

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ  
Α.Τ.Ε.Ι. ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ  
Π.Μ.Σ. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

## **ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

### **ΤΟ E-BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ** **ΜΙΑ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΧΩΡΕΣ** **ΤΗΣ ΑΓΓΛΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑΣ**

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΗΣ :ΚΑΡΑΚΙΖΟΣ ΑΝΔΡΕΑΣ**  
**Α.Μ.:32**  
**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ :Ν.ΤΣΟΥΝΗΣ**

**ΚΟΖΑΝΗ 2007**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	Εισαγωγή	3
<b><u>ΚΕΦΑΛΑΙΑ</u></b>		
1	Τι είναι το e-banking	5-8
1.1.	Ταξινόμηση του e-banking σαν επιχειρηματικό μοντέλο	8-9
1.2.	Συμμετέχοντες – Ρόλοι	9-10
1.3.	Η αξία του e-banking	10-11
1.4.	Ορισμός και τύποι e-banking	11-12
1.1.2.	Τεχνολογία και θέματα ασφάλειας	13-14
2.1.	Τραπεζικές εργασίες που μπορεί κανείς να διεκπεραιώσει μέσω των	14-16
2.2.	Οι πιστωτικές κάρτες	17
2.3.	Ασφάλεια	17-19
2.4.	Οι προπληρωμένες πιστωτικές κάρτες	19-20
3.	Εφαρμογή στις ελληνικές τράπεζες	20-21
3.1.	Οι βασικότερες υπηρεσίες που παρέχουν μέσω internet οι ελληνικές	21-22
3.2.	Η ασφάλεια στο ελληνικό e-banking	22-24
3.3.	Προπληρωμένες κάρτες	24-25
3.4.	Νομικό πλαίσιο για το ελληνικό e-banking	25-27
3.5.	Οι ελληνικές τράπεζες και το e-banking	27-28
3.5.1.	Εθνική τράπεζα	28-29
3.5.2.	Citibank	30-31
3.5.3.	Alpha bank	31-35
3.5.4.	EFG Eurobank	35-39
3.5.5.	Nova bank	39-40
3.5.6.	Τράπεζα Κύπρου	41-43
3.5.7.	Εμπορική bank	43-44
3.5.8.	Egnatia bank	45-48
3.5.9.	Winbank	49
3.6.	Παροχή υπηρεσιών μέσω κινητού τηλεφώνου	50-51
3.7.	Ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα στις ελληνικές τράπεζες	51-54
4.	Εφαρμογές του e-banking στις αγγλικές και πορτογαλικές τράπεζες	54
4.1.	Εφαρμογές του e-banking στις αγγλικές τράπεζες	55
4.1.1.	Bank of England	55-56
4.1.2.	Barclays	56-57
4.1.3.	Alliance Leicester	57-58
4.1.4.	Smile	59-60
4.1.5.	First direct	60-61
4.1.6.	Citi	61-62
4.1.7.	Coventry	62-63
4.1.8.	Abbey	63-64
4.1.9.	Lloyds TSB	65-66
4.2.	Εφαρμογή του e-banking στις πορτογαλικές τράπεζες	66-67

4.2.1	Banco de portogal	67-68
4.2.2	Millenium B.C.P.	68-69
4.2.3	Barclays	69-70
4.2.4	Banco Finantia	70-71
4.2.5	Banif Banca privada	72-73
4.2.6	SIBS	74-75
4.2.7	Banco national ultramarino	76-77
4.2.8	Caixo Geral de Depositos	73-74
4.2.9	Banco Mais	74
5.	Διασταύρωση – συσχετισμός εφαρμογών μεταξύ των τραπεζών των χωρών	75-88
6.	Συμπεράσματα – Επίλογος	89-91
6.1.	Τράπεζες και e- banking	91-95
6.2.	Το μέλλον	95-98
6.3.	Επίλογος	98-102
6.4.	Συμπεράσματα	102-106
	<b><u>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</u></b>	
	Πηγές	106-107
	Βιβλιογραφία	107-109

## Εισαγωγή

Τα περισσότερα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα σήμερα, επιτρέπουν στους πελάτες τους την αγορά και πώληση χρεογράφων με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων. Η διεκπεραίωση των συναλλαγών βέβαια, εξακολουθεί να γίνεται κυρίως με συμβατικά μέσα (χρήμα), εντούτοις στο προσεχές μέλλον η χρήση του ηλεκτρονικού χρήματος (άυλο χρήμα) θα αποτελεί ρουτίνα.

Αρκετές τράπεζες έχουν δημιουργήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες παρέχοντας ένα σύνολο δυνατοτήτων στους πελάτες τους. Οι τράπεζες και οι διάφορες εφαρμογές τους στο e-banking επιτρέπουν στους πελάτες να χρεοπιστώνουν τους λογαριασμούς τους μέσα από το διαδίκτυο, να μεταφέρουν κεφάλαια από ένα λογαριασμό σε άλλο ή ακόμη να κάνουν αίτηση για προέγκριση δανείου ή απόκτηση πιστωτικής ή άλλης κάρτας. Άλλες υπηρεσίες που προσφέρουν οι τράπεζες είναι η εξυπηρέτηση των οικονομικών συναλλαγών των ιδεατών καταστημάτων (με χρήση μηχανισμών ηλεκτρονικών πληρωμών) και η διεκπεραίωση των μηνυμάτων EDI, EFT, SWIFT, κλπ.

Στην διπλωματική αυτή εργασία θα ασχοληθούμε με το e-banking στην Ελλάδα συγκρίνοντας το με τα ευρωπαϊκά πρότυπα και στάνταρ και πιο συγκεκριμένα με τις χώρες της Πορτογαλίας και του Ηνωμένου Βασιλείου . Στο εισαγωγικό κεφάλαιο θα γίνει μια γενική περιγραφή του e-banking: Τι είναι, πως χρησιμοποιείται, τι οφέλη έχει και πώς επηρεάζει το σημερινό τραπεζικό σύστημα και τους καταναλωτές.

Στο δεύτερο κεφάλαιο θα ασχοληθούμε με θέματα τεχνολογίας και ασφάλειας.

Στο τρίτο κεφάλαιο θα γίνει μια αναφορά για την κατάσταση που επικρατεί σήμερα στην χώρα μας. Πόσες τράπεζες και σε ποιους τομείς το χρησιμοποιούν, μια ιστορική αναδρομή και η κατάσταση που επικρατεί σήμερα.

Στο τέταρτο κεφάλαιο θα παραταθούν στοιχεία από ευρωπαϊκές τράπεζες (στην προκειμένη από την Αγγλία και την Πορτογαλία. Η επιλογή αυτή θα είναι άκρως ενδιαφέρουσα καθώς πρόκειται για οικονομικά εύρωστη

χώρα και μια όχι και τόσο γεγονός που θα κάνει την σύγκριση μας πιο εποικοδομητική)

Στο πέμπτο κεφάλαιο και το πιο σημαντικό θα συγκρίνουμε τις 3 χώρες και την κατάσταση που επικρατεί σε κάθε μία. Ποιες εφαρμογές υπάρχουν και ποιες όχι, ποιες τεχνολογίες επικρατούν και πόσο προηγμένες είναι. Κατά πόσο είναι προϊόν δικής τους κατασκευής ή όχι. Αν είναι καινοτόμες στον χώρο και στις τεχνολογίες κτλ. Ακόμη στο κεφάλαιο αυτό θα ερευνήσουμε ποιες εφαρμογές e-banking χρησιμοποιούνται και κατά πόσο. Εδώ θα συγκρίνουμε πόσο επηρεάζει το e-banking ή κατά πώς εφαρμόζεται στην εξυπηρέτηση πελατών , στην ασφάλεια για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω internet (ssl),στις διατραπεζικές συναλλαγές, στην οργάνωση της τράπεζας κτλ. Θα παραθέσουμε τα αποτελέσματα της σύγκρισης αυτής .Σε ποια κατάσταση βρίσκεται το e-banking στη Ελλάδα κατά πόσο υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης και κατά πόσο είναι στα άμεσα πλάνα των τραπεζών να κινηθούν προς αυτήν την κατεύθυνση (φυσικά θα παρατεθούν και τα ευρωπαϊκά αποτελέσματα).Επίσης κατά πόσο οι εφαρμογές αυτές είναι εύχρηστες, ασφαλείς και σίγουρα κατά πόσο έχουν απήχηση στους πελάτες (και στις 3 χώρες )

Τέλος θα παρατεθούν τα συμπεράσματα και τα σχόλια της έρευνας αυτής .Το πόσο έχει επηρεάσει το τραπεζικό σύστημα στις χώρες αυτές, πόσο επικερδής ή όχι είναι η ηλεκτρονική τραπεζική για τις τράπεζες, ποία και πόσο μεγάλη είναι η ανταπόκριση των καταναλωτών σε αυτά τα προϊόντα και ποία η στάση τους απέναντι τους . Το παρόν το μέλλον του e-banking στην Ελληνική και ευρωπαϊκή αγορά πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα για τράπεζες και καταναλωτές

## 1. Τι είναι το e-banking

### Η Ηλεκτρονική Τραπεζική (Electronic Banking) ως τμήμα του ηλεκτρονικού εμπορίου (electronic commerce)

Η ηλεκτρονική τραπεζική e-banking είναι ένα αναπόσπαστο κομμάτι του ηλεκτρονικού εμπορίου το οποίο περικλείει όλες τις συναλλαγές που γίνονται μέσω ηλεκτρονικών δικτύων. Τα ηλεκτρονικά κανάλια χρησιμοποιούνται τόσο για συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων (business to business) αλλά και μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών (business to consumer), όπως η αγορά και η πληρωμή αγαθών. Το e-banking είναι μέρος του e-commerce διότι οι τράπεζες συμμετέχουν σε επιχειρηματικές συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικών μέσων. Με άλλα λόγια το e-banking δεν είναι απλώς ένα τραπεζικό προϊόν, αλλά η ηλεκτρονική διεκπεραίωση των τραπεζικών συναλλαγών και η ηλεκτρονική διεπαφή μεταξύ των τραπεζών και των πελατών τους.

Ένας ορισμός του e-banking θα μπορούσε να είναι ο εξής:\* "Αυτοματοποιημένη παροχή νέων και παραδοσιακών τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, απευθείας στους πελάτες, μέσω ηλεκτρονικών, αλληλεπιδραστικών καναλιών επικοινωνίας."

Περιλαμβάνει τα συστήματα που επιτρέπουν σε οικονομικούς οργανισμούς, ιδιώτες και επιχειρήσεις να έχουν πρόσβαση σε λογαριασμούς, να πραγματοποιούν ποικίλες χρηματοοικονομικές συναλλαγές και να λαμβάνουν χρήσιμες πληροφορίες για σχετικά προϊόντα και υπηρεσίες μέσω δημόσιων ή ιδιωτικών δικτύων, συμπεριλαμβανόμενου του Internet.

Για την πρόσβαση στις διαθέσιμες υπηρεσίες οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν έξυπνες ηλεκτρονικές συσκευές, όπως προσωπικούς υπολογιστές, υπολογιστές χειρός (PDA), ATM ακόμη και κινητά τηλέφωνα. Η διάδοση του Internet σε παγκόσμιο επίπεδο και η βελτίωση των μεθόδων ασφαλούς σύνδεσης και ελέγχου της αξιοπιστίας των συναλλαγών έχουν δημιουργήσει νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες για τους τραπεζικούς οργανισμούς, που είναι πλέον σε θέση να εμπλουτίσουν σημαντικά το

(Πηγή περιοδικό Business Computing news )

portfolio προϊόντων και υπηρεσιών τους, να γίνουν ακόμη πιο ανταγωνιστικοί. Ο ανταγωνισμός έχει συμβάλει στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών e-banking, όπως έγκριση δανείων, άνοιγμα λογαριασμών, ηλεκτρονικές πληρωμές, portals με χρηματοοικονομικό περιεχόμενο, προσαρμοσμένο στις προτιμήσεις κάθε πελάτη, συναλλαγές B2B (Business To Business) κ.ά. Παρά την αδιαμφισβήτητη πρόοδο της τεχνολογίας, εκτός από οφέλη υπάρχουν και κίνδυνοι, που πρέπει να απομονωθούν και να αντιμετωπιστούν από όσους τραπεζικούς οργανισμούς προσφέρουν υπηρεσίες e-banking.

Τα εν λόγω web sites επιτρέπουν στους πελάτες να πραγματοποιήσουν τραπεζικές συναλλαγές, να προμηθευτούν προϊόντα και υπηρεσίες. Οι τραπεζικές συναλλαγές μπορεί να είναι εξαιρετικά απλές, π.χ. έλεγχος της κίνησης του υπολοίπου ενός λογαριασμού, ή πολύπλοκες, π.χ. μεταφορά κεφαλαίων μεταξύ μεγάλων επιχειρήσεων. Οι περισσότεροι τραπεζικοί οργανισμοί διαχωρίζουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες e-banking ανάλογα με την κατηγορία πελάτη, π.χ. ιδιώτες και επιχειρήσεις. Σήμερα, οι περισσότερες τράπεζες διαθέτουν web sites, όπου ο επισκέπτης μπορεί να λάβει χρήσιμες πληροφορίες ή να πραγματοποιήσει online συναλλαγές, π.χ. πληρωμή οφειλών ή μεταφορά χρημάτων μεταξύ διαφορετικών λογαριασμών. Κατά κανόνα, τα εν λόγω web sites περιλαμβάνουν "weblinks", δηλαδή λέξεις, φράσεις ή εικόνες σε μια σελίδα, που παραπέμπουν τον επισκέπτη σε άλλο τμήμα του web site ή σε κάποιο άλλο web site με ένα κλικ του ποντικιού. Είναι από τα βασικότερα στοιχεία του σχεδιασμού web sites και χρησιμοποιούνται ευρύτατα, ωστόσο κρύβουν και ορισμένους κινδύνους. Συγκεκριμένα, μπορεί να δημιουργηθεί σύγχυση στους επισκέπτες σχετικά με ποιανού το web site έχουν μπροστά τους και ποιος είναι υπεύθυνος για τις διαθέσιμες πληροφορίες, προϊόντα και υπηρεσίες.

Οι πελάτες (ιδιώτες και επιχειρήσεις) ωφελούνται σημαντικά από τη χρήση των υπηρεσιών e-banking, καθώς τους παρέχεται η δυνατότητα να διεκπεραιώνουν ένα μεγάλο μέρος των συναλλαγών τους με την τράπεζα εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια. Με το e-banking οι τραπεζικές υπηρεσίες προσφέρονται ανά πάσα στιγμή, ο δε καταναλωτής μπορεί να ενημερωθεί για κάθε προϊόν ή υπηρεσία ανέξοδα και χωρίς χρόνους αναμονής. Συχνό είναι και το φαινόμενο των προσφορών ή της εφαρμογής ευνοϊκότερων όρων στην

παροχή προϊόντων μέσω Internet, γεγονός που από μόνο του είναι ικανό να προσελκύσει σημαντική μερίδα καταναλωτών που αναζητούν προσφορές.

Το e-banking στη μορφή που υπάρχει σήμερα ανήκει στο επιχειρηματικό μοντέλο του Υποστηρικτή Ανάθεσης Έργου (**outsourcing support**). Μεταξύ του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος και του πελάτη – χρήστη υπάρχει μια αμφίδρομη σχέση, στην οποία μεταφέρονται – πάντα αμφίδρομα με κατεύθυνση και τις δύο πλευρές – τα κάτωθι :

- Χρηματικές αξίες (είτε υπό τη μορφή καταθετικών προϊόντων αν κατευθύνεται από τον πελάτη προς την τράπεζα, είτε υπό τη μορφή δανείου και πίστωσης αν κατευθύνεται αντίστροφα),
- Πληροφορίες (είτε υπό τη μορφή αιτήσεων αν κατευθύνονται από τον πελάτη προς την τράπεζα, είτε υπό τη μορφή τραπεζικών προϊόντων ή ερωτήσεις κίνησης αν κατευθύνονται αντίστροφα).

Επίσης, πέρα από τις αμφίδρομες σχέσεις, μπορούν να υπάρξουν και μονόδρομες σχέσεις μεταξύ των δύο βασικών οντοτήτων του μοντέλου, όπως είναι οι παρακάτω :

- Παροχή υπηρεσιών από την πλευρά του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος προς τον πελάτη (υπό τη μορφή τραπεζικών προϊόντων ή υπηρεσιών, όπως για παράδειγμα η ερώτηση κίνησης ενός λογαριασμού).
- Παροχή προσωπικών πληροφοριών από την πλευρά του πελάτη προς το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα (η αξία των οποίων διαφαίνεται στο γεγονός ότι πολλά νεόδμητα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα κοστολογούν υψηλά τη δημιουργία ενός κεντρικού πελατολογίου). Αυτή η παροχή πληροφοριών δεν γίνεται ιδιαίτερα αντιληπτή στον πελάτη. Η τράπεζα όμως από μέρους της δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στη συλλογή προσωπικών πληροφοριών, κάτι που θα χρησιμοποιήσει στη δημιουργία



ενός επιθυμητού πελατολογίου και κατ' επέκταση, στη διεύρυνση του τελευταίου (μέσω συγγενικών – φιλικών προσώπων κλπ.)

Σε γενικές γραμμές θα μπορούσαμε να αναφέρουμε ότι η σχέση μεταξύ τράπεζας και πελάτη, είναι είτε αμφίδρομη είτε όχι, σε συνάρτηση με το προϊόν ή τις υπηρεσίες που παρέχονται ή διακινούνται προς κάθε πλευρά.

## **1.1 Ταξινόμηση του e-banking σαν επιχειρηματικό μοντέλο**

Σ' αυτή την ενότητα θα προσπαθήσουμε να ταξινομήσουμε το παραπάνω επιχειρηματικό μοντέλο σύμφωνα με τις υπάρχουσες τάσεις και απόψεις που επικρατούν σήμερα, και βάσει της υπάρχουσας βιβλιογραφίας.

Σύμφωνα με την ταξινόμηση των επιχειρηματικών μοντέλων που πρότεινε ο Timmers, το e-banking θα μπορούσε να κατηγοριοποιηθεί βάσει του μοντέλου διαμεσολαβητών πληροφοριών, τρίτων έμπιστων οντοτήτων και λοιπών υπηρεσιών (information brokerage, trust and other services). Ο λόγος που κατατάσσουμε το e-banking σε αυτή τη κατηγορία είναι ακριβώς το προϊόν – υπηρεσία που πραγματεύονται (και στην ουσία είναι το άυλο χρήμα). Στη διαγραμματική περιγραφή των μοντέλων που πρότεινε ο ίδιος, το συγκεκριμένο μοντέλο χαρακτηρίζεται τόσο από απλή λειτουργία, όσο και από υψηλή καινοτομία. Αυτό δικαιολογεί πλήρως τον χαρακτηρισμό «υψηλής παραμετροποίησης και κοινότυπο» τον οποίο προσδώσαμε στο προϊόν – υπηρεσία που παρέχει κάθε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα.

Αντίθετα, κατά την ταξινόμηση που πρότεινε ο Rappa θα μπορούσε να κατηγοριοποιηθεί ως μοντέλο μεσιτικών εργασιών (brokerage model) καθώς ο ρόλος του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος είναι η διεκπεραίωση χρηματοπιστωτικών εργασιών τις οποίες αναθέτει κάθε ο πελάτης.

Σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση που πρότεινε ο Paul Bambury, σίγουρα η ηλεκτρονική τράπεζα ανήκει στα μοντέλα που μεταφυτεύτηκαν στο διαδίκτυο από τα επιχειρηματικά μοντέλα του πραγματικού κόσμου. Είναι απόλυτα κατανοητό ότι τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα προϋπήρχαν εδώ και

αρκετούς αιώνες, απλά σήμερα, έχουν εκμεταλλευτεί πλήρως τις δυνατότητες του διαδικτύου για την επέκταση της αγοράς αλλά και των εργασιών τους.

## **1.2 Συμμετέχοντες – Ρόλοι**

Όπως και σε κάθε περίπτωση e-banking, υπάρχουν δύο μοναδικοί συμμετέχοντες σε κάθε μοντέλο. Από τη μία πλευρά, υπάρχει το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, και από την άλλη πλευρά υπάρχει ο πελάτης. Διευκρινίζουμε ότι ως πελάτη μπορούμε να συμπεριλάβουμε οποιοδήποτε φυσικό ή και νομικό πρόσωπο. Ο λόγος για τον οποίο δεν μπορούμε να διαχωρίσουμε τον πελάτη σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα είναι απλός. Δεν θα θέλαμε να συγχέουμε τους όρους B2C (business to consumer) ή B2B (business to business) στο συγκεκριμένο μοντέλο. Όντως, η τράπεζα ως επιχείρηση απευθύνεται τόσο σε καταναλωτές, όσο και σε επιχειρήσεις, παρέχοντας διαφορετικές ως ένα βαθμό υπηρεσίες σε κάθε κατηγορία πελάτη. Η διαφορά έγκειται στο ότι η Τράπεζα, πέρα από τη γενική κατηγοριοποίηση ως επιχείρηση, αποτελεί ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, του οποίου κάθε υπηρεσία περιορίζεται στην παροχή συγκεκριμένων χρηματοπιστωτικών προϊόντων τα οποία ορίζονται και ελέγχονται νομοθετικά.

Σε περιπτώσεις B2C ή B2B, οι επιχειρήσεις εκμεταλλεόμενες τα στρατηγικά οφέλη που προσφέρει το ηλεκτρονικό εμπόριο και ειδικότερα η παγκοσμιοποίηση της αγοράς μέσω της οικονομίας του διαδικτύου, δημιουργούν καινοτομικά προϊόντα και υπηρεσίες και τα προωθούν στους καταναλωτές. Στην περίπτωση του e-banking, δεν υπάρχουν καινοτομίες σε προϊόντα ή υπηρεσίες. Τα τελευταία είναι συγκεκριμένα και κοινότυπα, αν και παραμετροποίηση. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι το δάνειο ως προϊόν το οποίο είναι ένα κοινότυπο δάνειο για όλες τις τράπεζες, με τη διαφορά ότι παραμετροποιείται από τράπεζα σε τράπεζα, κάνοντας τη διαφορά στο επιτόκιο, τη μέθοδο αποπληρωμής κλπ.

Επίσης, πολλές φορές όπως αναφέραμε, η σχέση μεταξύ πελάτη και χρηματοπιστωτικού ιδρύματος είναι αμφίδρομη. Η τράπεζα παρέχει χρηματοπιστωτικά προϊόντα και υπηρεσίες, ενώ ο πελάτης παρέχει προσωπικές πληροφορίες, όπως είναι τα προσωπικά του στοιχεία αλλά και η

συμπεριφορά του μέσα από τις προτιμήσεις του. Αν και δεν είναι αντιληπτό (ή δεν είναι ιδιαίτερα αντιληπτό στον πελάτη), αυτή η πληροφορία είναι σημαντική για την τράπεζα (και πολλές νεόδμητες τράπεζες αγοράζουν εξαιρετικά ακριβά τέτοια πληροφορία).

Σε γενικές γραμμές υπάρχουν δύο οντότητες λοιπόν στο μοντέλο μας, ο πελάτης και το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα. Ανάμεσα στις δύο οντότητες μπορούν να υπάρξουν είτε αμφίδρομες, είτε και μονόδρομες σχέσεις που τις συνδέουν χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο μοντέλο ως διάμεσο για την διεκπεραίωση κάθε συναλλαγής.

### **1.3 Η αξία του e-banking**

Η ανάπτυξη του e-banking δεν είναι τυχαία. Μέσα από αυτό το μοντέλο, οι τράπεζες και γενικότερα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα πετυχαίνουν τα εξής (Alexander Osterwalder, 2004) :

- Αύξηση των τραπεζικών εργασιών τους
- Αύξηση των κερδών μέσα από τις προμήθειες των εργασιών που εκτελούνται (π.χ. αύξηση των κερδών από εξυπηρέτηση τρίτων προσώπων, όπως η αποστολή εμβασμάτων ή οι πάγιες εντολές πληρωμής λογαριασμών κλπ).
- Αύξηση του πελατολογίου τους καθώς σε αυτό πλέον συμπεριλαμβάνονται πελάτες που προτιμούν οι συναλλαγές τους να διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά, χωρίς να είναι αναγκαία η φυσική τους παρουσία σε κάποιο κατάστημα.
- Συλλογή πληροφοριών για το πελατολόγιό τους μέσα από τη χρήση του e-banking, καθιστώντας την προώθηση νέων τραπεζικών προϊόντων και προσφορών ευκολότερη (για παράδειγμα η έκπτωση σε έξοδα και επιτόκιο δανείων σε

πελάτες οι οποίοι είναι ήδη κάτοχοι συγκεκριμένων τραπεζικών προϊόντων).

- Συλλογή πληροφοριών για τη διεύρυνση του πελατολογίου τους (μέσω φιλικών ή συγγενικών προσώπων – για παράδειγμα η δωρεάν προώθηση καρτών σε συγγενικά πρόσωπα κατόχων πιστωτικής κάρτας ή η παροχή ειδικών προσφορών για λήψη δανείων σε ήδη εγγυητές δανειοληπτών)
- Μείωση των λειτουργικών εξόδων της επιχείρησης καθώς εμφανίζεται αποσυμφόρηση των συναλλαγών που διεκπεραιώνονται στον γκισέ καταστημάτων (λιγότερα φυσικά παραστατικά, μικρότερος χρόνος απασχόλησης υπαλλήλων ενός φυσικού καταστήματος κλπ).
- Ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών κάτι που αντικατοπτρίζει και την επιθυμία των πελατών να συναλλάσσονται ηλεκτρονικά.
- Μικρότερα έξοδα για τους πελάτες που συναλλάσσονται ηλεκτρονικά κάτι που στην ουσία εξυπηρετεί περισσότερο την τράπεζα αν αναλογιστούμε τα έξοδά της για την φυσική εξυπηρέτηση των πελατών.

Βλέπουμε λοιπόν ότι το e-banking παρέχει σημαντικά οφέλη στους πελάτες αλλά κυρίως στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Συνεπώς η ύπαρξη του και η όσο το δυνατόν μεγαλύτερη συμμετοχή των πελατών είναι ιδιαίτερα επιθυμητή για τις εταιρίες αυτές (Erik, Brynjolfsson, Lorin, M., Hitt, 2000).

#### **1.4. Ορισμός και τύποι e-banking**

Οι όροι PC banking (τραπεζικές συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή), online banking (τραπεζικές συναλλαγές μέσω δικτύου), Internet banking (τραπεζικές συναλλαγές μέσω του διαδικτύου), telephone banking

(τραπεζικές συναλλαγές μέσω τηλεφώνου), mobile banking (τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου και ανάλογων τεχνολογιών – λ.χ. WAP και SMS) αναφέρονται σε τρόπους με τους οποίους μπορεί ο πελάτης να έρθει σε επαφή με την τράπεζά του χωρίς να χρειάζεται να είναι παρόν σε κάποιο κατάστημά της. Το e-banking μπορεί να θεωρηθεί ότι περιλαμβάνει όλους τους παραπάνω όρους, περιγράφει δηλαδή όλους τους τρόπους και τις δυνατότητες επαφής του πελάτη με την τράπεζα ηλεκτρονικά **PC banking**.

Είναι ο όρος που περιγράφει τις συναλλαγές που γίνονται μέσω του PC του πελάτη. Η μεταφορά των δεδομένων σε μια τέτοια συναλλαγή γίνεται μέσω των τηλεφωνικών γραμμών (αναλογικές ή ψηφιακές).

Μπορούμε να διακρίνουμε δύο είδη PC banking:

- Το **Online banking** στο οποίο οι συναλλαγές γίνονται μέσω "κλειστών δικτύων". Για να γίνει μια συναλλαγή ο πελάτης πρέπει να προμηθευτεί ειδικό software από την τράπεζα. Ο τρόπος αυτός συναλλαγών εμφανίζεται στη Γερμανία στις αρχές της δεκαετίας του '80 με ένα σύστημα που λεγόταν BTX (German Federal Post Office).
- Το **Internet banking** είναι ο γνωστός τρόπος συναλλαγής του χρήστη με την τράπεζα από όποιο τερματικό και αν βρίσκεται ανά πάσα στιγμή, με τη χρήση ενδεχομένως συγκεκριμένων κωδικών.
- **Mobile banking**. Πολλές φορητές συσκευές όπως τα κινητά τηλέφωνα, οι φορητές ατζέντες (PDA) και οι υπολογιστές παλάμης (Hand-held PCs) μπορούν να έχουν πρόσβαση στο internet μέσω της τεχνολογίας WAP. Έτσι οι χρήστες μπορούν να εκτελέσουν internet banking από άλλες συσκευές, εκτός του PC. Αυτού του είδους οι συναλλαγές περιγράφονται με τον όρο mobile banking.

## 2. Τεχνολογία και θέματα ασφάλειας

Κλειδί για την εμπορική επιτυχία ενός τραπεζικού ηλεκτρονικού καταστήματος αποτελεί το σύστημα οικονομικών συναλλαγών που θα επιλεγεί για να πλαισιώσει τη λειτουργία του. Ένα σύστημα ασφαλές, λειτουργικό και εύκολο στη χρήση θα βοηθήσει τους δυνητικούς πελάτες να ξεπεράσουν την επιφυλακτικότητα που επικρατεί στο περιβάλλον των online συναλλαγών και θα τους ωθήσει να αυξήσουν την χρήση των διάφορων εφαρμογών. Αντίθετα, ένα σύστημα δύσχρηστο, δαιδαλώδες και αθωράκιστο σε θέματα ασφάλειας θα απομακρύνει το αγοραστικό κοινό.

Στα συστήματα ηλεκτρονικών συναλλαγών εντάσσεται κάθε μέθοδος που χρησιμοποιείται για να εξυπηρετήσει την πραγματοποίηση αγορών(με την γενικότερη έννοια του όρου) μέσω του Internet. Ορίζοντας τις ηλεκτρονικές συναλλαγές με αυτό τον τρόπο, μπορούμε να συμπεριλάβουμε σε αυτές -εκτός από τις αμιγώς ψηφιακές- και κάποιες παραδοσιακές μεθόδους. Έτσι, σύστημα ηλεκτρονικών συναλλαγών θεωρούνται όχι μόνο η χρήση πιστωτικών καρτών, το ψηφιακό χρήμα και οι ηλεκτρονικές επιταγές, αλλά και το έμβασμα, η αντικαταβολή, η μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμό κ.ά. Κοινό χαρακτηριστικό των παραπάνω μεθόδων είναι ότι μπορούν να ενσωματωθούν στη λειτουργία ενός **online καταστήματος** (στην προκειμένη ενός καταστήματος κάποιας τράπεζας το οποίο λειτουργεί στο διαδύκτιο)εξυπηρετώντας τις διάφορες χρήσεις και εφαρμογές και το εν γένει ηλεκτρονικό εμπόριο.

Υπάρχουν διεθνώς περισσότερα από 100 διαφορετικά συστήματα ηλεκτρονικών συναλλαγών, άλλα λιγότερο και άλλα περισσότερο επιτυχημένα. Στην συγκεκριμένη εργασία θα εξετάσουμε τον τρόπο λειτουργίας των συστημάτων εκείνων που παρουσιάζουν τη μεγαλύτερη διείσδυση στα ελληνικά και ξένα ηλεκτρονικά καταστήματα, τα αρνητικά και τα θετικά του κάθε συστήματος, καθώς επίσης και το πώς μπορεί το καθένα να ενσωματωθεί με ασφάλεια, τόσο για τον προμηθευτή όσο και για τον καταναλωτή.

## **2.1 Τραπεζικές εργασίες που μπορεί κανείς να διεκπεραιώσει μέσω των εφαρμογών e-banking**

Τι τραπεζικές εργασίες μπορεί να κανείς να διεκπεραιώσει μέσω των εφαρμογών e-banking; Η απάντηση μπορεί να δοθεί από τον παρακάτω γενικό πίνακα ο οποίος αναφέρεται στο e-banking και των τραπεζικών οργανισμών (γενικότερα) :

### **Τραπεζική Εργασία**

### **Λεπτομέρειες**

#### **Ταμιευτήριο**

Ερώτηση κίνησης λογαριασμού  
Ερώτηση υπολοίπου  
Αίτηση έκδοσης εξτρέ  
Μεταφορά από λογαριασμό σε λογαριασμό  
Μεταφορά από λογαριασμό σε λογαριασμό τρίτου προσώπου  
Άνοιγμα νέου λογαριασμού  
Εξόφληση λογαριασμού και μεταφορά υπολοίπου σε νέο λογαριασμό  
Παραγγελία μπλοκ επιταγών  
Ακύρωση παραγγελίας μπλοκ επιταγών  
Τύχη παραγγελίας μπλοκ επιταγών  
Αίτηση έκδοσης χρεωστικής κάρτας

#### **Εξυπηρέτηση Τρίτων**

Εισαγωγή παγίων εντολών  
Διαγραφή παγίων εντολών  
Πληροφοριακή κατάσταση παγίων εντολών  
Τύχη παγίων εντολών  
Διαχείριση ασφαλιστικών εισφορών  
Εξυπηρέτηση θυγατρικών εταιριών κάθε τράπεζας

#### **Επενδύσεις**

Εντολές αγοράς / πώλησης μετοχών χρηματιστηρίου

Ακύρωση εντολών χρηματιστηρίου  
Διαχείριση χαρτοφυλακίου μετοχών  
Κίνηση χαρτοφυλακίου  
Χαρτοφυλάκιο αμοιβαίων κεφαλαίων  
Αγορά / προεξόφληση τίτλων αμοιβαίων κεφαλαίων  
Χαρτοφυλάκιο αυτών τίτλων / τίτλων του δημοσίου  
Αγορά / προεξόφληση αυτών τίτλων / τίτλων του δημοσίου  
Συμμετοχή σε δημόσια εγγραφή (underwriting)  
Επενδύσεις σε προθεσμιακούς λογαριασμούς  
Επενδύσεις σε συνάλλαγμα  
Επενδύσεις σε ομόλογα και ομολογίες

**Καταναλωτική**

**Πίστη**

Αίτηση προσωπικού δανείου  
Αίτηση καταναλωτικού δανείου  
Αίτηση έκδοσης πιστωτικής κάρτας  
Έκδοση βεβαίωσης υπολοίπων  
Εκτύπωση δασολογίου  
Εξόφληση δόσεων με μεταφορά από λογαριασμό

**Στεγαστική Πίστη**

Αίτηση στεγαστικού δανείου  
Εκτύπωση δικαιολογητικών στεγαστικού δανείου  
Εξόφληση δόσεων με μεταφορά από λογαριασμό

**Εισαγωγές**

**Εξαγωγές**

- Έμβασμα σε τράπεζα του εσωτερικού  
Έμβασμα σε τράπεζα του εξωτερικού  
Τύχη εμβάσματος  
Ακύρωση εμβάσματος  
Μαζική αποστολή εμβασμάτων

**Επιχειρηματικές**

**χρηματοδοτήσεις**

Πληροφοριακά στοιχεία δανείου  
Παρακολούθηση κίνησης λογαριασμού χορηγήσεων  
Αίτηση επαγγελματικού δανείου



Εξόφληση δόσεων με μεταφορά από λογαριασμό  
Αντιλογισμός εισπράξεως δόσεων  
Υπόλοιπα χρηματοδοτικών λογαριασμών  
Ανάλυση επιτοκιακής επιβάρυνσης  
Πληροφοριακά στοιχεία δανείου εμπόρων  
Κίνηση ταμείου

Μπορούμε να παρατηρήσουμε από τα παραπάνω ότι σχεδόν το σύνολο των τραπεζικών εργασιών μπορεί να ολοκληρωθεί μέσω του e-banking, εκτός φυσικά των περιπτώσεων όπου η φυσική παρουσία των πελατών είναι απαραίτητη (για παράδειγμα στην υπογραφή συμβάσεων κοκ).

Οι e-banking εφαρμογές που χρησιμοποιούν οι τράπεζες βασίζονται πάνω στη τεχνολογία των ηλεκτρονικών φορμών. Η ηλεκτρονικές φόρμες παρέχουν λύση στο αδιέξοδο που δημιουργούσε ανέκαθεν η διαχείριση των έντυπων φορμών. Εκτός από τις κλασσικές λειτουργίες της εκτύπωσης και της συμπλήρωσης οι ηλεκτρονικές φόρμες υποστηρίζουν και πιο ευφυείς πρακτικές αφού πολλές αποτελούν διεπαφές που συνδέονται με βάσεις δεδομένων για αναζήτηση, ολοκλήρωση και χρήση πληροφοριών.

Οι ηλεκτρονικές φόρμες παρέχουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικής συμπλήρωσης και υποβολής δεδομένων μέσα από ένα εύχρηστο γραφικό περιβάλλον. Για παράδειγμα με την χρήση τέτοιων φορμών οι πελάτες μπορούν να υποβάλλουν ερωτήματα και γενικά να επικοινωνήσουν με την τράπεζα με ένα δομημένο τρόπο. Οι ηλεκτρονικές φόρμες, και στις δύο περιπτώσεις, προστατεύονται από ισχυρή κρυπτογράφηση μέσω πρωτοκόλλου SSL (Secure Socket Layer) τάξεως 128-bit.

Για την αυθεντικοποίηση (authentication) των χρηστών, και οι δύο τράπεζες χρησιμοποιούν ψηφιακά πιστοποιητικά από την εκδότρια εταιρία VeriSign. Η διαχείριση του κάθε λογαριασμού e-banking και στις δύο περιπτώσεις γίνεται μέσα από την ίδια την εφαρμογή.

Η είσοδος των χρηστών στην εφαρμογή γίνεται μέσα από τη χρήση ενός προσωπικού ονόματος (username) και ενός αναγνωριστικού (password).

## **2.2 Οι πιστωτικές κάρτες**

Οι πιστωτικές κάρτες αποτελούν παγκοσμίως το δημοφιλέστερο μέσο διεκπεραίωσης συναλλαγών στο Διαδίκτυο. Η ευκολία στη χρήση τους, το γεγονός ότι επιτρέπουν στους εμπλεκόμενους να συναλλάσσονται online χωρίς πολλές διατυπώσεις, όπως και το ότι μπορούν να χρησιμοποιηθούν για αγορές σε ολόκληρο τον κόσμο, τις καθιστούν το πιο ελκυστικό διαδικτυακό μέσο πληρωμής. Παρουσιάζουν ωστόσο και ορισμένα μειονεκτήματα. Κατά πρώτον οι απάτες, καθώς συχνά καταγράφονται κρούσματα μη εξουσιοδοτημένης χρήσης πιστωτικών καρτών στο Διαδίκτυο, υπεξαίρεσης αριθμών, υποκλοπής κωδικών κ.λπ. Κατά δεύτερον, οι περιορισμοί στην απόκτησή τους, καθώς ο κάτοχος θα πρέπει να έχει συμπληρώσει το 18ο έτος της ηλικίας του και να διαθέτει τραπεζικό λογαριασμό με κάποιο σεβαστό ποσό και την οικονομική άνεση για να πληρώνει συνδρομές, προμήθειες κλπ (ισχύει σχεδόν για όλες τις τράπεζες σε όλο τον κόσμο).

Παρά τις ανωτέρω ενστάσεις, η πρωτοκαθεδρία των πιστωτικών καρτών στις δικτυακές συναλλαγές δεν μπορεί να αμφισβητηθεί. Ελάχιστα είναι τα ηλεκτρονικά καταστήματα που δεν τις δέχονται ως μέσο πληρωμής. Σχεδόν το σύνολο των e-shops παγκοσμίως κάνουν αποδεκτές όλες τις κάρτες τύπου Visa και MasterCard, ενώ αρκετά ακόμη δέχονται και άλλα είδη καρτών (λ.χ. American Express). Οι πιστωτικές κάρτες μπορούν να εξυπηρετήσουν όλα τα είδη ηλεκτρονικών καταστημάτων και η ενσωμάτωσή τους στους τρόπους πληρωμής κρίνεται απαραίτητη.

## **2.3 Ασφάλεια**

Βασική προϋπόθεση ομαλής λειτουργίας όταν οι πληρωμές γίνονται με πιστωτική κάρτα, (το πιο σύνηθες δηλαδή) είναι οι πληρωμές με πιστωτική κάρτα, να πραγματοποιούνται σε περιβάλλον ασύμμετρης κρυπτογράφησης και υψηλής ασφάλειας 128 bit, έτσι ώστε τα κρίσιμα δεδομένα των καρτών να μη διαρρέουν. Υπεύθυνοι για αυτό είναι οι ιθύνοντες του ηλεκτρονικού

καταστήματος, που οφείλουν να λαμβάνουν τις μέγιστες δυνατές προφυλάξεις.

Κάποιες τράπεζες έχουν ήδη αναπτύξει σύστημα ηλεκτρονικών συναλλαγών για πιστωτικές Visa και MasterCard, σε περιβάλλον ασύμμετρης **κρυπτογράφησης** και υψηλής ασφάλειας 128bit. Τη στιγμή που ο πελάτης δηλώσει πρόθεση να προβεί σε αγορά από το κατάστημα συμπληρώνοντας τη σχετική φόρμα για τη χρέωση της πιστωτικής του κάρτας, μεταφέρεται αυτόματα στον server της τράπεζας, όπου σε ασφαλές περιβάλλον συμπληρώνει τα απαραίτητα στοιχεία. Ακολουθώντας, η τράπεζα αναλαμβάνει την εκκαθάριση της συναλλαγής: ελέγχει την ορθότητα των στοιχείων της κάρτας, το πιστωτικό υπόλοιπο κ.λπ. και κατόπιν, εφόσον δοθεί η σχετική έγκριση, προχωρά στη χρέωση της κάρτας και πιστώνει το ποσό στον πωλητή, αφού αφαιρέσει τη συμφωνημένη προμήθεια. Από την πλευρά του, ο πωλητής (έμπορος) μπορεί να ενημερώνεται συνεχώς για τις δοσοληψίες και την κατάσταση των online παραγγελιών.

Το κόστος για τις παραπάνω υπηρεσίες διακρίνεται σε κόστος διασύνδεσης με το σύστημα (από 0 - 300 ευρώ), σε κόστος ετήσιας συντήρησης του συστήματος (από 150 - 300 ευρώ) και στην τραπεζική προμήθεια που αποτελεί και το βασικό έσοδο των τραπεζών. Η προμήθεια αυτή ανέρχεται στο 3% περίπου της αξίας κάθε αγοραπωλησίας. Επισημαίνεται ότι για τα ποσά προμήθειας χρήσης και συντήρησης μπορεί να γίνει διαπραγμάτευση, ανάλογα και με τον τζίρο που θα πραγματοποιεί το **ηλεκτρονικό κατάστημα (ISP)**, που να ειδικεύεται στο **ηλεκτρονικό εμπόριο**. Υπάρχουν αρκετές εταιρίες παγκόσμια, όπως στην Ε.Ε και στην Ελλάδα που αναπτύσσουν ολοκληρωμένες λύσεις δημιουργίας και φιλοξενίας e-shop. Αναλαμβάνουν εξολοκλήρου τη δημιουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος, και μέσα στο όλο πακέτο υπηρεσιών που παρέχουν περιλαμβάνεται και η διαχείριση των ηλεκτρονικών συναλλαγών με πιστωτικές κάρτες, σε ασφαλές περιβάλλον και χωρίς την επαφή προμηθευτή - καταναλωτή. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι το εικονικό εμπορικό κέντρο Agora ([www.agora.gr](http://www.agora.gr)), που έχει δημιουργηθεί από την Hellas On Line και φιλοξενεί αρκετά ηλεκτρονικά καταστήματα που αναλαμβάνουν να εξυπηρετήσουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές με πιστωτική κάρτα, έναντι προμήθειας, η οποία συνήθως κυμαίνεται μεταξύ 2,5 και 3% για κάθε αγορά.

Τέτοια συστήματα είναι, μεταξύ άλλων, τα **www.ibill.com**, **www.paypal.com**, **www.charge.com** και **www.internetsecure.com**. Η εισαγωγή σε κάποιο από αυτά τα συστήματα μπορεί να γίνει μέσω Διαδικτύου, με την συμπλήρωση μιας φόρμας εκδήλωσης ενδιαφέροντος. Κατόπιν, οι εταιρίες αυτές αναλαμβάνουν τη διαχείριση των συναλλαγών με πιστωτικές κάρτες σε ασφαλές περιβάλλον και πιστώνουν, ανά τακτά χρονικά διαστήματα, τα έσοδα από τις πωλήσεις στο λογαριασμό του εμπόρου.

## **2.4 Οι προπληρωμένες πιστωτικές κάρτες**

Οι προπληρωμένες πιστωτικές κάρτες αποτελούν ένα νέο προϊόν των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, που αποσκοπεί στην ενθάρρυνση των οικονομικών συναλλαγών μέσω Διαδικτύου.

Η φιλοσοφία των εν λόγω καρτών συνοψίζεται στο ότι ο χρήστης που θέλει να πραγματοποιήσει online αγορές προμηθεύεται από κάποιο τραπεζικό κατάστημα την κάρτα προκαταβάλλοντας την αξία της. "Αγοράζει" δηλαδή κάποιο ποσό, το οποίο και μπορεί να χρησιμοποιήσει για ηλεκτρονικές αγορές με την κάρτα, χωρίς διατυπώσεις και χωρίς την ύπαρξη τραπεζικού λογαριασμού. Η διαδικασία απόκτησης και χρήσης αυτού του είδους καρτών είναι παρόμοια με τη διαδικασία απόκτησης και χρήσης μιας τηλεφωνικής κάρτας (τηλεκάρτας, χρονοκάρτας κ.λπ.) και έτσι ακόμη και ένας ανήλικος μπορεί να τις αποκτήσει και να τις χρησιμοποιήσει.

### **3. Εφαρμογή στις ελληνικές τράπεζες**



Στην χώρα μας το e-banking έχει εισχωρήσει δυναμικά στο τραπεζικό μας σύστημα έτσι όλες οι τράπεζες σχεδόν έχουν υιοθετήσει εφαρμογές τους προσελκύοντας συνεχώς περισσότερους πελάτες-χρήστες. Σήμερα δραστηριοποιούνται στην ελληνική αγορά περίπου 56 τράπεζες και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Από αυτά, τα μεγαλύτερα είναι η Εθνική Τράπεζα, η Alpha Bank, η Εμπορική, η Αγροτική, η EFG Eurobank Ergasias και η Τράπεζα Πειραιώς, ενώ αρκετές μικρότερες τράπεζες αντιστοιχούν σε μια σημαντική μερίδα της αγοράς και μπαίνουν δυναμικά στην διαδικασία του ανταγωνισμού. Το e-banking (ή Internet banking) υπόσχεται την επανάσταση στις τραπεζικές συναλλαγές. "Μεταφέρει" την ίδια την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή μέσω Διαδικτύου, με άμεση πρόσβαση στους τραπεζικούς λογαριασμούς, παρέχοντας τη δυνατότητα διεκπεραίωσης συναλλαγών, παρακολούθησης της πορείας χαρτοφυλακίων, εξόφλησης λογαριασμών ΔΕΚΟ και πιστωτικών καρτών, καθώς και πλήθος άλλων υπηρεσιών."

Σύμφωνα με έρευνες, όλο και περισσότεροι ιδιώτες αλλά και επιχειρήσεις στην Ελλάδα προτιμούν να διεκπεραιώνουν τις τραπεζικές τους συναλλαγές μέσω Διαδικτύου. Τα αποτελέσματα της Εθνικής Έρευνας για τις Νέες Τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας δείχνουν ότι το 2002 περίπου 150.000 πελάτες (1%-1,5% του πληθυσμού) πραγματοποίησαν τραπεζικές συναλλαγές ηλεκτρονικά. Το 2003 ο αριθμός αυτός ξεπέρασε τους 250.000 (2,5% του συνολικού πληθυσμού). Σύμφωνα με εκτιμήσεις τραπεζών, το 2001 ο τζίρος από online τραπεζικές συναλλαγές έφθασε τα 2 δισ. ευρώ. Το 2004 το ποσό αυτό εκτιμάται ότι αυξήθηκε σε 12 δισ. ευρώ, ενώ για το έτος 2005 αναμένεται να υπερβεί τα 14 δισεκατομμύρια. Ακόμη με στοιχεία της Τράπεζας Πειραιώς, οι συναλλαγές μέσω Winbank Internet παρουσιάζουν ραγδαία ανάπτυξη: το 2004 οι εγχρήματες συναλλαγές αυξάνονται με ρυθμό της τάξεως του 150% έναντι του 2003. Επίσης, το 50% όλων των πληρωμών

ΙΚΑ πραγματοποιείται online, ενώ οι ηλεκτρονικές χρηματιστηριακές συναλλαγές υπερβαίνουν το 15% επί του συνόλου. Η εξάπλωση του e-banking είναι ραγδαία σε όλο τον κόσμο. Ειδικό εκτιμούν ότι στο μέλλον οι σύγχρονες τράπεζες θα δραστηριοποιούνται αποκλειστικά μέσω των νέων τεχνολογιών. Ενδεικτικά, στη Γερμανία το 42% του πληθυσμού χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες e-banking, στη Σουηδία το 28%, στη Βρετανία το 18%.

### **3.1 Οι βασικότερες υπηρεσίες που παρέχουν μέσω Internet οι ελληνικές τράπεζες είναι οι εξής:**

- Πληροφορίες υπολοίπων για τους τηρούμενους λογαριασμούς.
- Μεταφορές ποσών μεταξύ των τηρούμενων λογαριασμών του ίδιου νομίσματος.
- Πληροφορίες σχετικά με τις πρόσφατες κινήσεις των τηρούμενων λογαριασμών.
- Δυνατότητα έκδοσης και αποστολής παλαιότερων κινήσεων των τηρούμενων λογαριασμών.
- Παραγγελία μπλοκ επιταγών.
- Δυνατότητα υποβολής αίτησης για ανάκληση επιταγών ή ολόκληρου του μπλοκ επιταγών.
- Εντολές αγοραπωλησίας μετοχών.
- Ενημέρωση για την κίνηση των προσωπικών αμοιβαίων κεφαλαίων.
- Δυνατότητα υποβολής αιτήσεων εμβασμάτων.
- Αλλαγή του απορρήτου κωδικού PIN.
- Προσωπικά μηνύματα.

Σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες, όπου τα συστήματα πληρωμών είναι περισσότερο ανεπτυγμένα και τυποποιημένα, ο προσανατολισμός των τραπεζών στρέφεται σταδιακά στην παροχή πρόσθετων υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις (corporate sites), πεδίο στο οποίο η γκάμα των επιλογών είναι ιδιαίτερα διευρυμένη. Στην Ελλάδα όπου το σύστημα πληρωμών είναι ακόμη σε πρώιμα στάδια οργάνωσης και τυποποίησης με λίγες εξαιρέσεις κυρίως στον ιδιωτικό τομέα και σε μεγάλες επιχειρήσεις οι υπηρεσίες αυτές αποτελούν μακροπρόθεσμοι και μελλοντικοί στόχοι.

## **3.2 Η ασφάλεια στο ελληνικό e-banking**

Οι περισσότερες τράπεζες ακολουθούν το πρωτόκολλο SET (Secure Electronic Transaction), που υποστηρίζεται από τους δύο σημαντικότερους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, τη MasterCard και τη Visa, καθώς και από εταιρίες όπως η IBM, η Microsoft και η Netscape. Το πρωτόκολλο SET βασίζεται στην **κρυπτογραφία**.

Δύο είναι οι κύριες μέθοδοι κρυπτογράφησης: η συμμετρική και η ασύμμετρη. Στη συμμετρική, η κρυπτογράφηση υλοποιείται με τη χρήση του ίδιου "κλειδιού", τόσο στην κωδικοποίηση όσο και στην αποκωδικοποίηση. Πράγμα το οποίο σημαίνει ότι ο αποστολέας και ο παραλήπτης του μηνύματος μοιράζονται το ίδιο κλειδί. Το κλειδί αυτό θα πρέπει να είναι γνωστό μόνο στα εξουσιοδοτημένα μέρη και, κατά συνέπεια, απαιτείται κάποιο ασφαλές μέσο για τη μετάδοσή του, όπως μια προσωπική συνάντηση, κατά την οποία θα συμφωνηθεί το κλειδί που θα χρησιμοποιείται. Ένας από τους πιο γνωστούς αλγόριθμους που χρησιμοποιούν αυτή τη μέθοδο είναι το DES (Data Description Standard), που χρησιμοποιείται από τραπεζικούς οργανισμούς για τη δημιουργία των αριθμών PIN. **Η ασύμμετρη κρυπτογράφηση** χρησιμοποιεί δύο κλειδιά: το ένα (κοινό κλειδί) για να κωδικοποιήσει το μήνυμα και ένα άλλο (ιδιωτικό κλειδί) για να το αποκωδικοποιήσει. Ένα μήνυμα που θα κωδικοποιηθεί με το ένα κλειδί θα μπορέσει να αποκωδικοποιηθεί μόνο με το άλλο. Η τράπεζα μπορεί να διανείμει το κοινό κλειδί, κρατώντας το ιδιωτικό κλειδί για την αποκωδικοποίηση.

Όσον αφορά στις τραπεζικές συναλλαγές, κάθε τράπεζα ακολουθεί τη δική της λύση, όπως είναι οι αριθμοί PIN, τα ψηφιακά πιστοποιητικά και οι αριθμοί TAN, που ακολουθούν κάθε συναλλαγή. Υπάρχουν αρκετές εταιρίες που μπορεί να χρησιμοποιήσει ένας οργανισμός για να πετύχει ασφαλή πρόσβαση. Μία από αυτές είναι η **VeriSign**, το λογισμικό της οποίας χρησιμοποιείται στις τραπεζικές όσο και σε άλλου τύπου διαδικτυακές συναλλαγές.<sup>1</sup>

Η πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη και κάθε συναλλαγή του εξασφαλίζονται με τη βοήθεια ενός μοναδικού ψηφιακού πιστοποιητικού (digital certificate). Αυτό το πιστοποιητικό αναγνωρίζει τον υπολογιστή του χρήστη και επιτρέπει τις συναλλαγές και τις μεταφορές χρημάτων μεταξύ λογαριασμών μόνο από το συγκεκριμένο υπολογιστή. Τα πιστοποιητικά αυτά εξασφαλίζονται εγκαθιστώντας ένα πρόγραμμα από την αντίστοιχη εταιρία πιστοποίησης.

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

Οι επίδοξοι εισβολείς έχουν πολλούς τρόπους για να επιτύχουν τους σκοπούς τους. Οι μεγαλύτεροι κίνδυνοι δεν προέρχονται από ατέλειες των συστημάτων ασφαλείας και κρυπτογράφησης αλλά από τον ανθρώπινο παράγοντα. Έρευνες ειδικών σε θέματα ασφάλειας αποδεικνύουν ότι στις περισσότερες περιπτώσεις επιθέσεων, οι εισβολείς είτε είχαν την ακούσια - συνήθως- βοήθεια και κάποιου που εργαζόταν στην τράπεζα, είτε υπέκλεψαν κωδικούς χρηστών. Οι επιχειρήσεις-πελάτες είναι συνήθως προσεκτικές και χρησιμοποιούν συστήματα ασφαλείας στα δίκτυά τους.

Την ίδια "σοφία" ή προσοχή δεν δείχνουν και οι ιδιώτες πελάτες, οι περισσότεροι από τους οποίους δεν χρησιμοποιούν λογισμικό για ασφάλεια.

Οι απλοί χρήστες γίνονται εύκολα θύματα προγραμμάτων που στην πραγματικότητα ανοίγουν "τρύπες" ασφάλειας στο σύστημα επιτρέποντας σε επιτήδειους να έχουν πρόσβαση σε αυτό. Ωστόσο και οι επιχειρήσεις δεν είναι πάντοτε ασφαλείς. Σε ορισμένες περιπτώσεις, εταιρίες συνεργάζονται με τράπεζες προκειμένου να διαχειριστούν τις πληρωμές των λογαριασμών και τις συναλλαγές με εταιρικούς πελάτες. Οι τράπεζες ενίοτε επιτρέπουν στις εταιρίες αυτές να διαχειρίζονται ολόκληρο το δίκτυό τους. Σε αυτήν την περίπτωση, οι επιτήδειοι μελετούν τον τρόπο με τον οποίο οι επιχειρήσεις επεξεργάζονται τις πληρωμές και μεταφέρουν τα χρήματα. Μόλις βρεθεί μια αδυναμία, μεταφέρουν με λίγες απλές κινήσεις ολόκληρους εταιρικούς λογαριασμούς στις προσωπικές τους θυρίδες. Να σημειωθεί, πάντως, πως η πρακτική αυτή, η διαχείριση δηλαδή τραπεζικού δικτύου από εταιρικό πελάτη,



δεν συνηθίζεται στην Ελλάδα. Εξάλλου μέχρι σήμερα δεν έχουν δει το φως της δημοσιότητας περιπτώσεις απάτης στον τομέα του ελληνικού e-banking.<sup>2</sup>

### **3.3 Προπληρωμένες κάρτες**

Μέχρι στιγμής, οι προπληρωμένες κάρτες που διατίθενται στην ελληνική αγορά είναι δύο: Η egnatiaPrepay, από την Εγνατία Τράπεζα, και η Attica Gift Card Visa, από την Τράπεζα Αττικής, χωρίς να αποκλείεται σύντομα και άλλες τράπεζες να παρουσιάσουν κάποιο αντίστοιχο προϊόν. Ειδικότερα, η egnatiaPrepay κοστίζει 100 ευρώ και επιτρέπει στον κάτοχό της να προβεί σε συνολικές αγορές ισόποσης αξίας, στα περίπου 20 ελληνικά ηλεκτρονικά καταστήματα, που κάνουν δεκτό (μέχρι τώρα) το συγκεκριμένο τρόπο πληρωμής. Εννοείται ότι ο ενδιαφερόμενος, για να ικανοποιήσει τις ανάγκες του, μπορεί να αγοράσει περισσότερες από μία κάρτες.

Το κόστος της Attica Gift Card Visa ξεκινά από τα 50 ευρώ και φθάνει μέχρι και τα 3.000 ευρώ (πλέον μικρής τραπεζικής προμήθειας που βαρύνει τον αγοραστή της κάρτας) και επιτρέπει στον κάτοχό της την πραγματοποίηση αγορών ισόποσης αξίας σε όλα τα e-shops της Ελλάδας και του εξωτερικού που δέχονται πιστωτικές κάρτες τύπου Visa. Ουσιαστικά πρόκειται για μία πιστωτική Visa, με προκαθορισμένο από τον πελάτη χρηματικό απόθεμα. Οι κάρτες αυτές κάρτες καλύπτουν ένα σημαντικό κενό στο χώρο των ηλεκτρονικών συναλλαγών, γιατί επιτρέπουν στον Έλληνα χρήστη να απολαύσει όλα τα θετικά που συνοδεύουν τη χρήση πιστωτικών καρτών, επιλέγοντας εκείνος το χρηματικό ποσό που θα κεφαλαιοποιήσει στην κάρτα του και χωρίς καμία τραπεζική δέσμευση. Πολύ περισσότερο, ακόμα και αν η κάρτα χαθεί ή υποκλαπούν τα στοιχεία της, το μόνο που μπορεί να απολέσει ο κάτοχος είναι το ποσό της κάρτας. Αν, φέρ' ειπείν, χάσει κανείς την egnatiaPrepay, δεν πρόκειται να ζημιωθεί περισσότερο από την ονομαστική αξία (100 ευρώ).

### **3.4 Νομικό πλαίσιο για το ελληνικό e-banking**

Η εξάπλωση του διαδικτύου την τελευταία δεκαετία και η χρήση του για εμπορικούς σκοπούς δημιούργησε νέα δεδομένα στο χώρο των επιχειρήσεων. Οι νέες τεχνολογίες μετέβαλλαν ραγδαία τόσο το χώρο δράσης των επιχειρήσεων, την αγορά, όσο και την οργανωσιακή δομή των οικονομικών μονάδων. Στα πρώτα στάδια ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου οι πληρωμές γίνονταν εκτός του διαδικτύου με καταβολή των ποσών σε κάποια τράπεζα. Ο αναχρονιστικός όμως αυτός τρόπος χρηματικής εκκαθάρισης των διαδικτυακών συναλλαγών δεν συμβάδιζε με την ταχύτητα και την αξιοπιστία που απαιτούν οι σύγχρονες διαδικτυακές συναλλαγές.

Για την αναβάθμιση του τρόπου εκκαθάρισης των τραπεζικών συναλλαγών προτάθηκαν και εφαρμόστηκαν τρεις κυρίως λύσεις που συνοψίζονται στον όρο ηλεκτρονική πληρωμή. Πρώτος είναι η ηλεκτρονική καταβολή μέσω ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων (EFT), δεύτερος η χρήση πιστωτικών καρτών για συναλλαγές που γίνονται στο διαδίκτυο τρίτος το ηλεκτρονικό χρήμα.

### **Ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων**

Η ηλεκτρονική μεταφορά πίστωσης είναι πράξη πραγματοποιούμενη με πρωτοβουλία του εντολές μέσω ιδρύματος ή υποκαταστήματος ιδρύματος, με σκοπό να τεθεί στη διάθεση του δικαιούχου χρηματικό ποσό σε ένα ίδρυμα ή υποκατάστημα ιδρύματος. Ο εντολέας και ο δικαιούχος είναι δυνατόν να είναι ένα και το αυτό πρόσωπο. Η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων είναι δυνατόν να είναι και διασυνοριακή, δηλαδή η μεταφορά να γίνεται όχι μόνο μέσα στο ίδιο κράτος αλλά και μεταξύ κρατών. Στην Ελλάδα τα θέματα των διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων ρυθμίζει το **Π.Δ. 33/2000**, το οποίο εναρμονίζει την ελληνική νομοθεσία με την **Οδηγία 1997/5**. Επίσης η Πράξη Διοικητή **2536/2004** που ρυθμίζει τις προϋποθέσεις παροχής άδειας λειτουργίας στις εταιρίες διαμεσολάβησης στη μεταφορά κεφαλαίων, η Πράξη Διοικητή **2535/2004** που ρυθμίζει τη διαδικασία μεταφοράς κεφαλαίων από κατοίκους Ελλάδος προς μη κατοίκους, η αξία των οποίων υπερβαίνει τα 12.500 ευρώ, καθώς και η Πράξη Διοικητή 2526/2003. Στην Ευρώπη ισχύει ακόμη και ο **Κανονισμός 2560/2001**.

## Πιστωτικές κάρτες

Κατά την πληρωμή μέσω πιστωτικών καρτών στο διαδίκτυο ο αγοραστής κοινοποιεί στον πωλητή τον αριθμό της πιστωτικής του κάρτας, την οποία ο τελευταίος χρεώνει με το συμφωνηθέν τίμημα. Αυτός ο τρόπος πληρωμής πρόκειται για ένα σύστημα ταυτόχρονης πληρωμής, που παρέχει άμεση πρόσβαση στους τραπεζικούς λογαριασμούς του αγοραστή και του πωλητή και καταγράφει άμεσες μεταβολές στους λογαριασμούς τους. Στην Ελλάδα τα θέματα των συναλλαγών που γίνονται με πιστωτική κάρτα ρυθμίζει η **Υπουργική απόφαση Ζ1-178/2001** που εναρμόνισε τις διατάξεις της **Σύστασης 97/489** στην ελληνική νομοθεσία. Στην Ευρώπη ισχύουν επίσης η **Οδηγία 1997/7/ΕΚ** και οι **Οδηγίες 1987/102** και **1990/88** που ρυθμίζουν θέματα σχετικά με την καταναλωτική πίστη. Ενδεικτικά αναφέρονται και δύο αποφάσεις ελληνικής νομολογίας που σχετίζονται με θέματα πληρωμής μέσω πιστωτικών καρτών, η απόφαση του Εφετείου Αθήνας **2319/1999** και η απόφαση Του Αρείου Πάγου **589.2001**.

## Ηλεκτρονικό Χρήμα

Ηλεκτρονικό χρήμα ένα σύγχρονό μέσο πληρωμής στο διαδίκτυο. Βασίζεται στην ανταλλαγή πραγματικού χρήματος σε μια τράπεζα με ηλεκτρονικό τρόπο. Ένα συγκεκριμένο, δηλαδή, ποσό αληθινών χρημάτων ανταλλάσσεται με "κυβερνονομίσματα". Για την ύπαρξη δηλαδή ηλεκτρονικού χρήματος είναι απαραίτητα τρία στοιχεία α) η νομισματική αξία αντιπροσωπευόμενη από απαίτηση έναντι του εκδότη να είναι αποθηκευμένη σε ηλεκτρονικό υπόθεμα, 2) να έχει εκδοθεί κατόπιν παραλαβής χρηματικού ποσού τουλάχιστον ίσου με την εκδοθείσα νομισματική αξία, και 3) γίνεται δεκτή ως μέσο πληρωμής από άλλες επιχειρήσεις πέραν της εκδότριας. Στην Ελλάδα θέματα σχετικά με το ηλεκτρονικό χρήμα ρυθμίζουν οι Πράξεις του Συμβουλίου Νομισματικής Πολιτικής **50/2002** και **52/2003**, ο **Νόμος 3148/2003**, η **ΠΔΤΕ 2501/2002**, η Πράξη Διοικητή **2495/2002** και η Πράξη Διοικητή **2527/2003**. Στην **Ευρώπη** ισχύουν η **Οδηγία 2000/12** που ρυθμίζει όλα τα σχετικά με την ανάληψη και την άσκηση δραστηριότητας πιστωτικών

ιδρυμάτων , με τις τροποποιήσεις της Οδηγίας **2000/28**. Επίσης η **Οδηγία 2000/46** για την ανάληψη, την άσκηση και την προληπτική εποπτεία της δραστηριότητας ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος, η **Σύσταση 87/598** για τον ευρωπαϊκό κώδικα δεοντολογίας σε θέματα ηλεκτρονικών πληρωμών και η **Σύσταση 88/590**. Στην Ελλάδα, αρκετές τράπεζες διαθέτουν ήδη συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών ενώ οι περισσότερες βρίσκονται σε φάση ανάπτυξης ανάλογων συστημάτων. Εντούτοις, τα περισσότερα σχήματα ηλεκτρονικών πληρωμών αφορούν κυρίως την εκκαθάριση συναλλαγών μέσω πιστωτικών καρτών ενώ δεν έχουν προχωρήσει σε πιο εξελιγμένα, από τεχνολογική σκοπιά, συστήματα. Προς το παρόν οι όποιες πρωτοβουλίες έχουν περιοριστεί σε πιλοτικές δοκιμές που έχουν υλοποιήσει οι τράπεζες είτε στα πλαίσια ευρωπαϊκών προγραμμάτων είτε στα πλαίσια αυτοχρηματοδότησης. Παράλληλα, υπάρχουν αρκετές εξειδικευμένες λύσεις που εφαρμόζονται αποσπασματικά είτε από τραπεζικούς φορείς είτε από εμπορικές εταιρείες. Είναι επομένως εμφανές ότι αυτή τη στιγμή στην Ελλάδα, τα συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών που απευθύνονται σε καταναλωτές δεν είναι ιδιαίτερα ανεπτυγμένα. Ενώ επιπλέον, πρέπει να σημειωθεί ότι δεν λειτουργούν πλήρως ούτε μηχανισμοί ηλεκτρονικών πληρωμών business-to-business που ενδεχομένως θα αύξαναν σημαντικά τις σχετικές δραστηριότητες λόγω του όγκου συναλλαγών στον χώρο αυτό.

### **3.5 Οι ελληνικές τράπεζες και το e-banking**

Στην ενότητα αυτή θα δούμε λεπτομερώς τις εφαρμογές του e-banking που διαθέτουν σήμερα οι Ελληνικές τράπεζες και τις δυνατότητες που προσφέρουν αυτές στους χρήστες-πελάτες τους από το διαδίκτυο. Γι αυτό θα παραθέσουμε αναλυτικά παρακάτω στοιχεία από 10 από τις μεγαλύτερες Ελληνικές τράπεζες τα οποία θα μας δώσουν μια σαφή εικόνα για το επίπεδο, τις εφαρμογές , τις προσφορές , την ασφάλεια του e-banking στην χώρα μας .

### **3.5.1 Η Εθνική Τράπεζα**



Η Εθνική Τράπεζα παρέχει στους πελάτες της (φυσικά ή νομικά πρόσωπα) υπηρεσίες e-banking, καλύπτοντας τραπεζικές και χρηματιστηριακές συναλλαγές μέσω Διαδικτύου από το σπίτι ή το γραφείο, με ταχύτητα και ασφάλεια, με στόχο την εξοικονόμηση πολύτιμου προσωπικού χρόνου. Το Internet Banking της Εθνικής Τράπεζας παρέχει τη δυνατότητα ενημέρωσης για το υπόλοιπο και την κίνηση των λογαριασμών (ημερήσια - μηνιαία ανάλυση).

Επίσης, ο χρήστης μπορεί να:

- Μεταφέρει χρήματα από ένα λογαριασμό σε άλλον.
- Πληρώνει τον ΦΠΑ.
- Πληρώνει λογαριασμούς ΔΕΗ.
- Καταβάλλει εργοδοτικές εισφορές ΙΚΑ με άμεση πληρωμή ή με εντολή μελλοντικής χρέωσης.
- Εξοφλεί ασφαλιστικές εισφορές ΤΕΒΕ.
- Πληρώνει τις δόσεις όλων των πιστωτικών καρτών εκδόσεως ΕΤΕ.
- Εξοφλεί τα ασφάλιστρα ζωής της Εθνικής Ασφαλιστικής.
- Μεταφέρει χρήματα σε λογαριασμούς τρίτων που τηρούνται στην τράπεζα.
- Ενημερώνεται για το χαρτοφυλάκιο μετοχών που τηρεί.
- Διεκπεραιώνει αγοραπωλησία μετοχών και να ενημερώνεται για την πορεία της εντολής που έχει δώσει ή και να ακυρώνει εντολές πριν από την πραγματοποίησή τους.
- Ενημερώνεται σχετικά με το χαρτοφυλάκιο αμοιβαίων κεφαλαίων.
- Υποβάλλει αίτηση συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές στο ΧΑΑ.
- Αποστέλλει έμβασμα σε άλλη τράπεζα εσωτερικού μέσω του συστήματος DIASTRANSFER και να ενημερώνεται για την πορεία του εμβάσματος.
- Δώσει παραγγελία μπλοκ επιταγών, αλλά και να την ακυρώσει.
- Υποβάλλει αίτηση για έκδοση οποιασδήποτε πιστωτικής κάρτας της ΕΤΕ.

Η αίτηση εισαγωγής στο σύστημα e-banking της Εθνικής γίνεται στα υποκαταστήματα της τράπεζας. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι να υπάρχει ένας τουλάχιστον λογαριασμός καταθέσεων ταμειευτηρίου, τρεχούμενου ή όψεως σε ευρώ στην τράπεζα. Η Εθνική Τράπεζα χρησιμοποιεί κρυπτογράφηση των διακινούμενων στοιχείων 128 bit, μέσω του πρωτοκόλλου SSL 128. Πέραν της κρυπτογράφησης, το σύστημα αυτό ελέγχει συνεχώς την αυθεντικότητα της επικοινωνίας μεταξύ του χρήστη και του κεντρικού συστήματος. Η Εθνική διαθέτει πιστοποιητικό αυθεντικότητας από τη VeriSign. Το πιστοποιητικό εμφανίζεται στο χρήστη κάθε φορά που επισκέπτεται την ιστοσελίδα εισόδου του συστήματος, και είναι διαθέσιμο μέσω του κατάλληλου εικονιδίου (κλειδαριά στο κάτω μέρος της οθόνης), όσο ο χρήστης χρησιμοποιεί την εφαρμογή.

### **3.5.2 Citibank**



Μέσω της υπηρεσίας Citibank Online, οι πελάτες της Citibank μπορούν να ελέγξουν το υπόλοιπο και τις πρόσφατες κινήσεις στους λογαριασμούς τους, να εκτελέσουν μεταφορές μεταξύ των λογαριασμών τους αλλά και καταθέσεις σε λογαριασμούς άλλων πελατών της Citibank στην Ελλάδα ή και το εξωτερικό, καθώς και να πληρώσουν τις κάρτες τους Citibank Visa και Diners Club. Η διαδικασία ενεργοποίησης της Citibank Online γίνεται μέσω μιας απλής αίτησης που διατίθεται στο Διαδίκτυο και στα καταστήματα της Citibank. Μόλις η αίτηση γίνει δεκτή, η πρόσβαση στην υπηρεσία Citibank Online γίνεται με τον αριθμό της κάρτας Citibank Card και τον κωδικό του ATM, απαλλάσσοντας έτσι το χρήστη από την απομνημόνευση πολλών κωδικών.

Αναλυτικά, μέσω του Citibank Online ο χρήστης μπορεί:

- Να ελέγξει τα υπόλοιπα των τραπεζικών λογαριασμών, αμοιβαίων κεφαλαίων, προθεσμιακών καταθέσεων και των καρτών του.
- Να ενημερωθεί για τις πρόσφατες κινήσεις των λογαριασμών του.

- Να κάνει μεταφορές χρημάτων μεταξύ των δικών του λογαριασμών ή σε λογαριασμό ενός άλλου πελάτη της Citibank στην Ελλάδα ή το εξωτερικό.
- Να κάνει μεταφορές χρημάτων σε λογαριασμούς τηρούμενους σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα.
- Να πληρώσει το λογαριασμό των καρτών του **Citibank Visa** και **Diners Club**.
- Να αλλάξει τον Προσωπικό Κωδικό (ATM PIN) της Citibank Card.
- Να παραγγείλει μπλοκ επιταγών.
- Να κάνει μεταφορές μεταξύ των λογαριασμών του, χωρίς όριο, αρκεί να τους έχει συνδέσει στη Citibank Card.
- Να πληρώσει τις κάρτες Citibank Visa και Diners Club, μεταφέροντας χρήματα από έναν τραπεζικό σας λογαριασμό. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι να έχει συνδέσει την κάρτα σας και το λογαριασμό σας στη Citibank Card.
- Να κάνει μεταφορές σε λογαριασμό άλλου πελάτη της Citibank στην Ελλάδα, αρκεί να γνωρίζει τον αριθμό λογαριασμού του.
- Να κάνει μεταφορές σε λογαριασμό άλλου πελάτη της Citibank στο εξωτερικό. Οι εντολές μεταφοράς εκτελούνται άμεσα, από την επιλογή Μεταφορές & Πληρωμές, και στη συνέχεια Μεταφορές σε Citibank στο Εξωτερικό.
- Να κάνει μεταφορές σε λογαριασμούς του ή σε λογαριασμούς πελατών σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα, αρκεί να γνωρίζετε τον αριθμό λογαριασμού στην άλλη τράπεζα

### **3.5.3 Alpha bank**



Η **Alpha Bank** προσφέρει τη δυνατότητα στους πελάτες της να εκτελούν, εντελώς δωρεάν, τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet 24 ώρες το 24ωρο. Ο συνδρομητής μπορεί να παρακολουθεί τα υπόλοιπα των καταθετικών λογαριασμών, των στεγαστικών δανείων, των ανοικτών προσωπικών δανείων και των πιστωτικών καρτών, να πραγματοποιεί μεταφορές κεφαλαίων και πληρωμές οφειλών σε τρίτους, να πληροφορείται για τιμές συναλλάγματος και

μετοχών κ.λπ. μέσω του Alpha Web Banking Αναλυτικότερα, ο χρήστης μπορεί να προγραμματίζει:

- Μεταφορές κεφαλαίων που επιθυμεί να πραγματοποιήσει σε συγκεκριμένη ημερομηνία, μεταξύ προσηλωμένων λογαριασμών καταθέσεων της Τραπέζης του ίδιου νομίματος.
- Μεταφορές κεφαλαίων σε λογαριασμούς καταθέσεων της Alpha Bank ή άλλης τράπεζας εσωτερικού (Εθνική Τράπεζα, ABN AMRO, Ασπίς Στεγαστική, Citibank, EFG Eurobank, Πειραιώς, Εμπορική Τράπεζα, Εγνατία Τράπεζα, Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων, Γενική Τράπεζα, Ελληνική Τράπεζα, Τράπεζα Αττικής, Τράπεζα Κύπρου, Credit Commercial De France), που δεν έχουν δηλωθεί στο χρήστη.
- Πληρωμές οφειλών σε συγκεκριμένη ημερομηνία, που αφορούν:
  - ο Προσωπικές πιστωτικές κάρτες (Alpha Bank Visa, American Express, Alpha Bank MasterCard κ.λπ.) και κάρτες Επιχειρήσεων εκδόσεως Alpha Bank.
  - ο Ανοικτά Προσωπικά Δάνεια Alpha 700.
  - ο Alpha 702 Προσωπικά Δάνεια, Alpha 710 Καταναλωτικά Δάνεια, Alpha 702 "Προσωπικά Δάνεια Πρώτων Εξόδων Εγκαταστάσεως", Alpha Autoloan, Εκχώρηση Απαιτήσεων, Alpha Auto, Alpha 1|2|3 Προσωπικά Δάνεια, Alpha 1|2|3 Καταναλωτικά Δάνεια, Alpha1|2|3 Δάνεια Μεταπτυχιακών Σπουδών, Alpha 1|2|3 Φοιτητικών Εξόδων.
  - ο Άλλες εταιρίες του Ομίλου (π.χ. ALPHA ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ).
  - ο Λογαριασμούς κοινής ωφελείας (Δ.Ε.Η., Ε.ΥΔ.ΑΠ.).
  - ο Δημόσιο (π.χ. Φ.Π.Α., Ι.Κ.Α., Τ.Ε.Β.Ε., Τέλη κυκλοφορίας).
  - ο Λογαριασμούς σταθερής και κινητής τηλεφωνίας (π.χ. Ο.Τ.Ε., VODAFONE, FORTHnet, Telepassport).
  - ο Λοιπές εταιρίες (π.χ. MULTICHOICE, ALLIANZ ΖΩΗΣ, ALLIANZ ΑΕΓΑ, κάρτες Diners).

Σε κάθε μεταφορά ή πληρωμή σε επιλεγμένη ημερομηνία υπάρχει η δυνατότητα επιλογής δέσμευσης του αντίστοιχου ποσού από το λογαριασμό μέχρι την ημερομηνία εκτελέσεως (χωρίς απώλεια



τόκων) ή όχι. Η δυνατότητα δέσμευσης δίνεται σε συναλλαγές που καταχωρούνται από τις 7:30 π.μ. έως τις 11:00 μ.μ.

Ο χρήστης μπορεί επίσης να πληροφορείται:

- Για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των προσηλωμένων λογαριασμών καταθέσεων σε ευρώ ή συνάλλαγμα και στεγαστικών δανείων.
- Για τα στοιχεία των βιβλιαρίων επιταγών (φύλλα βιβλιαρίων, ακυκλοφόρητες επιταγές κ.λπ.).
- Για την κατάσταση των επιταγών των βιβλιαρίων.
- Για την κατάσταση των αιτήσεων που έχουν καταχωρηθεί για έκδοση βιβλιαρίων επιταγών.
- Για τις μεταφορές σε προσηλωμένους ή μη λογαριασμούς που έχουν πραγματοποιηθεί ή καταχωρηθεί προς εκτέλεση μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alpharphone Banking και Alpha Bank m-Banking).
- Για τις πληρωμές οφειλών που έχουν καταχωρηθεί μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alpharphone Banking και Alpha Bank m-Banking).
- Για το ανώτατο ημερήσιο ποσό μεταφορών σε μη προσηλωμένους λογαριασμούς (για την εκτέλεση της συναλλαγής απαιτείται η χρήση του πρόσθετου κωδικού ασφαλείας).
- Για τους λογαριασμούς καταθέσεων, δάνεια και κάρτες που είναι συνδεδεμένες μέσω του Alpha Web Banking ή/και του Alpharphone Banking (με τη βοήθεια εκπροσώπου της τράπεζας).
- Για την "Κάρτα Συνδρομητή" στο Alpharphone Banking, δηλ. τους λογαριασμούς και τις πληρωμές που μπορεί να διαχειρίζεται ο χρήστης μέσω συναλλαγών του Alpharphone στο αυτόματο σύστημα εκτέλεσης συναλλαγών με επιλογή πλήκτρων-IVR.
- Για τις τιμές συναλλάγματος και ξένων χαρτονομισμάτων (αγορά - πώληση).
- Για τις τιμές μετοχών επιλεγμένων εταιριών του ΧΑΑ καθώς και για τους δείκτες τιμών μετοχών του ΧΑΑ, όπως διαμορφώνονται κατά τη διάρκεια συνεδρίασης με διαφορά ενημέρωσης 25 λεπτών περίπου.

- Για τις τιμές κλεισίματος των μετοχών του ΧΑΑ.
- Για την αναλυτική θέση και αποτίμηση του χαρτοφυλακίου στην Alpha Finance με βάση τις τιμές κλεισίματος των μετοχών της τελευταίας συνεδρίασης του ΧΑΑ καθώς και για τη χρηματική θέση στην Alpha Finance, όπως αυτή έχει διαμορφωθεί την αμέσως προηγούμενη της ερώτησης.
- Για τα υπόλοιπα των επενδυτικών λογαριασμών Αμοιβαίων Κεφαλαίων.

Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να διαχειρίζεται τον κωδικό συνδρομητή στο **Alpha Web Banking** και το μυστικό κωδικό.

Επίσης μπορεί:

- Να μεταβάλλει τους καταθετικούς λογαριασμούς (προσθήκη, μεταβολή δικαιωμάτων χρήσης, διαγραφή).
- Να προσθέτει ή να διαγράφει τα στεγαστικά δάνεια.
- Να προσθέτει ή να διαγράφει κάρτες έκδοσης Alpha Bank και δάνεια Alpha 700.
- Να προσθέτει λογαριασμούς ΕΥΔΑΠ, προκειμένου να τους πληρώνει μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alpharphone Banking και Alpha Bank m-Banking) ή να τους διαγράφει.
- Να προσθέτει ή να διαγράφει επενδυτικούς λογαριασμούς αμοιβαίων κεφαλαίων.
- Να αλλάζει την ονομασία των προσηλωμένων λογαριασμών καταθέσεων, καρτών, δανείων, λογαριασμών ΕΥΔΑΠ καθώς και των επενδυτικών λογαριασμών.
- Να προσθέτει χαρτοφυλάκιο μετοχών που τηρείται στην Alpha Finance.
- Να αλλάζει τα στοιχεία επικοινωνίας (αριθμούς τηλεφώνων, ηλεκτρονική διεύθυνση).
- Να ενεργοποιήσει την υπηρεσία για λήψη μηνυμάτων (μέσω e-mail ή SMS) που αφορούν στην ανεπιτυχή εκτέλεση εντολών που έχει καταχωρήσει μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha

Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Bank m-Banking) ή να μεταβάλλει τον τρόπο λήψης των μηνυμάτων αυτών.

Ο χρήστης μπορεί επιπλέον να διαχειρίζεται:

- Τον πρόσθετο κωδικό ασφαλείας (ενεργοποίηση, μεταβολή, απενεργοποίηση) που απαιτείται για την εκτέλεση ορισμένων συναλλαγών.
- Το ανώτατο ημερήσιο ποσό μεταφορών σε μη προσηλωμένους λογαριασμούς.
- Τα βιβλιάρια επιταγών (καταχώρηση αίτησης για έκδοση βιβλιαρίου επιταγών, ερώτηση για την κατάσταση μιας αίτησης, ακύρωση αίτησης).

Η υπηρεσία e-banking της Alpha παρέχει στον πελάτη τη δυνατότητα να ακυρώνει:

- Μεταφορές κεφαλαίων που έχει καταχωρήσει προς εκτέλεση μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank.
- Πληρωμές που έχει καταχωρήσει προς εκτέλεση μέσω των εναλλακτικών αυτών δικτύων.
- Αιτήσεις για έκδοση βιβλιαρίων επιταγών που έχει καταχωρήσει.
- Τη λήψη μηνυμάτων που αφορούν στην ανεπιτυχή εκτέλεση εντολών που έχει καταχωρήσει μέσω των εναλλακτικών δικτύων της τράπεζας.
- Τη χρήση του πρόσθετου κωδικού ασφαλείας.

Από τις 07:30 το πρωί μέχρι τις 11:00 το βράδυ μπορούν επίσης να πραγματοποιηθούν ηλεκτρονικά:

- Μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ προσηλωμένων λογαριασμών καταθέσεων της τράπεζας, του ίδιου νομίσματος.
- Πληρωμές Τελών Κυκλοφορίας (η συναλλαγή είναι διαθέσιμη για την περίοδο που ορίζει το Υπουργείο Οικονομικών).

### **3.5.4 EFG Eurobank**



**Η EFG Eurobank**, μέσω της εταιρίας του ομίλου

EFG e-Solutions, έχει αρχίσει από το 2001 να

δραστηριοποιείται στον τομέα των ηλεκτρονικών

εφαρμογών υψηλής τεχνολογίας για εναλλακτικά δίκτυα διανομής (e-banking, m-banking). Πέρα από τις υπηρεσίες για τους ιδιώτες πελάτες της, η Eurobank παρέχει στους εταιρικούς πελάτες τη δυνατότητα πλήρους απεικόνισης των φυσικών διαδικασιών κάθε εταιρίας στον ηλεκτρονικό κόσμο. Κάθε επιχείρηση μπορεί να ορίσει απεριόριστο αριθμό χρηστών που έχουν το δικαίωμα να εκτελούν συναλλαγές, με πολλαπλά επίπεδα έγκρισης και διαφορετικά δικαιώματα ανά χρήστη. Η Eurobank δημιούργησε έναν πλήρη δικτυακό τόπο, από όπου μπορεί κανείς να πραγματοποιήσει πληθώρα συναλλαγών, αλλά και να συμμετέχει ενεργά στο Χρηματιστήριο με online αγοραπωλησίες. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Eurobank δεν υποχρεώνει τον πελάτη να επισκεφθεί κάποιο υποκατάστημα για να υποβάλει τη σχετική αίτηση. Περισσότεροι από 30 χιλιάδες πελάτες είναι σήμερα(2005) χρήστες των διαδικτυακών σελίδων της EFG Eurobank Ergasias. Κατά το 2002 οι χρηματιστηριακές συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν μέσω διαδικτύου αντιστοιχούν σε 8,3% των συνολικών συναλλαγών των ιδιωτών πελατών της Τράπεζας, ενώ πολλές φορές μέσα στο 2002 ξεπέρασε το 10% του συνολικού τζίρου.

### **Τραπεζικές υπηρεσίες e-banking που απολαμβάνουν οι εταιρικοί πελάτες**

- Υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών.
- Πληροφορίες, κινήσεις και υπόλοιπα δανείων .
- Πληροφορίες πληρωμής ΦΠΑ.
- Προγραμματισμένες Συναλλαγές (πληρωμές, μεταφορές, εμβάσματα).
- Μεταφορά χρημάτων μεταξύ προσωπικών λογαριασμών.
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς τρίτων της Eurobank.
- Μεταφορές χρημάτων σε άλλη τράπεζα στην Ελλάδα.
- Διαχείριση Εμβασμάτων.
- Πληρωμή ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ.

- Πληρωμή Δόσεων Δανείων.
- Αποστολή Προσωπικών Μηνυμάτων.
- Δημιουργία, Ενημέρωση, Προσθήκη, Διαγραφή Ομαδικών Πληρωμών.
- Αλλαγή Κωδικού Εισόδου (Password).
- Ευρετήριο Λογαριασμών Eurobank.
- Ευρετήριο Λογαριασμών άλλων Τραπεζών Εσωτερικού.
- Συναλλαγματικές Ισοτιμίες.
- Διαχείριση Πιστοποιητικών.

### **Χρηματιστηριακές υπηρεσίες e-banking που απολαμβάνουν οι εταιρικοί πελάτες**

- Οικονομικές Αναλύσεις.
- Ζωντανή Παρακολούθηση της συνεδρίασης του ΧΑΑ.
- Online Παρουσίαση Νέων της Αγοράς.
- Online Παρουσίαση ενδοσυνεδριακών δεδομένων και ticker ΧΑΑ.
- Ημερήσιο Σχόλιο.
- Εταιρικά Νέα.
- Εταιρικές Πράξεις.
- Ισολογισμοί και Αριθμοδείκτες Εισηγμένων Εταιριών.
- Δημόσιες Εγγραφές.
- Ημερήσιο Κλείσιμο Μετοχών, Παραγώγων, Αμοιβαίων Κεφαλαίων.
- Ημερήσιο Δελτίο Τιμών Ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου.
- Δελτίο Τιμών Εμπορευμάτων.
- Διεθνείς Δείκτες.
- Ημερήσιο και Ιστορικό Γράφημα Μετοχών.
- Συγκριτικά γραφήματα επενδυτικών προϊόντων.
- Εργαλεία ενημέρωσης για όλες τις μετοχές του Χαρτοφυλακίου.
- Κατάσταση Ημερήσιων Εντολών Μετοχών και A/K.

### **Eurobank ΜΕΛΛΟΝLINE Εισαγωγών - Εξαγωγών**

Το **ΜΕΛΛΟΝLINE Εισαγωγών - Εξαγωγών** αποτελεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης των εμπορικών σας συναλλαγών με το εξωτερικό, το οποίο σας δίνει τη δυνατότητα να:

- Ολοκληρώνονται οι συναλλαγές με ασφάλεια χωρίς να χρειαστεί να επισκεφτείτε την Τράπεζα, μειώνοντας έτσι το λειτουργικό κόστος.
- Υπάρχει συνεχή εικόνα και έλεγχο της διαδικασίας έγκρισης της συναλλαγής καθώς και τη δυνατότητα αποστολής των σχετικών παραστατικών από τον υπολογιστή.
- Διαχείριση του συναλλαγματικού κίνδυνου εξασφαλίζοντας σταθερή συναλλαγματική ισοτιμία.
- Αύξηση της ρευστότητας της επιχείρησής των πελατών μέσω της προεξόφλησης των απαιτήσεων και υποχρεώσεων τους .
- Λήψη ηλεκτρονικά των σχετικών παραστατικών και αντίγραφα swift, μέσω της εφαρμογής, ταυτόχρονα με την ολοκλήρωση της συναλλαγής.
- Οι παραπάνω υπηρεσίες προσφέρονται 24 ώρες το 24ωρο χωρίς καμία επιπλέον επιβάρυνση σε σχέση με τις υφιστάμενες χρεώσεις της Τράπεζας στο κατάστημα.

Ανάλογα με τη δραστηριότητα της επιχείρησης και σύμφωνα με τις ιδιαίτερες ανάγκες της, τόσο για τη διαχείριση του συναλλαγματικού κινδύνου όσο και για την αύξηση της ρευστότητας ,η Eurobank σχεδίασε τέσσερις ομάδες προϊόντων

### **Ομάδα 1: Κύρια Προϊόντα**

- Εισαγωγές με Φορτωτικά Έγγραφα - IMPORT DOC EXPRESS
- Ενέγγυες Πιστώσεις Εισαγωγών - IMPORT L/C EXPRESS
- Εξαγωγές με Φορτωτικά Έγγραφα - EXPORT DOC EXPRESS
- Εντολές Είσπραξης Αξιών - REMITTANCES
- Ενέγγυες Πιστώσεις Εξαγωγών - EXPORT L/C EXPRESS

### **Ομάδα 2: Προϊόντα με προσυμφωνημένη ισοτιμία**

- Εισαγωγές Σταθερής Ισοτιμίας - FIXED RATE IMPORT
- Ενέγγυες Πιστώσεις Σταθερής Ισοτιμίας - FIXED RATE IMPORT L/C
- Ενέγγυες Πιστώσεις Εξαγωγών με Σταθερή Ισοτιμία - FIXED RATE EXPORT L/C

### **Ομάδα 3: Προϊόντα με προσυμφωνημένη ισοτιμία πολλαπλών εκτελέσεων**

### **Ομάδα 4: Δυναμικά Χρηματοοικονομικά Προϊόντα**

- Πιστωτικές Επιστολές - Standby LCS
- Προεξοφλήσεις Ενέγγυων Πιστώσεων Εισαγωγών προς Προμηθευτές - COMMERCIAL DISCOUNT
- Πιστώσεις Ξένων Προμηθευτών - INVOICE DISCOUNTING
- Collection Accounts Ξένων Πωλητών - COLLECTION ACCOUNTS  
Προεξοφλήσεις Ενέγγυων Πιστώσεων Εξαγωγών - COMMERCIAL DISCOUN

Μια άλλη σχετική δραστηριότητα της τράπεζας είναι το δίκτυο OPEN24 ([www.open24.gr](http://www.open24.gr)). Ουσιαστικά πρόκειται για ένα "ηλεκτρονικό εμπορικό κέντρο" ή για μία "ηλεκτρονική πόλη" όπως ισχυρίζεται το site. Ο επισκέπτης μπορεί να κάνει αγορές από διάφορες επώνυμες επιχειρήσεις, αλλά και να ενημερωθεί για διασκέδαση, ψυχαγωγία, χρηματιστήριο κ.α. Παράλληλα υπάρχουν και "φυσικά" καταστήματα της τράπεζας με την επωνυμία OPEN24 τα οποία πωλούν τραπεζικά προϊόντα και βρίσκονται κυρίως μέσα σε μεγάλα σούπερ-μάρκετ ή εμπορικά κέντρα και μένουν ανοιχτά μέχρι το βράδυ, ενώ διαθέτουν και ATM.

### **3.5.5 Nova bank**



Η NovaBank δημιούργησε το NovaWeb, το δίκτυο εξυπηρέτησης μέσω του οποίου μπορεί να πραγματοποιηθεί κάθε συναλλαγή ηλεκτρονικά. Ειδικότερα οι συναλλαγές του e-banking που προσφέρει η NovaBank χωρίζονται σε δύο κατηγορίες, στο NovaBanker και το NovaInvestor. Η NovaBank ανήκει στις τράπεζες που καθημερινά απασχολείται στον τομέα του *e-banking*, με αποτέλεσμα οι πελάτες που χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω Internet για να πραγματοποιούν τις τραπεζικές/επενδυτικές τους συναλλαγές, να ανέρχονται σε ποσοστό μεγαλύτερο από το 11% του συνόλου των πελατών της NovaBank. Ο αριθμός των συναλλαγών που πραγματοποιούν οι

πελάτες μέσω Internet, έχει ανοδική τάση. Για παράδειγμα, το 25% των εμβασμάτων της τράπεζας γίνεται από το Internet, όπως και το 10% όλων των πληρωμών.

#### **Τι παρέχουν οι συναλλαγές NovaBanker**

- Πληροφορίες και υπόλοιπα καταθετικών και δανειακών λογαριασμών.
- Εμβάσματα σε άλλη τράπεζα στην Ελλάδα και το εξωτερικό.
- Μεταφορά χρημάτων μεταξύ των λογαριασμών ή σε λογαριασμούς τρίτων.
- Εμφάνιση των κινήσεων των λογαριασμών. Μπορούν να εκτυπωθούν ή να μεταφερθούν σε Microsoft Money.
- Καθορισμός της συχνότητας επανάληψης των πληρωμών.
- Ηλεκτρονική απόδειξη των συναλλαγών.
- Έκδοση τραπεζικής επιταγής.
- Παραγγελία μπλοκ επιταγών.
- Ανάκληση επιταγής.
- Αλλαγή Μυστικού Κωδικού.
- Αίτηση για πιστωτική κάρτα και δάνεια.

#### **Τι παρέχουν οι συναλλαγές NovalInvestor**

- Αγορά και πώληση μετοχών και αμοιβαίων.
- Πλήρη αποτίμηση χαρτοφυλακίων και online παρακολούθηση της συνεδρίασης του ΧΑΑ.
- Συμμετοχή σε Δημόσιες Εγγραφές και Γενικές Συνελεύσεις.
- Εργαλείο τεχνικής ανάλυσης μετοχών (MetaStock), με δυνατότητα σύγκρισης με γραφήματα.
- Διαβίβαση και άμεση επιβεβαίωση εκτέλεσης εντολών.
- Ιστορικό των εντολών.
- Σύνοψη του οικονομικού τύπου κάθε ημέρας.
- Νέα της αγοράς για τις εισηγμένες στο ΧΑΑ εταιρίες.
- Εικόνα ξένων χρηματιστηρίων.
- Αξία των μεριδίων/χαρτοφυλάκιο.



Επίσης, από το δικτυακό τόπο της NovaBank, ο πελάτης μπορεί να συμπληρώσει αίτηση ανοίγματος λογαριασμού, ή ακόμη και αίτηση για δάνειο ή πιστωτική κάρτα.

### **3.5.6 ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ**



Η υπηρεσία Internet Banking της **Τράπεζας Κύπρου** προσφέρει τη δυνατότητα ενημέρωσης και πραγματοποίησης συναλλαγών μέσω του Διαδικτύου και επιτρέπει τη διαχείριση λογαριασμών 24 ώρες το 24ωρο. Τι προσφέρει το Internet Banking της τράπεζας Κύπρου

#### **Πληροφορίες/ Κινήσεις Λογαριασμών**

- Καταθετικοί λογαριασμοί
- Επενδύσεις (Προθεσμιακές Καταθέσεις, Notice, κτλ)
- Αμοιβαία Κεφάλαια
- Επιταγές
- Δάνεια (Προσωπικά, Καταναλωτικά, Στεγαστικά, Επαγγελματικά κτλ)

#### **Μεταφορές**

- Μεταφορές μεταξύ λογαριασμών του ιδίου
- Μεταφορές σε λογαριασμό τρίτου στην Τράπεζα Κύπρου
- Ιστορικό μεταφορών

#### **Εμβάσματα**

- Στην Ελλάδα (σε λογαριασμό ιδίου ή τρίτου)
- Στο εξωτερικό (σε λογαριασμό ιδίου ή τρίτου)
- Ορισμός Δικαιούχων

- Ιστορικό Εμβασμάτων

### **Παραγγελίες**

- Αντιγράφου Κινήσεων (statement)
- Βιβλιαρίου Επιταγών
- Ιστορικό παραγγελιών

### **Πληρωμές**

- ΦΠΑ (μεμονωμένες ή μαζικές αποστολές εντολών)
- ΙΚΑ (μεμονωμένες ή μαζικές αποστολές εντολών)
- ΤΕΒΕ (εφ' άπαξ ή πάγια εντολή)
- ΟΤΕ (εφ' άπαξ ή πάγια εντολή)
- Πιστωτικών Καρτών ιδίου ή τρίτου της Τράπεζας Κύπρου
- Εταιριών Συγκροτήματος Τράπεζας Κύπρου
- Ιστορικό πληρωμών
- Ιστορικό εντολών τρέχουσας και προηγούμενων περιόδων
- Δυνατότητα εκτύπωσης μεμονωμένων εντολών πληρωμής ή συνολικά

### **Υπηρεσίες χρήστη**

- Αλλαγή κωδικού ασφαλείας (PIN)
- Έλεγχος προσβάσεων Εναλλακτικών Δικτύων
- Ονομασίες λογαριασμών
- Παρακολούθηση ειδοποιήσεων (alerts) Mobile Banking
- Ιστορικό επισκέψεων Εναλλακτικών Δικτύων

### **Μηνύματα**

- Εισερχόμενα
- Εξερχόμενα

### **Πρόσθετες δυνατότητες χρήστη**

- Έκδοση επιπλέον Κωδικού Μεγάλων Ποσών
- Ορισμός «Αγαπημένων» (favorite) οθονών

- Αποθήκευση/ Μεταφορά κινήσεων σε αρχείο Excel
- Εκτύπωση όλων των οθονών

### **Δυνατότητα ορισμού Supervisor**

Η συγκεκριμένη δυνατότητα παρέχεται όταν υφίστανται δύο και πλέον χρήστες για συγκεκριμένους λογαριασμούς και επιτρέπει σε έναν εκ των χρηστών να ελέγχει ανά πάσα στιγμή τις κινήσεις των υπόλοιπων, γνωρίζοντας ακριβώς ποιος χρήστης πραγματοποίησε ποια κίνηση και πότε.

### **Δυνατότητα εξουσιοδότησης τρίτου προσώπου να ενεργεί για λογαριασμό σας .Ενεργοποίηση και χρήση του Internet Banking**

Προκειμένου να ενεργοποιηθεί η υπηρεσία, χρειάζεται η επίσκεψη σε ένα από τα καταστήματα της Τράπεζας Κύπρου για να ενεργοποιηθεί η πρόσβαση στην υπηρεσία αυτή της τράπεζας.

### **Ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών**

- **Κρυπτογράφηση δεδομένων:** Η μεταφορά των δεδομένων μέσω του Internet Banking της Τράπεζας Κύπρου εξασφαλίζεται από το πλέον εξελιγμένο πρωτόκολλο επικοινωνίας **SSL (Secure Sockets Layers)** και κρυπτογράφηση **128bit**, τα οποία θεωρούνται απαραβίαστα για τις εφαρμογές μέσω Διαδικτύου.
- **Πιστοποιητικό αυθεντικότητας:** Η Υπηρεσία Internet Banking της Τράπεζας Κύπρου έχει πιστοποιηθεί από το διεθνούς κύρους οργανισμό **Verisign**, ο οποίος ειδικεύεται σε θέματα ασφαλείας συναλλαγών. Το πιστοποιητικό εμφανίζεται στην οθόνη εισαγωγής του χρήστη και είναι διαθέσιμο μέσω σχετικού εικονιδίου (κλειδαριά στο κάτω τμήμα της οθόνης), καθ' όλη τη διάρκεια χρήσης της εφαρμογής.

### **3.5.7 Emporiki bank**



Η Εμπορική Τράπεζα, μέσω της υπηρεσίας Emporiki e.Banking, καθιστά δυνατή την πραγματοποίηση συναλλαγών όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, εύκολα και χωρίς πρόσθετο κόστος συναλλαγής. Η τράπεζα εγγυάται την ασφάλεια των συναλλαγών χρησιμοποιώντας την πιστοποίηση της VeriSign. Η εφαρμογή Emporiki e.Banking καλύπτει ένα ευρύ φάσμα αναγκών των ιδιωτών, των επαγγελματιών και των επιχειρήσεων. Ιδιαίτερα για τις επιχειρήσεις, προσφέρεται η δυνατότητα πρόσβασης σε πολλαπλούς εκπροσώπους με διαφορετικά δικαιώματα πρόσβασης και διαχείρισης.

#### **Μέσω της Emporiki e.Banking παρέχονται**

- Ενημέρωση για όλα τα υπόλοιπα λογαριασμών και πιστωτικών καρτών με την είσοδο στο σύστημα.
- Αναλυτική ενημέρωση για το υπόλοιπο και την κίνηση λογαριασμών (Ταμιευτηρίου, Τρεχούμενου, Όψεως, Προνομιακού, Συναλλάγματος).
- Αντίγραφο λογαριασμού.
- Αναλυτική ενημέρωση για το υπόλοιπο και την κίνηση πιστωτικών καρτών.
- Ενημέρωση για την κατάσταση των αυλών τίτλων.
- Ενημέρωση για την κατάσταση προθεσμιακών καταθέσεων.
- Ενημέρωση για την κατάσταση των χρηματιστηριακών εντολών.
- Ενημέρωση θέσης του χαρτοφυλακίου μετοχών.
- Ενημέρωση για τον IBAN (International Bank Account Number).
- Δυνατότητα μεταφορά ποσού από λογαριασμό ιδίου σε λογαριασμό ιδίου ή τρίτου της ίδιας τράπεζας.
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών.
- Πληρωμή ΦΠΑ.
- Πληρωμή ΙΚΑ.
- Πληρωμή ΤΕΒΕ.
- Παραγγελία μπλοκ επιταγών.
- Αλλαγή προσωπικών στοιχείων.

- Αίτηση προσθαφαίρεσης λογαριασμών.
- Αλλαγή κωδικού πρόσβασης.
- Δήλωση απώλειας - κλοπής πιστωτικής κάρτας.

Σύμφωνα με την τράπεζα, θα αρχίσουν επίσης να υποστηρίζονται εμβάσματα σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα, διαχείριση πάγιων εντολών πληρωμών και πληρωμές ΟΤΕ, Vodafone, ΔΕΗ κ.ά. Πρόσφατα, η Εμπορική Τράπεζα ανακοίνωσε ότι δίνει τη δυνατότητα άμεσης εξόφλησης λογαριασμών Forthnet μέσω της Εμπορική e.Banking, καθώς και μέσω των ATM.

### **3.5.8 Egnatia bank**



Η Εγνατία Τράπεζα παρέχει στους πελάτες της επτά υπηρεσίες e-banking. Πρόκειται για:

- την egnatiaPayment
- την υπηρεσία egnatiaTeller
- την υπηρεσία egnatiaTrader
- την υπηρεσία webFunds
- τις υπηρεσίες WebShop και egnatiaPrepay
- την υπηρεσία webticket

#### **egnatiaTeller**

Μέσω της δωρεάν υπηρεσίας egnatiaTeller, ο πελάτης έχει τις εξής δυνατότητες:

- Αυτόματη μεταφορά χρηματικών ποσών σε λογαριασμούς τρίτων σε άλλες τράπεζες.
- Πληρωμή ασφαλιστικών εισφορών ΤΕΒΕ με Εντολή Πληρωμής και ανάθεση Άμεσης Χρέωσης (Πάγια Εντολή).

- Πληρωμή Φ.Π.Α. και Εργοδοτικών Εισφορών Ι.Κ.Α.
- Πληρωμή λογαριασμών Δ.Ε.Η, Ο.Τ.Ε, κινητής και σταθερής τηλεφωνίας (VODAFONE, MOBITEL, FORTHnet) με Εντολή Πληρωμής και ανάθεση Άμεσης Χρέωσης (Πάγια Εντολή).
- Μεταφορά χρηματικών ποσών σε λογαριασμούς τρίτων.
- Online Πληρωμή πιστωτικής κάρτας (ΕΓΝΑΤΙΑ VISA) και δυνατότητα παρακολούθησης αναλυτικού statement.
- Διαχείριση λογαριασμών.
- Αναλυτικές κινήσεις λογαριασμών.
- Mini-Statement λογαριασμών.
- Υπόλοιπα λογαριασμών.
- Διαχείριση παραμέτρων ασφαλείας .
- Αλλαγή PIN πρόσβασης.
- Αίτηση νέας λίστας TAN.
- Αιτήσεις για προϊόντα της Εγνατίας Τράπεζας.
- Αίτηση έκδοσης βιβλιαρίου επιταγών.
- Αίτηση ενέγγυας πίστωσης.
- Αίτηση έκδοσης εγγυητικής επιστολής.
- Ενημέρωση για την κατάσταση εντολής πληρωμής.
- Παρακολούθηση των ιδιωτικών επιταγών της τράπεζας, οι οποίες είναι συνδεδεμένες με τους τραπεζικούς λογαριασμούς.
- Πληρωμή Τελών Κυκλοφορίας και Διάθεση Σημάτων.
- Υπολογισμός IBAN λογαριασμού.
- Συναλλαγματικές ισοτιμίες.
- Υπολογισμός Δόσεων Δανείου.

### **egnatiaPayment**

Η υπηρεσία egnatiaPayment απευθύνεται μόνο σε Νομικά Πρόσωπα (εταιρίες) και παρέχει τη δυνατότητα σε κάθε εταιρία που τηρεί λογαριασμό όψεως ή ταμειυτηρίου στην Εγνατία Τράπεζα να διεκπεραιώνει αυτόματα τη μισθοδοσία του προσωπικού της ή να εκτελεί οποιαδήποτε άλλη εντολή πληρωμής προς τρίτους που τηρούν λογαριασμούς στην τράπεζα ή σε άλλες Τράπεζες εσωτερικού, μέσω Διαδικτύου. Επίσης προσφέρει αυτόματη χρέωση λογαριασμών που τηρούνται εντός Τράπεζας και πίστωση

λογαριασμού της εταιρίας. Συγκεκριμένα, η υπηρεσία egnatiaPayment προσφέρει:

- Δυνατότητα καταχώρισης εντολών πληρωμών 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο, από οπουδήποτε υπάρχει σύνδεση στο Διαδίκτυο, χωρίς την προσέλευση σε κατάσταση της τράπεζας.
- Ασφάλεια σύνδεσης και αποστολής αρχείων-εντολών μέσω Διαδικτύου, με πλήρη έλεγχο της αποστολής και του περιεχομένου των αρχείων από την ίδια την εταιρία. Η υπηρεσία παρέχει κρυπτογράφηση των μεταφερόμενων δεδομένων από και προς τον Server της Εγνατίας Τράπεζας με πρωτόκολλο SSL 128bit. Επιπλέον λειτουργεί κάτω από την "ομπρέλα" ενιαίας ασφάλειας των διαδικτυακών εφαρμογών της τράπεζας, που παρέχεται μέσω των κωδικών PIN-TAN του egnatiaTeller.
- Πρόσθετη ασφάλεια περιεχομένου των αρχείων πληρωμών, μέσω της ειδικής γραμμογράφησης του header των αποστελλόμενων αρχείων.
- Αμεσότητα ενημέρωσης της εταιρίας-χρήστη. Εντός μερικών δευτερολέπτων από την καταχώριση του αρχείου πληρωμής παρέχεται ενημέρωση της εταιρίας για οποιαδήποτε προβλήματα εμφανίζουν οι λογαριασμοί των δικαιούχων. Κατά συνέπεια παρέχεται η δυνατότητα στην εταιρία-χρήστη να προβεί άμεσα σε διορθωτικές ενέργειες για όσους λογαριασμούς παρουσιάζουν προβλήματα.
- Μείωση του κόστους διαχείρισης των εντολών πληρωμής για την εταιρία-χρήστη. Δεν απαιτείται πλέον προσκόμιση από την εταιρία δισκέτας και έντυπης εντολής πληρωμής με λίστα των μισθοδοτούμενων σε κατάσταση της Εγνατίας Τράπεζας.
- Ευελιξία χρήσης, αφού παρέχεται η δυνατότητα διόρθωσης των εντολών πληρωμής μέσω online διαγραφής των προς εκτέλεση εντολών και αποστολής νέων εντολών, χωρίς υποχρεωτική προσέλευση σε κατάσταση.
- Ευκολία παρακολούθησης και τήρησης αρχείου πληρωμών. Η υπηρεσία egnatiaPayment παρέχει τη δυνατότητα εμφάνισης όλων των εντολών πληρωμής που καταχωρήθηκαν στην υπηρεσία από την

εταιρία-χρήστη με κατάλληλη χρωματική ένδειξη ανάλογα με την κατάσταση (status) υλοποίησής τους.

**egnatiaTrader και WebFunds** Μέσω των υπηρεσιών egnatiaTrader και WebFunds, ο πελάτης έχει τις εξής δυνατότητες:

- Δημιουργία της προσωπικής του σελίδας με εικονικά χαρτοφυλάκια.
- On line αποστολή εντολών Limit, Market, με τιμή Ανοίγματος/Κλεισίματος, Stop Loss.
- Ακύρωση ή Μεταβολή των εντολών του πριν αυτές εκτελεστούν.
- Δημιουργία διαθεσίμων προς δέσμευση είτε από τραπεζικό λογαριασμό είτε από εξαγορά Αμοιβαίων Κεφαλαίων (Α/Κ).
- On line αποστολή εντολών αγοράς και πώλησης Α/Κ.
- Διαχείριση λογαριασμών Margin και Παραγώγων.
- Συμμετοχή σε Δημόσιες Εγγραφές.
- Παρακολούθηση των χαρτοφυλακίων του.
- Παρακολούθηση της χρηματικής του θέσης.
- Δημιουργία alerts και μηνυμάτων.
- Γράφημα τιμών μετοχής, ή δείκτη.

**WebShop και egnatia Prepay** Οι υπηρεσίες προσφέρουν την δυνατότητα στις επιχειρήσεις να πωλούν on line προϊόντα και υπηρεσίες μέσω του Internet, λαμβάνοντας την αξία των αγαθών είτε με χρέωση πιστωτικής κάρτας (VISA, MASTERCARD), είτε με χρέωση κάρτας προπληρωμένων αγορών egnatiaPrepay. Οι επιχειρήσεις ενημερώνονται on line για την κατάσταση των συναλλαγών που διενεργούνται μέσω του Διαδικτύου.

### **WebTicket**

Η υπηρεσία προσφέρει σε επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον χώρο του θεάματος, τις εξής δυνατότητες:

- On line πώληση εισιτηρίων θεαμάτων, είτε με χρέωση πιστωτικής κάρτας, είτε με χρέωση κάρτας προπληρωμένων αγορών, είτε με χρέωση τραπεζικού λογαριασμού.
- Καταχώρηση διατιθέμενων παραστάσεων και πληροφοριών αυτών.



- Καταχώρηση αναλυτικής κάτοψης του χώρου τους.
- Επιλογή διαθέσιμων εισιτηρίων προς πώληση από το Διαδίκτυο.
- On line ενημέρωση για τις πωλήσεις εισιτηρίων.

### **Ασφάλεια**

Η είσοδος σε όλες τις Internet εφαρμογές της Εγνατίας Τράπεζας απαιτεί τη χρήση κωδικών ασφαλείας (κωδικό όνομα χρήστη και PIN). Έτσι, για την είσοδο στην υπηρεσία egnatiaPayment, απαιτείται όνομα χρήστη (user-id) και κωδικός αριθμός ασφαλείας (PIN), οι οποίοι δημιουργούνται αυτόματα από το σύστημα. Για να εκτελεστεί οποιαδήποτε εντολή στην υπηρεσία egnatiaPayment θα πρέπει επιπλέον να χρησιμοποιείται ένας από τους αριθμούς επικύρωσης συναλλαγής (TAN) που αποστέλλεται στους πελάτες με τη μορφή λίστας και από όπου χρησιμοποιείται κάθε φορά ο πρώτος μη χρησιμοποιούμενος. Μαζί με την εγγραφή στην υπηρεσία egnatiaPayment ο πελάτης εγγράφεται αυτόματα και στο WebTeller.

Οι υπηρεσίες web της Εγνατίας Τράπεζας χρησιμοποιούν Πιστοποιητικό Αυθεντικότητας της VeriSign. Έτσι εξασφαλίζεται στον πελάτη ότι κανείς άλλος δεν μπορεί να προσποιηθεί ότι είναι η τράπεζα και με τον τρόπο αυτό να υποκλέψει πολύτιμες πληροφορίες (π.χ. το PIN του πελάτη).

Ταυτόχρονα στα συστήματα της Εγνατίας Τράπεζας εφαρμόζονται επιπλέον μέτρα ασφαλείας όπως:

- Ο αλγόριθμος IDEA 128 bits που χρησιμοποιείται για την κρυπτογράφηση μηνυμάτων που αφορούν τραπεζικές συναλλαγές όταν "ταξιδεύουν" στο Internet.
- Ο τερματισμός της λειτουργίας της εφαρμογής, αν αυτή δεν χρησιμοποιηθεί για χρονικό διάστημα 15 λεπτών. Έτσι, αφενός δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί από άλλο πρόσωπο στην απουσία του εξουσιοδοτημένου χρήστη, αφετέρου δίνει ελάχιστο χρόνο για την προσπάθεια αποκρυπτογράφησης του μηνύματος, καθώς στην επόμενη ανταλλαγή μηνύματος το κλειδί θα είναι διαφορετικό.

### 3.5.9 Winbank



#### **WINBANK** ([www.winbank.gr](http://www.winbank.gr))

Ο όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς υιοθέτησε διαφορετικό όνομα για την ηλεκτρονική του τράπεζα. Ουσιαστικά με την ίδρυση της Winbank σηματοδοτήθηκε η ίδρυση της πρώτης ηλεκτρονική τράπεζας στην Ελλάδα. "Η Winbank είναι μια ολοκληρωμένη τράπεζα και προσφέρει ακριβώς τις υπηρεσίες που προσφέρει ένα κατάστημα μέσα από το Internet, το κινητό, το ATM και το τηλέφωνο". Η Winbank στο πρώτο εξάμηνο λειτουργίας της απέκτησε 6000 πελάτες και αυξάνει τον αριθμό των πελατών της με ρυθμό 35% μηνιαίως. Βρίσκεται σε ηγετική θέση στις εξ. αποστάσεως χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Έχει τη μεγαλύτερη αναγνωρισιμότητα και τον υψηλότερο ρυθμό αύξησης πελατών από όλους τους ανταγωνιστές τις. Σύμφωνα με στοιχεία τις τράπεζας που υπάρχουν στην διαδικτυακή της σελίδα η μεγαλύτερη απήχηση σημειώνεται κυρίως στη Βόρεια Ελλάδα και ιδιαίτερα στη Θεσσαλονίκη. Μια νέα δραστηριότητα όσον αφορά το marketing είναι η δημιουργία ενός club πελατών, του winclub, το οποίο εξασφαλίζει κάποια επιπλέον προνόμια στα μέλη του. Μια άλλη δραστηριότητα της Winbank είναι η δημιουργία μιας νέας υπηρεσίας, της win-commerce. Πρόκειται για ένα εργαλείο που επιτρέπει σε όποιον το επιθυμεί να εφαρμόσει το ηλεκτρονικό εμπόριο στην επιχείρησή του. Το win-commerce αποτελεί τη μοναδική στην Ελλάδα υπηρεσία που προσφέρει τη δυνατότητα χρέωσης πιστωτικής κάρτας για αγορά αγαθών και υπηρεσιών μέσω Internet με πλήρη ασφάλεια, σύμφωνα με την εταιρεία. Πολλές και σημαντικές επιχειρήσεις και οργανισμοί χρησιμοποιούν το συγκεκριμένο εργαλείο για τις συναλλαγές τους στο Διαδύκτιο, όπως το oops.gr, το homeshop.gr, η MLS Πληροφορική, η OTENET, το WWF, η UNISEF κ.α. [14]

### **3.6 Παροχή υπηρεσιών μέσω κινητού τηλεφώνου**

Μια νέα υπηρεσία που κάνει την εμφάνιση της στο Ελληνικό e-banking είναι και η παροχή υπηρεσιών μέσω κινητού τηλεφώνου. Με τη συγκεκριμένη υπηρεσία μπορούν να πραγματοποιηθούν τραπεζικές αλλά και χρηματιστηριακές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου, από όπου και αν βρίσκεται ο πελάτης. Οι τράπεζες που προσφέρουν την εν λόγω υπηρεσία συνεργάζονται με συγκεκριμένους παροχείς **τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών**. Σημειώνεται ότι η υπηρεσία δεν προσφέρεται δωρεάν, καθώς χρεώνεται ο λογαριασμός του κινητού τηλεφώνου για κάθε συναλλαγή που πραγματοποιείται. Όλες οι συναλλαγές γίνονται μέσω γραπτών μηνυμάτων (SMS). Η αποδεικτική αξία των ηλεκτρονικών εντολών είναι ίδια με αυτή των εγγράφων και οι συναλλαγές γίνονται μόνο από το προσωπικό κινητό τηλέφωνο του χρήστη. Η ασφάλεια των συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας m-banking εξασφαλίζεται χάρη στα συστήματα **ασφάλειας** και **κρυπτογράφησης** που χρησιμοποιούνται από τον τηλεπικοινωνιακό οργανισμό κινητής τηλεφωνίας που έχει επιλέξει ο χρήστης. Οι υπηρεσίες στις οποίες έχουν πρόσβαση οι πελάτες μέσω κινητού τηλεφώνου είναι:

- Κατάσταση λογαριασμού
- Υπόλοιπα και μεταφορές χρημάτων μεταξύ λογαριασμών της ίδιας τράπεζας
- Παραγγελία για πλήρη statements
- Αναφορά για απώλεια κάρτας
- Αγορά και πώληση μετοχών
- Ενημέρωση εντός ολίγων λεπτών για εκτέλεση εντολής
- Ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο (real time) για την τιμή της μετοχής προς αγορά ή πώληση
- Παρακολούθηση και αποτίμηση χαρτοφυλακίου

- Αναλυτική πληροφόρηση για παρελθούσες κινήσεις στο χαρτοφυλάκιο
- Πληροφορίες και διαφημιστικά μηνύματα για υπηρεσίες, προϊόντα και προσφορές της τράπεζας
- Αλλαγή του απόρρητου κωδικού PIN
- Προσωπικά μηνύματα

Παρά τα πλεονεκτήματα, τις ευκολίες και την ευχρηστία του, το m-banking δεν έχει καταφέρει ακόμη να πείσει το ελληνικό καταναλωτικό κοινό. Αυτό οφείλεται ενδεχομένως στη χρήση του κινητού ως κατεξοχήν μέσου επικοινωνίας, συνεπώς η αποδοχή της αξιοπιστίας του ως μέσου διεξαγωγής χρηματοοικονομικών συναλλαγών δεν είναι εύκολη.

Οι Έλληνες χρήστες και οι επιχειρήσεις δείχνουν να εμπιστεύονται περισσότερο το Internet, γεγονός που εξηγεί τα μεγαλύτερα ποσοστά διείσδυσης του e-banking έναντι του m-banking.

Ωστόσο, με αργούς αλλά σταθερούς ρυθμούς τα πράγματα αλλάζουν. Οι επιχειρήσεις, και ειδικότερα οι μικρομεσαίες, αλλά και οι ιδιώτες έχουν αρχίσει να αντιλαμβάνονται ότι οι υπηρεσίες mobile banking αποφέρουν κέρδος σε πολύτιμο χρόνο και, κατά συνέπεια, χρήμα. Από έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί για λογαριασμό τραπεζών υπολογίζεται ότι το 7% των πελατών τους κάνει σήμερα χρήση του τηλεφώνου για τραπεζικές συναλλαγές. Τα τελευταία στοιχεία που έχουν στη διάθεσή τους οι τράπεζες δείχνουν ότι το 2003 πραγματοποιήθηκαν 120.000 εγχρήματες συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου, ενώ ο τζίρος ανήλθε σε 10 δισ. ευρώ. Το 2003 οι συναλλαγές ανήλθαν σε 150.000 και ο τζίρος σε 14 δισ. ευρώ.

### **3.7 Ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα στις ελληνικές τράπεζες**

Σαν ένα σημαντικό κομμάτι του γενικότερου όρου e-banking θα πρέπει να γίνει μια αναφορά στην οργάνωση των πληροφοριακών συστημάτων των

τραπεζών, εργαλεία που δίνουν στις τράπεζες την δυνατότητα σωστών αποφάσεων προς όφελος δικό τους (μείωση κόστους μηχανογράφησης , διαχείρισης και καλύτερη λήψη αποφάσεων πχ για τυχών επενδύσεις) αλλά και του καταναλωτή-χρήστη (μείωση πχ επιτοκίων).Σύμφωνα με αυτά οι τράπεζες παίρνουν διάφορες αποφάσεις (άρα και όσων αφορά το e-banking τις προσφορές, τα διάφορα προϊόντα, τα επιτόκια και τις διάφορες παρεχόμενες υπηρεσίες) έτσι ώστε να μπορούν να προβλέψουν ποιες επενδύσεις είναι οι καλύτερες και να μπορέσουν να αντέξουν στον έντονο ανταγωνισμό. Ένα σωστό και λειτουργικό πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να περιέχει τα εξής στοιχεία :

**Ικανοποίηση βασικών αναγκών της Τράπεζας** (Λογιστική, μισθοδοσίες, διαχείριση δανείων κλπ.)

- Αντιμετώπιση σεναρίων
- Διαχείριση κινδύνων
- Διαχείριση τραπεζικού χαρτοφυλακίου
- Σύστημα ωφελειών και ατομική αξιολόγηση πελατών
- Παροχή πληροφοριών πάνω στις κινήσεις του ανταγωνισμού
- Αξιολόγηση αποδοτικότητας υπαλλήλων (σύστημα bonus)
  - Προσέλκυση πελατείας από τον ανταγωνισμό μέσω μιας προνομιακής αντιμετώπισης αυτών (π.χ. μείωση επιτοκίων και εξόδων, παροχή εκπτώσεων κ.α.)
- Προσέλκυση πελατείας μέσω εξειδικευμένων τραπεζικών προϊόντων (π.χ. δάνεια για συγκεκριμένες επιχειρήσεις, δάνεια μέσω ΤΕΜΠΜΕ κ.α.)
- Διατήρηση υφιστάμενης πελατείας μέσω προνομιακής αντιμετώπισης του firm loyalty
- Πρωώθηση νέων τραπεζικών προϊόντων (π.χ. το επενδυτικό προϊόν EURO/USD καθοδικό

- Βελτίωση της απόδοσης του προσωπικού μέσω της παρατήρησης και της επιβράβευσης.
- Παρατήρηση του τραπεζικού κινδύνου και διατήρησή του σε χαμηλά επίπεδα μέσω της διασποράς του σε διαφορετικού κινδύνου χαρτοφυλάκια

### **Σενάρια τα οποία καλούνται τα Π.Σ. να αντιμετωπίσουν**

- Αλλαγή τραπεζικών τιμολογίων από την Τράπεζα αλλά και τον ανταγωνισμό
- Εισαγωγή νέων τραπεζικών προϊόντων
- Εισαγωγή νέων ανταγωνιστών
- Αντιμετώπιση του υπάρχοντος ανταγωνισμού
- Επενδυτικές επιτυχίες και αποτυχίες
- Προβλήματα προσωπικού (απεργίες, εθελούσιες έξοδοι)
- Καταστροφές (ληστείες, κλοπές κλπ)

Από τα παραπάνω γίνεται κατανοητό πόσο σημαντικό είναι ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα για μία τράπεζα πόσο πολύ μπορεί να την βοηθήσει και πόσο πιο ανταγωνιστική μπορεί να την κάνει στην αγορά βοηθώντας την να προσελκύσει νέους πελάτες προσφέροντας τους αξιόπιστες νέες λύσεις και προϊόντα. Στη χώρα μας η σχεδόν όλες οι τράπεζες χρησιμοποιούν κάποιο τέτοιο πληροφοριακό σύστημα που τις βοήθα στην λήψη αποφάσεων και την διοίκηση-management τις εταιρίας. Ενδεικτικά η πλατφόρμες της εταιρίας SAP χρησιμοποιούνται όπως διαφημίζεται και στα site τους από την Εθνική τράπεζα της Ελλάδος από τη euro bank και από την alpha bank ακόμη η πλατφόρμα της IBM (WEB SPHERE)έχει μεγάλη απήχηση. Αρκετές τράπεζες φυσικά έχουν δική τους διεύθυνση πληροφορικής η οποία αναλαμβάνει την δημιουργία η την εξέλιξη και προσαρμογή τέτοιων συστημάτων στις ανάγκες τις κάθε τράπεζας(η Διεύθυνση Πληροφορικής της Εθνικής της euro bank της alpha bank και της τράπεζας Κύπρου) Τράπεζας. Κάποια τέτοια συστήματα για τράπεζες είναι για παράδειγμα

- Η διαχείριση πελατολογίου και καθημερινή λογισκαταστημάτων.

#### **SAP Fi**

- Διαχείριση κάθε είδους λογαριασμού σε ΕΥΡΩ ή και σε συνάλλαγμα, που αφορά είτε Καταθέσεις, είτε δάνεια, είτε χορηγήσεις.

#### **SAP bank analyzer**

- Εργαλείων πωλήσεων καθώς και εργαλεία Workflow.

#### **SAP sales tools**

- Διαχείριση προσωπικού, της μισθοδοσίας αλλά και ωρών και υπερωριών εργασίας.

#### **SAP HR**

- Θεματοφυλακή και διαχείριση τόσο του χαρτοφυλακίου όσο και του κινδύνου της Τράπεζας.

#### **SAP NCS**

- Κίνηση κεφαλαίων και επικοινωνία με άλλα τραπεζικά συστήματα στο εσωτερικό και το εξωτερικό.

#### **DIAS, SWIFT**

## **4.Εφαρμογές του e-banking στις Αγγλικές και στις Πορτογαλικές Τράπεζες**

Στην ενότητα αυτή θα παραθέσουμε λεπτομερώς τις εφαρμογές του e-banking που διαθέτουν εννιά τράπεζες του Ηνωμένου Βασιλείου και εννιά της Πορτογαλίας τις δυνατότητες που προσφέρουν αυτές στους χρήστες-πελάτες τους από το διαδίκτυο. Γι αυτό θα παραθέσουμε αναλυτικά παρακάτω στοιχεία από τις μεγαλύτερες Βρετανικές και Πορτογαλικές

τράπεζες τα οποία θα μας δώσουν μια σαφή εικόνα για το επίπεδο, τις εφαρμογές, τις προσφορές, την ασφάλεια του e-banking.

## **4.1. Εφαρμογές του e-banking στις αγγλικές τράπεζες**

### **4.1.1. Bank of England**



Η Bank of England είναι η Κεντρική Τράπεζα του Ηνωμένου Βασιλείου γνωστή και ως 'Old Lady' (γηραιά κυρία). Η τράπεζα ιδρύθηκε το 1694 εθνικοποιήθηκε το 1946 και έγινε αυτόνομη το 1997. Κέντρο τις οικονομικής δραστηριότητας του Η.Β. έχει σαν σκοπό να προώθηση και να διατηρήσει την οικονομική και νομισματική σταθερότητα και τέλος να συνεισφέρει σε μια υγιή οικονομία. Η Τράπεζα της Αγγλίας παρέχει στους πελάτες της υπηρεσίες e-banking μέσω Διαδικτύου, με ταχύτητα και ασφάλεια, με στόχο την εξοικονόμηση χρόνου.

Ο χρήστης μπορεί να:

- Μεταφέρει χρήματα από ένα λογαριασμό σε άλλον
- Πληρώνει λογαριασμούς
- Πληρώνει τις δόσεις πιστωτικών καρτών .
- Μεταφέρει χρήματα σε λογαριασμούς τρίτων που τηρούνται στην τράπεζα.
- Υποβάλλει αίτηση για έκδοση πιστωτικής κάρτας
- Αίτηση δανείου on line
- Πληρωμή υποθηκών
- Πληρωμή λογαριασμών σε όλες τις τράπεζες του Η.Β και διαγραφή χρεών μέσω του διαδικτύου



- Αιτήσεις για υπέρ αναλήψεις, αλλαγής η υπενθύμισης του κωδικού PIN(ακόμη και για τις πιστωτικές κάρτες )

Η αίτηση εισαγωγής στο σύστημα e-banking γίνεται μέσω internet η στην τράπεζα. Η Τράπεζα της Αγγλίας χρησιμοποιεί κρυπτογράφηση των διακινούμενων στοιχείων 128 bit, μέσω του πρωτοκόλλου SSL 128.

#### **4.1.2 Barcalys**



Η τράπεζα αυτή μια από τις κορυφαίες στο Ηνωμένο Βασίλειο και πρωτοπόρες στο e-banking διαθέτει πολλές εφαρμογές στο διαδίκτυο για τους πελάτες – χρήστες της .Σύμφωνα με την ιστοσελίδα τους προωθούν και εξασφαλίζουν εξοικονόμηση χρόνου, 24 όρη εξυπηρέτηση, άμεσος έλεγχος λογαριασμών ,εύχρηστη και απλή περιήγηση στην ιστοσελίδα, εγγύηση ασφάλειας στις συναλλαγές .

Συγκεκριμένα:

- Πληρωμή λογαριασμών σε όλες τις τράπεζες του Η.Β και διαγραφή χρεών μέσω του διαδικτύου
- Διατραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου
- Έλεγχος επιτοκίων και λογαριασμών
- Μεταφορά χρημάτων από λογαριασμό σε λογαριασμό
- Έλεγχος και διαχείριση λογαριασμών on line
- Αίτηση δανείου on line
- Αίτηση για ένα **e-saving** λογαριασμό on line
- Πληρωμή υποθηκών
- Γρήγορο κατέβασμα πληροφοριών για νέα λογισμικά
- Δωρεάν updates για τους e-mail λογαριασμούς

Η συγκεκριμένη τράπεζα όπως όλες σχεδόν στο Η.Β δίνει μεγάλη σημασία στην **ασφάλεια** και τις διάφορες **εγγυήσεις** που παρέχονται στους πελάτες - χρήστες των online προϊόντων τους και εφαρμογών τους. Ποιο συγκεκριμένα η τράπεζα δεσμεύεται για την πλήρη αποζημίωση του χρήστη με οποιοδήποτε ποσό εάν αυτός πέσει θύμα ηλεκτρονικής απάτης.(αρκεί βέβαια ο χρήστης να μην έχει δώσει τα στοιχεία του σε τρίτο, να έχει ακολουθήσει την σωστή διαδικασία και να μην ενεργεί με δόλο) .Για την ασφάλεια των πελατών της η τράπεζα παρέχει δωρεάν software και anti virus (λογισμικά και λογισμικά προστασίας –ασφάλειας ) για τους χρήστες της μέσω των συνεταιίρων τους της εταιρίας F-secure που τους τα παρέχει. Επίσης παρέχει μια δωρεάν υπηρεσία sms η οποία ενημερώνει τους πελάτες της για περιέργες πληρωμές η κινήσεις. Τέλος διαθέτει στους καταναλωτές της δωρεάν λογισμικό για να εξασφαλίζουν την γνησιότητα του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που προέρχεται από την ίδια (η τυχών απατεώνας).

#### **4.1.3. Alliance Leicester**



Η ALLIANCE LEICESTER BANK δίνει έντονη έμφαση στην ασφάλεια των online συναλλαγών και την προστασία των πελατών της από κάθε περίπτωση απάτης υπεξαίρεσης κτλ. Η συγκεκριμένη τράπεζα προσφέρει πληθώρα ηλεκτρονικών εφαρμογών για τους χρήστες της


Για παράδειγμα:

- Διατραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτυου
- Έλεγχος επιτοκίων και λογαριασμών
- Μεταφορά χρημάτων από λογαριασμό σε λογαριασμό
- Έλεγχος και διαχείριση λογαριασμών on line
- Αίτηση δανείου on line

- Πληρωμή υποθηκών
- Πληρωμή λογαριασμών σε όλες τις τράπεζες του Η.Β και διαγραφή χρεών μέσω του διαδικτύου
- Αιτήσεις για υπέρ αναλήψεις, αλλαγής η υπενθύμισης του κωδικού PIN(ακόμη και για τις πιστωτικές κάρτες )

Είναι κάποιες από αυτές τις εφαρμογές που προσφέρονται από την τράπεζα .

Η Alliance & Leicester σύμφωνα με την ιστοσελίδα τους θεωρείται από της πρωτοπόρους τράπεζες σε θέματα ασφάλειας των on line εφαρμογών τους και η πιο ασφαλής τράπεζα για αυτές. Σε κάθε περίπτωση η τράπεζα δεσμεύεται για την πλήρη αποζημίωση του χρήστη με οποιοδήποτε ποσό εάν αυτός πέσει θύμα ηλεκτρονικής απάτης. Η τράπεζα ακόμη διαθέτει ειδικές προσφορές για τους πελάτες της από το internet για να κάνει πιο δελεαστική την χρήση του. Επίσης διαθέτει μια εύχρηστη ιστοσελίδα η οποία διαθέτει πολλές βοήθειες για τον χρήστη. Για

παράδειγμα υπάρχουν πολλά κουμπιά με το σήμα  (information)τα οποία δίνουν πληροφορίες σε κάθε βήμα της περιήγησης η οδηγούν σε μία on line 24 ωρη εξυπηρέτηση πελατών. Υπάρχει φυσικά και προσομοίωση των εφαρμογών e-banking της τράπεζας (demo) το οποίο δίνει στον πελάτη μια γεύση για το πώς μπορεί να χρησιμοποιήσει τις διάφορες εφαρμογές. Τέλος η τράπεζα ενημερώνει συνέχεια τους χρήστες για περιπτώσεις απάτης μέσω e-mail και διαθέτει υπηρεσία η οποία αντιμετωπίζει άμεσα τέτοιες περιπτώσεις απάτης .

#### 4.1.4. Smile



Η τράπεζα smile είναι η τράπεζα διαδικτύου της Co-operative Bank και είναι μια τράπεζα του Η.Β που τα προϊόντα της είναι μόνο διαθέσιμα για κατοίκους του Η.Β.

Η τράπεζα smile μέλος της Co-operative Bank δίνει μεγάλη έμφαση στους κανόνες ηθικής .Το 1992 η Co-operative Bank έκανε την εξαγγελία της “ηθικής” της πολιτικής και αυτό γιατί οι πελάτες της ήθελαν να ξέρουν που επενδύονται τα χρήματα τους. Έτσι η τράπεζα ανά 3 χρόνια αναθεωρεί την πολιτική αυτή βασιζόμενη στις απόψεις και την γνώμη των πελατών της. Σύμφωνα με την ιστοσελίδα η smile διαθέτει τα χαμηλότερα επιτόκια δανεισμού και τα υψηλότερα καταθέσεων. Ακόμη ο χρήστης μπορεί να διαλέξει από πλήθος εφαρμογών μέσω του internet

Ο χρήστης μπορεί να:

- Μεταφέρει χρήματα από ένα λογαριασμό σε άλλον.
- Πληρώνει τους φόρους του.
- Πληρώνει λογαριασμούς .
- Καταβάλλει εισφορές σε διάφορα ταμεία.
- Πληρώνει τις δόσεις πιστωτικών καρτών .
- Μεταφέρει χρήματα σε λογαριασμούς τρίτων που τηρούνται στην τράπεζα.
- Υποβάλλει αίτηση για έκδοση πιστωτικής κάρτας.

- Πληρωμή υποθηκών

Τέλος όπως όλες οι τράπεζες στο Η.Β δίνει μεγάλη έμφαση στην ασφάλεια και την προστασία των πελατών της από τυχόν απάτες .

#### **4.1.5. First direct**



Σύμφωνα με την ιστοσελίδα η first direct, προωθεί και εξασφαλίζει την εξοικονόμηση χρόνου, την δωρεάν 24 όρη εξυπηρέτηση, τον άμεσο έλεγχο λογαριασμών , την εύχρηστη και απλή περιήγηση στην ιστοσελίδα και τέλος εγγυάται για την ασφάλεια στις συναλλαγές .

Πιο συγκεκριμένα μέσω του διαδικτύου ο χρήστης μπορεί να:

- Πληρώσει λογαριασμούς .
- Δει και να τυπώσει επιτόκια και διάφορες πληροφορίες.
- Να μεταφέρει χρήματα μεταξύ λογαριασμών.
- Να αλλάξει αριθμούς pin
- Να κάνει αίτηση για προσωπικό δάνειο η για πιστωτική κάρτα
- Να ελέγξει τις κινήσεις της πιστωτικής του κάρτας
- Να πληρώσει-αλλάξει τις τυχών υποθήκες
- Να ανοίξει λογαριασμούς η να ελέγξει τις κινήσεις παλαιότερων (μέχρι 27 μήνες πριν)
- Να πραγματοποιήσει διάφορες εντολές (πληρωμες, κτλ)
  
- Να κατεβάσει και να πραγματοποιήσει συναλλαγές από το δικό του υπολογιστή με ειδικό λογισμικό όπως Microsoft® Money, Inuit Quicken, Microsoft® Excel

Για να μπορέσει κάποιος να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες e-banking θα πρέπει να διαθέτει Windows 2000 Professional, XP Professional ή XP Home και τα Apple Macintosh πρέπει να έχουν OS 9.0 (including OSX).  
Ακόμη browser: Firefox ή Microsoft® Internet Explorer version 5.5 or 6 και ένα Modem (τουλάχιστον 56kbps). Σε κάθε περίπτωση η τράπεζα δεσμεύεται για την πλήρη αποζημίωση του χρήστη με οποιοδήποτε ποσό εάν αυτός πέσει θύμα ηλεκτρονικής απάτης (αρκεί βέβαια ο χρήστης να μην έχει δώσει τα στοιχεία του σε τρίτο, να έχει ακολουθήσει την σωστή διαδικασία και να μην ενεργεί με δόλο). Επίσης η τράπεζα διαθέτει την εφαρμογή m-banking για την ενημέρωση των πελατών της μέσω κινητού τηλεφώνου. Τέλος αναφέρονται αρκετά βραβεία που έχουν απονεμηθεί στην τράπεζα από διάφορους φορείς ή περιοδικά.

#### **4.1.6 Citi**



Οι πελάτες της **Citibank** μέσω της υπηρεσίας της για το e-banking μπορούν να ελέγξουν το υπόλοιπο και τις πρόσφατες κινήσεις στους λογαριασμούς τους, να εκτελέσουν μεταφορές μεταξύ των λογαριασμών τους, καθώς και να πληρώσουν τις κάρτες τους Citibank Visa και Diners Club. Η διαδικασία ενεργοποίησης της Citibank Online εφαρμογής γίνεται μέσω μιας απλής αίτησης που διατίθεται στο Διαδίκτυο και στα καταστήματα της Citibank. Η πρόσβαση στην υπηρεσία Citibank Online γίνεται με τον αριθμό της κάρτας Citibank Card και τον κωδικό του ATM, απαλλάσσοντας έτσι το χρήστη από την απομνημόνευση πολλών κωδικών.

Αναλυτικά, μέσω του Citibank Online μπορούμε:

- Να ελέγξουμε τα υπόλοιπα των τραπεζικών λογαριασμών, αμοιβαίων κεφαλαίων, προθεσμιακών καταθέσεων και των καρτών .
- Να ενημερωθούμε για τις πρόσφατες κινήσεις των λογαριασμών .
- Να κάνουμε μεταφορές χρημάτων μεταξύ λογαριασμών ή σε λογαριασμό ενός άλλου πελάτη της Citibank .
- Να πληρώσουμε το λογαριασμό των καρτών **Citibank Visa** και **Diners Club**.
- Να αλλάξουμε τον Προσωπικό Κωδικό (ATM PIN) της Citibank Card.
- Να παραγγείλουμε μπλοκ επιταγών.
- Να κάνετε μεταφορές μεταξύ των λογαριασμών σας, χωρίς όριο, αρκεί να τους έχετε συνδέσει στη Citibank Card.
- Να πληρώσουμε τις κάρτες Citibank Visa και Diners Club, μεταφέροντας χρήματα από έναν τραπεζικό λογαριασμό. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι να υπάρχει συνδέση της κάρτας και του λογαριασμού στη Citibank Card.
- Να κάνουμε μεταφορές σε λογαριασμό άλλου πελάτη της Citibank .
- Να κάνουμε μεταφορές σε λογαριασμό άλλου πελάτη της Citibank στο εξωτερικό. Οι εντολές μεταφοράς εκτελούνται άμεσα, από την επιλογή Μεταφορές & Πληρωμές, και στη συνέχεια Μεταφορές σε Citibank στο Εξωτερικό.

Η citi διαθέτει την μέθοδο κρυπτογράφησης 128-bit Secure Sockets Layer (SSL) για την ασφάλεια των πελατών της .Ακόμη την χρήση κωδικών σε κάθε εφαρμογή (όπως το pin από τις κάρτες ATM),την χρήση firewall και τέλος timeouts τα οποία κλείνουν και τερματίζουν συναλλαγές όταν ο χρόνος αδράνειας υπερβεί τα 7 λεπτά .Τέλος υπάρχει μια αυστηρή πολιτική για την χρήση προσωπικών δεδομένων και της εμπιστευτικότητας.

## 4.1.7 COVENTRY



Η τράπεζα Coventry μια από τις παλαιότερες στο Η.Β με ιστορία πάνω από 120 έτη στο τραπεζικό σύστημα της χώρας δραστηριοποιείται δυναμικά και στον χώρο του e-banking. Σύμφωνα με την ιστοσελίδα της τράπεζας προσφέρονται για τους χρήστες-πελάτες μια πιστωτική κάρτα (χρησιμοποιείται οπουδήποτε στον κόσμο όπου υπάρχει σήμα VISA) με την προστασία Coventry Card Protection η οποία παρέχεται από την εταιρία Sentinel<sup>®</sup>, ακόμη £250 υπέρ ανάληψη χωρίς τόκους και τέλος δωρεάν τραπεζικές υπηρεσίες σε όλη την χώρα

Ακόμη ο χρήστης μπορεί να διαλέξει από πλήθος εφαρμογών μέσω του Coventry e-banking.

Ο χρήστης μπορεί να:

- Μεταφέρει χρήματα από ένα λογαριασμό σε άλλον.
- Πληρώνει τους φόρους του.
- Πληρώνει λογαριασμούς .
- Καταβάλλει εισφορές σε διάφορα ταμεία.
- Πληρώνει τις δόσεις πιστωτικών καρτών .
- Μεταφέρει χρήματα σε λογαριασμούς τρίτων που τηρούνται στην τράπεζα.
- Υποβάλλει αίτηση για έκδοση πιστωτικής κάρτας.
- Πληρωμή υποθηκών

Όπως όλες οι τράπεζες στο Η.Β δίνει μεγάλη έμφαση στην ασφάλεια και την προστασία των πελατών της από τυχόν απάτες .Η Coventry χρησιμοποιεί λογισμικά συστήματα ασφάλειας από την Verysign με ssl 128 bit Όπως όλες οι τράπεζες του Η.Β. δίνει εγγύηση πλήρους αποζημίωσης σε περίπτωση απάτης (εάν και εφόσον έχουν τηρηθεί οι διαδικασίες σωστά) και επίσης δίνει



μεγάλη σημασία στην διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων και πληροφοριών. Τέλος υπάρχει ενημέρωση για τυχών παραπλανητικά e-mails .

#### **4.1.8. Abbey**



Η **Abbey Bank** προσφέρει τη δυνατότητα στους πελάτες της να εκτελούν, εντελώς δωρεάν, τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet 24 ώρες το 24ωρο. Ο συνδρομητής μπορεί να παρακολουθεί τα υπόλοιπα των καταθετικών λογαριασμών, των στεγαστικών δανείων, των ανοικτών προσωπικών δανείων και των πιστωτικών καρτών, να πραγματοποιεί μεταφορές κεφαλαίων και πληρωμές οφειλών σε τρίτους, να πληροφορείται για τιμές συναλλάγματος και μετοχών κ.λπ. μέσω του Abbey Web Banking.

Αναλυτικότερα, ο χρήστης μπορεί να προγραμματίζει:

- Μεταφορές κεφαλαίων που επιθυμεί να πραγματοποιήσει .
- Μεταφορές κεφαλαίων σε λογαριασμούς καταθέσεων άλλης τράπεζας\
- Πληρωμές οφειλών (δάνεια, λογαριασμοί, κάρτες κτλ)
- Να ενεργοποιήσει την υπηρεσία για λήψη μηνυμάτων (μέσω e-mail ή SMS) που αφορούν στην ανεπιτυχή εκτέλεση εντολών ή να μεταβάλλει τον τρόπο λήψης των μηνυμάτων αυτών.

Ο χρήστης ακόμη πληροφορείται:

- Για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις λογαριασμών καταθέσεων και στεγαστικών δανείων.
- Για τα στοιχεία των επιταγών
- Για τις μεταφορές που έχουν πραγματοποιηθεί
- Για τις πληρωμές οφειλών που έχουν καταχωρηθεί
- Για τους λογαριασμούς καταθέσεων, δάνεια και

- Για τις τιμές συναλλάγματος και ξένων χαρτονομισμάτων (αγορά - πώληση).
- Για τις τιμές μετοχών

Η Abbey διαθέτει την μέθοδο κρυπτογράφησης 128-bit Secure Sockets Layer (SSL) για την ασφάλεια των πελατών της . Σε κάθε περίπτωση η τράπεζα δεσμεύεται για την πλήρη αποζημίωση του χρήστη με οποιοδήποτε ποσό εάν αυτός πέσει θύμα ηλεκτρονικής απάτης (εάν και εφόσον έχουν τηρηθεί οι διαδικασίες σωστά).

#### **4.1.9 Lloyds TSB**



Μια από τις μεγαλύτερες διαδικτυακές τράπεζες με πάνω από 2 εκατομύρια πελάτες η Lloyds TSB είναι από τις πρωτοπόρες στον τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής . Η τράπεζα όπως άλλες στην χώρα προσφέρει εγγυηση επιστροφής χρημάτων σε περίπτωση απάτης και μέθοδο κρυπτογράφησης 128-bit Secure Sockets Layer (SSL) για την ασφάλεια των πελατών της.Ακόμα διαθέτει demo για να ενημερώσει τους πελάτες της για την λειτουργία του συστήματος της .Επιπλέον σε συντομο χρονικό διάστημα θα διαθέτει ένα καινοτόμο συστημα ασφαλείας που θα προσαρμοστεί στους χρήστες της το BankSecure.Τέλος η τράπεζα προσφέρει στους χρήστες της τις εξής υπηρεσίες :

- Αναλυτική ενημέρωση για το υπόλοιπο και την κίνηση λογαριασμών (Ταμιευτηρίου, Τρεχούμενου, Όψεως, Προνομιακού, Συναλλάγματος).
- Αντίγραφο λογαριασμού.
- Αναλυτική ενημέρωση για το υπόλοιπο και την κίνηση πιστωτικών καρτών.
- Ενημέρωση για την κατάσταση των χρηματιστηριακών εντολών.
- Ενημέρωση θέσης του χαρτοφυλακίου μετοχών.
- Ενημέρωση για τον IBAN (International Bank Account Number).

- Δυνατότητα μεταφορά ποσού από λογαριασμό ιδίου σε λογαριασμό ιδίου ή τρίτου της ίδιας τράπεζας(ακόμα και άλλης συμφωνα με το site).
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών.
- Παραγγελία μπλοκ επιταγών.
- Αλλαγή προσωπικών στοιχείων.
- Αίτηση προσθαφαίρεσης λογαριασμών.
- Αλλαγή κωδικού πρόσβασης.
- Δήλωση απώλειας - κλοπής πιστωτικής κάρτας.
- Ενημέρωση για όλα τα υπόλοιπα λογαριασμών και πιστωτικών καρτών με την είσοδο στο σύστημα.
- Πληρωμή φόρων και άλλων λογαριασμών κοινής οφελείας .

## **4.2. Εφαρμογή του e-banking στις πορτογαλικές τράπεζες**

Στην ενότητα αυτή θα παραθέσουμε λεπτομερώς τις εφαρμογές του e-banking που διαθέτουν οι τράπεζες του Πορτογαλίας και τις δυνατότητες που προσφέρουν αυτές στους χρήστες-πελάτες τους από το διαδίκτυο. Γι αυτό θα παραθέσουμε αναλυτικά παρακάτω στοιχεία από τις μεγαλύτερες Πορτογαλικές τράπεζες τα οποία θα μας δώσουν μια σαφή εικόνα για το επίπεδο, τις εφαρμογές , τις προσφορές , την ασφάλεια του e-banking στην συγκεκριμένη χώρα.

### **4.2.1. Banco de portogal**



Η τράπεζα της Πορτογαλίας είναι η κεντρική τράπεζα της Πορτογαλίας . Έχει σαν σκοπό να προώθηση και να διατηρήσει την οικονομική και νομισματική σταθερότητα και τέλος να συνεισφέρει σε μια υγιής οικονομία .Μέλος των κεντρικών τραπεζών των χωρών της Ε.Ε (ESCB, European System of Central Banks ) η τράπεζα πορεύεται σε μια ευρωπαϊκή πορεία με τα πρότυπα της οικονομικής και νομισματικής ένωσης ( Economic and Monetary Union (EMU)). Η Τράπεζα της Πορτογαλίας παρέχει στους πελάτες της υπηρεσίες e-banking μέσω Διαδικτύου μέσω των οποίων ο χρήστης μπορεί να:

- Μεταφέρει χρήματα από ένα λογαριασμό σε άλλον.
- Πληρώνει λογαριασμούς
- Καταβάλλει εργοδοτικές εισφορές
- Εξοφλεί ασφαλιστικές εισφορές
- Πληρώνει τις δόσεις όλων των πιστωτικών καρτών
- Μεταφέρει χρήματα σε λογαριασμούς
- Δώσει παραγγελία μπλοκ επιταγών
- Υποβάλλει αίτηση για έκδοση οποιασδήποτε πιστωτικής κάρτας

Η αίτηση εισαγωγής στο σύστημα e-banking της γίνεται στα υποκαταστήματα της τράπεζας ή από το internet. Η Τράπεζα της Πορτογαλίας χρησιμοποιεί κρυπτογράφηση των διακινούμενων στοιχείων 128 bit, μέσω του πρωτοκόλλου SSL 128. Πέραν της κρυπτογράφησης, το σύστημα αυτό ελέγχει συνεχώς την αυθεντικότητα της επικοινωνίας μεταξύ του χρήστη και του κεντρικού συστήματος.

#### **4.2.2. Millenium B.C.P.**



Γενικότερα θα μπορούσαμε να πούμε ότι υπάρχει μια πάρα πολύ οργανωμένη σελίδα στο internet η οποία λειτουργεί περισσότερο όμως όπως και όλες σχεδόν στην Πορτογαλία σαν διαφημιστικές και ενημερωτικές της κανονικής τράπεζας και λιγότερο σαν on line τράπεζες .Μέσω των εφαρμογών e-banking (εφόσον έχει εγγραφεί ο χρήστης μέσω internet συμπληρώνοντας μια φόρμα)

Ο χρήστης μπορεί να έχει:

- Πρόσβαση στην τράπεζα, 24 ώρες το 24ώρο 365 μέρες το χρόνο.
- Ευκολία και ταχύτητα στην πραγματοποίηση των καθημερινών τραπεζικών & επενδυτικών συναλλαγών από την άνεση του σπιτιού ή του γραφείου ή ακόμα και κατά τη διάρκεια ταξιδιού
- Αποτελεσματική, ποιοτική & προσωποποιημένη κάλυψη των αναγκών του
- 24ωρη πηγή γνώσης και ενημέρωσης
- Χαμηλότερο κόστος (προμήθειες - έξοδα) σε συγκεκριμένες συναλλαγές μέσω Internet (π.χ. εμβάσματα)

Η Millennium bank τοποθετεί την ασφάλεια των συναλλαγών σε μέγιστη προτεραιότητα, χρησιμοποιώντας υπερσύγχρονα συστήματα ασφαλείας:

- Έχει πιστοποιηθεί από τη διεθνούς κύρους εταιρεία Verisign για χρήση 128 bit security στα συστήματα που χρησιμοποιεί για την εφαρμογή του e-banking.
- Για την πρόσβασή σε συναλλαγές μέσω του e-banking απαιτείται Κωδικός Χρήστη και Προσωπικός Κωδικός (PIN) τους οποίους επιλέγετε και μπορεί να αλλάζει.
- Για τη διενέργεια χρηματικών συναλλαγών απαιτείται Κωδικός Εγχρήματων Συναλλαγών (Κ.Ε.Σ.). Ο κωδικός αυτός είναι αλφαριθμητικός (8 χαρακτήρες – γράμματα και αριθμοί) και κάθε φορά πραγματοποιούνται εγχρήματες συναλλαγές θα πρέπει να καταχωρούνται 2 τυχαίοι χαρακτήρες.

### 4.2.3. Barclays



Η τράπεζα Barclays λειτουργεί και στην Πορτογαλία έχοντας περίπου τις ίδιες εφαρμογές e-banking με την θυγατρική της στο Η.Β .Σύμφωνα με την ιστοσελίδα τους προωθούν και εξασφαλίζουν εξοικονόμηση χρόνου, 24 ώρη εξυπηρέτηση, άμεσος έλεγχος λογαριασμών ,εύχρηστη και απλή περιήγηση στην ιστοσελίδα, εγγύηση ασφάλειας στις συναλλαγές .

Συγκεκριμένα:

- Πληρωμή λογαριασμών σε όλες τις τράπεζες της Πορτογαλίας που διαθέτουν e-banking και διαγραφή χρεών μέσω του διαδικτύου
- Διατραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου
- Έλεγχος επιτοκίων και λογαριασμών
- Μεταφορά χρημάτων από λογαριασμό σε λογαριασμό
- Έλεγχος και διαχείριση λογαριασμών on line
- Αίτηση δανείου on line
- Αίτηση για ένα **e-saving** λογαριασμό on line
- Πληρωμή υποθηκών
- Γρήγορο κατέβασμα πληροφοριών για νέα λογισμικά
- Δωρεάν updates για τους e-mail λογαριασμούς

Η τράπεζα δεσμεύεται για την πλήρη αποζημίωση του χρήστη με οποιοδήποτε ποσό εάν αυτός πέσει θύμα ηλεκτρονικής απάτης.(αρκεί βέβαια ο χρήστης να μην έχει δώσει τα στοιχεία του σε τρίτο, να έχει ακολουθήσει την σωστή διαδικασία και να μην ενεργεί με δόλο) .Για την ασφάλεια των πελατών της η τράπεζα παρέχει δωρεάν software και anti virus (λογισμικά και λογισμικά προστασίας –ασφάλειας ) για τους χρήστες της μέσω των συνεταιίρων τους της εταιρίας F-secure που τους τα παρέχει(ακριβώς τα ίδια

με του Η.Β . Επίσης παρέχει μια δωρεάν υπηρεσία sms η οποία ενημερώνει τους πελάτες της για περιέργες πληρωμές η κινήσεις. Τέλος διαθέτει στους καταναλωτές της δωρεάν λογισμικό για να εξασφαλίζουν την γνησιότητα του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που προέρχεται από την ίδια (η τυχών απατεώνες).

#### **4.2.4. Banco Finantia**



Η συγκεκριμένη τράπεζα έχοντας 2 βασικούς μετόχους την SOFINLOC (πρωτοπόρα εταιρία στο leasing από την Πορτογαλία) και την Banco Finantia Sofinloc ( τράπεζα από την Ισπανία). Ο χρήστης μπορεί μέσω των υπηρεσιών της μπορεί να :

- Παρακολουθεί τα υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών.
- Παίρνει πληροφορίες, κινήσεις και υπόλοιπα δανείων .
- Πληροφορίες πληρωμής κρατικών εισφορών.
- Προγραμματισμένες Συναλλαγές (πληρωμές, μεταφορές, εμβάσματα).
- Μεταφορά χρημάτων μεταξύ προσωπικών λογαριασμών.
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς τρίτων .
- Μεταφορές χρημάτων σε άλλη τράπεζα στην Ευρώπη.
- Διαχείριση Εμβασμάτων.
- Πληρωμή Δόσεων Δανείων. .
- Αλλαγή Κωδικού Εισόδου (Password).
- Ευρετήριο Λογαριασμών άλλων Τραπεζών Εσωτερικού.
- Συναλλαγματικές Ισοτιμίες.
- Διαχείριση Πιστοποιητικών.
- Οικονομικές Αναλύσεις.
- Ημερήσιο Κλείσιμο Μετοχών, Παραγώγων, Αμοιβαίων Κεφαλαίων.

- Εργαλεία ενημέρωσης για όλες τις μετοχές του Χαρτοφυλακίου.

#### **4.2.5. Banif Banca privada**



Η Banif προσφέρει πληθώρα ηλεκτρονικών εφαρμογών για τους χρήστες της  
Για παράδειγμα:

- Διατραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου
- Έλεγχος επιτοκίων και λογαριασμών
- Μεταφορά χρημάτων από λογαριασμό σε λογαριασμό
- Έλεγχος και διαχείριση λογαριασμών on line
- Αίτηση δανείου on line
- Πληρωμή υποθηκών
- Πληρωμή λογαριασμών σε όλες τις τράπεζες

Αιτήσεις για υπέρ αναλήψεις, αλλαγής η υπενθύμισης του κωδικού PIN(ακόμη και για τις πιστωτικές κάρτες )



## **4.2.6 SIBS**



Πρωτοπόρος τράπεζα στον τομέα με μια μεγάλη γκάμα παρεχομένων υπηρεσιών αποτελεί μια από τις κυρίαρχες τράπεζες στην Πορτογαλία. Έχουν δώσει μεγάλο βάρος στις νέες τεχνολογίες και ειδικότερα στο m-banking εκμεταλλευόμενοι την μεγάλη αύξηση και τεχνολογική πρόοδο της κινητής τηλεφωνίας στην χώρα .Ο χρήστης μπορεί μέσω της ηλεκτρονικής αυτής τράπεζας να :

- Ελέγξει τα υπόλοιπα των τραπεζικών λογαριασμών, προθεσμιακών καταθέσεων και των καρτών του.
- Να ενημερωθεί για τις πρόσφατες κινήσεις των λογαριασμών του.
- Να κάνει μεταφορές χρημάτων μεταξύ των λογαριασμών
- Να κάνει μεταφορές χρημάτων σε λογαριασμούς τηρούμενους σε άλλες τράπεζες.
- Να πληρώσει το λογαριασμό των καρτών του.
- Να αλλάξει τον Προσωπικό Κωδικό (ATM PIN) .
- Να παραγγείλει μπλοκ επιταγών.
- Να κάνει μεταφορές σε λογαριασμό άλλου πελάτη
- Να κάνει μεταφορές σε λογαριασμό άλλου πελάτη στο εξωτερικό

## 4.2.7 Banko national ultramarino



Η BNU αποτελεί μια μεγάλη δύναμη στο τραπεζικό ανταγωνισμό της Πορτογαλίας και έχει μπει δυναμικά στον τομέα με ένα αξιόλογο εύχρηστο και οργανωμένο site. Ο χρήστης μπορεί να:

- Ελέγξει όλους τους λογαριασμούς του σε οποιοδήποτε νόμισμα και αν τους διατηρεί και να εκτυπώσει από οπουδήποτε σε excel τα αποτελέσματα του.
- Να ενημερωθεί για τις πρόσφατες κινήσεις των λογαριασμών του.
- Να κάνει μεταφορές χρημάτων μεταξύ των λογαριασμών
- Να κάνει μεταφορές χρημάτων σε λογαριασμούς τηρούμενους σε άλλες τράπεζες.
- Να πληρώσει το λογαριασμό των καρτών του.
- Να αλλάξει τον Προσωπικό Κωδικό (ATM PIN) .
- Να παραγγείλει μπλοκ επιταγών.
- Να κάνει μεταφορές σε λογαριασμό άλλου πελάτη
- Να κάνει μεταφορές σε λογαριασμό άλλου πελάτη στο εξωτερικό

Τέλος οι πελάτες της μπορούν να χρησιμοποιούν τους ίδιους κωδικούς και pin αν είναι χρήστες και της υπηρεσίας m-banking της ίδιας τράπεζας για να μην χρειάζονται οι χρήστες να απομνημονεύουν δύο κωδικούς .

## 4.2.8 Caixa Geral de Depositos



Μία από τις παλαιότερες τράπεζες στην χώρα με συνεχής παρουσία από 1867 αποτελεί πρωταγωνίστρια στον χώρο αν και το site της αποτελεί περισσότερο διαφήμιση για τα προϊόντα τις. Μέσω του site της ο χρήστης μπορεί να κάνει:

- Αυτόματη μεταφορά χρηματικών ποσών σε λογαριασμούς τρίτων σε άλλες τράπεζες.
- Πληρωμή ασφαλιστικών εισφορών
- Πληρωμή Φόρων.
- Πληρωμή λογαριασμών
- Μεταφορά χρηματικών ποσών σε λογαριασμούς τρίτων.
- Online Πληρωμή πιστωτικής κάρτας
- Διαχείριση λογαριασμών.
- Αναλυτικές κινήσεις λογαριασμών. .
- Υπόλοιπα λογαριασμών.
- Διαχείριση παραμέτρων ασφαλείας (αλλαγή pin πχ) .
- Αίτηση έκδοσης βιβλιαρίου επιταγών.

#### **4.2.9 Banco Mais**

Η Banco Mais, η οποία πρόσφατα ανακηρύχτηκε από το περιοδικό Exame ως η καλύτερη μεσαία ή μικρή τράπεζα στην Πορτογαλία, αποτελεί έναν από τους κύριους παίκτες καταναλωτικής πίστης στην Πορτογαλία, με κύρια δραστηριότητα τη χρηματοδότηση δανείων αυτοκινήτου. Στις 3 Νοεμβρίου του 2005 ανακοινώθηκε η συνεργασία της με την First Data Corp η οποία θα επεξεργάζεται τις συναλλαγές καρτών και θα διαχειρίζεται τους λογαριασμούς νέων πιστωτικών καρτών και δανείων καταναλωτικής πίστης της Banco Mais. Κύριο μέλημα και στόχος της τράπεζας είναι η ποιότητα, η ασφάλεια και η εμπιστοσύνη για τους πελάτες της. Προσφέρει:

- Προσωπικό όριο αναλήψεων
- Πιστωτικές κάρτες
- Αποπληρωμή λογαριασμών κοινής οφειλής
- Κάλυψη εξόδων περίθαλψης
- Αγορά αγροτικών μηχανών

## **5. Διασταύρωση – συσχετισμός εφαρμογών μεταξύ των τραπεζών 3<sup>ων</sup> χωρών**

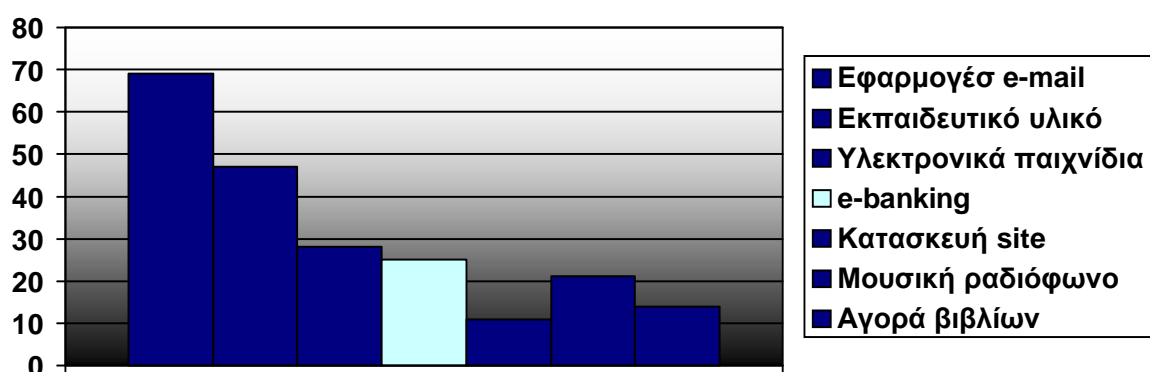
Στο κεφάλαιο αυτό θα προχωρήσουμε στην σύγκριση των 3 χωρών (Ελλάδας Ηνωμένου Βασιλείου, Πορτογαλίας) και της κατάστασης που επικρατεί στον τομέα του e-banking. Έτσι θα μπορέσουμε να καταλήξουμε και να βγάλουμε κάποια χρήσιμα συμπεράσματα για την λειτουργία, την εξέλιξη, την ποιότητα, την ευχρηστία και την απήχηση που έχει ή όχι το e-banking στην χώρα μας αλλά και στις άλλες δύο. Για την σωστή μετέπειτα εξαγωγή συμπερασμάτων στο κεφάλαιο αυτό θα παραθέσουμε πίνακες, στατιστικά και

στοιχεία τα οποία θα μας δώσουν μια εικόνα και θα μας βοηθήσουν στην σύγκριση των 3 χωρών.

Ας ξεκινήσουμε βλέποντας την χρήση του internet ποσοστιαία στην Ε.Ε γενικότερα και τον σκοπό που χρησιμοποιείται.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1:

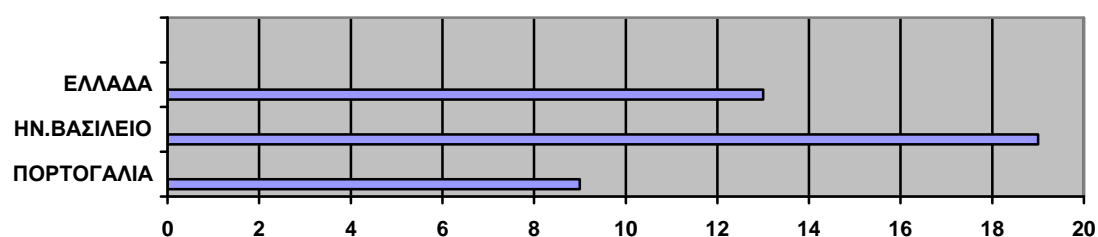
### ΧΡΗΣΗ INTERNET ΣΤΗΝ Ε.Ε. (Πηγή Eurostat 2005)



Για το e-banking οι ευρωπαίοι χρησιμοποιούν το internet κατά 25% ενώ την μερίδα του λέοντος έχει η χρήση για e-mail με ποσοστό 69%.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2: ΧΡΗΣΗ e-banking

### ΧΡΗΣΗ E-BANKING



Τα στοιχεία που παρατέθηκαν παραπάνω δείχνουν πως γενικότερα στην ευρωπαϊκή ένωση το internet δεν χρησιμοποιείτε σε μεγάλο βαθμό για το e-banking ενώ οι Άγγλοι κατά 19% των χρηστών του οι Έλληνες 13% και οι Πορτογάλοι κατά 9%. Τα στοιχεία αυτά προέρχονται από την έρευνα

<<Measuring information society>>που πραγματοποιήθηκε για την Ευρωπαϊκή Κομισιόν και το European coordination office από την INRA και από την εταιρία AGB για την έρευνα e-metrics το 2005.



ΠΙΝΑΚΑΣ 3:

<b>Χρήση διαδικτύου- κυριότεροι λόγοι χρήσης ανά ασχολία χρήστη - 1ο τρίμηνο 2005.</b>						
<b>Κυριότεροι προσωπικοί λόγοι χρήσης του internet</b>	<b>ΟΛΑ ΤΑ ΑΤΟΜΑ (16-74 ΕΤΩΝ) που έκαναν χρήση διαδικτύου κατά το 1ο τρίμηνο 2005 - ΣΥΝΟΛΟ ΧΩΡΑΣ</b>	<b>ΑΣΧΟΛΙΑ ΧΡΗΣΤΗ</b>				
		<b>ΜΑΘΗΤΗΣ/ΦΟΙΤΗΤΗΣ</b>	<b>ΜΙΣΘΩΤΟΣ</b>	<b>ΑΥΤΟΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟΣ/ΒΟΗΘΟΣ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΓ. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ</b>	<b>ΑΝΕΡΓΟΣ</b>	<b>ΛΟΙΠΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΕΝΕΡΓΩΝ ΑΤΟΜΩΝ (Νοικοκυρά, στρατιώτης, συνταξιούχος, κλπ.)</b>
<b>Αγορά προϊόντων, χρήση υπηρεσιών, τραπεζικές συναλλαγές- 12,78%</b>						
Τραπεζικές συναλλαγές	<b>6,08</b>	2,26	66,36	27,00	1,47	2,91
Χρήση άλλων οικονομικών υπηρεσιών (αγορά μετοχών, κλπ.)	<b>3,46</b>	21,99	57,18	20,83	0,00	0
Αγορά / παραγγελία προϊόντων ή υπηρεσιών (εκτός των οικονομικών υπηρεσιών)	<b>3,46</b>	12,15	50,40	30,44	4,51	2,5
Πώληση προϊόντων (π.χ. μέσω πλειστηριασμών) / προσφορά υπηρεσιών	<b>2,76</b>	11,66	56,32	29,73	0,00	2,29

ΠΗΓΗ: Έρευνα Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας, έτους 2005

Όπως φαίνεται και στον παραπάνω πίνακα τα στοιχεία της Ε.Ε συμπίπτουν περίπου με αυτά της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας Ελλάδος τα οποία δείχνουν ότι το 12.78% των Ελλήνων έκαναν χρήση των εφαρμογών e-banking. (Πηγή: Εθνική Στατιστική Υπηρεσία 1<sup>ο</sup> τρίμηνο του 2005)

Καταλήγουμε δηλαδή στα πρώτα συμπεράσματα της σύγκρισης μας βλέποντας ότι οι εφαρμογές του e-banking δεν έχουν την ίδια απήχηση στις 3 χώρες. Η απήχηση είναι μεγαλύτερη στο Ηνωμένο Βασίλειο, μικρότερη στην χώρα μας και πιο μικρή στην Πορτογαλία.

Όσον αφορά την χώρα μας οι ελληνικές τράπεζες αρχίζουν πλέον να αντιμετωπίζουν το θέμα e-banking με μεγαλύτερη προσοχή, καθώς έχει γίνει συνείδηση πια ότι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές δεν πρόκειται να αντικαταστήσουν πλήρως τα φυσικά καταστήματα, η προσπάθεια έγκειται στην ανεύρεση και ανάδειξη των ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων που κρύβει το e-banking, τα οποία είναι πολλά και σημαντικά **Η αύξηση συναλλαγών** που παρατηρείται σύμφωνα με στοιχεία της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών οφείλεται στο ότι το 2005 πραγματοποιήθηκαν μέσω Ιντερνέτ 5,1 εκατομμύρια εγχρήματες συναλλαγές, ενώ μόνο στο πρώτο τρίμηνο του 2004 το αντίστοιχο μέγεθος διαμορφώθηκε σε 1,6 εκατομμύρια. Τα στοιχεία αυτά δείχνουν ετήσια αύξηση των συναλλαγών μέσω Ιντερνέτ κατά 30% με 40%. Αντίστοιχη είναι η αύξηση του τζίρου. Πέρυσι υπολογίζεται ότι διακινήθηκαν μέσω Ιντερνέτ περίπου 28 δισ. ευρώ, ενώ φέτος (2006) αναμένεται να διαμορφωθεί το αντίστοιχο ποσό πάνω από τα 35 δισ. ευρώ. Σημειώνεται ότι τα ποσά αυτά αφορούν μόνο τις συναλλαγές με τις οποίες γίνονται μεταφορές χρημάτων.

Οι συναλλαγές αυτές πραγματοποιούνται από περισσότερους από 500.000 χρήστες του Ιντερνέτ, που είναι πελάτες των αντίστοιχων ηλεκτρονικών υπηρεσιών των τραπεζών (e-banking). Πέρυσι οι χρήστες ήταν 412.000, ενώ αυτοί που έκαναν πάνω από μία συναλλαγή τον μήνα ήταν 137.000 και εκείνοι που έκαναν το πολύ μία συναλλαγή τον μήνα ήταν περίπου 260.000. Φέτος, μόνο τον Μάρτιο πραγματοποιήθηκαν 1,5 εκατομμύρια επισκέψεις στο Ιντερνέτ για τραπεζικές συναλλαγές. Πρόσφατα οι τράπεζες επέβαλαν προμήθειες στις συναλλαγές μέσω Ιντερνέτ, αλλά μόνο όταν αυτές αφορούν μεταφορά χρημάτων. Η προμήθεια κυμαίνεται μεταξύ 0,3 ευρώ και 1,20 ευρώ.

Το αντίστοιχο κόστος στο γκισέ είναι περίπου διπλάσιο. Για παράδειγμα, για τη μεταφορά 3.000 ευρώ από έναν λογαριασμό σε έναν άλλον, το κόστος ανέρχεται περίπου σε 3 ευρώ.

Οι υπόλοιπες συναλλαγές μέσω Ιντερνέτ (ερώτηση υπολοίπου κ.λπ.) γίνονται δωρεάν. Αντίθετα, στο γκισέ κοστίζουν μέχρι 1,5 ευρώ τη φορά. Παρ' όλα αυτά, οι νέες χρεώσεις των τραπεζών στις συναλλαγές μέσω Ιντερνέτ αναμένεται να μειώσουν τη χρήση του για μεταφορές χρημάτων.

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

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

Ας δούμε τώρα και ας συγκρίνουμε τις διάφορες επιμέρους εφαρμογές που προσφέρουν οι τράπεζες των 3 χωρών στον τομέα του e-banking και ποιες εφαρμογές διαθέτουν και ποιες όχι. Ας ξεκινήσουμε από την χώρα μας και τις διάφορες εφαρμογές e-banking που προσφέρει κάθε τράπεζα (για λόγους ευκολίας ένα ΝΑΙ έχει τοποθετηθεί σε κάθε εφαρμογή που διαθέτει κάθε τράπεζα)

#### **ΠΙΝΑΚΑΣ 4: Εφαρμογές e-banking στις Ελληνικές τράπεζες**



	EFG Eurobank	Winbank	Alpha bank	Εθνική τράπεζα	Citibank	Nova bank	Τρόπεζα Κύπρου	Εμπορική bank	Egnatia bank
<b><u>Τραπεζικές Υπηρεσίες</u></b>									
Υπόλοιπα Λογαριασμών	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
Κινήσεις λογαριασμών	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
Μεταφορές λογαριασμών	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
Υπόλοιπα πιστ.καρτών	NAI		NAI					NAI	
Κινήσεις πιστ.καρτων	NAI								
Πληρωμές πιστ.καρτών	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
Εντολές εμβασμάτων	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
Εξόφληση λογαριασμών	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
<b><u>Χρη/κές Υπηρεσίες</u></b>									
Θέση χαρτοφυλακίου	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
ΧΑ real time		NAI	NAI			NAI			NAI
Ημερισιο,εβδομ. Δελτίο αγοράς	NAI		NAI			NAI			NAI
Στατιστικά Κλείσιμο αγοράς	NAI					NAI			
Γραφήματα τεχνικής ανάλυσης	NAI					NAI			
on line εντολές ΧΑ	NAI	NAI	NAI	NAI		NAI			
Πολλαπλές εντολές	NAI					NAI			
<b>Ασφάλεια</b>									
ssl 128 bit	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
Ψηφιακό πιστοποιητικό	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
Αλλαγή κωδικού πρόσβασης	NAI			NAI			NAI		

Παρατηρούμε λοιπόν πως αν και τα πρώτα στοιχεία για το ποσοστό χρήσης από τους Έλληνες των εφαρμογών e-banking είναι χαμηλό η γενικότερη κατάσταση που επικρατεί στις τράπεζες της χώρας μας είναι πολύ ικανοποιητική αναλογιζόμενοι φυσικά και τον μικρό σχετικά χρόνο ζωής των εφαρμογών e-banking στη χώρα μας.(τέλη δεκαετίας 90 αρχές 00)

Παρατηρώντας τους πίνακες 1,2,3 βλέπουμε πως το ποσοστό των Ελλήνων που χρησιμοποιούν το e-banking είναι αρκετά μικρό αγγίζοντας μόλις το 13% των χρηστών internet στη χώρα μας. Σαν πρώτο αίτιο θα μπορούσε να αναφερθεί η χαμηλή εξοικείωση των Ελλήνων με την χρήση του internet γενικότερα και σαν δεύτερο και μεγαλύτερο τον φόβο χρήσης της πιστωτικής κάρτας και την αδυναμία ελέγχου των εφαρμογών(σε ποσοστό άνω του 50% πηγή AGB 2005)

Θα περίμενε κανείς ανάλογα μικρή να ήταν η απήχηση στις τραπεζες κάτι που δεν ισχύει στην χώρα μας.Οι τράπεζες στο μεγαλύτερο ποσοστό τους διαθέτουν ιστοσελίδες με εφαρμογές e-banking. Αυτές είναι αρκετά λειτουργικές με πολλές εφαρμογές-προϊόντα και με ένα καλό επίπεδο ασφάλειας . Η επιπλέον επιβάρυνση στα γκισέ των τραπεζών κυμαίνονται από ένα έως δύο ευρώ για μια απλή ανάληψη ή ενημέρωση υπολοίπου. Το κόστος αυτό οδηγεί αρκετούς καταναλωτές να επιλέξουν πιο φθηνούς τρόπους για να πραγματοποιούν τις τραπεζικές τους συναλλαγές. Λύση βρίσκουν στις ATM, στο Ιντερνέτ και στο τηλέφωνο.

Αυτό αποδεικνύεται από τον πίνακα 4 ο οποίος απαριθμεί το τι διαθέτουν οι τράπεζες στην χώρα μας γύρο από τον τομέα και τις εφαρμογές του e-banking. Ο πίνακας δημιουργήθηκε σύμφωνα με την ιστοσελίδα της κάθε τράπεζας και τις εφαρμογές που η κάθε μία διαθέτει. Ακόμη χρησιμοποιήθηκε σαν οδηγός το κεφάλαιο της παρούσας εργασίας «Οι Εργασίες που μπορεί κανείς να διεκπεραιώσει μέσω των εφαρμογών e-banking» στο 2 κεφάλαιο το οποίο μας δείχνει γενικά το τι μπορεί κανείς να κάνει μέσω των διάφορων εφαρμογών.

Έτσι από τον πίνακα 4 μπορούμε να παρατηρήσουμε ποιες εφαρμογές διαθέτει η κάθε τράπεζα, οι οποίες απαριθμούνται αριστερά και επαληθεύονται για κάθε τράπεζα με ένα «ΝΑΙ».

Καταρχήν θα πρέπει να πούμε πως πληρέστερες τράπεζες σε εφαρμογές και υπηρεσίες είναι η EUROBANK και η ALPHA BANK ενώ οι λιγότερο πλήρεις η CITIBANK και η EMPORIKI οι οποίες υστερούν σημαντικά στον τομέα των χρηματοπιστωτικών εφαρμογών και υπηρεσιών.

Ξεκινώντας από τις βασικές τραπεζικές εργασίες λίγο η πολύ όλες οι τράπεζες τις χώρας μας τις καλύπτουν ικανοποιητικά όπως άλλωστε έχουμε δει και στο 3<sup>ο</sup> κεφάλαιο αναλυτικά. Το αδύνατο σημείο στις τράπεζες τις χώρας μας είναι τα Υπόλοιπα πιστωτικών καρτών και οι Κινήσεις πιστωτικών καρτών δυο τραπεζικές εργασίες που δεν υπάρχουν στις τράπεζες εκτός από τις EUROBANK(και τις δυο εργασίες )και ALPHA BANK, Emporiki bank(μόνο τα υπόλοιπα των πιστωτικών καρτών)Ακόμη βλέπει κανείς ότι οι βασικές ελλείψεις στις τράπεζες τις χώρας μας είναι στις χρηματοπιστωτικές εφαρμογές και υπηρεσίες. Αναλυτικά εκτός από την Θέση χαρτοφυλακίου που διαθέτουν όλες οι τράπεζες έχουμε

- Εικονικά χαρτοφυλάκια : (2) EUROBANK, EGNATIA
- XAA real time : (4) WIN,ALPHA,NOVA,EGNATIA
- Ημερήσιο,εβδομ.Δελτίο αγοράς: (4) EUROBANK, ALPHA,NOVA,EGNATIA
- Στατιστικά /Κλείσιμο αγοράς: (4) EUROBANK, WIN, NOVA,EGNATIA
- Γραφήματα τεχνικής ανάλυσης: (2) EUROBANK ,NOVA
- on line εντολές XAA: (5) EUROBANK WIN,ALPHA,ETE, NOVA
- Πολλαπλές εντολές: (2) EUROBANK, NOVA

Τέλος όλες οι τράπεζες διαθέτουν μέτρα ασφάλειας με ssl 128 bit και αλλαγή κωδικού πρόσβασης ενώ μόνο οι μόνο οι EUROBANK,η ETE και η Κύπρου Ψηφιακό πιστοποιητικό πράγμα που δείχνει σε πόσο ικανοποιητικό επίπεδο βρίσκεται ο τομέας της ασφάλειας στην χώρα μας.

## **Τράπεζες του Ηνωμένου Βασιλείου**

Ας δούμε τώρα τι συμβαίνει στις τράπεζες του Ηνωμένου Βασιλείου που ομολογουμένως διαθέτουν πολύ οργανωμένες, εύχρηστες και κατατοπισμένες ιστοσελίδες. Όπως έχουμε δει και παραπάνω οι χρήστες του internet που χρησιμοποιούν εφαρμογές e-banking στο Ηνωμένο Βασίλειο ανέρχονται περίπου στο 19% το οποίο ίσως είναι αρκετά μεγαλύτερο από της χώρας μας και της Πορτογαλίας αλλά δεν παύει να είναι αρκετά μικρό σε σχέση με τις Σκανδιναβικές χώρες παραδείγματος χάρη το οποίο είναι σχεδόν διπλάσιο.

Παρόλα αυτά οι τραπεζικές ιστοσελίδες με εφαρμογές e-banking είναι πολύ οργανωμένες ,με πολλές πληροφορίες και αρκετά εύχρηστες ακόμη και για σχετικά αρχάριους χρήστες. Επιπλέον σχεδόν όλες έχουν και κάποιο δοκιμαστικό demo το οποίο βοηθά τους χρήστες να εξοικειωθούν με τις εφαρμογές και να τις γνωρίσουν καλύτερα.

Στον πίνακα 5 απαριθμείτε το τι διαθέτουν οι τράπεζες του Ηνωμένου Βασιλείου γύρω από τον τομέα και τους

### **ΠΙΝΑΚΑΣ 5: Εφαρμογές e-banking στις τράπεζες του Ηνωμένου Βασιλείου**

ΤΡΑΠΕΖΕΣ	BANK OF ENGLAND	BARCLAYS	ALLIANCE LEICESTER	ABBEY	SMILE	CITI	FIRST DIRECT	COVENTRY	Lloyds
<b><u>Τραπεζικές Υπηρεσίες</u></b>									
Υπόλοιπα Λογαριασμών	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
Κινήσεις λογαριασμών	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
Μεταφορές λογαριασμών	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
Υπόλοιπα πιστ.καρτών	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
Κινήσεις πιστ.καρτων	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
Πληρωμές πιστ.καρτών	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
Εντολές εμβασμάτων	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
Εξόφληση λογαριασμών	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
<b><u>Χρηματοστηριακές Υπηρεσίες</u></b>									
Θέση χαρτοφυλακίου	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>
XA real time	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>
Ημερισιο,εβδομ. Δελτίο αγοράς	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>
Στατιστικά Κλείσιμο αγοράς	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>
Γραφήματα τεχνικής ανάλυσης	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>
on line εντολές XA	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>
Πολλαπλές εντολές	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>	<u>NAI</u>
<b><u>Ασφάλεια</u></b>									
ssl 128 bit	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
Αλλαγή κωδικού πρόσβασης	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
Ψηφιακό πιστοποιητικό	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI

Η πλειοψηφία των τραπεζών προσφέρει σήμερα πληθώρα υπηρεσιών μέσω Internet. Σε πολλές αγορές - κυρίως στις Ηνωμένες Πολιτείες και τη **M. Βρετανία** - υπάρχουν τράπεζες που λειτουργούν μόνο στο Internet, χωρίς δηλαδή να έχουν και φυσικό δίκτυο καταστημάτων.(π.χ. η smile που έχουμε δει παραπάνω.)

Παρατηρούμε πως οι τράπεζες του Ηνωμένου Βασιλείου διαθέτουν σχεδόν όλες τις εφαρμογές του e-banking.Επιπλέον οι τράπεζες αυτές δίνουν μεγάλη σημασία και μεγάλο βάρος τόσο σε θέματα ασφάλειας των καταναλωτών τους όσο και σε θέματα προστασίας των προσωπικών δεδομένων τους .Γι αυτό και σε σχεδόν όλες τις ιστοσελίδες τους αναφέρουν λεπτομερώς τα μέτρα ασφάλειας που παίρνουν (ακόμη και καινοτομίες π.χ η ενημέρωση για την αποφυγή παραπλάνησης και απάτης από πλαστά e-mails) αλλά και το πώς διαχειρίζονται τα προσωπικά δεδομένα και το πώς χρησιμοποιούν την τεχνολογία των cookies.Τέλος είναι σημαντικό να πούμε πως διαθέτουν κάθε είδους ενημέρωση και εντολές για διάφορες συναλλαγές όσων αφορά το χρηματιστήριο και τις εκάστοτε εντολές και κινήσεις γύρω από αυτό όμως αυτές δεν απευθύνονται στο μεγάλο ποσοστό των χρηστών γι' αυτό οι πιο πολλές γίνονται ύστερα από πληρωμή του ενδιαφερόμενου. Αυτό εξηγεί το διαφοροποιημένο «ναι» του παραπάνω πίνακα στους τομείς αυτούς .

#### **ΠΙΝΑΚΑΣ 6: Εφαρμογές e-banking στις τράπεζες της Πορτογαλίας**

	Banco de portogal	Banif Banca privada	Barclays	Banco Finantia	Millenium B.C.P.	Sibis	Ultramarin	Caixa	Mais
<b>Τραπεζικές Υπηρεσίες</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>
Υπόλοιπα Λογαριασμών	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>
Κινήσεις λογαριασμών	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>
Μεταφορές λογαριασμών	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>
Υπόλοιπα πιστ.καρτών	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>		<b>NAI</b>		<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>
Κινήσεις πιστ.καρτων	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>		<b>NAI</b>		<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>
Πληρωμές πιστ.καρτών	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>		<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>		<b>NAI</b>
Εντολές εμβασμάτων				<b>NAI</b>			<b>NAI</b>		
Εξόφληση λογαριασμών	<b>NAI</b>		<b>NAI</b>	<b>NAI</b>				<b>NAI</b>	<b>NAI</b>
<b>Χρηματοστηριακές Υπηρεσίες</b>									
Θέση χαρτοφυλακίου				<b>NAI</b>					
XA real time				<b>NAI</b>					
Ημερισιο,εβδομ. Δελτίο αγοράς									
Στατιστικά Κλείσιμο				<b>NAI</b>					
Γραφήματα τεχνικής									
on line εντολές		<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>				<b>NAI</b>	
Πολλαπλές εντολές									
<b>Ασφάλεια</b>									
ssl 128 bit									
Ψηφιακό πιστοποιητικό				<b>NAI</b>					
Αλλαγή κωδικού	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>	<b>NAI</b>

Στις Πορτογαλικές τράπεζες παρατηρούνται ικανοποιητικές τραπεζικές υπηρεσίες με έμφαση κυρίως στις μεταφορές, κινήσεις και πληρωμές λογαριασμών, δανείων και πιστωτικών καρτών. Η Banco Mais περιορίζεται στις υπηρεσίες της διότι ειδικεύεται στις εκδόσεις δανείων για αγορά των οχημάτων της και την αποπληρωμή τους μέσω πιστωτικών καρτών.

Γενικότερα ,όμως, και στην Πορτογαλία οι λειτουργίες του e-banking είναι διαδεδομένες στη χρήση από τις τράπεζες και τις εταιρίες ,καθώς και της επικοινωνίας τους άμεσα μέσω internet για γρηγορότερη εξυπηρέτηση των πελατών τους. Παρατηρείται επίσης ότι όλες δίνουν ιδιαίτερη σημασία στους προσωπικούς κωδικούς πρόσβασης των καταναλωτών, ώστε οι τελευταίοι να έχουν τη δυνατότητα αλλαγής του password. Τέλος μία εξ αυτών προφέρει χρηματιστηριακές υπηρεσίες και ενημέρωση [Banif banca privada] ενώ οι στις υπόλοιπες παρουσιάζεται απουσία ενδιαφέροντος.



## **6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ- ΕΠΙΛΟΓΟΣ**

### **6.1 ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ e-banking**

Η Ηλεκτρονική Τραπεζική (e-banking) έχει προσελκύσει τα τελευταία χρόνια την μεγάλη προσοχή τραπεζιτών, άλλων οικονομικών παραγόντων, επιχειρηματιών, αναλυτών, αλλά και τύπου σε όλον τον κόσμο. Κατά ένα μέρος αυτό οφείλεται στη γρήγορη και σημαντική ανάπτυξη του Ηλεκτρονικού Εμπορίου καθώς και στο γεγονός ότι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές και πληρωμές αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι του. Επίσης οφείλεται στη γνώμη πολλών αναλυτών, σύμφωνα με την οποία, το e-banking θα επηρεάσει θετικά στην κερδοφορία και στην ανάπτυξη του τραπεζικού τομέα καθώς και στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών. Παρόλα αυτά, ο νέος αυτός τρόπος συναλλαγής δεν έχει διεισδύσει θεαματικά στους καταναλωτές, προς το παρόν τουλάχιστον. Αρκετές επιφυλάξεις εκφράζονται τόσο από τους καταναλωτές όσο και από τις τράπεζες, σε κάποιες περιπτώσεις. Οι προοπτικές για το e-banking είναι αναμφισβήτητα μεγάλες, μόλις εξοικειωθεί πλήρως το καταναλωτικό κοινό με τα νέα κανάλια επικοινωνίας.

Η ραγδαία εξέλιξη του Internet, έχει δώσει νέα διάσταση στον τρόπο που συναλλάσσονται οι πελάτες με τις τράπεζες. Δεν θα ήταν υπερβολή να πούμε ότι μια σύγχρονη τράπεζα είναι μόνο... ένα κλικ μακριά από τους πελάτες της, 24 ώρες το 24ωρο 365 μέρες τον χρόνο. Η πλειοψηφία των τραπεζών προσφέρει σήμερα πληθώρα υπηρεσιών μέσω Internet. η ανάπτυξη αυτή όμως , δεν συνοδεύεται πάντα με επιτυχία. Τα οικονομικά αποτελέσματα αυτών των υλοποιήσεων δεν ήταν τα αναμενόμενα για όλες τις τράπεζες (ειδικά σε Ελλάδα και Πορτογαλία), η πλειοψηφία των τραπεζών έχει ζημιές λόγω της χαμηλής αποδοχής των υπηρεσιών τους από τους πελάτες τους αυτών των εφαρμογών και προϊόντων και του αυξημένου κόστους των επενδύσεων για αυτές. Η κατάσταση αυτή δημιουργεί την ανάγκη για επανασχεδιασμό των υπηρεσιών, αλλά και για επαναπροσδιορισμό της σχέσης της τράπεζας με τον πελάτη, μέσα από το διαδίκτυο .

Βασικότερα οφέλη για μια τράπεζα από την υιοθέτηση εφαρμογών ηλεκτρονικής τραπεζικής θεωρούνται η διεύρυνση της παρουσίας της τράπεζας, η προσέλκυση νέων πελατών, η δυνατότητα επέκτασης σε νέες

αγορές όπως το ηλεκτρονικό εμπόριο και η μείωση του κόστους των συναλλαγών. Θα μπορούσαμε να πούμε ότι στον τομέα αυτό οι τράπεζες λειτουργούν με 3 γνώμονες – κατευθύνσεις .Πληροφόρηση των πελατών – χρηστών internet , προσφορά των αγαθών αυτών και τέλος βελτίωση σχέσης τράπεζας –πελατών .Άρα στην παραγωγή προϊόντων , διανομής τους και τέλος συμβουλές η ενημέρωση των πελατών

Τα οφέλη για μια τράπεζα από τη δραστηριότητά της στο Internet μπορεί να είναι πολλά. Τα κυριότερα είναι η διεύρυνση της πελατειακής βάσης, η ελάφρυνση των καταστημάτων από τις ουρές για συναλλαγές ρουτίνας, η ενίσχυση της προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών (δυνατότητες cross selling), το χαμηλό κόστος για παροχή εξειδικευμένων πληροφοριών και υπηρεσιών σε πελάτες, το χαμηλότερο κόστος συναλλαγών σε σχέση με τα παραδοσιακά δίκτυα. Παράλληλα, ενισχύεται η αφοσίωση του πελάτη στην τράπεζα, αναπτύσσοντας on-line σχέσεις μαζί του και η δημιουργία συνεργιών με άλλες εταιρείες στον ευρύτερο χώρο των ηλεκτρονικών συναλλαγών και πληρωμών. Η αποδέσμευση από το κατάστημα, η εξυπηρέτηση δηλαδή 7 ημέρες την εβδομάδα, ολόκληρο το 24ωρο, από οποιοδήποτε σημείο. Δηλαδή χαμηλότερο κόστος εξυπηρέτησης, σταδιακή απελευθέρωση ανθρώπινου δυναμικού από τα καταστήματα και δυνατότητα απασχόλησής τους με πιο κερδοφόρες δραστηριότητες. Ταυτόχρονα, το μειωμένο κόστος εξυπηρέτησης μέσω εναλλακτικών ηλεκτρονικών δικτύων θα επιτρέψει σταδιακά και την προνομιακή τιμολόγηση των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, γεγονός που θα τα καταστήσει ακόμα πιο ελκυστικά για τους πελάτες .

Οι καταναλωτές απ την άλλη επιζητούν πλέον νέα κανάλια επικοινωνίας με τις Τράπεζες τα οποία θα τους προσφέρουν εύκολες, γρήγορες και ίσως φθηνότερες συναλλαγές. Αυτά τα οφέλη σε συνδυασμό με τις νέες τεχνολογίες την ασφάλεια και τις δελεαστικές προσφορές κάνουν την ηλεκτρονική τραπεζική μια εναλλακτική πρόταση χρηματοοικονομικών συναλλαγών και αντικαταστούν σιγά σιγά τα παραδοσιακά καταστήματα με τις χρονοβόρες διαδικασίες και το περιορισμένο ωράριο .

Ένα πολύ μεγάλο ζήτημα βέβαια είναι και η ευαισθησία των σχέσεων που χτίζονται ανάμεσα στις ηλεκτρονικές τράπεζες και τους πελάτες τους. Χρειάζεται μεγάλη προσπάθεια, κόστος και πολύς χρόνος για να αποκτηθεί ένας πελάτης, και δευτερόλεπτα για να χαθεί .Οι τράπεζες πρέπει να

αξιοποιούν καθημερινά μοντέλα που αναλύουν τη συμπεριφορά και τις συναλλαγές των πελατών τους για όλα τα προϊόντα σε όλα τα δίκτυα, γνωρίζοντας έτσι την πλήρη εικόνα της τραπεζικής τους σχέσης(για παράδειγμα τα ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα που έχουμε αναφέρει πιο πάνω πραγματοποιούν αυτές τις αναλύσεις ). Αποτελεί σημαντική αδυναμία για πολλές τράπεζες, η έλλειψη της σωστής εικόνας των πελατών τους. Συνήθως χαρακτηρίζουν ένα πελάτη αποδοτικό (ή μη), έχοντας γνώση για τη συμπεριφορά του μόνο σε συγκεκριμένα προϊόντα ή δίκτυα, αδυνατώντας να την αναλύσουν συνολικά. Η αποδοτικότητα και η ανταγωνιστικότητα δεν μετρείται σήμερα μόνο με αριθμούς, αλλά και από τη γνώση των πελατών, με στόχο να δημιουργούνται σχέσεις με μεγάλο χρονικό ορίζοντα που οδηγούν σε αφοσιωμένους πελάτες.

Οι τράπεζες κατανοούν ότι οι πελάτες χάνονται όταν δεν αντιμετωπίζονται σύμφωνα με τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους και ο μόνος τρόπος για να ανταποκριθούν σε αυτούς είναι να κάνουν τον πελάτη το επίκεντρό τους .

Απόρροια των παραπάνω είναι άλλωστε ότι οι τράπεζες συγκαταλέγονται σήμερα στους μεγαλύτερους διαφημιζόμενους, με πολύ μεγάλες δαπάνες. Σύμφωνα με τα στοιχεία της Media Services, η συνολική διαφημιστική δαπάνη των Τραπεζών (στην Ελλάδα), ανήλθε για το διάστημα Ιανουάριος-Ιούλιος 2005 σε 36,1 εκατ. ευρώ. Από το σύνολο αυτό, η μεγαλύτερη δαπάνη ανήκει στην Alpha Bank, με ποσοστό 18,9% και ακολουθούν η Eurobank με 13,2%, η Εθνική με 9,6% και η Εμπορική με 4,6%. Οι βασικές διαφημιζόμενες κατηγορίες προϊόντων είναι τα καταναλωτικά, τα στεγαστικά και οι κάρτες με τον τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής να απορροφά σχετικά μικρό ποσοστό αυξανόμενο όμως .

## **Ελλάδα – Πορτογαλία – Ηνωμένο Βασίλειο**

Στην Ελλάδα και στην Πορτογαλία καταρχήν, όπου οι τάσεις του εξωτερικού ακολουθούν με κάποια καθυστέρηση, η ηλεκτρονική τραπεζική βρίσκεται σε αρχικό στάδιο αφού Έλληνες και Πορτογάλοι έχουν αρχίσει μόλις τα τελευταία χρόνια να εξοικειώνονται με τη χρήση των υπολογιστών και του internet γενικότερα. Αντιθέτως στο Ηνωμένο Βασίλειο που η χρήση του Internet είναι ευρέως διαδεδομένη το επίπεδο αποδοχής από τους χρήστες – πελάτες είναι σαφέστατα υψηλότερο.

Το επίπεδο αποδοχής της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις 2 αυτές χώρες από το ευρύ κοινό, εξαρτάται από τις προσπάθειες που καταβάλλει κάθε οργανισμός σε επίπεδο εκπαίδευσης/ ενημέρωσης των πελατών του για τη χρήση των υπηρεσιών του μέσω Internet.

Στην Ελλάδα στην πρώτη φάση λειτουργίας του e-banking, ο ενθουσιασμός και η αισιοδοξία άγγιξαν τα όρια της υπερβολής αναφέρουν στελέχη των τμημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής, κάτι που οδήγησε σε κλονισμό της εμπιστοσύνης των πελατών τόσο για την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών όσο και για την αξιοπιστία των συστημάτων. Το e-banking, όμως, φαίνεται να έχει μπει σήμερα σε πιο ώριμη φάση στην χώρα μας, καθώς αυξάνεται τόσο ο αριθμός των τραπεζών που αποκτούν παρουσία στο Διαδίκτυο, όσο και ο αριθμός των πελατών τους. Οι ρυθμοί αυτοί θα αυξηθούν περαιτέρω σύμφωνα με στελέχη τραπεζικών οργανισμών, καθώς υιοθετούνται ευρέως λύσεις για την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών, τόσο στον ιδιωτικό όσο και στο δημόσιο τομέα, ενώ παράλληλα το κράτος στηρίζει τις πρωτοβουλίες αυτές.

Τα γενικά συμπεράσματα του BANKeVAL 2005 είναι ιδιαίτερα θετικά για τις ελληνικές τράπεζες, καθώς δείχνουν ότι η παρουσία τους στο Διαδίκτυο είναι ισάξια τουλάχιστον των ανταγωνιστών τους σε διεθνές επίπεδο. Αυτό δεν είναι παράδοξο, καθώς οι ελληνικές τράπεζες εισήλθαν στο Διαδίκτυο και την ηλεκτρονική τραπεζική αργότερα από τους διεθνείς ανταγωνιστές τους, με αποτέλεσμα, ωστόσο, να έχουν πρόσβαση σε τελειότερη τεχνολογία και τεχνογνωσία από τους «πρωτοπόρους» ανταγωνιστές τους. Το έργο BANKeVAL 2005 ξεκίνησε τον Οκτώβριο του 2004, με στόχο να δώσει μία

εμπεριστατωμένη απάντηση σε δημοσιεύματα του διεθνούς Τύπου τα οποία παρουσίαζαν την Ελλάδα ως ουραγό της Ευρώπης στο Διαδίκτυο και την τεχνολογία. Η έρευνα αυτή έδειξε ότι :

Μ.Ο. ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ (%)  
ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ 73.70  
ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ 76.18

Άρα οι παρεχόμενες υπηρεσίες στην χώρα μας δεν είναι τουλάχιστον κατά πολύ υποδεέστερες των διεθνών στα μάτια των Ελλήνων καταναλωτών.

Η ανάπτυξη υπηρεσιών στο Internet από την πλευρά των τραπεζών , έγινε γενικότερα με στόχο να χρησιμοποιηθούν από πελάτες που κοστίζουν ακριβά σε μία τράπεζα. Δηλαδή από τους πελάτες που εξυπηρετούνται από το δίκτυο των καταστημάτων, αυτούς που στέκονται στην ουρά. Στην πράξη όμως συνέβη το αντίθετο! Το Internet χρησιμοποιείται από πελάτες που ήδη έχουν εξοικειωθεί με την εξυπηρέτηση μακριά από το κατάστημα όπως π.χ. από το τηλέφωνο ή από τα ATMs. Έτσι, οι ακριβοί πελάτες παρέμειναν στα καταστήματα, όπου μπορούσαν να έχουν μια προσωπική εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους.

Ειδικά για την Ελλάδα, με δεδομένη τη χρονική υστέρηση στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών και τάσεων από το εξωτερικό, η διεθνής εμπειρία μπορεί να αποδειχτεί πολύτιμη στην αποφυγή άσκοπων επενδύσεων και συνεργιών αλλά και οδηγός στο μακροπρόθεσμο ορίζοντα. Τραπεζικοί κύκλοι τονίζουν ότι τα μηνύματα που αφορούν στη χρήση του e-banking είναι αρκετά αισιόδοξα, καθώς έρευνα της JP Morgan(2004) προβλέπει ότι στην Ευρώπη οι χρήστες οι οποίοι σε μόνιμη βάση θα χρησιμοποιούν το e-banking θα ξεπεράσουν τα 55 εκατομμύρια, με κύριους πρωταγωνιστές τις Σκανδιναβικές χώρες όπου αναμένεται ότι η χρήση υπηρεσιών e-banking θα ξεπεράσει το 50% του συνόλου της πελατειακής βάσης των τραπεζών.

Για την Ελλάδα δεν μπορούμε να κάνουμε προβλέψεις με τέτοια ευκολία, αλλά υπάρχουν θετικά και ενδεικτικά μηνύματα όπως και σαφή δείγματα για τον τρόπο που διαμορφώνεται η εγχώρια αγορά. Το περιβάλλον προσφέρει σταδιακά τις προϋποθέσεις για εξοικείωση με τα νέα κανάλια εξυπηρέτησης, ενώ αυξάνεται η γενικότερη ηλεκτρονική κατάρτιση των πολιτών.

Στην Πορτογαλία η κατάσταση είναι παρόμοια με αυτήν στην χώρα μας. Αν

και θα μπορούσαμε με βεβαιότητα να πούμε ότι στην Ελλάδα τα πράγματα γύρω από την ηλεκτρονική τραπεζική είναι σε καλύτερο επίπεδο και η αποδοχή των προϊόντων και παρεχόμενων υπηρεσιών σαφέστατα μεγαλύτερη. Όμως όπως έχουμε αναφέρει το χαμηλό βιοτικό επίπεδο (από τα χαμηλότερα ακόμη και στην διευρυμένη Ε.Ε) και η αργή τεχνολογική πρόοδος έχουν επηρεάσει άμεσα και αυτόν τον τομέα. Η αποδοχή από τους χρήστες είναι μικρή (όπως άλλωστε και οι χρήστες σαν αριθμός) ενώ αντιθέτως η ποιότητα γενικότερα τα προσφερόμενα αγαθά-προϊόντα και η ασφάλεια βρίσκονται σε ικανοποιητικό επίπεδο.

Αλλώστε όπως και στις 3 χώρες υπάρχουν τράπεζες οικονομικοί πολυεθνικοί κολοσσοί ή θυγατρικές τέτοιον πράγμα που καθιστά την επένδυση μεγάλων κεφαλαίων στον τομέα σχετικά εύκολη. Έτσι τουλάχιστον οι οικονομικά και παραδοσιακά μεγάλες τράπεζες παρέχουν αξιόπιστες επιλογές e-banking με τις υπόλοιπες να παρέχουν απλά κάποιες εφαρμογές επί το πλείστον σε καλό επίπεδο.

Στο Ηνωμένο Βασίλειο η ηλεκτρονική τραπεζική είναι σαφέστατα σε ανώτερο και πιο προηγμένο επίπεδο από τις 2 προηγούμενες χώρες. Οι τράπεζες εκεί χρησιμοποιούν την τελευταία τεχνολογία σε όλους τους τομείς της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αυτό όπως έχουμε δει δεν αποτελεί προνόμιο μόνο των μεγάλων και οικονομικά εύρωστων τραπεζών αλλά και των μικρομεσαίων οι οποίες για να επιβιώσουν στον χώρο ανέπτυξαν αξιόπιστη και εύχρηστη τεχνολογία διαμορφώνοντας παράλληλα δελεαστικά πακέτα και προϊόντα για τους χρήστες τους. Ο κοινός παρονομαστής όλων όμως είναι η εμβάθυνση σε θέματα ασφάλειας και προσωπικών δεδομένων. Τομείς στους οποίους έχουν επενδύσει αδρά για να παρέχουν ασφαλείς συναλλαγές και να κερδίσουν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών τους. Δεν είναι τυχαίο άλλωστε ότι σχεδόν όλες οι τράπεζες εγγυούνται για την ασφάλεια των παρεχομένων υπηρεσιών τους και διαφημίζουν κατά κάποιο τρόπο την σιγουριά τους αυτή δεσμευμένες για αποζημιώσεις ίσες με το ποσό των συναλλαγών σε κάθε περίπτωση απάτης ή άλλης δυσλειτουργίας του συστήματός τους. Τέλος εδώ συναντάμε και οργανισμούς που δεν έχουν ουσιαστική φυσική υπόσταση (κτήρια γραφεία κτλ) αλλά λειτουργούν αποκλειστικά και μόνο στο διαδίκτυο κάτι που αν μη τι άλλο κάνει την εξειδίκευση στον τομέα μεγαλύτερη και πληρέστερη.

## **6.2 Επίλογος**

Στην Ευρώπη αντίθετα με την πρωτοπόρο δύναμη σε θέματα Internet Αμερική οι λειτουργίες του e-banking βρίσκονται ακόμη σε σχετικά πρώιμο στάδιο με εξαιρέσεις τις Σκανδιναβικές χώρες που δείχνουν μεγάλο ενδιαφέρον για τον τομέα και που η απήχηση στους χρήστες είναι μεγάλη .Αυτό δεν εμποδίζει βέβαια τον τομέα να αναπτυχθεί. Οι ευρωπαϊκές τράπεζες έχουν τεράστιες οικονομικές δυνατότητες με αποτέλεσμα να μπορούν εύκολα να επενδύσουν τεραστία ποσά στον τομέα και γενικότερα στην ηλεκτρονική τραπεζική .Αυτό φαίνεται άλλωστε και από τον γρήγορο ρυθμό ανάπτυξης που παρουσιάζεται σε όλες σχεδόν τις χώρες στον τομέα αυτό. Όμως κατά γενική ομολογία πρωταγωνιστικό ρόλο στον τομέα θα παίξουν οι νέες τράπεζες και γενικά οι αναπτυσσόμενες επιχειρήσεις οι οποίες είναι πιο ευέλικτες αντίθετα με τις μεγάλες οι οποίες αν και πιο ισχυρές οικονομικά δυσκολεύονται να παρακολουθήσουν τον τομέα και τις εξελίξεις .

Για την ανάπτυξη του e-banking έχουν γίνει θετικές προβλέψεις και για τις 3 χώρες άλλα και για την Ευρώπη γενικότερα . Η αγορά είναι έτοιμη να γνωρίσει τα πλεονεκτήματα που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική, καθώς όπως γνωρίζουμε αυξάνει ο αριθμός των χρηστών Internet με ταχύτατους ρυθμούς. Από την άλλη πλευρά, αυτό που επισημαίνουν όλοι και ειδικά στελέχη Ελληνικών και Πορτογαλικών τραπεζών είναι ότι βασικό πρόβλημα είναι το ευρύ φάσμα γνώσεων που απαιτείται για την ορθή λειτουργία του e-banking (marketing, τεχνολογία, διαδικασίες, εξυπηρέτηση πελατών, νομικά θέματα κ.λπ). Η μεγαλύτερη ίσως πρόκληση που αντιμετωπίζουν είναι η δημιουργία μιας ομάδας ανθρώπων που προέρχονταν από διαφορετικούς χώρους με εξειδίκευση στους παραπάνω τομείς. Το ανθρώπινο δυναμικό με διαφορετική κατάρτιση εξασφαλίζει μια εφαρμογή που παρέχει στον τομέα την τελειότερη τεχνολογία ενώ παράλληλα παραμένει απλή και κατανοητή προς τον χρήστη κάτι που αποτελεί άλλωστε το ζητούμενο για όλες τις τράπεζες .

Υπάρχουν βέβαια αρκετοί παράγοντες που μπορούν να επιδράσουν

ανασταλτικά στην εξέλιξη του e-banking στην Ελλάδα και στην Πορτογαλία . Ως τέτοιους θα μπορούσαν να αναφερθούν την παρεμβολή αρκετών ενδιάμεσων συστημάτων (π.χ. τηλεπικοινωνίες, παροχές υπηρεσιών) που μπορούν να επηρεάζουν την απρόσκοπτη πρόσβαση (π.χ. καθυστερήσεις, διακοπές) των πελατών σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, την έλλειψη προσωπικής επαφής και επικοινωνίας με τους πελάτες, την επιφυλακτικότητα από την πλευρά των πελατών για την ασφάλεια των τραπεζικών συναλλαγών μέσω Internet. Προβλήματα που σε ένα μεγάλο ποσοστό έχουν επιλυθεί στο Ηνωμένο Βασίλειο/

Βασικός παράγοντας για την ανάπτυξη υπηρεσιών Internet Banking, είναι η συνεχής αύξηση της χρήσης του Internet. Η διείσδυση του Internet στην Ελλάδα και την Πορτογαλία αυξάνεται με γρήγορους ρυθμούς, αλλά υπολείπεται ακόμη σε σχέση με το μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Είναι εξαιρετικά θετικό ότι σχεδόν όλες τράπεζες, έχοντας κατανοήσει τη σημασία του Internet ως μέσου για την προσέλκυση και εξυπηρέτηση των πελατών τους - ειδικά αυτών που ανήκουν σε νεότερες ηλικιακές ομάδες, μεσαίου και ανώτερου οικονομικού επιπέδου - παρέχουν καλές υπηρεσίες Internet Banking. Η επιτυχία όμως του Internet Banking, είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την προσπάθεια, το κόστος, την ευκολία και το χρόνο που θα διαθέσουν οι τράπεζες για να εκπαιδεύσουν και να ενημερώσουν τους πελάτες τους. Η εκπαίδευση αυτή, πρέπει να συμπεριλαμβάνεται οπωσδήποτε στις επαφές που έχει η τράπεζα με τους πελάτες της. Σίγουρα πολύ θετικό ρόλο θα παίξει η μείωση του κόστους σύνδεσης στο Internet, καθώς και η χρήση της τεχνολογίας Internet σε πολλές και διαφορετικές συσκευές (όπως κινητά τηλέφωνα, PDAs, ATMs, κλπ), η οποία θα βοηθήσει στην ευρύτερη διάδοση των υπηρεσιών του Internet σε μεγαλύτερες ομάδες του πληθυσμού.

Η συνεχής εκπαίδευση των πελατών αποτελεί το πιο σημαντικό ίσως στοιχείο για τη χρήση νέων καναλιών. Όσο η τεχνολογία εξελίσσεται με ταχείς ρυθμούς, και νέες εφαρμογές δημιουργούνται είναι πολύ δύσκολο, για το νέο ή μέσο χρήστη, να τις κατανοήσει και να τις χρησιμοποιήσει. Γι.αυτό οι τράπεζες πρέπει να αναπτύσσουν τις εφαρμογές αυτές με γνώμονα τους πελάτες ούτως ώστε να είναι προσιτές και φιλικές προς αυτούς. Η χρήση της προηγμένης τεχνολογίας, σε συνδυασμό με το σωστό marketing, με οργανωμένες προωθητικές ενέργειες θα παίξει σημαντικό ρόλο στην



προσπάθεια αυτή. Η μετάβαση του χρήστη, που έχει ήδη εξοικειωθεί στη χρήση ενός καναλιού, σε ένα άλλο θα είναι πιο ομαλή. Για παράδειγμα κάποιος που πραγματοποιεί συναλλαγές με το κινητό του, ενδέχεται να δοκιμάσει και κάποιο άλλο κανάλι ανάλογα με το πού θα βρίσκεται κάθε στιγμή, όπως την τηλεόραση από το σπίτι. Η εκπαίδευση πρέπει να περιλαμβάνει θέματα που αφορούν κυρίως την κατοχύρωση της ασφάλειας των συναλλαγών, αφού αυτό αποτελεί την κύρια ανησυχία του κοινού. Οι εταιρείες που θα δαπανήσουν μεγάλο ποσοστό του προϋπολογισμού τους σε ενημέρωση είναι αυτές που θα προσελκύσουν και τους περισσότερους πελάτες. Τα επόμενα χρόνια, ο ρυθμός επένδυσης σε συστήματα θα επιβραδυνθεί, ενώ η προσπάθεια προσέγγισης πελατών θα γίνει εντονότερη. Η αύξηση της λειτουργικότητας των εφαρμογών παράλληλα όσο οι πελάτες χρησιμοποιούν τα νέα κανάλια για την πραγματοποίηση των συναλλαγών τους, απαιτούνται περισσότερες και πιο εκλεπτυσμένες υπηρεσίες και προϊόντα προστιθέμενης αξίας. Οι τράπεζες θα πρέπει να προβλέπουν ποιο θα είναι αυτό που θα θελήσουν οι πελάτες, και πρέπει να είναι έτοιμες όταν αυτοί το απαιτήσουν. Όσο οι πελάτες ανακαλύπτουν τα προνόμια που τους προσφέρουν τα εναλλακτικά κανάλια, καθώς και τη δυνατότητα να πραγματοποιούν μόνοι τους τις συναλλαγές τους και να γίνονται καλύτεροι χρήστες, τόσο πιο γρήγορα θα στραφούν προς τη χρήση αυτών. Υπάρχουν όμως και κάποιοι άλλοι παράγοντες που έχουν επίπτωση στη διάδοση και χρήση των ηλεκτρονικών δικτύων.

Η διείσδυση του Internet τα επόμενα χρόνια θα παίξει σημαντικό ρόλο στη διάδοση των ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω αυτού. Χώρες όπως η Σουηδία και η Βόρεια Αμερική, ήδη έχουν διείσδυση της τάξεως του 50%, δηλαδή σχεδόν ένας στους δύο κατοίκους χρησιμοποιεί το Internet. Το Internet αναμένεται να διαδοθεί πολύ γρήγορα σε χώρες όπως η Ελλάδα και Πορτογαλία, χωρίς όμως να αγγίξει τα επίπεδα αυτών των χωρών. Η διάδοση όμως του mobile banking αναμένεται να είναι ταχεία σε αυτές τις χώρες, δεδομένης της διείσδυσης της κινητής τηλεφωνίας.

### **6.3 Το μέλλον**

Οι νέες τεχνολογίες πλέον, δίνουν στις τράπεζες τη δυνατότητα να παρακολουθούν τις προτιμήσεις των πελατών, ώστε να έχουν λεπτομερή εικόνα του είδους των υπηρεσιών που ενδιαφέρει κάθε πελάτη, καθώς και των τάσεων της αγοράς. Σε αντίθεση με άλλα τραπεζικά προϊόντα ή υπηρεσίες, η στροφή των τραπεζών στο Διαδίκτυο δεν γίνεται για να προσελκύσουν νέους πελάτες, αλλά για να κρατήσουν αυτούς που ήδη έχουν. Παράλληλα, παρέχοντας τη δυνατότητα στους πελάτες τους να εκτελούν βασικές συναλλαγές εκτός καταστήματος, απελευθερώνονται τα τραπεζικά καταστήματα, τα οποία σταδιακά εξελίσσονται σε συμβουλευτικά κέντρα. Έτσι, το μοντέλο του «προσωπικού τραπεζίτη» που καθιέρωσαν πολλές αμερικανικές και βρετανικές τράπεζες στις αρχές της δεκαετίας του 1980, μεταλλάσσεται. Οι τραπεζικοί υπάλληλοι θα πρέπει να είναι πιο εξειδικευμένοι, με έμφαση στην προώθηση νέων χρηματοοικονομικών προϊόντων, όπως τα επενδυτικά και αποταμιευτικά προγράμματα. Έκθεση της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας προβλέπει επίσης μια τάση προς τη «διασταύρωση» υπηρεσιών μέσα από τις αναμενόμενες συνεργασίες χρηματοοικονομικών ιδρυμάτων με άλλες επιχειρήσεις. Έτσι, για παράδειγμα, οι τράπεζες στο μέλλον μπορεί να είναι κανάλι διάθεσης προϊόντων, όπως οι ασφάλειες.

Αν και είναι δύσκολο να γίνουν προβλέψεις για το Internet και την εξέλιξή του, μακροπρόθεσμα, υπάρχουν ωστόσο κάποιοι παράγοντες οι οποίοι αναμένεται να αλλάξουν τον τρόπο με τον οποίο πολλοί από εμάς πραγματοποιούμε τις συναλλαγές μας. Οι περισσότεροι πελάτες θα είναι ενημερωμένοι για τις υπηρεσίες αυτές και ένα μεγάλο ποσοστό θα γνωρίσει την ευκολία που τους προσφέρουν, οπότε και θα κάνει χρήση των ηλεκτρονικών καναλιών. Επίσης θα επικρατεί μεγαλύτερη διαφάνεια αφού οι πελάτες θα γνωρίζουν τα προϊόντα κάθε τράπεζας χωρίς να χρειάζεται να την επισκέπτονται. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα την πίεση στο περιθώριο

κέρδους των προϊόντων, οπότε η τράπεζες για να συσφίξουν τις πελατειακές τους σχέσεις θα πρέπει να εστιάσουν στην καλύτερη εξυπηρέτηση.

Σε ότι αφορά τις τράπεζες, η χρήση των ηλεκτρονικών καναλιών θα σημαίνει σταδιακή μείωση του λειτουργικού κόστους, αφού η πλειονότητα των συναλλαγών θα γίνεται ηλεκτρονικά. Έτσι τα τραπεζικά καταστήματα θα αναβαθμισθούν και θα εξελιχθούν σε σημεία πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς επίσης και συμβουλευτικών υπηρεσιών. Ταυτόχρονα αυτό θα αυξήσει την ταχύτητα διεκπεραίωσης των συναλλαγών, αφού δεν δημιουργούνται καθυστερήσεις για απλές συναλλαγές στα ταμεία. Οι τράπεζες θα παίξουν σημαντικό ρόλο στο ηλεκτρονικό εμπόριο, είτε αυτό γίνεται μεταξύ πελατών και εμπόρων είτε μεταξύ εμπόρων. Οι τράπεζες είναι οι πρώτοι μεταξύ των οργανισμών που εμπιστεύονται οι καταναλωτές, για συναλλαγές. Η στρατηγική την οποία πρέπει να ακολουθήσουν οι τράπεζες για να διατηρήσουν και να αναπτύξουν οι τράπεζες την πελατεία τους είναι αυτή που συνδυάζει τη σωστή αναλογία, μεταξύ φυσικής και εικονικής παρουσίας. Έρευνες έχουν καταδείξει ότι οι πελάτες που διατηρούν μια σχέση εμπιστοσύνης με την τράπεζά τους θα παραμείνουν πιστοί σε αυτή, αν τους προσφέρει όλα τα εναλλακτικά κανάλια, ηλεκτρονικά και φυσικά. Η ανθρώπινη επαφή, εξ άλλου, δεν αντικαθίσταται με ηλεκτρονικά μέσα. Πολλές είναι οι αλλαγές στον τραπεζικό χώρο που θα λάβουν χώρα τα επόμενα χρόνια. Οι πελάτες θα έχουν περισσότερες επιλογές στον τρόπο διεκπεραίωσης των συναλλαγών τους και θα αναζητούν διαρκώς πιο εύκολους και προσιτούς τρόπους για τη διαχείριση των οικονομικών τους, οι τράπεζες θα πρέπει να στραφούν και να κατανοήσουν τις ανάγκες του καθενός προσωπικά και να τις καλύπτουν όταν αυτοί το απαιτούν. Η χρήση των ηλεκτρονικών καναλιών δεν θα αποξενώσει τους πελάτες, όπως μερικοί πιστεύουν, αντίθετα θα τους φέρει πιο κοντά στην τράπεζα, αφού θα έχουν πρόσβαση σε αυτήν 24 ώρες το 24ωρο. Δεν θα είναι μακριά η ημέρα που τα ΑΤΜς και οι υπολογιστές θα μας καλημερίζουν προσωπικά.

Η δυσκολία αυτή που αντιμετωπίζουν οι τράπεζες στην πώληση τραπεζικών προϊόντων και ιδιαίτερα των εξειδικευμένων και σύνθετων επενδυτικών προγραμμάτων αναγκάζει τους τραπεζίτες να επαναπροσδιορίσουν τον ρόλο του τραπεζικού καταστήματος στη διαδικασία πώλησης και να δώσουν έμφαση στις διαπροσωπικές σχέσεις με τους πελάτες τους. Έτσι,

απομακρύνονται από τα απρόσωπα ηλεκτρονικά δίκτυα του phone ή του Internet banking, που πριν από μερικά χρόνια θεωρούσαν ότι θα ενισχύσουν σημαντικά τις πωλήσεις τους, και στρέφονται στην ανάπτυξη της πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνίας. Αυτό είναι και ένα από τα βασικά συμπεράσματα του 4ου Διεθνούς Τραπεζικού Συνεδρίου του «Economist» που διοργανώθηκε στην χώρα μας με θέμα τη λιανική τραπεζική και την τεχνολογία της πληροφορίας, στο οποίο συμμετείχαν κορυφαίοι έλληνες και ξένοι τραπεζίτες. Το τραπεζικό κατάστημα σήμερα ξαναπαίρνει την κορυφαία θέση του ως σημείου αναφοράς και διασύνδεσης με τον καταναλωτή, παραμένοντας πάντα ο κύριος εκπρόσωπος μιας τράπεζας και ο κύριος διανομέας των προϊόντων και υπηρεσιών της. Όπως ανέφερε, πρόσφατη μελέτη της εταιρείας συμβούλων Booz/Allen/Hamilton παρουσιάζει ότι «ως και το 90% των πελατειακών σχέσεων κερδίζονται - ή χάνονται - στα καταστήματα».

Από αρκετά στελέχη τραπεζών αναφέρθηκε στο συνέδριο αυτό πως ο τομέας της ηλεκτρονικής τραπεζικής χαρακτηρίζεται ως «*απραγματοποίητο κατασκεύασμα οραματιστών*». Το e-banking αντιμετωπίστηκε σαν ένα δίκτυο "ξεκομμένο" από τα παραδοσιακά δίκτυα, χωρίς τις απαραίτητες συνέργειες με αυτά, με στόχο τη μεγιστοποίηση του οφέλους για την τράπεζα και τον πελάτη. Σήμερα οι τράπεζες έχουν εγκαταλείψει την άποψη ότι το e-banking μπορεί να λειτουργήσει ανταγωνιστικά προς το κατάστημα. Από τα διαθέσιμα στοιχεία προκύπτει ότι στην Ευρώπη 7 στις 10 προθεσμιακές καταθέσεις και σχεδόν ένα στα δύο στεγαστικά δάνεια συνέχισαν να διατίθενται από τα καταστήματα. Επιπροσθέτως, ένας στους δύο πελάτες στην Ευρώπη χρησιμοποιεί περισσότερα από ένα δίκτυα διανομής, αλλά μόλις ένας στους δέκα δεν πηγαίνει ποτέ σε κατάστημα. Έτσι, το κατάστημα "επανήλθε" στο προσκήνιο γιατί αποδείχθηκε ότι οι πελάτες δεν είναι έτοιμοι να υποκαταστήσουν την επίσκεψη σε αυτό με το Internet ή με το phone banking. Η εποχή λοιπόν που η επικρατούσα άποψη υποστήριζε ότι το Internet και τα εναλλακτικά κανάλια διανομής θα απαξίωναν τα καταστήματα καθώς οι τράπεζες θα στρέφονταν σε αυτά, τα κατά πολύ οικονομικότερα μέσα, φαίνεται ότι ανήκει οριστικά στο παρελθόν.

Αυτό όμως δεν σημαίνει ότι τα εναλλακτικά δίκτυα εγκαταλείπονται. Τη στιγμή λοιπόν που οι τράπεζες επαναπροσδιορίζουν τον ρόλο του καταστήματος, ταυτόχρονα επαναπροσδιορίζουν και τον ρόλο του κάθε δικτύου. Η αρμονική

συνύπαρξη και συμπληρωματικότητα των διαφορετικών καναλιών όχι μόνον εξυπηρετεί αποτελεσματικά τον στόχο της μείωσης του κόστους, αλλά εξυπηρετεί και πολύ πιο αποτελεσματικά τις ανάγκες του πελάτη προσφέροντας αυξημένο επίπεδο υπηρεσιών.

Στη νέα προσέγγιση των τραπεζικών δικτύων τα καταστήματα θα πρέπει να αντιμετωπίζονται περισσότερο ως σημεία πώλησης και λιγότερο ως σημεία συναλλαγών. Για να επιτευχθεί αυτό χρειάζεται, πρώτον, να αποσυμφορηθεί το κατάστημα από βασικές καθημερινές συναλλαγές, όπως αναλήψεις, υπόλοιπα λογαριασμών κτλ., οδηγώντας τις σε εναλλακτικά κανάλια όπως το phone banking, το Internet banking και τα ATM και, δεύτερον, να στραφεί το απελευθερωμένο δυναμικό του καταστήματος σε ποιοτικές πωλήσεις. Επιπλέον, ο ανταγωνισμός θεωρείται ότι θα υποχρεώσει τις τράπεζες να βελτιώσουν την ποιότητα αλλά και το εύρος των υπηρεσιών που προσφέρουν μέσα από τα ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης. Εκτός αυτού, τα πιστωτικά ιδρύματα θα πρέπει να διασφαλίσουν ότι το κόστος της υποδομής για την ανάπτυξη και βελτίωση των νέων δικτύων δεν μεγαλώνει σωρευτικά, αλλά παραμένει σταθερό, αν όχι μειούμενο. Διαφορετικά κινδυνεύουν να βρεθούν αντιμέτωπες με ένα λειτουργικό κόστος αυξημένο χωρίς αύξηση των εσόδων τους. Σύμφωνα μάλιστα με μια εκτίμηση της McKinsey, «η αύξηση στο συνολικό λειτουργικό κόστος των τραπεζών μπορεί να ανέλθει στο 10%». Βέβαια, τα καταστήματα ως το πιο ακριβό κανάλι διανομής δημιουργούν στις τράπεζες την ανάγκη να αξιολογήσουν το δίκτυό τους με βάση την οικονομική απόδοση των καταστημάτων έτσι ώστε να διασφαλίσουν ότι είναι οικονομικά αποδοτικό.

Μια πρώτη αλλαγή του επαναπροσδιορισμού του ρόλου των καταστημάτων αφορά την επαφή πελάτη - τράπεζας. Οι τράπεζες σήμερα είναι εκείνες που αναζητούν τον πελάτη μέσω ενεργών πολιτικών που ανέπτυξαν. Οι πελάτες έχουν συνειδητοποιήσει ότι οι εξελίξεις αυτές λειτουργούν προς όφελος δικό τους, αφού και η ποικιλία των τραπεζικών προϊόντων διευρύνθηκε, αλλά και η τιμή διάθεσής τους και το επίπεδο εξυπηρέτησης διαφοροποιείται από τράπεζα σε τράπεζα.

Έτσι οι πελάτες, καλύτερα ενημερωμένοι σε σχέση με το παρελθόν, αναζητούν περισσότερες πληροφορίες προκειμένου να αποφασίσουν ποιο είναι το προϊόν εκείνο που ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες τους.

Όπως αναφέρθηκε στο συνέδριο, καθώς αυξάνονται οι πληροφοριακές ανάγκες των πελατών, προέκυψε και η ανάγκη για προσωποποιημένη εξυπηρέτηση, επιλογή που θεωρείται ότι συμβαδίζει με τα πελατοκεντρικά συστήματα που υιοθετούν οι τράπεζες τα τελευταία έτη.

Σταδιακά εκτιμάται ότι το κατάστημα μιας τράπεζας θα γίνει μικρότερο και θα διαθέτει τρεις ζώνες: μια ζώνη για τις αυτόματες συναλλαγές, μια ζώνη για τα ταμεία και τη ζώνη των πωλήσεων. Οι πωλήσεις δανείων, καρτών, καταθετικών, επενδυτικών και άλλων προϊόντων πραγματοποιούνται στη ζώνη πωλήσεων, η οποία είναι ένας κατάλληλα διαμορφωμένος χώρος που εξασφαλίζει εχεμύθεια, όσο και όπου χρειάζεται, και άνεση, προκειμένου να συζητήσει ο πελάτης τις ανάγκες του με τον υπάλληλο.

Εξάλλου η εφαρμογή κεντροποιημένων διαδικασιών στην οργάνωση των τραπεζών έχει μειώσει στα καταστήματα τις θέσεις εργασίας που αφορούσαν κυρίως υποστηρικτικές εργασίες (back office). Πολλές δραστηριότητες, όπως εξέταση και έγκριση ή απόρριψη αιτήσεων για δάνεια κ.ά., πραγματοποιούνται πλέον στις κεντρικές υπηρεσίες των τραπεζών και όχι στα καταστήματα, όπως γινόταν ως πριν από λίγα χρόνια. Ο σχεδιασμός του καταστήματος περνάει σταδιακά από την εικόνα του αυστηρού χρηματοπιστωτικού χώρου με τα πολλά απρόσωπα γκισέ σε μια πιο «retail» μορφή. Στην Ευρώπη και στις ΗΠΑ συχνά συνδυάζεται με coffee shops ή Internet καφέ. Σε άλλες περιπτώσεις, επεκτείνονται τα ωράρια (ακόμη και οι ημέρες λειτουργίας) υποδοχής του κοινού, στην προσπάθεια να υπάρχει αυξημένη προσβασιμότητα για τους πελάτες. Στις ΗΠΑ το κατάστημα μπορεί να αλλάζει μορφή ακόμη και ανάλογα με τη συγκεκριμένη περιοχή στην οποία είναι τοποθετημένο αυτό βλέπουμε έτσι ότι το μέλλον αποτελεί μια σύνθεση η οποία προσανατολίζεται στις ανάγκες του πελάτη και την ανάγκη των τραπεζών για μεγιστοποίηση των κερδών τους και επιβίωση στον σκληρό ανταγωνισμό

## **Συμπεράσματα**

Το κυριότερο συμπέρασμα που προκύπτει από την έρευνά αυτή είναι ότι η ηλεκτρονική τραπεζική έχει υιοθετηθεί και εφαρμοστεί καθολικά σχεδόν από τις τράπεζες και των τριών χωρών .Οι τράπεζες και στις τρεις χώρες έχουν επενδύσει αδρά στον τομέα αυτό και προσφέρουν τεχνολογίες και προϊόντα αιχμής στα διαδικτυακά τους καταστήματα .Οι τράπεζες έχοντας καταλάβει την νέα πραγματικότητα στις τραπεζικές συναλλαγές δεν διστάζουν να δαπανήσουν χρήμα τεχνογνωσία και προσωπικό στον τομέα αυτό και σε μεγάλους αριθμούς .

Από την σύγκριση που προκύπτει και οι 3 χώρες διαθέτουν τράπεζες με αξιόλογες εύχρηστες και τεχνολογικά άρτιες υπηρεσίες .Ίσως κάποιες τράπεζες σε Ελλάδα και Πορτογαλία υστερούν σε πληρότητα και γκάμα υπηρεσιών έναντι του Ηνωμένου Βασιλείου όμως σε γενικές γραμμές και οι τρεις χώρες διαθέτουν αξιόπιστες λύσεις στον τομέα και εγγυημένα τραπεζικά ιδρύματα που τις προσφέρουν .

Οι τράπεζες σε Ελλάδα και Πορτογαλία διαθέτουν αξιόπιστη τεχνολογία η οποία όμως υστερεί αυτής του Ηνωμένου Βασιλείου .Αυτό το είδαμε σε όλες τις φάσεις σύγκρισης της εργασίας .Τα τραπεζικά προϊόντα των δύο χωρών είναι λιγότερα και ειδικά στα θέματα χρηματιστηριακών συναλλαγών και ασφάλειας υστερούν αισθητά έναντι αυτών του Ηνωμένου Βασιλείου. Βλέπουμε δηλαδή ότι η Αγγλία διαθέτει εδώ και αρκετά χρόνια αξιόπιστες και τεχνολογικά άρτιες τραπεζικές εφαρμογές e-banking ενώ οι άλλες δυο χώρες προσπαθούν με γοργούς ρυθμούς να φθάσουν στο ίδιο επίπεδο προσφοράς προϊόντων και αποδοχής τους από τους καταναλωτές Επίσης σε θέματα ασφάλειας παρατηρούμε ότι οι Αγγλικές τράπεζες είναι πιο οργανωμένες και τεχνολογικά πιο προηγμένες από τις άλλες δύο χώρες .

Ακόμη βλέπουμε πιο οργανωμένα και πιο εύχρηστα sites στην Αγγλία τα οποία είναι απόρροια της πολύχρονης εμπειρίας των τραπεζών στον τομέα, της σύγχρονης τεχνολογίας , των μεγάλων ποσών που έχουν επενδυθεί στον τομέα αυτό αλλά και της μεγάλης εξειδίκευσης των προϊόντων και των στελεχών των τραπεζών .Αυτό δεν παρατηρείται ακόμη σε μεγάλο ποσοστό στις άλλες δύο χώρες οι οποίες τεχνολογικά είναι πίσω σε αρκετούς τομείς όπως η ασφάλεια η εξειδίκευση και τα παρεχόμενα προϊόντα.

Επίσης είδαμε ότι η αποδοχή και η εφαρμογή αυτών των προϊόντων δεν είναι μεγάλη σε Ελλάδα και Πορτογαλία. Ενώ αντιθέτως στην Αγγλία είναι σε μεγάλα επίπεδα. Οι δυο χώρες οικονομικά και τεχνολογικά ασθενέστερες από την Αγγλία παρουσιάζουν προβλήματα αποδοχής των εφαρμογών αυτών λόγω της χαμηλής επαφής του πληθυσμού με το internet, του φόβου και της ανασφάλειας, της άγνοιας απέναντι σε αυτές τις εφαρμογές.

Μετά λοιπόν την μέχρι τώρα εμπειρία της εφαρμογής του e-banking από πολλά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, και με την πλειοψηφία των ελάχιστων αυτών που ακόμα δεν προχώρησαν σε δημιουργία εφαρμογών e-banking να σκέφτονται σοβαρά την υιοθέτησή του, μπορούμε να καταλήξουμε σε κάποια συμπεράσματα τα οποία αντικατοπτρίζουν την κατάσταση που επικρατεί και στις 3 χώρες αλλά και γενικότερα σε όλα τους τραπεζικούς οργανισμούς :

- Η συντριπτική πλειοψηφία των τραπεζών έχει προχωρήσει στην υιοθέτηση του e-banking, ή σκέφτεται σοβαρά να ασχοληθεί με αυτό, έστω και αν είναι υπό αμφισβήτηση από πολλούς η χρησιμότητα του. Αυτό συνέβη απλά με κάποια καθυστέρηση στην Ελλάδα και στην Πορτογαλία αντιθέτως από το Ηνωμένο Βασίλειο.
- Οι τράπεζες που προσφέρουν e-banking κατά κανόνα παρουσιάζουν μεγαλύτερη κερδοφορία από τις υπόλοιπες. Μια νέα "φυσική" τράπεζα όμως παρουσιάζει περισσότερα κέρδη από μια αντίστοιχη ιντερνετική. Αυτό συμβαίνει επί το πλείστον στην χώρα μας που οι πελάτες προτιμούν την φυσική επαφή και όχι το διαδίκτιο.
- Η ανάπτυξη αλλά και η αποδοχή του e-banking θα προέλθει κυρίως από τις μικρές και μεσαίες τράπεζες που θα το υιοθετήσουν στο άμεσο μέλλον. Οι οποίες είναι πιο ευέλικτες και πιο εύκολα υιοθετούν τις νέες εφαρμογές και τεχνολογίες.
- Η κατανομή των συνδρομητών σε υπηρεσίες e-banking είναι άνιση. Οι καταναλωτές τείνουν να εμπιστεύονται τις μεγαλύτερες τράπεζες και για τις ηλεκτρονικές του συναλλαγές, έναντι των μικρότερων ή των αμιγώς ηλεκτρονικών. Δεν είναι τυχαίο ότι στην χώρα μας και στην Πορτογαλία δεν υπάρχουν προσπάθειες αμιγών ηλεκτρονικών τραπεζών ενώ και αυτές που υπάρχουν στο Ηνωμένο Βασίλειο δεν κατέχουν μεγάλο ποσοστό τις αγορές.



- Οι τράπεζες βρίσκονται σε αβεβαιότητα για το ποιο κανάλι επικοινωνίας θα επικρατήσει στο μέλλον. Είναι πάντως γεγονός πως οι επισκέψεις των πελατών στην τράπεζα έχουν μειωθεί την τελευταία πενταετία στην Αμερική που αποτελεί την πρωτοπόρο δύναμη στον τομέα του e- banking

Στο εύλογο ερώτημα της μελλοντικής μορφής των τραπεζικών συναλλαγών, θα μπορούσαμε να πούμε ότι οι τράπεζες που «αγκαλιάζουν» το Διαδίκτυο βλέπουν επί το πλείστον τα κέρδη τους να συρρικνώνονται προς το παρόν, αυτές όμως που το αγνοούν θα δουν σε βάθος χρόνου τα κέρδη τους να εξαφανίζονται και οι ίδιες θα «βάλουν λουκέτο». Οι πιέσεις για αλλαγή και εκσυγχρονισμό γίνονται καθημερινά πιο έντονες κυρίως στις ανεπτυγμένες χώρες όπως το Ηνωμένο βασίλειο . Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα που έχουν ήδη γίνει παγκόσμιες επιχειρήσεις δεν μπορούν να προσπερνούν το Διαδίκτυο που εξαπλώνεται ραγδαία. Οι διαπιστώσεις αυτές επιβεβαιώνονται πλήρως από το γεγονός ότι τα μεγάλα τραπεζικά ιδρύματα αρχίζουν να αναζητούν συμμαχίες με υπάρχουσες ιντερνετικές πύλες ή με τηλεπικοινωνιακές εταιρίες, προκειμένου να γίνουν αυτά οι κύριοι παίκτες του on line banking και να εκτοπίσουν τους «νεοφερμένους». Επιπλέον πολλές από αυτές βλέπουν το επιτυχές λανσάρισμα των χρηματοπιστωτικών τους sites σαν αντιστάθμισμα στις συνεχώς μειωμένες τιμές των προϊόντων τους λόγω όξυνσης του ανταγωνισμού με τη εκμετάλλευση δυνατοτήτων διεύρυνσης της πελατειακής τους βάσης Ένα ενθαρρυντικό γεγονός είναι ότι τα χρηματοπιστωτικά sites έχουν καθιερωθεί στη συνείδηση του κόσμου.Στις χώρες της Δυτικής Ευρώπης οι κόμβοι με χρηματοοικονομικό περιεχόμενο αναδεικνύονται σε δημοφιλέστερους τόπους επίσκεψης στο Internet σε σύγκριση με τα sites που αφορούν στην ψυχαγωγία ή στις αγορές προϊόντων λιανικής.

Στην Ελλάδα και στην Πορτογαλία τα κέρδη από αυτά τα προϊόντα, όπου υπάρχουν, είναι σχετικά χαμηλά σε αντίθεση με το Ηνωμένο Βασίλειο (που λειτουργούν και τράπεζες αποκλειστικά στο internet ) . Βασικές αιτίες είναι ο σχετικά χαμηλός αριθμός των χρηστών του Internet, το οποίο προς το παρόν αποτελεί το βασικό μέσο για online συναλλαγές, καθώς και ο φόβος των πολιτών απέναντι στις νέες τεχνολογίες.

Όμως οι προοπτικές ανάπτυξης είναι τεράστιες καθώς ο αριθμός των χρηστών του Internet αυξάνεται θεαματικά.

Οι τράπεζες αναγνωρίζουν τη μεγάλη σημασία του ηλεκτρονικού εμπορίου και επιζητούν την όσο το δυνατόν ενεργότερη ανάμειξή τους σε αυτό. Ακόμη το γεγονός αυτό καθιστά τις τράπεζες πιο προσιτές ως οργανισμούς και αντικαθιστά την εικόνα του απαρχαιωμένου γίγαντα με αυτή μιας σύγχρονης, ευέλικτης και πιο ελκυστικής επιχείρησης. Οι καταναλωτές επίσης αποκομίζουν ένα πολύ σημαντικό όφελος από την εξάπλωση των ηλεκτρονικών συναλλαγών, εκτός από την ευκολία πρόσβασης. Οι τράπεζες έχουν αλλάξει τελείως νοοτροπία όσον αφορά την αντιμετώπιση των πελατών. Προσφέρουν πολύ καλύτερες υπηρεσίες από ότι στο παρελθόν γιατί οι εναλλακτικές λύσεις του πελάτη είναι πολλές και το switching cost σχεδόν αμελητέο.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

- Richard I. Hillman & Kane Wong 2000,Electronic banking, Diane Publishing Co.
- Mary Dixon 2000,E-banking, SAMS,
- SCN Education BV 2001,Electronic banking, Elserier Science &Technology.
- Chapman G 2004,Internet banking and shopping for the older generation,. , Bernard Banani Publishing Co.
- Carl Ramirez 1998 ,Electronic banking, Diane Publishing Co.
- Leslie Tim 1999,Electronic banking,, Diane Publishing Co.
- Dreifus 1996 ,E-banking, McGrew Hill Education- Europe.
- Linker Jan H.1985, Electronic bankingJohn Wiley & Sons Ltd.
- Michael Meadhra 1996, ABCS of online banking with quiken x, John Wiley & Sons Ltd.
- Electronic banking RM Goode 1985, Financial World Publishing.
- Electronic banking,Boudreaux Sybil A. Council of Planning Librarians,
- Μελέτη εταιριών Booz/Allen/Hamilton 2004
- Στατιστική Υπηρεσία Nilsen, 2005
- Αγγέλης Βασίλειος 2005 ,Η βίβλος του e-banking ,Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών
- Έρευνα <<Measuring information society>>,2005,που πραγματοποιήθηκε για την Ευρωπαϊκή κομισιόν και το European coordination office από την INRA και από την εταιρία AGB για την έρευνα e-metrics .
- Νικόλαος Τσούνης 2005 ,Σημειώσεις Διαφάνειες Βιβλιογραφία και Άρθρα από το Μάθημα <<Ψηφιακή Οικονομική >>ΠΜΣ .
- Timmers P. (1998) Business Models for electronic markets
- Rappa M. Managing The digital enterprise –Business models on the Web.
- Umberto, Filotto, (2003), «Looking for a business model of e-banking», The European e-business report 2002-2003 edition

## **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

- <http://www.eurostat.org>
- <http://www.google.gr>
- <http://www.e-government.gr>  
Υπουργείο Δικαιοσύνης Π.Δ 33/200 Οδηγία 1977/5 Υπουργική απόφαση Ζ1-178/2001
- <http://www.ethnikibank.gr>

- <http://www.citibank.gr>
- <http://www.alpha.gr>
- <http://www.eurobank.gr>
- <http://www.novabank.gr>
- <http://www.bankofcyprus.gr/ebanking.htm>
- <http://www.emporiki.gr>
- <http://www.egnatibank.gr>
- <http://www.winbank.gr>
- <http://www.bankofengland.com>
- <http://www.barklays.com>
- <http://www.allianceleicester.com>
- <http://www.smile.com>
- <http://www.firstdirect.com>
- <http://www.citi.com>
- <http://www.coventry.com>
- <http://www.abbey.com>
- <http://www.lloyd.com>
- <http://www.bancodeportogal.pt>
- <http://www.millenium.pt>
- <http://www.barklay.pt>
- <http://www.bancofinantia.pt>
- <http://www.banif.pt>
- <http://www.sibs.pt>
- <http://www.ultramarino.pt>
- <http://www.bankomais.pt>
- <http://www.caixogeraldedepositos.pt>
- <http://www.the.sunday.times.uk>
- <http://www.bbc.news.uk>

## **ΠΗΓΕΣ**

- Measuring information society
- AGB Nielsen Media Rehearch
- Έρευνα χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας έτους 2005
- Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδος
- 3<sup>ο</sup> Συνέδριο Economist
- 3<sup>ο</sup> Συνέδριο Economist BANKeVAL έρευνα παρουσιασμένη στο συνέδριο
- Εφημερίδα “Το Βήμα”

- Εφημερίδα "Τα Νέα"
- Εφημερίδα "Ναυτεμπορική"
- Στατιστική Υπηρεσία Nilsen
- Περιοδικό ram