

**Α.Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

***E-banking.***

**Μελέτη του συστήματος ηλεκτρονικών  
συναλλαγών με τις τράπεζες. Έρευνα στην  
Ελληνική αγορά.**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΒΛΑΧΟΠΟΥΛΟΣ Γ.**

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ: ΛΙΟΛΙΟΥ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ  
ΠΛΑΝΗΤΕΡΟΥ ΑΡΙΣΤΕΑ  
ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΥ ΜΑΡΙΑ**

**ΠΑΤΡΑ 2005**

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία ολοκληρώνει την πορεία μας σαν σπουδάστριες στο Ανώτατο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Πάτρας.

Αποτελεί μία προσπάθεια μελέτης του συστήματος ηλεκτρονικών συναλλαγών. Σκοπός μας βέβαια είναι να καταγράψουμε όσον το δυνατόν πληρέστερα την κατάσταση στην Ελληνική αγορά και το μέγεθος αποδοχής ή απόρριψης των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Σ' αυτήν την προσπάθεια υπάρχουν πολλοί που μας προσέφεραν τον χρόνο τους για χρήσιμες υποδείξεις και τους ευχαριστούμε:

- § **Κωνσταντινίδη Αναστασία**, Προϊσταμένη Εξυπηρέτησης Πελατείας και Πιστοδοτήσεων (Α.Τ.Ε. Γαστούνης).
- § **Βλάχου Μαρία**, Φοιτήτρια Λογιστικής (Α.Τ.Ε.Ι. Πατρών).
- § **Βαρβάκη Ευθαλεία**, Προϊσταμένη Ταμιολογιστών (Ε.Τ.Ε. Λαμίας)
- § **Παππά Αικατερίνη**, Προϊσταμένη τμήματος Επενδυτικών Προϊόντων (Ε.Τ.Ε. Λαμίας)
- § **Θεοδωρακόπουλο Κων/νο**, Υπεύθυνο Πωλήσεων και Διαδικτυακών Συναλλαγών (Εμπορική Τράπεζα Αιγίου)
- § **Οικονομόπουλο Δημήτριο**, Προϊστάμενο Εργασιών (Εμπορική Τράπεζα Αιγίου)

Από την θέση αυτή επιθυμούμε να ευχαριστήσουμε θερμά τον επιβλέποντα εκπαιδευτικό **κ. Βλαχόπουλο Γεώργιο**, οι εύστοχες παρατηρήσεις του οποίου συνετέλεσαν στην ολοκλήρωση της πτυχιακής, καθώς και τα μέλη της τριμελούς επιτροπής για τον πολύτιμο χρόνο που διέθεσαν.

Τέλος ευχαριστούμε επίσης όλα τα μέλη της οικογενείας μας και τους φίλους μας για την ηθική υποστήριξη και την συμπαράσταση που μας έδωσαν για την ολοκλήρωση αυτού του έργου.

# 1.ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι τράπεζες προσφέρουν στους πελάτες τους τη δυνατότητα να πραγματοποιούν μια ευρεία γκάμα συναλλαγών 24 ώρες/7 ημέρες και εκτός καταστήματος μέσω υπηρεσιών **Direct Banking**, από τα λεγόμενα εναλλακτικά δίκτυα όπως το τηλέφωνο, το **Internet** και φυσικά το **ATM**, προσφέροντας αντίστοιχα τις υπηρεσίες **Phone Banking**, **e.banking** και για το δίκτυο **ATM** τις αντίστοιχες κάρτες.

Ο οδηγός πωλήσεων υπηρεσιών **Direct Banking** έχει ως στόχο την προώθηση όλων των εναλλακτικών δικτύων της τράπεζας δίνοντας περισσότερη έμφαση στην υπηρεσία **e.banking** η οποία είναι πιο πρόσφατη και λιγότερο διαδεδομένη, όχι μόνο στην πελατεία της τράπεζας αλλά και γενικότερα στην Ελλάδα λόγω της χαμηλής διείσδυσης του **Internet**. Η ολοένα αυξανόμενη όμως υιοθέτηση του νέου αυτού μέσου από κρίσιμα πελατειακά κοινά όπως για παράδειγμα οι νέοι, οι ελεύθεροι επαγγελματίες ή οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις αλλά και η ώθηση της πολιτείας στη χρήση ηλεκτρονικών δικτύων αλλά και τη διενέργεια ηλεκτρονικών συναλλαγών κάνουν την προώθηση της υπηρεσίας **e.banking** επιτακτική.

Με τα εναλλακτικά δίκτυα η τράπεζα καταργεί αποστάσεις και χρονικούς περιορισμούς και προσφέρει στην πελατεία της τη δυνατότητα διεκπεραίωσης μιας γκάμας τραπεζικών συναλλαγών χωρίς πρόσθετο κόστος, με απλά βήματα , γρήγορα και με ασφάλεια.

Στόχος λοιπόν της εργασίας αυτής είναι η όσο το δυνατόν καλύτερη ενημέρωση για τις δυνατότητες και την ευχρησία των τραπεζικών συναλλαγών μέσω του διαδικτύου. Οι αμφιβολίες και οι φόβοι απέναντι στο **Internet** πρέπει να εξαλειφθούν. Η εξέλιξη της τεχνολογίας είναι μέρος της ζωής μας και εμείς ως άνθρωποι του

21<sup>ου</sup> αιώνα πρέπει να συμβαδίζουμε με αυτή, έτσι ώστε να απλοποιήσουμε την καθημερινότητά μας.

Για να γίνει ο στόχος αυτός πραγματικότητα αποφανθήκαμε σε διάφορες τράπεζες της Ελλάδας όπως η Εμπορική, η Εθνική, η ALPHA BANK, η τράπεζα Κύπρου κλπ. Ρωτήσαμε τους αρμόδιους υπαλλήλους και ενημερωθήκαμε από τα αντίστοιχα sites. Κατατοπιστήκαμε σε θέματα που αφορούν τις λειτουργίες και τις υπηρεσίες που παρέχει το e.banking όπως τη δυνατότητα ενημέρωσης για τα υπόλοιπα λογαριασμών και πιστωτικών καρτών, για την κατάσταση των άυλων τίτλων, των προθεσμιακών καταθέσεων, των χρηματιστηριακών εντολών και για τη θέση του χαρτοφυλακίου μετοχών. Τη δυνατότητα διαχείρισης που περιλαμβάνει μεταφορά ποσού από λογαριασμό ιδίου σε λογαριασμό ιδίου ή τρίτου, πληρωμές δημοσίου και ταμείων, άμεση εξόφληση λογαριασμών και άλλες υπηρεσίες όπως αλλαγή προσωπικών δεδομένων, κωδικού πρόσβασης, παραγγελία καρτέ επιταγών, δήλωση απώλειας –κλοπής των πιστωτικών καρτών κλπ.

Ένα πολύ σημαντικό μέρος το οποίο απασχολεί όλους είναι αν και κατά πόσο ασφαλείς είναι οι συναλλαγές μέσω Internet. Ύστερα από έρευνα στα κεντρικά καταστήματα δύο μεγάλων τραπεζών , της Εθνικής και της Εμπορικής, καταλήξαμε μέσα από μια σειρά επιχειρημάτων ότι είναι απόλυτα ασφαλής διαδικασία. Σημαντικό στοιχείο ήταν η διαβεβαίωση των τραπεζών ως προς τα μέτρα που λαμβάνουν όπως ασφαλή αναγνώριση και ταυτοποίηση πελάτη, μέγιστη δυνατή εξασφάλιση απορρήτου μεταφοράς δεδομένων, αυτόματη αποσύνδεση, διενέργεια συνεχών ελέγχων διάγνωσης ασφάλειας και ηλεκτρονικής απάτης, προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Επίσης ασχοληθήκαμε με τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του e.banking. Το αποτέλεσμα ήταν ότι τα πρώτα ήταν πολύ περισσότερα από τα δεύτερα.

Στη συνέχεια παραθέσαμε στοιχεία με σκοπό να γνωστοποιήσουμε το **Phone Banking** και το **Voice Banking**, δύο υπηρεσίες πολύ χρήσιμες που δεν έχουν διαδοθεί αρκετά στο ευρύ κοινό και οι λειτουργίες τους είναι πραγματικά αξιοσημείωτες.

Περιγράψαμε την κατάσταση στην ελληνική αγορά με τη βοήθεια ερωτηματολογίου και με τη χρήση γραφημάτων και καταλήξαμε σε κάποια σημαντικά συμπεράσματα.

Η υπηρεσία e.banking απευθύνεται τόσο σε ιδιώτες όσο και σε επιχειρήσεις. Για την εγγραφή στις τραπεζικές διαδικτυακές υπηρεσίες αρκεί να έχει πρόσβαση κανείς στο **Internet** και να συμπληρώσει μια απλή αίτηση(παράρτημα Α). Μέσα σε δύο εργάσιμες μέρες παραλαμβάνει την κάρτα και τον μυστικό προσωπικό κωδικό που επιτρέπει να συνδεθεί με τις τραπεζικές υπηρεσίες **Internet** και να επωφεληθεί από τα προνόμια που του προσφέρουν.

## **2.ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΟ E-BANKING**

Το e-banking (ή αλλιώς internet banking ή web banking), οι τραπεζικές συναλλαγές δηλαδή μέσα από την οθόνη του υπολογιστή με τη βοήθεια του internet είναι ο περισσότερο υποσχόμενος και ταχύτατα αναπτυσσόμενος κλάδος του e-finance.

Όλα γίνονται στην οθόνη του υπολογιστή και η πληροφόρηση είναι άμεση. Ο καθένας έχει τη δυνατότητα να επιλέξει μέσα από πληθώρα εναλλακτικών προτάσεων και λύσεων. Μπορεί να συνδεθεί κάποιος με την τράπεζα στην οποία έχει λογαριασμό και να πραγματοποιήσει όποια συναλλαγή επιθυμεί.

Οι τραπεζικές συναλλαγές θα γίνονται πλέον εύκολα ,γρήγορα και προπαντός από οπουδήποτε. Ακόμα, η εξέλιξη του web banking μπορεί να δημιουργήσει τα ηλεκτρονικά πορτοφόλια, που θα διευκολύνουν τις εμπορικές συναλλαγές μέσω internet και θα απελευθερώσουν το e-shop.

Το πέρασμα αυτό από τις παραδοσιακές τραπεζικές συναλλαγές στο e-banking δε θα γίνει από τη μια στιγμή στην άλλη αλλά με αργούς ρυθμούς. Η περίοδος που διανύουμε είναι η απαραίτητη μεταβατική περίοδος ώστε να εξοικειωθούν οι επιχειρηματίες με τη νέα τεχνολογία και να την εμπιστευτούν.

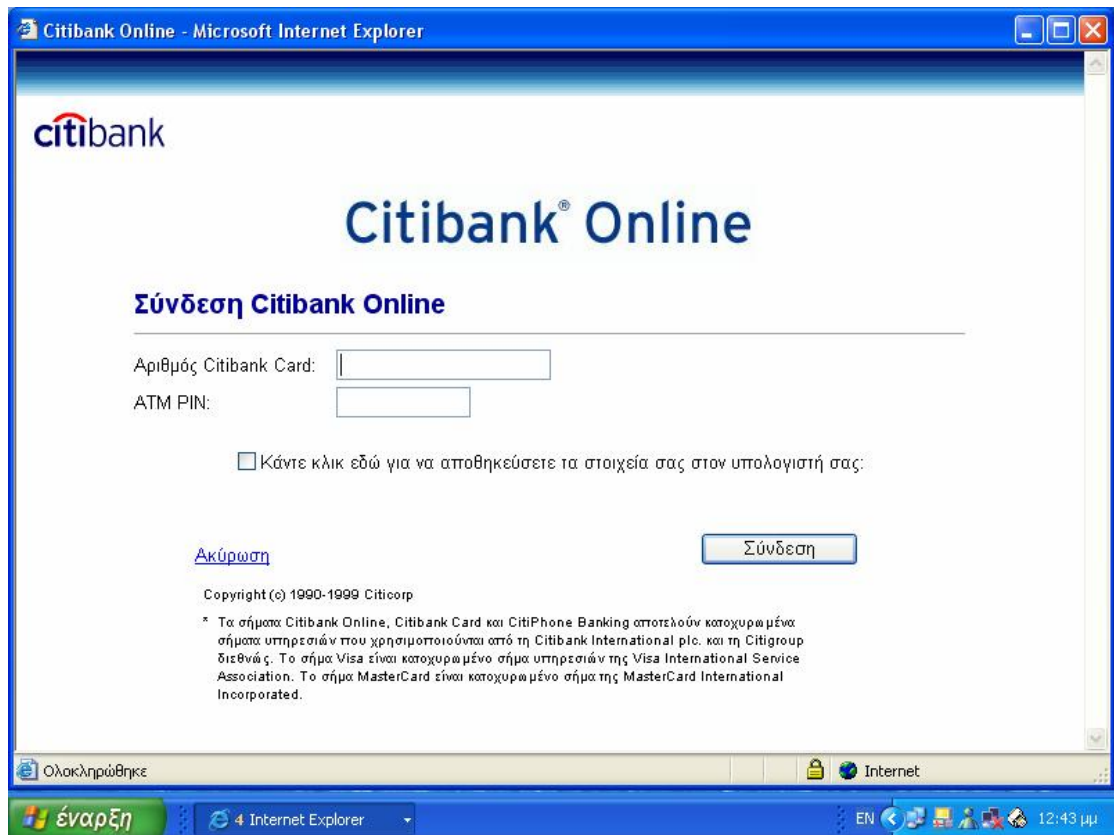
Το e-banking δε θα αντικαταστήσει τις παραδοσιακές τράπεζες αλλά θα τις συμπληρώσει. Κάθε επιχείρηση και κάθε ιδιώτης θα έχει την τράπεζα του την οποία θα χρησιμοποιεί για να καταθέτει τα έσοδα του και στη συνέχεια θα χρησιμοποιεί τις on-line υπηρεσίες για να εκτελεί μεταφορές κεφαλαίων, αγορές μετοχών ή πληρωμή λογαριασμών.

Το **e. Banking** είναι η δυνατότητα που προσφέρουν οι περισσότερες τράπεζες στους πελάτες τους να εκτελούν τραπεζικές συναλλαγές εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια, 24-ώρες/7-ημέρες-μέσω **Internet** από την ιστοσελίδα της εκάστοτε τράπεζας. Όπως τονίζει το σύνθημα της Εμπορικής τώρα οι συναλλαγές καταργούν αποστάσεις και χρονικούς περιορισμούς.

## **2.1 ΤΙ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΓΙΑ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΕΙ ΚΑΠΟΙΟΣ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ e.banking;**

Ένας υπολογιστής και πρόσβαση στο **Internet** ή ένα κινητό τηλέφωνο με τη δυνατότητα πρόσβασης στο **Internet** είναι τα απαραίτητα ``εργαλεία`` για να χρησιμοποιήσει κάποιος την υπηρεσία **e.banking**. Κάθε πελάτης της υπηρεσίας μπορεί οποιαδήποτε στιγμή και από οποιοδήποτε σημείο της γης να έχει την τράπεζα μαζί του, χωρίς κανένα κόστος εγγραφής.





## **2.2 ΠΕΛΑΤΕΙΑ-ΣΤΟΧΟΣ**

Η υπηρεσία e.banking απευθύνεται σε όλους τους πελάτες των τραπεζών, δηλαδή σε φυσικά και νομικά πρόσωπα. Σκοπός των τραπεζών είναι όλο και περισσότεροι πελάτες να χρησιμοποιούν αυτή την υπηρεσία για τις τραπεζικές συναλλαγές τους. Με τον τρόπο αυτό δίνεται η δυνατότητα στο Δίκτυο να απαλλαγεί από συναλλαγές ρουτίνας μετατρέποντας παράλληλα το κατάστημα σε ένα συμβουλευτικό χώρο τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Οι πελάτες λοιπόν που επιθυμούν να χρησιμοποιούν το e.banking το μόνο που έχουν να κάνουν είναι να συμπληρώσουν μια

αίτηση της παρακάτω μορφής που διαφέρει ανάλογα με το αν ο πελάτης είναι νομικό ή φυσικό πρόσωπο.

## **2.3 ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ (ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ) e.banking**

### **2.3.1 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ**

Θα μπορούσαμε να πούμε πως «με μια ματιά» μπορεί κάποιος να ενημερωθεί για τα υπόλοιπα των λογαριασμών που διατηρεί σε κάποιο τραπεζικό κατάστημα όσο και των πιστωτικών καρτών του απλά με την είσοδό του στην αντίστοιχη υπηρεσία. Επίσης πολύ εύκολα μπορεί να δει αναλυτικά όλες τις κινήσεις που έχει διεκπεραιώσει κατά την διάρκεια ενός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος.

Δυνατότητα ενημέρωσης παρέχεται και για την κατάσταση άυλων τίτλων, προθεσμιακών καταστάσεων, αναλυτική παρουσίαση και αποτίμηση του προσωπικού χαρτοφυλακίου μετοχών με βάση της τελευταίας συνεδρίασης του Χ.Α.Α. Και ενημέρωση για την εκτέλεση των εντολών αγοραπωλησίας μετοχών, ώστε να μπορεί ο χρήστης, αν το επιθυμεί, να προβεί σε intra-day πώληση των μετοχών στην περίπτωση αγοράς.



### **2.3.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ**

Το e.banking με την υπηρεσία ' 'διαχείριση λογαριασμών' ' δίνει την δυνατότητα στον ιδιώτη ή επιχειρηματία χρήστη να μεταφέρει χρήματα σε λογαριασμούς δικούς του ή σε λογαριασμούς τρίτων σε άλλες τράπεζες, έχοντας μειωμένη προμήθεια κατά 50% σε σχέση με το κατάστημα. Μπορεί αν θέλει να στείλει εμβάσματα σε άλλες τράπεζες μέσω του συστήματος **DIASTRANSFER** και το κυριότερο μπορεί να πληρώσει τις δόσεις πιστωτικών καρτών και λογαριασμούς Δημοσίου όπως:

Αν ο χρήστης έχει υποβάλει την φορολογική δήλωσή του μέσω της υπηρεσίας Taxisnet μπορεί να πληρώνει το Φ.Π.Α. μέσω του e.banking. Θα πρέπει βέβαια να υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στον καταθετικό του λογαριασμό, διαφορετικά δεν δύναται να πραγματοποιηθεί πληρωμή. Σε περίπτωση απόρριψης της πληρωμής από το Υπουργείο Οικονομικών το ποσό που θα επιστραφεί, θα πιστωθεί στον λογαριασμό ο οποίος χρεώθηκε. Η ειδοποίηση γίνεται από το Υπουργείο Οικονομικών.

Άλλες πληρωμές που εκτελούνται από την υπηρεσία ' 'διαχείρισης λογαριασμών' ' είναι η πληρωμή εργοδοτικών εισφορών στο ΙΚΑ και η πληρωμή του ΤΕΒΕ για την εξόφληση των οποίων απαιτείται επαρκές υπόλοιπο στον καταθετικό λογαριασμό. Οι πληρωμές διενεργούνται τις εργάσιμες ημέρες από τις 8 π.μ. έως τις 4 μ.μ.

Τέλος γίνεται και εξόφληση λογαριασμών ΟΤΕ, ΔΕΗ. Ένα σημαντικό σημείο που πρέπει να τονίσουμε είναι ότι σε όλα τα προαναφερθέντα παρέχεται ηλεκτρονικό αποδεικτικό πληρωμής.

### **2.3.3 ΕΠΙΣΗΣ ΠΛΕΟΝ ΜΠΟΡΟΥΝ:**

- Να ορίσουν, μεταβάλουν και να ανακαλέσουν πάγιες εντολές.
- Παραγγείλουν καρτέ επιταγών, να πληροφορηθούν για τα ιστορικά στοιχεία των αιτήσεων χορήγησης μπλοκ που έκαναν και του αριθμού των επιταγών που χορηγήθηκαν.
- Αλλάξουν τα προσωπικά τους στοιχεία.
- Δηλώσουν απώλεια ή κλοπή κάρτας, κ.α.
- Αίτηση για έκδοση οποιασδήποτε πιστωτικής κάρτας.

Παράλληλα δίνεται η δυνατότητα αποθήκευσης των κινήσεων των λογαριασμών σε ηλεκτρονικό αρχείο για περαιτέρω λογιστική τους επεξεργασία.

## **2.3.4 ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ**

Εκτός από τις παραπάνω υπηρεσίες παρέχονται και άλλες που συχνά διαφέρουν από τράπεζα σε τράπεζα:

### **ALPHA BANK**

- Αποθήκευση πληροφοριών σε αρχείο excel με δυνατότητα περαιτέρω αξιοποίηση των στοιχείων.
- Δυνατότητα ονομασίας λογαριασμών.
- Ένταξη λογαριασμών, καρτών, χαρτοφυλακίων στο προφίλ
- Επιλογή γλώσσας (Ελληνικά/Αγγλικά)
- Καθορισμός επιπέδων χρηστών
- Καθορισμός ημερησίου ορίου χρηματικών μεταφορών και πληρωμών προς τρίτους
- Συναλλαγματικές ισοτιμίες
- Υπηρεσία ειδοποιήσεων (SMS, e-mail) για εντολές που δεν εκτελέστηκαν

### **CITIBANK**

- Μεταφορά χρηματικών ποσών σε λογαριασμούς Citibank ανά τον κόσμο

### **ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ**

- Αίτηση για παραγγελία συναλλάγματος, έκδοση εγγυητικής επιστολής, ενέγγυο πίστωση, κάρτες

- Ανέβασμα αρχείου μαζικών χρεώσεων
- Ανέβασμα αρχείου τελών κυκλοφορίας
- Αποθήκευση πληροφοριών σε αρχείο excel ή MS Money με δυνατότητα περαιτέρω αξιοποίησης των στοιχείων
- Αυτόματη εξεύρεση του αριθμού BIC εγχωρίων και ξένων τραπεζών
- Δημιουργία, Διαχείριση και Αποτίμηση Εικ. Χαρτοφυλακίων Μετοχών & Α/Κ
- Διαχείριση προσθαφαίρεσης λογαριασμών και καρτών
- Δυνατότητα έγκρισης συναλλαγών ανά δεύτερο εταιρικό χρήστη
- Εντολές μεταφοράς με συνθήκη
- Επιλογή χρέωσης εξόδων σε μεταφορές κεφαλαίων
- Καθορισμός Administrator εταιρείας και άλλων εκπροσώπων επιχείρησης
- Καθορισμός διαφορετικών δικαιωμάτων πρόσβασης ανά εταιρικό χρήστη
- Καθορισμός διαφορετικών επιπέδων εταιρικών χρηστών
- Καθορισμός συγκεκριμένων επιλογών μενού ανά εταιρικό χρήστη
- Online αγορά προϊόντων & υπηρεσιών
- Online πληρωμή και κράτηση εισιτηρίων
- Περιοδικές εντολές μεταφορών και πληρωμής πιστωτικών καρτών
- Προπληρωμένη κάρτα αγορών internet
- Πρόσθετη ασφάλεια συναλλαγών με τη χρήση κωδικών μίας χρήσης-one time passwords (security tokens)
- Συμμετοχή σε δημόσιες εγγραφές
- Συναλλαγματικές ισοτιμίες

- Υπηρεσία ειδοποιήσεων (SMS, e-mail) για εντολές που εκτελέστηκαν ή δεν εκτελέστηκαν
- Υπόλοιπο συγκεκριμένης παρελθούσας ημερομηνίας

### **ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ**

- Αγγλική έκδοση υπηρεσιών e-Banking
- Αλλαγή /δέσμευση password
- Αποθήκευση κινήσεων συναλλαγών σε αρχείο csv ώστε να υπάρχει η δυνατότητα περαιτέρω αξιοποίησης των στοιχείων
- Δημιουργία, Διαχείριση & Αποτίμηση Εικονικών Χαρτοφυλακίων
- Μετοχών & Α/Κ
- Ενημέρωση για επενδυτές
- Ημερολόγιο χρήστη για τις συναλλαγές που έχει εκτελέσει μέχρι τρεις μήνες
- Ιστορικό παγίων εντολών
- Καθορισμός επιπέδων χρηστών νομικών προσώπων και διαφορετικών δικαιωμάτων πρόσβασης
- Πάγιες εντολές πίστωσης λογαριασμών ΕΤΕ
- Παραγγελία μπλοκ επιταγών και ιστορικό παραγγελιών

### **ΕΜΠΟΡΙΚΗ BANK**

- Αγγλική έκδοση υπηρεσίας e.Banking
- Διαθεσιμότητα ανεξάρτητα λειτουργικού συστήματος και/ή browser
- Δήλωση καρτών έκδοσης Emporiki Bank στους οργανισμούς Visa & MasterCard για ασφαλείς αγορές από το Internet (Υπηρεσία Emporiki Bank Secure)

- Δυνατότητα αλλαγής προσωπικών στοιχείων και κωδικού πρόσβασης
- Εμφάνιση «συνολικής θέσης» του πελάτη με την Τράπεζα
- Κατάσταση αγοραπωλησίας μετοχών
- Δυνατότητα παρακολούθησης προθεσμιακών καταθέσεων και άϋλων τίτλων
- Δήλωση απώλειας-κλοπής κάρτας
- Διαδραστική επίδειξη εφαρμογής (demo)
- Διαχείριση προσθαφαίρεσης λογαριασμών
- Δυνατότητα παραγγελίας μπλοκ επιταγών
- Δυνατότητα αποθήκευσης κινήσεων λογαριασμών σε αρχείο
- Δυνατότητα καθορισμού πολλαπλών εκπροσώπων επιχείρησης
- Διαχείριση ημερήσιου ορίου χρηματικών μεταφορών και συναλλαγών
- Διαχείριση παγίων εντολών (εισαγωγή νέας, μεταβολή, ανάκληση)
- Αποστολή προσωπικών μηνυμάτων
- Δυνατότητα καθορισμού διαφορετικών δικαιωμάτων πρόσβασης ανά εκπρόσωπο Επιχείρησης
- Παραλαβή κωδικού πρόσβασης από ATM
- Πολυγλωσσική εκτύπωση αποδεικτικού συναλλαγής
- Πληροφορίες για την ασφάλεια συναλλαγών
- Εταιρικά νέα
- Συναλλαγματικές ισοτιμίες
- Αγοραπωλησία παραγώγων (παρέχεται μέσω Emporiki Investment Bank)



- Δυνατότητα πληροφόρησης για το Διεθνές Εμπόριο (μέσω της υπηρεσίας Interex)

## **EFG EUROBANK ERGASIAS**

- Αποστολή προσωπικών μηνυμάτων
- Δελτίο τιμών εμπορευμάτων
- Δημιουργία, Διαχείριση & Αποτίμηση Εικ. Χαρτοφυλακίων Μετοχών & A/K
- Διεθνείς δείκτες
- Διενέργεια Δωρεάς σε κοινωφελείς οργανισμούς
- Δυνατότητα αποθήκευσης και εκτύπωσης στοιχείων (κινήσεις, παραστατικά, αποδεικτικά κ.λ.π.)
- Δυνατότητα ορισμού απεριόριστου αριθμού χρηστών με διαφορετικά δικαιώματα και εγκριτικά επίπεδα
- Εισαγωγή και διαχείριση αρ. λογαριασμών και αρ. πιστωτικών καρτών μέσω προσωπικών ευρετηρίων
- Έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών για κάθε χρήστη της υπηρεσίας
- Εμφάνιση «συνολικής θέσης» πελάτη
- Επίδειξη εφαρμογής e-banking (demo)
- Εταιρικά νέα
- Εταιρικές Πράξεις
- Ισολογισμοί & αριθμοδείκτες εισηγμένων εταιρειών
- Παρουσίαση online χρηματοοικονομικών νέων της αγοράς

- Συγκριτικά γραφήματα επενδυτικών προϊόντων
- Συμμετοχή σε δημόσιες εγγραφές
- Συναλλαγματικές ισοτιμίες
- Τηλεειδοποιήσεις μέσω SMS για μεταβολές μετοχών

### ΛΑΪΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

- Αποθήκευση πληροφοριών σε αρχείο excel ή κειμένου με δυνατότητα περαιτέρω αξιοποίηση των στοιχείων
- Αποστολή προσωπικών μηνυμάτων
- Επιλογή γλώσσας (Αγγλικά/Ελληνικά) και υποστήριξη των όλων λειτουργιών της και στις 2 γλώσσες

### NOVABANK

- Αίτηση αλλαγής πιστωτικού ορίου κάρτας
- Αλλαγή τρόπου πληρωμής πιστωτικής κάρτας
- Αποθήκευση κινήσεων σε αρχείο excel ή Microsoft Monet με δυνατότητα περαιτέρω αξιοποίησης και επεξεργασίας των στοιχείων
- Δημιουργία, Διαχείριση & Αποτίμηση Εικ. Χαρτοφυλακίων Μετοχών
- Δημόσιες Εγγραφές
- Δυνατότητα ονομασίας λογαριασμών
- Διαχείριση αποδεκτών για πληρωμές και μεταφορές
- Δυνατότητα επιλογής εταιρειών για χρήση της υπηρεσίας σαν μονής ή διπλής υπογραφής

- Εμφάνιση & εκτύπωση, μέσω internet, μηνιαίου statement, στο οποίο εμφανίζεται όλη η κίνηση του πελάτη αναφορικά με όλα τα προϊόντα που έχει στην τράπεζα
- Εμφάνιση της online δραστηριότητας, δηλ. κινήσεις του χρήστη στο internet banking με ιστορικό 6 μηνών
- Μισθοδοσία με δημιουργία ομάδας αποδεκτών
- Πλήρης διαχείριση των χρηστών εταιρείας από τον ειδικό εκπρόσωπο (δημιουργία, ανάθεση λογαριασμών και συναλλαγών, ξεκλείδωμα, αλλαγή κωδικών)
- Secure e-mail και διαχείρισή τους
- Συναλλαγματικές ισοτιμίες

## ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ

- Ανταλλαγή μηνυμάτων μέσω Internet Banking με την Τράπεζα
- Αποθήκευση κινήσεων σε αρχείο excel με δυνατότητα αξιοποίησης των στοιχείων
- Αποστολή κινήσεων λογαριασμών μέσω e-mail, φαξ ή ταχυδρομείου
- Αυτόματη ένταξη λογαριασμών και καρτών στο προφίλ εξουσιοδοτημένου χρήστη, που διενεργεί συναλλαγές για λογαριασμό του
- Δυνατότητα customization οθονών ιστορικού εντολών
- Δυνατότητα Supervisor (δηλ. δυνατότητα εξουσιοδοτημένου χρήστη να παρακολουθεί τις κινήσεις και των υπολοίπων εξουσιοδοτημένων χρηστών μίας συγκεκριμένης εξουσιοδότησης)

- Δυνατότητα χρήστη να ενεργεί (βάσει εξουσιοδότησης) με ένα μοναδικό σετ κωδικών
- Επιλογή ονομασίας λογαριασμών
- Επιπλέον κωδικός ασφαλείας για συναλλαγές άνω συγκεκριμένου ορίου, που ορίζεται από τον εκάστοτε πελάτη σε επίπεδο εξουσιοδότησης (ύπαρξη default ορίου Τράπεζας)
- Κοινοί κωδικοί για υπηρεσίες **Internet** και **Phone Banking** (σύντομα και **Mobile**)
- Ορισμός προκαθορισμένων δικαιούχων εμβασμάτων
- Ορισμός προεπιλεγμένων οθονών
  
- Παροχή δυνατότητας σε φυσικό ή νομικό πρόσωπο να εξουσιοδοτεί έναν ή περισσότερους χρήστες με εξατομικευμένα στοιχεία πρόσβασης (ως προς προσβάσιμους λογαριασμούς, δυνατές συναλλαγές και όρια ανά συναλλαγή)

## ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

- Αιτήσεις για προσωπικό καταναλωτικό δάνειο, πιστωτική κάρτα, μεταφορά υπολοίπου, **University Visa**, καταθετικό λογαριασμό
- Διαχείριση αιτήσεων
- Δυνατότητα εικαστικής παρέμβασης του πελάτη σύμφωνα με τις προτιμήσεις του (π.χ. αλλαγή χρώματος, γραμματοσειράς κ.λ.π.)
- Δυνατότητα διαφορετικών δικαιωμάτων συναλλαγών με διαφορετικά χρηματικά όρια μεταξύ των χρηστών
- Δυνατότητα καθορισμού διπλών υπογραφών ανά συναλλαγή

- Πληρωμή τιμολογίου μέσω CLA-αν είστε εισαγωγέας με υποχρεώσεις στο εξωτερικό πληρώστε τις υποχρεώσεις σας με μεταφορά στον ειδικό λογαριασμό **Collection Account**
- Προσφορές σε μη κυβερνητικές οργανώσεις με χρέωση τραπεζικού λογαριασμού
- Υπηρεσία τηλε-ειδοποιήσεων winbank alert για πληρωμές & χρηματιστηριακές συναλλαγές μέσω sms, e-mail, τηλεφωνήματος από τραπεζικό εκπρόσωπο

Έτσι λοιπόν οι πολίτες πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους από το σπίτι ή το γραφείο. Κάθε συναλλαγή ολοκληρώνεται σε λιγότερο από ένα λεπτό. Δεν χρειάζεται να περιμένουν την επόμενη εργάσιμη μέρα και το κυριότερο τέλος της αναμονής στην ουρά. Το μόνο που είναι απαραίτητο είναι ένας υπολογιστής με πρόσβαση στο Internet και οι συναλλαγές διεκπεραιώνονται σε ένα οικείο περιβάλλον.

The screenshot shows the Eurobank website interface in Microsoft Internet Explorer. The page is titled "OnLine Υπηρεσίες" (Online Services). On the left, there is a login section with fields for "Αριθμός Κάρτας ή Username" and "Password", and a "ΕΙΣΟΔΟΣ" (Login) button. Below the login section, there are links for "Νέα διάκριση για το e-Banking", "Οδηγίες Ασφαλείας", and "Εφαρμογή Νέων Προμηθειών για πληρωμές Ι.Κ.Α., Τ.Ε.Β.Ε. και Φ.Π.Α.". In the center, there are three main sections: "e-Banking για Ιδιώτες" (Private Banking), "e-Banking για Επιχειρήσεις" (Business Banking), and "m-Banking". Each section provides information about services and includes links for "Αίτηση Εγγραφής", "Πληροφορίες", and "Οδηγός Χρήσης". On the right, there is a "Γενικός Δείκτης" (General Index) section with two line graphs showing market trends. Below the graphs, there is a table titled "Η Αγορά την 31/05/2005" (The Market on 31/05/2005) with the following data:

Symbol	Value	Change
Γενικός Δείκτης	2,978.80	0.03%
Δείκτης Τραπεζών	6,586.33	-0.36%
EPSI50	1,230.14	0.14%
Eurobank	25.20	-0.63%

At the bottom of the page, there is a "Σύμβολο:" (Symbol) field and a "Ξένα Χρηματιστήρια-Προηγ. Κλείσιμο" (Foreign Exchanges - Previous Close) table with the following data:

Index	Value	Change
Dow Jones (Νέα Υόρκη)	10,542.55	0.05%
S&P 500	1,198.78	0.10%
NASDAQ.com (Νέα)		

## 2.4 ΘΕΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Κάθε Τράπεζα που χρησιμοποιεί το e-banking, αντιμετωπίζει διάφορες απειλές από καταστάσεις όπως επιθέσεις που διενεργούνται από άτομα όπως hackers, crackers και εσωτερικούς εισβολείς. Αυτές τις ενέργειες τις πραγματοποιούν είτε γιατί είναι δυσαρεστημένοι από τις παροχές της τράπεζας ή του συστήματος γενικότερα, είτε γιατί χρηματίστηκαν από ανταγωνιστές.

Αυτές οι απειλές και οι επιθέσεις μπορεί να είναι :

- Υποκλοπή απόρρητων πληροφοριών

- Κατάρρευση του συστήματος από επιθέσεις Denial-of-service, (οι εισβολείς μπορούν να γεμίσουν το σύστημα με εκατομμύρια αιτήσεις και να το οδηγήσουν στην κατάρρευση).
- Ιοί που μπορούν να καταστρέψουν κάποια αρχεία ή ολόκληρο το σύστημα

**Τα απόρρητα δεδομένα μπορεί να καταλήξουν σε λάθος χέρια. Αυτού του είδους οι υποκλοπές θεωρούνται παράνομες.**

Έτσι οι υποκλοπές υπάρχει πιθανότητα να έχουν ως φυσικό επακόλουθο τις εξής απώλειες :

- ∅ Μείωση φήμης και πελατείας
- ∅ Συρρίκνωση μεριδίου αγοράς
- ∅ Μείωση τιμής μετοχής

Συνεπώς η τράπεζα προκειμένου να διασφαλίσει από τη μια τους πελάτες της (που κάνουν χρήση e-banking) και από την άλλη τον εαυτό της, προσφέρει πολλά και σίγουρα μέτρα ασφάλειας.

## **2.4.1 Μέτρα ενάντια των εισβολών και χαρακτηριστικά ασφαλών Ελληνικών τραπεζών:**

➔ Κάθε τράπεζα έχει προμηθευτεί ψηφιακό πιστοποιητικό αυθεντικότητας παρουσίας της στο Διαδίκτυο, από μεγάλους διεθνούς κύρους οργανισμούς που εκδίδουν αυτό το πιστοποιητικό, όπως η «Verisign».

Το πιστοποιητικό εμφανίζεται στον χρήστη κάθε φορά που επισκέπτεται την ιστοσελίδα εισόδου του συστήματος και είναι διαθέσιμο, μέσω του κατάλληλου εικονιδίου, όσο ο χρήστης χρησιμοποιεί την εφαρμογή.

➔ Η τράπεζα παρέχει στο άτομο που επιθυμεί να κάνει χρήση του e-banking, κάποιους μυστικούς κωδικούς, οι οποίοι παρέχουν ασφαλή αναγνώριση και ταυτοποίηση του πελάτη :

1. Κωδικός Ταυτότητας (UserID): αποτελεί την ταυτότητα του χρήστη για την είσοδο του στο Internet Banking.
2. Μυστικός Κωδικός Αναγνώρισης (Password): μαζί με το UserID, αναγνωρίζει τον συγκεκριμένο πελάτη-χρήστη και επιτρέπει την πρόσβαση του στο σύστημα.

Κατά την πρώτη χρήση του, ζητείται από το χρήστη, να αντικαταστήσει τον Μυστικό Κωδικό Αναγνώρισης με αριθμό της επιλογής του και να τον απομνημονεύσει. Εάν παραμένει αμετάβλητος για κάποιο χρονικό διάστημα, το σύστημα θα του ζητήσει να τον αλλάξει υποχρεωτικά.

Για τις εγχρήματες συναλλαγές και τις συναλλαγές ασφαλείας απαιτείται επιπλέον και η χρήση των κωδικών:



1. Αριθμός Αυθεντικότητας Συναλλαγής (TAN): αντικαθιστά την υπογραφή του χρήστη και επιβεβαιώνει την ολοκλήρωση της ορθότητας των συναλλαγών
2. Αριθμός Επιβεβαίωσης Συναλλαγής (CHECK): επιβεβαιώνει από την πλευρά της τράπεζας την πραγματοποίηση των συναλλαγών

➔ Firewalls ή Detection System: Είναι σύστημα υλικού και λογισμικού (hardware και software) τα οποία απομονώνουν το σύστημα από τον έξω κόσμο. Δηλαδή, ελέγχονται τα δεδομένα που εισέρχονται και εξέρχονται από το σύστημα.

Σε θέματα φυσικής ασφάλειας πρόσβαση στο σύστημα της υπηρεσίας έχει δοθεί μόνο σε εξουσιοδοτημένους λειτουργούς της τράπεζας.

➔ Η χρήση κρυπτογραφίας εξασφαλίζει ότι οι πληροφορίες που ανταλλάσσονται μεταξύ του συστήματος του χρήστη και του συστήματος του e-banking παραμένουν εμπιστευτικές και δεν μπορούν να υποκλαπούν. Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές που πραγματοποιούνται προστατεύονται με τον μέγιστο βαθμό κρυπτογράφησης που χρησιμοποιείται παγκοσμίως γι' αυτό το σκοπό. Κάθε τράπεζα χρησιμοποιεί το πρωτόκολλο Secure Sockets Layer (SSL) για τη διαχείριση της συνόδου και των 128-bit κρυπτογραφικών κλειδιών.

➔ Παρακολούθηση Συστημάτων –Διενέργειας Συνεχών Ελέγχων Διάγνωσης Ασφάλειας και Ηλεκτρονικής Απάτης : Υπάρχει συνεχής παρακολούθηση των συστημάτων ούτως ώστε να διασφαλίζεται στο μέγιστο βαθμό η ασφάλεια και η εμπιστευτικότητα. Γίνεται συνεχής έλεγχος της αυθεντικότητας της επικοινωνίας μεταξύ του PC του χρήστη και του κεντρικού συστήματος. Σε οποιαδήποτε διαταραχή ή παρεμβολή στην επικοινωνία , η συναλλαγή διακόπτεται άμεσα και η επικοινωνία

PC –κεντρικού συστήματος πρέπει να αποκατασταθεί από την αρχή.

➔ Αυτόματη αποσύνδεση: Η παραμονή του χρήστη για χρόνο μεγαλύτερο των 5 ή των 10 λεπτών χωρίς να διεκπεραιώνεται καμία συναλλαγή (ανενεργό ποντίκι), διακόπτεται και το σύστημα επιστρέφει αυτόματα στην αρχική σελίδα, όπου θα πρέπει να ξαναδώσει τους μυστικούς κωδικούς του.

Με αυτό τον τρόπο το σύστημα εμποδίζει την αποκάλυψη των στοιχείων του σε τρίτα άτομα σε περίπτωση που θα απομακρυνθεί για λίγο από τον υπολογιστή του.

➔ Αυτόματη φραγή στην πρόσβαση: Για την ασφάλεια του χρήστη ,η τέταρτη προσπάθεια εισαγωγής λανθασμένων μυστικών κωδικών, προκαλεί αυτόματα φραγή στην πρόσβαση του χρήστη στο σύστημα **Internet Banking** και θα πρέπει να επικοινωνήσει με την τράπεζα.

➔ Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα: Η συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων και στοιχείων του λογαριασμού του χρήστη ,γίνεται από την τράπεζα με τη μέγιστη προσοχή και μόνο στο μέτρο που κρίνεται αναγκαίο για τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Η τράπεζα μεριμνά διαρκώς για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων, σε συμμόρφωση με νόμους , εγκυκλίους και οδηγίες που εκδίδονται τόσο από την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων όσο και από οποιαδήποτε άλλη εθνική ή κοινοτική αρχή.

➔ Security Token: Η Εγνατία Τράπεζα, δίνει τη δυνατότητα σε όσους επιθυμούν να έχουν πρόσβαση στο **e-banking** να χρησιμοποιούν μια ηλεκτρονική συσκευή δημιουργίας κωδικών πρόσβασης μιας χρήσης. Η συσκευή αυτή χρησιμοποιείται για πιστοποίηση των συναλλαγών του χρήστη μέσω **Internet**. Δημιουργεί κωδικούς πρόσβασης με το πάτημα ενός κουμπιού.

Ο χρήστης ,διασφαλίζεται ότι κανείς τρίτος δε θα μπορεί να έχει πρόσβαση στους λογαριασμούς και τις ηλεκτρονικές συναλλαγές του ακόμα και στην περίπτωση που περιέλθουν σ'αυτόν το username και το pin, διότι είναι απαραίτητο να χρησιμοποιηθεί ένας κωδικός μιας χρήσης , που παράγεται με τη χρήση της συσκευής αυτής.



Οι Ελληνικές τράπεζες, δίνουν μεγάλη σημασία στα θέματα ασφάλειας. Έτσι λοιπόν οι περισσότερες χρησιμοποιούν όλα τα πιο πάνω στοιχεία.

Η μόνη διαφορά είναι ότι στην Εθνική τράπεζα, χρησιμοποιούνται μόνο οι αριθμοί TAN και CHECK, σε αντίθεση με τις άλλες τράπεζες και ότι μόνο η Εγνατία χρησιμοποιεί το Security Token.

## **2.5 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ (ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ)**

- § Εξοικονομούν χρόνο, χωρίς να απαιτείται η παρουσία τους στην Τράπεζα.
- § Πραγματοποιούν με ασφάλεια τις συναλλαγές τους από το δικό τους χώρο (γραφείο, οικία, κτλ).
- § Απολαμβάνουν άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση.

- § Υπάρχει η δυνατότητα να επιλέξουν μέσα από πληθώρα εναλλακτικών προτάσεων και λύσεων.
- § Χαμηλό έως μηδενικό κόστος διεκπεραίωσης Τραπεζικών Συναλλαγών.
- § Δυνατότητα διενέργειας σύγχρονων Τραπεζικών / Χρηματιστηριακών Συναλλαγών υπό τις καλύτερες τεχνολογικά συνθήκες.
- § Προσφέρει 24 ώρες την ημέρα και 7 ημέρες την εβδομάδα υπηρεσίες, εφόσον μπορούν να έχουν πρόσβαση στο On-line.
- § Δίνει τη δυνατότητα να ταξιδεύουν ελεύθερα χωρίς να ανησυχούν για το εάν θα έχουν πρόσβαση στο λογαριασμό τους.
- § Η ταχύτητα συναλλαγών με το On-line είναι συνήθως γρηγορότερη από εκείνη των ATM.
- § Υπάρχουν εργαλεία στο (site) με σκοπό να βοηθήσουν στις ανάγκες και επιθυμίες του πελάτη.

## **2.6 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ**

- § Μερικές φορές προκειμένου να εγγραφούν στην Υπηρεσία μπορεί να πάρει αρκετό χρόνο να αποκτηθεί ένας κωδικός πρόσβασης.
- § Μπορεί να πάρει αρκετό διάστημα για να μάθει ο πελάτης να “ταξιδεύει” γύρω από το On-line σύστημα.
- § Αλλαγές που ίσως να κάνει η Τράπεζα στο (site) μπορεί να προκαλέσει σύγχυση ή καθυστερήσεις.

- § Οι πελάτες μπορεί να ανησυχούν για την ασφάλεια ή την ακρίβεια.
- § Υπάρχουν πάντα ερωτήσεις και αμφιβολίες για το αν έχει γίνει η συναλλαγή ή όχι.
- § Υπάρχει περίπτωση το σύστημα να είναι μπλοκαρισμένο ή να έχει μεγάλη κίνηση μια συγκεκριμένη στιγμή και η εισαγωγή στο On-line να μην είναι δυνατή.

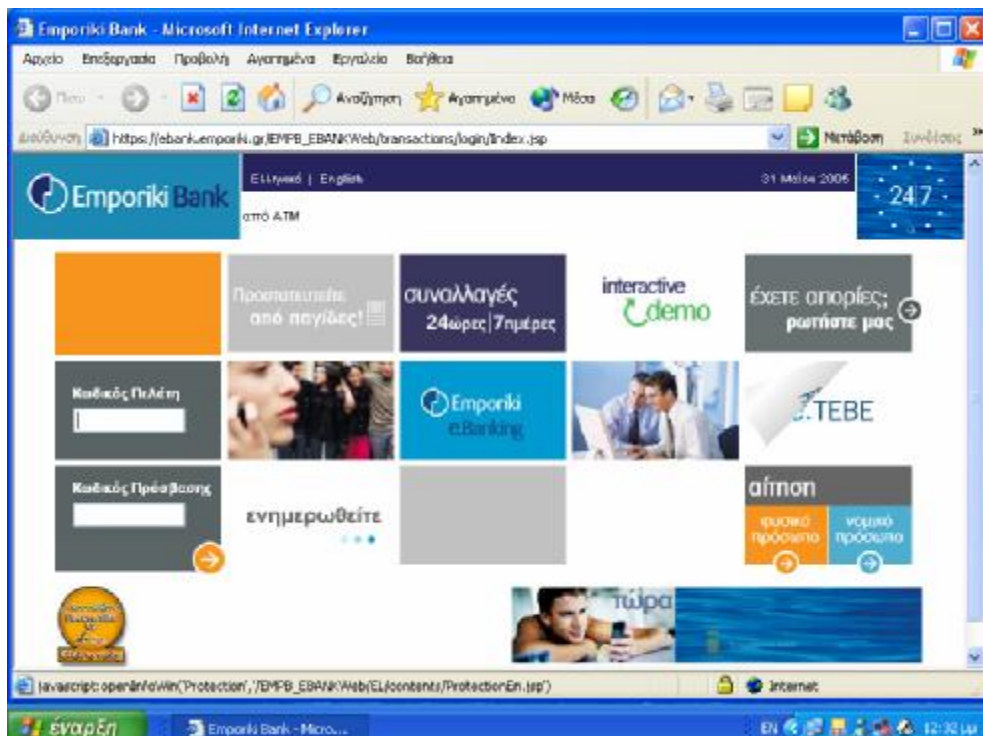
## **2.7 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ (ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ)**

- § Οι μικρές όσο και οι μεγάλες επιχειρήσεις θα ωφεληθούν από το Internet-Banking.
- § Θα διαχειρίζονται το ταμείο και τους λογαριασμούς τους σε πραγματικό χρόνο.
- § Θα ελαχιστοποιήσουν το χρόνο που απαιτείτε για να εκτελέσουν τις Τραπεζικές τους συναλλαγές και θα τον αφιερώσουν στους πελάτες τους.
- § Θα πετύχουν μείωση των αμοιβών που πληρώνουν για διάφορες Τραπεζικές Υπηρεσίες.

Βέβαια παρά τα μεγάλα πλεονεκτήματα που έχει το e-banking δεν έχει και την αντίστοιχη αποδοχή από τις επιχειρήσεις. Ο βασικότερος λόγος είναι ότι πολλοί θεωρούν την ασφάλεια που προσφέρει πολύ περιορισμένη.

## 2.8 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ (ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ)

- § Βελτίωση του προφίλ της Τράπεζας με την προσφορά υψηλών standards.
- § Επέκταση των δικτύων διανομής με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος.
- § Χαμηλό κόστος προβολής της Τράπεζας και προώθησης των προϊόντων της.
- § Η εξοικονόμηση κόστους ενημέρωσης και εξυπηρέτησης πελατείας στο κατάστημα.
- § Προσέλκυση νέας πελατείας και διατήρηση της ήδη υπάρχουσας μέσω της παροχής ποιοτικά αναβαθμισμένων υπηρεσιών και ταχύτατης εξυπηρέτησης.
- § Προσφέρουν μία μεγάλη ποικιλία καλά σχεδιασμένων προϊόντων και υπηρεσιών.
- § Προσφέρουν μία πιο φιλική εξυπηρέτηση στο σπίτι ή στο γραφείο των πελατών τους.



### **3.VOICE BANKING**

Το **voice banking** είναι η τεχνολογία αναγνώρισης ομιλίας, η οποία αποτελεί τη βάση για ένα αυτόματης παροχής τραπεζικών πληροφοριών και υπηρεσιών μέσω τηλεφώνου.

Η φωνή είναι το πιο φυσικό μέσο επικοινωνίας του ανθρώπου. Η φυσική αυτή τάση του ανθρώπου να επικοινωνεί και να εκφράζει τα συναισθήματα του, έχει οδηγήσει τους επιστήμονες στο να καταναλώσουν πολύ χρόνο παγκόσμιας ερευνητικής δραστηριότητας στο χώρο της Τεχνολογίας φωνής, με κύριο στόχο οι μηχανές να αναγνωρίζουν, να καταλαβαίνουν και να συνθέτουν ανθρώπινη ομιλία.

Από τις αρχές του 20<sup>ου</sup> αιώνα, η τεχνολογία στην προσπάθεια της να δημιουργήσει μηχανές χρήστη, αναζητούσε τρόπους να χρησιμοποιήσει τη Φωνή ως μέσο επικοινωνίας του ανθρώπου. Σήμερα, μέσω της Τεχνολογίας Αναγνώρισης Ομιλίας αυτό είναι πλέον εφικτό.

Ο συνδυασμός της Τεχνολογίας Αναγνώρισης Ομιλίας με το τηλέφωνο, το οποίο αποτελεί σημαντικό προσφιλέστερο κανάλι επικοινωνίας, οδήγησε σε ένα αυτόματο σύστημα επικοινωνίας ανθρώπινης όπου απλά με ένα τηλέφωνο, πραγματοποιείται προφορική επικοινωνία, χωρίς να απαιτείται χρήση πλήκτρων ή χρήση ειδικού εξοπλισμού.

Η ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ είναι η πρώτη Τράπεζα στην Ελλάδα η οποία χρησιμοποιεί την Τεχνολογία Ομιλίας για την παροχή Τραπεζικών πληροφοριών και Υπηρεσιών, μέσω τηλεφώνου. Έτσι κατά το σύστημα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, όπου ο χρήστης θα πρέπει να πληκτρολογεί κάθε φορά έχει προχωρήσει σε αυτό που θέλει να κάνει.

### **3.1 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ VOICEBANKING**

- § 24ωρη πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες
- § Ευκολία χρήσης. Απλώς ο χρήστης εκφράζει το αίτημα του και αναλαμβάνει τα υπόλοιπα η τεχνολογία του **Voice Banking**.
- § Μείωση του χρόνου αναμονής. Εξυπηρέτηση άμεσα.
- § Απόλυτη ανωνυμία στις συναλλαγές. Οι συναλλαγές πραγματοποιούνται χωρίς επέμβαση από άνθρωπο – χρήστη.
- § Αξιοπιστία στις συναλλαγές. Η χρήση του συστήματος περιορίζει σημαντικά την πιθανότητα λάθους ακόμα και στις πιο σύνθετες συναλλαγές.
- § Απόλυτη διαφάνεια. Καταγράφονται όλες οι συναλλαγές.



## **3.2 Τραπεζικές Συναλλαγές & Ενημέρωση**

### **Ενημερώσεις για :**

- § Καταναλωτικά και στεγαστικά δάνεια
- § Πιστωτικές κάρτες
- § Καταθετικά προϊόντα της Τράπεζας
- § Την Ηλεκτρονική Τραπεζική
- § Τα υπόλοιπα των λογαριασμών
- § Την κίνηση των λογαριασμών \*
- § Το υπόλοιπο της πιστωτικής κάρτας
- § Το μετοχικό χαρτοφυλάκιο
- § Τις ισοτιμίες συναλλάγματος\*

\*και αν ζητηθούν αποστέλλονται ταχυδρομικώς, με fax ή με e-mail

### **Πληρωμές :**

- § Λογαριασμό πιστωτικών καρτών
- § Λογαριασμό πιστωτικών καρτών τρίτων
- § Δόσεις δανείων

§ Λογαριασμούς ΟΤΕ. ΔΕΗ, TIM, VODAFONE

§ ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ

**Μεταφορές χρημάτων :**

§ Μεταξύ των λογαριασμών του ίδιου προσώπου

§ Σε λογαριασμό τρίτου

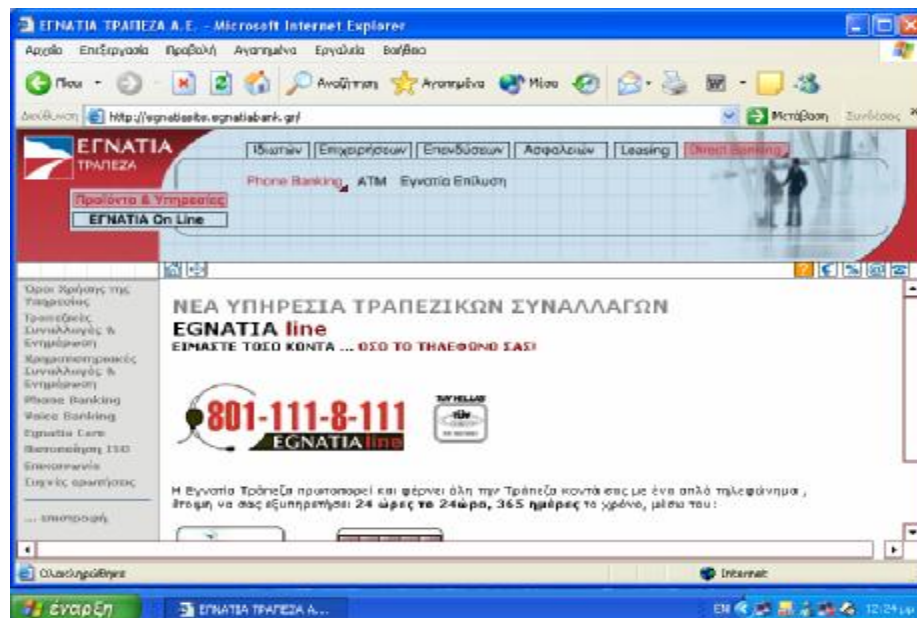
**Και ακόμα:**

§ Υπάρχει η δυνατότητα για σύνδεση με συγκεκριμένα στελέχη της Τράπεζας ή με καταστήματα

§ Υπάρχει η δυνατότητα αλλαγής κωδικού

## 4.PhoneBanking

Η υπηρεσία PhoneBanking (πρώην BANKTEL) παρέχει στους πελάτες της τη δυνατότητα ενημέρωσης για τα υπόλοιπα μέχρι 2 τραπεζικών λογαριασμών, ενός ταμειευτηρίου και ενός τρεχούμενου που τηρούνται στην εκάστοτε τράπεζα καθώς και για τα υπόλοιπα των πιστωτικών καρτών από οποιαδήποτε τηλεφωνική συσκευή, 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα.



### 4.1 Ποιες υπηρεσίες παρέχει

Η υπηρεσία PhoneBanking μέσω του συστήματος αυτοματοποιημένης απόκρισης παρέχει σε 24ωρη βάση τη δυνατότητα ενημέρωσης:

1. Για χρεωστική κάρτα:

- Το υπόλοιπο των λογαριασμών ταμειευτηρίου και τρεχούμενου που είναι συνδεδεμένη με την κάρτα. Στην περίπτωση της κάρτας π.χ. Debit ( της Εμπορικής ), ο ένας από τους ανωτέρω δύο λογαριασμούς είναι αυτός που δηλώνεται ως κύριος.

## 2. Για πιστωτική κάρτα:

- Το τρέχον υπόλοιπο της κάρτας.
- Το υπόλοιπο του τελευταίου statement και την ημερομηνία έκδοσής του.
- Την ελάχιστη καταβολή καθώς και την τελευταία ημερομηνία πληρωμής.
- Τα υπόλοιπα καταθετικών λογαριασμών (έως δύο) που είναι συνδεδεμένοι με την κάρτα

Επίσης παρέχει τη δυνατότητα άμεσης απενεργοποίησης της κάρτας, σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής.

## **4.2 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ**

- Εξοικονόμηση χρόνου: Δεν απομακρύνεται από το σπίτι ή το γραφείο.
- Ευκολία στη χρήση: Καλεί από το προσωπικό του τηλέφωνο (σταθερό ή κινητό) χωρίς ειδικές γνώσεις και πολύπλοκες διαδικασίες.
- Ασφάλεια: Πληκτρολογεί τον προσωπικό τηλεκωδικό του.

- Άμεση επικοινωνία: Υπάρχει πάντα ένας εκπρόσωπος της τράπεζας, πρόθυμος να τον εξυπηρετήσει όλο το 24ωρο, 7 μέρες την εβδομάδα.

### **4.3 ΑΣΦΑΛΕΙΑ**

Η υπηρεσία PhoneBanking είναι απόλυτα ασφαλής. Με την πληκτρολόγηση του αριθμού της κάρτας του πελάτη και την εισαγωγή του μυστικού τηλεκωδικού που μόνο ο πελάτης γνωρίζει, αποκτά πρόσβαση στην υπηρεσία και ενημερώνεται για τα υπόλοιπα των συνδεδεμένων λογαριασμών του.

Επιπλέον ο μυστικός τηλεκωδικός παρέχεται και μόνο από τα ATM των τραπεζών και ισχύει για την αντίστοιχη κάρτα και μόνο.

## **5.ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ ΟΜΟΛΟΓΑ (E-Bonds)**

Τον Αύγουστο του 2000, η Dow Chemical ,μία επιχείρηση με έδρα της στην Αμερική, έγινε η πρώτη μη χρηματοοικονομική επιχείρηση που πουλούσε ομόλογα της άμεσα στους επενδυτές της μέσω ενός e-χρηματιστηρίου. Οι επιχειρήσεις των χρηματιστών είχαν ήδη επαναστατήσει χρησιμοποιώντας τους on-line χρηματιστές και τα ηλεκτρονικά δίκτυα επικοινωνίας. Οι ιδρυτές της εταιρείας περίμεναν να πάρουν όλα τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν για τις μετοχές και τα ομόλογά τους. Χάρη στην εξάπλωση του εύρους χειρισμού των ομολόγων , η αύξηση του κεφαλαίου ήταν μια δύσκολη πρόταση on-line or off. Οι ιδρυτές των υπολοίπων εταιρειών αποφάσισαν ότι σε μια κακή αγορά, θα ήταν καλύτερα αν έμεναν εκτός και άφηναν τους αναδόχους χρηματιστηριακής ένταξης της Wall Street να αποτιμούν τις συναλλαγές, από ότι αν έμπαιναν στην ανοιχτή αγορά.

Οι τράπεζες της Wall Street αισθάνθηκαν να χάνουν αρκετή από τη δύναμη και τα κέρδη τους. Πολλοί ιδρυτές εταιρειών θα αποφασίσουν ότι πολλά βασικά σημεία δεν αποτελούν σημαντικές αιτίες, τέτοιες που να τους οδηγήσουν να χαλάσουν τις σχέσεις τους με τους τραπεζικούς επενδυτές. Αλλά μακροπρόθεσμα οι δεσμοί με τα Internet χρηματιστήρια ομολόγων , κυρίως για πάρα πολύ απλά δάνεια επενδύσεων, θα έσωζε τους ιδρυτές εταιρειών από ένα αρκετά σημαντικό χρηματικό ποσό.

## **5.1 Τα E-Bonds και τα Dutch Auctions**

### **Χρηματιστήρια Ομολόγων**

Το πρώτο εταιρικό ομόλογο που εμφανίστηκε ως ένα 'Internet ομόλογο' ή 'e-ομόλογο' , εκδόθηκε από την εταιρεία Ford Motor Credit στις αρχές του 2000. Η πρόσφατα για ομόλογα τριετούς διάρκειας λειτούργησε όπως και η αγορά των παραδοσιακών ομολόγων, εκτός από το γεγονός ότι τα prospectus προβάλλονταν στο Internet και κάποια αποστέλλονταν μέσω e-mail . Τα ομόλογα, ωστόσο που τέθηκαν σε κυκλοφορία τιμολογήθηκαν και πάλι από το γενικό διευθυντή της εταιρείας και όχι αποκλείστηκα από τους επενδυτές εκείνους που αγόρασαν τα ομόλογα.

Ακολούθησε η κυκλοφορία αρκετών ακόμη ομολόγων μέσω Internet , σε λίγες μόνο όμως περιπτώσεις η τιμολόγηση τους όσο και η κατανομή τους έγιναν μέσω e-χρηματιστηρίου ομολόγων.

Οι επενδυτές ζητούν ένα συγκεκριμένο αριθμό ομολόγων δίνοντας μια συγκεκριμένη τιμή. Οι καλύτερες προσφορές γίνονται δεκτές στα ποσά που ζητούνται, μέχρι που μια ξεκάθαρη τιμή τίθεται για όλη την κυκλοφορία των ομολόγων. Όλοι οι επενδυτές που έχουν πετύχει παίρνουν τα ομόλογα που έχουν ζητήσει στη συγκεκριμένη τιμή. Αυτό που κάνει την αγορά των e-ομολόγων επαναστατική είναι ότι η αγορά θέτει την τιμή.

## **6. Ηλεκτρονικό Χρηματιστήριο**

Οι «on-line χρηματιστηριακές συναλλαγές» αφορούν τις χρηματιστηριακές εταιρείες, μέσω των οποίων οι χρηματιστηριακές εντολές μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω του Internet με χαμηλές προμήθειες.

Οι χρηματιστηριακές συναλλαγές αποτέλεσαν το βασικό στοιχείο για τη χρήση του Internet στην καθημερινή ζωή. Η ταχύτητα, η τήρηση βάσης δεδομένων και οι μοναδικές παρακολούθησης χαρτοφυλακίων και αναλύσεων αποτελούν την αιχμή του δόρατος για τις χρηματιστηριακές υπηρεσίες. Η χρηματοοικονομική άποψη του Internet αφορά συμβουλευτικές υπηρεσίες επενδύσεων και παρακολούθηση της πορείας των συναλλαγών.

Πολλές εταιρίες παρέχουν τη δυνατότητα on-line σύνδεσης με το Χρηματιστήριο και δίνουν στους πελάτες τη δυνατότητα για πλήρη έλεγχο των χαρτοφυλακίων τους και άμεση δυνατότητα για εντολές.

Υπάρχουν και αρκετές Internet υπηρεσίες για το ευρύτερο κοινό. Έτσι σε πολλά Web sites μπορεί κάποιος να ενημερωθεί για τις τιμές κλεισίματος των μετοχών μετά το τέλος της συνεδρίασης ή ακόμα και screen savers να παρακολουθήσει την εξέλιξη μετοχών στο πρόσφατο παρελθόν. Έχουν δημιουργηθεί ακόμα και οι οποίοι παρουσιάζουν τις τιμές των μετοχών ή την πορεία βασικών δεικτών κλάδων.

Το δίκτυο αντικαθιστά συνεπώς πλήρως μία οικονομική εφημερίδα και μάλιστα με αρκετές ώρες διαφορά.

Η ενημέρωση που παρέχει η εκάστοτε χρηματοοικονομική εταιρία στους πελάτες της συνήθως περιλαμβάνει την αποστολή μηνυμάτων fax. Η αποστολή των fax αυτών πλέον είτε έχει



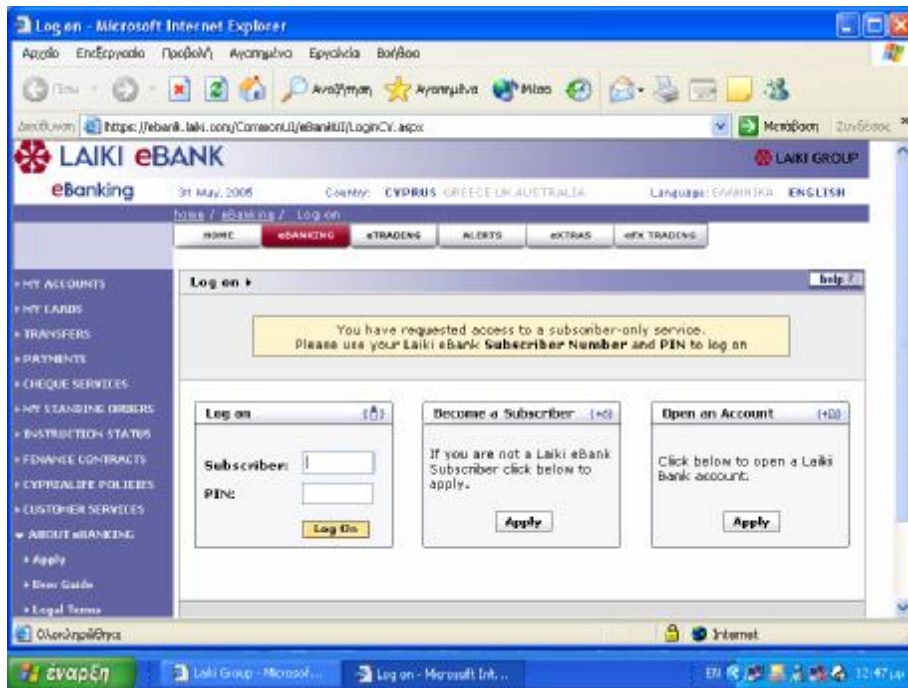
αντικατασταθεί με e-mail είτε περνά μέσα από ηλεκτρονικά συστήματα αποστολής, τα οποία μπορούν σήμερα να είναι συνδεδεμένα με βάσεις δεδομένων που λειτουργούν εν μέρει και στο Internet.

Η προσφορά του Internet αφορά στην επικοινωνιακή βάση, στην ταχύτητα ενημέρωσης και στη δημιουργία αρχείων. Επιπλέον η διατήρηση μέσω Internet στοιχείων που αφορούν στο προσωπικό χαρτοφυλάκιο κάθε χρήστη επιτρέπει τη δημιουργία εξατομικευμένων αναλύσεων, οι οποίες παλαιότερα ήταν εφικτές με πολύ μεγαλύτερο κόπο και κόστος.

Αλλά η πραγματική δύναμη του Internet στο να αλλάξει τον τρόπο που οι άνθρωποι επενδύουν και να τους επιτρέψει να εξοικονομήσουν ακόμη περισσότερα χρήματα, βρίσκεται στη δημιουργία ενός αυτοματοποιημένου, κεντρικού Internet χρηματιστηρίου. Τέτοιου είδους συναλλαγές θα ελαχιστοποιούσαν τους επαγγελματίες χρηματιστές και θα μείωνε και άλλο τα κόστη των χρηματιστηριακών συναλλαγών.

Από την τεχνολογική / πρακτική σκοπιά, το μόνο που χρειάζεται κάποιος είναι ένας Internet λογαριασμός και η συνδρομή σε κάποια σχετική υπηρεσία, αν επιθυμεί ειδικές συμβουλευτικές υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις διακίνησης χρημάτων ή εντολών για αγορές σε χρηματιστήρια απαιτείται η τήρηση κάποιων αρχικών ενεργειών για την ενεργοποίηση ενός λογαριασμού.

Η πρόσβαση σε πολλές αγορές, οι πολλαπλές συναλλαγματικές ισοτιμίες, και τα άλλα μέσα εκτέλεσης χρηματιστηριακών εντολών αποτελούν σημαντικούς παράγοντες. Επιπλέον, ένα καλά οργανωμένο ηλεκτρονικό χρηματιστήριο, το οποίο ασχολείται και με θέματα ασφαλείας μπορεί να έχει ένα λαμπρό μέλλον.



## **7. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ**

Τα τελευταία χρόνια οι χρήστες του Internet στην Ελλάδα έχουν πολλαπλασιαστεί σημαντικά. Ωστόσο, το e-banking δεν έχει περάσει στη συνείδηση του Έλληνα λόγω της ανεπαρκούς πληροφόρησης για τις δυνατότητες του και της αντίληψης ότι δεν είναι ένα ασφαλές περιβάλλον.

Η Εγνατία τράπεζα ήταν η πρώτη που προσέφερε στους Έλληνες καταναλωτές τη δυνατότητα διεκπεραίωσης τραπεζικών συναλλαγών μέσω Internet ,αλλά άρχισε να λειτουργεί μια πιο ολοκληρωμένη πρόταση που προσφέρει real-time ενημέρωση και on-line εκτέλεση εντολών στο Χ.Α.Α. με ταυτόχρονη σύνδεση του τραπεζικού λογαριασμού.

Σήμερα, αυτές τις υπηρεσίες προσφέρουν επίσης η τράπεζα Πειραιώς, η Alpha Bank, η Eurobank, η Εθνική, η Εμπορική και η Λαϊκή τράπεζα.

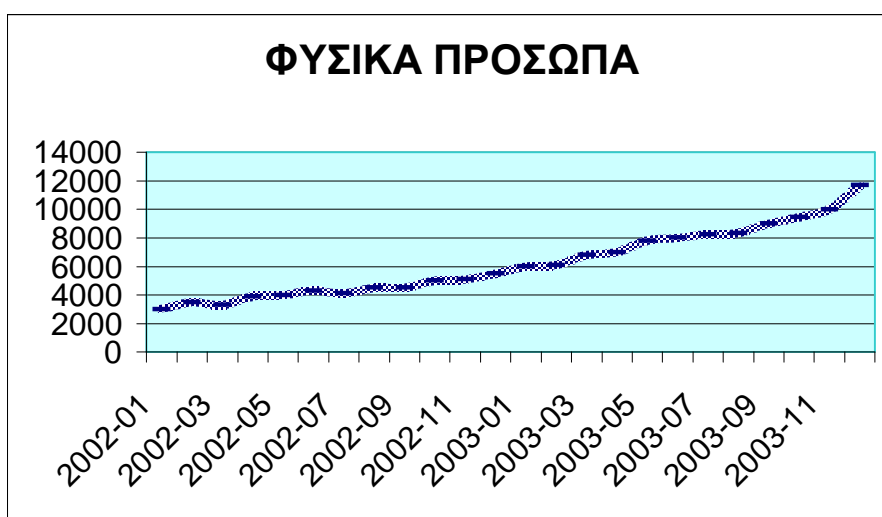
Οι τράπεζες, μέσω των συνεχών προσπαθειών τους, κατόρθωσαν να πετύχουν την προώθηση του e-banking με μεγάλη επιτυχία. Χρόνο με το χρόνο, παρατηρείται αύξηση στον αριθμό των πελατών που ενδιαφέρονται για αυτήν την υπηρεσία (που αγγίζει περίπου το 52%στις μικτές τράπεζες και το 150%στις μεγάλες τράπεζες), αλλά και αύξηση του όγκου των συναλλαγών που πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά. Καθημερινά, πραγματοποιούνται όλο και περισσότερες νέες συνδέσεις.

Όμως, πέρα από τις συνηθισμένες συναλλαγές, έχουν αυξηθεί και οι χρηματιστηριακές πράξεις. Οι χρήστες του e-banking συνεχώς προβαίνουν στη διαδικασία αγοράς ή πώλησης μετοχών ή οποιαδήποτε άλλης πράξης που αφορά το χρηματιστήριο.

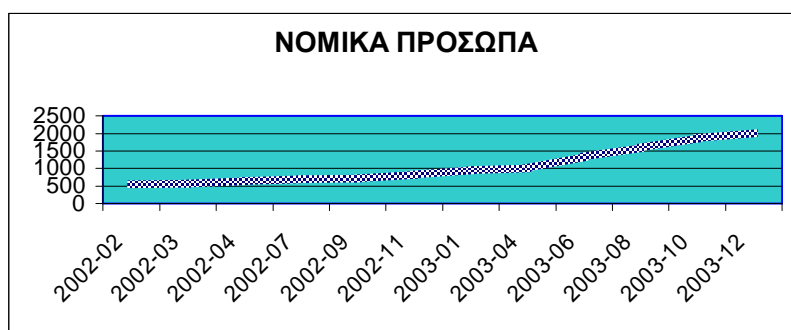
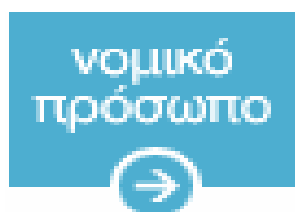
Επίσης, έχει αυξηθεί και η συναλλαγή που γίνεται μέσω του e-χρηματιστηρίου ομολόγων, από όπου δίνεται η δυνατότητα οι

χρήστες είτε να ζητούν ,είτε να προσφέρουν ομόλογα σε συγκεκριμένη τιμή και να αποσκοπούν στο κέρδος.

## **ΧΡΗΣΤΕΣ Ε-BANKING ΣΤΗΝ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ**



ΠΗΓΗ:Εμπορική bank. Κέντρο Υποστήριξης Εναλλακτικών Δικτύων.

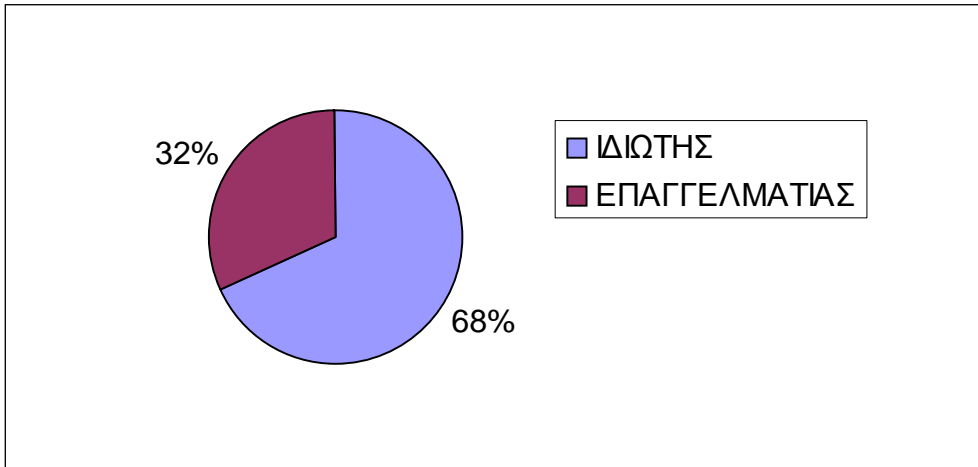


ΠΗΓΗ:Εμπορική

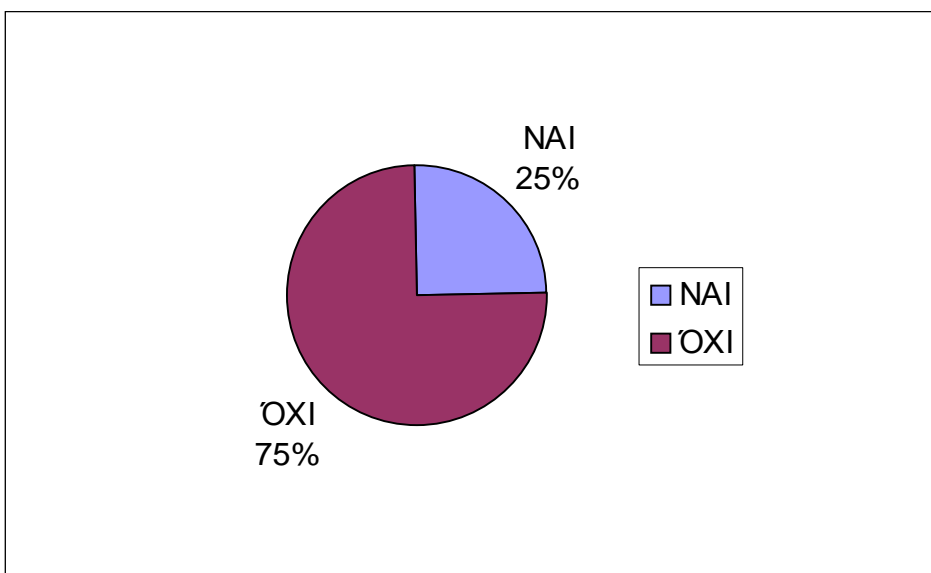
bank. Κέντρο Υποστήριξης Εναλλακτικών Δικτύων.

## **8. ΕΡΕΥΝΑ**

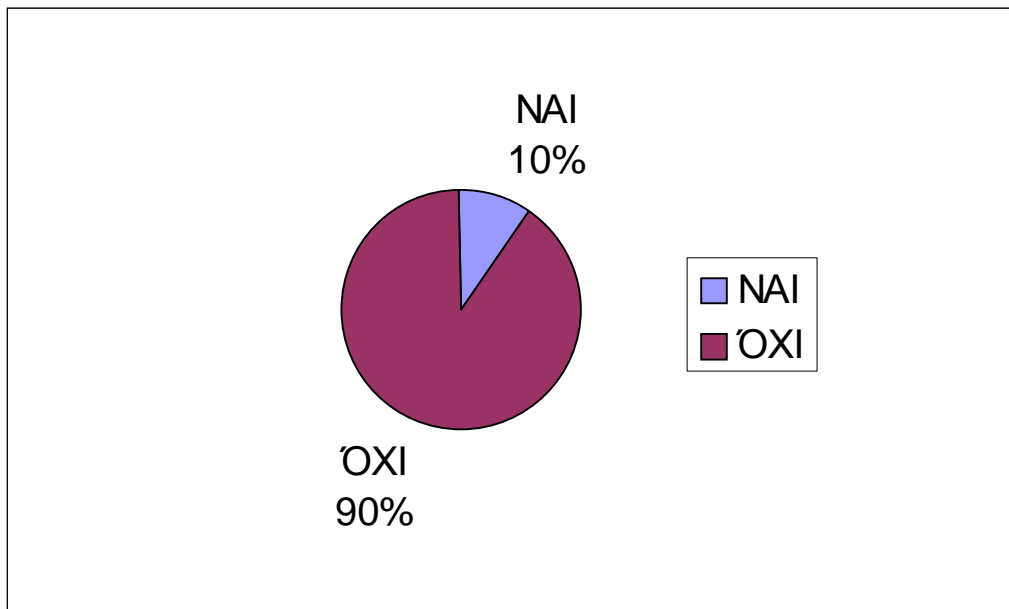
### **1. ΕΙΣΤΕ ΙΔΙΩΤΗΣ Η ΄ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ;**



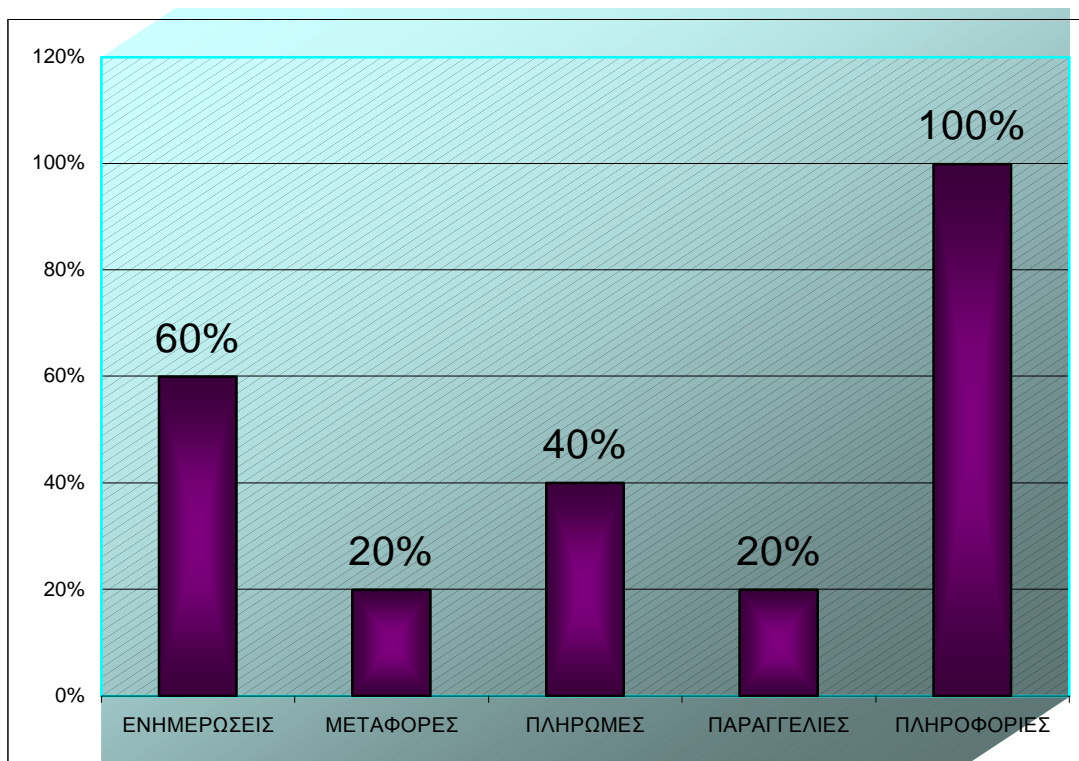
### **2. ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΓΙΑ ΤΟ E-BANKING;**



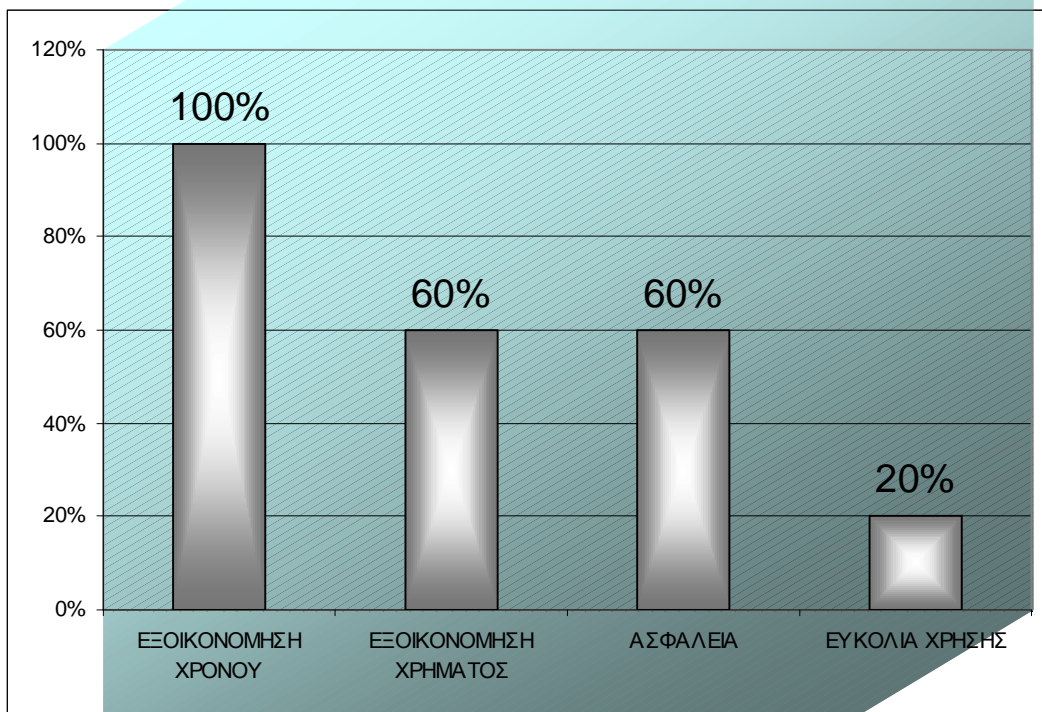
### 3. ΕΧΕΤΕ ΚΑΝΕΙ ΧΡΗΣΗ;



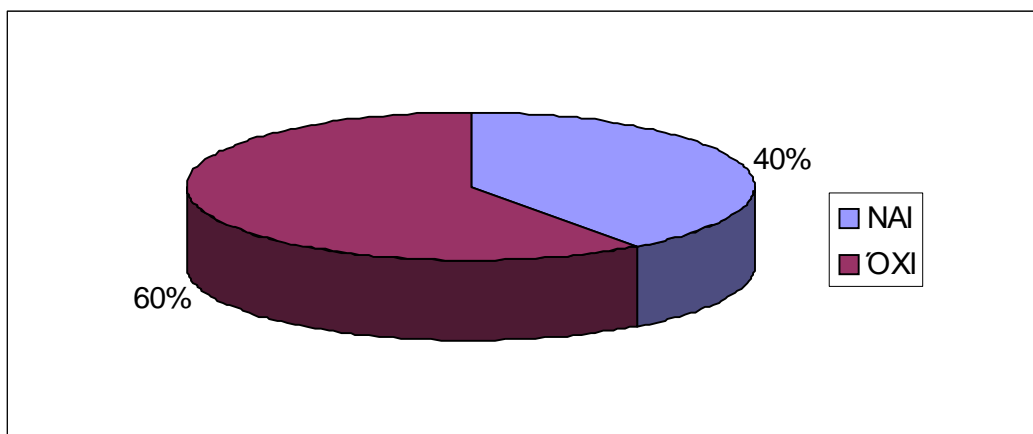
### 4. ΤΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ;



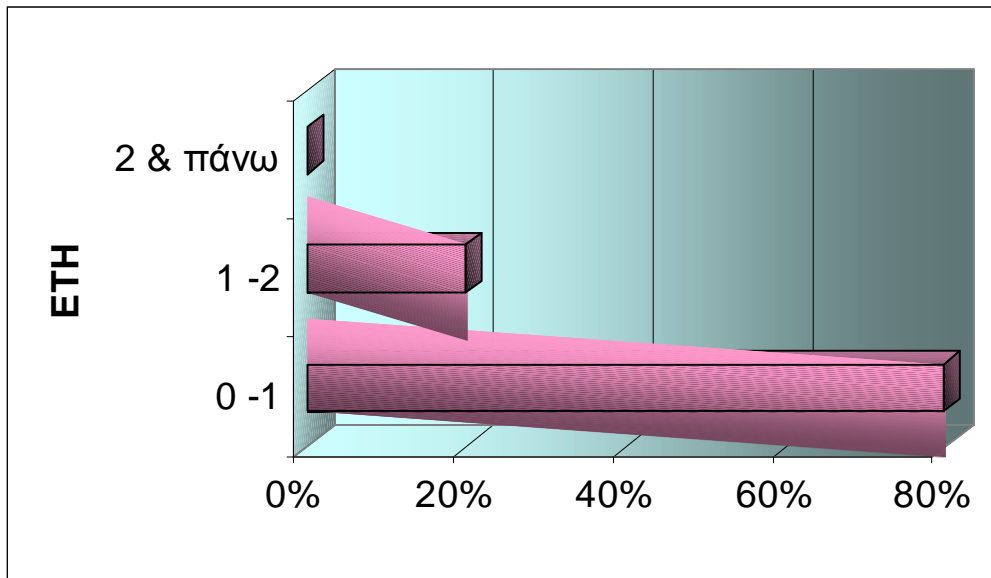
## 5. ΠΟΙΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΒΡΙΣΚΕΤΕ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ Ε-BANKING;



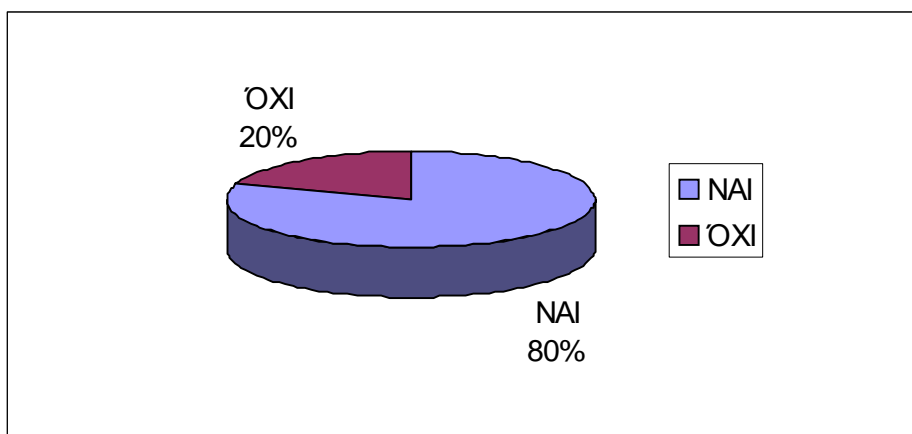
## 6. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΖΕΣΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ;



## 7. ΠΟΣΟ ΚΑΙΡΟ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΣΕΙΤΕ;

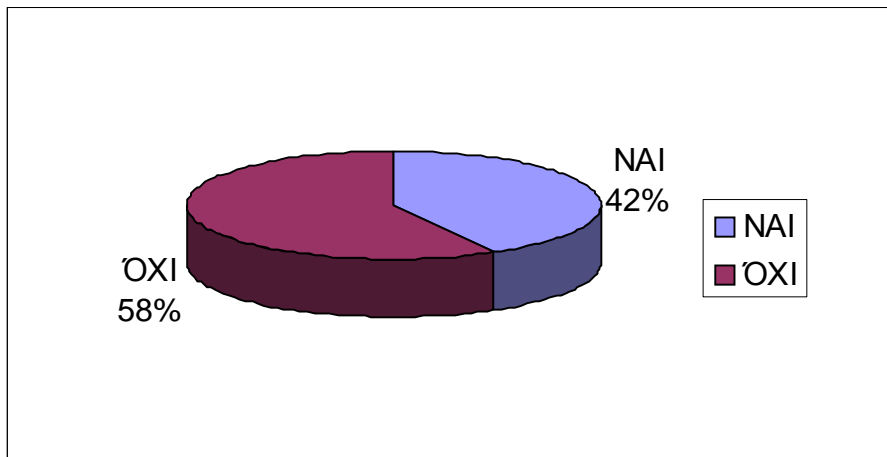


## 8. ΕΞΑΚΟΛΟΥΘΕΙΤΕ ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΣΥΜΒΑΤΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ;

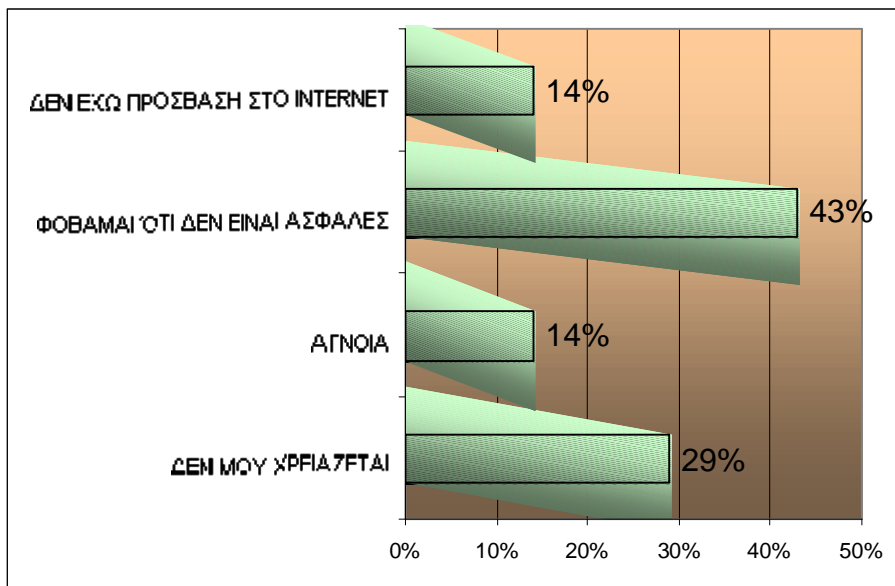




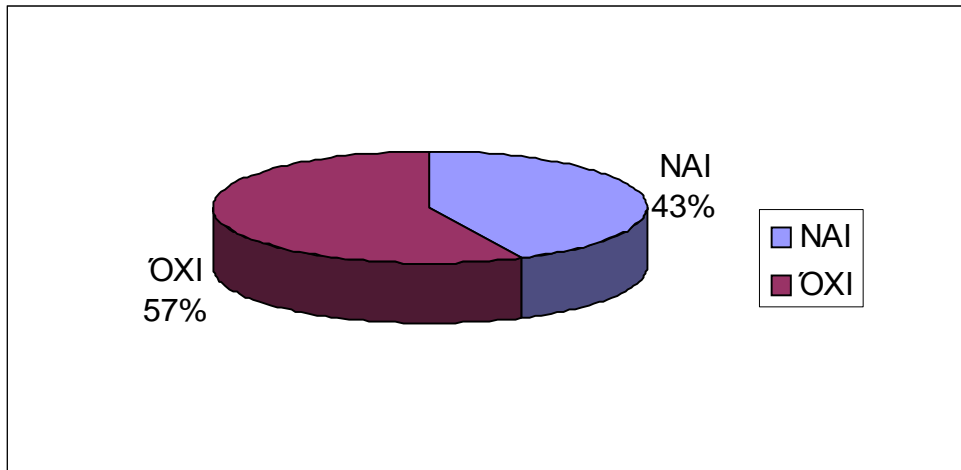
## 9. ΘΑ ΣΥΝΙΣΤΟΥΣΑΤΕ ΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ;



## 10. ΑΝ ΔΕΝ ΕΙΣΤΕ ΧΡΗΣΤΗΣ ,ΓΙΑΤΙ ΔΕΝ ΕΙΣΤΕ;



## 11. ΑΝ ΕΙΧΑΤΕ ΤΗΝ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΘΑ ΘΕΛΑΤΕ ΝΑ ΕΙΣΤΕ ΧΡΗΣΤΗΣ;



### 8.1 Συμπεράσματα

Μετά από διεξοδική και εκτεταμένη έρευνα σε δείγμα πληθυσμού 100 ατόμων (68 ιδιώτες, 32 επαγγελματίες) καταλήξαμε στα εξής συμπεράσματα:

Σε ερώτηση σχετικά με το αν γνωρίζουν για το e-banking το 25% απάντησε θετικά ενώ το υπόλοιπο 75% δήλωσε άγνοια.

Από τους παραπάνω γνώστες μόνο το 10% κάνει χρήση του e-banking.

Όλοι οι χρήστες εμπιστεύτηκαν το e-banking για να λάβουν πληροφορίες (ομόλογα, χρηματιστήριο συνάλλαγμα, κ.λ.π.) Από αυτούς όμως το 60% προτιμά τις ενημερώσεις, το 40% τις πληρωμές, το 20% τις μεταφορές, όπως και τις παραγγελίες.

Η εξοικονόμηση χρόνου σύμφωνα με τους ερωτηθέντες αποτελεί το βασικότερο πλεονέκτημα των διαδικτυακών συναλλαγών και ακολουθούν η ασφάλεια και η εξοικονόμηση χρήματος αφού γλιτώνουν από τις σχετικές κρατήσεις και άλλα έξοδα της τράπεζας.

Τέλος, η ευχρησία δε φαίνεται να αποτελεί το δυνατότερο σημείο του e-banking

Βλέπουμε ότι με το πέρασμα του χρόνου όλο και περισσότεροι επιλέγουν το internet για τις συναλλαγές τους, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι έχουν εγκαταλείψει τις συμβατικές συναλλαγές.

Παρατηρούμε ότι με δυσκολία οι γνώστες του e-banking θα πρότειναν τις δικτυακές συναλλαγές και σε άλλους.

Οι μη χρήστες, από την άλλη, υποστηρίζουν τη θέση τους λέγοντας το 43% ότι φοβάται για την ασφάλεια ,το 14% δεν έχει πρόσβαση στο ίδιο ποσοστό ότι δεν ξέρει να το χρησιμοποιεί και το 29% ότι δεν το χρειάζεται.

Σε περίπτωση που θα δινόταν η ευκαιρία στα παραπάνω άτομα να χρησιμοποιήσουν αυτού του είδους τη συναλλαγή εκφράζει την αποδοχή του μόνο το 43%.

## **9.ΕΠΙΛΟΓΟΣ**

Η πρόοδος της τεχνολογίας και η έλευση της πληροφορικής και του διαδικτύου έχει επιδράσει σημαντικά και στον τρόπο που διεξάγονται οι χρηματοοικονομικές συναλλαγές. Οι συναλλαγές γίνονται πιο εύκολα και με μικρότερο κόστος και πελάτες και πωλητές χρηματοοικονομικών προϊόντων έχουν άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες. Έχουν απαλειφθεί οι μεσάζοντες και ο πωλητής έρχεται άμεσα σε επαφή με τον αγοραστή, μια διαδικασία που ονομάζεται «αποδιαμεσολάβηση».

Ο όρος «αποδιαμεσολάβηση» αφορά την διεθνή τάση κατάργησης του μονοπωλίου παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών από τις τράπεζες και την είσοδο νέου τύπου χρηματοοικονομικών μηχανισμών παροχής και άντλησης κεφαλαίων. Κυρίως αφορά τη δημιουργία απευθείας σχέσεων μεταξύ δανειστών / δανειζομένων, αγοραστών / πωλητών, προσφοράς και ζήτησης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, με την παράκαμψη του άλλοτε κυρίαρχου ρόλου του τραπεζικού συστήματος.

Στο πρόσφατο παρελθόν ένας συνδυασμός παραγόντων οδήγησαν τις τράπεζες να επανεξετάσουν τη στρατηγική τους και να παρέχουν υπηρεσίες στους πελάτες τους οποτεδήποτε, οπουδήποτε και οπωσδήποτε. Καθώς οι καταναλωτές αισθάνονται ολοένα και πιο άνετα με τη χρήση της νέας τεχνολογίας, υπάρχει μια μετατόπιση από τις δαπανηρές πρόσωπο με πρόσωπο συναλλαγές σε ένα σχήμα οικονομικότερο και ευκολότερο.

Το πέρασμα από τις παραδοσιακές τραπεζικές συναλλαγές στο e-banking δε θα γίνει από τη μια στιγμή στην άλλη αλλά με αργούς ρυθμούς. Η περίοδος που διανύουμε είναι μεταβατική στην

εξοικείωση με το e-banking που δε θα αντικαταστήσει τις παραδοσιακές τράπεζες , αλλά θα τις συμπληρώσει.

Το Internet και οι τράπεζες έχουν κάποια ξεχωριστά χαρακτηριστικά που κάνουν την συνεργασία τους ιδανική. Ωστόσο προς το παρόν το e-banking δεν έχει αποδείξει αυτές τις δυνατότητες, κυρίως γιατί οι τράπεζες δε σχεδίασαν με σοβαρότητα και υπευθυνότητα τις νέες υπηρεσίες. Πάντως πλέον πολλές τράπεζες έχουν αρχίσει να σκέφτονται σοβαρά τα νέα κανάλια διανομής που προσφέρει το Internet για τη βελτίωση της δικτυακής τους δραστηριότητας.

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α**

**ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ 1**  
**ΑΙΤΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΝΟΜΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΟΥ**

Κωδικός πελάτη:

Πλήρης Επωνυμία:

ΑΦΜ Νομικού Προσώπου:

Αρμόδια Δ.Ο.Υ:

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΚΠΡΟΣΩΠΩΝ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΠΟΥ ΘΑ ΚΑΝΟΥΝ ΧΡΗΣΗ:**

Επώνυμο:

Όνομα :

Όνομα πατέρα:

Είδος ταυτότητας:

Αριθμός ταυτότητας :

Ημ/νια Έκδοσης:

Εκδότρια αρχή:

Ημ/νια Γέννησης:

Επάγγελμα:

ΑΦΜ:

Αρμόδια Δ.Ο.Υ.:

Οικογενειακή κατάσταση:

Αριθμ.τέκνων:

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΝΟΜΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΟΥ :**

Οδός:

Αριθμός:

Τ.Κ.:

Πόλη :

Νομός:

Τηλ.:

e-mail:

**ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ:**

Λογαριασμός 1:

Λογαριασμός 2:

Λογαριασμός 3:

Λογαριασμός 4:

Λογαριασμός 5:

Επιθυμώ τη δυνατότητα Μεταφοράς Χρημάτων και Πληρωμών    **ΟΧΙ   ΝΑΙ**

Προς Λογαριασμούς Ιδίου

**ΑΝΕΥ ΟΡΙΟΥ ΠΟΣΟΥ**

Προς Λογαριασμούς Τρίτων

**Έως Ημερησίου Ποσού.....**

**ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ**

**ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ**

**ΗΜ/ΝΙΑ**

**ΥΠΟΓΡΑΦΗ**

**ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ 2**  
**ΑΙΤΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΟΥ**

Κωδικός πελάτη:

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ**

Επώνυμο:

Όνομα:

Όνομα Πατέρα:

Είδος Ταυτότητας:

Αριθμός Ταυτότητας:

Ημ/νια Έκδοσης:

Εκδότης Αρχή:

Ημ/νια Γέννησης:

Επάγγελμα:

ΑΦΜ:

Αρμόδια Δ.Ο.Υ.:

Αριθμ. τέκνων:

Οικογενειακή Κατάσταση:

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΚΩΔΙΚΩΝ**

Οδός:

Αριθμός: Τ.Κ.:

Πόλη:

Νομός:

Τηλ.:

e-mail:

**ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ**

Λογαριασμός 1:

Λογαριασμός 2:

Λογαριασμός 3:

Επιθυμώ τη δυνατότητα Μεταφοράς Χρημάτων και Πληρωμών      ΟΧΙ ΝΑΙ

Προς Λογαριασμούς Ιδίου

ΑΝΕΥ ΟΡΙΟΥ ΠΟΣΟΥ

Προς Λογαριασμούς Τρίτων

Έως Ημερήσιου Ποσού.....

**ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ**

**ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ**

**ΗΜ/ΝΙΑ**

**ΥΠΟΓΡΑΦΗ**





## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β**

# **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

1. **ΑΝΑΛΥΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ  
ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ (E-Finance)  
Δέσποινα Χ. Αναργυρίδου, Μ.Β.Α., Υποψήφια Διδάκτωρ  
Δημήτριος Λ. Παπαδόπουλος, Καθηγητής  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ, ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2004**
  
2. **ΤΡΑΠΕΖΕΣ & ΤΟ ΣΙΤΕ ΤΟΥΣ ΣΤΟ INTERNET**
  - ü ALPHA BANK
  - ü CITIBANK
  - ü ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ
  - ü ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
  - ü ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
  - ü EFG EUROBANK ERGASIAS
  - ü ΛΑΪΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
  - ü NOVABANK
  - ü ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ
  - ü ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	σελ.4
<b>2. ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΟ “E-BANKING”</b> .....	σελ.7
2.1. ΤΙ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΓΙΑ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΕΙ ΚΑΠΟΙΟΣ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ “E-BANKING”.....	σελ.8
2.2. ΠΕΛΑΤΕΙΑ-ΣΤΟΧΟΣ.....	σελ.9
2.3. ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ (ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ) “E-BANKING”.....	σελ.10
2.3.1 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ.....	σελ.10
2.3.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ.....	σελ.11
2.3.3 ΕΠΙΣΗΣ ΠΛΕΟΝ ΜΠΟΡΟΥΝ.....	σελ.12
2.3.4 ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ.....	σελ.13
2.4. ΘΕΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.....	σελ.22
2.4.1.ΜΕΤΡΑ ΕΝΑΝΤΙΑ ΤΩΝ ΕΙΣΒΟΛΩΝ ΚΑΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.....	σελ.24
2.5. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ (ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ).....	σελ.27
2.6. ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ.....	σελ.28
2.7. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ (ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ).....	σελ.29
2.8 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ (ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ).....	σελ.30
<b>3.“ VOICE BANKING”</b> .....	σελ.31
3.1. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ “VOICE BANKING”.....	σελ.32
3.2. ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ & ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ.....	σελ.33
<b>4. “PHONE BANKING ”</b> .....	σελ.35
4.1. ΠΟΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΑΡΕΧΕΙ.....	σελ.35
4.2. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ.....	σελ.36
4.3. ΑΣΦΑΛΕΙΑ.....	σελ.37
<b>5. ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ ΟΜΟΛΟΓΑ (E-BONDS)</b> .....	σελ.38
5.1. ΤΑ E-BONDS ΚΑΙ ΤΑ DUTCH AUCTIONS- ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑ ΟΜΟΛΟΓΩΝ.....	σελ.39
<b>6. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ</b> .....	σελ.40
<b>7. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ</b> .....	σελ.43
ü ΧΡΗΣΤΕΣ “E-BANKING” ΣΤΗΝ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	
<b>8.ΕΡΕΥΝΑ</b> .....	σελ.45
8.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	σελ.50
<b>9. ΕΠΙΛΟΓΟΣ</b> .....	σελ.52

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1.....	σελ.54
ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ 1 “ΑΙΤΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΝΟΜΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΟΥ”	
ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ 2 “ΑΙΤΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΟΥ”	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2.....	σελ.58
ΔΕΙΓΜΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΕΝΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ	
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	