

Τ.Ε.Ι. ΗΠΕΙΡΟΥ

ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ



ΣΠΥΡΟΠΟΥΛΟΥ ΣΠΥΡΙΔΟΥΛΑ

ΑΡΤΑ 2006

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- E-Banking
- Τύποι του e-banking
- Που πρωτοεμφανίστηκε το e-banking

1.ΤΟ E-BANKING ΣΗΜΕΡΑ

- 1.1 Η εξέλιξη του e-banking
- 1.2 Μεταφέροντας το e-banking στο ρεύμα της εποχής
- 1.3 Η εφαρμογή του e-banking στο εξωτερικό και η αποδοχή του από τους καταναλωτές
- 1.4 Η εφαρμογή του e-banking στην Ελλάδα
- 1.5 Σημερινή κατάσταση στον τομέα του e-banking στην Ελλάδα
 - 1.5.1 EFG EUROBANK ERGASIAS
 - 1.5.2 WINBANK
 - 1.5.3 ALPHA BANK
 - 1.5.4 ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ
- 1.6 Διαδικασία ένταξης στο e-banking
- 1.7 Λογισμικό του e-banking
- 1.8 Προδιαγραφές τεχνικού εξοπλισμού

2. ΟΦΕΛΗ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- 2.1 Τα οφέλη του e-banking
- 2.2 Τι μπορώ να κάνω on-line
 - 2.2.1 Απόψεις της επιχείρησης και του πελάτη
 - 2.2.2 Οφέλη για την τράπεζα
 - 2.2.3 Οφέλη για τον πελάτη

- 2.2.4 Προσδοκώμενα οφέλη για τις επιχειρήσεις που εφαρμόζουν το e-banking
 - 2.2.4.1 Αποδοτικότητα
 - 2.2.4.2 Είσοδος σε νέα επιχειρηματικά πεδία
- 2.3 Επιχειρηματικά ρίσκα των επιχειρήσεων που εφαρμόζουν το e-banking
 - 2.3.1 Στρατηγικά ρίσκα
 - 2.3.2 Λειτουργικά ρίσκα
 - 2.3.3 Νομικά ρίσκα
 - 2.3.4 Απώλεια της τραπεζικής πίστης
- 2.4 Τι μπορώ να κάνω on-line

3. ΚΙΝΔΥΝΟΙ

- 3.1 Πρωτόκολλα ασφαλείας που χρησιμοποιούνται στο e-banking
 - 3.1.1 SSL
 - 3.1.2 SET
 - 3.1.3 Ψηφιακά πιστοποιητικά
- 3.2 Ποιοι κινδυνεύουν
- 3.3 Ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών
- 3.4 Θεσμικό και νομικό πλαίσιο

4. ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΣ ΤΟΥ E-BANKING

- 4.1 Ανταπόκριση που είχε τα τελευταία χρόνια
- 4.2 Έχει σήμερα νόημα να μιλάμε για e-banking στην Ελλάδα
- 4.3 Κόστος του e-banking

5. ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

- 5.1 Τι κάνουν οι τράπεζες για το μέλλον του e-banking
- 5.2 Το mobile banking
- 5.3 Γιατί δεν κάνουν όλοι e-banking;

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Εισαγωγή

E-Banking

Μέχρι σήμερα οι τραπεζικές συναλλαγές σήμαιναν για τους περισσότερους από εμάς αναμονή σε ουρές, εκνευρισμό και χάσιμο χρόνου. Πέρα από αυτά, όμως, τον τελευταίο καιρό τα κρούσματα επιθέσεων σε τραπεζικά υποκαταστήματα πληθαίνουν ανεξέλεγκτα. Τα διάφορα μέτρα που παίρνουν οι διοικήσεις των τραπεζών δυστυχώς δεν φαίνεται πως έχουν τα αποτελέσματα που επιδιώκουν, αφού σε ελάχιστες μόνο περιπτώσεις αποτρέπονται δυσάρεστες καταστάσεις...

Ένας νέος τρόπος διεξαγωγής τραπεζικών συναλλαγών, μέσω Διαδικτύου, το λεγόμενο Internet Banking, υπόσχεται όμως να αλλάξει αυτήν την εικόνα του.

Ο όρος ηλεκτρονική τραπεζική παλιότερα αφορούσε τις Αυτόματες Ταμειο-λογιστικές Μηχανές (ATM – Automatic Teller Machines) ενώ σήμερα, πιο διευρυμένος, αναφέρεται στην πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών σε πραγματικό χρόνο μέσω Η/Υ με τη χρήση του Διαδικτύου.

Οι τράπεζες συνειδητοποιούν σταδιακά τις δυνατότητες επιχειρηματικής εκμετάλλευσης του διαδικτύου και έχει ήδη εμφανιστεί και εφαρμόζεται η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking), δηλαδή η υλοποίηση τραπεζικών συναλλαγών από απόσταση με χρήση εναλλακτικών καναλιών επικοινωνίας μεταξύ τράπεζας και πελάτη, που βασίζονται στη σύγχρονη τεχνολογία. Το μόνο που δεν μπορεί να κάνει κανείς είναι ανάληψη και κατάθεση μετρητών. Η λεγόμενη «Τραπεζική από απόσταση» (remote banking) εμπεριέχει την ηλεκτρονική τραπεζική καθώς και εργασίες μέσω ATM, τηλεφώνου και προσωπικού υπολογιστή εφοδιασμένου με το κατάλληλο λογισμικό. Έτσι σήμερα δημιουργείται διεθνώς μια «κρίσιμη μάζα» χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου. Αντίστοιχα διαμορφώνονται συναλλακτικά ήθη και πρότυπα καταναλωτικής συμπεριφοράς. Η ηλεκτρονική τράπεζα μοιάζει να είναι το ταχύτερα αναπτυσσόμενο «κανάλι» που έχουν γνωρίσει οι ευρωπαϊκές τράπεζες.

Τύποι του e-banking

Δεν το είπαμε μέχρι στιγμής, αν και για πολλούς είναι αυτονόητο. Το "e-" στο e-banking προέρχεται από το "electronic". Η διάκριση που επιχειρείται είναι σε σχέση με το "banking in-person". Στα ελληνικά θα λέγαμε η "ηλεκτρονική τραπεζική" σε σχέση με την "τραπεζική δια ζώσης".

Η επιλογή του χαρακτηρισμού "electronic" δεν είναι τυχαία, παρά το γεγονός ότι ο όρος χρησιμοποιείται πριν ακόμη εμφανιστεί το internet και τα άλλα δίκτυα. Το e-banking αναφέρεται σε όλους τους τρόπους εκτέλεσης συναλλαγών κατά τους οποίους ο ανθρώπινος παράγοντας υποκαθίσταται από το ηλεκτρονικό μέσο, τη συσκευή, το δίκτυο.

Γι' αυτό και είναι σκόπιμο στο e-banking να συμπεριλαμβάνουμε τόσο το PC-banking και το internet banking όσο και το phone banking, το mobile banking αλλά και το atm banking. Οι συναλλαγές που περιλαμβάνονται σε αυτό τον ορισμό είναι:

- Συναλλαγές από τις αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές, τα γνωστά ATM, που έχουν εγκαταστήσει οι τράπεζες. Σε μια εξελιγμένη τους μορφή τα ATM συμπεριλαμβάνουν ένα αμφίδρομο σύστημα οθονών, μέσω των οποίων ένας υπάλληλος της τράπεζας δίνει αν χρειαστεί οδηγίες στο χρήστη-πελάτη.
- Συναλλαγές μέσω τηλεφώνου (telephone banking), όπου στην επικοινωνία πελάτη και υπαλλήλου παρεμβάλλεται ως μέσο το τηλέφωνο.
- Συναλλαγές μέσω υπολογιστή (PC- banking), όπου ο πελάτης χρησιμοποιεί εκτός από τον προσωπικό του υπολογιστή, τα modem (που άλλωστε αποτελούν βασικό εξοπλισμό για μια συναλλαγή πραγματικού χρόνου), κάποιο κατάλληλο λογισμικό που παρέχεται από την τράπεζα και φυσικά τον αντίστοιχο κωδικό πρόσβασης.
- Συναλλαγές μέσω Διαδικτύου (internet banking), όπου ο πελάτης χρησιμοποιεί προγράμματα λογισμικού που είναι διαθέσιμα στο Διαδίκτυο. Για την πραγματοποίηση των συναλλαγών η τράπεζα παρέχει στο χρήστη μόνο κωδικό πρόσβασης. Στο μέλλον και η τηλεόραση (στο πλαίσιο της αλληλεπιδραστικής τηλεόρασης [iTV-interactive TV]) θα χρησιμεύει ως πύλη πρόσβασης στο Διαδίκτυο και συνεπώς και για την πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω Διαδικτύου.

- Η πλέον πρόσφατα εμφανισθείσα μορφή για εξ' αποστάσεως συναλλαγές, είναι μέσω κινητού τηλεφώνου (mobile banking ή m-banking). Οι πελάτες μπορούν να εκτελούν βασικές τραπεζικές εργασίες, όπως να ενημερώνονται για την κίνηση του λογαριασμού τους, να μεταφέρουν χρήματα από ένα λογαριασμό σε έναν άλλο κλπ χρησιμοποιώντας τις δυνατότητες που τους παρέχει η κινητή τηλεφωνία (π.χ. την ώρα που βρίσκονται, στο αυτοκίνητο τους).

Πού πρωτοεμφανίστηκε το e-banking

Τον Οκτώβριο του 1995 στην Αμερική η πρώτη ηλεκτρονική τράπεζα, η **Security First Network Bank**, η οποία χωρίς να διαθέτει δίκτυο καταστημάτων εξυπηρετούσε την πελατεία της μόνο μέσα από το διαδίκτυο (Internet). Η νέα τράπεζα σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε από ένα σχετικά μικρό χρηματοοικονομικό οργανισμό, την Cardinal Bancshares Organization, που είχε έδρα στο Kentucky των ΗΠΑ και ο οποίος χρηματοδοτήθηκε με \$2,4 εκατομμύρια από δύο αμερικάνικες τράπεζες, την Huntington Bancshares και την Wachovia Corporation. Γιατί άραγε οι δύο τράπεζες επένδυσαν τόσα χρήματα στην Cardinal Bancshares; Διότι ήταν οι πρώτες που αφενός διέκριναν ότι πολλοί πελάτες των τραπεζών έχουν την ανάγκη να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους με απλό τρόπο, καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας, συνεχώς όλο το χρόνο και χωρίς γεωγραφικό περιορισμό και αφετέρου γιατί αναγνώρισαν το μεγάλο πλεονέκτημα της Cardinal Bancshares να έχει σχεδιάσει την περισσότερη προηγμένη αρχιτεκτονική ασφαλείας πληροφοριακών συστημάτων. Αρχιτεκτονική η οποία αποτελεί την προϋπόθεση για τη δημιουργία, αλλά κυρίως την αποδοχή, από την πελατεία της τράπεζας. Αρχιτεκτονική ασφαλείας και λογισμικού που, παρά τις επανειλημμένες προσπάθειες ειδικών της πληροφορικής, δεν έχουν παραβιασθεί μέχρι σήμερα. Η αρχή έγινε προς τα τέλη της προηγούμενης δεκαετίας καταγράφηκε σημαντική αύξηση στην ίδρυση και λειτουργία διαδικτυακών τραπεζών, ενώ αντίστοιχα ο αριθμός των παραδοσιακών τραπεζικών καταστημάτων παρουσίαζε μείωση.

1. TO E-BANKING ΣΗΜΕΡΑ

1.1 Η εξέλιξη του e-banking

Η τάση των διαδικτυακών τραπεζών δε συνεχίστηκε. Τα αναμφισβήτητα πλεονεκτήματα των νέων τραπεζών φάνηκε ότι είχαν υπερεκτιμηθεί. Ο εντυπωσιακός ρυθμός αύξησης της πελατείας των νέων τραπεζών, επισκιάστηκε από το γεγονός ότι οι πελάτες των ηλεκτρονικών τραπεζών έπρεπε να καταφύγουν και πάλι στις παραδοσιακές τράπεζες, στα καταστήματα, για καλύψουν ανάγκες που από τη φύση τους οι ηλεκτρονικές τράπεζες δε μπορούσαν να εξυπηρετήσουν. Παράλληλα οι παραδοσιακές τράπεζες, οι οποίες μέσα από τα καταστήματα προωθούσαν προϊόντα και υπηρεσίες και εξυπηρετούσαν τις συναλλαγές των πελατών τους, ένιωσαν ‘απειλή’, καθώς διαπίστωσαν ότι τμήματα πελατών τους άρχιζαν να στρέφονται προς τις τράπεζες νέας μορφής. Οι τράπεζες αυτές έπρεπε κάτι να κάνουν κι έτσι με γρήγορα βήματα άρχισαν να αναπτύσσουν εναλλακτικά, ως προς τα καταστήματα, δίκτυα εξυπηρέτησης, στα πρότυπα των ηλεκτρονικών τραπεζών. Σε αρκετές περιπτώσεις αναγκάστηκαν να προβούν σε ριζική αναθεώρηση των πληροφοριακών συστημάτων και ορισμένων επιχειρησιακών λειτουργιών τους, για να ανταποκρίνονται στα αιτήματα των πελατών που τους διαβιβάζονταν ηλεκτρονικά.

Τελικά οι παραδοσιακές και οι ηλεκτρονικές τράπεζες άρχισαν να συγκλίνουν προς ένα τρόπο λειτουργίας που δικαίως δίνει περισσότερη έμφαση στη συνέργια ανάμεσα στα δίκτυα του φυσικού και ηλεκτρονικού κόσμου, καθώς αναγνωρίστηκε η συμπληρωματικότητά τους. Τα ηλεκτρονικά δίκτυα μπορούν άριστα να εξυπηρετήσουν επαναλαμβανόμενες τραπεζικές / χρηματοοικονομικές εργασίες, να πληροφορήσουν, να ειδοποιήσουν τον πελάτη, να τον διευκολύνουν στην προσωπική του χρηματοοικονομική διαχείριση, ενώ το δίκτυο καταστημάτων παραμένει αναντικατάστατο στην προσέγγιση του πελάτη για την ανάλυση των αναγκών του, την επεξήγηση πολύπλοκων προϊόντων, την εκπαίδευση της πελατείας σε νέα προϊόντα και δίκτυα και τέλος στην εξυπηρέτηση όσων συναλλαγών απαιτούν ακόμη τη φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα. Αποτελώντας την εξαίρεση που δεν αναιρεί αλλά επιβεβαιώνει τον κανόνα, λειτουργούν και σήμερα αποκλειστικά ηλεκτρονικές τράπεζες, απευθυνόμενες

κυρίως σε συγκεκριμένα τμήματα (niche) πελατείας και παραμένουν επιτυχείς στους τομείς που έχουν επιλέξει να δραστηριοποιούνται.

Το σημερινό πρότυπο λειτουργίας των δικτύων διανομής των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών μοιάζει με την εικόνα μιας ζυγαριάς. Σαφώς το βάρος, με την έννοια της δημιουργίας κερδοφορίας, βρίσκεται προς το μέρος του δικτύου καταστημάτων, αλλά με την πάροδο του χρόνου αρχίζει να αποκτά ειδικό βάρος και κρίσιμη μάζα, η πλευρά της ηλεκτρονικής τραπεζικής ως εναλλακτικού δικτύου πώλησης και εξυπηρέτησης της πελατείας. Οποιαδήποτε προσπάθεια να προβλεφθεί η χρονική στιγμή κατά την οποία η ζυγαριά θα γείρει προς την πλευρά της ηλεκτρονικής τραπεζικής με παράλληλη ουσιαστική συρρίκνωση του ρόλου των καταστημάτων, είναι παρακινδυνευμένη.

Βέβαια το σημερινό τραπεζικό σύστημα έχει αρκετές διαφορές από προηγούμενες δεκαετίες. Σίγουρα δε μένει αμέτοχο στην εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς φιλοξενεί όλο και περισσότερα ηλεκτρονικά δίκτυα, συνήθως σε κάποιο προθάλαμο αυτό-εξυπηρέτησης (self-service), με συσκευές όπως τα ΑΤΜ, η τηλεφωνική συσκευή για απευθείας σύνδεση με την Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (call center), οι ειδικές μονάδες για πληρωμή λογαριασμών με μετρητά κ.λ.π. Ακόμα το προσωπικό του καταστήματος έχει προσανατολιστεί στο νέο του ρόλο, την πώληση προϊόντων και εξυπηρέτηση πελατείας, με χρήση των νέων τεχνολογιών, τόσο κατά τη διάρκεια της συνομιλίας με τον πελάτη, όσο και για τη διαχείριση εργασιών εντός του ίδιου του καταστήματος.

Συμπερασματικά θα έλεγε κανείς ότι:

- οι αμιγώς ηλεκτρονικές τράπεζες αποτέλεσαν μια αφετηρία που αποδείχθηκε στην πράξη και προορισμός, αφού η μετέπειτα πορεία τους και η περαιτέρω ανάπτυξή τους, περνά σχεδόν υποχρεωτικά από τη συνεργασία τους με ένα δίκτυο καταστημάτων.
- η ηλεκτρονική τραπεζική εξυπηρέτηση παραμένει ένας τελικός προορισμός και η ταχύτητα επίτευξής της εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το ρυθμό διείσδυσης των νέων τεχνολογιών στην καθημερινή ζωή. Παράλληλα όμως, αποτελεί και την αφετηρία για βελτιστοποίηση των επιχειρηματικών λειτουργιών στις παραδοσιακές τράπεζες, οι οποίες αναγκαστικά πλέον προσδένονται στο άρμα της ηλεκτρονικής τραπεζικής και πρέπει να αποκτήσουν εσωτερική αποτελεσματικότητα. Αποτελεσματικότητα που να τους επιτρέπει να εκτελούν εσωτερικές εργασίες με ταχύτητα και αμεσότητα αντίστοιχη εκείνης, με την οποία ο πελάτης συνεργάζεται με την τράπεζα μέσα από τα ηλεκτρονικά δίκτυα.

Καθώς ο ανταγωνισμός βρίσκεται τόσο μακριά όσο το πάτημα ενός κουμπιού στον υπολογιστή ή στην τηλεφωνική συσκευή, η σύγχρονη πρόκληση για τις τράπεζες παραμένει η οργάνωσή τους, έτσι ώστε να ανταποκρίνονται άμεσα στη δημιουργία νέων δικτύων, νέων προϊόντων και υπηρεσιών.

1.2 Μεταφέροντας το e-banking στο ρεύμα της εποχής

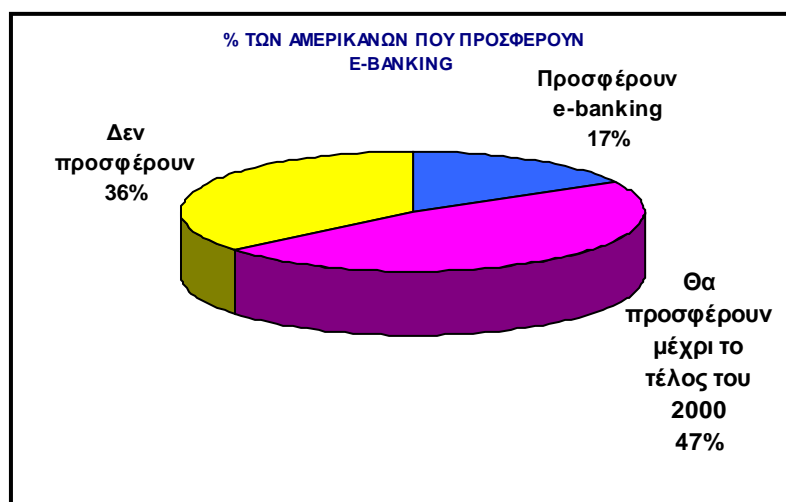
Το εξ αποστάσεως banking, το απευθείας, το home-banking όποιον όρο προτιμάτε, το καθένα σημαίνει διαφορετικά πράγματα σε διαφορετικούς ανθρώπους. Μια επίσκεψη σ' ένα ATM θα μπορούσε να θεωρηθεί σαν εξ αποστάσεως banking από κάποιους πελάτες ενώ κάποιοι άλλοι θεωρούν το εξ αποστάσεως banking ως την δυνατότητα πρόσβασης σε οικονομικές υπηρεσίες με τη χρήση ευρείας ποικιλίας τεχνολογιών. Ειδικά σήμερα μέσα από μια ποικιλία διανεμητικών τεχνολογιών (delivery technologies) και καναλιών διανομής (delivery channel).

Η πρόκληση που αντιμετωπίζουν σήμερα οι οικονομικοί οργανισμοί είναι να δομήσουν τις υπηρεσίες του εξ αποστάσεως banking ώστε να παρέχουν υψηλό επίπεδο υπηρεσιών και ακεραιότητα πληροφοριών προσαρμόζοντας ένα πλήθος από συσκευές πρόσβασης και κανάλια διανομής. Αυτό μπορεί να είναι δύσκολο, δεδομένης της τεράστιας γκάμας επιλογών για λύσεις υπηρεσιών που είναι επιτρεψίμες στη σημερινή αγορά.

1.3 Η εφαρμογή του e-banking στο εξωτερικό και η αποδοχή του από τους καταναλωτές

Είναι γεγονός πως από τις αρχές του 1999 κυρίως και μετά γίνεται πολύ συζήτηση για τις ηλεκτρονικές τράπεζες αλλά και πως αυτές θα εκτοπίσουν τις φυσικές τράπεζες με τα παραδοσιακά καταστήματα (brick-and-mortar). Είναι χαρακτηριστική άλλωστε η δήλωση του Bill Gates σύμφωνα με τον οποίο "οι τραπεζικές συναλλαγές είναι απαραίτητες όχι όμως και οι τράπεζες". Από εκεί και πέρα ακολούθησε ένα κύμα τραπεζών που σχετικά γρήγορα υιοθέτησαν το e-banking αλλά και ένα μεγάλο ποσοστό που καταστρώνει ανάλογα πλάνα για το άμεσο μέλλον. Έτσι στην Αμερική στις αρχές του 2000, σύμφωνα με την Grant Thornton, το

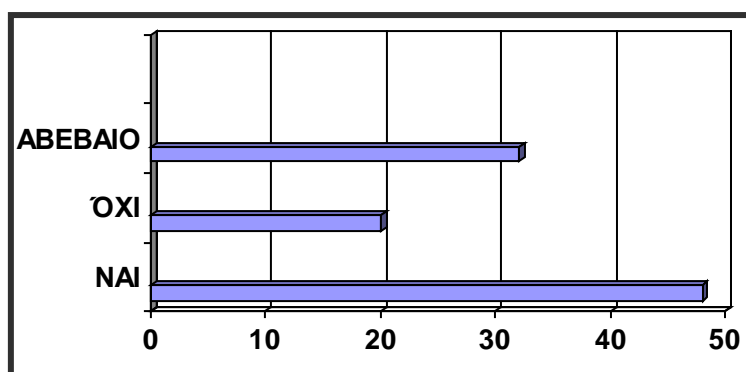
17% των τραπεζών προσφέρει υπηρεσίες ηλεκτρονικά ενώ το 47% σκοπεύει να το κάνει μέχρι το τέλος του 2000.



Εικόνα 1

Ο κυριότερος λόγος για τον οποίο οι τράπεζες υιοθετούν το e-banking, είναι σύμφωνα με έρευνα της Grant Thornton, η προσδοκία για απόκτηση στρατηγικού πλεονεκτήματος έναντι των ανταγωνιστών τους. Βέβαια ένα μεγάλο ποσοστό από αυτές, το 32%, δηλώνουν πως δεν είναι σίγουρες για κάτι τέτοιο. Άρα υποθέτουμε πως υιοθετούν το e-banking λόγω τεχνολογικού trend ίσως.

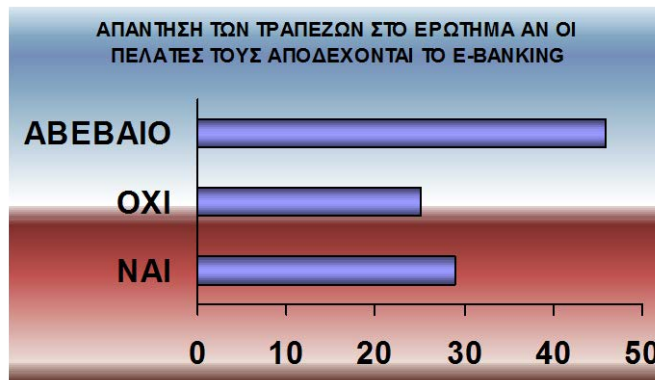
ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΣΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑ ΑΝ ΑΠΟΚΤΟΥΝ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΜΕ ΤΟ E-BANKING ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ



Εικόνα 2

Είναι επίσης χαρακτηριστικό πως οι τράπεζες που συμμετείχαν στην παραπάνω έρευνα εξέφρασαν με ειλικρίνεια την αμφιβολία τους κατά πόσο οι πελάτες των τραπεζών είναι έτοιμοι να δεχθούν

το e-banking σαν μια νέα πραγματικότητα. Το 46% ισχυρίζονται ότι δεν σίγουρες για την αποδοχή του νέου συστήματος ενώ το 25% είναι σίγουρες πως δεν θα τύχει καλής αποδοχής.



Εικόνα 3

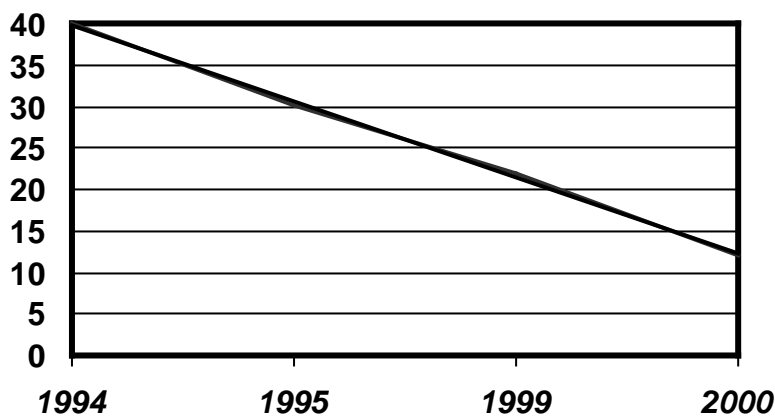
Τέλη του 1999 οι προσδοκίες φαίνεται ότι δεν επιβεβαιώθηκαν. Εδώ να σημειωθεί ότι το έτος 1999 θεωρήθηκε αρχικά, γύρω στο 1996, ως το έτος το οποίο θα σηματοδοτούσε τη μεγάλη στροφή του κόσμου προς τις ιντερνετικές τράπεζες. Αντί αυτού, μόνο το 5% των αμερικάνικων νοικοκυριών συναλλάσσονται με την τράπεζα τους ηλεκτρονικά, σύμφωνα με την e-marketer. Άλλωστε μόνο το 5% του συνόλου των 24000 τραπεζών και χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων που υπάρχουν στις ΗΠΑ προσφέρουν site με σημαντικές συναλλακτικές δυνατότητες (Tower Group).



Εικόνα 4

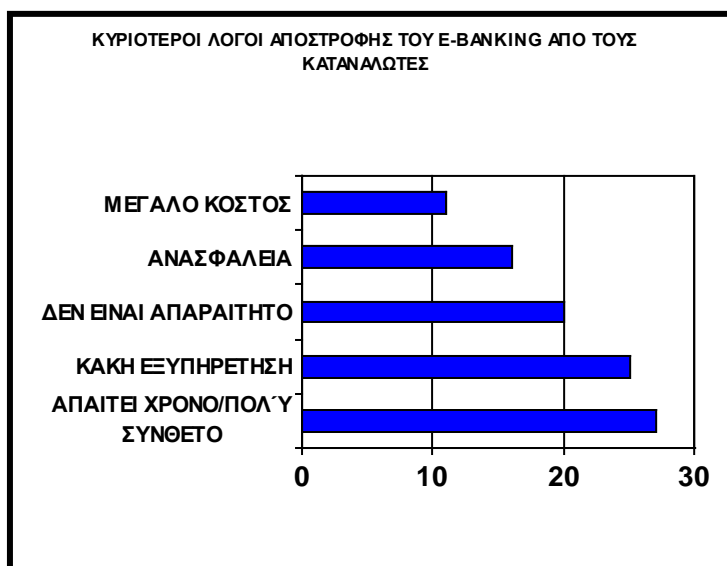
Είναι γεγονός ότι ο αρχικός ενθουσιασμός που υπήρχε από την πλευρά του τύπου και των ειδικών δεν βρήκε μεγάλη ανταπόκριση στους καταναλωτές. Σύμφωνα με έρευνες στα τέλη του 1999 υπήρχαν 9 εκατομμύρια εγγεγραμμένοι χρήστες του e-banking, από τους οποίους τα 3 περίπου εκατομμύρια εγκατέλειψαν πριν καν αρχίσουν. Στο παρακάτω γράφημα φαίνεται ο μειούμενος ρυθμός αύξησης των χρηστών τις ηλεκτρονικής τραπεζικής.

ΡΥΘΜΟΣ ΑΥΞΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ E-BANKING



Εικόνα 5

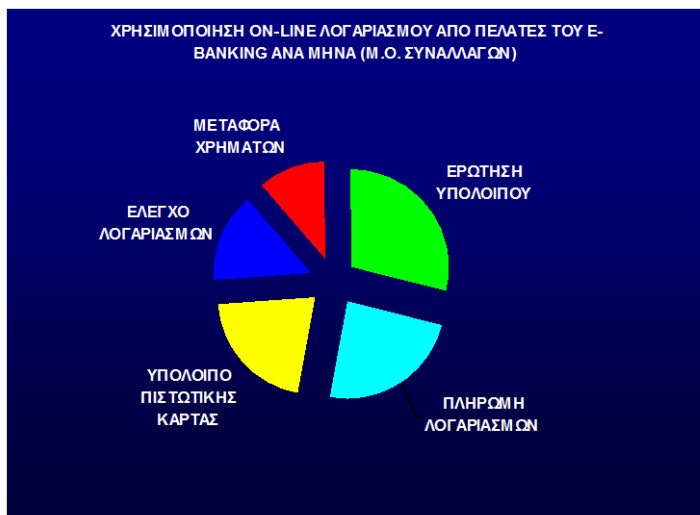
Οι κυριότεροι λόγοι για τους οποίους το e-banking δεν είναι τόσο προσιτό στους καταναλωτές παρουσιάζονται στο παρακάτω γράφημα.



Εικόνα 6

Στο σημείο αυτό είναι άξιο αναφοράς το γεγονός πως στον τραπεζικό τομέα, οι καταναλωτές είναι λιγότερο έτοιμοι να εμπιστευθούν ιδρύματα χωρίς κάποιου είδους φυσική μορφή, τράπεζες δηλαδή που δραστηριοποιούνται μόνο στο internet. Μόνο το 2,25% από εκείνους που συναλλάσσονται με την τράπεζα τους ηλεκτρονικά, διατηρούν λογαριασμό σε ιντερνετική τράπεζα (Net-Only Bank). Είναι επίσης γεγονός πως μια νέα τράπεζα που εργάζεται "παραδοσιακά" έχει πολύ περισσότερες πιθανότητες να είναι κερδοφόρα από ότι μια που δραστηριοποιείται μόνο στο internet.

Η κερδοφορία στο e-banking είναι ένα μέγεθος το οποίο τις περισσότερες φορές δεν συμβαδίζει με τον αριθμό των επισκεπτών. Δηλαδή το γεγονός ότι μια τράπεζα συναλλάσσεται με πολλούς πελάτες ηλεκτρονικά δεν σημαίνει ότι αυτό είναι απαραίτητα καλό για την κερδοφορία της. Πολλοί πελάτες μπαίνουν στον πειρασμό να ρωτούν πράγματα ία το λογαριασμό τους πολύ συχνότερα διότι αυτό είναι εύκολο, αλλά συγχρόνως και δωρεάν. Τα στοιχεία σχετικής έρευνας για το ποιες είναι οι κυριότερες συναλλαγές που εκτελούν οι πελάτες ηλεκτρονικά παρουσιάζονται παρακάτω.



Εικόνα 7

Μπορούμε να ισχυριστούμε πως αν τα πράγματα δεν είναι ιδιαίτερα καλά στον τομέα του e-banking στην Αμερική, όπου η εξοικείωση του κόσμου με τα νέα κανάλια επικοινωνίας είναι η μεγαλύτερη στον πλανήτη, τότε στην Ευρώπη δεν μπορούμε να περιμένουμε τίποτα καλύτερο. Οι ηλεκτρονικές τράπεζες δεν ακολούθησαν τη ραγδαία πτώση των εμπορικών εταιρειών που δραστηριοποιούνται στο internet, σίγουρα όμως δεν πέτυχαν τα αναμενόμενα. Τον Μάρτιο του 2000 η γερμανική first-e και η

βρετανική υπο-ε, αυτόνομες ιντερνετικές τράπεζες συγχωνεύτηκαν και σχημάτισαν την υποfirst, με την αξία του να φτάνει τα 2,4 δια ευρώ. Σήμερα η αξία της εταιρείας έχει πέσει στα 700 εκατ, ευρώ. Ομοίως η επέκταση της μεγαλύτερης ασφαλιστικής εταιρείας της Βρετανίας Prudential στο internet είχε σαν αποτέλεσμα την ίδρυση της Egg, η οποία όμως μέσα στο 2000 έχασε 150 εκατ. λίρες από την αξία της.

Μεγάλοι οίκοι όπως η JP Morgan Chase, υποστήριζαν ότι το internet θα αποδεσμεύσει πόρους και προσωπικό από τις γραφειοκρατικές διαδικασίες σε εργασίες μεγαλύτερης προστιθέμενης αξίας όπως αυτές των παροχών συμβούλου και υπηρεσιών αναδόχου. Σήμερα αρχίζει να μπαίνει σε αμφισβήτηση η κοινή παραδοχή ότι το internet συμβάλλει συνολικά στην ελάττωση του κόστους των τραπεζικών εργασιών. Η Lehmann Brothers υποστηρίζει ότι εξυπηρέτηση ενός λογαριασμού online κοστίζει μόνο 14% λιγότερο από αυτόν που διεκπεραιώνεται στα καταστήματα των τραπεζών. Η Ernst & Young εκτιμά ότι το Διαδύκτιο συνέβαλε στη μείωση του κόστους των βρετανικών τραπεζών μόνο κατά 0,1%, ενώ αναμενόταν ότι η μείωση θα ήταν της τάξης του 25%. Αυτό εξηγείται από το γεγονός ότι ενώ το οριακό κόστος (δηλαδή το κόστος για την διεκπεραίωση μιας επιπλέον απευθείας συναλλαγής) για τις συναλλαγές στο internet είναι αμελητέο, αφού γίνεται ηλεκτρονικά χωρίς να απασχολείται προσωπικό ή να εμπλέκεται άλλη γραφειοκρατική διαδικασία, οι πάγιες δαπάνες όμως δεν είναι. Υπολογίζεται ότι η Intelligent Finance, η ιντερνετική τράπεζα της εταιρείας Halifax, δαπάνησε πάνω από 145 εκατ. δολάρια και απασχόλησε 1.100 άτομα από το προσωπικό της για την ίδρυση της. Η πειραματική λειτουργία των πρώτων τραπεζών Διαδικτύου αποδεικνύει ότι ήταν μύθος η υπόθεση της αυτόνομης και αποσπασματικής τους λειτουργίας από την φυσική υποδομή των υπαρχόντων τραπεζών. Σήμερα η κυρίαρχη τάση που διαμορφώνεται είναι η δημιουργία του online banking ως παρακλαδιού των «πραγματικών τραπεζών». Ο Steve Rogers της εταιρείας παροχής λογισμικού Oracle ισχυρίζεται ότι οι παραδοσιακές τράπεζες εξακολουθούν να διατηρούν ένα μεγάλο πλεονέκτημα έναντι των νέων επιχειρήσεων, γιατί έχουν μεγάλη πελατειακή βάση που υπάρχει και δεν δημιουργείται εξ αρχής, καθώς και παγιωμένο τρόπο λειτουργίας που τους δίνει μεγάλο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. «Η μακρόχρονη ιστορία τους είναι το μεγαλύτερο μειονέκτημα τους λόγω των παλιών συστημάτων λειτουργίας, αλλά ταυτόχρονα και το μεγαλύτερο τους αβαντάζ» λέει χαρακτηριστικά, Το πρόβλημα με τις «αμιγώς» ιντερνετικές τράπεζες είναι ότι δεν υπάρχει νέα αγορά για την προσφορά των

υπηρεσιών τους, πρέπει να γίνει αναδιανομή της υπάρχουσας. Αντίθετα από την διαπραγματεύση των μετοχών μέσω internet που έδωσε τη δυνατότητα σε εκατομμύρια ανθρώπους να επενδύσουν σε μετοχές για πρώτη φορά, οι περισσότεροι εν δυνάμει πελάτες των νέων τραπεζών έχουν ήδη ένα τραπεζικό λογαριασμό σε μια τράπεζα,

Επιπλέον οι άνθρωποι τείνουν να προτιμούν την πρόσωπο με πρόσωπο επαφή με τους τραπεζίτες τους και να εμπιστεύονται τα εδραιωμένα πιστωτικά ιδρύματα που έχουν ήδη αποκτήσει καλή φήμη και έχουν μακρόχρονη παρουσία στην αγορά τουλάχιστον όσον αφορά την ασφάλεια των καταθέσεων τους. Πολλές ηλεκτρονικές τράπεζες που ξεκινάνε με ελάχιστη ή με καθόλου πελατειακή βάση επιβαρύνονται με υπέρογκες δαπάνες όπως στην περίπτωση της Marbles, η οποία ξόδεψε περίπου 25 εκατ, λίρες κυρίως σε διαφήμιση.

1.4 Η εφαρμογή του e-banking στην Ελλάδα

Ο τραπεζικός κλάδος στην Ελλάδα έχει εξελιχθεί σε έναν αρκετά δυναμικό κλάδο τα τελευταία χρόνια. Από τη μια υπάρχουν οι δημόσιες τράπεζες που πολλά χρόνια ήταν επιφορτισμένες με το βάρος μη τραπεζικών υπηρεσιών τις οποίες ακόμη είναι αναγκασμένες να διεκπεραιώνουν, όπως η συλλογή των ειδικών φόρων. Από την άλλη οι ιδιωτικές τράπεζες, απαλλαγμένες από τις γραφειοκρατικές υποχρεώσεις, απέδειξαν ότι μπορούν να αναπτύξουν πρωτοβουλίες που εξομοιώνουν το τεράστιο πλεονέκτημα που απολαμβάνουν οι δημόσιες τράπεζες από τη διαχείριση των λογαριασμών από κρατικούς οργανισμούς και ταμεία. Μια από αυτές τις πρωτοβουλίες είναι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές που αναπτύσσονται από τις ιδιωτικές τράπεζες και ακολούθησαν και οι δημόσιες όπως η Εθνική και η Εμπορική. Σημαντικό επίσης είναι το γεγονός πως ιδιωτικές τράπεζες επεκτείνονται στο ηλεκτρονικό εμπόριο είτε μέσω ηλεκτρονικών καταστημάτων είτε με τη δημιουργία εργαλείων για ηλεκτρονικό εμπόριο.

1.5 Σημερινή κατάσταση στο τομέα του e-banking στην Ελλάδα

1.5.1 EFG EUROBANK ERGASIAS (www.eurobank.gr)



Η μοναδική τράπεζα στην Ελλάδα αλλά και από τις πέντε πρώτες στην Ευρώπη που προσφέρει ολοκληρωμένες τραπεζικές και χρηματιστηριακές συναλλαγές από όλα τα διαθέσιμα ηλεκτρονικά κανάλια (ATM, τηλεφωνικό κέντρο, Internet, κινητό, ψηφιακή τηλεόραση). Εκτός από τις κλασσικές συναλλαγές η τράπεζα προσφέρει δυνατότητα συναλλαγών με ξένα χρηματιστήρια, εφαρμογές e-commerce, εφαρμογές ηλεκτρονικών πληρωμών. Για τις παραπάνω δραστηριότητες η τράπεζα μελετά συνεργασία με τη Deutsche Bank.

Μια άλλη σημαντική δραστηριότητα της τράπεζας είναι το δίκτυο Open24. Ουσιαστικά πρόκειται για ένα "ηλεκτρονικό εμπορικό κέντρο" ή για μια "ηλεκτρονική πόλη όπως ισχυρίζεται το site. Ο επισκέπτης μπορεί να κάνει αγορές από διάφορες επώνυμες επιχειρήσεις, αλλά και να ενημερωθεί για διασκέδαση, ψυχαγωγία, χρηματιστήριο κ.α. Παράλληλα υπάρχουν και "φυσικά" καταστήματα της τράπεζας με την επωνυμία Open24 τα οποία πωλούν τραπεζικά προϊόντα και βρίσκονται κυρίως μέσα σε μεγάλα super-market ή εμπορικά κέντρα και μένουν ανοιχτά μέχρι το βράδυ, ενώ διαθέτουν και ATM.

1.5.2 WINBANK (www.winbank.gr)



Ο όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς υιοθέτησε διαφορετικό όνομα για την ηλεκτρονική του τράπεζα. Ουσιαστικά με την ίδρυση της Winbank σηματοδοτήθηκε η ίδρυση της πρώτης ηλεκτρονικής τράπεζας στην Ελλάδα. Η Winbank είναι μια ολοκληρωμένη τράπεζα και προσφέρει ακριβώς τις υπηρεσίες που προσφέρει ένα κατάστημα μέσα από το Internet, το κινητό και το ATM. Η Winbank στο πρώτο εξάμηνο λειτουργίας της απέκτησε 6000 πελάτες και αυξάνει τον αριθμό των πελατών της με ρυθμό 35% μηνιαίως. Βρίσκεται σε ηγετική θέση στις εξ αποστάσεως

χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Έχει τη μεγαλύτερη αναγνωρισιμότητα και τον υψηλότερο ρυθμό αύξησης πελατών από όλους τους ανταγωνιστές της. Σύμφωνα με στοιχεία της τράπεζας η μεγαλύτερη απήχηση σημειώνεται κυρίως στη Βόρεια Ελλάδα και ιδιαίτερα στη Θεσσαλονίκη.

Μια νέα δραστηριότητα όσον αφορά το marketing είναι η δημιουργία ενός club πελατών, του winclub, το οποίο εξασφαλίζει κάποια επιπλέον προνόμια στα μέλη του. Μια άλλη δραστηριότητα της Winbank είναι η δημιουργία μιας νέας υπηρεσίας, της win-commerce. Πρόκειται για ένα εργαλείο που επιτρέπει σε όποιον το επιθυμεί να εφαρμόσει το ηλεκτρονικό εμπόριο στην επιχείρησή του. Το win-commerce αποτελεί τη μοναδική στην Ελλάδα υπηρεσία που προσφέρει τη δυνατότητα χρέωσης πιστωτικές κάρτες για αγορά αγαθών και υπηρεσιών μέσω internet με πλήρη ασφάλεια, σύμφωνα με την εταιρεία. Πολλές και σημαντικές επιχειρήσεις και οργανισμοί χρησιμοποιούν το συγκεκριμένο εργαλείο για τις συναλλαγές τους στο Διαδίκτυο, όπως το oops.gr, το homeshop.gr, η MLS Πληροφορικής, η OTENET, το WWF, η UNISEF κ.α.

1.5.3 ALPHA BANK (www.alpha.gr)



Η Alpha Bank, που προσήλθε από τη συγχώνευση των τραπεζών Alpha Τράπεζα Πίστεως και Ιονικής Τράπεζας, αποτελεί τη μεγαλύτερη ιδιωτική τράπεζα σήμερα στην Ελλάδα. Προσφέρει τη δυνατότητα ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών από το Νοέμβριο του 1998. Η Alpha Bank είχε εισέλθει δυναμικά στο χώρο του e-banking με αρκετή διαφήμιση αλλά και αρκετά καλό marketing. Στους στόχους της τράπεζας είναι η περαιτέρω ανάπτυξη του e-banking και η παρακίνηση των πελατών της να συναλλάσσονται μαζί της ηλεκτρονικά, αλλά και η απόκτηση νέων πελατών μέσω του Internet.

1.5.4 ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ (www.egnatia.gr)

Το 1997, όταν η Τράπεζα έκανε το πρώτο βήμα στο Διαδύκτιο του ελληνικού τραπεζικού κλάδου, στην Ελλάδα υπήρχαν μερικές χιλιάδες χρήστες του Internet. Έτσι η τράπεζα δεν απέβλεπε σε τεράστια ανταπόκριση στη νέα υπηρεσία. Στόχος της ήταν να ενισχυθεί η εικόνα της ως πρωτοπόρου στο χώρο της τεχνολογίας. Η

εμπειρία που απέκτησε η Εγνατία Τράπεζα στις ηλεκτρονικές συναλλαγές έχει συμβάλλει στην ανάπτυξη μιας πιο ολοκληρωμένης προσέγγισης στο Internet. Στόχος της είναι η ευρύτερη ανάπτυξη του site της τράπεζας, μέσω της παροχής διαφόρων υπηρεσιών και της συχνής ανανέωσης των πληροφοριών. Η πρώτη από αυτές τις υπηρεσίες, το WebShop, προστέθηκε το 1998. Το WebShop είναι ένα είδος ηλεκτρονικού εμπορικού κέντρου, από το οποίο ο καταναλωτής μπορεί να αγοράσει προϊόντα από 30 και πλέον επιχειρήσεις που συνεργάζονται με την τράπεζα. Είναι πάντως γεγονός ότι η τράπεζα υστερεί στον τομέα του marketing σε σχέση με τους ανταγωνιστές της.

Εκτός από τις παραπάνω τράπεζες, υπάρχουν και άλλες οι οποίες ξεκίνησαν πρόσφατα να προσφέρουν ηλεκτρονικές συναλλαγές. Η Novabank (www.novabank.gr) είναι η πιο νέα τράπεζα και δεν θα μπορούσε να μην δραστηριοποιείται στο e-banking. Η Citibank (www.citibank.gr) είναι η μοναδική ξένη τράπεζα, που προσφέρει τόσο ολοκληρωμένες τραπεζικές υπηρεσίες. Η τράπεζα δραστηριοποιείται στον τομέα του e-banking παγκοσμίως, και την ίδια μέθοδο ακολουθεί και στη χώρα μας. Ακόμη η Citibank σε συνεργασία με τον ΟΤΕ, τον Cosmote, την CommerceONE και τη Διηλεκτική Πληροφορική συνεργάζονται για τη δημιουργία της πρώτης ελληνικής online αγοράς. Η Τράπεζα Κύπρου (www.bankofcyprus.com) προσφέρει ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω Internet και WAP, αλλά το site προσφέρεται μόνο στην Αγγλική γλώσσα. Η μεγαλύτερη ελληνική τράπεζα, η Εθνική Τράπεζα (www.nbg.gr), προσφέρει και αυτή υπηρεσίες e-banking, μέσω internet και κινητού τηλεφώνου, όχι όμως όλο το 24ωρο αλλά συγκεκριμένες ώρες της ημέρας.

Τα πράγματα στον τραπεζικό τομέα, και ιδιαίτερα στην ηλεκτρονική τραπεζική, στη χώρα μας είναι πολύ ρευστά και μεταβάλλονται με γρήγορο ρυθμό. Οι τράπεζες προσπαθούν η καθεμιά από την πλευρά της να υιοθετήσουν και να εξοικειωθούν με τις νέες τεχνολογίες, με σκοπό να κερδίσουν μερίδιο της αγοράς αλλά και να αυξήσουν όσο είναι δυνατόν την τιμή της μετοχής τους.

1.6 Διαδικασία ένταξης στο e-banking

Για να ενταχθεί κάποιος στο e-banking και να μπορέσει να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του, αρκεί να επισκεφθεί κάποιο κατάστημα της τράπεζας στην οποία έχει λογαριασμό και να συμπληρώσει μία αίτηση εγγραφής στο e-banking. Επίσης, μπορεί

να συμπληρώσει αυτή την αίτηση μέσα από το διαδίκτυο, αφού πρώτα επισκεφθεί το site της τράπεζας στο οποίο είναι πελάτης.

ΑΙΤΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΓΙΑ ΙΔΙΩΤΕΣ

	Αίτηση	
Τα στοιχεία μου		
Όνομα	<input type="text"/>	
Επώνυμο	<input type="text"/>	
Πατρώνυμο	<input type="text"/>	
Α.Δ.Τ ή Α.Φ.Μ.	<input type="text"/>	
E-mail	<input type="text"/>	
Επιθυμώ να λαμβάνω μηνύματα πληροφοριακού χαρακτήρα	<input type="text" value="Επιλέξτε"/> ▼	
Θέλω να παραλάβω τους κωδικούς μου		
Ημερομηνία/Ωρα	<input type="text" value="Επιλέξτε"/> ▼	<input type="text" value="Επιλέξτε"/> ▼
Οδός & Αριθμός	<input type="text"/>	
Ταχ. Κωδικός	<input type="text"/>	
Πόλη	<input type="text"/>	
Νομός	<input type="text"/>	
Τηλέφωνο	<input type="text"/>	
Προσφερόμενες Υπηρεσίες		
Επιθυμώ e-Banking	<input type="text" value="Επιλέξτε"/> ▼	
Επιθυμώ m-Banking	<input type="text" value="Επιλέξτε"/> ▼	
Επιθυμώ να λαμβάνω μηνύματα πληροφοριακού χαρακτήρα στην οθόνη του κινητού μου	<input type="text" value="Επιλέξτε"/> ▼	
Αριθμός κινητού	<input type="text"/>	

Μετά τη συμπλήρωση της αίτησης και αφού έχουμε επιλέξει ώρα και ημέρα που επιθυμούμε να παραλάβουμε το συμφωνητικό, καλούμαστε να το επιστρέψουμε υπογεγραμμένο στη τράπεζα. Μία εργάσιμη μέρα αφότου παραλάβει η τράπεζα το συμφωνητικό, μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε το e-banking.Μαζί με το συμφωνητικό θα αποσταλούν και οι προσωπικοί μας κωδικοί, τους οποίους θα πληκτρολογούμε κάθε φορά που θα θέλουμε να χρησιμοποιήσουμε το e-banking.Οι κωδικοί αυτοί βοηθούν στην

ασφαλή διενέργεια των συναλλαγών μας και δεν πρέπει να αποκαλύπτονται σε κανέναν.

1.7 Λογισμικό του e-banking

Παρόλο που έχουν περάσει 10 περίπου χρόνια από τότε που υβριδικά έγιναν οι πρώτες προσπάθειες για κάποιας μορφής e-banking, σήμερα σχετικά λίγα νοικοκυριά είναι συνδεδεμένα ηλεκτρονικά με τις τράπεζές τους.

Το κόστος σήμερα έχει πια να κάνει με τον καθένα μας. Αν κάποιος έχει ήδη έναν υπολογιστή με ένα modem, τότε το hardware είναι δωρεάν. Τα μηνιαία τέλη για τις υπηρεσίες της τράπεζας είναι τυπικά ως προς το κόστος, ανταγωνίσιμα ακόμη και με ταχυδρομικά γραμματόσημα και γίνονται ακόμη πιο πρόσφορα αν πληρώνεις 16 ή περισσότερους λογαριασμούς το μήνα.

Όσον αφορά το λογισμικό και τα τηλεπικοινωνιακά έξοδα εξαρτώνται από το πώς συνδέεται κάποιος. Ένας τρόπος, κατάλληλος για κάποιον που δεν πληρώνει για μια on line υπηρεσία, είναι να πάρει λογισμικό όπως το Managing Your Money ή το Intuit's Quicken από μία τράπεζα που του επιτρέπει να συνδεθεί μέσω μιας τοπικής τηλεφωνικής κλήσης. Τουλάχιστον 150 τράπεζες στις ΗΠΑ προσφέρουν τέτοιες ευκαιρίες.

Μια άλλη χρήσιμη διευθέτηση είναι να προχωρήσει κάποιος μέσω μιας on line υπηρεσίας όπως η American Online ή μέσω του Internet. Το καλό με τέτοια συστήματα όπως το Bank Of America's Internet Banking είναι ότι μπορεί ο πελάτης να έχει τραπεζική συναλλαγή από οποιονδήποτε υπολογιστή οπουδήποτε. Υποθέτοντας πως ο παροχέας του στο Internet έχει τηλεφωνικές συνδέσεις που καλύπτουν τη χώρα, μπορεί να πληρώσει το λογαριασμό του από ένα ξενοδοχείο έξω από την πόλη ή από τις διακοπές του χωρίς επιπρόσθετο κόστος.

Μια τρίτη μέθοδος είναι να πληρώσει κάποιος από 20 μέχρι 40 δολάρια για ένα προσωπικό οικονομικό πρόγραμμα όπως το Quicken. Στη συνέχεια να εγγραφεί συνδρομητής στην υπηρεσία πληρωμής λογαριασμών όπως η CheckFree.

Σ' όλα αυτά τα συστήματα το κοινό είναι πως υπάρχει μια σύνδεση με τον λογαριασμό που ελέγχεις. Ένα password και ένα σύστημα encryption που να προστατεύει τα χρήματά σου από κλέφτες. Ένας διακανονισμός με κάποιους σημαντικούς αποδέκτες επιταγών όπως Visa και MasterCard που αποδέχονται χρήματα ηλεκτρονικά και μια διαδικασία για αποστολή ελέγχων στους πολλούς αποδέκτες που δεν είναι εφοδιασμένοι στο να λαμβάνουν

ηλεκτρονικές πληρωμές. Μπορείς να χρησιμοποιείς το λογισμικό στο να ελέγχεις την κατάσταση του λογαριασμού ή να μεταφέρεις χρήματα από ένα λογαριασμό σε κάποιον άλλο.

Όσον αφορά την ασφάλεια, οι σχετικοί με το e-banking λένε: 'Πάψτε να ανησυχείτε. Υπάρχει λιγότερος κίνδυνος στη μεταφορά ενός αριθμού λογαριασμού μέσω του Internet από το να δώσεις σε κάποιο σερβιτόρο την πιστωτική σου κάρτα.'

Οι σχετικοί πάντα λένε πως στις διαδικασίες e-banking εφαρμόζονται οι ίδιοι κανόνες όπως και με τον έλεγχο στο χαρτί. Σε οποιαδήποτε περίπτωση η κλοπή κατά τη μεταφορά κεφαλαίων είναι αρκετά σπάνια ώστε το βασικό που κυρίως να απασχολεί είναι αν αυτή η διαδικασία θα κάνει τη ζωή μας πιο εύκολη.

1.8 Προδιαγραφές τεχνικού εξοπλισμού

Οι ελάχιστες προδιαγραφές που θα πρέπει να έχετε σε software/hardware για να λειτουργήσετε το Internet Banking είναι:

- Επεξεργαστής Intel486DX / 66 MHz
- Microsoft Windows 98
- 32 MB (megabytes) RAM
- Internet Explorer 5.0
- Adobe Acrobat Reader 4.0
- 10 MB (megabytes) ελεύθερο χώρο στο σκληρό δίσκο
- Ανάλυση οθόνης 800*600 pixels
- Modem 28800bps

Οι προτεινόμενες ελάχιστες προδιαγραφές, από μέρους των τραπεζών, για την ταχύτερη πρόσβαση στο διαδίκτυο και κατά συνέπεια στις υπηρεσίες Internet Banking, είναι:

- Επεξεργαστής Intel Pentium II / 400 MHz
- Microsoft Windows 98 Second Edition
- 64 MB (megabytes) RAM
- Internet Explorer 5.0 ή 5.5
- Adobe Acrobat Reader 4.0
- 100 MB (megabytes) ελεύθερο χώρο στο δίσκο
- Ανάλυση οθόνης 102*768 pixels
- Modem 56Kbps ή Direct Internet connection

2. ΟΦΕΛΗ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

2.1 Τα οφέλη του e-banking

Αρκετές τράπεζες με διεθνείς δραστηριότητες παρέχουν προϊόντα και υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής σε διάφορες χώρες μέσω των web sites των θυγατρικών τους, οι οποίες έχουν την άδεια να δραστηριοποιούνται στην κάθε χώρα. Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που παρέχονται με τον τρόπο αυτό είναι απλά μία επέκταση των διεθνών δραστηριοτήτων των τραπεζών, αλλά υπόκεινται στους κανονισμούς του τραπεζικού περιβάλλοντος της κάθε χώρας. Σχετικά πρόσφατα έχουν αναπτυχθεί μοντέλα διασυνοριακής ηλεκτρονικής τραπεζικής, τα οποία καθιστούν δυνατή την εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από τραπεζικά ιδρύματα που είναι εγκατεστημένα σε μία χώρα, σε πελάτες άλλων χωρών, στις οποίες δεν διαθέτουν άδεια λειτουργίας και κατά συνέπεια δεν έχουν φυσική παρουσία.

Τα οφέλη από τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι οποίες παρέχονται μέσω Internet, είναι προφανή και αφορούν τα εξής:

- Ευκολία χρήσης και διαθεσιμότητα των υπηρεσιών σε 24ωρη βάση, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο.
- Δυνατότητα πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της τράπεζας, ανεξάρτητα από την τοποθεσία στην οποία βρίσκεται ο χρήστης (από το σπίτι, το γραφείο, το εξωτερικό), εν γένει από οποιοδήποτε σημείο υπάρχει σταθερή πρόσβαση στο Internet, ακόμα και στην περίπτωση που ο χρήστης βρίσκεται εν κινήσει και χρησιμοποιεί το κινητό του για να έχει πρόσβαση.
- Ταχύτητα στη διενέργεια και ολοκλήρωση των συναλλαγών σε σχέση με τους παραδοσιακούς τρόπους (βλέπε τραπεζικές συναλλαγές μέσω δικτύου καταστημάτων), αλλά και σε σχέση με τα υπόλοιπα κανάλια διανομής των υπηρεσιών (βλέπε συναλλαγές μέσω τηλεφώνου-phone-banking, συναλλαγές μέσω αυτόματων ταμειολογιστικών μηχανών-ATM κ.λ.π.).
- Υψηλό επίπεδο ασφάλειας συναλλαγών, καλύτερο από οποιοδήποτε επίπεδο ασφάλειας που παρέχουν σήμερα οι παραδοσιακοί και εναλλακτικοί τρόποι διενέργειας συναλλαγών (βλέπε κατάστημα, τηλέφωνο, ATM κ.λ.π.).
- Αποδοτικότερη διαχείριση των πάσης φύσεως συναλλαγών του χρήστη (πληροφοριακών, επενδυτικών, δανειακών,

πληρωμών κ.λ.π.). Οι πελάτες των τραπεζών έχουν συνολική εικόνα των λογαριασμών και των συναλλαγών τους μέσω της οθόνης του υπολογιστή τους, καθώς επίσης και πρόσβαση σε ιστορικά στοιχεία που αφορούν προηγούμενες κινήσεις και συναλλαγές.

- Πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών, το οποίο καλύπτει τις ποικίλες ανάγκες των τραπεζικών πελατών, τόσο των ιδιωτών, όσο και των ελεύθερων επαγγελματιών και των επιχειρήσεων ανεξαρτήτως μεγέθους και κλάδου της οικονομίας, στον οποίο δραστηριοποιούνται.
- Μείωση κόστους συναλλαγών και συνεπώς οικονομικότερη ολοκλήρωση των συναλλακτικών δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων και ιδιωτών πελατών με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Μία αναλυτικότερη εξέταση των επιμέρους υπηρεσιών, οι οποίες προσφέρονται στα πλαίσια του e-banking. Του e-investment και του e-insurance δείχνει ότι η χρήση τους συμβάλλει στη μείωση του κόστους των εργασιών που σχετίζονται με τις δευτερεύουσες και υποστηρικτικές διαδικασίες της κάθε επιχείρησης, ανεξαρτήτως μεγέθους. Η μείωση του κόστους καθίσταται εφικτή, λόγω της δυνατότητας που παρέχουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής για κεντροποίηση και αυτοματοποίηση διαφόρων εργασιών, γεγονός που οδηγεί στην τυποποίησή τους, στον αποτελεσματικότερο έλεγχο ολοκλήρωσής τους, στην ταχύτερη εκτέλεσή τους και στην ταυτόχρονη κατάργηση χρονοβόρων και κοστοβόρων ενεργειών, οι οποίες συνήθως απασχολούν ανθρώπινους αλλά και υλικούς πόρους. Με τον τρόπο αυτό είναι δυνατός ο επαναπροσδιορισμός του αριθμού του προσωπικού που είναι απαραίτητος για την ολοκλήρωση των εργασιών αυτών, καθώς και η εξοικονόμηση υλικών πόρων.

Το ίδιο ακριβώς ισχύει και για πολλές από τις δραστηριότητες των ιδιωτών και ελεύθερων επαγγελματιών που έχουν σχέση με τις τραπεζικές, επενδυτικές και ασφαλιστικές τους συναλλαγές, αλλά και με τις υποχρεώσεις τους.

2.2 Προσδοκώμενα οφέλη

2.2.1 Απόψεις της επιχείρησης και του πελάτη

Το πλαίσιο στο οποίο θα κινηθούν οι τράπεζες το νέο αιώνα είναι διαρκώς μεταβαλλόμενο, εξαιρετικά ανταγωνιστικό και πολύπλοκο. Τα πληροφοριακά συστήματα διευρύνουν το κοινό στο οποίο απευθύνονται προσθέτοντας στην πελατειακή τους βάση άτομα που πριν δεν είχαν ιδιαίτερες επαφές με τραπεζικά ιδρύματα. Επιπλέον γίνεται αντιληπτό το γεγονός πως δεν αρκούν πλέον τα αμιγώς τραπεζικά προϊόντα και οι κλασσικές υπηρεσίες, αφού η αγορά απαιτεί μεγαλύτερη ποικιλία και διαφοροποιήσεις των εργασιών τους. Στην προσπάθεια τους αυτή πολλές τράπεζες προχώρησαν στην εξαγορά ασφαλιστικών εταιριών με την προοπτική να προσφέρουν ανάλογες υπηρεσίες και να αντιπαρατεθούν σε μη-τραπεζικά ιδρύματα που κυριαρχούν σε αυτό το πεδίο. Επίσης, η έξοδος από τα στενά εθνικά πλαίσια γίνεται ευκολότερη και τις αναγκάζει να ασχοληθούν με νέες αγορές, να αναδιοργανώσουν τις γραμμές παραγωγής και διοίκησης με τρόπο που να ανταποκρίνεται στις ετερογενείς συνθήκες κάθε χώρας και να διευκρινίσουν το νέο ρόλο που επιθυμούν να παίξουν. Ακόμη, ο χρόνος γίνεται κάτι πολύ σχετικό όσον αφορά το πότε δραστηριοποιείται μια τράπεζα. Παύουν να ισχύουν οι όποιοι περιορισμοί και έτσι η τράπεζα «εκτίθεται» όλο το 24ωρο σε όλα τα μήκη και πλάτη της γης πράγμα που αυξάνει τις ευθύνες και την ανάγκη για διαρκή εγρήγορση. Παλιότερα δύο από τους κυριότερους λόγους για τους οποίους ο κόσμος απευθυνόταν στις τράπεζες και αποταμίευε τα χρήματα του ήταν το κύρος και η ασφάλεια που προσέφεραν στο κοινό. Στη νέα εποχή όμως κρύβονται αρκετοί κίνδυνοι που ίσως πλήξουν τα δύο αυτά πλεονεκτήματα αν δεν γίνουν οι κατάλληλες κινήσεις που θα διατηρήσουν και θα ενισχύσουν την εικόνα των τραπεζών ώστε να μην χαθεί η αξιοπιστία τους.

Τέλος, από την πλευρά των πελατών η ηλεκτρονική τραπεζική αποτελεί μια επιπλέον ευκολία και μέσο διεκπεραίωσης των συναλλαγών τους. Μερικά από τα πλεονεκτήματα που τους προσφέρονται είναι τα παρακάτω:

- Εξοικονόμηση χρόνου, χωρίς να απαιτείται η παρουσία τους στην τράπεζα.
- Πραγματοποίηση συναλλαγών από το δικό τους χώρο με ασφάλεια.
- Άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση.

- Βελτιωμένα και πιο συμφέροντα προϊόντα και υπηρεσίες.
- Μεγαλύτερη και γρηγορότερη ενημέρωση για τις ενέργειες των τραπεζών.

Ωστόσο, απαραίτητη προϋπόθεση για την εκμετάλλευση όλων αυτών είναι η πληροφόρηση γύρω από τις λειτουργίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής και η εκπαίδευση του κοινού σχετικά με τη χρήση των δυνατοτήτων που προσφέρονται, τόσο από την πολιτεία όσο κι από τις ίδιες τις τράπεζες.

2.2.2 Οφέλη για την τράπεζα

Με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής μια τράπεζα μπορεί να πετύχει διεύρυνση της παρουσίας της και να προσελκύει νέους πελάτες. Υποψήφιοι πελάτες της δεν είναι μόνο οι φυσικοί γείτονες του καταστήματος, αλλά όλος ο κόσμος. Η λειτουργία του ηλεκτρονικού τραπεζικού συστήματος και η δυνατότητα υλοποίησης τραπεζικών συναλλαγών 24 ώρες την ημέρα, επί επτά ημέρες την εβδομάδα και 365 μέρες το χρόνο είναι σημαντικός παράγοντας για την αύξηση του όγκου των συναλλαγών και την ικανοποίηση των πελατών. Τα αιτήματα των πελατών ικανοποιούνται άμεσα και αποτελεσματικότερα. Οι δυνατότητες επικοινωνίας με πελάτες και συνεργάτες κάθε μορφής είναι αυξημένες. Παράλληλα η τράπεζα αποκτάει τη δυνατότητα επέκτασης σε νέες αγορές. Οι ηλεκτρονικές τράπεζες, εκτός από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής και χρηματιστηριακών πράξεων πραγματικού χρόνου, προσφέρουν και θα προσφέρουν μέσω των δικτυακών τόπων τους υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου.

Έχει υπολογιστεί ότι μια τραπεζική συναλλαγή κοστίζει στις τράπεζες αρκετές φορές ακριβότερα όταν πραγματοποιείται μέσω του παραδοσιακού δικτύου απ' ότι μέσω Διαδικτύου. Τα λειτουργικά έξοδα μιας ηλεκτρονικής τράπεζας περιορίζονται σε σχέση με τα αντίστοιχα μιας συμβατικής τράπεζας. Το γεγονός αυτό τους δίνει το περιθώριο να αποδίδουν υψηλότερο τόκο στις καταθέσεις και να χορηγούν δάνεια με χαμηλότερο επιτόκιο.

Η ηλεκτρονική τραπεζική διευκολύνει την πλήρη διαφάνεια των όρων των τραπεζικών συναλλαγών από πλευράς τιμής και κόστους. Με αυτόν τον τρόπο βέβαια επιβάλλει και εντείνει τον ανοικτό ανταγωνισμό σε όλο το εύρος των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, όχι μόνο μέσα στα σύνορα μιας χώρας, αλλά και σε παγκόσμιο επίπεδο. Η αποτελεσματικότητα των πωλήσεων επηρεάζεται εξίσου

θετικά. Πρόσφατη έρευνα (Booz Allen & Hamilton) απέδειξε ότι το τηλεμάρκετινγκ, στελεχωμένο καλύτερα και επαρκέστερα απ' ότι ένα τραπεζικό κατάστημα και υποστηριζόμενο από τη συγκέντρωση και διαχείριση των πληροφοριών των πελατών, μπορεί να γίνει πολύ αποτελεσματικό.

Παρότι η τραπεζική μέσω Διαδικτύου και κινητών τηλεφώνων είναι ακόμη σε αρχικά στάδια, υπάρχουν ξεκάθαρες ενδείξεις ότι αυτές οι οδοί πρόσβασης χρησιμοποιούνται από τους πιο «καλούς» πελάτες μια τράπεζας. Οι πελάτες αυτής της κατηγορίας είναι ανώτερου μορφωτικού επιπέδου, κάνουν χρήση περισσότερων τραπεζικών προϊόντων και αφήνουν μεγαλύτερο κέρδος στην τράπεζα από το μέσο πελάτη (Booz Allen & Hamilton).

Οι τράπεζες μπορούν να αποκτήσουν νέους πελάτες μέσω της παρουσίας τους στο Διαδίκτυο. Πολλοί είναι εκείνοι που θα μπουν στον πειρασμό να δοκιμάσουν ένα προϊόν μιας τράπεζας όταν το μόνο που χρειάζεται για κάτι τέτοιο είναι μερικές επιλογές (clicks) στον υπολογιστή τους. Οι περισσότεροι χρήστες του Διαδικτύου είναι άτομα δυναμικά με υψηλό μορφωτικό και βιοτικό επίπεδο, άτομα δηλαδή που οι τράπεζες θέλουν για πελάτες τους, καθώς κατανοούν καλύτερα τις νέες μορφές συναλλαγών αλλά και τα νέα προϊόντα. Από την άλλη όμως αυτοί οι πελάτες έχουν και μεγαλύτερες απαιτήσεις.

Τα παραπάνω υποδεικνύουν ότι η εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι ένα θέμα που δεν επιδέχεται χρονικές αναβολές. Βέβαια τα τραπεζικά καταστήματα δεν πρόκειται να εξαφανιστούν εντελώς. Ωστόσο οι τράπεζες που μπορεί να αναπτύξουν, κοστολογήσουν, λειτουργήσουν και διατηρήσουν τα κανάλια της «εξ αποστάσεως» παροχής υπηρεσιών με τρόπο αποτελεσματικό για τον πελάτη και τους ίδιους, θα είναι οι «ηγέτες» του αιώνα που μόλις ξεκίνησε.

2.2.3 Οφέλη για τον πελάτη

Ο πελάτης αναδεικνύεται στον κατεξοχήν κερδισμένο από τη νέα αυτή κατάσταση. Σήμερα οι άνθρωποι έρχονται αντιμέτωποι με πολλές προκλήσεις και η ζωή τους είναι απαιτητική. Ο χρόνος που διαθέτουν για να χειριστούν τις προσωπικές τους οικονομικές υποθέσεις είναι ιδιαίτερα περιορισμένος. Τόσο οι γυναίκες όσο και οι άντρες αφιερώνουν πολλές ώρες την ημέρα στην εργασία τους. Επιπλέον, οι παραδοσιακές τράπεζες είναι ανοικτές για το κοινό τις ώρες που όλοι εργάζονται. Με την ηλεκτρονική τραπεζική, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρονται στον πελάτη όλες τις ώρες,

ώστε να διαλέξει αυτός τον κατάλληλο χρόνο. Εξάλλου γιατί να περιμένει κανείς στην ουρά για να προσεγγίσει το γκισέ της τράπεζας, αφού μπορεί να κάνει τις ίδιες συναλλαγές άνετα και σχετικά ανέξοδα από το σπίτι του. Επιπλέον, οι πελάτες της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορούν να έχουν καλύτερη και πληρέστερη ενημέρωση για προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρονται.

Είναι συχνό και σύνηθες το φαινόμενο των «προσφορών» μέσω Διαδικτύου και το γεγονός αυτό είναι από μόνο του αρκετό για να προσεγγίσει μια μερίδα πελατών. Αυτό συμβαίνει διότι ως κανάλι διανομής είναι καινούργιο και ταχέως αναπτυσσόμενο και οι επιχειρήσεις κάθε μορφής προβαίνουν σε προσφορές, προκειμένου να προσεγγίσουν πελάτες μέσω αυτού. Η ψηφιακή τεχνολογία, διαμορφώνοντας νέα μοντέλα προώθησης πωλήσεων και δημιουργίας νέων προϊόντων οδηγεί στην καλύτερη προσαρμογή των προϊόντων και υπηρεσιών στις ανάγκες της πελατείας, με αποτέλεσμα την προσφορά τους με καλύτερους όρους.

Η ηλεκτρονική τραπεζική παρέχει στον πελάτη δυνατότητες, μέσω λογιστικών φύλλων (spreadsheets) και χρηματοοικονομικών προσομοιώσεων, για να αυξήσει το κέρδος του, να προβλέψει τα έσοδα του και γενικά να σχεδιάσει πως θα βελτιώσει τα οικονομικά του. Μερικές από τις υπηρεσίες που σήμερα προσφέρονται σε πραγματικό χρόνο είναι η πληρωμή λογαριασμών, η μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών, η παρακολούθηση των αντιγράφων κίνησης λογαριασμών, η υποβολή αιτήσεων για δάνεια ή μπλοκ επιταγών, η παραγγελία πρόσθετων υπηρεσιών (π.χ. ασφαλιστικών και άλλων), η πρόσβαση σε πληροφορίες για προϊόντα, λογαριασμούς, επιτόκια και προσφορές. Ταυτόχρονα παρέχονται πληροφορίες και συμβουλές για επενδύσεις, όπως τοποθετήσεις κεφαλαίων σε τραπεζικά προϊόντα, αμοιβαία κεφάλαια, ασφάλειες ζωής, πρόσθετα συνταξιοδοτικά προγράμματα και υπηρεσίες που έχουν σχέση με πιστωτικές κάρτες.

Στην Ευρώπη, όπου τα συστήματα πληρωμών είναι ήδη ανεπτυγμένα και τυποποιημένα ο προσανατολισμός των τραπεζών στρέφεται σταδιακά στην παροχή πρόσθετων υπηρεσιών στις επιχειρήσεις (corporate sites). Στο πεδίο αυτό η γκάμα των επιλογών σε προϊόντα είναι διευρυμένη. Συνήθεις υπηρεσίες που προσφέρονται για τις επιχειρήσεις είναι οι ακόλουθες:

- Συνεχής λήψη πληροφοριών για τα υπόλοιπα των λογαριασμών τους, πληροφόρηση για τις επιταγές που εκδίδουν.

- Παροχή ηλεκτρονικού αντίγραφου κίνησης (statement) σε επίπεδο λογαριασμού ή συνολικά για τις τραπεζικές χρηματοροές της επιχείρησης (cash flow).
- Μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ λογαριασμών.
- Πληρωμές προς τρίτους μέσω τραπεζικού λογαριασμού.
- Συναλλαγές θεματοφυλακής χρεογράφων και επενδυτικών προϊόντων (custody).
- Εντολές αγοραπωλησίας χρεογράφων και εντολές αγοράς ή και μετατροπής συναλλάγματος.

Στο άμεσο μέλλον οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής θα γίνονται ολοένα και περισσότερο προσωποποιημένες, για να προσαρμόζονται στις ιδιαίτερες ανάγκες των πελατών. Επίσης οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα προϊόντα θα παρουσιάζουν έντονη διαφοροποίηση από τράπεζα σε τράπεζα. Στις εξελιγμένες αγορές όπου ο τραπεζικός τομέας περνάει από τη φάση της τραπεζοκεντρικότητας σε αυτήν της διατραπεζικότητας, υπάρχει η δυνατότητα μεταφοράς χρημάτων μεταξύ λογαριασμών σε διαφορετικές τράπεζες.

2.2.4 Προσδοκώμενα οφέλη για τις επιχειρήσεις που εφαρμόζουν την ηλεκτρονική τραπεζική

2.2.4.1 Αποδοτικότητα

Οι τράπεζες οι οποίες αντιμετωπίζουν με επιτυχία τις τεχνολογικές προκλήσεις που παρουσιάζονται, θα έχουν νέες ευκαιρίες να επεκτείνουν τη θέση τους στη αγορά. Η ψηφιοποίηση (digitalization) των συναλλαγών μειώνει το κόστος και αυξάνει την αποτελεσματικότητα, αν και αρχικά χρειάζονται εκτεταμένες επενδύσεις σε πληροφορική τεχνολογία. Συνέπεια της έντονης χρησιμοποίησης της νέας τεχνολογίας στις τραπεζικές συναλλαγές είναι και η τάση για "προτυποποίηση" των τραπεζικών προϊόντων, η οποία είναι γνωστή με τον όρο "commodisation". Αυτό για τις τράπεζες είναι από τη μια θετικό διότι προσθέτει αποτελεσματικότητα και ευκολία στις επιχειρηματικές διαδικασίες αλλά από την άλλη μειώνει την "πίστη" των πελατών σ' αυτές αφού μειώνεται το switching cost μιας ενδεχόμενης αλλαγής τράπεζας.

2.2.4.2 Είσοδος σε νέα επιχειρηματικά πεδία

Το internet banking συγκεκριμένα θα επιτρέψει τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να δράσουν και ως "αρχές έκδοσης ψηφιακών πιστοποιητικών" στις νέας μορφής ηλεκτρονικές αγορές που δημιουργούνται (e-marketplaces). Πολλές και ευκίνητες τράπεζες σε συνεργασία για παράδειγμα με ISPs εταιρείες τηλεπικοινωνιών, εταιρείες παραγωγής software αλλά και άλλους φορείς μπορούν να εκμεταλλευτούν την ευκαιρία αυτή. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν οι 4 μεγαλύτερες τράπεζες της Γερμανίας που αγόρασαν από κοινού το 1999 εταιρεία παροχής υπηρεσιών ασφάλειας στις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

2.3 Επιχειρηματικά ρίσκα των επιχειρήσεων που εφαρμόζουν το e-banking

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

2.3.1 Στρατηγικά ρίσκα (strategic risks)

Το κυριότερο στρατηγικό ρίσκο στη διαδικασία του e-banking είναι να μην είναι ικανή η επιχείρηση να ακολουθήσει πιστά τις νέες τεχνολογίες που απαιτείται να υιοθετηθούν. Από τη στιγμή που μια τράπεζα αποφασίσει να υιοθετήσει πρακτικές e-banking, τότε πρέπει συνεχώς να επενδύει σε νέες τεχνολογίες, διότι όπως είναι κατανοητό το e-banking στηρίζεται κυρίως σε αυτές. Όπως είναι φυσικό οι καινοτόμες επιχειρήσεις αναλαμβάνουν μεγαλύτερο ρίσκο από τις υπόλοιπες. Είναι όμως συχνά αδύνατο να προβλεφθεί αν ένα προϊόν θα επιβιώσει στην αγορά ή ένα project θα ολοκληρωθεί με επιτυχία. Τα αποτυχημένα project, ειδικά στον τομέα της τεχνολογίας, είναι αποτυχημένες επενδύσεις και συχνά αντί να μειώσουν το κόστος κάποιων διαδικασιών, έχουν το αντίθετο αποτέλεσμα, Για το λόγο αυτό πολλές τράπεζες ακολουθούν τη λογική της "μίμησης". Στην περίπτωση αυτή εξοικονομούνται χρήματα αλλά μειώνεται και ο κίνδυνος της αποτυχίας αφού υπάρχουν ήδη σημάδια για το αν η αγορά αποδέχθηκε τους νέους τρόπους συναλλαγής και επικοινωνίας (τους οποίους άλλες τράπεζες, καινοτόμες, πρώτες εφήρμοσαν). Το μειονέκτημα της

μεθόδου αυτής είναι ότι μεγάλο ενδεχομένως τμήμα της αγοράς να έχει ήδη καταληφθεί από τους "πρωτοπόρους". Τέτοιου είδους αποφάσεις, για την υιοθέτηση δηλαδή ή όχι του e-banking από μια τράπεζα, πρέπει να λαμβάνονται όσο το δυνατόν πιο γρήγορα αλλά και έξυπνα διότι τόσο οι τεχνολογίες αλλά και οι προτιμήσεις των καταναλωτών αλλάζουν πολύ γρήγορα, με αποτέλεσμα να υπάρχει συχνά αβεβαιότητα και δισταγμός από τη μεριά των τραπεζών.

2.3.2 Λειτουργικά ρίσκα (operational risks)

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

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

- Υπερφόρτωση συστήματος, με συνέπεια την αδυναμία λειτουργίας του.
- Μεταβολή στατικού ή άλλου περιεχομένου.
- Κατάρρευση των e-mail servers μετά από υπερφόρτωση.
- Παρεμβολές στην επικοινωνία.

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

- Ποιοι πόροι πρέπει να προστατευθούν και από ποιόν.
- Ποιο είναι το κόστος μιας πιθανής παραβίασης.
- Ποιο είναι το κόστος ασφάλειας.
- Ποια είναι η πιθανότητα παραβίασης.

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

Μια άλλη σημαντική απόφαση η οποία πρέπει να ληφθεί αφορά το λεγόμενο outsourcing της πληροφορικής τεχνολογίας, την ανάθεση δηλαδή της παροχής και υποστήριξης της απαραίτητης τεχνολογίας σε εξειδικευμένο προσωπικό εκτός τράπεζας. Κάτι τέτοιο ωφελεί κυρίως μικρές κατά κανόνα επιχειρήσεις οι οποίες μπορούν με αυτόν τον τρόπο να προσφέρουν υπηρεσίες e-banking χωρίς να χρειαστούν μεγάλες επενδύσεις σε πληροφορική τεχνολογία. Από την άλλη πλευρά είναι κατανοητό πως η άμεση εξάρτηση της τράπεζας από πρόσωπα εκτός αυτής (όπως οι software providers) αυξάνει κατακόρυφα τα λειτουργικά ρίσκα. Οι εξωτερικοί συνεργάτες, εκτός από άριστα καταρτισμένοι πάνω σε τεχνικά θέματα, πρέπει να είναι πλήρως ενημερωμένοι για τις πολύπλοκες διαδικασίες που ακολουθεί μια τράπεζα αλλά και το τεράστιο κόστος που μπορεί να έχει μια ενδεχόμενη αστοχία του συστήματος.

2.3.3 Νομικά ρίσκα (legal risks)

Τα ρίσκα αυτά προέρχονται από το γεγονός ότι το νομικό πλαίσιο το οποίο διέπει τις ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι ακόμη ρευστό στις περισσότερες χώρες. Ακόμη, συχνά διαφέρει σημαντικά από χώρα σε χώρα γεγονός που δυσκολεύει τις συναλλαγές ενός καταναλωτή με μια τράπεζα του εξωτερικού. Αβεβαιότητα επίσης υπάρχει ως προς το ποιος φορέας έχει τη δικαιοδοσία στις διακρατικές συναλλαγές. Η τράπεζα συχνά διατρέχει τον κίνδυνο να παραβιάσει εν αγνοία της νόμους μιας ξένης χώρας. Τέλος, η πιθανότητα να χρησιμοποιηθεί το e-banking ως μέσο νομιμοποίησης παράνομων κεφαλαίων, καθιστά τις τράπεζες υπεύθυνες ώστε να γνωρίζουν με ακρίβεια αυτόν που συναλλάσσεται μαζί τους, γεγονός που επίσης κρύβει πολλά ρίσκα.

2.3.4 Απώλεια της τραπεζικής πίστης (reputational risk)

Ο τραπεζικός τομέας είναι ιδιαίτερα ευαίσθητος και στηρίζεται στο καλό όνομα που αποκτά η τράπεζα στην αγορά αλλά και στη σχέση εμπιστοσύνης που αποκτά με τους πελάτες της. Πρέπει λοιπόν από τη στιγμή που υιοθετήσει το e-banking να είναι έτοιμη να ανταποκριθεί απόλυτα στις απαιτήσεις των πελατών της με ταχύτητα και συνέπεια. Οι πελάτες που ούτως ή άλλως είναι επιφυλακτικοί στα νέα κανάλια επικοινωνίας μπορεί να επηρεαστούν πολύ αρνητικά στη πρώτη δυσλειτουργία του συστήματος με αποτέλεσμα να κλονιστεί η εμπιστοσύνη τους στην

τράπεζα. Η τράπεζα το σημαντικότερο ίσως ρίσκο που αναλαμβάνει είναι να διατηρήσει το ίδιο επίπεδο εξυπηρέτησης των πελατών και μέσα από τα νέα κανάλια προσφέροντας υψηλής ποιότητας υπηρεσίες και ασφαλής συναλλαγές αλλιώς ο κίνδυνος δυσφήμισής της είναι μεγάλος.

2.4 Τι μπορώ να κάνω online;

Ας δούμε, όμως, συνοπτικά ποιες τραπεζικές συναλλαγές μπορείτε να πραγματοποιήσετε μέσω Internet, έχοντας φυσικά ως προϋπόθεση ότι έχετε ανοίξει έναν λογαριασμό σε κάποια από τις τράπεζες που έχουν αναπτύξει το online banking.

Οι πελάτες μιας ηλεκτρονικής τράπεζας μπορούν να διενεργούν μεταφορές χρημάτων, να στέλνουν χρήματα σε οποιοδήποτε σημείο του κόσμου, να βλέπουν ανά πάσα στιγμή τις κινήσεις των λογαριασμών τους, τα υπόλοιπά τους και να κάνουν αιτήσεις για προϊόντα που παρέχονται από την Τράπεζα, 24 ώρες το 24ωρο, χωρίς να επηρεάζονται από εξωτερικούς παράγοντες και με μέγιστη ασφάλεια.

Αν έχετε ήδη λογαριασμό σε μία από τις τράπεζες που έχουν αναπτύξει ηλεκτρονικό σύστημα συναλλαγών μπαίνετε στο site τους και συμπληρώνετε απλά τη σχετική αίτηση. Λίγες ημέρες αργότερα λαμβάνετε με ταχυδρομείο ή παραλαμβάνετε προσωπικά από ένα υποκατάστημα τους κωδικούς σας και κατόπιν μπορείτε μέσω Internet να πραγματοποιείτε εύκολα και γρήγορα τις συναλλαγές σας.

Αξίζει να αναφερθεί εδώ πως τέτοιου είδους ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι ιδιαίτερα χρήσιμες για τους Έλληνες του εξωτερικού, οι οποίοι με τον τρόπο αυτό έχουν τη δυνατότητα για πλήρη έλεγχο των λογαριασμών τους στην τράπεζα της αρεσκείας τους.

Οι υπηρεσίες λοιπόν, που προσφέρονται μέσω online banking διαφέρουν λίγο από τράπεζα σε τράπεζα, αλλά εδώ θα αναφερθούμε σε αυτές που προσφέρονται ως επί το πλείστον από όλες.

ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

- Ερώτηση υπολοίπου
- Ανάλυση λογαριασμού
- Μεταφορά ποσού
- Ημερήσια κίνηση
- Μηνιαία κίνηση

ΠΛΗΡΩΜΕΣ

- Κοινής ωφέλειας
- Πιστωτικών καρτών
- Προσωπικών δανείων
- Κινητής τηλεφωνίας
- Συνδρομής Internet
- Πληρωμές δημοσίου

ΕΜΒΑΣΜΑΤΑ

- Έμβασμα σε προεπιλεγμένο λογαριασμό
- Έμβασμα σε λογαριασμό
- Έμβασμα σε όνομα
- Ακύρωση εμβάσματος

ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

1.Μετοχές

- Εντολή αγοράς
- Εντολή πώλησης
- Χαρτοφυλάκιο
- Χρηματιστήριο

2.Άυλοι Τίτλοι

- Χαρτοφυλάκιο
- Αγορά τίτλων
- Προεξόφληση

3.Αμοιβαία Κεφάλαια

- Διάθεση
- Εξαγορά
- Χαρτοφυλάκιο

ΑΙΤΗΣΕΙΣ

- Τραπεζικής επιταγής
- Ενέγγυας πίστωσης
- Εγγυητικής επιστολής
- Μπλοκ επιταγών
- Πιστωτικής κάρτας
- Προσωπικού δανείου

Ας παραθέσουμε κάποιες υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής πιο αναλυτικά.

- *Μεταφορές κεφαλαίων* σε λογαριασμούς που τηρούνται στην ίδια τράπεζα ή / και σε λογαριασμούς που τηρούνται σε άλλες τράπεζες. Επιχειρήσεις, ελεύθεροι επαγγελματίες και ιδιώτες έχουν τη δυνατότητα να αποστέλλουν για όλες τις τακτικές πληρωμές, αλλά και τις έκτακτες υποχρεώσεις τους, εντολές μεταφοράς κεφαλαίων σε πίστωση λογαριασμών που τηρούνται είτε στην ίδια την τράπεζα με την τράπεζα που τηρεί το λογαριασμό του εντολέα είτε σε

άλλες τράπεζες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Οι τακτικές και περιοδικές πληρωμές προς τρίτους (π.χ. πληρωμές προμηθευτών, συνεργατών κ.λ.π.), μπορούν να ομαδοποιηθούν σε ένα αρχείο πληρωμών, το οποίο διαβιβάζεται μέσω Internet με μία μόνο κίνηση προς την τράπεζα του εντολέα. Η τράπεζα αναλαμβάνει στη συνέχεια να πραγματοποιήσει με αυτοματοποιημένες διαδικασίες την προώθηση των εντολών μεταφοράς κεφαλαίων προς τις τράπεζες που τηρούν τους λογαριασμούς των τελικών δικαιούχων.

- *Παρακολούθηση επιταγών*, οι οποίες βρίσκονται σε κυκλοφορία και δυνατότητα ελέγχου του status κάθε επιταγής. Ο χρήστης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να παρακολουθεί μέσω Internet τις επιταγές που έχει εκδώσει και βρίσκονται σε κυκλοφορία, ποιες από αυτές έχουν πληρωθεί, ποιες έχουν ακυρωθεί, ποιες παραμένουν ανεξόφλητες, ποιες έχουν ανακληθεί. Παρέχεται η δυνατότητα on-line αίτησης προς της τράπεζα για ανάκληση επιταγής.
- *Πληρωμές λογαριασμών* επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας, κινητής τηλεφωνίας και οποιουδήποτε παροχέα υπηρεσιών με συνδρομητική σχέση.
- *Πληρωμές υποχρεώσεων προς Δημόσιο*, και ειδικότερα πληρωμές χρεωστικού φόρου προστιθέμενης αξίας (ΦΠΑ), ασφαλιστικών εισφορών ΙΚΑ και ΤΕΒΕ.
- Προγραμματισμός πληρωμών για εκτέλεση σε μελλοντική ημερομηνία ή σε προεπιλεγμένες ημερομηνίες κάθε μήνα, εφόσον πρόκειται για επαναλαμβανόμενες, περιοδικές υποχρεώσεις προς τρίτους.
- Διαχείριση διαθεσίμων και on-line αγοραπωλησία μετοχικών αξιών, αμοιβαίων κεφαλαίων, ομολόγων, παράγωγων προϊόντων με αυτόματη χρεωπίστωση του τραπεζικού λογαριασμού του εντολέα που τηρείται στην τράπεζα.
- Πληροφοριακά στοιχεία για υπόλοιπα λογαριασμών, ιστορικές κινήσεις, συνολική εικόνα της συναλλακτικής σχέσης με την τράπεζα.
- Πληροφοριακά στοιχεία που αφορούν τιμές ξένων νομισμάτων, επιτοκίων, δελτία τιμών εμπορευμάτων, οικονομικές ειδήσεις και αναλύσεις αγορών.
- Αυτόματη πληρωμή μισθοδοσίας προσωπικού της επιχείρησης, με αποστολή αρχείου μέσω Internet και με

δυνατότητα on-line διόρθωσης λανθασμένων εγγραφών ή τροποποίηση της εντολής πληρωμής μισθοδοσίας.

- Επιλογές ασφαλιστικών πακέτων και πληρωμές ασφαλιστικών εισφορών προσωπικού.
- Πληρωμές νοσηλείων και ιατρικών εξόδων προσωπικού με αποστολή αρχείου μέσω Internet.
- *Πληρωμή εταιρικών πιστωτικών καρτών*, οι οποίες διατίθενται σε επιλεγμένο προσωπικό της επιχείρησης και παρακολουθήση της κίνησης (statement)των καρτών αυτών.

Μία απλή παρατήρηση όλων των υπηρεσιών που παρέχονται σήμερα από τις τράπεζες μέσω Internet και των δυνατοτήτων που προσφέρουν για ταχύτερες, ασφαλέστερες, ποιοτικότερες και οικονομικότερες συναλλαγές, οδηγούν στο ασφαλές συμπέρασμα, ότι η χρήση του Internet και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι απαραίτητη για κάθε επιχείρηση, ελεύθερο επαγγελματία αλλά και σύγχρονο πολίτη της σημερινής κοινωνίας. Οι ρυθμοί αύξησης της χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής τα τελευταία χρόνια, συνηγορούν προς την κατεύθυνση αυτή. Δεδομένων των διαφόρων έργων που βρίσκονται σε εξέλιξη στα πλαίσια της Κοινωνίας της Πληροφορίας και τα οποία αφορούν τις μέσω Internet συναλλαγές του πολίτη με τη δημόσια διοίκηση, προβλέπεται περαιτέρω διεύρυνση του νέου αυτού μέσου και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής στον ενεργό πληθυσμό.

Κατά τη διάρκεια της διεξαγωγής ηλεκτρονικών συναλλαγών χρησιμοποιείται κρυπτογράφηση πάνω στα δεδομένα ενώ για την πρόσβαση στην εφαρμογή (άρα και στον λογαριασμό) απαιτείται το προσωπικό κωδικό όνομα χρήσης και ο προσωπικός αριθμός ταυτοποίησης (PIN) σας.

Πρέπει να τονιστεί πως όλη η πληροφορία που διοχετεύεται από εσάς προς την Τράπεζα και αντίστροφα κατά τη διάρκεια χρήσης του WebTeller κρυπτογραφείται πριν την έξοδό της στο Internet. Έτσι η πληροφορία είναι αναγνώσιμη μόνο με τη χρήση ειδικών αλγορίθμων αποκωδικοποίησης.

Η τεχνολογία της κρυπτογράφησης των δεδομένων επιτρέπει την ασφαλή μεταφορά των πληροφοριών πάνω στο Internet χρησιμοποιώντας αλγόριθμους που παραλλάσσουν τα δεδομένα πριν την αποστολή τους. Χωρίς τη χρήση των αντίστοιχων αλγορίθμων αποκωδικοποίησης η πληροφορία που αποστέλλεται δεν είναι αναγνώσιμη από τρίτους.

Η τεχνολογία της κρυπτογράφησης χρησιμοποιείται ευρύτατα σε εφαρμογές όπου τίθεται θέμα ασφάλειας των πληροφοριών που μεταφέρονται. Διαδεδομένη είναι η χρήση της σε εφαρμογές

ηλεκτρονικού εμπορίου (π.χ. για την προστασία αριθμών πιστωτικών καρτών που χρησιμοποιούνται για πληρωμές), σε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου καθώς και στην αποστολή απόρρητων εγγράφων. Η λογική της χρήσης της είναι απλή, καθώς ο αποστολέας κωδικοποιεί κάθε φορά την προς αποστολή πληροφορία ενώ ο παραλήπτης οφείλει να την αποκωδικοποιήσει προκειμένου να τη διαβάσει και να την εκμεταλλευτεί.

Οι αλγόριθμοι κρυπτογράφησης παραλλάσσουν τα δεδομένα στηριζόμενοι σε ένα σύνολο χαρακτήρων γνωστό σαν το κλειδί του αλγόριθμου. Η δύναμη του κάθε αλγόριθμου μετριέται από το μέγεθος του κλειδιού του σε δυαδικά ψηφία (bits). Στις τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet χρησιμοποιείται κυρίως αλγόριθμος κρυπτογράφησης με κλειδί μήκους 128 bits.

3.ΚΙΝΔΥΝΟΙ

3.1 Πρωτόκολλα ασφαλείας που χρησιμοποιούνται στο e- banking

Μήνα με το μήνα ολοένα περισσότεροι χρήστες του Internet διεθνώς, αλλά και στην Ελλάδα ενδιαφέρονται για τις online τραπεζικές υπηρεσίες. Αν υπάρχει κάτι που τους κάνει να διστάζουν να προχωρήσουν είναι σίγουρα το θέμα της ασφάλειας.

Υπάρχουν πολλά συστήματα που χρησιμοποιούνται στο Internet για τη διασφάλιση των μεταδιδόμενων πληροφοριών κατά την διεξαγωγή ηλεκτρονικών συναλλαγών. Τα κυριότερα πρωτόκολλα που χρησιμοποιούνται για την ασφαλή μεταβίβαση πληροφοριών είναι τα ακόλουθα: Cybercash, SET (ηλεκτρονικές πληρωμές), SSL, PCT, TLS (κρυπτογράφηση σε επίπεδο TCP/IP), PGP, S/MIME (e-mail), S-HTTP (Web browsing). Στο Web το SSL είναι το κυρίαρχο και χρησιμοποιείται για τη δημιουργία ενός κρυπτογραφημένου καναλιού μέσα από το οποίο μεταφέρονται κρυπτογραφημένες κάθε είδους πληροφορίες, ενώ το SET αποτελεί ένα σχετικά νεότερο πρωτόκολλο.

3.1.1 SSL

Το SSL (Secure Sockets Layer) εξασφαλίζει τη δημιουργία ενός ασφαλούς διαύλου επικοινωνίας. Μέσα από το κανάλι αυτό μπορεί να μεταδίδεται πληροφορία από τους Web servers και clients (HTTP) αλλά και κάθε άλλης μορφής (π.χ. e-mail, news). Το κανάλι εγγυάται ότι τα δεδομένα θα μεταφερθούν ακέραια και ότι το περιεχόμενό τους δεν πρόκειται να αλλάξει κατά τη διάρκεια της μεταφοράς, ενώ πιστοποιεί τον Web server, δηλαδή ο Web browser επιβεβαιώνει ότι ο server είναι αυτός που δηλώνει ότι είναι. Η πληροφορία πρώτα κρυπτογραφείται και έπειτα μεταδίδεται (ταυτόχρονα συμπίεζεται) για να αποκρυπτογραφηθεί από τον Web browser.

Αποτελεί αδιαφανή για το χρήστη διαδικασία, ο οποίος δεν αντιλαμβάνεται τίποτα από όλα αυτά παρά μόνο τα σημάδια στον browser του: Το "http" έχει μετατραπεί σε "https://" και υπάρχει ένα σύμβολο κλειστής κλειδαριάς (λουκέτου) στο κάτω μέρος της οθόνης. Όταν σε μια σύνδεση χρησιμοποιείται το SSL, οτιδήποτε μεταφέρεται ανάμεσα στο χρήστη και τον Web server είναι

κρυπτογραφημένο, όπως το URL του κειμένου, τα περιεχόμενα του κειμένου που μεταδίδεται, τα περιεχόμενα που αποστέλλονται από το χρήστη μέσω φορμών (άρα και τα στοιχεία του πελάτη και ο αριθμός της πιστωτικής κάρτας του).

Το SSL εγγυάται ότι οι πληροφορίες που εισαγάγουμε σε μια φόρμα θα φτάσουν στον προορισμό τους αναλλοίωτες. Για να το πετύχει αυτό χρησιμοποιεί συμμετρική κρυπτογράφηση. Οι πληροφορίες που μεταδίδονται κρυπτογραφούνται με βάση ένα μυστικό κλειδί που έχει δημιουργηθεί για την περίπτωση, το οποίο γνωρίζουν ο browser του χρήστη και ο server. Επίσης, εγγυάται ότι οι πληροφορίες στέλνονται στο σωστό άνθρωπο και όχι σε τρίτους.

3.1.2 SET

Σε αντίθεση με το SSL, το SET (Secure Electronic Transactions) αποτελεί εξειδικευμένο πρωτόκολλο για τη διασφάλιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω πιστωτικών καρτών, ενώ πρόσφατα αρχίζει να χρησιμοποιείται και στις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές. Κατασκευάζεται από τις Visa, MasterCard, IBM, Netscape, Microsoft, GTE, Verisign.

Στο SET αυτοί που συμμετέχουν σε μια συναλλαγή είναι ο πελάτης, ο έμπορος, η τράπεζα του πελάτη και η τράπεζα του εμπόρου, καθένας από τους οποίους πρέπει να έχει ψηφιακά πιστοποιητικά (digital certificates). Με τη χρήση των ψηφιακών αυτών πιστοποιητικών επιβεβαιώνεται από τα συναλλασσόμενα μέρη (πωλητής και έμπορος) η ταυτότητά τους. Αυτό αποτελεί την πρώτη φάση της συναλλαγής (αυθεντικοποίηση των δύο μερών). Οι πελάτες επιβεβαιώνουν ότι οι έμποροι από τους οποίους επιθυμούν να αγοράσουν είναι νόμιμοι μέσα από την ψηφιακή ταυτότητά τους, όπως και οι έμποροι για τους πελάτες.

Η εμπιστοσύνη αυτή εδραιώνεται μέσω των πιστοποιητικών που έχουν εκδοθεί από τρίτες αρχές (π.χ. τράπεζες). Ένα πιστοποιητικό περιέχει το όνομα του προσώπου για το οποίο εκδίδεται (έμπορος ή πελάτης), την ψηφιακή υπογραφή του, το δημόσιο (και το αντίστοιχο ιδιωτικό κλειδί του) και την υπογραφή της αρχής που εξέδωσε το πιστοποιητικό. Όταν ο πελάτης δώσει μια παραγγελία, ο browser του λαμβάνει το πιστοποιητικό του εμπόρου, προκειμένου να ελεγχθεί αν είναι όντως νόμιμος - αν σχετίζεται με κάποιον χρηματοπιστωτικό οργανισμό. Στη συνέχεια στέλνεται στον έμπορο η παραγγελία κρυπτογραφημένη με το δημόσιο κλειδί του εμπόρου. Στην τράπεζα στέλνεται πληροφορία σχετικά με την πληρωμή, κρυπτογραφημένη με το δημόσιο κλειδί της τράπεζας. Το μεγάλο

πλεονέκτημα του SET είναι ότι με αυτό τον τρόπο δε στέλνεται πληροφορία με τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας στον έμπορο.

Το SET δεν έχει ακόμα χρησιμοποιηθεί ευρέως, σε αντίθεση με το SSL, το οποίο διατηρεί το μεγαλύτερο μερίδιο στις ασφαλείς ηλεκτρονικές συναλλαγές. Σιγά σιγά εμφανίζονται προϊόντα από μεγάλες εταιρείες του χώρου που χρησιμοποιούν το πρωτόκολλο.

3.1.3 Ψηφιακά πιστοποιητικά

Είναι γεγονός αναμφισβήτητο ότι η απόκτηση εμπιστοσύνης που επιτυγχάνεται κατά τις συμβατικές συναλλαγές μέσω της οπτικής επαφής των δύο συναλλασσομένων μερών δεν είναι δυνατή όταν πρόκειται για συναλλαγές μέσω Web. Έτσι, είναι αναγκαία η ύπαρξη ενιαίας υποδομής, η οποία θα προστατεύει τις ιδιωτικές πληροφορίες από τρίτους (Privacy). Η πληροφορία που ανταλλάσσεται ανάμεσα στα δύο μέρη (αποστολέας και παραλήπτης, πελάτης και έμπορος) δεν πρέπει να καταλήγει σε τρίτους. Εξίσου σημαντικό στοιχείο είναι η επικύρωση της ταυτότητας (authentication) των επικοινωνούντων μερών. Ο αποστολέας πρέπει να γνωρίζει ότι οι πληροφορίες που στέλνει έχουν ως παραλήπτη το συγκεκριμένο πρόσωπο. Ο A πρέπει να είναι σίγουρος ότι ο B, με τον οποίο επικοινωνεί, είναι όντως αυτός που ισχυρίζεται ότι είναι.

Άλλο σημαντικό θέμα είναι η διασφάλιση της ακεραιότητας των δεδομένων που αποστέλλονται. Τα στοιχεία μιας συναλλαγής πρέπει να φτάσουν στον προορισμό τους αυτούσια. Ακόμα κι αν πέσουν σε χέρια τρίτων, να είναι έτσι κρυπτογραφημένα ώστε να τους είναι άχρηστα - να μην μπορούν να τα εκμεταλλευτούν. Τα συναλλασσόμενα μέρη πρέπει να μην έχουν τη δυνατότητα άρνησης της συμμετοχής τους σε μια συναλλαγή.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο και οι ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές πρέπει να αναγνωρίζονται από το νομικό καθεστώς της χώρας στην οποία πραγματοποιείται. Μια ψηφιακή υπογραφή σε ένα κείμενο πρέπει να έχει την ίδια βαρύτητα με τη φυσική υπογραφή σε μια νομική αρχή, σε ένα δικαστήριο. Η ασφάλεια των αριθμών των πιστωτικών καρτών είναι βασική προϋπόθεση για την ευρεία διάδοση του ηλεκτρονικού εμπορίου. Οι πελάτες θέλουν να είναι σίγουροι ότι οι πληροφορίες των πιστωτικών καρτών τους είναι ασφαλείς καθώς μεταβιβάζονται μέσω Internet και ότι έχουν ως αποδέκτη έναν νόμιμο πωλητή ή αρχή. Αντίστοιχα, οι έμποροι πρέπει να γνωρίζουν ότι οι πληροφορίες που λαμβάνουν αντιστοιχούν σε νόμιμους κατόχους πιστωτικών καρτών. Η υποδομή

αυτή στηρίζεται στην κρυπτογράφηση. Με τη συμμετρική κρυπτογράφηση επιτυγχάνεται η διασφάλιση του απορρήτου και της ακεραιότητας των πληροφοριών που στέλνονται μεταξύ των συναλλασσόμενων μερών. Έτσι, αν βρεθούν στα χέρια τρίτων, θα τους είναι άχρηστες, αφού οι τελευταίοι δε θα μπορούν να αντιληφθούν το περιεχόμενό τους.

Για την επίτευξη της ταυτοποίησης χρησιμοποιείται κρυπτογράφηση δημόσιου κλειδιού. Με αυτό τον τρόπο κάθε συναλλασσόμενο μέρος αναγνωρίζεται ως τέτοιο με βάση το ψηφιακό πιστοποιητικό (Digital ID) που έχει αποκτήσει. Το ψηφιακό πιστοποιητικό είναι αντίστοιχο με την ταυτότητα, το δίπλωμα οδήγησης, το διαβατήριο και την πιστωτική κάρτα και εκδίδεται από αρχές πιστοποίησης (Certification Authorities, CA). Η ακεραιότητα διασφαλίζεται και με τη χρήση των ψηφιακών υπογραφών. Ο αποστολέας υπογράφει ψηφιακά την πληροφορία με το ιδιωτικό κλειδί του και την αποστέλλει. Όταν ο παραλήπτης λάβει το μήνυμα, ελέγχει την ψηφιακή υπογραφή του αποστολέα. Αν όντως υπάρχει, το μήνυμα έχει φτάσει ακέραιο, διαφορετικά έχει αλλάξει κατά τη μεταφορά του.

Τι χρειαζόμαστε όμως, στην πράξη τα προσωπικά πιστοποιητικά; Οι browsers χρησιμοποιούν το πιστοποιητικό για να αποκρυπτογραφήσουν πληροφορία που στέλνεται προς εμάς. Με τη δημιουργία του πιστοποιητικού δημιουργούμε ένα ζεύγος κλειδιών (δημόσιο και ιδιωτικό). Όποιος θέλει να μας στείλει εμπιστευτικές πληροφορίες τις κρυπτογραφεί με το δημόσιο κλειδί μας, οπότε μόνο εμείς με το ιδιωτικό κλειδί μας μπορούμε να τις αποκρυπτογραφήσουμε. Μπορούμε επίσης να στείλουμε πληροφορία κρυπτογραφημένη μέσω e-mail, χρησιμοποιώντας το πρωτόκολλο S/MIME. Επίσης μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την είσοδό μας σε sites με ελεγχόμενη πρόσβαση, σε sites ηλεκτρονικών καταστημάτων, τραπεζών κλπ. Πολλά sites, μάλιστα, για διευκόλυνσή μας, συλλέγουν πληροφορίες με βάση την ταυτότητά μας για να δημιουργήσουν προφίλ με τις προτιμήσεις μας - οπότε, αν ξαναμπούμε στο συγκεκριμένο site, ανακτάται το προφίλ μας και εμφανίζονται πληροφορίες που ουσιαστικά εμείς θέλουμε να δούμε, σύμφωνα με τα στοιχεία που είχαμε δώσει την πρώτη φορά.

Η συνεχής εξέλιξη των πρωτοκόλλων ασφαλείας στο Internet αποτελεί την καλύτερη εγγύηση αλλά και την πιο ικανοποιητική απάντηση στο ερώτημα αν οι πραγματοποιήση τραπεζικών συναλλαγών μέσω του Διαδικτύου είναι σίγουρη και ασφαλής.

3.2 Ποιοι κινδυνεύουν

Παρά τις εξελιγμένες μεθόδους για τη διασφάλιση των τραπεζικών συναλλαγών, η συχνότητα των ηλεκτρονικών επιθέσεων αυξάνεται τα τελευταία χρόνια. Η αύξηση αυτή προκαλεί ανησυχία στους ειδικούς, καθώς διακυβεύονται τεράστια ποσά, ειδικά στις περιπτώσεις κατά τις οποίες θύματα απάτης γίνονται επιχειρήσεις.

Οι επίδοξοι εισβολείς έχουν πολλούς τρόπους για να επιτύχουν τους σκοπούς τους. Οι μεγαλύτεροι κίνδυνοι δεν προέρχονται από ατέλειες των συστημάτων ασφαλείας και κρυπτογράφησης αλλά από τον ανθρώπινο παράγοντα. Έρευνες ειδικών σε θέματα ασφάλειας αποδεικνύουν ότι στις περισσότερες περιπτώσεις επιθέσεων, οι εισβολείς είτε είχαν την ακούσια -συνήθως- βοήθεια και κάποιου που εργαζόταν στην τράπεζα, είτε υπέκλεψαν κωδικούς χρηστών. Οι επιχειρήσεις-πελάτες είναι συνήθως προσεκτικές και χρησιμοποιούν συστήματα ασφαλείας στα δίκτυά τους. Την ίδια "σοφία" ή προσοχή δεν δείχνουν και οι ιδιώτες πελάτες, οι περισσότεροι από τους οποίους δεν χρησιμοποιούν λογισμικό για ασφάλεια. Οι απλοί χρήστες γίνονται εύκολα θύματα προγραμμάτων που στην πραγματικότητα ανοίγουν "τρύπες" ασφάλειας στο σύστημα επιτρέποντας σε επιτήδειους να έχουν πρόσβαση σε αυτό.

Ωστόσο και οι επιχειρήσεις δεν είναι πάντοτε ασφαλείς. Σε ορισμένες περιπτώσεις, εταιρίες συνεργάζονται με τράπεζες προκειμένου να διαχειριστούν τις πληρωμές των λογαριασμών και τις συναλλαγές με εταιρικούς πελάτες. Οι τράπεζες ενίοτε επιτρέπουν στις εταιρίες αυτές να διαχειρίζονται ολόκληρο το δίκτυό τους. Σε αυτήν την περίπτωση, οι επιτήδειοι μελετούν τον τρόπο με τον οποίο οι επιχειρήσεις επεξεργάζονται τις πληρωμές και μεταφέρουν τα χρήματα. Μόλις βρεθεί μια αδυναμία, μεταφέρουν με λίγες απλές κινήσεις ολόκληρους εταιρικούς λογαριασμούς στις προσωπικές τους θυρίδες. Να σημειωθεί, πάντως, πως η πρακτική αυτή, η διαχείριση δηλαδή τραπεζικού δικτύου από εταιρικό πελάτη, δεν συνηθίζεται στην Ελλάδα. Εξάλλου μέχρι σήμερα δεν έχουν δει το φως της δημοσιότητας περιπτώσεις απάτης στον τομέα του ελληνικού e-banking.

3.3 Ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών

Η διασφάλιση του απορρήτου των ηλεκτρονικών συναλλαγών αποτελεί πρωταρχικό στόχο για κάθε τράπεζα και οι επενδύσεις σε αυτό τον τομέα υπήρξαν και συνεχίζουν να είναι πολύ σημαντικές.

Όλες οι πληροφορίες που διαβιβάζονται από τον πελάτη στην τράπεζα είναι εμπιστευτικές και η τράπεζα οφείλει να τις χρησιμοποιεί με φειδώ. Ενδεικτικά η τράπεζα θα δικαιούται να προβαίνει στην αποκάλυψη πληροφοριών σχετικά με τον πελάτη στις παρακάτω περιπτώσεις :

1. όταν αυτό επιβάλλεται βάσει σχετικής απόφασης δημόσιας ή δικαστικής αρχής ή άλλης νομοθετικής πράξης
2. όταν υφίσταται ανάγκη προστασίας των δικαιωμάτων της τράπεζας
3. όταν τις εν λόγω πληροφορίες ζητεί θυγατρική ή συνδεδεμένη με την τράπεζα εταιρία έχουσα έννομο συμφέρον
4. όταν αυτό απαιτείται για την ολοκλήρωση της εκτέλεσης διαβιβασθείσας εντολής.

Παράλληλα παρατηρείται μια διστακτικότητα από πλευράς κοινής γνώμης στη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με κύρια αιτία την άγνοια σε θέματα ασφαλείας. Η επίτευξη ενός ικανού επιπέδου ασφαλείας δεν είναι εύκολη διαδικασία, καθώς δεν αποτελεί αμιγώς τεχνολογικό ζήτημα ώστε να αντιμετωπίζεται με γνώμονα μόνο τις λειτουργικές και επιχειρησιακές ανάγκες. Τόσο το ελληνικό όσο και το ευρωπαϊκό νομικό και θεσμικό πλαίσιο (π.χ. ο νόμος 2472/97, το πρότυπο ISO-17799 κ.α.) καθορίζουν ιδιαίτερα αυστηρούς κανόνες για την ασφάλεια των διακινούμενων δεδομένων μέσα από τα τραπεζικά συστήματα.

Το σίγουρο είναι πως, για να επιτευχθεί ο στόχος και να αντιμετωπιστούν οποιεσδήποτε πιθανές απειλές, η συνεργασία τραπεζών και χρηστών είναι απαραίτητη.

3.4 Θεσμικό και νομικό πλαίσιο

Όσον αφορά το θεσμικό και νομικό πλαίσιο της ηλεκτρονικής τραπεζικής, στη συνέχεια παρατίθενται οι όροι συναλλαγών που αναφέρονται στο δικτυακό τόπο της τράπεζας Eurobank. Τα θέματα αυτά ισχύουν όπως θα γίνει κατανοητό και γενικότερα και αναφέρονται ως «ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΜΕΣΩ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ»

- Η ΤΡΑΠΕΖΑ διατηρεί το δικαίωμα της αιτιολογημένης ή μη έγκρισης ή απόρριψης του όλου ή μέρους (του) αιτήματος.
- Ο ΠΕΛΑΤΗΣ συναινεί στην επεξεργασία των στοιχείων του από την ΤΡΑΠΕΖΑ με οποιοδήποτε μηχανογραφικό ή ηλεκτρονικό τρόπο και στον έλεγχο ή/και τη διασταύρωση

αυτών με άλλες βάσεις τραπεζικών ή ηλεκτρονικών δεδομένων. Η επεξεργασία εκ μέρους της ΤΡΑΠΕΖΑΣ γίνεται μόνον για τους σκοπούς και στο πλαίσιο της παρούσας αίτησης.

- Ο ΠΕΛΑΤΗΣ διενεργεί τις εκάστοτε υπό της ΤΡΑΠΕΖΑΣ προσφερόμενες ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ σύμφωνα με τις οδηγίες της. Η ΤΡΑΠΕΖΑ δύναται κατά την απόλυτη και διακριτική της ευχέρεια να μειώσει ή διευρύνει τις εκ μέρους της παρεχόμενες εργασίες ή/και υπηρεσίες. Στην περίπτωση αυτή, η ισχύς του παρόντος διατηρείται/ επεκτείνεται αυτόματα και σε, αυτές.
- Η ΤΡΑΠΕΖΑ για τους σκοπούς της πραγματοποίησης της ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ χορηγεί στον ΠΕΛΑΤΗ ανάλογα με την επιλογή πρόσβασης στις εκ μέρους της παρεχόμενες εργασίες ή / και υπηρεσίες, έναν ή περισσότερους συνδυασμούς γραμμάτων ή αραβικών αριθμών με προεπιλεγμένο σύστημα κωδικών ασφάλειας (το PASSWORD).
- Ο συνδυασμός γραμμάτων ή αριθμών, που συνιστούν το PASSWORD, αποστέλλεται στον ΠΕΛΑΤΗ με ειδικό ενσφράγιστο έντυπο στην δηλωθείσα διεύθυνση του, ή του παραδίδεται στους χώρους της ΤΡΑΠΕΖΑΣ. Ο ΠΕΛΑΤΗΣ υποχρεούται, αφού απομνημονεύσει το PASSWORD, να καταστρέψει το παραπάνω έντυπο. Μετά την πρώτη ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ του με την ΤΡΑΠΕΖΑ, ο ΠΕΛΑΤΗΣ, προς το συμφέρον του και για λόγους ασφαλείας, έχει το δικαίωμα να αλλάξει το PASSWORD με άλλα γράμματα ή αριθμούς και να δημιουργήσει το δικό του PASSWORD, που θα γνωρίζει μόνον αυτός, το οποίο θα εισάγει στη βάση δεδομένων της ΤΡΑΠΕΖΑΣ. Σε κάθε περίπτωση ο ΠΕΛΑΤΗΣ πρέπει να μεριμνά για να αποφευχθεί η εκούσια ή ακούσια διαρροή του PASSWORD προς οποιονδήποτε τρίτο.
- Κάθε ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ με το PASSWORD από τρίτα πρόσωπα, μετά από ρητή εξουσιοδότηση του ΠΕΛΑΤΗ ή λόγω υπαίτιας ή ανυπαίτιας διαρροής του εκ μέρους του, δεσμεύει τον ΠΕΛΑΤΗ σε όλη της την έκταση και η ΤΡΑΠΕΖΑ δεν φέρει καμία ευθύνη για θετική ή αποθετική του ζημία. Η ΤΡΑΠΕΖΑ ουδεμία ευθύνη φέρει, επίσης, εάν από πράξεις του Πελάτη ή τρίτων χρηστών ως προς την ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ, που πραγματοποιήθηκε από δόλο ή αμέλεια των κατά την ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ και στο πλαίσιο της χρήσης του λογισμικού της ΤΡΑΠΕΖΑΣ, επέλθει οιαδήποτε θετική ή αποθετική ζημία στον ΠΕΛΑΤΗ.
- Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ του ΠΕΛΑΤΗ με την ΤΡΑΠΕΖΑ γίνεται κατά τις ημέρες και τις ώρες λειτουργίας της βάσης και των συστημάτων ηλεκτρονικής επεξεργασίας δεδομένων, όπως αυτές

ανακοινώνονται από την ΤΡΑΠΕΖΑ. Λόγοι διακοπής της ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ, όπως π.χ. εγγενής πτώση, δυσλειτουργία ή πρόσκαιρη βλάβη του συστήματος, πτώση ή διακοπή ηλεκτροδότησης, λανθασμένες πληκτρολογήσεις και πταίσματα τόσο του ΠΕΛΑΤΗ όσο και των προστηθέντων της ΤΡΑΠΕΖΑΣ, αποκλείουν την ευθύνη της ΤΡΑΠΕΖΑΣ και δεν συνιστούν λόγο αποζημίωσης του ΠΕΛΑΤΗ εξ οιασδήποτε αιτίας.

- Επί ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ e-banking η αναγνώριση του ΠΕΛΑΤΗ γίνεται από την εκ μέρους του πληκτρολόγηση του αριθμού της κάρτας (πιστωτικής ή συναλλαγών), που του έχει χορηγήσει η ΤΡΑΠΕΖΑ και είναι συνδεδεμένη με λογαριασμό του ΠΕΛΑΤΗ οποιασδήποτε φύσεως, η πιστοποίηση του με την χορήγηση στον ΠΕΛΑΤΗ ενός ή περισσοτέρων ειδικών ψηφιακών πιστοποιητικών (digital certificate), - κατ' ανώτατον αριθμό, που τυγχάνει της απόλυτης διακριτικής ευχέρειας της ΤΡΑΠΕΖΑΣ - τα οποία εγκαθίστανται μέσω Διαδίκτυο στα σημεία (H/Y), που προσδιορίζει ο ΠΕΛΑΤΗΣ και η ταυτοποίηση του από την πληκτρολόγηση του PASSWORD.

- Επί ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ m-banking η αναγνώριση και η πιστοποίηση του ΠΕΛΑΤΗ γίνονται με βάση τον αριθμό τηλεφώνου του, όπως αυτός παρέχεται από το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας και η ταυτοποίηση του από την εκ μέρους του πληκτρολόγηση του PASSWORD. α) Σε περίπτωση, που ο ΠΕΛΑΤΗΣ αποκρύψει τον αριθμό τηλεφωνικής του σύνδεσης (απόρρητος αριθμός) η αναγνώριση γίνεται με βάση τον αριθμό τηλεφώνου, που πληκτρολογεί ο ΠΕΛΑΤΗΣ κατά τη διαδικασία εισαγωγής στο σύστημα και η ταυτοποίηση με την πληκτρολόγηση του PASSWORD. Επί απορρήτου αριθμού ο ΠΕΛΑΤΗΣ συναινεί, προς ιδική του προστασία, να διενεργεί ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ μειωμένης οικονομικής διακινδύνευσης μόνον, που θα καθορίζονται από την ΤΡΑΠΕΖΑ κατά την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια, β) Σε περίπτωση της απώλειας της συσκευής κινητού τηλεφώνου ή της διακοπής της σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας, ο ΠΕΛΑΤΗΣ είναι υποχρεωμένος να δηλώσει στην ΤΡΑΠΕΖΑ, πάραυτα, την απώλεια ή τη διακοπή, ώστε να απενεργοποιηθεί η δυνατότητα χρησιμοποίησης m-banking. Η ΤΡΑΠΕΖΑ δεν φέρει καμία ευθύνη για τη θετική ή αποθετική ζημία, που ενδεχόμενα θα υποστεί ο ΠΕΛΑΤΗΣ από την παράλειψη υποβολής αυτής της δήλωσης.

- Σε κάθε περίπτωση είναι δυνατή η εκ μέρους του ΠΕΛΑΤΗ επιλεκτική απενεργοποίηση και η εκ νέου ενεργοποίηση e- ή/ και m-banking, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στους παραπάνω όρους.

- Η ΤΡΑΠΕΖΑ διατηρεί το δικαίωμα κατά την απόλυτη επιλογή της να αρνηθεί μία ή περισσότερες των αιτουμένων ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ στον ΠΕΛΑΤΗ. Για λόγους ασφάλειας των συναλλαγών η ΤΡΑΠΕΖΑ μπορεί να προσδιορίζει ανώτατο επιτρεπόμενο όριο για κάθε ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ και να το αλλάζει κατά την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια. Η ενημέρωση του ΠΕΛΑΤΗ για το όριο ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ μπορεί να γίνεται και κατά τη διενέργεια της.

- Ως προς κάθε ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ, ο ΠΕΛΑΤΗΣ επιβαρύνεται με το συμφυές με αυτή μη τραπεζικό κόστος, όπως π.χ. δαπάνη σύνδεσης με δίκτυα ηλεκτρονικών πληροφοριών (NET-providers) ή εταιριών κινητής τηλεφωνίας, τηλεφωνικά και λοιπά τέλη και αναλογικά τέλη και κάθε φύσης σχετικούς φόρους. Η ΤΡΑΠΕΖΑ κατά την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια δύναται να χρεώνει κάθε ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ με υπέρ αυτής δικαιώματα, που προσδιορίζονται κατά περίπτωση με πάγια ή αναλογική ή κατ' αποκοπή αμοιβή, μετά την, κατά τη διαζευκτική της ευχέρεια, σχετική ενημέρωση του ΠΕΛΑΤΗ με έγγραφο ή δημοσίευση της νέας χρέωσης στον τύπο, ή καταχώρηση των στις ιστοσελίδες της (web site της ΤΡΑΠΕΖΑΣ).

- Μεταφορά χρημάτων από και σε λογαριασμό και ενδεχόμενες χρεώσεις αμοιβών της ΤΡΑΠΕΖΑΣ για ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ του ΠΕΛΑΤΗ καταγράφονται στα εμπορικά βιβλία της ΤΡΑΠΕΖΑΣ, όπως αυτά τηρούνται κατά περίπτωση σε κάθε σχετική εγγραφή εντός του(των) βιβλιαρίου(ων) του ΠΕΛΑΤΗ ή στα σε αυτόν περιοδικώς αποστέλλόμενα, με ταχυδρομείο ή άλλο συμφωνηθέντα τρόπο, αντίγραφα κίνησης λογαριασμού. Κάθε εγγραφή στο βιβλιάριο του ΠΕΛΑΤΗ ως και κάθε αντίγραφο κίνησης λογαριασμού, όπως εξάγεται και βεβαιώνεται από τους εκπροσώπους της ΤΡΑΠΕΖΑΣ αποτελεί ακριβές απόσπασμα εκ των εμπορικών βιβλίων της ΤΡΑΠΕΖΑΣ και εμφανίζει την κίνηση και το εκάστοτε κατάλοιπο των λογαριασμών του ΠΕΛΑΤΗ. Οι ούτω συντελεσθείσες εγγραφές, τα βιβλιάρια του ΠΕΛΑΤΗ και το αντίγραφο του λογαριασμού, από κοινού ή κεχωρισμένως, αποτελούν πλήρη απόδειξη της τυχόν προκύπτουσας απαίτησης της ΤΡΑΠΕΖΑΣ κατά του ΠΕΛΑΤΗ, επί της οποίας όμως χωρεί ανταπόδειξη.

- Η ΤΡΑΠΕΖΑ δικαιούται να λύσει την παρούσα σύμβαση, οποτεδήποτε, αζημίως και μετά από έγγραφη καταγγελία, που θα απευθύνει προς τον ΠΕΛΑΤΗ. Η λύση της σύμβασης επέρχεται δεκαπέντε (15) ημέρες μετά την επίδοση της καταγγελίας. Κάθε ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ προ του χρονικού σημείου επέλευσης των

αποτελεσμάτων της καταγγελίας είναι ισχυρή και δεσμεύει τον ΠΕΛΑΤΗ.

- Το παρόν διέπεται από τις διατάξεις του ΝΔ 17.07 ./13.08.1923 «Περί ειδικών διατάξεων περί Ανωνύμων Εταιριών» και από τις διατάξεις του ΑΚ και του ΚΠολΔ.

- Όλοι οι όροι της σύμβασης συμφωνούνται ως ουσιώδεις. Ακυρότητα ενός εξ αυτών δεν επιφέρει ακυρότητα των υπολοίπων. Η τροποποίηση ενός ή περισσότερων εξ αυτών είναι δυνατή είτε με έγγραφο, είτε με καταχώρηση στις ιστοσελίδες της. Εάν εκ λόγων δημιουργίας ή μεταβολής του νομοκανονιστικού πλαισίου ένας ή περισσότεροι όροι προσκρούουν σε αυτό, τότε αυτοί αναθεωρούνται και ισχύουν σύμφωνα με αυτό (πλαίσιο), χωρίς να επηρεάζεται το κύρος των υπολοίπων ή η εν γένει συμβατική σχέση ΤΡΑΠΕΖΑΣ-ΠΕΛΑΤΗ.

- Μετά την ανακοίνωση των παρόντων όρων στις ιστοσελίδες της ΤΡΑΠΕΖΑΣ, κάθε προηγούμενη σχέση μεταξύ της και οποιουδήποτε ΠΕΛΑΤΗ διέπεται στο σύνολο της από αυτούς, τροποποιημένων και αναθεωρούμενων εν γένει των μέχρι σήμερα σε ισχύ τεθέντων άλλων, σχετικών με τους υπό κρίση, όρων συναλλαγών.

- Κάθε άμεση ή έμμεση διαφορά μεταξύ των μερών ή/και των ειδικών ή καθολικών διαδόχων αυτών, ρυθμίζεται από το ελληνικό δίκαιο και υπάγεται στην αποκλειστική αρμοδιότητα των Δικαστηρίων των Αθηνών.

4. ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΣ ΤΟΥ E-BANKING

4.1 Ανταπόκριση που είχε τα τελευταία χρόνια

Σύμφωνα με έρευνες, όλο και περισσότεροι ιδιώτες αλλά και επιχειρήσεις στην Ελλάδα προτιμούν να διεκπεραιώνουν τις τραπεζικές τους συναλλαγές μέσω Διαδικτύου. Τα αποτελέσματα της Εθνικής Έρευνας για τις Νέες Τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας δείχνουν ότι το 2001 περίπου 150.000 πελάτες (1%-1,5% του πληθυσμού) πραγματοποίησαν τραπεζικές συναλλαγές ηλεκτρονικά. Το 2002 ο αριθμός αυτός ξεπέρασε τους 250.000 (2,5% του συνολικού πληθυσμού). Σύμφωνα με εκτιμήσεις τραπεζών, το 2001 ο τζίρος από online τραπεζικές συναλλαγές έφθασε τα 2 δισ. ευρώ. Το 2002 το ποσό αυτό εκτιμάται ότι αυξήθηκε σε 10 δισ. ευρώ, ενώ το 2003 υπερέβη τα 12 δισεκατομμύρια.

Σύμφωνα με στοιχεία της Τράπεζας Πειραιώς, οι συναλλαγές μέσω Winbank Internet παρουσιάζουν ραγδαία ανάπτυξη: το 2003 οι εγχρήματες συναλλαγές αυξάνονται με ρυθμό της τάξεως του 150% έναντι του 2002. Επίσης, το 50% όλων των πληρωμών ΙΚΑ πραγματοποιείται online, ενώ οι ηλεκτρονικές χρηματιστηριακές συναλλαγές υπερβαίνουν το 15% επί του συνόλου.

Σύμφωνα με στοιχεία της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, το 2003 πραγματοποιήθηκαν μέσω Ίντερνετ 5,1 εκατομμύρια εγχρήματες συναλλαγές, ενώ μόνο στο πρώτο τρίμηνο του 2004 το αντίστοιχο μέγεθος διαμορφώθηκε σε 1,6 εκατομμύρια. Τα στοιχεία αυτά δείχνουν ετήσια αύξηση των συναλλαγών μέσω Ίντερνετ κατά 30% με 40%. Αντίστοιχη είναι η αύξηση του τζίρου. Υπολογίζεται ότι διακινήθηκαν μέσω Ίντερνετ περίπου 28 δισ. ευρώ, ενώ αναμένεται να διαμορφωθεί το αντίστοιχο ποσό πάνω από τα 35 δισ. ευρώ. Σημειώνεται ότι τα ποσά αυτά αφορούν μόνο τις συναλλαγές με τις οποίες γίνονται μεταφορές χρημάτων.

Οι συναλλαγές αυτές πραγματοποιούνται από περισσότερους από 500.000 χρήστες του Ίντερνετ, που είναι πελάτες των αντίστοιχων ηλεκτρονικών υπηρεσιών των τραπεζών (e-banking). Πέρυσι οι χρήστες ήταν 412.000, ενώ αυτοί που έκαναν πάνω από μία συναλλαγή τον μήνα ήταν 137.000 και εκείνοι που έκαναν το πολύ μία συναλλαγή τον μήνα ήταν περίπου 260.000. Φέτος, μόνο τον Μάρτιο πραγματοποιήθηκαν 1,5 εκατομμύρια επισκέψεις στο Ίντερνετ για τραπεζικές συναλλαγές.

4.2 Έχει σήμερα νόημα να μιλάμε για e-banking στην Ελλάδα;

Η αλήθεια είναι ότι η τεχνολογική κουλτούρα στη χώρα μας απέχει από αυτή των περισσότερων χωρών της Ευρώπης. Τόσο ο αριθμός των ελληνικών σπιτιών που έχουν PC όσο και ο αριθμός των ελλήνων που αξιοποιούν το internet και το web απέχουν πολύ από τους αντίστοιχους ευρωπαϊκούς μέσους όρους. Ωστόσο, ο αριθμός των internet users που αξιοποιεί το internet banking αυξάνεται σταθερά και, μάλιστα, με ρυθμό μεγαλύτερο από αυτόν της αύξησης των internet users.

Σύμφωνα με τον διευθυντή της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας Πειραιώς, κ. Σωτήρη Συρμακέζη, οι μεγαλύτερες αυξήσεις internet users παρατηρούνται πλέον στις κατηγορίες των οικονομικά ενεργών πολιτών (30-55).

Ακόμα πιο σημαντικός, ίσως, είναι ο δείκτης συμμετοχής του internet banking στο σύνολο των εργασιών της τράπεζας. Σήμερα, στην τράπεζα Πειραιώς ο δείκτης αυτός έχει ξεπεράσει σημαντικά το 50% για συναλλαγές όπως πληρωμές ΦΠΑ, ΙΚΑ και ΤΕΒΕ, το 30% για συναλλαγές όπως μεταφορά σε λογαριασμού άλλου πελάτη και πληρωμή πιστωτικής κάρτας, το 20% για χρηματιστηριακές εντολές και το 10% για εγχώρια εμβάσματα. Αν στα παραπάνω προσθέσουμε ότι περισσότερο από το 70% των αναλήψεων μετρητών έως 1000€ γίνονται μέσω ATM και όχι μέσω ταμείου, τότε μπορούμε να πούμε με βεβαιότητα ότι το e-banking δεν έχει να ζηλέψει κάτι από το ευρωπαϊκό. Αντίθετα, υπερέχει σε πολλά σημεία.

4.3 Κόστος του e-banking

Πρόσφατα οι τράπεζες επέβαλαν προμήθειες στις συναλλαγές μέσω Ίντερνετ, αλλά μόνο όταν αυτές αφορούν μεταφορά χρημάτων. Η προμήθεια κυμαίνεται μεταξύ 0,3 ευρώ και 1,20 ευρώ. Το αντίστοιχο κόστος στο γκισέ είναι περίπου διπλάσιο. Για παράδειγμα, για τη μεταφορά 3.000 ευρώ από έναν λογαριασμό σε έναν άλλον, το κόστος ανέρχεται περίπου σε 3 ευρώ.

Οι υπόλοιπες συναλλαγές μέσω Ίντερνετ (ερώτηση υπολοίπου κ.λπ.) γίνονται δωρεάν. Αντίθετα, στο γκισέ κοστίζουν μέχρι 1,5 ευρώ τη φορά. Παρ' όλα αυτά, οι νέες χρεώσεις των τραπεζών στις

συναλλαγές μέσω Ίντερνετ αναμένεται να μειώσουν τη χρήση του για μεταφορές χρημάτων.

Αντίστοιχη κατακόρυφη αύξηση παρουσιάζει η χρήση των ΑΤΜ για τραπεζικές συναλλαγές. Στην περίπτωση αυτή δεν προβλέπονται χρεώσεις σε συναλλαγές που γίνονται από ΑΤΜ της ίδιας τράπεζας. Εάν όμως κάποιος κάνει ανάληψη χρημάτων με την κάρτα του από ΑΤΜ άλλης τράπεζας, τότε αυτό μπορεί να του κοστίσει μέχρι 3 ευρώ. Σύμφωνα με στοιχεία της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, ο τζίρος των συναλλαγών μέσω ΑΤΜ ήταν 25 δισ. ευρώ και φέτος αναμένεται να ξεπεράσει τα 35-40 δισ. ευρώ. Υπολογίζεται ότι ετησίως πραγματοποιούνται περισσότερες από 230 εκατομμύρια συναλλαγές στα ΑΤΜ.

Τέλος, συνεχώς κερδίζει έδαφος η χρήση τηλεφώνου για τραπεζικές συναλλαγές (phone banking), όπου όλες οι συναλλαγές γίνονται χωρίς κόστος (εκτός από τα εμβάσματα). Εκτιμάται ότι μέσω τηλεφώνου πραγματοποιείται ετήσιος τζίρος πάνω από 10 δισ. ευρώ και ότι οι ετήσιες συναλλαγές ξεπερνούν τις 130.000.

5. ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

5.1 Τι κάνουν οι τράπεζες για το μέλλον του e-banking;

Στην εξέλιξη του e-banking, οι τράπεζες κινούνται κυρίως σε τρεις άξονες:

1. Προσθέτουν νέα μέσα, νέες συσκευές και νέα δίκτυα στην γκάμα των επιλογών που οι πελάτες της έχουν για να εκτελούν τις συναλλαγές τους:
 - Ξεκινώντας από τις «ιδιωτικές» συνδέσεις (VPN) - με τις οποίες κάθε πελάτης συνδέεται απευθείας με την τράπεζα – συνέχισε με τις «δημόσιες» συνδέσεις (internet) – με τις οποίες όλοι οι πελάτες συνδέονται πρώτα στο internet και, μέσω αυτού, στις τράπεζές τους.
 - Ξεκινώντας από το PC που η ίδια η τράπεζα τους έδινε, προχώρησαν στην παροχή της δυνατότητας μέσω του PC του ίδιου του πελάτη – και μάλιστα χωρίς να απαιτείται η παραμικρή εγκατάσταση τραπεζικού software στο PC.
 - Γνωρίζοντας ότι το τηλεφωνικό δίκτυο περνάει από κάθε σπίτι και γραφείο, έδωσαν τη δυνατότητα συναλλαγών μέσω συμβατικού τηλεφώνου.
 - Και όταν εμφανίστηκαν τα κινητά τηλέφωνα, πολύ σύντομα παρουσίασαν τρόπους συναλλαγών με μηνύματα SMS.
 - Σήμερα που τα κινητά τηλέφωνα συνδέονται στο internet, μερικές τράπεζες έκαναν και αυτό το βήμα δίνοντας στους πελάτες τους πλήρες internet banking μέσω του κινητού τηλεφώνου.
2. Προσθέτουν επιπλέον τραπεζικά προϊόντα ώστε οι πελάτες τους να μπορούν να διαχειριστούν όλες τις σχέσεις τους με τις τράπεζές τους:
 - Αρχικά, προσέφεραν πρόσβαση στους λογαριασμούς καταθέσεων καθώς αυτοί αποτελούν τη βασικότερη σχέση ενώ, παράλληλα, παρουσιάζουν σημαντική συναλλακτική κίνηση.
 - Στη συνέχεια συμπεριέλαβαν τις πιστωτικές κάρτες καθώς η ανάγκη παρακολούθησης των πολλών κινήσεών τους είναι σημαντική για τους πελάτες.

- Σταδιακά, εντάσσουν και άλλα προϊόντα όπως τα προσωπικά, καταναλωτικά, στεγαστικά δάνεια, επενδυτικά προϊόντα, ασφαλιστικά προγράμματα κ.ο.κ

3. Προσθέτουν επιπλέον συναλλαγές και δυνατότητες για κάθε τραπεζικό προϊόν:

- Στο ξεκίνημα, η δυνατότητα παρακολούθησης των υπολοίπων και των κινήσεων (συναλλαγών) ήταν το κύριο μέλημα. Οι κυριότερες χρηματικές συναλλαγές ήταν οι μεταφορές μεταξύ λογαριασμών.

- Σύντομα φάνηκε ότι οι πελάτες είχαν ανάγκη από πολλές δυνατότητες πληρωμών. Ξεκινώντας από τα εμβάσματα σε άλλες ελληνικές και διεθνείς τράπεζες και τις πάγιες εντολές εξόφλησης λογαριασμών, οι τράπεζες προχώρησαν σε ποικιλία πληρωμών για υποχρεώσεις προς την πολιτεία (ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ κλπ), για λογαριασμούς τηλεφωνίας (ΟΤΕ και εναλλακτικοί), κινητής τηλεφωνίας, πιστωτικών καρτών, δανείων, ασφαλιστρων, ΔΕΗ, ύδρευσης / αποχέτευσης κλπ.

- Προσπαθώντας να ικανοποιήσουν ακόμη περισσότερο τους πελάτες τους, οι τράπεζες έχουν αρχίσει να προσφέρουν εξειδικευμένες υπηρεσίες όπως οι αυτοματοποιημένες τηλε-ειδοποιήσεις μέσω γραπτών μηνυμάτων SMS και e-mail, η δυνατότητα καθορισμού μεταχρονολογημένων ή/και περιοδικών πληρωμών κ.ο.κ.

Κάθε νέο μέσο, κάθε νέο προϊόν και κάθε νέα δυνατότητα προσθέτει αξία στη συνολική σχέση του πελάτη με την τράπεζά του. Κάθε τράπεζα που έχει γνήσια πελατοκεντρική φιλοσοφία το γνωρίζει αυτό. Η δε τράπεζα που παρέχει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της με το βέλτιστο δυνατό τρόπο, έχει το δυνατόν περισσότερους e-customers και, ως εκ τούτου, το μεγαλύτερο δυνατό μερίδιο της αγοράς ηλεκτρονικής τράπεζας.

5.2 To mobile banking

Το mobile banking είναι ο εύκολος τρόπος να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους όσοι είναι συνδεδεμένοι στην συγκεκριμένη υπηρεσία χωρίς να επισκεφθούν την τράπεζα παρά μόνο να έχουν μαζί τους το κινητό τους τηλέφωνο.

Σύμφωνα με την Εμπορική Τράπεζα όλοι οι πελάτες μπορούν να συνδεθούν με την Εμπορική Bank μέσω i-mode από το κινητό τους και να πραγματοποιήσουν συναλλαγές, να ενημερωθούν για τα νέα της τράπεζας, να βρουν το πλησιέστερο ΑΤΜ ή να

επικοινωνήσουν με την τράπεζα. Προς το παρόν όμως η υπηρεσία υποστηρίζεται μόνο από συσκευές i-mode της Cosmote.

Με το m-banking μπορείς να ενημερωθείς αναλυτικά για το υπόλοιπο των λογαριασμών και των καρτών, για τις τελευταίες κινήσεις των λογαριασμών, για την κατάσταση άυλων τίτλων, προθεσμιακών καταθέσεων, χρηματιστηριακών εντολών, θέσης χαρτοφυλακίου μετοχών, για το IBAN (International Bank Account Number), μεταφορά ποσού σε λογαριασμό της Εμπορική Bank, πληρωμή καρτών, άμεση εξόφληση λογαριασμών ΟΤΕ – ΔΕΗ και αλλαγή κωδικού πρόσβασης.

Η Τράπεζα επωφελείται από αυτή την υπηρεσία για 3 πολύ σημαντικούς λόγους που θα δούμε παρακάτω

- Διευκολύνεται η προώθηση χρήσης εναλλακτικών δικτύων λόγω της μεγάλης διείσδυσης των κινητών τηλεφώνων στην Ελληνική αγορά αλλά και της εξοικείωσης των πελατών με αυτό.
- Βελτίωση της εικόνας της Τράπεζας έναντι του ανταγωνισμού.
- Ευκαιρία διείσδυσης σε δυναμικό και απαιτητικό πελατειακό κοινό.

Η εγγραφή και η χρήση του m-banking παρέχεται δωρεάν από την Εμπορική Τράπεζα. Ο πελάτης χρεώνεται μόνο από τον πάροχο υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας για το κόστος ανταλλαγής δεδομένων (ογκοχρέωση) και με βάση το εκάστοτε τιμολόγιό του. Ενδεικτικά μπορούμε να αναφέρουμε ότι το κόστος για μια τυπική συναλλαγή μέσω i-mode είναι της τάξης 0,10€- 0,30€

Όπως βλέπουμε το m-banking είναι μια υπηρεσία που εξυπηρετεί τους πελάτες 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, ακόμα και "εν κινήσει", και χωρίς υπολογιστή ή πρόσβαση στο internet.

5.3 Γιατί δεν κάνουν όλοι e-banking;

Το e-banking δεν είναι για όλους.

Είναι γι' αυτούς που θεωρούν ως πολύ σημαντικό αγαθό τον ελεύθερο χρόνο τους. Που θέλουν να τον αξιοποιήσουν για πράγματα πιο σημαντικά από την πληρωμή ενός λογαριασμού.

Είναι για όσους έχουν ιεραρχήσει τις προτεραιότητες της ζωής τους και επιλέγουν να δίνουν βαρύτητα σε δραστηριότητες που κάνουν καλό στις οικογένειες τους, στους ίδιους και στις δουλειές τους.

Το e-banking δεν είναι για αυτούς που τους αρέσει να πίνουν κουβέντα στο σαλόνι αναμονής μιας τράπεζας με το χαρτάκι προτεραιότητας στο χέρι. Είναι για εκείνους που, αντί γι' αυτό, προτιμούν να πιουν έναν καφέ με τον ή την σύντροφό τους. Δεν είναι για όσους τους αρέσει να εκνευρίζονται στην ουρά της ταχυπληρωμής στα ΕΛΤΑ. Το e-banking είναι γι' αυτούς που, αντί να στηθούν στην ουρά, παίζουν περισσότερη ώρα με τα παιδιά τους.

Μήπως τελικά το e-banking είναι για όλους;

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ακολουθούν ερωτήσεις που γίνονται συχνά από πελάτες που θέλουν να εγγραφούν στο e-banking ή στο mobile banking. Η καταγραφή έγινε από την Εμπορική Τράπεζα και δόθηκαν και οι κατάλληλες απαντήσεις από το ειδικευμένο προσωπικό της. Είναι συχνές, απλές ερωτήσεις που όμως οι πελάτες τις κάνουν γιατί θέλουν να είναι σίγουροι για την νέα υπηρεσία που εγγράφονται.

ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Τι είναι η υπηρεσία Εμπορική e-banking;

Η Εμπορική Bank μέσω του ασφαλούς δικτυακού της τόπου στη διεύθυνση <https://ebank.emporiki.gr> προσφέρει τη δυνατότητα στους πελάτες της να εκτελούν με ασφάλεια και ταχύτητα μια πληθώρα τραπεζικών συναλλαγών όλο το 24ωρο 7 ημέρες την εβδομάδα.

Τα πλεονεκτήματα που έχει ο πελάτης μας είναι πολλά:

- ταχύτερη εξυπηρέτηση
- ευκολότερη πρόσβαση στους λογαριασμούς χωρίς ουρές και άσκοπες ταλαιπωρίες οποιαδήποτε ώρα της μέρας
- μειωμένο συναλλακτικό κόστος

Πόσο κοστίζει η υπηρεσία αυτή;

Δεν υπάρχει καμία χρέωση για την εγγραφή και χρήση της υπηρεσίας e-banking. Προς το παρόν, δεν υπάρχει επίσης χρέωση για καμία από τις συναλλαγές που προσφέρονται μέσω της υπηρεσίας.

Πώς μπορεί να εγγραφεί στην υπηρεσία ο πελάτης;

Αρκεί να έχει έναν τουλάχιστον λογαριασμό στην Εμπορική Bank και να συμπληρώσει μια απλή αίτηση εγγραφής ηλεκτρονικά από την ηλεκτρονική διεύθυνση www.emporiki.gr ή σε οποιοδήποτε κατάστημα της Εμπορικής Bank. Πρόσβαση στην υπηρεσία δίνεται επίσης και μέσω της αίτησης απόκτησης χρεωστικής κάρτας Debit Maestro.

Μέχρι πόσους λογαριασμούς μπορεί να έχει συνδεδεμένους ο πελάτης;

Μέχρι και 15 λογαριασμούς (συνυπολογίζονται οι πιστωτικές κάρτες, οι κωδικοί χρηματιστηριακής και οι λογαριασμοί τρίτων).

Μπορούν να εγγραφούν νομικά πρόσωπα-εταιρίες;

Και τα νομικά πρόσωπα μπορούν να κάνουν χρήση της υπηρεσίας Emporiki e-banking μέσω εκπροσώπων στους οποίους μπορούν να δοθούν διαφορετικά επίπεδα πρόσβασης και διαχείρισης.

Ο εκπρόσωπος της εταιρίας θα πρέπει να περάσει από το κατάστημα συνεργασίας και να ενημερωθεί από τον υπεύθυνο πελατείας για τα αναγκαία νομιμοποιητικά έγγραφα που χρειάζεται να προσκομίσει. Στα έγγραφα αυτά θα φαίνεται σε ποιους εκπροσώπους επιτρέπει η εταιρία να εκτελούν εργασίες μέσω e-banking. Για κάθε εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο της εταιρίας θα πρέπει να γίνει ξεχωριστή αίτηση.

Είναι εφικτή η αποστολή εμβασμάτων στην Ελλάδα ή το εξωτερικό από την υπηρεσία e-banking;

Σύντομα θα επιτρέπεται η αποστολή εμβασμάτων μέσω του διατραπεζικού συστήματος ΔΙΑΣ Transfer σε Τράπεζες στην Ελλάδα. Μεταφορά ποσού σε λογαριασμούς εξωτερικού δεν είναι προς το παρόν εφικτή.

Ποιες ώρες μπορούν να πραγματοποιούνται οι συναλλαγές;

Συναλλαγές μπορούν να πραγματοποιούνται όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα. Πληρωμές Φ.Π.Α, Ι.Κ.Α και Τ.Ε.Β.ε. είναι εφικτές τις εργάσιμες ημέρες, Δευτέρα έως Παρασκευή από τις 08.00 έως τις 16.00.

Μπορεί ο πελάτης να κάνει συναλλαγές από άλλον υπολογιστή;

Με την υπηρεσία Emporiki e-banking ο πελάτης μπορεί να συνδεθεί από οποιονδήποτε υπολογιστή που έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο. από οποιοδήποτε μέρος του κόσμου.

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ DEBIT MAESTRO**Υπάρχουν διαφορές μεταξύ των δυο ανωτέρων τρόπων εγγραφής;**

Η μόνη διαφορά με την υπάρχουσα αίτηση εγγραφής στην υπηρεσία e-banking είναι ότι ο πελάτης δεν έχει τη δυνατότητα αρχικά να δηλώσει λογαριασμούς αυτών τίτλων, προθεσμιακών καταθέσεων ή λογαριασμούς τρίτων μέσω της αίτησης Debit Maestro. Αυτό, μπορεί να το κάνει με πρόσθετη (ηλεκτρονική) αίτηση προσθαφαίρεσης λογαριασμών που προσφέρεται από την υπηρεσία e-banking.

Μπορεί ο πελάτης να έχει πρόσβαση στους πολλαπλούς λογαριασμούς που δήλωσα στην αίτηση Debit Maestro και από το internet;

Αν ο πελάτης έχει δηλώσει στην αίτηση του ότι επιθυμεί πρόσβαση στην υπηρεσία Emporiki e-banking, μαρκάροντας το αντίστοιχο πεδίο, η Emporiki Bank τον εγγράφει αυτόματα και δίνει πρόσβαση σε όλους τους λογαριασμούς που έχει δηλώσει στην αίτηση Debit Maestro.

Αν ο πελάτης θέλει να έχει πρόσβαση σε διαφορετικούς λογαριασμούς από το ATM και σε διαφορετικούς από το Internet, μπορεί;

Βεβαίως. Αρκεί να δηλώσει στην αίτηση Debit Maestro τους επιθυμητούς λογαριασμούς που θέλει να έχει πρόσβαση από το ATM και να μαρκάρει την επιλογή Internet. Στη συνέχεια, και αφού αποκτήσει πρόσβαση στην Υπηρεσία Emporiki e-banking, μπορεί να τροποποιήσει τη λίστα των λογαριασμών του αποστέλλοντας αίτηση προσθήκης ή αφαίρεσης λογαριασμών από το Internet.

Αν ο πελάτης δηλώσει πρόσβαση από το Internet στην αίτηση Debit Maestro και είναι ήδη εγγεγραμμένος στην υπηρεσία e-banking, τι πρέπει να γίνει;

Η αίτηση του θα διαχειριστεί ως αίτηση προσθήκης στο e-banking συνδέοντας απλά στην υπηρεσία μόνο εκείνους τους λογαριασμούς που δεν είχε πρόσβαση μέχρι τώρα.

ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Γιατί αν μια συναλλαγή μέσω e-banking πραγματοποιηθεί το απόγευμα δε φαίνεται η κίνηση της συγκεκριμένης πράξης;

Η ενημέρωση της κίνησης του λογαριασμού γίνεται πάντα τις εργάσιμες ημέρες και ώρες. Έτσι, συναλλαγές που πραγματοποιούνται εκτός εργασίμων ωρών, θα εμφανιστούν στην κίνηση λογαριασμού την επόμενη εργάσιμη το πρωί. Το διαθέσιμο υπόλοιπο όμως ενημερώνεται αμέσως.

Ποιο είναι το ημερήσιο όριο συναλλαγών μεταξύ λογαριασμών ιδίου ή τρίτου;

Ο πελάτης επιλέγει αν θέλει να πραγματοποιεί μεταφορές ή όχι. Για μεταφορές σε λογαριασμούς ιδίου της Emporiki Bank το όριο είναι απεριόριστο. Αν πρόκειται για μεταφορές σε λογαριασμούς τρίτου, το ημερήσιο όριο καθορίζεται από τον πελάτη με μέγιστο τα 30000€ ημερησίως (αθροιστικά).

Είναι εφικτή η εκτύπωση των συναλλαγών;

Βεβαίως. Σχεδόν σε όλες τις σελίδες υπάρχει εικονίδιο που επιτρέπει την εκτύπωση σε ειδικά διαμορφωμένη σελίδα.

ΚΩΔΙΚΟΙ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ

Πότε παραλαμβάνει ο πελάτης τους προσωπικούς του κωδικούς;

Μετά την αίτηση εγγραφής στην υπηρεσία Emporiki e-banking και εντός δύο εργάσιμων ημερών, αποστέλλεται με courier ο κωδικός πρόσβασης. Ο κωδικός πελάτη παραλαμβάνεται από το κατάστημα (που έχει δηλώσει στην αίτηση του ο πελάτης ως κατάστημα εξυπηρέτησης), υπογράφοντας τη σχετική σύμβαση.

Τι ισχύει με τον κωδικό πρόσβασης;

Ο κωδικός πρόσβασης ισχύει μόνο για την πρώτη είσοδο στο σύστημα. Αμέσως το σύστημα θα ζητήσει σπα τον πελάτη ένα νέο κωδικό πρόσβασης ο οποίος θα πρέπει να αποτελείται από 6 έως 8 λατινικούς αλφαριθμητικούς χαρακτήρες, όπου ο ένας θα πρέπει υποχρεωτικά να είναι γράμμα του λατινικού αλφάβητου, για λόγους αυξημένης ασφάλειας. Για τους ίδιους λόγους, το σύστημα δεν επιτρέπει την επανάληψη κωδικών πρόσβασης που έχουν ήδη χρησιμοποιηθεί.

Τι διάρκεια ζωής έχει ο κωδικός πρόσβασης; ή Πώς μπορεί να απενεργοποιηθεί ο κωδικός πρόσβασης;

Για λόγους ασφαλείας ο κωδικός πρόσβασης ισχύει για 60 μέρες από την ενεργοποίησή του. Μετά την πάροδο των 60 ημερών θα πρέπει να αλλάχθει. Για μεγαλύτερη ασφάλεια το σύστημα απενεργοποιεί τον πελάτη που δεν έχει κάνει χρήση της υπηρεσίας (δεν έχει συνδεθεί) για περισσότερες από 61 ημέρες. Επίσης, σε περίπτωση που ο πελάτης (ή κάποιος) εισάγει 5 συνεχόμενες φορές λάθος κωδικό πρόσβασης, το σύστημα απενεργοποιεί τον πελάτη, "κλειδώνοντας" άμεσα τον κωδικό πρόσβασης αυτόματα.

Και στις δύο περιπτώσεις απαιτείται έκδοση νέου κωδικού πρόσβασης.

Πώς μπορεί να επανεκδοθεί ο κωδικός πρόσβασης;

Σε περίπτωση απώλειας του κωδικού πρόσβασης ή αν ο πελάτης έχει κλειδωθεί μπορεί να παραλάβει νέο κωδικό από οποιοδήποτε ΑΤΜ της Emporiki Bank χρησιμοποιώντας οποιαδήποτε κάρτα (χρεωστική ή πιστωτική) έχει δηλώσει στην υπηρεσία e-banking. Ο τρόπος αυτός ισχύει μόνο για τα ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ. Για τα νομικά πρόσωπα θα πρέπει να συμπληρωθεί μια δήλωση απώλειας

κωδικού πρόσβασης στο Κατάστημα. Ο νέος κωδικός θα αποσταλεί με courier.

Τι σημαίνει δηλωμένη κάρτα στην υπηρεσία Emporiki e-banking;

Θα πρέπει ο πελάτης να έχει δηλώσει την κάρτα του σαν λογαριασμό είτε στην αρχική του αίτηση στην υπηρεσία είτε συμπληρωματικά με ηλεκτρονική αίτηση προσθαφαίρεσης λογαριασμών (μενού «Επιλογές» της υπηρεσίας e-banking).

Ποιες κάρτες μπορούν να συνδεθούν στην υπηρεσία e-banking; (και επομένως να χρησιμοποιηθούν για την έκδοση νέου κωδικού πρόσβασης από ATM της Emporiki Bank)

Μία ή περισσότερες από τις παρακάτω κάρτες:

- Debit Maestro
- TELEBANK
- Εμποροκάρτα
- Emporiki Mastercard
- Emporiki Visa
- Visa Gold
- Visa Electron
- Antenna Visa
- Skoda Visa
- Easy Business
- Long Million (Telebank Credit)

Σε πόση ώρα ενεργοποιείται ο νέος κωδικός πρόσβασης (όταν εκδίδεται από ATM);

Ο νέος κωδικός πρόσβασης μπορεί να χρησιμοποιηθεί οποιαδήποτε στιγμή μετά από παρέλευση το πολύ 2 ωρών από την έκδοση του από το ATM, όπως αναγράφεται και στην εκτύπωση που παίρνει στα χέρια του ο πελάτης.

Αν ο πελάτης πάρει ένα κωδικό πρόσβασης από το ATM και τον χάσει πριν προλάβει να τον χρησιμοποιήσει, μπορεί να πάρει άλλο;

Ο πελάτης μπορεί να πάρει και άλλο κωδικό πρόσβασης με την ίδια διαδικασία. Για την ασφάλεια του πελάτη, ισχύει

πόντο ο τελευταίος κωδικός πρόσβασης που πήρε Με τον τρόπο αυτό, ο πελάτης μπορεί οποτεδήποτε και για οποιοδήποτε λόγο, να ακυώνει τον ισχύοντα κωδικό πρόσβασης και να εκδίδει άλλον.

Πόσο ασφαλής είναι η νέα αυτή διαδικασία;

Η νέα αυτή διαδικασία είναι απόλυτα ασφαλής για τους εξής λόγους:

- Το δίκτυο των ΑΤΜς της Τράπεζας είναι απόλυτα ασφαλές
- Για την απόκτηση του κωδικού πρόσβασης απαιτούνται η κάρτα και το ΡΙΝ
- Η εφαρμογή e-banking απαιτεί αλλαγή κωδικού πρόσβασης μετά από την πρώτη χρήση του για πρόσβαση στην υπηρεσία.

Εάν πελάτης της τράπεζας είναι και εκπρόσωπος εταιρίας, θα έχει διαφορετικό κωδικό πελάτη και κωδικό πρόσβασης;

Θα έχει διαφορετικούς κωδικούς σαν φυσικό πρόσωπο και διαφορετικούς σαν νομικό πρόσωπο, εφόσον θα έχει ανάγκη πρόσβασης σε διαφορετικούς λογαριασμούς (ιδίου και της εταιρίας που εκπροσωπεί).

Μπορεί να κλειδωθεί ο κωδικός πελάτη;

Σε καμία περίπτωση. Ο κωδικός πελάτη δίνεται σε κάθε πελάτη που εγγράφεται στην υπηρεσία Emporiki Bank και είναι μοναδικός.

ΠΛΗΡΩΜΕΣ

Μπορεί να γίνει πληρωμή ΦΠΑ, Ι.Κ.Α., Τ.Ε.Β.Ε. μέσω e-banking

Βεβαίως. Για την πληρωμή ΦΠΑ ο πελάτης θα πρέπει να έχει υποβάλει ηλεκτρονικά την περιοδική δήλωση χρεωστικού ΦΠΑ μέσω του Taxisnet.

Υπάρχει ημερήσιο όριο πληρωμής ΦΠΑ, Ι.Κ.Α., Τ.Ε.Β.Ε.;

Όχι. Η πληρωμή είναι ανεξάρτητη του ημερήσιου ορίου συναλλαγών.

Μπορεί πελάτης της υπηρεσίας Emporiki e-banking να πληρώσει ΦΠΑ, Ι.Κ.Α., Τ.Ε.Β.Ε. ενός τρίτου;

Μπορεί εφόσον γνωρίζει τα στοιχεία που απαιτούνται.

MOBILE BANKING

Τι προσφέρει η υπηρεσία mobile banking;

Η Εμπορική Bank δίνει τώρα τη δυνατότητα σε όλους τους πελάτες της που χρησιμοποιούν την υπηρεσία I-mode της Cosmote, να ενημερώνονται αλλά και να διενεργούν τις προσφιλέστερες συναλλαγές τους και από το κινητό τους.

Με το I-mode, η Εμπορική Bank παρέχει χρήσιμες πληροφορίες για την Τράπεζα όπως τα τελευταία νέα, τη δυνατότητα αναζήτησης ΑΤΜ κ.ά. ενώ παράλληλα σας επιτρέπει να κάνετε τις συναλλαγές σας από οπουδήποτε επιθυμείτε.

Οι συναλλαγές που προσφέρονται από την υπηρεσία mobile banking είναι:

- Αναλυτική ενημέρωση για το υπόλοιπο λογαριασμών και καρτών
- Τελευταίες κινήσεις λογαριασμών και καρτών
- Ενημέρωση για την κατάσταση αυτών τίτλων, προθεσμιακών καταθέσεων, χρηματιστηριακών εντολών, θέσης χαρτοφυλακίου μετοχών
- Ενημέρωση για τον IBAN (International Bank Account Number)
- Μεταφορά ποσού σε λογαριασμό της Εμπορικής Bank
- Πληρωμή καρτών της Εμπορικής Bank
- Άμεση εξόφληση λογαριασμών ΟΤΕ και -ΔΕΗ
- Αλλαγή κωδικού πρόσβασης.

Πόσο κοστίζει η υπηρεσία αυτή;

Η υπηρεσία mobile banking παρέχεται δωρεάν από την Εμπορική Bank. Χρεώνεστε μόνο από τον πάροχο υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας Cosmote για το κόστος ανταλλαγής δεδομένων (ογκοχρέωση) και με βάση το εκάστοτε τιμολόγιο.

Τι σημαίνει ογκοχρέωση;

Χρεώνεστε από τον πάροχο υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας ανάλογα με τον όγκο των δεδομένων που ανταλλάσσετε κατά την πλοήγηση σας στις διάφορες σελίδες. Τα δεδομένα μετρούνται σε kilobytes. Σχετικά με το τιμολόγιο χρέωσης παρακαλούμε ενημερωθείτε από την ιστοσελίδα της Cosmote.

Πώς μπορεί να εγγραφεί στην υπηρεσία ο πελάτης;

Αν είστε ήδη εγγεγραμμένος στην υπηρεσία Emporiki e-banking μπορείτε να κάνετε χρήση των ίδιων κωδικών που χρησιμοποιείτε.

Αν θέλετε να εγγραφείτε στην υπηρεσία mobile banking θα πρέπει να εγγραφείτε πρώτα στην υπηρεσία Emporiki e-banking στέλνοντας μια αίτηση ηλεκτρονικά στη διεύθυνση www.emporiki.gr ή σε οποιοδήποτε κατάστημα της Emporiki Bank. Η εγγραφή σας ολοκληρώνεται σε δύο εργάσιμες ημέρες.

Πώς επιβεβαιώνεται η ταυτότητα μου στην υπηρεσία mobile banking;

Επιβεβαιώνεται μέσω του κωδικού πελάτη και του κωδικού πρόσβασης που χρησιμοποιείτε για να συνδεθείτε στην υπηρεσία.

Το νούμερο του κινητού μου τηλεφώνου άλλαξε. Επηρεάζει την υπηρεσία mobile banking;

Όχι, δεν επηρεάζει σε τίποτα.

Τι μήνυμα λαμβάνω όταν ολοκληρώνω την τραπεζική συναλλαγή μου;

Εμφανίζεται ένα μήνυμα επιβεβαίωσης εκτέλεσης της συναλλαγής σας, στο οποίο συνοψίζονται όλα τα στοιχεία της συναλλαγής σας.

Πόσο ασφαλές είναι;

Τόσο ασφαλές όσο και το κατάστημα! Η Emporiki Bank διασφαλίζει ενιαία τις συναλλαγές είτε τις διενεργείτε από το κατάστημα, το ATM, το τηλέφωνο, ή μέσω Internet από τον υπολογιστή ή το κινητό σας.

Από ποιες συσκευές κινητών υποστηρίζεται η υπηρεσία;

Μπορείτε να ενημερωθείτε αναλυτικά για τις συσκευές από τις οποίες υποστηρίζεται η υπηρεσία i-mode από την ιστοσελίδα της Cosmote.

Χρησιμοποιούσα την υπηρεσία αλλά αποσυνδέθηκα

Για λόγους ασφαλείας η υπηρεσία mobile banking έχει σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο που να σας αποσυνδέει αυτόματα από το σύστημα στην περίπτωση που δεν τη χρησιμοποιείτε για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 5 λεπτών. Το χρονικό διάστημα ανανεώνεται κάθε φορά που μεταβαίνετε από μια οθόνη σε άλλη και ενδιάμεσα εμφανίζεται η κλεψύδρα με το μήνυμα «Λήψη SSL».

Ποια είναι η διαδικασία αποσύνδεσης από την υπηρεσία;

Για την μέγιστη δυνατή ασφάλεια σας, συνιστούμε να αποσυνδέεστε από την υπηρεσία επιλέγοντας «Έξοδος».

Προσπαθώ να συνδεθώ αλλά βγαίνει μήνυμα «invalid user id/password»

Ελέγχετε πάντα αν πληκτρολογείτε τον κωδικό σας με λατινικούς χαρακτήρες, με κεφαλαία ή πεζό γράμματα και έχετε την επιλογή T9 στο κινητό σας τηλέφωνο απενεργοποιημένα. Οι κοινοί χαρακτήρες με το ελληνικό αλφάβητο δεν είναι αποδεκτοί από την εφαρμογή π.χ. το γράμμα όμικρον δε μπορεί να αντικαταστήσει το γράμμα «ο» του λατινικού αλφάβητου.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Μήλιου Αμαλία, Πομπόρτσης Ανδρέας (2004) Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας στο Διαδίκτυο. Αθήνα: Εκδόσεις Τζιόλα.

Γεωργόπουλος Ν., Πανταζή Μ., Νικολαράκος Χ. και Βαγγελάτος Ι. (2001) Ηλεκτρονικό Επιχειρήν: προγραμματισμός και σχεδίαση. Αθήνα: Εκδόσεις Ε. Μπένου.

Εμπορική Τράπεζα, Εγκύκλιος Νο 43487 (2003) Θέμα: Υπηρεσίες Εμπορική e-banking και Εμπορική phone banking. Πολυκαναλική προσέγγιση μέσω της κάρτας Debit Maestro.

Εμπορική Τράπεζα, Εγκύκλιος Νο 43924 (2004) Θέμα: Νέα υπηρεσία mobile banking από την Εμπορική Bank.

www.ta-nea.dolnet.gr

www.go-online.gr

www.computer-engineers.gr

www.hba.gr

www.eurobank.gr

www.winbank.gr

www.alpha.gr

www.egnatia.gr