



# ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΑ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΘΕΜΑ:  
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΟΥ  
E-BANKING

ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ ΜΟΥΡΑΤΙΔΗΣ  
M28/03

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ : Κα ΒΛΑΧΟΠΟΥΛΟΥ ΜΑΡΙΑ  
ΕΞΕΤΑΣΤΡΙΑ: Κα ΜΑΝΘΟΥ ΒΑΣΙΛΙΚΗ

ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2005



# ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΜΕΛΕΤΗΣ

- Το υφιστάμενο τεχνικό, νομικό, οικονομικό & θεσμικό πλαίσιο E-Banking
- Η στρατηγική ανάπτυξης των εφαρμογών E-Banking των ελληνικών τραπεζών



# ΣΤΟΧΟΣ

- Διερεύνηση υφιστάμενου πλαισίου E-banking
- Αρχές και δομές μέσα από τις οποίες αναπτύχθηκε
- Καταγραφή της στρατηγικής που χαράχθηκε και ακολουθήθηκε από τους κυριότερους παίκτες της αγοράς
- Διερεύνηση των παραμέτρων ασφαλείας, κόστους, ωφέλειας-κέρδους & κινδύνων για τις τραπεζικές επιχειρήσεις και τους πελάτες τους



# ΣΤΟΧΟΣ

- Διευρέυνηση του υφιστάμενου νομικού & θεσμικού πλαισίου
- Δημιουργία συγκεντρωτικών & αναλυτικών συγκριτικών στοιχείων & πινάκων της υπάρχουσας κατάστασης
- Πρόβλεψη για τις διαφαινόμενες εξελίξεις
- Προτάσεις σχετικά με την βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών



# ΜΕΘΟΛΟΓΙΑ

- Βιβλιογραφική έρευνα
- Διαδικτυακή έρευνα σε
  - Επίσημα sites των πιστωτικών ιδρυμάτων που δραστηριοποιούνται στο διαδίκτυο
  - Επίσημα sites τρίτων φορέων που καθορίζουν το θεσμικό και νομικό πλαίσιο του E-banking



# ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

## 1. Οι τραπεζικές υπηρεσίες

- Παραδοσιακό τραπεζικό κατάστημα
- Εναλλακτικά δίκτυα παροχής τραπεζικών υπηρεσιών
  - ATMs
  - EFT/POS
  - Phone banking
  - Mobile banking
  - Internet banking
  - Kiosk banking



# ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

## 2. Επιχειρηματική θεώρηση του E-banking

- Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα
- Προσδοκώμενα οφέλη για τις επιχειρήσεις που εφαρμόζουν το e-banking
- Επιχειρηματικά ρίσκα των επιχειρήσεων που εφαρμόζουν το e-banking
  - Στρατηγικά ρίσκα
  - Λειτουργικά ρίσκα
  - Κίνδυνος φήμης
- Προβλήματα ανάπτυξης του E-banking στην Ελλάδα



# ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

## 3. Ασφάλεια Χρηματοοικονομικών συναλλαγών μέσω Διαδικτύου

- Κρυπτογραφία
- Πιστοποίηση ταυτότητας
  - Τράπεζας
  - Χρήστη
- Ψηφιακή Υπογραφή
  - Δημιουργία και επαλήθευση ψηφιακής υπογραφής
  - Αποστολέας
  - Παραλήπτης





# ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

## 3. Ασφάλεια Χρηματοοικονομικών συναλλαγών μέσω Διαδικτύου

- Νομοθετικό πλαίσιο
  - Διεθνές δίκαιο
  - Ευρωπαϊκή Ένωση
  - Ελλάδα



# ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

## 4. Κόστος Υπηρεσιών E-banking

- Τράπεζα
  - Εξοπλισμός
  - Συνεργασίες με τρίτους
  - Συναλλαγής



# ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

## 4. Κόστος Υπηρεσιών E-banking

- Πελάτης
  - Εξοπλισμός
  - Τηλεπικοινωνίες
  - Συναλλαγής



# ΕΜΠΕΙΡΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

## 5. Τράπεζες στην Ελλάδα & Διαδίκτυο

- Πιστωτικά ιδρύματα χωρίς ιστοσελίδα
- Πιστωτικά ιδρύματα με στατική ιστοσελίδα
- Πιστωτικά ιδρύματα με απλή διαδραστική ιστοσελίδα
- Πιστωτικά ιδρύματα με E-banking



# ΕΜΠΕΙΡΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

## 6. Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες μέσω Διαδικτύου

- Εθνική Τράπεζα
- Alpha Bank
- E.F.G. Eurobank - Ergasias
- Τράπεζα Πειραιώς
- Εμπορική Bank
- Εγνατία Τράπεζα
- Nova Bank



# ΕΜΠΕΙΡΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

## 7. Συγκεντρωτικά Στοιχεία

- Συγκεντρωτικοί Πίνακες
- Ανάλυση Στοιχείων
  - Γενικές πληροφορίες
  - E-banking
  - E-investment
  - E-insurance
  - Άλλες υπηρεσίες



# ΕΜΠΕΙΡΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

## 8. Μελλοντικές Προβλέψεις & Προτάσεις

- Βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών
- Αύξηση χρηστών του Internet
- Αύξηση αριθμού συναλλαγών
- Τιμολόγηση των υπηρεσιών
- Εκσυγχρονισμός τηλεπικοινωνιακών δικτύων



# ΕΜΠΕΙΡΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

## 8. Μελλοντικές Προβλέψεις & Προτάσεις

- E-Government
- E-Commerce
- Business to Business
- Διατραπεζικό Internet Banking
- Διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής





## Τραπεζικές Υπηρεσίες μέσω internet

	Εθνική Τράπεζα	Alpha Τράπεζα	Eurobank Ergasias	Τράπεζα Πειραιώς	Εμπορική Τράπεζα	Εγνατία Τράπεζα	Nova Bank
<b>Εξυπηρέτηση Λογαριασμών</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Εργασίες Πιστωτικών Καρτών	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Εξυπηρέτηση Δανείων	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Πληρωμή Λογαριασμών (ΔΕΚΟ-ΦΠΑ)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Προγραμματισμένες Συναλλαγές (Πληρωμές)	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓
Μεταφορά Χρημάτων σε Ευρώ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Μεταφορά Χρημάτων σε Ξένα Νομίσματα	-	-	-	-	-	✓	✓
Εμβάσματα	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓
Μαζικές Πληρωμές (Μισθοδοσίες, Προμηθευτές)	-	✓	✓	✓	-	✓	✓
Διαχείριση Κωδίκων Ασφάλειας	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Χρηματιστηριακές Συναλλαγές (e-investment)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Ασφαλιστικές Υπηρεσίες (e-insurance)</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Πίνακας 11. Ομάδες τραπεζικών υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω internet στην χώρα μας



Γενικές πληροφορίες για τους όρους πρόσβασης στο Internet Banking	Εθνική Τράπεζα	Alpha Τράπεζα	Eurobank Ergasias	Τράπεζα Πειραιώς	Εμπορική Τράπεζα	Εγνατία Τράπεζα	Nova Bank
<b>Πελάτες</b>							
Ιδιώτες πελάτες	√	√	√	√	√	√	√
Εταιρικοί πελάτες	√	√	√	√	√	√	√
<b>Αντληση Αίτησης e-banking</b>							
Παραδοσιακό κατάστημα	√	√	√	√	√	√	√
Web site	-	√	√	√	√	√	-
<b>Υποβολή Αίτησης e-banking</b>							
Παραδοσιακό κατάστημα	√	√	√	√	√	√	√
e-mail	-	√	√	√	√	√	-
Τηλεφωνικός	-	√	√	√	-	-	√
<b>Προϋποθέσεις εγγραφής χρήστη</b>							
Καταθετικό λογαριασμό σε ευρώ	√	√	√	√	√	√	√
Πιστωτική κάρτα	-	-	√	-	-	-	-
Χωρίς όρους	-	-	√	-	-	-	-
Υποβολή αίτησης	√	√	√	√	√	√	√
Χωρίς αίτηση (μόνο για ιδιώτες)	-	-	-	√	-	-	√
<b>Ασφάλεια συναλλαγών</b>							
Πιστοποίηση από την τρίτη έμπιστη οντότητα VeriSign	√	√	√	√	√	√	√
Χρήση πρωτοκόλλου SSL 128-bit	√	√	√	√	√	√	√
<b>Παραλαβή κωδικού πελάτη (user ID)</b>							
Από το Κατάστημα	√	√	-	-	√	-	√
Αποστολή με courier δωρεάν	-	-	√	-	-	-	-



Γενικές πληροφορίες για τους όρους πρόσβασης στο Internet Banking	Εθνική Τράπεζα	Alpha Τράπεζα	Eurobank Ergasias	Τράπεζα Πειραιώς	Εμπορική Τράπεζα	Εγνατία Τράπεζα	Nova Bank
<b>Παράσβή κωδικού ασφαλείας (PIN)</b>							
Κατάστημα	-	-	-	-	-	√	√
Αποστολή με courier ή ταχυδρομικώς δωρεάν	√	√	√	√	√	√	-
Άντληση με χρήση κάρτας από ATMs	-	-	-	-	√	-	-
<b>Επικύρωση χρηματικών συναλλαγών</b>							
Λίστα TAN	√	-	-	-	-	√	-
Χορήγηση ψηφιακής υπογραφής	-	-	√	-	-	-	-
Δημιουργία από τον χρήστη πρόσθετου κωδικού ασφαλείας	-	√	-	-	-	-	-
Χωρίς επικύρωση	-	-	-	√	√	-	√
<b>Κωδικοί χρήστη</b>							
Χορήγηση από την τράπεζα προσωπικού κωδικού εισόδου (user ID)	√	√	√	-	√	-	√
Επιλογή από τον χρήστη του προσωπικού κωδικού εισόδου (user ID)	-	√	√	√	-	√	-
Χρήση του αριθμού πιστωτικής κάρτας σαν user ID	-	-	√	-	-	-	-
Κωδικός ασφαλείας (Password ή PIN)	√	√	√	√	√	√	√
<b>Κόστος</b>							
Έκδοση κωδικών με κόστος	-	-	-	√	-	-	-
Συναλλαγές εντός τράπεζας χωρίς κόστος	√	√	√	√	√	√	√
Έμβασμα σε άλλη τράπεζα με κόστος	√	-	√	√	-	√	√
Αγοραπωλησία μετοχών με κόστος	√	√	√	√	-	√	√



Τραπεζικές Υπηρεσίες e-banking	Εθνική Τράπεζα	Αιρρα Τράπεζα	Eurobank Ergasias	Τράπεζα Πειραιώς	Εμπορική Τράπεζα	Εγνατία Τράπεζα	Nova Bank
<b>Πληροφορίες – Κινήσεις</b>							
Συνολικό χαρτοφυλάκιο πελάτη σε ευρώ (καταθέσεις, δάνεια, πιστωτικές κάρτες και επενδύσεις)	-	√	-	√	√	-	√
Συνολικό χαρτοφυλάκιο πελάτη σε ξένα νομίσματα (καταθέσεις, δάνεια, πιστωτικές κάρτες και επενδύσεις)	-	√	-	-	√	-	√
Γενική εικόνα λογαριασμών	√	√	√	√	√	√	√
Γενική εικόνα καρτών	-	√		√	√	√	√
Υπόλοιπα λογαριασμών	√	√	√	√	√	√	√
Κινήσεις λογαριασμών	√	√	√	√	√	√	√
Αντίγραφο κίνησης λογαριασμού (επιλέγοντας το χρονικό διάστημα)	√	√	√	√	√	√	√
Εκτύπωση κίνησης λογαριασμού	√	√	√	√	√	√	√
<b>Αιτήσεις</b>							
Αίτηση χορήγησης μπλοκ επιταγών	√	√	√	√	√	√	√
Αίτηση χορήγησης πιστωτικής κάρτας	√	√	-	√	√	√	√
Αίτηση χορήγησης δανείου	-	-	√	√	√	√	√
Αίτηση ανοίγματος λογαριασμού	-	-	-	√	-	√	√
Αίτηση για Εγγυητική Επιστολή	-	-	-	-	-	√	-
Αίτηση για Ενέγγυα Πίστωση	-	-	-	-	-	√	-
Αίτηση έκδοσης εντολής πληρωμής	-	-	-	-	-	√	-
Αίτηση έκδοσης τραπεζικής επιταγής	-	-	-	-	-	-	√
Αίτηση υπηρεσιών ειδοποίησης (Alert)	-	-	-	√	-	√	-
Αίτηση εκδήλωσης ενδιαφέροντος	-	√	√	-	√	-	-



Τραπεζικές Υπηρεσίες e-banking	Εθνική Τράπεζα	Alpha Τράπεζα	Eurobank Ergasias	Τράπεζα Πειραιώς	Εμπορική Τράπεζα	Εγνατία Τράπεζα	Nova Bank
<b>Αλλαγή ειδικών στοιχείων</b>							
Αλλαγή κωδικού συνδρομητή		√	-	-	-	-	√
Αλλαγή μυστικού αριθμού	√	√	√	√	√	√	√
Δημιουργία ή ακύρωση πρόσθετου κωδικού ασφαλείας	-	√	-	-	-	-	-
Αλλαγή στοιχείων επικοινωνίας πελάτη (e-mail/διεύθυνση)	-	√	√	-	√	-	√
Σύνδεση ή ακύρωση λογαριασμών	-	√	-	-	√	-	-
Σύνδεση ή ακύρωση λογαριασμών τρίτου (μόνο για πίστωση)	-	√	-	-	√	-	-
Σύνδεση ή ακύρωση κωδικών πελάτη για χρηματιστηριακές πράξεις	-	√	-	-	-	-	-
Σύνδεση ή ακύρωση δανείων	-	√	-	-	-	-	-
Σύνδεση ή ακύρωση πιστωτικών καρτών	-	√	-	-	-	-	-
Καθορισμός ανωτάτου ημερήσιου ορίου σε μη προδηλωμένο λογαριασμό	-	√	-	-	-	-	-
Αλλαγή στοιχείων παγίων εντολών	-	√	-	-	-	-	-
<b>Δάνεια</b>							
Πληροφόρηση για τους όρους χορήγησης δανείων	√	√	√	√	√	√	√
Υπολογισμός δόσης δανείου	√	√	√	√	-	-	√
Κινήσεις δανείων	-	√	√	√	-	-	√
Υπόλοιπα δανείων	-	√	√	√	√	-	√
Αίτηση εκδήλωσης ενδιαφέροντος	-	√	-	-	√	-	-



Τραπεζικές Υπηρεσίες e-banking	Εθνική Τράπεζα	Alpha Τράπεζα	Eurobank Ergasias	Τράπεζα Πειραιώς	Εμπορική Τράπεζα	Εγνατία Τράπεζα	Nova Bank
<b>Επιταγές</b>							
Ενημέρωση για κατάσταση επιταγών	√	√	-	-	-	√	-
Ανάκληση επιταγής	-	-	-	-	-	-	√
Εμφάνιση εκκαθαρισθέντων επιταγών	-	-	-	-	-	-	√
Ενημέρωση για μπλοκ επιταγών	√	√	-	-	-	-	-
Ακρόρωση παραγγελίας μπλοκ επιταγών	√	√	-	√	-	-	√
Τύχη παραγγελίας μπλοκ επιταγών	√	√	-	-	-	-	-
Ιστορικό παραγγελιών μπλοκ επιταγών	√	-	-	-	-	-	-
<b>Εντολές</b>							
Ενημέρωση για πάγιες εντολές	-	√	-	-	-	-	-
Εντολή πληρωμής σε συγκεκριμένη ημερομηνία (ΙΚΑ, κ.ά)	√	√	√	√	-	√	√
Ανάθεση & ανάκληση πάγιας εντολής (ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΤΕΒΕ, κ.ά)	-	-	√	√	-	√	√
Ανάθεση & ανάκληση πάγιας εντολής εξόφλησης πιστωτικής κάρτας	-	-	-	-	-	-	√
<b>Υπηρεσίες καρτών</b>							
Ενημέρωσης για τις κάρτες	√	√	√	√	√	√	√
Δήλωση Απώλειας / Κλοπής κάρτας	-	-	-	-	√	-	-
Ενημέρωση για πληρωμή πιστωτικής κάρτας	-	-	√	-	-	√	√
Ενημέρωση για την κίνηση λογαριασμού πιστωτικής κάρτας	-	√	√	√	√	√	-
Μεταφοράς υπολοίπου άλλη κάρτα	-	-	√	√	-	-	-



Τραπεζικές Υπηρεσίες e-banking	Εθνική Τράπεζα	Alpha Τράπεζα	Eurobank Ergasias	Τράπεζα Πειραιώς	Εμπορική Τράπεζα	Εγνατία Τράπεζα	Nova Bank
<b>Χρηματικές συναλλαγές (1)</b>							
Μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ λογαριασμών ίδιου δικαιούχου	√	√	√	√	√	√	√
Μεταφορές κεφαλαίων σε λογαριασμό τρίτου εντός της ίδιας τράπεζας	√	√	√	√	√	√	√
Έμβασμα σε άλλη τράπεζα εσωτερικού	√	√	√	√	-	√	√
Έμβασμα σε άλλη τράπεζα εξωτερικού	-	-	√	√	-	√	√
Μεταφορές μεταξύ ξένων νομισμάτων	-	-	-	-	-	√	√
Πληρωμή δόσεων δανείου	-	√	√	√	-	√	√
Πληρωμή πιστωτικής κάρτας χρήστη έκδοσης της ίδιας τράπεζας	√	√	√	√	√	√	√
Πληρωμή πιστωτικής κάρτας τρίτου έκδοσης της ίδιας τράπεζας	√	-	√	-	-	-	-
Πληρωμή πιστωτικής κάρτας έκδοσης άλλης τράπεζας	-	-	√	-	-	-	√
Πληρωμή ΙΚΑ	√	√	√	√	√	√	√
Πληρωμή ΦΠΑ	√	√	√	√	√	√	√
Πληρωμή ΤΕΒΕ	√	√	√	√	√	√	-
Πληρωμή ΔΕΗ	√	√	√	√	-	√	√
Πληρωμή ΟΤΕ	-	√	√	√	-	√	√
Πληρωμή ΕΥΔΑΠ	-	√	-	√	-	-	√
Πληρωμή COSMOTE	-	√	-	√	-	-	-
Πληρωμή VODAFONE	-	√	√	√	-	√	-
Πληρωμή TELESTET	-	-	√	√	-	-	-



Τραπεζικές Υπηρεσίες e-banking	Εθνική Τράπεζα	Alpha Τράπεζα	Eurobank Ergasias	Τράπεζα Πειραιώς	Εμπορική Τράπεζα	Εγνατία Τράπεζα	Nova Bank
<b>Χρηματικές συναλλαγές (2)</b>							
Πληρωμή MULTICHOICE	-	√	-	√	-	-	-
Πληρωμή MODITEL	-	-	√	-	-	√	-
Πληρωμή Q-Telecom	-	-	√	-	-	-	-
Πληρωμή Columbia Telecom	-	-	√	-	-	-	-
Πληρωμή FORTHNET	-	√	√	-	-	-	-
Πληρωμή TELEPASSPORT	-	√	√	-	-	-	-
Πληρωμή LANNET	-	√	√	-	-	-	-
Πληρωμή κάρτες DINERS	-	√	-	-	-	-	-
Πληρωμή τελών κυκλοφορίας	-	√	-	-	-	√	-
Πληρωμή μισθοδοσίας προσωπικού	-	√	√	√	-	√	√
Πληρωμή προμηθευτών	-	√	√	√	-	√	√
Πληρωμή EFG Leasing	-	-	√	-	-	-	-
Πληρωμή GMAC Bank (Opel Bank)	-	-	√	-	-	-	-
Πληρωμή Ford Credit	-	-	√	-	-	-	-
<b>Άλλες Υπηρεσίες</b>	<b>Εθνική Τράπεζα</b>	<b>Alpha Τράπεζα</b>	<b>Eurobank Ergasias</b>	<b>Τράπεζα Πειραιώς</b>	<b>Εμπορική Τράπεζα</b>	<b>Εγνατία Τράπεζα</b>	<b>Nova Bank</b>
Γενική οικονομική πληροφόρηση προς όλους τους επισκέπτες του site	√	√	√	√	√	√	√
B2B	-	-	√	-	-	-	-
e-commerce	-	√	√	√	-	√	-
e-prepay	-	-	-	-	-	√	-
e-properties	-	-	-	-	-	√	-
Webticket	-	-	-	-	-	√	-





Επενδυτικές Υπηρεσίες e-Investment	Εθνική Τράπεζα	Alpha Τράπεζα	Eurobank Ergasias	Τράπεζα Πειραιώς	Εμπορική Τράπεζα	Εγνατία Τράπεζα	Nova Bank
<b>Αμοιβαία Κεφάλαια</b>							
Γενική πληροφόρηση για τα Α/Κ	√	√	√	√	√	√	√
Πληροφορίες χαρτοφυλακίου χρήστη	√	-	√	√	√	√	√
Συμμετοχή σε Α/Κ	-	-	√	-	-	√	-
Εξαγορά Α/Κ	-	-	√	-	-	√	-
Επανεπένδυση ή μεταφορά Α/Κ	-	-	√	-	-	√	-
Κίνηση χαρτοφυλακίου	-	-	√	-	-	√	
<b>Μετοχές</b>							
Γενικές πληροφορίες για μετοχές	√	√	√	√	√	√	√
Πληροφορίες χαρτοφυλακίου χρήστη	√	√	√	√	√	√	√
Κατάσταση κίνησης χαρτοφυλακίου	√	√	√	√	-	√	-
Πληροφορίες εντολών	√	√	√	√	-	√	-
Εντολή αγοράς	√	√	√	√	-	√	√
Εντολή πώλησης	√	√	√	√	-	√	√
Τροποποίηση εντολής	√	-	√	-	-	√	-
Ακύρωση εντολής	√	-	√	-	-	√	-
Alerts – μηνύματα ειδοποίησης	-	-	-	√	-	√	-
Τιμές μετοχών	√	√	√	√	-	√	√
Συμμετοχή σε δημόσια προεγγραφή	√	-	√	√	-	√	√
Κατανομή μετοχών	√	-	-	-	-	√	-
Παρακολούθηση on-line, real time του χρηματιστηρίου	-	-	√	√	-	√	-
Παρακολούθηση του χρηματιστηρίου με χρονική καθυστέρηση	-	√	-	-	-	-	√



Ασφαλιστικές Υπηρεσίες e-insurance	Εθνική Τράπεζα	Alpha Τράπεζα	Eurobank Ergasias	Τράπεζα Πειραιώς	Εμπορική Τράπεζα	Εγνατία Τράπεζα	Nova Bank
<b>Πληροφορικές Συναλλαγές</b>							
Πληροφορίες για ασφαλιστικά προϊόντα	√	√	√	√	√	√	√
Αίτηση εκδήλωσης ενδιαφέροντος	-	√		-	√	-	√
Υπολογισμός δόσης	-	-	-	-	-	-	√
Λήψη προσφοράς ασφάλισης	-	-	-	-	-	-	-
Αίτηση ασφάλισης για έκδοση ασφαλιστικού συμβολαίου	-	-	-	-	-	-	-
Δήλωση ατυχήματος, ζημιάς	-	-	-	-	-	-	-
Πληροφορίες χαρτοφυλακίου (συμβόλαια, ανανεώσεις, πρόσθετες πράξεις)	-	-	-	√	-	-	-
Πληροφορίες για εκκρεμείς πληρωμές συμβολαίων	-	-	-	-	-	-	-
<b>Πληρωμή ασφαλιστικού συμβολαίου</b>							
Πληρωμή Alpha Ασφαλιστική	-	√	-	-	-	-	-
Πληρωμή Allianz Ζωής	-	√	√	-	-	-	-
Πληρωμή Allianz ΑΕΓΑ	-	√	√	-	-	-	-
Πληρωμή Εθνική Ασφαλιστική Ζωής	√	-	-	-	-	-	-
Πληρωμή Interamerican Ζωής	-	-	√	-	-	-	-
Πληρωμή Interamerican Οδ. Βοήθειας	-	-	√	-	-	-	-
Πληρωμή ανανέωσης συμβολαίου	-	-	-	-	-	-	-
Ακύρωση, τροποποίηση συμβολαίου	-	-	-	-	-	-	-
Πληρωμή συμβολαίου πρόσθετης πράξης	-	-	-	-	-	-	-