



ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Διπλωματική Εργασία

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ.

Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

του φοιτητή

ΚΑΡΑΓΙΑΝΝΗ ΙΩΑΝΝΗ

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του Μεταπτυχιακού

Διπλώματος Ειδίκευσης στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Διπλωματική Εργασία

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ.

Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Ευχαριστίες

Λίγο πριν την ολοκλήρωση των σπουδών μου στο Πανεπιστήμιο Μακεδονίας και το μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών στην Διοίκηση Επιχειρήσεων με ειδικότητα το γενικό MBA, αισθάνομαι την ανάγκη να ευχαριστήσω όλους όσους συντέλεσαν στην επιτυχή ολοκλήρωση του συγκεκριμένου μεταπτυχιακού προγράμματος .

Αρχικά θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους διδάσκοντες τους προγράμματος καθώς με την επιστημονική τους επάρκεια και το συνολικό τους ενδιαφέρον με βοήθησαν στο να αποκτήσω γνώσεις σε νέα επιστημονικά επίπεδα.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα τον επιβλέπων Κ. Λιβάνη για το ενδιαφέρον , τον επαγγελματισμό του και την άμεση ανταπόκριση του κατά την διάρκεια της συνεργασίας μας.

Τελικά θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα την οικογένεια μου για την συνολική υποστήριξη που μου παρείχε τα τελευταία δύο χρόνια , καθώς και τον συμφοιτητή μου Ρετζέπη Ευάγγελο για την επιμονή του και προτροπή του να συμμετέχω στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών του πανεπιστημίου Μακεδονίας.

Πίνακας περιεχομένων

Ευχαριστίες	3
Περίληψη.....	6
Abstract	7
1^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Εισαγωγή.....	8
2^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Ηλεκτρονικές Συναλλαγές και Ηλεκτρονική Τραπεζική	10
2.1. Ορισμός των Ηλεκτρονικών Συναλλαγών	10
2.2. Ιστορική Εξέλιξη.....	12
2.3. Η Εμφάνιση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	14
2.4. Είδη Ηλεκτρονικής Τραπεζικής	18
3^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Οι Δυνατότητες της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής	20
3.1. Οικονομικές Συναλλαγές.....	20
3.2. Μεταφορές εμβασμάτων	21
3.3. Πληρωμές δανείων και πιστωτικών καρτών	22
3.4. Πληρωμές Δημοσίου	22
3.5. Πληρωμές Λογαριασμών	23
3.6. Ασφαλιστήρια Συμβόλαια.....	23
3.7. Πληροφοριακές συναλλαγές	24
4^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Οφέλη και Μειονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	25
4.1. Η πλευρά των πελατών.....	25

4.1.1.	Οφέλη για τους πελάτες.....	25
4.1.2.	Μειονεκτήματα για τους πελάτες.....	27
4.2.	Η πλευρά των τραπεζών.....	28
4.2.1.	Οφέλη για τις τράπεζες.....	28
4.2.2.	Μειονεκτήματα για τις τράπεζες.....	29
4.3.	Οι κίνδυνοι της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	29
5^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Μελέτη Περίπτωσης: Η ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα.....		33
5.1.	Ιστορική εξέλιξη.....	33
5.2.	Ο ρόλος των περιορισμών μεταφοράς κεφαλαίων (capital controls) στην εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα.....	35
5.3.	Εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τις ελληνικές τράπεζες.....	38
5.3.1.	Η περίπτωση της Alpha Bank.....	38
5.3.2.	Η περίπτωση της Εθνικής Τράπεζας.....	42
5.3.3.	Η περίπτωση της Eurobank.....	47
5.3.4.	Η περίπτωση της Τράπεζας Πειραιώς.....	51
6^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Συμπεράσματα.....		54
Βιβλιογραφία.....		57

Περίληψη

Οι εξελίξεις που έχουν σημειωθεί στον τομέα των ηλεκτρονικών υπολογιστών και του Διαδικτύου και η εξάπλωση που έχουν αμφότεροι γνωρίσει, έχει οδηγήσει στην αλλαγή της διαδικασίας των συναλλαγών και στη μετάβαση τους στην ηλεκτρονική εποχή. Στο πλαίσιο αυτό, ραγδαίες είναι και οι μεταβολές που σημειώθηκαν στον τραπεζικό κλάδο, με την εμφάνιση του νέου καναλιού διανομής των τραπεζικών υπηρεσιών, την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking). Σήμερα οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής τυγχάνουν ευρείας αποδοχής, τόσο από την πλευρά των πελατών που κάνουν χρήση των υπηρεσιών της, όσο και από την πλευρά των τραπεζών που συνεχώς εργάζονται για την περαιτέρω εξέλιξη και την ανάπτυξη του βαθμού καινοτομίας τους. Τραπεζικά ιδρύματα και πελάτες αποκομίζουν οφέλη από την εφαρμογή και χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι οποίες μειώνουν τα λειτουργικά κόστη στους πρώτους και εξοικονομούν χρόνο και χρήματα στους δεύτερους, χωρίς όμως να παραγνωρίζονται οι κίνδυνοι που συνδέονται με την χρήση των εν λόγω υπηρεσιών, που απορρέουν από την λειτουργία της μέσω Διαδικτύου. Στην Ελλάδα η ηλεκτρονική τραπεζική εφαρμόζεται από το σύνολο των τραπεζών που δραστηριοποιούνται στην χώρα, με χαμηλό βαθμό ωστόσο βαθμό διείσδυσης στους Έλληνες καταναλωτές, ιδιαίτερα σε σύγκριση με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Παρόλα αυτά, οι ελληνικές τράπεζες εργάζονται συνεχώς για βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών τους και παραγωγής υψηλού βαθμού καινοτομίας στον κλάδο, ώστε να αυξήσουν και τον βαθμό χρησιμοποίησής τους από την πλευρά των χρηστών.

Λέξεις – Κλειδιά: ηλεκτρονική τραπεζική, winbank, myAlfa web, Eurobank internet banking, i-bank

Abstract

The developments that have taken place in the IT and Internet sectors, both have led to radical changes in commerce and their transition to the electronic era. In this framework, changes in the banking sector, with the emergence of the new distribution channel for banking services, e-banking, are also rapid. Today, e-banking services are widely accepted both by customers who use their services and banks that are constantly working to further develop innovation. Banking institutions and customers derive benefits from the implementation and use of e-banking services, which reduce operational costs to the former and save time and money in the latter, but without neglecting the risks associated with the use of these services. In Greece, e-banking is applied by all banks operating in the country, with a low degree of penetration to Greek consumers, especially compared to the European average. Nevertheless, Greek banks are constantly working to improve their services and produce a high degree of innovation in the industry, to increase their use from their clients.

Keywords: e-banking, winbank, myAlpa web, Eurobank internet banking, i-bank

1^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Εισαγωγή

Οι εξελίξεις που έχουν σημειωθεί τα τελευταία χρόνια στον τομέα των ηλεκτρονικών υπολογιστών και του Διαδικτύου σε συνδυασμό με την εξάπλωση που έχουν γνωρίσει και οι δύο τομείς, έχουν οδηγήσει σε μεταβολές σε όλο το φάσμα διεκπεραίωσης συναλλαγών με τη μετάβασή τους στην ηλεκτρονική εποχή.

Στο πλαίσιο αυτό, ραγδαίες είναι και οι μεταβολές που σημειώνονται στον τραπεζικό κλάδο, με την εμφάνιση του νέου καναλιού διανομής των τραπεζικών υπηρεσιών, την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking). Σήμερα οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής τυγχάνουν ευρείας αποδοχής, τόσο από την πλευρά των πελατών που κάνουν χρήση των υπηρεσιών της, αποκομίζοντας αυξημένη ικανοποίηση, όσο και από την πλευρά των τραπεζών που συνεχώς εργάζονται για την περαιτέρω εξέλιξη και την ανάπτυξη του βαθμού καινοτομίας τους. Τόσο τα τραπεζικά ιδρύματα όσο και οι πελάτες αποκομίζουν οφέλη από την εφαρμογή και χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι οποίες μειώνουν τα λειτουργικά κόστη στους πρώτους και εξοικονομούν χρόνο και χρήματα στους δεύτερους.

Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής ο χρήστης αποκτά τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει τις εργασίες που διεκπεραιώνει και στα φυσικά καταστήματα των τραπεζών, με οικονομικότερες όμως χρεώσεις και με μεγαλύτερη ευκολία και ταχύτητα. Βέβαια, η χρήση του εν λόγω καναλιού διανομής των τραπεζικών υπηρεσιών συνδέεται και με συγκεκριμένους κινδύνους, που πηγάζουν κυρίως από το γεγονός ότι το σύστημα λειτουργεί Διαδικτυακά, συνεπώς θα πρέπει να υπάρχει μέριμνα για το ζήτημα της ασφάλειας.

Στην Ελλάδα η ηλεκτρονική τραπεζική έχει εισαχθεί από το 1997 και σήμερα εφαρμόζεται από το σύνολο των τεσσάρων τραπεζών που δραστηριοποιούνται στην χώρα, με χαμηλό βαθμό ωστόσο βαθμό διείσδυσης στους Έλληνες καταναλωτές, ιδιαίτερα σε σύγκριση με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Παρόλα αυτά, οι ελληνικές τράπεζες εργάζονται συνεχώς για βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών τους με επίκεντρο την ανάπτυξη υψηλού βαθμού καινοτομίας, ώστε να αυξήσουν και τον βαθμό χρησιμοποίησής των εφαρμογών ηλεκτρονικής τραπεζικής από την πλευρά των πελατών τους.

Στην παρούσα Διπλωματική Διατριβή πραγματοποιείται αναλυτική παρουσίαση της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) ως στοιχείο των σύγχρονων ηλεκτρονικών συναλλαγών, καθώς και όλου του φάσματος των υπηρεσιών που προσφέρονται από τα τραπεζικά ιδρύματα στο πλαίσιο λειτουργίας της.

Ειδικότερα, σκοπός της εργασίας είναι να παρουσιάσει το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από τις ελληνικές τράπεζες, καθώς και των καινοτομιών που έχει εφαρμόσει καθεμία, ώστε να δημιουργηθεί ένα ενιαίο πλαίσιο ανάλυσης του ηλεκτρονικού αυτού καναλιού διανομής των υπηρεσιών τους για την Ελλάδα, ώστε να αποτελέσει βάση για συγκρίσεις με άλλες χώρες, αλλά και πλαίσιο διαπίστωσης δυνάμεων και αδυναμιών της σε επίπεδο χώρας.

Για τον σκοπό αυτό, η ανάλυση επιμερίζεται σε τέσσερα κεφάλαια: Στο 1ο Κεφάλαιο της εργασίας ο αναγνώστης εισάγεται στην έννοια των ηλεκτρονικών συναλλαγών και της ηλεκτρονικής τραπεζικής, με παράθεση των κύριων εξελίξεων που έλαβαν χώρα στον κλάδο και συνέβαλαν στη διαμόρφωση της σημερινής του μορφής. Εν συνεχεία, στο 2ο Κεφάλαιο παρουσιάζονται αναλυτικά όλες οι δυνατότητες που προσφέρουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής και αμέσως μετά στο 3^ο Κεφάλαιο παρατίθενται τα πλεονεκτήματά της, αλλά και τα μειονεκτήματά της τόσο από την σκοπιά των χρηστών της υπηρεσίας, όσο και από τη σκοπιά των τραπεζών. Ιδιαίτερη μνεία γίνεται στους κινδύνους που συνδέονται με την ηλεκτρονική τραπεζική, τους τρόπους που διαρρέουν τα δεδομένα του χρήστη, αλλά και τους τρόπους με τους οποίους αυτό μπορεί να αποφευχθεί. Στο 5^ο Κεφάλαιο, παρατίθεται ως μελέτη περίπτωσης, η εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τις ελληνικές τράπεζες, με ειδική αναφορά στις δυνατότητές που προσφέρουν στον χρήστη, αλλά και στις καινοτομίες που κάθε μία έχει εισάγει. Τέλος, το πόνημα ολοκληρώνεται με την παρουσίαση των βασικών συμπερασμάτων της εργασίας

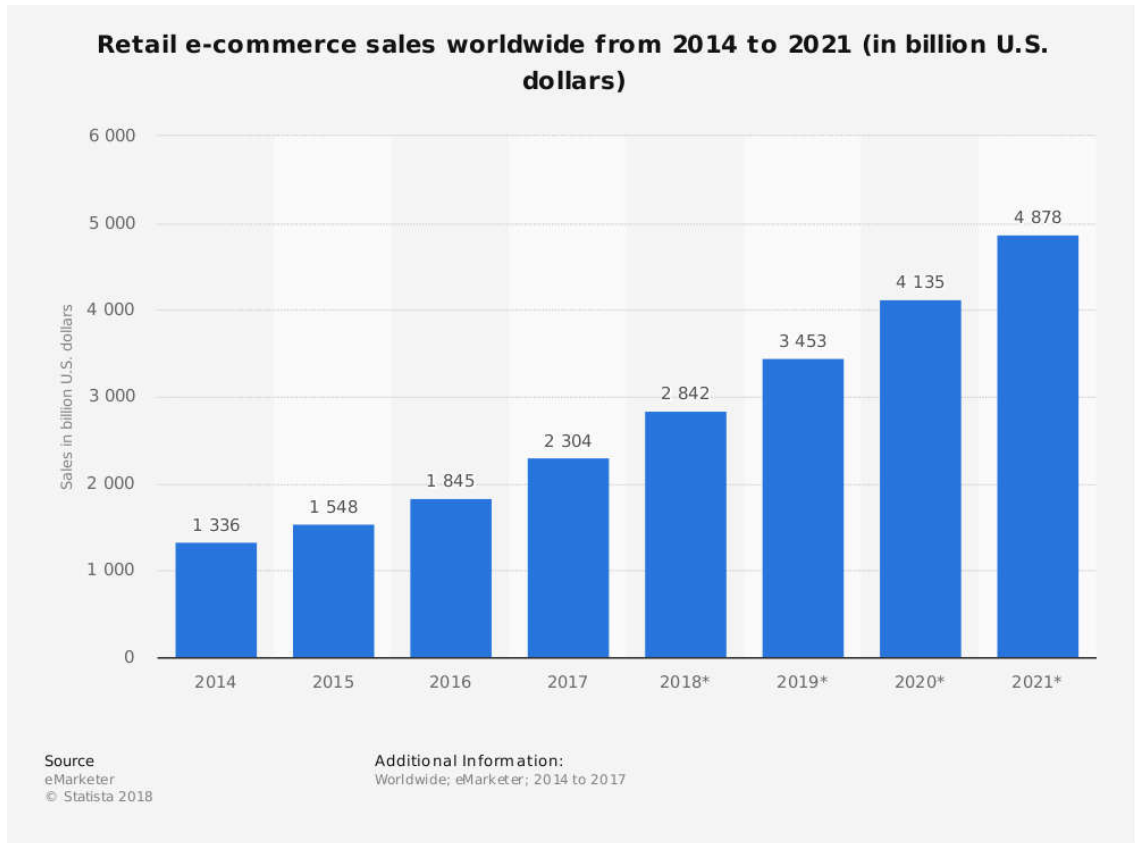
2^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Ηλεκτρονικές Συναλλαγές και Ηλεκτρονική Τραπεζική

2.1. Ορισμός των Ηλεκτρονικών Συναλλαγών

Η πρόοδος στις τεχνολογίες της επικοινωνίας την τελευταία δεκαετία του εικοστού αιώνα άνοιξε το δρόμο για ανάπτυξη καινοτομιών σε πληθώρα κλάδων, προωθώντας την ταχεία παγκοσμιοποίηση. Η σύγκλιση των τηλεπικοινωνιών και της τεχνολογίας των υπολογιστών γέννησε το πλέον διαδεδομένο σήμερα σύστημα οργάνωσης των επικοινωνιών, το Διαδίκτυο, το οποίο με την εμφάνισή του έδωσε μία νέα προοπτική στο μέλλον των επιχειρήσεων (Javalgi, 1983). Οι νέες δυνατότητες που αποκαλύφθηκαν για τις επιχειρήσεις με την εμφάνιση του Διαδικτύου ανέδειξαν πρωτοφανείς ευκαιρίες για επανεξέταση των στρατηγικών επιχειρηματικών τους μοντέλων, διαδικασιών και σχέσεων (Pons, et. al., 2003).

Οι ηλεκτρονικές εμπορικές συναλλαγές μέσω του Διαδικτύου, γνωστές υπό τον όρο «ηλεκτρονικό εμπόριο» (e-commerce), αυξήθηκαν γρήγορα, ιδιαίτερα από το 2000 κι έπειτα (Pons, et. al., 2003). Πλέον, οι ηλεκτρονικές συναλλαγές αποτελούν πολύ σημαντικό μέρος του συνόλου των εμπορικών συναλλαγών, είτε αυτές αφορούν συναλλαγές λιανικής πώλησης, είτε χονδρικής, θέτοντας στο επίκεντρο ζητήματα ασφαλείας, ιδιωτικότητας, φορολογικά θέματα, αλλά και θέματα υποδομής, ως άμεσα συνυφασμένες με το Διαδίκτυο και του κινδύνους που σχετίζονται με αυτό (Mullane, et. al., 2001). Ειδικότερα, για την επόμενη τριετία προβλέπεται αύξηση των πωλήσεων μέσω ηλεκτρονικών συναλλαγών από 1,3 τρισεκατομμύρια δολάρια το 2014 σε 4,5 τρισεκατομμύρια δολάρια το 2021, η οποία μεταφράζεται σε ποσοστό +246,15% (Διάγραμμα 1) (Global E-commerce, 2018).

Λαμβάνοντας υπόψη ότι ως επιχείρηση νοείται οποιαδήποτε δραστηριότητα, που αποσκοπεί στην πραγματοποίηση κέρδους, οι ηλεκτρονικές συναλλαγές θα πρέπει να θεωρούνται επιχειρηματική δραστηριότητα, καθώς ενσωματώνουν σε σημαντικό βαθμό επιχειρηματικές διαδικασίες, τεχνολογίες και συστήματα τηλεπικοινωνιών, αλλά και εισαγωγής πληροφοριών (Fink, 2006).



Διάγραμμα 1: Πωλήσεις μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου 2014 – 2021, Πηγή: www.statista.com

Ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι δυνατό να πραγματοποιούνται μεταξύ όλων των συνδυασμών επιχειρήσεων – καταναλωτών και κρατών, τα κυριότερα μοντέλα εκ των οποίων είναι τα εξής

Μεταξύ των μοντέλων του ηλεκτρονικού εμπορίου τα κυριότερα είναι τα εξής (Schneider, 2015):

- 1) Επιχείρηση προς επιχείρηση - B2B (Business to Business),
- 2) Επιχείρηση προς καταναλωτή - B2C (Business to Consumer),
- 3) Επιχείρηση προς Κυβέρνηση - B2G (Business to Government),
- 4) Καταναλωτής προς καταναλωτή - C2C (Consumer to Consumer),
- 5) Κυβέρνηση προς επιχείρηση - G2B (Government to Business).

Από τα παραπάνω, το μοντέλο επιχείρηση-προς-επιχείρηση (B2B) και επιχείρηση-προς-καταναλωτής (B2C) είναι τα δύο θεμελιώδη, αφού αντιπροσωπεύουν το μεγαλύτερο μέρος των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Ειδικότερα στο μοντέλο συναλλαγών μεταξύ επιχειρήσεων - B2B (Business to Business) – και τα δύο μέρη της συναλλαγής είναι εμπορικοί οργανισμοί, ενώ στο μοντέλο συναλλαγών μεταξύ επιχείρησης και καταναλωτή - B2C (Business to Consumer) – η μία πλευρά της συναλλαγής είναι μία εμπορική επιχείρηση (πωλητής) και η άλλη το άτομο (αγοραστής) (Schneider, 2015).

2.2. Ιστορική Εξέλιξη

Η εξέλιξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και των ηλεκτρονικών συναλλαγών μέχρι τη μορφή που έχουν λάβει σήμερα μπορεί να αποδοθεί στο συνδυασμό αναπτυξιακής και τεχνολογικής καινοτομίας. Αν και το Διαδίκτυο, το οποίο διαδραμάτισε τον πλέον καθοριστικό ρόλο στην παραπάνω εξέλιξη, εμφανίστηκε στα τέλη της δεκαετίας του 1960, οι ηλεκτρονικές συναλλαγές και το εμπόριο ξεκίνησαν με την άφιξη του παγκόσμιου ιστού (World Wide Web – www) και των φυλλομετρητών (browsers) τη δεκαετία του 1990.

Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές εμφανίστηκαν για πρώτη φορά στις αρχές της δεκαετίας του 1970 με καινοτομίες όπως (Javalgi, 1983):

- η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων (electronic funds transfer - EFT), με την οποία κεφάλαια μπορούν να δρομολογούνται ηλεκτρονικά από έναν οργανισμό στον άλλο,
- η ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων (electronic data interchange - EDI), με την οποία μεταφέρονται έγγραφα, τα οποία διευρύνουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές από καθαρά χρηματοπιστωτικές σε άλλους τύπους συναλλαγών,
- τα δια-οργανωσιακά συστήματα (inter-organizational systems - IOS), τα οποία αποτελούν συστήματα που επιτρέπουν τη ροή πληροφοριών που πρέπει να αυτοματοποιηθούν μεταξύ των οργανισμών προκειμένου να επιτευχθεί ένα επιθυμητό σύστημα διαχείρισης της αλυσίδας εφοδιασμού, που επιτρέπει την ανάπτυξη της ανταγωνιστικότητας

Ορισμένα σημαντικά γεγονότα που συνέβαλαν στην ιστορική αυτή εξέλιξη των ηλεκτρονικών συναλλαγών παρουσιάζονται ως ακολούθως (Pons, et. al., 2003):

1984: Οι ηλεκτρονικές ανταλλαγές δεδομένων (EDI) τυποποιήθηκαν μέσω ASC X12. Αυτό αποτέλεσε την πρώτη εγγύηση ότι οι εταιρείες θα είναι σε θέση να ολοκληρώνουν συναλλαγές μεταξύ τους με αξιοπιστία.

1992: Η εταιρεία «CompuServe» προσφέρει ηλεκτρονικά προϊόντα λιανικής στους πελάτες της. Αυτό δίνει στους ανθρώπους την πρώτη ευκαιρία να αγοράσουν πράγματα από τον υπολογιστή τους.

1994: Εμφανίζεται η «Netscape», παρέχοντας στους χρήστες ένα απλό πρόγραμμα περιήγησης για πλοήγηση στο Διαδίκτυο μεριμνώντας για το ζήτημα της ασφάλειας με την ανάπτυξη της τεχνολογίας «Secure Sockets Layer».

1995: Ξεκινούν τη λειτουργία τους δύο από τα μεγαλύτερα ονόματα στο ηλεκτρονικό εμπόριο: Amazon.com και eBay.com.

1997: Η DSL ή η Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή παρέχει γρήγορη και συνεχόμενη υπηρεσία Internet σε συνδρομητές σε όλη την Καλιφόρνια. Αυτό προτρέπει τους ανθρώπους να δαπανούν περισσότερο χρόνο και χρήματα online.

1999: Οι δαπάνες λιανικής στο Διαδίκτυο φτάνουν τα 20 δισεκατομμύρια δολάρια.

2000: Η κυβέρνηση των Ηνωμένων Πολιτειών επέκτεινε τις ρυθμίσεις σχετικά με τους φόρους συναλλαγών στο Διαδίκτυο μέχρι τουλάχιστον το 2005.

Από τα παραπάνω γίνεται αντιληπτό ότι η ανάπτυξη του Διαδικτύου διαδραμάτισε καθοριστικό ρόλο στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και στη διάδοση των ηλεκτρονικών συναλλαγών, καθώς έδωσε τη δυνατότητα σε πολύ μεγάλο αριθμό χρηστών να εμπλακούν σε ηλεκτρονικές συναλλαγές, αυξάνοντας την εμβέλεια και τη δυναμική τους πολύ πέρα από αυτή που θα είχαν αν συμμετείχαν μόνο μεγάλες εταιρείες. Η εισαγωγή και η ανάπτυξη του Διαδικτύου στον κλάδο των επιχειρήσεων και του εμπορίου επέφερε λοιπόν καθοριστικές αλλαγές στις δραστηριότητές τους, αλλά και στον τρόπο οργάνωσής τους. Εύλογα χαρακτηρίζεται ως «Επανάσταση του 21ου αιώνα», παρόμοιας δυναμικής με άλλες θεμελιώδεις αλλαγές που έχουν συντελεστεί, όπως η Βιομηχανική Επανάσταση τον 18ο αιώνα (Carey, 2003).

Η διάδοση των ηλεκτρονικών ενισχύθηκε και από την ανάπτυξη άλλων καναλιών διανομής ή μορφών επικοινωνίας που στηρίχθηκαν στο Διαδίκτυο και εξασφάλισαν την συσσώρευση της απαιτούμενης κρίσιμης μάζας, ώστε να ξεκινήσει η περίοδος της αλλαγής. Ενδεικτικές αποτελούν οι εξελίξεις στον χώρο της κινητής τηλεφωνίας, αλλά και γενικότερα των φορητών συσκευών, όπως και της ψηφιακής τηλεόρασης, που τα τελευταία χρόνια είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με την πραγματοποίηση συναλλαγών στο Διαδίκτυο (Carey, 2003).

Η παραπάνω αλματώδης ανάπτυξη στον κλάδο των δικτύων και των τηλεπικοινωνιών οδήγησε στη διάνοιξη νέων οριζόντων στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, διευρύνοντας συνεχώς τις δυνατότητές τους. Σήμερα μέσω των δικτύων υπολογιστών έχει αρθεί το πρόβλημα των αποστάσεων και το τοπίο στις επικοινωνίες έχει μεταβληθεί άρδην. Το Διαδίκτυο διαδραματίζει διττό ρόλο: αφενός είναι μία ανεξάντλητη πηγή πληροφοριών με συνεχή διαθεσιμότητα, αφετέρου συνδέει τους χρήστες μεταξύ τους χωρίς γεωγραφικούς περιορισμούς. Επιπρόσθετα, οι γραμμές διασύνδεσης με το Διαδίκτυο έχουν επεκταθεί όσον αφορά την χωρητικότητά τους, εξασφαλίζοντας τις απαραίτητες προϋποθέσεις για σύνδεση μεγάλου αριθμού χρηστών και για την ανάπτυξη καινοτόμων δυνατοτήτων. Οι νέες αυτές δυνατότητες επηρεάζουν αναπόφευκτα και τον κλάδο των ηλεκτρονικών συναλλαγών, στον οποίο έχουν δώσει μία νέα διάσταση (Standing, 2000).

2.3. Η Εμφάνιση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Από την ανάλυση που προηγήθηκε σχετικά με την εξέλιξη του κλάδου των ηλεκτρονικών συναλλαγών γίνεται αντιληπτή η κρίσιμη επιρροή των εξελίξεων στον τομέα τηλεπικοινωνιών και ιδιαίτερα του Διαδικτύου. Οι εξελίξεις αυτές είναι αναμενόμενο να επηρέασαν και τον τραπεζικό κλάδο, καθώς έδιναν τη δυνατότητα σε όλα τα ιδρύματα και οργανισμούς που δραστηριοποιούνται σε αυτόν να έχουν πρόσβαση σε νέα, εναλλακτικά δίκτυα επικοινωνίας.

Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και οι οργανισμοί αντιλήφθηκαν την αλλαγή και άρχισαν να προσανατολίζονται στη διαμόρφωση και στην ανάπτυξη του δικού τους δικτύου ηλεκτρονικών συναλλαγών, ώστε να επωφεληθούν από τις εξελίξεις της τεχνολογίας και τη διεθνοποίηση των αγορών, στοχεύοντας στην ανάπτυξη της

ανταγωνιστικότητάς τους, μέσω του εκσυγχρονισμού του τεχνολογικού τους εξοπλισμού, αλλά και της εισαγωγής νέων υπηρεσιών (Shah & Clarke, 2009).

Έτσι, η εξέλιξη της τραπεζικής, η οποία έλαβε χώρα τα τελευταία χρόνια, κατά κύριο λόγο αποδίδεται στα νέα κανάλια διανομής των τραπεζικών προϊόντων και λιγότερο την ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Ειδικότερα, τα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες καθαυτά λόγω παρουσιάζουν μικρή διαφοροποίηση σήμερα σε σχέση με αυτά που παρέχοντας μερικά χρόνια πριν, χωρίς φυσικά αυτό να σημαίνει πως δεν υπάρχουν τροποποιήσεις, προσθήκες, κλπ. Ωστόσο, η σημαντική διαφοροποίηση παρατηρείται στα κανάλια διανομής των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, οι οποίες είναι τόσο εκτεταμένες στο βαθμό που έχουν μεταβάλλει ριζικά τον τρόπο με τον οποίο οι τράπεζες παρέχουν τις υπηρεσίες τους στους πελάτες τους (Σινανιώτη – Μαρούδη & Φαρσαρώτας, 2005).

Το Διαδίκτυο και οι σχετικές με αυτό εξελίξεις, οδήγησε στο μεγαλύτερο ποσοστό των αλλαγών αυτών, καθώς αποτελώντας αναπόσπαστο στοιχείο της καθημερινής ζωής μεγάλου αριθμού χρηστών, οδήγησε στην ανάγκη διαχείρισης και των τραπεζικών συναλλαγών από οπουδήποτε και σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή. Η ανάγκη αυτή αυξάνεται διαρκώς, δίνοντας το έναυσμα στις τράπεζες να προσφέρουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες εύκολης και άμεσης πρόσβασης στους πελάτες τους. Με αυτό τον τρόπο οι τράπεζες τροποποίησαν και επέκτειναν την επιχειρηματική τους δραστηριότητα με γνώμονα την επέκταση της χρήσης του Διαδικτύου, τόσο προς την κατεύθυνση της προώθησης των υπηρεσιών τους όσο και προς την κατεύθυνση πώλησης των προϊόντων τους. Αναπτύχθηκε λοιπόν η «ηλεκτρονική τραπεζική» - «*e-banking*», ως ένα ηλεκτρονικό εργαλείο πραγματοποίησης των συμβατικών τραπεζικών εργασιών (Σινανιώτη – Μαρούδη & Φαρσαρώτας, 2005).

Όπως ήδη συζητήθηκε κατά την ανάλυση της ιστορικής εξέλιξης των ηλεκτρονικών συναλλαγών, ήδη από τις αρχές της δεκαετίας του 1970, εμφανίζεται το πρώτο είδος ηλεκτρονικής συναλλαγής, η *ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων* (electronic funds transfer - EFT), η οποία έλαβε χώρα μεταξύ τραπεζών διαμέσου ασφαλών ιδιωτικών δικτύων, επιφέροντας δραματική αλλαγή στο τοπίο των χρηματοπιστωτικών αγορών (Javalgi, 1983; Σινανιώτη – Μαρούδα & Φαρσαρώτας, 2005).

Έως τα τέλη της δεκαετίας του 1980, οι σημαντικότερες τράπεζες των Ηνωμένων Πολιτειών, είχαν αναπτύξει την απαραίτητη υποδομή δικτύων και εισήγαγαν την έννοια του «home banking» ή «PC banking», προσφέροντας για πρώτη φορά στους πελάτες τους τη δυνατότητα εκτέλεσης βασικών τραπεζικών εργασιών από τον χώρο τους με τη μεσολάβηση του ηλεκτρονικού τους υπολογιστή διαμέσου του ιδιόκτητου δικτύου τους και με τη χρήση ειδικού λογισμικού. Σκοπός τους ήταν η γνωριμία αυτής της νέας υπηρεσίας στους πλέον απαιτητικούς τους πελάτες, στους οποίους διέθεσαν το σχετικό λογισμικό δωρεάν.

Την επόμενη δεκαετία το «home banking» διαδέχθηκε το «internet banking», το οποίο αποτέλεσε εξέλιξη του πρώτου, με σημαντικότερη διαφορά του όμως το ότι δεν απαιτεί πλέον την χρήση ειδικού λογισμικού από την πλευρά των πελατών και ιδιόκτητου δικτύου από την πλευρά των τραπεζών, γεγονός που μεταφράζεται σε πολύ χαμηλότερο κόστος. Καθοριστική σε αυτή την εξέλιξη ήταν η συμβολή του Διαδικτύου, το οποίο ως ανοιχτό σύστημα, έδωσε την ευκαιρία στις τράπεζες να το εκμεταλλευτούν ως μέθοδο πρόσβασής τους σε νέες αγορές και περισσότερους πελάτες.

Η ηλεκτρονική τραπεζική με την μορφή που περιεγράφηκε παραπάνω εισήχθη για πρώτη φορά το 1990 από την Wells Fargo Bank στις Ηνωμένες Πολιτείες, ενώ στα τέλη της ίδιας δεκαετίας ιδρύθηκαν και τα πρώτα τραπεζικά ιδρύματα που δραστηριοποιούνται μόνο μέσω διαδικτύου και προσφέρουν τις υπηρεσίες του σε διεθνές επίπεδο. Οι τράπεζες αυτές καλούνται «εικονικές τράπεζες» - «internet – only banks» και πρώτη στον κλάδο εμφανίστηκε το 1995 η Security First Network Bank στο Κεντάκι των Ηνωμένων Πολιτειών (Σινανιώτη – Μαρούδη & Φαρσαρώτας, 2005).

Σήμερα, το σύνολο των τραπεζών διαθέτει διαδικτυακή παρουσία, η οποία κυρίως στηρίζεται στη δημιουργία διαδικτυακού τόπου, όπου παρέχουν στους πελάτες τους πληθώρα πληροφοριών. Με την είσοδό τους στην εποχή της ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι τράπεζες αποσκοπούν στην υποκατάσταση τμήματος της επικοινωνίας τους με τους πελάτες τους, αλλά και του συμβατικού δικτύου διάθεσης των υπηρεσιών τους, δηλαδή των καταστημάτων τους, ώστε να επιτύχουν ελαχιστοποίηση του κόστους λειτουργίας και διάθεσης των υπηρεσιών τους (Σινανιώτη – Μαρούδη & Φαρσαρώτας, 2005).

Οι διεθνείς εξελίξεις, κυρίαρχο γνώρισμα των οποίων είναι η παγκοσμιοποίηση των αγορών και η ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών των επικοινωνιών και της πληροφορικής, άλλαξαν το τοπίο στον τραπεζικό κλάδο. Ειδικότερα, οι τράπεζες αναγνωρίζοντας τη μεταβολή του επιχειρηματικού περιβάλλοντος στον κλάδο που δραστηριοποιούνται, αλλά και γενικά να στράφηκαν σε νέες υπηρεσίες, συνδυαστικά με νέα εναλλακτικά δίκτυα διανομής των υπηρεσιών τους, με πιο αντιπροσωπευτικό εκπρόσωπό τους αυτό της ηλεκτρονικής τραπεζικής – «e-banking» (Nixon & Dixon, 2000).

Για την περαιτέρω ανάλυση του όρου, ο οποίος αποτελεί και κεντρικό στοιχείο της παρούσας μελέτης, να σημειωθεί ότι η έννοια συναντάται είτε με τον διεθνή όρο «internet banking», ο οποίος στα ελληνικά αποδίδεται ως «διαδικτυακή τραπεζική», είτε πιο συχνά με τον ισοδύναμο «e-banking», ο οποίος στα ελληνικά αποδίδεται ως «ηλεκτρονική τραπεζική».

Ένας σύντομος, αλλά περιεκτικός ορισμός που έχει δοθεί από τον Αγγέλη (2005) για την έννοια αναφέρει πως με τον όρο «ηλεκτρονική τραπεζική» νοούνται όλες οι δυνατές συναλλαγές που μπορούν να διενεργηθούν μέσω μιας τράπεζας, τελούνται όμως με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων και δεν απαιτούν φυσική παρουσία του πελάτη στην τράπεζα.

Στην ανάλυση των Nixon & Dixon (2000) σημειώνεται πως η ηλεκτρονική τραπεζική αποτελεί την αυτοματοποιημένη παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικών καναλιών επικοινωνίας απευθείας στους πελάτες.

Πιο ολοκληρωμένος και αναλυτικός είναι ο ορισμός που δίνεται από το Συνέδριο Ενωμένων Εθνών για το Εμπόριο και την Ανάπτυξη, κατά τον οποίο η ηλεκτρονική τραπεζική αναφέρεται στην εκτέλεση όλου του φάσματος των τραπεζικών συναλλαγών, περιλαμβάνοντας ιδιώτες και εταιρικούς πελάτες, οι οποίοι διεξάγουν εργασίες όπως πληρωμές, μεταφορές χρημάτων, δανεισμό, πιστωτικές κάρτες και άλλα (United Nations Conference on Trade and Development, 2002).

Τέλος, κατά την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών (2003), ηλεκτρονική τραπεζική αποτελεί οποιαδήποτε εμπορική συναλλαγή, η οποία λαμβάνει χώρα μεταξύ της τράπεζας και των πελατών της, με τη χρήση ηλεκτρονικών δικτύων και συμβάλλει στην πώληση τραπεζικών προϊόντων ή υπηρεσιών. Στην κατηγορία της ηλεκτρονικής

τραπεζικής περιλαμβάνεται πέρα από την τραπεζική μέσω διαδικτύου που αναφέρθηκε παραπάνω, η τραπεζική μέσω κινητών συσκευών (mobile banking), καθώς και η τραπεζική μέσω τηλεφώνου (phone banking), οι οποίες αναλύονται πιο διεξοδικά στην ενότητα που ακολουθεί.

2.4. Είδη Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Σύμφωνα με τους Σινανιώτη – Μαρούδη & Φαρσαρώτα (2005), η ηλεκτρονική τραπεζική, ανάλογα με το κανάλι που χρησιμοποιεί για την πραγματοποίηση των τραπεζικών συναλλαγών, διακρίνεται σε διαδικτυακή τραπεζική (internet banking), τραπεζική μέσω κινητών συσκευών (mobile banking) και σε τραπεζική μέσω τηλεφώνου (phone banking). Τα τρία αυτά κύρια είδη ηλεκτρονικής τραπεζικής περιγράφονται αναλυτικότερα ως ακολούθως:

Διαδικτυακή τραπεζική - Internet banking

Η τραπεζική μέσω διαδικτύου (internet banking), η οποία συχνά αναφέρεται και ως on-line banking ή web-banking χρησιμοποιεί για την πραγματοποίηση των τραπεζικών εργασιών το Διαδίκτυο. Πιο συγκεκριμένα, προκειμένου ο χρήστης να εισέλθει και να κάνει χρήση των υπηρεσιών της, θα πρέπει απαραίτητως αφενός να διαθέτει ηλεκτρονικό υπολογιστή, αφετέρου να έχει πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Εφόσον διαθέτει τα δύο παραπάνω, η τράπεζα του δίνει τη δυνατότητα να λαμβάνει πληροφορίες και να εκτελεί την πλειοψηφία σχεδόν των τραπεζικών συναλλαγών, τις οποίες θα πραγματοποιούσε και σε ένα κατάστημα.

Για την πρόσβαση σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου, ο ενδιαφερόμενος χρήστης θα πρέπει να διαθέτει τραπεζικό λογαριασμό στην τράπεζα, στο σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής της οποίας τον ενδιαφέρει να έχει πρόσβαση και να κάνει σχετική αίτηση. Με την παραλαβή της αίτησης η τράπεζα του παραδίδει τον κωδικό ταυτότητας χρήστη (User ID), καθώς και τον προσωπικό του κωδικό αναγνώρισης (PIN), ώστε να κάνει την πρώτη του είσοδο στο σύστημα. Ο κωδικός αυτός με την πρώτη είσοδο αντικαθίσταται για λόγους ασφαλείας.

Τραπεζική μέσω κινητών συσκευών - Mobile banking

Η τραπεζική μέσω κινητών συσκευών αποτελεί μία νέα δυνατότητα πρόσβασης σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, η οποία αναπτύχθηκε λόγω της εξέλιξης των κινητών τηλεφώνων και συσκευών που σημειώθηκε την τελευταία δεκαετία. Από το 2007, οπότε κι εμφανίστηκε η πρώτη «έξυπνη» συσκευή κινητού τηλεφώνου από την εταιρεία Apple, άνοιξε ο δρόμος για ένα εναλλακτικό κανάλι πραγματοποίησης συναλλαγών, το οποίο εκμεταλλεύτηκαν άμεσα και τα τραπεζικά ιδρύματα. Το συγκεκριμένο είδος ηλεκτρονικής τραπεζικής παρουσιάζει ιδιαίτερα δυναμική ανάπτυξη, λόγω της ραγδαίας εξάπλωσης των νέων κινητών συσκευών (smartphone, tablets) στη ζωή των ανθρώπων.

Για την πρόσβαση στις υπηρεσίες του mobile banking είναι απαραίτητη η κατοχή συσκευής που υποστηρίζει την πρόσβαση στο Διαδίκτυο (smartphones), αλλά και η σύνδεση με το Διαδίκτυο. Ο χρήστης αποκτά πρόσβαση στις υπηρεσίες mobile banking με την απόκτηση κωδικών πρόσβασης που του δίνονται από την τράπεζα.

Το είδος αυτό προσομοιάζει με το πρώτο, της διαδικτυακής τραπεζικής, καθώς ουσιαστικά αποτελεί εξέλιξή του. Ωστόσο, λόγω της φύσης των κινητών συσκευών, προσδίδει μεγαλύτερη ευελιξία κι αμεσότητα πρόσβασης στον χρήστη.

Τραπεζική μέσω τηλεφώνου - Phone banking

Η τραπεζική μέσω τηλεφώνου αποτελεί ένα εναλλακτικό δίκτυο διανομής των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής, το οποίο απευθύνεται σε εκείνο το τμήμα των χρηστών που επιθυμούν να έχουν τα πλεονεκτήματα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, ωστόσο δεν διαθέτουν τον κατάλληλο βαθμό εξοικείωσης με τις τεχνολογίες των υπολογιστών, των smartphones και του Διαδικτύου. Οι τραπεζικές συναλλαγές πραγματοποιούνται μέσω τηλεφώνου και για την πρόσβαση στις προσφερόμενες υπηρεσίες απαιτούνται και πάλι οι απαραίτητοι κωδικοί πρόσβασης. Με τρεις τρόπους μπορεί να χρησιμοποιηθεί αυτό το είδος τραπεζικής και συγκεκριμένα (α) μέσω τηλεφωνικού αντιπροσώπου της τράπεζας, (β) μέσω του συστήματος αναγνώρισης φωνής, (γ) μέσω του μενού επιλογών στο οποίο υπάρχει δυνατότητα περιήγησης και επιλογής με πλήκτρα Σινανιώτη – Μαρούδη & Φαρσαρώτας (2005).

3ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Οι Δυνατότητες της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

3.1. Οικονομικές Συναλλαγές

Η πρώτη και βασική δυνατότητα της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η πραγματοποίηση οικονομικών συναλλαγών. Στις οικονομικές συναλλαγές ανήκουν όλες οι συναλλαγές που μπορεί ο πελάτης κάθε τράπεζας να πραγματοποιήσει από τα ταμεία των υποκαταστημάτων των τραπεζών. Οι οικονομικές συναλλαγές μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής φυσικά δεν απαιτούν την παρουσία του πελάτη σε κάποιο κατάστημα, αλλά πραγματοποιούνται εξ αποστάσεως. Αυτό μεταφράζεται σε εξοικονόμηση χρόνου για τους χρήστες, αφού μπορούν να ολοκληρώσουν τις καθημερινές συναλλαγές τους ηλεκτρονικά, από την άνεση του χώρου τους. Σε αυτό το είδος των συναλλαγών εντάσσονται οι μεταφορές σε λογαριασμούς, οι πληρωμές λογαριασμών, καρτών, δανείων, φόρων και γενικότερα οφειλών προς το Δημόσιο (Αγγελής, 2005).

Μία βασική κατηγορία οικονομικών συναλλαγών είναι οι μεταφορές κεφαλαίων, δηλαδή χρημάτων μεταξύ των λογαριασμών που διατηρεί ο ίδιος χρήστης στην ίδια τράπεζα ή μεταξύ λογαριασμών διαφορετικών πελατών της ίδιας τράπεζας. Οι μεταφορές χρημάτων μεταξύ λογαριασμών που διατηρούνται από τον ίδιο πελάτη στην τράπεζα είναι μία απλή διαδικασία, η οποία περιγράφεται ως εξής: Ο πελάτης επιλέγει τον λογαριασμό χρέωσης και πίστωσης και πληκτρολογεί το ποσό που επιθυμεί να μεταφέρει. Έπειτα επιλέγει την χρονική στιγμή που επιθυμεί να μεταφερθεί το ποσό και μπορεί να είναι άμεσα ή μεταχρονολογημένα. Στο τέλος, επιβεβαιώνεται η συναλλαγή, και καταχωρείται κωδικός επιβεβαίωσης για τη διασφάλιση της διαδικασίας. Αφού γίνει η επιβεβαίωση της εκτέλεσης, στην οθόνη του χρήστη εμφανίζονται όλα τα στοιχεία που επέλεξε και καταχώρισε, ώστε να τα ελέγξει και να προχωρήσει σε ολοκλήρωση της μεταφοράς. Το σύστημα παρέχει τη δυνατότητα αποθήκευσης κι εκτύπωσης της εντολής μεταφοράς, ως αποδεικτικό πραγματοποίησης της συναλλαγής, όπως και σε όλες τις οικονομικές συναλλαγές (Αγγέλης, 2005).

Παρόμοια είναι και η διαδικασία μεταφοράς κεφαλαίων μεταξύ λογαριασμών διαφορετικών πελατών της τράπεζας, με τη διαφορά ότι αφού επιλεγεί ο λογαριασμός

χρέωσης και πληκτρολογηθεί ο λογαριασμός πίστωσης, το σύστημα επιβεβαιώνει τη συναλλαγή με την χρήση κωδικού ασφαλείας, που αποστέλλεται στο κινητό τηλέφωνό του και πρέπει να εισαχθεί για να προχωρήσει η διαδικασία. Επίσης, προς αποφυγή λαθών το σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής ελέγχει αν ο λογαριασμός τρίτου που πληκτρολογήθηκε είναι έγκυρος ή περιέχει κάποιο λάθος με την χρήση του ελέγχου check digit (Αγγέλης, 2005).

3.2. Μεταφορές εμβασμάτων

Μία ξεχωριστή κατηγορία οικονομικών συναλλαγών, που απαιτεί την διατραπεζική συνεργασία αποτελούν οι μεταφορές εμβασμάτων, δηλαδή κεφαλαίων μεταξύ τραπεζών. Οι μεταφορές εμβασμάτων στην Ελλάδα πραγματοποιούνται μέσω του συστήματος διατραπεζικών συναλλαγών ΔΙΑΣ, στο οποίο συμμετέχουν όλες οι ελληνικές τράπεζες. Η διαδικασία μεταφοράς εμβασμάτων είναι παρόμοια με τη διαδικασία μεταφοράς κεφαλαίων εντός τράπεζας, που περιεγράφηκε στην ενότητα που προηγήθηκε. Έτσι και εδώ αρχικά επιλέγεται ο λογαριασμός από τον οποίο θα χρεωθεί το έμβασμα κι έπειτα η τράπεζα του λήπτη του εμβάσματος εισάγοντας ταυτόχρονα τον αριθμό του λογαριασμού που πρόκειται να πιστωθεί με το ποσό του εμβάσματος. Και στην περίπτωση αυτή πραγματοποιείται έλεγχος για την ορθότητα του πληκτρολογούμενου λογαριασμού. Στη συνέχεια κι εφόσον έχει επιβεβαιωθεί πως ο λογαριασμός πίστωσης δεν περιέχει κάποιο σφάλμα, εισάγονται τα στοιχεία του δικαιούχου (Ονοματεπώνυμο ή Επωνυμία) και το ποσό του εμβάσματος. Η σημαντική διαφορά με τη μεταφορά κεφαλαίων εντός τράπεζας έγκειται στο γεγονός ότι η συναλλαγή επιβαρύνεται με έξοδα μεταφοράς και γι αυτό σε αυτό το βήμα θα πρέπει να επιλεγεί ποιος από τους δύο λογαριασμούς θα επιβαρυνθεί με τα έξοδα της συναλλαγής. Τέλος, επιλέγεται και πάλι η χρονική στιγμή που θα γίνει η μεταφορά, αποστέλλεται και εισάγεται ο κωδικός ασφαλείας και η συναλλαγή έχει ολοκληρωθεί (Αγγέλης, 2005).

3.3. Πληρωμές δανείων και πιστωτικών καρτών

Μια ακόμα δυνατότητα της ηλεκτρονικής τραπεζικής προς τους χρήστες της είναι δυνατότητα πληρωμής δανείου ή πιστωτικής κάρτας. Η διαδικασία και πάλι προσομοιάζει με τη μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμό εντός τράπεζας, με τη διαφορά ότι η μεταφορά αφορά στον λογαριασμό που αντιστοιχεί στο δάνειο ή στην πιστωτική κάρτα του πελάτη.

Για τη διαδικασία πληρωμής δόσης δανείου του χρήστη, αρχικά ο πελάτης επιλέγει τον λογαριασμό χρέωσης κι έπειτα εισάγει τον λογαριασμό που αντιστοιχεί στο δάνειό του. Έπειτα, εισάγει το ποσό που θα μεταφέρει, δηλαδή το ποσό της δόσης κι έπειτα, όπως και στις άλλες περιπτώσεις την ημερομηνία που θα γίνει η μεταφορά της δόσης. Η διαδικασία ολοκληρώνεται με την εισαγωγή του κωδικού ασφαλείας, για την εξασφάλιση της διαδικασίας (Αγγέλης, 2005).

Για τη διαδικασία πληρωμής της πιστωτικής κάρτας, αυτή μπορεί να αφορά είτε τον ίδιο τον χρήστη είτε κάποιον τρίτο και η πιστωτική κάρτα μπορεί να έχει εκδοθεί είτε από την ίδια τράπεζα είτε από διαφορετική και απαιτούνται τα συνηθισμένα βήματα, δηλαδή επιλογή του λογαριασμού χρέωσης και, σε περίπτωση που η κάρτα είναι τρίτου προσώπου, πληκτρολόγηση και του αριθμού της. Έπειτα, εισαγωγή του ποσού που είναι επιθυμητό να μεταφερθεί στον λογαριασμό της πιστωτικής κάρτας, όπως και την ημερομηνία που είναι επιθυμητό να γίνει η πληρωμή. Η διαδικασία ολοκληρώνεται με την εισαγωγή του κωδικού ασφαλείας. Αν πρόκειται για πιστωτική κάρτα που έχει εκδοθεί από διαφορετική τράπεζα, τότε στη διαδικασία μεσολαβεί το σύστημα ΔΙΑΣ, που διαχειρίζεται τις διατραπεζικές συναλλαγές, κατ' αντιστοιχία με την περίπτωση μεταφοράς κεφαλαίων σε διαφορετική τράπεζα (Αγγέλης, 2005).

3.4. Πληρωμές Δημοσίου

Επιπρόσθετη δυνατότητα της ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελεί η πληρωμή φόρων και γενικότερα οφειλών προς το Δημόσιο. Πιο συγκεκριμένα, μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής υπάρχει η δυνατότητα έκδοσης παράβολου του Δημοσίου, πληρωμής του Φόρου Προστιθέμενης Αξίας για τις επιχειρήσεις, του Ενιαίου Φόρου Ιδιοκτησίας Ακινήτων (Ε.Ν.Φ.Ι.Α), του Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων αλλά και του

αντίστοιχου των επιχειρήσεων, του τέλους υπαγωγής στη Ρύθμιση Αυθαιρέτων, των τελών κυκλοφορίας, όπως επίσης και ασφαλιστικών και εργοδοτικών εισφορών. Ακολουθείται η συνηθισμένη διαδικασία, που κατά περίπτωση χρειάζεται ταυτότητα πληρωμής ή τον Αριθμό Φορολογικού Μητρώου του οφειλέτη (Αγγέλης, 2005).

3.5. Πληρωμές Λογαριασμών

Επιπλέον δυνατότητα της ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελεί η πληρωμή λογαριασμών Δημόσιων Επιχειρήσεων και Οργανισμών, όπως επίσης και λογαριασμών ιδιωτικών επιχειρήσεων. Έτσι, ο χρήστης μπορεί από τον χώρο του να εξοφλεί τους λογαριασμούς ρεύματος, τηλεφωνίας, ύδρευσης, φυσικού αερίου, κλπ., κάνοντας χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Η συγκεκριμένη διαδικασία πληρωμής πραγματοποιείται με τη διαμεσολάβηση του συστήματος διατραπεζικών συναλλαγών ΔΙΑΣ. Στο πρώτο βήμα για την πληρωμή ενός λογαριασμού ο χρήστης επιλέγει τον λογαριασμό χρέωσης και στη συνέχεια εισάγει τον κωδικό ηλεκτρονικής πληρωμής του λογαριασμού, ο οποίος αναγράφεται στον αντίστοιχο λογαριασμό. Κατόπιν εισάγει το ποσό πληρωμής, την ημερομηνία που θα εκτελεστεί η πληρωμή και για την ολοκλήρωση της διαδικασίας θα πρέπει να εισαγάγει τον κωδικό ασφαλείας (Αγγέλης, 2005).

3.6. Ασφαλιστήρια Συμβόλαια

Η ηλεκτρονική ασφάλεια αποτελεί μία από τις πιο εξελιγμένες δυνατότητες της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε σχέση με τις διάφορες περιπτώσεις μεταφοράς χρημάτων που συζητήθηκαν παραπάνω. Αφορά μία υπηρεσία που προκύπτει από τη συνεργασία της τράπεζας με ασφαλιστικές εταιρείες με σκοπό την προώθηση ασφαλιστικών προϊόντων στον χρήστη. Έτσι, μέσω του περιβάλλοντος ηλεκτρονικής τραπεζικής, ο πελάτης μπορεί να αγοράσει άμεσα κι από τον χώρο του ασφάλεια αυτοκινήτου, ασφάλεια ζωής, ασφάλεια περιουσίας, κ.ο.κ. (Αγγέλης, 2005).

3.7. Πληροφοριακές συναλλαγές

Πέρα από τις παραπάνω οικονομικές συναλλαγές που αποτελούν τις βασικές και πιο διαδεδομένες δυνατότητες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, υπάρχουν κι επιπλέον δυνατότητες που παρέχονται στον χρήστη, οι οποίες έχουν πληροφοριακό χαρακτήρα. Ειδικότερα, με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής ο πελάτης δεν αποκτά τη δυνατότητα μόνο να μεταφέρει χρήματα ή να πληρώσει οφειλές διαφόρων ειδών, αλλά και να πληροφορηθεί σχετικά με πληροφορίες για τους λογαριασμούς του, τις επιταγές του, για τις πιστωτικές κάρτες του, καθώς και τα δάνειά του, οι οποίες μάλιστα ενημερώνονται σε πραγματικό χρόνο.

Πιο αναλυτικά, οι πληροφοριακές συναλλαγές που αφορούν τον λογαριασμό του χρήστη περιλαμβάνουν ποικιλία δεδομένων, ξεκινώντας από τον αριθμό λογαριασμού και στη διεθνή του μορφή (IBAN), συνοδευόμενο από το Ονοματεπώνυμο ή την Επωνυμία του δικαιούχου, το είδος του λογαριασμού (όψεως, ταμειυτηρίου, κλπ), όπως και το κατάστημα που ανοίχθηκε ο λογαριασμός, το νόμισμα και το επιτόκιο του. Επιπρόσθετα, το σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής παρέχει πληροφορίες αναφορικά με το αναλυτικό υπόλοιπο του λογαριασμού και τις κινήσεις που έχουν πραγματοποιηθεί (χρεώσεις – πιστώσεις). Η πληροφορία αυτή περί των κινήσεων του λογαριασμού αποτελεί ιδιαίτερη διευκόλυνση για τον χρήστη, καθώς είναι μία από τις πληροφορίες για τις οποίες ο χρήστης έπρεπε να μεταβεί σε κατάστημα προκειμένου να έχει πρόσβαση σε αυτές.

Τέλος, στην κατηγορία των μη οικονομικών συναλλαγών που παρέχεται από την ηλεκτρονική τραπεζική και έχει διευρυμένο χαρακτήρα πληροφορίας είναι η δυνατότητα υποβολής αιτήσεων για τραπεζικά προϊόντα, για τα οποία ο χρήστης πληροφορείται από το σύστημα κι έπειτα μπορεί να ανταποκριθεί άμεσα υποβάλλοντας αίτηση για αυτά. Αίτηση μπορεί να υποβάλλει για λήψη δανείου, για άνοιγμα λογαριασμού, για απόκτηση συναλλάγματος, αλλά και για χορήγηση μπλοκ επιταγών (Αγγέλης, 2005).

4^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Οφέλη και Μειονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Με βάση την ανάλυση που προηγήθηκε, γίνεται αντιληπτό ότι η χρήση του Διαδικτύου και των νέων τεχνολογιών των επικοινωνιών και των υπολογιστών από τις τράπεζες έχει αλλάξει πλήρως το τοπίο των συναλλαγών. Ο πελάτης μπορεί πλέον από τον χώρο του να προχωρά σε συναλλαγές, να ενημερώνεται και να αγοράζει προϊόντα, αυξάνοντας την ικανοποίησή του και η τράπεζα να μειώνει λειτουργικά κόστη, αυξάνοντας τα κέρδη της. Η αλλαγή αυτή λοιπόν έχει σημαντικά πλεονεκτήματα και για τις δύο πλευρές. Όμως, όπως κάθε αλλαγή, ιδιαίτερα εκείνες που σχετίζονται με το Διαδίκτυο, παρουσιάζει και ορισμένα μειονεκτήματα.

Στο κεφάλαιο αυτό θα αναλυθούν τόσο τα οφέλη, όσο και οι κίνδυνοι και περιορισμοί που συνδέονται με την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, αλλά και την χρήση των υπηρεσιών της από τους καταναλωτές.

4.1. Η πλευρά των πελατών

4.1.1. Οφέλη για τους πελάτες

Ξεκινώντας από την πλευρά των πελατών, οι οποίοι αποτελούν τους χρήστες των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, τα πιο σημαντικά οφέλη τα οποία απολαμβάνουν περιγράφονται ως ακολούθως:

Ένα πρώτο όφελος για τους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η *διαθεσιμότητά* τους. Λόγω του ότι λειτουργεί μέσω Διαδικτύου, το σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι διαθέσιμο στον πελάτη της τράπεζας καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας, όλες τις μέρες της εβδομάδας. Συνεπώς, ο πελάτης δεν χρειάζεται να περιορίζεται στις ώρες εξυπηρέτησης των καταστημάτων, αλλά μπορεί να ολοκληρώσει την τραπεζική εργασία που επιθυμεί, την χρονική στιγμή που το επιθυμεί, χωρίς να χρειάζεται να αναμένει σε κάποια ουρά ή να μεταβεί στο πλησιέστερο διαθέσιμο κατάστημα. Αυτό σημαίνει αδιάλειπτη διαθεσιμότητα για κάθε είδους συναλλαγή (Daniel, 1999; Σινανιωτή – Μαρούδη και Φρσαρότας, 2005).

Αλληλένδετο με το παραπάνω όφελος είναι και το δεύτερο όφελος της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τον πελάτη, η *ταχύτητα* των συναλλαγών, η οποία είναι υψηλή καθώς όλες οι υπηρεσίες είναι συγκεντρωμένες σε έναν ενιαίο δικτυακό τόπο και ο χρήστης μέσω συγκεκριμένων βημάτων επιλέγει κι εκτελεί τη συναλλαγή που επιθυμεί, η οποία ολοκληρώνεται άμεσα χωρίς καμία καθυστέρηση (Daniel, 1999).

Από τα παραπάνω συνάγεται και το τρίτο βασικό όφελος για τους χρήστες των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, το οποίο είναι το *χαμηλό κόστος* χρήσης τους, καθώς οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής καθολικά τιμολογούνται χαμηλότερα από τις αντίστοιχες υπηρεσίες συμβατικής τραπεζικής, στο πλαίσιο της στρατηγικής προώθησης της χρήσης τους από τα τραπεζικά ιδρύματα. Έτσι, είναι περισσότερο συμφέρον από την άποψη του κόστους για τον χρήστη να πραγματοποιήσει την ίδια συναλλαγή ηλεκτρονικά σε σχέση με μία επίσκεψη στο κατάστημα (Moga, et. al., 2012).

Επιπλέον όφελος για τους πελάτες των τραπεζών από την χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελεί η *φορητότητά τους*. Καθώς πρόκειται για υπηρεσίες που παρέχονται μέσω Διαδικτύου, ο χρήστης μπορεί να έχει από οπουδήποτε πρόσβαση σε αυτές, αρκεί να διαθέτει ηλεκτρονικό υπολογιστή ή φορητή συσκευή (smartphone, tablet) που να συνδέεται στο Διαδίκτυο. Έτσι, ανεξάρτητα από τον τόπο που βρίσκεται και την ευκολία πρόσβασης σε κάποιο φυσικό κατάστημα, ο χρήστης μπορεί να εκτελεί τις τραπεζικές εργασίες που επιθυμεί (Moga, et. al., 2012).

Επιπρόσθετο όφελος αποτελεί για τον χρήστη και η *αποτελεσματικότητα* του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής στον τομέα της διαχείρισης των λογαριασμών τους και του ελέγχου των συναλλαγών τους. Καθώς το σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής παρέχει στον χρήστη ποικιλία εργαλείων προκειμένου να ενημερώνεται για τους λογαριασμούς και τις συναλλαγές τους, όπως ειδοποιήσεις για νέες κινήσεις, ανάλυση κινήσεων σε μηνιαία, τριμηνιαία βάση, κλπ., η διαχείρισή τους γίνεται περισσότερο αποτελεσματική, ιδιαίτερα σε σύγκριση με τις υπηρεσίες συμβατικής τραπεζικής (Durkin. 2004).

Τέλος, όφελος για τον χρήστη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελεί και η *δυνατότητα σύγκρισης* των τραπεζικών προϊόντων που επιθυμεί να αγοράσει. Ο

πελάτης μπορεί να αποφασίζει για το προϊόν που προτιμά και για την επένδυση που επιθυμεί να πραγματοποιήσει, έχοντας συγκεντρώσει πλούσιο υλικό από τις υπηρεσίες πληροφόρησης που προσφέρει το σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής, το οποίο μπορεί εύκολα και γρήγορα να συγκρίνει (Σινανιώτη – Μαρούδη και Φρσαρώτας, 2005).

4.1.2. Μειονεκτήματα για τους πελάτες

Στον αντίποδα, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής συνδέονται και με ορισμένα μειονεκτήματα για τους χρήστες της, τα οποία παρουσιάζονται στη συνέχεια (Littler και Melanthiou, 2006; Lee, 2009):

Πρώτο μειονέκτημα της ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελεί η *δυσκολία χειρισμού* του συστήματος, κυρίως από μη έμπειρους χρήστες που δεν έχουν τον απαιτούμενο βαθμό εξοικείωσης με την πλοήγηση στο Διαδίκτυο και οι οποίοι είναι διστακτικοί στο να προχωρήσουν σε χρήση της υπηρεσίας, καθώς τους φαίνεται δύσκολη ως διαδικασία.

Ακόμα, μειονέκτημα της ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελεί για τον πελάτη και ο *χρόνος / διαδικασία εγγραφής*, που μπορεί να μην είναι άμεσα σε ορισμένα τραπεζικά ιδρύματα, διότι η εγγραφή νέου χρήστη στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής γίνεται κατόπιν σχετικής αίτησης και υπογραφής των Γενικών Όρων Συναλλαγών. Η αποστολή των κωδικών πρόσβασης έπεται της υπογραφής των Γενικών Όρων Συναλλαγών, η οποία μπορεί να γίνει είτε με επίσκεψη σε κατάστημα είτε με ταχυδρομική αποστολή και υπογραφή στον χώρο του χρήστη, διαδικασία που χρειάζεται ένα εύλογο χρονικό διάστημα κάποιων ημερών. Αυτό σημαίνει ότι δεν μπορεί να χρησιμοποιήσει άμεσα από τη στιγμή που θα το αποφασίσει τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Μειονέκτημα, τέλος αποτελεί η *δυσπιστία* προς το σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής, λόγω του ότι εντάσσεται στην γενικότερη κατηγορία των ηλεκτρονικών συναλλαγών, στο πλαίσιο των οποίων κατά καιρούς έχουν παρατηρηθεί φαινόμενα εξαπάτησης. Επίσης σε δυσπιστία οδηγεί η ελλιπής γνώση σχετικά με τα συστήματα και τις δικλίδες ασφαλείας που χρησιμοποιούνται από τις τράπεζες για τη διασφάλιση του

συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής τους. Λόγω δυσπιστίας οι ενδιαφερόμενοι πελάτες των τραπεζών αποθαρρύνονται από το να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες, ανεξάρτητα από το αν αναγνωρίζουν τα οφέλη τους.

4.2. Η πλευρά των τραπεζών

4.2.1. Οφέλη για τις τράπεζες

Μελετώντας την πλευρά των τραπεζών σχετικά με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής, τα κυριότερα οφέλη από την εισαγωγή κι εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής παρουσιάζονται στη συνέχεια (Gerrard και Cunningham, 2003; Lassar et al., 2005):

Το πρώτο και ιδιαίτερα σημαντικό όφελος για τις τράπεζες είναι η *μείωση του λειτουργικού τους κόστους*, εφόσον η πραγματοποίηση συναλλαγών από τον χώρο του καταναλωτή μεταφράζεται σε μείωση του κόστους λειτουργίας των καταστημάτων, διότι απαιτούνται λιγότερες ώρες εργασίας στα καταστήματα, λιγότερες προμήθειες, κλπ. Μέσω της ηλεκτρονικής, οι τράπεζες με την επένδυση σε μία υποδομή, μπορούν να εξυπηρετούν μεγάλο όγκο συναλλαγών. Έτσι, επιτυγχάνουν οικονομίες κλίμακας, καθώς αυξανόμενων των χρηστών των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, μειώνεται το μοναδιαίο κόστος συναλλαγής.

Ένα ακόμα όφελος της εισαγωγής της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις τράπεζες είναι η *ενίσχυση της αφοσίωσης των πελατών τους*, καθώς με την χρήση των διαδικτυακών υπηρεσιών τους ενισχύονται οι δεσμοί μεταξύ τους. Η σχέση των πελατών με την τράπεζά τους τίθεται σε νέα βάση, καθώς χρησιμοποιούνται οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής και μειώνονται οι πιθανότητες για έναν πελάτη να αλλάξει το ίδιο συχνά τις συνεργασίες του με τις τράπεζες.

Ιδιαίτερα σημαντικό πλεονέκτημα είναι και η *διευρυμένη πελατειακή βάση* στην οποία έχουν πρόσβαση οι τράπεζες με την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Πιο συγκεκριμένα, η εισαγωγή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής δίνει τη δυνατότητα στις τράπεζες να έχουν πρόσβαση σε νέα κανάλια διανομής, τα οποία στηρίζονται στο Διαδίκτυο. Αυτό σημαίνει πως αίρονται πλέον οι γεωγραφικοί περιορισμοί που καθόριζαν ποιοι πελάτες μπορούν να προσεγγιστούν από την

τράπεζα και ποιοι όχι. Αυτό σημαίνει ότι δεν υπάρχει περιορισμός για τους δυνητικούς τους πελάτες, γεγονός που μεταφράζεται σε πρόσβαση σε νέες αγορές που διαμορφώνουν μία ιδιαίτερα ευρεία πελατειακή βάση.

4.2.2. Μειονεκτήματα για τις τράπεζες

Βέβαια, η εισαγωγή των εφαρμογών ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει κι ένα βασικό μειονέκτημα για τις τράπεζες, το *υψηλό κόστος πρώτης εγκατάστασης*. Η εισαγωγή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής προϋποθέτει ότι θα πραγματοποιηθεί από την πλευρά την πλευρά των τραπεζών και η αντίστοιχη επένδυση, η οποία περιλαμβάνει εξοπλισμό, λογισμικό, μέριμνα για την ασφάλεια, εκπαίδευση του προσωπικού, αλλά και δαπάνες για τις σχετικές προωθητικές ενέργειες, αλλά και για δαπάνες για έρευνα, ανάπτυξη και καινοτομία. Αυτό σημαίνει ότι το αρχικό κόστος εγκατάστασης του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι αρκετά υψηλό. Επιπρόσθετα, η απόσβεση των παραπάνω δαπανών επένδυσης δεν είναι ταχεία, αλλά πραγματοποιείται μακροπρόθεσμα, αναλογικά με την αύξηση της πελατειακής βάσης, δηλαδή των χρηστών του συστήματος, διότι τότε δημιουργούνται ικανές οικονομίες κλίμακας, ώστε να αποφέρουν κέρδος (Lassar, et. al., 2005).

4.3. Οι κίνδυνοι της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Πέρα από τα οφέλη και πλεονεκτήματα με τα οποία συνδέεται η εισαγωγή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από την πλευρά των τραπεζών και η χρήση τους από την πλευρά των πελατών, υπάρχουν και ορισμένοι κίνδυνοι που αφορούν και τις δύο πλευρές και σχετίζονται κυρίως με τη σύνδεση του συστήματος με το Διαδίκτυο.

Όπως κάθε ιστοχώρος, έτσι και οι ιστοχώροι ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι ευάλωτοι σε ηλεκτρονικές επιθέσεις. Τα φαινόμενα ηλεκτρονικής απάτης δεν είναι σπάνια στο Διαδίκτυο και οι μέθοδοι ηλεκτρονικών επιθέσεων εξελίσσονται συνεχώς, καθώς εξελίσσονται και τα μέτρα προστασίας των ιστοχώρων έναντι αυτών. Αυτό σημαίνει πως τα υπολογιστικά συστήματα δεν θεωρούνται πλήρως ασφαλή.

Τόσο οι πελάτες, όσο και οι τράπεζες καλούνται να λαμβάνουν μέτρα για την αποφυγή φαινομένων ηλεκτρονικών επιθέσεων. Από την πλευρά τους οι πελάτες θα πρέπει να μεριμνούν ιδιαίτερα σχετικά με το που κοινοποιούν τους κωδικούς πρόσβασής τους στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, αλλά και πόσο ασφαλές είναι το δίκτυο που χρησιμοποιούν για να εισέλθουν στο σύστημα (Littler και Melanthiou, 2006)

Ιδιαίτερα σημαντική είναι η επαρκής γνώση των μεθόδων υποκλοπής δεδομένων μέσω Διαδικτύου, οι πιο συνηθισμένοι από τους οποίους είναι οι εξής (Αγγέλης, 2005):

Phishing – Μέθοδος ηλεκτρονικού «ψαρέματος»: Το phishing, πραγματοποιείται προκειμένου να αποσπαστούν οι κωδικοί πρόσβασης του χρήστη στο σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής και λειτουργεί ως εξής: ο πελάτης της τράπεζας λαμβάνει ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, το οποίο είναι σχεδιασμένο ώστε να πείθει ότι έχει αποσταλεί επίσημα από κάποια γνωστή τράπεζα, ζητώντας την είσοδό του στο σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής, μέσα από σχετικό σύνδεσμο εντός του μηνύματος, με σκοπό την επικαιροποίηση των στοιχείων. Ο χρήστης πατώντας στον σύνδεσμο μεταφέρεται σε πανομοιότυπο περιβάλλον με του επίσημου ιστοχώρου ηλεκτρονικής τραπεζικής, όπου του ζητείται επιβεβαίωση των στοιχείων του και πληκτρολόγηση των κωδικών πρόσβασής του. Οι πληροφορίες αυτές αποθηκεύονται στον πλαστό ιστοχώρο και μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τον υποκλοπέα για την είσοδο του στο σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής και την απόσπαση χρημάτων. Το ηλεκτρονικό «ψάρεμα» είναι ιδιαίτερα διαδεδομένο και επικίνδυνο, καθώς ακόμα και έμπειροι χρήστες εξαπατώνται από την επισιμότητα του ηλεκτρονικού μηνύματος και την ομοιότητα του πλαστού ιστοχώρου και πληκτρολογούν τελικά τα προσωπικά στοιχεία και τους κωδικούς τους.

Pharming: Αποτελεί την εξέλιξη του ηλεκτρονικού «ψαρέματος» και η διαδικασία που ακολουθείται είναι αντίστοιχη με αυτή που παρουσιάστηκε παραπάνω. Η διαφορά μεταξύ τους έγκειται στο γεγονός ότι το phishing απευθυνόταν σε συγκεκριμένους χρήστες και το μήνυμα αποστέλλονταν σε συγκεκριμένες ηλεκτρονικές διευθύνσεις, ενώ το pharming γίνεται μαζικά, σε πολλαπλές ηλεκτρονικές διευθύνσεις. Επιπλέον, με τη μέθοδο του pharming η μετάβαση στον ιστοχώρο που έχει σχεδιαστεί για την εισαγωγή των προσωπικών πληροφοριών του

χρήστη μπορεί να γίνει και χωρίς την χρήση κάποιου συνδέσμου, αλλά με αυτόματα μετάβαση σε αυτόν.

Fake banks – ψεύτικες τράπεζες: Πρόκειται για ένα είδος απάτης που προσομοιάζει με τις παραπάνω στο σκέλος της δημιουργίας ιστοχώρου που είναι πανομοιότυπος με την επίσημη ιστοσελίδα ηλεκτρονικής τραπεζικής της εκάστοτε τράπεζας. Στην πιο εξελιγμένη τους μορφή, οι ιστοχώροι αυτοί αντιπροσωπεύουν υποτιθέμενες νέες τράπεζες, που λειτουργούν μόνο ηλεκτρονικά και εξαπατούν τους χρήστες, ωθώντας τους να δημιουργήσουν λογαριασμό και να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους μέσω αυτών. Ο χρήστης, εφόσον αποφασίσει να ανοίξει νέο λογαριασμό στη «νέα» αυτή τράπεζα, ουσιαστικά παρέχει στον υποκλοπέα όλα τα στοιχεία που σχετίζονται με τους λογαριασμούς του.

Trojan horses - δούρειοι ίπποι: Αποτελούν ίσως τον πιο διαδεδομένο τρόπο υποκλοπής δεδομένων στο Διαδίκτυο. Ένας δούρειος ίππος είναι ένα φαινομενικά χρήσιμο λογισμικό για τον χρήστη, το οποίο όταν εγκαθιστά στην συσκευή του, περιέχει και μη εμφανείς εντολές που μπορεί να βλάψουν τον υπολογιστή του, να καταγράφουν τη δραστηριότητά του ή να υποκλέψουν δεδομένα του. Ο κίνδυνος για τους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής από δούρειους ίππους έγκειται στο γεγονός ότι η που εγκατάσταση κι η εκτέλεσή τους στην συσκευή τους μπορεί να οδηγήσει σε υποκλοπή των κωδικών σύνδεσης τους στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Από τα παραπάνω γίνεται αντιληπτό ότι η ευθύνη του χρήστη είναι σημαντική σχετικά με την ανταπόκρισή του σε αλληλογραφία που λαμβάνει ή σε λογισμικά που εγκαθιστά. Από την άλλη, ιδιαίτερα σημαντική είναι και η ευθύνη από την πλευρά των τραπεζών.

Λόγω της ύπαρξης λογισμικών που με αυτόματο τρόπο και σε τυχαίους λογαριασμούς επιχειρούν είσοδο στους λογαριασμούς ηλεκτρονικής τραπεζικής τους, οι τράπεζες αναπτύσσουν και εξελίσσουν το σχετικό λογισμικό προστασίας του συστήματός τους (firewall), ώστε να προστατεύσουν τους χρήστες τους από τέτοιου είδους επιθέσεις. Αναπτύσσουν επίσης λογισμικά ενεργού παρακολούθησης των λογαριασμών, ώστε να εντοπίσουν ασυνήθιστες κινήσεις, ώστε να ειδοποιούν έγκαιρα τον χρήστη και, αν δεν έχει γίνει με εντολή του, να εμποδίζουν τη

συναλλαγή. Επενδύουν επίσης σε ανθρώπινο δυναμικό και στην κατάλληλη εκπαίδευσή του, ώστε να μπορούν να υποστηρίξουν τα προηγμένα αυτά συστήματα ασφαλείας.

Έχοντας ολοκληρώσει τόσο την εισαγωγή στην έννοια της ηλεκτρονικής τραπεζικής, όσο και την ανάλυση των βασικών δυνατοτήτων που παρέχει στον χρήστη, αλλά και των πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων της για τράπεζες και χρήστες, θα ακολουθήσει εμπειριστατωμένη μελέτη της για την περίπτωση των ελληνικών τραπεζών. Το κεφάλαιο που ακολουθεί αποτελεί μελέτη περίπτωσης της εφαρμογής της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τις ελληνικές τράπεζες.

5^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Μελέτη Περίπτωσης: Η ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα

Στο παρόν κεφάλαιο θα γίνει μια εμπειρισταωμένη παρουσίαση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από της ελληνικές τράπεζες, ξεκινώντας από την ιστορική εξέλιξη της, παραθέτοντας τα κομβικά σημεία της πορείας της, κάνοντας ιδιαίτερη μνεία στην περίοδο της έναρξης των περιορισμών κεφαλαίων το 2015, και παρουσιάζοντας το περιβάλλον ηλεκτρονικής τραπεζικής που έχουν αναπτύξει οι τέσσερις τράπεζες της χώρας, τις δυνατότητές του και τις καινοτομίες που η καθεμία έχει αναπτύξει.

Θα πραγματοποιηθεί έτσι η πλήρης χαρτογράφηση του συστήματος για την χώρα, αποτελώντας τη βάση για τη σύγκρισή του με άλλες χώρες, αλλά και για την διαπίστωση όσων έχουν επιτευχθεί, αλλά και όσων πρέπει ακόμα να πραγματοποιηθούν από τις τράπεζες της χώρας.

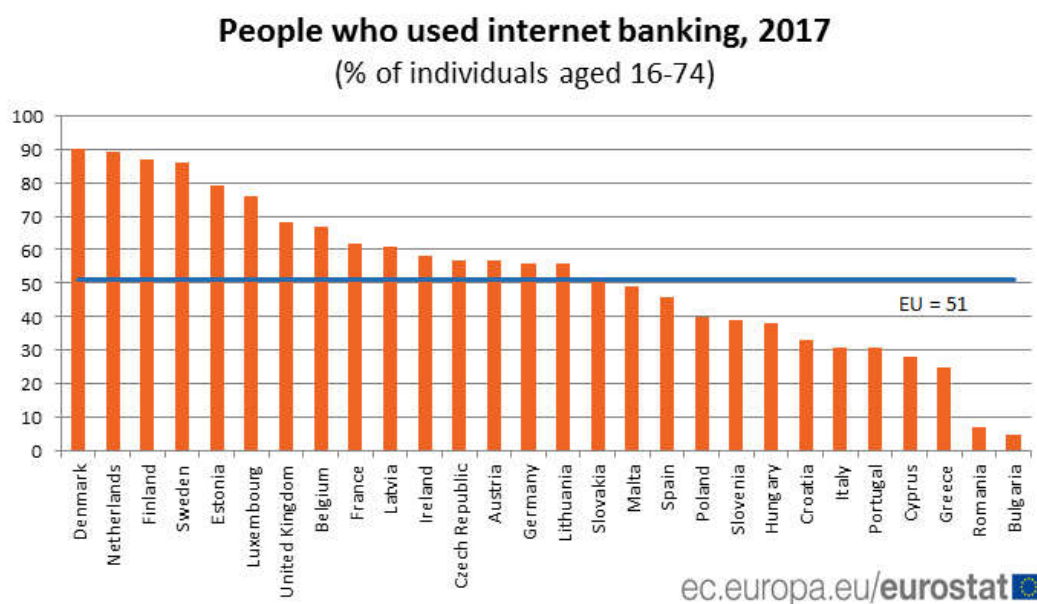
5.1. Ιστορική εξέλιξη

Στην Ελλάδα η ηλεκτρονική τραπεζική εμφανίστηκε για πρώτη φορά το 1997, από σχετική πρωτοβουλία της τράπεζας «Εγνατία», ενώ στη συνέχεια ακολούθησαν και οι υπόλοιπες τράπεζες που δραστηριοποιούνταν εκείνη την περίοδο στην χώρα (Santouridis και Kyritsi, 2014).

Αναφορικά με την χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, φαίνεται ότι στα πρώτα στάδια εμφάνισής της, οι εγχώριοι χρήστες δεν την υποδέχθηκαν ένθερμα, καθώς βρέθηκε ότι δεν θεωρούσαν την αντιλαμβανόμενη αξίας της αντίστοιχου επιπέδου με αυτή του φυσικού καταστήματος, καθώς θεωρούσαν ότι οι συναλλαγές σε φυσικό κατάστημα είναι πιο ασφαλείς. Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην χώρα είχε μέχρι πρόσφατα βασικό εμπόδιο τα ίδια τα ταμεία των τραπεζών, αλλά και τα ταμεία των οργανισμών στα οποία ο χρήστης είχε οφειλές (ΔΕΗ, ύδρευση, φυσικό αέριο), αλλά και το ταχυδρομείο, μέθοδοι που μέχρι πρότινος

θεωρούνταν ασφαλέστερες και παρέμεναν προτιμότερες διότι χαρακτηρίζονταν από άμεση επικοινωνία με κάποιον υπάλληλο (Santouridis και Kyritsi, 2014).

Σήμερα, παρόλο το σημαντικό βαθμό ανάπτυξης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, η χώρα βρίσκεται ακόμα στις τελευταίες θέσεις ως προς το ποσοστό χρήσης τους σε σχέση με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Όπως απεικονίζεται στο Διάγραμμα 2, η αξία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής δεν έχει εκτιμηθεί πλήρως από τους Έλληνες πελάτες των τραπεζών, καθώς το ποσοστό της χρήσης τους δεν ξεπερνά το 25% των ατόμων μεταξύ 16 – 74 ετών, κατατάσσοντας την χώρα στις τρεις τελευταίες θέσεις της ευρωπαϊκής κατάταξης, ακολουθούμενη μόνο από τη Ρουμανία και την Βουλγαρία (Eurostat, 2018).



Διάγραμμα 2: Ποσοστό χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής από άτομα 16 – 74 ετών, πηγή: ec.europa.eu/eurostat

Σύμφωνα με τα στοιχεία της Eurostat (2017), σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ο βαθμός χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής είναι πολύ πιο υψηλός, όπου στις βόρειο – ευρωπαϊκές χώρες ξεπερνά το 80%, ενώ για περισσότερες από τις μισές ξεπερνά το 50%. Αυτό το εύρημα υποδεικνύει πως στην Ελλάδα η διείσδυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής πραγματοποιείται με πολύ αργούς ρυθμούς, παρά την έντονη στροφή που

παρατηρήθηκε προς τις υπηρεσίες της μετά την επιβολή των περιορισμών κεφαλαίων τον Ιούλιο του 2015.

Οι περιορισμοί αυτοί αποτέλεσαν ορόσημο για την εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην χώρα και για αυτό τον λόγο ο ρόλος τους θα μελετηθεί αναλυτικότερα στην ενότητα που ακολουθεί.

5.2. Ο ρόλος των περιορισμών μεταφοράς κεφαλαίων (capital controls) στην εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα

Για να κατανοηθεί η επίδραση των περιορισμών μεταφοράς κεφαλαίων στην ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα, θα αναλυθεί αρχικά η σχετική έννοια. Με τον όρο «περιορισμοί μεταφοράς κεφαλαίων» - ‘capital controls’ νοούνται οι έλεγχοι που επιβάλλονται στις μεταφορές κεφαλαίων με βασικό σκοπό να θέσουν αυστηρά καθορισμένα όρια για την κίνηση κεφαλαίων εντός κι εκτός τράπεζας, ώστε να ελεγχθούν οι άνευ ορίων κινήσεις τους. Οι εν λόγω έλεγχοι είναι δυνατό να επιβληθούν τόσο σε εισροές χρημάτων, αποκτώντας μία μορφή φορολόγησης, όσο και σε εκροές χρημάτων, λαμβάνοντας τη μορφή του περιορισμού της δυνατότητας αποστολής εμβασμάτων ή / και ανάληψης, συνδυαστικά με την λήψη επιπλέον μέτρων που αποσκοπούν στον έλεγχο της άνευ ορίων κίνησης κεφαλαίων διεθνώς (Samitas και Polyzos, 2016).

Διερευνώντας τους λόγους για τους οποίους επιβάλλονται οι έλεγχοι στις κινήσεις κεφαλαίων, σημειώνεται ότι κάθε χρονική στιγμή τα διαθέσιμα χρηματικά κεφάλαια προς ανάληψη της εκάστοτε τράπεζας είναι κατά σημαντικό ποσοστό λιγότερα από τις καταθέσεις των πελατών της. Ο λόγος για το φαινόμενο αυτό είναι η λειτουργία του τραπεζικού πολλαπλασιαστή, καθώς επίσης και του τρόπου και της πολιτικής που ακολουθεί κάθε τράπεζα για τη δημιουργία των χρηματικών της κεφαλαίων. Αυτό σημαίνει πως στην περίπτωση πραγματοποίησης μαζικών αναλήψεων από την πλευρά των καταθετών, αυξάνεται εκθετικά ο κίνδυνος αδυναμίας ανταπόκρισης των τραπεζών στις υποχρεώσεις τους.

Η περίπτωση μαζικών αναλήψεων μπορεί να χαρακτηριστεί σε κανονικές συνθήκες ασυνήθιστη, είναι όμως πιθανή σε περιόδους οικονομικής και πολιτικής αβεβαιότητας, όπως συνέβη στην περίπτωση της Ελλάδας το 2015, περίοδο που κυριαρχούσε πολιτική και οικονομική αστάθεια, καθώς και σενάρια εξόδου της χώρας από την Ευρωζώνη. Αυτές αποτελούν περιόδους τραπεζικού πανικού και είναι πιθανό να οδηγήσουν σε ανεξέλεγκτη συμπεριφορά των καταθετών. Αντίθετα, σε συνηθισμένες περιόδους βεβαιότητας και σταθερότητας, τα τραπεζικά ιδρύματα είναι σε θέση να προβλέψουν σε σημαντικό βαθμό τη συμπεριφορά των πελατών τους κι έτσι έχουν προνοήσει ώστε να είναι σε θέση να καλύψουν τις ανάγκες των πελατών τους σε χρηματικά διαθέσιμα, χωρίς να έρθουν αντιμέτωπα με σοβαρά προβλήματα ρευστότητας.

Για τους παραπάνω λόγους, σε περιόδους αστάθειας, αβεβαιότητας και πανικού, κατά τις οποίες είναι πιθανό να εκδηλωθούν μαζικές αναλήψεις κεφαλαίων από τους καταθέτες, ο περιορισμός της μεταφοράς κεφαλαίων αποτελεί αναγκαία λύση για να προστατευθεί το τραπεζικό και χρηματοπιστωτικό σύστημα από τη μαζική απόσυρση καταθέσεων (bank-run), η οποία θα οδηγήσει σε συνακόλουθη κατάρρευση των αγορών (Samitas και Polyzos, 2016).

Περιορισμοί στη μεταφορά κεφαλαίων επιβλήθηκαν στην Ελλάδα το καλοκαίρι του 2015 για λόγους αντίστοιχους με τους παραπάνω. Ειδικότερα, στις 29 Ιουνίου 2015 αποφασίστηκε το κλείσιμο των τραπεζών στην χώρα έως την επόμενη ημέρα από την ημέρα πραγματοποίησης του δημοψηφίσματος περί ψήφισης περαιτέρω μέτρων λιτότητας, οπότε και τα τραπεζικά ιδρύματα παρέμειναν κλειστά έως τις 6 Ιουλίου 2015 (Tsatsanis και Terperoglou, 2016).

Την περίοδο αυτή καθορίστηκε ανώτατο όριο ανάληψης το ποσό των εξήντα ευρώ ημερησίως ανά τραπεζικό λογαριασμό, ενώ ταυτόχρονα τέθηκαν περιορισμοί στην μεταφορά κεφαλαίων στο εξωτερικό. Οι περιορισμοί αυτοί ισχύουν μέχρι σήμερα, με αντίστοιχη χαλάρωσή τους ανά διαστήματα, καθώς σταδιακά η τραπεζική πίστη άρχισε να αποκαθίσταται. Η εφαρμογή των περιορισμών της κίνησης κεφαλαίων δεν επηρέασε τις συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι υπηρεσίες της οποίας παρέμειναν διαθέσιμες για τις συναλλαγές του εσωτερικού, καθώς μέσω του εν λόγω καναλιού δεν διαρρέουν χρήματα εκτός τραπεζικού συστήματος (Tsatsanis και Terperoglou, 2016).

Το γεγονός ότι οι δυνατότητες της ηλεκτρονικής τραπεζικής δεν περιορίστηκαν από την επιβολή των περιορισμών κεφαλαίων έδωσε κίνητρο στους πελάτες των τραπεζών για εντατικότερη χρησιμοποίησή της, αυξάνοντας έτσι τον βαθμό διείσδυσής της στον ελληνικό τραπεζικό κλάδο. Με τη διαμόρφωση της κατάστασης αυτής, οι Έλληνες συναλλασσόμενοι άρχισαν να εξοικειώνονται με νέους τρόπους πληρωμής, οι οποίοι βρίσκονταν στη διάθεσή τους μέσω των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής και οι οποίες συνεχώς εμπλουτίζονταν και αναβαθμιζόνταν. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός πως ήδη από την πρώτη μέρα της επιβολής των κεφαλαιακών ελέγχων τα αιτήματα σχετικά με την πρόσβαση στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής προς τις τράπεζες εκτοξεύθηκαν. Ενδεικτικά, σύμφωνα με την Κασσίμη (2015), την περίοδο της τραπεζικής αργίας έγιναν 55.000 εγγραφές νέων χρηστών ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Εθνική Τράπεζα, 26.000 στην Eurobank 26.000 και 48.000 στην Τράπεζα Πειραιώς.

Αδιαμφισβήτητο είναι το γεγονός ότι οι περιορισμοί στην κίνηση οδήγησαν σε ευρείες μεταβολές στην ελληνική οικονομία, οι οποίες συνδέονται με μία σειρά προβλημάτων που κλήθηκε την περίοδο εκείνη να αντιμετωπίσει η χώρα. Για τον κλάδο της ηλεκτρονικής στιγμής, οι μεταβολές που επήλθαν λόγω των κεφαλαιακών ελέγχων ήταν καθοριστικές αναφορικά με τη διάδοση της χρήσης του, καθώς τα ποσοστά χρήσης του ακολουθούν από το 2015 κι έπειτα συνεχώς αυξητική τάση (Eurostat, 2018).

Αναλυτικότερα, από το 2006 έως και το 2012, το ποσοστό χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής στην χώρα από άτομα ηλικίας 16 – 74 ετών δεν ξεπερνούσε το 10% επί του συνόλου. Από το 2015 κι έπειτα, οπότε οι κεφαλαιακοί έλεγχοι βρίσκονται σε ισχύ, το ποσοστό αυξήθηκε σε 14%, αυξανόμενο το 2016 σε 19% και το 2017 σε 25%, για να αγγίξει το 2018 το 27% (Eurostat, 2018).

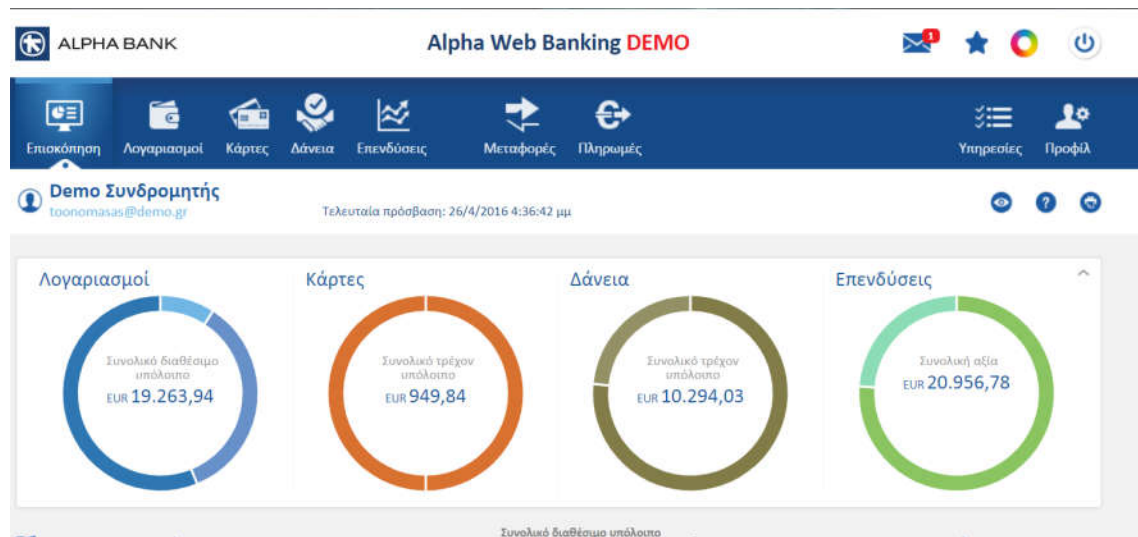
Στην εξέλιξη αυτή, πέραν των άλλων παραγόντων, που αναλύθηκαν παραπάνω, συνέβαλαν και οι πλατφόρμες ηλεκτρονικής τραπεζικής των ελληνικών τραπεζών, οι οποίες αποτελούν αποτέλεσμα εισαγωγής πληθώρας καινοτομιών και διευκολύνσεων προς τον χρήστη. Ως εκ τούτου, το υπόλοιπο της ανάλυσης επικεντρώνεται στην παρουσίαση των ιστοχώρων ηλεκτρονικής τραπεζικής των τεσσάρων ελληνικών τραπεζών.

5.3. Εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τις ελληνικές τράπεζες

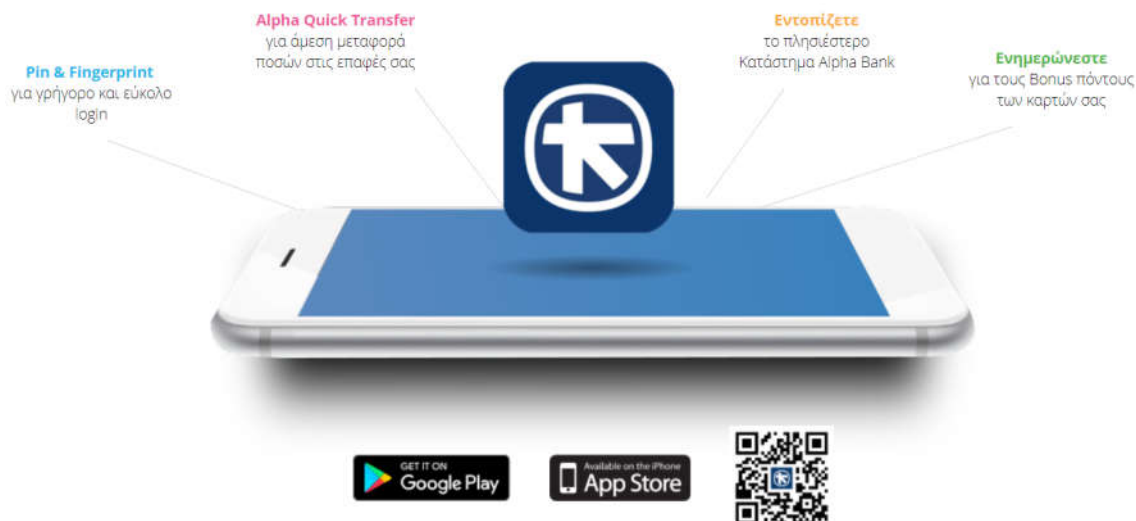
5.3.1. Η περίπτωση της Alpha Bank

Η Alpha Bank έχει εισαγάγει από το 1998 το σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής ως κανάλι διανομής των υπηρεσιών της, εγκαινιάζοντας πρώτη στην Ελλάδα το Alpha Web Banking, υπηρεσία που καθιερώνει τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω Διαδικτύου στην χώρα (<https://www.alpha.gr/el/omilos/alpha-bank/istoria/istoriki-diadromi>).

Το σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας “myAlpha” προσφέρεται τόσο για πρόσβαση μέσω επιτραπέζιων συσκευών, όσο και για πρόσβαση μέσω κινητών, καθώς η τράπεζα έχει αναπτύξει τις δύο αντίστοιχες πλατφόρμες “myAlpha Web” (Εικόνα 1) και “myAlpha Mobile” (Εικόνα 2) (<https://www.alpha.gr/el/idiotes/myalpha>).



Εικόνα 1: Η διαδικτυακή πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής «MyAlpha Web»



Εικόνα 2: Η εφαρμογή ηλεκτρονικής τραπεζικής για φορητές συσκευές «MyAlpha Mobile»

Για την πρόσβαση στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, απαιτείται να είναι κανείς πελάτης της τράπεζας, διαθέτοντας έναν τουλάχιστον ενεργό λογαριασμό σε αυτή και για την εγγραφή του μπορεί να επισκεφθεί οποιαδήποτε κατάσταση της τράπεζας, ενώ με τη χρήση της εφαρμογής myAlpha Mobile και την κατοχή χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας της τράπεζας, η εγγραφή μπορεί να γίνει και χωρίς επίσκεψη σε κατάστημα, με απευθείας πιστοποίηση μέσω της εφαρμογής και του κινητού τηλεφώνου του χρήστη (<https://www.alpha.gr/el/idiotes/myalpha/ergaleia/upostiriksi-eggrafi-online>).

Οι δυνατότητες που προσφέρουν οι υπηρεσίες myAlpha αφορούν ιδιώτες, αλλά και εταιρικούς πελάτες και οι γενικές κατηγορίες στις οποίες εντάσσονται συνοψίζονται ως εξής (<https://secure.alpha.gr/ebanking/#/overview>):

- Μεταφορές μεταξύ λογαριασμών του χρήστη
- Μεταφορές σε λογαριασμό τρίτου
- Αποστολές εμβασμάτων
- Ενημέρωση σχετικά με το υπόλοιπο των λογαριασμών και των τελευταίων κινήσεων του χρήστη
- Πληρωμές πιστωτικών καρτών και δανείων

- Πληρωμές Δημοσίου, Δ.Ε.Κ.Ο., Ασφαλιστικών Οργανισμών, Ασφαλιστικών Εταιριών, Λογαριασμών που εκδίδονται από ιδιωτικές εταιρίες (τηλεφωνία, φυσικό αέριο, κλπ).
- Διαχείριση επενδύσεων (προθεσμιακών καταθέσεων και αμοιβαίων κεφαλαίων)
- Αίτηση για έκδοση μπλοκ επιταγών
- Υπηρεσίες πληροφόρησης σχετικά με το Χρηματιστήριο
- Υπηρεσίες πληροφόρησης σχετικά με το αφορολόγητο
- Υπηρεσίες ειδοποίησης σχετικά με συναλλαγές λογαριασμών και καρτών του χρήστη.

Ορόσημο για την εξέλιξη του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας Alpha αποτέλεσε το έτος 2016, οπότε και προχώρησε στην πλήρη αναβάθμιση των υπηρεσιών της, μέσω της ανάπτυξης νέας πλατφόρμας που είναι πλήρως προσαρμοσμένη και συμβατή με φορητές συσκευές, εγκαινιάζοντας έτσι το “myAlpha mobile” (Εικόνα 2) (<https://www.alpha.gr/e-banking>).

Η νέα πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής για φορητές συσκευές προσφέρει όλες τις δυνατότητες ηλεκτρονικής τραπεζικής που παρατέθηκαν παραπάνω και επιπλέον τη δυνατότητα Pin & Fingerprint για γρήγορη και εύκολη σύνδεση με την αναγνώριση του δακτυλικού αποτυπώματος μέσω της φορητής συσκευής, την υπηρεσία Alpha Quick Transfer για άμεση μεταφορά ποσών στις επαφές του κινητού του χρήστη, τη δυνατότητα εντοπισμού του πλησιέστερου καταστήματος Alpha Bank βάσει της τρέχουσας τοποθεσίας του χρήστη, αλλά και την ενημέρωση για τους Bonus πόντους των καρτών του χρήστη με βάση τις τελευταίες αγορές που πραγματοποίησε (<https://www.alpha.gr/el/idiotes/myalpha/mobile-apps/alpha-mobile-banking>).

Επιπλέον καινοτομία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας αποτελεί η ανάπτυξη της εφαρμογής “myAlpha wallet”, η οποία προσφέρει υπηρεσίες ηλεκτρονικού πορτοφολιού στον χρήστη μέσω της οθόνης του κινητού του, επεκτείνοντας περαιτέρω τις δυνατότητες της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω φορητών συσκευών προς τους πελάτες της. Μέσω της καινοτόμου αυτής εφαρμογής, ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να συγκεντρώσει όλες τις κάρτες του στο κινητό του τηλέφωνο και να πραγματοποιεί πληρωμές καθώς και ηλεκτρονικές αγορές σε καταστήματα που φέρουν το σήμα «Masterpass» στην Ελλάδα και στο εξωτερικό,

σκανάροντας απλώς την οθόνη του κινητού του στα τερματικά των ταμείων των συνεργαζόμενων καταστημάτων (Εικόνα 3)

(<http://www.fortunegreece.com/article/nees-diakrisis-gia-tis-ipiresies-alpha-mobile-banking-ke-my-alpha-wallet-tis-alpha-bank/>).



Εικόνα 3: Η εφαρμογή «myAlpha Wallet» σε λειτουργία

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας έχουν αποσπάσει πληθώρα βραβείων τα τελευταία χρόνια με πιο πρόσφατες τις πέντε διακρίσεις που απέσπασαν οι υπηρεσίες Alpha Mobile Banking και myAlpha wallet στο πλαίσιο του διαγωνισμού Mobile Excellence Awards 2017. Η τράπεζα απέσπασε (<https://www.alpha.gr/el/omilos/alpha-bank/diakriseis>):

- Grand Award για το σύνολο των βραβεύσεων
- Χρυσά βραβεία στις κατηγορίες «Mobile Banking Services» και «Mobile Wallet»
- Αργυρά βραβεία στις κατηγορίες «Business Process Re-engineering through Mobile και Use of Mobile for P2P Payment» για το myAlpha Mobile.

Επίσης, για την αναβάθμιση της ηλεκτρονικής τραπεζικής της η Alpha Bank βραβεύτηκε επίσης στα e-volution Awards 2016, αποσπώντας τις παρακάτω διακρίσεις (<https://www.alpha.gr/el/omilos/alpha-bank/diakriseis>):

- Χρυσό βραβείο στην κατηγορία «Καινοτόμες Υπηρεσίες» για την πλατφόρμα του myAlpha Web
- Χρυσό βραβείο στην κατηγορία «Usability» στο Alpha e-Banking
- Χρυσό βραβείο στην κατηγορία «Mobile Banking» για την εφαρμογή myAlpha Mobile Αργυρό βραβείο στην κατηγορία «Design – Aesthetics» για την πλατφόρμα του myAlpha Web

5.3.2. Η περίπτωση της Εθνικής Τράπεζας

Η Εθνική Τράπεζα παρέχει επίσης τις υπηρεσίες της μέσω του καναλιού της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε ιδιώτες και εταιρικούς πελάτες με την πλατφόρμα “i-bank”, για την εγγραφή στην οποία απαιτείται να είναι ήδη πελάτης της τράπεζας και να διαθέτει έναν τουλάχιστον ενεργό λογαριασμό σε αυτή. Εφόσον συντρέχουν τα παραπάνω, η εγγραφή του χρήστη γίνεται άμεσα, κατόπιν αίτησής του σε ένα κατάστημα της Εθνικής (<https://www.nbg.gr/el/i-bank/retail/internet-banking>).

Το i-bank Internet Banking της Εθνικής Τράπεζας προσφέρεται τόσο για ιδιώτες όσο και για εταιρικούς πελάτες, ενώ έχει αναπτυχθεί και η πλατφόρμα “i-bank Mobile Banking” για πρόσβαση μέσω φορητών συσκευών. Μέσω των δύο αυτών καναλιών, οι χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχουν τη δυνατότητα να διεκπεραιώσουν συναλλαγές όλου του φάσματος που καλύπτεται και στα καταστήματα της τράπεζας και πιο συγκεκριμένα (<https://www.nbg.gr/el/i-bank/retail/internet-banking>):

- Μεταφορές μεταξύ λογαριασμών του χρήστη εντός Εθνικής Τράπεζας
- Μεταφορές σε λογαριασμό τρίτου εντός Εθνικής Τράπεζας
- Αποστολές εμβασμάτων σε τρίτες τράπεζες εντός κι εκτός Ελλάδος
- Ενημέρωση σχετικά με το υπόλοιπο και τις τελευταίες κινήσεις των λογαριασμών του χρήστη
- Πληρωμές πιστωτικών καρτών και δανείων
- Πληρωμές Δημοσίου, Ασφαλιστικών Οργανισμών και Ασφαλιστικών Εταιρειών, Παρόχων κινητής τηλεφωνίας και ενέργειας
- Αγοραπωλησίες μετοχών

- Ενημέρωση χαρτοφυλακίου αμοιβαίων κεφαλαίων
- Υπηρεσίες πληροφόρησης σχετικά με το αφορολόγητο
- Υπηρεσίες ειδοποίησης σχετικά με συναλλαγές λογαριασμών και καρτών στο κινητό τηλέφωνο ή στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του χρήστη μέσω των “i-bank Alerts.

Το 2014 η Εθνική Τράπεζα προχώρησε σε αναβάθμιση των υπηρεσιών της, εκσυγχρονίζοντας την πλατφόρμα i-bank αναπτύσσοντας την εφαρμογή για φορητές συσκευές i-bank Mobile Banking. Με τις αλλαγές που εισήγαγε, δημιούργησε ένα περισσότερο λειτουργικό και φιλικό περιβάλλον αυξημένης ασφάλειας για τον χρήστη, ανταποκρινόμενη και στις εξελίξεις στον χώρο των φορητών συσκευών και των νέων δυνατοτήτων τους. Η αναβάθμιση αυτή των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής πραγματοποιήθηκε μέσω της αλλαγής της εμφάνισης της πλατφόρμας, εκσυγχρονίζοντας την εμφάνισή της και εφαρμόζοντας καινοτόμο σχεδίαση, εξασφαλίζοντας συμβατότητα με όλα τα προγράμματα περιήγησης Διαδικτύου, αλλά και εισάγοντας εξελιγμένες μεθόδους διασφάλισης του απορρήτου των συναλλαγών. Ειδικά για το i-bank Mobile, διασφαλίστηκε η αυτόματη προσαρμογή του στις διαστάσεις κάθε οθόνης φορητής συσκευής, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται μέγιστη λειτουργικότητα και χρηστικότητα (<https://www.nbg.gr/el/news/neo-anabaumismeno-i-bank-internet-banking>).

Η Εθνική Τράπεζα προχώρησε περισσότερο κι έδωσε ακόμα μεγαλύτερη έμφαση στην πρόσβαση των χρηστών στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής συσκευής μέσω φορητών συσκευών, επεκτείνοντας περαιτέρω τις δυνατότητές της, με την ανάπτυξη της καινοτόμου εφαρμογής για φορητές συσκευές “i-bank pass”, υπηρεσία, που παρέχει τη δυνατότητα στον χρήστη να εκδώσει ηλεκτρονικό αριθμό προτεραιότητας για εξυπηρέτηση στο ταμείο ενός καταστήματος πριν επισκεφθεί το κατάστημα της κι επιπλέον να ενημερώνεται σε πραγματικό χρόνο όταν πλησιάζει η σειρά του, ελαχιστοποιώντας τη διάρκεια παραμονής και τον χρόνο αναμονής εντός του καταστήματος (Εικόνα 5).

Για το επίπεδο καινοτομίας της, η εν λόγω υπηρεσία έχει λάβει το πρώτο διεθνές βραβείο καινοτομίας Distribution and Marketing Awards 2016 (<https://www.nbg.gr/el/i-bank/pass>).



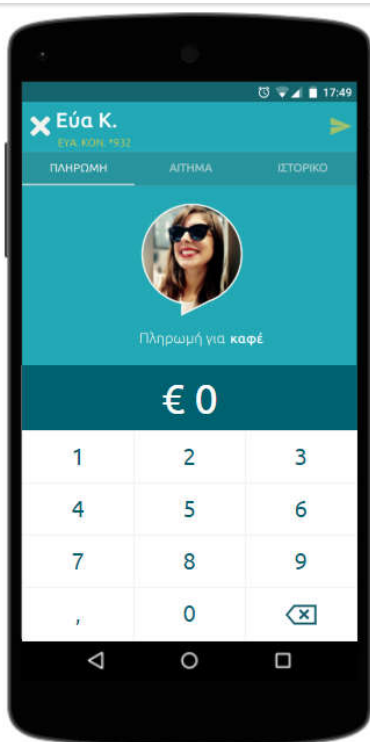
Εικόνα 4: Στιγμιότυπο από την εφαρμογή i-bank pass, <https://www.nbg.gr/el/i-bank/pass>

Η υπηρεσία i-bank pass είναι προς το παρόν διαθέσιμη σε 340 καταστήματα της Εθνικής Τράπεζας μέσω της σχετικής mobile εφαρμογής, δεν απαιτεί κωδικούς εισόδου ή διαπιστευτήρια πρόσβασης και είναι προσβάσιμη από όλους είτε είναι πελάτες της Εθνικής Τράπεζας είτε όχι.

Πέρα από την έκδοση του εισιτηρίου προτεραιότητας για ταμειακή εξυπηρέτηση, η υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής i-bank pass προσφέρει τη δυνατότητα πληροφόρησης για τα πλησιέστερα καταστήματα σε σχέση με την τοποθεσία του χρήστη και το χρόνο αναμονής στα ταμεία, ενημέρωσης για τις εργασίες που μπορούν να εκτελεστούν σε κάθε κατάστημα, ωράριο λειτουργίας, αλλά και στοιχεία επικοινωνίας (<https://www.nbg.gr/el/i-bank/pass>).

Η δεύτερη εφαρμογή για φορητές συσκευές που έχει αναπτύξει η Εθνική Τράπεζα στο πλαίσιο της επέκτασης των δυνατοτήτων της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω φορητών συσκευών είναι “i-bank pay”, η οποία αποτελεί υπηρεσία ηλεκτρονικού πορτοφολιού. Με το i-bank Pay, ο χρήστης αποκτά τη δυνατότητα να μεταφέρει χρήματα στις επαφές του τηλεφωνικού του καταλόγου ή στους φίλους του στο Facebook και να πραγματοποιεί πληρωμές και αγορές από το κινητό του, ακολουθώντας ορισμένα απλά βήματα (Εικόνα 5). Ακόμα προσφέρει τη δυνατότητα επιμερισμού των εξόδων μεταξύ φίλων, με την αποστολή αιτήματος πληρωμής του

ενός στον άλλο από την ειδική λειτουργία “split-the-bill”, που βρίσκεται στην οθόνη αιτήματος πληρωμής της εφαρμογής. Χρήματα μπορούν να αποστέλλονται και διατραπεζικά μέσω της υπηρεσίας IRIS Online Payments της Δ.Ι.Α.Σ. (<https://ibankpay.nbg.gr/iBankPay/el>).



Εικόνα 5: Η εφαρμογή i-bank pay, <https://ibankpay.nbg.gr/iBankPay/el>

Η σημαντική καινοτομία και συνεισφορά της Εθνικής Τράπεζας στην ηλεκτρονική τραπεζική είναι η ανάπτυξη των “i-bank stores”. Πρόκειται για καινοτόμους πολυχώρους εξυπηρέτησης για υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής (Εικόνα 4), όπου οι πελάτες μπορούν να γνωρίσουν όλες τις δυνατότητες του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής της Εθνικής Τράπεζας και ταυτόχρονα να ψυχαγωγηθούν, συμμετέχοντας σε εκδηλώσεις που κατά καιρούς διοργανώνονται.

Η έναρξη της λειτουργίας του δικτύου των i-bank stores πραγματοποιήθηκε το Φεβρουάριο του 2011, με την ίδρυση του πρότυπου πολυχώρου ηλεκτρονικής τραπεζικής στο εμπορικό κέντρο The Mall Athens. Από τότε, η καινοτομία έχει βραβευθεί για τον σχεδιασμό, αλλά και για το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης που

παρέχει στον πελάτη. Αυτή τη στιγμή λειτουργούν 8 i-bank stores σε κεντρικά σημεία και εμπορικά κέντρα των Αθηνών, της Θεσσαλονίκης, της Λάρισας και της Ξάνθης (<https://www.nbg.gr/el/i-bank/i-bank-store>).



Εικόνα 6: i-bank store Εθνικής Τράπεζας, Εμπορικό Κέντρο Mediterranean Cosmos, <https://www.medcosmos.gr/shop/national-bank-of-greece/6325126c586cb7d82e641ab81b9b754e/en>

Στους καινοτόμους αυτούς χώρους, ο πελάτης της Εθνικής Τράπεζας, μπορεί να πραγματοποιήσει τις καθημερινές του συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής με τη βοήθεια της εξειδικευμένης ομάδας του i-bank store, λαμβάνοντας έτσι την κατάλληλη υποστήριξη για να εξοικειωθεί με το σύστημα.

Έτσι, οι δυνατότητες που προσφέρει ένα i-bank stores είναι (<https://www.nbg.gr/el/i-bank/i-bank-store>):

- Ενημέρωση για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank της Εθνικής Τράπεζας (Internet/Mobile/Phone Banking, ATM, Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών, ηλεκτρονικό πορτοφόλι i-bankPay κ.ά)

- Δοκιμή και εκπαίδευση στην λειτουργία των υπηρεσιών αυτών στο ειδικά διαμορφωμένο demo point
- Άνοιγμα λογαριασμού στην Εθνική Τράπεζα και απόκτηση πρόσβασης στις υπηρεσίες i-bank
- Πλοήγηση στο Διαδίκτυο από τον φορητό υπολογιστή τους ή από το κινητό τους, μέσω της δωρεάν ασύρματης πρόσβασης στο Διαδίκτυο (free WiFi) που διαθέτουν.

Η Εθνική Τράπεζα έχει αποσπάσει βραβεύσεις για τις καινοτομίες που εισήγαγε από το 2014 κι έπειτα στο σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής της, στον τομέα της ασφάλειας, την ποιότητας των υπηρεσιών, αλλά και του βαθμού καινοτομίας τους. Συγκεκριμένα απέσπασε (<https://www.nbg.gr/el/i-bank/vravefseis-i-bank>):

- Χρυσό βραβείο στην κατηγορία «Best Financial Services App» για την εφαρμογή ηλεκτρονικών πληρωμών Simple Pay app, Apps Awards 2015.
- Χρυσό βραβείο στην κατηγορία «Redesign-Relaunch» για το i-bank Internet Banking, E-volution Awards 2015.
- Χρυσό βραβείο στην κατηγορία «Security /Anti-Fraud Product/ Solution» για την αρχιτεκτονική ασφάλειας της πλατφόρμας Mobile Banking, Cyta Mobile Excellence Awards 2015
- Χρυσό βραβείο στην κατηγορία «Mobile Banking Services» για την πλατφόρμα Mobile Banking “i-bank Mobile”, Cyta Mobile Excellence Awards 2015
- Αργυρό βραβείο στην κατηγορία «Συνδυασμός Ψηφιακού και Φυσικού Καναλιού» για το i-bank Web, E-volution Awards 2015
- Αργυρό βραβείο στην κατηγορία «E-Banking: Πρωτοβουλίες Security» για το i-bank Web, E-volution Awards 2015
- Αργυρό βραβείο στην κατηγορία «Best e-Banking App» για τη νέα πλατφόρμα Mobile Banking “i-bank mobile”, Apps Awards 2015.

5.3.3. Η περίπτωση της Eurobank

Η Eurobank διανέμει επίσης τις υπηρεσίες της μέσω του καναλιού της ηλεκτρονικής τραπεζικής, το οποίο χρησιμοποιεί από το 1999. Η υπηρεσία Eurobank e-Banking παρέχεται σε πελάτες της τράπεζας και η εγγραφή σε αυτή γίνεται κατόπιν αίτησης

του ενδιαφερόμενου σε κάποιο κατάστημα της τράπεζας. Για πιστοποιημένους κατόχους χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας Eurobank, η εγγραφή μπορεί να γίνει και ηλεκτρονικά μέσω του υπολογιστή ή του κινητού του ενδιαφερόμενου, με τον αριθμό και το PIN της χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι ο αριθμός του κινητού του κατόχου να έχει δηλωθεί στην τράπεζα, ώστε να γίνει η απαραίτητη πιστοποίηση των στοιχείων του χρήστη (<https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/e-banking/genikes-plirofories/e-banking>).

Οι δυνατότες ηλεκτρονικής τραπεζικής που παρέχει η Eurobank στους πελάτες της προσφέρονται είτε μέσω της πλατφόρμας e-Banking για επιτραπέζιους και φορητούς υπολογιστές, είτε μέσω της εφαρμογής για κινητές συσκευές “Eurobank Mobile App” (<https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki>). Ειδικότερα, διατίθενται οι εξής δυνατότητες που αφορούν τρεις κατηγορίες τραπεζικών εργασιών, πληρωμές, ενημέρωση και επενδύσεις:

- Μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ λογαριασμών Eurobank του ίδιου πελάτη ή μεταξύ πελατών
- Μεταφορές εμβασμάτων σε λογαριασμούς πελατών άλλων τραπεζών στην Ελλάδα και το εξωτερικό
- Εξόφληση δόσης δανείου ή πιστωτικής κάρτας της Eurobank ή άλλης τράπεζας
- Πληρωμή οφειλών Δημοσίου, λογαριασμών Δ.Ε.Κ.Ο., Ασφαλιστικών Εταιρειών, τηλεφωνίας, ενέργειας, κλπ.
- Πληροφορίες σχετικά με τους λογαριασμούς του χρήστη (δικαιούχοι, υπόλοιπο, πιστωτικοί/χρεωστικοί τόκοι, κατάσταση διαχείρισης, υπόλοιπα, ποσό υπεραναλήψεων, ιστορικό κινήσεων), αλλά και για τις καταθέσεις του
- Πληροφορίες σχετικά τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των χρεωστικών, των πιστωτικών καρτών και των δανείων του χρήστη
- Ειδοποιήσεις μέσω γραπτού μηνύματος στο κινητό τηλέφωνο ή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για τις κινήσεις των λογαριασμών και των πιστωτικών καρτών του

- Πληροφορίες για την κατάσταση επιταγών και εγγυητικών επιστολών, των ασφαλιστικών προϊόντων, των επενδυτικών προϊόντων και των θυρίδων του χρήστη
- Αίτηση εγγραφής στην υπηρεσία e-Banking και Mobile Banking
- Ευρετήριο λογαριασμών και πιστωτικών καρτών Eurobank και άλλων τραπεζών της Ελλάδας και του εξωτερικού
- Υπηρεσίες παροχής πληροφόρησης σχετικά με το Χρηματιστήριο σε πραγματικό χρόνο (<https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki>).

Καινοτομία στο σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας Eurobank αποτελεί η πλατφόρμα για φορητές συσκευές Eurobank Mobile App, η οποία χρησιμοποιείται για την εκτέλεση των συνηθισμένων τραπεζικών εργασιών μέσω των φορητών συσκευών του χρήστη. Η τράπεζα εφαρμόζει πρωτοποριακό σύστημα βιομετρικής ταυτοποίησης των χρηστών για είσοδο στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, πέρα από τον συνηθισμένο 4-ψήφιο κωδικό PIN

(<https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/mobile-and-apps/mobile-apps/eurobank-mobile-app>).

Η τράπεζα έχει επεκτείνει τις συνηθισμένες υπηρεσίες της εφαρμογής ηλεκτρονικής τραπεζικής για φορητές συσκευές με την προσθήκη της υπηρεσίας “PaF Payments” – Pay a Friend του Eurobank Mobile App, μέσω της οποίας ο χρήστης μπορεί να στέλνει χρήματα σε φίλους και να πληρώνει επαγγελματίες ή μικρές επιχειρήσεις από το κινητό του. Η υπηρεσία επιτρέπει τη μεταφορά έως 500 ευρώ ημερησίως και δεν χρειάζεται να χρησιμοποιηθεί ο αριθμός λογαριασμού ή ο IBAN του παραλήπτη, αλλά μόνο ο αριθμός του κινητού του. Αν και ο λήπτης των χρημάτων είναι εγγεγραμμένος στην υπηρεσία PaF, λαμβάνει την ίδια στιγμή τα χρήματα, ενώ σε διαφορετική περίπτωση συμπληρώνει τον IBAN του λογαριασμού που επιθυμεί, ώστε να πιστωθεί σε αυτόν το ποσό (<https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/upiresies-kai-pliromes-ilektronikis-trapezikis/oi-online-pliromes-sas/upiresies-paf-payments>).

Η Eurobank έχει αποσπάσει σημαντικές διακρίσεις για τις υπηρεσίες που προσφέρει μέσω του καναλιού της ηλεκτρονικής τραπεζικής και συγκεκριμένα έχει λάβει (<https://www.eurobank.gr/el/omilos/poioi-eimaste/oi-diakriseis-tou-omilou-eurobank>):

- Ανακήρυξη ως η καλύτερη ψηφιακή τράπεζα «Best Digital Bank», από το περιοδικό Global Finance, 2018
- Ανακήρυξη ως Best Corporate/Institutional Digital Bank in Greece, από το περιοδικό Global Finance, 2016 και 2017
- Ανακήρυξη ως Best Consumer Digital Bank in Greece, από το περιοδικό Global Finance, 2017.
- Χρυσό βραβείο για την εφαρμογή Eurobank Masterpass Wallet, e-Volution Awards 2018
- Χρυσό βραβείο για την υπηρεσία PaF – Pay a Friend, e-Volution Awards 2017
- Χρυσό Βραβείο για το Επιστροφή app, Mobile Excellence Awards 2017
- Χρυσό Βραβείο για το PaF – Pay a Friend, Mobile Excellence Awards 2017
- Χρυσό βραβείο για το Eurobank Mobile App, Mobile Excellence Awards 2017
- Χρυσό Βραβείο για το Επιστροφή app, Business IT Excellence Awards, 2017
- Χρυσό βραβείο στην κατηγορία «Mobile Πληρωμές & Τραπεζικές Υπηρεσίες» για την εφαρμογή m-Banking Eurobank App, Cyta Mobile Excellence Awards
- Αργυρό βραβείο στην κατηγορία «Mobile Πληρωμές & Τραπεζικές Υπηρεσίες» για την εφαρμογή Eurobank LivePay App, Cyta Mobile Excellence Awards
- Αργυρό βραβείο στην κατηγορία καλύτερης εφαρμογής οικονομικών υπηρεσιών για την εφαρμογή «Live-Pay app» Apps Awards 2015
- Αργυρό βραβείο στην κατηγορία «Mobile Εφαρμογές για Διακυβέρνηση & Κοινωνική Ευθύνη» για την εφαρμογή έκδοσης και πληρωμής e-Παράβολου, Cyta Mobile Excellence Awards 2016
- Χάλκινο βραβείο στην κατηγορία «Εφαρμογή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Δημοσίου» από κινητό ή άλλη φορητή συσκευή, e-Volution Awards 2016
- Χάλκινο βραβείο στην κατηγορία «Mobile Banking» για το «Eurobank m-Banking App», e-Volution Awards 2016
- Χάλκινο βραβείο στην κατηγορία «Mobile Πληρωμές & Τραπεζικές Υπηρεσίες» για την εφαρμογή Eurobank App/ Εμβάσματα Online, Cyta Mobile Excellence Awards 2016

- Χάλκινο βραβείο στην κατηγορία καλύτερης εφαρμογής ηλεκτρονικής τραπεζικής για την εφαρμογή «Eurobank m-Banking app», Apps Awards 2015

5.3.4. Η περίπτωση της Τράπεζας Πειραιώς

Η Τράπεζα Πειραιώς αποτελεί την πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που εισήγαγε την καινοτομία της δημιουργίας ανεξάρτητης πλατφόρμας για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, τη “Winbank” το 2000 (<https://www.piraeusbankgroup.com/el/group-profile/important-dates/2000-2008>). Οι υπηρεσίες της Winbank προσφέρονται είτε μέσω επιτραπέζιων υπολογιστών είτε μέσω της πλατφόρμας για φορητές συσκευές Winbank Mobile App (<https://www.winbank.gr/sites/idiwtes/el/Pages/default.aspx>).

Για την εγγραφή του χρήστη στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της Τράπεζας Πειραιώς, θα πρέπει να είναι κανείς πελάτης της τράπεζας και να διατηρεί ενεργό λογαριασμό σε αυτή. Από τη στιγμή που είναι κανείς χρήστης των υπηρεσιών της Winbank έχει τη δυνατότητα πραγματοποίησης των εξής τραπεζικών εργασιών (<https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/trapezikes-ypiresies/e-banking/pinakas-ypiresion-winbank-idiwtes>):

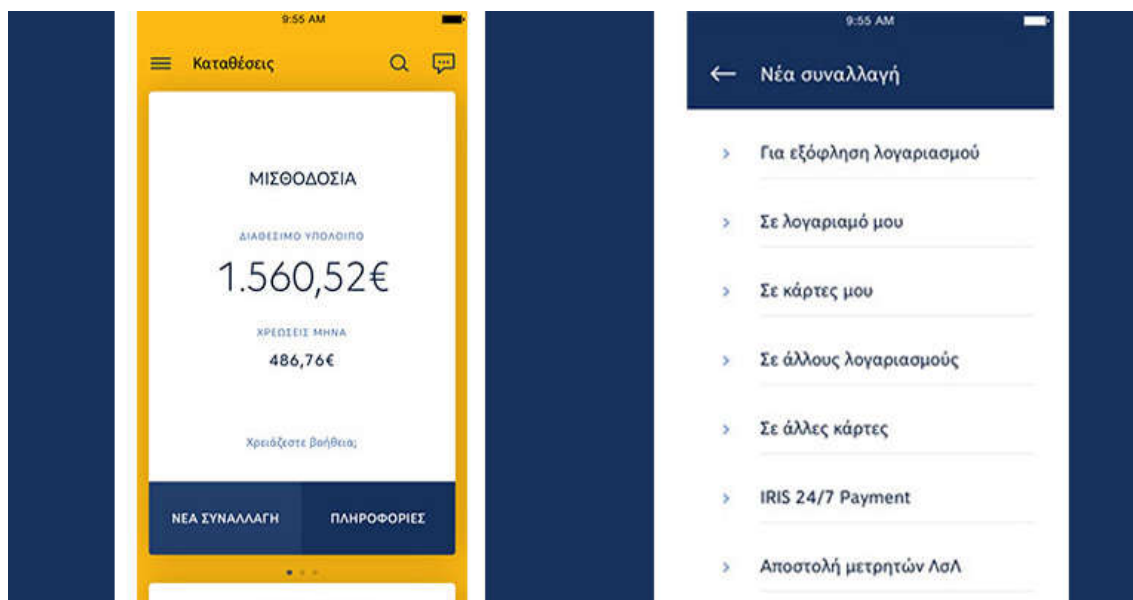
- Μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ λογαριασμών του ίδιου χρήστη ή διαφορετικών, εντός και εκτός Τράπεζας Πειραιώς, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό
- Πληρωμές πιστωτικών καρτών, δανείων, διάφορων λογαριασμών, ασφαλιστικών εισφορών, αλλά και οφειλών προς το Δημόσιο
- Πληροφορίες και στοιχεία προθεσμιακών καταθέσεων
- Υποβολή αιτήσεων για νέα προϊόντα
- Χρηματιστηριακές συναλλαγές
- Υπηρεσία ειδοποιήσεων για συναλλαγές “winbank alert”
- Πρόσβαση στην υπηρεσία «Λεφτά στο Λεπτό» σε οποιοδήποτε άτομο, ακόμα κι αν δεν είναι κάτοχος τραπεζικού λογαριασμού

Καθώς και τις δύο πιο πρόσφατες προσθήκες στις παρεχόμενες υπηρεσίες της Winbank:

- Προσωρινή ενεργοποίηση/ απενεργοποίηση χρεωστικών, πιστωτικών και προπληρωμένων καρτών
- Άνοιγμα λογαριασμού

Το 2017 η Τράπεζα Πειραιώς προχώρησε σε εκτεταμένη ανανέωση της εφαρμογής της για κινητά τηλέφωνα, αναπτύσσοντας το νέο winbank mobile app (Εικόνα 7), ανταποκρινόμενη στις νέες απαιτήσεις των χρηστών από τις υπηρεσίες mobile banking.

Η νέα εφαρμογή winbank mobile app προσφέρει γρήγορη και ασφαλή σύνδεση με το δακτυλικό αποτύπωμα του χρήστη ή με αναγνώριση προσώπου μέσω της κινητής του συσκευής, εναλλακτικά της χρήσης του 4ψήφιο κωδικού PIN. Το κεντρικό μενού της εφαρμογής διαμορφώνεται βάσει των αναγκών του χρήστη και σύμφωνα με τη μορφή που ο ίδιος θα επιλέξει. Η εφαρμογή στο σύνολό της έχει ανανεωθεί σε εμφάνιση και πλέον είναι απλούστερη στην χρήση της, με αυξημένο επίπεδο ασφάλειας και πιο φιλική εμφάνιση για την διευκόλυνση του χρήστη (<https://www.piraeusbank.gr/el/Idiwtes/Trapezikes-Ypiresies/e-Banking/Ilektronika-Kanalia-Eksypiretisis/Winbank-Mobile-Banking-App>).



Εικόνα 7: Στιγμιότυπο από την εφαρμογή winbank mobile app, <https://retailawards.gr/e-commerce-mobile-app-2017-trapeza-peiraiws/>

Μία από τις καινοτομίες που έχει αναπτύξει η Τράπεζα Πειραιώς μέσω από το σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής της αποτελεί το «e-loan» by winbank, ένα πρωτοποριακό καινοτόμο καταναλωτικό δάνειο, το οποίο προσφέρεται αποκλειστικά μέσω της πλατφόρμας winbank web banking, χωρίς να απαιτείται επίσκεψη του πελάτη σε κατάστημα της τράπεζας. Ο ενδιαφερόμενος καταχωρεί ηλεκτρονικά την αίτησή του από τον χώρο του, υπογράφει ψηφιακά τη δανειακή σύμβαση και αφού εγκριθεί, τα χρήματα είναι διαθέσιμα στο λογαριασμό του. Η υπηρεσία e-loan παρέχει καταναλωτικά δάνεια από € 500,00 έως € 15.000,00, με κυμαινόμενο ονομαστικό επιτόκιο 10,95% και διάρκεια χρηματοδότησης από 6 μήνες έως 84 μήνες (<https://www.winbank.gr/sites/idiwttes/el/Pages/News/e-loan-by-winbank.aspx>).

Η Τράπεζα Πειραιώς έχει βραβευτεί για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της, καθώς και για τις εφαρμογές που έχει αναπτύξει στο πλαίσιο της πλατφόρμας Winbank και πιο συγκεκριμένα έχει λάβει:

- Βραβείο κορυφαίας επίδοσης, στην κατηγορία «Μετασχηματισμός Επιχειρησιακών Διαδικασιών» για την υλοποίηση και εφαρμογή της νέας υπηρεσίας «e-loan by winbank», Business IT Excellence (BITE) Awards 2018
- Ανακήρυξη Best Consumer Digital Bank Awards 2017 του περιοδικού Global Finance
- Χρυσό βραβείο για τη νέα εφαρμογή winbank mobile app στην κατηγορία e-commerce mobile app, Retail Business Awards 2017
- Χρυσό βραβείο στην κατηγορία «Usability» για το quick login for winbank mobile banking App, E-volution Awards 2016
- Αργυρό βραβείο στην κατηγορία «Καινοτόμες Εφαρμογές για Καταναλωτές» για την υπηρεσία winbank mycard App, E-volution Awards 2016
- Αργυρό βραβείο στην κατηγορία «Mobile Banking» για το winbank mobile banking App, E-volution Awards 2016
- Χάλκινο βραβείο στην κατηγορία «Καινοτόμες Υπηρεσίες» για το winbank Λεπτά στο Λεπτό App, E-volution Awards 2016
- Χάλκινο βραβείο στην κατηγορία «Εμπειρία Πελατών» για το πρόγραμμα επιβράβευσης πελατών «yellowday», E-volution Awards 2016

(<https://www.piraeusbank.gr/el/Idiwttes/Trapezikes-Ypiresies/e-Banking/Vraveia>).

6^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Συμπεράσματα

Οι εξελίξεις των τελευταίων ετών στον τομέα των ηλεκτρονικών υπολογιστών και των τεχνολογιών της πληροφορίας και των επικοινωνιών σε συνδυασμό με την διάδοση στο ευρύ κοινό, την οποία έχουν γνωρίσει και οι δύο αυτοί τομείς, έχουν οδηγήσει σε μεταβολές σε όλο το φάσμα διεκπεραίωσης συναλλαγών, οι οποίες έχουν μεταβεί πλέον στην ψηφιακή εποχή.

Στο πλαίσιο αυτό, ραγδαίες είναι και οι μεταβολές που σημειώνονται στον τραπεζικό κλάδο, ως ένας από τους κλάδους που στηρίζεται τόσο στην επιστήμη των υπολογιστών όσο και των δικτύων, ο οποίος άλλαξε ριζικά με την εμφάνιση του νέου καναλιού διανομής των τραπεζικών υπηρεσιών, της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking). Σήμερα οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής τυγχάνουν ευρείας αποδοχής, τόσο από την πλευρά των πελατών που κάνουν χρήση των υπηρεσιών της, αποκομίζοντας αυξημένη ικανοποίηση, όσο και από την πλευρά των τραπεζών που συνεχώς εργάζονται για την περαιτέρω εξέλιξη και την ανάπτυξη του βαθμού καινοτομίας τους. Τόσο τα τραπεζικά ιδρύματα όσο και οι πελάτες αποκομίζουν οφέλη από την εφαρμογή και χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, σε όρους μείωσης του λειτουργικού κόστους για τους πρώτους και εξοικονόμησης χρημάτων αλλά και χρόνου για τους δεύτερους.

Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής ο χρήστης αποκτά τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει τις εργασίες που διεκπεραιώνει και στα φυσικά καταστήματα των τραπεζών, με οικονομικότερες όμως χρεώσεις και με μεγαλύτερη ευκολία και ταχύτητα. Όπως είναι αναμενόμενο, η χρήση του εν λόγω καναλιού διανομής των τραπεζικών υπηρεσιών δεν αποφέρει μόνο οφέλη, αλλά συνδέεται και με συγκεκριμένους κινδύνους, που πηγάζουν κυρίως από το γεγονός ότι το σύστημα λειτουργεί Διαδικτυακά, συνεπώς θα πρέπει να υπάρχει μέριμνα για το ζήτημα της ασφάλειας των δεδομένων που διακινούνται μέσω αυτού.

Σκοπός της παρούσας μελέτης ήταν να εξετάσει τις παραπάνω εξελίξεις στο πλαίσιο των ελληνικών συνόρων. Στην Ελλάδα η ηλεκτρονική τραπεζική έχει εισαχθεί από το 1997 και σήμερα εφαρμόζεται από το σύνολο των τεσσάρων τραπεζών που δραστηριοποιούνται στην χώρα, με χαμηλό βαθμό ωστόσο βαθμό διείσδυσης στους Έλληνες καταναλωτές, ιδιαίτερα αν αυτός συγκριθεί με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Παρόλα αυτά, οι ελληνικές τράπεζες εργάζονται συνεχώς για βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών τους με επίκεντρο την ανάπτυξη υψηλού βαθμού καινοτομίας, ώστε να αυξήσουν και τον βαθμό χρησιμοποίησής των εφαρμογών ηλεκτρονικής τραπεζικής από την πλευρά των πελατών τους.

Στην παρούσα Διπλωματική Διατριβή πραγματοποιήθηκε αναλυτική παρουσίαση της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) ως στοιχείο των σύγχρονων ηλεκτρονικών συναλλαγών, καθώς και όλου του φάσματος των υπηρεσιών που προσφέρονται από τα τραπεζικά ιδρύματα στο πλαίσιο λειτουργίας της.

Ειδικότερα, σκοπός της εργασίας ήταν να παρουσιάσει το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από τις ελληνικές τράπεζες, καθώς και των καινοτομιών που έχει εφαρμόσει καθεμία, ώστε να δημιουργηθεί ένα ενιαίο πλαίσιο ανάλυσης του ηλεκτρονικού αυτού καναλιού διανομής των υπηρεσιών τους για την Ελλάδα, ώστε να αποτελέσει βάση για συγκρίσεις με άλλες χώρες, αλλά και πλαίσιο διαπίστωσης δυνάμεων και αδυναμιών της σε επίπεδο χώρας.

Από το σύνολο της μελέτης που προηγήθηκε γίνεται αντιληπτό ότι οι προοπτικές της ηλεκτρονικής τραπεζικής για το μέλλον είναι ιδιαίτερα υψηλές, καθώς το σύστημα αυτό ανταποκρίνεται πλήρως στον τρόπο που γίνονται πλέον οι συναλλαγές ηλεκτρονικά. Συμβαδίζει επίσης με τη σύγχρονη καταναλωτική συμπεριφορά, βάσει της οποίας ο καταναλωτής συναλλάσσεται με ολοένα και πιο εντατικούς ρυθμούς μέσω των ηλεκτρονικών αγορών. Επίσης και οι τράπεζες από τη δική τους πλευρά εφαρμόζουν πιο αποτελεσματικά τα νέα επιχειρηματικά πρότυπα που βασίζονται στον ηλεκτρονικό τρόπο λειτουργίας.

Είναι σημαντικό να τονιστεί, ότι παρά τα οφέλη της ηλεκτρονικής τραπεζικής για χρήστες και τραπεζικά ιδρύματα, οι τράπεζες θα πρέπει να συνεχίσουν να εργάζονται εντατικά επί του ζητήματος της ασφάλειας των δεδομένων των χρηστών, όπως και από την πλευρά τους οι χρήστες να δίνουν ιδιαίτερη προσοχή στα δεδομένα που μοιράζονται μέσω Διαδικτύου και σχετίζονται με τα τραπεζικά τους στοιχεία.

Στην Ελλάδα, παρόλο που ηλεκτρονική τραπεζική δεν γνωρίζει τη διάδοση που γνωρίζει στις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες, σταδιακά αρχίζει να χρησιμοποιείται πιο εντατικά σε σχέση με μία πενταετία πριν. Ο λόγος για την ταχύτερη αυτή διάδοσή της στην χώρα τα τελευταία χρόνια είναι διπλός: αφενός εντοπίστηκε η σημαντική

συμβολή της επιβολής των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων, που επιβλήθηκε το 2015 στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα προκειμένου να εμποδιστεί η κατάρρευσή του. Έτσι, οι χρήστες στράφηκαν στις συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής, ως το μόνο τρόπο να συναλλάσσονται χωρίς ταυτόχρονα να εκρέουν κεφάλαια από το τραπεζικό σύστημα. Αφετέρου, από το 2014 και μετά το σύνολο των ελληνικών τραπεζών έχει προχωρήσει σε πλήρη ανανέωση των ιστοχώρων και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής που προσφέρουν, βελτιώνοντάς το σε επίπεδο καινοτόμων υπηρεσιών, φιλικότητας προς τον χρήστη, αλλά και ασφάλειας. Διαπιστώνεται όμως ότι χρειάζεται ακόμα σημαντική δουλειά από πλευράς τους, για να πλησιάσει η χώρα τα ευρωπαϊκά επίπεδα σε όρους χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αποτέλεσμα που μπορεί να επιτευχθεί με περαιτέρω εξέλιξη των παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλά και με την παροχή κατάλληλων κινήτρων στους καταναλωτές, ώστε να χρησιμοποιούν πιο εντατικά τις εν λόγω υπηρεσίες.

Βιβλιογραφία

- Carey, P. (2003), “The Internet and E-commerce”, Thorogood Publications.
- Chong, W. Shafaghi, M. (2010), “B2B e-marketplace: an e-marketing framework for B2B commerce”, *Marketing Intelligence and Planning*, Vol. 28, Issue. 3, pp. 310 – 329, 2010.
- Daniel, E. (1999), “Provision of electronic banking in the UK and the Republic of Ireland”. *Int. J. Bank Marketing*, Volume 17, Issue 2, pp. 72 – 82.
- Durkin, M. (2004), “ In search of the Internet-banking customer. Exploring the use of decision styles”, *Int. J. Bank Marketing*, Volume 22, Issue 7, pp. 484 – 503.
- E-Commerce and Development (2002), United Nations Conference on Trade and Development, Report, New York and Geneva
https://unctad.org/en/Docs/ecdr2002_en.pdf
- Fink, D. (2006), “Value decomposition of e-commerce performance”, *Benchmarking: An International Journal*, Vol. 13, Issue. 1/2, pp.81 – 92.
- Javalgi, R. (1983), “The dynamics of global e-commerce: an organizational ecology perspective”, *International Marketing Review*, Vol.22, Iss.4, pp.420-435.
- Kolodinsky, M. (2004), «Adoption of electronic banking», *Int. J. Bank Marketing*, Volume 22, Issue 4, pp. 238 –259.
- Lassar, W. Manolis, C. Lassar, S. (2005), “The relationship between consumer innovativeness, personal characteristics, and online banking adoption”, *Int. J. Bank Market*. Volume 23 (2), pp: 176–199.

- Liao, S., Shao, Y. P., Wang, H., Chen, A. (1999), “The adoption of virtual banking: an empirical study”, *Int. J. Inf. Management*, Volume 19, pp. 63 – 74.
- Littler, D. Melanthiou, D. (2006), “Consumer perceptions of risk and uncertainty and the implications for behavior towards innovative retail services: the case of Internet banking”, *Journal Retail. Consum. Serv.*, Volume 13, pp. 431 – 443.
- Mullane, J. Bullington, K. Peters, A. (2001), “Web-mining applications in e-commerce and e-services”, *Journal of Management History*, Vol. 39, Issue. 5, pp. 388 – 393.
- Nixon, B. Dixon, M. (2000), “e - Banking - Managing your money and transactions online”, Sams Publishing.
- Pons, A. (2003), “Global e-commerce: a framework for understanding and overcoming the trust barrier”, *Information Management & Computer Security*, Vol. 11, Issue. 3, pp.130 – 138.
- Samitas, A. Polyzos, S. (2016), “Freeing Greece from capital controls: Were the restrictions enforced in time?”, *Research in International Business and Finance*, Volume 37, pp. 196 – 213,
<https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2015.11.005>.
- Santouridis, I. Kyritsi, M. (2014), “Investigating the Determinants of Internet Banking Adoption in Greece”, *Procedia Economics and Finance*, Volume 9, pp. 501 – 510, doi: 10.1016/S2212-5671(14)00051-3
- Schneider, P. (2015), “Ηλεκτρονικό Εμπόριο”, 11η Έκδοση, Μτφ. Σαμαράς, Ι., Αθήνα: Εκδόσεις Γκούρδας.

- Shah, M. Clarke, S. (2009), “E-Banking Management: Issues, Solutions, and Strategies.
- Standing, C. (2000), “Internet Commerce Development”, Artech House Publishers.
- Tsatsanis, E. Teperoglou, E. (2016), “Realignment under Stress: The July 2015 Referendum and the September Parliamentary Election in Greece”, South European Society and Politics, Volume 21, Issue 4, pp. 427 - 450, doi: 10.1080/13608746.2016.1208906.
- Αγγέλης, Β. (2005), «Η Βίβλος του e-banking», Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών ΕΠΕ.
- Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, (2003), Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, Εκδότης: Χρήστος Γκόρτσος, διαθέσιμο στην: https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/3_2003/3_2003.pdf
- Κασσίμη, Α. (2015), «Τα capital controls εκτόξευσαν τις νέες εγγραφές e-τραπεζικών υπηρεσιών», διαθέσιμο στην: <http://www.kathimerini.gr/828854/article/oikonomia/epixeirhseis/ta-capital-controls-ektozeysan-tis-nees-eggrafes-e-trapezikwn-yphresiwn> [Πρόσβαση 15-12-2018].
- Σινανιώτη – Μαρούδη, Α. Φαρσαρώτας, Ι. (2005), «Ηλεκτρονική Τραπεζική», Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.

Διαδικτυακές πηγές:

<https://www.alpha.gr/el/omilos/alpha-bank/istoria/istoriki-diadromi>

<https://www.alpha.gr/el/idiotes/myalpha>

<https://www.alpha.gr/el/idiotes/myalpha/ergaleia/upostiriksi-eggrafi-online>

<https://secure.alpha.gr/ebanking/#/overview>

<https://www.alpha.gr/e-banking>

<https://www.alpha.gr/el/idiotes/myalpha/mobile-apps/alpha-mobile-banking>

<https://www.fortunegreece.com/article/nees-diakrisis-gia-tis-piresies-alpha-mobile-banking-ke-my-alpha-wallet-tis-alpha-bank/>

<https://www.alpha.gr/el/omilos/alpha-bank/diakriseis>

<https://www.nbg.gr/el/i-bank/retail/internet-banking>

<https://www.nbg.gr/el/news/neo-anabaumismeno-i-bank-internet-banking>

<https://www.nbg.gr/el/i-bank/pass>

<https://ibankpay.nbg.gr/iBankPay/el>

<https://www.nbg.gr/el/i-bank/i-bank-store>

<https://www.nbg.gr/el/i-bank/vravfseis-i-bank>

<https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/e-banking/genikes-plirofories/e-banking>

<https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki>

<https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/mobile-and-apps/mobile-apps/eurobank-mobile-app>

<https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/upiresies-kai-pliromes-ilektronikis-trapezikis/oi-online-pliromes-sas/upiresies-paf-payments>

<https://www.eurobank.gr/el/omilos/poioi-eimaste/oi-diakriseis-tou-omilou-eurobank>

<https://www.winbank.gr/sites/idiwtes/el/Pages/default.aspx>

<https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/trapezikes-ypiresies/e-banking/pinakas-ypiresion-winbank-idiwtes>

<https://www.piraeusbank.gr/el/Idiwtes/Trapezikes-Ypiresies/e-Banking/Ilektronika-Kanalia-Eksypiretisis/Winbank-Mobile-Banking-App>

<https://www.winbank.gr/sites/idiwtes/el/Pages/News/e-loan-by-winbank.aspx>

<https://www.piraeusbank.gr/el/Idiwtes/Trapezikes-Ypiresies/e-Banking/Vraveia>