

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Αποτελεί η ηλεκτρονική τραπεζική εργαλείο για
την ανάπτυξη της επιχείρησης;**

ΘΕΑΝΩ ΟΡΦΑΝΙΔΟΥ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΛΥΜΠΕΡΗΣ

ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ, 2019

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © Θεανώ Ορφανίδου, 2019

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της πτυχιακής εργασίας από το Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Τμήματος.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα τον καθηγητή μου κ. Λυμπέρη Γεώργιο για τον χρόνο που μου αφιέρωσε και τις χρήσιμες υποδείξεις του. Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου και τους φίλους μου για την δύναμη και το κουράγιο που μου έδωσαν όλον αυτό τον καιρό.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η ηλεκτρονική τραπεζική τα τελευταία χρόνια αποτελεί μέρος της καθημερινότητας από τον απλό πολίτη ως την πιο μεγάλη επιχείρηση. Οι επιχειρήσεις με γνώμονα τα συμφέροντά τους, έχουν επιλέξει σε ποιο βαθμό θέλουν να επωφεληθούν της χρήσης των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Στη παρούσα εργασία θα δούμε τους λόγους διάδοσης της χρήσης του e-banking στις επιχειρήσεις, εστιάζοντας στους λόγους εξάπλωσης, τη δυνατότητα που παρέχει για την ανάπτυξη της επιχείρησης αλλά και τα ενδεχόμενα προβλήματα που παρουσιάζει ή τους περιορισμούς που επιβάλλει.

Θα αναφερθούμε στην ηλεκτρονική τραπεζική, ως έννοια και ως εξέλιξη. Επίσης θα αναφερθούμε στα σημαντικότερα επιτεύγματα αυτής, που είναι το ηλεκτρονικό επιχειρείν, το ηλεκτρονικό εμπόριο και οι ηλεκτρονικές πληρωμές.

Στη συνέχεια θα παρουσιάσουμε τις επιχειρήσεις και την καθημερινότητά τους ως προς τις πάσης φύσης οικονομικές συναλλαγές που εκτελούν, καθώς επίσης τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που συναντάει μια επιχείρηση με την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, από την απλή καθημερινή τραπεζική συναλλαγή έως και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της, και από τα προβλήματα στη χρήση της έως και τους πιθανούς κινδύνους ασφαλείας.

Έχοντας αναπτύξει όλα τα ανωτέρω, διερευνούμε αν η ηλεκτρονική τραπεζική αποτελεί ένα εργαλείο ανάπτυξης μιας επιχείρησης ή όχι.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ

Ηλεκτρονική τραπεζική, επιχειρήσεις, ηλεκτρονικές συναλλαγές, διαδικτυακή τραπεζική, ηλεκτρονικό εμπόριο, ανάπτυξη, επιτάχυνση, αμεσότητα, ασφάλεια, κίνδυνος.

ABSTRACT

Electronic banking has been a part of everyday life, in the past several years, from the simple citizen to the largest business. Businesses, based on their interests, have chosen to what extent they want to benefit, by using the e-banking services.

In this thesis we will review the reasons for the propagation of the use of e-banking in businesses, focusing on the reasons for its spread, its potentials for the development of a company, as well as the problems that may arise or the restrictions it imposes.

We will refer to e-banking as a concept and as an evolution. We will also mention its most important achievements, namely e-business, e-commerce and e-payments.

We will then showcase the business and their everyday life through all kinds of financial transactions that they perform, as well as the advantages and disadvantages that a business encounters by using e-banking services, from the simplest everyday financial transfer to the best possible customer service, and from the problems that may arise by its use, to the potential safety hazards.

Having analyzed all of the above, we investigate whether e-banking is a tool for developing a business or not.

KEYWORDS

E-banking, business, e-commerce, online banking, e-commerce, development, rapidness, immediacy, security, risk.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	vi
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	viii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ	x
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	xi
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	xii
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ.....	1
ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ.....	1
ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ (E-BANKING)	2
ΤΙ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ.....	2
ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ.....	6
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ.....	7
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ (E-BUSINESS).....	7
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ (E-COMMERCE).....	8
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ (E-PAYMENT).....	10
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	13
ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ.....	16
ΤΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΤΗΣ ΜΕΓΑΛΗΣ ΒΡΕΤΑΝΙΑΣ.....	17
ΤΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ...	19
ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΘΕΣΗ	19
ΑΜΕΣΗ ΠΛΗΡΩΜΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΦΟΡΕΩΝ	20
ΑΜΕΣΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	22
ΣΥΝΕΧΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ.....	23
ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	25
ΕΥΚΟΛΙΑ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΕΧΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ.....	25
ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΧΡΗΜΑΤΩΝ	26
ΑΣΦΑΛΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	27
ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΠΟΡΩΝ	28
ΑΥΞΗΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ.....	29
ΩΘΗΣΗ ΣΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.....	29
ΤΑ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	31
ΜΗ ΕΞΑΤΟΜΙΚΕΥΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ.....	31
ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ	32

ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	33
ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	33
ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ.....	34
ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	35
Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;.....	39
ΑΞΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΜΜΕ.....	40
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΜΕΤΑΞΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.....	42
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	44
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	45

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1 Διάφορα είδη υπηρεσιών που παρέχονται στο σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής.	3
Εικόνα 2 Ευρωπαίοι χρήστες της διαδικτυακής τραπεζικής. Πηγή: Statista	6
Εικόνα 3 Η διείσδυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα από το 2005 έως το 2018. Πηγή: Statista.....	6
Εικόνα 4 Προτιμώμενες μέθοδοι πληρωμής των online αγορών παγκοσμίως, Μάρτιος 2017, πηγή: Statista	11
Εικόνα 5 Αριθμός ψηφιακών αγοραστών παγκοσμίως από το 2014 έως το 2021 (σε δισεκατομμύρια). Πηγή: Statista	12
Εικόνα 7 Μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις: συχνότητα χρήσης ηλεκτρονικής τραπεζικής στη Μεγάλη Βρετανία το 2014. Πηγή: Statista.....	18
Εικόνα 8 Μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις: συχνότητα επίσκεψης τραπεζικών υποκαταστημάτων στη Μεγάλη Βρετανία το 2014. Πηγή: Statista	18

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1 Χρήστες του διαδικτύου με την πάροδο των ετών	4
Πίνακας 2 Κατηγορίες του ηλεκτρονικού εμπορίου	8
Πίνακας 3 Αξία ηλεκτρονικής τραπεζικής σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις.....	41

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΔΕΚΟ:	Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί
ΕΝΦΙΑ:	ΕΝιαίος Φόρος Ιδιοκτησίας Ακινήτων
ΦΜΥ:	Φόρος Μισθωτών Υπηρεσιών
ΦΠΑ:	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας
POS:	Points Of Sale
ΜΜΕ:	Μικρού και Μεσαίου Μεγέθους Επιχειρήσεις

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι επιχειρήσεις στις μέρες μας έχουν ανάγκη από άμεσους και εύκολους τρόπους για την ανάπτυξη τους, ψάχνοντας συνεχώς καινοτόμες και συμφέρουσες λύσεις για την ανάπτυξή τους και την άρτια λειτουργία τους. Ο κύριος σκοπός της έναρξης των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών είναι σίγουρα και η ελαχιστοποίηση του κόστους για τις καθημερινές συναλλαγές τους. Η ηλεκτρονική τραπεζική αποτελεί μια τεχνολογικής φύσης εξέλιξη των τραπεζών που έρχεται για να δώσει μια νέα ώθηση σε όλες τις επιχειρηματικές δραστηριότητες των επιχειρήσεων, και να αναδιαμορφώσει ριζικά το επιχειρηματικό τοπίο.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Τις τελευταίες δεκαετίες παρατηρήθηκε μια ραγδαία εξάπλωση του διαδικτύου. Ο χρηματοπιστωτικός τομέας επηρεάστηκε και αυτός από αυτή την αλλαγή. Ήταν, λοιπόν, αναμενόμενο αυτή η αλλαγή των επικοινωνιών να επηρεάσει και τον χρηματοπιστωτικό τομέα. Τη δεκαετία του 1980 ξεκίνησε μέσω του δικτύου SWIFT¹ η πρώτη μορφή ηλεκτρονικής τραπεζικής για διατραπεζική επικοινωνία και στις αρχές του 1990 άρχισαν να διεκπεραιώνονται οι πρώτες τραπεζικές συναλλαγές. Το e-banking όπως το γνωρίζουμε ξεκίνησε στα μέσα της δεκαετίας του 1990 στις ΗΠΑ.

Στην Ελλάδα, σε σχέση με τις Η.Π.Α. πέρασε αρκετός καιρός μέχρι να υπάρξει κάποια σοβαρή ανάπτυξη στο τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Το πρώτο εγχείρημα για ηλεκτρονική τραπεζική έγινε το 1997 από την Εγνατία τράπεζα,² το οποίο περιλάμβανε βασικές υπηρεσίες όπως ερώτηση υπολοίπου και μεταφορές κεφαλαίων εντός τράπεζας. Όμως αυτό αφορούσε ένα περιορισμένο αριθμό χρηστών, και καθώς το διαδίκτυο είχε πολύ χαμηλές ταχύτητες και δεν ήταν ευρέως χρησιμοποιούμενο, η προσπάθεια αυτή βρήκε ανταπόκριση σε ένα μικρό κομμάτι του πληθυσμού.

Η τράπεζα Πειραιώς το 2000 εισήγαγε με την ονομασία WINBANK τη πρώτη ολοκληρωμένη προσπάθεια ηλεκτρονικής τραπεζικής,³ η οποία σταδιακά αποκτούσε όλο και μεγαλύτερη χρηστικότητα. Έκτοτε η μια μετά την άλλη τράπεζα εισήγαγαν πλατφόρμες ηλεκτρονικής τραπεζικής που καλύπτουν ένα όλο και μεγαλύτερο φάσμα συναλλαγών και παροχής υπηρεσιών.

¹ Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT): Η Κοινότητα για την Παγκόσμια Διατραπεζική Οικονομική Επικοινωνία επιτρέπει την ανταλλαγή πληροφοριών για χρηματοπιστωτικές συναλλαγές ανάμεσα σε χρηματοπιστωτικά ιδρύματα σε παγκόσμια κλίμακα, παρέχοντας ένα ασφαλές, τυποποιημένο και αξιόπιστο περιβάλλον. <https://wikipedia.org>

² Αγγέλης Βασίλειος, 2004, σελ. 53

³ Αγγέλης Βασίλειος, 2004, σελ. 53

ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ (E-BANKING)

Σύμφωνα με την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, ως ηλεκτρονική τραπεζική νοείται «οποιαδήποτε εμπορική συναλλαγή που διεξάγεται μεταξύ της τράπεζας και των πελατών της διαμέσου ηλεκτρονικών δικτύων και βοηθάει ή οδηγεί στην πώληση τραπεζικών υπηρεσιών/προϊόντων».⁴

Ως ηλεκτρονική τραπεζική ή e-banking ορίζουμε όλες τις συναλλαγές και υπηρεσίες που σχετίζονται με τον τραπεζικό τομέα και εκτελούνται κυρίως μέσω της χρήσης του διαδικτύου και χωρίς τη φυσική παρουσία του πελάτη σε κάποιο υποκατάστημα της τράπεζας.

Για να κατανοηθεί πιο σωστά ο όρος της ηλεκτρονικής τραπεζικής, πρέπει να δοθεί ένας αντιπροσωπευτικός ορισμός ο οποίος θα περιλαμβάνει και όσους παράγοντες την επηρεάζουν. Οπότε, με βάση αυτή τη παραδοχή, θα μπορούσαμε να πούμε ότι η ηλεκτρονική τραπεζική είναι τόσο οι διαδικασίες που καθιστούν δυνατή τη πρόσβαση των πελατών στις τραπεζικές υπηρεσίες (μέσω ασφαλών διαμεσολαβητών), όσο η άμεση παροχή τραπεζικών εργασιών και υπηρεσιών στους πελάτες (μέσω διαδραστικών διαύλων ηλεκτρονικής επικοινωνίας).

Πιο αναλυτικά, θα μπορούσαμε επιπρόσθετα να αναφέρουμε ότι η ηλεκτρονική τραπεζική παρέχει όλες τις τραπεζικές υπηρεσίες και διαδικασίες, μέσω ηλεκτρονικών συστημάτων. Παρέχει τη καλύτερη δυνατή ενσωμάτωση όλων των δραστηριοτήτων μιας τράπεζας με τις νέες τεχνολογίες. Υπηρεσίες όπως πληροφορίες λογαριασμού και ερωτήσεις πάνω σε αυτόν, μεταφορές κεφαλαίων, καταθέσεις, μετατροπής νομισμάτων και πληρωμής λογαριασμών για επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας, εντοπίζονται σε μια λίστα επιλογών που προσφέρεται στον πελάτη. Επίσης, μπορεί να καλύψει τις ανάγκες των πελατών χωρίς να χρειάζεται η φυσική τους παρουσία στην τράπεζα. Τα πλεονεκτήματα που εμφανίζει, όπως η επέκταση του πελατολογίου και η μείωση του κόστους των τραπεζικών συναλλαγών, επιτρέπει στις τράπεζες να παρέχουν πιο αποτελεσματικές υπηρεσίες με χαμηλότερο κόστος. Επίσης δίνει την ευκαιρία στις τράπεζες να εξετάσουν το ενδεχόμενο αύξησης του μεριδίου αγοράς και εστίαση στα νέα κανάλια διανομής.⁵

Στην ηλεκτρονική τραπεζική, παρόλα αυτά, κατατάσσονται και οι συναλλαγές που γίνονται μέσω του Διαδικτύου (Internet) και Εξωδικτύου (Extranet⁶) αλλά και μέσω σταθερού ή κινητού τηλεφώνου (Phone Banking και Mobile Banking). Η ηλεκτρονική τραπεζική σχετίζεται σε μεγάλο βαθμό και με το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce) και τις ηλεκτρονικές επιχειρήσεις (e-business). Τέλος, πολλές φορές στον ορισμό της ηλεκτρονικής τραπεζικής συμπεριλαμβάνονται και τα ATM⁷, τα οποία λειτουργούν με ένα εναλλακτικό ηλεκτρονικό δίκτυο.

ΤΙ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Στη σημερινή εποχή, η παροχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τις τράπεζες προκαλεί αυξημένη εμπιστοσύνη στους πελάτες, δημιουργώντας επιπρόσθετα μια

Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα et al, 2005, σελ. 140

⁵ Fakhriyeh Hamidianpour et al, 2016, σελ. 20

⁶ Ένα εξωδίκτυο ή extranet είναι ένα δίκτυο υπολογιστών που επιτρέπει την ελεγχόμενη πρόσβαση από ένα εξωτερικό χώρο, για συγκεκριμένες επιχειρήσεις ή εκπαιδευτικούς σκοπούς.

<https://wikipedia.org>

⁷ ATM – Αυτόματη Ταμειολογιστική Μηχανή (Automated teller machine)

ασφαλή οδό για τη σχέση τράπεζας - πελάτη. Οι πελάτες των τραπεζών μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής για εξυπηρέτηση σε επίπεδο πληροφορίας, επικοινωνίας και συναλλαγής. Οι τράπεζες με αυτό το τρόπο μπορούν να δώσουν άμεσες απαντήσεις στους πελάτες τους (όπως για παράδειγμα πληροφορίες σχετικά με τους λογαριασμούς), μειώνοντας παράλληλα το λειτουργικό τους κόστος. Η πληροφόρηση που παρέχουν επεκτείνεται και σε ενημέρωση των πελατών τους για την απόκτηση χρήσιμων νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Εκτός από πληροφόρηση, εμπεριέχει και μια πληθώρα ηλεκτρονικών υπηρεσιών, μερικές εκ των οποίων είναι: η μεταφορά κεφαλαίων μεταξύ λογαριασμών, η αγοραπωλησία μετοχών ή και συναλλάγματος, οι πιστωτικές υπηρεσίες κ.α.

Οι υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται στην ηλεκτρονική τραπεζική είναι μεταξύ των άλλων οι ακόλουθες:

1. Μηχάνημα ATM: Το μηχάνημα ATM μπορεί να εκπληρώσει τις περισσότερες από τις σημαντικές υπηρεσίες που εκτελούνται σε μια τράπεζα. Λειτουργεί ως υποκατάστημα μιας τράπεζας, με το μεγαλύτερο μέρος των συναλλαγών να μπορεί να ολοκληρωθεί με ελάχιστη παρέμβαση εργατικού δυναμικού της τράπεζας. Στο πλαίσιο αυτών των υπηρεσιών συμπεριλαμβάνονται και οι αναλήψεις / καταθέσεις μετρητών.
2. Σημείο πώλησης: Με το σημείο πώλησης ο πελάτης της τράπεζας έχει τη δυνατότητα να μεταφέρει σε οποιοδήποτε μέρος και οποιαδήποτε χρονική στιγμή κεφάλαιο από το τραπεζικό του λογαριασμό στο σημείο που πραγματοποιείται η πώληση. Αφορά ουσιαστικά σε ηλεκτρονική μεταφορά χρημάτων (e-transfer), για την εκτέλεση της οποίας χρησιμοποιούνται διάφορες μέθοδοι ασφαλούς ταυτοποίησης της ταυτότητας του πελάτη.
3. Διαδικτυακή τραπεζική: Η διαδικτυακή τραπεζική (internet banking) είναι ένα σύνολο παρεχόμενων υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες μέσω της χρήσης του διαδικτύου, το οποίο λειτουργεί ως διάυλος επικοινωνίας. Στο πλαίσιο αυτών των υπηρεσιών περιλαμβάνονται τόσο παλιές υπηρεσίες (για παράδειγμα η μεταφορά κεφαλαίων) όσο και νέες (για παράδειγμα η ηλεκτρονική ανάλυση του τραπεζικού λογαριασμού).
4. Τηλεφωνική τραπεζική: Η τηλεφωνική τραπεζική (telephone-banking) αφορά τις συναλλαγές μεταξύ τράπεζας και πελατών, οι οποίες εκτελούνται μέσω τηλεφώνου. Η φωνητική ανταπόκριση, η αναγνώριση φωνής και ο αυτοματοποιημένος τηλεφωνητής πολλαπλών επιλογών, είναι οι κυριότερες μέθοδοι που χρησιμοποιούνται για την εξυπηρέτηση των πελατών στην τηλεφωνική τραπεζική.
5. Κινητή τραπεζική: Μέσω της κινητής τραπεζικής (mobile banking) είναι εφικτή η πρόσβαση των πελατών στους τραπεζικούς τους λογαριασμούς από οπουδήποτε. Σε αυτή την εξέλιξη συνέβαλαν η επέκταση των κινητών τηλεφώνων (μαζί με τη δυνατότητα σύνδεσής τους στο διαδίκτυο) και η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής.⁸



⁸ Fakhr

Εικόνα 1 Διάφορα είδη υπηρεσιών που παρέχονται στο σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Για να καταλάβουμε τη σημασία του διαδικτύου στη σύγχρονη κοινωνία, μπορούμε να δούμε τον ακόλουθο πίνακα, που παρουσιάζει την διαδοχική αύξηση μέσα στα χρόνια των χρηστών διαδικτυακών υπηρεσιών και την μείωση όσων δε χρησιμοποιούν διαδικτυακές υπηρεσίες, παρά την αύξηση του πληθυσμού. Σήμερα τουλάχιστον το 40% του πληθυσμού είναι συνδεδεμένο στο διαδίκτυο, ενώ το 1995 το ποσοστό αυτό ήταν μικρότερο από 1%. Όλοι οι χρήστες διαδικτυακών υπηρεσιών αποτελούν πελάτες ή δυνητικούς πελάτες των υπηρεσιών που προσφέρονται και μέσω της διαδικτυακής τραπεζικής.

Πίνακας 1 Χρήστες του διαδικτύου με την πάροδο των ετών

Έτος	Χρήστες του διαδικτύου	Διείσδυση (% του πλ.)	Παγκόσμιος πληθυσμός	Μη χρήστες του διαδικτύου	1Χρόνος Χρήστες % αλγή	1Χρόνος Χρήστες αλλαγή	Παγκόσμιος Πληθυσμός % αλλαγή
2016	3,424,971,237	46.1 %	7,432,663,275	4,007,692,038	7.5 %	238,975,082	1.13 %
2015	3,185,996,155	43.4 %	7,349,472,099	4,163,475,944	7.8 %	229,610,586	1.15 %
2014	2,956,385,569	40.7 %	7,265,785,946	4,309,400,377	8.4 %	227,957,462	1.17 %
2013	2,728,428,107	38 %	7,181,715,139	4,453,287,032	9.4 %	233,691,859	1.19 %
2012	2,494,736,248	35.1 %	7,097,500,453	4,602,764,205	11.8 %	262,778,889	1.2 %
2011	2,231,957,359	31.8 %	7,013,427,052	4,781,469,693	10.3 %	208,754,385	1.21 %
2010	2,023,202,974	29.2 %	6,929,725,043	4,906,522,069	14.5 %	256,799,160	1.22 %
2009	1,766,403,814	25.8 %	6,846,479,521	5,080,075,707	12.1 %	191,336,294	1.22 %
2008	1,575,067,520	23.3 %	6,763,732,879	5,188,665,359	14.7 %	201,840,532	1.23 %
2007	1,373,226,988	20.6 %	6,681,607,320	5,308,380,332	18.1 %	210,310,170	1.23 %
2006	1,162,916,818	17.6 %	6,600,220,247	5,437,303,429	12.9 %	132,815,529	1.24 %
2005	1,030,101,289	15.8 %	6,519,635,850	5,489,534,561	12.8 %	116,773,518	1.24 %
2004	913,327,771	14.2 %	6,439,842,408	5,526,514,637	16.9 %	131,891,788	1.24 %

Έτος	Χρήστες του διαδικτύου	Διείσδυση (% του πλ.)	Παγκόσμιος πληθυσμός	Μη χρήστες του διαδικτύου	1 Χρόνος Χρήστες % αλλαγής	1 Χρόνος Χρήστες αλλαγή	Παγκόσμιος Πληθυσμός % αλλαγή
2003	781,435,983	12.3 %	6,360,764,684	5,579,328,701	17.5 %	116,370,969	1.25 %
2002	665,065,014	10.6 %	6,282,301,767	5,617,236,753	32.4 %	162,772,769	1.26 %
2001	502,292,245	8.1 %	6,204,310,739	5,702,018,494	21.1 %	87,497,288	1.27 %
2000	414,794,957	6.8 %	6,126,622,121	5,711,827,164	47.3 %	133,257,305	1.28 %

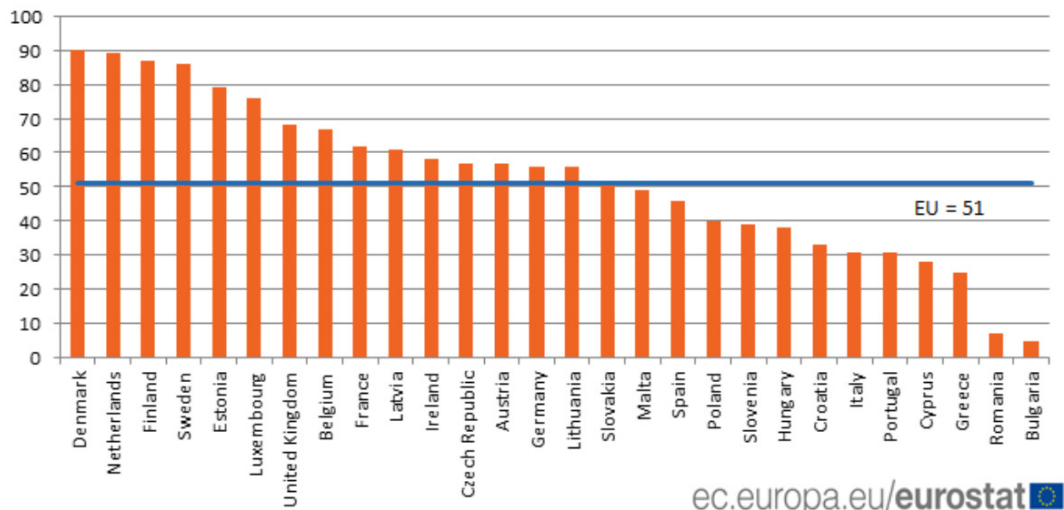
Στο παραπάνω πίνακα, κάθε έτος μετράει από την 1^η Ιουλίου. Επίσης για το 2016, η τιμές έχουν υπολογιστεί κατ' εκτίμηση. Επιπλέον, χρήστης του διαδικτύου θεωρείται κάθε μεμονωμένος χρήστης ο οποίος έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο από το σπίτι του, μέσω οποιοδήποτε τύπου σύνδεσης και οποιασδήποτε συσκευής.⁹

Συμπληρωματικά με τον ανωτέρω πίνακα έρχονται και οι ακόλουθοι δύο, για να παρατηρήσουμε ότι η αυξητική τάση των χρηστών του διαδικτύου δεν συνεπάγεται την ομοιόμορφη ποσοστιαία χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε όλες τις χώρες του πλανήτη, αλλά παρατηρείται (στη χώρα μας τουλάχιστον) μια αυξητική τάση στη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στη πορεία των ετών.

Στο ακόλουθο διάγραμμα, απεικονίζεται η ποσοστιαία χρήση της διαδικτυακής τραπεζικής, από μεμονωμένους χρήστες ηλικίας 16 έως 74 ετών, που κατοικούν σε χώρες της Ευρώπης. Περίπου 51% των Ευρωπαίων πολιτών κάνουν χρήση της διαδικτυακής τραπεζικής, σχεδόν διπλάσιο από το αντίστοιχο ποσοστό του 2007 που άγγιζε μόλις το 25%. Παρατηρείται ότι στις χαμηλότερες θέσεις εντάσσονται η Βουλγαρία και η Ρουμανία, με ποσοστά μόλις 5% και 7% αντίστοιχα, ενώ στον αντίποδα στις υψηλότερες θέσεις εντάσσονται η Δανία και η Ολλανδία, με ποσοστά που αγγίζουν το 90%.¹⁰

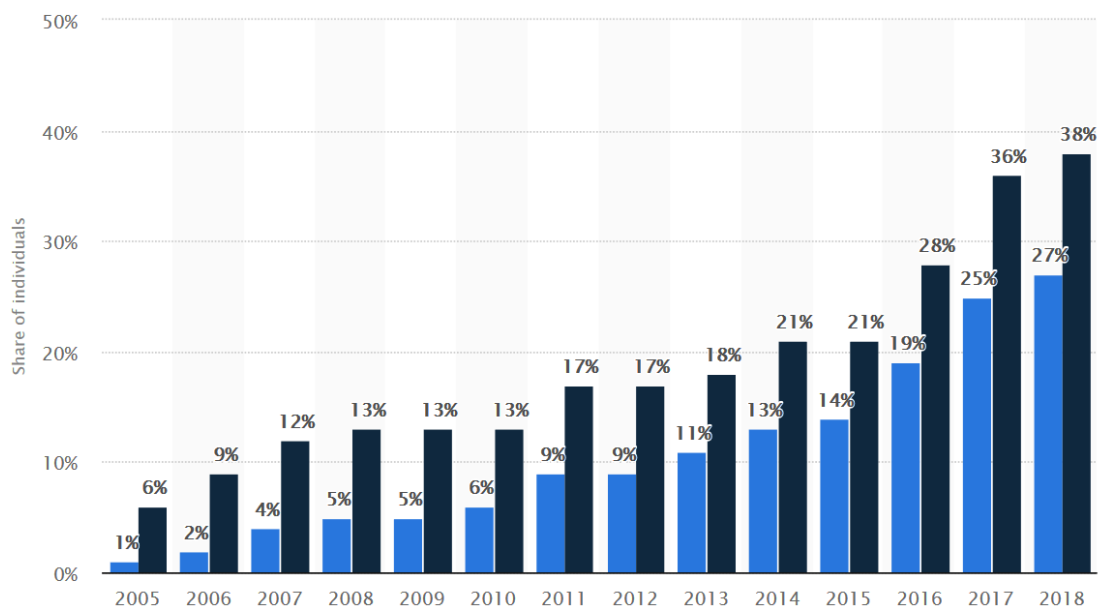
⁹ *Internet Live Stats* (www.InternetLiveStats.com) - Elaboration of data by *International Telecommunication Union (ITU)*, *World Bank*, and *United Nations Population Division*.

¹⁰ <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/DDN-20180115-1>



Εικόνα 2 Ευρωπαίοι χρήστες της διαδικτυακής τραπεζικής. Πηγή: Statista

Το ακόλουθο διάγραμμα απεικονίζει την διείσδυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα, από το 2005 έως και το 2018, σε μεμονωμένα άτομα ηλικίας από 16 έως και 74 ετών. Με γαλάζιο απεικονίζονται τα άτομα που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής και με μπλε σκούρο η ποσοστιαία αύξηση των χρηστών τους τρεις τελευταίους μήνες του εκάστοτε έτους.¹¹



Εικόνα 3 Η διείσδυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα από το 2005 έως το 2018. Πηγή: Statista

ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Με τη διενέργεια ηλεκτρονικών συναλλαγών, η ασφάλεια τόσο των συναλλαγών αυτών όσο και των προσωπικών δεδομένων των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει αναδειχθεί ως ένα ζήτημα ιδιαίτερης σημασίας, το οποίο έχει ως

¹¹ <https://www.statista.com/statistics/380832/online-banking-penetration-in-greece/>

δυναμικό επακόλουθο αυξημένους κινδύνους τόσο για τους καταναλωτές, είτε αυτοί είναι μεμονωμένοι πελάτες ή επιχειρήσεις.

Για τα Ευρωπαϊκά δεδομένα, η διαδικτυακή τραπεζική υπάγεται, ως τραπεζική εργασία, στην εποπτεία των Κεντρικών Τραπεζών και τις σχετικές Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.¹² Οι κύριοι κλάδοι δικαίου που διέπουν τη διαδικτυακή τραπεζική είναι οι νομοθεσίες για τη διεξαγωγή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών συναλλαγών και η τραπεζική εποπτεία, για την προστασία του καταναλωτή, για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο για την ηλεκτρονική τραπεζική.¹³

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ

«Αν δεν αλλάξεις γρηγορότερα από ότι το περιβάλλον σου, μένεις πίσω»¹⁴ Jack Welsh, Πρώην CEO της General Electric

Οι παραδοσιακές οικονομικές δραστηριότητες έχουν επηρεαστεί από την ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας. Εξέλιξη παρουσιάζεται και στην παγκόσμια οικονομία, η οποία από κατεξοχήν μεταβιομηχανική οικονομία μεταβαίνει στην κοινωνία της πληροφορίας, στην οποία κυρίαρχο ρόλο έχει το ηλεκτρονικό εμπόριο.¹⁵

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ (E-BUSINESS)

«Ως Ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business) μπορεί να θεωρηθεί η κάθε είδους δραστηριότητα επιχειρηματικής φύσης, η οποία γίνεται να ολοκληρωθεί ηλεκτρονικά, μέσω εναλλακτικών ηλεκτρονικών καναλιών επικοινωνίας και ανταλλαγής πληροφοριών.»¹⁶

Ουσιαστικά ο όρος αυτός αποτελεί μια ευρύτερη έννοια από αυτή του ηλεκτρονικού εμπορίου, την οποία θα αναπτύξουμε ακολούθως. Είναι ο συνδυασμός των βασικών επιχειρηματικών δραστηριοτήτων μιας εταιρίας, των υποδομών της σε πληροφορική και των διαδικτυακών τεχνολογιών – υπηρεσιών. Σε σχέση με το ηλεκτρονικό εμπόριο, περιλαμβάνει επιπρόσθετα των συναλλαγών και τις επιχειρηματικές διαδικασίες, τις εσωτερικές διεργασίες που αφορούν αγοραπωλησίες μέσω διαδικτύου.

¹² Γιαννόπουλος Γιώργος, 2003, σελ 99

¹³ Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα ό.π., 2005, σελ. 151-152

¹⁴ Η ακριβής φράση: «If you're not changing faster than your environment, you are falling behind»

¹⁵ Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα ό.π., 2005, σελ. 75

¹⁶ Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα ό.π., 2005, σελ. 75

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ (E-COMMERCE)

Ως ηλεκτρονικό εμπόριο είναι το εμπόριο, που πραγματοποιείται με ηλεκτρονικά μέσα. Ουσιαστικά αφορά στη δυνατότητα σύναψης εμπορικών συναλλαγών κυρίως μέσω του διαδικτύου και γενικότερα μέσω τηλεπικοινωνιακών δικτύων.¹⁷

Υπάρχουν πολλοί ορισμοί και επεξηγήσεις για το ηλεκτρονικό εμπόριο αλλά η ακόλουθη διάκριση αποσαφηνίζει τις δύο αυτές ορολογίες:

- Το ηλεκτρονικό εμπόριο ή e-commerce, αποτελείται από τις επιχειρηματικές συναλλαγές που εκτελούνται μεταξύ επιχειρήσεων με τη χρήση ηλεκτρονικών συνδέσμων. Περιλαμβάνει επίσης και τη διαμόρφωση εσωτερικών διαδικασιών.
- Το ηλεκτρονικό επιχειρείν, ή e-business, ασχολείται κυρίως με τη μετατροπή βασικών επιχειρηματικών διαδικασιών μέσω της χρήσης των τεχνολογιών του Διαδικτύου. Χρησιμοποιείται συνήθως εναλλακτικά του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Ουσιαστικά με βάση και τον ανωτέρω διαχωρισμό, προκύπτει ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο δεν είναι μόνο οι online αγορές. Στα πλαίσια ενός γενικότερου ορισμού του ηλεκτρονικού εμπορίου θα μπορούσαμε να συμπεριλάβουμε τις ηλεκτρονικές μεταφορές κεφαλαίων που χρησιμοποιούνται καθώς και τις επικοινωνίες μεταξύ επιχειρήσεων χρησιμοποιώντας κανάλια επικοινωνίας όπως το διαδίκτυο, (internet), το εξωδίκτυο (extranet) και τα το ενδοδίκτυο (intranet¹⁸).¹⁹

Για την αρτιότερη σκιαγράφηση του ηλεκτρονικού εμπορίου οι ακόλουθες περιγραφές δίνουν μια ακόμα πληρέστερη εικόνα: Η διαχείριση των συναλλαγών γίνεται ηλεκτρονικά, μέσω της χρήσης ηλεκτρονικών τεχνολογιών και ηλεκτρονικών δικτύων. Αυτό ισχύει και για το κόστος των συναλλαγών. Οι επιχειρηματικές διαδικασίες αναμορφώνονται με τρόπο που να διασφαλίζει την αποδοτική εκτέλεση συναλλαγών μέσω της χρήσης ηλεκτρονικών τεχνολογιών και ηλεκτρονικών δικτύων. Αποκτούν, δηλαδή, μια συνάφεια και διαδοχικότητα στο πλαίσιο της εξασφάλισης της αποτελεσματικότητας των πραγματοποιούμενων συναλλαγών. Επίσης, η διευκόλυνση της τηλε-επικοινωνίας ή της τηλε-εργασίας των εργαζομένων (που επέρχεται από την χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και μηχανογραφικών δικτύων), επιτρέποντας την πιο αποδοτική παραγωγικότητα μέσω της ευέλικτης εργασίας και των κατανεμημένων εργατικών δυναμικών.²⁰

Ειδικότερα δύνανται να διακριθεί σε ιστοσελίδες που παρέχουν τη δυνατότητα για τις ακόλουθες συναλλαγές:

Πίνακας 2 Κατηγορίες του ηλεκτρονικού εμπορίου ²¹

ΠΡΟΣ

¹⁷ Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα ό.π., 2005, σελ. 75

¹⁸ Ενδοδίκτυο ή intranet: ένα ιδιωτικό δίκτυο ηλεκτρονικών υπολογιστών που χρησιμοποιεί τις τεχνολογίες του Διαδικτύου, όπως τα πρωτόκολλα επικοινωνίας TCP/IP, το σύστημα μεταφοράς αρχείων FTP και τις τεχνολογίες του Παγκόσμιου Ιστού. <https://wikipedia.org>

¹⁹ J. Ohene-Djan, 2008, σελ. 8

²⁰ J. Ohene-Djan, 2008, σελ. 10

²¹ J. Ohene-Djan, 2008, σελ. 8-9

		Επιχειρήσεις	Καταναλωτές	Δημόσιο Φορέα
ΑΠΟ	Επιχειρήσεις	B2B: Αφορά στην πώληση προϊόντων από μια επιχείρηση σε μια άλλη επιχείρηση, η οποία με τη σειρά της τα μεταπωλεί στον τελικό καταναλωτή.	B2C: Αφορά στην πώληση προϊόντων ή υπηρεσιών από μια επιχείρηση απευθείας προς τον τελικό καταναλωτή.	B2G: Αφορά στην πώληση προϊόντων ή υπηρεσιών από μια επιχείρηση σε ένα Δημόσιο Φορέα
	Καταναλωτές	C2B: Οι καταναλωτές που πουλάνε προϊόντα ή υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις.	C2C: Οι καταναλωτές μπορούν να πωλήσουν ή να νοικιάσουν προς άλλους καταναλωτές περιουσιακά τους στοιχεία.	-
	Δημόσιο Φορέα	G2B: Αφορά στην πώληση προϊόντων ή υπηρεσιών από ένα Δημόσιο Φορέα σε μια επιχείρηση.	G2C: Αφορά στην πώληση προϊόντων ή υπηρεσιών από ένα Δημόσιο Φορέα σε έναν καταναλωτή.	-

Χρησιμοποιώντας μεθόδους όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τα ηλεκτρονικά ενημερωτικά δελτία, η ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων, γίνεται αμεσότερη η ανταλλαγή επιχειρηματικών πληροφοριών, χωρίς να χρειάζονται η χρήση χαρτιού. Το ηλεκτρονικό εμπόριο ουσιαστικά συμβάλει στην μείωση του κόστους, αυξάνοντας παράλληλα την ταχύτητα εξυπηρέτησης και την ποιότητας των παρεχόμενων αγαθών και υπηρεσιών, καλύπτοντας ταυτόχρονα τις ανάγκες των επιχειρήσεων, των πωλητών και των πελατών.

Μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου παρέχονται οι ακόλουθες δυνατότητες:

- Διαθεσιμότητα υπηρεσιών είκοσι τέσσερις ώρες το εικοσιτετράωρο 24x7: Το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι διαθέσιμο στους πελάτες οποτεδήποτε, οπουδήποτε. Κατά συνέπεια αυτοματοποιεί τις επιχειρησιακές διεργασίες και τις παρεχόμενες υπηρεσίες στους πελάτες.
- Βελτιωμένες πωλήσεις: Μέσω της χρήσης του ηλεκτρονικού εμπορίου, δίνεται μεγάλη ώθηση στους υπάρχοντες όγκους πωλήσεων. Υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας παραγγελίας οποτεδήποτε και χωρίς την ανθρώπινη παρέμβαση.
- Πληρωμή εκτός μετρητών: Το ηλεκτρονικό εμπόριο επιτρέπει πολλούς τρόπους πληρωμών ηλεκτρονικής μορφής, μεταξύ των οποίων είναι η χρήση καρτών (πιστωτικών, χρεωστικών, έξυπνων), η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων μέσω της ιστοσελίδας της τράπεζας και άλλοι.
- Διαχείριση αποθεμάτων: Μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου αυτοματοποιείται η διαχείριση των αποθεμάτων. Υπάρχει η δυνατότητα να παράγονται αναφορές τη στιγμή που απαιτούνται και με αυτό τον τρόπο γίνεται πολύ αποτελεσματική και εύκολη η διαχείριση του αποθέματος των προϊόντων.
- Διαφήμιση / Μάρκετινγκ: Το ηλεκτρονικό εμπόριο βοηθάει στην καλύτερη προώθηση (διαφήμιση) των προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρουν οι επιχειρήσεις, καθώς παρέχει αυξημένη εμβέλεια στις διαφήμισης των προϊόντων και των υπηρεσιών και αποτελεσματικότερη διαχείριση της διαφήμισης.
- Επικοινωνία: Με γνώμονα την βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών, μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου παρέχεται υποστήριξη στους πελάτες τόσο πριν όσο

και μετά την πώληση. Η επικοινωνία γενικότερα γίνεται με τον πιο γρήγορο και αξιόπιστο τρόπο, τόσο με τους πελάτες, όσο και με τους συνεργάτες.²²

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ (E-PAYMENT)

Η ηλεκτρονική πληρωμή είναι μια πληρωμή που γίνεται μέσω μιας πλατφόρμας πληρωμών μέσω τρίτων (third party payment interface)²³ μεταξύ τραπεζών σε πραγματικό χρόνο, η οποία προσφέρεται από ένα τρίτο μέρος. Οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής να πρωταγωνιστούν στα συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών το πιο τυπικό παράδειγμα ηλεκτρονικών πληρωμών αποτελούν οι ηλεκτρονικές αγορές, όπου όταν κάποιος χρήστης επιθυμεί να κάνει μια ηλεκτρονική αγορά, μπορεί να ολοκληρώσει την πληρωμή απευθείας από την πιστωτική ή και τη χρεωστική του κάρτα. Η διαδικασία της πληρωμής μπορεί να εκτελεστεί πλέον σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα μέσω της σύνδεσης στο διαδίκτυο από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή ή και το κινητό του κάθε χρήστη. Συνεπώς θα μπορούσαμε να πούμε ότι τα ηλεκτρονικά συστήματα πληρωμών είναι πιο άμεσα, αποτελεσματικά, βολικά και οικονομικά συγκριτικά με τον παραδοσιακό τρόπο πληρωμών.²⁴

Υπάρχουν διάφορες μέθοδοι πληρωμής (και οργάνωσης) που υποστηρίζουν τις ηλεκτρονικές πληρωμές και το ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω του Διαδικτύου:

- Ηλεκτρονικές κάρτες πληρωμής: Σε αυτή τη κατηγορία έχουμε πολλά είδη καρτών, όπως τις ηλεκτρονικές (όπως για παράδειγμα οι πιστωτικές, οι χρεωστικές και οι προπληρωμένες κάρτες), τις κάρτες με αποθηκευμένη αξία, τις εικονικές κάρτες, τις έξυπνες κάρτες, τις κάρτες ανταμοιβής, κ.α.
- Ηλεκτρονικά πορτοφόλια και ηλεκτρονικά μετρητά, γενικότερα
- Πληρωμές που πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά σε περίπτερα (kiosks)
- Ασύρματες πληρωμές
- Μέθοδοι πληρωμής από άτομο σε άτομο

Κατά τη δημιουργία, λοιπόν, ενός ηλεκτρονικού καταστήματος που παρέχει ηλεκτρονικές πληρωμές, υπάρχει ένα σημαντικό ζήτημα που πρέπει να ληφθεί σημαντικά υπ' όψη και συνοψίζεται στην ανάγκη διαπίστευσης ότι:

1. Το άτομο που εμφανίζεται να ολοκλήρωσε την αγορά, είναι αυτό που όντως την εκτέλεσε: Υπάρχουν αρκετές μέθοδοι πιστοποίησης, μερικές εκ των οποίων είναι η ψηφιακή υπογραφή, το δακτυλικό αποτύπωμα, ο κωδικός πρόσβασης κ.α. Η ακεραιότητα των δεδομένων σημαίνει ότι πρέπει να υπάρχει ένας τρόπος για να επαληθευτεί ότι τα δεδομένα δεν αλλάζουν κατά τη διάρκεια των συναλλαγών.
2. Δεν έχουν υποστεί αλλοίωση τα δεδομένα κατά τη διάρκεια της συναλλαγής: Γνωστοποιούνται στον αγοραστή τα στοιχεία της αγοράς. Η μη αποκήρυξη

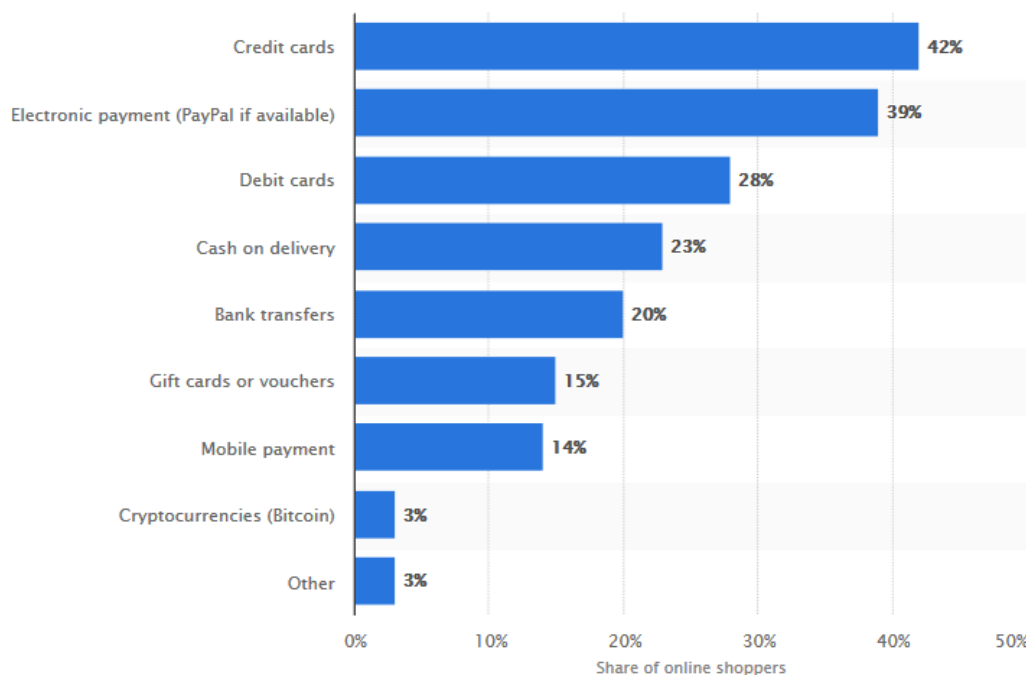
²² Tutorials Point, 2014, σελ. 4-5

²³ Η πληρωμή μέσω τρίτων είναι ένας ανεξάρτητος οργανισμός που παρέχει μια δικτυακή πλατφόρμα πληρωμών για συναλλαγές μεταξύ της τράπεζας και μιας ηλεκτρονικής πλατφόρμας πληρωμής. Θα μπορούσαμε να το δούμε και σαν υποστηρικτή ή και μεσολαβητή μεταξύ των ηλεκτρονικών επιχειρήσεων και των τραπεζών. Το Payral αποτελεί ένα γνωστό και δημοφιλές τέτοιο σύστημα.

²⁴ Wenjing Yang, 2017, σελ. 11

συνεπάγεται την αποδοχή των πραγματοποιημένων αγορών, κάτι που μετέπειτα δε μπορεί να αρνηθεί ότι έκανε.²⁵

Σε παγκόσμια έρευνα που πραγματοποιήθηκε από το Δεκέμβριο του 2016 έως τον Μάρτιο του 2017 σε δείγμα 18.551 ατόμων με θέμα την προτιμότερη μέθοδο πληρωμής αγαθών ή υπηρεσιών που αγοράστηκαν διαδικτυακά, παρατηρήθηκε ότι το 42% δήλωσαν ως προτιμότερη μέθοδο την πιστωτική κάρτα.²⁶



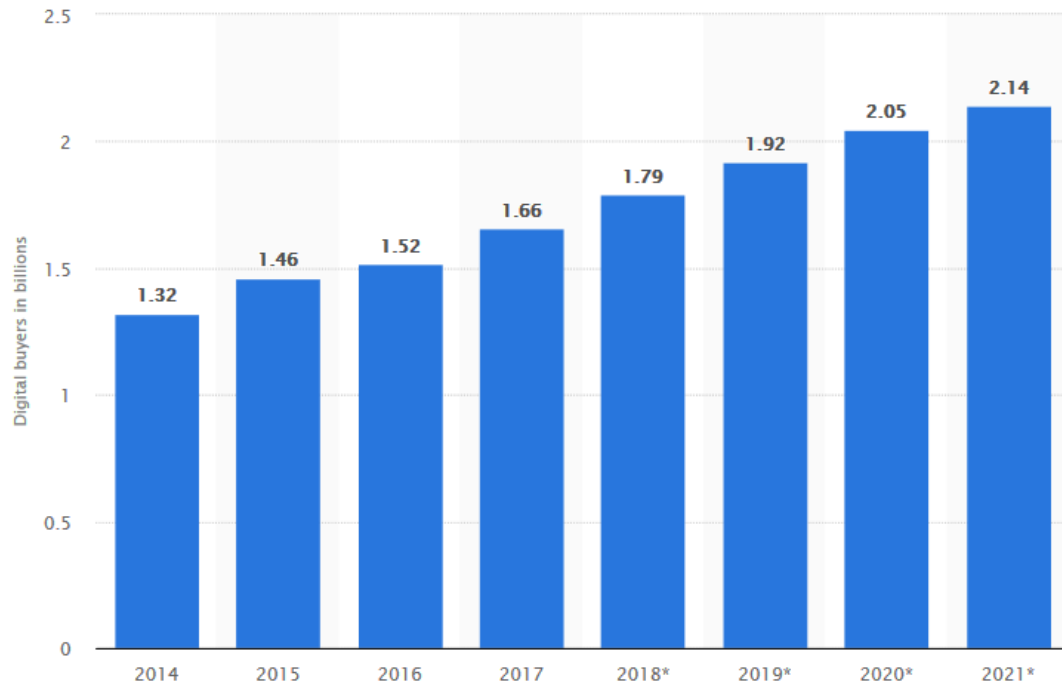
Εικόνα 4 Προτιμώμενες μέθοδοι πληρωμής των online αγορών παγκοσμίως, Μάρτιος 2017, πηγή: Statista

Οι ηλεκτρονικές αγορές αποτελούν και το μέλλον των πωλήσεων, σύμφωνα με έρευνα που έγινε από το 2014 έως και το 2021 (με δεδομένα κατ' εκτίμηση για το 2018 – 2021), οπότε είναι ένας τομέας προς επέκταση που οφείλουν να αναλογιστούν σοβαρά οι επιχειρήσεις. Σύμφωνα με αυτή την εκτίμηση, το 2021, πάνω από 2,14 δισεκατομμύρια άνθρωποι παγκοσμίως αναμένεται να αγοράσουν διαδικτυακά προϊόντα και υπηρεσίες. Το 2017 ο αντίστοιχος αριθμός ανερχόταν μόλις σε 1,66 δισεκατομμύρια.²⁷

²⁵ A. Koponen, 2006, σελ. 3

²⁶ <https://www.statista.com/statistics/508988/preferred-payment-methods-of-online-shoppers-worldwide/>

²⁷ <https://www.statista.com/statistics/251666/number-of-digital-buyers-worldwide/>



Εικόνα 5 Αριθμός ψηφιακών αγοραστών παγκοσμίως από το 2014 έως το 2021 (σε δισεκατομμύρια). Πηγή: Statista

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Με τον όρο ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) εννοούμε όλες τις δυνατές συναλλαγές μιας τράπεζας οι οποίες τελούνται με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων, κυρίως μέσω του διαδικτύου, αλλά και μέσω Intranet, Extranet, σταθερού και κινητού τηλεφώνου και δεν απαιτούν τη φυσική παρουσία του πελάτη σε κάποιο κατάστημα της τράπεζας.²⁸

Άλλωστε, ο σύγχρονος τρόπος ζωής επιβάλλει την επιτάχυνση στη διεκπεραίωση των καθημερινών τραπεζικών συναλλαγών.²⁹ Με βάση το παραπάνω, ως ένα επιπλέον περιγραφικό και συνοπτικό ορισμό της ηλεκτρονικής τραπεζικής θα μπορούσαμε να χρησιμοποιήσουμε τον ακόλουθο: «Η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) είναι η υλοποίηση τραπεζικών συναλλαγών από απόσταση με την χρήση εναλλακτικών καναλιών σύγχρονης τεχνολογίας για την επικοινωνία μεταξύ τράπεζας και πελάτη και μεταξύ τράπεζας με τράπεζα».³⁰

Όπως έχουμε ήδη δει, η ηλεκτρονική τραπεζική επεκτείνεται πιο πέρα από τις εφαρμογές τραπεζικής μέσω διαδικτύου (Internet banking) ή τις υπηρεσίες μέσω σταθερού τηλεφώνου (Phone banking) ή και κινητού τηλεφώνου (Mobile banking), αλλά έχει εφαρμογές και στο ηλεκτρονικό εμπόριο (e-Commerce) και τις ηλεκτρονικές επενδύσεις (e-Investment).

Για όσες επιχειρήσεις επιθυμούν να επενδύσουν στον κυβερνοχώρο, το διαδίκτυο αποτελεί ισχυρό πόλο, χάρη στη παγκόσμια παρουσία, το χαμηλό κόστος σύνδεσης, την ευκολία χρήσης, αλλά και τον αυξανόμενο αριθμό χρηστών.³¹ Η ηλεκτρονική τραπεζική, όπως ήταν αναμενόμενο, έχει επηρεάσει και τον τομέα των επιχειρήσεων, οι οποίες είναι από τους πρώτους τομείς που εξελίσσεται με κάθε προκύπτουσα καινοτομία, τόσο στον χρηματοπιστωτικό όσο και στο τεχνολογικό τομέα. Αναμενόμενο, λοιπόν, να παρουσιαστούν έντονα εξελικτικά στοιχεία στο τομέα των επιχειρήσεων στην εμφάνιση μιας καινοτομίας που εμπεριέχει και τα δύο προαναφερθέντα στοιχεία σε συνδυασμό.

Ο τραπεζικός τομέας είναι το κέντρο του χρηματοπιστωτικού τομέα. Στις μέρες μας προσφέρει ένα σύνολο υπηρεσιών όχι μόνο εντός της χώρας αλλά και σε ολόκληρο τον κόσμο. Αυτός ο νέος ψηφιακός κόσμος μεταμόρφωσε σε μεγάλο βαθμό τις επιχειρήσεις, προσφέροντας μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής πολλές ευκαιρίες, οι οποίες είναι ορατές ακόμα και σε σύντομο χρονικό διάστημα.³²

Η ποιότητα των υπηρεσιών έχει αποδειχθεί κυρίαρχος παράγοντας της ικανοποίησης των πελατών. Παρέχει σε μεγάλο βαθμό το πλεονέκτημα σε μια επιχείρηση και χτίζει μια σταθερή σχέση ικανοποίησης των πελατών, καθότι συμβάλει σε μεγάλο βαθμό στην ικανοποίησή τους.³³

Τα τελευταία χρόνια, οι εταιρείες έχουν δαπανήσει μεγάλα ποσά για να βελτιώσουν τις μεθόδους διανομής αγαθών και υπηρεσιών. Για παράδειγμα μπορούμε να σκεφτούμε τα εργοστάσια που μεταφέρουν τις πρώτες ύλες από σημεία μακρινά και κατόπιν μεταφέρουν προς πώληση τα προϊόντα τους σε σημεία σε ολόκληρο τον

²⁸ Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα et al, 2005, σελ. 140

²⁹ Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα et al, 2005, σελ. 137

³⁰ Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα et al, 2005, σελ. 585

³¹ Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα et al, 2005, σελ. 68

³² Kirakosyan et al, 2014, σελ. 362

³³ Rahela Farooqi, 2017, σελ. 6

κόσμο. Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι πλέον εφικτή η χρήση της ηλεκτρονικής πληρωμής στη διαχείριση της αλυσίδας εφοδιασμού.

Η ηλεκτρονική τραπεζική έχει επηρεαστεί σε βάθος από την ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Η άνθιση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και η άφιξή της στα συστήματα οργάνωσης παρέχει μια γόνιμη υποδομή για την ανάπτυξη των οικονομικών στρατηγικών και κατ' επέκταση των επιχειρηματικών μοντέλων και ιδιαίτερα των σύγχρονων. Κατ' αυτόν το τρόπο, παρέχει την κατάλληλη υποδομή στις εγκαταστάσεις που πραγματοποιούν οικονομικές και εμπορικές επικοινωνίες και επιπρόσθετα προκαλεί την επαναδιαπραγμάτευση της παραδοσιακής προσέγγισης στις επιχειρήσεις και στην αγορά.

Η ηλεκτρονική τραπεζική διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στο ηλεκτρονικό επιχειρείν, καθώς πλέον είναι εφικτές οι ταχείες, απλές και ακριβείς τραπεζικές συναλλαγές για τη μεταφορά οικονομικών πόρων. Το "ηλεκτρονικό επιχειρείν" (e-business) έχει ανοίξει το δρόμο για την ενοποίηση και την υλοποίηση λειτουργιών πληροφόρησης σε διάφορες επιχειρήσεις από το χονδρεμπόριο έως τα καταστήματα ηλεκτρονικών υπολογιστών, καθώς ενοποιεί μέσω του διαδικτύου τον προγραμματισμό στην αλυσίδα εφοδιασμού με τα σύγχρονα εργαλεία επικοινωνίας και πληρωμών καθώς και με τα ηλεκτρονικά συστήματα. Η ενσωμάτωση αυτή καθιστά εφικτό να γίνεται πιο ακριβής και ευέλικτος τόσο ο έλεγχος αποθεμάτων όσο και η πρόβλεψη ζήτησης, έτσι ώστε να επιτευχθεί η βέλτιστη κατανομή των εταιρικών κεφαλαίων της επιχείρησης.³⁴

Η αύξηση της εμπιστοσύνης των πελατών συνεπάγεται την αύξηση της διατήρησης των πελατών, το οποίο με τη σειρά του οδηγεί στην αύξηση της αξίας της επιχείρησης. Η διαδικτυακή τραπεζική αποτελεί ένα οικονομικό μέσο διανομής μέσω του οποίου παράλληλα αυξάνονται οι πωλήσεις. Πλέον, οι υπηρεσίες της διαδικτυακής τραπεζικής αποτελούν έναν από τους σημαντικότερους οικονομικούς παράγοντες των επιχειρήσεων.³⁵

Γενικά, για να δημιουργηθεί μια σχέση, κάθε μέρος πρέπει να επικοινωνεί. Όσο καλύτερη είναι η επικοινωνία, τόσο καλύτερα είναι τα αποτελέσματα. Στην ηλεκτρονική τραπεζική η επικοινωνία παίζει σημαντικό ρόλο.³⁶ Η ηλεκτρονική τραπεζική συνδέει πελάτες και επιχειρήσεις ανεξαρτήτως της γεωγραφικής τοποθεσίας. Επιτρέπει στις επιχειρήσεις να αποκτήσουν επιχειρηματικές επαφές με άτομα σε ολόκληρο τον κόσμο, δημιουργώντας είτε νέους επιχειρηματικούς σύμμαχους ή και νέους πελάτες. Οι επιχειρήσεις έχουν επιπλέον τη δυνατότητα να κάνουν και οι ίδιες έρευνα αγοράς, ελαχιστοποιώντας τα έξοδά τους.³⁷

Γενικά, οι κατηγορίες επιχειρηματικής δραστηριότητας στο διαδίκτυο μπορούν να διαχωριστούν σε τρεις βασικές κατηγορίες:

1. Οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο ως ένα εναλλακτικό μέσο marketing (διαφήμισης και προβολής).
2. Οι επιχειρήσεις που αποσκοπούν στην παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών στους χρήστες τους (για παράδειγμα οι δημοσιογραφικοί οργανισμοί, οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον ημερήσιο και περιοδικό τύπο, οι συμβουλευτικοί και τουριστικοί οργανισμοί κ.λ.π.).

³⁴ Fakhriyeh Hamidianpour et al, 2016, σελ. 19-20

³⁵ Dr. Ala`Eddin Mohd Khalaf Ahmad et al, 2011, σελ. 51

³⁶ Kirakosyan et al, 2014, σελ 362-363

³⁷ Jyoti Vij et al, 2014, σελ. 66

3. Οι επιχειρήσεις που πωλούν προϊόντα και υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου, δηλαδή αυτές που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο τόσο ως μέσο προώθησης όσο και ως μέσο πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών.³⁸

Πλέον η διαχείριση του εταιρικού χαρτοφυλακίου πραγματοποιείται μέσω του διαδικτύου και των κινητών τηλεφώνων. Σε καθημερινό επίπεδο σε κάθε επιχείρηση εκτελούνται τραπεζικές συναλλαγές. Για παράδειγμα η ενημέρωση για το εταιρικό κεφάλαιο, οι μεταφορές χρημάτων, η ανάληψη και η κατάθεση χρημάτων, η ηλεκτρονική πληρωμή προϊόντων και υπηρεσιών, οι πληρωμές προσωπικού, συνεργατών, προμηθευτών, η αγορά και η πώληση συναλλάγματος, η πληρωμή οφειλών προς το κράτος, ασφαλιστικά ταμεία, τις Δ.Ε.Κ.Ο., η αγορά και η πώληση μετοχών είναι μόνο μερικές από τις συναλλαγές που καλούνται να εκτελέσουν καθημερινά οι εταιρείες.

Όλες οι επιχειρήσεις μπορούν να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, ανεξάρτητα από τη νομική τους μορφή (ΕΠΕ, ΟΕ, ΑΕ κ.λ.π.), ορίζοντας οι ίδιες ποιος θα είναι ο νόμιμος εκπρόσωπος τους για να χειρίζεται τους λογαριασμούς τους. Δεν είναι απαραίτητο να υπάρχει μόνο ένας εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος, όμως χρειάζεται μεγάλη προσοχή από την πλευρά της επιχείρησης πόσους και ποιους θα ορίσει ως εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους της.

Τέλος, σε πάρα πολλά φυσικά καταστήματα επιχειρήσεων υπάρχουν εγκατεστημένα τερματικά αποδοχής καρτών. Στην Ελλάδα, σε πολλές επιχειρήσεις έγινε υποχρεωτική η δυνατότητα πληρωμής με τερματικό αποδοχής καρτών POS με τον Ν.4446/2016, ο οποίος όπως τροποποιήθηκε με την ΚΥΑ (Κοινή Υπουργική Απόφαση) 45231/20-04-2017³⁹, αναφέρει στο άρθρο 1 παράγραφος 1:

«Οι δικαιούχοι πληρωμής της περιπτ. γ' του άρθρου 62 του ν. 4446/2016 (Α' 240), οι οποίοι διαθέτουν τους παρακάτω κύριους Κωδικούς Αριθμούς Δραστηριότητας (εφεξής Υπόχρεοι), υποχρεούνται να αποδέχονται μέσα πληρωμής με κάρτα κατά την ολοκλήρωση των πράξεων πληρωμής που πραγματοποιούν πληρωτές της περιπτ. β' του άρθρου 62 του ν. 4446/2016 οι οποίοι ενεργούν για λόγους που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική ή επαγγελματική τους δραστηριότητα.»

Και από την ερμηνευτική εγκύκλιο προκύπτει η ακόλουθη διευκρίνηση και ορολογία:

«Ως τερματικό αποδοχής καρτών πληρωμών και μέσων πληρωμής με κάρτα προς εκπλήρωση της οριζόμενης υποχρέωσης νοούνται όλες οι διαθέσιμες συσκευές (πχ. ασύρματο και ενσύρματο τερματικό POS, mobile POS), μέθοδοι και εφαρμογές (πχ. Virtual POS) που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αποδοχή καρτών, τόσο με φυσική παρουσία κάρτας, όσο και χωρίς φυσική παρουσία κάρτας (πωλήσεις εξ' αποστάσεως).»

Η οποία αποδέχεται ένα ευρύτερο πλαίσιο για τα τερματικά POS. Παρόλα αυτά και τα τερματικά αυτά έχουν εισχωρήσει σταθερά στη καθημερινότητα των επιχειρήσεων, με όλα τα θετικά και τα αρνητικά που απορρέουν από την χρήση τους.

Οι τράπεζες έχουν φροντίσει ώστε να παρέχουν στους εταιρικούς πελάτες τους υπηρεσίες που τους προσφέρουν αμεσότητα και πληρότητα στην κάλυψη σχεδόν όλων των επιχειρηματικών τους απαιτήσεων, τις οποίες θα μπορούσαν να καλύψουν και σε ένα κατάστημα. Είναι, λοιπόν, εμφανές ότι κάθε επιχείρηση έχει μια σταθερή

³⁸ Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα et al, 2005, σελ. 68-69

³⁹ <https://www.taxheaven.gr/laws/circular/view/id/26054>

σχέση με το τραπεζικό τομέα. Οι τραπεζικές συναλλαγές και η υπηρεσίες που εκτελούνται μέσω των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να έχουν μικρότερο ή και καθόλου κόστος σε σχέση με το αν πραγματοποιούνταν σε κάποιο κατάστημα της τράπεζας.⁴⁰

Η ηλεκτρονική τραπεζική αποτελεί μια καινοτομία που έχει επιφέρει πολλές αλλαγές σε πολλούς τομείς για τις τράπεζες, τις χρηματιστηριακές, τις επιχειρήσεις αλλά και τους απλούς ιδιώτες. Για παράδειγμα, ο καθένας μέσω του ηλεκτρονικού του υπολογιστή και της χρήσης του διαδικτύου μπορεί να εκτελεί συναλλαγές σε να βρισκόταν στη τράπεζα. Αυτή η δυνατότητα παρέχεται για μια πληθώρα συναλλαγών (η οποία συνεχώς αυξάνεται), γρήγορα και με ασφάλεια είκοσι τέσσερις ώρες το 24ωρο.⁴¹ Μερικές από τις συναλλαγές που μπορεί να πραγματοποιήσει ο επιχειρηματίας ή ο εκπρόσωπος θα αναπτύξουμε ακολούθως.

ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Γυρίζοντας τον χρόνο πίσω θα δούμε πόσο χρήσιμη είναι η ηλεκτρονική τραπεζική για τις επιχειρήσεις στις μέρες μας. Ο κόσμος των επιχειρήσεων αυτό που χρειάζεται είναι εργαλεία για την ανάπτυξη του. Τα εργαλεία αυτά πρέπει να τους προσφέρουν αμεσότητα, ευελιξία, εξοικονόμηση χρόνου και σίγουρα εξοικονόμηση πόρων. Ένα από αυτά τα εργαλεία είναι αναμφισβήτητα η ηλεκτρονική τραπεζική.

Κάνοντας μία ανασκόπηση παρατηρούμε πως παλιότερα κάθε επιχείρηση απασχολούσε προσωπικό για τις ανάγκες που τώρα μπορούν να καλυφθούν πολύ πιο εύκολα και σίγουρα πολύ πιο γρήγορα. Αναλυτικότερα, οι πληρωμές των φόρων (Φ.Π.Α., ΕΝΦΙΑ, Τέλη Κυκλοφορίας) απαιτούσαν πολύτιμο χρόνο για την εξόφληση τους, έπρεπε να υπάρχει ένας αρμόδιος υπάλληλος ο οποίος θα διεκπεραίωνε αυτές τις πληρωμές πηγαίνοντας ο ίδιος στον εκάστοτε φορέα όπως είναι η ΔΟΥ για να κάνει την αποπληρωμή του φόρου, αυτό σίγουρα ήταν κάτι που απαιτούσε πολύ χρόνο, έχοντας μεγάλη αναμονή για την εξυπηρέτηση του και ίσως να μην ήταν πάντα εύκολο να επιτευχθεί ο στόχος. Άλλες ανάγκες της επιχείρησης είναι η πληρωμή των ασφαλιστικών φορέων (ΙΚΑ, ΤΕΒΕ), η πληρωμή των λογαριασμών ΔΕΚΟ (ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΟΤΕ) όπου πάλι οι διαδικασίες ήταν χρονοβόρες. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να χρειάζονται περισσότερες ημέρες ή ακόμα και περισσότεροι υπάλληλοι για την ολοκλήρωση των πληρωμών. Αυτό από μόνο του σημαίνει και μεγαλύτερο κόστος για μία επιχείρηση.

Ακόμα και η μισθοδοσία του προσωπικού γινόταν χέρι με χέρι ή σε άλλη περίπτωση η πληρωμή των προμηθευτών, δηλαδή έπρεπε η επιχείρηση να έχει διαθέσιμα μετρητά για να μπορέσει να πληρώσει το προσωπικό και τους προμηθευτές της, φυσικά και αυτή η διαδικασία απαιτούσε πολύ χρόνο. Εκτός αυτού όμως εγκυμονούσε και κινδύνους όπως για παράδειγμα την κλοπή των χρημάτων ή την λανθασμένη συναλλαγή. Ακόμα και η επιλογή της συναλλαγής μέσω τραπεζής ήταν αδύνατη γιατί υποχρέωνε τον υπάλληλο να βρεθεί ο ίδιος σε ένα κατάστημα τραπεζής για να μπορέσει να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές που του καθόριζε η επιχείρηση.

Τις ίδιες περίπου διαδικασίες πραγματοποιούσε ο υπάλληλος για την αποπληρωμή ενός δανείου ή ακόμα και για την αίτηση έκδοσης μίας νέας χρεωστικής ή πιστωτικής

⁴⁰ Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα et al, 2005, σελ. 140

⁴¹ Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα et al, 2005, σελ. 400

κάρτας. Η φυσική παρουσία στο κατάστημα μιας τράπεζας ήταν απαραίτητη για την χρήση των τραπεζικών συστημάτων.

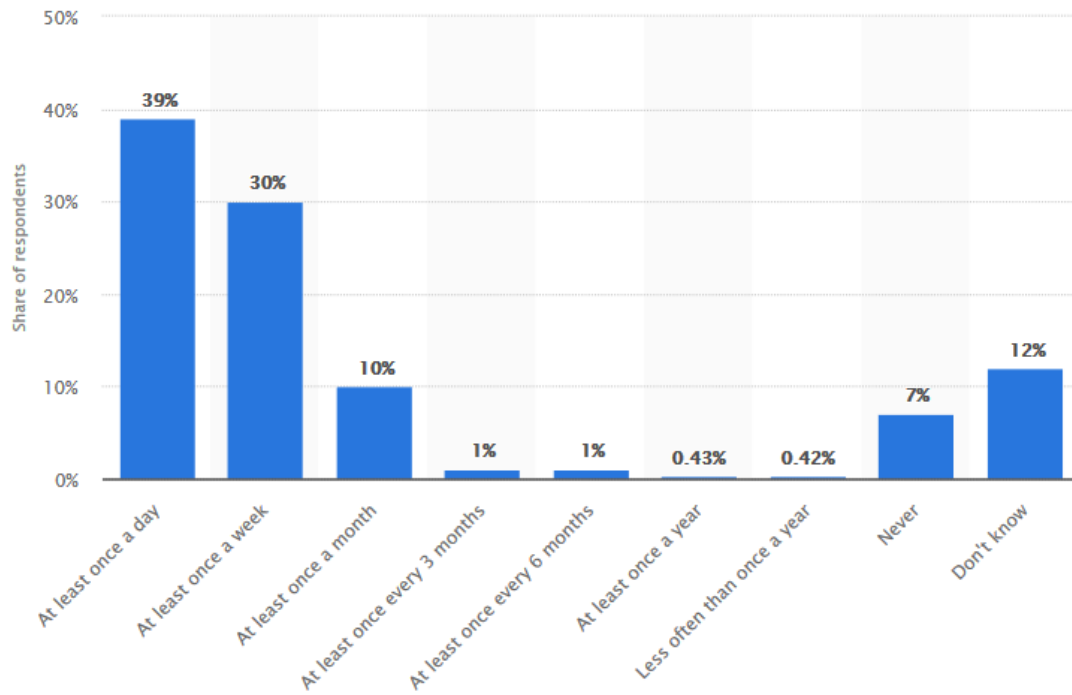
Δεν ήταν όμως μόνο το κομμάτι των πληρωμών αυτό που δυσκόλευε τις επιχειρήσεις, ήταν και το κομμάτι των εισπράξεων. Ο επιχειρηματίας ή ο διαχειριστής της επιχείρησης δεν μπορούσε να γνωρίζει ανά πάσα στιγμή το διαθέσιμο υπόλοιπο του, ούτε αν έχει πραγματοποιηθεί κάποια πληρωμή από τους πελάτες του. Αυτό μπορεί να καθυστερούσε ακόμα και την παραγωγή-παραλαβή ενός προϊόντος ή την παροχή των υπηρεσιών της προς τον πελάτη.

ΤΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΤΗΣ ΜΕΓΑΛΗΣ ΒΡΕΤΑΝΙΑΣ

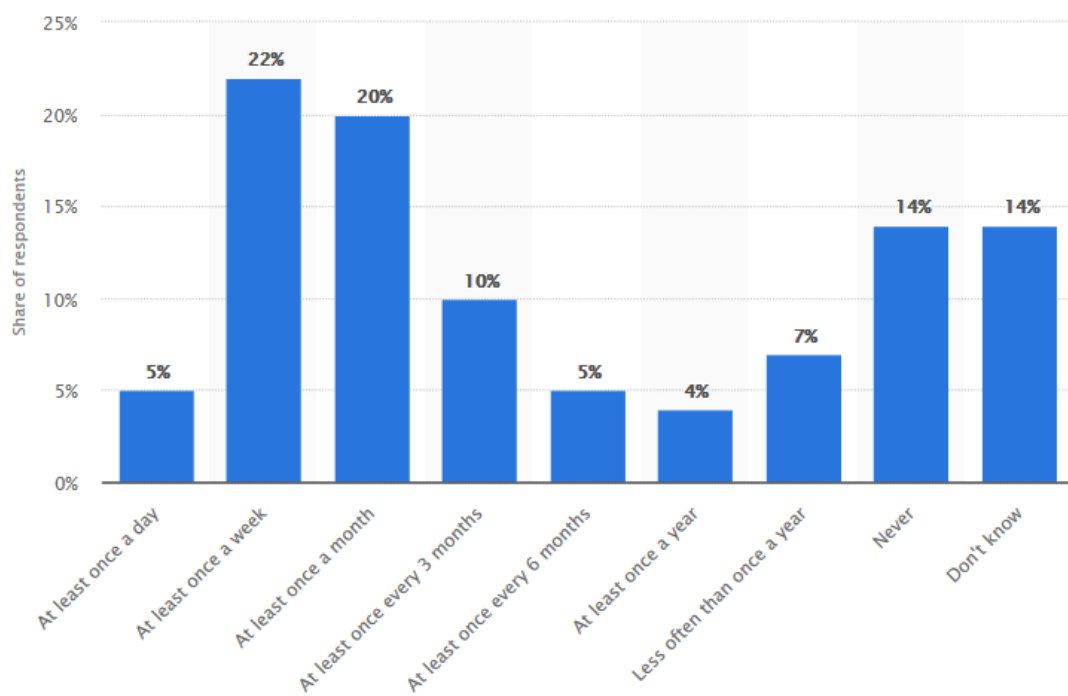
Σε ηλεκτρονική έρευνα που έγινε το 2014 στη Μεγάλη Βρετανία, σε επιχειρήσεις μικρές και μεσαίες (επιχειρήσεις με έως και 250 υπαλλήλους) ως προς την χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής και την χρήση των φυσικών υποκαταστημάτων, με πλήθος συμμετεχόντων 1.034, παρατηρήθηκε ότι οι επιχειρήσεις σχεδόν καθημερινά κάνουν χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής, με ποσοστό 39% ενώ μόλις το 5% επισκέπτεται σε καθημερινή βάση το φυσικό υποκατάστημα. Ακόμα και σε εβδομαδιαία βάση, το ποσοστό της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αγγίζει το 30%, σε σύγκριση με το αντίστοιχο των φυσικών υποκαταστημάτων που είναι μόλις 22%. Ενώ το 7% δεν ήταν χρήστες των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής, σε σύγκριση με το 14% που δεν επισκέπτονται τα υποκαταστήματα της τράπεζας.⁴²

Οπότε στη καθημερινή διεκπεραίωση των επιχειρηματικών υποχρεώσεων, θα μπορούσαμε να πούμε ότι η ηλεκτρονική τραπεζική υπερισχύει έναντι της παραδοσιακής τραπεζικής, αν και η τελευταία εμφάνιζε ακόμα το έτος που πραγματοποιήθηκε η έρευνα μια αισθητή παρουσία.

⁴² <https://www.statista.com/statistics/388879/uk-business-sme-banking-online/> και <https://www.statista.com/statistics/388796/uk-great-britain-business-sme-banking-branch-frequency/>



Εικόνα 6 Μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις: συχνότητα χρήσης ηλεκτρονικής τραπεζικής στη Μεγάλη Βρετανία το 2014. Πηγή: Statista



Εικόνα 7 Μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις: συχνότητα επίσκεψης τραπεζικών υποκαταστημάτων στη Μεγάλη Βρετανία το 2014. Πηγή: Statista

ΤΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Η ηλεκτρονική τραπεζική, εκτός από τα εμφανή οφέλη που παρέχει στους χρήστες της, παρέχει γενικότερο όφελος όχι μόνο στην τράπεζα στο σύνολό της αλλά και στην οικονομία.⁴³

Ειδικότερα, στο τομέα των επιχειρήσεων τα οφέλη που μπορεί να προσφέρει είναι τα ακόλουθα:

ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΘΕΣΗ

Η ηλεκτρονική τραπεζική παρέχει τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να μεταφέρουν κεφάλαια από ένα λογαριασμό σε έναν άλλο, σε ελάχιστο χρόνο και χωρίς να απαιτείται η μετάβαση σε υποκατάστημα της τράπεζας και η οποιαδήποτε αναμονή σε αυτό. Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι εφικτή η μεταφορά κεφαλαίων με πολύ μεγάλη ταχύτητα, είτε εντός της ίδιας τράπεζας είτε σε κάποια άλλη τράπεζα (με αδιάλειπτη πρόσβαση στην ενημέρωση των κινήσεων και της διαθεσιμότητας του εταιρικού κεφαλαίου), για την εκπλήρωση πληθώρας εκ των εταιρικών υποχρεώσεων. Οι μεταφορές σε λογαριασμούς μπορούν να γίνουν οποιαδήποτε στιγμή, συνεπώς παρέχει τη δυνατότητα πολύμορφης εξυπηρέτησης ακόμα και εκτός των τυπικών ωραρίων εργασίας των τραπεζών.

Αυτό βρίσκει εφαρμογή σε πληθώρα καθημερινών συναλλαγών των επιχειρήσεων, όπως για παράδειγμα η μισθοδοσία του προσωπικού και οι πληρωμές των προμηθευτών. Ειδικότερα, για τη μισθοδοσία του προσωπικού, οι τράπεζες προσφέρουν ειδικές υπηρεσίες με τις οποίες γίνεται η πληρωμή του προσωπικού της εταιρείας μέσω μεταφοράς χρημάτων στο λογαριασμό τους.

Τα τελευταία χρόνια η καταβολή των αποδοχών των υπαλλήλων διενεργείται υποχρεωτικά μέσω του τραπεζικού συστήματος (Κοινή Υπουργική Απόφαση Υπουργών Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης – Οικονομικών με αριθμό οικ. 22528/430/ 2017 για την καθιέρωση της υποχρεωτικής καταβολής από τους εργοδότες των αποδοχών των εργαζομένων στον ιδιωτικό τομέα, μέσω τραπεζικού λογαριασμού). Έτσι λοιπόν οι τράπεζες παρέχουν στις επιχειρήσεις ένα ηλεκτρονικό αρχείο με όλους τους λογαριασμούς των υπαλλήλων όπου θέλει να πληρώσει (πιστώσει) ο επιχειρηματίας μαζικά. Με αυτόν τον τρόπο δεν χρειάζεται να πληκτρολογεί κάθε φορά έναν - έναν όλους τους τραπεζικούς λογαριασμούς που επιθυμεί να μεταφέρει χρήματα, έχοντας φυσικά τη δυνατότητα να αφαιρέσει ή να προσθέσει κάθε φορά κάποιον λογαριασμό εάν αυτό είναι απαραίτητο. Επίσης, δεν υπάρχει περιορισμός από πλευράς της τράπεζας στη μεταφορά χρημάτων ακόμα και σε άλλες τράπεζες. Επιπλέον, παρέχεται η δυνατότητα μελλοντικού προγραμματισμού των πληρωμών, σε οποιαδήποτε προγενέστερη στιγμή βολεύει τον αρμόδιο υπάλληλο που εκτελεί τις πληρωμές. Με αυτόν τον τρόπο οι πληρωμές γίνονται εύκολα και με ασφάλεια σε λίγα λεπτά, χωρίς να απαιτείται η μετακίνηση σε κάποιο τραπεζικό κατάστημα.

Αναφορικά με την πληρωμή των προμηθευτών, η αμεσότητα που παρέχεται μέσω της μεταφοράς κεφαλαίων σε λογαριασμό τους διευκολύνει την επαγγελματική συνεργασία και χτίζει μια σταθερότερη σχέση εμπιστοσύνης. Η διαδικασία πληρωμής των συνεργατών – προμηθευτών είναι ακριβώς η ίδια με αυτή της καταβολής μισθοδοσίας υπαλλήλων, δηλαδή με ένα ηλεκτρονικό αρχείο της τράπεζας και τους

⁴³ Sonia Sharma, 2016, σελ. 304

λογαριασμούς των συνεργατών-προμηθευτών, με αποστολή εμβασμάτων στην Ελλάδα ή και στο εξωτερικό.

Εκτός από τη μεταφορά κεφαλαίων, μπορεί να γίνει και κατάθεση μετρητών μέσω ATM, με άμεση πίστωση του λογαριασμού, ακόμα και σε ωράρια που δε λειτουργεί η τράπεζα, όπως για παράδειγμα μετά το κλείσιμο του ταμείου ενός καταστήματος ή και τα Σαββατοκύριακα. Η επιχείρηση μπορεί οποιαδήποτε στιγμή το επιθυμεί να προβεί σε κατάθεση κεφαλαίου, με άμεση πίστωση του τραπεζικού της λογαριασμού και άμεση διαθεσιμότητα προς κάλυψη οποιασδήποτε άλλης ανάγκης.

ΑΜΕΣΗ ΠΛΗΡΩΜΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΦΟΡΕΩΝ

Σε μια επιχείρηση, που οι ανάγκες είναι ανά πάσα στιγμή ανακύπτουσες, επείγουσες και χρειάζεται αμεσότητα στη πλειοψηφία των προς πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών, ο χρόνος πραγματοποίησης και ολοκλήρωσης μιας τραπεζικής συναλλαγής είναι εξαιρετικά σημαντικός. Η ηλεκτρονική τραπεζική παρουσιάζεται ως ένα εργαλείο, το οποίο έρχεται να προσφέρει μια λύση σε αυτή την ανάγκη.

Στα πλαίσια μιας επιχείρησης που καθημερινά εκτελεί πληθώρα συναλλαγών, μπορεί να επωφεληθεί από την ευκολία, την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα για πολλούς τομείς των καθημερινών συναλλαγών, με τους αρμόδιους να έχουν πάντα άμεση και ανελλιπή ενημέρωση για την κατάσταση του εταιρικού κεφαλαίου. Η επιχείρηση μπορεί να αποπληρώσει τους λογαριασμούς που προκύπτουν από την καθημερινή λειτουργία της (όπως για παράδειγμα το κόστος παραγωγής ανά μονάδα προϊόντος ή υπηρεσίας και γενικότερα τις δαπάνες που οφείλονται στην εκτέλεση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων), ορίζοντας είτε πάγια εντολή ή εφάπαξ πληρωμή, η οποία θα εκτελείται άμεσα ή σε επιλεγμένη μελλοντική ημερομηνία (όπως για παράδειγμα η πληρωμή του ενοικίου επαγγελματικής στέγης, των χώρων στάθμευσης, των αυτοκινήτων κ.λπ.).

Επιπρόσθετα, οι επιχειρήσεις μπορούν να αποπληρώσουν ηλεκτρονικά μια πληθώρα λογαριασμών που εμφανίζονται πάγια σε κάθε επιχείρηση, όπως για παράδειγμα οι οφειλές στη ΔΕΚΟ, στην Εφορία, στα Ασφαλιστικά Ταμεία κ.α. Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής δίνεται πλέον η δυνατότητα στις επιχειρήσεις να αποπληρώνουν τη πληθώρα των λογαριασμών τους σε ελάχιστο χρόνο. Επιπλέον, σε αυτή τη κατηγορία θα μπορούσαν να ενταχθούν και οι έκτακτες πληρωμές, όπως για παράδειγμα τα έξοδα επαγγελματικών ταξιδιών, τα συνεδρία και η επιμόρφωση του υπαλληλικού προσωπικού και των εταιρικών στελεχών.

Καθημερινά οι επιχειρήσεις καλούνται να εκτελέσουν ένα σύνολο πληρωμών. Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής ο επιχειρηματίας και ο εκάστοτε εξουσιοδοτημένος χρήστης μπορεί εύκολα και αποτελεσματικά να δρομολογήσει όλες τις πληρωμές της επιχείρησής. Ενδεικτικά, μπορεί να γίνει κάλυψη των λειτουργικών εξόδων με εντολές πληρωμής, διαχείριση μαζικών πληρωμών προς τους προμηθευτές και τους συνεργάτες, εξόφληση τακτικών και έκτακτων οφειλών και διαχείριση τραπεζικών προϊόντων (όπως είναι τα δάνεια, οι εταιρικές κάρτες κ.α.).

Μερικές από τις συναλλαγές που μπορούν να πραγματοποιηθούν άμεσα και οποιαδήποτε στιγμή μέσω των υπηρεσιών που προσφέρονται από την διαδικτυακή τραπεζική είναι οι ακόλουθες:

1. **Λογαριασμοί ΔΕΚΟ:** Οι λογαριασμού ΔΕΚΟ περιλαμβάνουν τους λογαριασμούς ρεύματος, νερού, σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, κλπ. Αυτές

οι συναλλαγές μπορούν επίσης να πραγματοποιηθούν με τα προαναφερθέντα ηλεκτρονικά δίκτυα. Σε αυτή την περίπτωση τα απαραίτητα στοιχεία που χρειάζονται είναι ο Αριθμός για εξόφληση σε τράπεζα και το οφειλόμενο ποσό.

- 2. Εισφορές, ασφάλιστρα και φόροι:** Αυτά περιλαμβάνουν επιπρόσθετα και τις οφειλές σε ασφαλιστικά ταμεία, ιδιωτικούς ασφαλιστικούς φορείς και το Δημόσιο. Μια εταιρεία έχει ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον πληρωμών των οφειλών της στο Δημόσιο. Ενδεικτικά αναφέρουμε τα ακόλουθα: (ΦΠΑ, εργοδοτικές εισφορές ΙΚΑ, τέλη κυκλοφορίας κ.α.)
- **Καταβολή ΦΠΑ και ΦΜΥ:** Όπως όλες οι πληρωμές έτσι και αυτή του ΦΠΑ έχει απλοποιηθεί σε μεγάλο βαθμό με τη χρήση του e-banking. Μετά την υποβολή της αίτησης μέσω της ηλεκτρονικής σελίδας του TAXISNET, η πληρωμή από το Internet Banking μπορεί να γίνει μέσα σε ελάχιστα δευτερόλεπτα. Με αντίστοιχη ευκολία γίνεται η αποπληρωμή του ΦΜΥ.
 - **Καταβολή του ΕΝΦΙΑ:** Η πληρωμή ΕΝΦΙΑ προς το Υπουργείο Οικονομικών μπορεί να γίνει και μέσω των εξής ηλεκτρονικών δικτύων: ATM, Internet banking, Mobile banking, Phone banking. Τα μόνα απαραίτητα στοιχεία που πρέπει να γνωρίζει ο χρήστης είναι η Ταυτότητα Οφειλής και το οφειλόμενο ποσό, τα οποία αναγράφονται στο Εκκαθαριστικό σημείωμα. Φυσικά με οποιονδήποτε τρόπο και αν επιλέξει ο εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος της επιχείρησης να πραγματοποιήσει την συναλλαγή, έχει πάντοτε διαθέσιμη την απόδειξη της πληρωμής που πραγματοποιήσε, είτε σε ηλεκτρονική μορφή pdf, είτε εκτυπωμένη από το μηχάνημα ATM.
 - **Πληρωμή τελών κυκλοφορίας, σε περίπτωση κατοχής οχήματος:** Στην περίπτωση όπου η επιχείρηση έχει στην κατοχή της οχήματα είτε για την εξυπηρέτηση του προσωπικού, είτε αφορούν την ίδια την επιχείρηση π.χ. εταιρείες που εκτελούν μετακινήσεις ατόμων (ταξί, τουριστικά λεωφορεία κλπ) ή και αντικειμένων (μεταφορικές εταιρίες), η πληρωμή των τελών κυκλοφορίας των οχημάτων που εκμεταλλεύεται η επιχείρηση γίνεται πάλι με τα ίδια ηλεκτρονικά δίκτυα, χωρίς να απαιτείται να περιμένουν την σειρά τους στις αρμόδιες ΔΟΥ, και τα μόνα απαραίτητα στοιχεία είναι το ΑΦΜ, ο αριθμός κυκλοφορίας και η ταυτότητα οφειλής. Όπως έχει προαναφερθεί πάντα είναι διαθέσιμη η απόδειξη πληρωμής.
 - **Εισφορές σε ασφαλιστικά ταμεία και επιμελητήρια:** Όσον αφορά τη διαδικασία της πληρωμής ΙΚΑ τα μόνα που χρειάζεται να γνωρίζει ο αρμόδιος υπάλληλος που θα εκτελέσει τη πληρωμή είναι κάποια βασικά στοιχεία όπως ο νέος Αριθμός Μητρώου Εργοδότη (ΑΜΕ), το ΑΦΜ κλπ, και η ηλεκτρονική πληρωμή πραγματοποιείται εύκολα και γρήγορα. Φυσικά υπάρχει και η δυνατότητα της εκτύπωσης του αποδεικτικού ηλεκτρονικής πληρωμής. Με εξίσου εύκολο και γρήγορο τρόπο πραγματοποιείται και η πληρωμή ΤΕΒΕ, γνωρίζοντας τα βασικά στοιχεία, όπως τον Κωδικό Εντολής Πληρωμής (τον 13ψήφιο κωδικό) όπου αναγράφεται στο ειδοποιητήριο πληρωμής ασφαλιστικών εισφορών ΤΕΒΕ.

Παρομοίως, με αντίστοιχη ευκολία μπορούν να αποπληρωθούν τα ασφάλιστρα ιδιωτικών ασφαλιστικών φορέων και ο φόρος εισοδήματος νομικών προσώπων.

Επιπρόσθετα μπορεί να γίνει μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς της επιχείρησης ή και τρίτων, στην Ελλάδα ή και στο εξωτερικό, αγοραπωλησία αμοιβαίων κεφαλαίων, αίτηση για μπλοκ επιταγών και ενημέρωση της κατάστασης των επιταγών (αν είναι πληρωμένες, ανακλημένες, άκυρες, καθώς επίσης πρόσβαση σε

όλες τις αναλυτικές λεπτομέρειες), δρομολόγηση πάγιων εντολών (μεταφορών και πληρωμών.⁴⁴

Η ηλεκτρονική τραπεζική καθιστά εφικτή τη πραγματοποίηση συναλλαγών είκοσι τέσσερις ώρες το εικοσιτετράωρο σε οποιοδήποτε μέρος και αν βρίσκεται ο χρήστης. Συνεπώς ο χρήστης γλιτώνει όχι μόνο τη μετάβαση στη τράπεζα αλλά και τα τυχόν έξοδα μετακίνησης που θα προκύπτανε από αυτήν.⁴⁵ Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, πληθώρα των εταιρικών συναλλαγών μπορούν να πραγματοποιηθούν σε ελάχιστο χρόνο, γλυτώνοντας τον χρόνο μετάβασης και αναμονής σε φυσικό χώρο που θα έπρεπε να μεταβούν για την ολοκλήρωση της εκάστοτε διαδικασίας. Οι συναλλαγές αυτές πλέον μπορούν να εκτελεστούν με ευκολία ακόμα και από υπαλλήλους με κινητικά προβλήματα.

ΑΜΕΣΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

Στα πλεονεκτήματα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής συγκαταλέγονται η απλούστευση, ο εκσυγχρονισμός και ο καλύτερος προγραμματισμός των διαδικασιών είσπραξης, τόσο των πελατών όσο και των προμηθευτών, που οδηγεί και στη βέλτιστη διαχείριση διαθεσίμων και στη μείωση κόστους είσπραξης απαιτήσεων, μέσω ασφαλών ηλεκτρονικών πληρωμών.

Ουσιαστικά, παρέχεται η δυνατότητα εύκολης και άμεσης πληρωμής από τους πελάτες για τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της επιχείρησης μέσω των εναλλακτικών δικτύων εξόφλησης. Κατ' επέκταση μειώνεται και η διακίνηση μετρητών και η επιχείρηση αποκτά άμεσα διαθέσιμο κεφάλαιο για οποιαδήποτε χρήση επιθυμεί στους λογαριασμούς της. Η διευκόλυνση αυτή έχει προεκτάσεις και στην ικανοποίηση των εταιρικών πελατών γιατί εκτελούν ξεκούραστα και χωρίς τη μετακίνηση μετρητών χρημάτων την αποπληρωμή των υποχρεώσεων τους. Πλέον είναι εφικτή και η άμεση παρακολούθηση προκαταβολών των πελατών στους λογαριασμούς της επιχείρησης, είτε για μελλοντική αγορά αγαθών είτε για παροχή υπηρεσιών

Αυτό διευκολύνει και τις διαδικασίες πληρωμών προς την επιχείρηση, σε περιπτώσεις πληρωμών είτε με κάρτες (ή και ηλεκτρονικού πορτοφολιού) μέσω ηλεκτρονικού καταστήματος, είτε με μεταφορά μέσω τραπεζικού λογαριασμού, είναι πλέον εφικτή η παρακολούθηση οποιαδήποτε στιγμή του εταιρικού λογαριασμού, η οποία μπορεί να πραγματοποιηθεί σε ελάχιστα μόλις λεπτά. Συνεπώς ο έλεγχος για την πληρωμή που απαιτείται για την ηλεκτρονική αγορά προϊόντων (ή και μίσθωση υπηρεσιών) της επιχείρησης μπορεί να διεξάγεται ανέξοδα μέσα σε ελάχιστο χρόνο. Με την ίδια ευκολία ελέγχονται και οι προκαταβολές και αποπληρωμές του οφειλόμενου προς την επιχείρηση ποσού σε περιπτώσεις πληρωμών μέσω κατάθεσης στον εταιρικό τραπεζικό λογαριασμό.

Η γνώση αυτή επιταχύνει και τις εσωτερικές διαδικασίες, καθώς όταν η επιχείρηση γνωρίζει εάν η πληρωμή από έναν πελάτη της έχει πραγματοποιηθεί, τότε αυτή μπορεί να ολοκληρώσει την παρεχόμενη υπηρεσία της ή να διεκπεραιώσει την ολοκλήρωση της παραγγελίας του. Η άμεση ενημέρωση ανά πάσα στιγμή του λογαριασμού μπορεί να αποτρέψει και τυχόν εξαπάτηση, όπως για παράδειγμα η ψευδής πληροφόρηση αποπληρωμής του εκκρεμούς ποσού.

⁴⁴ Σπυρίδων Δ. Κοττώρης, 2013, σελ 33-35

⁴⁵ Sonia Sharma, 2016, σελ. 304

Εκτός από το παραπάνω η επιχείρηση μπορεί να αποπληρώσει άμεσα και σε ελάχιστο χρόνο και τις οικονομικές υποχρεώσεις προς τους προμηθευτές της, βελτιώνοντας τη σχέση με αυτούς, μέσω της εμφανιζόμενης φερεγγυότητας και σε κάποιες περιπτώσεις επιταχύνοντας την συνεργασία με αυτούς (σε περίπτωση απαίτησης για προκαταβολική πληρωμή προϊόντων ή και υπηρεσιών), αποφεύγοντας τη χρονοτριβή που προκύπτει από τη μετάβαση σε τραπεζικό κατάστημα ή το κίνδυνο που προκύπτει από τη διακίνηση μετρητών ή και επιταγών.

Πρόσθετα με τα υπόλοιπα, μπορεί να δημιουργηθεί ένα εναλλακτικό δίκτυο εξόφλησης λογαριασμών. Πολλές εταιρείες μπορούν να εκμεταλλευτούν το e-banking ως ένα επιπλέον δίκτυο είσπραξης των υποχρεώσεων των πελατών τους. Ενδεικτικά αρκετές εταιρείες οι οποίες χρησιμοποιούν ήδη το διατραπεζικό σύστημα DIAS-DEBIT⁴⁶ σε συνεργασία με τράπεζες του εσωτερικού για την εξόφληση των λογαριασμών τους είναι η ALPHYRA HELLAS, η VOLKSWAGEN BANK και άλλες.⁴⁷

ΣΥΝΕΧΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Ένα από τα βασικά πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η εικοσιτετράωρη εξυπηρέτηση, όλες τις ημέρες της βδομάδας. Μέσω αυτού, κάθε τραπεζικός χρήστης δεν απαιτείται να είναι διαθέσιμος στην τράπεζα ή να λαμβάνει πληροφορίες σχετικά το λογαριασμό του στη τράπεζά του επειδή μπορεί να τις κατεβάσει μέσα σε ένα λεπτό. Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί τις συναλλαγές του και να εκτελεί νέες με μια απλή σύνδεση στο διαδίκτυο, οποιαδήποτε ημέρα και ώρα θελήσει, ακόμα και εκτός ωραρίου εξυπηρέτησης των καταστημάτων της τραπεζής.

Αυτό έχει μεγάλη σημασία τόσο για τους μεμονωμένους όσο και για τους εταιρικούς πελάτες, διότι μπορούν να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες για όλες τις συναλλαγές και τους λογαριασμούς τους και ταυτόχρονα μπορούν να συνεχίσουν να χρησιμοποιούν αυτές τις πληροφορίες για την οικονομική τους ανάλυση, για εκθέσεις ή για μελλοντικές αποφάσεις.⁴⁸ Ωστόσο πρέπει να σημειωθεί ότι υπάρχουν και κάποιες συναλλαγές οι οποίες απαιτούν κάποιες ώρες ή και εργάσιμες μέρες για να διεκπεραιωθούν, όπως για παράδειγμα η μεταφορά κεφαλαίου σε διαφορετικές τράπεζες.

Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής ο επιχειρηματίας έχει τη δυνατότητα της αδιάλειπτης παρακολούθησης και της άμεσης διαχείρισης ολόκληρου του χαρτοφυλακίου της επιχείρησής του. Ενδεικτικά θα μπορούσαμε να αναφέρουμε τα ακόλουθα:

1. **Διαχείριση χρηματικών διαθεσίμων:** Παρέχονται σε πραγματικό χρόνο τα αναλυτικά στοιχεία κάθε λογαριασμού (όπως είναι οι τρεχούμενοι λογαριασμοί και ανοιχτοί αλληλόχρεοι λογαριασμοί⁴⁹), όπως επίσης και η συνολική απεικόνιση

⁴⁶ DIASDEBIT (διατραπεζική είσπραξη οφειλών, Σύστημα Δίας): παρέχει τη δυνατότητα σε επιχειρήσεις, οργανισμούς και λοιπά Νομικά Πρόσωπα του Ιδιωτικού και Δημοσίου Τομέα να εισπράττουν μέσω αυτοματοποιημένων διαδικασιών τις οφειλές καταναλωτών ή άλλων επιχειρήσεων, όπως για παράδειγμα η πληρωμή λογαριασμών ηλεκτρισμού, ύδρευσης, τηλεπικοινωνιών, ασφαλίσεων κ.λπ) <https://www.dias.com.gr>

⁴⁷ Αγγέλης Βασίλειος, 2004, σελ. 256

⁴⁸ Sonia Sharma, 2016, σελ. 304

⁴⁹ Ο αλληλόχρεος λογαριασμός είναι μια λογιστική κατάσταση των συναλλαγών μεταξύ δύο προσώπων (φυσικών ή νομικών) εκ των οποίων τουλάχιστον ένα είναι έμπορος (με την νομική

του κάθε λογαριασμού, η ανάλυση υπολοίπου και το ιστορικό των εκτελεσμένων κινήσεων. Επιπρόσθετα μπορούν να εκτελεστούν πληρωμές μέσω αρχείων (που αφορούν ως επί το πλείστον σε μαζικές συναλλαγές), πάγιας εντολής ή εφάπαξ, όπως επίσης και γενικότερης φύσης μεταφορές ή και εμβάσματα (εσωτερικού ή εξωτερικού).

2. **Επενδυτικό χαρτοφυλάκιο:** Στο πλαίσιο διαχείρισης του εταιρικού επενδυτικού χαρτοφυλακίου, παρέχεται η δυνατότητα της ηλεκτρονικής αποτίμησης του χαρτοφυλακίου και η παρακολούθηση των τιμών των μετοχών του χρηματιστηρίου όπως επίσης και η ενημέρωση για τις τιμές των δεικτών ξένων αγορών σε πραγματικό χρόνο. Επιπλέον μπορούν να δρομολογηθούν εντολές αγοράς και πώλησης μετοχών με χρέωση λογαριασμού, όπως επίσης και η συμμετοχή σε δημόσιες εγγραφές (underwriting).
3. **Εταιρικές κάρτες:** Ειδικότερα για τις εταιρικές κάρτες μπορεί να εκτελεστεί η πληρωμή των λογαριασμών είτε άμεσα ή και σε μελλοντική ημερομηνία. Επίσης μπορεί να γίνει η ηλεκτρονική προβολή (με δυνατότητα κατ' επιλογήν εκτύπωσης) των μηνιαίων λογαριασμών, των αναλυτικών στοιχείων, των υπολοίπων και των κινήσεων όλων των εταιρικών καρτών. Στα πλαίσια των δυνατοτήτων των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, περιλαμβάνονται και η φόρτιση – εκφόρτιση της κάρτας, η αίτηση έκδοσης νέας κάρτας, η επανέκδοση ή και ακύρωση υπάρχουσας κάρτας καθώς και η μεταβολή του ημερησίου ορίου των συναλλαγών. Στο πλαίσιο των υπηρεσιών παρέχονται και ηλεκτρονικές ειδοποιήσεις, οι οποίες μπορούν να διαχειριστούν για την βέλτιστη ενημέρωση.
4. **Δάνεια:** Αναφορικά με τα δάνεια μπορεί να γίνει από αίτηση ανοίγματος λογαριασμού παροχής δανείου, μέχρι και πληρωμή δόσεων. Επιπρόσθετα παρέχεται συνολική απεικόνιση των δανείων της επιχείρησης, πρόσβαση στο ιστορικό των πληρωμών, την κίνηση του δανείου και την αναλυτική του κατάσταση (ληξιπρόθεσμο ποσό, χρονοδιάγραμμα πληρωμών κ.α.). Μέσω αυτών παρέχεται η δυνατότητα για τον καλύτερο προγραμματισμό και την παρακολούθηση τακτικών καταβολών για τα δάνεια της επιχείρησης.

Πρακτικά είναι εφικτή η σχεδόν ταυτόχρονη ενημέρωση των στοιχείων από διαφορετικά τραπεζικά προϊόντα (λογαριασμοί, κάρτες, δάνεια), η διαχείριση λογαριασμών από διαφορετικές τράπεζες, οι συναλλαγές σε διαφορετικές υπηρεσίες (Δημόσιο, Ασφαλιστικά ταμεία, ΔΕΚΟ) και πολλά ακόμα, μέσα σε λίγα μόλις λεπτά χωρίς πρακτικά να γίνει μετακίνηση του αρμόδιου υπαλλήλου από την καρέκλα του γραφείου του. Συνοπτικά, λοιπόν, με βάση όσα αναπτύξαμε ανωτέρω, μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να γίνεται άμεση ενημέρωση για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των λογαριασμών, των πιστωτικών καρτών, των δανείων και επενδύσεων της επιχείρησης. Με την άμεση πρόσβαση στις πληροφορίες μπορεί να εντοπιστεί άμεσα και οποιοδήποτε λάθος έχει γίνει σε κάποια συναλλαγή, είτε από είτε προς την επιχείρηση και να δρομολογηθούν οι όποιες διορθωτικές ενέργειες.

Επίσης η ενημέρωση των μηχανογραφικών και των λογιστικών συστημάτων μπορεί να εκτελείται ευκολότερα και αμεσότερα, χάρη στα ηλεκτρονικά αρχεία που μπορούν να λάβουν ψηφιακά, τα οποία προσφέρουν οι τράπεζες μέσω υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής (για παράδειγμα τις κινήσεις των λογαριασμών της εταιρείας). Με τη γνώση αυτή να έρχεται σε ηλεκτρονική μορφή, γίνονται πιο εύκολα και όλες οι σχετικές μηχανογραφικές διεργασίες που απαιτούνται στα πλαίσια της εύρυθμης λειτουργίας κάθε επιχείρησης, καθώς η παρακολούθηση των λογαριασμών γίνεται εύκολα, σε πραγματικό χρόνο. Κάθε επιχείρηση μπορεί να παρακολουθεί

σημασία του όρου) που τηρείται στα πλαίσια της σχετικής σύμβασης [Σύμβαση Αλληλόχρεου Λογαριασμού ή Σύμβαση Ανοικτού (Αλληλόχρεου) Λογαριασμού, συντ. ΣΑΛ ή ΣΑΑΛ]
<https://wikipedia.org>

άμεσα την κίνηση των λογαριασμών της, χωρίς να απαιτείται η μετάβαση σε κάποιο φυσικό υποκατάστημα της τράπεζας και η αναμονή στην ουρά εξυπηρέτησης. Η αμεσότητα αυτή επιφέρει επιπρόσθετη ασφάλεια και στο τομέα των πληρωμών, σε σύγκριση με τα μετρητά ή και τις επιταγές, καθώς παρέχεται επιπρόσθετη ασφάλεια έναντι κλοπών και απάτης, επειδή είναι πιο ελέγξιμες και προσφέρουν επιπλέον προστασία.

Η αδιάλειπτη πρόσβαση στις πληροφορίες παρέχεται και μέσω της μορφής ειδοποιήσεων και ενημερώσεων μέσω μιας ευρείας γκάμας ενημερώσεων για τις οποίες η επιχείρηση ενδέχεται να επιθυμεί να λαμβάνει ενημερώσεις. Για παράδειγμα, μπορεί να έρχεται ειδοποίηση με sms ή e-mail κάθε φορά που γίνεται κατάθεση ενός ποσού στους λογαριασμούς της επιχείρησης. Αυτό μπορεί να επεκταθεί και για άλλες για τις εκτελεσθείσες συναλλαγές.

ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Όπως προαναφέραμε, ένας ηλεκτρονικός υπολογιστής ή ένα smartphone ή tablet και μια σύνδεση στο διαδίκτυο είναι αρκετά για τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Έτσι ο κάθε χρήστης που είναι συνδεδεμένος στο διαδίκτυο και έχει τον κατάλληλο υλικό εξοπλισμό μπορεί από οποιοδήποτε μέρος του κόσμου να έχει πρόσβαση στο λογαριασμό του και να εκτελέσει συναλλαγές.

Εκτός όμως από αυτό, μέσω των διαθέσιμων εφαρμογών, κάθε χρήστης έχει τη δυνατότητα να εκτελεί και μια σειρά διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και να κάνει χρήση ηλεκτρονικών προϊόντων. Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι εφικτό μια επιχείρηση να ζητήσει επανέκδοση μπλοκ επιταγών, χωρίς να χρειαστεί να μεταβεί στη τράπεζα. Επίσης μπορεί να ζητήσει ακύρωση ή και επανέκδοση μιας εταιρικής κάρτας, με μεγάλη ευκολία.

Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής γίνεται ευκολότερη και ταχύτερη η διαχείριση των ταμειακών ροών. Παρέχει στους χρήστες της μέσα τα οποία επιτρέπουν ακόμα και τη διαχείριση ενός βραχυπρόθεσμου ταμείου. Οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να διεκπεραιώσουν μια σειρά από υπηρεσίες αναφορικά με τους λογαριασμούς τους, τις επενδύσεις τους και άλλα χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία.⁵⁰

Επιπρόσθετα, μέσω της διαδικτυακής τραπεζικής είναι εφικτή και η ενημέρωση για πληθώρα επιπρόσθετων τραπεζικών και μη προϊόντων (όπως ασφαλιστικά προϊόντα) ή υπηρεσιών για τα οποία ενδέχεται να ενδιαφέρεται οποιαδήποτε επιχείρηση.

ΕΥΚΟΛΙΑ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΕΧΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Το κυριότερο πλεονέκτημα της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η εύκολη χρήση της, με αποτέλεσμα να μην χρειάζεται να έχει κανείς ειδικές γνώσεις για να πραγματοποιήσει μία συναλλαγή. Εξάλλου όλες οι τράπεζες παρέχουν βοηθητικές οδηγίες για την διευκόλυνση των χρηστών, εξηγώντας βήμα - βήμα την πραγματοποίηση μιας συναλλαγής. Παράλληλα υπάρχει πάντα η δυνατότητα της τηλεφωνικής επικοινωνίας με την συνεργαζόμενη τράπεζα, σε περίπτωση που υπάρξει κάποια δυσκολία.

⁵⁰ Sonia Sharma, 2016, σελ. 304

Η ηλεκτρονική τραπεζική παρέχει υποστήριξη 24 ώρες το εικοσιτετράωρο. Αυτό είναι καθυστερητικό σε μια επιχείρηση, γιατί γνωρίζει ότι οποιοδήποτε τεχνικό ζήτημα προκύψει, θα υπάρχει διαθέσιμος εκπρόσωπος της τράπεζας ή αυτοματοποιημένη υπηρεσία για να βρεθεί η βέλτιστη λύση στο πρόβλημα. Συνεπώς η επιχείρηση είναι σε θέση να κάνει αδιάλειπτη χρήση των υπηρεσιών, με την γνώση πως σε κάθε βήμα της έχει κάποιον δίπλα της να την στηρίξει σε όποιο εμπόδιο αντιμετωπίσει.

Αυτό επιτρέπει στην επιχείρηση να κάνει χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής οποιαδήποτε ώρα με τη σιγουριά και την ασφάλεια ότι σε οτιδήποτε προκύψει, από απορίες στη χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέχρι και δυσλειτουργία των τερματικών πληρωμών (POS) ή και κλοπή εταιρικής κάρτας, θα βρει άμεσα διαθέσιμο εκπρόσωπο ή αυτοματοποιημένη υπηρεσία να εξυπηρετηθεί.

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΧΡΗΜΑΤΩΝ

Οι επιχειρήσεις καθημερινά συναλλάσσουν μεγάλα χρηματικά ποσά τα οποία στην περίπτωση μη ύπαρξης της ηλεκτρονικής τραπεζικής θα ήταν υποχρεωμένοι να μεταφέρουν οι ίδιοι υπάλληλοι ή οι εκπρόσωποι μιας επιχείρησης θέτοντας σε κίνδυνο ακόμα και τη ζωή τους. Παλιότερα οι πληρωμές γίνονταν με μετρητά ή και επιταγές. Με αυτό το τρόπο πλήρωναν οι επιχειρήσεις τις υποχρεώσεις τους, τους υπαλλήλους, τους συνεργάτες, τους προμηθευτές και με αυτό το τρόπο πληρώνονταν και οι ίδιες από τους πελάτες τους κατά την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών. Αυτό δημιουργούσε αποθήκευση ή και διακίνηση χρηματικών ποσών σε μετρητά τόσο από τη μεριά της επιχείρησης όσο και από τη μεριά των πελατών, υπαλλήλων, κλπ. Για λόγους ασφαλείας (για το φόβο των κλοπών και των ατυχημάτων) πολλοί αποφεύγουν να αποθηκεύουν ή και να μετακινούν μεγάλα χρηματικά ποσά.

Αυτό σιγά σιγά έδωσε τη θέση του στη δυνατότητα που απέκτησαν οι επιχειρήσεις να αποστέλλουν λίστα προς πληρωμή σε τραπεζικό λογαριασμό των υπαλλήλων και των προμηθευτών της, όπου μεταφερόταν κεφάλαιο από το λογαριασμό της επιχείρησης προς τους αιτούμενους λογαριασμούς, μέσω παρέμβασης υπαλλήλου της τράπεζας, μια υπηρεσία που έκτοτε γινόταν όλο και πιο λειτουργική. Με τη δυνατότητα μεταφοράς χρηματικών ποσών σε τραπεζικό λογαριασμό τρίτου, οι επιχειρήσεις δε χρειάζεται να διακινούν μετρητά για την κάλυψη των υποχρεώσεων τους. Ουσιαστικά, χρησιμοποιώντας τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αυτές οι διαδικασίες γίνονται σίγουρα με μεγαλύτερη ταχύτητα και ασφάλεια.

Επίσης, οι πελάτες δε χρειάζεται να διακινούν μετρητά για την αποπληρωμή προϊόντων ή και υπηρεσιών, σε περίπτωση που θέλουν να αποπληρώσουν κάτι σε φυσικό κατάστημα της επιχείρησης, μέσω της συναλλαγής με τη χρήση κάρτας (με την χρήση των τερματικών αποδοχής καρτών POS). Αυτό αποτελεί και επιπρόσθετη ασφάλεια έναντι πιθανών κλοπών για τα φυσικά καταστήματα των επιχειρήσεων που δε χρειάζεται να αποθηκεύουν χρηματικά ποσά στο χώρο της επιχείρησης. Εκ παραλλήλου, πολλές επιχειρήσεις προμηθεύονται πλέον και ασύρματα P.O.S. μέσω των οποίων μπορούν να πραγματοποιηθούν ηλεκτρονικές πληρωμές και σε μεγάλη απόσταση από τα φυσικά καταστήματα. Αυτό εξυπηρετεί, για παράδειγμα, τους διανομείς φαγητών, οι οποίοι θα μπορούν να δεχτούν πληρωμή με κάρτα, αποφεύγοντας και τη μεταφορά χρημάτων κατά τις μετακινήσεις τους.

Στην ηλεκτρονική τραπεζική η ασφάλεια είναι πολύ σημαντική, καθώς σε αυτή συνδέονται χρήματα με ευαίσθητα προσωπικά δεδομένων. Σίγουρα κάθε επιχείρηση εκτός από την αμεσότητα και την ευκολία στις συναλλαγές της ένα ακόμα κομμάτι που την ενδιαφέρει πολύ είναι η ασφάλεια με την οποία θα πραγματοποιηθούν. Αν, για παράδειγμα, κάποιος προσπαθήσει να παραβιάσει τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες μιας επιχείρησης για να καταχραστεί το χρηματικό ποσό που διαθέτει η επιχείρηση, η επιχείρηση θέλει να γνωρίζει πως υπάρχουν δικλίδες ασφαλείας για την αποτροπή αυτής της απάτης. Φυσικά οι τράπεζες έχουν λάβει τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας όπου συνεχώς τα αναβαθμίζουν.

Ο επιχειρηματίας έχει τη δυνατότητα να επιλέξει σε ποιους υπαλλήλους επιμερίζονται οι εργασίες διαχείρισης του χαρτοφυλακίου και με ποιους εγκριτικούς μηχανισμούς. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι με την εγγραφή στην υπηρεσία δύναται να ρυθμιστούν:

- Τα δικαιώματα πρόσβασης και χρήσης των υπαλλήλων,
- Τα χρηματικά όρια και εγκριτικά επίπεδα για συγκεκριμένες συναλλαγές,
- Οι μηχανισμοί ελέγχου σύνθετων κινήσεων από πολλαπλούς χρήστες.

Η διασφάλιση και ο έλεγχος των ατόμων ή υπαλλήλων που θα έχουν πρόσβαση στους εταιρικούς λογαριασμούς γίνεται μέσω της παροχής προσβάσεων. Η εταιρεία μπορεί να παρέχει πρόσβαση στους λογαριασμούς και τα τραπεζικά προϊόντα που κατέχει σε συγκεκριμένα άτομα ή υπαλλήλους. Μέσω της πρόσβασης αυτής, μόνο συγκεκριμένα άτομα θα μπορούν να εγκρίνουν ή να εκτελέσουν συναλλαγές.

Ουσιαστικά, παρέχεται μέσω της τράπεζας η δυνατότητα στην επιχείρηση να επιλέξει ποιοι υπάλληλοι της θα μπορούν να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες και με τι δικαιώματα και κατ' επέκταση τι επίπεδο πρόσβασης θα έχουν τόσο σε λογαριασμούς και κάρτες, όσο και σε επίπεδο τέλεσης συναλλαγών. Ειδικότερα για τους εταιρικούς πελάτες παρέχεται η δυνατότητα της μεταγενέστερης έγκρισης συναλλαγών, δηλαδή ένας χρήστης να καταχωρεί τις εντολές και ένας άλλος χρήστης να δίνει την τελική έγκριση για την εκτέλεσή τους.⁵¹

Σύμφωνα και με όσα έχουμε ήδη αναφέρει, είναι εμφανές ότι η διαχείριση των λογαριασμών και οι πληρωμές μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει γίνει μία απλή και χρήσιμη διαδικασία. Παρόλα αυτά, σε πολλές περιπτώσεις ο επιχειρηματίας είναι δύσπιστος για το πόσο ασφαλείς μπορεί να είναι πραγματικά αυτή η διαδικασία σχετικά με τα χρήματα και τα προσωπικά του δεδομένα.

Η πρόσβαση στην υπηρεσία web-banking γίνεται αποκλειστικά και μόνο από τους εξουσιοδοτημένους χρήστες. Στους οποίους ανάλογα με τις ανάγκες της επιχείρησης προσαρμόζονται απόλυτα και τα δικαιώματα που του παρέχονται, με δυνατότητες περιορισμού δικαιωμάτων και τη δημιουργία εγκριτικών σεναρίων. Ο κάθε χρήστης για να αποκτήσει πρόσβαση σε αυτή την υπηρεσία χρειάζεται να εισάγει τους δύο κωδικούς (Κωδικός εισόδου κάθε χρήστη (User Id) και ο προσωπικός κωδικός ασφαλείας κάθε χρήστη (PIN)), διαφορετικούς για τον κάθε χρήστη, τους οποίους θα γνωρίζει μόνο εκείνος.

Το σύστημα ενθαρρύνει το χρήστη να αλλάζει τακτικά τον κωδικό πρόσβασης τακτικά ώστε να διασφαλίζεται η μη διαρροή εκ λάθους των στοιχείων σύνδεσης του. Σε περίπτωση που ο κωδικός εισαχθεί 3 φορές λάθος κατά εισαγωγή του Προσωπικού

⁵¹ Αγγέλης Βασίλειος, 2004, σελ. 256

Κωδικού Ασφαλείας (PIN), το σύστημα ακολούθως κλειδώνει τους κωδικούς και δεν επιτρέπει την πρόσβαση στην υπηρεσία web banking.

Υπάρχουν και ορισμένες συναλλαγές ή κινήσεις στις οποίες το σύστημα απαιτεί την επαλήθευση της ταυτότητας του χρήστη με δύο παράγοντες (two-factor authentication). Σε αυτές τις περιπτώσεις ο δεύτερος παράγοντας είναι ο κωδικός extraPIN, ο οποίος παράγεται από την συσκευή extraPIN generator ή λαμβάνεται με SMS στο κινητό. Ο κωδικός extraPIN είναι ένα one-time password, όπου ο χρήστης πρέπει να εισαγάγει σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα λίγων λεπτών ώστε να ολοκληρωθεί και να εκτελεστεί η συναλλαγή. Οι κωδικοί extraPIN χρειάζεται να εισαχθούν στο σύστημα ενδεικτικά στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Μαζικές συναλλαγές, όπως μισθοδοσία, εμβάσματα ή άλλες πληρωμές
- Μελλοντικές και επαναλαμβανόμενες πληρωμές, ανεξαρτήτως ποσού
- Πληρωμές πιστωτικών καρτών άλλων τραπεζών
- Μεταφορές προς τρίτους στην ίδια τράπεζα
- Εμβάσματα
- Διαχείριση αιτήσεων

Επιπλέον, οι τράπεζες παρέχουν τα συστήματα Firewall⁵² και την προστασία προσωπικών δεδομένων, διασφαλίζοντας ακόμα περισσότερο τις συναλλαγές.⁵³ Κατά τη περιήγηση στη διαδικτυακή τραπεζική, υπάρχει περιορισμένος χρόνος που παραμένει ενεργή η σύνδεση σε περίπτωση αδράνειας του χρήστη, που διασφαλίζει την μη χρήση της υπηρεσίας από άτομα που δεν είναι εξουσιοδοτημένα, σε περίπτωση αμέλειας αποσύνδεσης.

ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΠΟΡΩΝ

Ένας από τους κύριους στόχους μιας επιχείρησης είναι να μπορέσει να ανταπεξέλθει σε κάθε της ανάγκη με το μικρότερο δυνατό κόστος. Δηλαδή να εξοικονομήσει όσους περισσότερους πόρους μπορεί, ακόμα και για τους επενδύσει κάπως αλλιώς. Οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα για να πραγματοποιήσουν πολλές τραπεζικές υπηρεσίες, όπως η ενημέρωση για πληροφορίες που τους αφορούν, η ανάληψη μετρητών, η μεταφορά κεφαλαίων, ακόμα και ο μελλοντικός προγραμματισμός πληρωμής, αποφεύγοντας τα συμβατικά κόστη των υπηρεσιών.⁵⁴ Πλέον πολλές από τις υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι δωρεάν ή με μια μικρή οικονομική επιβάρυνση, συγκριτικά με τα αντίστοιχα κοστολόγια σε φυσικό υποκατάστημα της τράπεζας, καθώς το κοστολόγιο για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι στις περισσότερες περιπτώσεις μηδενικό.

Το ότι δεν απαιτείται η φυσική παρουσία του πελάτη σε κάποιο υποκατάστημα της τράπεζας αποτελεί ένα βασικό πλεονέκτημα. Βέβαια σε αυτά τα κοστολόγια πρέπει να συμπεριλάβουμε και το κόστος μετάβασης στη τράπεζα που περιλαμβάνει τις δαπάνες ως προς τη μεταφορά ως το κατάστημα. Σε αυτές τις δαπάνες περιλαμβάνονται εισιτήρια συγκοινωνιών ή και εταιρικό όχημα-καύσιμα, για όσες επιχειρήσεις δεν έχουν τα γραφεία τους πολύ κοντά σε υποκατάστημα της

⁵² Στην επιστήμη των υπολογιστών ο όρος firewall ή τείχος προστασίας χρησιμοποιείται για να δηλώσει κάποια συσκευή ή πρόγραμμα που είναι έτσι ρυθμισμένο ούτως ώστε να επιτρέπει ή να απορρίπτει πακέτα δεδομένων που περνούν από ένα δίκτυο υπολογιστών σε ένα άλλο.
<https://wikipedia.org>

⁵³ Σπυρίδων Δ. Κοττώρης, 2013, σελ. 36-37

⁵⁴ Sonia Sharma, 2016, σελ. 304

συνεργαζόμενης τράπεζας ή σε οποιοδήποτε σημείο αποπληρωμής των εταιρικών λογαριασμών, όπως επίσης και εργατώρες που δαπανώνται τόσο στη μετάβαση όσο και στην αναμονή εντός του υποκαταστήματος και το χρόνο εξυπηρέτησης. Εργατώρες και κούραση που μπορούν πλέον να καταναλωθούν σε πιο παραγωγικές εταιρικές διαδικασίες. Αυτές οι εργατώρες σε παλαιότερες εποχές απαιτούσαν ενδεχομένως και έναν υπάλληλο μόνο για τις εξωτερικές δουλειές, ανάλογα και με το μέγεθος και την φύση της εκάστοτε επιχείρησης.

Εκτός από τα προαναφερθέντα, πλέον οι περισσότερες επιχειρήσεις έχουν ως φιλοσοφία την χρήση και την προώθηση προς τους πελάτες τους της οικολογικής συνείδησής. Για παράδειγμα πολλές επιχειρήσεις αποστέλλουν τους λογαριασμούς προς τους πελάτες τους σε ηλεκτρονική μορφή. Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, πλέον, δεν τυπώνονται υποχρεωτικά έντυπα – αποδεικτικά των συναλλαγών ή και ενημερώσεις των λογαριασμών του πελάτη. Ο κάθε πελάτης μπορεί να τα αποθηκεύσει τοπικά σε ένα ηλεκτρονικό μέσο και να τα προβάλει όποτε το επιθυμήσει, όπως επίσης και να τα τυπώσει (στο σύνολο ή και τμηματικά), αν αυτό επιθυμεί.

ΑΥΞΗΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ

Η ηλεκτρονική τραπεζική οδηγεί και σε αύξηση της παραγωγικότητας. Η αυτοματοποίηση των τακτικών πληρωμών των λογαριασμών, η ελαχιστοποίηση της ανάγκης για φυσική επίσκεψη στην τράπεζα και η δυνατότητα εργασίας σύμφωνα με το πότε προκύπτουν οι ανάγκες και όχι με τα τραπεζικά ωράρια μπορεί να μειώσει τον χρόνο που απαιτείται για την εκτέλεση των συνήθων τραπεζικών δραστηριοτήτων. Επιπλέον, τα ηλεκτρονικά εργαλεία αναζήτησης που παρέχονται από τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, επιτρέπουν στο προσωπικό να διερευνήσει τις γενόμενες συναλλαγές και να επιλύσει τα τραπεζικά προβλήματα, χωρίς να απαιτείται η αλληλεπίδραση με τους υπαλλήλους της τράπεζας.⁵⁵

Επιπλέον αποφεύγονται τα όποια προβλήματα συνεννόησης με τον εκάστοτε υπάλληλο ή οποιοδήποτε άλλο πρόβλημα θα μπορούσε να ανακύψει από τη μη εύρυθμη λειτουργία του εκάστοτε φυσικού υποκαταστήματος. Όλα αυτά συνεπάγονται σε εργατώρες και κούραση που θα κόστιζαν στη παραγωγικότητα του κάθε υπαλλήλου και μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής αυτής της φύσης τα προβλήματα εξαλείφονται και οι υπάλληλοι μπορούν να ασχοληθούν με πιο παραγωγικές διαδικασίες.

ΩΘΗΣΗ ΣΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Στην εποχή μας το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει επιφέρει πολλά πλεονεκτήματα στις επιχειρήσεις. Συνοπτικά θα μπορούσαμε να πούμε ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο αυξάνει τις πωλήσεις μειώνοντας παράλληλα το κόστος, αποτελώντας παράλληλα και μια μορφή διαφήμισης για την επιχείρηση.⁵⁶ Η ηλεκτρονική τραπεζική έδωσε και μια γερή ώθηση στην περαιτέρω ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου. Εκτός από το πλαίσιο διεκπεραίωσης των καθημερινών αναγκών μιας επιχείρησης, η ηλεκτρονική τραπεζική με τη δυνατότητα που παρέχει των ηλεκτρονικών πληρωμών άνοιξε τη πόρτα για διαδικτυακές αγορές προϊόντων και υπηρεσιών. Για πολλά

⁵⁵ Shradhdha Nigudge et al, 2014, σελ. 191

⁵⁶ J. Ohene-Djan, 2008, σελ. 14

χρόνια οι επιχειρήσεις μπορούσαν να παραθέτουν διαδικτυακά τα προϊόντα τους και τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πελάτες τους, με την αποπληρωμή να αποτελεί ένα αγκάθι στη συναλλαγή. Με την ηλεκτρονική τραπεζική υπάρχει πλέον η δυνατότητα τόσο για άμεση αποπληρωμή της αγοράς που πραγματοποιείται σε κάποιο ηλεκτρονικό κατάστημα, όσο και της άμεσης ενημέρωσης για την σχετική πληρωμή στην επιχείρηση. Αυτό απλοποιεί και επιταχύνει τη διαδικασία διαδικτυακών πωλήσεων, κάνοντάς την πιο άμεση και προσιτή τόσο στους πελάτες όσο και στις επιχειρήσεις. Τα χρήματα αυτά γίνονται άμεσα ορατά και διαθέσιμα στην επιχείρηση, η οποία με την σειρά της έχει την δυνατότητα να τα διαθέσει σε όποιον σκοπό επιθυμεί.

Οι εταιρείες είναι πλέον σε θέση να προσφέρουν στο πελατολόγιο τους ένα εναλλακτικό και ασφαλή εξ' αποστάσεως τρόπο αγορών, όπως επίσης και πληρωμής των οφειλών τους, χάρη στις δυνατότητες που προσφέρονται από την ηλεκτρονική εμπορική (e-Commerce) και τις ηλεκτρονικές πληρωμές (e-Payments).⁵⁷ Αρκετές είναι οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται αποκλειστικά ηλεκτρονικά για την πώληση προϊόντων, και υπάρχουν και αυτές που διαθέτουν και φυσικό κατάστημα αλλά και ηλεκτρονική παρουσία. Η κάθε επιχείρηση έχει τη δυνατότητα να επιλέξει ποιο προφίλ προώθησης καλύπτει καλύτερα τις ανάγκες και τους στόχους της. Βέβαια οι ηλεκτρονικές αγορές συνδέονται και με ένα δυσανάλογο του οφέλους κομμάτι πιθανών κινδύνων για την επιχείρηση, το οποίο θα αναπτύξουμε διεξοδικά ακολούθως.

Για παράδειγμα ένας πελάτης μπορεί πλέον να πληρώσει και να λάβει στον χώρο του εμπορεύματα από ολόκληρο το κόσμο ή ακόμα και να κάνει διαδικτυακή χρήση υπηρεσιών που προσφέρει η επιχείρηση. Τα ηλεκτρονικά καταστήματα επιτρέπουν την πραγματοποίηση αγορών είκοσι τέσσερις ώρες το εικοσιτετράωρο, σε καθημερινή βάση, αυξάνοντας με αυτό το τρόπο τη προσβασιμότητα με μεγαλύτερη ευελιξία για τους πελάτες της επιχείρησης. Οι επιχειρήσεις έχουν πλέον την δυνατότητα να εξυπηρετήσουν τους πελάτες τους άμεσα, με ελάχιστο κόστος, αυξάνοντας παράλληλα τη πελατεία τους και κατ' επέκταση το κέρδος τους και έχοντας άμεσα ορατά τα έσοδα των αγορών, στους εταιρικούς τραπεζικούς λογαριασμούς, διαθέσιμα για κάθε χρήση.

Σε ένα ηλεκτρονικό κατάστημα (e-shop), η πληρωμή εκ μέρους του πελάτη του ηλεκτρονικού εμπόρου διεκπεραιώνεται αυτόματα (είτε με μετάβαση σε ασφαλή σελίδα της τράπεζας ή επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών (web service) ή με πληρωμή μέσω τραπεζικού λογαριασμού) και το ποσό κατατίθεται στο λογαριασμό του εμπόρου στην τράπεζα. Μπορεί, επίσης, να πραγματοποιηθεί πληρωμή μέσω εξ' αποστάσεως παραγγελίας (virtual POS) το οποίο έχει χρησιμότητα σε επιχειρήσεις που οι πελάτες έχουν δυνατότητα πληρωμής για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους μέσω τηλεφώνου, fax κτλ. Και σε αυτή τη περίπτωση η πληρωμή διεκπεραιώνεται άμεσα και το σχετικό ποσό κατατίθεται αυτόματα στο λογαριασμό τραπεζής του εμπόρου. Μια επιπρόσθετη υπηρεσία που σχεδιάστηκε από τις τράπεζες για την εξυπηρέτηση των ηλεκτρονικών καταστημάτων εμπόρων που εκτελούν χρεώσεις των πελατών τους μέσω πιστωτικών καρτών, είναι η μαζική πληρωμή. Σε αυτή τη περίπτωση ο έμπορος αποστέλλει στο σύστημα ηλεκτρονικών πληρωμών της τράπεζας το αρχείο μαζικών πληρωμών (ένα αρχείο που οφείλει να πληροί τις προδιαγραφές που θέτει η τράπεζα) και οι συναλλαγές εκτελούνται άμεσα πιστώνοντας το σχετικό ποσό στο τραπεζικό λογαριασμό του εμπόρου. Υπάρχουν και ακόμα πιο εξειδικευμένες υπηρεσίες στον χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου που παρέχονται από αρκετές τράπεζες, οι οποίες διευκολύνουν τόσο τον έμπορο όσο και τον τελικό καταναλωτή στη διεκπεραίωση

⁵⁷ Αγγέλης Βασίλειος, 2004, σελ. 257

των ηλεκτρονικών αγορών, όπως για παράδειγμα οι προπληρωμένες κάρτες αγορών στο Internet (Prepaidcards) και το Ticketing.

ΤΑ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Παρά την άρτια ολοκλήρωση των συστημάτων της ηλεκτρονικής τραπεζικής, που επήλθε μετά από χρόνια εξέλιξης και ανάγκης για να δημιουργηθεί κάτι που θα είναι ασφαλές και θα απλουστεύει τη καθημερινότητα σε ιδιώτες και επιχειρήσεις, υπάρχουν λόγοι που κάποιος μπορεί να διστάσει να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής ή και να αποζητήσει περισσότερες δικλίδες ασφαλείας πριν τη χρήση των υπηρεσιών και των δυνατοτήτων της. Ορισμένοι χρήστες διστάζουν σήμερα να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες επειδή δεν εμπιστεύονται την ασφάλεια των συναλλαγών που εκτελούν μέσω διαδικτύου.⁵⁸

Υπάρχουν πολλοί πελάτες (συμπεριλαμβανομένων και αρκετών εταιρικών πελατών) οι οποίοι ακόμα και σήμερα δεν εμπιστεύονται απόλυτα την ηλεκτρονική τραπεζική. Με το πέρασμα του χρόνου και τη πάροδο των γενεών το ποσοστό αυτό μειώνεται σταδιακά. Οι προβληματισμοί αυτοί οφείλονται σε ένα βαθμό στο γεγονός πως πολλοί είναι αυτοί που θέλουν να έχουν άμεση επαφή με αυτόν που επεξεργάζεται το λογαριασμό τους, καθώς προκαλείται ανασφάλεια και αίσθηση κινδύνου από την ηλεκτρονική μεταφορά χρημάτων.

Τα σημαντικότερα προβλήματα που καταλογίζονται στην ηλεκτρονική τραπεζική σχετίζονται κατά κύριο λόγο με τη δυσκολία διαπίστωσης ότι μια συγκεκριμένη εντολή μεταφοράς χρημάτων προέρχεται πράγματι από τον υποτιθέμενο πελάτη και κατά δεύτερο λόγο ότι η συγκεκριμένη εντολή δεν υπέστη μεταγενέστερη μεταβολή κατά τη διάρκεια της διαβίβασής από τον πελάτη στη τράπεζα. Επίσης η χρήση πιστωτικής κάρτας για πραγματοποίηση συναλλαγών στο διαδίκτυο δεν είναι πάντοτε ασφαλής.⁵⁹

ΜΗ ΕΞΑΤΟΜΙΚΕΥΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ

Οι επιχειρήσεις, μέσω των οποίων διακινούνται μεγάλα χρηματικά ποσά και παρουσιάζουν ιδιαίτερες τραπεζικές ανάγκες, αποζητούν και ιδιαίτερες - εξατομικευμένες λύσεις που να διευκολύνουν τα επιχειρηματικά τους σχέδια και να μεγιστοποιούν το κέρδος τους. Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής παρέχονται οι τυποποιημένες υπηρεσίες και αν η εκάστοτε επιχείρηση επιθυμεί κάτι πιο εξατομικευμένο, θα πρέπει να έρθει σε επικοινωνία και στη πληθώρα των περιπτώσεων και σε συνάντηση ακόμα και με τον τραπεζικό σύμβουλο.

Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, ο ανθρώπινος παράγοντας έχει σχεδόν απαλειφθεί κατά τη διενέργεια των τραπεζικών συναλλαγών. Η πληθώρα των διαθέσιμων υπηρεσιών αφορά σε τυποποιημένα - αυτοματοποιημένα πρότυπα, τα οποία αποτελούν και την πληθώρα των καθημερινών εκτελούμενων υπηρεσιών. Λόγου χάριν, στην περίπτωση που η επιχείρηση επιθυμεί να πάρει ένα δάνειο για επενδυτικούς σκοπούς, οι εκπρόσωποι της επιχείρησης είναι υποχρεωμένοι να επισκεφθούν κάποιο κατάστημα και να συζητήσουν με τον υπάλληλο διεξοδικά ποια

⁵⁸ Sonia Sharma, 2016, σελ. 304

⁵⁹ Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα et al, 2005, σελ. 71

είναι η πιο συμφέρουσα λύση για την επιχείρηση. Δεν υπάρχει ακόμα τρόπος αυτή η διαδικασία να γίνεται αυτοματοποιημένα μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Μια παραδοσιακή τράπεζα προσφέρει την ευκαιρία ανάπτυξης μιας προσωπικής σχέσης με την τράπεζα αυτή. Η ανάπτυξη μιας προσωπικής γνωριμίας με τους πελάτες στο τοπικό υποκατάστημα της τράπεζας μπορεί να είναι επωφελής στις περιπτώσεις που ο χρήστης αποζητά ένα δάνειο ή μια συγκεκριμένη υπηρεσία η οποία δεν είναι διαθέσιμη στο ευρύ κοινό. Ο διευθυντής της τράπεζας έχει συχνά τη διακριτική ευχέρεια να αλλάζει τους όρους της συνεργασίας ενός πελάτη για σπουδαίο λόγο. Μπορούν να υποστηρίξουν τους πελάτες στην επίλυση προβλημάτων, δηλαδή για παράδειγμα να τροποποιήσουν τους όρους και τη κατάσταση μιας μη ευνοϊκής ή εξυπηρετούμενης χρέωσης. Ο τραπεζίτης θα μπορεί επίσης να γνωρίσει τον χρήστη και τις μοναδικές του απαιτήσεις που έχουν ως σκοπό την βέλτιστη κάλυψη των αναγκών του. Ο πελάτης αυτός μπορεί να υποστηριχθεί ακόμα και στη περίπτωση που διαθέτει επιχειρηματικό λογαριασμό και επιθυμεί την επέκταση του κεφαλαίου του. Είναι απλούστερο να επιτευχθεί η υποστήριξη της τράπεζας όταν υπάρχει κάποιος ο οποίος καταλαβαίνει τις επιχειρηματικές σου ανάγκες και μπορεί ταυτόχρονα να εγγυηθεί για το σχέδιο λειτουργίας της τράπεζας.⁶⁰

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ

Όπως προαναφέραμε, ένα μεγάλο κομμάτι της ηλεκτρονικής τραπεζικής απαιτεί τη χρήση του διαδικτύου και κάποιου μηχανήματος συνδεδεμένο σε αυτό. Όταν αυτό δεν είναι εφικτό, όσο εύκολη και απλή μπορεί να είναι η διαδικασία, τόσο δύσκολη ή και ανέφικτη μπορεί να αποδειχθεί. Όταν παρουσιάζονται προβλήματα στο διαδίκτυο ή αν υπάρχει πρόβλημα στον εξοπλισμό μέσω του οποίου γίνεται η σύνδεση, τότε η σύνδεση δε μπορεί να πραγματοποιηθεί και κατ' επέκταση καμία μετέπειτα συναλλαγή. Αυτό θα μπορούσε να εντοπιστεί σε πτώση του διαδικτύου στον χώρο εργασίας κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης πληρωμής των προμηθευτών, ή πτώση του δικτύου που στηρίζει την ιστοσελίδα πριν την υποβολή παραγγελίας κάποιου δυνητικού πελάτη.

Οι επιχειρήσεις που υποστηρίζουν πληρωμές μέσω τερματικών POS, θα έχουν αδυναμία διεκπεραίωσης της πληρωμής από τον πελάτη σε περίπτωση πτώσης του ρεύματος και του δικτύου. Όταν για παράδειγμα ένας πελάτης θέλει να πραγματοποιήσει την συναλλαγή του μέσω POS, γιατί δεν έχει μετρητά μαζί του και το τερματικό εκείνη τη στιγμή δε μπορεί να συνδεθεί με το δίκτυο (για παράδειγμα κατά τη διάρκεια πτώσης ρεύματος) τότε η συναλλαγή δε θα μπορέσει να πραγματοποιηθεί, με αποτέλεσμα να μην ολοκληρωθεί η πώληση και ο πελάτης να αποχωρήσει ακόμα και δυσαρεστημένος. Για τέτοιας φύσης ζητήματα δεν έχει υπαιτιότητα η επιχείρηση, αλλά καθιστά εμφανές ότι οι νέες αυτές τεχνολογίες και υπηρεσίες έχουν όρια μέχρι εκεί που υπάρχει ο απαραίτητος ηλεκτρονικός εξοπλισμός (συνδεδεμένος με παροχή ρεύματος) και σύνδεση στο απαιτούμενο δίκτυο.

Βέβαια με τις νέες αυτές εξελίξεις θα πρέπει να δημιουργηθούν και νέες μέθοδοι και διεργασίες. Οι διευθυντές είναι αυτοί, που σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να βρουν τον τρόπο για την βέλτιστη προσαρμογή στα νέα δεδομένα.⁶¹ Στα προβλήματα που παρουσιάζονται στη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής εντοπίζεται και η εξοικείωση

⁶⁰ Sonia Sharma, 2016, σελ. 305

⁶¹ Kirakosyan et al, 2014, σελ. 362

με τις νέες αυτές τεχνολογίες και οι εσωτερικές μέθοδοι και διαδικασίες που πρέπει να επαναδιαπραγματευθούν και να επαναπροσδιορίσουν οι διευθυντές και οι αρμόδιοι των τμημάτων στα οποία βρίσκουν εφαρμογή οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Σε πολλές περιπτώσεις των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής υπάρχουν χρεώσεις. Τέτοια παραδείγματα αποτελούν οι συναλλαγές μέσω POS, οι κάρτες, η έκδοση κωδικών χρήσης της διαδικτυακής τραπεζικής, οι προμήθειες για εξόφληση των λογαριασμών, οι προμήθειες στα εμβάσματα εσωτερικού και εξωτερικού, η μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμό άλλης τράπεζας κ.α., η μεταφορά κεφαλαίου στο ίδιο τραπεζικό ίδρυμα πλέον γίνεται χωρίς καμία χρέωση. Αυτές οι χρεώσεις είτε είναι εφάπαξ (όπως στη περίπτωση έκδοσης των κωδικών), είτε είναι πάγιες (όπως στη περίπτωση χρήσης πιστωτικών καρτών), είτε είναι ποσοστιαίες (όπως στη περίπτωση των POS).

Ο κάθε χρήστης πριν κάνει χρήση των υπηρεσιών πρέπει να γνωρίζει το κόστος τους. Οι τράπεζες οφείλουν να έχουν σε κοινή θέα τη τιμολογιακή τους πολιτική, η οποία διαφοροποιείται ανά τράπεζα κατά περιόδους. Λόγω του μεγάλου ανταγωνισμού οι τράπεζες κατά καιρούς προβαίνουν σε αναπροσαρμογή των τιμολογιακών τους πολιτικών. Σε κάθε περίπτωση, ο επιχειρηματίας καλείται να ζυγίσει το όφελος από την χρήση της υπηρεσίας με το σχετικό κόστος που προκύπτει και να διαπιστώσει αν είναι προς το συμφέρον του ή όχι.

ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Ένα από τα μεγαλύτερα εμπόδια για την επιτυχή εξάπλωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής εντοπίζεται στα μέσα της διασφάλισης των συναλλαγών, το οποίο ίσως και να αποτελεί και τη μεγαλύτερη πρόκληση για την ηλεκτρονική τραπεζική. Τα βασικά ζητήματα που ανακύπτουν είναι εμπιστοσύνης και ελέγχου. Ειδικά για τις επιχειρήσεις από τις οποίες διέρχονται καθημερινά σεβαστά ποσά χρημάτων, η ασφάλεια και διασφάλιση του κεφαλαίου και των εκτελούμενων συναλλαγών είναι ζωτικής σημασίας.

Τα τελευταία χρόνια έχουν μειωθεί οι πληρωμές με μετρητά και έχουν αντιστρόφως ανάλογα αυξηθεί σε μεγάλο βαθμό οι συναλλαγές μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Είναι ασφαλές να υποθέσουμε ότι με αυτό το ρυθμό, στο μέλλον το μεγαλύτερο μέρος των συναλλαγών θα εκτελείται μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Οπότε είναι λογικό και αναμενόμενο επίσης η ηλεκτρονική τραπεζική να αποτελεί και τον τομέα που θα γίνονται συνεχείς απόπειρες κλοπής ή και απάτης.

Δύο από τους βασικούς κινδύνους της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις επιχειρήσεις είναι η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στους εταιρικούς λογαριασμούς και η υποκλοπή απόρρητων πληροφοριών. Κάτι τέτοιο θα μπορούσε να οδηγήσει σε μη εξουσιοδοτημένη χρήση των εταιρικών πόρων και των στοιχείων του πελατολογίου της επιχείρησης. Παρατηρώντας το διευρυνόμενο κίνδυνο που παρουσιάζεται παραπάνω, αντιλαμβανόμαστε ότι είναι επιτακτική η ανάγκη για ασφάλεια στη χρήση και τις συναλλαγές.

Οι κυριότερες απειλές για οποιονδήποτε χρήστη των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι:

- Sniffers: Αναφερόμαστε σε ένα πρόγραμμα ή μια συσκευή που παρακολουθεί κρυφά την κίνηση ενός δικτύου με σκοπό να υποκλέψει δεδομένα. Μέσω αυτής της μεθόδου ο υπολογιστής δέχεται μηνύματα που δεν προορίζονται για αυτόν. Οι επιθέσεις αυτές μπορούν να γίνουν εξαιρετικά αποτελεσματικές όταν δεν κρυπτογραφούνται τα διακινούμενα εντός του δικτύου μηνύματα.
- Key loggers: Το key logging (καταγραφή πληκτρολογήσεων) γίνεται χωρίς τη γνώση και συναίνεση του χρήστη και αποσκοπεί στην υποκλοπή ενός κωδικού ή κάποιας άλλης πληροφορίας. Η καταγραφή των πληκτρολογήσεων και των κλικ του ποντικιού αποστέλλεται μέσω διαδικτύου σε αυτόν που κατασκοπεύει τον χρήστη. Αποτελεί ιδιαίτερα σοβαρή απειλή για τη διαρροή εταιρικών στοιχείων.
- Trojans: Οι Δούρειοι Ίπποι είναι προγράμματα που εγκαθίστανται στον υπολογιστή-στόχο και παρακολουθούν τις κινήσεις του χρήστη εν αγνοία του. Το πρόγραμμα τα καταγράφει όλα όσα εκτελεί ο χρήστης (πληκτρολογήσεις στοιχείων καρτών, κωδικών κλπ) και τα στέλνει μέσω του διαδικτύου στον εισβολέα. Επίσης, μέσω του προγράμματος αυτού, ο εισβολέας αποκτά απομακρυσμένο έλεγχο στον υπολογιστή-στόχο.
- Phishing: Κατά αυτή τη μέθοδο, γίνεται αποστολή email στον υποψήφιο στόχο, το οποίο προσομοιάζει με email νόμιμης επιχείρησης, με σκοπό την εξαπάτηση και την απόσπαση πληροφοριών που θα χρησιμοποιηθούν για κλοπή της ταυτότητας. Μέσω του email ο στόχος οδηγείται σε μια ιστοσελίδα στην οποία καλείται να ενημερώσει κάποιες πληροφορίες, όπως βασικά στοιχεία και αριθμοί καρτών, κωδικούς πρόσβασης κλπ, μόνο που η ιστοσελίδα αυτή είναι πλαστή και έχει ως σκοπό την υποκλοπή αυτών των πληροφοριών.
- Pharming: Είναι μια μορφή που μοιάζει με το phishing μόνο που διενεργείται μέσω του DNS⁶². Ο στόχος πληκτρολογεί την ηλεκτρονική διεύθυνση στην οποία θέλει να μεταβεί, όπως για παράδειγμα την ιστοσελίδα της διαδικτυακής τραπεζικής της τράπεζάς του, αλλά χωρίς να το γνωρίζει μεταφέρεται αυτόματα σε ένα άλλο δικτυακό τόπο, απ' όπου γίνεται προσπάθεια για υποκλοπή του ονόματος χρήστη και του κωδικού πρόσβασης.
- Κοινωνική μηχανική: Η κοινωνική μηχανική είναι μία μη τεχνική μέθοδος υποκλοπής που βασίζεται κυρίως στην ανθρώπινη επικοινωνία. Μέσω πειθούς ή γενικότερα μέσω ανθρώπινης επικοινωνίας (στήνοντας τεχνάσματα κατά περίπτωση) γίνεται προσπάθεια απόσπασης απόρρητων πληροφοριών.⁶³

ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Ένα οποιοδήποτε ηλεκτρονικό κατάστημα θα πρέπει πριν να γίνει διαθέσιμο στο κοινό να λειτουργεί σωστά, δηλαδή να μη παρουσιάζει αστοχίες και λάθη, ειδικά σε οτιδήποτε αφορά τις πληρωμές και την ασφάλεια των εκτελούμενων συναλλαγών. Θα πρέπει να παρέχεται ένα σωστό πλαίσιο συναλλαγών με τους επισκέπτες και τους πελάτες, έτσι ώστε τα στοιχεία τους να μην διαρρέουν σε τρίτους.

⁶² DNS: Domain Name Server, το σύστημα αντιστοίχισης διευθύνσεων IP με ονόματα τομέων

⁶³ Αγγέλης Βασίλειος, 2004, σελ. 391-405

Το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι μια σχετικά νέα υπηρεσία η οποία στηρίζεται σε ταχέως αναπτυσσόμενες τεχνολογίες και αυτό αποτελεί τη βάση για τα μειονεκτήματα που παρουσιάζονται, μερικά από τα οποία θα αναπτύξουμε ακολούθως. Τα μειονεκτήματα αυτά αναμένεται να μειωθούν όσο ολοκληρώνεται αρτιότερα και αποκτά την ευρύτερη αποδοχή του κόσμου.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο στηρίζεται σε μεγάλο βαθμό στις νέες τεχνολογίες. Αποτελεί ένα επιχειρηματικό ρίσκο η επένδυση στο ηλεκτρονικό εμπόριο, με απόδοση που δεν είναι εφικτό να υπολογιστεί. Οι επιχειρήσεις καλούνται να βρουν και να εντάξουν στο δυναμικό τους άτομα που θα έχουν τις απαιτούμενες γνώσεις (τεχνικές, σχεδιαστικές ή ακόμα και επιχειρηματικές) που χρειάζονται για να δημιουργήσουν μια ολοκληρωμένη και αποδοτική υπηρεσία ηλεκτρονικού εμπορίου, κάτι το οποίο αποτελεί πρόβλημα για αρκετές επιχειρήσεις. Βέβαια ακόμα και όταν ξεπεραστεί αυτή η δυσκολία, υπάρχει η επιπρόσθετη πρόκληση της ενοποίησης των δεδομένων, να μπορεί δηλαδή το λογισμικό που χρησιμοποιείται για το ηλεκτρονικό εμπόριο να παρέχει δεδομένα που να είναι εφικτό να ενσωματωθούν στο λογισμικό για τις συναλλαγές και τις βάσεις δεδομένων που διαθέτει η επιχείρηση, και αντίστροφα. Βέβαια, εκτός από τα προαναφερθέντα, υπάρχει μια μερίδα επιχειρήσεων οι οποίες αντιμετωπίζουν πολιτιστικά και νομικά εμπόδια στη προσπάθειά τους για διεξαγωγή ηλεκτρονικού εμπορίου.⁶⁴

Το μεγαλύτερο μειονέκτημα εδώ που προκύπτει σε άμεση σχέση με την ηλεκτρονική τραπεζική είναι η διασφάλιση της ασφάλειας και της εμπιστευτικότητας των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Θα υπάρχουν άτομα που θα θέλουν να υποκλέψουν τα στοιχεία των διαδικτυακών χρηστών, συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων των καρτών. Μια τέτοια εισβολή στα προσωπικά στοιχεία θα αποτελούσε ανεπανόρθωτη ζημιά για οποιαδήποτε εταιρεία. Βέβαια, ενδέχεται να προκύψουν και αστοχίες στην ολοκλήρωση τη διαδικασίας πληρωμής, οι οποίες μπορεί να οδηγήσουν έναν πελάτη να χάσει το ενδιαφέρον του για τη συγκριμένη αγορά και να αναζητήσει άλλο ηλεκτρονικό κατάστημα για την αγορά των επιθυμητών προϊόντων ή υπηρεσιών. Προβλήματα τέτοιας φύσης μπορεί να οδηγήσουν ακόμα και σε δυσφήμιση της επιχείρησης.

Όμως, όσο ασφαλές κι καταστεί το σύστημα συναλλαγών, θα υπάρχει πάντα η πιθανότητα όσοι δραστηριοποιούνται στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου να πέσουν θύματα απάτης, ακόμα και οι ίδιοι. Ένα ενδεικτικό παράδειγμα για να κατανοήσουμε την έκταση που λαμβάνει το ζήτημα της ασφάλειας των συναλλαγών είναι το ότι σε παγκόσμιο επίπεδο ένα μεγάλο ποσοστό συναλλαγών γίνεται με υποκλεμμένα στοιχεία πιστωτικών καρτών.

Βέβαια, πρέπει να αναφερθεί πως η μη ύπαρξη της δυνατότητας ηλεκτρονικής αγοράς προϊόντων ή και υπηρεσιών αυτόματα δυσχεραίνει την επιχειρηματική κατάσταση μιας εταιρείας γιατί δίνει χώρο σε ανταγωνιστικές εταιρείες που έχουν τις σχετικές παροχές να αποκτήσουν μεγαλύτερο αγοραστικό κοινό σε σχέση με όσες δεν έχουν.

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Λόγω των κινδύνων που αναλύσαμε είναι επιτακτικό οι τράπεζες να δημιουργούν συνεχώς νέα συστήματα ασφαλείας έτσι ώστε να διασφαλιστεί στο μέγιστο δυνατό το απόρρητο των συναλλαγών. Για αυτό το σκοπό οι τράπεζες επενδύουν όλο και

⁶⁴ J. Ohene-Djan, 2008, σελ. 15

περισσότερο σε συστήματα ασφαλείας. Η διαδικτυακή τραπεζική είναι ένας από τους τομείς που απαιτεί αυξημένα μέτρα ασφαλείας, σύμφωνα και με όσα αναφερθήκαμε πιο πάνω. Βέβαια, οι μέθοδοι αυτοί αντιμετώπισης των μειονεκτημάτων της διαδικτυακής τραπεζικής επεκτείνονται κατά περίπτωση και στις άλλες υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Η διαδικτυακή τραπεζική αποτελεί τμήμα της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Είναι ένας νέος τομέας της ευρύτερης τραπεζικής, ο οποίος παρέχει πρόσβαση σε τραπεζικούς λογαριασμούς και τραπεζικές υπηρεσίες σε εξουσιοδοτημένους χρήστες της οποιαδήποτε στιγμή και σχεδόν σε οποιοδήποτε μέρος σε ολόκληρο τον κόσμο. Η μεγαλύτερη πρόκληση που πρέπει να αντιμετωπιστεί από τη πλευρά της τράπεζας, αποτελεί η ασφάλεια των ηλεκτρονικών χρηματοοικονομικών συναλλαγών.

Μια επιτυχημένη σχέση, όπως είπαμε, στηρίζεται στην εμπιστοσύνη. Παρότι οι τράπεζες παρέχουν ένα όλο και ευρύτερο φάσμα διαθέσιμων προϊόντων και υπηρεσιών, οι πελάτες έχουν την ανάγκη να αισθάνονται ότι οι συναλλαγές τους είναι ασφαλείς, προκειμένου να προβούν σε αυτές. Η ασφάλεια των συναλλαγών αποτελεί και πρωταρχικό μέλημα των τραπεζών, οι οποίες για να κερδίσουν την εμπιστοσύνη των πελατών τους έχουν εισάγει στις παρεχόμενες υπηρεσίες ορισμένα χαρακτηριστικά ασφαλείας. Η αδυναμία της τράπεζας να διασφαλίσει την ασφάλεια των συναλλαγών μπορεί να οδηγήσει σε σημαντική απώλεια και για την ίδια την τράπεζα, όπως για παράδειγμα εκτός από απώλεια πελατών η τράπεζα να υποστεί ακόμα και στιγματισμό της φήμης της. Κάποια από τα βασικότερα χαρακτηριστικά που έχουν λάβει οι τράπεζες για να διασφαλίσουν την ασφάλεια των τραπεζικών συναλλαγών θα τα αναπτύξουμε ακολούθως.

Οι τράπεζες παρέχουν στους πελάτες τους συσκευές ασφαλείας. Υπάρχουν δύο κυρίαρχες τεχνικές για τη διαδικτυακή τραπεζική, οι οποίες έχουν αναπτυχθεί καθώς δεν θεωρείται αρκετά ασφαλής η πιστοποίηση και ταυτοποίηση του χρήστη μέσω ενός μόνο κωδικού πρόσβασης, παρότι αυτός εμφανίζεται να είναι ο πιο συνήθης τρόπος στις εμπορικές ιστοσελίδες. Αυτές συνοψίζονται στο σύστημα PIN/TAN. Το PIN και το TAN αποτελούν δύο κωδικούς. Το PIN αφορά στην είσοδο του χρήστη στην υπηρεσία και το TAN στην έγκριση για ολοκλήρωση μιας συναλλαγής. Το TAN είναι ένας κωδικός μιας χρήσης, ο οποίος μπορεί να γνωστοποιηθεί στον χρήστη με διάφορους τρόπους και είναι έγκυρος για συγκεκριμένη χρονική περίοδο (η οποία εξαρτάται από τον τρόπο γνωστοποίησής του στον χρήστη). Ένας διαδεδομένος τρόπος ήταν η αποστολή μιας λίστας με τέτοιους κωδικούς μέσω αλληλογραφίας στους χρήστες της διαδικτυακής τραπεζικής. Ο πιο ασφαλής τρόπος είναι να παραχθεί μέσω μιας διαπιστευμένης συσκευής. Αυτές οι συσκευές παράγουν έναν αριθμό βασιζόμενες στην ώρα και ένα μοναδικό μυστικό στοιχείο το οποίο είναι αποθηκευμένο στη συσκευή. Ένας άλλος τρόπος είναι να το λάβει ο χρήστης στο κινητό του ως μήνυμα κειμένου. Επιπλέον, υπάρχουν τα τείχη προστασίας, τα οποία είναι τα μέσα διασφάλισης μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης σε κάποιο σύστημα, ελέγχοντας τις κινήσεις των λογαριασμών και προστατεύοντας κυρίως από κακόβουλο λογισμικό.

Επιπρόσθετα πολλές φορές οι τράπεζες παράλληλα χρησιμοποιούν ασφαλείς συνδέσεις SSL, έτσι ώστε να μην απαιτείται περεταίρω κρυπτογράφηση. Το SSL αποτελεί πιστοποιητικό ασφαλείας του διακομιστή. Μέσω αυτού δίνεται η δυνατότητα στη τράπεζα να κρυπτογραφεί τις μεταδιδόμενες πληροφορίες και να ελέγχει την ακεραιότητά τους κατά τη μετάδοση από τον αποστολέα στον παραλήπτη. Αυτό δίνει μια αίσθηση ασφαλείας στον χρήστη αναφορικά με τη διασφάλιση της ταυτότητάς του και τη μη γνωστοποίηση σε μη εξουσιοδοτημένα τρίτα μέρη των απόρρητων πληροφοριών του (όπως για παράδειγμα, εκτός από τους κωδικούς ασφαλείας και

στοιχεία καρτών, το χρόνο και το ποσό μιας εκτελούμενης συναλλαγής). Επιπρόσθετα ενισχύει και στη πράξη την ασφάλεια των συναλλαγών.

Μέσω της διαδικτυακής τραπεζικής παρέχεται και η ψηφιακή υπογραφή. Η ψηφιακή υπογραφή ουσιαστικά αποτελεί μια νοητή υπογραφή που εκτελείται με ψηφιακό τρόπο. Ο σκοπός χρήσης της είναι να πιστοποιεί την ταυτότητα του αποστολέα κατά την εκτέλεση των συναλλαγών. Όλες οι συναλλαγές κρυπτογραφούνται και υπογράφονται ψηφιακά. Κατ' αυτόν το τρόπο η υποκλοπή και η πλαστογραφία της ταυτότητας του χρήστη γίνεται αρκετά δύσκολη και αυξάνεται σημαντικά η ασφάλεια των συναλλαγών.

Η κρυπτογράφηση αποτελεί τον βασικότερο τρόπο αποφυγής μετάδοσης των στοιχείων του χρήστη που θα οδηγούσε σε τυχόν υποκλοπή της ταυτότητας του, όπως είναι οι κωδικοί ασφαλείας και τα στοιχεία των καρτών. Με αυτό το τρόπο οι πληροφορίες που ανταλλάσσονται είναι κατανοητές μόνο από τον αποστολέα και τον παραλήπτη. Γίνεται μέσω της χρήσης κάποιου κλειδιού (είτε μυστικού ή ιδιωτικού ή δημόσιου) σε συνδυασμό με μαθηματικές διεργασίες, το οποίο δημιουργεί άπειρους συνδυασμούς σε κάποιον πιθανό υποκλοπέα που θα ήθελε να αποκρυπτογραφήσει την πληροφορία, καθιστώντας την αποκρυπτογράφηση πολύ δύσκολη.

Η κρυπτογράφηση μπορεί να κάνει πιο ασφαλή τη μετάδοση των πληροφοριών, αλλά δε μπορεί να διασφαλίσει ότι το μεταδιδόμενο μήνυμα δεν υπόκειται αλλοιώσεις από τον αποστολέα προς τον παραλήπτη. Σε αυτή τη περίπτωση υπάρχουν δύο μέθοδοι επαλήθευσης της ακεραιότητας των μεταδιδόμενων πληροφοριών. Ο Αλγόριθμος Hash και τα Ψηφιακά Πιστοποιητικά. Ο Αλγόριθμος Hash αποστέλλεται από τον αποστολέα προς τον παραλήπτη και αυτός με τη σειρά του, μέσω του αλγορίθμου, ελέγχει την διασφάλιση της ακεραιής παραλαβής των δεδομένων. Τα Ψηφιακά Πιστοποιητικά χρησιμοποιούνται για την ταυτοποίηση των συναλλασσόμενων και την επικύρωση της ψηφιακής υπογραφής.

Τα ηλεκτρονικά χρηματικά κεφάλαια μπορούν να διατηρούνται σε διάφορες νομισματικές μονάδες με βάση την πραγματική χρηματική αξία τους. Αυτό συμβάλει στην καλύτερη οργάνωση και διαχείριση της οικονομικής ζωής των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς οι πελάτες έχουν πιο πολλές πιθανότητες να προβούν όντως στη χρήση των υπηρεσιών, όταν αυτές είναι εύκολες στη χρήση και ασφαλείς. Οι τράπεζες για να διασφαλίσουν την συνεχή ασφάλεια των συναλλαγών και των πελατών τους ενημερώνουν και εξελίσσουν αδιαλείπτως τα συστήματά τους, έτσι ώστε να υπάρχουν δικλίδες ασφαλείας. Ο κίνδυνος της μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης είναι κάτι που ανησυχεί τόσο τους πελάτες όσο και τις τράπεζες. Ένας από τους μεγαλύτερους φόβους είναι το να εισβάλει τρίτο μη εξουσιοδοτημένο πρόσωπο σε λογαριασμούς και ξοδέψει τα διαθέσιμα χρήματα.

Βέβαια σε κάθε περίπτωση πρέπει και ο χρήστης να είναι προσεκτικός στις ηλεκτρονικές συναλλαγές του. Οποτεδήποτε ανακύψει κάποιο πρόβλημα, η τράπεζα μπορεί να συναντηθεί με τον πελάτη για να το επιλύσει παρουσία ενός εμπειρογνώμονα. Αυτό είναι ιδιαίτερα χρήσιμο ιδίως κατά τη διαχείριση πιο πολύπλοκων και σύνθετων αιτημάτων ή και συναλλαγών.⁶⁵

Ομοίως, αναφορικά με τις επιχειρήσεις και οι ιστοσελίδες οφείλουν να δημιουργήσουν συστήματα ασφαλείας τέτοια ώστε να μη γίνεται υποκλοπή των δεδομένων των χρηστών τους. Αυτό είναι κάτι που ισχύει για όλες τις μορφές ηλεκτρονικού εμπορίου και όχι αποκλειστικά την ηλεκτρονική τραπεζική. Πλέον, υπάρχει μεγάλη ανασφάλεια από μεριάς των καταναλωτών για τα ζητήματα

⁶⁵ Sonia Sharma, 2016, σελ. 304 και Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα et al, 2005, σελ. 149-151

ασφαλείας. Για αυτό το λόγο οι τράπεζες οφείλουν να έχουν ασφαλή και ενημερωμένα τα συστήματά τους.

Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

Η ηλεκτρονική τραπεζική αποτελεί και για τις επιχειρήσεις ένα εργαλείο ανάπτυξης, με μηχανισμούς και διαδικασίες ανάπτυξης παρόμοιους με αυτούς των τραπεζών. Όμως όλα τα εργαλεία αν δεν τα χρησιμοποιείς με τον σωστό τρόπο (ή αν κατά τη χρήση τους δεν έχει γίνει σωστός συνυπολογισμός των απαιτούμενων παραμέτρων), μπορεί να επιφέρουν μη επιθυμητά αποτελέσματα. Οι δυνατότητες της ηλεκτρονικής τραπεζικής νοούνται ως πόροι που διατίθενται από την τράπεζα στις επιχειρήσεις (τους πελάτες της τράπεζας) ως επέκταση των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και συμβάσεων πίστωσης, οι οποίοι έχουν σχεδιαστεί έτσι ώστε μεταξύ άλλων να επιταχύνουν να καταστήσουν πιο ευέλικτες τις διαδικασίες.⁶⁶

Έχοντας επιταχύνει, απλοποιήσει και σε κάποιες περιπτώσεις αυτοματοποιήσει τις επιχειρηματικές διαδικασίες, έχει ανοίξει τον δρόμο για την ενασχόληση των υπαλλήλων με πιο παραγωγικές διαδικασίες. Ειδικότερα, στο πλαίσιο των καθημερινών επιχειρησιακών αναγκών, έχει συμβάλει στην άμεση και οικονομική διεκπεραίωση της πλειοψηφίας των τραπεζικών συναλλαγών. Επιπρόσθετα, η διευκόλυνση της μηχανογράφησης σε συνδυασμό με την αδιάλειπτη πρόσβαση στις πληροφορίες συμβάλει στην αποδοτικότερη εταιρική διαχείριση.

Αυτά βοηθάνε και την επιχείρηση να επενδύσει σε διαφορετική αξιοποίηση του υπαλληλικού δυναμικού και άλλου είδους επιχειρηματικές δραστηριότητες, λόγω πρωτίστως του επιπρόσθετου διαθέσιμου χρόνου προς αξιοποίηση. Επίσης έχει ανοίξει το δρόμο για την πιο άμεση και αποδοτική διαδικτυακής εξάπλωσης των επιχειρήσεων και καλύτερης διάθεσης και διαχείρισης των πρώτων υλών και των εμπορευμάτων τους, κάνοντας εφικτές τις άμεσες πληρωμές μέσω καρτών και μεταφοράς κεφαλαίων από λογαριασμό σε λογαριασμό.

Επιπρόσθετα συμβάλουν και στην βελτίωση των σχέσεων των επιχειρήσεων με τους πελάτες τους. Οι πελάτες μπορούν να εξυπηρετούνται πιο εύκολα και πιο άμεσα, αποπληρώνοντας την επιχείρηση με τον βολικότερο για τους ίδιους τρόπο (πληρωμή με κάρτα, με κατάθεση στο λογαριασμό κ.α.) και επιταχύνοντας την απόκτηση των προϊόντων ή την λήψη της παροχή των αιτούμενων υπηρεσιών.

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να κάνουν τα βήματα και σύμφωνα με τα βήματα που κάνει η αγορά και τις επιθυμίες του αγοραστικού κοινού. Μια επιχείρηση που δεν εξελίσσεται με τους επιτακτικούς ρυθμούς που εξελίσσονται τα πάντα γύρω από αυτήν αναμένεται να μείνει πίσω και να χάσει αγοραστικό μερίδιο από άλλες που θα το προσελκύσουν είτε με κινήσεις μάρκετινγκ ή με προσφορά εξελιγμένων και σύγχρονων προϊόντων και υπηρεσιών. Με τις στατιστικές να δείχνουν την αυξητική τάση των ηλεκτρονικών αγορών, το ηλεκτρονικό εμπόριο ή παραλλαγές του εμφανίζονται πλέον σαν μονόδρομος στην ανάπτυξη των επιχειρήσεων. Τα καταστήματα μπορούν πλέον να προσεγγίζουν και να εντάξουν στο πελατολόγιό τους ακόμα και τα πιο αποκρουσμένα γεωγραφικά τμήματα με τη δυνατότητα των ηλεκτρονικών πληρωμών που παρέχεται στο ηλεκτρονικό εμπόριο και χρησιμοποιούνται σε κύριο βαθμό οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Όμως αυτό το εργαλείο έρχεται και με «κόστος». Πολλές είναι οι επιχειρήσεις που για να αποκριθούν σε αυτή τη τεχνολογική εξέλιξη πρέπει να προσλάβουν στο δυναμικό τους εξειδικευμένο προσωπικό και πρέπει επίσης να εναρμονιστούν οι μέθοδοι λειτουργίας των επιχειρήσεων με τα νέα δεδομένα. Σε κάποιες περιπτώσεις υπάρχει

⁶⁶ Deyvison De Lima Oliveira et al, 2016, σελ. 267

και επιπρόσθετο κόστος για την χρήση των υπηρεσιών ή και για την κατασκευή και συντήρηση εξειδικευμένων υπηρεσιών (π.χ. τα ηλεκτρονικά καταστήματα με τη δυνατότητα ηλεκτρονικών πληρωμών απαιτούν πολύ εξειδικευμένες γνώσεις για τη δημιουργία τους και παρουσιάζουν ιδιαίτερη ευαισθησία σε θέματα ασφαλείας) ή και την επέκτασή τους. Όσο άρτιο και να είναι ένα ηλεκτρονικό σύστημα κατά την στιγμή της υλοποίησης, με την πάροδο του χρόνου και την πρόοδο της τεχνολογίας κάποια στιγμή θα θεωρηθεί απαρχαιωμένο.

Ειδικότερα για την κατασκευή ηλεκτρονικών καταστημάτων και την υποστήριξη ηλεκτρονικών αγορών, υπάρχει το επιχειρηματικό ρίσκο που είτε από την μη επιτυχή εναρμόνιση ή από την μη ανταπόκριση ή και ικανοποίηση του πελατολογίου. Η μη επιτυχή εναρμόνιση μπορεί να επέλθει από την αδυναμία αξιοποίησης στο έπακρο των δυνατοτήτων της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Η μη απόκριση ή ικανοποίηση του πελατολογίου θα μπορούσε να επέλθει από ενέργειες που δεν φέρουν την επιθυμητή απόκριση από το πελατολόγιο και κατ' επέκταση δεν αποδίδουν το επιθυμητό αποτέλεσμα.

Και εδώ η ασφάλεια των δεδομένων των στοιχείων τόσο της επιχείρησης όσο και των πελατών – συνεργατών αυτής είναι πρώτιστο μέλημα. Εκτός από τις ενέργειες που κάνει η ίδια η τράπεζα, οφείλουν και οι ίδιες οι επιχειρήσεις να επενδύσουν σε μεθόδους και εργαλεία που θα ενισχύσουν την ασφάλεια τόσο στην ίδια χρήση όσο και των εν δυνάμει πελατών τους.

Η ηλεκτρονική τραπεζική, όπως προαναφέραμε, είναι ένα εργαλείο ανάπτυξης. Και ως τέτοιο έχει τη δυνατότητα να προσφέρει πολύπλευρη ανάπτυξη σε μια επιχείρηση, είτε αυτή κάνει μερική ή πλήρη χρήση των δυνατοτήτων της. Η μη βέλτιστη ή μη πλήρης ή μη ορθή χρήση των εργαλείων που παρέχει δεν αναιρούν όλα τα θετικά που απορρέουν από την ορθή και βέλτιστη χρήση τους.

ΑΞΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΜΜΕ

Οι ΜΜΕ είναι επιχειρήσεις που απασχολούν έως 250 εργαζόμενους και αποτελούν το 99% όλων των επιχειρήσεων στην Ευρώπη.⁶⁷

Σύμφωνα με έρευνα που έγινε για την διαδικτυακή τραπεζική σε 76 μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις επιβεβαιώνονται τα πλεονεκτήματα της χρήσης της διαδικτυακής τραπεζικής, τόσο σε επίπεδο διαδικασίας όσο και σε επίπεδο επιχείρησης. Υπάρχει μια άμεση και θετική σχέση μεταξύ των δυνατοτήτων της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των επιδόσεων των επιχειρηματικών διαδικασιών της επιχείρησης.

Η έρευνα αυτή επίσης μας δείχνει ότι η βελτίωση των επιχειρηματικών διαδικασιών επηρεάζει τη συνολική απόδοση της επιχείρησης σε διάφορους τομείς, όπως οι σχέσεις με τους προμηθευτές, τους πελάτες, την παραγωγή και τις διαδικασίες, το μάρκετινγκ και τις πωλήσεις. Παρατηρήθηκε, όμως, ότι δεν υπάρχει άμεση συσχέτιση μεταξύ των δυνατοτήτων της ηλεκτρονικής τραπεζικής και της συνολικής απόδοσης της επιχείρησης.⁶⁸

⁶⁷ https://ec.europa.eu/growth/smes/business-friendly-environment/sme-definition_en

⁶⁸ Deyvison De Lima Oliveira et al, 2016, σελ. 275-276

Σύμφωνα με άλλη έρευνα που έγινε σε 400 μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις⁶⁹ τον Οκτώβριο του 2014, με κομβικά χαρακτηριστικά το χρόνο μετακίνησης, το χρόνο αναμονής, την εικοσιτετράωρη διαθεσιμότητα, την υψηλού επιπέδου ασφάλεια και τη ποσοστιαία μεταβολή των μηνιαίων τελών των λογαριασμών, παρατηρήθηκαν τα ακόλουθα.

Έγινε υπολογισμός του κόστους του χρόνου που γλιτώνουν οι επιχειρήσεις από τα 4 πρώτα κομβικά χαρακτηριστικά που προαναφέραμε, με τη χρήση συντελεστή απόκλισης ή μεταβλητότητας (coefficient of variation, C.V). Η αξία αυτή υπολογίστηκε σύμφωνα με το τι θα ήταν διατεθειμένες να δαπανήσουν οι επιχειρήσεις προκειμένου να είχαν αυτές τις υπηρεσίες. Τα αποτελέσματα ήταν σε δολάρια ανά μήνα και συνοψίζονται στον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 3 Αξία ηλεκτρονικής τραπεζικής σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις

α/α	Σενάριο	CV (\$)
1	Μηδενική μετακίνηση και αναμονή – υπηρεσίες διαθέσιμες 24/7 με υψηλή ασφάλεια	554,65
2	Μηδενική μετακίνηση και αναμονή – υπηρεσίες μη διαθέσιμες 24/7 αλλά με υψηλή ασφάλεια	159,17
3	Μηδενική μετακίνηση και αναμονή – υπηρεσίες διαθέσιμες 24/7 αλλά χωρίς υψηλή ασφάλεια	152,67
4	Μηδενική μετακίνηση και αναμονή – υπηρεσίες μη διαθέσιμες 24/7 και χωρίς υψηλή ασφάλεια	43,29

Παρατηρούμε πως αν και σε όλα τα σενάρια υπάρχει η μηδενική μετακίνηση και αναμονή, από μόνη της ως παράμετρος δεν αποδίδει ούτε το 10% της μέγιστης απόδοσης, παρότι ως χωριστά χαρακτηριστικά, υπολογίστηκε ότι κάποιος θα πλήρωνε \$115/μήνα προκειμένου να είχε μια ώρα λιγότερες μετακινήσεις και \$30/μήνα προκειμένου να μην είχε αναμονές. Η μηδενική μετακίνηση και αναμονή, ακόμα και σε συνδυασμό με ένα από τα δύο άλλα χαρακτηριστικά, πάλι η απόδοση παραμένει σχετικά χαμηλή.

Το πρώτο σενάριο ουσιαστικά αντικατοπτρίζει τα χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής τραπεζικής και η πιθανότητα επιλογής του ήταν 96,5%. Τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας μας δείχνουν ότι τα οφέλη που έχουν οι επιχειρήσεις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις από τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι πολύ σημαντικά. Η μέγιστη απόδοση έρχεται από το συνδυασμό και των 4 χαρακτηριστικών, όπου η αξία ανέρχεται στα \$554,65, με την ετήσια αντίστοιχη αξία να υπερβαίνει τα \$6.000. Βέβαια αυτό αποτελεί μια μέση αξία, καθώς σε εταιρείες που δραστηριοποιούνται με εισαγωγές και εξαγωγές η αξία αυτών των υπηρεσιών θα είναι πολύ μεγαλύτερη.⁷⁰

⁶⁹ Οι πόλεις των Αραβικών Εμιράτων που συμμετείχαν (και ο αριθμός των ερωτώμενων επιχειρήσεων) ήταν: Ντουμπάι (67), Τζεμπέλ Αλί (120), Σαριά (14), Σάρτζα (80), Ατζμάν (33), Ρας αλ-Καϊμά (86)

⁷⁰ Parvaneh Shahnoor et al, 2015, σελ. 21-23

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΜΕΤΑΞΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Σε μελέτη που πραγματοποιήθηκε με σκοπό την διερεύνηση της αξίας της ηλεκτρονικής τραπεζικής στις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων, χρησιμοποιώντας εμπειρικές δοκιμές θεωρητικών μοντέλων, παρατηρήθηκαν τα ακόλουθα: Η ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αποτελεί ένα θετικό, σημαντικό και καθοριστικό παράγοντα οφέλους, αλλά δεν επηρεάζει αρνητικά την θυσία (για παράδειγμα αναφέρουμε τη σχέση μεταξύ κόστους και ποιότητας). Το οικονομικό ρίσκο, όπως και το ρίσκο απόδοσης έχουν θετική επίδραση στις θυσίες και όχι αρνητική στα οφέλη. Ακριβώς αντίστροφα λειτουργεί το ψυχοκοινωνικό ρίσκο, το οποίο έχει αρνητική επίδραση στα οφέλη αλλά δε μπορεί να νοηθεί ως θυσία. Τα αποτελέσματα αυτά επιβεβαιώνουν την θετική επίδραση που επιφέρει η κατανόηση των οφελών στην ικανοποίηση των πελατών, σε αντίθεση με την κατανόηση των θυσιών η οποία δεν υποστηρίζεται. Η ικανοποίηση, όπως και τα ορατά οφέλη, έχουν θετική επίδραση στην «από στόμα σε στόμα επικοινωνία», αλλά δεν υποστηρίζεται η αρνητική επίδραση στο στόχο για αλλαγή. Σε αντίθεση, οι ορατές θυσίες έχουν θετική επίδραση στους στόχους για αλλαγή, αλλά δεν υποστηρίζεται η αρνητική επίδραση στην «από στόμα σε στόμα επικοινωνία».

Οι θυσίες και τα οφέλη αποτελούν τους παράγοντες που προσδιορίζουν την αξία. Οι τέσσερις βασικές διαστάσεις των οφελών και των θυσιών που καθορίζουν την αξία, είναι τα ακόλουθα:

1. Το κόστος κτήσης κατάλληλου υλικού και λογισμικού, όπως επίσης και η απόκτηση και εκπαίδευση προσωπικού, ανήκει στη κατηγορία των θυσιών για το οποίο απαιτείται χρηματική δαπάνη.
2. Το συνεχές κόστος που σχετίζεται με την εκπαίδευση και αποτελεσματική εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής, ανήκει στη κατηγορία των θυσιών για το οποίο απαιτείται χρονική δαπάνη.
3. Τα γενικότερα οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, ανήκει στη κατηγορία των οφελών
4. Τα οφέλη που προκύπτουν από τις συναλλαγές μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, ανήκει στη κατηγορία των οφελών

Όλες αυτές οι πτυχές της ηλεκτρονικής τραπεζικής πρέπει να επιδειχτούν με σαφήνεια κατά τη χρήση. Ήδη έχουμε δει ότι δεν υπάρχει σημαντική σχέση μεταξύ της ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και των θυσιών που πρέπει να γίνουν από τη πλευρά των επιχειρήσεων. Συνεπώς, κατά την επικοινωνία με τους πελάτες είναι σημαντικό να τονιστούν εκτός από τα κυρίαρχα θέματα της ποιότητας των υπηρεσιών (αποτελεσματικότητα, διαθεσιμότητα, ασφάλεια) και τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν από την χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Βέβαια, τα στοιχεία κινδύνου αποτελούν ζητήματα που πρέπει να διευθετηθούν σε επίπεδο επιδόσεων, οικονομικό, αλλά και ψυχολογικό, το οποίο είναι αναμενόμενο αν αναλογιστούμε τη φύση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Παράλληλα, οι πελάτες χρειάζεται να αισθάνονται σίγουροι πως η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής δε θα επιφέρει αρνητικές επιπτώσεις στην επιχείρηση και το προσωπικό της. Σε περίπτωση νέου πελάτη, αυτό μπορεί να γίνει μέσω υποστήριξης της εταιρείας στηριζόμενοι σε ήδη υπάρχουσες περιπτώσιολογικές μελέτες οι οποίες είναι βασισμένες σε εταιρείες που χρησιμοποιούν ήδη τις αντίστοιχες υπηρεσίες. Για τους υφιστάμενους πελάτες, το μέσο παροχής των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής πρέπει να προτείνει τρόπους που θα οδηγήσουν στη μείωση του κινδύνου. Τα μηνύματα επικοινωνίας πρέπει να καλύπτουν ολόκληρο το εύρος των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ιδιαίτερη όμως έμφαση πρέπει να δίνεται και στις ανάγκες του κάθε πελάτη. Οι ιδιαιτερότητες αυτές θα πρέπει να

αναγνωρίζονται και να δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα. Η εστίαση αυτή συμβάλει αποδοτικότερα και στην σκιαγράφηση των ρίσκων.

Οι πάροχοι των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής θα πρέπει να επιστήσουν τη προσοχή και να παρέχουν και όλα τα εργαλεία υποστήριξης (όπως για παράδειγμα λογισμικό ασφαλείας και ειδική εκπαίδευση του προσωπικού) αναφορικά με τα πρωτόκολλα ασφαλείας. Εγχειρίδια λειτουργίας με λεπτομερείς πληροφορίες και οδηγίες αναφορικά με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να συμβάλουν θετικά τόσο στα έσοδα της επιχείρησης όσο και γενικότερα στην καλύτερη κατανόηση των υπηρεσιών και στην ευκολότερη επίτευξη των στόχων της. Η χρήση πρωτόκολλων ασφαλείας συμβάλει στην ελαχιστοποίηση των αποδόσεων και των οικονομικών κινδύνων και την μείωση του κόστους για τους χρήστες. Με αυτό το τρόπο οι πελάτες θα καταφέρουν να μειώσουν τις θυσίες τους αυξάνοντας παράλληλα τα οφέλη τους.

Τόσο οι άμεσες όσο και οι έμμεσες επιπτώσεις της κατανόησης των πλεονεκτημάτων και των θυσιών συμβάλουν στην αρτιότερη διαχείριση. Σύμφωνα και με τα παραπάνω, έχει παρατηρηθεί ότι οι προσπάθειες που αποσκοπούν στην ικανοποίηση των πελατών θα πρέπει να εστιάσουν περισσότερο στη βελτίωση της κατανόησης των αναμενόμενων πλεονεκτημάτων παρά στη μείωση που προέρχεται από τις θυσίες. Η κάθε επιχείρηση θα πρέπει να προσδιορίσει το επιθυμητό αποτέλεσμα και ακολούθως να κάνει ενέργειες που θα την φέρουν πιο κοντά στο στόχο της.⁷¹

⁷¹ Fakhredin Maroofi et al, 2016, σελ. 325-342

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Έχοντας δει όλες τις όψεις της ηλεκτρονικής τραπεζικής, είναι εύκολο να διαπιστώσει κανείς το μεγάλο όφελος που μπορεί να προκύψει από την χρήση των υπηρεσιών της, όπως παράλληλα και τους περιορισμούς και τους κινδύνους που υπάρχουν. Η ηλεκτρονική τραπεζική ναι μεν ανοίγει νέες πόρτες και μια νέα εποχή για τις επιχειρήσεις, με υπηρεσίες που πριν από αρκετά χρόνια φάνταζαν ουτοπικές και οι επιχειρήσεις θα ήταν διατεθειμένες να δαπανήσουν μεγάλα ποσά για την απόκτησή τους, αλλά παράλληλα γεννάει και περιορισμούς και κινδύνους που προκύπτουν από την υποχρεωτική κτήση ειδικού εξοπλισμού σε κάποιες περιπτώσεις και από τα ιδιαίτερα ευαίσθητα ζητήματα ασφάλειας.

Σε μια προσέγγιση πιο συνολική, μπορούμε να δούμε να υπερισχύουν οι λόγοι που την καθιστούν εργαλείο ανάπτυξης. Σε καθημερινό επίπεδο πληθώρα επιχειρήσεων επωφελούνται πολύπλευρα των υπηρεσιών της, επαγρυπνώντας παράλληλα για όλους τους ενδεχόμενους κινδύνους. Η ηλεκτρονική τραπεζική έχει δώσει την απάντηση σε ένα από τα μεγαλύτερα ζητήματα των επιχειρήσεων που είναι ο χρόνος. Όλο αυτό στροβιλίζεται γύρω από την αμεσότητα, την ταχύτητα που διεκπεραιώνονται οι υπηρεσίες της. Τα εργαλεία που παρέχει είναι στη διάθεση των επιχειρήσεων, προκειμένου να τα εκμεταλλευτούν με τον αποδοτικότερο για αυτές τρόπο, για να μεγιστοποιήσουν τα οφέλη τους.

Η παράλληλη χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής με την φυσική επαφή με εκπρόσωπους της τράπεζας, ίσως είναι η βέλτιστη λύση για την καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών που θα μπορούσε να δεχτεί μια επιχείρηση ως προς τις τραπεζικές της ανάγκες, καθώς θα διατηρηθεί μια άρτια προσωποποιημένη επαγγελματική σχέση με την τράπεζα. Επίσης τα ζητήματα ασφαλείας αντιμετωπίζονται με εκπαίδευση του προσωπικού και αυξημένη ασφάλεια στα ηλεκτρονικά συστήματα. Συνεπώς τα εμπόδια που παρουσιάζονται είναι ελέγξιμα και αντιμετωπίσιμα και τα οφέλη παραμένουν τόσο μεγάλα, που την καθιστούν ένα εργαλείο σύμμαχο στην ανάπτυξη των επιχειρήσεων.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Online banking penetration in Greece from 2005 to 2018*. (2018 , January). Ανάκτηση από The Statistics Portal: <https://www.statista.com>
- (2019). Ανάκτηση από Wikipedia: <https://wikipedia.org>
- (2019). Ανάκτηση από ΔΙΑΣ: <https://www.dias.com.gr>
- A. Koponen . (2006). *E-Commerce, Electronic Payments*. Helsinki University of Technology, Telecommunications Software and Multimedia Laboratory.
- Deyvison De Lima Oliveira, Fabio Augusto Lipke, & Sidnei R. F. Silva. (2016). Internet Banking capabilities and performance of Small Business: the IT business value from the perspective of external capabilities. *BASE – Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos*, 265-278.
- Dr. Ala`Eddin Mohd Khalaf Ahmad, & Dr. Hasan Ali Al-Zu'bi. (2011). E-banking Functionality and Outcomes of Customer Satisfaction: An Empirical Investigation. *International Journal of Marketing Studies* , 50-65.
- E-Commerce*. (2014). Tutorials Point.
- Fakhredin Maroofi, & Khodadad Kalhori. (2016). Value and Risk in Business to Business E-Banking. Στο *A volume in the Advances in Electronic Government, Digital Divide, and Regional Development (AEGDDR) Book Series* (σσ. 325-351). IGI Global.
- Fakhriyeh Hamidianpour, Majid Esmailpour, & Ali Daryanavard. (2016). The Effect of Electronic Banking on the Performance of Supply Chain. *Modern Applied Science*, 19-29.
- Internet banking on the rise* . (2018, 01 15). Ανάκτηση από Eurostat: <https://ec.europa.eu>
- J. Ohene-Djan . (2008). *Electronic commerce*. Goldsmiths University of London.
- Jyoti Vij, Kavita Vij, & Vinod Vij. (2014). Role of e-banking in current scenario. *International Journal of Technical Research and Applications*, 64-68.
- Kirakosyan, K., & Dănăiață, D. (2014). Communication management in electronic banking. Better communication for better relationship. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 361-370.
- Parvaneh Shahnoori, & Glenn P. Jenkins. (2015). *Value of E-Banking to Small and Medium-Sized Enterprises*. Eastern Mediterranean University.
- Rahela Farooqi. (2017). impact of internet banking service quality on customer satisfaction. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 1-17.
- Sharma, S. (2016). A detail comparative study on e-banking VS traditional banking. *International Journal of Applied Research*, 302-307.

- Shraddha Nigudge, Mohsin Khan A. Pathan. (2014). E-banking: Services, Importance in Business, Advantages, Challenges and Adoption in India. *Asian Journal of Management Sciences 02 (03 (Special Issue))*, 190-192.
- Trends & More (Statistics)*. (2019). Ανάκτηση από Internet Live Stats: <https://InternetLiveStats.com>
- Wenjing Yang . (2017). *Analysis on online payment systems of e-commerce*. Oulu University of Applied Sciences - Business Information Technology.
- What is an SME?* (2019). Ανάκτηση από European Commission: https://ec.europa.eu/growth/smes/business-friendly-environment/sme-definition_en
- Αγγέλης Γ. Βασιλείος . (2005). *Η βίβλος του e-banking*. Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών.
- Γιαννόπουλος Ν. Γιώργος. (2003). Internet Banking: Νομικά ζητήματα από τη διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών στο διαδίκτυο . *Ένωση Ελληνικών Τραπεζών*, 99-108.
- Κ.Υ.Α. αριθμ. 45231/2017 Ρύθμιση υποχρέωσης αποδοχής πληρωμών με κάρτα, σύμφωνα με το άρθρο 65 του ν. 4446/2016, (Α' 240). (2017, 04 28). Ανάκτηση από Taxheaven: <https://www.taxheaven.gr/laws/circular/view/id/26054>
- Κ.Υ.Α. αριθμ. οικ. 22528/430/ 2017 Καθιέρωση της υποχρεωτικής καταβολής από τους εργοδότες των αποδοχών των εργαζομένων στον ιδιωτικό τομέα, μέσω τραπεζικού λογαριασμού. (2017, 05 18). Ανάκτηση από Taxheaven: <https://www.taxheaven.gr>
- Κοττώρης, Σ. Δ. (2013). *Σύγχρονες τραπεζικές συναλλαγές*. Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων - Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης.
- Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα, & Φαρσαρώτας Ιωάννης. (2005). *Ηλεκτρονική τραπεζική*. Σάκκουλας Αντ. Ν.