

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΣΤΗΝ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΑΜΑΛΙΑΔΑΣ)**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**«E-banking σε Ιστοσελίδες Ελληνικών Τραπεζικών  
Ιδρυμάτων  
Υφιστάμενη Κατάσταση και Προοπτικές»**

**«E-banking Websites in Greek Banking Institutions  
Current Situation and Prospects»**

**ΕΥΔΟΚΙΑ ΧΑΡΛΑΥΤΗ**

**ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΑΘΑΝΑΣΙΟΥ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ**

**ΑΜΑΛΙΑΔΑ 2011**

## Περιεχόμενα

ΠΡΟΛΟΓΟΣ .....	4
ΠΕΡΙΛΗΨΗ .....	5
ABSTRACT .....	6
ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	7
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ .....</b>	<b>9</b>
1.1. Ηλεκτρονικές και Παραδοσιακές Τράπεζες.....	9
1.1.1. Δημιουργία ηλεκτρονικών Τραπεζικών Ιδρυμάτων.....	11
1.1.2. Συνύπαρξη ηλεκτρονικών και παραδοσιακών Τραπεζικών Ιδρυμάτων.....	11
1.2. Ηλεκτρονική τραπεζική και Υπηρεσίες .....	12
1.2.1. Ορισμός .....	13
1.2.2. Δυνατότητες του e-banking .....	13
1.2.2.1. Internet Banking.....	13
1.2.2.1.1. Οικονομικές Συναλλαγές.....	14
1.2.2.1.2. Πληροφοριακές Συναλλαγές.....	15
1.2.2.1.3. Αιτήσεις.....	16
1.2.2.1.4. Άλλες Βοηθητικές Υπηρεσίες .....	16
1.2.2.2. Mobile Banking .....	16
1.2.2.3. Phone Banking.....	17
1.2.3. Πρόσθετες Υπηρεσίες .....	17
1.2.3.1. e-Investment.....	17
1.2.3.2. e-Commerce (e-Payments) .....	18
1.2.3.3. e-Commerce (Άλλες υπηρεσίες) .....	18
1.2.3.4. Alerts .....	19
1.2.3.5. PSP Πληρωμές .....	19
1.2.3.6. Πώληση Ασφαλιστικών Προϊόντων .....	19
1.2.3.7. Trade finance (on line εισαγωγές - εξαγωγές) .....	19
1.2.3.8. Άλλες υπηρεσίες.....	20
1.3. Οφέλη και Κίνδυνοι από τη χρήση Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	20
1.3.1. Οφέλη Για τον Πελάτη .....	20
1.3.1.1. Για τον Ιδιώτη Πελάτη .....	20
1.3.1.2. Για την Εταιρία – Πελάτη.....	21
1.3.2. Οφέλη Για την Τράπεζα.....	22
1.3.3. Κίνδυνοι e-banking για τον Πελάτη .....	23
1.3.4. Απειλές e-banking για την Τράπεζα .....	24

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : ΕΠΙΚΡΑΤΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΟ E-BANKING .....</b>	<b>26</b>
2.1.Το e-banking στην Ελλάδα .....	26
2.2.Οι Ελληνικές τράπεζες και οι δικτυακοί τους τόποι.....	29
2.2.1.Alpha Τράπεζα Πίστewς Α.Ε. - <a href="http://www.alpha.gr">www.alpha.gr</a> .....	30
2.2.2.Citi Bank – <a href="http://www.citibank.com/greece">www.citibank.com/greece</a> .....	32
2.2.3.EFG Eurobank Ergasias Α.Ε. – <a href="http://www.eurobank.gr">www.eurobank.gr</a> .....	34
2.2.4.Marfin Εγνατία Τράπεζα – <a href="http://www.marfinegnatiabank.gr">www.marfinegnatiabank.gr</a> .....	36
2.2.5.Millennium Bank Α.Ε. – <a href="http://www.milleniumbank.gr">www.milleniumbank.gr</a> .....	38
2.2.6.Τ Bank – <a href="http://www.tbank.gr">www.tbank.gr</a> .....	40
2.2.7.Αγροτική Τράπεζα – <a href="http://www.atebank.gr">www.atebank.gr</a> .....	42
2.2.8.Γενική Τράπεζα – <a href="http://www.genikibank.gr">www.genikibank.gr</a> .....	44
2.2.9.Εθνική Τράπεζα Α.Ε. – <a href="http://www.nbg.gr">www.nbg.gr</a> .....	46
2.2.10.Ελληνική Τράπεζα (Hellenic Bank) – <a href="http://www.hellenicbank.gr">www.hellenicbank.gr</a> .....	51
2.2.11.Εμπορική Τράπεζα – <a href="http://www.emporiki.gr">www.emporiki.gr</a> .....	53
2.2.12.Πανελλήνια Τράπεζα – <a href="http://www.panelliniabank.gr">www.panelliniabank.gr</a> .....	55
2.2.13.Τράπεζα Αττικής. Α.Ε.- <a href="http://www.atticabank.gr">www.atticabank.gr</a> .....	57
2.2.14.Τράπεζα Κύπρου – <a href="http://www.bankofcyprus.gr">www.bankofcyprus.gr</a> .....	59
2.2.15.Τράπεζας Πειραιώς Α.Ε. – <a href="http://www.winbank.gr">www.winbank.gr</a> .....	61
2.3.Σύγκριση Ελληνικών Ηλεκτρονικών Τραπεζικών Ιδρυμάτων .....	63
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ E-BANKING ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ .....</b>	<b>68</b>
3.1.Διείσδυση του e-banking στην Ελλάδα.....	68
3.2.Παράγοντες που δρουν ανασταλτικά στην εξέλιξη του e-banking.....	75
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....</b>	<b>77</b>
<b>ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....</b>	<b>83</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....</b>	<b>85</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</b>	<b>93</b>

## Πίνακας Διαγραμμάτων

Εικόνα 1: Εταιρείες που δραστηριοποιούνται στον τομέα τραπεζικών υπηρεσιών στην Ελλάδα .....	26
Εικόνα 2 : Βαθμός Διείσδυσης και Πλήθος Ευρυζωνικών Συνδέσεων 1η Ιουλίου 2002- 1η Ιουλίου 2010 .....	69
Εικόνα 3 : Διείσδυση Η/Υ και internet στην Ελλάδα (2006-2010) .....	70
Εικόνα 4 : Διείσδυση Η/Υ, Διαδικτύου και Ευρυζωνικής σύνδεσης στην Ελλάδα 2010 .....	70
Εικόνα 5: Χρήση διαδικτύου ανά φύλλο, ηλικιακή ομάδα και μορφή εκπαίδευσής, Α' τρίμηνο 2010 .....	71
Εικόνα 6 : Χρήση κινητού smartphone ανά φύλλο, ηλικιακή ομάδα και μορφή εκπαίδευσής, Α' τρίμηνο 2010 .....	71
Εικόνα 7 : Ποσοστό πληθυσμού που χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για ηλεκτρονική τραπεζική (2004, 2010) .....	72
Εικόνα 8 :Τραπεζικές υπηρεσίες που χρησιμοποιούν οι πελάτες e-banking .....	73
Εικόνα 9 : Εκτιμώμενες συνδέσεις νοικοκυριών (2007-2015).....	74
Εικόνα 10: Λόγοι αποτροπής χρήσης του e-banking.....	75

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Είναι γεγονός, ότι το διαδίκτυο και η συνεχής εξέλιξη της τεχνολογίας παρουσιάζει αλματώδη ανάπτυξη, σε σημείο που ίσως τη στιγμή παρουσίασης της πτυχιακής αυτής εργασίας, τα στοιχεία που ακολουθούν να αποτελούν ήδη παρελθόν.

Σε μια εποχή λοιπόν, όπου το «e-» το συναντάμε διαρκώς στην καθημερινότητα μας ως πρώτο συνθετικό πολλών προϊόντων, e-book, e-card, e-ticket, e-παράβολο, αλλά και υπηρεσιών, e-learning, e-τραπεζική, e-ιατρική, e-τελωνείο, e-συνταγογράφηση, e-αίτηση και πολλών άλλων ακόμη, δεν θα μπορούσε να με αφήσει ανεπηρέαστη ως αντικείμενο εργασίας και σχολιασμού.

Επιπλέον, πραγματοποιώντας την πρακτική μου άσκηση στο τραπεζικό ίδρυμα της Εθνικής Τράπεζας Α.Ε., ο τραπεζικός κλάδος μου κέρδισε το ενδιαφέρον, ενώ παράλληλα μου προσέφερε γνώση μέσα απ' την θέση την οποία κατείχα ως ασκούμενη δίνοντάς μου μια πραγματική εικόνα λειτουργίας ενός τραπεζικού συστήματος. Επίσης, εμπλούτισα τις γνώσεις μου, συναναστράφηκα με πελάτες φυσικά/νομικά πρόσωπα αλλά και διευθυντικά στελέχη μεταδίδοντάς μου έτσι πληροφορίες για την εργασία αυτή, αλλά και για τον τρόπο ζωής μου μετέπειτα.

Θεωρώ, πως η ηλεκτρονική τραπεζική είναι ένας συνδυασμός γνώσεων Πληροφορικής, Οικονομίας και Διοίκησης, κεφάλαια δηλαδή τα οποία διδάχθηκα καθ' όλη τη διάρκεια της φοίτησής μου στο Α.Τ.Ε.Ι. αυτό, γνώσεις τις οποίες θα πρέπει να διαθέτει ένα ικανό στέλεχος του τμήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής. Έτσι, είναι ένας ακόμη λόγος για τον οποίο αποφάσισα να επιλέξω την εκπόνηση αυτής της διπλωματικής εργασίας.

Για την εκπόνηση αυτής της εργασίας χρειάστηκα την γνώση και την πολύτιμη βοήθεια κάποιων ανθρώπων, στο σημείο αυτό θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά για την υπομονή του, την γνώση και καθοδήγησή του, τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Αθανασίου Βασίλειο, τους συναδέλφους μου στην Εθνική Τράπεζα Α.Ε. την περίοδο της πρακτικής μου άσκησης, και τον Διευθυντή του τμήματος Προώθησης Εναλλακτικών Δικτύων στην Εθνική Τράπεζα Α.Ε., τον κ. Τσίκα Χρήστο, για τον χρόνο που μου διέθεσε και τις πληροφορίες που μου έδωσε μέσα από μια συνέντευξη που πραγματοποιήθηκε στα γραφεία του Τραπεζικού Ιδρύματος.

Στη συνέχεια, θα ήθελα να ευχαριστήσω δυο ανθρώπους που γνώρισα κατά τη φοίτησή μου και απ' τη στιγμή εκείνη έως και σήμερα είναι δίπλα μου, με στηρίζουν και με ενθαρρύνουν να μην εγκαταλείπω στις δυσκολίες που παρουσιάζονται.

Τέλος, έχω την ανάγκη να ευχαριστήσω την οικογένειά μου, για την συνεχή υποστήριξη, πίστη και αγάπη που μου έδειξαν καθ' όλη την διάρκεια των σπουδών μου.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η ραγδαία ανάπτυξη του διαδικτύου είναι μια πραγματικότητα στον Ελληνικό χώρο. Η ευρυζωνικότητα και η εξέλιξη της τεχνολογίας τα τελευταία χρόνια έχουν διεισδύσει αισθητά στο καταναλωτικό κοινό, που μοιάζει πλέον να είναι εξοικειωμένο με τις νέες τεχνολογίες.

Την ανάγκη δημιουργίας ηλεκτρονικών εναλλακτικών καναλιών διέκριναν γρήγορα οι τραπεζικοί οργανισμοί του εξωτερικού. Έτσι, προσπαθώντας να εκμεταλλευτούν την διαδεδομένη χρήση του internet, προσέφεραν αρκετές τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου δίνοντας μεγάλο βάρος στην ασφάλεια των συναλλαγών αυτών. Τις τράπεζες του εξωτερικού ακολούθησαν και οι εγχώριοι τραπεζικοί οργανισμοί οι οποίοι επένδυσαν αρκετά σε τεχνογνωσία και τεχνολογία προκειμένου οι ηλεκτρονικές τους υπηρεσίες να είναι ασφαλείς, αξιόπιστες και ανταγωνιστικές.

Οι προοπτικές εκμετάλλευσης του internet και από τα Ελληνικά τραπεζικά ιδρύματα είναι μεγάλες. Το νέο αυτό κανάλι διανομής των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών έχει πολλά πλεονεκτήματα, τόσο για το χρήστη όσο και για τη τράπεζα, η υιοθέτησή του όμως κρύβει και κινδύνους για τους οποίους πρέπει να βρεθούν αποτελεσματικοί τρόποι διαχείρισης.

Ο ψυχολογικός κίνδυνος που διακατέχει έως και σήμερα το καταναλωτικό κοινό φαίνεται να είναι ο κύριος λόγος επιβράδυνσης στην ανάπτυξη των ηλεκτρονικών συναλλαγών, αλλά και το κόστος νέων τεχνολογιών (H/Y,smartphone), η μη ικανοποιητική εξάπλωση του διαδικτύου, και η αμέλεια γνώσης των υπηρεσιών που προσφέρονται, είναι επίσης λόγοι.

Αντίθετα, η έλλειψη χρόνου, η εξοικονόμηση χρήματος (αφού πολλές συναλλαγές προσφέρονται δωρεάν ή με ευνοϊκότερους όρους), η αποφυγή ταλαιπωρίας και η ευκολία πρόσβασης από οποιαδήποτε γεωγραφική περιοχή οδήγησαν στην ηλεκτρονική τραπεζική.

Μέσα απ' την έρευνα αυτή, θα διερευνήσουμε τους λόγους για τους οποίους ο πελάτης μιας τράπεζας προτιμά την πραγματοποίηση των συναλλαγών του με ηλεκτρονικά μέσα και όχι με την επίσκεψή του σε ένα συμβατικό κατάστημα. Ενώ, θα αναλύσουμε και τις αιτίες για τις οποίες κάποιος δεν επιλέγει την ηλεκτρονική τραπεζική και θα προτείνουμε λύσεις και στρατηγικές που θα πρέπει να υιοθετήσουν οι τραπεζικοί οργανισμοί, προκειμένου να αφαιρέσουν τους ενδοιασμούς του χρήστη και παράλληλα τα τραπεζικά ιδρύματα να αποβούν πιο κερδοφόρα και ανταγωνιστικά.

## ABSTRACT

The rapid growth of the Internet is a reality in the Greek area. The broadband and technological developments in recent years have significantly penetrated the everyday life of the public, which seems to be more familiar with new technologies.

Banking institutions abroad quickly identified the need to create alternative electronic channels. So, trying to take advantage of the widespread use of the internet, offering many banking transactions via the Internet, carrying great weight to the security of such transactions. The foreign banks have followed and domestic banking institutions who invested enough in knowledge and technology so as for the electronic services to be safe, reliable and competitive.

Prospects of exploitation of the internet and Greek banks are great. This new distribution channel for banking products and services has many advantages both the user and the bank, the adoption but entails risks for which they must find effective ways of management.

The psychological danger that pervades today to the general public seems to be the main reason for slowing down the development of electronic transactions, but the cost of new technologies (PC, smartphone), the insufficient spread of internet knowledge and the negligence services offered are also reasons.

On the other hand, the lack of time, save money (after many transactions free of charge or by favourable), to avoid suffering and ease of access from any geographical area led to online banking.

Through this research, we explore the reasons why the client prefers a bank to make transactions by electronic means, rather than by a visit to a conventional bank. While analyzing the causes for which someone does not choose electronic banking and propose solutions and strategies that's should be adopted by banking institutions in order to remove the misgivings of the user while the banks become more profitable and competitive.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα τελευταία χρόνια, οι ραγδαίες και ταχύτατες εξελίξεις στον χώρο των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής οδήγησαν στην ανάπτυξη των δικτύων και κυρίως στην επικράτηση του διαδικτύου. Το internet είναι μια συλλογή από χιλιάδες συνδεδεμένα δίκτυα υπολογιστών, τα οποία έχουν εγκατασταθεί στο μεγαλύτερο μέρος του πλανήτη. Το διαδίκτυο δεν έχει όρια γεωγραφικά, χρονικά, όγκου και είδους περιεχομένου. Το περιεχόμενό του βρίσκεται σε συνεχή και δυναμική εξέλιξη μη ελεγχόμενη κεντρικά, με πολύ μεγάλη ευελιξία αλλαγών, ενημέρωσης κλπ.<sup>1</sup>

Το διαδίκτυο, παρέχοντας τη δυνατότητα αμφίδρομης επαφής μεταξύ ανθρώπων, επιχειρήσεων και οργανισμών, έχει γίνει ήδη μέρος της ζωής εκατομμυρίων πολιτών του πλανήτη μας και επηρεάζει ποικιλόμορφα πολλές από τις ανθρώπινες δραστηριότητες. Αν και ξεκίνησε ως καθαρά επιστημονικό εργαλείο, σήμερα έχει μεταβληθεί σε παγκόσμιο ανοιχτό δίαυλο επικοινωνίας που διαμορφώνει μια "**νέα οικονομία**".

Η τεχνολογία που προσφέρει το internet παρέχει τη δυνατότητα να μετατραπεί το διαδίκτυο από ένα μέσο παροχής υπηρεσιών σε μια καταναλωτική αγορά. Η ευελιξία και η απλότητα του internet, καθώς και ο συνδυασμός ταχύτητας και άμεσης ανταπόκρισης των κινήσεων δίνουν την δυνατότητα για ταχύτερες συναλλαγές από αυτές που πραγματοποιούνται στον συμβατικό κόσμο.

**Η ψηφιακή οικονομία** και η πιο ορατή της εμφάνιση το ηλεκτρονικό εμπόριο, έχουν επιφέρει τα τελευταία χρόνια θεαματικές αλλαγές σε κάθε πτυχή του κοινωνικού μας βίου. Πλέον η σύναψη εμπορικών συμφωνιών χωρίς την φυσική παρουσία των συναλλασσόμενων μερών θεωρείται αυτονόητη.

Το "ταμειακό" μέρος κάθε εμπορικής πράξης μέσω του διαδικτύου είναι λογικό να διεκδικείται σε πρώτη φάση από τον τραπεζικό τομέα, είτε αυτό αφορά πληρωμή μέσω τραπεζικού λογαριασμού είτε πληρωμή μέσω τραπεζικής κάρτας. Η πρόκληση είναι μεγάλη και ο χώρος αυτός αποτελεί στρατηγική επιλογή για τις χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις.

Οι τράπεζες συνειδητοποιούν σταδιακά τις δυνατότητες επιχειρηματικής εκμετάλλευσης του μέσου. Έχει ήδη εμφανιστεί και εφαρμόζεται η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking), δηλαδή η υλοποίηση τραπεζικών συναλλαγών από απόσταση με χρήση εναλλακτικών καναλιών επικοινωνίας μεταξύ τράπεζας και πελάτη, που βασίζονται στη σύγχρονη τεχνολογία. Έτσι, σήμερα δημιουργείται διεθνώς μια κρίσιμη μάζα χρηστών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου.

Το χαμηλό κόστος σε συνδυασμό με την εύκολη πρόσβαση που προσφέρει το Διαδίκτυο σε κάθε χρήστη έχουν σαν αποτέλεσμα η ηλεκτρονική τραπεζική να κερδίζει διαρκώς έδαφος καθώς παρέχει σημαντική εξοικονόμηση χρόνου χρήματος αλλά και ταλαιπωρίας για την διεκπεραίωση των τραπεζικών συναλλαγών.

Η ηλεκτρονική τραπεζική μοιάζει να είναι το ταχύτερα αναπτυσσόμενο κανάλι που έχουν γνωρίσει ποτέ οι ευρωπαϊκές τράπεζες.

Στην παρούσα διπλωματική εργασία στόχος μας είναι, να αξιολογήσουμε την κατάσταση που επικρατεί σήμερα στα Ελληνικά Τραπεζικά Ιδρύματα, τα οποία παρέχουν τις υπηρεσίες τους και μέσω των εναλλακτικών δικτύων, internet banking, phone banking και mobile banking. Να κάνουμε έρευνα

---

<sup>1</sup> Σέργιος Δημητριάδης-Γεώργιος Μπάλας, Ηλεκτρονικό Εμπόριο και Μάρκετινγκ, Εκδόσεις Rosili, 2003



στις ιστοσελίδες τους και να καταγράψουμε τις παρεχόμενες υπηρεσίες, την ευχρηστία και την λειτουργικότητά τους. Να αναγνωρίσουμε τα οφέλη αλλά και τις αδυναμίες από την χρησιμοποίησή τους, τόσο για το χρήστη όσο και για τον τραπεζικό οργανισμό. Να προτείνουμε λύσεις στις δυσκολίες ένταξης υπηρεσιών e-banking του χρήστη, έτσι ώστε να αυξηθεί η χρησιμοποίησή του. Και τέλος, να εισηγηθούμε στρατηγικές που μπορούν να ακολουθήσουν οι τράπεζες για να δραστηριοποιούνται με επιτυχία και να υπάρξει περαιτέρω ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

**Στο πρώτο κεφάλαιο**, θα γίνει μια ιστορική αναδρομή των τραπεζικών ιδρυμάτων καθώς, θα αναφέρουμε και πως από την παραδοσιακή τράπεζα περάσαμε στην ηλεκτρονική τράπεζα. Στη συνέχεια, θα δοθεί ο ορισμός της ηλεκτρονικής τραπεζικής και θα γίνει καταγραφή των υπηρεσιών και προϊόντων που προσφέρει μια ηλεκτρονική τράπεζα σήμερα μέσα απ' τα εναλλακτικά της δίκτυα, internet banking, mobile banking και phone banking. Τέλος, θα διατυπώσουμε τα οφέλη που παρέχει, αλλά και τους κινδύνους που ευδαιμονεί το e-banking στην τράπεζα και τον πελάτη.

**Στο δεύτερο κεφάλαιο**, θα γίνει αναφορά στην επικρατούσα κατάσταση της χώρας μας για την ηλεκτρονική τραπεζική. Θα ακούσουμε τις απόψεις ενός υψηλόβαθμου στελέχους του τμήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής της Εθνικής Τράπεζας Α.Ε. για την κατάσταση και την λειτουργία του e-banking σήμερα. Ενώ, θα επισκεφτούμε τους δικτυακούς τόπους των Ελληνικών Τραπεζικών Ιδρυμάτων που δραστηριοποιούνται και μέσω του e-banking, αλλά, θα γίνουμε και οι ίδιοι χρήστες των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής που προσφέρουν αυτά σήμερα και θα τα καταγράψουμε. Στη συνέχεια θα τα συγκρίνουμε και θα τα αξιολογήσουμε.

**Στο τρίτο κεφάλαιο**, θα αναφερθούμε στην διείσδυση του internet και κατά συνέπεια του e-banking στη χώρα μας σε σχέση με την Ευρώπη. Στη συνέχεια, θα εκτιμήσουμε τους παράγοντες για τους οποίους, δρα ανασταλτικά η εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα.

**Στο τέταρτο κεφάλαιο**, θα αναφέρουμε τα συμπεράσματά μας ως προς την ποιότητα, την λειτουργικότητα, τις παρεχόμενες υπηρεσίες και την ικανοποίηση που δείχνει ο χρήστης για την ηλεκτρονική τραπεζική. Ακόμη, θα αξιολογήσουμε τους λόγους για τους οποίους δεν επιλέγουν οι καταναλωτές το e-banking για τις συναλλαγές τους και θα εισηγηθούμε πρακτικές και στρατηγικές υιοθέτησης απ' τα τραπεζικά ιδρύματα, έτσι ώστε να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα και να υπάρξει ανάπτυξη της νέας αυτής μορφής τραπεζικής.

**Τέλος**, στην εργασία αυτή, παρουσιάζεται ένα παράρτημα με τα νομικά ζητήματα για τη διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών στο διαδίκτυο, όπου εμπεριέχεται και το ρυθμιστικό πλαίσιο για την διεξαγωγή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών συναλλαγών στο διαδίκτυο, καθώς και η νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή και των προσωπικών του δεδομένων, προς γνώση και συμμόρφωση.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

## 1.1. Ηλεκτρονικές και Παραδοσιακές Τράπεζες

Οι τράπεζες και οι τραπεζίτες υπάρχουν από τα αρχαιότατα χρόνια. Ο κοινωνικά αποδεκτός τύπος τράπεζας, ήταν εκείνος που λειτουργούσε ως το σημείο επαφής κάποιου που διέθετε χρήματα και ενός ατόμου που δεν τα είχε αλλά τα χρειαζόταν. Για την υπηρεσία αυτή φυσικά, οι τράπεζες έπαιρναν το ποσοστό τους.<sup>2</sup>

Αν και πολλές από τις τραπεζικές πράξεις έχουν την καταγωγή τους από πανάρχαιες εποχές όπως στην αρχαία Βαβυλώνα, οι πρώτες πραγματικές τραπεζικές εργασίες μπορούν να εντοπιστούν στον αρχαίο ελληνικό πολιτισμό με τους «τραπεζίτες» και στο ρωμαϊκό με τους «argentarii», οι οποίοι δέχονταν καταθέσεις και χορηγούσαν δάνεια, ενώ παράλληλα εκτελούσαν πληρωμές και για λογαριασμό τρίτων.<sup>3</sup>

Οι πρώτες ενδείξεις που διαθέτουμε για τη δραστηριοποίηση τραπεζών στην αρχαία Ελλάδα ανάγονται στον 6ο αι. π.Χ.. Ορισμένοι ιδιώτες συνήθιζαν να καταθέτουν σε αρχαία ελληνικά ιερά (και ιδιαίτερα σ' αυτά με πανελλήνια αναγνώριση, όπως λόγου χάρη τα ιερά του Απόλλωνος στους Δελφούς και στη Δήλο) διάφορα ποσά για φύλαξη. Το φαινόμενο αυτό γνώριζε ιδιαίτερη έξαρση κυρίως σε περιόδους αναταραχών και πολεμικών συρράξεων. Η ιερότητα και το απαραβίαστο των ορίων των ιερών ήταν σεβαστά από όλους και επομένως τα χρήματα αυτά είχαν εδώ τη μεγαλύτερη δυνατή ασφάλεια. Έτσι, σιγά σιγά στα ιερά συσσωρεύονταν σημαντικά ποσά. Η συνήθεια της κατάθεσης χρημάτων σε ιερά που πρόσφερε ασφάλεια, όχι όμως και αύξηση των σχετικών κεφαλαίων, περιορίστηκε από τη δράση ορισμένων ευφύων ατόμων. Προσφέροντας τόκο, άρχισαν αυτοί να προσελκύουν τα χρήματα αυτά, αυξάνοντας έτσι το κεφάλαιό τους, πράγμα που σήμαινε και επέκταση του κύκλου των εργασιών τους. Η ενέργεια αυτή, σε συνδυασμό και με την παροχή εκ μέρους τους εντόκων δανείων σε όσους είχαν ανάγκη από «ρευστό», δημιούργησε τις πρώτες τράπεζες. Πολύ γρήγορα και τα ιερά υποχρεώθηκαν στην καθιέρωση τόκων για τις καταθέσεις αλλά σε σχέση με τις ιδιωτικές τράπεζες βρίσκονταν σε μειονεκτική θέση. Οι «ιερές τράπεζες» για οποιαδήποτε σοβαρή δραστηριότητά τους έπρεπε προηγουμένως να έχουν την έγκριση των αρχών της πόλης στην οποία ανήκαν τα ιερά. Αυτό είχε αποτέλεσμα το χάσιμο πολύτιμου χρόνου, πράγμα που έκανε τους ανυπόμονους καταθέτες και τους απελπισμένους δανειολήπτες να καταφεύγουν στους τραπεζίτες ή σε μεμονωμένα άτομα.<sup>4</sup>

Στις κύριες τραπεζικές εργασίες, εκτός από την ανταλλαγή των νομισμάτων και τον έλεγχο της γνησιότητάς τους, τις έντοκες καταθέσεις και τα έντοκα δάνεια στα οποία ήδη αναφερθήκαμε παραπάνω, συγκαταλέγονταν και άλλες. Ανάμεσά τους η διαχείριση περιουσιών, η συγκατάθεση σε δάνειο, η αποδοχή παρακαταθηκών κυρίως από τις «ιερές τράπεζες», η εντολή πληρωμής προς

<sup>2</sup> <http://freelakon.pblogs.gr/2010/01/to-babylwniako-oikonomiko-systhma.html>

<sup>3</sup> <http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CF%81%CE%AC%CF%80%CE%B5%CE%B6%CE%B1>

<sup>4</sup> [www.tovima.gr/default.asp?pid=2&artid=112003&ct=114&dt=20/06/1999](http://www.tovima.gr/default.asp?pid=2&artid=112003&ct=114&dt=20/06/1999)

τρίτους, όπως και η έκδοση πιστωτικών επιστολών που εξοφλούνταν σε άλλη πόλη από κάποιον άλλο τραπεζίτη με τον οποίο συνεργαζόταν η τράπεζα που είχε εκδώσει τη σχετική επιστολή.

Στην νεότερη Ελλάδα, μετά τη σύσταση του ελληνικού κράτους, με ψήφισμα του κυβερνήτη Ιωάννη Καποδίστρια ιδρύθηκε στην Αίγινα το 1828 η πρώτη τράπεζα του νεοελληνικού κράτους, ονομαζόμενη «Εθνική Χρηματιστική Τράπεζα». Στα πρώτα του βήματα, το νέο κράτος είχε να αντιμετωπίσει μια χαοτική κατάσταση στον οικονομικό τομέα. Η χώρα ήταν ένας σωρός ερειπίων, τα ταμεία άδεια, οι δανειακές υποχρεώσεις έτρεχαν και η τραπεζική πίστη ήταν στα χέρια των σαράφηδων και των τοκογλύφων, που δάνειζαν με τόκο έως και 50%. Νόμισμα δεν υπήρχε και οι συναλλαγές γίνονταν με τα οθωμανικά γρόσια και τους παράδες.

Με τη βοήθεια του Ελβετού φιλέλληνα Ιωάννη Ευνάρδου, ο Ι. Καποδίστριας προχώρησε στη σύσταση της Εθνικής Χρηματιστικής Τράπεζας, σε μια προσπάθειά του να εκλογικεύσει την τραπεζική πίστη. Ο Καποδίστριας επιδίωξε την άμεση κινητοποίηση των λίγων κεφαλαίων του εσωτερικού, αλλά και την προσέλευση κεφαλαίων του εξωτερικού, με το δέλεαρ της επικερδούς τοποθετήσεώς τους, που προσέφερε ο ετήσιος τόκος του 8%. Η νέα τράπεζα άρχισε τις εργασίες της με καλούς οιωνούς, παρά την αντίδραση σημαντικών ντόπιων κεφαλαιούχων, που αντιπολιτεύονταν τον Κυβερνήτη. Μέτοχοί της έγιναν επιφανείς έλληνες και φιλέλληνες (Ευνάρδος, Λουδοβίκος της Βαυαρίας κ.ά.), ενώ ένα ποσό από την περιουσία του συνεισέφερε και ο Καποδίστριας. Στις 28 Ιουλίου 1828 ο Καποδίστριας προχώρησε ένα ακόμη βήμα μπροστά, με την υιοθέτηση του «φοίνικα» ως του πρώτου νομίσματος του κράτους.

Εν τέλει η νέα τράπεζα δεν μπόρεσε να ευδοκιμήσει επί μακρόν, επειδή το κράτος απορροφούσε όλα τα διαθέσιμά της, λόγω των ανυπέρβλητων ταμειακών του αναγκών ή -όπως θα λέγαμε σήμερα- για να καλύψει τα απύθμενα ελλείμματα του προϋπολογισμού. Έτσι, αναγκάστηκε να βάλει λουκέτο το 1834, χωρίς να έχει κατορθώσει σε όλη την εξαετή της ζωή να προβεί σε οποιαδήποτε τραπεζική πράξη, από εκείνες που προέβλεπε το καταστατικό της. Περισσότερο να τονισθεί ότι οι μέτοχοι της τράπεζας υπέστησαν σημαντικές ζημιές.<sup>5</sup>

Το επόμενο τραπεζικό εγχείρημα έγινε από τους Ευνάρδο και Σταύρου. Ο Ελβετός τραπεζίτης Ευνάρδος έστειλε στο φίλο του Γ. Σταύρο 500.000, για να φροντίσει την περίπτωση τραπεζικών εργασιών. Στις 30 Μαρτίου 1841 δημοσιεύτηκε νόμος με τον οποίο ιδρύθηκε η «Εθνική Τράπεζα της Ελλάδας». Το κεφάλαιο ορίστηκε σε 5.000.000 δρχ. και παραχωρήθηκε στην Ε.Τ.Ε. το δικαίωμα να εκδίδει τραπεζογραμμάτια.

Το πρώτο της υποκατάστημα ιδρύθηκε το 1843 στη Σύρο και το 1846 στην Πάτρα, ενώ η Ε.Τ.Ε. λειτουργεί έως και σήμερα με υποκαταστήματα σε όλες τις πόλεις της Ελλάδας, καθώς και στο εξωτερικό.<sup>6</sup>

Έτσι μετά από συναλλαγές που κάποτε ξεκίνησαν από ανταλλαγές προϊόντων στη συνέχεια εξελίχθηκαν σε γρόσια και παράδες ενώ αργότερα σε φοίνικα και έως το 2002 σε δραχμή, φτάσαμε σήμερα στο ευρώ, το πλαστικό χρήμα και τέλος σε μια νέα μορφή, τις ηλεκτρονικές συναλλαγές!

---

<sup>5</sup> [www.sansimera.gr/articles/399](http://www.sansimera.gr/articles/399)

<sup>6</sup> [www.livopedia.gr/index.php/%CE%95%CE%B8%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE\\_%CE%A4%CF%81%CE%AC%CF%80%CE%B5%CE%B6%CE%B1](http://www.livopedia.gr/index.php/%CE%95%CE%B8%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%A4%CF%81%CE%AC%CF%80%CE%B5%CE%B6%CE%B1)

### **1.1.1.Δημιουργία ηλεκτρονικών Τραπεζικών Ιδρυμάτων**

Τον Οκτώβριο του 1995 εμφανίστηκε στην Αμερική η πρώτη ηλεκτρονική τράπεζα, η Security First Network Bank, η οποία χωρίς να διαθέτει δίκτυο καταστημάτων, εξυπηρετούσε την πελατεία της μόνο μέσα από το διαδίκτυο (Internet). Η νέα τράπεζα σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε από ένα σχετικά μικρό χρηματοοικονομικό οργανισμό, την Cardinal Bancshares Organization, που είχε έδρα στο Kentucky των ΗΠΑ και ο οποίος χρηματοδοτήθηκε με \$ 2,4 εκατομμύρια από δύο αμερικανικές τράπεζες, την Huntington Bancshares και την Wachovia Corporation.<sup>7</sup>

Οι δύο αυτές τράπεζες επένδυσαν τόσα χρήματα στην Cardinal Bancshares, διότι ήταν οι πρώτες τράπεζες που αφενός διέκριναν ότι πολλοί πελάτες των τραπεζών έχουν την ανάγκη να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους με απλό τρόπο, καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας, συνεχώς όλο το χρόνο και χωρίς γεωγραφικό περιορισμό και αφετέρου γιατί αναγνώρισαν το μεγάλο πλεονέκτημα της Cardinal Bancshares να έχει σχεδιάσει την περισσότερο προηγμένη αρχιτεκτονική ασφαλείας πληροφοριακών συστημάτων. Αρχιτεκτονική, η οποία αποτελεί την προϋπόθεση για τη δημιουργία, αλλά κυρίως την αποδοχή, από την πελατεία της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αρχιτεκτονική ασφαλείας και λογισμικού, που, παρά τις επανειλημμένες προσπάθειες ειδικών της πληροφορικής, δεν έχουν παραβιασθεί μέχρι σήμερα.

### **1.1.2.Συνύπαρξη ηλεκτρονικών και παραδοσιακών Τραπεζικών Ιδρυμάτων.**

Προς τα τέλη της προηγούμενης δεκαετίας καταγράφηκε σημαντική αύξηση στην ίδρυση και λειτουργία διαδικτυακών τραπεζών, ενώ αντίστοιχα ο αριθμός των παραδοσιακών τραπεζικών καταστημάτων παρουσίαζε μείωση.

Η τάση αυτή δεν συνεχίστηκε. Τα αναμφισβήτητα πλεονεκτήματα των νέων τραπεζών φάνηκε ότι είχαν υπερεκτιμηθεί. Ο εντυπωσιακός ρυθμός αύξησης της πελατείας των νέων τραπεζών, επισκιάστηκε από το γεγονός ότι οι πελάτες των ηλεκτρονικών τραπεζών έπρεπε τελικά να καταφύγουν και πάλι στις παραδοσιακές τράπεζες, στα καταστήματα, για να καλύψουν ανάγκες που από τη φύση τους οι ηλεκτρονικές τράπεζες δεν μπορούσαν να εξυπηρετήσουν.

Παράλληλα οι παραδοσιακές τράπεζες, οι οποίες μέσα από τα καταστήματα προωθούσαν προϊόντα και υπηρεσίες και εξυπηρετούσαν τις συναλλαγές των πελατών τους, ένωσαν “απειλή”, καθώς διαπίστωναν ότι τμήματα πελατών τους άρχιζαν να στρέφονται προς τις τράπεζες νέας μορφής. Οι τράπεζες αυτές έπρεπε κάτι να κάνουν κι έτσι με γρήγορα βήματα άρχισαν να αναπτύσσουν εναλλακτικά, ως προς τα καταστήματα, δίκτυα εξυπηρέτησης, στα πρότυπα των ηλεκτρονικών τραπεζών. Σε αρκετές περιπτώσεις αναγκάστηκαν να προβούν σε ριζική αναθεώρηση των πληροφοριακών συστημάτων και ορισμένων επιχειρησιακών λειτουργιών τους, για να ανταποκρίνονται στα αιτήματα των πελατών που τους διαβιβάζονταν ηλεκτρονικά.

---

<sup>7</sup> Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Αριθμ. 34, 2003

Τελικά οι παραδοσιακές και οι ηλεκτρονικές τράπεζες άρχισαν να συγκλίνουν προς έναν τρόπο λειτουργίας που δικαίως δίνει περισσότερη έμφαση στη συνέργια ανάμεσα στα δίκτυα του φυσικού και του ηλεκτρονικού κόσμου, καθώς αναγνωρίστηκε η συμπληρωματικότητά τους.<sup>8</sup>

Τα ηλεκτρονικά δίκτυα μπορούν άριστα να εξυπηρετήσουν επαναλαμβανόμενες τραπεζικές/ χρηματοοικονομικές εργασίες, να πληροφορήσουν, να ειδοποιήσουν τον πελάτη, να τον διευκολύνουν στην προσωπική του χρηματοοικονομική διαχείριση, ενώ το δίκτυο καταστημάτων παραμένει αναντικατάστατο στην προσέγγιση του πελάτη για την ανάλυση των αναγκών του, την επεξήγηση πολύπλοκων προϊόντων, την εκπαίδευση της πελατείας σε νέα προϊόντα και δίκτυα, και τέλος στην εξυπηρέτηση όσων συναλλαγών απαιτούν ακόμα τη φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα.

Αποτελώντας την εξαίρεση που δεν καταργεί αλλά επιβεβαιώνει τον κανόνα, λειτουργούν και σήμερα αποκλειστικά ηλεκτρονικές τράπεζες, απευθυνόμενες κυρίως σε συγκεκριμένα τμήματα (niche) πελατείας και παραμένουν επιτυχείς στους τομείς που έχουν επιλέξει να δραστηριοποιούνται.

Το σημερινό πρότυπο λειτουργίας των δικτύων διανομής των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, προσομοιάζει προς την εικόνα μιας ζυγαριάς. Σαφώς το βάρος με την έννοια της δημιουργίας κερδοφορίας βρίσκεται προς το μέρος του δικτύου καταστημάτων, αλλά με την πάροδο του χρόνου αρχίζει να αποκτά ειδικό βάρος και κρίσιμη μάζα, η πλευρά της ηλεκτρονικής τραπεζικής ως εναλλακτικού δικτύου πώλησης και εξυπηρέτησης της πελατείας. Οποιαδήποτε προσπάθεια να προβλεφτεί η χρονική στιγμή κατά την οποία η ζυγαριά θα γείρει προς την πλευρά της ηλεκτρονικής τραπεζικής με παράλληλη ουσιαστική συρρίκνωση του ρόλου των καταστημάτων, είναι παρακινδυνευμένη. Βέβαια το σημερινό τραπεζικό κατάστημα έχει αρκετές διαφορές από προηγούμενες δεκαετίες. Σίγουρα δεν μένει αμέτοχο στην εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς φιλοξενεί όλο και περισσότερα ηλεκτρονικά δίκτυα, συνήθως σε κάποιο προθάλαμο αυτό-εξυπηρέτησης (self-service), με συσκευές όπως το ATM, η τηλεφωνική συσκευή για απευθείας σύνδεση με την Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (call center), οι ειδικές μονάδες για πληρωμή λογαριασμών με μετρητά κ.λπ. Ακόμα, το προσωπικό του καταστήματος έχει προσανατολιστεί στο νέο του ρόλο, την πώληση προϊόντων και εξυπηρέτηση πελατείας, με χρήση των νέων τεχνολογιών, τόσο κατά τη διάρκεια της συνομιλίας με τον πελάτη, όσο και για τη διαχείριση εργασιών εντός του ίδιου του καταστήματος.<sup>9</sup>

## 1.2. Ηλεκτρονική τραπεζική και Υπηρεσίες

Η ηλεκτρονική τραπεζική πρωτοεμφανίστηκε στην Ελλάδα το 1997 από την Εγνατία Τράπεζα και κατόπιν ακολούθησαν και οι υπόλοιπες τράπεζες του εσωτερικού. Σήμερα, υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής διαθέτει η πλειοψηφία των εγχώριων τραπεζικών οργανισμών. Αρκετά τραπεζικά sites ηλεκτρονικών συναλλαγών δεν έχουν να ζηλέψουν τίποτα από τα sites των τραπεζικών ιδρυμάτων του εξωτερικού, τόσο ως προς το πλήθος και την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, όσο και ως προς το φιλικό τους περιβάλλον και την ευκολία χρήσης τους.<sup>10</sup>

<sup>8</sup> Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Αριθμ. 34, 2003

<sup>9</sup> Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Αριθμ. 34, 2003

<sup>10</sup> Αγγέλης Βασιλείος, Η βίβλος του e-Banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005

### 1.2.1. Ορισμός

«Με τον όρο Ηλεκτρονική Τραπεζική εννοούμε όλες τις δυνατές συναλλαγές μιας Τράπεζας που τελούνται με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων, κυρίως μέσω διαδικτύου, αλλά και μέσω VPNs, Intranet, Extranet, σταθερού και κινητού τηλεφώνου και δεν απαιτούν τη φυσική παρουσία του πελάτη σε κατάσταση της Τράπεζας.»<sup>11</sup>

Θα πρέπει να αναφέρουμε, ότι η ηλεκτρονική τραπεζική, δεν περιορίζεται μόνο σε εφαρμογές τραπεζικής μέσω διαδικτύου (internet banking), όπως έχει ταυτιστεί στη συνείδηση του περισσότερου κόσμου. Εφαρμογές της ηλεκτρονικής τραπεζικής συναντούμε και στους χώρους του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce), και των ηλεκτρονικών επενδύσεων (e-investment). Επίσης υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής διεκπεραιώνονται και από άλλα κανάλι, όπως το σταθερό τηλέφωνο (phone banking) αλλά και το κινητό τηλέφωνο (Mobile banking).

### 1.2.2. Δυνατότητες του e-banking

**Ανάλογα με το κανάλι** που χρησιμοποιείται για να διανεμηθούν οι υπηρεσίες, διακρίνουμε το e-Banking:

- § Σε **Internet Banking** όπου το Internet χρησιμοποιείται ως μέσο διεξαγωγής τραπεζικών δραστηριοτήτων,
- § Σε **Mobile Banking** όπου οι συναλλαγές πραγματοποιούνται μέσω κινητού τηλεφώνου και
- § Σε **Phone Banking** όπου χρησιμοποιείται το τηλέφωνο. Επομένως η έννοια του e-Banking είναι ευρύτερη και περιλαμβάνει την έννοια των Internet, Mobile και Phone Banking.<sup>12</sup>

#### 1.2.2.1. Internet Banking

Όσον αφορά το Internet Banking, αυτό αναφέρεται στην ικανότητα ενός συνδρομητή του Διαδικτύου να έχει πλήρη πρόσβαση στο τραπεζικό σύστημα και ως αποτέλεσμα να διαλέγει και να χρησιμοποιεί προϊόντα και υπηρεσίες διαμέσου του Internet όπως θα έκανε αν βρισκόταν σε κάποιο φυσικό υποκατάστημα της τράπεζας.

Οι τράπεζες έχουν πλέον την τεχνογνωσία και τις δυνατότητες να προσωποποιούν τις ηλεκτρονικές τους υπηρεσίες, ανάλογα με την κατηγορία πελατών που αντιπροσωπεύει ο χρήστης και με τον τρόπο αυτό υπάρχουν για παράδειγμα επιπρόσθετες δυνατότητες για εταιρικούς χρήστες σε σχέση με ιδιώτες.

Όσον αφορά την ποικιλία των υπηρεσιών που προσφέρει. Οι υπηρεσίες αυτές χωρίζονται σε τέσσερις μεγάλες διακριτές κατηγορίες:

<sup>11</sup> Αγγέλης Βασιλείος, Η βίβλος του e-Banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005

<sup>12</sup> Αγγέλης Βασιλείος, Η βίβλος του e-Banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005

- Οικονομικές συναλλαγές
- Πληροφοριακές συναλλαγές
- Αιτήσεις και
- Άλλες Υπηρεσίες

### **1.2.2.1.1.Οικονομικές Συναλλαγές**

Οι οικονομικές συναλλαγές καλύπτουν όλη την γκάμα των συναλλαγών που μπορεί να κάνει ο συναλλασσόμενος και στο ταμείο μιας Τράπεζας. Οι συναλλαγές αυτές αφορούν διατραπεζικές συναλλαγές, όπως μεταφορές κεφαλαίων, πληρωμή καρτών και δανείων, συναλλαγές που υλοποιούνται ύστερα από διμερείς συμφωνίες της Τράπεζας με Τρίτο Οργανισμό, όπως πληρωμές λογαριασμών εταιριών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και συναλλαγές που υλοποιούνται στα πλαίσια διατραπεζικών συστημάτων, κυρίως της ΔΙΑΣ Α.Ε. αλλά και άλλων όπως το σύστημα 'ΕΡΜΗΣ'.

Ποιο συγκεκριμένα οι Οικονομικές Συναλλαγές είναι:

- Μεταφορές εντός τράπεζας
  - Σε λογαριασμό ιδίου χρήστη.
  - Σε λογαριασμό Τρίτου
- Εμβάσματα Εσωτερικού
- Εμβάσματα Εξωτερικού
- Πληρωμές Δανείων
- Πληρωμές Πιστωτικών Καρτών
  - Πληρωμές Πιστωτικών Καρτών ιδίου
  - Πληρωμές Πιστωτικών Καρτών Τρίτου
  - Πληρωμές Πιστωτικών καρτών Άλλης Τράπεζας
- Πληρωμές Δημοσίου
  - Φ.Π.Α.
  - Εργοδοτικές Εισφορές Ι.Κ.Α.
  - Ασφαλιστικές Εισφορές Τ.Ε.Β.Ε.
  - Είσπραξη Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων
  - Τέλη Κυκλοφορίας
  - Εθνικό Κτηματολόγιο

- Πληρωμές Λογαριασμών Δ.Ε.Κ.Ο.
  - ΟΤΕ
  - ΔΕΗ
  - ΕΥΔΑΠ
  
- Πληρωμές Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας
  - Cosmote
  - Vodafone
  - Wind
  - Forthnet
  - Tellas
  - On Telecoms
  - κ.α.
  
- Πληρωμές Ασφαλιστικών Εταιριών
  - ALLIANZ
  - INTERAMERICAN
  - κ.α.
  
- Πληρωμές Τρίτων
  - Volkswagen Bank
  - Multichoice
  - κ.α.
  
- Μαζικές Πληρωμές – Μισθοδοσίες
- Κατάσταση Εντολών
- Προμήθειες Συναλλαγών

### **1.2.2.1.2.Πληροφοριακές Συναλλαγές**

Ιδιαίτερα σημαντικό κομμάτι που καλύπτει το internet banking, είναι αυτό των πληροφοριακών συναλλαγών, ο χρήστης μπορεί να πάρει πληροφορίες για όλα τα προϊόντα που διαθέτει στην τράπεζα. Οι συναλλαγές αυτές διακρίνονται στις εξής κατηγορίες:

- Πληροφορίες Λογαριασμών
- Πληροφορίες Καρτών
- Πληροφορίες Επιταγών
- Πληροφορίες Δανείων



### 1.2.2.1.3. Αιτήσεις

Οι τράπεζες προκειμένου να διευκολύνουν τους πελάτες τους, ενσωμάτωσαν στο internet banking ηλεκτρονικές αιτήσεις για τα περισσότερα των προϊόντων τους. Χαρακτηριστικά παραδείγματα ηλεκτρονικών αιτήσεων είναι:

- Αίτηση Ανοίγματος Λογαριασμού
- Αίτηση για Δάνειο
- Αίτηση για παραγγελία συναλλάγματος
- Αίτηση παραγγελίας Μπλοκ Επιταγών

### 1.2.2.1.4. Άλλες Βοηθητικές Υπηρεσίες

Αρκετές Τράπεζες πέραν των υπηρεσιών που προσφέρουν στους χρήστες τους, παρέχουν και βοηθητικά εργαλεία που διευκολύνουν την ζωή των πελατών. Συνήθως τα εργαλεία αυτά είναι διαθέσιμα και σε απλούς επισκέπτες του site της τράπεζας και όχι αποκλειστικά στους εγγεγραμμένους χρήστες τους.

Οι υπηρεσίες αυτές μπορεί να είναι:

- Υπολογισμός IBAN
- Μετατροπή Νομισμάτων
- Υπολογισμός Δόσεων Δανείων<sup>13</sup>

### 1.2.2.2. Mobile Banking

Άλλο ένα κανάλι του e-banking αποτελεί το mobile banking το οποίο παρέχεται 24 ώρες το 24ωρο από τις τράπεζες. Οι υπηρεσίες mobile banking δεν είναι τόσο διαδεδομένες μεταξύ των ελληνικών τραπεζών με συνέπεια λίγες τράπεζες προς το παρόν να διαθέτουν υπηρεσίες mobile συναλλαγών. Το mobile υποστηρίζουν συσκευές νέας τεχνολογίας με ενσωματωμένο web browser όπως:

- Κινητά τηλέφωνα προηγμένης τεχνολογίας (smart phones)
- Υπολογιστές χειρός (PDAs)

Το mobile banking διαθέτει τις εξής συναλλαγές:

- Διαχείρισης Λογαριασμών
- Διαχείριση Καρτών

---

<sup>13</sup> Αγγέλης Βασιλείος, Η βίβλος του e-Banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005

- Διαχείριση Δανείων
- Πληρωμές – Μεταφορές
- Προσωπικές Υπηρεσίες Πελάτη

### **1.2.2.3. Phone Banking**

Το Phone Banking αποτελεί ένα άλλο εναλλακτικό κανάλι του e-banking, που επιτρέπει στους πελάτες της τράπεζας να πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές χρησιμοποιώντας οποιοδήποτε τηλέφωνο σταθερό και κινητό 24 ώρες το 24ωρο.

Οι χρήστες διαθέτουν την δυνατότητα εξυπηρέτησης μέσω:

- Του συστήματος προ-μαγνητοφωνημένων μηνυμάτων (IVR), όπου πιστοποιείται ο χρήστης χωρίς την παρέμβαση ανθρώπινου παράγοντα, πληκτρολογώντας τους κωδικούς του στην συσκευή του τηλεφώνου.
- Τους εξειδικευμένους αντιπροσώπους του call center.

Μέσω phone banking είναι διαθέσιμες οι παρακάτω συναλλαγές:

- Αναλυτικές Πληροφορίες και Διαχείριση του Χαρτοφυλακίου του Πελάτη
- Πληρωμές – Μεταφορές
- Υπηρεσίες Πελάτη
- Αιτήσεις

### **1.2.3. Πρόσθετες Υπηρεσίες**

Πέραν των υπηρεσιών που αναφέρθηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο, το e-banking δεν περιορίζεται μόνο σε αυτές. Υπάρχει πλήθος προϊόντων που συμπληρώνουν το internet banking και καλύπτουν τις ανάγκες και το πλέον απαιτητικού χρήστη και περιλαμβάνουν ηλεκτρονικές επενδυτικές υπηρεσίες, ηλεκτρονικό εμπόριο και πληρωμές, ηλεκτρονικές ειδοποιήσεις και υπενθυμίσεις και πολλά ακόμα.<sup>14</sup>

#### **1.2.3.1. e-Investment**

Το e-investment περιλαμβάνει κυρίως χρηματιστηριακές συναλλαγές καθώς και συναλλαγές Αμοιβαίων Κεφαλαίων Λογαριασμών.

---

<sup>14</sup> Αγγέλης Βασιλείος, Η βίβλος του e-Banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005

Βασική προϋπόθεση για την εκτέλεση χρηματιστηριακών συναλλαγών μέσω e-banking είναι ο πελάτης της Τράπεζας να είναι και πελάτης της χρηματιστηριακής εταιρίας (ΑΧΕΠΕΥ) με την οποία συνεργάζεται η Τράπεζα, ενώ για την εξαγορά και διάθεση Α/Κ και Α/Λ να είναι πελάτης της ΑΕΔΑΚ με την οποία συνεργάζεται η Τράπεζα.

- ο Χρηματιστηριακές Συναλλαγές
- ο Συναλλαγές Αμοιβαίων Κεφαλαίων

### **1.2.3.2. e-Commerce (e-Payments)**

Οι ηλεκτρονικές εισπράξεις αποτελούν σημαντικό μέρος της δραστηριότητας των μονάδων e-banking. Αρκετές τράπεζες ασχολούνται με το κομμάτι των e-payments. Οι τράπεζες αυτές συνεργάζονται με κάθε μορφής επιχείρηση και παρέχουν λύσεις για την ασφαλή και αξιόπιστη διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών πληρωμών από τους πελάτες της επιχείρησης, σε συνδυασμό και με συμβουλευτικές υπηρεσίες. Η συνεργασία της τράπεζας με το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί να έχει μια από τις ακόλουθες μορφές:

- α) Πληρωμές σε ηλεκτρονικό κατάστημα (e-shop)
  - α. Μετάβαση σε ασφαλή σελίδα της Τράπεζας (redirection)
  - β. Επικοινωνία μέσω web service
  - γ. Πληρωμή μέσω τραπεζικού λογαριασμού
- β) Πληρωμές μέσω εξ αποστάσεως παραγγελίας (virtual POS)
- γ) Αρχείο μαζικών πληρωμών (Batch File)
- δ) Διαχειριστικό εργαλείο εμπόρων συνεργατών (Admin Tool)

### **1.2.3.3. e-Commerce (Άλλες υπηρεσίες)**

Πέραν των ηλεκτρονικών πληρωμών, αρκετές τράπεζες προσφέρουν και άλλες πιο εξειδικευμένες υπηρεσίες στο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου. Στα πλαίσια αυτά, οι τράπεζες εισάγουν νέες υπηρεσίες για την διευκόλυνση τόσο του εμπορίου, όσο και του τελικού καταναλωτή στην διεξαγωγή αγορών μέσω web. Οι εξειδικευμένες αυτές υπηρεσίες είναι:

- ο Πληρωμή υπηρεσιών
- ο Προπληρωμένες κάρτες (prepaid cards) αγορών στο internet
- ο Ticketing

#### **1.2.3.4. Alerts**

Η ενημέρωση μέσω τηλεειδοποιήσεων προέκυψε ως ανάγκη τόσο απ την πλευρά των πελατών που επιθυμούν να ενημερώνονται σε πραγματικό χρόνο είτε για μεταβολές στο χαρτοφυλάκιο τους είτε για πολλά άλλα, όσο και από την πλευρά των τραπεζών που θέλουν να προσθέσουν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας στους πελάτες τους και να προσθέσουν αξία σε όλη τη γκάμα των προϊόντων τους.

Είδη τηλεειδοποιήσεων:

- Έλεγχος στο λογιστικό υπόλοιπο λογαριασμού
- Συγκεκριμένες κινήσεις στο λογαριασμό
- Μεταχρονολογημένες και περιοδικές πληρωμές
- Χρηματιστήριο και χαρτοφυλάκιο μετοχών
- Λοιπά στοιχεία

#### **1.2.3.5. PSP Πληρωμές**

Οι P2P (person to person) πληρωμές είναι ηλεκτρονικές μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ ιδιωτών. Με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και κινητών τηλεφώνων, οι ιδιώτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν P2P υπηρεσίες οποιαδήποτε στιγμή, στέλνοντας χρήματα σε μέλη της οικογένειας τους, τακτοποιώντας οφειλές σε φίλους τους και αγοράζοντας προϊόντα από on line δημοπρασίες. Η πρώτη και πιο διαδεδομένη εταιρεία που παρείχε υπηρεσία on line P2P πληρωμών είναι η PayPal, η οποία είναι και κυρίαρχος στο χώρο μέχρι σήμερα. Στην χώρα μας δεν υπάρχει αντίστοιχη P2P υπηρεσία πληρωμών.

#### **1.2.3.6. Πώληση Ασφαλιστικών Προϊόντων**

Οι τράπεζες σε συνδυασμό με ασφαλιστικές εταιρείες, δίνουν την δυνατότητα στον πελάτη τους να αγοράσει ασφαλιστικά προϊόντα, όπως ασφάλειες αυτοκινήτου, πυρός ζωής κτλ.

#### **1.2.3.7. Trade finance (on line εισαγωγές - εξαγωγές)**

Οι τράπεζες αναγνωρίζοντας την ανάγκη π[ρο αντιμετώπιζουν οι επιχειρήσεις για μείωση του λειτουργικού κόστους και για συνεχή αύξηση της αποτελεσματικότητας τους προσφέρουν πλέον την δυνατότητα σε αυτές να ολοκληρώνουν συναλλαγές εισαγωγών εξαγωγών μέσω e-banking, όπως για παράδειγμα εμβάσματα αποστολή και λήψη παραστατικών.

### **1.2.3.8. Άλλες υπηρεσίες**

Τέλος άλλη μια πρόσθετη υπηρεσία, είναι η Υπηρεσία μεταφοράς χρημάτων μέσω πιστωτικών καρτών, παρέχει έναν εύκολο και φθινό τρόπο αποστολής χρημάτων -μέσω e-banking- μεταξύ καρτών Visa.

## **1.3.Οφέλη και Κίνδυνοι από τη χρήση Ηλεκτρονικής Τραπεζικής**

### **1.3.1.Οφέλη Για τον Πελάτη**

#### **1.3.1.1.Για τον Ιδιώτη Πελάτη**

Αυτός που αναδεικνύεται στον κατ' εξοχήν κερδισμένο από την νέα κατάσταση που επικρατεί στο τραπεζικό σύστημα είναι ο πελάτης. 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. Αυτό συμβαίνει διότι ως κανάλι διανομής είναι καινούργιο και υπό ανάπτυξη και οι επιχειρήσεις κάθε μορφής προβαίνουν σε προσφορές, προκειμένου να προσελκύσουν πελάτες μέσω αυτού.<sup>15</sup>

Τα οφέλη από τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι οποίες παρέχονται μέσω internet, είναι προφανή και αφορούν τα εξής:

- Εξυπηρέτηση και διαθεσιμότητα των υπηρεσιών ανά πάσα στιγμή, 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο.
- Ευκολία πρόσβασης και τέλεση των τραπεζικών συναλλαγών του χρήστη, από οποιοδήποτε σημείο του κόσμου, απ' το σπίτι του, το γραφείο του ή το αυτοκίνητο του (μέσω του κινητού του τηλεφώνου), με την προϋπόθεση να διατίθεται σύνδεση στο internet.
- Εξοικονόμηση χρόνου στην διενέργεια και ολοκλήρωση των τραπεζικών συναλλαγών σε σχέση με τους παραδοσιακούς τρόπους (τραπεζικές συναλλαγές μέσω δικτύου καταστημάτων), αλλά και σε σχέση με τα υπόλοιπα εναλλακτικά κανάλια διανομής των υπηρεσιών (συναλλαγές μέσω τηλεφώνου - phone-banking, συναλλαγές μέσω αυτόματων ταμειολογιστικών μηχανών - ATM κ.λπ.).
- On line παρακολούθηση και πλήρη διαχείριση των ποικίλων τραπεζικών προϊόντων και συναλλαγών του χρήστη, αφού κάνοντας log in πληροφορείται άμεσα για λογαριασμούς, κάρτες,

---

<sup>15</sup> <http://www.ebusinessforum.gr>

δάνεια, και γενικά οποιοδήποτε τραπεζικό προϊόν ή υπηρεσία διαθέτει στην εκάστοτε τράπεζα. Διατίθεται δυνατότητα on line μεταφοράς κεφαλαίων με συνοπτικές διαδικασίες αλλά και δυνατότητα επενδυτικών συναλλαγών για να ελέγχουν οι ίδιοι τις εντολές τους, τα χαρτοφυλάκια τους και την αποτίμηση αυτών.<sup>16</sup>

- Μεγάλη γκάμα εξόφλησης λογαριασμών Επιχειρήσεων και Οργανισμών, οι πελάτες βρίσκουν μια συνεχώς αυξανόμενη γκάμα επιχειρήσεων για να εξοφλήσουν τις οφειλές- λογαριασμούς τους από ένα σημείο πρόσβασης, έτσι ώστε να έχουν συγκεντρωτική ενημέρωση αλλά και να κάνουν καλύτερο προγραμματισμό των υποχρεώσεων τους.
- Σημαντική μείωση στο κόστος συναλλαγών, αφού όλο το εύρος των τραπεζικών εργασιών παρέχεται με μικρότερο κόστος στον πελάτη του e-banking, ενώ πολλές συναλλαγές παρέχονται εντελώς δωρεάν. Συνεπώς οικονομικότερη ολοκλήρωση των συναλλακτικών δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων και ιδιωτών πελατών με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.
- Μείωση χρήσης χαρτιού, τα statement των λογαριασμών, οι κινήσεις τους, οι κινήσεις καρτών, οι δόσεις δανείων, η κατάσταση επιταγών είναι διαθέσιμα μέσω internet, όποτε επιθυμεί ο χρήστης μπορεί να τυπώσει μόνο την πληροφορία που θέλει.<sup>17 18</sup>
- Αποφυγή ουράς εξυπηρέτησης, με το e-banking εξαλείφεται η ανάγκη φυσικής παρουσίας του πελάτη. Ο χρήστης δεν χρειάζεται πλέον να περιμένει σε ουρά εξυπηρέτησης είτε σε ταμείο καταστήματος της τράπεζας είτε σε ATM. Μην ξεχνάμε άλλωστε πως υπάρχουν άνθρωποι με κινητικά κυρίως προβλήματα οι οποίοι μπορούν να πλέον να συναλλάσσονται με την τράπεζά τους εύκολα και γρήγορα χωρίς να χρειάζεται η δύσκολη για αυτούς μετακίνησή τους σε κατάστημα της τράπεζας.
- Και τέλος, γνωριμία των πολιτών με νέες τεχνολογίες. Η διενέργεια συναλλαγών μέσω e-banking φέρνει αντιμέτωπο τον πελάτη με νέες τεχνολογίες. Πελάτες που δεν είχαν ποτέ διανοηθεί να χρησιμοποιήσουν υπολογιστή ή κινητό και πόσο μάλλον με πρόσβαση στο internet, αρχίζουν δειλά-δειλά να επωφελοούνται των πλεονεκτημάτων του e-banking γνωρίζοντας ταυτόχρονα τις νέες τεχνολογίες.

### 1.3.1.2. Για την Εταιρία – Πελάτη

Πέραν των παραπάνω πλεονεκτημάτων υπάρχουν και επιπρόσθετα πλεονεκτήματα για επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν το e-banking. Τα οποία είναι:

- Ολοκληρωμένα πακέτα υπηρεσιών πληρωμών για επιχειρήσεις. Μια εταιρεία έχει ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον πληρωμών, τόσο των οφειλών της στο Δημόσιο όσο και των οφειλών της σε ΔΕΚΟ και οργανισμούς.
- Εύκολη ενημέρωση των μηχανογραφικών συστημάτων της εταιρείας. Οι επιχειρήσεις μπορούν εύκολα και άμεσα να ενημερώνουν τα μηχανογραφικά και λογιστικά τους συστήματα μέσω της ευκολίας download που προσφέρουν οι Τράπεζες.

<sup>16</sup> Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Αριθμ. 34, 2003

<sup>17</sup> Αγγέλης Βασίλειος, Η βίβλος του e-Banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005

<sup>18</sup> [www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?](http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?)

- Εκτέλεση μισθοδοσίας προσωπικού ή μαζικών πληρωμών προμηθευτών. Η επιχείρηση με συνοπτική διαδικασία μπορεί να εκτελεί τις μισθοδοσίες του προσωπικού της ή να πληρώνει τους προμηθευτές της και να παρακολουθεί on line την κατάσταση των πληρωμών της.
- Διαφορετικά δικαιώματα χρήσης και πρόσβασης. Η εταιρεία ελέγχει ποιοι υπάλληλοι θα χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες και τι δικαιώματα θα έχουν τόσο σε επίπεδο πρόσβασης όσο και σε επίπεδο εκτέλεσης.
- Δημιουργία εναλλακτικού δικτύου εξόφλησης λογαριασμών. Πολλές εταιρείες μπορούν να εκμεταλλευτούν το e-banking, ως ένα επιπλέον δίκτυο είσπραξης τρων υποχρεώσεων των πελατών της.
- Δημιουργίας εναλλακτικού δικτύου πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών. Με συνεργασίες στο χώρο του e-Commerce και των e-Payments, οι εταιρίες προσφέρουν σε όλους τους πελάτες τους έναν εναλλακτικό, ασφαλή και εξ αποστάσεως τρόπο αγορών και πληρωμής των οφειλών τους.<sup>19</sup>

### 1.3.2.Οφέλη Για την Τράπεζα

Οι τράπεζες βασίζονται κατά πολύ μεγάλο βαθμό στην πληροφορία. Οι εξελίξεις στη συλλογή, αποθήκευση, επεξεργασία, μεταφορά και διανομή της πληροφορίας επηρεάζουν όλες τις πλευρές του τραπεζικού τομέα. Πρώτη βασική επίδραση είναι η μείωση του κόστους λειτουργίας και διαχείρισης των πληροφοριών και δεδομένων, με την αυτοματοποίηση των μεθόδων και διαδικασιών. Δεύτερη βασική αλλαγή είναι στους τρόπους, με τους οποίους οι πελάτες έχουν πρόσβαση στις τραπεζικές υπηρεσίες και προϊόντα. Οι πελάτες εξυπηρετούνται καλύτερα μέσω των νέων καναλιών πρόσβασης, χωρίς να έρχονται άμεσα σε επαφή με το προσωπικό των τραπεζών.

Σύμφωνα με Ευρωπαίους Τραπεζικούς αναλυτές, η εφαρμογή των σύγχρονων τεχνολογιών στις διαδικασίες ανάπτυξης και διάθεσης των τραπεζικών προϊόντων δημιουργεί νέες σημαντικές επιχειρηματικές ευκαιρίες:<sup>20, 21</sup>

- § Μείωση λειτουργικού κόστους. Το κόστος ανά συναλλαγή μπορεί να μειωθεί αισθητά. Εκτιμήσεις αναφέρουν μείωση έως και 25% σε σχέση με τις συναλλαγές που γίνονται με τον παλιό τρόπο. Παρόλα αυτά υπάρχει ένας σκεπτικισμός σχετικά με το αν συνολικά το κόστος λειτουργίας θα μειωθεί και η κερδοφορία θα αυξηθεί. Ο λόγος είναι ότι οι επενδύσεις σε σύγχρονους υπολογιστές και εξελιγμένο λογισμικό είναι υψηλές και επανεμφανίζονται κάθε φορά που απαιτείται αναβάθμιση των δικτύων. Επιπλέον το μέσο κόστος διαχείρισης προσωπικού μπορεί να αυξηθεί με την ανάγκη πρόσληψης όλο και πιο εξειδικευμένου προσωπικού και την εκπαίδευση του υπάρχοντος.
- § Αύξηση του πελατολογίου τους, αφού υπάρχουν πελάτες εξοικειωμένοι με την τεχνολογία και δεν επιθυμούν την αναγκαία προσέλευση τους στα συμβατικά καταστήματα μιας τράπεζας.
- § Η δυναμική αγορά που ανοίγεται σε κάθε τράπεζα είναι η παγκόσμια αγορά και νέες μέθοδοι

<sup>19</sup> Αγγέλης Βασίλειος, Η βίβλος του e-Banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005

<sup>20</sup> Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Αριθμ. 34, 2003

<sup>21</sup> Αγγέλης Βασίλειος, Η βίβλος του e-Banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005

marketing για την προσέγγισή της αναπτύσσονται.

- § Νέα μέσα μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την ευκολότερη διαχείριση μεγάλου όγκου πληροφοριών που σχετίζονται, για παράδειγμα, με τις ανάγκες και τις συνήθειες των πελατών. Αυτό επιτρέπει στις τράπεζες να δημιουργήσουν προϊόντα "κομμένα και ραμμένα" στα μέτρα των πελατών τους και να κερδίσουν την ικανοποίηση και αφοσίωσή τους.
- § Τα όρια και οι φραγμοί μεταξύ των τομέων της αγοράς καταργούνται και κάθε εταιρία έχει πλέον τη δυνατότητα να διαφοροποιηθεί προς νέες επιχειρηματικές κατευθύνσεις (ηλεκτρονικό εμπόριο και μη χρηματοοικονομικές υπηρεσίες).
- § Βελτιωμένα εργαλεία εισάγονται για την υλοποίηση της εσωτερικής διαχείρισης πληροφοριών και την πρόβλεψη και ρύθμιση των κινδύνων (risk management).
- § Καλή Φήμη. Τράπεζες με αξιόπιστες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ενισχύουν την καλή τους φήμη. Το e-banking αποτέλεσε και αποτελεί ένα είδος βιτρίνας για τους τραπεζικούς οργανισμούς. Μικρές τράπεζες στηρίζον μέρος της καλής τους εικόνας στο e-banking.

### **1.3.3.Κίνδυνοι e-banking για τον Πελάτη**

Ένα από τα σημαντικότερα μειονεκτήματα χρήσης του e-banking, είναι, ότι 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 ασφαλείας 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" ασφαλείας 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>22</sup>

#### **Τα μειονεκτήματα χρησιμοποίησης του e-banking για τους πελάτες είναι:**

- Παραβίαση απορρήτου. Οι λανθασμένες κινήσεις ενός πελάτη μπορούν να δημιουργήσουν κίνδυνους παραβίασης του απορρήτου, αυτό μπορεί να συμβεί αν ο χρήστης:
  - Χρησιμοποιεί κάποιο δημόσιο ηλεκτρονικό υπολογιστή για την εκτέλεση των συναλλαγών του
  - Δεν κάνει αποσύνδεση (log out) από την ηλεκτρονική υπηρεσία μετά το πέρας της συναλλαγής του.
  - Κοινοποιεί τους κωδικούς PIN (Personal Identification Number) πρόσβασης σε τρίτους.
  - Δίνει προσωπικές πληροφορίες όπως username, password, αριθμό πιστωτικής κάρτας, αριθμό τραπεζικού λογαριασμού κ.α., on line σε μη ασφαλές και πιστοποιημένα sites.
  - Δεν αλλάζει συχνά τους κωδικούς πρόσβασης on line για κάθε περίπτωση και δεν τους αντικαθιστά με κωδικούς ισχυρής ασφάλειας σύμφωνα με τις απαιτήσεις πλυπλοκότητας.
  - Δεν παίρνει μέτρα φυσικής ασφάλειας ώστε να απαγορεύεται η πρόσβαση επισκεπτών που θα μπορούσαν να τοποθετήσουν προγράμματα υποκλοπών σε servers.
- Η έλλειψη της επαφής με κάποιο εξυπηρετικό υπάλληλο ή στέλεχος της εκάστοτε τράπεζας, με αποτέλεσμα το e-banking να συμβάλλει στη μείωση των ανθρώπινων σχέσεων.
- Τα μη διευθετημένα ζητήματα που εκκρεμούν για το e-banking, όπως νομικά θέματα, κυβερνητικές ρυθμίσεις κ.λ.π.
- Η έλλειψη υπηρεσιών υποστήριξης από τις τράπεζες.
- Η αλματώδη αναπτυσσόμενη επιστήμη του e-banking. Με αποτέλεσμα να δημιουργεί την ανάγκη στους πελάτες να παραμένουν ενημερωμένοι στις διαρκείς εξελίξεις.
- Το κόστος αλλά και η μη χρήση πρόσβασης στο Internet για πολλούς πελάτες ακόμη.

#### **1.3.4.Απειλές e-banking για την Τράπεζα**

Η χρήση του Internet αν και εξελίσσεται μέρα με τη μέρα είναι ακόμη περιορισμένη ειδικά σε κάποιες ομάδες ανθρώπων όπως σε ηλικιωμένους, σε ανθρώπους με κατώτατη βαθμίδα εκπαίδευσης, ή ακόμα και σε άνεργους και νοικοκυρές, κάτι που αυτόματα σημαίνει μη χρησιμοποίηση του e-banking από αυτή την κατηγορία ανθρώπων. Επίσης, η ευχρηστία των ιστοσελίδων των τραπεζών παίζει μεγάλο ρόλο, τα sites αυτά θα πρέπει να κατασκευάζονται έτσι ώστε να είναι φιλικά προς τον χρήστη, λειτουργικά και εύκολα προσπελάσιμα και από ανθρώπους οι οποίοι δεν είναι εξοικειωμένοι όσον αφορά την χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών. Τέλος, είναι μεγάλη η μερίδα των

---

<sup>22</sup> [www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article\\_id=744](http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=744)

ανθρώπων εκείνων που φοβούνται να πραγματοποιήσουν συναλλαγές μέσω του διαδικτύου εξαιτίας της έλλειψης εμπιστοσύνης που υπάρχει σχετικά με την ασφάλεια.

**Τα μειονεκτήματα των τραπεζών απ' τη χρήση του e-banking είναι:**

- Το μη κατάλληλα διαμορφωμένο περιβάλλον διεπαφής των ιστοσελίδων e-banking. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να αποτρέψει/χάσει πελάτες που δεν έχουν μεγάλη εξοικείωση με τους Η/Υ.
- Ο φόβος των ανθρώπων να εκτελούν τις συναλλαγές τους μέσω ηλεκτρονικών τραπεζών εξαιτίας της ελλιπής ασφάλειας που θεωρούν ότι υπάρχει στο διαδίκτυο.
- Η ταχύτατη εξέλιξη στα εργαλεία ανάπτυξης λογισμικού. Αυτό μπορεί να δημιουργήσει παραβίαση της ασφάλειας από hackers και υποκλοπή πληροφοριών.
- Τα πιθανά τεχνικά προβλήματα ή προβλήματα δια-λειτουργικότητας (interoperability) που μπορούν να παρουσιαστούν σε κάποιον χρήστη, δηλαδή κάποιο λογισμικό μπορεί να μην είναι κατάλληλο για κάποιο υλικό, ή μπορεί να παρουσιάζει ασυμβατότητες με κάποια λειτουργικά συστήματα ή άλλα συστατικά υποδομής.
- Η μεγάλη ανταγωνιστικότητα που υπάρχει μεταξύ των τραπεζών που χρησιμοποιούν e-banking, αφού πλέον οι τράπεζες έχουν να ανταγωνιστούν αλλά τραπεζικά ιδρύματα όχι μόνο στην εγχώρια αγορά αλλά και την παγκόσμια αγορά.
- Η μη διάθεση τραπεζικών προϊόντων σε ικανοποιητικό επίπεδο από πλευράς των τραπεζών, αφού δεν κάνουν απευθείας marketing στον πελάτη.
- Ανάγκη πρόσληψης νέου εξειδικευμένου προσωπικού για την υποστήριξη του e-banking καθώς και συνεχής εκπαίδευση και ενημέρωση (έξοδα για την τράπεζα).

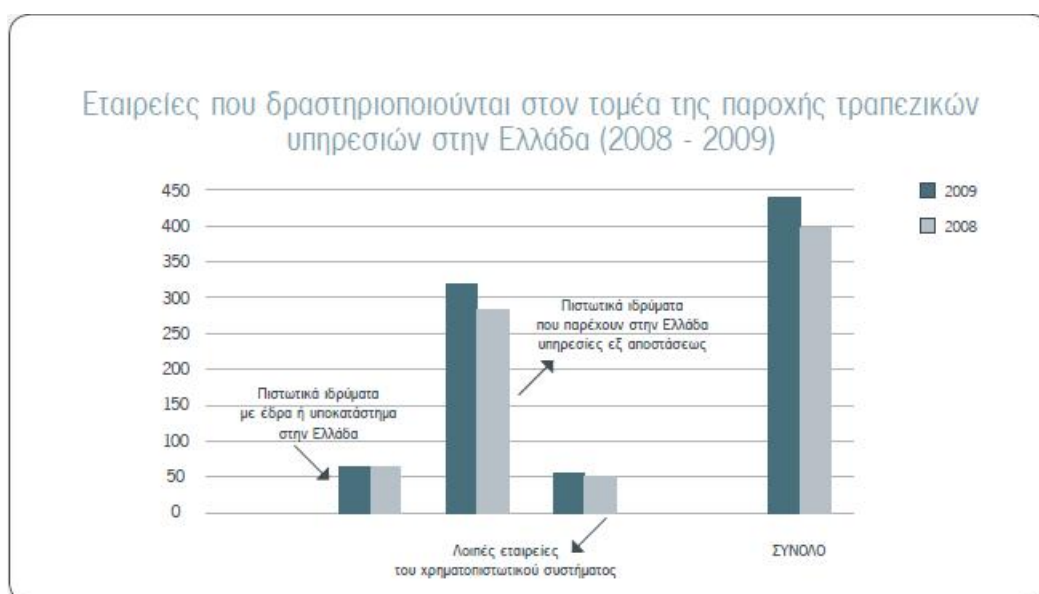
## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : ΕΠΙΚΡΑΤΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΟ E-BANKING

### 2.1. Το e-banking στην Ελλάδα

Σύμφωνα με στοιχεία πρόσφατων δημοσιεύσεων της Τράπεζας της Ελλάδος, τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες προσφέρονται σήμερα στην Ελλάδα από 462, έναντι 397 το προηγούμενο έτος, πιστωτικούς οργανισμούς.

Τους οργανισμούς αυτούς η ΤτΕ ταξινομεί ως εξής (Διάγραμμα 1):

- 65 πιστωτικά ιδρύματα με έδρα ή υποκατάστημα στην Ελλάδα,
- 340 πιστωτικά ιδρύματα με έδρα σε άλλο κράτος μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ), που παρέχουν στην Ελλάδα υπηρεσίες χωρίς επί τόπου παρουσία τους, και
- 57 λοιπές εταιρείες του χρηματοπιστωτικού συστήματος.



**Εικόνα 1: Εταιρείες που δραστηριοποιούνται στον τομέα τραπεζικών υπηρεσιών στην Ελλάδα**  
Πηγή: Ελληνική Έκδοση Τραπεζών, έκδοση Ιουνίου 2010

Το Νοέμβριο του 2009, ήταν στην Ελλάδα εγκατεστημένα και λειτουργούσαν 65 πιστωτικά ιδρύματα (έναντι 64 το Μάρτιο του 2008), εκ των οποίων:

- 35 πιστωτικά ιδρύματα (19 εμπορικές και 16 συνεταιριστικές τράπεζες) που έχουν καταστατική έδρα στην Ελλάδα, έχουν αδειοδοτηθεί και εποπτεύονται από την Τράπεζα της Ελλάδος και υπάγονται στο καθεστώς της αμοιβαίας αναγνώρισης (κοινοτικό διαβατήριο) σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 3601/2007,
- 24 υποκαταστήματα πιστωτικών ιδρυμάτων που έχουν έδρα σε άλλο κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και, επίσης, υπάγονται στο καθεστώς της αμοιβαίας αναγνώρισης

(κοινοτικό διαβατήριο) του Ν. 3601/2007, εποπτευόμενα από τις αρμόδιες αρχές του κράτους μέλους καταγωγής των πιστωτικών ιδρυμάτων,

- 5 υποκαταστήματα πιστωτικών ιδρυμάτων που έχουν έδρα εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και εποπτεύονται από την Τράπεζα της Ελλάδος, καθώς δεν υπάγονται στο καθεστώς της αμοιβαίας αναγνώρισης, και
- 1 πιστωτικό ίδρυμα που έχει εξαιρεθεί από την εφαρμογή του Ν. 3601/2007, δηλαδή το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων.<sup>23</sup>

Από τα παραπάνω πιστωτικά ιδρύματα, τα μεγαλύτερα τραπεζικά ιδρύματα της χώρας μας είναι η Εθνική Τράπεζα, η Alpha Bank, η EFG Eurobank Ergasias, και η Τράπεζα Πειραιώς, ενώ αρκετές οι μικρότερες τράπεζες αντιστοιχούν σε μια σημαντική μερίδα της αγοράς.

Σύμφωνα με τον κατάλογο καταγραφής της παρουσίας του τραπεζικού συστήματος στην Ελλάδα (γνωστό ως ευρετήριο ΗΕΒΙC), στο τέλος Δεκεμβρίου 2009 ο αριθμός των καταστημάτων των τραπεζών στην Ελλάδα, χωρίς να υπολογίζονται τα καταστήματα της Τράπεζας της Ελλάδος, ανέρχονταν σε 4.264 έναντι του 2008 σε 4.095 και του 2007 σε 8.850.<sup>24</sup>

Παράλληλα με την αύξηση του αριθμού καταστημάτων όμως, υπήρξε και κατά τη διάρκεια του 2009 η προσπάθεια των εγκατεστημένων στη χώρα μας τραπεζών να αναπτύξουν εναλλακτικά δίκτυα διανομής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, όπως αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές (ATM), τηλεφωνική τραπεζική (phone-banking) και ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking). Η προσπάθεια αυτή είχε ως αποτέλεσμα τόσο τη σημαντική αύξηση του αριθμού των ATM (2009: 7.750, 2008: 7.575, 2007: 7.270, 2006: 6.667), όσο και την αναβάθμιση και διεύρυνση των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω αυτών, καθώς, πέραν των παραδοσιακών υπηρεσιών κατάθεσης και ανάληψης μετρητών και ερώτησης υπολοίπου, είναι πλέον δυνατή η πραγματοποίηση ποικίλων τραπεζικών συναλλαγών, όπως η μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμούς τρίτων, η πληρωμή οφειλών από πιστωτικές κάρτες, καθώς και η πληρωμή λογαριασμών λοιπών επιχειρήσεων (π.χ. κοινής ωφέλειας).

Εντυπωσιακή υπήρξε, τέλος, λαμβανομένων υπόψη των αναλογιών, η συνεχιζόμενη αύξηση των εγγεγραμμένων χρηστών στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που έχουν αναπτύξει οι ελληνικές τράπεζες. Σύμφωνα με στοιχεία της ΕΕΤ, στις 31 Δεκεμβρίου 2009, περισσότερα από 1.719.80 φυσικά και νομικά πρόσωπα ήταν εγγεγραμμένοι χρήστες σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, σημειώνοντας αύξηση 34% σε σχέση με το τέλος του 2008. Σημειώνεται μάλιστα ότι το 2004 ο αριθμός των εγγεγραμμένων χρηστών στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής δεν υπερέβαινε τις 100 χιλιάδες.

Τα αποτελέσματα της Εθνικής Έρευνας για τις Νέες Τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας δείχνουν ότι το 2008 το 46% των συμμετεχόντων στην έρευνα χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες διεκπεραίωσης τραπεζικών συναλλαγών, όταν το αντίστοιχο ποσοστό το 2002 ήταν 42,8%. Οι κυριότερες τραπεζικές υπηρεσίες που διαχειρίζονται μέσω των υπηρεσιών e-banking είναι η ενημέρωση του λογαριασμού (79,1%), πληρωμή λογαριασμών οργανισμών κοινής ωφελείας (65,0%) και η μεταφορά χρημάτων σε άλλους λογαριασμούς (59,6%). Οι κυριότεροι λόγοι

<sup>23</sup> [www.hba.gr/main/Ereunes-meletes/EllinikoTrapeziko2010-FullForWeb.pdf](http://www.hba.gr/main/Ereunes-meletes/EllinikoTrapeziko2010-FullForWeb.pdf)

που επικαλούνται οι χρήστες που δεν χρησιμοποιούν το e-banking είναι ότι προτιμούν να επισκέπτονται το κατάστημα της τράπεζάς τους (44,8%) καθώς και ο φόβος στη χρήση online τραπεζικών συναλλαγών (42,6%).<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> <http://www.observatory.gr/page/default.asp?la=1&id=183>

## 2.2.Οι Ελληνικές τράπεζες και οι δικτυακοί τους τόποι

Η πρώτη τράπεζα που ανέπτυξε και διέθεσε e-banking στην Ελλάδα ήταν η ΕΓΝΑΤΙΑ Τράπεζα το 1997. Η αρχική της μορφή περιελάμβανε πληροφοριακές συναλλαγές, όπως ερώτηση υπολοίπου, mini statement λογαριασμών και μεταφορές κεφαλαίων εντός τράπεζας. Στη συνέχεια το 2000 η Τράπεζα Πειραιώς εισήγαγε την πρώτη ολοκληρωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην ελληνική τραπεζική αγορά με το δικό της brand name WINBANK. Έκτοτε σχεδόν όλοι οι εγχώριοι τραπεζικοί οργανισμοί υιοθέτησαν το e-banking κυρίως για την εξυπηρέτηση των πελατών τους, όπου παρέχουν πλέον όλες τις σύγχρονες ευκολίες, όπως πληροφοριακές συναλλαγές, μεταφορές κεφαλαίων εντός και εκτός Ελλάδος, διάφορων ειδών πληρωμές, χρηματιστηριακές συναλλαγές, αγοραπωλησίες Α/Κ και πολλών άλλων προϊόντων και υπηρεσιών.

**Τα ελληνικά τραπεζικά ιδρύματα τα οποία δραστηριοποιούνται σήμερα στο χώρο του e-banking είναι τα εξής :**

1. ALPHA BANK
2. CITI BANK
3. EFG-EUROBANK ERGASIAS
4. MARFIN ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ
5. MILLENIUM BANK
6. T BANK
7. ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
8. ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
9. ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
10. ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
11. ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
12. ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ
13. ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ
14. ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ
15. ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ WIN BANK

Στην συνέχεια θα παρουσιάσουμε ένα ένα τα τραπεζικά ιδρύματα που αναφέρθηκαν παραπάνω. Θα προσπαθήσουμε να αναλύσουμε τι συμβαίνει στα σημερινά sites των τραπεζών, πόσο λειτουργικά εύχρηστα και ευπαρουσίαστα δείχνουν στον πελάτη, τι προϊόντα προσφέρουν απ' τα εναλλακτικά τους δίκτυα, πόσο κοστίζουν, τι επιπλέον υπηρεσίες διαθέτουν και τέλος θα τα συγκρίνουμε και θα τα αξιολογήσουμε.

## 2.2.1. Alpha Τράπεζα Πίστewος Α.Ε. - [www.alpha.gr](http://www.alpha.gr)

The image displays two screenshots of the Alpha Bank website. The top screenshot shows the main homepage with the Alpha Bank logo, navigation links, and a banner for international services with the slogan "Μαζί, ξεπερνάμε τα σύνορα". The bottom screenshot shows the "Alpha e-Services" section, which includes a login form, a promotional banner for "Alpha Web Banking και κερδίστε!" (Alpha Web Banking and win!), and various service categories like "Χρήσιμα", "Ασφαλής Συναλλαγές Online", and "Alpha Mobile Banking".

Η Alpha Bank ιδρύθηκε το 1879 και είναι η δεύτερη τράπεζα σε μέγεθος στην Ελλάδα. Με συνολικό δίκτυο καταστημάτων άνω των 1.000, εκ των οποίων τα 450 δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα. Ο Όμιλος της Alpha Bank δραστηριοποιείται επίσης στη διεθνή αγορά, με παρουσία στην Κύπρο, στη Ρουμανία, στη Βουλγαρία, στη Σερβία, στην Ουκρανία, στην Αλβανία, στην Π.Γ.Δ.Μ. και στη Μεγάλη Βρετανία.<sup>26</sup>

Η Alpha Bank, προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της λιανικής τραπεζικής, της τραπεζικής μικρομεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων, των πιστωτικών καρτών, της διαχείρισης κεφαλαίων, της επενδυτικής τραπεζικής, του internet banking, των χρηματιστηριακών εργασιών, του leasing και του factoring. Δραστηριοποιείται σε όλους τους τομείς της σύγχρονης

<sup>26</sup> [www.alphabank.gr](http://www.alphabank.gr)

τραπεζικής και μάλιστα όχι μόνο μέσω του δικτύου των καταστημάτων της αλλά και μέσω των εναλλακτικών δικτύων όπως και του internet banking, phone banking και mobile banking.

Το e-banking της Alpha Bank από άποψη λειτουργικότητας, είναι ιδιαίτερα σταθερό και σπάνια δεν θα καταφέρει κανείς να εκτελέσει τις τραπεζικές του συναλλαγές από το internet. Η πλοήγηση είναι απλή και εύκολη, καθώς όλες οι επιλογές βρίσκονται στο πάνω τμήμα της οθόνης. Διαθέτει πολλές υπηρεσίες, υποστηρίζει και διαχειρίζεται τους τραπεζικούς λογαριασμούς, τις πιστωτικές κάρτες, τα δάνεια, τις πληρωμές, τα εμβάσματα σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Επίσης, ο χρήστης μπορεί να δει τη συνολική εικόνα με το υπόλοιπο του λογαριασμού και τα ποσά που έχουν δεσμευτεί από το e-banking ή τις χρεωστικές κάρτες.

Για λόγους ασφαλείας, οι εγχρήματες συναλλαγές απαιτούν την χρήση πρόσθετου κωδικού ο οποίος δημιουργείται αυτόματα από μια ειδική συσκευή (e-token) στην οποία πατώντας ένα μικρό κουμπί παρουσιάζεται ένας πενταψήφιος αριθμός μιας χρήσης.

Σε ότι αφορά τους λογαριασμούς, δυστυχώς η Alpha Bank εξακολουθεί να διατηρεί μια περίεργη σύνδεση με το βιβλιάριο. Αρκετές φορές ο χρήστης θα δει μια συγκεντρωτική εγγραφή. Κάνοντας κλικ σε αυτή μπορεί να παρακολουθήσει τις επιμέρους κινήσεις για την χρονική περίοδο και τις κινήσεις που δεν έχουν τυπωθεί ακόμα στο βιβλιάριο.

Η Alpha Bank υποστηρίζει επίσης μια πληθώρα πληρωμών, πάνω από 50 θα λέγαμε, όπως είναι η εξόφληση των λογαριασμών των ΔΕΚΟ, οι οφειλές στο ΟΑΕΕ, ΙΚΑ, ΦΠΑ, καθώς και άλλων λογαριασμών, όπως της κινητής τηλεφωνίας, της συνδρομητικής τηλεόρασης, πολλών ασφαλιστικών εταιρειών και άλλων επιχειρήσεων. Επιπλέον, 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.

Τέλος, να αναφέρουμε ότι πολλές υπηρεσίες του e-banking της Alpha bank παρέχονται δωρεάν, καθώς υπάρχει και η δυνατότητα ειδοποίησης του πελάτη με e-mail, ή sms alert για μεταβολές των λογαριασμών του.



## 2.2.2.Citi Bank – [www.citibank.com/greece](http://www.citibank.com/greece)

The image shows two screenshots of the Citi Bank Greece website. The top screenshot is the homepage, featuring a banner with the text "ΑΝ ΜΠΟΡΕΙΣ ΝΑ ΧΩΡΕΙΣ ΤΟΝ ΚΟΣΜΟ ΣΕ ΜΙΑ ΠΑΤΙΑ, ΑΝΗΚΕΙΣ ΕΔΩ" (If you can fit the world in a plate, you belong here). The navigation menu includes "Ελλάδα", "ΔΑΝΕΙΑ", "ΚΑΡΤΕΣ", "ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ", "ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ", "ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ", "CITIGOLD", "CITIBUSINESS", "CITIBANK AT WORK", and "ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ". A sidebar on the left lists services like "προϊόντα και υπηρεσίες", "online αιτήσεις", "καταστήματα ή ATM", and "έξυπνες κινήσεις". The main content area has sections for "βρείτε", "σας ενδιαφέρει", and "έξυπνα εργαλεία". A "SIGN ON Citibank Online" button is prominent. A "Σημαντική Ειδοποίηση" (Important Notice) banner is also visible.

The bottom screenshot shows the "Citibank Online" login page. It has the heading "Σύνδεση στο Citibank Online" and a "Βοήθεια" link. The login form includes fields for "Όνομα Χρήστη" (Username) and "Κωδικός" (Password). There are checkboxes for "Αποθήκευση Ονόματος Κρήσης" (Save login name) and "Παρακαλώ δώστε κωδικό ασφαλείας στο ηλεκτρονικό μήνυμά σας. Για μεγαλύτερη ασφάλεια, αλλάξτε τακτικά τον κωδικό σας." (Please provide a security code in your email message. For greater security, change your password regularly). There are "Αποστολή" (Send) and "Σύνδεση" (Login) buttons. Below the form, there are links for "Μήπως έχετε ξεχάσει το Όνομα Χρήστη ή σας διαφεύγει ο Κωδικός σας;" (Forgot your username or password?) and "Χρησιμοποιήστε το Όνομα Χρήστη. Μήπως έχετε ξεχάσει Κωδικό και Θεματικές Ασφαλίσεις;" (Use your username. Maybe you forgot your password and security questions?). A "Πρώτη φορά εδώ; Εγγραφείτε τώρα" (New here? Register now) button is at the bottom.

Η Citibank άνοιξε το πρώτο της κατάστημα στο Σύνταγμα το 1964, με κύριες δραστηριότητες στο χώρο της ναυτιλίας, των επιχειρήσεων και των καταναλωτών. Σήμερα η Citi Bank, διαθέτει ένα δίκτυο 72 καταστημάτων, 263 ATM σε όλη την Ελλάδα, περισσότερους από 1.300 υπαλλήλους και 600.000 πελάτες. Είναι η μεγαλύτερη ξένη Τράπεζα στην Ελλάδα. Η Citi Bank πρωτοπορεί στην παροχή τραπεζικών υπηρεσιών μέσω εναλλακτικών καναλιών όπως το τηλέφωνο και το internet. Η Citi Bank πρώτη το 1990, πρώτη στον ελληνικό τραπεζικό χώρο εισήγαγε την εξυπηρέτηση μέσω τηλεφώνου (Citiphone) και τη δυνατότητα σύναψης δανείου μέσω τηλεφώνου σε 24 ώρες. Αυτονόητο είναι λοιπόν σήμερα να παρέχει υπηρεσίες internet banking, phone banking και mobile banking.<sup>27</sup>

Η Citi Bank διαθέτει ένα λιτό δικτυακό τόπο με τη δυνατότητα συγκεκριμένων τραπεζικών συναλλαγών, δίνοντας μεγαλύτερη έμφαση στις πιστωτικές κάρτες. Το e-banking της στοχεύει περισσότερο στην πληροφόρηση και στην παρακολούθηση των λογαριασμών και των πιστωτικών καρτών. Η τράπεζα αυτή έχει δώσει μεγαλύτερη προσοχή στα ATM, προς το παρόν, παρά στο internet ως εναλλακτικό μέσο για τραπεζικές συναλλαγές.

<sup>27</sup> [www.citibank.com/greece](http://www.citibank.com/greece)

Η επικοινωνία με το χρήστη είναι απλή και οι επιλογές περιορίζονται στην κίνηση και στο υπόλοιπο των λογαριασμών και των πιστωτικών καρτών, στα εμβάσματα σε τράπεζες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, καθώς και στην πληρωμή των ΟΤΕ, ΙΚΑ, ΦΠΑ και ΟΑΕΕ.

Η Citi Bank χρησιμοποιεί έναν ιδιόμορφο τρόπο ταυτοποίησης, όπου θα χρειαστεί να απαντήσει κανείς σωστά σε σχετικές ερωτήσεις που τίθενται κατά την διάρκεια της εγγραφής του.

Η Citi Bank επιτρέπει τα εμβάσματα σε άλλο λογαριασμό του ίδιου πελάτη στη City Bank, σε άλλη τράπεζα στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό. Στην πρώτη περίπτωση, τα πράγματα είναι απλά και η συναλλαγή γίνεται άμεσα, σε πραγματικό χρόνο.

Ο χρήστης, μπορεί επίσης να κάνει ανάληψη μετρητών, μεταφέροντας ένα ποσό από την πιστωτική κάρτα στο λογαριασμό του, με τη Citi Bank να τον χρεώσει την ανάλογη προμήθεια. Η μεταφορά σε λογαριασμούς τρίτων και σε άλλες τράπεζες είναι περίπλοκη, καθώς το σύστημα απαιτεί να έχει ο χρήστης δηλώσει και να έχει ενεργοποιήσει τηλεφωνικά (Citiphone Banking) τον παραλήπτη.

Η τράπεζα αυτή προσφέρει μια ξεχωριστή επιλογή μέσω της σύνδεσης στο Cards Online, από όπου μπορεί να παρακολουθήσει τις πιστωτικές κάρτες του Visa, MasterCard και Diners. Και εδώ δεν θα βρει πολλές πληροφορίες, αλλά θα μπορέσει να τυπώσει όλους τους λογαριασμούς σε μορφή PDF, έτσι όπως τους λαμβάνει από το ταχυδρομείο.

Άλλη μια υπηρεσία που παρέχει η Citi Bank είναι η ενημέρωση του δικαιούχου αμέσως μετά από κάθε κίνηση του τραπεζικού του λογαριασμού και της πιστωτικής του κάρτας, με sms και e-mail μέσω της υπηρεσίας Citi Bank Alerts, με σχεδόν μηδενικό κόστος.

## 2.2.3.EFG Eurobank Ergasias A.E. – [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)

The screenshot displays the Eurobank EFG website interface. At the top, there are navigation menus for 'e-Banking', 'Επιχειρήσεις', 'Επικοινωνία', 'Site Map', 'English', and 'EET'. A main navigation sidebar on the left includes links for 'Ομίλος', 'Επενδυτές', 'Ιδιώτες', 'Επικρατήσιες & Επικρατήσιες (έως € 2.5 εκ.)', 'Personal Banking', and 'Private Banking'. The main content area features a large banner with the text 'Ένας Ευρωπαϊκός Τραπεζικός Όμιλος που σπρώχνει ενεργά την πραγματική οικονομία'. Below this, there is a prominent 'Είσοδος στο e-Banking' section with fields for 'Username:' and 'Password:', and a 'Είσοδος' button. To the right of the login section is a promotional banner for 'ΧΡΟΝΙΑ διακρίσεις!' and 'ΓΙΟΡΤΑΖΟΥΜΕ ΤΗΝ 20η ΧΡΟΝΙΑ'.

Below the login section, there are several service tiles: 'Χρειάζεστε βοήθεια;', 'Online Συνομιλία', 'Τηλεφωνική Συνομιλία', 'm-Banking για Smartphones', 'Eurobank Online Υπηρεσίες', and 'Η Αγορά'. The 'Η Αγορά' section includes a table of market indicators:

Η Αγορά	Γεν. Δείκτης	
↓	Γενικός Δείκτης	1.536,58 -0,67 %
↑	Δείκτης Τραπεζών	1.362,57 +1,26 %
↑	Eurobank	4,06 +1,75 %

At the bottom, there is a 'VeriSign' logo and contact information: 'Για οποιαδήποτε πληροφορία καλέστε το Europhone Banking στο 210-9555000 ή και 801 111 1144 από σταθερό τηλέφωνο (24ώρες το 24ωρο) ή γράψτε μας στο [ebanking@eurobank.gr](mailto:ebanking@eurobank.gr). Copyright © EFG Eurobank Ergasias'.

Ο Όμιλος Eurobank EFG, μέλος του EFG Bank European Financial Group με έδρα τη Γενεύη, ιδρύθηκε το 1990 με την αρχική επωνυμία «Ευρωεπενδυτική Τράπεζα» και με στόχο την παροχή κυρίως επενδυτικών υπηρεσιών. Σήμερα, η Eurobank είναι ένας Ευρωπαϊκός οργανισμός με προσωπικό άνω των 22.500 ατόμων και παρέχει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του τόσο μέσα από 1.600 σημεία παρουσίας, όσο και μέσα από εναλλακτικά δίκτυα διάθεσης, όπως το e-banking, phone banking και mobile banking

Ο όμιλος Eurobank EFG έχει σημαντική παρουσία σε 10 χώρες: Ελλάδα, Βουλγαρία, Σερβία, Ρουμανία, Τουρκία, Πολωνία, Ουκρανία, Ην. Βασίλειο, Λουξεμβούργο και Κύπρος. Είναι μέλος του ομίλου EFG Group, ενός διεθνούς τραπεζικού ομίλου με παρουσία σε 40 χώρες.<sup>28</sup>

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

<sup>28</sup> [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)

ισχυρίζεται το site της τράπεζας. Εκεί, ο επισκέπτης μπορεί να κάνει αγορές από διάφορες επώνυμες επιχειρήσεις, αλλά και να ενημερωθεί για διασκέδαση, ψυχαγωγία, χρηματιστήριο και πολλά άλλα ακόμη. Παράλληλα υπάρχουν και «φυσικά» καταστήματα της τράπεζας με την επωνυμία OPEN24 τα οποία πωλούν τραπεζικά προϊόντα και βρίσκονται κυρίως μέσα σε μεγάλα σουπερ-μάρκετ ή εμπορικά κέντρα και μένουν ανοιχτά μέχρι το βράδυ, ενώ διαθέτουν και ATM.

Στην Eurobank ο συναλλασσόμενος του e-banking, θα βρει τις περισσότερες υπηρεσίες από κάθε άλλη τράπεζα, όπως είναι οι πληρωμές λογαριασμών, η διαχείριση των λογαριασμών και των πιστωτικών καρτών, τα εμβάσματα και την δανειακή παρακολούθηση των δανειακών υποχρεώσεων του.

Η Eurobank, αναβάθμισε πρόσφατα το internet banking της προσφέροντας πλέον ένα πλήρη, εύχρηστο και λειτουργικό ηλεκτρονικό τραπεζικό περιβάλλον. Επέλεξε να σχεδιάσει ένα λειτουργικό περιβάλλον χρησιμοποιώντας ετικέτες για την πλοήγηση στις βασικές κατηγορίες και το κλασικό αριστερό μενού επιλογών για τις επιμέρους λειτουργίες.

Για να διεκπεραιώσει ένας πελάτης καλύτερα τις συναλλαγές του η Eurobank του παρέχει μια σειρά από "ευρετήρια" με λογαριασμούς και πιστωτικές κάρτες άλλων τραπεζών. Επιπλέον στο πάνω μέρος της οθόνης υπάρχει το μενού 'γρήγορης πρόσβασης' με τις πιο συνηθισμένες επιλογές του για να μην χρειάζεται να τις ψάχνει στα διάφορα μενού.

Η επιλογή "Συνολική Εικόνα" θα επιτρέψει στο χρήστη να έχει μια άποψη για όλα τα προϊόντα που διαθέτει, το υπόλοιπο των λογαριασμών και το σύνολο των υποχρεώσεων του. Η διαδικασία των πληρωμών είναι απλή και λειτουργική, επιτρέποντας στον χρήστη να βλέπει παράλληλα και το υπόλοιπο του λογαριασμού. Κάτι που αποτελεί ιδιαίτερα χρήσιμο εργαλείο, είναι ότι στην μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς στην ίδια τράπεζα εμφανίζει το ονοματεπώνυμο του παραλήπτη πριν από την τελική επιβεβαίωση.

Να αναφέρουμε ότι η Eurobank είναι η μόνη τράπεζα που προσφέρει από το internet, την δυνατότητα μεταφοράς χρημάτων από την πιστωτική κάρτα στο συγκεκριμένο λογαριασμό με μια κίνηση (χρέωση πιστωτικού ορίου), μια συναλλαγή που ισοδυναμεί με την ανάληψη μετρητών και για αυτό θα χρεωθεί με την ανάλογη προμήθεια. Οι προμήθειες όμως της Eurobank στις εγχρήματες συναλλαγές είναι από τις χαμηλότερες ανάμεσα στα τραπεζικά ιδρύματα και οι περισσότερες συναλλαγές εκτελούνται σε πραγματικό χρόνο. Αν ωστόσο ο πελάτης έχει κάποιο ποσό καταθέσεων στην εν λόγω τράπεζα (Personal Banking, όπως το ονομάζει η Eurobank), δεν θα υπάρξει πληρωμή προμήθειας σε καμία ηλεκτρονική συναλλαγή, εκτός από τα εμβάσματα.

Στην Eurobank ως μειονέκτημα μπορεί να συναντήσει κανείς την έλλειψη ημερολογιακής αναζήτησης στις κινήσεις πιστωτικών καρτών, την απουσία ένδειξης υπολειπόμενου χρόνου χρήσης, και τα συχνά διαστήματα χωρίς πρόσβαση που παρατηρούνται.

Τέλος αξίζει να σημειωθεί ότι η Eurobank δεν υποχρεώνει τον πελάτη να επισκεφθεί κάποιο υποκατάστημα για να υποβάλει τη σχετική αίτηση. Το άνοιγμα νέου λογαριασμού γίνεται μέσω internet (live banking). Διαθέτει επίσης και πρόσθετες υπηρεσίες έναντι άλλων τραπεζών, όπως ενημερώσεις μέσω sms και e-mail, αίτηση εγγραφής e-banking ηλεκτρονικά, e-tokens, παρουσιάσεις Demo και αρκετές δωρεάν τραπεζικές συναλλαγές όπως πληρωμή λογαριασμών κοινής ωφελείας, και έκδοση καρτέ επιταγών.

## 2.2.4. Marfin Εγνατία Τράπεζα – [www.marfinegnaatiabank.gr](http://www.marfinegnaatiabank.gr)

Αρχική Σελίδα | Επικοινωνία | English

**MARFIN EGNATIA BANK**  
Ας κάνουμε τη ζωή... λίγο καλύτερη

23 Ιανουαρίου 2011

ΙΔΙΩΤΕΣ | ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ | PRIVATE BANKING

**Η ΤΡΑΠΕΖΑ**  
Προφίλ  
Θυγατρικές Εταιρίες  
Γεγονότα Σταθμοί  
Εταιρική Διακυβέρνηση  
Κοινωνική Ευθύνη  
Διακρίσεις

**ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ**  
Οικονομικά Αποτελέσματα  
Πιστοληπτική Διαβάθμιση  
Στοιχεία Μετοχών  
Εξυπηρέτηση Μετόχων  
Οδηγία MiFID  
Εταιρικές Ανακοινώσεις  
Πιστωτικοί Τίτλοι  
Δημοσιοποιήσεις ΠΥΛΩΝΑ ΙΙΙ  
Επικοινωνία

**ΑΝΑΘΡΟΠΙΟ**

**NEA ΥΠΗΡΕΣΙΑ Trade Finance μέσω eBanking**

και μόνο με €60 για έναν ολόκληρο χρόνο για ενήλικες

Επαγγελματικό Εξοπλισμό

MARFIN σπίτι για όλους

**eBanking**  
Δείτε τους λογαριασμούς σας  
Εγγραφείτε ...  
Συνδεθείτε ...

**ΕΡΓΑΛΕΙΑ**  
Δίκτυο Καταστημάτων Αιτήσεις  
Υπολογιστές  
Τιμές Συναλλάγματος  
Χρήσιμοι Σύνδεσμοι  
Τράπεζες Ομίλου bic codes  
Χρηματοπιστωτικά Τέλη

**ΑΦΟΡΑ !** Ενημερωθείτε σήμερα για το Νέο Πλαίσιο Παροχής των Υπηρεσιών Πληρ

**MARFIN EGNATIA BANK** Trade Finance **MARFIN Direct**  
23/01/2011 17:51

**MARFIN Direct** eBanking  
801 111 8 111

Αιτήσεις Εγγραφής | Τρολόγιο | Ασφάλεια | Προβλεπτικές | Επικοινωνία

**mBanking**  
(Τραπεζικές Συναλλαγές μέσω Κινητού Τηλεφώνου)

Η υπηρεσία «Banking» είναι ο πιο εύκολος, γρήγορος, οικονομικός και απόλυτα ασφαλής τρόπος για την διενέργεια των συναλλαγών σας σε πραγματικό χρόνο, απ' όπου κι αν βρίσκεστε 24 ώρες το 24ωρο!

Για τη συμπλήρωση του πεδίου "Ηλεκτρονική Υπογραφή Συναλλαγής" ακολουθείστε τις οδηγίες που σας έχουμε αποστείλει για το **Security Token** ή κάντε κλικ στην αντίστοιχη εικόνα του token.

**VeriSign Secured**

\* eBrokerage : on line χρηματοπιστωτικές συναλλαγές  
\* eInvestment : on line συναλλαγές Αμοιβαίων Κεφαλαίων  
\* Εμβόσματα μέσω SEPA. Κάντε κλικ [εδώ](#)

100% ΤΥΧΗΡΟ ΣΥΜΜΕΛΕΣ ΣΥΣΤΗΜ CERTIFICATION

Για την είσοδό σας στην υπηρεσία παρακαλούμε εισάγετε τα στοιχεία σας

Κωδικός Χρήστη (User Name)

Κωδικός Πρόσβασης (PIN)

Ηλεκτρονική Υπογραφή Συναλλαγής

**Σύνδεση**

Security token

Professional Security token

Η MARFIN EGNATIA BANK πρόκειται για μία τράπεζα που δημιουργήθηκε με την συγχώνευση 3 τραπεζών, την Εγνατία Τράπεζα, την Λαϊκή Τράπεζα και τον Όμιλο Marfin. Η τράπεζα είναι η θυγατρική στην Ελλάδα, της MARFIN POPULAR BANK, στην οποία ανήκει κατά 95%. Διαθέτει εξελιγμένη τεχνολογική υποδομή, ένα ευρύτατο και διαρκώς αναπτυσσόμενο δίκτυο καταστημάτων και εκπαιδευμένα στελέχη για να εξυπηρετούν κάθε τραπεζική ανάγκη εξασφαλίζοντας καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες για τους πελάτες της. Μέσα από ένα διευρυμένο δίκτυο 181 καταστημάτων και πλέον των 200 Αυτόματων Ταμειακών Μηχανών (ATMs), καθώς και μέσω των ηλεκτρονικών και

τηλεφωνικών υπηρεσιών MARFIN Direct, η εξυπηρέτηση των πελατών της είναι ταχύτερη, πληρέστερη και άμεση.<sup>29</sup>

Η Marfin Εγνατία τράπεζα ήταν από τις πρωτοπόρες τράπεζες (ως Εγνατία Τράπεζα) στην υλοποίηση του e-banking.

Σήμερα το e-banking της Marfin Εγνατία διαθέτει ένα ιδιαίτερα φιλικό και εύχρηστο περιβάλλον εργασίας με επιλογή των υπηρεσιών και των αντίστοιχων εγγράφων. Για να το χρησιμοποιήσει κανείς, εκτός από τον κωδικό χρήστη και τον αριθμό πρόσβασης, θα χρειαστεί και ένα μοναδικό αριθμό, ο οποίος δημιουργείται αυτόματα από μια μικρή συσκευή e-token, όπως ονομάζεται. Ο χρήστης, θα χρειαστεί τον κωδικό αυτό, ανεξάρτητα αν πρόκειται να κάνει εγχρήματες συναλλαγές (πληρωμές ή μεταφορές), ή να δει μόνο το υπόλοιπο του λογαριασμού του.

Το e-banking της Marfin Εγνατία τράπεζας διαθέτει άφθονες υπηρεσίες. Μπορεί ο συναλλασσόμενος να διαχειριστεί τους τραπεζικούς λογαριασμούς, να δει το υπόλοιπο και τις κινήσεις του, να πληρώσει τους λογαριασμούς στις ΔΕΚΟ και σε άλλες εταιρείες, να εξοφλήσει τις πιστωτικές του κάρτες της ίδιας ή άλλης Τράπεζας, καθώς και να στείλει embάσματα σε τράπεζες του εσωτερικού και του εξωτερικού. Επιπλέον, οι μεταφορές χρημάτων σε λογαριασμούς της ίδιας τράπεζας εκτελούνται σε πραγματικό χρόνο

Όσον αφορά τα δάνεια, ο χρήστης έχει την δυνατότητα να δει διάφορες πληροφορίες, όπως είναι το υπόλοιπο, η ημερομηνία λήξης και το ποσό της επόμενης δόσης. Υποστηρίζονται επίσης, οι βασικές πληρωμές στο δημόσιο, ΦΠΑ, ΟΑΕΕ, ΙΚΑ, φόρος εισοδήματος, ΕΤΑΚ, καθώς και σε μερικές πρόσθετες επιχειρήσεις. Περισσότερες επιχειρήσεις ο χρήστης θα βρει στις πάγιες εντολές πληρωμής.

Ένα ιδιαίτερο ενδιαφέρον και χρήσιμο χαρακτηριστικό είναι οι εκτυπώσεις, σε συγκεκριμένες μόνο υπηρεσίες, όπως είναι οι κινήσεις του λογαριασμού, οι οποίες δημιουργούνται σε μορφή PDF και σε έγχρωμη εμφάνιση. Καθώς επίσης και οι ειδοποιήσεις του πελάτη μέσω sms και email.

Τελειώνοντας, να αναφέρουμε ότι η Marfin Εγνατία τράπεζα παρέχει στον πελάτη της υπηρεσίες της με e-banking, phone banking και mobile banking.

---

<sup>29</sup> [www.marfinegnatiabank.gr](http://www.marfinegnatiabank.gr)

## 2.2.5. Millennium Bank A.E. – [www.millenniumbank.gr](http://www.millenniumbank.gr)

Millennium bank

Κυριακή, 23 Ιανουαρίου 2011

Home Ιδιώτες Prestige Επαγγελματίες-Επιχειρήσεις Factoring Επενδύσεις

English | Site map | Καταστήματα | Εργαλεία | Επικοινωνία | υπηρεσίες και λύσεις

Millennium bank

Η Τράπεζα >

Οικονομικά Στοιχεία >

Ανθρώπινο Δυναμικό >

Εναλλακτικά Δίκτυα >

Κέντρο Ενημέρωσης >

Εργαλεία

Καταστήματα / ATM

Online Αιτήσεις

Υπολογιστές

IBAN / BIC

Συχνές Ερωτήσεις

Γλωσσάριο

Χρήσιμες Διευθύνσεις

Millennium bank

Ελληνικά | English

**Χρήσιμες Πληροφορίες**

- Ασφάλεια
- Συχνές Ερωτήσεις
- Τεχνικές Προδιαγραφές
- Εγχειρίδιο Συναλλαγών
- Διαδικασία Εισόδου
- Ξεχάσατε τους κωδικούς σας;
- Demo

**Μ Καλώς ήλθατε στην υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής της Millennium bank**

Για να αποκτήσετε πρόσβαση στην υπηρεσία *ηλεκτρονικής τραπεζικής της Millennium bank*, θα πρέπει να ζητήσετε την ενεργοποίηση των κωδικών σας από την υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης της *Millennium bank* (801-11-95500, 210-9557500) ή από το κατάστημα συνεργασίας σας.

**Στοιχεία Χρήστη**

Κωδικός χρήστη

Κανένα μήνυμα από τη Millennium bank δεν ζητά να συνδεθείτε στο site κάνοντας κλικ σε συνδέσμους (links) και ποτέ δε ζητείται να πληκτρολογήσετε τους προσωπικούς σας κωδικούς ή να τους στείλετε με e-mail. Για να χρησιμοποιήσετε την υπηρεσία πάντοτε πληκτρολογείτε <https://ebanking.millenniumbank.gr/eBankingWeb/> στη γραμμή διευθύνσεων.

Η Τράπεζα Millennium Bank ξεκίνησε τη λειτουργία της το Σεπτέμβριο του 2000 με την ονομασία Nona Bank διαθέτοντας 45 μόνο καταστήματα, για να αναδειχθεί σήμερα στη νέα δύναμη του Ελληνικού τραπεζικού χώρου, επιτυγχάνοντας ταχύτερους ρυθμούς ανάπτυξης δικτύου και μεγεθών. Σήμερα η Millennium Bank διαθέτει ένα ευρύ δίκτυο, 173 στρατηγικά τοποθετημένων καταστημάτων σε όλη την Ελλάδα, 148 καταστήματα λιανικής τραπεζικής και 25 μονάδες Business Banking και Factoring. Η Millennium Bank είναι μέλος του διεθνούς ομίλου Millennium που της παρέχει παγκόσμιο βεληνεκές και τεράστια τραπεζική τεχνογνωσία. Η Millennium Bank δημιούργησε ένα ολοκληρωμένο δίκτυο εξυπηρέτησης από το Internet, που παρέχει πλήρη ενημέρωση για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της τράπεζας. Η site του τραπεζικού οργανισμού δημιουργήθηκε από την έναρξη λειτουργίας της καθώς η τράπεζα έδειξε από την αρχή σαφή πρόθεση για ανάπτυξη των εναλλακτικών δικτύων.<sup>30</sup>

Η προσφορά της Millennium Bank στο internet περιλαμβάνει τις βασικές υπηρεσίες του e-banking όπως είναι η υποστήριξη των λογαριασμών, των πιστωτικών και των δανείων, τα εμβάσματα

<sup>30</sup> [www.millenniumbank.gr](http://www.millenniumbank.gr)

σε λογαριασμούς στην ίδια και σε άλλες τράπεζες, καθώς και η πληρωμή των λογαριασμών ΔΕΚΟ και του Δημοσίου.

Στις υπηρεσίες των λογαριασμών ο πελάτης θα βρει την συνοπτική εικόνα του (χαρτοφυλάκιο), με όλα τα προϊόντα που χρησιμοποιεί. Η επικοινωνία του χρήστη είναι απλή και εύκολη. Αυτό που δεν είναι καθόλου εύκολο σε σχέση με άλλα τραπεζικά ιδρύματα, είναι η σύνδεση στο e-banking. Αρχικά απαιτούνται ο κωδικός χρήστη, ο προσωπικός αριθμός PIN και στη συνέχεια δύο τυχαία ψηφία από τη χρεωστική κάρτα του χρήστη. Χρονοβόρα διαδικασία κατά την οποία εύκολα γίνεται το λάθος και ο λογαριασμός κλειδώνεται.

Επιπλέον, για κάθε εγχρήματη συναλλαγή, όπως είναι οι πληρωμές και τα εμβάσματα, το σύστημα θα ζητήσει από το χρήστη άλλη μια ιδιόμορφη ταυτοποίηση, τον αριθμό ΚΕΣ (Κωδικός Εγχρημάτων Συναλλαγών, όπως τον ονομάζει η Τράπεζα). Ενώ πολύ πιο εύχρηστο και απλό, θα ήταν να χρησιμοποιείται συσκευή δημιουργίας μοναδικών κωδικών (e-token).

Μέσω του e-banking ο χρήστης επιλέγοντας ένα συγκεκριμένο λογαριασμό από τη συνοπτική εικόνα, θα δει τα πλήρη στοιχεία αλλά και την ανάλυση των κινήσεων του. Παράλληλα, έχει την δυνατότητα να επιλέξει μια σειρά από κριτήρια που τον ενδιαφέρουν όπως είναι το χρονικό διάστημα που επιθυμεί, τον τύπο της συναλλαγής, ακόμη και το ποσό. Όλα αυτά μπορεί να τα εκτυπώσει ή να τα αποθηκεύσει σε μορφή PDF.

Υπάρχει επίσης η δυνατότητα να πληρώσει ο χρήστης την πιστωτική κάρτα και άλλης τράπεζας αν και η υποστήριξη των πιστωτικών καρτών είναι γενικότερα περιορισμένη. Επίσης περιορισμένος είναι και αριθμό πληρωμών (Δημόσιο και ΔΕΚΟ) που μπορεί να εκτελέσει ο χρήστης.

Τέλος άλλες πρόσθετες υπηρεσίες που διατίθενται απ' την Milleniumbank είναι επενδυτικές υπηρεσίες, όπως on line παρακολούθηση της συνεδρίασης στο ΧΑΑ και real time χαρτοφυλάκιο, on line εγχειρίδιο χρήσης της εφαρμογής, υπενθυμίσεις λογαριασμών κ.α.



## 2.2.6. T Bank – [www.tbank.gr](http://www.tbank.gr)

The image displays two screenshots of the T Bank website. The top screenshot shows the homepage with the T Bank logo, navigation icons for services, ATM, branches, and branches, and a main menu with categories like 'ΙΔΙΩΤΕΣ', 'ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ', and 'T PREMIUM BANKING'. Below this, there are sections for 'ΟΙ ONLINE ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΟΥ' and 'Ενδιαφέροντα για...' with search and selection options. A sidebar on the left lists various services under 'Η ΤΡΑΠΕΖΑ' and 'ΕΠΙΛΟΓΕΣ'. The bottom screenshot shows a login page with fields for 'Username' and 'Password', and buttons for 'ΕΙΣΟΔΟΣ' and 'ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ'.

Η T Bank (πρώην με την επωνυμία ASPIS BANK), ιδρύθηκε το 1992 με το διακριτικό τίτλο ΑΣΠΙΣ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε. και απετέλεσε την πρώτη ιδιωτική στεγαστική Τράπεζα στην Ελλάδα. Σήμερα, κύριος μέτοχος, είναι το ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ. Από το 1992 και μέχρι τις 03/08/2001, η λειτουργία της τράπεζας διέπεται από τις διατάξεις της νομοθεσίας περί Κτηματικών Τραπεζών. Το 2001 ενεκρίθη η επέκταση του σκοπού της με τη μετατροπή της από Στεγαστική σε Εμπορική και η αλλαγή της επωνυμίας της από ΑΣΠΙΣ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε. σε

ASPIS BANK A.T.E. Το 2010, μετά την είσοδο του ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΥ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟΥ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Τ.Ε. στο μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας, ενεκρίθη η αλλαγή της επωνυμίας σε Τ BANK ΑΝΩΝΥΜΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ (διακριτικός τίτλος «Τ BANK»)<sup>31</sup>

Η Τ Bank δραστηριοποιείται σε όλο το φάσμα των τραπεζικών εργασιών: λιανική τραπεζική, επιχειρηματική τραπεζική, χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Σήμερα, το σύνολο του δικτύου των καταστημάτων της πανελλαδικά αριθμεί 73 καταστήματα, 7 Επιχειρηματικά Κέντρα και 79 ΑΤΜ, με συνολικό αριθμό απασχολούμενων περίπου 994 υπαλλήλους. Η Τ Bank δραστηριοποιείται όμως και με εναλλακτικά κανάλια επικοινωνίας παρέχοντας internet banking και phone banking.

Η υλοποίηση του e-banking στην Τ Bank υποστηρίζει τις βασικές τραπεζικές συναλλαγές, όπως η κίνηση των λογαριασμών, τα εμβάσματα, οι πληρωμές των ΔΕΚΟ, του δημοσίου, άλλων εταιριών και των πιστωτικών καρτών.

Η επικοινωνία με το χρήστη στηρίζεται σε μια καλαίσθητη οθόνη, με τις υπηρεσίες να εμφανίζονται σε μορφή αναδυόμενου μενού.

Η υποστήριξη των λογαριασμών περιλαμβάνει αρκετά στοιχεία που αφορούν στη διαχείριση του λογαριασμού, όπως είναι το υπόλοιπο, το δεσμευμένο ποσό και το IBAN. Μπορεί κανείς να ορίσει μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο για να εμφανίσει τις κινήσεις του λογαριασμού του. Το σύστημα όμως περιορίζει την επιλογή στο διάστημα μόνο ενός μήνα, αλλά μπορεί ο χρήστης να αναζητήσει κινήσεις οποιασδήποτε χρονολογίας και παλαιότητας.

Στην Τ Bank οι πληρωμές που έχει την δυνατότητα να κάνει ο χρήστης είναι μόνο συγκεκριμένοι δημόσιοι οργανισμοί (ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ) και οι εξοφλήσεις των λογαριασμών ΟΤΕ και κινητής τηλεφωνίας ενώ έχουν προστεθεί νέες υπηρεσίες πληρωμών για την είσπραξη οφειλών μέσω πάγιων εντολών ή και άμεσων πληρωμών για 27 επιπλέον εταιρίες

Η υποστήριξη των πιστωτικών καρτών είναι επίσης περιορισμένη, καθώς μπορεί κανείς να δει μόνο το υπόλοιπο της κάρτας, την τελευταία πληρωμή και φυσικά να πληρώσει την ελάχιστη καταβολή.

Σχετικά με τα εμβάσματα, ο χρήστης μπορεί να μεταφέρει χρήματα σε λογαριασμούς της ίδιας και άλλων τραπεζών, αλλά δεν μπορεί να επιλέξει τον τρόπο της προμήθειας ούτε και τη χρονική στιγμή της εκτέλεσης.

Τέλος, η τράπεζα αυτή, δεν χρησιμοποιεί ψηφιακά πιστοποιητικά ούτε συσκευές μοναδικών αριθμών. Αντ' αυτού, στις περιπτώσεις των εγχρήματων συναλλαγών (πληρωμές και εμβάσματα) χρησιμοποιεί μια δική της υλοποίηση, έναν αριθμό συνδεδεμένο με το λογαριασμό του χρήστη (CIF number). Επιπλέον, οι κωδικοί εισόδου και το PIN δεν αλλάζουν ποτέ από την ίδια την τράπεζα παρά μόνο με την παρέμβαση του χρήστη από την επιλογή διαχείρισης του λογαριασμού του.

---

<sup>31</sup> [www.tbank.gr](http://www.tbank.gr)

## 2.2.7. Αγροτική Τράπεζα – [www.atebank.gr](http://www.atebank.gr)

The image shows a screenshot of the ATEbank website. The top navigation bar includes links for Τράπεζα, Όμιλος ΑΤΕbank, Ιδιώτες, Αγρότες, Επιχειρήσεις, Πληροφόρηση Επενδυτών, and Ενημέρωση. The main content area features several promotional banners: 'ΠΡΟΦΕΣΗΙΑΚΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗ αυξάνω' with a speedometer graphic, 'Νέος καταθετικός λογαριασμός «ΑΤΕ ΠΡΟΟΔΕΥΩ»' with a photo of children, and 'Web BANKING' for businesses and individuals. A sidebar on the right lists services like 'ΑΠΟ ΣΤΑΘΕΡΟ 801 11 58000' and 'ΑΠΟ ΚΙΝΗΤΟ 210 38 94 400'. Below the banners is a 'Τελευταία Νέα' section with news items dated 11/01/2011, 24/12/2010, 24/11/2010, and 24/11/2010. A large inset shows the login page with the title 'Είσοδος' and fields for 'Κωδικός Χρήστη:', 'Μυστικός Κωδικός:', and 'Κωδικός Token:'. It also includes a language dropdown set to 'Ελληνικά' and a 'Μενού Επιλογών' dropdown. Buttons for 'Είσοδος' and 'Καθαρισμός' are at the bottom, along with a note: 'Ο Μυστικός Κωδικός επηρεάζεται από Κεφαλαία και Μικρά'.

Η Αγροτική Τράπεζα ιδρύθηκε το 1929 και αρχικά λειτούργησε ως πιστωτικό ίδρυμα εξειδικευμένο στην υποστήριξη και ανάπτυξη του αγροτικού τομέα στην Ελλάδα. Το 2000 η Αγροτική Τράπεζα αύξησε το μετοχικό της κεφάλαιο και εισήχθη στο Χ.Α.Α. Από το 2006 δραστηριοποιείται με την εταιρική ταυτότητα ATE Bank και παρέχει χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες που καλύπτουν τις ανάγκες τόσο του αγροτικού τομέα, όσο και όλων, πλέον, των ιδιωτών και επιχειρήσεων. Με ενεργητικό που ανέρχεται σε 28.473.846 δις ευρώ, η ATE Bank διαθέτει ένα δίκτυο 482 καταστημάτων στην Ελλάδα και αντίστοιχα 36 στην Ρουμανία και την Γερμανία. Δραστηριοποιείται όμως και με εναλλακτικά κανάλια επικοινωνίας καθώς διαθέτει 951 ATM και υπηρεσίες internet banking, phone banking και mobile banking.<sup>32</sup>

Το e-banking της Αγροτικής Τράπεζας είναι πλούσιο σε υπηρεσίες, φιλικό και εύκολο στη χρήση του. Αντίθετα, η αρχική οθόνη σύνδεσης με το e-banking είναι τουλάχιστον ιδιόμορφη, καθώς εκτός από τον κωδικό πρόσβασης και τον προσωπικό αριθμό, απαιτούνται τρία ακόμη πεδία. Αυτά

<sup>32</sup> [www.atebank.gr](http://www.atebank.gr)

είναι ο μοναδικός αριθμός για εγχρήματες συναλλαγές (η ΑΤΕ Bank χρησιμοποιεί συσκευή e-token, την οποία και χρεώνει 7ευρώ), η γλώσσα επικοινωνίας και οι επιλογές που θα χρησιμοποιηθούν.

Το e-banking της Αγροτικής Τράπεζας υποστηρίζει τις πιο συνηθισμένες τραπεζικές συναλλαγές, όπως είναι η διαχείριση των λογαριασμών, η παρακολούθηση των δανειακών υποχρεώσεων, οι πληρωμές στις ΔΕΚΟ καθώς και τα εμβάσματα. Δεν υποστηρίζονται οι πιστωτικές κάρτες παρά μόνο η πληρωμή τους και έτσι δεν μπορείτε να δείτε το υπόλοιπο και τις κινήσεις.

Ο συναλλασσόμενος έχει την δυνατότητα να δημιουργήσει τα δικά του ευρετήρια με λογαριασμούς άλλων τραπεζών, ένα χαρακτηριστικό που τον βοηθά στις περισσότερες τραπεζικές συναλλαγές και ειδικότερα στα επαναλαμβανόμενα εμβάσματα.

Η παρακολούθηση των λογαριασμών εμφανίζει όλους τους συνδεδεμένους λογαριασμούς και τα δάνεια σε μια λίστα με τον τύπο, το νόμισμα και το υπόλοιπο κάθε λογαριασμού. Ο χρήστης μπορεί επίσης να αναζητήσει τις κινήσεις του λογαριασμού του για το χρονικό διάστημα που τον ενδιαφέρει.

Η διαδικασία της πληρωμής είναι απλή και η χρέωση γίνεται απευθείας στον επιλεγμένο λογαριασμό. Υποστηρίζονται οι πιο συνηθισμένοι οργανισμοί, αν και θα πρέπει ο κατάλογος να εμπλουτιστεί και με άλλες επιχειρήσεις. Υποστηρίζονται ακόμη οι πάγιες εντολές πληρωμής για τις ΔΕΚΟ και μια σειρά από άλλες επιχειρήσεις.

Όσον αφορά τα εμβάσματα ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να μεταφέρει χρήματα σε άλλους λογαριασμούς, σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, σε ευρώ ή σε άλλο νόμισμα.

## 2.2.8.Γενική Τράπεζα – [www.genikibank.gr](http://www.genikibank.gr)

The image shows two screenshots of the GENIKI Bank website. The top screenshot is the homepage, featuring the GENIKI logo and the tagline "Μία καλύτερη Τράπεζα για μία καλύτερη ζωή". A navigation menu includes links for "αρχική σελίδα", "η τράπεζα", "εν. επενδυτών", "όμιλος", "δίκτυο", "προϊόντα & υπηρεσίες", "επικοινωνία", and "εργαλεία". A large banner for the "24-28 ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ 2011 ΕΘΝΙΚΗ ΕΒΔΟΜΑΔΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ" is displayed. Below the banner, there are links for "GENIKI e-Services", "Ραντεβού σε κατάσταση", "Offres pour les français", and "Αιτήσεις". A "Υπηρεσία Click to Call" button is also visible.

The bottom screenshot shows the "e-Banking Ιδιωτών" login page. It includes a "User ID" field, a "Password" field, and a "Εκδόση νέων κωδικών" button. A "Υπηρεσία Click to Call" button is present. The page also features a "Βγάλε τα ψώνια απ' τη σακούλα" banner and a "Υπηρεσία Click to Call" button. The page footer contains contact information: "Τηλέφωνα επικοινωνίας: 801 11 600 300, (+30) 210 6975200, e-mail: info@geniki.gr".

Η Γενική Τράπεζα αποτελεί από το 2004 μέλος του γαλλικού ομίλου της Societe Generale. Ο όμιλος της Societe Generale δραστηριοποιείται σε 83 χώρες, με 163.000 υπαλλήλους σε όλο τον κόσμο και διαθέτει 30 εκ. πελάτες παγκοσμίως. Στην Ελλάδα, η Γενική Τράπεζα δραστηριοποιείται μέσα από ένα δίκτυο 143 υποκαταστημάτων και 212 ATMs το οποίο εκτείνεται σε ολόκληρη την ελληνική επικράτεια. Με σύνολο ενεργητικού της τάξεως των 4,3 δις ευρώ, η Γενική Τράπεζα προσφέρει ένα εύρος χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε ιδιώτες, επαγγελματίες και εταιρικούς πελάτες. Η γενική Τράπεζα εκτός απ' τα ATMs δραστηριοποιείται και από τα εναλλακτικά κανάλια internet banking, mobile banking και phone banking.<sup>33</sup>

Το e-banking της Γενικής Τράπεζας είναι μια πρόσφατη υλοποίηση, η οποία υποστηρίζει αρκετές τραπεζικές συναλλαγές μέσα από ένα απλό και εύχρηστο δικτυακό τρόπο.

<sup>33</sup> [www.genikibank.gr](http://www.genikibank.gr)

Η Γενική Τράπεζα υποστηρίζει, σχεδόν σε όλες τις συναλλαγές την εισαγωγή και τη διαχείριση καταλόγων και ευρετηρίων, ένα χαρακτηριστικό που βοηθά το χρήστη στις τραπεζικές συναλλαγές του. Υπάρχει, επιπλέον η δυνατότητα να δημιουργήσει κανείς συντομεύσεις για τις υπηρεσίες που θέλει.

Το e-banking της Γενικής Τράπεζας υποστηρίζει τη διαχείριση των λογαριασμών, των πιστωτικών καρτών, των δανειακών λογαριασμών, των εντολών πληρωμής και των εμβασμάτων. Στις πληρωμές που είναι περιορισμένες ο χρήστης θα έχει τη δυνατότητα να πληρώσει τη δική του ή πιστωτικές κάρτες άλλων στη Γενική αλλά και σε άλλες τράπεζες. Η διαδικασία της πληρωμής είναι απλή και η χρέωση γίνεται απευθείας στον επιλεγμένο λογαριασμό.

Όσο για τα εμβάσματα μπορεί ο συναλλασσόμενος να μεταφέρει χρήματα σε άλλους λογαριασμούς και σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα, όχι όμως και στο εξωτερικό. Οι προμήθειες εντολών μεταφοράς χρημάτων σε λογαριασμούς άλλων Ελληνικών τραπεζών εξαρτάται από την επιλογή της κατηγορίας χρέωσης (BEN, SHA, OUR).

Υπάρχει η δυνατότητα της επιλογής εκτέλεσης σε μια συγκεκριμένη ημερομηνία ή σε τακτά χρονικά διαστήματα με ή χωρίς δέσμευση του ποσού, δίνεται ακόμη η επιλογή και του ποσού προμήθειας που θα χρεωθεί ο αποστολέας.

Ένα ιδιαίτερο λειτουργικό χαρακτηριστικό είναι η δυνατότητα της επιστροφής στο προηγούμενο βήμα της συναλλαγής, αν γίνει κάποιο λάθος, όπως για παράδειγμα, αν το δεσμευμένο ποσό δεν επαρκεί στο λογαριασμό. Ο χρήστης μπορεί να δει το ιστορικό των πληρωμών και των εμβασμάτων με το e-banking να επιτρέπει την ακύρωση μιας συναλλαγής που δεν έχει ακόμα εκτελεστεί.

Η Γενική Τράπεζα χρησιμοποιεί τα Ψηφιακά πιστοποιητικά για τις εγχρήματες συναλλαγές, τα οποία, ευτυχώς, αντικατέστησαν της δύστροπη συσκευή e-token που είχε αρχικά υιοθετηθεί. Αυτό που δυστυχώς παραμένει είναι οι απαραίτητες ρυθμίσεις που θα χρειαστούν στον Internet Explorer προκειμένου να εγκαταστήσει ο χρήστης τα ψηφιακά πιστοποιητικά.

Ο χρήστης έχει να κάνει μια σειρά λειτουργιών όπως, την διαχείριση του προφίλ του, την ονομασία καρτών με φιλικό όνομα για πιο εύκολο διαχωρισμό, και την προσθήκη μιας νέας πιστωτικής κάρτας.

Όσον αφορά το κόστος των συναλλαγών στο e-banking, οι συναλλαγές και πληρωμές σε λογαριασμούς και κάρτες στη Γενική Τράπεζα είναι δωρεάν, ενώ προσφέρει 80% έκπτωση στο υπάρχον τιμολόγιο της τράπεζας για τις υπόλοιπες συναλλαγές.

Τέλος η Γενική Τράπεζα διαθέτει μια νέα υπηρεσία, την παροχή δωρεάν ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε κατόχους αποκλειστικά πιστωτικών καρτών, έρχεται να υποστηρίξει τη συνεχή αναβάθμιση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής Τραπεζικής της GENIKI Bank. Το GENIKI e-Cards για Ιδιώτες δημιουργήθηκε με σκοπό να προσφέρει στο πελάτη τη δυνατότητα ενημέρωσης για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις πιστωτικών καρτών μέσω του προσωπικού του Η/Υ.

## 2.2.9.Εθνική Τράπεζα Α.Ε. – [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr)

The screenshot displays the homepage of the National Bank of Greece (NBG). At the top left is the NBG logo and the text 'ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ'. The main navigation bar includes 'Σχεδιάζετε...' with sub-links for 'να το δώσετε στο εξωτερικό', 'να συνταξοδοτηθείτε', and 'να ανοράσετε σπίτι'. Below this are buttons for '-bank', 'ΕΘΝΙΚΟ PLUS', 'go shopping', 'Εθνική Παιδιών', and 'ΔΩΡΟ ΕΘΝΙΚΗΣ!'. The central area features 'National go shopping', 'National go beauty', and 'National go home' buttons, along with a 'go shopping' shopping bag icon. The right sidebar contains 'Το Προφίλ μου' (My Profile) with dropdown menus for 'Παρακαλώ επιλέξτε...', 'και ειδικότερα Παρακαλώ επιλέξτε...', and 'σχετικά με Παρακαλώ επιλέξτε...'. Below this is 'Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες' (Electronic Services) with icons for 'Internet Banking εισόδος', 'Internet Banking demo', 'Διαγωνισμός i-bank Καινοτομία & Τεχνολογία', and 'Auto-Business Fast Credit'. The 'Χρήσιμα Εργαλεία' (Useful Tools) section includes 'Ενδιαφέροντα για...', '...θα μιλήσουμε μαζί σας', 'Δελτίο Τιμών Συναλλάγματος', and 'Επιτόκια'. The bottom section shows a 'Login' form with fields for 'Κωδικός Χρήστη (User ID)' and 'Μυστικός Κωδικός (Password)', and a 'News' section with a date of 'Κυριακή 23, Ιανουαρίου 2011 23:29'.

Η Εθνική Τράπεζα Α.Ε. με τη μεγαλύτερη και ισχυρότερη παρουσία στον Ελλαδικό χώρο, αλλά και με το δυναμικό προφίλ της στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και την Ανατολική Μεσόγειο ηγείται του μεγαλύτερου και ισχυρότερου Ομίλου χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα. Ιδρύθηκε το 1841 ως εμπορική τράπεζα και εισήχθη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών από την ίδρυσή του το 1880, ενώ από τον Οκτώβριο του 1999, η μετοχή της Τράπεζας διαπραγματεύεται στο Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης.<sup>34</sup>

Ο Όμιλος της ΕΤΕ προσφέρει ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες επιχειρήσεων και ιδιωτών, όπως

<sup>34</sup> [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr)

επενδυτικές εργασίες, χρηματοσηριακές συναλλαγές, ασφάλειες, διαχείριση στοιχείων ενεργητικού – παθητικού, εργασίες χρηματοδοτικής μίσθωσης (leasing), διαχείρισης επιχειρηματικών απαιτήσεων (factoring). Με το πληρέστατο δίκτυο της που αριθμεί 575 καταστήματα και 1504 ΑΤΜ, καλύπτει ολόκληρη τη γεωγραφική έκταση της Ελλάδας. Παράλληλα, αναπτύσσει εναλλακτικά δίκτυα πώλησης των προϊόντων της, όπως οι υπηρεσίες phone, mobile, και internet banking.<sup>35</sup>

Επίσης, πρώτη η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, προωθεί την ίδρυση και λειτουργία ενός νέου Δικτύου Καταστημάτων i-bank. Πρόκειται για καταστήματα νέου τύπου, που θα λειτουργήσουν για πρώτη φορά στην Ελλάδα και θα αποτελέσουν μοντέλο καινοτομίας στην εξυπηρέτηση, βασισμένο στη σύγχρονη τεχνολογία, στα πρότυπα μεγάλων και προηγμένων διεθνών τραπεζικών οργανισμών. Πρόκειται για έναν πολυχώρο που θα προσελκύει όλους όσοι ενδιαφέρονται για μια άλλη οπτική του πώς εκτελεί κάποιος τις τραπεζικές του συναλλαγές.<sup>36</sup>

Όσον αφορά το internet banking, η ΕΤΕ ως η μεγαλύτερη ελληνική τράπεζα, αποφάσισε προ τριετίας να αναβαθμίσει τον τρόπο λειτουργία και τις υπηρεσίες που προσφέρει μέσω e-banking.

Από άποψη περιεχομένου διακρίνουμε η επικοινωνία με τον χρήστη να γίνεται πιο επαγγελματική και ουσιαστική. Σε πολλά σημεία πραγματοποιήθηκαν μικρές αλλά ουσιαστικές παρεμβάσεις, όπως ο έλεγχος της μορφής της ημερομηνίας και του IBAN στα εμβάσματα. Το πιο σημαντικό που πραγματοποιήθηκε είναι η υποστήριξη των πιστωτικών καρτών. Η Εθνική προσφέρει πλέον την δυνατότητα στο πελάτη να βλέπει κανείς τα στοιχεία, το υπόλοιπο και τις κινήσεις της κάρτας για μια χρονική περίοδο, όχι όμως την ημερομηνία και το ποσό της ελάχιστης καταβολής.

Το e-banking της Εθνικής Τράπεζας υποστηρίζει πλήθος συναλλαγών. Ο χρήστης απ το site της ΕΤΕ έχει την δυνατότητα να μεταφέρει χρήματα από ένα λογαριασμό σε άλλον, ή σε λογαριασμούς τρίτων που τηρούνται στην ίδια τράπεζα, να πληρώνει τον ΦΠΑ, λογαριασμούς ΔΕΗ, ΟΤΕ, άλλων τηλεπικοινωνιών, να καταβάλλει εργοδοτικές εισφορές ΙΚΑ με άμεση πληρωμή ή με εντολή μελλοντικής χρέωσης, να εξοφλεί ασφαλιστικές εισφορές ΤΕΒΕ, να πληρώνει τις δόσεις όλων των πιστωτικών καρτών εκδόσεως ΕΤΕ, να εξοφλεί τα ασφάλιστρα ζωής της Εθνικής Ασφαλιστικής, να ενημερώνεται για το χαρτοφυλάκιο μετοχών που τηρεί, να διεκπεραιώνει αγοραπωλησία μετοχών και να ενημερώνεται για την πορεία της εντολής που έχει δώσει ή και να ακυρώνει εντολές πριν από την πραγματοποίησή τους, να ενημερώνεται σχετικά με το χαρτοφυλάκιο αμοιβαίων κεφαλαίων, να υποβάλλει αίτηση συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές στο ΧΑΑ, να αποστέλλει έμβασμα σε άλλη τράπεζα εσωτερικού μέσω του συστήματος DIASTRANSFER και να ενημερώνεται για την πορεία του εμβάσματος, να δώσει παραγγελία μπλοκ επιταγών, αλλά και να την ακυρώσει και τέλος να υποβάλλει αίτηση για έκδοση οποιασδήποτε πιστωτικής κάρτας της ΕΤΕ.

Δεν διαθέτει όμως ακόμα, καθώς συνεχίζεται ο εμπλουτισμός των υπηρεσιών της, το πλήθος των συναλλαγών που θα περίμενε κανείς από μια τράπεζα του μεγέθους της Εθνικής.

Να αναφέρουμε ότι τα εμβάσματα μεταξύ των λογαριασμών του χρήστη στην ίδια τράπεζα εκτελούνται σε πραγματικό χρόνο. Επιπλέον, η Εθνική ενσωμάτωσε την υποστήριξη των δανείων στους χρηματοδοτικούς λογαριασμούς. Από εκεί μπορεί να δει ο χρήστης τις οφειλόμενες και

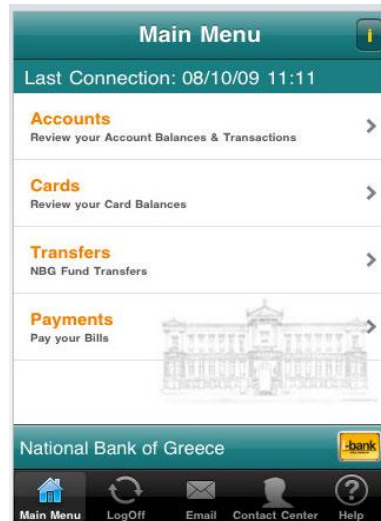
<sup>35</sup> [www.hba.gr/main/Ereunes-meletes/EllinikoTrapeziko2010-FullForWeb.pdf](http://www.hba.gr/main/Ereunes-meletes/EllinikoTrapeziko2010-FullForWeb.pdf)

<sup>36</sup> [http://news.kathimerini.gr/4dcgi/w\\_articles\\_economyepix\\_2\\_06/03/2010\\_393176](http://news.kathimerini.gr/4dcgi/w_articles_economyepix_2_06/03/2010_393176)



μελλοντικές δόσεις του στεγαστικού δανείου, το ποσό της δόσης του στεγαστικού δανείου, το ποσό της δόσης για το χρεολύσιο, καθώς και το υπόλοιπο του κεφαλαίου.

Από τη χρήση του internet banking της Εθνικής Τράπεζας, επιπλέον παρέχονται: Τραπεζικές συναλλαγές μέσω phone banking και mobile banking, demo παρουσίαση λειτουργίας e-banking με ένα avatar που ονομάζεται "Σοφούλα" για τη διευκόλυνση και καθοδήγηση του χρήστη και e-tokens για υψηλότερη ασφάλεια των συναλλαγών του.



Εφαρμογή i-bank στο iPhone

Να αναφέρουμε ακόμη ότι ο πελάτης της Εθνικής Τράπεζας, με ένα άγγιγμα στην οθόνη μιας συσκευής Smartphone<sup>37</sup> μπορεί να:

- Ενημερωθεί για το υπόλοιπο και τις 10 τελευταίες κινήσεις των συνδεδεμένων καταθετικών λογαριασμών του.
- Ενημερωθεί για την τρέχουσα οφειλή των πιστωτικών καρτών του έκδοσης Εθνικής.
- Μεταφέρει χρήματα σε λογαριασμούς δικούς του ή τρίτων στην Εθνική Τράπεζα.
- Πληρώσει οφειλές στις εταιρείες Cosmote και Vodafone.
- Επικοινωνήσει με το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (Contact Center) της Τράπεζας μας.
- Εντοπίσει το κοντινότερο σε αυτόν Κατάστημα ή ATM της Εθνικής Τράπεζας (σε απόσταση έως και 5 χλμ. από το σημείο που βρίσκεται) και να πληροφορηθεί τη διεύθυνση των Καταστημάτων ή ATM της Εθνικής που επιθυμεί.

Στο σημείο, αυτό θα παρουσιάσουμε μια **συνέντευξη** που έχει δοθεί από υψηλόβαθμο στέλεχος της Εθνικής Τράπεζας Α.Ε., όπου μας πληροφορεί για τις παρεχόμενες υπηρεσίες μέσα απ' τα εναλλακτικά δίκτυα διανομής internet, mobile και phone banking, την στρατηγική της τράπεζας και τον τρόπο λειτουργίας της γύρω απ το e-banking.

<sup>37</sup> iPhone™, iPod touch®, BlackBerry™ ή Windows Mobile®

Μετά από προσωπική συνάντηση με τον κ. Χρήστο Τσίκα Ιστάμενο Προώθησης Εναλλακτικών Δικτύων της Εθνικής Τράπεζας, ενημερωθήκαμε πως η εκάστοτε τράπεζα, κατηγοριοποιεί το e-banking σε: e-banking για φυσικά πρόσωπα και e-banking για νομικά πρόσωπα. Το e-banking για τα φυσικά πρόσωπα παρέχεται με internet banking, phone banking και mobile banking ενώ, για τα νομικά πρόσωπα η ηλεκτρονική τραπεζική παρέχεται μόνο μέσω internet banking.

Ο Ιστάμενος της ΕΤΕ εκτιμά ότι το 35% των χρηστών στην Ελλάδα είναι εγγεγραμμένοι χρήστες ενώ μόνο το 15% αυτών είναι ενεργοί χρήστες. Έτσι το τμήμα Πληροφορικής της ΕΤΕ προέβει στην δημιουργία ενός τμήματος για την ενεργοποίηση των ανενεργών αυτών χρηστών. Το τμήμα αυτό διευθύνει ο κ. Τσίκας και επικεντρώνεται στην "ενεργοποίηση" των ήδη εγγεγραμμένων χρηστών στις υπηρεσίες e-banking. Η αποστολή του τμήματος είναι η ενημέρωση α) μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας με το χρήστη για την ενημέρωση των δυνατοτήτων και υπηρεσιών που του παρέχονται και β) μέσω συναντήσεων, στα καταστήματα για τα φυσικά πρόσωπα και στο φυσικό τους χώρο με demo διαδικασίες για τα νομικά πρόσωπα, έτσι ώστε να τους υποδειχτεί πως λειτουργεί και πως μπορούν να εντάξουν το e-banking στην εταιρεία τους προς όφελος τους.

Στα νομικά πρόσωπα, ο εξειδικευμένος υπάλληλος της ΕΤΕ κατανοώντας τις ανάγκες τις επιχείρησης μετά από διαλογική συζήτηση με τον επιχειρηματία, διαμορφώνει θέσεις εργασίας (Α,Β,С,Д,Е) του προσωπικού ανάλογα με τις ανάγκες τις επιχείρησης. Επιπλέον πληροφορεί και εκπαιδεύει το προσωπικό της εταιρείας για την χρήση του, υποδεικνύοντας τις επιλογές και τις δυνατότητες της θέσης που κατέχει (π.χ. αν κατέχει ένας υπάλληλος τη θέση D, δεν μπορεί να πραγματοποιήσει συναλλαγές χωρίς έγκριση).

Για την ασφάλεια των χρηστών, η Εθνική Τράπεζα παρέχει στους πελάτες της e-codes. Τα e-codes είναι μικρές συσκευές παραγωγής οκταψήφιων μοναδικών αριθμών που «ζουν» μόνο 32", ο πρόσθετος αυτός κωδικός, απαιτείται από το σύστημα για τις εγχρήματες συναλλαγές αλλά και για την επιβεβαίωση κάποιων λειτουργιών του χρήστη. Η συσκευή αυτή παρέχεται στο χρήστη από το κατάστημα πελατείας του μετά από αίτησή του και διαφέρει στην εμφάνιση, στις λειτουργίες και στη χρήση για τα νομικά και τα φυσικά πρόσωπα. Για τα νομικά πρόσωπα ανοίγει με pin προς αποφυγή χρήσης από μη εξουσιοδοτημένους χρήστες, ενώ για τα φυσικά πρόσωπα αρκεί το πάτημα ενός μικρού κουμπιού για την εμφάνιση του μοναδικού αυτού κωδικού. Ένα ακόμη πρόσθετο μέτρο που παίρνει η ΕΤΕ για την ασφάλεια των χρηστών είναι η υποχρεωτική αλλαγή του password από το σύστημα κάθε 60 μέρες.

Ο κ. Τσίκας μας τόνισε πως για την Εθνική Τράπεζα η ασφάλεια του συστήματος είναι "θέμα αιχμής" και γι' αυτό ο Τραπεζικός Οργανισμός εστιάζοντας την προσοχή του εκεί, είχε σαν αποτέλεσμα να μην υπάρχει φιλικότητα και λειτουργικότητα προς το χρήστη. Τέλη του 2008 όμως, η ΕΤΕ ανανέωσε το site της, αλλάζοντας την εμφάνιση της και προσθέτοντας νέες λειτουργίες αλληλεπιδρώντας καλύτερα με το χρήστη (πχ. demo).

Όταν ρωτήθηκε ο Ιστάμενος ποια μπορεί να είναι τα οφέλη της χρήσης του e-banking για την τράπεζα, μας απάντησε πως τόσο για τη τράπεζα όσο και για τον πελάτη, τα οφέλη είναι: το κόστος και ο χρόνος. Στην τράπεζα, κοστίζει πολύ λιγότερο μια συναλλαγή που εκτελείται από το internet σε σχέση με εκείνη που εκτελείται απ' το γκισέ της τράπεζας. Ενώ παράλληλα κερδίζει και στον χρόνο

εκτέλεσης συναλλαγών αφού μηδενίζεται, με αποτέλεσμα να μπορεί να αξιοποιήσει τον εργαζόμενο της για άλλες λειτουργίες του Τραπεζικού Οργανισμού. Αντίστοιχα στον πελάτη οι περισσότερες συναλλαγές θα του κοστίζουν μηδενικό ή ελάχιστο κόστος ενώ κερδίζει και σε χρόνο αφού πολλές απ τις συναλλαγές του πραγματοποιούνται σε πραγματικό χρόνο απ' την άνεση του σπιτιού του.

Ο κ. Τσίκας αναφέρει πως «το e-banking αναπτύσσεται συνεχώς όχι όμως με τους ρυθμούς που επιδιώκουν τα Τραπεζικά Ιδρύματα». Αυτό συμβαίνει διότι απ' τη πλευρά του χρήστη, υπάρχει φοβία ως προς την ασφάλεια στη χρήση του νέου αυτού εναλλακτικού μέσου συναλλαγής.

Ακόμη ένας σημαντικός λόγος είναι η μη εξοικείωση των πολιτών της χώρας μας με την τεχνολογία, καθώς και η μη επαρκή εξάπλωση του διαδικτύου. Εκτιμάται πως καθώς ο αριθμός των χρηστών διαδικτύου θα αναπτύσσεται, αντίστοιχα θα αναπτύσσεται και η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Ακόμη ένας λόγος είναι πως, πολλοί είναι εκείνοι που προτιμούν τις παραδοσιακές διαδικασίες, δηλ. την επίσκεψη στο κατάστημα και την επαφή με τον teller στο εκάστοτε κατάστημα. Ένας ακόμη λόγος είναι οι οικονομικές ιδιότητες. Άτομα με υψηλότερα οικονομικά μεγέθη χρησιμοποιούν πιο εύκολα το e-banking. Θα μπορούσαμε να πούμε πως το ίδιο ισχύει και για τα άτομα με μεγαλύτερο μορφωτικό επίπεδο.

Τέλος η σωστή ενημέρωση και προώθηση του e-banking απ' τα Τραπεζικά Ιδρύματα παίζει επίσης μεγάλο ρόλο. Για παράδειγμα κάτι το οποίο παρατήρησα προσωπικά (απ' την πρακτική μου άσκηση) στους υπαλλήλους της ΕΤΕ και ανέφερα στον κ. Ιστάμενο είναι, πως καθώς είναι πολλοί εκείνοι οι τραπεζικοί υπάλληλοι που δεν χρησιμοποιούν το e-banking, άρα πως μπορούν να το προωθήσουν; Συμφώνησε μαζί μου πως το φαινόμενο αυτό, να μεν υπάρχει αλλά έχει και μια λογική εξήγηση διότι οι υπάλληλοι εφόσον βρίσκονται μέσα στον Τραπεζικό Οργανισμό πραγματοποιούν άμεσα τις συναλλαγές τους. Αναγνωρίζοντας αυτήν την αδυναμία της η ΕΤΕ, για να την αντιμετωπίσει προσφέρει στους υπαλλήλους εκπαιδευτικά σεμινάρια από το κέντρο πληροφορικής και bonus για την προσωπική τους χρήση αλλά και την προώθηση του νέου μέσου στο κοινό.

Ο Ιστάμενος τονίζει ότι αν καμφθούν τα εμπόδια οι προοπτικές είναι μεγάλες! Για την αντιμετώπισή τους, μας προτείνει τα εξής:

1. Ενημέρωση του κοινού από έναν "Ενιαίο Φορέα" δηλ. την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών.
2. Υποστήριξη από Κρατικές Πολιτικές, δηλ. διαδικασίες προς το κράτος μόνο μέσω web.
3. Παροχή επιπλέον κινήτρων στο χρήστη.
4. Διαφήμιση και παροχή demo στο χρήστη.

Ο κ. Τσίκας αναφέρει πως είναι χρήστης του εναλλακτικού αυτού μέσου και κάνει οτιδήποτε πλέον μόνο μέσω του e-banking. Χαρακτηριστικά αναφέρει: «Μόνο μετρητά δεν μπορώ να πάρω! Οτιδήποτε άλλο το κάνω απ το pc μου, το κινητό μου ή το σταθερό μου τηλέφωνο!» και συμβουλεύει τους χρήστες να μην ανησυχούν για τις συναλλαγές τους. Διαβεβαιώνει πως η τράπεζα έχει πάρει όλα τα μέτρα ασφαλείας τόσο για εκείνη όσο και για τον χρήστη. Επιπλέον η ΕΤΕ είναι συνεχώς δίπλα στον πελάτη της, παρέχει στο χρήστη τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης και εξυπηρέτησης (όλο το εικοσιτετράωρο) για κάθε πρόβλημα που μπορεί να αντιμετωπίζει αλλά και για οποιαδήποτε απορία μπορεί να έχει σχετικά με τη χρήση του e-banking.

## 2.2.10.Ελληνική Τράπεζα (Hellenic Bank) – [www.hellenicbank.gr](http://www.hellenicbank.gr)

The screenshot displays the Hellenic Bank website interface. At the top, there are navigation links for 'Ο ΟΜΙΛΟΣ', 'ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΟΜΙΛΟΥ', 'ΣΧΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ', and 'ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ/ΤΙΜΕΣ'. The main header features the bank's logo and the slogan 'Μια Κυπριακή Τράπεζα που σκέφτεται όπως εσείς.' Below this, a navigation bar categorizes services into 'ΙΔΙΩΤΕΣ', 'ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ', and 'ΜΕΓΑΛΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ'. A central banner promotes the 'Δίκτυο καταστημάτων Ελλάδος. Μέλος του Ομίλου της Ελληνικής Τράπεζας της Κύπρου'. To the right, a 'Συνάλλαγμα' table lists exchange rates for GBP, USD, and JPY. The left sidebar contains various service categories like 'ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ', 'ΚΑΡΙΕΡΑ', and 'ΧΡΗΣΙΜΟ ΥΛΙΚΟ'. The main content area shows a login form with fields for 'Καδικός Συνδρομητή' and 'Καδικός Πρόσβασης', along with a 'Secure by iThenticate' security badge and a language selector.

Συνάλλαγμα	GBP	USD	JPY
GBP	0.8429	0.8514	
USD	1.3389	1.3551	
JPY	111.0632	112.4041	

Η Ελληνική Τράπεζα ιδρύθηκε στην Κύπρο το 1976 και σύντομα μετατράπηκε σε έναν από τους ισχυρότερους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς της Κύπρου με 80 υποκαταστήματα. Οι δραστηριότητές της επεκτάθηκαν σε Νότιο Αφρική, Ουκρανία και Ρωσία. Στην Ελλάδα, η Ελληνική Τράπεζα, άρχισε να λειτουργεί το 1998 με το πρώτο υποκατάστημα στην Αθήνα και σήμερα έχει εξαπλώσει τις δραστηριότητές της σε ολόκληρη την ελληνική επικράτεια με 29 καταστήματα και ανθρώπινο δυναμικό του Συγκροτήματος της Ελληνικής Τράπεζας περίπου 2000 άτομα. Η Ελληνική Τράπεζα απευθύνεται σε ιδιώτες, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις αλλά και σε μεγάλες επιχειρήσεις παρέχοντας ένα ολοκληρωμένο σύνολο τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών.<sup>38</sup>

Η αναβάθμιση και η εισαγωγή νέας τεχνολογίας σε όλους τους τομείς δραστηριοτήτων είναι συνεχής με στόχο την προσφορά της καλύτερης δυνατής εξυπηρέτησης προς τους πελάτες του Ομίλου καθώς επίσης και τη μεγαλύτερη αυτοματοποίηση της καθημερινής εργασίας.

<sup>38</sup> [www.hellenicbank.gr](http://www.hellenicbank.gr)

Η ηλεκτρονική τραπεζική της Ελληνικής Τράπεζας γίνεται ολοένα και περισσότερο τρόπος ζωής για μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων και ιδιωτών πελατών. Εκτός από τα σύνηθες προϊόντα και υπηρεσίες, επιπρόσθετα προσφέρει κάποια ηλεκτρονικά προϊόντα όπως ο Ηλεκτρονικός Τρεχούμενος λογαριασμός (Net Account) ο οποίος προσφέρει ψηλό καταθετικό επιτόκιο και χαμηλό χρεωστικό επιτόκιο και παρέχει την Net Card για αγορές ή για απόσυρση μετρητών από τα ATM απ' οπουδήποτε στον κόσμο. Επίσης το Ηλεκτρονικό Γραμμάτιο (Net Fixed) που είναι ένας εμπρόθεσμος καταθετικός λογαριασμός που προσφέρει υψηλό επιτόκιο και την υπηρεσία Net SMS που προσφέρει 24-ωρη επαφή του πελάτη με την Τράπεζα μέσω του κινητού τηλεφώνου απ' όπου κι αν βρίσκεται ανά τον κόσμο. Η Ελληνική Τράπεζα προσφέρει έναν καλαίσθητο δικτυακό τόπο και μια λειτουργική υλοποίηση του e-banking.

Στις εγχρήματες συναλλαγές, όπως είναι η μεταφορά χρημάτων σε άλλους λογαριασμούς, θα σας ζητηθεί ένας πρόσθετος κωδικός ασφαλείας, ο οποίος παραμένει πάντα σταθερός. Ενώ η Ελληνική Τράπεζα δεν χρησιμοποιεί κάποια συσκευή για τη δημιουργία μοναδικών αριθμών για την επιπλέον ασφάλεια των συναλλαγών.

Η διαχείριση των λογαριασμών είναι ιδιαίτερα λειτουργική, καθώς δίνεται η δυνατότητα στον πελάτη να δει το υπόλοιπο και τις κινήσεις του λογαριασμού του σε μορφή λίστας. Υπάρχουν αρκετές προεπιλογές αλλά και η δυνατότητα της σύνθετης αναζήτησης, από όπου συμπληρώνει κανείς το είδος της συναλλαγής (π.χ. κατάθεση, ανάληψη), τα ποσά (ανώτατο, κατώτατο) και άλλους περιορισμούς για να εντοπίσει πιο γρήγορα τις συναλλαγές που θέλει. Το σύστημα δίνει την δυνατότητα στο χρήστη να ταξινομή τη λίστα με διάφορους τρόπους, ένα χρήσιμο χαρακτηριστικό αν έχει συνδέσει στο e-banking όλα τα τραπεζικά του προϊόντα.

Ενδιαφέρουσα είναι επίσης η λειτουργία της διατήρησης ανώτατων και κατώτατων ορίων υπολοίπου στους λογαριασμούς του.

Το e-banking της Ελληνικής Τράπεζας υποστηρίζει τα εμβάσματα σε λογαριασμούς άλλων τραπεζών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Μπορεί ο συναλλασσόμενος να στείλει ένα ποσό σε άλλη τράπεζα συμπληρώνοντας τα βασικά στοιχεία της συναλλαγής, όπως το IBAN, την τράπεζα παραλαβής και το όνομα του δικαιούχου.

Η χρήση των ευρετηρίων που υποστηρίζει η Ελληνική Τράπεζα διευκολύνει τις επαναλαμβανόμενες συναλλαγές. Επιπλέον, υποστηρίζεται η πληρωμή πιστωτικών καρτών άλλων τραπεζών. Οι πληρωμές στις ΔΕΚΟ και σε άλλους οργανισμούς, όπως και οι αντίστοιχες πάγιες εντολές, είναι περιορισμένες. Επιτρέπεται μόνο η πληρωμή οφειλών ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ και ΟΑΕΕ. Δεν είναι δυνατή η εξόφληση των λογαριασμών ΟΤΕ, κινητής και σταθερής τηλεφωνίας και άλλων οργανισμών, με αποτέλεσμα να περιορίζεται αισθητά η χρησιμότητά του. Υποστηρίζονται πάντως οι πληρωμές της πιστωτική κάρτας και της δόσης δανείων.

## 2.2.11.Εμπορική Τράπεζα – [www.emporiki.gr](http://www.emporiki.gr)

The screenshot displays the Emporiki Bank website interface. At the top, there is a navigation bar with the Emporiki Bank logo and the text 'CRÉDIT AGRICOLE GROUP'. Below this, a secondary navigation bar includes 'Κύριες Σελίδες', 'ΟΜΙΛΟΣ', 'ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ', 'ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΑΝΑΛΥΣΕΙΣ', 'CRÉDIT AGRICOLE GROUP', and a search field. The main content area is divided into several sections:

- PEΛΑΤΕΣ (Customers):** Includes links for 'αποδότησης με το πρόγραμμα Leasi...', '09/12/10 Χριστουγεννιάτικη Συνουλία της...', 'SiteMap', 'e.Banking', 'Online Χρηματοπιστωτικές Συναλλαγές', 'Secure e.Commerce', 'e.business pay Μισθοδοσίες/Μαζικές Πληρωμές', 'Επικοινωνήστε', 'Αναζήτηση Καταστημάτων', 'Επιτόκια, Τιμές Συναλλάγματος/ Αμοιβαίων Κεφαλαίων', 'Υπολογιστής IBAN Κωδικός BIC Μετατροπές Ευρώ', 'Όροι Συναλλαγών', 'Απήσας Online', and 'Χρήσιμα'.
- ΚΑΡΕΡΑ & ΕΡΕΥΝΑ (Career & Research):**
- ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΟΙ (Public Relations):**
- ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ (Investors):**
- ENGLISH**
- EET**
- Τηλέφωνα Επικοινωνίας:** 801 11 11 247 (από σταθερό), 0030 210 650 5000 (από κινητό ή από το εξωτερικό).
- Επίκαιρα και Ενδιαφέροντα (News & Highlights):**
  - 19/01/11 - Νέα Συνουλία της Χορωδίας της Εμπορικής Τράπεζας σε εκδήλωση του Ιωαννικού Συνδέσμου
  - 18/01/11 - Σημαντικές παροχές υγείας και επιστροφή μετρητών από την αναβάθμιση της σειράς πιστωτικών καρτών «Πρόνομι υγείας» της Εμπορικής Τράπεζας
  - 17/01/11 - Καθήκοντα Γενικού Διευθυντή στη Λιανική Τραπεζική, στο Δίκτυο Καταστημάτων Λιανικής, στη Μονάδα Επιχειρηματικής Ανάπτυξης, Μάρκετινγκ και Εταιρικής Επικοινωνίας στην Εμπορική Τράπεζα, αναλαμβάνει ο κ. Μίνος Μωυσιάς
  - 22/12/10 - Έκλεισε το Κατάστημα της Τράπεζας, στην Φραγκφούρτη Γερμανίας
  - 07/12/10 - Δωρεά εξοπλισμού πυροπροστασίας στο Δήμο Μεγαλόπολης Αρκαδίας από την Εμπορική Τράπεζα
  - 06/12/10 - Ολοκληρώθηκε η διαδικασία εκκαθάρισης της θυγατρικής εταιρίας «Emporiki Bank Germany GmbH»

At the bottom of the page, there is a banner for 'Emporiki Bank' with the text 'ν τραπεζών εσωτερικού', 'Πάγιες εντολές SEPA μέσω e.Banking', 'Νέες Δυνατότητες Phone Banking', and 'Y'. Below this, there is a section for 'Ελληνικά | English' and '24 Ιανουαρίου 2011'. The main content area of this section includes:

- Προστατευτείτε από παγίδες!
- συναλλαγές 24ώρες|7ημέρες
- interactive demo
- Emporiki Bank Secure: Δωρεάν υπηρεσία για ασφαλείς αγορές στο διαδίκτυο
- Κωδικός Πελάτη
- Κωδικός Πρόσβασης
- ενημερωθείτε
- phone: Εμβάσματα εύκολα & οικονομικά μέσω e.Banking
- mobile: έχετε απορίες; ρωτήστε μας
- αίτηση: φυσικό πρόσωπο, νομικό πρόσωπο
- atm
- eCode Signature

The footer of the page includes the Emporiki Bank logo and the text 'Μέλος του μεγαλύτερου Τραπεζικού Ομίλου στη Γαλλία'.

Η Εμπορική Τράπεζα ιδρύθηκε το 1907. Είναι μία από τις μεγαλύτερες εμπορικές Τράπεζες της Ελλάδας και τον Ιούνιο του 2000 η Εμπορική Τράπεζα σύναψε συμφωνία στρατηγικής συνεργασίας με το διεθνή χρηματοοικονομικό όμιλο της Crédit Agricole, που απέκτησε αρχικά το 6,7% του μετοχικού κεφαλαίου της. Σήμερα κατέχει το 82,47 % περίπου. Ο τομέας δραστηριοποίησης της Εμπορικής Τράπεζας περιλαμβάνει εγχώριες και διεθνείς αγορές και το χαρτοφυλάκιο των προϊόντων της παραδοσιακά και σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες. Το δίκτυό της στην Ελλάδα αριθμεί 370 καταστήματα και 93 καταστήματα θυγατρικών σε Ρουμανία, Βουλγαρία και Αλβανία καθώς και υποκαταστήματα σε Λονδίνο και Φρανκφούρτη. Η Εμπορική Τράπεζα λειτουργεί και με τα εναλλακτικά κανάλια επικοινωνίας internet banking, mobile banking και phone banking.<sup>39</sup>

<sup>39</sup> [www.emporiki.gr](http://www.emporiki.gr)

Το e-banking της Εμπορικής Τράπεζας έχει βελτιωθεί και πλέον υποστηρίζει αρκετές από τις πιο συνηθισμένες συναλλαγές. Στηρίζεται σε ένα φιλικό τρόπο επικοινωνίας με το χρήστη, με βάση καλά στημένες και καλαίσθητες ιστοσελίδες με αρκετές πληροφορίες.

Από την πρώτη οθόνη βλέπει κανείς την συνολική εικόνα του πελάτη με όλα τα διαθέσιμα προϊόντα. Οι τελευταίες κινήσεις του λογαριασμού εμφανίζονται από την αντίστοιχη επιλογή σε μορφή πίνακα και με μεγάλη ανάλυση. Επιπλέον ο χρήστης επιλέγει τη χρονική περίοδο που τον ενδιαφέρει καθώς και τον τρόπο εμφάνισης.

Η υποστήριξη των πιστωτικών καρτών προσφέρεται ακολουθώντας τη διαχείριση λογαριασμών, το e-banking της Εμπορικής Τράπεζας υποστηρίζει πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες, αντιμετωπίζοντας τις με παρόμοιο τρόπο.

Σχετικά με τα εμβάσματα, οι πελάτες της υπηρεσίας Εμπορική e-banking μπορούν πλέον να πραγματοποιούν μεταφορές κεφαλαίων στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό, σε χώρες του Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ (SEPA), δηλαδή στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης καθώς και σε Ισλανδία, Ελβετία, Λιχτενστάιν, Νορβηγία και Μονακό. Για τις μεταφορές κεφαλαίων εντός Ελλάδας, οι πελάτες μπορούν να επιλέγουν τον τρόπο επιμερισμού των προμηθειών και εξόδων μεταξύ αποστολέα και δικαιούχου και να ενημερώνονται, σε πραγματικό χρόνο και με απόλυτη διαφάνεια, για το κόστος του εμβάσματος πριν ολοκληρώσουν τη συναλλαγή τους.

Η Εμπορική Τράπεζα διαθέτει την υπηρεσία Τηλε-ειδοποιήσεων Εμπορική alerts, μέσω της οποίας δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες της να ενημερώνονται για τις κινήσεις των καταθετικών λογαριασμών και πιστωτικών καρτών τους μέσω γραπτών μηνυμάτων στο κινητό τους τηλέφωνο (sms) ή/και μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).

Η Εμπορική Bank εφαρμόζει ένα επιπλέον μέτρο προστασίας, αυτό του πρόσθετου κωδικού ασφαλείας (One-Time Password), συνδυάζοντας την τελευταία τεχνολογία στην ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών με την τεχνολογία των έξυπνων καρτών (chip cards) που πρώτη η Εμπορική Τράπεζα εφάρμοσε στην Ελλάδα.

Οι πληρωμές έχουν βελτιωθεί και επιτρέπουν την εξόφληση των ΔΕΚΟ (ΔΕΗ,ΟΤΕ), των εταιρειών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, των δημόσιων ταμείων (ΦΠΑ,ΟΑΕΕ,ΙΚΑ), του φόρου εισοδήματος και άλλων εταιρειών. Οι πάγιες εντολές περιλαμβάνουν περισσότερες επιλογές, όπως η κινητή τηλεφωνία, η συνδρομητική τηλεόραση και άλλες, προσφέροντας παράλληλα τη δυνατότητα να εισάγει ο χρήστης ένα όριο για τη συγκεκριμένη εντολή

Επιπλέον, η Εμπορική Τράπεζα διαθέτει demo πλατφόρμα, για την εξοικείωση του χρήστη με το e-banking και μέσω της υπηρεσίας e-banking ο χρήστης μπορεί να κάνει αίτηση για απώλεια κάρτας και αίτηση για internet banking, phone banking και mobile banking.

Τέλος, στην εμπορική διακρίνουμε έναντι άλλων τραπεζών υψηλό κόστος προμήθειας στα εμβάσματα (θευρώ), και υψηλό επίσης κόστος για τη συσκευή eCode Signature, που απευθύνεται σε ιδιώτες, στα 12 ευρώ και στα € 20 για τη συσκευή eCode Authenticator, που απευθύνεται σε επιχειρήσεις.

## 2.2.12. Πανελλήνια Τράπεζα – [www.panelliniabank.gr](http://www.panelliniabank.gr)

The image shows a screenshot of the Panellinia Bank website. The top navigation bar includes the bank's logo and name in Greek, along with language options for 'αρχική' (Greek) and 'english'. A secondary navigation bar lists categories like 'Τράπεζα', 'Ιδιώτες', 'Επιχειρήσεις', 'Χρ. Ψηφιακοί Οργανισμοί', 'Συνάλλαγμα', and 'Χάρτης Πλοήγησης'. The main content area features a large banner with the bank's name and a photo of a building. Below this, there are several sections: 'Σημεία Παρουσίας', 'Χρήσιμες Συνδέσεις', 'Επικοινωνία', and 'e-Banking'. A central text block titled 'Η Τράπεζα' provides information about the bank's history and capital. To the right, there are links for 'Νέα' and 'Δελτία Τύπου', along with a logo for the 'ΟΜΙΛΟΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ'. A small image of hands holding a globe is also visible. In the foreground, a login window is overlaid, featuring the bank's logo, the word 'login', a 'Welcome' message, and input fields for 'Username', 'Password', and 'OTP' (Optional). An 'enter' button and language flags are also present. At the bottom of the login window, there is a VeriSign SSL logo and a message: 'This site chose VeriSign SSL for secure e-commerce and confidential communications. ABOUT SSL CERTIFICATES'.

Η Πανελλήνια Τράπεζα αποτελεί μέρος του Ομίλου Συνεταιριστικών Τραπεζών, για τον οποίο λειτουργεί σαν Κεντρική Τράπεζα έχοντας ταυτόχρονα ρόλο συντονιστή και συνδεδετικού κρίκου μεταξύ των συνεταιριστικών τραπεζών. Με ενεργητικό της τάξεως των 834 εκ. ευρώ, η Πανελλήνια Τράπεζα προσφέρει τις υπηρεσίες της μέσω ενός δικτύου 200 καταστημάτων και 177 ATM σε ολόκληρη την ελληνική επικράτεια. Βασικός στόχος είναι η παροχή χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις και σε εργαζόμενους ιδιώτες. Η Πανελλήνια Τράπεζα εκτός από τα ATM που χρησιμοποιεί ως εναλλακτικό κανάλι επικοινωνίας, παρέχει και τις υπηρεσίες της μέσω του internet banking.<sup>40</sup>

Το e-banking της Πανελλήνιας Τράπεζας είναι ακόμη πολύ φτωχό σε σχέση με των υπολοίπων τραπεζικών ιδρυμάτων που υπάρχουν στον ελληνικό χώρο. Υποστηρίζει μόνο τις

<sup>40</sup> [www.panelliniabank.gr](http://www.panelliniabank.gr)



απολύτως βασικές λειτουργίες όπως, πληροφορίες για το λογαριασμό, μεταφορές ποσών μεταξύ λογαριασμών της ίδιας τράπεζας, εμβάσματα εντός Ελλάδας, πληρωμές ΦΠΑ, ΔΕΚΟ, δανείου, πιστωτικής κάρτας και παραγγελία κ παρακολούθηση μπλοκ επιταγών.

Πριν την είσοδο στο internet banking, παρέχει στο χρήστη μερικές συμβουλές ασφαλείας και έναν οδηγό χρήσης της υπηρεσίας (αντί για demo).

Για τη δυνατότητα πραγματοποίησης εγχρήματων συναλλαγών όμως μέσω του internet banking της Πανελληνίας Τράπεζας, θα πρέπει ο χρήστης να διαθέτει την ηλεκτρονική συσκευή e-token η οποία έχει τη δυνατότητα αναπαραγωγής τυχαίων κωδικών μίας χρήσης, για να διασφαλίζουν το απόρρητο των συναλλαγών.

Η Πανελλήνια Τράπεζα δεν διαθέτει phone και mobile banking και ίσως είναι η τράπεζα εκείνη με τις λιγότερες παρεχόμενες υπηρεσίες στο χώρο του e-banking

## 2.2.13. Τράπεζα Αττικής. Α.Ε.- [www.atticabank.gr](http://www.atticabank.gr)

The image shows two screenshots of the Attica Bank website. The top screenshot displays the main navigation menu with links for 'Όμιλος', 'Ιδιώτες', 'Επιχειρήσεις', and 'Μέλη ΕΤΑΑ'. A search bar is located on the right. Below the navigation is a large banner with the text 'Ένα βήμα μπροστά' and an image of a person working on architectural plans. To the right, there are sections for 'ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ' featuring 'e-BANKING' and 'ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ' with a list of branches: 'Επιχειρηματικής Τραπεζικής', 'Λισαβόνας Τραπεζικής', and 'Εξωτερικά ΑΤΜ'. The bottom screenshot shows the 'e-banking' section with a login form for 'Κωδικός Πελάτη' and 'Μυστικός κωδικός Πελάτη'. It also features a 'Γρήγορες και Ασφαλείς συναλλαγές' section with icons for 'αυτοέλεγχος' and 'επισκευές', and a '24 ώρες / 7 ημέρες' service availability indicator.

Η Attica Bank όπως ονομάζεται πλέον η Τράπεζα Αττικής, ιδρύθηκε το 1925 και είναι σήμερα ένας δυναμικός χρηματοοικονομικός οργανισμός στην Ελλάδα που διαθέτει ένα αναπτυσσόμενο δίκτυο αποτελούμενο, αυτή τη στιγμή, από 79 καταστήματα. Ονομάζεται και ως "η τράπεζα των μηχανικών", αφού οι μεγαλύτεροι μέτοχοι της τράπεζας είναι το Ταμείο Συντάξεων Μηχανικών - Εργοληπτών - Δημοσίων Έργων (ΤΣΜΕΔΕ), το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων και το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο. Παρά τον έντονο ανταγωνισμό που έχει αναπτυχθεί τα τελευταία χρόνια στον τραπεζικό τομέα κατάφερε να παραμείνει μέσα στο «παιχνίδι» του ανταγωνισμού και σήμερα να αποτελεί μίας αξιόλογη μεσαίου μεγέθους τράπεζα.<sup>41</sup> <sup>42</sup> Η Attica Bank διαθέτει ένα δίκτυο 80 καταστημάτων σε όλη την Ελλάδα, ενώ έχει διευρύνει το εύρος των εργασιών της στην παροχή πλήθους τραπεζικών και χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών τα οποία απευθύνονται σε

<sup>41</sup> [www.imerisia.gr/article.asp?catid=15535&subid=2&pubid=4787102](http://www.imerisia.gr/article.asp?catid=15535&subid=2&pubid=4787102)

<sup>42</sup> [www.atticabank.gr](http://www.atticabank.gr)

ιδιώτες, μικρομεσαίες επιχειρήσεις και μεγάλες εταιρίες και μέσα από τα εναλλακτικά κανάλια επικοινωνίας internet banking, phone banking και mobile banking.

Η Τράπεζα Αττικής προσφέρει μια σύγχρονη, λιτή και ευχάριστη υλοποίηση των τραπεζικών συναλλαγών από το σπίτι.

Διαθέτει ένα ίσως περιορισμένο εύρος συναλλαγών υποστηρίζοντας τις βασικές υπηρεσίες, όπως η διαχείριση των λογαριασμών, οι εντολές πληρωμής και τα εμβάσματα.

Στις εγχρήματες συναλλαγές, όπου απαιτείται ένα επιπρόσθετο επίπεδο ασφαλείας, η τράπεζα χρησιμοποιεί τις λίστες TAN. Είναι μια παλιά μέθοδος, καθόλου λειτουργική στο σύγχρονο e-banking και γι' αυτό έχει πλέον αντικατασταθεί από τις συσκευές δημιουργίας μοναδικών αριθμών.

Από την διαχείριση των λογαριασμών ο χρήστης μπορεί να δει τα αναλυτικά στοιχεία του λογαριασμού, το υπόλοιπο του και να εμφανίσετε τις κινήσεις με έναν απλό και ιδιαίτερα λειτουργικό τρόπο.

Ο χρήστης μέσω του e-banking έχει την δυνατότητα να κάνει πληρωμές που αφορούν δημόσια ταμεία (ΙΚΑ, ΦΠΑ, ΟΑΕΕ, ΤΣΜΕΔΕ, κ.α.), εταιρίες τηλεπικοινωνιών (LANNET, Tellas, Viondi, κ.α.), ασφαλιστικές και άλλες εταιρίες, εξόφληση πιστωτικών καρτών και δανείων καθώς και τη δυνατότητα αποστολής εμβασμάτων σε άλλους λογαριασμούς στην Ελλάδα. Οι υπόλοιπες πληρωμές δημοσίου (ΟΤΕ, ΔΕΗ και ΕΥΔΑΠ) υποστηρίζονται μέσω πάγιων εντολών. Υπάρχει επίσης και η δυνατότητα πληρωμής μέσω πάγιων εντολών και άλλων εταιρειών, όπως είναι οι ασφαλιστικοί οργανισμοί, η σταθερή και κινητή τηλεφωνία.

Η διαχείριση των εμβασμάτων είναι απλή και αποτελεί ένα από τα δυνατά σημεία του e-banking της Τράπεζας Αττικής. Το σύστημα υπολογίζει ακριβώς την προμήθεια, ανάλογα με τον τρόπο και την τράπεζα παραλαβής. Υπάρχει επίσης η δυνατότητα να στείλει κανείς ένα έμβασμα σε μετρητά σε μια άλλη τράπεζα στην Ελλάδα, χωρίς δηλαδή να υπάρχει ο λογαριασμός του παραλήπτη, παρά μόνο το ονοματεπώνυμό του και το υποκατάστημα της τράπεζας, κάτι σαν ανάληψη μετρητών.

Είναι, επίσης, από τις λίγες τράπεζες που υποστηρίζει την αυτόματη πληρωμή του ταμείου των μηχανικών, το ΤΣΜΕΔΕ.

Ο χρήστης μπορεί να κάνει αίτηση εγγραφής στις υπηρεσίες e-banking και ηλεκτρονικά μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας Αττικής.

## 2.2.14. Τράπεζα Κύπρου – [www.bankofcyprus.gr](http://www.bankofcyprus.gr)

The screenshot shows the Greek version of the Bank of Cyprus website. At the top, there is a navigation bar with the Greek flag and the text 'Ελλάδα' (Greece) and 'Τράπεζα Κύπρου' (Bank of Cyprus). Below this, there are links for 'Home', 'Site Map', 'Επικοινωνία' (Contact), and 'Δίκτυο' (Network). A secondary navigation bar includes 'Η Τράπεζα', 'Θυγατρικές', 'Επενδυτές', 'Υπηρεσίες/Εργαλεία', and 'ΑΣΦΑΛΕΙΑ'. The main banner features the word 'Καλωσορίσατε' (Welcome) and the date '23 Ιανουαρίου, 2011'. Below the banner, there are two main service categories: 'Ιδιώτες' (Private) and 'Επιχειρήσεις & Επαγγελματίες' (Businesses & Professionals). The 'Ιδιώτες' section lists services like 'Καταθέσεις', 'Δάνεια', 'Κάρτες', and 'Αμοιβαία Κεφάλαια'. The 'Επιχειρήσεις & Επαγγελματίες' section lists 'Μεγάλες Επιχειρήσεις', 'Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις', 'Ελεύθεροι Επαγγελματίες', and 'Καταθετικοί Λογαριασμοί'. On the right side, there is a language selector for 'Ελληνικά' and 'English', a country selection dropdown set to 'Ελλάδα', and a search bar. Below these are sections for 'Νέα & Εκδηλώσεις' (News & Events) with two bullet points: 'Η Τράπεζα Κύπρου υπέγραψε μνημόνιο συνεργασίας με την China ...' and '"Κύπρου Μεριμνώ" από την Τράπεζα Κύπρου και την Κύπρου Ζωή...'. At the bottom of the screenshot, there is a section for 'INTERNET BANKING' with a login form for 'ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΡΤΑΣ' and 'ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ', and a 'ΕΙΣΟΔΟΣ' button. Below the form, there is a list of small text items and a 'Πληροφορίες | Εκδήλωση Ενδιαφέροντος | Ασφάλεια | Demo' link.

Η Τράπεζα Κύπρου ιδρύθηκε στην Κύπρο το 1899 και η δραστηριοποίησή της στην ελληνική αγορά ξεκίνησε το 1991. Ταυτόχρονα, έχει επεκτείνει τις δραστηριότητές της σε Μ. Βρετανία, Αυστραλία, Ρουμανία, Ουκρανία και Ρωσία. Στα 19 χρόνια παρουσίας της στην Ελλάδα, η Τράπεζα Κύπρου σημειώνει σταθερά ανοδική πορεία και γρήγορη ανάπτυξη. Ταχύτατη είναι η ανάπτυξη του δικτύου καταστημάτων, από 17 καταστήματα το 1999, σε 167 σήμερα. Ανάλογη είναι και η αύξηση του προσωπικού της Τράπεζας: από 796 άτομα το 1999, 3.000 άτομα σήμερα. Με σύνολο ενεργητικού που αγγίζει τα 12,8 δις ευρώ, η Τράπεζα Κύπρου παρέχει ένα ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών σε τρεις κατηγορίες πελατών: ιδιώτες, μικρομεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις.<sup>43</sup>

Σημαντικό χαρακτηριστικό της Τράπεζας Κύπρου είναι και το γεγονός ότι επενδύει συνεχώς στην τεχνολογία. Τα εναλλακτικά δίκτυα διανομής (ATM, phone banking, internet banking, mobile banking), συμπληρώνουν το δίκτυο καταστημάτων και παρέχουν εξυπηρέτηση πέραν του τραπεζικού ωραρίου, επιτυγχάνοντας έτσι την άμεση ικανοποίηση των αιτημάτων των πελατών και την απλοποίηση των διαδικασιών.

<sup>43</sup> [www.bankofcyprus.gr](http://www.bankofcyprus.gr)

Η υλοποίηση του e-banking της Τράπεζας Κύπρου είναι λιτή και ευταρυσίαστη προσφέροντας παράλληλα ένα σταθερό περιβάλλον για την εκτέλεση των τραπεζικών συναλλαγών από το σπίτι. Στις περισσότερες οθόνες θα βρείτε το πλήκτρο της αποδοχής της συναλλαγής και της επιστροφής στην προηγούμενη επιλογή.

Η Τράπεζα Κύπρου χρησιμοποιεί τους μοναδικούς αριθμούς συναλλαγής για τις εγχρήματες συναλλαγές. Η υλοποίηση είναι απλή και γίνεται σε συνδυασμό με ένα κατώτατο όριο για κάθε συναλλαγή που ορίζει ο δικαιούχος. Αυτοί οι κωδικοί δημιουργούνται αυτόματα από μια ειδική συσκευή, σε μορφή μπρελόκ, που χρησιμοποιείται από τις περισσότερες πλέον τράπεζες στο e-banking.

Η Τράπεζα Κύπρου υποστηρίζει τη διαχείριση των λογαριασμών, οι μεταφορές σε λογαριασμούς τρίτων στην ίδια αλλά και σε άλλες τράπεζες, καθώς και οι πληρωμές σε ΔΕΚΟ (ΔΕΗ,ΙΚΑ,ΟΑΕΕ,ΦΠΑ), σε εταιρείες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και μια σειρά από επιχειρήσεις. Οι πληρωμές μπορεί να γίνουν με απευθείας εκτέλεση της εντολής ή με πάγια εντολή. Ενδιαφέρουσα είναι η δυνατότητα της μερικής εξόφλησης ενός λογαριασμού με ότι αυτό συνεπάγεται. Υποστηρίζονται επίσης οι πιστωτικές κάρτες από όπου βλέπει κανείς τις αναλυτικές κινήσεις για τους τρεις τελευταίους λογαριασμούς.

Η υποστήριξη των εμβασμάτων παρουσιάζεται πλήρης, χρησιμοποιώντας ευρετήρια για τους αντίστοιχους λογαριασμούς, έτσι ώστε να μην είναι απαραίτητη η συμπλήρωση των ίδιων στοιχείων κάθε φορά. Μπορεί να στείλει κανείς ένα έμβασμα τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό από την ίδια οθόνη σε ευρώ και σε ξένο νόμισμα.

Ενδιαφέρον χαρακτηριστικό είναι η δυνατότητα δημιουργίας δικών σας επιλογών, στο βασικό μενού πατώντας το σύνδεσμο Add to Favorites. Επιπλέον, μπορεί κανείς να δει πόσες φορές και πότε ακριβώς έχει χρησιμοποιήσει το e-banking και τα άλλα εναλλακτικά δίκτυα.

## 2.2.15. Τράπεζας Πειραιώς Α.Ε. – [www.winbank.gr](http://www.winbank.gr)

Ο Όμιλος Πειραιώς αποτελεί έναν από τους πιο δυναμικούς και δραστήριους της ελληνικής οικονομίας. Η Τράπεζα Πειραιώς ιδρύθηκε το 1916 και για πολλές δεκαετίες λειτούργησε ως ιδιωτική Τράπεζα. Το 1975 πέρασε υπό κρατικό έλεγχο, όπου και παρέμεινε μέχρι το 1991. Από το Δεκέμβριο του 1991 που ιδιωτικοποιήθηκε παρουσιάζει συνεχή και ταχεία ανάπτυξη εργασιών, μεγεθών και δραστηριοτήτων.<sup>44</sup>

Σήμερα, η Τράπεζα Πειραιώς ηγείται ενός Ομίλου επιχειρήσεων που καλύπτουν το σύνολο των εργασιών και δραστηριοτήτων του χρηματοοικονομικού τομέα στην Ελλάδα. Διαθέτει συνολικό δίκτυο 878 καταστημάτων με 360 στην Ελλάδα και 518 στο εξωτερικό, ενώ το σύνολο των απασχολούμενων στον Όμιλο ανέρχεται σε 13.362 άτομα. Παράλληλα τον Ιούνιο του 2010 τα ίδια

<sup>44</sup> [www.winbank.gr](http://www.winbank.gr)

κεφάλαια διαμορφώθηκαν στα 3.362 εκ. ευρώ, οι καταθέσεις, τα γeros και τα ομόλογα πελατών του Ομίλου διαμορφώθηκαν στα 29.671 εκ. ευρώ, οι χορηγήσεις στα 38.486 εκ. ευρώ και το σύνολο του ενεργητικού στα 56.591 εκ. ευρώ.

Οι υπηρεσίες της προσφέρονται τόσο μέσα από το πολύ καλά οργανωμένο δίκτυο καταστημάτων της, όσο και από το ηλεκτρονικό δίκτυο τραπεζικής της WinBank.

Η Winbank δημιουργήθηκε στις αρχές του 2000, ως η πρώτη ολοκληρωμένη υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα, παρέχοντας ένα πλήρες και ολοκληρωμένο σύνολο υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης. Αξίζει να αναφερθεί ότι έχει βραβευθεί επανειλημμένα για τις υπηρεσίες της από διακεκριμένους οργανισμούς σε Ελλάδα και εξωτερικό, ενώ είναι η μοναδική ελληνική υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής πιστοποιημένη κατά ISO 9001:2000.

Η Winbank, ο δικτυακός τόπος με τις τραπεζικές συναλλαγές της Πειραιώς προσφέρει μια ιδιαίτερη εύκολη και φιλική πλοήγηση στις πλούσιες λειτουργίες. Οι υπηρεσίες της διατίθενται μέσω e-banking, mobile banking και phone banking.

Στην Winbank ο συναλλασσόμενος μπορεί να πράξει σχεδόν οτιδήποτε! Μπορεί να διαχειριστεί τους λογαριασμούς του, δηλ. να δει αναλυτικά στοιχεία του λογαριασμού, τα υπόλοιπα και τις κινήσεις, να του αποσταλούν οι κινήσεις μέσω ταχυδρομείου και e-mail, κ.α. Ακόμα μπορεί να διαχειριστεί επιταγές, πιστωτικές κάρτες, δάνεια, να κάνει μεταφορές εμβασμάτων σε Ελλάδα και εξωτερικό, να κάνει πληρωμές στις ΔΕΚΟ, σε εταιρείες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, στην συνδρομητική τηλεόραση και σε μια σειρά από άλλες επιχειρήσεις (πάνω από 150).

Στη συνέχεια η Winbank, υποστηρίζει και on line χρηματιστηριακές συναλλαγές ενώ δίνει την δυνατότητα στο πελάτη να κάνει αιτήσεις και για τραπεζικά προϊόντα.

Να σημειώσουμε ότι οι εγχρήματες συναλλαγές απαιτούν έναν πρόσθετο κωδικό για να πραγματοποιηθούν, το έχτρα pin, είτε μέσω sms στο κινητό του συναλλασσόμενου.

Όσον αφορά την διαχείριση των συναλλαγών, είναι πλήρης και περιλαμβάνει την συνολική εικόνα με το διαθέσιμο υπόλοιπο, λεπτομέρειες για τον κάθε λογαριασμό και την εμφάνιση των κινήσεων από όπου ο χρήστης μπορεί να δει τις λεπτομέρειες της συναλλαγής.

Ένα ιδιαίτερο χρήσιμο και λειτουργικό χαρακτηριστικό είναι η παρουσίαση των εγκεκριμένων κινήσεων στις πιστωτικές κάρτες. Πρόκειται για τις αγορές που έχει κάνει ο συναλλασσόμενος και έχουν μεν εγκριθεί αλλά δεν έχουν ακόμα 'περάσει' στο λογαριασμό της κάρτας του. Παράλληλα υπάρχει η δυνατότητα να αποθηκεύει κανείς τα στοιχεία του παραλήπτη από μεταφορές εμβασμάτων σε 'ευρετήρια', με φιλική ονομασία για να τα χρησιμοποιήσει και πάλι.

Μια ιδιαίτερη έξυπνη και λειτουργική υπηρεσία που δεν διατίθεται από άλλο τραπεζικό ίδρυμα, είναι τα «Λεφτά στο λεπτό», με την οποία μπορεί ο χρήστης να στείλει ένα ποσό στα ATM της Τράπεζας Πειραιώς οπουδήποτε στη χώρα. Ο παραλήπτης δεν θα χρειαστεί κάποια κάρτα για να κάνει ανάληψη, παρά μόνο έναν μοναδικό κωδικό που θα λάβει με sms στο κινητό του και θα τον πληκτρολογήσει στο ATM που επιθυμεί.

Τέλος, άλλο ένα προϊόν απ' την τράπεζα είναι η κάρτα WEBUY. Είναι η πρώτη virtual προπληρωμένη κάρτα που σχεδιάστηκε για να χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τις εξ αποστάσεως συναλλαγές σας, όπως τις αγορές στο internet τηλεφωνικές παραγγελίες σε όλο τον κόσμο, παραγγελίες από καταλόγους κ.α.

## 2.3. Σύγκριση Ελληνικών Ηλεκτρονικών Τραπεζικών Ιδρυμάτων

Μετά από επίσκεψη σε όλους τους δικτυακούς τόπους των εγχώριων τραπεζών που χρησιμοποιούν ηλεκτρονική τραπεζική, αλλά και ως εγγεγραμμένοι πελάτες στο e-banking ορισμένων, διαθέτουμε μια ολοκληρωμένη εικόνα για να αξιολογήσουμε τα Ελληνικά Τραπεζικά Ιδρύματα. Στην παρούσα εργασία, αναλύσαμε το προφίλ και τις υπηρεσίες και των 15 ελληνικών τραπεζών που δραστηριοποιούνται στην ηλεκτρονική τραπεζική.

Εκείνες που ξεχωρίζουν και θα βαθμολογήσαμε με άριστα είναι η Eurobank και η Τράπεζα Πειραιώς, διότι παρουσιάζουν την πληρέστερη πλατφόρμα για τραπεζικές συναλλαγές, περιλαμβάνουν πολλές πρόσθετες υπηρεσίες και καινοτόμες λύσεις, ενώ καλύπτουν ολόκληρο το φάσμα των Τραπεζικών συναλλαγών που μπορεί να εκτελέσει κανείς από τον γκισέ των τραπεζών.

Η Eurobank διαθέτει μια πληθώρα υπηρεσιών, πλήρη υποστήριξη των πιστωτικών καρτών αλλά και άμεση εκτέλεση στις περισσότερες συναλλαγές. Όλες οι συναλλαγές που γίνονται σε λογαριασμούς και πιστωτικές κάρτες της τράπεζας αυτής εκτελούνται σε πραγματικό χρόνο ολόκληρο το 24ωρο. Στη νέα του μορφή το e-banking περιλαμβάνει έναν αόριστο, εύχρηστο και φιλικό τρόπο επικοινωνίας με το χρήστη. Είναι επίσης, η μόνη Τράπεζα στην οποία εμφανίζεται η επωνυμία του παραλήπτη πριν εκτελεστεί η μεταφορά στο λογαριασμό του, στην περίπτωση που η μεταφορά αφορά λογαριασμούς τρίτων στην Eurobank.

Το σημείο στο οποίο η Τράπεζα Πειραιώς κάνει την διαφορά είναι οι έξυπνες όσο και λειτουργικές λύσεις που παρέχει με τα «Λεφτά στο Λεπτό» και την εικονική πιστωτική κάρτα Webuy. Το πλήθος των συναλλαγών που προσφέρει ο τρόπος υλοποίησης τους της δίνουν με άνεση μια θέση ανάμεσα στις καλύτερες υλοποιήσεις του e-banking. Στα θετικά χαρακτηριστικά συγκαταλέγονται η πληθώρα των πληρωμών σε ΔΕΚΟ και άλλες επιχειρήσεις, οι τηλεειδοποιήσεις και η πλήρης υποστήριξη πιστωτικών καρτών με την δυνατότητα εμφάνισης των εγκρίσεων και αποστολής των μηνιαίων καταστάσεων οποιουδήποτε μήνα μέσω e-mail. Ένας τομέας που επιδέχεται βελτίωση είναι η πληρωμή των λογαριασμών, καθώς δεν υπάρχει η δυνατότητα επιλογής για δέσμευση του ποσού. Επίσης οι πληρωμές των πιστωτικών καρτών δεν γίνονται σε πραγματικό χρόνο, παρουσιάζοντας μια αδικαιολόγητη καθυστέρηση που φτάνει έως και τρεις μέρες. Η Τράπεζα Πειραιώς πάντως είναι η μόνη που παρέχει την δυνατότητα ειδοποίησης του χρήστη μέσω της υπηρεσίας Alerts και μάλιστα σε τέτοιο βαθμό πληρότητας ώστε ρυθμίζεται πλήρως από τον ίδιο τον χρήστη. Με μια μικρή χρέωση μπορεί κανείς να λαμβάνει μηνύματα sms, e-mail ή ακόμα και τηλεφωνικά, κάθε φορά που συμβαίνει ένα συγκεκριμένο γεγονός στο λογαριασμό του.

Η υλοποίηση της Alpha Bank διαθέτει πλούσιες υπηρεσίες, μικρό κόστος προμήθειας και δυνατότητα προσθήκης επιπλέον προϊόντων μέσα από το internet. Στα εμβάσματα και στις πληρωμές η τράπεζα προσφέρει τη δυνατότητα δέσμευσης του ποσού. Η υποστήριξη των πιστωτικών καρτών και οι κινήσεις των λογαριασμών παραμένουν τα αδύνατα σημεία του e-banking της Alpha Bank. Στις πιστωτικές κάρτες μπορεί κανείς να δει μόνο τους τρεις προηγούμενους λογαριασμούς με τις κινήσεις που αντιστοιχούν στον καθένα. Παρόμοια είναι η αντιμετώπιση στις κινήσεις των λογαριασμών που «δένονται» με το βιβλιάριο καταθέσεων, χωρίς να υπάρχει κανένας λόγος. Άλλωστε, το βιβλιάριο καταθέσεων αποτελεί κατάλοιπο των τραπεζικών συστημάτων της προηγούμενης γενιάς. Το θετικό



σημείο στη διαχείριση των πιστωτικών καρτών είναι η εμφάνιση του συγκεντρωτικού ποσού των εγκρίσεων, όχι όμως και των αναλυτικών κινήσεων.

Πέρα από την κλασική ηλεκτρονική τραπεζική, μια σειρά από τράπεζες επεκτείνουν τις υπηρεσίες τους και στην κινητή τηλεφωνία. Εκτός από το τηλέφωνο, δίνουν στους κατόχους «έξυπνων» κινητών τηλεφώνων (smartphones) τη δυνατότητα να έχουν άμεση πρόσβαση στον λογαριασμό τους με ειδικές εφαρμογές. Μάλιστα, η Εθνική Τράπεζα, η Alpha Bank, η Eurobank και η Citibank έχουν αναπτύξει ξεχωριστές εφαρμογές (applications) για τους κατόχους του iPhone της Apple, μέσω των οποίων μπορούν να έχουν άμεση πρόσβαση στους λογαριασμούς τους όπου και αν βρίσκονται.

Η δεύτερη κατηγορία περιλαμβάνει τις τράπεζες με καλή έως πολύ καλή παρουσία. Σε αυτές ανήκουν οι περισσότερες τράπεζες με ευρεία γκάμα συναλλαγών αλλά και μερικά προβλήματα, όπως είναι η διαδικασία πιστοποίησης της Millennium Bank, μια μικρή αλλά σταθερή αργοπορία στην εμφάνιση των ιστοσελίδων στη Γενική Τράπεζα και άλλα παρόμοια. Αξιοπρόσκεκτη είναι η παρουσία της Τράπεζας Κύπρου, στην οποία πλέον θα βρείτε την υποστήριξη των πιστωτικών καρτών, καθώς και τα εμβάσματα με τη χρήση της συσκευής μοναδικών αριθμών.

Στην Τρίτη κατηγορία ανήκουν οι τράπεζες με περιορισμένες συναλλαγές, οι οποίες δεν φαίνεται να δίνουν ιδιαίτερη σημασία στο internet ως εναλλακτικό δίκτυο. Δυστυχώς, σε αυτές συγκαταλέγεται και η Εμπορική Τράπεζα. Το περιβάλλον του e-banking της Εμπορικής είναι φιλικό, εύχρηστο και μάλιστα θα μπορούσε να είναι στην πρώτη κατηγορία. Όμως η επιλογή του τρόπου υλοποίησης των εγχρήματων συναλλαγών, όπως τα εμβάσματα και οι μεταφορές σε άλλους λογαριασμούς στην ίδια τράπεζα, στηρίζεται σε μη λειτουργικό τρόπο. Η ίδια η συσκευή η συσκευή αλλά και ο τρόπος δημιουργίας ενός μοναδικού αριθμού είναι μοναδικά. Η Εμπορική ίσως θα πρέπει να ξανασκεφτεί ολόκληρη την διαδικασία για τις εγχρήματες συναλλαγές. Παρόμοιο παράδειγμα αποτελεί και η Γενική Τράπεζα, η οποία αν και αρχικά είχε επιλέξει ένα δύσχρηστο περιβάλλον, το παράτησε υποστηρίζοντας πλέον μια πιο λειτουργική λύση, τα ψηφιακά πιστοποιητικά.

Όπως και να είναι, οι τραπεζικές συναλλαγές από το σπίτι προσφέρουν ένα ασφαλές περιβάλλον με πολλές και χρήσιμες υπηρεσίες οι οποίες υπόσχονται να εξαφανίσουν την ταλαιπωρία από τα γκισέ των τραπεζών.<sup>45</sup>

Στη συνέχεια παρατίθενται ένας συγκεντρωτικός πίνακας με τις βασικές υπηρεσίες e-banking που διαθέτουν, τα παραπάνω τραπεζικά ιδρύματα.

---

<sup>45</sup> Περιοδικό Ram, τεύχος 233, Μάρτιος 2009

ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ	ALPHA BANK	CITY BANK	EFG EUROBANK ERGASIAS	MARFIN EFINATIA ΤΡΑΠΕΖΑ	MILLENIUM BANK	T BANK	ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ	ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ WIN BANK
Κύριες Υπηρεσίες (για νέα προϊόντα, επιτόκια, ειδικές φόρμες για αιτήσεις, κ.α)	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Πληροφορίες για υπόλοιπο & κίνηση λογαριασμού	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Μεταφορά χρηματικών ποσών: μεταξύ λογαριασμών ίδιου ατόμου	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Μεταφορά χρηματικών ποσών: μεταξύ πελατών της ίδιας τράπεζας	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Μεταφορά χρηματικών ποσών: μεταξύ λογαριασμών διαφορετικών τραπεζών: a) Εσωτερικό b) Εξωτερικό	√ a & b	-	√ a & b	√	√ a & b	-	√ a & b	√ a	√ a & b	√ a & b	√ a & b	-	√ a	√ a & b	√ a & b
Διαχείριση Δανείων	√	√	√	√	√	√	√	-	√	-	√	-	√	√	√
Διαχείριση Επιταγών	√	√ μόνο παραγγελία μπλοκ	√	√	√ μόνο παραγγελία μπλοκ	√ μόνο παραγγελία μπλοκ	√ μόνο παραγγελία μπλοκ	-	√ μόνο παραγγελία μπλοκ	√ μόνο παραγγελία μπλοκ	√ μόνο παραγγελία μπλοκ	-	√ μόνο παραγγελία μπλοκ	√ μόνο παραγγελία μπλοκ	√

ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ	ALPHA BANK	CITY BANK	EFG EUROBANK ERGASIAS	MARFIN EFINATIA ΤΡΑΠΕΖΑ	MILLENIUM BANK	T BANK	ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ	ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ WIN BANK
Πληρωμή πιστωτικής κάρτας που έχει εκδοθεί από την τράπεζα	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Πληρωμή πιστωτικής κάρτας που έχει εκδοθεί από άλλη τράπεζα	√	-	√	√	√	-	√	√	√	-	√	√	√	√	√
Πληρωμή λογαριασμών κοινής ωφελείας	√	√	√	√	√	√	√	√	√	-	√	√	√	√	√
Πληρωμή Δημοσίου (ΦΠΑ,ΙΚΑ,ΟΑΕΕ, ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ)	√	√	√	√	√	√	√	√	√	-	√	√	√	√	√
Πληρωμή παρόχων κινητής τηλεφωνίας	√	-	√	√	-	√	√	√	√	-	√	√	√	√	√
Πληρωμή λογαριασμών άλλων εταιρειών (σταθερή τηλεφωνία, Nova, ασφαλιστικών εταιριών, αντιπροσώπων αυτοκινήτων...)	√	-	√	√	√	√	√	√	√	-	√	√	√	√	√
Αγοραπωλησία μετοχών	√	-	√	√	√	√	√	-	√	-	-	-	-	√	√
Αποτίμηση χαρτοφυλακίου	√	√	√	√	√	√	√	-	√	-	-	-	-	√	√
Ζωντανή παρακολούθηση ΧΑΑ	√	-	√	√	√	-	√	-	√	-	-	-	-	√	√
e-Statements	-	√	√	√	-	√ mini	√	√	√	-	-	-	√	√	√

<b>ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ</b>	<b>ALPHA BANK</b>	<b>CITY BANK</b>	<b>EFG EUROBANK ERGASIAS</b>	<b>MARFIN EFNATIA ΤΡΑΠΕΖΑ</b>	<b>MILLENIUM BANK</b>	<b>T BANK</b>	<b>ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ</b>	<b>ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ</b>	<b>ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ</b>	<b>ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ</b>	<b>ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ</b>	<b>ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ</b>	<b>ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ</b>	<b>ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ</b>	<b>ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ WIN BANK</b>
Sms & e-mail Alerts	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	-	-	✓	✓	-	-	-	✓
Mobile Banking	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓
Phone Banking	✓	✓	✓	✓	-	✓	-	✓	✓	-	✓	-	✓	✓	✓

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ E-BANKING ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ

### 3.1. Διείσδυση του e-banking στην Ελλάδα

Στον τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής δραστηριοποιούνται με επιτυχία εδώ και αρκετά χρόνια τα περισσότερα ελληνικά τραπεζικά ιδρύματα καθώς και οι πολυεθνικές τράπεζες που λειτουργούν στην ελληνική επικράτεια. Παρόλα αυτά παρατηρείται σχετικά χαμηλή διείσδυση του e-banking στην Ελλάδα σε σχέση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες.

Πιο συγκεκριμένα, η σχέση των ελλήνων με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και το διαδίκτυο ενώ βελτιώνεται αισθητά χρόνο με το χρόνο, ωστόσο το "ψηφιακό τοπίο" μεταβάλλεται αρκετά, όταν πρόκειται για διαδικτυακές δραστηριότητες που εμπειρεύουν οικονομικές συναλλαγές. Ενδεικτικά, η ανάλυση των πιο πρόσφατων (Αύγουστος 2010) διαθέσιμων στοιχείων του Παρατηρητηρίου για την ΚΤΠ καταδεικνύει ότι:<sup>46</sup>

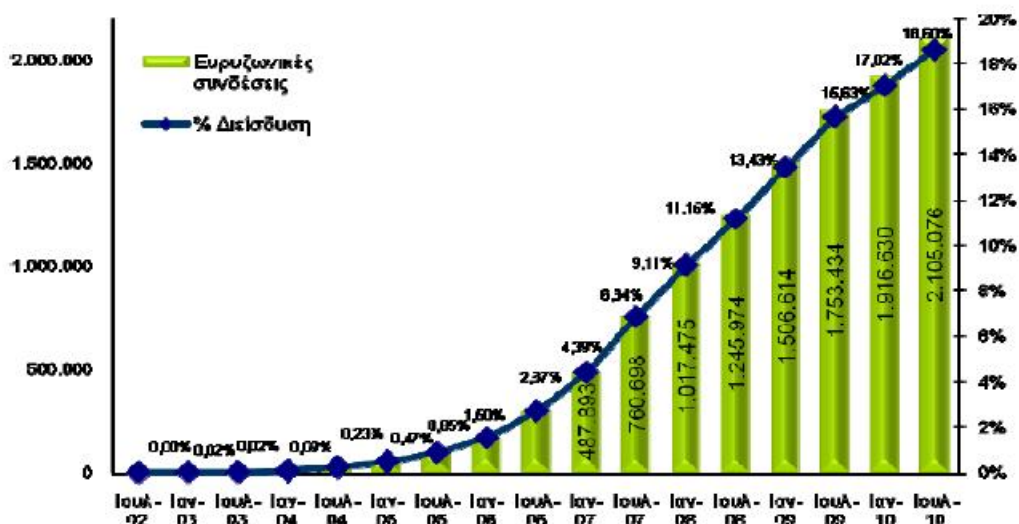
- 1 στους 10 Έλληνες έχει χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο για να παραγγείλει ή να αγοράσει αγαθά ή υπηρεσίες, ενώ ένα ελαφρώς μικρότερο ποσοστό (8%) προχώρησε σε ανάλογη ενέργεια κατά το τελευταίο τρίμηνο του 2009. Τα αντίστοιχα ποσοστά για τον μέσο Ευρωπαίο πολίτη κινούνται σε επίπεδα 3,5 φορές υψηλότερα.
- 1 στους 20 Έλληνες χρησιμοποιεί συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής, με το αντίστοιχο χάσμα έναντι της ευρωπαϊκής ένωσης να εκτοξεύεται στις 27 ποσοστιαίες μονάδες το 2010 (6% έναντι 36%).
- Μόλις 1 στους 100 Έλληνες έχει χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο για πώληση αγαθών ή υπηρεσιών, π.χ. μέσω ηλεκτρονικών πλειστηριασμών. Το αντίστοιχο ευρωπαϊκό ποσοστό αγγίζει το 10%.

Το γεγονός της διαφοράς αυτής με την Ευρώπη, οφείλεται στα γενικότερα χαμηλά ποσοστά εξοικείωσης του ελληνικού κοινού με τις νέες τεχνολογίες και το internet, το οποίο έχει ως αποτέλεσμα ο κόσμος να αντιμετωπίζει την ηλεκτρονική τραπεζική με σχετική δυσπιστία ακόμη και σήμερα.

Ένας ακόμη παράγοντας που σχετίζεται με την μικρή σχετικά εξάπλωση του e-banking είναι η διείσδυση της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα, αν και καταγράφεται σημαντική ανοδική πορεία τα τελευταία 5 έτη. Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζεται αυτή την ανάπτυξη νέων συνδέσεων σύμφωνα με μελέτη του Παρατηρητηρίου της Κοινωνίας της Πληροφορικής.

---

<sup>46</sup> <http://www.observatory.gr/page/default.asp?la=1&id=2101&pk=439&return=183>



Εικόνα 2 : Βαθμός Διείδυσης και Πλήθος Ευρυζωνικών Συνδέσεων 1η Ιουλίου 2002- 1η Ιουλίου 2010<sup>47</sup>  
 Πηγή : Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας

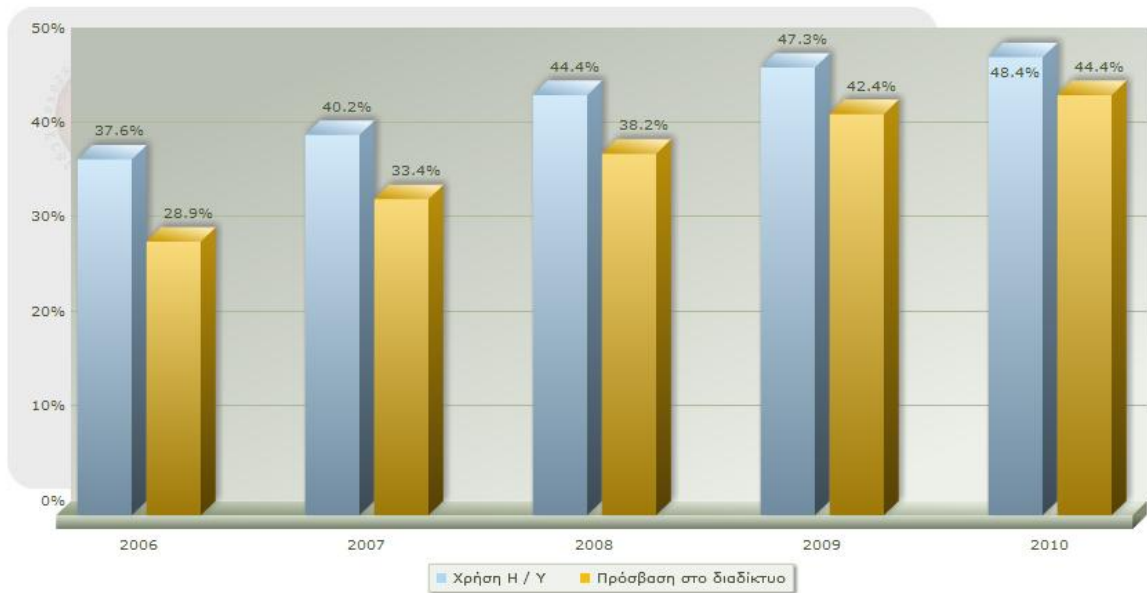
Το συνολικό μέγεθος των σταθερών ευρυζωνικών συνδέσεων ανέρχεται σε 2.105.076 το Α' εξάμηνο του 2010 παρουσιάζοντας αύξηση κατά 20,1% σε σχέση με το αντίστοιχο διάστημα του προηγούμενου έτους και κατά 9,8% σε σχέση με το προηγούμενο εξάμηνο. Παρατηρείται ότι η δυναμική της ζήτησης παρουσιάζει αύξηση το Α' εξάμηνο του 2010 σε σχέση με το προηγούμενο. Συγκεκριμένα, κάθε μήνα του τελευταίου εξαμήνου πραγματοποιούνται κατά μέσο όρο περί των 31.407 νέων συνδέσεων (έναντι 27.200 το Β' εξάμηνο του 2009). Συνεπώς, καταγράφεται αύξηση της τάξης του 15,4% στο μέγεθος που εκφράζει το μέσο πλήθος νέων συνδέσεων ανά μήνα. Πάντως, αξίζει να αναφερθεί ότι η αύξηση αυτή οφείλεται κυρίως στο Α' τρίμηνο του 2010 γιατί κατά το Β' τρίμηνο οι νέες συνδέσεις μειώθηκαν κατά 45% σε σχέση με αυτές που πραγματοποιήθηκαν στο προηγούμενο, γεγονός που πολύ πιθανόν να οφείλεται και στην κρίσιμη οικονομική συγκυρία η οποία οδήγησε και σε λήψη οικονομικών μέτρων κατά την περίοδο αυτή.

Σε ότι αφορά την εγχώρια ευρυζωνική επίδοση σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη, σύμφωνα με στοιχεία της Eurostat η Ελλάδα καταλαμβάνει την 23η θέση στα 27 κράτη μέλη σε όρους ευρυζωνικής διείδυσης, όμως σε ότι αφορά την αύξηση του βαθμού ευρυζωνικής διείδυσης κατά το διάστημα από 1/1/2009 έως και 1/1/2010, στην Ελλάδα, ήταν σχεδόν διπλάσια από το μέσο Ευρωπαϊκό όρο κατατάσσοντάς την στην τρίτη θέση της ΕΕ, επιβεβαιώνοντας τη μεγάλη δυναμική ανάπτυξης της ευρυζωνικότητας στο διάστημα αυτό.

Επίσης, αναπτυγμένη με γοργούς ρυθμούς παρατηρείται και η ανάπτυξη των χρηστών internet και των χρηστών υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Όσον αφορά τους χρήστες του διαδικτύου, στο σχεδιάγραμμα που ακολουθεί διαγράφεται αυτή η θετική πορεία που παρουσιάζει η χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και η διείδυση του internet στην Ελλάδα τα τελευταία έτη:

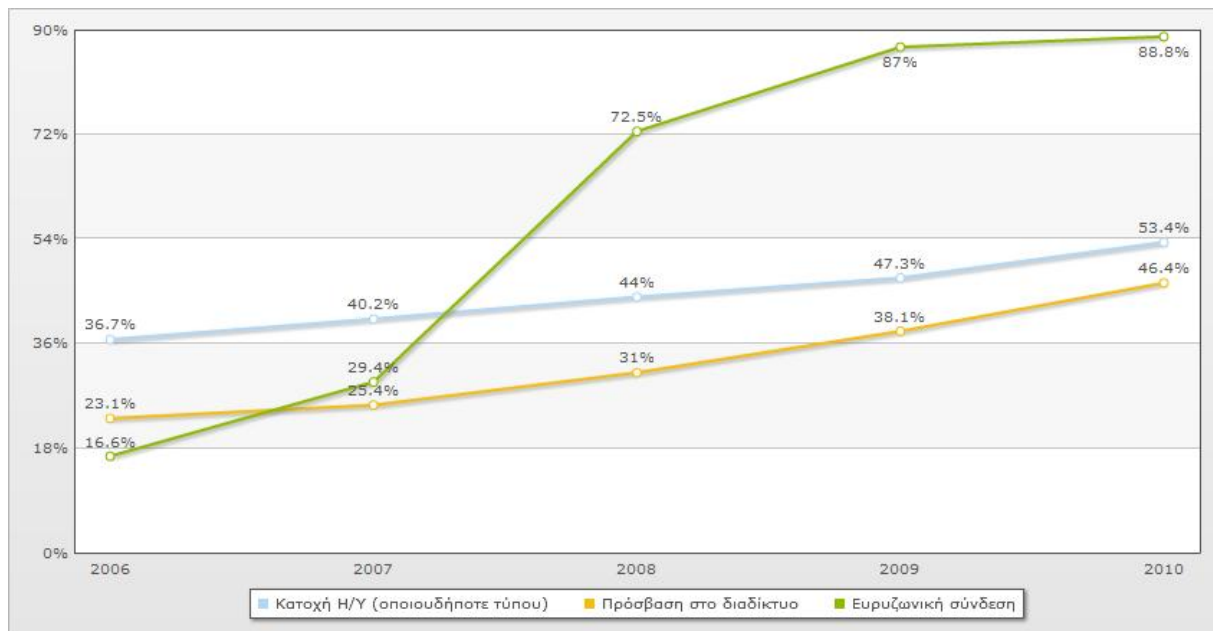
<sup>47</sup> (Η ποσοστιαία ευρυζωνική διείδυση ορίζεται σε συνδέσεις ανά 100 κατοίκους)



**Εικόνα 3 : Διείσδυση Η/Υ και internet στην Ελλάδα (2006-2010)**

Πηγή : [www.3comma14.gr](http://www.3comma14.gr)

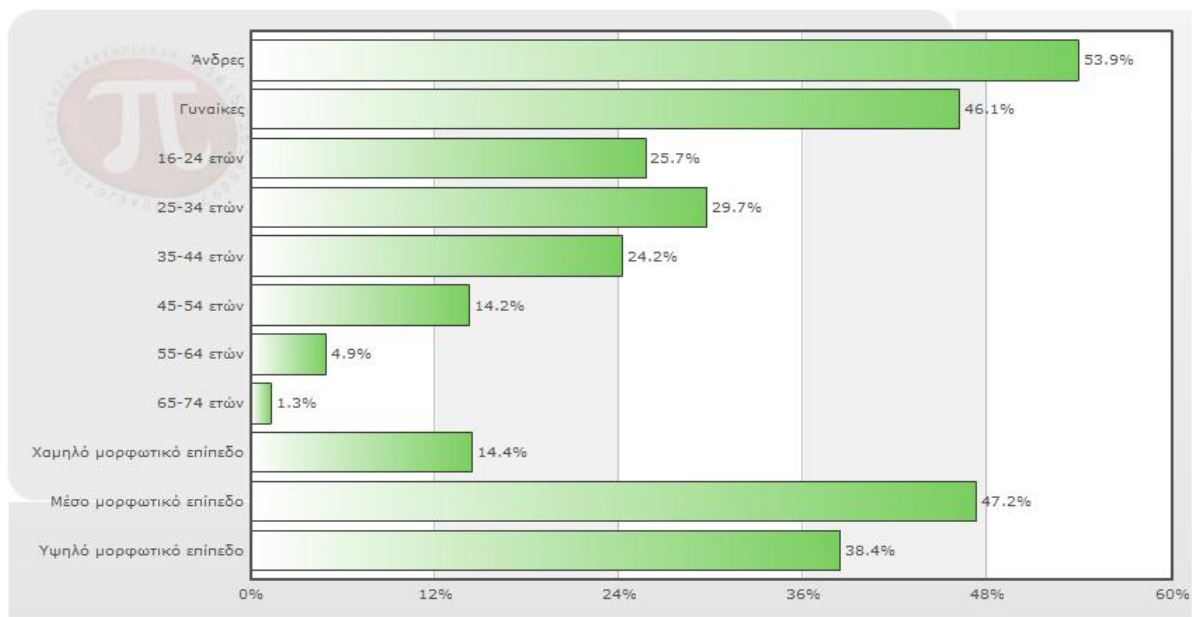
Στην συνέχεια παρουσιάζεται και η αύξηση της ευρυζωνικότητας των νοικοκυριών στην Ελλάδα, σε σχέση με την κατοχή Η/Υ και την πρόσβαση στο διαδίκτυο:



**Εικόνα 4 : Διείσδυση Η/Υ, Διαδικτύου και Ευρυζωνικής σύνδεσης στην Ελλάδα 2010**

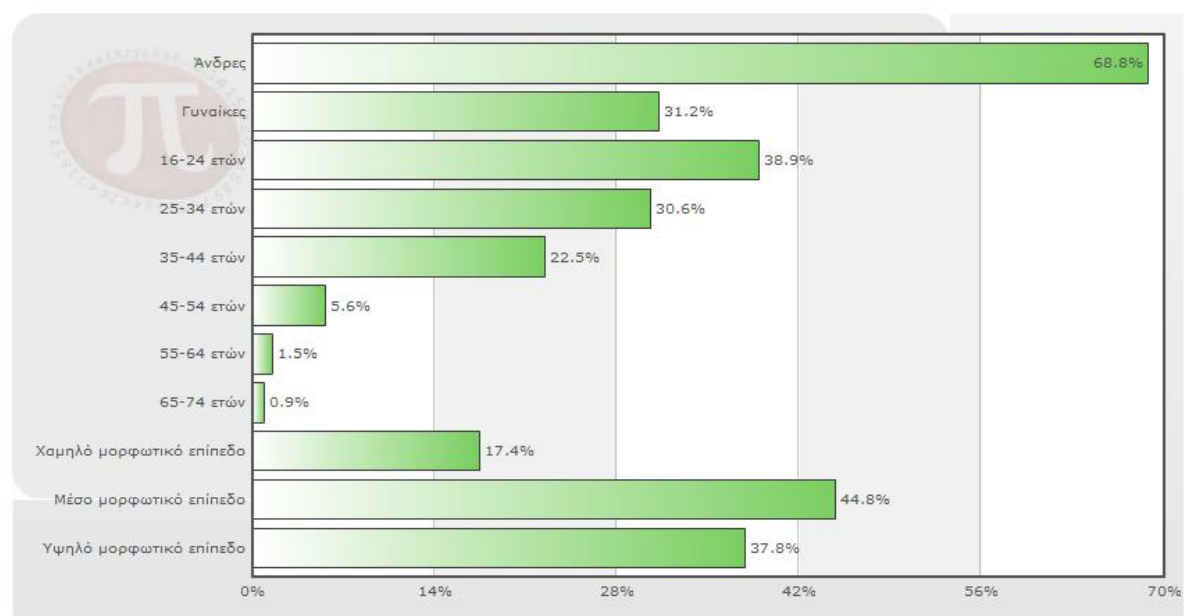
Πηγή : [www.3comma14.gr](http://www.3comma14.gr)

Σχετικά με τους χρήστες, ακολουθεί ένα συγκεντρωτικό διάγραμμα ανά φύλλο, ανά ηλικία και ανά μορφωτικό επίπεδο, εκείνων που κάνουν χρήση του διαδικτύου :



**Εικόνα 5: Χρήση διαδικτύου ανά φύλλο, ηλικιακή ομάδα και μορφή εκπαίδευσής, Α' τρίμηνο 2010**  
 Πηγή : [www.3comma14.gr](http://www.3comma14.gr)

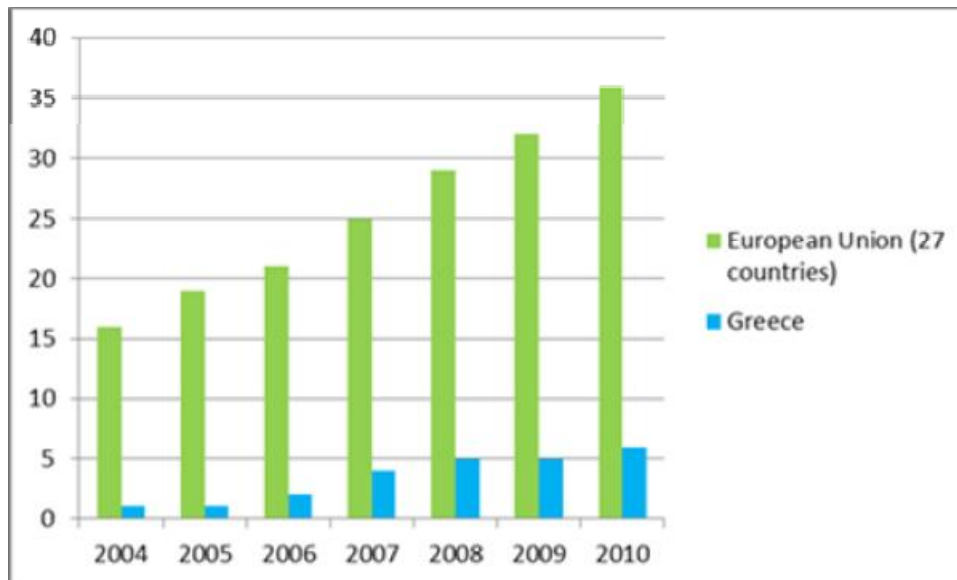
Σχετικά με τη πρόσβαση στο διαδίκτυο με συσκευές smartphones, το ποσοστό χρηστών ανά φύλλο, ανά ηλικία και ανά μορφωτικό επίπεδο, διαγράφεται στο παρακάτω διάγραμμα:



**Εικόνα 6 : Χρήση κινητού smartphone ανά φύλλο, ηλικιακή ομάδα και μορφή εκπαίδευσής, Α' τρίμηνο 2010**  
 Πηγή : [www.3comma14.gr](http://www.3comma14.gr)



Τέλος, όσον αφορά τους χρήστες υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, παρουσιάζεται μια αύξηση των χρηστών στην Ελλάδα από το 2004 έως το 2010 που κάνουν χρήση e-banking, αλλά είναι σημαντικά μικρότερη από εκείνη της Ε.Ε. :



**Εικόνα 7 : Ποσοστό πληθυσμού που χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για ηλεκτρονική τραπεζική (2004, 2010)**  
Πηγή : Eurostat (9/12/10)

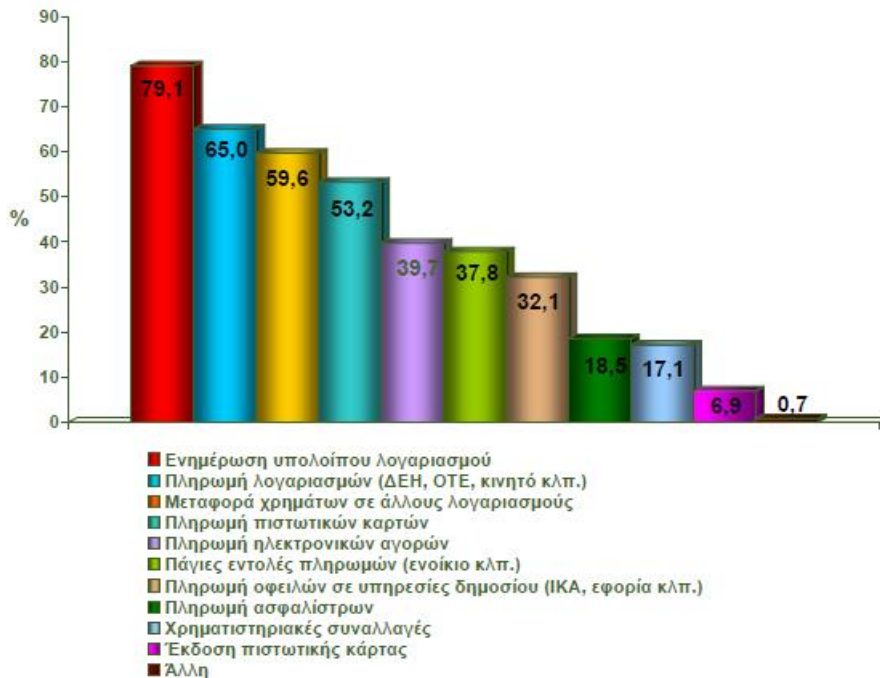
Σχετικά όμως με την αύξηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην εγχώρια αγορά τα πράγματα είναι διαφορετικά. Σύμφωνα με τα στοιχεία της Ε.Ε.Τ. περισσότεροι από 1.719.800 είναι οι εγγεγραμμένοι χρήστες σήμερα στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, που έχουν αναπτύξει σήμερα οι ελληνικές τράπεζες όταν το 2004 ο αριθμός αυτός δεν υπερέβαινε τις 100 χιλιάδες. Ενώ απ' αυτούς 1 εκατ. Έλληνες είναι οι ενεργοί χρήστες e-banking με :

- το 50% και πλέον από τις συνολικές συναλλαγές να γίνονται ηλεκτρονικά,
- το 40% των συνολικών συναλλαγών να γίνονται μέσω ATM,
- το 51% των online καταναλωτών να επιλέγουν τράπεζα με βάση το e-banking site της,
- το 50% των πελατών να κρίνουν την αξιοπιστία της τράπεζας με βάση τις παρεχόμενες υπηρεσίες e-banking,

Τέλος, στο 75% αυξήθηκαν οι ηλεκτρονικές αγορές στην Ελλάδα το τελευταίο έτος και στο €1,4 δισ. είναι ο τζίρος του ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ελλάδα το 2010.<sup>48</sup>

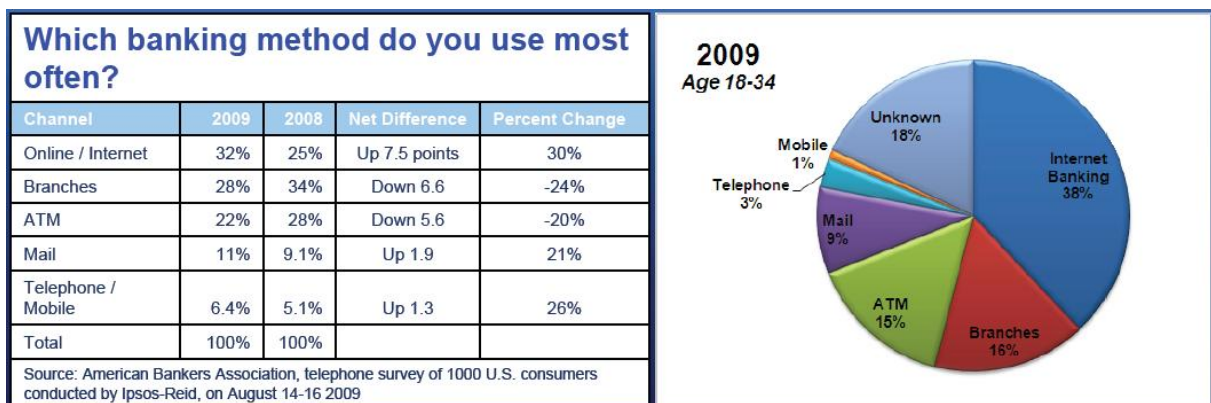
<sup>48</sup> [www.tanea.gr/default.asp?pid=2&ct=3&artid=4614841](http://www.tanea.gr/default.asp?pid=2&ct=3&artid=4614841)

Ενώ οι κυριότερες τραπεζικές υπηρεσίες που διαχειρίζονται οι χρήστες μέσω των υπηρεσιών e-banking είναι: η ενημέρωση του λογαριασμού (79,1%), η πληρωμή λογαριασμών οργανισμών κοινής ωφελείας (65,0%) και η μεταφορά χρημάτων σε άλλους λογαριασμούς (59,6%).



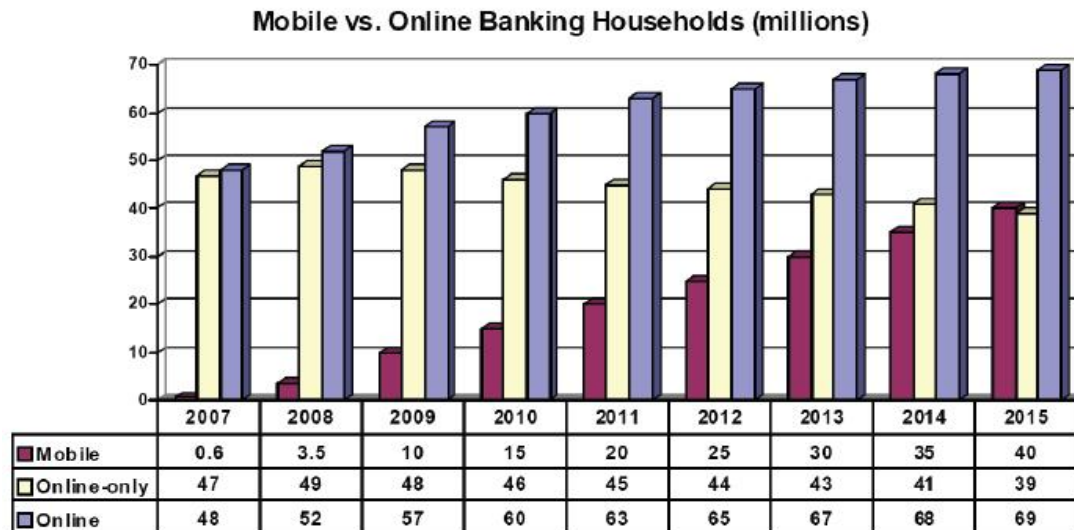
**Εικόνα 8 :Τραπεζικές υπηρεσίες που χρησιμοποιούν οι πελάτες e-banking**  
 Πηγή : Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας

Τώρα, εάν συγκρίναμε το ποσοστό των τραπεζικών συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω διαδικτύου (internet banking, mobile banking) σε σχέση με το κατάστημα της τράπεζας, στο διάγραμμα που ακολουθεί διακρίνουμε ότι το διαδίκτυο ξεπερνά το κατάστημα :



Πηγή: Δελτίο Τύπου American Bankers Association, Σεπτέμβριος 2009

Σχετικά με το mobile internet (δίκτυα, συσκευές smartphones, ταχύτητες, κλπ) και το internet των νοικοκυριών, η παροχή συμβολαίων σύνδεσης για κάθε ανάγκη και κάθε βάλαντιο και η αυξανόμενη παροχή εφαρμογών, θα συμβάλουν δραστικά στην εξέλιξη του κινητού διαδικτύου, με τον τύπο αυτό σύνδεσης με το διαδίκτυο να αντικαθιστά τις οικιακές συνδέσεις :



Source: Online Banking Report estimates, March 2010; accuracy estimated at plus or minus 10% U.S., 25% worldwide

**Εικόνα 9 : Εκτιμώμενες συνδέσεις νοικοκυριών (2007-2015)**

Πηγή: Online Banking Report, 2010

Εκτιμάται, μέχρι το 2014, ότι το 45% των χρηστών κινητών συσκευών θα χρησιμοποιούν συστηματικά το mobile banking, ενώ 100 εκατομμύρια άτομα θα διενεργούν τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητού στην Ευρώπη και άλλα 80 εκατομμύρια στην Αμερική. Παγκόσμια, οι χρήστες θα φτάσουν τα 900 εκατομμύρια, με το 65% να έρχονται από την περιοχή Ασίας-Ειρηνικού

Σήμερα, το 10% των χρηστών κινητών συσκευών χρησιμοποιούν smartphones και μέχρι το 2014 το ποσοστό αυτό θα αυξηθεί στο 52%.<sup>49</sup>

<sup>49</sup> [www.marfinegnatiabank.gr](http://www.marfinegnatiabank.gr), Javelin Strategy and Research, Σεπτέμβριος 2009

### 3.2. Παράγοντες που δρουν ανασταλικά στην εξέλιξη του e-banking

Σύμφωνα με τα τραπεζικά ιδρύματα, η κύρια αιτία της μικρής εξοικείωσης των ελλήνων με την ηλεκτρονική τραπεζική, είναι η καθυστερημένη διείσδυση του διαδικτύου και των νέων τεχνολογιών στη χώρα μας σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη.

Επιπλέον, οι έλληνες διατηρούν ακόμη επιφυλάξεις όσον αφορά τη νέα αυτή μορφή τραπεζικής λόγω της μεγάλης δυσπιστίας που επιδεικνύουν σε ότι αφορά την ασφάλεια των συναλλαγών. Βέβαια, στο γεγονός αυτό συμβάλουν τα συχνά φαινόμενα ηλεκτρονικής απάτης που παρατηρούνται. Ενδεικτικά, το 2009 ο τζίρος της απάτης έφτασε στα 12 εκατ. και το 2008 τα 9. εκατ. ευρώ στην Ελλάδα ενώ ξεπέρασε τα 2 δισ. δολάρια διεθνώς.<sup>50</sup>

Πιο συγκεκριμένα σύμφωνα με έρευνα, οι λόγοι που αποτρέπουν τους χρήστες να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες e-banking, είναι ότι το 44,7% προτιμάει να επισκέπτεται το υποκατάστημα της τράπεζάς του προκειμένου να διεκπεραιώσει τις τραπεζικές του συναλλαγές ενώ το 42,6% φοβάται να εκτελεί τραπεζικές συναλλαγές μέσω internet. Το 19,3% αναφέρει ότι δεν γνωρίζει τι μπορεί να του προσφέρει η υπηρεσία αυτή, το 17,6% δεν έχει ενημέρωση από την τράπεζα ενώ τέλος το 7,9% θεωρεί ότι το e-banking είναι μια δύσκολη και πολύπλοκη διαδικασία.



51

**Εικόνα 10: Λόγοι αποτροπής χρήσης του e-banking**  
Πηγή : Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας

<sup>50</sup> <http://www.inews.gr/88/sta-12dis-efro-o-tziros-tis-ilektronikis-apatis-stin-ellada.htm>

<sup>51</sup> [www.e-metrics.gr](http://www.e-metrics.gr)

Στη συνέχεια, διακρίνουμε επιπλέον παράγοντες, οι οποίοι εκτιμάται πως παίζουν ρόλο στην υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αυτοί είναι : η κατοχή ενός άλλου χρηματοοικονομικού προϊόντος της τράπεζας από το πελάτη, η ανώτερη εκπαίδευση, η ηλικία, ο επιπλέον χρόνος χρήσης του internet, και τέλος το καθαρό εισόδημα μπορούν να επηρεάσουν τη χρήση του e-banking.

Πέρα των παραπάνω, ένας ακόμη ανασταλτικός παράγοντας για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η έλλειψη ενημέρωσης του κοινού απ' τα τραπεζικά ιδρύματα τόσο σε θέματα ασφαλείας όσο και σε θέματα που αφορούν τις ίδιες τις παρεχόμενες υπηρεσίες αλλά και των πλεονεκτημάτων που θα αποκομίσουν οι χρήστες από το e-banking. Θα πρέπει τα τραπεζικά ιδρύματα να ενημερώσουν και να εξοικειώσουν το πελάτη με το νέο αυτό κανάλι εξυπηρέτησης και να του αφαιρέσουν τυχόν ανασφάλειες όσον αφορά τη χρήση του. Παράδειγμα εξάλλου αποτελούν και οι αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές (ATM) καθώς όταν τις εισήγαγαν οι τράπεζες, τα πρώτα χρόνια χρησιμοποιούνταν μόνο από μια μικρή μερίδα πελατών, ενώ σήμερα η χρήση τους αποτελεί καθημερινότητα για την πλειοψηφία των Ελλήνων.

Ως αποτέλεσμα των παραπάνω, πολλά είναι τα εμπόδια για της ελληνικές τράπεζες και παρουσιάζονται διστακτικές να προβούν στη δημιουργία καινοτομικών προϊόντων που θα στηρίζονται σε σύγχρονα μέσα πληρωμών, σκεπτόμενες ότι η αποδοχή τους αναμένεται να είναι περιορισμένη και να μην δικαιολογεί το ύψος της απαιτούμενης επένδυσης.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Το κυριότερο και πιο εμφανές συμπέρασμα που προκύπτει από την έρευνα αυτή είναι ότι η ηλεκτρονική τραπεζική έχει υιοθετηθεί και εφαρμοστεί καθολικά σχεδόν από όλους τους τραπεζικούς οργανισμούς της χώρας μας. Η πλειοψηφία των τραπεζικών ιδρυμάτων, έχει επενδύσει αδρά στον τομέα αυτό και προσφέρει τεχνολογίες και προϊόντα αιχμής στα διαδικτυακά της καταστήματα. Οι τράπεζες έχοντας αναγνωρίσει την νέα πραγματικότητα στις τραπεζικές συναλλαγές, δεν διστάζουν να δαπανήσουν χρήμα, τεχνογνωσία και προσωπικό στον τομέα αυτό και σε μεγάλους αριθμούς.

Επίσης το μέλλον της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η ενσωμάτωσή της με την έννοια της τραπεζικής εξυπηρέτησης. Μπορεί αυτή τη στιγμή κάθε κανάλι διανομής να εξυπηρετεί διαφορετικές ανάγκες, λειτουργώντας συμπληρωματικά, με την περαιτέρω εξέλιξη της τεχνολογίας όμως όλα αυτά τα διαφορετικά δίκτυα εξυπηρέτησης στη συνείδηση του καταναλωτή θα γίνουν ένα και θα λειτουργούν συμπληρωματικά.

Τα τραπεζικά ιδρύματα τα οποία προσφέρουν e-banking παρουσιάζουν μεγαλύτερα κέρδη από εκείνα που δεν έχουν υιοθετήσει ακόμα τέτοιες εφαρμογές. Μια νέα "φυσική" τράπεζα όμως παρουσιάζει περισσότερα κέρδη από μια αντίστοιχη ηλεκτρονική. Αυτό συμβαίνει διότι οι μεσογειακοί λαοί στους οποίους ανήκουν και οι έλληνες θα επιζητούν πάντα την προσωπική επαφή στις συναλλαγές τους. Κατά συνέπεια "φυσικά" και ηλεκτρονικά καταστήματα θα εξισορροπηθούν.

Στην εργασία αυτή, θα προτείνουμε λύσεις ώστε να αντιμετωπιστεί το ζήτημα της "αμεσότητας" που λείπει απ' το e-banking για το χρήστη.

Η ανάπτυξη αλλά και η αποδοχή του e-banking αναμένεται να έρθει κυρίως από τις μικρότερου ή μεσαίου μεγέθους τράπεζες που θα το υιοθετήσουν, διότι είναι πιο ευέλικτες και πιο εύκολα υιοθετούν τις νέες εφαρμογές και τεχνολογίες.

Παρατηρείται το ποσοστό συνδρομητών σε υπηρεσίες e-banking να είναι άνισο στα τραπεζικά ιδρύματα της χώρας μας. Το κοινό τείνει να εμπιστεύεται τις μεγαλύτερες τράπεζες και για τις ηλεκτρονικές τους συναλλαγές, έναντι των μικρότερων τραπεζών ή των ηλεκτρονικών. Δεν είναι τυχαίο άλλωστε πως στην χώρα μας δεν υπάρχουν προσπάθειες αμιγών ηλεκτρονικών τραπεζών ενώ και αυτές που υπάρχουν στον Κόσμο δεν κατέχουν μεγάλο ποσοστό τις αγορές.

Οι τράπεζες εκτιμούν ότι θα επικρατήσουν συμπληρωματικά μεταξύ τους και τα δύο κανάλια επικοινωνίας στο μέλλον. Με τα συμβατικά καταστήματα της τράπεζας να μεταμορφώνονται σε καταστήματα περισσότερο συμβουλευτικού χαρακτήρα παρά διεκπεραίωσης συναλλαγών. Είναι πάντως γεγονός πως οι παρούσα των πελατών στην τράπεζα έχει μειωθεί αισθητά τα τελευταία 5 έτη, ειδικά στην Αμερική που αποτελεί την πρωτοπόρο δύναμη στον τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Εκτός των τραπεζών, συμπεραίνουμε ότι εκείνος που αναδεικνύεται στον κατεξοχόν κερδισμένο από την νέα κατάσταση που επικρατεί στο τραπεζικό σύστημα είναι ο πελάτης. Σήμερα οι άνθρωποι έρχονται αντιμέτωποι με πολλές προκλήσεις και η ζωή τους είναι πολύ απαιτητική. Ο χρόνος που διαθέτουν για να χειριστούν τις προσωπικές τους οικονομικές υποθέσεις είναι ιδιαίτερα περιορισμένος. Τόσο οι γυναίκες όσο και οι άντρες αφιερώνουν πολλές ώρες την ημέρα στην εργασία τους. Επιπλέον οι παραδοσιακές τράπεζες είναι ανοιχτές για το κοινό τις ώρες που οι περισσότεροι

άνθρωποι εργάζονται. Όμως μέσω του e-banking, οι τραπεζικές υπηρεσίες προσφέρονται στον πελάτη όλες τις ώρες της ημέρας, έτσι ώστε αυτός να διαλέξει τον κατάλληλο χρόνο που τον βολεύει για να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές του. Έτσι πλέον δεν υπάρχει λόγος για να περιμένει κάποιος στην ουρά για να προσεγγίσει τον γκισέ της τράπεζας, αφού μπορεί να κάνει τις ίδιες συναλλαγές άνετα, ανέξοδα και πάνω απ' όλα γρήγορα από το σπίτι του μέσω του ηλεκτρονικού του υπολογιστή. Αυτό βέβαια αποτελεί και πλεονέκτημα για την τράπεζα αφού το κόστος της μειώνεται σημαντικά.

Επιπλέον, οι πελάτες της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορούν να έχουν καλύτερη και πληρέστερη ενημέρωση για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες. Η ψηφιακή τεχνολογία διαμορφώνοντας νέα μοντέλα προώθησης πωλήσεων και δημιουργώντας νέα προϊόντα, οδηγεί στην καλύτερη προσαρμογή των προϊόντων και υπηρεσιών στις ανάγκες της πελατείας, με αποτέλεσμα την προσφορά τους με καλύτερους όρους.

Η ηλεκτρονική τραπεζική εκτός από τις συνήθεις υπηρεσίες που προσφέρει, όπως είναι η πληρωμή λογαριασμών, η μεταφορά εμβασμάτων, η υποβολή αιτήσεων, η πρόσβαση σε πληροφορίες για προϊόντα, λογαριασμών, επιτόκια και προσφορές, πληροφορίες και συμβουλές για επενδύσεις, παρέχει στον πελάτη και νέες δυνατότητες. Για παράδειγμα, μέσω λογιστικών φύλλων και χρηματοοικονομικών προσομοιώσεων μπορεί να αυξήσει το κέρδος του, να προβλέψει τα έσοδά του και να σχεδιάσει τρόπους για να βελτιώσει τα οικονομικά του.

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής γίνονται ολοένα και περισσότερο προσωποποιημένες, για να προσαρμόζονται στις ιδιαίτερες ανάγκες των πελατών. Εκτιμάται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα προϊόντα στο άμεσο μέλλον, θα παρουσιάσουν έντονη διαφοροποίηση από τράπεζα σε τράπεζα.

Από την έρευνα των τραπεζικών ιδρυμάτων που έγινε, προκύπτει ότι οι περισσότερες τράπεζες διαθέτουν ποικίλες, αξιόλογες, εύχρηστες, ασφαλείς και τεχνολογικά άρτιες υπηρεσίες. Γενικότερα η εικόνα που εμφανίζουν οι τράπεζες είναι ικανοποιητική, ενώ είναι έτοιμες να λειτουργήσουν ηλεκτρονικά για την εξυπηρέτηση του καταναλωτή. Παρ' όλα αυτά όμως η χρήση των εναλλακτικών δικτύων των τραπεζών είναι περιορισμένη. Το μεγαλύτερο μερίδιο των καταναλωτών δεν δείχνει έτοιμο να υιοθετήσει την ηλεκτρονική τραπεζική.

Ένας απ' τους κυριότερους λόγους αποτροπής του πελάτη από τις υπηρεσίες και τα προϊόντα e-banking, είναι ο ψυχολογικός κίνδυνος που νιώθει για την ασφάλεια κατά τη χρησιμοποίησή τους. Οι φοβίες του πελάτη προκύπτουν από διάφορους παράγοντες, όπως το γεγονός ότι ο πελάτης δεν συναντάται με τον ταμία της εκάστοτε τράπεζας. Αυτό, δημιουργεί μεγάλη ανασφάλεια αν η συναλλαγή του πραγματοποιήθηκε. Το ίδιο συμβαίνει αν η συναλλαγή του ενδέχεται να γίνεται από πολύ μεγάλη απόσταση. Επίσης, η διαδικασία επιστροφής προϊόντων ή χρημάτων σε περίπτωση λάθους είναι πολύπλοκη. Τέλος πιθανά προβλήματα που ενδέχεται να προκύψουν κατά την μεταφορά χρημάτων, ή πληροφοριών, δημιουργούν αναστάτωση στο πελάτη. Οι ίδιες φοβίες ισχύουν βέβαια και για τα προσωπικά δεδομένα του πελάτη, η υποκλοπή στοιχείων μπορεί να του δημιουργήσει μεγάλα προβλήματα. Ας μη ξεχνάμε ότι οι ηλεκτρονικές απάτες είναι συχνό φαινόμενο.

Ένας ακόμη λόγος για τον οποίο δεν χρησιμοποιεί ο χρήστης τα εναλλακτικά δίκτυα για τις ηλεκτρονικές του συναλλαγές, είναι η μη επαρκής διείσδυση του διαδικτύου απ' τα ελληνικά

νοικοκυριά, καθώς και η εξάπλωση της ευρυζωνικότητας σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές της χώρας μας. Επίσης, η χαμηλή ποιότητα ταχύτητας ή το υψηλό κόστος μπορούν να αποθαρρύνουν τον χρήστη.

Άλλος ένας βασικός παράγοντας, είναι η τεχνολογία. Αν και η τεχνολογία εξελίσσεται με άλματα και το κόστος των προϊόντων συνεχώς μειώνεται, για κάποιους χρήστες θεωρείται σημαντικό για να το διαθέσει προς απόκτηση ενός Η/Υ ή ενός smartphone.

Αντίθετα για κάποιους άλλους χρήστες ίσως τα κόστος να μην είναι σπουδαίο, αλλά η εξοικείωση τους με τις νέες τεχνολογίες να υστερεί. Είναι πολλοί εκείνοι, κυρίως ηλικιωμένοι, οι οποίοι αγνοούν την ύπαρξη του Η/Υ. Μην ξεχνάμε ότι πριν μερικά χρόνια, η τεχνολογία δεν υπήρχε στην παιδεία όπως σήμερα, ή στην εργασία ως αναπόσπαστο αναγκαίο προϊόν.

Εξίσου ένας λόγος είναι και το νομικό πλαίσιο. Οι νομολογίες για τις εμπορικές συναλλαγές στο διαδίκτυο παραμένουν ατελείς και ασαφείς ως προς τις πληρωμές και τις καταβολές φόρων επί των συναλλαγών, την ψηφιακή υπογραφή, τις αρμόδιες αρχές σε περίπτωση διαφορών, κλπ. Η ασάφεια αυτή και ο φόβος του καταναλωτή αν υφίσταται τελικά νομικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές δημιουργούν δυσχέρεια προς την χρησιμοποίησή τους.

Στην συνέχεια ένας ακόμη ανασταλτικός παράγοντας, είναι η έλλειψη κινήτρων από το Δημόσιο τομέα προς τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και η ένταξη των τεχνολογιών στις συναλλαγές πελάτη-Δημοσίου. Τα τελευταία χρόνια γίνεται μια προσπάθεια προς αυτήν την κατεύθυνση με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρ' όλα αυτά ακόμη δεν έχει τα επιθυμητά αποτελέσματα στην ανταπόκριση του κοινού.

Τέλος, η λανθασμένη πληροφόρηση για τα νέα εναλλακτικά δίκτυα μπορεί να αποτρέψει το χρήστη. Καθώς και η άγνοια των ποικίλων προϊόντων, υπηρεσιών και δυνατοτήτων που του διατίθενται από το e-banking, για την βελτίωση της ζωής του ως προς την εξυπηρέτηση και το χαμένο χρόνο.

Αν τα παραπάνω προβλήματα εξαλειφθούν, οι προοπτικές ανάπτυξης αναμένεται να είναι μεγάλες, τόσο για τον πελάτη γιατί πολύ απλά θα εξοικονομήσει χρόνο, χρήμα, απλοποίηση των διαδικασιών του και καλύτερης ποιότητας προϊόντα, όσο και για τον τραπεζικό οργανισμό, όπου επίσης θα μειώσει το λειτουργικό του κόστος, την αποσυμφόρηση των καταστημάτων του, θα κερδίσει χρόνο, χρήμα από τα προσωποποιημένα προϊόντα και το στοχευμένο marketing και διεύρυνση της πελατείας του.

Έτσι, τα ελληνικά τραπεζικά ιδρύματα, θα πρέπει να εφαρμόσουν κάποιες πρακτικές ή και στρατηγικές για να επιτύχουν στην ηλεκτρονική τραπεζική. Εμείς προτείνουμε :

#### A. Εφαρμογές με γνώμονα τον πελάτη.

Τα τραπεζικά ιδρύματα θα πρέπει να αξιοποιήσουν τα επιχειρηματικά σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης σχέσεων με τους πελάτες τους, τα ονομαζόμενα CRM, δηλ. η σωστή χρήση ανθρώπων, τεχνολογιών, στρατηγικών, και διαδικασιών ώστε η τράπεζα να δημιουργήσει, να βελτιώσει και να διατηρήσει τις σχέσεις της με τους πελάτες της ώστε να μεγαλώσει τον κύκλο ζωής τους και ν' αυξήσει τις πωλήσεις της προς αυτούς. Έτσι θα είναι εφικτός ο



συνδυασμός υψηλού επιπέδου προσωποποιημένου προϊόντος και μέγιστου επιχειρηματικού οφέλους. Άλλωστε κατανοώντας τις ανάγκες του κάθε πελάτη ξεχωριστά τα τραπεζικά ιδρύματα θα δημιουργούν αντίστοιχα προσωποποιημένα προϊόντα που θα καλύπτουν τις ιδιαίτερες ανάγκες τους, όποτε αυτοί τα ζητήσουν. Ενώ οι καταναλωτές θα διαθέτουν ένα αίσθημα ικανοποίησης.

#### B. Στρατηγική

Οι τραπεζικοί οργανισμοί θα πρέπει να κατανοήσουν, να αξιολογήσουν και να ελέγξουν το νέο πολυκαναλικό σύστημα διανομής εντάσσοντας το στη συνολική στρατηγική marketing, ώστε να κατανεμηθούν σωστά οι πόροι του οργανισμού. Θα πρέπει επίσης να συνδυάζει τη σωστή αναλογία φυσικής και εικονικής παρουσίας, καθώς εάν συνδυαστεί σωστά οι πελάτες θα μείνουν 'πιστοί' προσφέροντάς τους όλα τα εναλλακτικά κανάλια ηλεκτρονικά και φυσικά. Επίσης εκτιμάται πως όσα τραπεζικά ιδρύματα δεν εντάξουν το e-banking στην στρατηγική τους, δεν θα διαθέτουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των όμοιων επιχειρήσεων του κλάδου.

#### Γ. Ενημέρωση

Η σωστή ενημέρωση απ την πλευρά των τραπεζικών ιδρυμάτων για την χρήση, την ευκολία την ταχύτητα, το προσφερόμενο χαμηλό κόστος αλλά και την ασφάλεια που παρέχει το e-banking θα προσθέσουν αξία.

Όσον αφορά την ασφάλεια, για να ξεπεραστεί η αίσθηση του ψυχολογικού κινδύνου που διακατέχει τον καταναλωτή, θα πρέπει να μεταδοθεί η 'γνώση' στο χρήστη πως τα εναλλακτικά δίκτυα είναι απόλυτα ασφαλή. Αυτό μπορεί να γίνει με τη σωστή πληροφόρηση απ' την πλευρά των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων προς τους καταναλωτές, όσο και από την υποστήριξη και προώθηση απ' την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, σύμφωνα με τον κ.Τσίκα, διότι είναι ένας ενιαίος τραπεζικός οργανισμός και έχει τη δύναμη να κάμψει τις αμφιβολίες των χρηστών, σε σχέση με ένα τραπεζικό ίδρυμα.

Ωστόσο, υπάρχει και νομικό πλαίσιο προς συμμόρφωση των τραπεζικών ιδρυμάτων για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και την προστασία του καταναλωτή και των προσωπικών του δεδομένων το οποίο παραθέτουμε στο Παράρτημα της παρούσας εργασίας.

Ο τομέας της ασφάλειας αντιμετωπίζεται με απόλυτη σοβαρότητα απ' όλα τα τραπεζικά ιδρύματα. Σήμερα όλοι οι τραπεζικοί οργανισμοί θέλοντας να αυξήσουν το επίπεδο ασφάλειας, απαιτούν τη χρήση πρόσθετων κωδικών, οι οποίοι προκύπτουν είτε με κάποια συσκευή e-token, είτε με παρατυπωμένους κωδικούς ή με ψηφιακά πιστοποιητικά.

Πέραν από τον τρόπο εμφάνισης των απαραίτητων κωδικών, υπάρχουν ακόμα αρκετά συμπληρωματικά χαρακτηριστικά τα οποία συμβάλουν στην ασφάλεια. Πολλές υπηρεσίες υποστηρίζουν αυτόματο log-out και εικονικό πληκτρολόγιο, ενώ οι περισσότερες τράπεζες αναγράφουν σε εμφανές σημείο χρήσιμες οδηγίες που αφορούν την ασφάλεια (πχ. παραπλανητικές επιστολές με σκοπό το phishing)

#### Δ. Εξειδικευμένοι υπάλληλοι

Το νέο μέσο απαιτεί εξειδικευμένους υπαλλήλους για άμεση υποστήριξη των πελατών όταν αντιμετωπίσουν προβλήματα με τη χρήση της ηλεκτρονική τραπεζικής. Ο πελάτης των εναλλακτικών

δικτύων που πραγματοποιεί γρήγορα και απλά τις συναλλαγές του είναι λογικό να απαιτεί το πρόβλημά του να λύνεται εδώ και τώρα.

Επίσης εξειδικευμένο προσωπικό θα χρειαστεί ο τραπεζικός οργανισμός για να 'εκπαιδεύσει' τους χρήστες που έχουν άγνοια με την εφαρμογή e-banking, αυτό μπορεί να αντιμετωπιστεί με υπαλλήλους εξειδικευμένης γνώσης, πρόθυμους να εκπαιδεύσουν τους πελάτες.

#### E. Εξειδικευμένες υπηρεσίες

Παροχή καινοτόμων υπηρεσιών από τα τραπεζικά ιδρύματα. Σύμφωνα με τον Δρ. Β. Αγγέλη στο βιβλίο του "Η βίβλος του e-banking" (2005), τέτοιες υπηρεσίες μπορεί να είναι: υπηρεσίες επιστροφής γνώσης στον πελάτη, έξυπνα sites, ψηφιακοί πράκτορες, electronic bill and presentment (EBPP), σύνδεση e-banking με συστήματα logistics και ολοκληρωμένα portals.

Όταν αναφερόμαστε σε επιστροφή γνώσης, εννοούμε πως κάνοντας ένας πελάτης τις ηλεκτρονικές συναλλαγές του, έκτος απ την πληροφορία που του παρέχεται έως σήμερα ότι η συναλλαγή του ολοκληρώθηκε με επιτυχία, θα μπορούσε να λαμβάνει και άλλες πληροφορίες που αφορούν τους λογαριασμούς του ή τα προϊόντα του. Για παράδειγμα μετά από μια συναλλαγή θα μπορούσε να του εμφανιστεί ένα μήνυμα ως εξής: «Έχετε πραγματοποιήσει συνολικά γγ μεταφορές χρημάτων στον, αξίας € xxxxxxxx στον λογαριασμό 12345678910 της τράπεζας xxxxxx. Είναι η πρώτη φορά που πιστώνετε τον λογαριασμό 12345678910 της τράπεζας.»

Όσον αφορά τα έξυπνα sites, είναι αυτά που διαμορφώνουν το περιεχόμενο και τις επιλογές τους με βάση τις συνήθειες του χρήστη. Δηλαδή λειτουργούν από μόνα τους όσον αφορά το customization.

Οι ψηφιακοί πράκτορες είναι γνωστοί και ως smart agents, ουσιαστικά πρόκειται για ψηφιακούς χαρακτήρες, με ανθρώπινη προσομοίωση συνήθως, οι οποίοι αναλαμβάνουν όλη την επικοινωνία του επισκέπτη με το site, παίζουν δηλαδή το ρόλο του ενδιάμεσου μεταξύ του καταναλωτή και του ιστότοπου.

Όσον αφορά τις συναλλαγές πραγματικού χρόνου, η εκτέλεση των συναλλαγών άμεσα προσφέρει σημαντικά πλεονέκτημα στους πελάτες των τραπεζών και αποτελεί ισχυρό κίνητρο υιοθέτησης της ηλεκτρονικής δύσης των συναλλαγών.

Η ηλεκτρονική παρουσίαση και πληρωμή λογαριασμών (ERPP) αναφέρεται σε online υπηρεσίες που εξυπηρετούν τον καταναλωτή να λάβει δει και εκτελέσει την πληρωμή των λογαριασμών του. Με λίγα λόγια, βλέπει τον λογαριασμό του με τη μορφή που σήμερα το λαμβάνει από το ταχυδρομείο μπορεί να το εκτυπώσει και να προβεί στην πληρωμή του.

#### ΣΤ. Κίνητρα πελατών

Ελκυστικά επιτόκια καταθέσεων, δωρεάν υπηρεσίες και το φαινόμενο των προσφορών είναι ισχυρά κίνητρα για να προσελκύσουν ένα μερίδιο πελατών μέσω του διαδικτύου. Ο χρήστης πρέπει να διακρίνει τα προϊόντα που του παρέχονται, να τα αξιολογεί και να τα εκμεταλλεύεται προς όφελός του.

## Ζ. Στάση Δημόσιου Τομέα και Υποδομές

Η καλλιέργεια θετικής στάσης του δημόσιου τομέα για τη χρήση και την εξυπηρέτηση των αναγκών των πολιτών. Ένταξη υπηρεσιών στο ηλεκτρονικό σύστημα και διεκπεραίωση μόνο μέσα απ' αυτό, όπως για παράδειγμα πληρωμή ΦΠΑ, ΙΚΑ, παράβολα. Αλλά και δημιουργία υποδομών από το κράτος για την διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών κράτους-πολίτη.

## Θ. Εκπαίδευση

Η εκπαίδευση μπορεί να παίξει σημαντικό ρόλο ως προς την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών πληρωμών. Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω απ' την έρευνα χρήσης Η/Υ και internet εκείνοι που έχουν μεγαλύτερο μορφωτικό επίπεδο είναι σε μεγαλύτερο ποσοστό χρήστες εκ των υπολοίπων. Αυτό συμβαίνει διότι παρουσιάζουν περισσότερες γνώσεις ως προς τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και η ηλεκτρονική ασφάλεια είναι πιο εμφανή σε αυτή την κατηγορία ανθρώπων. Στην περαιτέρω βελτίωση της ηλεκτρονικής μας παιδείας μπορεί και πρέπει να συντελέσουν οι εκπαιδευτικοί φορείς, με πρώτο από όλους το σχολείο (ήδη αναμένεται το νέο έτος η εισαγωγή των Η/Υ και στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση). Φυσικά, και οι μεγαλύτεροι σε ηλικία πολίτες μπορούν και πρέπει να διαπαιδαγωγηθούν με την βοήθεια και την συνεργασία κράτους και εργοδοτών (δια βίου μάθηση, εκπαιδευτικά κέντρα ανά εργασιακό χώρο κ.λπ.).

Πέρα των παραπάνω, το e-banking αναμένεται έτσι κι αλλιώς να αναπτυχθεί στο μέλλον. Ήδη διακρίνουμε την αύξηση των χρηστών χρόνο με το χρόνο. Το ελληνικό κοινό θα αρχίσει σιγά σιγά να εξοικειώνεται με την ηλεκτρονική τραπεζική και τα εναλλακτικά της κανάλια, όπως έκανε και με τις ηλεκτρονικές αγορές, τις πιστωτικές κάρτες και τα ΑΤΜ.

## ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Οι τραπεζικές συναλλαγές από απόσταση παρέχονται τόσο από τις μεγάλες τράπεζες όσο και από τις μικρότερες που δραστηριοποιούνται σε κάποιο μέρος της αγοράς. Συχνά δε αντιμετωπίζονται ως μέρος των υπηρεσιών λιανικής τραπεζικής. Το σίγουρο πάντως είναι ότι η παροχή τους εντάσσεται πλέον στην γενική στρατηγική της κάθε τράπεζας.

Αρκετοί τραπεζικοί όμιλοι, διαβλέποντας το μέγεθος των δυνατοτήτων διαμεσολάβησης που δημιουργούν τα ηλεκτρονικά δίκτυα για τις τράπεζες, έχουν δημιουργήσει ξεχωριστό brand-name, με αντικείμενο την παροχή τραπεζικών συναλλαγών μέσω του internet. Γενικά ο ανταγωνισμός μεταξύ των τραπεζών, αλλά και από μη τραπεζικούς οργανισμούς, αναμένεται να ενταθεί και τα διαχωριστικά όρια μεταξύ των τομέων της αγοράς θα εξαλείφονται σταδιακά. Οι παραδοσιακές τράπεζες πρέπει να προετοιμαστούν για να ανταγωνιστούν αποτελεσματικά τις νεοεμφανιζόμενες εταιρείες που κερδίζουν έδαφος.

Το μοντέλο της ηλεκτρονικής τραπεζικής κινείται από το φυσικό χώρο προς τον εικονικό χώρο. Οι εικονικές χρηματοοικονομικές εταιρείες πρέπει να αποκτήσουν πρόσβαση στο internet μέσω ισχυρών συνεργασιών με παροχείς υπηρεσιών internet, αλλά και να προσεγγίσουν τους καταναλωτές. Τα επιχειρηματικά μοντέλα που παραδοσιακά είχαν χτιστεί με επίκεντρο τη φιλοσοφία της συναλλαγής, τώρα μεταλλάσσονται, επιδιώκοντας τη δημιουργία αφοσιωμένων πελατών και με αυτό τον τρόπο την επίτευξη υψηλών κερδών. Οι εικονικές χρηματοοικονομικές εταιρίες, που επιδιώκουν να δημιουργήσουν γρήγορα υψηλή αναγνωρισιμότητα για την εταιρική τους φίρμα, επανεπενδύουν σε αυτή την κατεύθυνση ένα μεγάλο μέρος των εσόδων τους. Ωστόσο το e-banking δεν πρέπει να αντιμετωπιστεί ως ένα ακόμη κανάλι διανομής, αλλά ως μέσο που απαιτεί ανεξάρτητο επιχειρησιακό μοντέλο ανάπτυξης και δημιουργεί νέα προϊόντα και νέα σχέση τιμής-προϊόντος.

Με την υιοθέτηση και εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε ολοένα μεγαλύτερο βαθμό, ο τραπεζικός τομέας θα μεταλλάσσεται. Η ανάγκη για μείωση και περιορισμό των τραπεζικών καταστημάτων θα αυξάνουν, προκειμένου να επιτευχθεί ισορροπία μεταξύ των φυσικών και των ψηφιακών καναλιών διανομής των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών. Το προσωπικό των τραπεζών θα είναι περισσότερο προσανατολισμένο στο marketing, θα γνωρίζει και θα είναι εξοικειωμένο με τις νέες τεχνολογίες και θα έχει εκπαιδευτεί για να προσφέρει υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας. Τόσο η εσωτερική οργάνωση όσο και η στρατηγική μιας τράπεζας μεταβάλλονται με τα νέα αυτά δεδομένα, με συνέπεια την εμφάνιση νέων προϊόντων. Αναμένεται να ενταθεί περισσότερο η εξωτερική ανάθεση εργασιών που έχουν ως επίκεντρο την τεχνολογία πληροφορικής. Σε πολλές χώρες η ανάθεση εργασιών εκτός οργανισμού έχει φτάσει στο σημείο συνεργασίας σε εθνικό επίπεδο μεταξύ των εμπλεκόμενων σε όλες τις βαθμίδες των συστημάτων πληρωμών.

Η εξέλιξη και εφαρμογή των νέων τεχνολογιών έχει ήδη αρχίσει να επιδρά στα τραπεζικά δίκτυα καταστημάτων. Δυναμική στην προσέλκυση νέας ζήτησης εμφανίζουν οι υπηρεσίες πληροφοριών και οι ασφαλιστικές υπηρεσίες.

Στο άμεσο μέλλον τα δίκτυα καταστημάτων θα παραμείνουν ο κεντρικός άξονας των τραπεζών. Η φυσική παρουσία εξακολουθεί να θεωρείται αναγκαία, καθώς τα ηλεκτρονικά καταστήματα δεν αντιμετωπίζονται ακόμη ως πλήρη υποκατάστατα καταστημάτων. Σε μακροπρόθεσμο επίπεδο οι τράπεζες θα πρέπει να κατευθύνουν τους πελάτες τους στα πιο αποδοτικά κανάλια. Αν ο αριθμός και το μέγεθος των τραπεζικών καταστημάτων δεν περιοριστεί, οι τράπεζες θα νιώσουν εντονότερη την απειλή από εκείνους τους ανταγωνιστές που δραστηριοποιούνται αποκλειστικά μέσω διαδικτύου. Ωστόσο οι αλλαγές αυτές, αν και έντονες, θα γίνονται με τρόπο συμπληρωματικό παρά ανατρεπτικό.

Η νέα τεχνολογία αποτελεί παράγοντα που επηρεάζει και μετασχηματίζει όλους τους τομείς και τις παραμέτρους που διαμορφώνουν την τραπεζική στρατηγική και προσφέρει τεράστιες ευκαιρίες, μέσω επενδύσεων, στους ακόλουθους τομείς:

Ένταξη τεχνολογίας πληροφορικής τελευταίας γενιάς στις εσωτερικές λειτουργίες και τα κανάλια διανομής της τράπεζας: Η κίνηση αυτή θα αποφέρει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και θα αυξήσει το μερίδιο της τράπεζας στην αγορά. Παράλληλα θα βελτιώσει την αποτελεσματικότητα και το σύστημα διαχείρισης των κινδύνων της.

Σύναξη συνεργασιών με εταιρείες από το χώρο της τεχνολογίας και τηλεπικοινωνιακούς φορείς: Κρίνεται απαραίτητη για να δημιουργηθεί κοινή πλατφόρμα για την περαιτέρω ανάπτυξη αποτελεσματικών εφαρμογών πληροφορικής και την βελτιστοποίηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Δραστηριοποίηση σε νέους επιχειρηματικούς τομείς, όπως το ηλεκτρονικό εμπόριο και οι μη χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

Η τεχνολογία είναι ένα σπουδαίο στρατηγικό εργαλείο για να προασπίσουν οι τράπεζες τη σημερινή τους θέση και να εξασφαλίσουν μακροχρόνια ανταγωνιστικότητα. Προσφέρει επίσης πολλά πλεονεκτήματα σε διαφορετικούς τομείς της τραπεζικής επιχείρησης. Παρέχει τη δυνατότητα χρήσης πρόσθετων εργαλείων marketing για πληρέστερη γνώση των αναγκών και των συνηθειών των πελατών.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### ΝΟΜΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Σύμφωνα με τον Γ. Γιαννόπουλο δικηγόρο, όσον αφορά τα νομικά ζητήματα από την διεξαγωγή Τραπεζικών Συναλλαγών στο διαδίκτυο ισχύουν τα παρακάτω:

#### **Internet banking και Τραπεζική Νομοθεσία.**

Όπως όλες οι τραπεζικές υπηρεσίες, και το internet banking, ως παροχή τραπεζικών υπηρεσιών ιδίως προς καταναλωτές, υπάγεται στην εποπτεία των Κεντρικών Τραπεζών και τις σχετικές Οδηγίες της ΕΕ για τα πιστωτικά ιδρύματα. Επομένως ισχύει η νομοθεσία για τα χρηματοδοτικά και πιστωτικά ιδρύματα, που κατά τα γνωστά συνοψίζεται α) στην εποπτεία της Κεντρικής Τράπεζας, β) στις διατάξεις για τον περιορισμό του σκοπού και των ποσοστών συμμετοχής φυσικών ή νομικών προσώπων σε πιστωτικά ιδρύματα ή της συμμετοχής των πιστωτικών ιδρυμάτων σε άλλες επιχειρήσεις και γ) στις ειδικές διατάξεις για τη δημοσιοποίηση των οικονομικών αποτελεσμάτων.

Σημαντική διαφοροποίηση αποτελεί η τάση για στροφή προς το καθολικό τραπεζικό σύστημα, δηλαδή τη συνδυασμένη παροχή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Σημειώνεται ότι για την παροχή αυτών των υπηρεσιών, τουλάχιστον στο χώρο της ΕΕ και με βάση την αρχή της ελευθερίας παροχής υπηρεσιών, απαιτείται μία μοναδική άδεια σε ένα κράτος μέλος, η οποία αναγνωρίζεται αμοιβαία σε όλα τα κράτη μέλη.

Παράλληλα οι ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες διέπονται από την Οδηγία 2000/31 (Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο), που εισάγει την αρχή του "κράτους προέλευσης", σύμφωνα με την οποία "ο τόπος εγκατάστασης εταιρείας που παρέχει υπηρεσίες μέσω διεύθυνσης (site) internet, δεν βρίσκεται εκεί που είναι η τεχνολογία που υποστηρίζει την εν λόγω διεύθυνση ούτε εκεί που παρέχεται πρόσβαση στην εν λόγω διεύθυνση, αλλά εκεί που ασκεί την οικονομική της δραστηριότητα". Επομένως και η διεξαγωγή internet banking, με βάση την ανωτέρω αρχή, από την οποία μόνο κατ' εξαίρεση επιτρέπεται παρέκκλιση, υπάγεται στην τραπεζική νομοθεσία του "κράτους προέλευσης", ενώ υπό την ανωτέρω έννοια της καθολικής τραπεζικής υπηρεσίας υπάγεται και σε κανόνες του χρηματοοικονομικού τομέα, που πιθανώς δεν είχαν αρχικά προβλεφθεί για την απλή διεξαγωγή τραπεζικών εργασιών. Οι υπεύθυνοι για το internet banking πρέπει σε αυτή την περίπτωση να επιδείξουν ιδιαίτερη προσοχή, επειδή η παράβαση των διατάξεων για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στις περισσότερες περιπτώσεις συνιστά και ποινικό αδίκημα, είτε για παράνομη δραστηριότητα είτε για απαγορευμένη διαφήμιση.

Συνεπώς, η διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών στο internet από τράπεζα εδρεύουσα στην Ελλάδα υπάγεται στην κείμενη ελληνική και κοινοτική τραπεζική και χρηματοπιστωτική νομοθεσία. Δηλαδή ως προς το σκέλος της τραπεζικής νομοθεσίας ισχύει ο Ν. 2076/92 για τα χρηματοδοτικά και πιστωτικά ιδρύματα, όπως έχει τροποποιηθεί, και συνακολούθως οι κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσες νομοθετικές

ρυθμίσεις. Επομένως οι πράξεις του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος εφαρμόζονται και στις δραστηριότητες internet banking. Ως προς το σκέλος των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών ισχύει ο Ν. 2396/96, με τον οποίο ενσωματώθηκαν στην εσωτερική νομοθεσία οι Οδηγίες 93/22/ΕΟΚ, για τις επενδυτικές υπηρεσίες στον τομέα των κινητών αξιών, και 93/6/ΕΟΚ, για την επάρκεια των ιδίων κεφαλαίων των επιχειρήσεων παροχής επενδυτικών υπηρεσιών και των πιστωτικών ιδρυμάτων. Σε περιβάλλον internet banking εφαρμόζονται, και σε αυτή την περίπτωση, οι κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσες ρυθμίσεις της Τράπεζας της Ελλάδος, της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς ή άλλων αρμόδιων αρχών. Πρόσφατα ρυθμίστηκε και η εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές με την Οδηγία 2002/65/ΕΚ.

Σημειώνεται ότι στο πλαίσιο της γενικής τραπεζικής νομοθεσίας, που διέπει και το internet banking, η Τράπεζα της Ελλάδος είναι αρμόδια για την εφαρμογή από τα πιστωτικά ιδρύματα και των διατάξεων του Ν. 2331/95 (βλ. και Οδηγία 91/308), που αφορά την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες.

### **Θεσμικό πλαίσιο των πληρωμών μέσω Internet Banking**

Οι συνηθέστερες μέθοδοι πληρωμής μέσω internet banking είναι: 1) Η πληρωμή μέσω πιστωτικών καρτών, κατά την οποία ο χρήστης πληκτρολογεί τα στοιχεία της κάρτας, η οποία και χρεώνεται. Στην περίπτωση αυτή χρησιμοποιούνται οι μέθοδοι ασφάλειας και τα πρότυπα που επιβάλλονται από τους διεθνείς οργανισμούς διαχείρισης πιστωτικών χαρτών. 2) Η απευθείας πίστωση (credit transfer) του λογαριασμού της επιχείρησης με μεταφορά από το λογαριασμό του χρήστη (π.χ. σε περιπτώσεις πάγιων εντολών εξόφλησης λογαριασμών). 3) Η απευθείας χρέωση (direct debit) του λογαριασμού του χρήστη, με χρήση αριθμού λογαριασμού ή χρεωστικής χάρτας. 4) Η πληρωμή με χρήση προπληρωμένων καρτών. 5) Η πληρωμή μέσω ειδικών πυλών πληρωμών (payments portals). Πρόκειται για ειδικές διευθύνσεις στο internet, με τη μεσολάβηση των οποίων διεξάγεται η οικονομική εκκαθάριση της συναλλαγής, χωρίς άμεση καταβολή στην επιχείρηση, και 6) η πληρωμή με συστήματα ηλεκτρονικού χρήματος, που βασίζονται είτε σε ειδικές "έξυπνες" κάρτες είτε σε ειδικό λογισμικό.

Το θεσμικό πλαίσιο πληρωμών, που μπορεί να χρησιμοποιηθεί και στο internet banking, ορίζεται από την Οδηγία 98/26, με την οποία έχει ήδη προσαρμοστεί το ελληνικό δίκαιο με το Ν. 2789/2000. Περαιτέρω το θεσμικό πλαίσιο για τις διασυνοριακές πληρωμές καθορίζεται στην Οδηγία 97/5 (στην Ελλάδα ήδη ΠΔ 33/2000) για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων μέχρι 50.000 ευρώ. Σύμφωνα με την Οδηγία 97/5: α) Για την εκτέλεση της εντολής ευθύνεται η τράπεζα του εντολέα. β) Θεσπίζεται υποχρέωση για αναλυτική πληροφόρηση των πελατών πριν και μετά από την εκτέλεση της εντολής. γ) Η εντολή πρέπει να διεκπεραιωθεί εντός πέντε εργάσιμων ημερών. δ) Προβλέπονται ειδικές δεσμεύσεις για τις προμήθειες και τα έξοδα και ε) Προβλέπεται ειδική αποζημίωση σε περίπτωση μη εκπλήρωσης. Το θεσμικό πλαίσιο συμπληρώνεται από τον Κανονισμό 2560/2001 σχετικά με τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ, που διασφαλίζει τη διαφάνεια των εξόδων που επιβάλλονται και ευθυγραμμίζει το ύψος τους κατά τις συναλλαγές εντός ΕΕ.

Στην Ελλάδα ρητή αναφορά στο internet banking υπάρχει στην Πράξη Συμβουλίου Νομισματικής Πολιτικής 50/31.7.2002: "καθορισμός πλαισίου επίβλεψης συστημάτων πληρωμών", στην οποία

προβλέπεται άσκηση επίβλεψης από την Τράπεζα της Ελλάδος και στους τρόπους πρόσβασης και στα υποστηρικτικά προϊόντα των συστημάτων πληρωμής, ενώ στο σχετικό ερωτηματολόγιο υπάρχει ειδική πρόβλεψη για internet και mobile banking, γεγονός που αναδεικνύει ότι και πρακτικά η κεντρική τράπεζα επιθυμεί να θέσει υπό την εποπτεία της και το internet banking.

Για τη διεξαγωγή ασφαλών συναλλαγών μέσω internet banking η ελληνική νομοθεσία συμπληρώνεται από το ΠΔ 150/01 για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, που εναρμόνισε τη ελληνική νομοθεσία με την Οδηγία 99/93. Για την περίπτωση διεξαγωγής συναλλαγών με ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος ισχύει ο πρόσφατος Ν. 3148/2003.

## **ΕΙΔΙΚΑ ΝΟΜΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ**

### **Σύναψη συμβάσεων στο διαδίκτυο**

Ιδιαίτερο πρόβλημα κατά τη σύναψη συμβάσεων στο internet προκύπτει στη διαπίστωση της ύπαρξης ηλεκτρονικής πρότασης και της αντίστοιχης ηλεκτρονικής αποδοχής, ώστε, αφού ευρεθεί το εφαρμοστέο δίκαιο, να κριθούν η δικαιοπρακτική ικανότητα, η τήρηση τύπου αλλά και τυχόν ελαττώματα της βούλησης. Αντίθετα η σύναψη συμβάσεων στο internet banking δεν φαίνεται να παρουσιάζει το ίδιο γενικό πρόβλημα. Στις περισσότερες περιπτώσεις, προς το παρόν, η διεξαγωγή των συναλλαγών βασίζεται σε προϋφιστάμενη τραπεζική σύμβαση, στην οποία τα μέρη έχουν συμβληθεί εγγράφως (π.χ. σύμβαση καταθετικού λογαριασμού), αλλά και σε ειδική σύμβαση διεξαγωγής συναλλαγών μέσω internet και στην οποία συμφωνείται το ακριβές περιεχόμενο, αλλά και η διαδικασία αυτών των συναλλαγών. Στην πράξη, για λόγους ασφάλειας χορηγούνται ειδικοί κωδικοί αριθμοί και συνθηματικά, για τη φύλαξη και τη χρήση των οποίων δεσμεύεται ο συμβαλλόμενος, ο οποίος συνήθως αναλαμβάνει και την ευθύνη για τις συναλλαγές που θα διεξαχθούν με δόλια χρήση αυτών των κωδικών και των συνθηματικών (για την ισχύ αυτών των δεσμεύσεων βλ. παρακάτω).

Πρώτο νομικό ζήτημα επομένως γεννάται για τις επιμέρους εντολές που δίνει ο εντολέας-χρήστης σε εφαρμογή των ανωτέρω συμβάσεων και ιδίως στις περιπτώσεις που α) η δήλωση διαβιβάζεται κατά λάθος, χωρίς ο αποστολέας να επιθυμεί την αποστολή (π.χ. πληκτρολογεί άθελα του), β) η δήλωση διαβιβάζεται λανθασμένα κατά περιεχόμενο (π.χ. 1.000 αντί 100) και γ) η δήλωση είναι αποτέλεσμα πλάνης, απάτης ή απειλής. Η ελαττωματικότητα σε αυτές τις περιπτώσεις και εφόσον εφαρμοστέο είναι το ελληνικό δίκαιο, θα κριθεί σύμφωνα με τις γενικές διατάξεις, που εφαρμόζονται είτε ευθέως είτε αναλογικά.

Δεύτερο νομικά σημαντικό ζήτημα είναι το χρονικό σημείο περιέλευσης της δήλωσης στον αποδέκτη, ώστε αυτή να επιφέρει νομική ενέργεια, ιδίως επειδή στο internet μεσολαβούν πολλοί ενδιάμεσοι υπολογιστές, που μπορεί να βρίσκονται σε διαφορετικές δικαιοδοσίες. Στις συναλλαγές μέσω internet banking συνήθως υπάρχει σχετική συμβατική πρόβλεψη, διαφορετικά το ζήτημα κρίνεται κατά τις γενικές διατάξεις (στο ελληνικό δίκαιο με βάση τη θεωρία της λήψης του ΑΚ 167). Ειδικότερο πρόβλημα ανακύπτει κατά την περιέλευση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στο ηλεκτρονικό "γραμματοκιβώτιο" του παραλήπτη. Θεωρητικά ο τελευταίος θα φέρει την ευθύνη από τη στιγμή που το μήνυμα



αποθηκεύθηκε στον εξοπλισμό που ανήκει στη δική του σφαίρα επιρροής. Στην πράξη το πρόβλημα επιλύεται με συμβατικό όρο, που ορίζει πότε ακριβώς θεωρείται ότι ο παραλήπτης έχει λάβει γνώση του ηλεκτρονικού μηνύματος.

Τρίτο νομικό ζήτημα είναι ακριβώς η δυνατότητα να συμφωνηθούν εκ των υστέρων και μάλιστα ηλεκτρονικώς περαιτέρω συμβατικοί όροι, που εξειδικεύουν την αρχική σύμβαση και αναγράφονται στις ιστοσελίδες των τραπεζών. Το ζήτημα προκύπτει κυρίως σε περίπτωση που η συμφωνία αυτή θεωρηθεί προσχώρηση σε Γενικούς Όρους Συναλλαγών, οπότε θα ισχύουν τα προβλεπόμενα, από τη σχετική νομοθεσία, πλεονεκτήματα για τον καταναλωτή.

### **Internet banking και απαλλακτικές ρήτρες**

Όπως συμβαίνει στην περίπτωση των ηλεκτρονικών συστημάτων πληρωμής, η κατανομή των κινδύνων και στο internet banking επιχειρείται με τη συνομολόγηση ρητρών απαλλαγής της ευθύνης π.χ. ως προς την έκταση της αποζημίωσης, το βαθμό της υπαιτιότητας, τη ζημιόγono αιτία (ιδίως όταν δεν τηρούνται τεχνικοί κανόνες ή οι κανόνες ασφάλειας), το χρονικό περιορισμό της ευθύνης κ.λπ. Κατά το ελληνικό δίκαιο η εγκυρότητα αυτών των ρητρών θα κριθεί υπό το φως των διατάξεων του ΑΚ και με κριτήριο τον περιορισμό του βαθμού της υπαιτιότητας. Με τη νέα αυστηρότερη διατύπωση της ΑΚ 332 παρ. 2 εδ. 2 από το Ν. 3043/2003 θεσπίζεται ακυρότητα, αν "η απαλλακτική ρήτρα περιέχεται σε όρο σύμβασης που δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης". Στην ουσία η νέα διάταξη της ΑΚ 332 παρ. 2 εδ. 2 υιοθετεί το πνεύμα, και εν μέρει το γράμμα, της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή (βλ. παρακάτω), η οποία εξακολουθεί να ισχύει παράλληλα και μάλιστα να υπερισχύει ως ειδικότερη κοινοτική νομοθεσία<sup>41</sup>). Επομένως ανακύπτει το πρόβλημα της καταχρηστικότητας αυτών των ρητρών, όταν συνομολογούνται ως γενικοί όροι συναλλαγών (πρβλ. και αρ. 2 παρ. 6 Ν. 2251/94).

Κρισιμότερο όμως στην περίπτωση του internet banking είναι το ζήτημα της ισχύος αυτών των ρητρών σε παγκόσμιο επίπεδο, αφού εξ ορισμού το internet συνιστά μέσο που απευθύνεται σε παγκόσμιο κοινό. Συνήθως η προϋφιστάμενη τραπεζική σύμβαση ορίζει το εφαρμοστέο δίκαιο. Σε περιπτώσεις όμως που δεν υπάρχει τέτοιος ορισμός ή η σύμβαση συνάπτεται ηλεκτρονικά, οπότε πιθανώς θα αναζητηθεί διαφορετικό εφαρμοστέο δίκαιο, η ισχύς των ανωτέρω απαλλακτικών ρητρών δεν είναι καθόλου βέβαια. Πρακτικά λοιπόν ο νομικός κίνδυνος από την αναγραφή τέτοιων ρητρών σε ιστοσελίδες internet banking δεν είναι εύκολο να προσδιοριστεί.

Η Οδηγία 2000/31 για το ηλεκτρονικό εμπόριο ρυθμίζει λεπτομερώς την ευθύνη για την απλή μετάδοση, την προσωρινή αποθήκευση (cashing) και την προσωρινή φιλοξενία (hosting) δεδομένων από τους ενδιάμεσους φορείς, που εμπλέκονται στη διακίνηση πληροφοριών στο internet. Εντούτοις η ευθύνη αυτών που παρέχουν υπερσυνδέσμους (hyperlinks), δηλαδή αυτών που φιλοξενούν απλή παραπομπή σε άλλες ιστοσελίδες, καθώς και η ευθύνη αυτών που απλώς παρέχουν πληροφορίες παραμένει ασαφής.

Σε περίπτωση εφαρμογής του ελληνικού δικαίου η ανωτέρω νέα διάταξη ΑΚ332 σε συνδυασμό με τη νέα διάταξη ΑΚ 334, θέτουν αυστηρότερες προϋποθέσεις για την ευθύνη του προστήσαντος και των επιχειρήσεων, στις οποίες έχει χορηγηθεί άδεια από την αρχή και επομένως το πρόβλημα ειδικά για τις τράπεζες καθίσταται οξύτερο. Με δεδομένη τη σημασία που έχουν στο χρηματοοικονομικό τομέα

ακόμη και απλές πληροφορίες, είναι αβέβαιο ποια θα είναι η ευθύνη της τράπεζας για πληροφορίες δικές της ή τρίτων που εμφανίζονται στην ιστοσελίδα της ή σε συνδεδεμένες σελίδες φορέων συνδεδεμένων με αυτήν (π.χ. θυγατρικών) ή τρίτων. Επομένως, με την επιφύλαξη όσων εκτέθηκαν για τις ρήτρες αποκλεισμού της ευθύνης, κρίνεται σκόπιμο στις σχετικές ιστοσελίδες των τραπεζών να τίθενται σχετικά κείμενα, που θα ορίζουν επακριβώς ποια είναι η ευθύνη της για τις εμφανιζόμενες πληροφορίες, ενώ σε περίπτωση υπερσυνδέσμων που μεταφέρουν το χρήστη σε άλλη ιστοσελίδα, είναι απαραίτητο να υπάρχει ρητή και εμφανής ανακοίνωση ότι πλέον ο χρήστης εγκαταλείπει την ιστοσελίδα και το χώρο ευθύνης της τράπεζας.

### **Προστασία του καταναλωτή**

Με βάση τη θεωρία και τη νομολογία γίνεται δεκτό ότι ο νόμος για την προστασία του καταναλωτή (Ν. 2251/94) εφαρμόζεται και στο "retail banking" και στους Γενικούς Όρους Συναλλαγών. Εξάλλου η έννοια "retail banking" αποδίδεται στα ελληνικά ως "παροχή τραπεζικών υπηρεσιών προς καταναλωτές". Επομένως, δεδομένου ότι το internet banking αφορά κατά κύριο μέρος την παροχή υπηρεσιών "retail banking", οι υπεύθυνοι για τη δραστηριότητα internet banking πρέπει εξ ορισμού να συμμορφώνονται προς τη νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή.

Οι βασικές αρχές πρέπει να αναζητηθούν στο Ν. 2251/94, όπως ισχύει, ιδίως στις διατάξεις για τις καταχρηστικές ρήτρες συμβάσεων με καταναλωτές και τις διατάξεις για την παραπλανητική διαφήμιση. Ειδικά για το internet banking κατευθυντήριες γραμμές δίνει το άρθρο 4 Ν. 2251/94 που ενσωματώνει την Οδηγία 97/7 για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις. Επιγραμματικά, η διάταξη θεσπίζει α) ακυρότητα υπέρ του καταναλωτή, β) υποχρέωση για ανακοίνωση της ταυτότητας της επιχείρησης και για λεπτομερή περιγραφή των χαρακτηριστικών, της τιμής και του κόστους του προσφερόμενου αγαθού, γ) υποχρέωση περιγραφής του δικαιώματος υπαναχώρησης του καταναλωτή, δ) υποχρέωση περιγραφής της διάρκειας τυχόν προσφορών και της διάρκειας της σύμβασης. Προβλέπεται επίσης: ι) υποχρέωση παράδοσης των αγαθών εντός 30 ημερών, ιί) κάλυψη των πληρωμών μέσω πιστωτικών καρτών, ιίι) απαγόρευση της ανεπιθύμητης επικοινωνίας (π.χ. όχληση με αλληλογραφία ή τηλεφωνικά), ιν) υποχρέωση για έγγραφη επιβεβαίωση της παραγγελίας σε εύλογο χρόνο και ν) δικαίωμα αναιτιολόγητης υπαναχώρησης εντός δέκα ημερών, με την οποία καταγγέλλεται και η τυχόν πιστωτική σύμβαση.

Ειδικά όμως για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών ισχύει πλέον η Οδηγία 2002/65 "σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές", η οποία αποδίδει την ιδιότητα του καταναλωτή σε "κάθε πρόσωπο το οποίο, στο πλαίσιο των συμβάσεων εξ αποστάσεως ενεργεί για σκοπούς εκτός του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας". Η Οδηγία προβλέπει: α) Υποχρέωση για λεπτομερή πληροφόρηση του καταναλωτή πριν και μετά από την κατάρτιση της σύμβασης, για την υπηρεσία, τη σύμβαση και τα μέσα αποκατάστασης, β) υποχρέωση για ανακοίνωση των συμβατικών όρων σε χαρτί ή άλλο σταθερό μέσο, γ) δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 14ημερών εκτός από ι) τις υπηρεσίες με διακυμάνσεις τιμών (π.χ. συνάλλαγμα), ιί) τις βραχυπρόθεσμες συμβάσεις (π.χ. ασφαλιστήρια για ταξίδια), ιίι) τις συμβάσεις, η εκτέλεση των οποίων ολοκληρώθηκε και ιν) τις συμβάσεις ασφαλίστων ζωής, για τις οποίες προβλέπεται δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 30 ημερών (Οδηγία 90/619), δ) δυνατότητα ακύρωσης των συναλλαγών

με πιστωτική κάρτα, ε) πρόβλεψη μέτρων για τις μη αιτηθείσες υπηρεσίες και την αυτόκλητη επικοινωνία (π.χ. με ανεπιθύμητα ηλεκτρονικά μηνύματα). Οι διατάξεις της Οδηγίας έχουν αναγκαστικό χαρακτήρα, ώστε να αποκλείεται συμβατική παραίτηση από τα παρεχόμενα δικαιώματα.

Εξαιτίας των ανωτέρω οι εφαρμοστές internet banking πρέπει να περιλαμβάνουν τους όρους της σύμβασης, είτε στην αρχική ιστοσελίδα είτε μέσω ειδικού συνδέσμου (link) σε άλλη σελίδα. Η απεικόνιση απευθείας ή κατά παραπομπή των συμβατικών όρων πρέπει να υπάρχει και όταν χρησιμοποιείται εξυπηρετής (server) τρίτου ή αν ο τρίτος διαθέτει δείκτες (links) προς την ιστοσελίδα της τράπεζας.

### **Προστασία προσωπικών δεδομένων**

Με δεδομένο ότι οι ετήσιες εκθέσεις της Αρχής-Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα αφιερώνουν ειδικό κεφάλαιο στον τραπεζικό τομέα και ότι η πλειονότητα των σχετικών με το Ν. 2472/97 δημοσιευμένων αποφάσεων, αφορά τον ίδιο τομέα, είναι προφανές ότι ο εφαρμοστής του internet banking πρέπει με ιδιαίτερη προσοχή να συμμορφώνεται και προς αυτούς τους κανόνες.

Ιδιαίτερη σημασία για το internet banking αποκτά η απαγόρευση να διαβιβάζονται δεδομένα σε τρίτες χώρες εκτός ΕΕ, που δεν παρέχουν “ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας” (άρθρο 25 της Οδηγίας 95/46 και άρθρο 9 του Ν. 2472/97). Η διαβίβαση προς χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης επιτρέπεται μόνο έπειτα από άδεια της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η οποία χορηγείται μόνο αν η Αρχή κρίνει ότι το παρεχόμενο επίπεδο προστασίας στην τρίτη χώρα είναι ικανοποιητικό. Το πρόβλημα είναι σοβαρό, αφού στο internet κάθε μετάδοση δεδομένων είναι “διασυνοριακή”, ενώ ακόμη και στη μετάδοση εντός των “κοινοτικών” συνόρων είναι πιθανό τα δεδομένα να διέλθουν από τρίτες χώρες.

Στις περισσότερες περιπτώσεις η διαβίβαση δεδομένων κατά τη διεξαγωγή internet banking μπορεί να πραγματοποιηθεί καλυπτόμενη από τις εξαιρέσεις των περιπτώσεων (β) και (γ) της παρ. 1 του άρθρου 26της Οδηγίας 95/46, δηλαδή: i) όταν η διαβίβαση είναι αναγκαία για την εκτέλεση σύμβασης μεταξύ του προσώπου το οποίο αφορούν τα δεδομένα και του υπεύθυνου επεξεργασίας και ii) όταν η διαβίβαση είναι αναγκαία για τη συνομολόγηση σύμβασης μεταξύ των ίδιων προσώπων. Σύμφωνα με αυτές τις εξαιρέσεις, η διαβίβαση μπορεί να πραγματοποιηθεί κατά παρέκκλιση και προς τρίτη χώρα που δεν εξασφαλίζει ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας

### **Δικαιοδοσία Και Εφαρμοστέο Δίκαιο**

Ως προς τη διεθνή δικαιοδοσία στον ευρωπαϊκό χώρο ισχύει πλέον ο Κανονισμός 44/2001. Σε σχέση με το internet banking καθοριστική κατά τον Κανονισμό είναι η κατοικία του εναγομένου, ανεξάρτητα από την τοποθεσία που βρίσκεται εγκατεστημένος ο υπολογιστής ή άλλος εξοπλισμός. Πρώτη εξαίρεση από αυτόν τον κανόνα προβλέπεται για τις διαφορές εκ συμβάσεως, οπότε αρμόδιο είναι το δικαστήριο του τόπου εκπλήρωσης της παροχής (άρθρο 5.1). Ειδικά στην περίπτωση παροχής υπηρεσιών ορίζεται ότι τόπος της παροχής είναι αυτός όπου, δυνάμει της σύμβασης, έγινε ή έπρεπε να γίνει η παροχή των υπηρεσιών. Η λύση αυτή, ιδίως κατά την παροχή χρηματοοικονομικών πληροφοριών (π.χ. επενδυτικές

συμβουλές, τιμές μετοχών, πληροφορίες πιστοληπτικής ικανότητας κ.λπ.) μπορεί να προκαλέσει εξαιρετικά περίπλοκα προβλήματα.

Δεύτερη εξαίρεση προβλέπει ο Κανονισμός για την περίπτωση αδικοππραξίας (άρθρο 5.3), οπότε αρμόδιο είναι το δικαστήριο του τόπου όπου έλαβε χώρα το ζημιογόνο γεγονός. Στο internet η ανεύρεση του τόπου αυτού είναι εξαιρετικά δύσκολη π.χ., σε περίπτωση διασποράς ιού από ιστοσελίδα τράπεζας ή εσφαλμένων χρηματοοικονομικών πληροφοριών, είναι δυνατό να θεωρηθεί ότι το γεγονός έλαβε χώρα σε όλα τα κράτη μέλη. Επομένως, και η επιλογή αυτή οδηγεί σε δυσεπίλυτα προβλήματα. Τρίτη εξαίρεση εισάγει το άρθρο 5 παρ. 5 του Κανονισμού, που ορίζει αρμόδιο το δικαστήριο της τοποθεσίας υποκαταστήματος, πρακτορείου ή άλλης εγκατάστασης.

Σημαντικότερη όμως εξαίρεση προβλέπεται για τις συμβάσεις καταναλωτών, αφού σύμφωνα με το άρθρο 16, ο καταναλωτής μπορεί να ασκήσει αγωγή, είτε στον τόπο κατοικίας του είτε στον τόπο κατοικίας του αντισυμβαλλομένου του. Οι προϋποθέσεις για την ένταξη των συμβάσεων στην εξαίρεση περιγράφονται στο άρθρο 15 του Κανονισμού και μεταξύ άλλων περιλαμβάνονται και συμβάσεις που μπορεί να καταρτιστούν μέσω internet banking, όπως: i) συμβάσεις για δάνειο ή άλλες πιστωτικές συναλλαγές για την εξόφληση αγοράς κινητών, ή ii) συμβάσεις που καταρτίστηκαν με πρόσωπο που ασκεί ή "κατευθύνει" τις δραστηριότητες στο κράτος μέλος του καταναλωτή ή άλλα κράτη. Τέλος, εξαίρεση προβλέπεται και στο άρθρο 23, σύμφωνα με το οποίο επιτρέπεται η παρέκταση της διεθνούς δικαιοδοσίας με συμφωνία των μερών. Η συμφωνία αυτή μπορεί να καταρτιστεί και ηλεκτρονικά (άρθρο 23 παρ. 2).

Για την εύρεση του εφαρμοστέου δικαίου, σε περίπτωση που κάποια διαφορά εισάγεται ενώπιον δικαστηρίου στην ΕΕ, θα ισχύσει η Σύμβαση της Ρώμης, η οποία εισάγει τη γενική αρχή της ελεύθερης επιλογής του δικαίου από τα συμβαλλόμενα μέρη, αλλά προβλέπει και εξαιρέσεις. Για το internet banking ειδικό πρόβλημα πιθανώς θα παρουσιαστεί κατά την προσπάθεια ανεύρεσης του δικαίου της χώρας στενότερης σύνδεσης για την εκπλήρωση της παροχής (άρθρο 4 παρ. 2 της Σύμβασης). Ο μηχανισμός του άρθρου 4 παρ. 2 δεν είναι βέβαιο ότι θα καταλήξει σε μοναδική λύση, επειδή κατά την παροχή υπηρεσιών μέσω internet, όπως ήδη εκτέθηκε, είναι εξαιρετικά δύσκολο να εντοπιστεί ο τόπος εκπλήρωσης της "χαρακτηριστικής παροχής" ή η συνήθης διαμονή ή κεντρική διοίκηση αυτού που πρέπει να την εκπληρώσει. Το ίδιο άρθρο προβλέπει ότι, σε περίπτωση που η σύμβαση συνάπτεται κατά την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας, θα ισχύσει το δίκαιο της χώρας όπου βρίσκεται η κύρια εγκατάσταση ή της χώρας όπου βρίσκεται "άλλη εγκατάσταση" του συμβαλλομένου. Και πάλι στο περιβάλλον του internet, η αναφερόμενη σύνδεση των "εγκαταστάσεων" με συγκεκριμένο τόπο δεν είναι εύκολο να εντοπιστεί.

Περαιτέρω το άρθρο 5 προβλέπει ειδικές εξαιρέσεις για τις συμβάσεις καταναλωτών, ορίζοντας, μεταξύ άλλων, ότι ο καταναλωτής δεν μπορεί να στερηθεί την προστασία που του εξασφαλίζουν οι αναγκαστικού δικαίου διατάξεις της χώρας όπου έχει τη συνήθη διαμονή του: i) αν πριν από τη σύναψη της σύμβασης προηγήθηκε στη χωρατού ειδική προσφορά ή διαφήμιση και ii) αν ο αντισυμβαλλόμενος του καταναλωτή ή ο αντιπρόσωπος του έλαβε την παραγγελία στη χώρα αυτή. Επομένως, σε περιβάλλον internet banking τυχόν ρήτρες επιλογής δικαίου δεν θα είναι ισχυρές. Επιπρόσθετα δεν είναι σαφές με ποιον τρόπο θα εφαρμοστούν αυτοί οι κανόνες, αφού δεν είναι εύκολο να αποδειχθεί ότι κάποια σύμβαση, που καταρτίστηκε σε τοποθεσία στο internet (site), συνδέεται με συγκεκριμένο τόπο, ή ότι η προσφορά ή η διαφήμιση σε ιστοσελίδα απευθύνεται σε συγκεκριμένη χώρα.

**Συμπερασματικά**, τρεις είναι οι βασικοί τομείς του δικαίου που πρέπει να καθοδηγούν τον εφαρμοστή του internet banking: α) Η νομοθεσία για τη διεξαγωγή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών συναλλαγών και την τραπεζική εποπτεία, β) η νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή και γ) η νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων.

Η διεξαγωγή συναλλαγών μέσω internet banking σημαίνει αυτομάτως ότι η τράπεζα απευθύνεται σε παγκόσμιο κοινό. Ως εκ τούτου και με δεδομένο ότι προς το παρόν δεν υπάρχει κάποιο "διεθνές δίκαιο" του internet θα ήταν άστοχο να προταθεί η συμμόρφωση προς όλες τις δικαιοδοσίες όλων των κρατών της υφηλίου. Η πρακτική πρόταση προς τις ελληνικές τράπεζες, ιδίως για την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών προς καταναλωτές, είναι αφενός να συμμορφώνονται προς τους ως άνω τρεις τομείς του ελληνικού δικαίου και αφετέρου να καταβάλλουν προσπάθεια να συμμορφώνονται τουλάχιστο προς τις ελάχιστες απαιτήσεις του δικαίου των χωρών, προς τις οποίες απευθύνονται για προώθηση τραπεζικών ή χρηματοοικονομικών προϊόντων.

Οι πρωτοπόροι τομείς του δικαίου, όπως το δίκαιο της ηλεκτρονικής τραπεζικής, είναι καταδικασμένοι να ακολουθούν τις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις. Υπό αυτές τις συνθήκες, τις πιθανές λύσεις θα υποδείξει όχι τόσο το θετικό δίκαιο, όσο η ανάγκη διευκόλυνσης των συναλλαγών. Επομένως, πιθανότητα αποτελεσματικής ρύθμισης του internet banking έχουν οι μηχανισμοί εκείνοι που μπορούν να ανταποκριθούν έγκαιρα στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### ΕΝΤΥΠΕΣ ΠΗΓΕΣ

- Αγγέλης Βασιλείος, Η βίβλος του e-Banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005
- Σέργιος Δημητριάδης-Γεώργιος Μπάλτας, Ηλεκτρονικό Εμπόριο και Μάρκετινγκ, Εκδόσεις Rosili, 2003
- Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Αριθμ. 34, 2003
- Περιοδικό Ram, τεύχος 233, Μάρτιος 2009
- Περιοδικό PC World, τεύχος 73, Ιανουάριος 2011

### ΗΛΕΚΤΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

- <http://el.wikipedia.org>, Βικιπαίδεια, Ελεύθερη on line Εγκυκλοπαίδεια
- [www.livepedia.gr](http://www.livepedia.gr), On line Εγκυκλοπαίδεια
- [www.sansimera.gr](http://www.sansimera.gr), Σαν σήμερα
- [www.imerisia.gr](http://www.imerisia.gr), Εφημερίδα Ημερήσια On Line
- [www.tanea.gr](http://www.tanea.gr), Εφημερίδα Τα Νέα
- [www.tovima.gr](http://www.tovima.gr), Εφημερίδα Το Βήμα
- [www.kathimerini.gr](http://www.kathimerini.gr), Εφημερίδα Καθημερινή
- [www.inews.gr](http://www.inews.gr), Εφημερίδα on line iNews
- [www.bankersreview.gr](http://www.bankersreview.gr), Περιοδικό on line Banker's Review
- <http://epistimonikomarketing.gr>, Περιοδικό Επιστημονικό Marketing
- <http://freelakon.pblogs.gr>, Freelakon blog by pathfinder
- [www.technews.gr](http://www.technews.gr), Internet portal
- [www.sofokleous10.gr](http://www.sofokleous10.gr), Internet portal
- [www.e-metrics.gr](http://www.e-metrics.gr), On line έρευνα για το ελληνικό internet
- [www.ebusinessforum.gr](http://www.ebusinessforum.gr), Κόμβος που εντάσσεται στο Ε.Π. "Κοινωνία της Πληροφορίας"
- [www.go-online.gr](http://www.go-online.gr), Υπηρεσία του Υπουργείου Ανάπτυξης για την προώθηση των επιχειρήσεων στη Νέα Οικονομία.
- [www.eurostat.com](http://www.eurostat.com), Ιστοσελίδα Ευρωπαϊκών στατιστικών ερευνών
- [www.3comma14.gr](http://www.3comma14.gr), Σελίδα Ερευνών ,δημοσκοπήσεων και Στατιστικών
- [www.observatory.gr](http://www.observatory.gr), Παρατηρητήριο για την κοινωνία της Πληροφορίας
- [www.hba.gr](http://www.hba.gr), Ένωση Ελληνικών Τραπεζών
- [www.alphabank.gr](http://www.alphabank.gr), Alpha Bank Τράπεζα
- [www.citibank.com/greece](http://www.citibank.com/greece), City Bank Τράπεζα
- [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr), EurobankΤράπεζα

- [www.marfinegnatiabank.gr](http://www.marfinegnatiabank.gr), Marfin Εγνατία Τράπεζα
- [www.millenniumbank.gr](http://www.millenniumbank.gr), Millennium Bank Τράπεζα
- [www.tbank.gr](http://www.tbank.gr), T Bank Τράπεζα
- [www.atebank.gr](http://www.atebank.gr), Αγροτική Τράπεζα
- [www.genikibank.gr](http://www.genikibank.gr), Γενική Τράπεζα
- [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr), Εθνική Τράπεζα
- [www.hellenicbank.gr](http://www.hellenicbank.gr), Ελληνική Τράπεζα
- [www.panelliniabank.gr](http://www.panelliniabank.gr), Πανελλήνια Τράπεζα
- [www.atticabank.gr](http://www.atticabank.gr), Τράπεζα Αττικής
- [www.bankofcyprous.gr](http://www.bankofcyprous.gr), Τράπεζα Κύπρου
- [www.winbank.gr](http://www.winbank.gr), Τράπεζα Πειραιώς