



ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΚΤΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

"ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ:

Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ"



ΜΑΡΙΑ ΠΑΤΣΟΥ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ: ΓΑΡΑΦΑΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

ΠΡΕΒΕΖΑ 2011

Πίνακας Περιεχομένων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
Περίληψη	4
1.1 Ηλεκτρονική Τραπεζική (Electronic Banking - E-banking).....	6
1.2 Σκοπός της Πτυχιακής	7
1.3 Δομή Πτυχιακής Εργασίας	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ	8
Περίληψη	8
2.1 Ηλεκτρονικό Εμπόριο (Electronic Commerce).....	9
2.2 Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (Electronic Business).....	10
2.3 Ηλεκτρονική Τραπεζική.....	12
2.3.1 Υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής	15
2.3.2 Πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής	16
2.3.3 Μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής	17
2.3.4 Προκλήσεις της ηλεκτρονικής τραπεζικής	19
Συμπεράσματα.....	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 – ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ	23
Περίληψη	23
3.1 Νομοθετικό πλαίσιο και ηλεκτρονική τραπεζική	24
3.1.1 Γενική τραπεζική νομοθεσία.....	24
3.1.2 Νομοθεσία σχετικά με τις ηλεκτρονικές πληρωμές μέσω διαδικτύου	25
3.1.3 Η νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή	26
3.1.4 Η νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.....	27
3.1.5 Το κοινοτικό δίκαιο για την ηλεκτρονική τραπεζική	28
3.1.6 Οι ηλεκτρονικές υπογραφές στο Ελληνικό και Ευρωπαϊκό Δίκαιο	30
3.1.7 Εφαρμοστέο δίκαιο - Συμπεράσματα.....	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 – ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ	32
Περίληψη	32
4.1 Alpha Bank.....	33
4.2 Τράπεζα CITIBANK.....	34
4.3 Τράπεζα Πειραιώς.....	36

4.3 Εθνική Τράπεζα	38
4.4 Eurobank	40
4.5 Τράπεζα Κύπρου	43
4.6 Τράπεζα Marfin	44
4.7 Τράπεζα Millenium.....	46
4.8 Aspis Bank (TBank)	47
4.9 Γενική Τράπεζα.....	48
4.10 Αγροτική Τράπεζα	50
4.11 Τράπεζα Αττικής.....	51
4.12 Εμπορική Τράπεζα	53
Συμπεράσματα.....	54
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΟΣ	57
Περίληψη	57
5.1 Μελλοντική έρευνα.....	58
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	59

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Περίληψη

Την τελευταία δεκαετία παρατηρούμε ότι έχουμε περάσει στην εποχή της πληροφορίας και καθοριστικό ρόλο πλέον παίζει η ταχύτητα διακίνησής της. Η «Ψηφιακή οικονομία» και η πιο ορατή της έκφανση, το ηλεκτρονικό επιχειρείν, έχουν επιφέρει τα τελευταία χρόνια εντυπωσιακές αλλαγές σε κάθε πτυχή της κοινωνικής ζωής (εκπαίδευση, ναυτιλία, οικονομία, υγεία κ.α.). Η οικονομία σε παγκόσμιο επίπεδο αλλάζει αλματωδώς καθώς είναι συνυφασμένη με την ανάπτυξη της τεχνολογίας και ιδιαίτερα της πληροφορικής. Οι νέες τεχνολογίες που παρέχει στις επιχειρήσεις η ανάπτυξη της πληροφορικής και ιδιαίτερα ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών, έχουν εξαλείψει πλέον τις αποστάσεις, και μέσω του ηλεκτρονικού επιχειρείν οι εταιρείες και οι οργανισμοί έχουν εύκολη και γρήγορη πρόσβαση σε παγκόσμια κλίμακα.

Οι αλματώδεις τεχνολογικές εξελίξεις και ειδικότερα η μεγάλη ανάπτυξη του διαδικτύου (internet) δεν θα μπορούσαν να αφήσουν αδιάφορο το χρηματοπιστωτικό τομέα, έναν από τους πιο δραστήριους και δεκτικούς στην τεχνολογική καινοτομία χώρους. Η εξάπλωση του Internet έδωσε την ευκαιρία στις τράπεζες να εκμεταλλευτούν στο έπακρο τις δυνατότητες που τους προσέφερε. Κυρίως, οι τράπεζες είδαν την ύπαρξη του Internet ως ένα ανταγωνιστικό εργαλείο το οποίο μπορούσε να τους παρέχει κάποιου είδους στρατηγική για να διατηρήσουν τους πελάτες τους, να προσελκύσουν επιπλέον εταιρίες, να αυξήσουν το μέρισμά τους στην αγορά και να υποστηρίξουν τον επιχειρηματικό τους επανασχεδιασμό¹

¹ Liao, Z. and Cheung, M. T. (2002) "Internet – based e-banking and consumer attitudes: An empirical study", Information and Management 39. 4 (2002): p. 283 – 295

Η ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) τα τελευταία χρόνια, υπήρξε μεγάλη και όλο και περισσότεροι πελάτες τραπεζών, εμπιστεύονται τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, απολαμβάνοντας πλήθος ευκολιών και εξοικονομώντας πολύτιμο χρόνο. Στην Ελλάδα, η χρήση του e-banking δεν είναι διαδεδομένη στον βαθμό που χρησιμοποιείται σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες και στις ΗΠΑ. Σύμφωνα με τις βιβλιογραφικές πηγές, Η ηλεκτρονική τραπεζική εμφανίστηκε στην ελληνική αγορά πρώτη φορά το 1997, ωστόσο υιοθετήθηκε από κυρίαρχες ελληνικές τράπεζες μετά από το 1999 ². Ουσιαστικά, η ανάγκη για την υιοθέτηση του e-banking στην Ελλάδα, προήλθε όταν πλέον Η ηλεκτρονική τραπεζική αποτελούσε ήδη πραγματικότητα σε πολλές χώρες του εξωτερικού. Η Ελλάδα ως μια αναπτυσσόμενη πλέον χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όφειλε να ακολουθήσει τις τάσεις της παγκόσμιας οικονομίας για να αποτελεί υπολογίσιμο μέλος στην Ευρωπαϊκή, και όχι μόνο, πραγματικότητα.

Η ανάπτυξη του Διαδικτύου και του Παγκόσμιου Ιστού, ως υποδομών παγκόσμιας επικοινωνίας και συναλλαγών, εγείρουν μια σειρά από κρίσιμα ερωτήματα για την εξέλιξη του τρόπου διαχείρισης, προώθησης και διανομής χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών. Οι ταχύτατες αλλαγές του οικονομικού περιβάλλοντος υπαγορεύουν την ανάγκη κάλυψης νέων καταναλωτικών αναγκών και ενισχύουν τον εσωτερικό και διεθνή ανταγωνισμό, δίνοντας πραγματική υπόσταση στην παγκοσμιοποίηση των χρηματοπιστωτικών αγορών.

Η πτυχιακή αυτή ασχολείται με την σφαιρική ανάλυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής τόσο σε επίπεδο περιγραφής των υπηρεσιών που μπορεί να προσφέρει, όσο και σε επίπεδο προσφερόμενων υπηρεσιών από τις Ελληνικές και διεθνείς τράπεζες. Επίσης παρουσιάζεται το νομικό πλαίσιο, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του e-banking και αναλύεται η ασφάλεια των υπηρεσιών.

² Lymperopoulos, C. and Chaniotakis, I. E. (2005) "Factors affecting acceptance of the internet as a marketing-intelligence tool among employees of Greek bank branches", International Journal of Bank Marketing, Vol. 23, No. 6: p. 484 - 505

1.1 Ηλεκτρονική Τραπεζική (Electronic Banking - E-banking)

Το electronic banking υπάρχει εδώ και πολλά χρόνια, αλλά όχι με τη μορφή την οποία γνωρίζουμε σήμερα. Υπάρχει με τη μορφή της τηλεφωνικής συναλλαγής και των ATM (Automated Teller Machines). Τα τελευταία χρόνια, οι διάφορες τραπεζικές συναλλαγές γίνονται μέσω του Internet (e-banking), ένα σχετικά νέο κανάλι για τραπεζικές υπηρεσίες που ωφελεί τόσο τους πελάτες, όσο και τις τράπεζες. Έχουν δοθεί αρκετοί ορισμοί όσο αναφορά το e-banking. Ένας αρκετά αντιπροσωπευτικός είναι:

«Η ηλεκτρονική τραπεζική αντιπροσωπεύει ένα διάλογο ηλεκτρονικής και εξ' αποστάσεως παροχής οικονομικών υπηρεσιών σε εικονικό επίπεδο .»

3

Σύμφωνα με πολυάριθμες μελέτες που έχουν γίνει σχετικά με την υιοθέτηση του e-banking στην Ελλάδα, έχει διαπιστωθεί πως η Ελλάδα έρχεται στις τελευταίες θέσεις μεταξύ των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των Η.Π.Α. που χρησιμοποιούν το e-banking. Οι χρήστες Internet στην Ελλάδα παρουσιάζουν τις λιγότερες πιθανότητες να έχουν κάποια συναλλαγή τους με κάποια τράπεζα μέσω του e-banking συγκριτικά με τους υπόλοιπους χρήστες στην Ευρωπαϊκή Ένωση και στις Η.Π.Α. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι το 13% το 2002 και το 30 % το 2007 που χρησιμοποιούν Internet στην Ελλάδα πραγματοποίησαν και κάποια συναλλαγή τους με τράπεζα μέσω του Διαδικτύου, ενώ για παράδειγμα στη Σουηδία το αντίστοιχο ποσοστό είναι 54% για το 2002 και 63% για το 2007.

Τα προβλήματα τα οποία αποτελούν τροχοπέδη ως προς αυτή την κατεύθυνση της υιοθέτησης του e-banking στην Ελλάδα οφείλονται:

- Στην περιορισμένη χρήση του Internet
- Στην περιορισμένη διαθεσιμότητα της τεχνολογικής υποδομής στην Ελλάδα
- Στην ύπαρξη ηλεκτρονικού αναλφαριθμητισμού (e-culture)
- Στη συμπεριφορά των χρηστών Internet/ψηφιακών καταναλωτών
- Στην έλλειψη εμπιστοσύνης απέναντι στην εκτέλεση τραπεζικών συναλλαγών μέσω διαδικτύου
- Στην αδυναμία του ιδιωτικού τομέα να επενδύσει σωστά σε νέες τεχνολογίες

³ Bradley L. and Stewart K. (2002) "A Delphi study of the drivers and inhibitors of Internet banking" The International Journal of Bank Marketing. Bradford Vol. 20, No. 6: p. 250

- ο Στην αποτυχία του κράτους για αποτελεσματικά κίνητρα και πρωτοβουλίες προς τις επιχειρήσεις, που θα ενισχύσουν τη χρήση του διαδικτύου και του e-banking:

1.2 Σκοπός της Πτυχιακής

Σκοπός της παρούσας πτυχιακής είναι η σφαιρική εξέταση και ανάλυση του νομοθετικού πλαισίου της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) σε εθνικό επίπεδο. Πιο συγκεκριμένα στο πλαίσιο αυτής της πτυχιακής αναλύονται ζητήματα σχετικά με την ηλεκτρονική τραπεζική, των παρεχόμενων υπηρεσιών και συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής καθώς και το νομοθετικό πλαίσιο της ηλεκτρονικής τραπεζικής κ.α.

1.3 Δομή Πτυχιακής Εργασίας

Στο 2ο κεφάλαιο αρχικά πραγματοποιείται μια συνοπτική περιγραφή του διαδικτύου, και του ηλεκτρονικού επιχειρείν. Παρουσιάζονται όλες οι μορφές του ηλεκτρονικού εμπορίου, τα οφέλη του αλλά και οι διαφαινόμενοι περιορισμοί του. Επίσης αναλύονται οι μορφές και τα είδη της ηλεκτρονικής τραπεζικής, και παρουσιάζονται οι προσφερόμενες υπηρεσίες και τα είδη των συναλλαγών που μπορούν να πραγματοποιηθούν διαμέσου αυτής. Τέλος, περιγράφονται τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Στο 3ο κεφάλαιο παρουσιάζεται συνοπτικά η γενική τραπεζική νομοθεσία στην Ελλάδα και η νομοθεσία σχετικά με τις ηλεκτρονικές πληρωμές μέσω διαδικτύου. Επίσης, περιγράφεται το νομοθετικό πλαίσιο για την προστασία του καταναλωτή, των προσωπικών δεδομένων καθώς και το σχετικό κοινοτικό δίκαιο. Τέλος, αναφέρεται το ρυθμιστικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές καθώς και το ισχύον εφαρμοστέο δίκαιο.

Στο 4ο κεφάλαιο δίνεται αρχικά μια σύντομη περιγραφή του ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που προσφέρουν ελληνικές και τράπεζες και ελέγχουμε κατά πόσο εφαρμόζονται οι προαναφερόμενες νομοθετικές υποδείξεις.

Στο 5^ο κεφάλαιο παρατίθενται ο επίλογος και τα συμπεράσματα σχετικά με την ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Περίληψη

Είναι αδιαμφισβήτητο πως χουμε περάσει στην εποχή της πληροφορίας και καθοριστικό ρόλο πλέον παίζει η ταχύτητα διακίνησής της. Η οικονομία σε παγκόσμιο επίπεδο αλλάζει αλματωδώς καθώς είναι συνυφασμένη με την ανάπτυξη της τεχνολογίας και ιδιαίτερα της πληροφορικής. Οι νέες τεχνολογίες που παρέχει στις επιχειρήσεις η ανάπτυξη της πληροφορικής και ιδιαίτερα ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών, έχουν εξαλείψει πλέον τις αποστάσεις, και μέσω του ηλεκτρονικού επιχειρείν καθώς και του ηλεκτρονικού εμπορίου οι εταιρείες έχουν εύκολη και γρήγορη πρόσβαση σε παγκόσμια κλίμακα. Στόχος του κεφαλαίου αυτού είναι να μας εισάγει στις έννοιες του ηλεκτρονικού επιχειρείν, του ηλεκτρονικού εμπορίου και της ηλεκτρονικής τραπεζικής, να κάνει μια ιστορική αναδρομή στην ηλεκτρονική τραπεζική επισημαίνοντας κάποια γεγονότα ορόσημα στην εξέλιξή του και να μας παρουσιάσει τις προκλήσεις που αντιμετώπιστηκαν.

2.1 Ηλεκτρονικό Εμπόριο (Electronic Commerce)

Σύμφωνα με την ECA (Electronic Commerce Association) ο ορισμός του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι ο ακόλουθος [ECA]⁴:

«Το ηλεκτρονικό εμπόριο καλύπτει οποιαδήποτε μορφή επιχειρηματικής ή διοικητικής συναλλαγής ή ανταλλαγής πληροφοριών, η οποία εκτελείται με τη χρησιμοποίηση οποιασδήποτε τεχνολογίας Πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών»

Πιο συγκεκριμένα για το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορούμε να πούμε ότι δεν υπάρχει ακριβής ορισμός που να είναι κοινά αποδεκτός. Ο όρος «εμπόριο» σημαίνει πραγματοποίηση συναλλαγών και ανταλλαγή αγαθών. Ο όρος «ηλεκτρονικό» σημαίνει χρήση επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών. Πολλοί συγγραφείς χρησιμοποιούν τον όρο «ηλεκτρονικό εμπόριο» ως συνώνυμο των συστημάτων ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων (Electronic Data Interchange – EDI), όπου οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές επικοινωνούν άμεσα μεταξύ τους. Αυτή είναι μια στενή ερμηνεία του ηλεκτρονικού εμπορίου. Το ηλεκτρονικό εμπόριο προϋποθέτει την επικοινωνία μεταξύ δύο τουλάχιστον μελών. Οι τεχνολογικές πλατφόρμες που επιτρέπουν αυτήν την επικοινωνία είναι οι τηλεματικές δομές, όπως το Internet, τα δίκτυα intranet και extranet και το EDI.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο προορίζεται να βελτιώσει την πραγματοποίηση εμπορικών συναλλαγών μέσα από δίκτυα ηλεκτρονικών υπολογιστών⁵. Συγκεκριμένα, τέσσερα είναι τα **συστατικά στοιχεία** από τα οποία απαρτίζεται⁶:

- **Επιχειρήσεις:** το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι η εφαρμογή της νέας τεχνολογίας προς την κατεύθυνση του αυτοματισμού των συναλλαγών και της ροής εργασιών.
- **Αγαθά και υπηρεσίες:** τα αγαθά που πωλούνται μπορεί να είναι υλικά όπως για παράδειγμα ένα βιβλίο, ένα έπιπλο, ή άυλα όπως το δικαίωμα χρήσης ενός προγράμματος ή μιας φωτογραφίας. Μερικές φορές είναι δύσκολο να διακρίνουμε αν κάτι είναι αγαθό ή υπηρεσία. Και αυτό συμβαίνει συνήθως με τα νέα προϊόντα που πωλούνται στο Διαδίκτυο. Πολύ συχνά πωλείται ένα υβριδικό αγαθό-υπηρεσία όπως π.χ. αναλώσιμα που

⁴ ECA-Electronic Commerce Association available at <http://www.eca.org.uk>.

⁵ Zona Research Incorporation, "Second Generation of Electronic Commerce", available at <http://www.zonaresearch.com>, 2000.

⁶ Kosiur, D., "Understanding Electronic Commerce", Microsoft Press, ISBN 1-57231-560-1, 1997.

συνοδεύονται από τη στατιστική παρακολούθηση των αναλωσίμων της επιχείρησης αποδέκτη. Ο τελικός στόχος του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι να ικανοποιήσει την κοινή επιθυμία προμηθευτών και πελατών για καλύτερη ποιότητα αγαθών και υπηρεσιών, μεγαλύτερη ταχύτητα εκτέλεσης συναλλαγών και μικρότερο κόστος.

- **Απόσταση:** ηλεκτρονικό εμπόριο είναι η δυνατότητα αγοραπωλησίας προϊόντων και υπηρεσιών μέσω του Internet ανεξάρτητα από τη γεωγραφική απόσταση.
- **Επικοινωνία:** ηλεκτρονικό εμπόριο είναι η δυνατότητα παροχής πληροφοριών, προϊόντων ή υπηρεσιών, και πληρωμών μέσα από δίκτυα ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Από τα παραπάνω καταλαβαίνουμε ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί να πάρει πολλές μορφές. Πρακτικά μπορεί να διακριθεί σε **τρία επίπεδα**⁷

- **Εσωτερικό ηλεκτρονικό εμπόριο:** Αφορά τη χρήση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας για τις εσωτερικές λειτουργίες μιας επιχείρησης.
- **Ηλεκτρονικό εμπόριο μεταξύ επιχειρήσεων (business-to-business ή B2B):** Αφορά τις πωλήσεις από επιχειρήσεις σε επιχειρήσεις. Θα μπορούσαμε να το ονομάσουμε χονδρικό εμπόριο. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι οι παραγγελίες και οι αγορές ενός εργοστασίου ή ενός εμπορικού οίκου από τους προμηθευτές του. Η διαδικασία είναι αμφίδρομη και συμπεριλαμβάνει την αγορά και την πώληση αλλά και στοιχεία που έχουν σημασία για τη λειτουργία της επιχείρησης όπως είναι η μελλοντική διαθεσιμότητα, οι όροι πληρωμής ή οι χρόνοι παράδοσης μιας παρτίδας.
- **Ηλεκτρονικό εμπόριο μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών (business-toconsumer ή B2C):** Αφορά τις πωλήσεις από επιχειρήσεις σε καταναλωτές. Κατά αναλογία θα το αποκαλούσαμε λιανικό ηλεκτρονικό εμπόριο. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν οι πωλήσεις βιβλίων, υπολογιστών ή ακόμη και συνδρομών περιοδικών.

2.2 Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (Electronic Business)

Από την άλλη πλευρά ο όρος ηλεκτρονικό επιχειρείν που χρησιμοποιείται ευρέως το τελευταίο διάστημα αποτελεί ένα υπερσύνολο του ηλεκτρονικού εμπορίου. Ο όρος ηλεκτρονικό επιχειρείν υιοθετήθηκε προκειμένου να διακρίνει τις νεωτεριστικές επιχειρήσεις που επενδύουν στη διεξαγωγή των δραστηριοτήτων τους μέσω των τηλεπικοινωνιακών δικτύων των καταναλωτών

⁷ Kalakota, R., Whinston, A., "Frontiers of Electronic Commerce", Addison-Wesley Publishing Company Inc., ISBN 0-201-84520-2, 1996.

υπολογιστών και του Internet, από εκείνες που επιμένουν να χρησιμοποιούν παραδοσιακά μέσα και μεθόδους.

Ουσιαστικά, πρόκειται για τη χρησιμοποίηση των τεχνολογιών που προσφέρει το διαδίκτυο, στις επιχειρηματικές διαδικασίες και συναλλαγές της επιχείρησης με τους πελάτες και τους προμηθευτές της. Έτσι, όταν μιλάμε για το ηλεκτρονικό επιχειρείν, αναφερόμαστε “είτε σε εφαρμογές που αφορούν στη διαχείριση της αλυσίδας προμήθειας-αποθήκευσης-παραγωγής της επιχείρησης, είτε σε εφαρμογές που αφορούν το marketing, τις πωλήσεις, τη διακίνηση, την υποστήριξη και τη διοίκηση”.

Συγκεκριμένα μπορεί να περιλαμβάνει προμήθειες, πωλήσεις, εσωτερικές διαδικασίες μιας επιχείρησης, συναλλαγές, κλπ. Μερικές από τις εφαρμογές του ηλεκτρονικού επιχειρείν είναι τα συστήματα διαχείρισης επιχειρηματικών πόρων (Enterprise Resource Planning, ERP), τα συστήματα διαχείρισης της αλυσίδας προμηθειών (Supply Chain Management, SCM), τα συστήματα διαχείρισης πελατών (Customer Relationship Management, CRM) αλλά και διάφορες άλλες εφαρμογές του ηλεκτρονικού εμπορίου (ECommerce).

Γενικά υπάρχουν τα εξής τμήματα των υπηρεσιών ηλεκτρονικού επιχειρείν:

1. Υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου ένας-προς-πολλούς (One-to-many ecommerce)
2. Υπηρεσίες ηλεκτρονικών αγορών (E-Marketplaces)
3. Υπηρεσίες δικτυακών χώρων για μάρκετινγκ και πληροφόρηση (Marketing and Information Websites)

Όταν μία επιχείρηση εφαρμόζει πρακτικές του ηλεκτρονικού επιχειρείν αποτελεσματικά και με μια ολοκληρωμένη στρατηγική, τότε αποκτά μια σειρά από **οφέλη**, τα οποία υπό προϋποθέσεις μπορούν να μετατραπούν σε **ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα**. Γενικά, όσες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν το διαδίκτυο σε τακτική βάση και ακολουθούν συντονισμένες στρατηγικές ηλεκτρονικού επιχειρείν (ebusiness), απολαμβάνουν μεταξύ άλλων και τα εξής πλεονεκτήματα:

- **Μειωμένη τιμή πρώτων υλών:** Η αγορά των ενδιάμεσων προϊόντων και υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου μειώνει την τιμή τους, λόγω της συναλλαγής με πολλούς προμηθευτές. Το συγκεκριμένο φαινόμενο εντείνει τον ανταγωνισμό και την αύξηση των προσφορών από τους προμηθευτές.
- **Μειωμένη ποσότητα αποθεμάτων:** Η ενσωμάτωση του διαδικτύου στη διαδικασία παραγωγής και διανομής των αγαθών, οδηγεί στην αποθήκευση της απολύτως αναγκαίας ποσότητας προϊόντων και κατά συνέπεια στη μείωση του κόστους.

- **Μείωση του χρόνου παράδοσης των προϊόντων:** Οι επιχειρήσεις μέσω του διαδικτύου, μειώνουν δραστικά το χρόνο διανομής των προϊόντων τους και μάλιστα με πιο αποτελεσματικό τρόπο.
- **Μειωμένο κόστος συναλλαγών:** Ιδιαίτερα στον τομέα των χρηματοοικονομικών συναλλαγών, το διαδίκτυο υπερτερεί σε θέμα κόστους έναντι των παραδοσιακών μεθόδων συναλλαγών.
- **Ευρύτερη γεωγραφική κάλυψη της επιχείρησης και είσοδος σε νέες και διευρυμένες αγορές:** Ουσιαστικά μιλάμε για τη δημιουργία μιας παγκόσμιας αγοράς, στην οποία δραστηριοποιούνται πολλές άλλες εταιρείες και παρουσιάζονται τεράστιες ευκαιρίες ανάπτυξης.

Συμπερασματικά, θα μπορούσαμε να πούμε, πως το ηλεκτρονικό επιχειρείν δημιουργεί μια διεθνή αγορά όπου συμμετέχουν όλες οι “ηλεκτρονικές” εταιρείες, διευρύνει και εντείνει τον ανταγωνισμό και αλλάζει ριζικά τις δομές τις λειτουργίες και τις διαδικασίες των επιχειρήσεων. Επιπρόσθετα, καλλιεργεί νέες απαιτήσεις στους καταναλωτές και τέλος όπως και προαναφέραμε, περιορίζει σημαντικά τις οικονομικές ανάγκες των επιχειρήσεων⁸.

2.3 Ηλεκτρονική Τραπεζική

Οι τράπεζες ήταν από τους πρώτους οργανισμούς που ενέταξαν (ήδη από τη δεκαετία του '60) στο δυναμικό τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Στη δεκαετία του '90 η εξέλιξη του τραπεζικού τομέα ταυτίστηκε άμεσα με την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής με αποτέλεσμα την τελευταία διετία να επέλθει ριζική μεταβολή στη σχέση πελάτη-τράπεζας. Μέσω του ebanking, ο τραπεζικός πελάτης βρίσκει την υποδομή που τον εξυπηρετεί στην εκτέλεση των συναλλαγών του ενώ ταυτόχρονα απολαμβάνει μια σειρά από νέα προϊόντα και μια μορφή προσωπικής εξυπηρέτησης, η οποία μπορεί να είναι άυλη, αλλά τον φέρνει μόνο μια οθόνη ή ένα τηλεφώνημα μακριά από την τράπεζά του. Η επαφή του πελάτη με τον τραπεζικό υπάλληλο γίνεται πλέον πιο ποιοτική, με συμβουλευτικό χαρακτήρα και όχι απλά εκτελεστικό.

Η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, μέσω των καναλιών του internet banking, του phone banking και του mobile banking παρέχει άνεση και ταχύτητα στον πελάτη καθώς αυτός μπορεί πλέον να

⁸ Σπύρογλου Οδυσσέας, “Εισαγωγή στο ηλεκτρονικό εμπόριο”, Απρίλιος 2006

εκτελεί τις τραπεζικές και χρηματιστηριακές συναλλαγές του, όλο το 24ωρο, όλο το χρόνο, απ' όποιο σημείο του κόσμου κι αν βρίσκεται. Το μόνο που χρειάζεται είναι να εγγραφεί στην αντίστοιχη υπηρεσία της τράπεζας που επιθυμεί για να λάβει τους προσωπικούς του κωδικούς, προκειμένου να μπορεί να εκτελεί τις συναλλαγές του μέσω σταθερού ή κινητού τηλεφώνου και μέσω Internet.

Όταν οι πιστωτικές κάρτες έκαναν την εμφάνισή τους, όλοι μιλούσαν για επανάσταση στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Σήμερα, Η ηλεκτρονική τραπεζική υπόσχεται την επανάσταση στις συναλλαγές μας με τις τράπεζες, καθώς μεταφέρει την ίδια την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή μας ή της τηλεόρασής μας, μειώνοντας έτσι δραστικά το κόστος και για τις δύο πλευρές, ενώ οι καταναλωτές κερδίζουν και πολύτιμο χρόνο^{9,10}. Μέσω Internet μπορεί κάποιος πλέον να συνδεθεί με όποια τράπεζα συνεργάζεται, να ρωτήσει για το υπόλοιπο του λογαριασμού του, να πληρώσει την πιστωτική του κάρτα και να υπολογίσει τους τόκους των καταθέσεων. Αυτές είναι μόνο ορισμένες από τις συναλλαγές που μπορεί να πραγματοποιηθούν από το σπίτι. Αρκετές τράπεζες προσφέρουν και άλλες υπηρεσίες, ακόμα και εκτέλεση εντολών για το χρηματιστήριο. Αυτό, καθώς φαίνεται, είναι μόνον η αρχή. Η ηλεκτρονική τραπεζική παρέχει στον πελάτη δυνατότητες μέσω spreadsheets (λογιστικών φύλλων) και χρηματοοικονομικών προσομοιώσεων, να αυξήσει το κέρδος του, να υπολογίσει τα έσοδα και τα έξοδά του και να σχεδιάσει τη βελτίωση της οικονομικής του θέσης. Πάντως, όπως επισημαίνουν παράγοντες της τραπεζικής αγοράς, στο μέλλον οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής θα είναι περισσότερο προσωποποιημένες, για να προσαρμόζονται στις ιδιαίτερες ανάγκες των πελατών. Οι νέες τεχνολογίες των υπολογιστών, και ειδικότερα το Internet, έχουν φέρει επανάσταση στον τρόπο των συναλλαγών και, γενικότερα, του τραπεζικού συστήματος. Οι περισσότερες εταιρείες πληρώνουν τους υπαλλήλους μέσω τραπεζικών λογαριασμών, στέλνοντας μηχανογραφικές καταστάσεις απευθείας στις τράπεζες. Έτσι, αποφεύγονται οι άσκοπες μετακινήσεις και οι μεταφορές χρημάτων. Οι περισσότεροι διαθέτουν έναν λογαριασμό απ' όπου μπορούν να σηκώσουν το ποσό που χρειάζονται όποτε το θελήσουν.

Τα ATM απλούστευσαν, βέβαια, αυτή τη διαδικασία, αλλά και πάλι θα πρέπει να εγκαταλείψει κάποιος το σπίτι ή το γραφείο του και να βρει το πιο κοντινό μηχανάκι. Το Internet έρχεται να δώσει λύση και σε αυτή την περίπτωση. Στις ιστοσελίδες των τραπεζών, τα οποία μπορεί να επισκεφθεί ο καθένας με μόνη προϋπόθεση μια σύνδεση, η χρήση παραμένει η ίδια. Για να επιτραπεί, όμως, σε κάποιον να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες της τράπεζας και να δει το υπόλοιπο του λογαριασμού του, θα πρέπει να διαθέτει έναν ή περισσότερους κωδικούς αριθμούς, αρκεί μια σειρά αιτήσεων και

⁹ Αρχοντάκης.Α Τραπεζικές υπηρεσίες και προϊόντα μέσω Internet. Παγκόσμια πλατφόρμα ενεργητικής επικοινωνίας & ηλεκτρονικού εμπορίου. 1999

¹⁰ Δουκίδης Γεώργιος, Πολυμενάκου Αγγελική, Γεωργόπουλος Νικόλαος, Μότσιος Θεόδωρος: Το Ηλεκτρονικό Επιχειρείν στις Μεγάλες Ελληνικές Επιχειρήσεις, Εταιρία Ανώτατων Στελεχών Επιχειρήσεων (ΕΑΣΕ), 2001.

κάποιες υπογραφές και η απευθείας σύνδεσή σας με τον λογαριασμό σας είναι πάντα διαθέσιμη. Και αυτή είναι μόνο η αρχή, καθώς οι υπηρεσίες από το Internet δεν περιορίζονται πλέον στην απλή εμφάνιση του υπολοίπου ή τη μεταφορά ενός ποσού, αλλά φτάνουν μέχρι την αγορά και την πώληση μετοχών.

Οι τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet δεν διαφέρουν πολύ από τη χρήση των ATM. Απλώς, τη θέση τού περιορισμένων δυνατοτήτων ATM παίρνει το έξυπνο PC, το οποίο διαθέτει μεγαλύτερες δυνατότητες. Στην οθόνη του υπολογιστή είναι δυνατόν κάποιος, από την άνεση του σπιτιού του, να πληροφορηθεί για τα υπόλοιπα και τους τόκους των λογαριασμών του, για τις εντολές και τις πληρωμές λογαριασμών, για τις τιμές συναλλάγματος και ξένων χαρτονομισμάτων και πολλά άλλα. Η επιλογή γίνεται μέσα από τις ιστοσελίδες της συγκεκριμένης διεύθυνσης, αφού έχει προηγηθεί η απαραίτητη πιστοποίηση και αφού το πρόγραμμα αναζήτησης έχει μπει σε περιβάλλον ασφαλούς μεταφοράς και ο χρήστης έχει πληκτρολογήσει τον κωδικό πρόσβασης.

Σημαντικό ρόλο στη εξάπλωση του e-banking παίζει η εδραίωση παγκόσμια αποδεκτών προτύπων ασφάλειας, που έχει επιτευχθεί τα τελευταία δύο χρόνια. Κατ' αυτόν τον τρόπο τόσο η τράπεζα όσο και ο τελικός χρήστης- πελάτης δε χρειάζεται να ανησυχούν για ενδεχόμενη διαρροή "ευαίσθητων" στοιχείων, όπως αριθμοί πιστωτικών καρτών ή λογαριασμών. Παράλληλα, σημαντικό είναι το ότι στη συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων δεν υπάρχει κόστος χρησιμοποίησης των υπηρεσιών. Ουσιαστικά, υποστηρίζεται κάθε χαρακτηριστικό που δεν περιλαμβάνει ανάληψη χρημάτων, ενώ στην συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων οι εν λόγω υπηρεσίες παρέχονται σε εικοσιτετράωρη και καθημερινή βάση. Οι κυριότερες υποστηριζόμενες λειτουργίες είναι οι ακόλουθες: Διαχείριση λογαριασμών, έλεγχος και πληρωμή πιστωτικών καρτών, πληρωμή λογαριασμών και ΦΠΑ, διαχείριση χαρτοφυλακίου και χρήση επιταγών. Όλες αυτές μπορούμε να τις συναντήσουμε στις ιστοσελίδες των περισσότερων τραπεζών που προσφέρουν υπηρεσίες ebanking.

2.3.1 Υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Σε γενικές γραμμές, οι υπηρεσίες που προσφέρονται από την πλειονότητα των ελληνικών τραπεζών, σήμερα, συνοψίζονται στα εξής ^{11, 12}:

- Μεταφορά χρημάτων μεταξύ προσωπικών λογαριασμών ή και σε λογαριασμούς τρίτων: Ο πελάτης μπορεί να μεταφέρει κεφάλαια από έναν λογαριασμό του σε έναν άλλον στην ίδια ή σε άλλη τράπεζα
- Παρακολούθηση τραπεζικών λογαριασμών, καθώς και της εξέλιξης άλλων τραπεζικών προϊόντων, όπως, για παράδειγμα, των δανείων: Δίνεται η δυνατότητα στο χρήστη-πελάτη να δώσει διαφόρων ειδών εντολές μέσω Διαδικτύου. Για παράδειγμα, για την πληρωμή της δόσης κάποιου δανείου (καταναλωτικού, στεγαστικού, προσωπικού, αυτοκινήτου κ.λ.π.).
- Εμφάνιση κίνησης λογαριασμών, παρακολούθηση υπολοίπων, κινήσεις και αποπληρωμές δόσεων πιστωτικών καρτών: εμφανίζονται τα υπόλοιπα όλων των λογαριασμών που χειρίζεται ο πελάτης μέσω internet banking, δηλαδή που έχουν συνδεθεί με το σύστημα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικά, και οι οποίοι μπορεί να είναι ταμειυτηρίου, επιταγών, προθεσμιακές καταθέσεις, πιστωτικές κάρτες κ.λ.π.
- Πληρωμή λογαριασμών κοινής ωφέλειας καθώς και ΦΠΑ, αλλά και καταβολή εισφορών ΙΚΑ: παρέχεται η δυνατότητα χρέωσης του λογαριασμού που υποδεικνύεται από τον πελάτη ώστε να γίνει η πληρωμή του λογαριασμού της πιστωτικής ή χρεωστικής του κάρτας ή να δοθεί εντολή για πληρωμή του λογαριασμού ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ και άλλων υπηρεσιών όπως ΙΚΑ, ΦΠΑ κ.λ.π. Οι ηλεκτρονικές πληρωμές συνήθως πιστώνονται την ίδια μέρα ή την επόμενη και βοηθούν πολύ στην σωστή οργάνωση των οικονομικών και την έγκαιρη πληρωμή των λογαριασμών.
- Αγοραπωλησία μετοχών, παρακολούθηση προσωπικού χαρτοφυλακίου, online συνδέσεις με το ΧΑΑ, πρόσβαση σε οικονομικές αναλύσεις σε καθημερινή βάση: Ενημέρωση σχετικά με το χαρτοφυλάκιο μετοχών ή αμοιβαίων κεφαλαίων του πελάτη. Εντολές αγοράς ή πώλησης α) μετοχών, β) μεριδίων αμοιβαίων κεφαλαίων, γ) άυλων τίτλων. Η επεξεργασία των εντολών αυτών είναι εξειδικευμένη και προωθείται στις αντίστοιχες θυγατρικές εταιρείες (Χρηματιστηριακή, ΑΕΔΑΚ κ.λ.π.) ή γενικότερα σε

¹¹ Κελτσόπουλου Β. - Σ. Συρμακέζη “Διαδικτυακή Τραπεζική” (Webbanking), Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Αθήνα, Δεκέμβριος 1997, σελίδα 17-18

¹² Κοκκομέλης Κ., Τραπεζικές υπηρεσίες προς καταναλωτές (Retail banking), Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα, 1995, σελίδα 68-72

ειδικευμένους υπαλλήλους της τράπεζας που αναλαμβάνουν την διεκπεραίωση τους και την ενημέρωση του πελάτη μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Θα πρέπει να αναφέρουμε στο σημείο αυτό ότι στην κατηγορία διεκπεραίωσης τραπεζικών συναλλαγών υπάρχουν συναλλαγές που δεν ολοκληρώνονται την ίδια στιγμή, αλλά αποτελούν αίτηση για την εκτέλεση της πραγματικής συναλλαγής η οποία γίνεται από υπάλληλο της τράπεζας αφού προηγουμένως συγκεντρώσει και ελέγξει όλα τα απαραίτητα στοιχεία ή δικαιολογητικά που χρειάζονται. Σε αυτές τις συναλλαγές εντάσσονται οι αιτήσεις για δάνεια και η παραγγελία μπλοκ επιταγών

2.3.2 Πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Το ηλεκτρονικό εμπόριο βρίσκει εφαρμογή σε ένα ευρύ πεδίο δραστηριοτήτων, πυρήνα των οποίων αποτελεί ο κύκλος των εμπορικών συναλλαγών. Κατά συνέπεια μιλάμε για την ηλεκτρονική εμπορευματοποίηση των φυσικών αγαθών και υπηρεσιών, τη διαφήμιση και προώθηση αυτών, την διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ των εμπόρων, την υποστήριξη πελάτη (πριν και μετά την πώληση), την εξαγγελία προμήθειας και την υποστήριξη κοινών επιχειρηματικών διαδικασιών. Συνεπώς οι ωφέλειες του ηλεκτρονικού εμπορίου εκτείνονται προς δύο κατευθύνσεις^{13, 14}.

- Προς τον απλό καταναλωτή, που χάρη στις νέες τεχνολογίες μπορεί να πραγματοποιεί πράγματα που παλιότερα έμοιαζαν αδύνατα. Με ένα «κλικ» μπορεί να πραγματοποιεί συναλλαγές με τη τράπεζα του (e-banking), να επισκέπτεται καταστήματα που απέχουν χιλιάδες χιλιόμετρα από την κατοικία του, να συγκρίνει τις τιμές, να αποφασίζει με αντικειμενικά κριτήρια και να πραγματοποιεί αγορές από την οθόνη του υπολογιστή του, χωρίς κόπο, ανεξαρτήτως ημέρας και ώρας και με τη μικρότερη δυνατή δαπάνη χρόνου.
- Προς τις επιχειρήσεις, καθώς το Internet προσφέρει μοναδικές ευκαιρίες αποκόμισης κερδών, επέκτασης και πρόσβασης σε νέες αγορές. Κάθε επιχείρηση -ανεξαρτήτως μεγέθους, γεωγραφικής έδρας και λοιπών περιορισμών που είναι έντονοι στην πραγματική ζωή- έχει την ευκαιρία να δραστηριοποιηθεί ψηφιακά και να εκμεταλλευτεί τις τεράστιες

¹³ ΟΠΑ "Ηλεκτρονικό Επιχειρείν στις Μεγάλες Ελληνικές Επιχειρήσεις", Μάιος 2000.

¹⁴ Jossey-Bass. Chaffey, D. (2002), *E-Business and E-Commerce Management: Strategy Implementation and Practice*, Financial Times Management.

εμπορικές δυνατότητες που προσφέρει ο κυβερνοχώρος, είτε από τη θέση του προμηθευτή είτε από τη θέση του αγοραστή¹⁵.

2.3.3 Μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Είναι γεγονός ότι η ηλεκτρονική τραπεζική παρόλο που αναμφισβήτητα παρουσιάζει πολλά πλεονεκτήματα τόσο για τους χρήστες του όσο και για την τράπεζα, έχει και αρκετά μειονεκτήματα σύμφωνα και με τους. Ένα κρίσιμο και πολυσυζητημένο μειονέκτημα είναι η έλλειψη απόδειξης και υπογραφής στην πραγματοποίηση των τραπεζικών συναλλαγών καθώς έτσι δεν υπάρχει μεγάλη ασφάλεια. Το θέμα της ασφάλειας είναι τεράστιο και αρκετοί πελάτες των τραπεζών εμφανίζονται ιδιαίτερα δύσπιστοι ως προς την εξασφάλιση της διαφάνειας και της ασφάλειας στην πραγματοποίηση των συναλλαγών τους μέσω διαδικτύου καθώς δεν αισθάνονται ιδιαίτερα προστατευμένοι. Έχουν καταγραφεί κατά καιρούς σε διάφορες έρευνες που πραγματοποιήθηκαν παγκοσμίως για το θέμα της ασφάλειας διάφορα γεγονότα, όπως χρέωση λογαριασμού πελάτη από παραδρομή λόγω τεχνικού λάθους ή βλάβης, μη αποδοχή από πελάτη κακής πίστης μιας χρέωσης του λογαριασμού του που είναι ορθή και νόμιμη, ακάλυπτες πληρωμές, χρησιμοποίηση από μη εξουσιοδοτημένο πρόσωπο κάρτας που έχει κλαπεί ή απολεσθεί.

Βέβαια συγκρίνοντας τους κινδύνους της ηλεκτρονικής πληρωμής με εκείνους της πληρωμής με επιταγή ή άλλο συμβατικό μέσο, οι έρευνες καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι η ηλεκτρονική πληρωμή είναι ασφαλέστερη. Όμως οι "ηλεκτρονικοί κακοποιοί" παρακολουθούν άμεσα την τεχνολογία και έτσι εμφανίστηκε ένα άλλο είδος κλοπής : η παρέμβαση στα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα δεδομένων και η εκτροπή πιστώσεων από το λογαριασμό του νόμιμου δικαιούχου σε λογαριασμό της επιλογής του κακοποιού. Το πρόβλημα αντιμετωπίζεται συνήθως με την συχνή αλλαγή κωδικών αλλά δεν έχει λυθεί^{16,17}.

Ένα άλλο σοβαρό θέμα που εντάσσεται κι αυτό στα μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η συγκέντρωση πληροφοριών από ένα τρίτο μη εξουσιοδοτημένο πρόσωπο γύρω από την οικονομική ιδιωτική ζωή των πολιτών. Τα προβλήματα ασφάλειας της πληρωμής και προστασίας

¹⁵ Κοκκομέλης Κ., Τραπεζικές υπηρεσίες προς καταναλωτές (Retail banking), Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα, 1995, σελίδα 68-72

¹⁶ Μπερνίτσα Π. "Σκέψεις και προβληματισμοί για τις Ηλεκτρονικές Συναλλαγές", Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Αθήνα, Α' τρίμηνο 1985, σελίδα 8-9

¹⁷ Ταβλαρίδης Κ. "Η Προστασία των καταναλωτών στην Ηλεκτρονική Τραπεζική", Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Αθήνα, 2000, σελίδα 30-32

του πολίτη οφείλονται κατά μεγάλο μέρος στον μη εκσυγχρονισμό της νομοθεσίας σε βαθμό ανάλογο με την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής. Ενώ οι νέες τεχνολογίες επιτρέπουν στους καταναλωτές- πελάτες μεγαλύτερες επιλογές παράλληλα δημιουργούν και την ανάγκη να αναπτυχθεί ένα νέο πλέγμα θεσμών και κανόνων που θα προστατεύουν τον πελάτη-καταναλωτή στο νέο περιβάλλον συναλλαγών τουλάχιστον όσο και στο παρελθόν.

Συνεχίζοντας την καταγραφή και ανάλυση των μειονεκτημάτων της ηλεκτρονικής παροχής τραπεζικών υπηρεσιών θα πρέπει να αναφέρουμε και αυτό του κόστους. Παρόλο που όλες σχεδόν οι νέες τεχνικές υπόσχονται τον περιορισμό του κόστους, οι δαπάνες των τραπεζών διογκώνονται αναλογικά κάθε χρόνο. Αν και αντιφατικό σε πρώτη προσέγγιση, έχει σχεδόν αποδειχθεί ότι κάθε νέα εφαρμογή, στην εκκίνηση της κοστίζει περισσότερο από εκείνη που αντικαθιστά. Η συναλλαγή με τις αυτόματες ταμειακές μηχανές (ATM's) κοστίζει λειτουργικά λιγότερο από ό,τι στο επανδρωμένο γκισέ, αλλά κάθε συσκευή ATM, ανάλογα με το βαθμό τελειότητας κοστίζει πάρα πολύ για την τράπεζα. Τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης (MIS) και οι εφαρμογές γραφείου με την βοήθεια μικρών ηλεκτρονικών υπολογιστών (minicomputers) αυξάνουν βέβαια την παραγωγικότητα του προσωπικού και ανοίγουν νέους ορίζοντες, αλλά τελικά ο αριθμός των απασχολούμενων δεν περιορίζεται σημαντικά. Έτσι, παρόλο που οι επενδύσεις σε ηλεκτρονικό εξοπλισμό έφθασαν σε τεράστιο ύψος και οι τράπεζες παρουσιάζουν πολύ μεγάλο αυτοματισμό, καθώς με το ίδιο σχεδόν προσωπικό πολλαπλασίασαν την παραγωγή τους, δεν πολλαπλασίασαν και τα κέρδη τους. Μία άλλη σοβαρή δαπάνη που θα πρέπει να αναφερθεί αφορά την επιμόρφωση του προσωπικού, η ανάγκη της οποίας γίνεται κάθε χρόνο όλο και πιο έντονη όχι μόνο για την εξοικείωση στα νέα τεχνολογικά μέσα, αλλά και για την επανατοποθέτηση του ρόλου του προσωπικού όπως αυτός μεταβάλλεται από τις νέες τεχνολογίες. Έτσι, συμπεραίνουμε ότι η αξιοποίηση της νέας τεχνολογίας από τις τράπεζες είναι θέμα περισσότερο οικονομικό παρά τεχνικό. Το πρόβλημα γίνεται ακόμη οξύτερο από τη στάση της πελατείας που έχει συνηθίσει να δέχεται τις νέες υπηρεσίες σαν αυτονόητη προσφορά των τραπεζών και να μη συμμετέχει στο κόστος .

2.3.4 Προκλήσεις της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Οι υπηρεσίες και τα προϊόντα που παρέχουν οι τράπεζες πρέπει να προσαρμόζονται με βάση την αποδοχή τους από τους καταναλωτές. Είναι πολύ σημαντικό για μια τράπεζα η οποία δραστηριοποιείται στον χώρο του Internet να μπορεί να είναι ανταγωνιστική στον τομέα της διαφοροποίησης των προϊόντων-υπηρεσιών. Οι οικονομικές υπηρεσίες και τα προϊόντα που διατίθενται μέσω του Internet πρέπει όχι μόνο να **καλύπτουν τα θέλω, τις προτιμήσεις και την προσδοκώμενη ποιότητα για το παρόν**, αλλά επίσης απαιτείται να **παρακινούν τους καταναλωτές ώστε να αναζητήσουν στο μέλλον τις εξελίξεις των υπηρεσιών** αυτών. Η μεγάλη εμπειρία στον τομέα του marketing και η ικανότητα να γίνονται προβλέψεις σχετικά με τις μελλοντικές αλλαγές στην αγορά, είναι σημαντικός παράγοντας για την επιτυχία στον τομέα του e-banking. Συγκεκριμένα, στρατηγικής σημασίας πρέπει να θεωρούνται οι διαδικασίες της ανάθεσης της επωνυμίας και της ταυτοποίησης της επωνυμίας.

Το Internet χρησιμοποιείται από τις τράπεζες ως ένα κανάλι έτσι ώστε να **χτιστούν, να διατηρηθούν και να αναπτυχθούν μακροχρόνιες σχέσεις με τους πελάτες**. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της απευθείας πρόσβασης σε μια ευρεία και διαρκώς αυξανόμενη γκάμα από προϊόντα, υπηρεσίες και αγορές χαμηλού κόστους, έγκαιρη ανταπόκριση σε ερωτήσεις πελατών και καινοτομίες σε προϊόντα-υπηρεσίες τα οποία προσαρμόζονται στον κάθε πελάτη ξεχωριστά. Η επιτυχία σε αυτή την προσπάθεια θα ενίσχυε σημαντικά στον τομέα της διαφοροποίησης προϊόντων-υπηρεσιών και αυτό με τη σειρά του θα ενδυνάμωνε την πίστη των πελατών, θα προωθούσε το “cross-selling”, θα αύξανε τις επαναλαμβανόμενες αγορές και θα προσέλκυε νέες εταιρίες. Συνεπώς, τα παραπάνω θα αποτελούσαν αρνητική επίπτωση για τις brick-and-mortar τράπεζες καθώς θα υπήρχε πλέον το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της συναλλαγής του πελάτη με την τράπεζα μέσω του Internet.

Ίσως μια από τις πιο σημαντικές προκλήσεις για τις τράπεζες που δραστηριοποιούνται μέσω Internet, είναι η **ασφάλεια των συναλλαγών**. Εφόσον το ρίσκο που υπάρχει για την ασφάλεια των συναλλαγών μέσω Internet θα δημιουργούσε ένα μεγάλο εμπόδιο για την αποδοχή τους στην αγορά, κρίσιμο παράγοντα για την αποφυγή αυτού αποτελούν, ο τρόπος διαχείρισης και ελέγχου τους για την φήμη της εταιρίας και την προώθηση της εμπιστοσύνης από τους πελάτες. Ως εκ τούτου, είναι πλέον αναγκαίο για τις τράπεζες να πραγματοποιούν μετρήσεις που αφορούν τον βαθμό ασφάλειας των καταθέσεων των πελατών τους καθώς επίσης και άλλες πληροφορίες. Παράλληλα, είναι επιτακτική η ανάγκη τους να διαφημίζουν ευρέως την υποστήριξή τους σε θέματα πρωτοβουλίας τα οποία στοχεύουν στην αύξηση της ασφάλειας των συναλλαγών.

Μια ακόμη πρόκληση με την οποία έρχονται αντιμέτωπες οι τράπεζες, αφορά τα **δημογραφικά** (demographics). Είναι πλέον γεγονός πως στο μέλλον θα υπάρχει μια μεταβολή στον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι θα διαχειρίζονται τα οικονομικά τους και θα πραγματοποιούν συναλλαγές. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι μελλοντικοί πελάτες των τραπεζών που σήμερα δεν αποτελούν ακόμη τον οικονομικά ανεξάρτητο πληθυσμό στην Ελλάδα, είναι τεχνολογικά μορφωμένοι και δεν διστάζουν να εκμεταλλευτούν τις ικανότητες που τους παρέχουν τα ηλεκτρονικά μέσα. Συνεπώς, για να εκμεταλλευτούν οι τράπεζες αυτή την δημογραφική αλλαγή και να αυξήσουν το μερίδιό τους στην αγορά, πρέπει να καταφέρουν να προσελκύσουν και να κρατήσουν τεχνολογικά μορφωμένους πελάτες με το να τους παρέχουν σε χαμηλό κόστος καινοτόμες τεχνολογικές υπηρεσίες και προϊόντα, όπως είναι το παγκόσμιο κινητό e-banking και απομακρυσμένες οικονομικές συναλλαγές μέσω Internet.

Συμπεράσματα

Η ηλεκτρονική τραπεζική κερδίζει συνεχώς έδαφος, καθώς, ολοένα και περισσότερες τράπεζες δημιουργούν ηλεκτρονικά καταστήματα μέσω των οποίων οι πελάτες δεν είναι μόνο σε θέση να μάθουν το υπόλοιπο του λογαριασμού τους, αλλά επίσης και να προβούν στην πραγματοποίηση διαφόρων τύπου συναλλαγών. Δυστυχώς όμως, τα δεδομένα στη ηλεκτρονική τραπεζική είναι σπάνια και διαφορές σε όρους κάνουν τις ενδοχώριες συγκρίσεις δύσκολες. Όπως φαίνεται και από το παρακάτω διάγραμμα το e-banking είναι ευρέως διαδεδομένο σε χώρες όπως η Αυστρία, η Κορέα, οι Σκανδιναβικές χώρες, η Σιγκαπούρη, η Ισπανία και η Ελβετία όπου περισσότερο από το 75% όλων των τραπεζών προσφέρουν παρόμοιες υπηρεσίες. Ωστόσο, οι Σκανδιναβικές χώρες έχουν τον μεγαλύτερο αριθμό χρηστών Internet, με περίπου το ένα τρίτο των τραπεζικών πελατών στη Φινλανδία και τη Σουηδία, να επωφελούνται από τις υπηρεσίες που παρέχει το e-banking.

Σε διεθνές επίπεδο η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής αυξάνει σταθερά και με αξιόλογους ρυθμούς^{18,19}. Στις ΗΠΑ το χρησιμοποιεί περίπου το 23 % των νοικοκυριών, με προοπτική να φθάσει το 33 % στα επόμενα 3 χρόνια. Δύο σημαντικά στοιχεία της ίδιας μελέτης είναι ότι το 98 % των ανώτατων τραπεζικών στελεχών δηλώνουν ότι έχουν την καινοτομία στη διανομή σε πρώτη προτεραιότητα και το 80 % δηλώνει ότι, αν δεν αναπτύξει την ηλεκτρονική τραπεζική, θα χάσει πελατεία. Στην Ευρώπη Περίπου 60 εκατομμύρια άτομα αριθμεί η κοινότητα των χρηστών της

¹⁸ Jossey-Bass. Chaffey, D. (2002), E-Business and E-Commerce Management: Strategy Implementation and Practice, Financial Times Management.

¹⁹ Adams, G. (2003), The E-Business Revolution & The New Economy: Economics After the Dot-Com Crash, South-Western, Educational Publishing. Adams, J., Koushik, S., Vasudeva, G. & Galambos, G. (2001)

ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ευρώπη, σύμφωνα με στοιχεία της εταιρείας ερευνών Datamonitor [www.ego.gr]. Οι αναλυτές της εταιρείας επισημαίνουν ότι ο αριθμός των ενεργών χρηστών των υπηρεσιών online banking στις ευρωπαϊκές χώρες έχει διπλασιαστεί από το 2000 μέχρι σήμερα και έως το 2007 αναμένεται να ξεπεράσει τα 84 εκατομμύρια άτομα. Από την ίδια πηγή προκύπτει ότι οι Γερμανοί και οι Βρετανοί είναι οι πλέον ένθερμοι υποστηρικτές της ηλεκτρονικής τραπεζικής απ' ό,τι οι Γάλλοι και οι Ιταλοί. Στο τέλος του 2002, οι χρήστες ηλεκτρονικής τραπεζικής στη Βρετανία υπολογίζονταν στα 10 εκατ. άτομα και αναμένεται να φθάσουν στα 11,5 εκατομμύρια μέχρι το τέλος του τρέχοντος έτους και στη Γερμανία στα 8,6 εκατομμύρια, με προοπτική να ξεπεράσουν τα 18 εκατομμύρια έως το 2007.

Μέσω του Διαδικτύου εκτελούν τις τραπεζικές συναλλαγές τους περίπου οι μισοί Σκανδιναβοί χρήστες του Internet. Ωστόσο, οι αναλυτές της Datamonitor επισημαίνουν ότι δεν είναι εγγυημένη η επιτυχής έκβαση κάθε απόπειρας που κάνουν οι ευρωπαϊκές τράπεζες να διεισδύσουν στον χώρο της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ο βαθμός επιτυχίας του εγχειρήματός τους εξαρτάται από την τεχνολογία που επιλέγουν οι τράπεζες, καθώς και από τη δυνατότητά τους να δημιουργούν sites εύχρηστα ακόμη και για τον μέσο χρήστη. Στα 300 εκατ. αναμένεται να ανέλθει, μέχρι το τέλος της δεκαετίας, ο αριθμός των ατόμων τα οποία χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για τις τραπεζικές συναλλαγές τους, σύμφωνα με την έκθεση Online Banking Report, η οποία συντάχθηκε από ομάδα αναλυτών και ερευνητών με επικεφαλής τον Τζιμ Μπριν, πρώην τραπεζίτη του αμερικανικού ομίλου US Bancorp²⁰.

Σύμφωνα με την εν λόγω έκθεση, η οποία συντάχθηκε με αφορμή τη συμπλήρωση 8 χρόνων από το ντεμπούτο του online banking στην παγκόσμια αγορά, ο αριθμός των χρηστών των εν λόγω υπηρεσιών αυξήθηκε κατά 20 φορές από το μέσον του 1995, μέχρι το τέλος του 2002. Συνολικά, εκατό εκατομμύρια νοικοκυριά ανά τον πλανήτη χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για να πραγματοποιούν συναλλαγές με τις τράπεζές τους ή να ενημερωθούν για τραπεζικά προϊόντα, έναντι μόλις πέντε εκατομμυρίων, όταν ξεκίνησε ο θεσμός στο μέσον της δεκαετίας του 1990.

Ο μέσος ετήσιος ρυθμός ανάπτυξης των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής από το τέλος του 1994 μέχρι και σήμερα ανέρχεται στο 80%. Όπως επισημαίνουν οι συντάκτες της Online Banking Report, ένα ενδιαφέρον στοιχείο είναι ότι, αφενός, αναπτύσσεται με ταχείς ρυθμούς η ηλεκτρονική τραπεζική και διεισδύει ολοένα και περισσότερο στην παγκόσμια αγορά και, αφετέρου, αυξάνεται διαρκώς το επίπεδο χρήσης των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Δηλαδή, έχει αυξηθεί

²⁰ Survey of electronic money developments, Prepared by the Committee on Payment and Settlement Systems of the central banks of the Group of Ten Countries, πηγή έρευνας: Bank for International Settlements Information, Press and Library Services, CH-4002 Basel Switzerland, November 2001.

σημαντικά το ποσοστό των χρηστών οι οποίοι διαχειρίζονται τους τραπεζικούς λογαριασμούς τους και εκτελούν τον μεγαλύτερο όγκο των συναλλαγών τους μέσω του Διαδικτύου έναντι αυτών που χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική συμπληρωματικά με τις παραδοσιακές συναλλαγές τους μέσω των τραπεζικών καταστημάτων, μόνον ως εργαλείο ενημέρωσης ή εκδήλωσης ενδιαφέροντος για τα τραπεζικά προϊόντα.

Ενθαρρυντικά όσον αφορά την εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι και τα μηνύματα τα οποία προέρχονται από τον ίδιο τον τραπεζικό κλάδο, σύμφωνα πάντοτε με τους συντάκτες της Online Banking Report. Οι εκπρόσωποι των τραπεζών οι οποίοι δραστηριοποιούνται online αναφέρουν ότι από έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί προκύπτει ότι έχει αυξηθεί ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, ενώ αξίζει να σημειωθεί, ότι, όπως τονίζουν, η ηλεκτρονική τραπεζική αποτελεί μοχλό βελτίωσης της κερδοφορίας των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 – ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Περίληψη

Στο 3ο κεφάλαιο παρουσιάζεται συνοπτικά η γενική τραπεζική νομοθεσία στην Ελλάδα και η νομοθεσία σχετικά με τις ηλεκτρονικές πληρωμές μέσω διαδικτύου. Επίσης, περιγράφεται το νομοθετικό πλαίσιο για την προστασία του καταναλωτή, των προσωπικών δεδομένων καθώς και το σχετικό κοινοτικό δίκαιο. Τέλος, αναφέρεται το ρυθμιστικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές καθώς και το ισχύον εφαρμοστέο δίκαιο.

3.1 Νομοθετικό πλαίσιο και ηλεκτρονική τραπεζική

Όπως τονίσαμε στα προηγούμενα κεφάλαια, η ασφάλεια των συναλλαγών και των προσωπικών δεδομένων των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου, είναι μείζονος σημασίας. Εκτός από τα συστήματα ασφάλειας των τραπεζών και των μέτρων προστασίας από την πλευρά του χρήστη υπάρχει ένα συγκεκριμένο νομοθετικό πλαίσιο σε σχέση με την ηλεκτρονική τραπεζική, το οποίο κατοχυρώνει ακόμη περισσότερο τον καταναλωτή ²¹.

Συγκεκριμένα, η πραγματοποίηση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών στο διαδίκτυο, διέπεται από την ελληνική και την κοινοτική τραπεζική νομοθεσία. Το ρυθμιστικό πλαίσιο της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου, αφορά τη διασυννοιακή παροχή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Οι κύριοι τομείς που θα αναλύσουμε στη συνέχεια και που διέπουν την ηλεκτρονική τραπεζική μέσω διαδικτύου, είναι τα ακόλουθα ²²:

- Η νομοθεσία για τη διεξαγωγή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών συναλλαγών – Τραπεζική εποπτεία.
- Η νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή.
- Η νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.
- Το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο για την ηλεκτρονική τραπεζική.

3.1.1 Γενική τραπεζική νομοθεσία

Η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) υπάγεται ως τραπεζική εργασία, στην εποπτεία της Κεντρικής Τράπεζας και στις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης περί πιστωτικών ιδρυμάτων. Συνεπώς, ορισμένες διατάξεις που αφορούν τον περιορισμό του σκοπού και των ποσοστών συμμετοχής φυσικών ή νομικών προσώπων για τα πιστωτικά ιδρύματα, ισχύουν και στην περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Τέλος, εφαρμόζονται οι ειδικές διατάξεις σχετικά με τη δημοσιοποίηση οικονομικών αποτελεσμάτων (π.χ. λογιστικές καταστάσεις) ²³.

Η εποπτεία από την κεντρική τράπεζα περιλαμβάνει τον ορισμό των ιδίων κεφαλαίων των πιστωτικών ιδρυμάτων (ΠΔ/ΤΕ 2053/1992), τον έλεγχο φερεγγυότητας (ΠΔ/ΤΕ 2054/1992), τον έλεγχο ρευστότητας, τον έλεγχο κεφαλαιακής επάρκειας (ΠΔ/ΤΕ 2397/1996), τον έλεγχο

²¹ Κιούπης Δ. ΠΟΙΝΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ INTERNET, Αθήνα-Κομοτηνή: Αντ. Ν. Σάκκουλα. 1999

²² Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών: "Internet banking", Ιούλιος – Αύγουστος - Σεπτέμβριος 2003

²³ Cronin, J. M. (ed.). BANKING AND FINANCE ON THE INTERNET. 1998.

συγκέντρωσης κινδύνων (ΠΔ/ΤΕ 2246/1993) και του συστήματος εσωτερικού ελέγχου των τελευταίων (ΠΔ/ΤΕ 2438/1998). Επίσης, η οδηγία 2000/31 που αφορά το ηλεκτρονικό εμπόριο (ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο με το προεδρικό διάταγμα 131/2003) ρυθμίζει τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής²⁴. Ειδικότερα η εν λόγω οδηγία εισάγει την αρχή του "κράτους προέλευσης" και αναφέρει ότι: "ο τόπος εγκατάστασης εταιρείας που παρέχει υπηρεσίες μέσω διεύθυνσης (site) του διαδικτύου, δεν βρίσκεται εκεί που είναι η τεχνολογία που υποστηρίζει την εν λόγω διεύθυνση, ούτε εκεί που παρέχεται πρόσβαση στην εν λόγω διεύθυνση, αλλά εκεί που ασκεί την οικονομική της δραστηριότητα"²⁵. Θα πρέπει να αναφέρουμε ότι και για την ηλεκτρονική τραπεζική εφαρμόζεται ο νόμος 2076/1992 που αφορά τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και ο νόμος 2396/1996 που αφορά τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

Φυσικά, όπως σε όλες τις περιπτώσεις, έτσι και στην περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, εφαρμόζονται οι διάφορες νομοθετικές ρυθμίσεις που εκδίδονται κατά καιρούς, είτε από τον Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος, είτε από την επιτροπή κεφαλαιαγοράς. Ακόμη, για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές είναι σε ισχύ η οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης 2002/65/ΕΚ. Η τελευταία η οποία υπάγεται στο κοινοτικό δίκαιο, όταν ενσωματωθεί στο ελληνικό δίκαιο, θα παρέχει μια ολοκληρωμένη προστασία στον καταναλωτή σχετικά με τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

Τέλος, πρέπει να επισημάνουμε ότι η τράπεζα της Ελλάδος είναι αρμόδια για την εφαρμογή από όλα τα πιστωτικά ιδρύματα, των διατάξεων του νόμου 2331/95, ο οποίος αφορά την πρόληψη και την καταστολή της νομιμοποίησης των εσόδων από εγκληματικές πράξεις. Επίσης, με το νόμο 2655/98 η Ελλάδα έχει επικυρώσει την Ευρωπαϊκή σύμβαση για το ξέπλυμα, την έρευνα, την κατάσχεση και τη δήμευση των προϊόντων, τα οποία προέρχονται από εγκληματικές πράξεις.

3.1.2 Νομοθεσία σχετικά με τις ηλεκτρονικές πληρωμές μέσω διαδικτύου

Οι ηλεκτρονικές πληρωμές, δηλαδή οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά και ανεξάρτητα από τα μέσα που χρησιμοποιούνται, χωρίζονται στις εξής κατηγορίες:

- 1) Πληρωμές μέσω πιστωτικών καρτών (με χρέωση της κάρτας του πελάτη),
- 2) Απευθείας πίστωση ενός λογαριασμού με ταυτόχρονη μεταφορά σε άλλους λογαριασμούς (π.χ. πάγιες εντολές εξόφλησης λογαριασμών),

²⁴ Σινανιώτη – Μαρούδη, Φαρσαρώτας, "Ηλεκτρονική τραπεζική", Εκδόσεις Σάκκουλα, 2005

²⁵ Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών: "Internet banking", Ιούλιος – Αύγουστος - Σεπτέμβριος 2003

- 3) Απευθείας χρέωση του λογαριασμού του χρήστη, με χρήση αριθμού ή χρεωστικής κάρτας,
- 4) Πληρωμές μέσω προπληρωμένων καρτών και
- 5) Πληρωμές μέσω ειδικών πυλών πληρωμών²⁶.

Όσον αφορά το νομικό πλαίσιο αυτών των ηλεκτρονικών πληρωμών στην ηλεκτρονική τραπεζική μέσω διαδικτύου (internet banking), εφαρμόζεται ο νόμος 2789/2000, ο οποίος έχει ενσωματώσει την κοινοτική οδηγία 98/26. Επίσης, το θεσμικό πλαίσιο για τις διασυννοριακές πληρωμές, το ρυθμίζει το προεδρικό διάταγμα 33/2000, το οποίο ακολουθεί την οδηγία 97/5 για τις διασυννοριακές πληρωμές μέχρι 50.000 ευρώ. Το παραπάνω θεσμικό πλαίσιο ολοκληρώνεται με τον κανονισμό 2560/2001, ο οποίος διασφαλίζει τη διαφάνεια των εξόδων που επιβάλλονται αλλά και την ευθυγράμμιση του ύψους των συναλλαγών εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης²⁷. Τέλος, ως προς την διεκπεραίωση οικονομικών συναλλαγών με ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος, είναι σε ισχύ ο νόμος 3148/2003, ο οποίος έχει ενσωματώσει τις κοινοτικές οδηγίες 2000/46 και 2000/28 που αφορούν το ηλεκτρονικό χρήμα.

3.1.3 Η νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή

Για την προστασία των καταναλωτών στην παροχή τραπεζικών υπηρεσιών και από φυσικά αλλά και από εναλλακτικά δίκτυα (internet banking), εφαρμόζεται ο νόμος 2251/94. Ειδικότερα στην περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, πρέπει τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να συμμορφώνονται με τις διατάξεις για τις καταχρηστικές ρήτρες συμβάσεων με τους πελάτες τους, αλλά και με τις διατάξεις για την παραπλανητική διαφήμιση. Ειδικά για τις προσφερόμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου (internet banking), κατευθυντήριες γραμμές δίνει το άρθρο 4 του προαναφερθέντος νόμου, το οποίο ενσωματώνει την κοινοτική οδηγία 97/7 σχετικά με τις εξ' αποστάσεως συμβάσεις (διαδικτυακές συναλλαγές).

Οι ηλεκτρονικές συμβάσεις που καταρτίζονται στο διαδίκτυο είναι είτε συμβάσεις προσχωρήσεως είτε συμβάσεις με γενικούς όρους συναλλαγών (Γ.Ο.Σ.), οι οποίοι έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων. Αυτοί οι όροι θα πρέπει να εμφανίζονται σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης,

²⁶ Συρμακέζη Σωτήρης, "Όλα όσα θέλατε να μάθετε για τις ηλεκτρονικές πληρωμές και εισπράξεις", 2003

²⁷ Σινανιώτη – Μαρούδη, Φαρσαρώτας, "Ηλεκτρονική τραπεζική", Εκδόσεις Σάκκουλα, 2005

να είναι ευανάγνωστοι και να είναι διατυπωμένοι στην Ελληνική αλλά και στην αγγλική γλώσσα. Τέλος, όσον αφορά τη διαφήμιση στο διαδίκτυο και στο ηλεκτρονικό εμπόριο, εφαρμόζεται ο νόμος 2251/1994 ο οποίος απαγορεύει κάθε αθέμιτη και παραπλανητική διαφήμιση.

3.1.4 Η νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων

Το ζήτημα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών είναι ιδιαίτερα σημαντικό για την προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων τους, ελευθεριών τους αλλά και της ίδιας τους της ιδιωτικής ζωής. Το νομικό πλαίσιο που θωρακίζει τα προσωπικά δεδομένα των καταναλωτών, διέπεται από τον Ελληνικό νόμο 2472/1997 αλλά και από διεθνείς συμβάσεις, όπως την "Οικουμενική διακήρυξη των Δικαιωμάτων του ανθρώπου" του ΟΗΕ (1948), το "Διεθνές Σύμφωνο Ατομικών και Πολιτικών Δικαιωμάτων" και τη "Σύμβαση της Ρώμης" για την προάσπιση των δικαιωμάτων και των θεμελιωδών ελευθεριών του ατόμου (1950).

Ακόμη, οι οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης που ολοκληρώνουν το νομοθετικό πλαίσιο της προστασίας των προσωπικών δεδομένων του καταναλωτή είναι οι εξής:

- Η 95/46/ΕΚ αποτελεί τη βάση για την προστασία των καταναλωτών και την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών (ο προαναφερθέντας νόμος 2472/1997 ενσωμάτωσε αυτή την οδηγία).
- Η 97/66/ΕΚ αποσκοπεί στην εναρμόνιση όλων των κρατών μελών, με στόχο να επιτευχθεί ένα ίδιο επίπεδο προστασίας των θεμελιωδών δικαιωμάτων των πολιτών τους και ειδικότερα στον τομέα των τηλεπικοινωνιών (στην Ελλάδα ενσωματώθηκε στο νόμο 2774/99).
- Η 2002/58/ΕΚ είναι η πιο πρόσφατη, και αφορά την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.

Στην περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου, αποκτά ιδιαίτερη σημασία η απαγόρευση να διαβιβάζονται δεδομένα σε τρίτες χώρες (εκτός Ε.Ε.), οι οποίες δεν παρέχουν "ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας" (άρθρο 9 του νόμου 2472/97). Η απαγόρευση μπορεί να αρθεί

στην περίπτωση που η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, κρίνει ότι το επίπεδο της παρεχόμενης προστασίας στην Τρίτη χώρα, είναι ικανοποιητικό ²⁸.

3.1.5 Το κοινοτικό δίκαιο για την ηλεκτρονική τραπεζική

Το ρυθμιστικό πλαίσιο για την ηλεκτρονική τραπεζική στο κοινοτικό δίκαιο έχει τους εξής στόχους:

- Να δημιουργήσει ένα συνεκτικό κανονιστικό πλαίσιο που θα εξασφαλίσει την άρτια παροχή ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών, αποφεύγοντας τις εθνικές νομοθετικές αποκλίσεις.
- Να διασφαλίσει τη συνοχή μεταξύ της νομοθεσίας για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και της οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Το κοινοτικό δίκαιο για την ηλεκτρονική τραπεζική, αποτελείται από αρκετές οδηγίες, οι οποίες είναι ταξινομημένες σε τρεις θεματικές ενότητες ²⁹:

- Σε αυτήν την ενότητα εντάσσονται οι οδηγίες που αφορούν την ανάληψη και άσκηση δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής τραπεζικής από τα κοινοτικά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Ειδικότερα υπάρχουν οι εξής οδηγίες ³⁰:
 - ✓ Η 2000/12/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την ανάληψη και άσκηση δραστηριότητας πιστωτικών ιδρυμάτων.
 - ✓ Η 2000/28/ΕΚ η οποία τροποποιεί την προηγούμενη.
 - ✓ Η 2000/46/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την ανάληψη, την άσκηση και την προληπτική εποπτεία των δραστηριοτήτων των ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος.
- Σε αυτήν την ενότητα εντάσσονται οι οδηγίες που αφορούν την κοινωνία της πληροφορίας και την εξ' αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Ειδικότερα υπάρχουν οι εξής οδηγίες:

²⁸ Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών: "Internet banking", Ιούλιος – Αύγουστος - Σεπτέμβριος 2003

²⁹ Γκόρτσος, "Το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο για την ηλεκτρονική τραπεζική", 2003

³⁰ Γκόρτσος, "Το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο για την ηλεκτρονική τραπεζική", 2003

- ✓ Η 98/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, που τροποποιεί την 98/34/ΕΚ και αφορά την καθιέρωση μιας διαδικασίας πληροφόρησης στον τομέα των προτύπων και των προδιαγραφών.
 - ✓ Η 1999/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σε σχέση με τις ηλεκτρονικές υπογραφές.
 - ✓ Η 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για κάποιες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της κυκλοφορίας και ιδιαίτερα του ηλεκτρονικού εμπορίου. Η οδηγία 2000/31/ΕΚ αποτελεί αναμφισβήτητα τον σκελετό και τον κεντρικό άξονα πάνω στον οποίο θα βασισθούν όλα τα κράτη μέλη κατά την διαμόρφωση της νομοθεσίας τους για το ηλεκτρονικό εμπόριο με στόχο την ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας μεταξύ των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
 - ✓ Η 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την εξ' αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές.
- Σε αυτήν την ενότητα εντάσσονται κοινοτικές πράξεις που αφορούν την διενέργεια πληρωμών στο ηλεκτρονικό εμπόριο, και συνοπτικά είναι οι παρακάτω:
 - ✓ Η 97/489/ΕΚ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται με μέσα ηλεκτρονικών πληρωμών. Η παρούσα σύσταση εφαρμόζεται στις ακόλουθες συναλλαγές: α) μεταφορές χρηματικών ποσών, εκτός των εντελλόμενων και εκτελούμενων από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, που γίνονται με μέσο ηλεκτρονικής πληρωμής και β) αναλήψεις μετρητών με μέσο ηλεκτρονικής πληρωμής και φόρτιση (και αποφόρτιση) μέσου ηλεκτρονικού χρήματος, σε μηχανήματα αυτόματης ανάληψης και σε αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές ή στα καταστήματα του εκδότη ή ενός ιδρύματος που έχει συμβατική υποχρέωση να αποδέχεται το μέσο πληρωμής.
 - ✓ Η 2560/2001/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, ο οποίος αφορά τις διασυνοριακές πληρωμές (σε Ευρώ).
 - ✓ Η 2001/413/ΔΕΥ του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου για την καταπολέμηση της απάτης και της πλαστογραφίας.

3.1.6 Οι ηλεκτρονικές υπογραφές στο Ελληνικό και Ευρωπαϊκό Δίκαιο

Όπως αναφέραμε σε προηγούμενο κεφάλαιο, οι ηλεκτρονικές (ή ψηφιακές) υπογραφές αποσκοπούν στη δήλωση και εξασφάλιση της ταυτότητας του χρήστη (ή αντισυμβαλλομένου) σε ένα ανοικτό δίκτυο, όπως το διαδίκτυο ή με απλά λόγια είναι μια μέθοδος απόδειξης της γνησιότητας.

Εδώ θα πρέπει να διευκρινίσουμε ότι η ηλεκτρονική υπογραφή έχει ποικίλες μορφές, όπως τη βιομετρική υπογραφή ή τη ψηφιακή υπογραφή. Με άλλα λόγια, η ψηφιακή υπογραφή είναι μία μέθοδος ηλεκτρονικών υπογραφών και μάλιστα θεωρείται η πιο προηγμένη και ασφαλής μεταξύ των μεθόδων αναγνώρισης της γνησιότητας ενός εκδότη ηλεκτρονικού εγγράφου. Για να διασφαλιστεί λοιπόν, η ασφάλεια των χρηστών σε μια ηλεκτρονική σύμβαση όταν χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές υπογραφές, έχει θεσπιστεί ένα ολόκληρο νομικό πλαίσιο.

Πιο συγκεκριμένα, η οδηγία 1999/93/ΕΚ έθεσε τις βάσεις για τη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου ρυθμιστικού πλαισίου σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπογραφές στα κράτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η σημαντικότερη συνεισφορά της, συνίσταται στη νομική αναγνώριση των ηλεκτρονικών υπογραφών ως αντιστοίχων με τις ιδιότητες, εκεί που απαιτείται από τον νόμο. Στο άρθρο 5.1. της συγκεκριμένης οδηγίας απαριθμούνται οι προϋποθέσεις που είναι απαραίτητες για τη δημιουργία ενός ενιαίου επιπέδου ηλεκτρονικών υπογραφών μεταξύ των κρατών μελών. Στην Ελλάδα, η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) είναι υπεύθυνη να παρακολουθεί και να ρυθμίζει εκτός των άλλων, τις υπάρχουσες ηλεκτρονικές υπογραφές. Η προσαρμογή της προηγούμενης οδηγίας στα ελληνικά δεδομένα, πραγματοποιήθηκε με την ενσωμάτωσή της στο προεδρικό διάταγμα 150/2000 για τις ηλεκτρονικές υπογραφές. Το εν λόγω διάταγμα αναγνωρίζει στην Ελλάδα, τους ακόλουθους τύπους ηλεκτρονικών υπογραφών:

- Τις απλές ηλεκτρονικές υπογραφές (π.χ. με ένα ψηφιακό αποτύπωμα μιας χειρόγραφης υπογραφής).
- Τις προηγμένες ηλεκτρονικές υπογραφές οι οποίες διέπονται από τις εξής αυστηρές προϋποθέσεις: α) Η μονοσήμαντη σύνδεση της υπογραφής με τον υπογράφοντα, β) Η ικανότητά της να προσδιορίσει ειδικά και αποκλειστικά την ταυτότητα του υπογράφοντα, γ) Η δημιουργία της με μέσα του αποκλειστικού ελέγχου του υπογράφοντα και δ) Η εύκολη διαπίστωση ενδεχόμενης αλλοίωσης στα δεδομένα της εκάστοτε ψηφιακής υπογραφής.
- Τις προηγμένες ηλεκτρονικές υπογραφές οι οποίες έχουν αναγνωρισμένο πιστοποιητικό.

3.1.7 Εφαρμοστέο δίκαιο - Συμπεράσματα

Στον Ευρωπαϊκό χώρο ισχύει ο Κανονισμός ΕΚ/44/2001 και θα πρέπει να τονίσουμε ότι καθοριστική σημασία για την ηλεκτρονική τραπεζική μέσω διαδικτύου (internet banking), διαδραματίζει η κατοικία του εναγόμενου, ανεξάρτητα από την τοποθεσία που βρίσκεται εγκατεστημένος ο υπολογιστής. Στα άρθρα 5.1., 5.3. και 16 του συγκεκριμένου κανονισμού αναφέρονται 3 εξαιρέσεις από τον παραπάνω κανόνα:

- Όταν υπάρχουν διαφορές εκ συμβάσεως, αρμόδιο είναι το δικαστήριο του τόπου εκπλήρωσης της παροχής.
- Όταν εμφανιστεί περίπτωση αδικοπραξίας, αρμόδιο είναι το δικαστήριο του τόπου όπου έλαβε χώρα το ζημιόγνο γεγονός. Φυσικά, για τις περιπτώσεις του διαδικτύου τα πράγματα είναι ιδιαίτερα δύσκολα, καθώς είναι δυνατόν να θεωρηθεί ότι κάποιο γεγονός αδικοπραξίας (π.χ. διασπορά ιού υπολογιστών από κάποια ιστοσελίδα τράπεζας) έλαβε χώρα σε όλα τα κράτη μέλη!
- Η πιο σημαντική εξαίρεση αφορά τις συμβάσεις των καταναλωτών, αφού σύμφωνα με το άρθρο 16 ο κάθε καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να ασκήσει αγωγή είτε στον τόπο κατοικίας του είτε στον τόπο κατοικίας του αντισυμβαλλομένου του.

Συμπερασματικά, θα μπορούσαμε να πούμε ότι για την περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου (internet banking), μπορεί η εν δυνάμει πελατειακή βάση να είναι παγκόσμια, εντούτοις δεν είναι εφικτό τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να πληρούν και να συμμορφώνονται με το σύνολο των νόμων της κάθε χώρας.

Οι Ελληνικές τράπεζες οφείλουν να συμμορφώνονται με τους ελληνικούς νόμους στους τρεις τομείς που αναφέραμε σε προηγούμενες ενότητες (τραπεζική νομοθεσία, προστασία καταναλωτή και προστασία προσωπικών δεδομένων) και να προσπαθούν να συμμορφώνονται με τις νομικές απαιτήσεις των χωρών προς τις οποίες απευθύνουν τα προϊόντα/υπηρεσίες τους στο εξωτερικό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 – ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Περίληψη

Ο ανταγωνισμός μεταξύ των τραπεζών εντείνεται με απόρροια οι τράπεζες να θέλουν συνεχώς να προσαρμοστούν στις νέες συνθήκες και τα δεδομένα προσπαθώντας να βελτιώνουν τις υπηρεσίες τους ώστε να έχουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και να αυξάνουν την αποδοτικότητα τους. Συγκεκριμένα, παρατηρείται μια συνεχής βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρουν οι ελληνικές τράπεζες μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής καθώς και δημιουργία πληθώρας υπηρεσιών που καλύπτουν ολόκληρο των φάσμα των τραπεζικών συναλλαγών. Στο παρών κεφάλαιο δίνεται αρχικά μια σύντομη περιγραφή του ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που προσφέρουν ελληνικές και τράπεζες και ελέγχουμε κατά πόσο εφαρμόζονται οι προαναφερόμενες νομοθετικές υποδείξεις.

4.1 Alpha Bank

Στο περιβάλλον της τράπεζας Alpha³¹ ο χρήστης πρέπει να δώσει τους δύο μυστικούς κωδικούς πρόσβασης. Από εκεί και μετά η χρήση του ebanking είναι απλή και γίνεται από τις επιλογές που εμφανίζονται και αντιστοιχούν στις υπηρεσίες, τις οποίες μπορεί κανείς να χρησιμοποιήσει. Το αποτέλεσμα, η λίστα δηλαδή με τις τελευταίες συναλλαγές, το υπόλοιπο του λογαριασμού και οι ανεξόφλητες επιταγές εμφανίζονται στο ίδιο περιβάλλον, με την ίδια ή παραπλήσια μορφή.

Η πιστοποίηση γίνεται με τη Verisign, που επιτρέπει στο χρήστη να κατεβάσει την ψηφιακή υπογραφή την πρώτη φορά που θα χρησιμοποιήσει την υπηρεσία e-banking. Πρώτα από όλα θα πρέπει να έχει ένα λογαριασμό καταθέσεων ή ταμειευτηρίου σε ένα οποιοδήποτε υποκατάστημα. Στη συνέχεια, θα πρέπει να συμπληρώσει την αίτηση που μπορεί να βρεί στο Internet, στην επιλογή Αίτηση. Μαζί με τα υπόλοιπα στοιχεία θα δώσει το e-mail όπου και θα ειδοποιηθεί σε μερικές ημέρες να πάει στο υποκατάστημα που έχει δηλώσει, για να υπογράψει και να παραλάβει τους κωδικούς PIN. Όπως είπαμε και προηγουμένως, δεν θα γλιτώσει την επίσκεψη αλλά ούτε και τις υπογραφές. Στο χαρτί με τους μυστικούς κωδικούς θα βρεί τρεις από αυτούς που θα πρέπει να συμπληρώσει κάθε φορά, για να πιστοποιείται η ταυτότητά του. Η Τράπεζα χρησιμοποιεί το Verisign για να ασφαλίσει τις συναλλαγές. Θα δει να εμφανίζεται η ψηφιακή υπογραφή την πρώτη φορά που θα κάνει μια συναλλαγή. Η είσοδος στο ασφαλές περιβάλλον του e-banking γίνεται από την επιλογή Alpha Web banking.

Οι συναλλαγές που μπορεί κανείς να χρησιμοποιήσει αφορούν σε πληρωμές λογαριασμών και επιταγές. Είναι δυνατόν επίσης να δώσει μια εντολή για την εξόφληση λογαριασμών κοινής ωφελείας (ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ), πιστωτικών καρτών και προσωπικών δανείων σε συγκεκριμένη ημερομηνία. Μπορεί ακόμα να δώσει μια εντολή για να μεταφέρει χρήματα από ένα λογαριασμό στον άλλο, σε συγκεκριμένη ημερομηνία ή άμεσα, να πληροφορηθεί για τα υπόλοιπα και τους τόκους των λογαριασμών σε δραχμές ή σε συνάλλαγμα. Όλες αυτές οι συναλλαγές γίνονται εύκολα με το πάτημα μερικών πλήκτρων και φυσικά μέσα από το περιβάλλον του προγράμματος αναζήτησης (browser). Για να δει τις κινήσεις του λογαριασμού σας, για παράδειγμα, κάνει κλικ στην αντίστοιχη επιλογή που εμφανίζεται αμέσως μετά τον έλεγχο των μυστικών αριθμών πρόσβασης. Θα δει να εμφανίζεται μια οθόνη από όπου μπορεί να επιλέξει το συγκεκριμένο λογαριασμό και τον αριθμό των κινήσεων που θέλει να δει. Παράλληλα, έχει τη δυνατότητα να επιλέξει τον αριθμό των ημερών για τις οποίες ενδιαφέρεται. Κάνοντας κλικ στο OK, θα

³¹ Ιστοσελίδα Alpha Bank - www.alpha.gr/

εμφανιστούν οι κινήσεις του λογαριασμού στη μορφή που υπάρχουν στο βιβλίο καταθέσεων. Μπορεί να εκτυπώσει την οθόνη από τις επιλογές του προγράμματος αναζήτησης. Στην ίδια φιλοσοφία και με την ίδια ευκολία γίνονται οι υπόλοιπες συναλλαγές, όπως είναι ο υπολογισμός των τόκων. Το σύστημα θα εμφανίσει μια συγκεντρωτική οθόνη με το διαθέσιμο ποσό και τους τόκους που αναλογούν. Η μεταφορά στην αρχική οθόνη επιλογών γίνεται από ένα κουμπί εντολών, που εμφανίζεται στο κάτω μέρος της οθόνης. Έτσι, μπορεί να συνεχίσει τις άλλες συναλλαγές σας, χωρίς να χρειάζεται να διακόψει το πρόγραμμα αναζήτησης. Για να μπορέσει να μεταφέρει ένα ποσό από τον ένα λογαριασμό στον άλλο, θα πρέπει να έχει δηλώσει στην αίτηση προς την τράπεζα. Αν έχει δηλώσει μόνο ένα λογαριασμό, θα δει ότι εμφανίζεται μόνο αυτός στη λίστα των επιλογών. Μπορεί επίσης να ενημερωθεί για μια συγκεκριμένη επιταγή που έχει εκδώσει, αν δηλαδή έχει κυκλοφορήσει, αν έχει πληρωθεί και αν έχει σφραγιστεί. Ακόμα έχει τη δυνατότητα να ενημερώνεται για τα βιβλιάρια επιταγών, το υπόλοιπο και τις ακυκλοφόρητες επιταγές, κάτι που ενδιαφέρει περισσότερο τους ελεύθερους επαγγελματίες και τις επιχειρήσεις.

4.2 Τράπεζα CITIBANK

Το e-Banking της CITIBANK έχει περιορισμένες δυνατότητες και στοχεύει περισσότερο στην πληροφόρηση και την παρακολούθηση των λογαριασμών και των άλλων προϊόντων που υποστηρίζει ³². Διαθέτει ένα λιτό δικτυακό τόπο με τη δυνατότητα συγκεκριμένων τραπεζικών συναλλαγών, δίνοντας, όπως είναι φυσικό μεγαλύτερη έμφαση στις πιστωτικές κάρτες. Η CITIBANK προσφέρει διαφορετικές συνδέσεις και συγχρόνως υλοποιήσεις του e-Banking. Υπάρχει η είσοδος σε όλες τις προσφερόμενες υπηρεσίες από το Citibank Online, με την προϋπόθεση να υπάρχει λογαριασμός στη συγκεκριμένη τράπεζα. Εναλλακτικά, υπάρχει η δυνατότητα σύνδεσης στο Cards Online, από όπου ο συναλλασσόμενος μπορεί να παρακολουθήσει τις πιστωτικές του κάρτες Visa, MasterCard και Diners. Η χρήση των δύο εναλλακτικών συνδέσεων είναι παρόμοια, όπως η επικοινωνία με το χρήστη, η οποία εμφανίζεται στο πρόγραμμα Αναζήτησης (browsers), σε μορφή ιστοσελίδων, με έναν πολύ απλό και όχι ιδιαίτερα φιλικό τρόπο επικοινωνίας με το χρήστη. Οι επιλογές μαζί με τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στο μέσο της οθόνης σε απλή μορφή κειμένου, χωρίς να ακολουθεί κάποια μορφή πίνακα. Υπάρχουν τρεις βασικές κατηγορίες επιλογών: οι πληροφορίες για τους λογαριασμούς, οι μεταφορές και η διαχείριση των συναλλαγών. Σε κάθε

³² Ιστοσελίδα Citibank - www.citibank.com/greece/

οθόνη υπάρχει πάντα η δυνατότητα μεταφοράς στο κεντρικό μενού ή επιστροφής στην προηγούμενη οθόνη.

Η είσοδος στο e-Banking γίνεται με τον αριθμό της κάρτας ανάληψης μετρητών ή της πιστωτικής κάρτας στην περίπτωση της εναλλακτικής σύνδεσης και του αντίστοιχου PIN. Ο χρήστης μπορεί να δημιουργήσει και να αποθηκεύσει το «προφίλ» του στο δικό του υπολογιστή και έτσι δεν χρειάζεται να πληκτρολογεί κάθε φορά τον αριθμό της κάρτας, παρά μόνο τον κωδικό PIN. Η Citibank δεν χρησιμοποιεί κάποια άλλη μέθοδο ταυτοποίησης των συναλλαγών, όπως οι μοναδικοί αριθμοί ή τα φυσικά πιστοποιητικά. Αντίθετα υιοθετεί έναν ιδιόμορφο τρόπο ταυτοποίησης, όπου ο χρήστης θα χρειαστεί να απαντήσει σωστά σε σχετικές ερωτήσεις που του έχουν τεθεί κατά τη διάρκεια της εγγραφής του.

Οι επιλογές που έχει ο χρήστης στη διάθεση του είναι λίγες και περιορίζονται στην εμφάνιση του υπολοίπου και των κινήσεων των λογαριασμών, των πιστωτικών καρτών, στην πληρωμή των λογαριασμών και στα εμβάσματα. Η Citibank διαχειρίζεται τις πιστωτικές κάρτες όπως ακριβώς και τους λογαριασμούς ταμειευτηρίου, και έτσι βλέπει στην ίδια οθόνη μια συγκεντρωτική κατάσταση των δανειακών σας υποχρεώσεων. Ο χρήστης μπορεί να δει το statement της πιστωτικής του κάρτας σε PDF, έτσι ακριβώς όπως θα το παραλάμβανε από το ταχυδρομείο.

Οι μεταφορές περιλαμβάνουν τις περισσότερες επιλογές, καθώς υποστηρίζεται η μεταφορά σε άλλο λογαριασμό του συναλλασσόμενου στη Citibank, σε άλλη τράπεζα στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Στην πρώτη η συναλλαγή πραγματοποιείται άμεσα, σε πραγματικό χρόνο. Το σύστημα θα ζητήσει μόνο μια απλή επιβεβαίωση χωρίς κάποιον κάποιο πρόσθετο κωδικό ασφάλειας. Επιτρέπεται βέβαια η μεταφορά ενός ποσού από την πιστωτική κάρτα στο λογαριασμό ή αντίστροφα, με τη Citibank να χρεώνει την ανάλογη προμήθεια στην πρώτη περίπτωση, καθώς θεωρείται ανάληψη μετρητών. Η μεταφορά στους λογαριασμούς τρίτων και σε άλλες τράπεζες είναι αρκετά περίπλοκη, καθώς το σύστημα απαιτεί τη δήλωση του παραλήπτη. Η δήλωση του παραλήπτη (δικαιούχου) γίνεται από την αντίστοιχη επιλογή συμπληρώνοντας το όνομα και το IBAN. Η ενεργοποίηση του θα πραγματοποιηθεί αφού ειδοποιηθεί η τράπεζα (Citiphone Banking). Δεν υπάρχει όμως η δυνατότητα εξόφλησης άλλων λογαριασμών (ΔΕΗ, σταθερή και κινητή τηλεφωνία), παρακολούθησης δανείων και άλλων ηλεκτρονικών συναλλαγών.

4.3 Τράπεζα Πειραιώς

Η Τράπεζα Πειραιώς έχει δημιουργήσει έναν αυτόνομο τόπο στο Internet, τον οποίο ονομάζει Winbank ³³. Η επικοινωνία με το χρήστη είναι πολύ φιλική και η πλοήγηση εύκολη, θέτοντας στη διάθεση του χρήστη όλες τις υπηρεσίες για τις τραπεζικές συναλλαγές από το σπίτι. Ένα ιδιαίτερα χρήσιμο χαρακτηριστικό είναι η δυνατότητα ανανέωσης του χρόνου που απομένει με ένα κλικ στο κάτω αριστερά τμήμα της οθόνης.

Οι υπηρεσίες που προσφέρει είναι οι ακόλουθες:

- Παρακολούθηση του χαρτοφυλακίου προϊόντων (καταθετικοί λογαριασμοί, χορηγητικοί λογαριασμοί, προθεσμιακές καταθέσεις, αμοιβαία κεφάλαια, δάνεια, ασφαλιστικά προϊόντα).
- Παρουσίαση όλων των λογαριασμών (καταθετικών και χορηγητικών) με τα υπόλοιπά τους (λογιστικό, διαθέσιμο).
- Ανάλυση του υπολοίπου των λογαριασμών (λογιστικό, διαθέσιμο, σε δέσμευση).
- Αναλυτική πληροφόρηση για τις κινήσεις των λογαριασμών.
- Έκδοση και αποστολή παλαιότερων κινήσεων των λογαριασμών (είτε με e-mail άμεσα, είτε ταχυδρομικά).
- Μεταφορές ποσών μεταξύ των λογαριασμών.
- Μεταφορές ποσών σε λογαριασμούς τρίτων της Τράπεζας Πειραιώς.
- Εμβάσματα ή μαζικά εμβάσματα μέσω αρχείου σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα ή το εξωτερικό.
- Παραγγελία μπλοκ επιταγών.
- Δυνατότητα ανάκλησης μπλοκ επιταγών ή επιταγής (λόγω απώλειας κ.λπ.).
- Πληρωμή ΦΠΑ & ΙΚΑ για έναν ή περισσότερους ΑΦΜ.
- Πληρωμή σε τρίτους, οι οποίοι τηρούν λογαριασμό στην Τράπεζα Πειραιώς, άμεσα, σε πραγματικό χρόνο και χωρίς έμβασμα.
- Πάγιες εντολές πληρωμής λογαριασμών ΔΕΚΟ, κινητής τηλεφωνίας και συνδρομητικής τηλεόρασης.
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών της Τράπεζας Πειραιώς.

³³ Ιστοσελίδα Τράπεζας Πειραιώς - www.piraeusbank.gr

- Δυνατότητα καθορισμού "περιγραφής" των κινήσεων, η οποία εμφανίζεται στην κίνηση λογαριασμού.
- Κατά τη διάρκεια ισχύος μιας περιοδικής εντολής πληρωμής υπάρχει η δυνατότητα τροποποίησης, προσωρινής διακοπής και επανενεργοποίησης της εντολής.
- Δυνατότητα μεταχρονολόγησης της πληρωμής.
- Αποστολή αρχείου με μαζικές πληρωμές τρίτων και ενημέρωση του πελάτη για την ολοκλήρωση ή όχι κάθε πληρωμής, σαν να είχε σταλεί καθεμία χωριστά.
- Δυνατότητα πολλαπλών χρηστών-υπαλλήλων της εταιρίας, οι οποίοι έχουν διαφορετικά δικαιώματα στα τραπεζικά προϊόντα (πχ. μόνο παρακολούθηση υπολοίπων, διενέργεια συναλλαγών μόνο μεταξύ προϊόντων της εταιρίας, προετοιμασία συναλλαγών προς ολοκλήρωση-έγκριση από άλλο χρήστη).
- Διαφορετικά χρηματικά όρια ανά είδος συναλλαγής.
- Διαφορετικά εγκριτικά επίπεδα ή επίπεδα πρόσβασης.
- Μισθοδοσίες εταιριών (μέσω της δυνατότητας αποστολής αρχείου μαζικών πληρωμών τρίτων στην Τράπεζα Πειραιώς).
- Ύπαρξη ενός administrative master κωδικού (User ID) ανά εταιρία, ο οποίος θα έχει τη δυνατότητα παρακολούθησης όλων των κινήσεων που διενεργούνται από όλους τους υπόλοιπους χρήστες της ίδιας εταιρίας.

Η σύνδεση με την υπηρεσία e-banking της Τράπεζας Πειραιώς προϋποθέτει την ύπαρξη δύο αριθμών, που παραλαμβάνονται από το δίκτυο καταστημάτων της Τράπεζας Πειραιώς ή αποστέλλονται από τη Winbank. Ο πρώτος αριθμός είναι ο οκταψήφιος Κωδικός Εισόδου (User ID), και ο δεύτερος ο οκταψήφιος Κωδικός Ασφαλείας (PIN). Το σύστημα παραπέμπει σε υποχρεωτική αλλαγή του Κωδικού Ασφαλείας (PIN) κάθε δύο μήνες.

Οι εγχρήματες συναλλαγές ποσών κάτω από 600 ευρώ την ημέρα γίνονται χωρίς πρόσθετο κωδικό. Για ποσά άνω των 600 ευρώ, η Winbank στέλνει ένα μοναδικό αριθμό μέσω SMS στο κινητό του χρήστη, το extraPIN ή ο πελάτης προμηθεύεται τη συσκευή extraPIN, με οκτώ ευρώ το χρόνο, η οποία αντικαθιστά τα μηνύματα SMS.

Η διαχείριση των λογαριασμών περιλαμβάνει τη συνολική εικόνα με το διαθέσιμο υπόλοιπο, λεπτομέρειες για το συγκεκριμένο λογαριασμό και την εμφάνιση των κινήσεων, από όπου ο χρήστης βλέπει τις λεπτομέρειες που αφορούν στη συναλλαγή.

Η εφαρμογή εμφανίζει τις τελευταίες δέκα κινήσεις και ο χρήστης μπορεί να επιλέξει τις επόμενες ή τις προηγούμενες δέκα. Επίσης, έχει τη δυνατότητα να στείλει κινήσεις για το χρονικό διάστημα που την ενδιαφέρει (μέχρι έξι μήνες) με e-mail ή με το κανονικό ταχυδρομείο.

Όσον αφορά τη διαχείριση των πιστωτικών καρτών, παρέχονται οι ακόλουθες δυνατότητες: συνοπτική παρουσίαση με το τρέχον υπόλοιπο και το διαθέσιμο ποσό για αγορές, εμφάνιση αναλυτικών στοιχείων της κάρτας αλλά και επιλογή των συναλλαγών για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Ένα μοναδικό και ιδιαίτερα χρήσιμο χαρακτηριστικό είναι η εμφάνιση των εγκεκριμένων κινήσεων. Πρόκειται για τις αγορές που έχουν πραγματοποιηθεί, οι οποίες έχουν εγκριθεί αλλά δεν έχουν ακόμα «περάσει» στο λογαριασμό της κάρτας. Παράλληλα, ενημερώνεται το διαθέσιμο ποσό στην πιστωτική κάρτα, έτσι ώστε να μη χρειάζεται να κάνει ο κάτοχος της κάρτας πράξεις. Οι συναλλαγές που αφορούν στους λογαριασμούς, στις πιστωτικές κάρτες, στα δάνεια και στη μεταφορά των ποσών σε άλλους λογαριασμούς της ίδιας τράπεζας γίνονται σε πραγματικό χρόνο. Παρόλο που ο λογαριασμός θα χρεωθεί αυτόματα, δεν «φαίνεται» η συγκεκριμένη συναλλαγή στις κινήσεις της κάρτας, αν πρόκειται για πληρωμή της πιστωτικής κάρτας, ούτε θα αλλάξει αυτόματα το διαθέσιμο υπόλοιπο.

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, η Winbank υποστηρίζει όλες τις πληρωμές στις ΔΕΚΟ (ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ, ΦΠΑ και φόρου εισοδήματος), σε εταιρείες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, στη συνδρομητική τηλεόραση και σε μία σειρά από άλλες επιχειρήσεις. Διαθέτει τη δυνατότητα πληρωμής σε πάνω από 150 επιχειρήσεις. Η τράπεζα δεν επιτρέπει την επιλογή δέσμευσης του ποσού, το οποίο αφαιρείται από το λογαριασμό του χρήστη τη συγκεκριμένη ημερομηνία πληρωμής. Δίνεται η δυνατότητα της άμεσης εκτέλεσης, σύμφωνα με την οποία η χρέωση του λογαριασμού θα γίνει την ίδια ημέρα.

4.3 Εθνική Τράπεζα

Η αίτηση εισαγωγής στο σύστημα e-banking της Εθνικής γίνεται στα υποκαταστήματα της τράπεζας³⁴. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι να υπάρχει ένας τουλάχιστον λογαριασμός καταθέσεων ταμειευτηρίου, τρεχούμενου ή όψεως σε ευρώ στην τράπεζα.

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που προσφέρει η Εθνική Τράπεζα είναι:

³⁴ Ιστοσελίδα Εθνικής Τράπεζας - www.nbg.gr

- Μεταφορά χρημάτων από ένα λογαριασμό σε άλλον.
- Πληρωμή ΦΠΑ, λογαριασμών ΔΕΗ καθώς και δόσεων όλων των πιστωτικών καρτών εκδόσεως ΕΤΕ.
- Καταβολή εργοδοτικών εισφορών ΙΚΑ με άμεση πληρωμή ή με εντολή μελλοντικής χρέωσης.
- Εξόφληση ασφαλιστικών εισφορών ΤΕΒΕ και ασφάλιστρα ζωής της Εθνικής Ασφαλιστικής.
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς τρίτων που τηρούνται στην τράπεζα.
- Ενημέρωση για το χαρτοφυλάκιο μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων που τηρεί ο χρήστης.
- Διεκπεραίωση αγοραπωλησιών μετοχών και ενημέρωση για την πορεία της εντολής που έχει δοθεί ή και ακύρωση των εντολών πριν από την πραγματοποίησή τους.
- Υποβολή αιτήσεων συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές στο ΧΑΑ.
- Αποστολή εμβασμάτων σε άλλη τράπεζα εσωτερικού μέσω του συστήματος DIATRANSFER και ενημέρωση για την πορεία του εμβάσματος.
- Δυνατότητα παραγγελίας μπλοκ επιταγών, αλλά και ακύρωσης της.

Το e-Banking της έχει βελτιωθεί ουσιαστικά όσον αφορά τόσο στο πλήθος υπηρεσιών που προσφέρει όσο και στη λειτουργικότητα του. Δε διαθέτει όμως ακόμα την πληθώρα των συναλλαγών αν και συνεχίζει να εμπλουτίζει τις υπηρεσίες που μπορεί να χρησιμοποιήσει κανείς μέσω Internet. Μια σημαντική βελτίωση είναι η χρήση του μοναδικού αριθμού πρόσβασης (κλειδάριθμου, κατά την ορολογία της Εθνικής τράπεζας) σε όλες της εγχρήματες συναλλαγές, ο οποίος δημιουργείται από την αντίστοιχη συσκευή. Πρόκειται για μια μικρή συσκευή σε μορφή μπρελόκ που χρησιμοποιούν οι περισσότερες τράπεζες και η οποία έχει αντικαταστήσει τις πεπαλαιωμένες λίστες TAN.

Η υλοποίηση της Εθνικής σε ότι αφορά την επικοινωνία με το χρήστη, είναι αξιόλογη και διαθέτει ένα φιλικό περιβάλλον εργασίας, χωρίς όμως τις αντίστοιχες καλαίσθητες οθόνες άλλων τραπεζών. Οι βασικές επιλογές βρίσκονται στο πάνω μέρος της οθόνης, ενώ οι επιμέρους υπηρεσίες στο αριστερό. Στο κάτω μέρος της οθόνης υπάρχει μια μικρή ένδειξη του υπολειπόμενου χρόνου μέχρι τη διακοπή της σύνδεσης. Η διαδικασία σύνδεσης γίνεται με τον κωδικό χρήστη και τον αντίστοιχο κωδικό πρόσβασης, τον οποίο ο χρήστης καλείται να αλλάζει υποχρεωτικά ανά τακτά χρονικά διαστήματα.

Το e-Banking της Εθνικής τράπεζας, υποστηρίζει τις πιο συνηθισμένες τραπεζικές συναλλαγές, όπως η κίνηση των λογαριασμών, οι εντολές πληρωμής και τα εμβάσματα. Από την ενότητα των λογαριασμών ο χρήστης μπορεί να δει το υπόλοιπο ενός λογαριασμού, να επιλέξει μόνο τις κινήσεις

της ημέρας ή το χρονικό διάστημα που θέλει σε βάθος χρόνου έως έξι μήνες. Το σύστημα επιτρέπει τη μεταφορά ένα ποσό μεταξύ των λογαριασμών του πελάτη και την πληρωμή της πιστωτικής κάρτας. Η απουσία υποστήριξης όλων των πιστωτικών καρτών αν και η τράπεζα προσφέρει αρκετές από αυτές, είναι η πιο ουσιαστική έλλειψη στο e-Banking της Εθνικής τράπεζας. Η μοναδική δυνατότητα που προσφέρεται είναι η πληρωμή χωρίς φυσικά να γνωρίζει ο πελάτης το ποσό της ληξιπρόθεσμης οφειλής, την ημερομηνία και το διαθέσιμο ποσό για αγορές. Οι πιστωτικές κάρτες της Εθνικής τράπεζας, ανεξάρτητα από το δίκτυο χρήσης, φαίνεται να είναι η αχίλλειος πτέρνα της, καθώς δύσκολα μπορεί να μάθει ο χρήστης τις τελευταίες κινήσεις ή την οφειλή, έστω και τηλεφωνικά, αν δεν περάσουν τρεις εργάσιμες ημέρες, σε αντίθεση με άλλες τράπεζες όπου ακόμη και η πληρωμή τους μέσω Internet γίνεται σε πραγματικό χρόνο.

Ένα ιδιαίτερα λειτουργικό χαρακτηριστικό είναι η μορφή των εκτυπώσεων, την οποία μπορεί κανείς να εμφανίσει ή να αποθηκεύσει σε PDF (Acrobat reader). Οι εκτυπώσεις διαθέτουν και μία χρονοσφραγίδα συναλλαγής, η οποία αποτελεί πρακτικά την απόδειξη για τη συγκεκριμένη συναλλαγή. Οι περισσότερες συναλλαγές δεν πραγματοποιούνται σε πραγματικό χρόνο, εκτός από αυτές των συνδεδεμένων λογαριασμών και τις μεταφορές ποσών σε λογαριασμούς στην ίδια τράπεζα όπου γίνονται αυτόματα οι χρεώσεις και οι πιστώσεις στους αντίστοιχους λογαριασμούς. Υπάρχει επίσης η δυνατότητα να δει ο χρήστης όλες τις συναλλαγές που έχει εκτελέσει σε μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο από το ημερολόγιο του στο οποίο βρίσκονται λεπτομέρειες για κάθε του κίνηση.

4.4 Eurobank

Η EUROBANK προσφέρει ένα πλήρη και λειτουργικό τραπεζικό γκισέ με μια πληθώρα υπηρεσιών³⁵. Δηλαδή, δημιούργησε έναν πλήρη δικτυακό τόπο, από όπου μπορεί ο χρήστης να πραγματοποιήσει πληθώρα συναλλαγών, αλλά και να συμμετέχει ενεργά στο Χρηματιστήριο με online αγοραπωλησίες. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Eurobank δεν υποχρεώνει τον πελάτη να επισκεφθεί κάποιο υποκατάστημα για να υποβάλει τη σχετική αίτηση.

Οι τραπεζικές υπηρεσίες e-banking που απολαμβάνουν οι εταιρικοί πελάτες:

- Υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών.

³⁵ Ιστοσελίδα EUROBANK - www.eurobank.gr/

- Πληροφορίες, κινήσεις και υπόλοιπα δανείων .
- Πληροφορίες πληρωμής ΦΠΑ.
- Προγραμματισμένες Συναλλαγές (πληρωμές, μεταφορές, εμβάσματα).
- Μεταφορά χρημάτων μεταξύ προσωπικών λογαριασμών.
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς τρίτων της Eurobank.
- Μεταφορές χρημάτων σε άλλη τράπεζα στην Ελλάδα.
- Διαχείριση Εμβασμάτων.
- Πληρωμή ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ.
- Πληρωμή Δόσεων Δανείων.
- Αποστολή Προσωπικών Μηνυμάτων.
- Δημιουργία, Ενημέρωση, Προσθήκη, Διαγραφή Ομαδικών Πληρωμών.
- Αλλαγή Κωδικού Εισόδου (Password).
- Ευρετήριο Λογαριασμών Eurobank.
- Ευρετήριο Λογαριασμών άλλων Τραπεζών Εσωτερικού.
- Συναλλαγματικές Ισοτιμίες.
- Διαχείριση Πιστοποιητικών

Οι χρηματιστηριακές υπηρεσίες e-banking που απολαμβάνουν οι εταιρικοί πελάτες:

- Οικονομικές Αναλύσεις.
- Ζωντανή Παρακολούθηση της συνεδρίασης του ΧΑΑ.
- Online Παρουσίαση Νέων της Αγοράς.
- Online Παρουσίαση ενδοσυνεδριακών δεδομένων και ticker ΧΑΑ.
- Ημερήσιο Σχόλιο.
- Εταιρικά Νέα.
- Εταιρικές Πράξεις.
- Ισολογισμοί και Αριθμοδείκτες Εισηγμένων Εταιριών.
- Δημόσιες Εγγραφές.
- Ημερήσιο Κλείσιμο Μετοχών, Παραγώγων, Αμοιβαίων Κεφαλαίων.
- Ημερήσιο Δελτίο Τιμών Ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου.
- Δελτίο Τιμών Εμπορευμάτων.
- Διεθνείς Δείκτες.
- Ημερήσιο και Ιστορικό Γράφημα Μετοχών.

Ειδικότερα, οι προμήθειες στις εγχρήματες συναλλαγές είναι οι χαμηλότερες από εκείνες άλλων τραπεζών και οι περισσότερες συναλλαγές εκτελούνται σε πραγματικό χρόνο. Η Eurobank είναι η μοναδική τράπεζα που παρέχει, από το Internet, τη δυνατότητα μεταφοράς χρημάτων από την πιστωτική κάρτα σε συγκεκριμένο λογαριασμό με μια κίνηση (χρέωση πιστωτικού ορίου), μια συναλλαγή που ισοδυναμεί με την ανάληψη μετρητών, γι' αυτό άλλωστε χρεώνεται με την ανάλογη προμήθεια. Οι συναλλαγές που έχει κανείς στην διάθεση του περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, την κίνηση των λογαριασμών, τη δυνατότητα εμβάσματος σε άλλους λογαριασμούς στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, τη διαχείριση πιστωτικών καρτών, δανείων, καθώς και τη δυνατότητα πληρωμών σε ΔΕΚΟ και άλλους οργανισμούς. Για την καλύτερη διεκπεραίωση των συναλλαγών, η Eurobank προσφέρει μια σειρά από ευρετήρια με λογαριασμούς και πιστωτικές άλλων τραπεζών.

Υπάρχει ακόμη η επιλογή Συνολική Εικόνα, όπου εμφανίζονται όλα τα προϊόντα, το υπόλοιπο των λογαριασμών και το σύνολο των υποχρεώσεων του χρήστη. Η διαχείριση των λογαριασμών περιλαμβάνει τη δυνατότητα να δείτε το υπόλοιπο σας, πληροφορίες για το λογαριασμό σας και τον αριθμό IBAN. Οι κινήσεις των λογαριασμών παρουσιάζονται με έναν απλό και ιδιαίτερα λειτουργικό τρόπο. Το ιστορικό των κινήσεων ξεκινά από το 2002. Η διαχείριση των πιστωτικών καρτών είναι πλήρης. Συγκεκριμένα, περιλαμβάνει την πληρωμή της κάρτας από το λογαριασμό, τη δυνατότητα να δει κανείς το υπόλοιπο και τις συναλλαγές που έχουν γίνει. Οι κινήσεις των πιστωτικών καρτών είναι χωρισμένες σύμφωνα με τις μηνιαίες καταστάσεις που ταχυδρομούνται, επιτρέποντας στο συναλλασσόμενο να δει παλαιότερες κινήσεις μέχρι και έξι μήνες πριν. Επίσης, είναι εφικτή η πληρωμή μιας πιστωτικής κάρτας που ανήκει σε άλλη τράπεζα και απαιτεί προμήθεια (0,30 ευρώ).

Η διαδικασία των πληρωμών είναι απλή και λειτουργική, επιτρέποντας στο χρήστη να βλέπει παράλληλα και το υπόλοιπο του λογαριασμού. Οι συναλλαγές που αφορούν στους λογαριασμούς, στις πιστωτικές κάρτες, στα δάνεια και στη μεταφορά ποσών σε άλλους λογαριασμούς της ίδιας τράπεζας γίνονται σε πραγματικό χρόνο. Η διαχείριση των εμβασμάτων είναι πλήρης και αποτελεί ένα από τα δυνατά σημεία της Eurobank. Μπορεί κανείς να μεταφέρει ποσά σε άλλο λογαριασμό της ίδιας ή άλλης τράπεζας στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Η μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς στη Eurobank διακρίνεται για ένα μοναδικό και ιδιαίτερα χρήσιμο χαρακτηριστικό. Εμφανίζεται το ονοματεπώνυμο του παραλήπτη πριν από την τελική επιβεβαίωση. Έτσι, ο αποστολέας είναι σίγουρος για την ορθότητα της συναλλαγής, όπως ακριβώς συμβαίνει στο γκισέ. Υπάρχουν επίσης και οι πάγιες εντολές που αφορούν σε συχνά επαναλαμβανόμενες συναλλαγές. Η Eurobank εγγυάται την ασφάλεια του e-banking σε τρεις διαφορετικούς υπολογιστές. Προσφέρεται η δυνατότητα απεγκατάστασης και εγκατάστασης ενός συγκεκριμένου πιστοποιητικού, μεταφέροντας το από τον έναν υπολογιστή στον άλλο. Επιπλέον,

δίνεται η δυνατότητα στο χρήστη να δημιουργήσει το δικό του προσωπικό μενού επιλογών και να διαχειριστεί το προφίλ του, το οποίο περιλαμβάνει, μεταξύ των άλλων, τους κωδικούς πρόσβασης, τα πιστοποιητικά και τα ευρετήρια.

4.5 Τράπεζα Κύπρου

Η υλοποίηση του e-Banking της Τράπεζας Κύπρου είναι λιτή και ευπαρουσίαστη, με τις βασικές επιλογές να βρίσκονται στο αριστερό τμήμα της οθόνης, πάντα ορατές και εύκολα προσβάσιμες ³⁶. Ο χρήστης μπορεί να «ανοίξει» και «κλείσει» τις επιμέρους επιλογές, κάτι που είναι ιδιαίτερα χρήσιμο και επιτρέπει την πιο εύκολη πλοήγηση. Στις οθόνες υπάρχει το πλήκτρο της Αποδοχής της συναλλαγής και της επιστροφής στην προηγούμενη επιλογή.

Η διαδικασία εισόδου στο e-Banking γίνεται με το συνηθισμένο τρόπο, πληκτρολογώντας τον κωδικό χρήστη ο οποίος αντιστοιχεί στον κωδικό πρόσβασης (PIN). Η τράπεζα Κύπρου χρησιμοποιεί μοναδικούς αριθμούς συναλλαγής για τις εγχρήματες συναλλαγές. Η υλοποίηση είναι απλή και πραγματοποιείται σε συνδυασμό με ένα κατώτατο όριο για κάθε συναλλαγή που ορίζει ο δικαιούχος. Αν η εγχρήματη συναλλαγή υπερβεί αυτό το όριο, τότε θα πρέπει να συμπληρωθεί ο πρόσθετος κωδικός ασφάλειας. Αυτοί οι κωδικοί δημιουργούνται αυτόματα από μια ειδική συσκευή, η οποία είναι μικρή, σε μέγεθος μπρελόκ, και χρησιμοποιείται από της περισσότερες πλέον τράπεζες. Εάν πατηθεί, δημιουργεί μοναδικούς πενταψήφιους αριθμούς μιας χρήσης.

Στο e-Banking της Τράπεζας Κύπρου υποστηρίζονται οι λογαριασμοί, οι μεταφορές σε λογαριασμούς τρίτων στην ίδια αλλά και σε της τράπεζες, καθώς και οι πληρωμές σε ΔΕΚΟ (ΔΕΗ, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ, ΦΠΑ), εταιρείες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και σε μια σειρά από της επιχειρήσεις. Οι πληρωμές μπορεί να γίνουν με απευθείας εκτέλεση της εντολής ή με πάγια εντολή. Επιλέγοντας το συγκεκριμένο λογαριασμό, ο χρήστης βλέπει το διαθέσιμο υπόλοιπο, τα στοιχεία του δικαιούχου και το λογιστικό υπόλοιπο και μπορεί να διαλέξει τη χρονική περίοδο για την προβολή των κινήσεων του λογαριασμού και να παραγγείλει το απόκομμα με e-mail, φαξ ή με το κανονικό ταχυδρομείο.

Η υποστήριξη των εμβασμάτων είναι αρκετά πλήρης αλλά πολύπλοκη. Ο χρήστης μπορεί να στείλει ένα έμβασμα τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό από την ίδια οθόνη. Θα πρέπει να επιλέξει πρώτα το νόμισμα και τη χώρα προορισμού, να συμπληρώσει τα στοιχεία του παραλήπτη και στη συνέχεια τον τρόπο της προμήθειας. Το ύψος της εξαρτάται από τον τρόπο επιλογής των εξόδων, αν

³⁶ Ιστοσελίδα Τράπεζας Κύπρου - www.bankofcyprus.gr/

δηλαδή θα χρεωθεί εξ ολοκλήρου στον αποστολέα ή θα μοιραστεί και στους δύο. Στην πρώτη περίπτωση ο συναλλασσόμενος δεν μπορεί να υπολογίσει εύκολα την προμήθεια, καθώς δεν υπάρχει η αντίστοιχη διευκρίνιση. Ένα ακόμη στοιχείο που χρειάζεται βελτίωση είναι η συμπλήρωση της αιτιολογίας που υποχρεώνεται να επιλέξει ο αποστολέας. Τα εμβάσματα δεν εκτελούνται αυτόματα, γι' αυτό μπορεί να τηλεφωνήσει κάποιος υπάλληλος από την τράπεζα ζητώντας τις πρόσθετες πληροφορίες. Ο χρήστης μπορεί να δημιουργήσει το δικό του προσωπικό κατάλογο με τους παραλήπτες και τους αντίστοιχους λογαριασμούς, έτσι ώστε να μη χρειάζεται να συμπληρώνει τα στοιχεία του παραλήπτη κάθε φορά. Ενδιαφέρον χαρακτηριστικό είναι η δυνατότητα δημιουργίας δικών του επιλογών στο βασικό μενού πατώντας το σύνδεσμο «Add to favorites». Έχει στη διάθεση του μια σειρά από υπηρεσίες, από τις οποίες μπορεί να αλλάξει τους κωδικούς πρόσβασης του e-Banking, κάτι που συστήνεται από όλες ανεξαιρέτως τις τράπεζες, αλλά και να δώσει μια φιλική ονομασία στους λογαριασμούς όπως Βασικός λογαριασμός, Μισθοδοσία και άλλα. Επιπλέον, ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να δει πόσες φορές και πότε ακριβώς έχει χρησιμοποιήσει το e-Banking αλλά και τα άλλα εναλλακτικά δίκτυα.

4.6 Τράπεζα Marfin

Είναι μια νέα τράπεζα που δημιουργήθηκε με τη συγχώνευση της Εγνατίας και της Λαϊκής, αφού είχε αγοραστεί από τον όμιλο Marfin³⁷. Η νέα τράπεζα που προέκυψε διατήρησε τη μηχανογράφηση της Εγνατίας και φυσικά το e-Banking της ίδιας τράπεζας. Οι λογαριασμοί της Λαϊκής Τράπεζας μεταφέρθηκαν στο περιβάλλον της Εγνατίας με τις προφανείς αλλαγές στα λογότυπα και τα χρώματα.

Η Εγνατία τράπεζα ήταν από τις πρωτοπόρες τράπεζες στο e-Banking. Σήμερα το e-Banking της διαθέτει αρκετές ηλεκτρονικές υπηρεσίες:

- Διαχείριση τραπεζικών λογαριασμών παρέχοντας τη δυνατότητα να δει ο χρήστης τις κινήσεις και το υπόλοιπο των λογαριασμών του.
- Πληρωμή λογαριασμών ΔΕΚΟ και άλλων εταιρειών.
- Πληρωμή των πιστωτικών καρτών της ίδιας αλλά και άλλων τραπεζών.
- Αποστολή εμβασμάτων σε τράπεζες του εσωτερικού και του εξωτερικού.

³⁷ Ιστοσελίδα Τράπεζας Marfin - www.marfinegnaatiabank.gr/

- Παροχή πληροφοριακών στοιχείων δανείων, όπως είναι το υπόλοιπο, η ημερομηνία λήξης και το ποσό της επόμενης δόσης, χωρίς όμως να δίνεται η δυνατότητα διαχείρισης τους

Παράλληλα, διαθέτει ένα ιδιαίτερα φιλικό και εύχρηστο περιβάλλον εργασίας. Η πλοήγηση γίνεται με τις βασικές επιλογές, οι οποίες βρίσκονται στο αριστερό τμήμα. Το μενού των επιλογών ανοίγει και κλείνει καθώς ο χρήστης επιλέγει την υπηρεσία που θέλει, ένα επίσης ιδιαίτερα λειτουργικό χαρακτηριστικό. Η διαδικασία εισόδου γίνεται συμπληρώνοντας τους κωδικούς χρήστη και πρόσβασης με τη βοήθεια του εικονικού πληκτρολογίου έτσι ώστε να αποτραπεί η υποκλοπή τους μέσω κακόβουλων προγραμμάτων που μπορούν να καταγράψουν τα πλήκτρα από το πραγματικό πληκτρολόγιο. Υπάρχει επίσης ένας ακόμα κωδικός, ο οποίος απαιτείται για τη σύνδεση του e-Banking. Αυτός δημιουργείται με την βοήθεια μιας μικρής συσκευής (token) που παράγει, με ένα πάτημα του κουμπιού, ένα μοναδικό κωδικό μιας χρήσης, αντικαθιστώντας τις λίστες TAN. Η χρήση της συσκευής των μοναδικών αριθμών, η οποία κοστίζει τέσσερα ευρώ ζητείται στη διεκπεραίωση εγχρήματων συναλλαγών ανεξάρτητα από το εάν πρόκειται για μεταφορές λογαριασμών ή και πιστωτικών καρτών του ίδιου χρήστη, χαρακτηριστικό που σίγουρα δυσχεραίνει τις απλές συναλλαγές. Για το e-Banking των επιχειρήσεων επιστρατεύεται μια πιο εξελιγμένη συσκευή Security Token. Επιπλέον, είναι δυνατή η εμφάνιση των πιο πρόσφατων κινήσεων των λογαριασμών, επιλέγοντας το πλήθος των συναλλαγών ή δηλώνοντας τη χρονική περίοδο που ενδιαφέρεται ο χρήστης, η οποία όμως δεν θα πρέπει να υπερβαίνει τους τρεις μήνες.

Ωστόσο, δεν υπάρχει η δυνατότητα για λεπτομερή ανάλυση της συγκεκριμένης κίνησης. Οι πιστωτικές κάρτες έχουν την ίδια αντιμετώπιση με τους τραπεζικούς λογαριασμούς. Υποστηρίζονται τα εμβάσματα σε άλλους λογαριασμούς στην ίδια όσο και σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Η εκτέλεση του εμβάσματος είναι εύκολη επιλέγοντας την τράπεζα της παραλαβής, το λογαριασμό του παραλήπτη και τον τρόπο προμήθειας.

Οι μεταφορές των χρημάτων σε λογαριασμούς της ίδιας τράπεζας εκτελούνται σε πραγματικό χρόνο μόνο τις εργάσιμες ημέρες και ώρες. Το ίδιο συμβαίνει και με τις πληρωμές των πιστωτικών καρτών, από όπου αφαιρείται μεν το ποσό στον λογαριασμό, αλλά δεν εμφανίζεται άμεσα στην κάρτα, παρά μόνο έπειτα από μερικές ώρες. Ένα ιδιαίτερα ενδιαφέρον χαρακτηριστικό είναι οι εκτυπώσεις που δημιουργούνται σε μορφή PDF (Acrobat Reader), σε άψογη έγχρωμη εμφάνιση στην οποία περιλαμβάνονται οι πληροφορίες της συγκεκριμένης συναλλαγής.

4.7 Τράπεζα Millenium

Η MILLEMIUM BANK, πρώην Nova Bank, είναι μια σχετικά καινούργια τράπεζα στην Ελληνική αγορά. Ανήκει στη νέα γενιά τραπεζών, που χαρακτηρίζονται από την άρτια μηχανογράφηση και την έμφαση που δίνουν τα εναλλακτικά δίκτυα, αποφεύγοντας έτσι τα πολυπρόσωπα υποκαταστήματα και τις ουρές στο γκισέ³⁸. Η παρουσία της στο Internet περιλαμβάνει τις βασικές υπηρεσίες του e-Banking, όπως είναι η υποστήριξη των λογαριασμών, των πιστωτικών καρτών και των δανείων, η μεταφορά σε λογαριασμούς στην ίδια και σε άλλες τράπεζες, καθώς και η πληρωμή των ΔΕΚΟ και των υπηρεσιών του Δημοσίου.

Το e-Banking της Millennium Bank διαθέτει τα συνηθισμένα επίπεδα ασφαλείας, χωρίς όμως τη χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών ούτε και της απλής υλοποίησης με τη συσκευή δημιουργίας μοναδικών αριθμών. Αντίθετα έχει το δικό του πολύπλοκο τρόπο ταυτοποίησης τόσο στην αρχική σύνδεση όσο και στην εκτέλεση εγχρήματων συναλλαγών. Η σύνδεση με το e-Banking γίνεται με τον κωδικό χρήστη και τον μυστικό αριθμό PIN. Στην συνέχεια, για να ολοκληρωθεί η σύνδεση, ζητούνται δύο τυχαία ψηφία από τη χρεωστική κάρτα του χρήστη. Επιπλέον, για κάθε εγχρήματη συναλλαγή το σύστημα ζητά μια ιδιόμορφη ταυτοποίηση, τον αριθμό ΚΕΣ (κωδικό εγχρήματων συναλλαγών) όπως τον ονομάζει η τράπεζα. Πρόκειται για έναν αριθμό που δημιουργείται από το σύστημα αυτόματα και αποστέλλεται στην περιοχή των μηνυμάτων χρήστη. Για να προχωρήσει ο χρήστης στην εκτέλεση της συναλλαγής, θα πρέπει να περάσει από την οθόνη ταυτοποίησης στην οποία θα χρειαστεί να εισάγει δύο τυχαία ψηφία από τον κωδικό ΚΕΣ. Κάθε αριθμός ΚΕΣ διαρκεί 60 ημέρες. Μόλις λήξει, το σύστημα στέλνει το νέο αριθμό στα εισερχόμενα μηνύματα. Η ταυτοποίηση του ΚΕΣ ισχύει μόνο για την ενεργή σύνδεση. Όλη αυτή η διαδικασία είναι χρονοβόρα και καθόλου φιλική, αφού τις περισσότερες φορές χρειάζεται να διακοπεί η συγκεκριμένη συναλλαγή και να περαστεί από μια άλλη οθόνη ταυτοποίησης. Η συσκευή με τους μοναδικούς αριθμούς είναι σίγουρα ένας πιο φιλικός τρόπος ταυτοποίησης.

Η επικοινωνία με το χρήστη είναι απλή και εύχρηστη. Οι βασικές επιλογές βρίσκονται στο πάνω τμήμα της οθόνης και οι αντίστοιχες επιλογές στα αριστερά. Μία από τις επιλογές εμφανίζει τη συνολική εικόνα για τα τραπεζικά προϊόντα των δημόσιων οργανισμών, των πιστωτικών καρτών, των λογαριασμών και των δανειακών υποχρεώσεων του συναλλασσομένου. Επιλέγοντας ένα συγκεκριμένο λογαριασμό, ο χρήστης μπορεί να δει τα πλήρη στοιχεία αλλά και την ανάλυση των κινήσεων του. Παράλληλα, έχει τη δυνατότητα να διαλέξει μια σειρά από στοιχεία που τον

³⁸ Ιστοσελίδα Millenium Bank - www.millenniumbank.gr

ενδιαφέρουν, όπως είναι το χρονικό διάστημα που επιθυμεί, ο τύπος της συναλλαγής και το ποσό. Επιπλέον, μπορείτε να δει και να εκτυπώσει τα αντίγραφα των κινήσεων (statement), σε μορφή PDF. Σε πολλές οθόνες θα βρει την επιλογή για να κατεβάσει τις κινήσεις του λογαριασμού σε μορφή Excel και Money. Η υποστήριξη των πιστωτικών καρτών είναι περιορισμένη. Στα εμβάσματα ο υπολογισμός της προμήθειας δεν είναι ξεκάθαρος. Ωστόσο, έχει την ευχέρεια να επιλέξει τον τρόπο προμήθειας. Επιπλέον, είναι εφικτή η πληρωμή της πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας. Οι πληρωμές προς τις υπηρεσίες του Δημοσίου τις ΔΕΚΟ είναι περιορισμένες.

4.8 Aspis Bank (TBank)

Η ASPIS BANK βελτίωσε αισθητά τη μορφή του e-Banking, όχι όμως και το πλήθος των συναλλαγών που υποστηρίζει³⁹. Η επικοινωνία με το χρήστη στηρίζεται σε μια καλαίσθητη οθόνη, με τις βασικές επιλογές να εμφανίζονται στο αριστερό τμήμα της και τις επιμέρους υπηρεσίες δίπλα σε μορφή αναδυομένου μενού. Ο χρήστης της Aspis Bank υποστηρίζει τις βασικές τραπεζικές συναλλαγές, όπως είναι η κίνηση των λογαριασμών, τα εμβάσματα, οι πληρωμές των ΔΕΚΟ και των πιστωτικών καρτών. Η διαδικασία σύνδεσης του e-Banking γίνεται με το συνηθισμένο τρόπο, πληκτρολογώντας τον κωδικό χρήστη και τον αντίστοιχο κωδικό αριθμό. Υπάρχει επίσης η δυνατότητα να χρησιμοποιήσει κανείς ένα εικονικό πληκτρολόγιο, το οποίο παρέχει ένα πιο φιλικό περιβάλλον αλλά ταυτόχρονα και την απαραίτητη ασφάλεια, ώστε να μην είναι δυνατή η υποκλοπή των κωδικών μέσω των κακόβουλων προγραμμάτων που κατορθώνουν να καταγράψουν τα πλήκτρα από το πραγματικό πληκτρολόγιο.

Η υλοποίηση της Aspis Bank δεν χρησιμοποιεί ψηφιακά πιστοποιητικά ούτε τις συσκευές μοναδικών αριθμών. Αντίθετα, στις περιπτώσεις των εγχορηγμάτων συναλλαγών (πληρωμές και εμβάσματα), υιοθετεί μια δική της υλοποίηση, έναν ακόμη κωδικό, ένα αριθμό συνδεδεμένο με το λογαριασμό του χρήστη. (CIF Number).

Επιπλέον οι κωδικοί εισόδου και το PIN δεν αλλάζουν ποτέ από την ίδια την τράπεζα παρά μόνο με την παρέμβαση του χρήστη από την επιλογή διαχείρισης του λογαριασμού του.

Η υποστήριξη των λογαριασμών περιλαμβάνει τα στοιχεία του λογαριασμού, το υπόλοιπο, τις τελευταίες κινήσεις και γενικότερα την διαχείριση του. Οι συνδεδεμένοι λογαριασμοί του δικαιούχου εμφανίζονται σε μορφή λίστας. Ο χρήστης, με μια πρώτη ματιά, μπορεί να δει το

³⁹ Ιστοσελίδα T Bank - www.tbank.com.gr/tbank

υπόλοιπο και τον τύπο του λογαριασμού. Επιλέγοντας ένα λογαριασμό, βλέπει τα αναλυτικά στοιχεία του και το υποκατάστημα στο οποίο ανήκει. Για να παρακολουθήσει τις κινήσεις του, θα πρέπει να επιλέξει την αντίστοιχη λειτουργία, όπου μπορεί να ορίσει τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Το σύστημα περιορίζει την επιλογή στο διάστημα μόνο ενός μήνα, αλλά ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να αναζητήσει τις κινήσεις οποιασδήποτε χρονολογίας και παλαιότητας.

Θα μπορούσε πάντως να υπάρχει ένα κουμπί επιστροφής από την οθόνη με τα αποτελέσματα. Ο συναλλασσόμενος έχει επίσης τη δυνατότητα να δει μόνο τις τελευταίες κινήσεις από την αντίστοιχη επιλογή (mini statement). Από εδώ μπορεί να επιλέξει το πλήθος των τελευταίων κινήσεων που θέλει να εμφανιστούν στη λίστα με τα αποτελέσματα. Η λίστα με τις κινήσεις συνοδεύεται από την αιτιολογία και μια μικρή ανάλυση μαζί με τον αριθμό αναφοράς του συστήματος και φυσικά την αιτιολογία. Στις περισσότερες οθόνες υπάρχει η υποστήριξη της εκτύπωση από το αντίστοιχο κουμπί. Οι πληρωμές που μπορούν να γίνουν από το e-Banking της Aspis Bank είναι περιορισμένες. Υποστηρίζονται οι δημόσιοι οργανισμοί (ΦΠΑ, ΙΚΑ ΤΕΒΕ) και οι εξοφλήσεις των λογαριασμών ΟΤΕ και κινητής τηλεφωνίας.

Με τα εμβάσματα δίνεται η δυνατότητα μεταφοράς των χρημάτων σε λογαριασμούς της ίδιας αλλά και άλλων τραπεζών. Η προμήθεια των εμβασμάτων δεν είναι ξεκάθαρη. Επιπλέον το σύστημα δεν επιτρέπει την επιλογή του τρόπου της προμήθειας ούτε τη χρονική στιγμή της εκτέλεσης.

Η υποστήριξη των πιστωτικών καρτών περιορίζεται στην πληρωμή και σε μια αναλυτική εικόνα που περιλαμβάνει το υπόλοιπο της κάρτας και την τελευταία πληρωμή. Δεν μπορεί δηλαδή ο χρήστης να δει τις συναλλαγές της πιστωτική κάρτας ούτε κάποιον από τους αναλυτικούς λογαριασμούς που του στέλνει η τράπεζα με το ταχυδρομείο.

4.9 Γενική Τράπεζα

Το e-Banking της ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ είναι μια πρόσφατη υλοποίηση που φαίνεται να βασίζεται στην τεχνολογία . NET της Microsoft (Ιστοσελίδες . aspx) ⁴⁰. Υποστηρίζει τις βασικές τραπεζικές συναλλαγές μέσα από ένα απλό και λιτό δικτυακό τόπο. Η επικοινωνία με το χρήστη είναι εύκολη και φιλική και στηρίζεται σε μια καλαίσθητη οθόνη, με τις βασικές επιλογές να εμφανίζονται στο αριστερό τμήμα της και τις επιμέρους υπηρεσίες στο βασικό παράθυρο, σε μορφή ετικέτας. Αν, για παράδειγμα, επιλέξει κανείς την ενότητα Πληροφορίες, θα εμφανιστούν τρεις ετικέτες με προϊόντα

⁴⁰ Ιστοσελίδα Γενικής Τράπεζας - www.geniki.gr

που έχει «αγοράσει» ο δικαιούχος, όπως οι λογαριασμοί, τα δάνεια και οι πιστωτικές κάρτες. Υπάρχει επίσης μία ακόμη επιλογή για τη συνολική τραπεζική εικόνα του συναλλασσομένου.

Η διαδικασία σύνδεσης με το e-Banking πραγματοποιείται με τη χρήση του κωδικού εισόδου και του αντίστοιχου κωδικού ασφάλειας (PIN). Η Γενική Τράπεζα χρησιμοποιεί τα ψηφιακά πιστοποιητικά για τις εγχρήματες συναλλαγές. Η υλοποίησή τους γίνεται με τη χρήση μιας μικρής συσκευής e-Token, η οποία διαθέτει σύνδεση UBS. Αν θέλει κανείς να εκτελέσει εγχρήματες συναλλαγές, θα πρέπει να την αγοράσει δίνοντας 23 ευρώ. Η συσκευή δεν είναι πολύ λειτουργική, όσον αφορά στην εγχρήματη συναλλαγή, ο χρήστης θα πρέπει να επιλέξει το ψηφιακό πιστοποιητικό και στη συνέχεια να εισαγάγει το PIN της συσκευής. Η Γενική Τράπεζα θέλησε με αυτό τον τρόπο να επιτρέψει στον συναλλασσόμενο να μεταφέρει τη χρήση του e-Banking από τον έναν υπολογιστή σε οποιονδήποτε άλλο, συνδέοντας απλώς τη συσκευή. Δεν λείπουν όμως τα προβλήματα, καθώς αυτή δεν αναγνωρίζεται ούτε από τα Windows Vista με αποτέλεσμα να είναι απαραίτητη η χρήση CD με τους οδηγούς και το πρόγραμμα εγκατάστασης.

Η Γενική Τράπεζα υποστηρίζει την εισαγωγή και τη διαχείριση καταλόγων και ευρετηρίων, ένα χαρακτηριστικό που βοηθά το χρήστη στις τραπεζικές του συναλλαγές. Υπάρχει επιπλέον η δυνατότητα δημιουργίας συντομεύσεων για τις που χρησιμοποιούνται πιο συχνά, πατώντας το σύνδεσμο «Προσθήκη συντόμευσης». Αυτόματα η συγκεκριμένη επιλογή θα μεταφερθεί στο μενού με τις συντομεύσεις προσφέροντας μία ακόμα πιο εύκολη πλοήγηση.

Το e-Banking της Γενικής Τράπεζας υποστηρίζει τη διαχείριση των λογαριασμών, τις πιστωτικές κάρτες, τους δανειακούς λογαριασμούς, τις εντολές πληρωμής και τα εμβάσματα. Από την ενότητα των λογαριασμών ο χρήστης βλέπει το υπόλοιπο ενός λογαριασμού και τις κινήσεις της ημέρας ή επιλέγει το χρονικό διάστημα που τον ενδιαφέρει. Από τις πληρωμές μπορεί να πληρώσει τη δική του ή πιστωτικές κάρτες τρίτων στη Γενική Τράπεζα, τους λογαριασμούς ΟΤΕ και ΤΕΛΑΣ, το ΦΠΑ, το φόρο εισοδήματος, τις εισφορές στο ΙΚΑ και το ΟΑΕΕ (ΤΕΒΕ), καθώς και λογαριασμούς άλλων επιχειρήσεων. Η διαδικασία της πληρωμής είναι απλή και η χρέωση γίνεται απευθείας στον επιλεγμένο λογαριασμό. Δεν υποστηρίζονται όμως οι πληρωμές σε ΔΕΗ και ΕΥΔΑΠ ούτε οι πάγιες εντολές. Από τα εμβάσματα είναι δυνατόν να μεταφερθούν χρήματα σε άλλους λογαριασμούς, σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα, όχι όμως και στο εξωτερικό. Απουσιάζει επίσης η δυνατότητα της επιλογής εκτέλεσης σε μια συγκεκριμένη ημερομηνία ή σε τακτά χρονικά διαστήματα. Υπάρχει όμως η επιλογή του τρόπου και του ποσού προμήθειας που θα χρεωθεί ο αποστολέας. Ωστόσο τις περισσότερες φορές το πεδίο της προμήθειας παραμένει μηδενικό. Το έμβασμα σε λογαριασμό της ίδιας τράπεζας θα εκτελεστεί σε πραγματικό χρόνο. Ο χρήστης μπορεί να δει το ιστορικό των

πληρωμών και των εμβασμάτων, με το e-Banking να επιτρέπει την ακύρωση μιας συναλλαγής που δεν έχει ακόμη εκτελεστεί.

Δεν λείπουν όμως και τα προβλήματα από την υλοποίηση του e-Banking της Γενικής Τράπεζας. Το σύστημα ανανεώνει τα περιεχόμενα κάθε σελίδας ακόμη και για τα πιο ασήμαντα πράγματα, όπως η επιλογή του τύπου της πιστωτικής κάρτας από ένα μενού επιλογών.

4.10 Αγροτική Τράπεζα

Η Αγροτική Τράπεζα είναι η τελευταία τράπεζα από τις μεγάλες και παραδοσιακές τράπεζες που ενστερνίζεται τις νέες τεχνολογίες ⁴¹. Το e-Banking της Αγροτικής Τράπεζας υποστηρίζει τις πιο συνηθισμένες τραπεζικές συναλλαγές, όπως η παρακολούθηση των λογαριασμών, των δανειακών λογαριασμών, των πληρωμών στις ΔΕΚΟ, καθώς και των εμβασμάτων. Δεν υποστηρίζονται οι πιστωτικές κάρτες παρά μόνο η πληρωμή τους. Η Αγροτική υποστηρίζει την εισαγωγή και τη διαχείριση καταλόγων και ευρετηρίων, χαρακτηριστικό που βοηθά το χρήστη σε όλες τις τραπεζικές συναλλαγές και ειδικότερα στα εμβάσματα.

Η πλοήγηση στηρίζεται σε μια κύρια οθόνη, με τις βασικές επιλογές να βρίσκονται στο αριστερό τμήμα. Στο βασικό παράθυρο εμφανίζονται τα αποτελέσματα της συναλλαγής. Η αρχική οθόνη σύνδεσης με το e-Banking είναι τουλάχιστον ιδιόμορφη. Η διαδικασία εισόδου πραγματοποιείται με τη συμπλήρωση των κωδικών χρήστη και πρόσβασης. Ο χρήστης μπορεί επίσης, από την πρώτη οθόνη, να επιλέξει τη γλώσσα που θέλει αλλά και την υπηρεσία που θα χρησιμοποιήσει. Υπάρχει επίσης ένας ακόμη κωδικός, ο οποίος απαιτείται για τη σύνδεση στο e-Banking. Αυτός δημιουργείται με τη βοήθεια μιας συσκευής (token) που παράγει, με ένα πάτημα του κουμπιού, ένα μοναδικό κωδικό μιας χρήσης, αντικαθιστώντας τις παλιές λίστες TAN. Η χρήση της συσκευής των μοναδικών αριθμών, που κοστίζει 7 ευρώ, ζητείται ακόμα μια φορά στις εγχρήματες συναλλαγές, ανεξάρτητα από το αν πρόκειται για μεταφορές μεταξύ λογαριασμών ή και πιστωτικών καρτών του ίδιου χρήστη. Εκτός από το μοναδικό αριθμό, ζητείται και ο κωδικός χρήστη, χαρακτηριστικό που δεν απλοποιεί τις συναλλαγές.

Η παρακολούθηση των λογαριασμών παρουσιάζει όλους τους συνδεδεμένους λογαριασμούς και τα δάνεια σε μια λίστα με τον τύπο, το νόμισμα και το υπόλοιπο του κάθε λογαριασμού. Ο χρήστης επιλέγοντας το λογαριασμό και τις κινήσεις που θέλει μπορεί να δει τα στοιχεία του λογαριασμού

⁴¹ Ιστοσελίδα Αγροτικής Τράπεζας - www.atbank.gr/

μαζί με τις αναλυτικές κινήσεις του. Έχει επίσης τη δυνατότητα να επιλέξει την αναζήτηση των κινήσεων για το χρονικό διάστημα που σας ενδιαφέρει.

Από τις πληρωμές μπορεί να πληρώσει τη δική του ή πιστωτικές κάρτες τρίτων της Αγροτικής τράπεζας, τους λογαριασμούς ΟΤΕ και ΔΕΗ, το ΦΠΑ, το φόρο εισοδήματος, τις εισφορές στο ΙΚΑ και το ΟΑΕΕ (ΤΕΒΕ), καθώς και λογαριασμούς σταθερής και κινητής τηλεφωνίας. Η διαδικασία της πληρωμής είναι απλή και η χρέωση γίνεται απευθείας στον επιλεγμένο λογαριασμό. Παράλληλα, παρέχεται η δυνατότητα να αποθηκευτεί η εντολή πληρωμής και να εκτελεστεί αργότερα.

Υποστηρίζονται οι πάγιες εντολές πληρωμής για τις ΔΕΚΟ και μια σειρά από άλλες επιχειρήσεις.

Από τα εμβάσματα μπορεί πραγματοποιηθεί μεταφορά χρημάτων σε άλλους λογαριασμούς, σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, σε ευρώ ή σε άλλο νόμισμα. Η εκτέλεση του εμβάσματος είναι απλή και στηρίζεται στον κατάλογο με τους δικαιούχους που θα πρέπει πρώτα να δημιουργήσει ο συναλλασσόμενος. Το σύστημα υπολογίζει το συνολικό ποσό της προμήθειας που θα χρεωθεί ο αποστολέας ανάλογα με τον τρόπο που θα επιλέξει. Πριν από την επιβεβαίωση της συναλλαγής ο αποστολέας βλέπει τα στοιχεία της πληρωμής και τα αντίστοιχα έξοδα για την προμήθεια της τράπεζας. Από εδώ μπορεί να εκτελέσει το έμβασμα ή να γυρίσει πίσω και να αλλάξει κάποια στοιχεία. Η δημιουργία του καταλόγου με τους δικαιούχους απαιτεί πάντως αρκετά βήματα και δέχεται μόνο λατινικούς χαρακτήρες.

4.11 Τράπεζα Αττικής

Η Τράπεζα Αττικής διαθέτει μια σύγχρονη, λιτή και εύχρηστη υλοποίηση των τραπεζικών συναλλαγών μέσω Internet⁴². Η επικοινωνία με το χρήστη είναι εύκολη, καθώς οι βασικές επιλογές βρίσκονται στο δεξί τμήμα της οθόνης σε μορφή πολλαπλών μενού. Έτσι, μπορεί να δει κανείς και να επιλέξει εύκολα τη συγκεκριμένη συναλλαγή. Οι συναλλαγές που έχει κανείς στη διάθεση του περιλαμβάνουν, μεταξύ των άλλων, την παρακολούθηση λογαριασμών, της πληρωμής των δημόσιων ταμείων (ΙΚΑ, ΦΠΑ, ΟΑΕΕ και ΤΣΜΕΔΕ), την εξόφληση πιστωτικών καρτών και δανείων και τη δυνατότητα αποστολής εμβάσματος σε της λογαριασμούς στην Ελλάδα. Είναι από τις λίγες τράπεζες που προσφέρει τη δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών με το ΤΣΜΕΔΕ, τον ασφαλιστικό οργανισμό των μηχανικών. Ο χρήστης μπορεί να πληρώνει τις εισφορές με πάγια εντολή ή κάθε φορά ξεχωριστά καθώς και να πληρώνει και να παρακολουθεί τις δόσεις του

⁴² Ιστοσελίδα Τράπεζας Αττικής - www.bankofattica.gr/

διακανονισμού από παλαιότερες οφειλές στο ΤΣΜΕΔΕ. Άλλωστε, το ταμείο αυτό είναι από τους βασικούς μετόχους της τράπεζας. Δεν υπάρχει η δυνατότητα πληρωμής άλλων εταιρειών, όπως είναι οι ασφαλιστικοί οργανισμοί, οι εταιρείες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, η συνδρομητική τηλεόραση και άλλοι. Η διαδικασία εισόδου στο e-Banking πραγματοποιείται με το συνηθισμένο τρόπο, πληκτρολογώντας τον κωδικό χρήστη και τον αντίστοιχο κωδικό πρόσβασης. Στις εγχρήματες συναλλαγές, όπου απαιτείται ένα πρόσθετο επίπεδο ασφάλειας, η Τράπεζα Αττικής χρησιμοποιεί τις λίστες με τους αριθμούς TAN. Αυτοί δίνονται μετά την έγκριση της αίτησης στον ίδιο φάκελο με τους κωδικούς πρόσβασης στο Internet.

Οι λίστες TAN δεν είναι ιδιαίτερα λειτουργικές, καθώς περιλαμβάνουν περιορισμένο αριθμό και θα πρέπει κάθε τόσο ο χρήστης να παραγγέλλει νέες. Επιπλέον, είναι απαραίτητο να διαγράφει τους αριθμούς που έχει χρησιμοποιήσει πάνω στην ίδια λίστα, αλλά και να έχει μαζί του τη συγκεκριμένη λίστα TAN για να εκτελεί εγχρήματες συναλλαγές. Γι' αυτό οι λίστες αυτές έχουν πλέον αντικατασταθεί από πιο εύκολους και σίγουρους μηχανισμούς ταυτοποίησης, όπως οι συσκευές δημιουργίας μοναδικών αριθμών (token).

Όσον αφορά τη διαχείριση των λογαριασμών, ο χρήστης μπορεί να δει τα αναλυτικά στοιχεία, το υπόλοιπο, τον αριθμό IBAN και εμφανίζει τις κινήσεις με έναν απλό και ιδιαίτερα λειτουργικό τρόπο. Η επιλογή θέση πελάτη παρουσιάζει όλα τα προϊόντα που διαθέτει ο χρήστης, το υπόλοιπο των λογαριασμών του και το σύνολο των υποχρεώσεών του.

Η τράπεζα Αττικής δεν προσφέρει τη δυνατότητα ευρετηρίων στις συναλλαγές με λογαριασμούς και πιστωτικές κάρτες άλλων τραπεζών. Είναι, πάντως, δυνατή η αποστολή ενός εμβάσματος σε μια άλλη τράπεζα στην Ελλάδα σε μετρητά, δηλαδή χωρίς να υπάρχει ο λογαριασμός, του παραλήπτη αλλά μόνο το ονοματεπώνυμο του και το υποκατάστημα της τράπεζας από όπου θα πάρει τα μετρητά. Σε αυτή την περίπτωση ο εντολέας χρεώνεται όλη την προμήθεια. Η διαχείριση των εμβασμάτων είναι απλή και αποτελεί ένα από τα δυνατά σημεία του e-Banking της Τράπεζας Αττικής. Το σύστημα υπολογίζει επακριβώς την προμήθεια ανάλογα με τον τρόπο και την τράπεζα παραλαβής. Οι υπόλοιπες πληρωμές του Δημοσίου (ΟΤΕ, ΔΕΗ και ΕΥΔΑΠ υποστηρίζονται μόνο μέσω πάγιων εντολών). Το σύστημα δεσμεύει το ποσό της πληρωμής άμεσα και δεν υπάρχει η δυνατότητα επιλογής της ημερομηνίας.

4.12 Εμπορική Τράπεζα

Το e-Banking της Εμπορικής Τράπεζας⁴³ διαθέτει ένα φιλικό τρόπο επικοινωνίας με το χρήστη, ο οποίος βασίζεται σε καλά στημένες και καλαίσθητες ιστοσελίδες, προσφέροντας ένα σταθερό περιβάλλον για τις τραπεζικές συναλλαγές στο σπίτι. Δεν παρέχονται όμως πολλές υπηρεσίες στο e-Banking της Εμπορικής, καθώς περιορίζεται στις βασικές συναλλαγές. Σίγουρα δεν ακολουθεί τη φήμη της, αφού η Εμπορική θεωρείται μία από τις μεγάλες Ελληνικές τράπεζες με πολύχρονη ιστορία. Στην αρχική οθόνη εμφανίζονται τα βασικά τραπεζικά προϊόντα, τα οποία έχουν συνδεθεί με το e-Banking, όπως οι λογαριασμοί ταμειυτηρίου, όψεως, οι πιστωτικές κάρτες και οι κάρτες ανάληψης μετρητών. Οι τέσσερις βασικές κατηγορίες εμφανίζονται στο πάνω τμήμα της οθόνης, με τις επιμέρους επιλογές να βρίσκονται λίγο πιο κάτω, στην οθόνη. Η πρώτη κατηγορία περιλαμβάνει όλα τα προϊόντα που προσφέρει η τράπεζα στο χρήστη, όπως οι λογαριασμοί ταμειυτηρίου, οι πιστωτικές και οι χρεωστικές κάρτες. Επιλέγοντας ένα λογαριασμό θα δει τα στοιχεία του, τον αριθμό IBAN και το διαθέσιμο ποσό. Οι κινήσεις του λογαριασμού εμφανίζονται από την αντίστοιχη επιλογή (Αντίγραφο λογαριασμού), από όπου ο συναλλασσόμενος έχει τη δυνατότητα να επιλέξει τη χρονική περίοδο που τον ενδιαφέρει και τον τρόπο παρουσίασης. Η υποστήριξη των πιστωτικών καρτών ακολουθεί την διαχείριση των λογαριασμών. Το e-Banking της Εμπορικής τράπεζας υποστηρίζει πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες, αντιμετωπίζοντας τες με τον ίδιο τρόπο.

Η Εμπορική δεν χρησιμοποιεί πρόσθετους κωδικούς ούτε τη συσκευή για τη δημιουργία μοναδικών αριθμών στις εγχρήματες συναλλαγές. Στα εμβάσματα υπάρχει η δυνατότητα μεταφοράς ποσών σε άλλους λογαριασμούς της Εμπορικής και άλλων τραπεζών. Η υλοποίηση των εμβασμάτων δεν είναι καθόλου λειτουργική. Πρώτον, ο χρήστης δεν μπορεί να επιλέξει άλλο τρόπο προμήθειας από αυτόν που έχει προκαθορίσει η τράπεζα, με τον παραλήπτη να παίρνει ολόκληρο το ποσό (OUR). Το αποτέλεσμα είναι να χρεωθεί ο συναλλασσόμενος ένα υπερβολικά μεγάλο ποσό, έξι ευρώ από την Εμπορική και 1,20 ευρώ από την τράπεζα παραλαβής, ποσό που μπορεί να είναι αρκετά υψηλότερο ανάλογα με τις διατραπεζικές συμφωνίες. Η μεταφορά των χρημάτων δεν γίνεται αυτόματα ακόμα και για τις συναλλαγές STP (Straight Through Processing), τα αυτοματοποιημένα δηλαδή εμβάσματα για τα οποία δεν απαιτείται ανθρώπινη παρέμβαση. Την επόμενη ημέρα η υπηρεσία εξυπηρέτησης συνομιλεί με το συναλλασσόμενο στο τηλέφωνο για να επιβεβαιώσει τη συναλλαγή. Το ίδιο συμβαίνει με τη μεταφορά στην ίδια την Εμπορική. Εδώ θα πρέπει να έχει δηλωθεί από πριν ο συγκεκριμένος λογαριασμός (προδηλωμένος λογαριασμός) στον οποίο χρήστης επιθυμεί να στείλει ένα χρηματικό ποσό. Και πάλι η τράπεζα θα επικοινωνήσει μαζί του για να επιβεβαιώσει τα στοιχεία

⁴³ Ιστοσελίδα Εμπορικής Τράπεζας - www.combank.gr/

του λογαριασμού. Η παραπάνω διαδικασία πραγματοποιείται για την ασφάλεια του χρήστη, καθώς για αποφυγή λαθών. Με αυτόν όμως τον τρόπο δεν υποστηρίζεται ένα ιδιαίτερα χρήσιμο χαρακτηριστικό, η αυτόματη μεταφορά, που υπάρχει σε υλοποιήσεις άλλων τραπεζών.

Οι πληρωμές είναι περιορισμένες και σας επιτρέπουν την εξόφληση των ΔΕΚΟ (ΔΕΗ, ΟΤΕ), της σταθερής τηλεφωνίας (Forthnet), των δημοσίων ταμείων (ΦΠΑ, ΤΕΒΕ, ΙΚΑ) και του φόρου εισοδήματος. Υπάρχει επίσης η δυνατότητα εξόφλησης πιστωτικών καρτών. Οι πάγιες εντολές περιλαμβάνουν περισσότερες επιλογές, όπως η κινητή τηλεφωνία, η συνδρομητική τηλεόραση και άλλες, προσφέροντας παράλληλα τη δυνατότητα να εισαχθεί ένα ανώτατο όριο για τη συγκεκριμένη εντολή.

Αξιοσημείωτο είναι ότι δίνεται ένα ιδιαίτερα λειτουργικό και καλαίσθητο πρόγραμμα επίδειξης (demo) για το e-Banking σε μορφή flash.

Συμπεράσματα

Θα πρέπει να επισημάνουμε ότι όλες οι τράπεζες έχουν δημιουργήσει στις ιστοσελίδες τους τέτοιο περιβάλλον εργασίας ώστε η εκτέλεση των συναλλαγών να είναι εύκολη για κάθε τύπο χρήστη. Η πλοήγηση είναι γρήγορη και εύκολη στις περισσότερες τράπεζες. Κάθε link ανοίγει καινούργιο παράθυρο με νέες επιλογές και έτσι γίνεται μια αλυσίδα μέχρι ο χρήστης να φτάσει στο επιθυμητό αποτέλεσμα. Θα πρέπει να επισημάνουμε επίσης, ότι ολοένα και περισσότερες υπηρεσίες προστίθενται από τις τράπεζες για την εξυπηρέτηση των πελατών τους. Αξίζει να σημειωθεί ότι όλες οι τράπεζες υστερούν στην αποστολή εμβασμάτων ιδιαίτερα του εξωτερικού.

Η υλοποίηση της ασφάλειας των συναλλαγών είναι διαφορετική ανάλογα την τράπεζα. Η Εθνική και η Εγνατία διαθέτουν το σύστημα, με τους αριθμούς επικύρωσης των συναλλαγών TAN. Η Eurobank χρησιμοποιεί ένα διαφορετικό σύστημα δίνοντας στον πελάτη τη δυνατότητα να εκτελεί τραπεζικές συναλλαγές ταυτόχρονα μόνο από δύο υπολογιστές. Σε γενικές γραμμές, οι τράπεζες παρέχουν πλούσιο ενημερωτικό υλικό στα καταστήματα και τις ιστοσελίδες τους, ως επίσης και μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων στους λογαριασμούς των πελατών τους, ώστε η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής να είναι ασφαλής. Κάποιες από τις συχνότερες επισημάνσεις τους είναι η αλλαγή του μυστικού κωδικού ανά τακτά χρονικά διαστήματα, η χρήση μη προβλέψιμων κωδικών, η ασφαλής φύλαξή τους ή απενεργοποίηση της λειτουργίας απομνημόνευσης κωδικών από το πρόγραμμα πλοήγησης του υπολογιστή που θα χρησιμοποιήσουν και η μη αποκάλυψη του μυστικού κωδικού

σε κανένα. Δίνουν επίσης έμφαση στις πρόσφατες μεθόδους υποκλοπής κωδικών πρόσβασης μέσω μηνυμάτων ή μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας, από επιτήδειους που παριστάνουν υπαλλήλους της τράπεζας. Επισημαίνουν τις σύγχρονες μεθόδους προστασίας των υπολογιστών των χρηστών με προστατευτικά από ιούς προγράμματα (antivirus) και χρήση τοίχου προστασίας (firewall), την αποφυγή χρήσης υπολογιστών δημόσιας χρήσης ή του ανοίγματος μηνυμάτων τύπου SPAM ή επισυνημμένα αρχεία από άγνωστες πηγές. Κυριότερη προτροπή των τραπεζών είναι η ηλεκτρονική πρόσβαση στις τράπεζες να λαμβάνει χώρα μόνο μέσω της επίσημης ιστοσελίδας τους. Κυρίως προτρέπουν τους πελάτες να προβαίνουν σε συνετή χρήση των υπηρεσιών αυτών και γενικότερα του διαδικτύου για την δική τους ασφάλεια.

Οι τράπεζες, γνωρίζοντας τις διάφορες μεθόδους που μηχανεύονται οι επιτήδειοι για υποκλοπή κωδικών πρόσβασης των πελατών τους, παρέχουν εύκολη και γρήγορη απενεργοποίηση των κωδικών. Πρόκειται για μια υπηρεσία που προσφέρουν επί εικοσιτετραώρου βάσεως μέσω της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών και μπορεί ο πελάτης να την χρησιμοποιήσει μόλις αντιληφθεί μη εξουσιοδοτημένη συναλλαγή.

Οι περισσότερες τράπεζες προσφέρουν και υπηρεσία μηνυμάτων στους πελάτες τους. Η υπηρεσία αυτή προσφέρει την δυνατότητα στον πελάτη, με κάθε συναλλαγή που πραγματοποιείται στους λογαριασμούς ή στις κάρτες του, να λαμβάνει ενημερωτικό μήνυμα στο κινητό του. Με τον τρόπο αυτό, με την εκτέλεση οποιασδήποτε συναλλαγής από μη εξουσιοδοτημένο από τον κάτοχο του λογαριασμού άτομο, ο πελάτης ενημερώνεται άμεσα και μπορεί έτσι να δράσει σε σύντομο χρόνο, ενημερώνοντας την τράπεζά του για προστασία των λογαριασμών του και για εντοπισμό της μη εξουσιοδοτημένης συναλλαγής.

Οι τράπεζες προνοούν για τα τελευταία τεχνολογίας λογισμικά που χρησιμοποιούν με ψηλά επίπεδα κρυπτογράφησης, ως επίσης και την συνεχή παρακολούθησή τους, για την διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων των πελατών τους και για την επίτευξη μέγιστης ασφάλειας για τις τραπεζικές συναλλαγές.

Το e-banking άρχισε να εφαρμόζεται από τις τράπεζες με σκοπό της εξυπηρέτησης των πελατών τους από το σπίτι, απαλλάσσοντας τους από την ταλαιπωρία και την καθυστέρηση που δημιουργείται στα ταμεία τους. Η εφαρμογή πρέπει να είναι διαθέσιμη 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο. Αρχικά, η δυνατότητα αυτή δεν ήταν διαθέσιμη από όλες τις τράπεζες, τώρα πια το e-banking λειτουργεί 24 ώρες, κάθε μέρα. Υπάρχουν βέβαια υπηρεσίες, που εκτελούνται συγκεκριμένες ώρες, όπως π.χ. η πληρωμή των τελών κυκλοφορίας μπορεί να γίνεται τις εργάσιμες ημέρες κατά τις ώρες 7:30 με 11:00.

Ξεχωριστό χαρακτηριστικό των τραπεζών είναι η δυνατότητα να παρέχουν τεχνική υποστήριξη και help desk 24 ώρες το 24ωρο, καθώς δεν είναι λίγες οι φορές που αντιμετωπίζει κανείς ένα πρόβλημα που μπορεί να οφείλεται είτε στη γραμμή του internet, είτε στην ίδια την τράπεζα ή ακόμα και στον απλό χρήστη. Όλες πάντως οι τράπεζες διαθέτουν τηλέφωνο ανάγκης, φυσικά χωρίς χρέωση. Για κάποιον πάντως που θέλει να πάρει πληροφορίες για οτιδήποτε και όχι άμεσα μπορεί να στείλει e-mail στην τράπεζα και να έχει απάντηση μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Σε αυτό το σημείο, θα πρέπει να τονίσουμε ότι πρωτοπόρος στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η Τράπεζα Πειραιώς, η οποία είναι πιστοποιημένη κατά ISO 9001:200 και έχει κερδίσει πάνω από 20 βραβεία από οργανισμούς σε Ελλάδα και εξωτερικό. Επίσης, ιδιαίτερα αξιόπιστο και διακεκριμένο ηλεκτρονικό δίκτυο τραπεζικής έχει αναπτύξει και η EUROBANK. Πρέπει να τονίσουμε πως όλες οι τράπεζες ακολουθούν το την κείμενη νομοθεσία, η οποία παρουσιάστηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Περίληψη

Όλες οι επιχειρήσεις που λειτουργούν σε περιβάλλον οξυμένου ανταγωνισμού, όπως και οι τράπεζες, συνεχώς επιδιώκουν την μείωση του κόστους τους, ώστε να παραμείνουν βιώσιμες και ανταγωνιστικές στο σημερινό διεθνοποιημένο οικονομικό περιβάλλον. Όπως στις περισσότερες επιχειρήσεις, έτσι και στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, οι ανθρώπινοι πόροι αποτελούν το βασικό οδηγό κόστους σε κάθε συναλλαγή, είτε είναι οικονομικής φύσεως είτε πληροφοριακής.

Θέλοντας λοιπόν, μία τράπεζα να μειώσει τα λειτουργικά της έξοδα και να αυξήσει την κερδοφορία της, παράλληλα με την ικανοποίηση της πελατειακής της βάσης, μία στρατηγική που μπορεί να ακολουθήσει είναι αυτή της δημιουργίας εναλλακτικών δικτύων. Πιο συγκεκριμένα, μπορεί να αναπτύξει υποδομές και διαδικασίες ικανές να παρέχουν ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες στους πελάτες μέσω καναλιών όπως το διαδίκτυο, το σταθερό τηλέφωνο, το κινητό τηλέφωνο, τα ATM's, δηλαδή με άλλα λόγια να παρέχει υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking). Γίνεται αντιληπτό πως η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στις μέρες μας δεν αποτελεί πλέον μια πρόκληση αλλά μια ανάγκη για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Θα πρέπει να τονίσουμε ότι στο παρελθόν και ειδικότερα σε χώρες της Δύσης έγιναν προσπάθειες να δημιουργηθούν εξ' ολοκλήρου διαδικτυακές τράπεζες, δηλαδή τράπεζες που να παρέχον αποκλειστικά υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. οι περισσότερες από αυτές είτε "εξαφανίστηκαν" είτε εξαγοράστηκαν από άλλα τραπεζικά ιδρύματα που διέθεταν φυσικά δίκτυα. Ίσως λοιπόν μια παράλληλη χρησιμοποίηση φυσικών και εναλλακτικών δικτύων από έναν χρηματοπιστωτικό οργανισμό να είναι η σοφότερη επιλογή, τουλάχιστον για τα σημερινά χρόνια. Κανείς δεν είναι σε θέση να προβλέψει το μέλλον, αλλά αναμένεται να αυξηθεί με την πάροδο των χρόνων η κρίσιμη μάζα ηλεκτρονικών χρηστών που απαιτείται για την βιωσιμότητα μιας πλήρως διαδικτυακής τράπεζας. Αυτό είναι απολύτως φυσικό, καθώς οι νεότερες γενιές θα είναι περισσότερο

εξοικειωμένες με τις νέες τεχνολογίες και το διαδίκτυο και οι τεχνολογικές υποδομές γενικότερα θα έχουν αναπτυχθεί σε μεγαλύτερο βαθμό.

Στην Ελλάδα οι περισσότερες ελληνικές τράπεζες έχουν μια καλή έως πολύ καλή παρουσία στο ebanking. Πρέπει να τονίσουμε πως όλες οι τράπεζες ακολουθούν την κείμενη σχετική νομοθεσία. Γενικότερα, οι στόχοι που πρέπει να επιτευχθούν μέσω της εφαρμογής μιας στρατηγικής ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι οι εξής:

- **Ικανοποίηση της πελατειακής βάσης:** Μέσω διευκόλυνσης των συναλλαγών με παροχή καλύτερης ποιότητας εξυπηρέτησης και χωρίς την παρουσία των πελατών στα φυσικά δίκτυα (υποκαταστήματα).
- **Χρηματοοικονομική αποτελεσματικότητα:** Μέσω της αύξησης των πωλήσεων και της κερδοφορίας ανά πελάτη αλλά και της διεύρυνσης της πελατειακής βάσης.
- **Εσωτερική αποτελεσματικότητα:** Μέσω της αποτελεσματικής διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων, την ανάπτυξη συνεργειών εντός της επιχείρησης αλλά και της πλήρης αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών.

5.1 Μελλοντική έρευνα

Τα πολλαπλά πλεονεκτήματα υιοθέτησης της ηλεκτρονικής τραπεζικής αντισταθμίζονται από την εισαγωγή δεδομένων που κάνουν επιφυλακτικές τις τράπεζες:

- Καταρχήν το ζήτημα του θεσμικού πλαισίου και της ασφάλειας των συναλλαγών. Είναι προτιμότερη η υιοθέτηση ενός αυστηρού νομοθετικού πλαισίου που θα διασφαλίσει την εμπιστοσύνη των πελατών (Ευρωπαϊκή Ένωση) ή η από-ρύθμιση αποτελεί την καταλληλότερη λύση που θα δίνει διαρκή ώθηση στην τεχνολογική καινοτομία.
- Πόσο έντονος θα είναι ο ανταγωνισμός από μη χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και ο βαθμός εξάρτησης από εξωτερικούς συνεργάτες (τηλεπικοινωνιακές εταιρείες, εταιρείες λογισμικού κ.α.).

Ειδικά στο εσωτερικό της Ευρωπαϊκής Ένωσης η ανομοιομορφία του βαθμού τεχνολογικής εξέλιξης και υιοθέτησης του ηλεκτρονικού εμπορίου μεταξύ των κρατών μελών δημιουργεί προβλήματα στον φιλόδοξο στόχο εγκαθίδρυσης της εσωτερικής αγοράς για την «Κοινωνία της Πληροφορίας».

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αρχοντάκης Α. Τραπεζικές υπηρεσίες και προϊόντα μέσω Internet. Παγκόσμια πλατφόρμα ενεργητικής επικοινωνίας & ηλεκτρονικού εμπορίου. 1999
- Γκόρτσος, “Το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο για την ηλεκτρονική τραπεζική”, 2003
- Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών: “Internet banking”, Ιούλιος – Αύγουστος - Σεπτέμβριος 2003
- Δουκίδης Γεώργιος, Πολυμενάκου Αγγελική, Γεωργόπουλος Νικόλαος, Μότσιος Θεόδωρος: Το Ηλεκτρονικό Επιχειρείν στις Μεγάλες Ελληνικές Επιχειρήσεις, Εταιρία Ανώτατων Στελεχών Επιχειρήσεων (ΕΑΣΕ), 2001.
- Κελτσόπουλου Β. - Σ. Συρμακέζη “Διαδικτυακή Τραπεζική” (Webbanking), Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Αθήνα, Δεκέμβριος 1997, σελίδα 17-18
- Κιούπης Δ. ΠΟΙΝΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ INTERNET, Αθήνα-Κομοτηνή: Αντ. Ν. Σάκκουλα.1999
- Κοκκομέλης Κ., Τραπεζικές υπηρεσίες προς καταναλωτές (Retail banking), Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα, 1995, σελίδα 68-72
- Κοκκομέλης Κ., Τραπεζικές υπηρεσίες προς καταναλωτές (Retail banking), Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα, 1995, σελίδα 68-72
- Μπερνίτσα Π. "Σκέψεις και προβληματισμοί για τις Ηλεκτρονικές Συναλλαγές", Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Αθήνα, Α' τρίμηνο 1985, σελίδα 8-9
- ΟΠΑ "Ηλεκτρονικό Επιχειρείν στις Μεγάλες Ελληνικές Επιχειρήσεις", Μάιος 2000.
- Σινανιώτη – Μαρούδη, Φαρσαρώτας, “Ηλεκτρονική τραπεζική”, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2005
- Σπύρογλου Οδυσσέας, “Εισαγωγή στο ηλεκτρονικό εμπόριο”, Απρίλιος 2006
- Συρμακέζη Σωτήρης, “Όλα όσα θέλατε να μάθετε για τις ηλεκτρονικές πληρωμές και εισπράξεις”, 2003
- Ταβλαρίδης Κ. "Η Προστασία των καταναλωτών στην Ηλεκτρονική Τραπεζική", Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Αθήνα, 2000, σελίδα 30-32

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Bradley L. and Stewart K. "A Delphi study of the drivers and inhibitors of Internet banking" The International Journal of Bank Marketing. Bradford Vol. 20, No. 6. 2002 p. 250
- Bradley L. and Stewart K. "A Delphi study of the drivers and inhibitors of Internet banking" The International Journal of Bank Marketing. Bradford. 20(6). 2005. p. 250
- Cronin, J. M. (ed.). BANKING AND FINANCE ON THE INTERNET. 1998.
- ECA-Electronic Commerce Association available at <http://www.eca.org.uk>.
- Jossey-Bass. Chaffey, D. (2002), E-Business and E-Commerce Management: Strategy Implementation and Practice, Financial Times Management.
- Kalakota, R., Whinston, A., "Frontiers of Electronic Commerce", Addison-Wesley Publishing Company Inc., ISBN 0-201-84520-2, 1996.
- Kosiur, D., "Understanding Electronic Commerce", Microsoft Press, ISBN 1-57231-560-1, 1997.
- Liao, Z. and Cheung, M. T. "Internet – based e-banking and consumer attitudes: An empirical study", Information and Management 39 (4). 2002. p. 283 – 295
- Liao, Z. and Cheung, M. T. "Internet – based e-banking and consumer attitudes: An empirical study", Information and Management 39(4). 2002. p. 283 – 295
- Lymperopoulos, C. and Chaniotakis, I. E. (2005) "Factors affecting acceptance of the internet as a marketing-intelligence tool among employees of Greek bank branches", International Journal of Bank Marketing, 23(6). 2005. p. 484 - 505
- Lymperopoulos, C. and Chaniotakis, I. E. "Factors affecting acceptance of the internet as a marketing-intelligence tool among employees of Greek bank branches", International Journal of Bank Marketing, 23(6). 2005. p. 484 - 505
- Survey of electronic money developments, Prepared by the Committee on Payment and Settlement Systems of the central banks of the Group of Ten Countries, πηγή έρευνας: Bank for International Settlements Information, Press and Library Services, CH-4002 Basel Switzerland, November 2001.
- Zona Research Incorporation, "Second Generation of Electronic Commerce", available at <http://www.zonaresearch.com>, 2000.

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

- Ιστοσελίδα Alpha Bank - www.alpha.gr/
- Ιστοσελίδα Citibank - www.citibank.com/greece/
- Ιστοσελίδα EUROBANK - www.eurobank.gr/
- Ιστοσελίδα Millenium Bank - www.millenniumbank.gr
- Ιστοσελίδα T Bank - www.tbank.com.gr/tbank
- Ιστοσελίδα Αγροτικής Τράπεζας - www.atebank.gr/
- Ιστοσελίδα Γενικής Τράπεζας - www.geniki.gr
- Ιστοσελίδα Εθνικής Τράπεζας – www.nbg.gr
- Ιστοσελίδα Εμπορικής Τράπεζας - www.combank.gr/
- Ιστοσελίδα Τράπεζας Marfin - www.marfinegnatiabank.gr/
- Ιστοσελίδα Τράπεζας Αττικής - www.bankofattica.gr/
- Ιστοσελίδα Τράπεζας Κύπρου - www.bankofcyprus.gr/
- Ιστοσελίδα Τράπεζας Πειραιώς - www.piraeusbank.gr