

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΡΙΟ ΠΑΤΡΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ
(e-banking)**



**ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ: ΜΑΚΡΗ ΕΛΕΝΗ
ΣΙΜΟΥ ΚΩΝ/ΝΟΣ
ΣΙΨΑ ΘΕΟΔΩΡΑ**

ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΛΑΛΙΩΤΗΣ ΠΑΡΑΣΚΕΥΑΣ

ΠΑΤΡΑ 2009

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Εισαγωγή	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Γενικά Για Την Ηλεκτρονική Τραπεζική	8
1.1 Ορισμός Ηλεκτρονικής Τραπεζικής	8
1.2 Ιστορική Αναδρομή	8
1.3 Τα είδη Της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής	10
1.3.1 Internet Banking	10
1.3.2 Phone Banking	12
1.3.3 Mobile Banking	16
1.3.4 Home Banking	18
1.3.5 TV Banking	19
1.3.6 Private Banking	20
1.3.7 Αυτόματες Ταμειακές Μηχανές (ATMs)	21
1.3.7.1 Διατραπεζικά Συστήματα ΔΙΑΣ	28
1.3.8 Πλαστικό Χρήμα – Πλαστικές Κάρτες	32
1.3.9 Τερματικά Σε Σημεία Πώλησης (EFT/POS)	37
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Προσφερόμενες Υπηρεσίες Και Είδη Συναλλαγών Της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής/Διάδοση Του Internet Banking Στην Ελλάδα Και Τον Κόσμο	39
2.1 Μορφές Ηλεκτρονικής Τραπεζικής	39
2.2 Προσφερόμενες Υπηρεσίες Και Είδη Συναλλαγών Που Πραγματοποιούνται Μέσω Του Internet Banking	41
2.2.1 Οικονομικές Συναλλαγές	41
2.2.1.1 Μεταφορές Εντός Τράπεζας	41
2.2.1.2 Εμβάσματα Εσωτερικού	43
2.2.1.3 Εμβάσματα Εξωτερικού	44
2.2.1.4 Πληρωμές Δανείων	44
2.2.1.5 Πληρωμές Πιστωτικών Καρτών	45
2.2.1.6 Πληρωμές Δημοσίου	46
2.2.1.7 Πληρωμή ΔΕΚΟ Και Τηλεφωνίας	48
2.2.1.8 Πληρωμές Ασφαλιστικών Εταιρειών Και Πληρωμές Τρίτων	48
2.2.1.9 Μαζικές Πληρωμές-Μισθοδοσίες	49
2.2.1.10 Κατάσταση Εντολών	50
2.2.2 Πληροφοριακές Συναλλαγές	52
2.3 Αιτήσεις Και Άλλες Υπηρεσίες	54
2.4 Οι Πληροφοριακές Και Οι Οικονομικές Συναλλαγές Διαγραμματικά	56
2.4.1 Τραπεζικές Υπηρεσίες	56
2.4.2 Επενδυτικές Υπηρεσίες	57
2.4.3 Ασφαλιστικές Υπηρεσίες	58
2.5 Διάδοση Του Internet Banking Στην Ελλάδα	59
2.6 Διάδοση Του Internet Banking Στον Κόσμο	59
2.7 Παράγοντες Διάδοσης Του Internet Banking Στην Ελλάδα	61
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Οι Τράπεζες Και Το Ελληνικό E-Banking	64
3.1 Εφαρμογή Στις Ελληνικές Τράπεζες	64
3.2 Το E-Banking Στην Ελλάδα	65

3.3 Βασικές Υπηρεσίες Που Παρέχουν Μέσω Internet Banking Οι Ελληνικές Τράπεζες.....	66
3.3.1 ALPHA BANK.....	66
3.3.1.1 Alpha Web Banking	67
3.3.1.2 Alphaphone Banking	72
3.3.1.3 Alpha Bank m-banking.....	72
3.3.1.4 Alphanet ATM-24	73
3.3.2 ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ.....	74
3.3.2.1 Internet Banking	75
3.3.2.2 Phone Banking.....	76
3.3.2.3 ATM	77
3.3.2.4 Mobile Banking	78
3.3.3 CITIBANK	79
3.3.3.1 Citibank On line.....	80
3.3.3.2 Δίκτυο ATM.....	81
3.3.3.3 Citibank Alerts.....	82
3.3.4 EFG EUROBANK ERGASIAS	82
3.3.4.1 E-Banking.....	83
3.3.4.2 Mobile Banking	84
3.3.5 MARFIN EGNATIA BANK.....	85
3.3.5.1 E-Banking.....	86
3.3.5.2 E-Brokerage (Αγοραπωλησία Μετοχών Μέσω Internet).....	87
3.3.5.3 E-Investment (On line Αγοραπωλησία Αμοιβαίων Κεφαλαίων)	87
3.3.5.4 E-Insurance (Τραπεζοασφαλιστικά Προϊόντα Και Συναλλαγές Μέσω Internet) ...	88
3.3.5.5 E-Pay (On line Αγορές Από Το Σπίτι ή Το Γραφείο)	89
3.3.5.6 Phone Banking.....	90
3.3.5.7 Voice Banking	92
3.3.5.8 ATM	93
3.3.5.9 Mobile Banking	94
3.3.6 ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ.....	95
3.3.6.1 Phone Banking.....	95
3.3.6.2 ATM	96
3.3.6.3 Phone Banking.....	98
3.3.7 ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ.....	98
3.3.7.1 Internet Banking	100
3.3.7.2 Προπληρωμένη Κάρτα – WEBUY.....	102
3.3.7.3 Phone Banking.....	103
3.3.7.4 ATM	104
3.3.7.5 Mobile Banking	105
3.3.7.6 Sms Banking.....	107
3.3.8 ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ	108
3.3.8.1 Internet Banking	109
3.3.8.2 Phone Banking.....	110
3.3.8.3 ATM	112

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Ασφάλεια Και Ασπίδες Προστασίας Από Τους Κινδύνους Της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής	114
4.1 Νομικό Πλαίσιο Για Το Ελληνικό E-Banking	114

4.2	Μορφές Ηλεκτρονικής Απάτης	117
4.2.1	Ευκαιρίες Εργασίας	117
4.2.2	Υποκλοπή Προσωπικών Δεδομένων	117
4.2.3	Κίνδυνοι Κατά Την Υποσχόμενη Παροχή Υπηρεσιών	118
4.2.4	Συμμετοχή Σε Επενδυτικά Σχέδια Και Παραπληροφόρηση Της Αγοράς.....	119
4.2.4	Spam Email.....	119
4.2.6	Scam	119
4.2.7	Dialers.....	120
4.2.8	Phishing Και Τρόποι Αυτοπροστασίας	122
4.2.8.1	Συμπεράσματα Σχετικά Με Το Phishing.....	126
4.2.9	Pharming.....	127
4.2.10	Key loggers.....	128
4.2.11	Ιός Τύπου Worm (Το «Σκουλήκι» Του Internet)	130
4.2.12	Δούρειος Ίππος (Trojan Horse)	131
4.3	Περιπτώσεις Ηλεκτρονικών Επιθέσεων από «hackers» Σε Ιστοσελίδες Τραπεζών Στο Διαδίκτυο	132
4.4	Ασπίδες Προστασίας Από Την Πλευρά Της Τράπεζας.....	136
4.4.1	PKI.....	136
4.4.2	Δημόσια Και Ιδιωτικά Κλειδιά.....	137
4.4.3	Ψηφιακές Υπογραφές	138
4.4.4	Ψηφιακά Πιστοποιητικά.....	140
4.4.4	Πιστοποίηση Δύο Παραγόντων Και PKI	140
4.4.4.1	USB Tokens.....	141
4.4.4.2	Έξυπνες Κάρτες Και Ψηφιακά Πιστοποιητικά	141
4.4.6	Firewalls	142
4.4.7	Λειτουργίες Των Firewalls	143
4.4.7.1	Απομόνωση Δικτύου (Network Isolation).....	143
4.4.7.2	Προστασία Διευθύνσεων (Address Screening)	143
4.4.7.3	Προστασία Εφαρμογής (Application Screening)	144
4.4.7.4	Επιθεώρηση Ροής Μηνυμάτων ή Συνολικής Κατάστασης (Message Flow or State Full Inspection).....	144
4.4.8	Εικονικά Πληκτρολόγια	144
4.4.9	Αντιμετώπιση Κοινωνικής Μηχανικής	145
4.5	Ασπίδες Προστασίας Από Την Πλευρά Του Χρήστη	147
4.5.1	Εκπαίδευση Και Πληροφόρηση	147
4.5.2	Προληπτικές Ενέργειες.....	149
4.5.2.1	Προληπτικές Ενέργειες Χρήστη.....	149
4.5.2.2	Προληπτικές Ενέργειες Για Τον Υπολογιστή	149
4.5.2.3	Προληπτικές Ενέργειες Για Το Internet Και Το Internet Banking.....	150
4.6	Συμπεράσματα.....	151
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Τα Στατιστικά Στοιχεία Από Την Έρευνά Μας Για Την Χρήση Του		
	E-Banking.....	155
5.1	Ταυτότητα Έρευνας.....	155
5.2	Στόχοι Έρευνας	155
5.3	Μεθοδολογία Και Δομή Ερωτηματολογίου	155
5.3.1	Ηλικιακή Κατανομή	156
5.3.2	Φύλο	158

5.3.3	Μορφωτικό Επίπεδο.....	158
5.3.4	Σύνδεση Internet Από Το Σπίτι	160
5.3.4.α	Αρνητική Απάντηση Στο Ερώτημα 5.3.4.....	162
5.3.5	Λόγοι Χρησιμοποίησης Του Διαδικτύου	164
5.3.6	Ώρες Σύνδεσης Στο Διαδίκτυο Ανά Ημέρα.....	165
5.3.7	Χρονικό Διάστημα Χρησιμοποίησης Του Internet	166
5.3.8	Ενήμεροι Για Την Πραγματοποίηση Τραπεζικών Συναλλαγών	168
5.3.9	Πραγματοποίηση Τραπεζικών Συναλλαγών Μέσω Διαδικτύου	170
	Σε περίπτωση Θετικής Απάντησης Στο Ερώτημα 9.....	171
5.3.9.α	Πραγματοποίηση Τραπεζικών Συναλλαγών Μέσω Διαδικτύου.....	171
5.3.9.β	Κατηγοριοποίηση Πλεονεκτημάτων Χρήσης Του Internet Banking.....	172
5.3.9.γ	Κατηγοριοποίηση Μειονεκτημάτων Χρήσης Του Internet Banking	174
5.3.9.δ	Συχνότητα Συναλλαγών Μέσω Του Internet Banking	176
5.3.9.ε	Συχνότητα Πραγματοποίησης Συναλλαγών Μέσω Διαδικτύου	176
	Σε Περίπτωση Αρνητικής Απάντησης Στο Ερώτημα 9.....	178
5.4.9.α	Κατάταξη Λόγων Μη Χρησιμοποίησης Της Υπηρεσίας Internet Banking	178
5.4.9.β	Μελλοντική Χρήση Του Internet Banking.....	179
5.5	Συμπεράσματα Έρευνας.....	179
5.6	Επίλογος	180
	Παράρτημα Ι	182
	Βιβλιογραφία	187

Εισαγωγή

Είναι πλέον φανερό ότι η τεχνολογία μετασχηματίζει τον τραπεζικό κλάδο. Πολλοί είναι οι λόγοι οι οποίοι ώθησαν την υλοποίηση Internet Banking συστημάτων. Οι κυριότεροι από αυτούς πηγάζουν από τις απαιτήσεις των ίδιων των πελατών όπως αυτές αναπροσαρμόζονται μέσα από τον καινούριο τρόπο ζωής. Με την ύπαρξη τέτοιου είδους συστημάτων δίνεται η δυνατότητα προς τους πελάτες να μπορούν να διαχειρίζονται με μεγαλύτερη άνεση και ευκολία τις τραπεζικές υπηρεσίες. Σήμερα η ηλεκτρονική τραπεζική υπόσχεται την επανάσταση στις συναλλαγές μας με τις τράπεζες καθώς μεταφέρει την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή μειώνοντας έτσι δραστικά το κόστος, τόσο για τους πελάτες όσο και για την ίδια τη τράπεζα. Το νέο κανάλι διανομής τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών έχει πολλά πλεονεκτήματα, η υιοθέτηση του όμως κρύβει και κινδύνους για τους οποίους πρέπει να βρεθούν αποτελεσματικοί τρόποι διαχείρισης.

Όπως κάθε επιχειρηματικός κλάδος που εντάσσει στην δραστηριότητά του το ηλεκτρονικό εμπόριο, έτσι και οι τράπεζες εξελίσσουν την επιχειρηματικότητά τους σε δύο βασικούς άξονες: Επιχείρηση προς επιχείρηση και επιχείρηση προς καταναλωτές. Ταυτόχρονα οι τράπεζες στηριζόμενες στην τεχνογνωσία τους, αλλά και την μακροχρόνια εμπιστοσύνη του κοινού, μπορούν να διαδραματίσουν πρωταγωνιστικό ρόλο στις ηλεκτρονικές συναλλαγές του κράτους με πολίτες και επιχειρήσεις, συμβάλλοντας τα μέγιστα στην ανάπτυξη και καθιέρωση πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και επίτευξης διοικητικής σύγκλισης. Με λίγα λόγια, λοιπόν, το Internet Banking αποτελεί την δυνατότητα για παροχή μιας μεγάλης ποικιλίας προϊόντων μέσω του Internet προς τις επιχειρήσεις και τους απλούς πελάτες

δίνοντας έτσι την δυνατότητα για αμεσότερη, ταχύτερη και ποιοτικότερη προσφορά υπηρεσιών.

Στόχος της εργασίας αυτής είναι η όσο το δυνατό καλύτερη ενημέρωση για τις δυνατότητες και την ευχρηστία των τραπεζικών συναλλαγών μέσω του διαδικτύου.

Στο πρώτο κεφάλαιο, θα περιγραφούν οι περισσότερες υπηρεσίες που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική. *Στο δεύτερο κεφάλαιο*, θα αναφερθούν και θα αναλυθούν κάποιες από τις νέες υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής όπως πληρωμές και μεταφορές κεφαλαίων, καθώς θα γίνει αναφορά για την διάδοση του internet banking στην Ελλάδα και τον κόσμο. Επίσης, θα αναλυθούν οι κατηγορίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής. *Στο τρίτο κεφάλαιο*, θα δούμε την εφαρμογή του internet banking στις ελληνικές τράπεζες καθώς και το προφίλ κάποιων τραπεζικών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων τα οποία παρέχουν ηλεκτρονικές συναλλαγές. *Στο τέταρτο κεφάλαιο*, θα εξετάσουμε και θα καταγράψουμε όσους περισσότερους κινδύνους, είναι δυνατό, οι οποίοι μπορεί να «παραμονεύουν» πίσω από τις ηλεκτρονικές συναλλαγές μας. Όπως επίσης, ποιές ασπίδες προστασίας υπάρχουν ώστε οι συναλλασσόμενοι να εξασφαλίζουν την ασφάλεια που απαιτείται για την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων κατά την διάρκεια των συναλλαγών τους. Θα συνεχίσουμε με τα συμπεράσματα της εργασίας μας και στο *πέμπτο κεφάλαιο*, θα ακολουθήσει εκτενής ανάλυση της έρευνας που πραγματοποιήθηκε για τη χρήση του internet banking από ιδιώτες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Γενικά Για Την Ηλεκτρονική Τραπεζική

1.1 Ορισμός Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Με τον όρο e-banking ή ηλεκτρονική τραπεζική εννοούμε όλες εκείνες τις υπηρεσίες που παρέχουν οι τράπεζες μέσω του Διαδικτύου, χωρίς δηλαδή τη φυσική παρουσία του πελάτη στο υποκατάστημα μιας τράπεζας. Εναλλακτικά θα μπορούσαμε να ορίσουμε την ηλεκτρονική τραπεζική ως την αυτοματοποιημένη παροχή νέων και παραδοσιακών προϊόντων και υπηρεσιών χρηματοοικονομικής φύσης, απευθείας στους πελάτες μέσω ηλεκτρονικών, αλληλεπιδραστικών καναλιών επικοινωνίας. Οι πιο συνηθισμένες υπηρεσίες που παρέχονται on line στα πλαίσια της ηλεκτρονικής τραπεζικής αφορούν πληροφορίες σχετικά με λογαριασμούς, κινήσεις λογαριασμών, υπόλοιπα και κινήσεις πιστωτικών καρτών, πληρωμές δόσεων δανείων, εξοφλήσεις κάθε είδους λογαριασμών και πάγιων εντολών πληρωμής προς ΔΕΚΟ. Επιπλέον, διατίθενται και πιο εξειδικευμένες υπηρεσίες όπως real-time χρηματιστηριακές συναλλαγές και παρακολούθηση του χαρτοφυλακίου των μετοχών του πελάτη καθώς επίσης και προσωπικές υπηρεσίες πελάτη όπως για παράδειγμα προσωπικά μηνύματα από την τράπεζα, εκτύπωση αποδείξεων συναλλαγών και προσωπικές προσφορές.

1.2 Ιστορική Αναδρομή

Η ιστορία της ηλεκτρονικής τραπεζικής (ή e-banking ή web-banking) είναι σχετικά μεγάλη. Ένα βήμα πριν από την εμφάνιση του e-banking υπήρξαν κάποιες άλλες εφαρμογές οι οποίες επικοινωνούσαν μέσω δικτύου με τα συστήματα των τραπεζικών οργανισμών, χρησιμοποιώντας κάποιες συγκεκριμένες εφαρμογές. Αυτό αποτέλεσε

και το πρώτο βήμα για την ανάπτυξη e-banking εφαρμογών. Οι πρώτες μορφές της εμφανίστηκαν στην δεκαετία του '80, καλύπτοντας την διατραπεζική επικοινωνία με τη χρήση του δικτύου SWIFT και των αντίστοιχων μηνυμάτων. Στις αρχές της δεκαετίας του 1990 πραγματοποιήθηκαν οι πρώτες εφαρμογές financial EDI, που επιτρέπουν επικοινωνία αφενός ανάμεσα στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και αφετέρου μεταξύ των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και των επιχειρήσεων για την διευκόλυνση του εμπορίου.

Βασικός στόχος των τραπεζικών οργανισμών είναι η ανάπτυξη μέσω Internet του Retail Banking, δηλαδή της προσφοράς υπηρεσιών προς τον πελάτη. Για το λόγο αυτό και τα προϊόντα τα οποία προσφέρονται καλύπτουν και τις απαιτήσεις των μικρών πελατών. Για παράδειγμα, από τα βασικά που προσφέρονται είναι η παρουσίαση της κίνησης του λογαριασμού, παρουσίαση του υπολοίπου ή ακόμη και εντολές για πληρωμή πιστωτικών καρτών. Επίσης, δίνεται η δυνατότητα για άνοιγμα νέων λογαριασμών, για αιτήσεις δανείων και αιτήσεις πιστωτικών καρτών.

Όπως σε όλες τις χώρες με ανεπτυγμένο τραπεζικό σύστημα, έτσι και στην Ελλάδα τα πιστωτικά ιδρύματα χρησιμοποιούν το μοντέλο της ηλεκτρονικής τραπεζικής με διαφορετικούς τρόπους, ξεκινώντας από την χρήση του δικτυακού τους τόπου για σκοπούς παρουσίασης και επικοινωνίας με τους πελάτες τους, μέχρι την παροχή χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών προσαρμοσμένων απόλυτα στα χαρακτηριστικά του νέου αυτού μέσου. Σήμερα η διεθνής τραπεζική πρακτική χρησιμοποιεί, στη συντριπτική της πλειοψηφία, τις δυνατότητες του διαδικτύου, ως ένα ακόμη μέσο διανομής παραδοσιακών τραπεζικών προϊόντων. Βέβαια η εποχή του «Virtual

Banking», όπου ο πελάτης μιας τράπεζας θα ολοκληρώνει την συναλλαγή του μέσα από τον υπολογιστή, το τηλέφωνο ή την διαδραστική τηλεόραση, χωρίς καμία επιπλέον επικοινωνία με την τράπεζά του, αν και χρονικά δεν απέχει πολύ από το να πραγματοποιηθεί, σήμερα δεν αποτελεί σε καμία περίπτωση τον κανόνα. Όσο για τις ελληνικές τράπεζες, σε επίπεδο ηλεκτρονικής τραπεζικής, εξακολούθησαν να κάνουν ολοένα και περισσότερα βήματα και να προσφέρουν στους πελάτες τους πολλαπλές υπηρεσίες.

Η ηλεκτρονική τραπεζική, η οποία στη χώρα μας εξελίσσεται δυναμικά τα τελευταία χρόνια, συνιστά προ πολλού πραγματικότητα σε διεθνές επίπεδο. Να σημειωθεί εδώ, ότι η ηλεκτρονική τραπεζική πρωτοεμφανίστηκε στην Ελλάδα το 1997 από την Εγνατία τράπεζα. Οι μεγάλες τράπεζες προτιμούν να ενσωματώνουν τις υπηρεσίες μέσω διαδικτύου στο υφιστάμενο σύστημα διανομής προϊόντων και υπηρεσιών, όπως στο δίκτυο καταστημάτων και τηλεφωνική τραπεζική. Άλλα πάλι χρηματοπιστωτικά ιδρύματα δημιουργούν ξεχωριστές, ανεξάρτητες ηλεκτρονικές τράπεζες, που παρέχουν τις υπηρεσίες τους μόνο μέσω του διαδικτύου, τις καλούμενες «internet-only banks».

1.3 Τα Είδη Της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

[1.3.1 Internet Banking](#)

Τα τελευταία χρόνια οι χρήστες του Internet παρουσίασαν μια θεαματική αύξηση. Αυτό οδήγησε τις τράπεζες στην εκμετάλλευση του εν λόγω μέσου για την παροχή των υπηρεσιών τους.

Το Internet Banking πραγματοποιείται κατά βάση μέσω του διαδικτύου (internet). Ένας χρήστης για να εκμεταλλευτεί τις υπηρεσίες του e-banking χρειάζεται απαραίτητα να διαθέτει ηλεκτρονικό υπολογιστή και σύνδεση στο internet. Συνήθως στις περισσότερες περιπτώσεις ο

υπολογιστής και η σύνδεση αρκούν για πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ωστόσο λόγω των αναγκών αυξημένης ασφάλειας που διέπουν τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές, σε ορισμένες περιπτώσεις απαιτείται και προμήθεια επιπλέον συσκευών ασφαλείας όπως για παράδειγμα tokens ή έξυπνοι αναγνώστες, ή εγκατάσταση ειδικού λογισμικού ασφαλείας όπως ψηφιακού πιστοποιητικού, τα οποία παρέχουν οι τράπεζες στους πελάτες τους.

Το θέμα της ασφάλειας απασχολεί τα τραπεζικά στελέχη και τους πελάτες των τραπεζών. Σήμερα η αντιμετώπιση του προβλήματος απαιτεί, οπωσδήποτε, τα παρακάτω δύο στοιχεία:

- Ο πελάτης και η τράπεζα πρέπει να αναγνωρίσουν ο ένας τον άλλο πριν την διεξαγωγή μιας συναλλαγής με τη χρήση ειδικών κωδικών.
- Όλα τα προσωπικά δεδομένα πρέπει να κρυπτογραφούνται. Η χρήση αλγορίθμων είναι πολύ διαδεδομένη και έχει ως σκοπό την διασφάλιση των συναλλαγών.

Μέσω του Internet Banking ο πελάτης μιας τράπεζας, έχει σχεδόν όλη την γκάμα των τραπεζικών συναλλαγών και της πληροφόρησης που χρειάζεται, όπως μεταφορές κεφαλαίων, πληρωμές δημοσίου, πληρωμές τρίτων οργανισμών, πληρωμές πιστωτικών καρτών και δανείων, πάγιες εντολές, κινήσεις λογαριασμών και πιστωτικών καρτών, παρακολούθηση συνολικού χαρτοφυλακίου, statement λογαριασμών, μηνιαία statement πιστωτικών καρτών, και πολλές άλλες ευκολίες για τις οποίες θα αναφερθούμε εκτενέστερα σε παρακάτω κεφάλαιο. 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.

Μεγάλη επένδυση γίνεται και στο θέμα ασφάλειας που είναι ιδιαίτερα κρίσιμο για την αξιοπιστία των ηλεκτρονικών τραπεζικών συστημάτων. Άλλωστε η ασφάλεια είναι ο κύριος ίσως παράγοντας αποτροπής χρήσης του Internet Banking από τους περισσότερους πελάτες των τραπεζών. Ήδη έχουν γίνει μεγάλα βήματα από τις τράπεζες στην διαχείριση και εξασφάλιση ασφαλών συναλλαγών από τους πελάτες τους.

Τα τελευταία έτη οι παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου παρουσιάζουν αυξητική στάση. Πολλές από τις νέες αυτές υπηρεσίες δεν σχετίζονται με το τραπεζικό αντικείμενο, αλλά συνδέονται με τον χώρο της ψυχαγωγίας. Η δυνατότητα αγοράς εισιτηρίων για θέατρο, κινηματογράφο και άλλα παρόμοια θεάματα αποτελεί μια από τις νέες τάσεις. Επίσης, σε κάποιες χώρες του εξωτερικού δίνεται η δυνατότητα στον πελάτη (μέσω ιστοσελίδων συγκεκριμένων εταιρειών) να παρακολουθεί τους τραπεζικούς του λογαριασμούς, ανεξάρτητα από την τράπεζα στην οποία αυτοί έχουν ανοιχτεί. Στην Ελλάδα δεν έχει αναπτυχθεί ακόμη κάποια αντίστοιχη υπηρεσία.

1.3.2 Phone Banking

Το σύστημα διατραπεζικής τηλεξυπηρέτησης εισήχθη από πολλές τράπεζες ως αντίδοτο του σκληρού ανταγωνισμού που υπάρχει στην αγορά. Κύρια αίτια δημιουργίας του Phone Banking είναι: η εκμετάλλευση συγκεκριμένων πλεονεκτημάτων ή προϊόντων τα οποία διοχετεύονται για πρώτη φορά στην αγορά, οι τράπεζες με μικρό αριθμό καταστημάτων αποκτούν την ευκαιρία και τη δυνατότητα να προσφέρουν μοντέρνες υπηρεσίες στην πελατεία τους και να μην υστερούν των άλλων

τραπεζών αντισταθμίζοντας έτσι τις δυνάμεις του ανταγωνισμού, η βελτίωση των διευκολύνσεων που μπορούν να προσφερθούν στην πελατεία και τέλος περιορίζεται ο αναλυσκόμενος χρόνος εντός των καταστημάτων.

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω του Phone Banking χωρίζονται σε δύο κατηγορίες:

- Αυτές που διεκπεραιώνονται από πράκτορες (agents) τηλεφωνικού κέντρου (call center), και
- Αυτές που διεκπεραιώνονται αυτόματα μέσω συστημάτων αναγνώρισης φωνής (IVRs)

Η χρήση των τηλεπικοινωνιών για την εξυπηρέτηση πελατών υπάρχει αρκετά χρόνια στον τραπεζικό χώρο. Αυτή όμως περιοριζόταν κυρίως στην δήλωση απώλειας καρτών και στην παροχή πληροφοριών. Τα τελευταία χρόνια όμως οι τράπεζες με την ανάπτυξη του phone banking έχουν ως σκοπό την παροχή ολοκληρωμένων τραπεζικών υπηρεσιών στον πελάτη.

Εφόσον ο πελάτης της τράπεζας επιλέξει να χρησιμοποιήσει υπηρεσίες e-banking μέσω τηλεφώνου, τότε πρέπει να κάνει αίτηση στην τράπεζά του και να αποκτήσει κωδικούς πρόσβασης (user id και pin) και η καταγραφή των συνομιλιών είναι οι βασικοί τρόποι διασφάλισης των συναλλαγών. Ακολούθως μπορεί να πραγματοποιεί τις συναλλαγές του μέσω τηλεφώνου. Το κόστος της τηλεφωνικής κλήσης το επιβαρύνεται η τράπεζα (έκτος αν καλεί ο πελάτης από το κινητό του).

Η τράπεζα απευθύνεται μέσω αυτού του καναλιού στο τμήμα των πελατών, που προτιμούν να κάνουν τις δουλειές τους μέσω τηλεφώνου και χρησιμοποιούν το συγκεκριμένο μέσο για διατύπωση παραγγελιών

αγοράς. Τα άτομα αυτά σύμφωνα με τραπεζικά στελέχη, παρουσιάζουν αυξημένες πιθανότητες να κάνουν χρήση του τηλεφώνου για τις τραπεζικές τους συναλλαγές.

Στην περίπτωση που οι υπηρεσίες του phone banking διεκπεραιώνονται από τα call centers, από την πλευρά του χρήστη απαιτείται η χρήση μιας απλής τηλεφωνικής συσκευής. Ο πελάτης επικοινωνεί φωνητικά με πράκτορα της τράπεζας και του μεταβιβάζει τα αιτήματά του. Εννοείτε ότι σε κάθε περίπτωση οι πράκτορες ακολουθούν διαδικασίες ταυτοποίησης του πελάτη, ώστε να εξασφαλίζουν την ακεραιότητα και εμπιστευτικότητα των συναλλαγών και αιτημάτων του.

Στην περίπτωση που οι υπηρεσίες του phone banking διεκπεραιώνονται αυτόματα μέσω συστημάτων αναγνώρισης φωνής, ο πελάτης διεκπεραιώνει τις συναλλαγές του χωρίς την ενδιάμεση παρεμβολή πράκτορα. Όλη η διαδικασία είναι αυτοματοποιημένη και ο πελάτης απαντά στα φωνητικά μηνύματα που ακούει στο τηλέφωνό του. Όπως και προηγουμένως, έτσι και τώρα στα λεγόμενα συστήματα IVR (Interactive Voice Response), ακολουθούνται διαδικασίες ταυτοποίησης και πιστοποίησης του πελάτη που εξασφαλίζουν την ασφάλεια των συναλλαγών του.

Μέσω του Phone Banking, ο πελάτης μιας τράπεζας, έχει στην διάθεσή του σχεδόν όλες τις συναλλαγές, είτε οικονομικές είτε πληροφοριακές που έχει και μέσω Internet Banking. Μπορεί να πραγματοποιήσει μεταφορές κεφαλαίων, να πληρώσει λογαριασμούς δημοσίου, κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, πιστωτικών καρτών, ΔΕΗ, ΟΤΕ, να δώσει εντολή για αγορά ή πώληση μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων, να μάθει το υπόλοιπο του λογαριασμού του, ή την αποτίμηση του χαρτοφυλακίου του. Παρ' όλα αυτά, το εύρος των συναλλαγών που

διατίθενται μέσω Phone Banking δεν είναι τόσο μεγάλο όσο στο Internet Banking. Αυτό είναι επόμενο να συμβαίνει λόγω και αρκετών τεχνικών δυσκολιών που υπάρχουν. Για παράδειγμα, δεν προσφέρεται δυνατότητα μισθοδοσίας και μαζικών πληρωμών με την μορφή ανεβάσματος αρχείου που διεκπεραιώνεται σε λίγα μόνο δευτερόλεπτα μέσω Internet Banking. Παρά το γεγονός ότι η χρήση του δεν είναι τόσο διαδεδομένη όσο του Internet Banking, αποτελεί μία πολύ καλή λύση για την εξυπηρέτηση πελατών, που δεν είναι ιδιαίτερα εξοικειωμένοι με την τεχνολογία και ειδικότερα με τους υπολογιστές και του internet. Συνήθως τέτοιοι πελάτες, είναι άνθρωποι της τρίτης ηλικίας, για τους οποίους η χρήση τηλεφώνου είναι περισσότερο οικεία.

Η Citibank ήταν πρωτοπόρος στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών, εισάγοντας πρώτη στις ΗΠΑ το phone banking, όπως άλλωστε και τα ATM. Η εισαγωγή του νέου αυτού καναλιού διανομής έχει γίνει πάνω από είκοσι χρόνια. Αυτή όμως η μορφή διανομής υιοθετήθηκε τη συνέχεια και από πλήθος άλλων εταιρειών εκτός των πιστωτικών ιδρυμάτων. Οι πελάτες προτιμούν την υπηρεσία του phone banking λόγω των εξειδικευμένων πληροφοριών που παρέχει. Οι εργαζόμενοι αυτοί δεν έρχονται σε προσωπική επαφή με τους πελάτες της τράπεζας, οπότε η τράπεζα μπορεί να στεγάζει τους υπαλλήλους της συγκεκριμένης υπηρεσίας σε περιοχές εκτός κέντρου με χαμηλά ενοίκια.

Η επιλογή της τοποθεσίας γίνεται με βάση τα εξής κριτήρια:

- Η διαθεσιμότητα κατάλληλα εκπαιδευμένου προσωπικού
- Η ύπαρξη ειδικών στις τηλεπικοινωνίες
- Το τοπικό επιχειρηματικό δίκτυο
- Η ύπαρξη κατάλληλων υποδομών

- Ϊ Τα οικονομικά κίνητρα που μπορεί να δίνει η τοπική διοίκηση
- Ϊ Η παρουσία άλλων επιτυχημένων τηλεφωνικών κέντρων στην περιοχή

Επίσης η τράπεζα μπορεί να αναθέσει τη συγκεκριμένη μορφή διεκπεραίωσης τραπεζικών συναλλαγών σε εταιρεία εκτός του ομίλου, γεγονός που προκαλεί δραστική μείωση του κόστους. Με τη χρήση του phone banking είναι επομένως αναμενόμενο να έχει η τράπεζα μικρότερο κόστος ανά συναλλαγή απ' ότι με τη συναλλαγή στο κατάστημα.

Γενικά τα κέντρα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών, παρουσιάζουν μια αύξηση τα τελευταία χρόνια και το ίδιο συμβαίνει και με το προσωπικό που απασχολείται σε αυτά. Ο τρόπος με τον οποίο όμως αναπτύσσουν οι τράπεζες τα συγκεκριμένα κανάλια διανομής και οι υπηρεσίες που παρέχουν μέσω αυτών διαφοροποιούνται. Αρκετές τράπεζες έχουν προβεί στη χρήση διαφορετικών συστημάτων για κάθε τμήμα της αγοράς. Η βασική διάκριση αφορά δύο τμήματα, αυτό που παρέχει πληροφορίες και αυτό που παρέχει την δυνατότητα συναλλαγών. Επίσης μπορεί να υπάρξει ένα τμήμα για τους απλούς πελάτες και ένα για τις επιχειρήσεις. Ο αριθμός των πελατών παίζει καθοριστικό ρόλο σε αυτό τον διαχωρισμό. Η ύπαρξη μικρού αριθμού πελατών, καθιστά περιττή την ύπαρξη τέτοιου διαχωρισμού. Τέλος, η διάκριση αυτή μπορεί να βασιστεί στις κατηγορίες προϊόντων που διαθέτει μία τράπεζα.

1.3.3 Mobile Banking

Η κινητή τηλεφωνία έχει παρουσιάσει την τελευταία δεκαετία μια ραγδαία εξάπλωση σε παγκόσμιο επίπεδο. Αυτό οδήγησε στην υπόθεση ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία θα γίνει αποδεκτή με ενθουσιασμό από το

καταναλωτικό κοινό. Αυτός είναι και ο λόγος που παρουσίασε μια εντυπωσιακή τεχνολογική εξέλιξη.

Πρόσφατη έρευνα έδειξε ότι το 2004 οι χρήστες των κινητών τηλεφώνων μόνο στην Δυτική Ευρώπη ανέρχονταν στα 190 εκατομμύρια. Η πορεία αυτή οφείλεται σε δύο κύριους παράγοντες. Ο πρώτος σχετίζεται με το γεγονός ότι τα κινητά τηλέφωνα είναι ιδιαίτερα φιλικά και εύχρηστα. Η εξοικείωση με τις συσκευές και τις υπηρεσίες της σταθερής τηλεφωνίας ήταν ο δεύτερος παράγοντας, που συνέβαλε στην εξάπλωση της υπηρεσίας αυτής. Οι τηλεφωνικές υπηρεσίες είναι γνωστές στο ευρύ κοινό εδώ και πολλά χρόνια και απλά άλλαξαν μορφή με την είσοδο της κινητής τηλεφωνίας.

Παρ' όλη όμως την ευρεία αποδοχή της κινητής τηλεφωνίας, το mobile banking παρουσίασε σημαντικές καθυστερήσεις στην εισαγωγή του. Το ευρωπαϊκό τραπεζικό σύστημα καθυστέρησε σημαντικά στην παροχή τραπεζικών υπηρεσιών μέσω κινητού τηλεφώνου.

Τέλος, η τραπεζική βιομηχανία έχει ήδη παρουσιάσει μια αύξηση των δαπανών της για την υιοθέτηση μιας σταθερής και ρεαλιστικής στρατηγικής για την διεύρυνση της γκάμας των παρεχόμενων τραπεζικών υπηρεσιών. Οι λογαριασμοί mobile banking ή αυτοί που ο κάτοχός τους μπορεί να έχει πρόσβαση σε αυτούς με κινητό είναι το 14% των συνολικών on line και e-banking accounts της Δυτικής Ευρώπης. Ο συνολικός ρυθμός ανάπτυξης του mobile banking μεταξύ 1999-2003 ανήλθε στο 129%, με βάση την έρευνα της Forrester research τον Μάρτη του 2005. Όλα αυτά δείχνουν ότι ο κλάδος έχει μια ισχυρή δυναμική που πρέπει να αξιοποιηθεί από τα πιστωτικά ιδρύματα.

1.3.4 Home Banking

Η υπηρεσία αυτή είναι μία από τις περισσότερο προηγμένες τόσο από πλευράς τεχνολογίας όσο και marketing. Αντικείμενό της είναι η σύνδεση του πελάτη απευθείας με την τράπεζα είτε από το σπίτι του (home banking) είτε από την επιχείρηση του (office banking). Παρόμοια συστήματα, όπως το PRESTEL στην Βρετανία ή το VIDEOTECH ή MINITEL στη Γαλλία, αναπτύχθηκαν αρχικώς από εξωτραπεζικούς οργανισμούς που συγκέντρωσαν στα δίκτυά τους ένα μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων που ήθελαν να πληροφορούν την πελατεία για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους και να δέχονται μέσω του συστήματος παραγγελίες. Η ένταξη των τραπεζών διευκόλυνε το σύστημα, γιατί μπορούσε έτσι να εξασφαλίσει και την πληρωμή των υποχρεώσεων, και συνέβαλε δυναμικά στην ανάπτυξή του.

Η σύνδεση πραγματοποιείται μέσω ειδικού τερματικού ή προσωπικού υπολογιστή ή συνδυασμού τηλεοπτικής συσκευής με modem ή με άλλα ηλεκτρονικά μέσα που χρησιμοποιούν το απλό τηλεφωνικό δίκτυο, κλειστά κυκλώματα τηλεοράσεως ή άλλα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα. Η επικοινωνία του πελάτη με τον Η/Υ της τράπεζάς του πραγματοποιείται είτε μέσω του πληκτρολογίου και οθόνης είτε προφορικώς, με ανάλυση και σύνθεση της φωνής. Ο πελάτης χρησιμοποιεί για την εξακρίβωση της ταυτότητάς του, τον προσωπικό του κωδικό αριθμό (PIN) ή άλλο μέσον.

Κατά την επικοινωνία του αυτή με την τράπεζα ο πελάτης έχει την δυνατότητα να:

- Μεταφέρει ποσά από έναν λογαριασμό σε άλλο.
- Εξοφλεί τους λογαριασμούς των πιστωτικών του καρτών, του ΟΤΕ και της ΔΕΗ.

- ü Να ενημερώνεται για τους λογαριασμούς καταθέσεών του.
- ü Να πληροφορείται για τις τιμές συναλλάγματος και τις τιμές του Χρηματιστηρίου.
- ü Να τυπώνει τις συναλλαγές με τον εκτυπωτή του.

Πλεονεκτήματα του Home Banking:

- ü Προσφέρει μια ιδανική εξυπηρέτηση στον πελάτη.
- ü Μειώνει το κόστος, μια και ένα μέρος των συναλλαγών γίνεται από τον πελάτη χωρίς να χρειάζεται υπάλληλος, παραστατικά και εσωτερική διαδικασία.

Σε ορισμένες περιπτώσεις το διατραπεζικό σύστημα πληρωμών της χώρας αναλαμβάνει την σύνδεση του πελάτη με όλες τις τράπεζες που συνεργάζεται πράγμα που του επιτρέπει καλύτερη πληροφόρηση και αξιοποίηση των διαθέσιμων του. Παρ' όλα αυτά, η ευρεία εξάπλωση του Internet Banking έχει οδηγήσει τα τελευταία χρόνια στην ουσιαστική εγκατάλειψη από τις τράπεζες του συγκεκριμένου καναλιού.

1.3.5 TV Banking

Η συγκεκριμένη μορφή τηλεόρασης συνδυάζει τριών ειδών τεχνολογίες (καλωδιακή τηλεόραση, δορυφορικές υπηρεσίες και υπηρεσίες Internet) με σκοπό την βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών. Όσο και αν ακούγεται σαν μια πολύ πρωτοποριακή πρόταση, η εν λόγω ιδέα υπάρχει πάνω από είκοσι έτη στην αγορά. Η εφαρμογή της έγινε από το British Sky Broadcasting σε συνεργασία με την British Telecom, την Midland bank και την Matsushita Electric. Όλοι αυτοί οι μεγάλοι κολοσσοί συμμετείχαν σε ένα φιλόδοξο επενδυτικό πρόγραμμα. Το 1998 το κανάλι BSB παρείχε τις πρώτες υπηρεσίες αυτού του είδους

στους πελάτες του. Οι υπηρεσίες που παρείχε ήταν οι εξής: παραγγελίες αγοράς, διεκπεραιώσεις τραπεζικών συναλλαγών, κλείσιμο διακοπών, πρόσβαση στο διαδίκτυο και η δυνατότητα να παίξει κάποιος παιχνίδια. Το κομμάτι αυτό των τραπεζικών συναλλαγών πρέπει να αναφέρουμε ότι δεν έχει αναπτυχθεί ιδιαίτερα ούτε στο εξωτερικό ούτε όμως μέσα στον ελληνικό χώρο. Αντιθέτως μάλιστα θα μπορούσαμε να πούμε ότι αυτή η μορφή ηλεκτρονικής τραπεζικής φθίνει συνεχώς. Μια παρόμοια μορφή τεχνολογίας που βρίσκεται υπό ανάπτυξη είναι η δημιουργία ενός μικροτσίπ που εφαρμόζεται στην κάρτα της τηλεόρασης και μετατρέπει την οθόνη της ουσιαστικά σε οθόνη υπολογιστή, με την δυνατότητα σύνδεσης στο Internet. Στην περίπτωση αυτή βέβαια δεν μιλάμε για TV Banking, αλλά περισσότερο για μια υβριδική μορφή τηλεόρασης-υπολογιστή που βρίσκεται υπό δημιουργία. Φυσικά η δημιουργία μιας τέτοιας πλατφόρμας δεν είναι ιδιαίτερα δύσκολη. Αυτό που δυσχεραίνει εξαιρετικά το λανσάρισμα στην αγορά και την καθιέρωση ενός τέτοιου συστήματος είναι η καθιέρωση μιας ορισμένης πατέντας, αποδεκτή και συμβατή με όλες τις υπάρχουσες μορφές τηλεόρασης.

1.3.6 Private banking

Ως private banking χαρακτηρίζονται οι κατά κανόνα ηλεκτρονικές τραπεζικές εργασίες ιδιωτών, οι οποίες διακρίνονται σε δύο βασικές κατηγορίες. Πρώτον, στην διαχείριση χαρτοφυλακίου και στην παροχή επενδυτικών συμβουλών και δεύτερον, στην παροχή διάφορων χρηματοπιστωτικών, ασφαλιστικών και συναφών προϊόντων.

Το private banking αποτελεί έναν ταχέως αναπτυσσόμενο τραπεζικό κλάδο, η άνθηση του οποίου οφείλεται στον οξυνόμενο τραπεζικό

ανταγωνισμό. Τα προσφερόμενα από τα τμήματα private banking προϊόντα αφορούν σε:

- Καταθέσεις σε εθνικό νόμισμα και σε συνάλλαγμα
- Διαχείριση χαρτοφυλακίου
- Χρηματοοικονομικές συμβουλές
- Αγοραπωλησία και φύλαξη χρηματιστηριακών τίτλων και χρεογράφων
- Κίνηση κεφαλαίων και εργασίες συναλλάγματος
- Διεθνή και εγχώρια αμοιβαία κεφάλαια
- Προθεσμιακές πράξεις συναλλάγματος, option συναλλάγματος και synthetic swaps
- Ευρωμόλογα
- Τραπεζοασφάλειες και ασφαλιστικά προϊόντα σε προσωπική ή οικογενειακή βάση
- Διαχείριση κινδύνου
- Πληροφορίες για αγορά ακινήτων εσωτερικού και ιδιαίτερα εξωτερικού
- Θυρίδες θησαυροφυλακίου
- Μη χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες

1.3.7 Αυτόματες Ταμειακές Μηχανές (ATMs)

Οι αυτόματες ταμειακές μηχανές εμφανίστηκαν ουσιαστικά στις αρχές της δεκαετίας του 1970 στις ΗΠΑ και την Μεγάλη Βρετανία. Είχαν σαν αποστολή την ευχέρεια αναλήψεως μετρητών 24 ώρες το 24ωρο επί 365 ημέρες το χρόνο, και απέβλεπαν στη μείωση του λειτουργικού κόστους από τον περιορισμό των ταμειακών υπαλλήλων στα παραδοσιακά καταστήματα.

Η τοποθέτηση τους από τις τράπεζες της Αγγλίας, είχε ως βασικό στόχο τη μείωση της ουράς αναμονής στα καταστήματα, τη μείωση της χειρόγραφης εργασίας, καθώς και τη μείωση της εργασία καταμέτρησης χρημάτων. Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα γρήγορα αντιλήφθηκαν ότι τα ATM συνιστούν μια φθηνή εναλλακτική στην εξυπηρέτηση πελατών, συγκριτικά με το κόστος πληρωμής προσωπικού, για την διεκπεραίωση συναλλαγών.

Το δίκτυο ATM είναι το πιο επιτυχημένο και ανεπτυγμένο εναλλακτικό τραπεζικό δίκτυο στην Ελλάδα. Οι χρήστες του ξεπερνούν τα 10 εκατομμύρια. Ο ρυθμός των ATMs αυξήθηκε ταχύτατα, παρόλο που στην δεκαετία του 1980 δεν είχαν εξοικειωθεί με την αυτοματοποίηση των τραπεζικών συναλλαγών με αποτέλεσμα τη μη χρησιμοποίηση των καρτών αναλήψεως μετρητών μέσω των ATMs. Με την πάροδο του χρόνου ο ρόλος των ATM αναβαθμίστηκε, καθώς ο αριθμός των παρεχόμενων υπηρεσιών παρουσίασε και συνεχίζει να παρουσιάζει μια θεαματική αύξηση. Από ένα μηχάνημα μιας λειτουργίας, τα ATM έχουν εξελιχθεί σε πολυλειτουργικά μηχανήματα. Η δυνατότητα πληρωμής λογαριασμών, η εξόφληση του ΦΠΑ και η ανανέωση του χρόνου ομιλίας στα κινητά τηλέφωνα, είναι μερικές από τις πιο πρόσφατες υπηρεσίες που παρέχουν οι Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές. Αρχικά δημιουργήθηκαν κάποια προβλήματα από τη λειτουργία των αναβαθμισμένων ATM. Το πρώτο από αυτά ήταν η δημιουργία ουράς αναμονής. Αυτό ξεπεράστηκε με την τοποθέτηση και απλών ATM που έδιναν την δυνατότητα ανάληψης. Το πρόβλημα αυτό στη χώρα μας ήταν ορατό σε μεγάλες τράπεζες, οι οποίες αποφάσισαν την τοποθέτηση κα δεύτερου ATM σε καταστήματα με μεγάλη συναλλακτική κίνηση.

Κατά τα πρώτα χρόνια της λειτουργίας τους οι μηχανές αυτές τοποθετήθηκαν έξω από τα καταστήματα τραπεζών. Το παραπάνω γεγονός όμως, δημιούργησε ένα πιο σοβαρό ζήτημα, ότι η διεξαγωγή των συναλλαγών γινόταν εκτός των καταστημάτων. Οι τραπεζικοί υπάλληλοι έχασαν την δυνατότητα επικοινωνίας με ένα μεγάλο τμήμα πελατών, στους οποίους δεν είχαν την δυνατότητα προώθησης των προϊόντων. Τότε ήταν η εποχή που τα πιστωτικά ιδρύματα αποφάσισαν την τοποθέτηση των ΑΤΜ μέσα στον χώρο του καταστήματος. Με τη νέα αυτή πρακτική έχουμε την έκθεση των πελατών σε μια ποικιλία τραπεζικών προϊόντων/υπηρεσιών. Ταυτόχρονα δημιουργείται ένα πιο ασφαλές περιβάλλον για τους πελάτες. Η διεκπεραίωση συναλλαγών στο δρόμο σε ώρες μη αιχμής θεωρείται από πολλούς ως μια επίφοβη ενέργεια. Η δυνατότητα όμως εισόδου στο κατάστημα μειώνει τον κίνδυνο και τον φόβο των πελατών.

Τα ΑΤΜ έχουν σημειώσει ιδιαίτερα επιτυχία στην διεκπεραίωση συναλλαγών ανάληψης, αλλά όχι και στις καταθέσεις. Οι άνθρωποι δεν είναι το ίδιο διατεθειμένοι να κάνουν κατάθεση στα μηχανήματα. Ο βασικός λόγος είναι η έλλειψη άμεσης επιβεβαίωσης του ποσού της κατάθεσης. Μερικές μόνο χώρες όπως η Γαλλία και η Αγγλία φαίνεται να έχουν καλά ποσοστά στις καταθετικές συναλλαγές. Στη συνέχεια όμως, ύστερα από αναγκαίες βελτιώσεις, άρχισαν να τοποθετούνται και σε περισσότερο απομακρυσμένα σημεία (μεγάλα καταστήματα, σιδηροδρομικοί σταθμοί, αεροδρόμια, νοσοκομεία, πανεπιστήμια, μεγάλα πολυκαταστήματα κλπ) εκεί δηλαδή που βρισκόταν ή εξυπηρετείτο καλύτερα η πελατεία.

Η εγκατάσταση απομονωμένων ΑΤΜ σε απομακρυσμένες περιοχές ή σε ειδικούς χώρους προσφέρει επιπλέον οικονομία καθώς

επιτρέπει - με μικρό κόστος – την παρουσία της τράπεζας σε αυτούς τους χώρους. Επιπλέον, το δίκτυο των ATM παρουσιάζει σημαντικά έσοδα μέσω ανάληψης χρημάτων από ξένες κάρτες (VISA, MasterCard κα).

Τα ATM συνεχώς εξελίσσονται με βασικό σκοπό την βελτίωση και αύξηση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Σε πολλές χώρες, όπως η πρωτοπόρος Αγγλία, το δίκτυο των ATM θεωρείται ήδη αρκετά μεγάλο, οπότε οι επενδύσεις στρέφονται στην τεχνολογική αναβάθμιση του υπάρχοντος δικτύου.

Η πρώτη εξέλιξη αφορά την δημιουργία των on line (στο θέμα της κατάθεσης) ATM. Οι συγκεκριμένες ταμειολογιστικές μηχανές κάνουν άμεση καταμέτρηση χρημάτων, οπότε μειώνουν και τους φόβους των πελατών στο θέμα αυτό. Πολλοί όμως θεωρούν ότι η τεχνολογία των ATM, θα φέρει σύντομα ακόμη μια νέα επανάσταση. Αυτή θα αφορά τις σχέσεις του τραπεζικού ιδρύματος με τους πελάτες. Μια σειρά νέων τεχνολογικών εφαρμογών και λογισμικού καθιστούν εφικτή την παροχή προσωποποιημένων υπηρεσιών. Οι τράπεζες είναι αυτές που θα πρέπει να προσδιορίσουν τα οφέλη της νέας αυτής τεχνολογίας και το χρονοδιάγραμμα της υιοθέτησής της. Ο βασικός σκοπός θα είναι να μην αποτελεί το ATM μόνο ένα κέντρο κόστους αλλά και ένα κέντρο κέρδους καθώς θα προσελκύει νέους πελάτες. Με τη χρήση της νέας τεχνολογίας θα υπάρξει μία αλληλοεπικοινωνία. Το ATM θα αναγνωρίζει κάθε φορά τον πελάτη που διεκπεραιώνει συναλλαγές και θα προβάλλει στην οθόνη του, μηνύματα που τον ενδιαφέρουν (με βάση τα τραπεζικά προϊόντα που έχει αγοράσει). Τα μηνύματα επομένως που θα προβάλλονται μέσα από τα ATM, θα στοχεύουν σε συγκεκριμένη ομάδα πελατών. Αυτό σημαίνει μια ραγδαία ανάπτυξη του επιπέδου της διαφήμισης, που θα γίνεται μέσω του ηλεκτρονικού αυτού μέσου.

Οι νέες αυτές μέθοδοι παρουσιάζουν κάποιες ιδιαίτερες καινοτομίες οι οποίες είναι οι εξής:

- Û Οι πελάτες θα σχεδιάζουν την προσωπική τους αλληλεπίδραση με το ATM μέσω του προσωπικού τους υπολογιστή που θα συνδέεται με το web site της συγκεκριμένης τράπεζας. Σκοπός είναι το ATM να είναι πιο κοντά στον άνθρωπο και στις απαιτήσεις του.
- Û Επίσης θα υπάρχουν και άλλες εφαρμογές με υπηρεσίες βασισμένες σε προσωπικές προτιμήσεις των πελατών.
- Û Ακόμη το marketing θα έχει ένα συγκεκριμένο στόχο και δε θα περιλαμβάνει όλους τους χρήστες των ATM. Τα διαφημιστικά μηνύματα που παρουσιάζονται στην εικόνα του ATM θα συνδέονται με την αγοραστική ιστορία του πελάτη και με τις συναλλαγές του με την τράπεζα.
- Û Θα υπάρχουν υψηλής ανάλυσης μηνύματα, που θα περιλαμβάνουν νέα, ψυχαγωγία και διαφήμιση.

Σημείο κλειδί σε όλα τα παραπάνω χαρακτηριστικά, θα είναι η αποτελεσματικότητα της προσωποποιημένης επικοινωνίας, που χτίζει την πελατειακή πίστη. Η πραγματοποίηση όλων των παραπάνω θα σημάνει την τροποποίηση του ρόλου των ATM. Η ανάληψη μετρητών θα παραμείνει η βασική του λειτουργία. Ταυτόχρονα όμως θα συνεχιστεί ο εμπλουτισμός της χρήσης τους και με μία σειρά από άλλες λειτουργίες. Αυτό θα φέρει τα ATM πιο κοντά στις ανάγκες κάθε πελάτη της τράπεζας με την παροχή προσωποποιημένων υπηρεσιών.

Ας σημειώσουμε παρακάτω, κάποιες τεχνικές λειτουργίες και χαρακτηριστικά των ATM επικεντρώνοντας το ενδιαφέρον μας στο Διατραπεζικό Σύστημα ΔΙΑΣ. Εδώ και αρκετά χρόνια έχει δημιουργηθεί

το διατραπεζικό σύστημα ΔΙΑΣ που επιτρέπει την ανάληψη χρημάτων με τραπεζική κάρτα από το ΑΤΜ οποιασδήποτε τράπεζας.

Οι ελληνικές τράπεζες προχώρησαν στην δημιουργία του διατραπεζικού συστήματος ΔΙΑΣ - στα πρότυπα των αντίστοιχων συστημάτων του εξωτερικού – επιδιώκοντας την διεύρυνση του δικτύου τους. Κάθε τράπεζα με την ένταξή της στο ΔΙΑΣ έχει δύο βασικά οφέλη:

- ü Το δίκτυό της επεκτείνεται εντυπωσιακά καθώς διασυνδέεται με τα δίκτυα όλων των υπόλοιπων τραπεζών. Με αυτόν τον τρόπο αυξάνονται οι δυνατότητες των πελατών να χρησιμοποιήσουν την κάρτα τους για ανάληψη χρημάτων. Μια τράπεζα που δε θα ήθελε να ενταχθεί στο σύστημα ΔΙΑΣ, θα ήταν αναγκασμένη να περιοριστεί στο ιδιόκτητο δίκτυό ΑΤΜ το οποίο δε θα κατόρθωνε ποτέ να συναγωνιστεί σε γεωγραφική εξάπλωση το δίκτυο όλων των υπόλοιπων τραπεζών.
- ü Με κάθε συναλλαγή κάρτας άλλης τράπεζας, η τράπεζα έχει σημαντικά έσοδα καθώς χρεώνεται προμήθεια. Επομένως, μέσω της διασύνδεσης των τραπεζών δημιουργήθηκε υπηρεσία προστιθέμενης αξίας, η οποία έχει ως δυνάμει πελάτες το σύνολο των πελατών όλων των άλλων τραπεζών.

Οι μηχανές αυτές ενεργοποιούνται με την μαγνητική λωρίδα της κάρτας μετρητών και την πληκτρολόγηση κωδικού αριθμού του πελάτη. Οι συναλλαγές που μπορούν να γίνουν μέσω αυτών των μηχανών είναι:

- ü Ανάληψη μετρητών.
- ü Κατάθεση μετρητών και επιταγών.

- Û Μεταφορές ποσών από λογαριασμό σε λογαριασμό.
- Û Ενημέρωση για το υπόλοιπο του λογαριασμού.
- Û Ανάλυση μετρητών από την πιστωτική κάρτα.
- Û Ενημέρωση για το υπόλοιπο της κάρτας.
- Û Πληρωμή της δόσης της κάρτας και τέλος μετατροπή συναλλάγματος.

Επιπλέον η χρήση των μηχανών αυτών από πολλές τράπεζες (όπως Alpha Bank) επεκτάθηκε και στην εξόφληση λογαριασμών κινητής τηλεφωνίας, Multichoice και τις δόσεις ανοικτού προσωπικού δανείου.

Το μηχάνημα μπορεί να επικοινωνήσει με τον πελάτη και σε άλλες γλώσσες εκτός από την ελληνική. Τα μηχανήματα αυτά διακρίνονται σε:

- Û **Through the Wall:** Οι συναλλαγές σε αυτήν την περίπτωση γίνονται έξω από την τράπεζα ή από οποιοδήποτε άλλο κτήριο.
- Û **In the Lobby:** Αυτά τοποθετούνται στον εσωτερικό χώρο των τραπεζών, πολυκαταστημάτων, εμπορικών κέντρων κλπ.
- Û **Vestibule:** Αυτά τοποθετούνται σε ειδικά διαμορφωμένους προθάλαμους τραπεζικών καταστημάτων και μπορούν να λειτουργήσουν και εκτός εργασίμων ωρών.

Τα **πλεονεκτήματα της τράπεζας** από την διεύρυνση της διανομής με τα ATMs σε χώρους εκτός τραπεζικών καταστημάτων είναι τα εξής:

- Û Καλύτερη, ταχύτερη, ασφαλέστερη εξυπηρέτηση.
- Û Αποσυμφόρηση των συναλλαγών στα γκισέ.
- Û Εξοικονόμηση προσωπικού.

- Û Αύξηση γοήτρου της τράπεζας με αποτέλεσμα να προσελκύσει νέους πελάτες.
- Û Διατήρηση των ήδη υπαρχόντων πελατών με την δυνατότητα που τους προσφέρει να διενεργήσουν τραπεζικές συναλλαγές στους χώρους όπου συχνάζουν και όχι μόνο στους χώρους όπου βρίσκονται τα τραπεζικά καταστήματα.
- Û Μείωση του λειτουργικού κόστους.

Ως μειονέκτημα θα μπορούσε να σημειωθεί η περίπτωση κλοπής της κάρτας, η αδυναμία εκπλήρωσης μεγάλου όγκου συναλλαγών καθώς και η ενδεχόμενη απόλυση προσωπικού, κάτι όμως που δεν έχει παρατηρηθεί.

1.3.7.1 Διατραπεζικά Συστήματα ΔΙΑΣ

Υπάρχουν επτά κατηγορίες διατραπεζικών συστημάτων οι οποίες είναι:

[Διατραπεζικό σύστημα συμψηφισμού επιταγών \(DIASCHEQUE\)](#)

Το σύστημα αφορά στον Ηλεκτρονικό Συμψηφισμό των επιταγών σε ευρώ, που αγοράζουν οι τράπεζες. Σκοπός του συστήματος είναι ο αυθημερόν ηλεκτρονικός συμψηφισμός των επιταγών, που αγοράζει μια τράπεζα και σύρονται σε βάρος των άλλων τραπεζών και ο αυθημερόν διακανονισμός τους στην Τράπεζα της Ελλάδος, με τα ποσά που προκύπτουν από την εκκαθάριση των επιταγών. Το DIASCHEQUE λειτουργεί με την αρχή του check transaction, σύμφωνα με την οποία το τραπεζικό κατάστημα αγοράς της επιταγής δεν διακινεί περαιτέρω το σώμα της επιταγής, αλλά αποστέλλει στην ΔΙΑΣ Α.Ε, μέσω του ηλεκτρονικού κέντρου της τράπεζάς του, ηλεκτρονικό μήνυμα με τα

στοιχεία της (αριθμό λογαριασμού, αριθμό επιταγής, ποσό και ημερομηνία έκδοσης).

Διατραπεζικό σύστημα πληρωμής αποδοχών και λοιπών υποχρεώσεων (DIASPAY)

Το σύστημα εξυπηρετεί μαζικές πληρωμές Φορέων και Επιχειρήσεων, όπως πληρωμή μισθών, συντάξεων, μερισμάτων, επιδομάτων κλπ. Σκοπός του συστήματος είναι να προσφέρει την δυνατότητα σε κάθε φορέα (Δημόσιο, ευρύτερο Δημόσιο, Επιχείρηση, Οργανισμό) να διενεργεί μαζικά, πληρωμές προς τρίτους (πληρωμή μισθών, συντάξεων, μερισμάτων, επιδομάτων κλπ.) με πίστωση των λογαριασμών των δικαιούχων σε οποιαδήποτε τράπεζα επιθυμεί ο δικαιούχος.

Διατραπεζικό σύστημα κίνησης κεφαλαίων (DIASTRANSFER)

Σκοπός του συστήματος είναι να εξυπηρετεί εντολές πελατείας των τραπεζών για την μεταφορά κεφαλαίων από την τράπεζα του εντολέα στην τράπεζα του δικαιούχου, για πίστωση λογαριασμού ή πληρωμή σε μετρητά. Εντολείς και δικαιούχοι μπορεί να είναι φυσικά ή νομικά πρόσωπα του Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα.

Διατραπεζικό σύστημα διασύνδεσης (DIASATM)

Το σύστημα DIASATM διασυνδέει τα δίκτυα των ATM όλων των τραπεζών με σκοπό να προσφέρει στους καταθέτες των τραπεζών την δυνατότητα να αναλαμβάνουν μετρητά από οποιοδήποτε ATM, οποιασδήποτε τράπεζας, με την χρήση της κάρτας τους και του προσωπικού κωδικού τους αριθμού.

Μέσω του συστήματος είναι δυνατή η ανάληψη μετρητών (μέχρι του ποσού των 600 ευρώ ημερησίως) και η ερώτηση υπολοίπου.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ATM ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Η ΔΙΑΣ Α.Ε παρέχει λειτουργική υποστήριξη και διαχείριση του δικτύου των ΑΤΜ όσων τραπεζών το επιθυμούν. Οι υπηρεσίες που παρέχονται στην εξυπηρετούμενη τράπεζα από την ΔΙΑΣ Α.Ε είναι:

- ü Ανάληψη μετρητών
- ü Ερώτηση υπολοίπου
- ü Κατάθεση σε λογαριασμό
- ü Μεταφορές μεταξύ λογαριασμών

[Διατραπεζικό σύστημα μαζικών εισπράξεων \(DIASDEBIT\)](#)

Το σύστημα εξυπηρετεί τις μαζικές εισπράξεις των απαιτήσεων των Φορέων και των Επιχειρήσεων με χρέωση των τραπεζικών λογαριασμών των οφειλετών/πελατών τους, ύστερα από εξουσιοδότησή τους. Σκοπός του συστήματος είναι να προσφέρει στους Φορείς και στις Επιχειρήσεις την δυνατότητα μαζικής εισπράξης των απαιτήσεών τους, καθώς επίσης και στους οφειλέτες πελάτες τους την δυνατότητα να εξοφλούν τις υποχρεώσεις τους προς αυτούς, δίνοντας πάγια ή κατά περίπτωση εντολή πληρωμής στην τράπεζά τους.

Το εύρος των εφαρμογών που προσφέρει το σύστημα είναι μεγάλο και αφορά στις πληρωμές μαζικών υποχρεώσεων πάσης φύσεως, όπως ηλεκτρισμό, ύδρευση, τηλέφωνο, ασφάλιστρα, πρόστιμα τροχαίας, τέλη κυκλοφορίας κλπ.

Το σύστημα DIASDEBIT διεκπεραιώνει δύο κατηγορίες εντολών:

- ü Εντολή άμεσης χρέωσης, με την οποία ο εντολέας-πελάτης δίνει στην τράπεζά του πάγια εντολή χρέωσης του λογαριασμού του, για ημερομηνίες και ποσά, που θα προσδιορίζονται κάθε φορά από τον δικαιούχο Οργανισμό.
- ü Εντολή πληρωμής, με την οποία ο εντολέας δίνει κατά μία περίπτωση - ad hoc- εντολή στην τράπεζα του να χρεώσει τον λογαριασμό του, προκειμένου να εξοφλήσει συγκεκριμένη υποχρέωση προς τον Οργανισμό.

Διατραπεζικό σύστημα πληρωμής υποχρεώσεων μέσω POS (DIASPOS)

Σκοπός του συστήματος είναι να προσφέρει την δυνατότητα στους φορολογούμενους να εξοφλούν τις υποχρεώσεις τους προς το Ελληνικό Δημόσιο με χρήση πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας, μέσω μηχανημάτων EFT/POS, ιδιοκτησίας της ΔΙΑΣ Α.Ε, που είναι εγκατεστημένα στις κατά τόπους Δ.Ο.Υ.

Διατραπεζικό σύστημα ανάκτησης εφεδρικών μηχανογραφικών Υπηρεσιών (DIAS-DRS)

Η ΔΙΑΣ διαθέτει την κατάλληλη υποδομή για την λειτουργία **Κέντρου Εφεδρικών Μηχανογραφικών Υπηρεσιών**, προς τις τράπεζες και τον ευρύτερο χρηματοπιστωτικό τομέα.

Σκοπός της υπηρεσίας αυτής είναι η άμεση αποκατάσταση των κρίσιμων μηχανογραφικών συστημάτων των ανωτέρω μετά την επέλευση ενός καταστροφικού γεγονότος στο μηχανογραφικό της κέντρο.

(<http://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/3749/2/karakizosMsc2007.pdf>)

1.3.8 Πλαστικό Χρήμα-Πλαστικές Κάρτες

Από το 1950 περίπου εμφανίστηκε το “πλαστικό χρήμα” και λέγεται πλαστικό γιατί αντιπροσωπεύεται από πλαστικό δελτίο, κάρτα, που έχει τυπωμένο το όνομα του δικαιούχου και τον κωδικό του αριθμό (ένα είδος ταυτότητας). Αυτό το χρησιμοποιεί ο δικαιούχος κατά διάφορους τρόπους με χρέωση της εκδότριας Α.Ε, η οποία εισπράττει στη συνέχεια το ποσό της χρέωσης από τον δικαιούχο οφειλέτη προσθέτοντας τον τόκο που αντιστοιχεί στον χρόνο διάρκειας της χρέωσης μέχρι την ημέρα της πληρωμής του οφειλόμενου ποσού και ορισμένων δικαιωμάτων (όπως η ετήσια συνδρομή για την κατοχή της κάρτας). Η εκδότρια Α.Ε ((συνήθως τράπεζα ή ασφαλιστική εταιρεία) παραχωρεί την κάρτα υπό ορισμένους όρους, όπως η χρονική της διάρκεια και το ύψος του ποσού μέχρι το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί. Η εξόφληση του ποσού για το οποίο χρησιμοποιήθηκε η κάρτα γίνεται είτε στο σύνολο του κάθε μήνα, είτε τμηματικά σε μηνιαίες δόσεις. Κάθε μήνα η εκδότρια Α.Ε στέλνει αναλυτικό λογαριασμό στον κάτοχο της κάρτας και οφειλέτη, ο οποίος περιλαμβάνει τις χρεώσεις σε βάρος του, τις πιστώσεις υπέρ αυτού και το υπόλοιπο που μένει. Μπορεί να γίνει και σύνδεση του λογαριασμού της κάρτας με τον λογαριασμών καταθέσεων του κατόχου της, ώστε οι χρεοπιστώσεις να γίνονται αμέσως.

Το πλαστικό χρήμα λέγεται και ηλεκτρονικό, γιατί όλες οι διαδικασίες γίνονται μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Η εξέλιξη της χρησιμοποίησης πλαστικών καρτών ήταν ραγδαία. Σήμερα σε ολόκληρο τον κόσμο ένα μεγάλο (το μεγαλύτερο) μέρος των συναλλαγών για προμήθειες άμεσων καταναλωτικών αγαθών πραγματοποιείται με την χρησιμοποίηση των πλαστικών καρτών.

Κατηγορίες πλαστικών καρτών

Έχουν επινοηθεί διάφορες κατηγορίες πλαστικών καρτών, τις οποίες αναφέρουμε παρακάτω:

Ϊ Πιστωτικές κάρτες (Credit cards). Δίνουν στον κάτοχο το δικαίωμα να κάνει αγορές διαφόρων ειδών μέχρι ένα ορισμένο ύψος ποσού που καθορίζει η τράπεζα, χωρίς να πληρώνει μετρητά, τα οποία πληρώνει αργότερα στην τράπεζα ή α εξοφλεί με άμεση χρέωση του λογαριασμού που τηρεί σε αυτή. Ο αριθμός των καταστημάτων από όπου μπορεί να κάνει αγορές είναι μεγάλος και αφορά εκείνα τα καταστήματα που έχουν συμβληθεί με την τράπεζα (ή με ευρύτερο ή παγκόσμιο οργανισμό) και δέχονται πλαστικές κάρτες της. Η διαπίστωση του αν ο κάτοχος της κάρτας έχει το δικαίωμα να κάνει μια αγορά ορισμένου ύψους γίνεται On Line μέσω κεντρικού ηλεκτρονικού υπολογιστή που παρέχει την πληροφορία, ή σε εσωτερικό μόνο, ή σε διεθνές επίπεδο.

Ϊ Χρεωστική κάρτα (Charge card). Είδος πιστωτικής κάρτας με την οποία πληρώνεται ένα ποσό, αλλά η οποία δεν δίνει το δικαίωμα στον χρήστη να πάρει ένα δάνειο από την τράπεζα (αυτός υποχρεούται να εξοφλήσει το συνολικό ποσό στο τέλος του μήνα για να αποκτήσει αυτό το δικαίωμα).

Ϊ Ταμειακή κάρτα (Cash card) ή έξυπνη κάρτα (Smart card) που είναι κάρτα με μικροτσίπ και χρησιμοποιείται για την ανάληψη χρημάτων ορισμένου ποσού από Αυτόματη Ταμειακή Μηχανή (ATM), όπως έχουμε αναφερθεί εκτενέστερα σε προηγούμενο υποκεφάλαιο.

- **Κάρτες για διάφορες τραπεζικές εργασίες.** Είναι μια κατηγορία έξυπνων καρτών (Smart cards) με μικροτσίπ οι οποίες εκτελούν διάφορες τραπεζικές εργασίες εκτός από ανάληψη χρημάτων, όπως καταθέσεις, μεταφορές από λογαριασμό σε λογαριασμό, ενημερώσεις λογαριασμών κ.α.
- **Ασφαλιστικές κάρτες (Insurance cards)** που παρέχουν ορισμένη ασφαλιστική κάλυψη και νοσοκομειακή περίθαλψη.

Εκτός από τις παραπάνω βασικές κατηγορίες υπάρχουν και οι εξής διακρίσεις των πιστωτικών καρτών:

- Κάρτες που ισχύουν μόνο στο εσωτερικό της χώρας και κάρτες που ισχύουν, τόσο στο εσωτερικό της χώρας, όσο και στο εξωτερικό.
- Κάρτες ειδικές για εμπορικές επιχειρήσεις (Business cards) που τις εξυπηρετούν γιατί συνήθως δεν έχουν περιοριστικό χώρο για δαπάνες.
- Κάρτες με δυνατότητα αναλήψεων και στο εξωτερικό σε ξένα νομίσματα (υποκατηγορία των Cash cards)
- Κάρτες οικογενειακές (Family cards) με ευρύτερα περιθώρια για την εξυπηρέτηση οικογενειακών αναγκών.
- Ταμειακή κάρτα διαρκούς εξυπηρέτησης (Non stop Cash card). Εξυπηρετεί όλο το 24ωρο και 365 ημέρες το χρόνο.
- Κάρτα που παρέχει πίστωση σε περίπτωση ενοικίασης αυτοκινήτου στο εσωτερικό και στο εξωτερικό.
- Κάρτα που εξασφαλίζει νομική και ιατρική βοήθεια στο εξωτερικό.

- Û Κάρτα με ενσωματωμένη την φωτογραφία του δικαιούχου που τον προστατεύει σε περίπτωση κλοπής.
- Û Traveler's check card. Είδος Cash card στο οποίο ο ταξιδιώτης καταθέτει σε μια τράπεζα ένα ποσό και μπορεί να χρησιμοποιεί την κάρτα σαν είδος ταξιδιωτικής επιταγής.
- Û Cash card debit. Ταμειακή και χρεωστική μαζί κάρτα, χωρίς συνδρομή, με δυνατότητα αναλήψεων χωρίς όριο και ωράριο, με δυνατότητα αγορών προϊόντων και υπηρεσιών από καταστήματα, ξενοδοχεία, εστιατόρια χωρίς όριο, με αυτόματη χρέωση του κατόχου στην εκδότρια της κάρτας τράπεζα.
- Û Ασφαλιστική κάρτα με καλύψεις σε όλο τον κόσμο, στα άτομα (μεταφορά, επαναπατρισμός, νοσηλεία, νομική προστασία) και στα οχήματα (αποκατάσταση βλάβης επί τόπου, έξοδα ρυμούλκησης, επαναπατρισμός).
- Û Πολυκάρτα, δηλαδή κάρτα πολλαπλών χρήσεων (Multi-card). Είναι αυτή που συνδυάζει διάφορες μορφές από αυτές που αναφέρθηκαν παραπάνω.

Οι πλαστικές κάρτες παρουσιάζουν πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα:

Πλεονεκτήματα

- Û Είναι εύχρηστες.
- Û Απαλλάσσουν τον κάτοχο από το φόρτο και τους κινδύνους των μετρητών.
- Û Η εξόφλησή τους γίνεται μετά την πάροδο ενός μήνα περίπου από την χρησιμοποίησή τους.
- Û Διευκολύνουν τις αγορές άμεσων καταναλωτικών αγαθών.
- Û Εξυπηρετούν το λιανικό εμπόριο και συμβάλλουν στην αύξηση των πωλήσεών του.

Μειονεκτήματα

- Οδηγούν σε υπερκαταναλωτισμό.
- Ωθούν σε σπατάλες γιατί παρασύρουν τους χρήστες σε αγορές πέρα από τις ανάγκες και πάνω από τις πραγματικές δυνατότητες.
- Δημιουργεί προβλήματα ασφάλειας σε περιπτώσεις απωλειών και κλοπών.
- Η απεριόριστη δυνατότητα αγορών στο εξωτερικό είναι πιθανό να προκαλέσει συναλλαγματικά προβλήματα.
- Είναι ενδεχόμενη η πρόκληση πληθωριστικών πιέσεων από την αλόγιστη χρησιμοποίησή τους.
- Αποτελούν φορολογικό τεκμήριο για τους κατόχους, σύμφωνα με ερμηνεία του Υπουργείου Οικονομικών (1994).
- Είναι γεγονός ότι πολύ και πολλούς εξυπηρετούν, επίσης όμως είναι βέβαιο ότι σε πολλούς προκάλεσαν (και προκαλούν) οικονομικά αδιέξοδα.
- Η διαφήμιση με αντικείμενο τις κάρτες, που είναι συνέπεια του μεγάλου ανταγωνισμού μεταξύ των τραπεζών επηρεάζει τις αποφάσεις, τόσο εκείνων που σπεύδουν να αποκτήσουν πλαστική κάρτα, όσο και των τραπεζών που συναγωνίζονται ποια θα εκδώσει μεγαλύτερο αριθμό τέτοιων καρτών.
- Χωρίς αμφιβολία κρύβει κινδύνους η χωρίς έλεγχο ή και αυθαίρετη πολλές φορές έκδοση καρτών. («Τραπεζικές Εργασίες», Ιωάννης Χολέβας)

1.3.9 Τερματικά σε σημεία πώλησης (EFT/POS)

Οι ανάγκες της αγοράς ώθησαν τις τράπεζες στην ανάπτυξη των EFT/POS. Η νέα αυτή μέθοδος ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει μια περιορισμένη εφαρμογή στον τομέα του λιανεμπορίου. Πρωτοπόρος όπως και σε πολλά άλλα μέσα αποτέλεσε η Αγγλία. Τα μηχανήματα αυτά τοποθετούνται σε εμπορικά καταστήματα, πρατήρια βενζίνης, δρόδια κλπ και διενεργούν αυτόματα (χωρίς την χρήση μετρητών ή επιταγών), με την βοήθεια μιας χρεωστικής κάρτας και του προσωπικού κωδικού αριθμού του πελάτη, την χρέωση του λογαριασμού του και την πίστωση του λογαριασμού του καταστήματος με το αντίτιμο των αγορών, όπως αναφερθήκαμε εκτενέστερα στο παραπάνω υποκεφάλαιο. Σήμερα στο Ηνωμένο Βασίλειο τα 2/3 του πληθυσμού κάνει χρήση των πιστωτικών καρτών και κατά επέκταση των συγκεκριμένων συσκευών. Από πλευράς των πελατών η δυνατότητα να πληρώνουν με αυτό τον τρόπο αποτελεί μια διευκόλυνση. Το γεγονός ότι δεν χρειάζεται να μεταφέρουν μεγάλα ποσά μαζί τους, σε συνδυασμό με την δυνατότητα αναβολής των πληρωμών τους, καθιστά το εν λόγω μέσο αρκετά ελκυστικό. Από την άλλη πλευρά τα πιστωτικά ιδρύματα λαμβάνουν προμήθεια επί των συναλλαγών. Παρόλη τη μείωση του περιθωρίου κέρδους οι καταστηματάρχες θεωρούν ότι η συμβολή του νέου αυτού μέσου στην αύξηση της συναλλακτικής δραστηριότητας είναι θετική. Σε ότι αφορά την Ελλάδα τα συγκεκριμένα ηλεκτρονικά μέσα επεκτείνονται, αλλά σύμφωνα με τραπεζικά στελέχη η χρήση τους απέχει αρκετά από τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Το EFT/POS άρχισε πρόσφατα να εφαρμόζεται και στην Ελλάδα από την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος και την Τράπεζα Πίστεως με κυριότερους πελάτες τους κατόχους των καρτών μετρητών. Οι

χρεωστικές κάρτες χρησιμοποιούνται κυρίως σε περιπτώσεις που δεν προκύπτει ανάγκη πίστωσης, δηλαδή σε συναλλαγές χαμηλής αξίας. Η όλη διαδικασία διαρκεί ανάλογα με την ταχύτητα απόκρισης από 3-10 δευτερόλεπτα. Έτσι αποφεύγονται όλες οι χειρόγραφες διαδικασίες, η μεταφορά μετρητών, η απώλεια χρόνου κλπ.

Η χρήση τερματικών ηλεκτρονικών συσκευών, για τον αυτόματο διακανονισμό υποχρεώσεων στα σημεία πωλήσεων, προϋποθέτει την συνεργασία εμπορικών επιχειρήσεων και πιστωτικών ιδρυμάτων και βασίζεται στην διασύνδεση των τερματικών που εγκαθίσταται στις πρώτες με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές των τελευταίων. Η κάθε τράπεζα προσπαθεί να εμπλουτίζει τα τερματικά της με πιο σύγχρονα τα οποία μειώνουν σημαντικά τον χρόνο επεξεργασίας των συναλλαγών. Το δίκτυο της Alpha Bank αριθμεί 26.000 τερματικά EFT/POS.

Τα πλεονεκτήματα της τράπεζας από την υιοθέτηση αυτού του τρόπου μεταφοράς κεφαλαίων συνοψίζονται στα εξής σημεία:

- Καλύτερη, ταχύτερη και ασφαλέστερη εξυπηρέτηση.
- Μείωση του λειτουργικού κόστους
- Ελάφρυνση της απασχόλησης των ταμειολογιστών.
- Διατήρηση των καταθέσεων των πελατών στην τράπεζα, μια και τα ποσά για τις πληρωμές μετατοπίζονται από τον έναν λογαριασμό πελάτη της σε άλλο λογαριασμό άλλου πελάτη της.

(<http://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/3749/2/karakizosMsc2007.pdf>)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Προσφερόμενες Υπηρεσίες Και Είδη Συναλλαγών Της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής/Διάδοση Του Internet Banking Στην Ελλάδα Και Τον Κόσμο

2.1 Μορφές Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Οι παρεχόμενες τραπεζικές υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου ανάλογα με την παρουσία των τραπεζών σε αυτό, χωρίζονται στις εξής μορφές:

- Û Η πιο απλοϊκή μορφή παρουσίασης μιας τράπεζας στο διαδίκτυο, είναι η διαμόρφωση και προβολή μιας απλής ιστοσελίδας, όπου θα δίνεται η δυνατότητα στους πελάτες της να πληροφορηθούν σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Ουσιαστικά, πρόκειται για ένα επιπρόσθετο κανάλι προώθησης και ειδικότερα διαφήμισης, των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, μέσω του οποίου όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως είναι οι πελάτες, ανταγωνιστές μπορούν να έχουν εύκολη και άμεση πληροφόρηση.
- Û Μια πιο εξελιγμένη μορφή παρουσίασης μιας τράπεζας στο διαδίκτυο απαιτεί την διαμόρφωση και προβολή μιας «διαδραστικής ηλεκτρονικής σελίδας», η οποία έχει δύο στόχους. Αφενός έχει στόχο να πληροφορήσει τους επισκέπτες της ιστοσελίδας σχετικά με τα προσφερόμενα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες και αφετέρου παρέχει στους χρήστες την δυνατότητα να διατυπώνουν ερωτήσεις σχετικά με ποικίλα θέματα. Με άλλα λόγια, τους παρέχεται επιπλέον η δυνατότητα να αλληλεπιδρούν με την τράπεζα, μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων (e-mails) ή διαμέσου μιας φόρμας επικοινωνίας, όπου οι χρήστες μπορούν να

υποβάλλουν ερωτήματα ή να ζητήσουν επιπρόσθετες πληροφορίες ή διευκρινήσεις για κάποιο προϊόν.

Ü Η Τρίτη μορφή παρουσίασης μιας τράπεζας στο διαδίκτυο εμπεριέχει τις υπηρεσίες των δύο προηγούμενων και επιπρόσθετα επιτρέπει στους χρήστες-πελάτες των τραπεζών να πραγματοποιούν ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές. Όποιες τράπεζες χρησιμοποιούν αυτό το μοντέλο ηλεκτρονικής παρουσίασης, στην ουσία χρησιμοποιούν το διαδίκτυο σαν ένα επιπλέον κανάλι όχι μόνο προώθησης των προϊόντων τους, αλλά και πώλησης αυτών. Για να κάνουν χρήση αυτών των υπηρεσιών οι πελάτες, υπογράφουν μία ειδική σύμβαση παροχής τραπεζικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου και στη συνέχεια χρησιμοποιούν κάποιους κωδικούς ασφαλείας κάθε φορά που εισέρχονται στη σχετική ιστοσελίδα της τράπεζας. Αξίζει να σημειωθεί ότι από την πλευρά των τραπεζών χρησιμοποιείται κατάλληλο λογισμικό που εξασφαλίζει την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών και τα προσωπικά στοιχεία των πελατών.

Ü Η τέταρτη και πιο εξελιγμένη μορφή παρουσίασης μιας τράπεζας στο διαδίκτυο, είναι γνωστή με τον όρο «πλήρης διαδικτυακή τραπεζική (full internet banking)». Σε αυτή την κατηγορία δίνεται η δυνατότητα στους χρήστες να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητες των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών με την βοήθεια του παγκόσμιου ιστού, όπως για παράδειγμα η πρόσβαση σε τραπεζικούς λογαριασμούς για ανάληψη ή κατάθεση ηλεκτρονικού χρήματος.

2.2 Προσφερόμενες Υπηρεσίες Και Είδη Συναλλαγών Που Πραγματοποιούνται Μέσω Του Internet Banking

Οι ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου (internet banking), αποτελούν το μεγαλύτερο μέρος της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking), τόσο σε επίπεδο ποικιλίας υπηρεσιών, όσο και επίπεδο αποδοχής από τους χρήστες. Οι προσφερόμενες αυτές υπηρεσίες χωρίζονται σε τρεις διακριτές κατηγορίες:

- ü Οικονομικές συναλλαγές
- ü Πληροφοριακές συναλλαγές
- ü Αιτήσεις και άλλες υπηρεσίες

2.2.1 Οικονομικές συναλλαγές

Οι οικονομικές συναλλαγές αποτελούν τις σημαντικότερες προσφερόμενες υπηρεσίες μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής και ουσιαστικά είναι αυτές που πραγματοποιούνται ως επί των πλείστον και στα ταμεία των τραπεζών. Αφορούν είτε ενδοτραπεζικές συναλλαγές, είτε συναλλαγές που υλοποιούνται στα πλαίσια διατραπεζικών συστημάτων, όπως το «ΔΙΑΣ» ή το «ΕΡΜΗΣ».

2.2.1.1 Μεταφορές εντός τράπεζας

- ü **Μεταφορές σε λογαριασμό του ιδίου:** Στις περισσότερες περιπτώσεις οι ηλεκτρονικές μεταφορές κεφαλαίων εντός της ίδιας τράπεζας πραγματοποιούνται άμεσα (on-line). Η διαδικασία που ακολουθείται είναι ιδιαίτερα απλή: ο χρήστης-πελάτης επιλέγει τους τραπεζικούς λογαριασμούς χρέωσης και πίστωσης από την σχετική ιστοσελίδα. Στην περίπτωση μας που προκύπτει για

λογαριασμούς του ίδιου προσώπου, ο χρήστης δεν χρειάζεται να πληκτρολογήσει τους αριθμούς των λογαριασμών, απλά να τους επιλέξει από την εμφανιζόμενη οθόνη. Φυσικά, είναι αυτονόητο ότι το σύστημα εμφανίζει στον πελάτη και τα διαθέσιμα υπόλοιπα των τραπεζικών του λογαριασμών για να έχει πλήρη εικόνα και να μπορεί να πραγματοποιήσει τις μεταφορές που επιθυμεί. Αφού λοιπόν, επιλέξει τους λογαριασμούς χρέωσης και πίστωσης, στη συνέχεια πληκτρολογεί το ποσό που επιθυμεί να μεταφέρει αλλά και την ημερομηνία που επιθυμεί να πραγματοποιηθεί η μεταφορά (εάν επιθυμεί μεταγενέστερη ημερομηνία). Ουσιαστικά παρέχεται η δυνατότητα για μεταχρονολογημένες μεταφορές κεφαλαίων αν η ημερομηνία που επιλέξει ο χρήστης είναι διαφορετική από την τρέχουσα. Τέλος, είναι εφικτός ο ορισμός περιοδικών μεταφορών σε συγκεκριμένη ημέρα κάθε μήνα. Με άλλα λόγια καταχωρείται μία πάγια εντολή μεταφοράς κεφαλαίων, που στην περίπτωση που ο πελάτης δεν επιθυμεί πλέον την χρησιμοποίησή της, θα πρέπει να την καταργήσει.

Û Μεταφορές σε λογαριασμό τρίτου: Όπως και στις μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ των λογαριασμών του ίδιου πελάτη, έτσι και εδώ, οι μεταφορές πραγματοποιούνται συνήθως άμεσα (on-line) στην περίπτωση που ο χρήστης επιλέξει τρέχουσα ημερομηνία. Στην αντίθετη περίπτωση εκτελούνται σε μελλοντικό χρόνο που έχει προεπιλέξει ο πελάτης (forward εντολές). Ο λογαριασμός που θα χρεωθεί, δηλαδή ο λογαριασμός του χρήστη μαζί με το τρέχον υπόλοιπό του, εμφανίζεται στο σύστημα (λογαριασμός αποστολέα) και το μόνο που απαιτείται, είναι να συμπληρώσει ο πελάτης τον λογαριασμό αυτού που θα πιστωθούν τα χρήματα (λογαριασμός

δικαιούχου). Σε αυτό το σημείο ο πελάτης θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός στην πληκτρολόγηση του σωστού λογαριασμού του δικαιούχου. Γι' αυτό οι τράπεζες μετά την εισαγωγή του λογαριασμού που θα πιστωθεί από τον χρήστη, διενεργούν έλεγχο ψηφίων (check digit), ώστε να διαπιστωθεί αν ο συγκεκριμένος λογαριασμός είναι έγκυρος. Όμως θα πρέπει να σημειωθεί ότι δεν υπάρχει δυνατότητα ταυτοποίησης του λογαριασμού με το όνομα του δικαιούχου. Για να ολοκληρωθεί η διαδικασία της μεταφοράς, συμπληρώνεται το ποσό και η επιθυμητή ημερομηνία της συναλλαγής.

2.2.1.2 Εμβάσματα εσωτερικού

Τα περισσότερα εμβάσματα εσωτερικού σε νόμισμα ευρώ, διεκπεραιώνονται μέσω του διατραπεζικού συστήματος «DIASTRANSFER» το οποίο έχουμε αναφέρει σε προηγούμενο κεφάλαιο και συμπληρωματικά θα σημειώσουμε ότι στο συγκεκριμένο διατραπεζικό σύστημα συμμετέχει σχεδόν το σύνολο των ελληνικών τραπεζών πλην ελάχιστων εξαιρέσεων, όπως της Αγροτικής τράπεζας. Το σύνολο των εμβασμάτων που διεκπεραιώνονται μέσω αυτού του συστήματος εκτελούνται το αργότερο μέχρι την επόμενη μέρα. Αντίθετα, εμβάσματα εσωτερικού που αποστέλλονται σε τράπεζες που δεν συμμετέχουν στο «DIASTRANSFER» ή αυτά που αφορούν διαφορετικά νομίσματα, αποστέλλονται με την μορφή «SWIFT» και εκτελούνται μέσα σε δύο εργάσιμες μέρες. Η διαδικασία καταχώρησης του εμβάσματος στην ιστοσελίδα της ηλεκτρονικής τραπεζικής του κάθε χρηματοπιστωτικού ιδρύματος, είναι σχεδόν η ίδια με αυτήν που προαναφέραμε για τις μεταφορές κεφαλαίων εντός τράπεζας (μεταφορές σε λογαριασμό τρίτου). Η πρώτη ουσιαστική διαφορά όμως είναι ότι

εκτός από το λογαριασμό του δικαιούχου που θα επιλέξει ο χρήστης, απαιτείται να καταχωρηθεί και η επωνυμία του δικαιούχου και φυσικά η τράπεζα του τελευταίου. Και εδώ, δεν υπάρχει η δυνατότητα ταυτοποίησης του λογαριασμού με τον δικαιούχο (προσωπικά στοιχεία). Τέλος, η δεύτερη διαφορά, είναι ότι εδώ ο χρήστης εκτός από το μεταφερόμενο ποσό και την ημερομηνία, θα πρέπει να επιλέξει τον υπόχρεο εξόδων (έξοδα παραλήπτη, έξοδα αποστολέα ή αμφότεροι) αλλά και την αιτιολογία της πραγματοποιούμενης συναλλαγής.

2.2.1.3 Εμβάσματα εξωτερικού

Σε αντίθεση με τα εμβάσματα εσωτερικού, τα εμβάσματα που αποστέλλονται σε τράπεζες του εξωτερικού, πραγματοποιούνται μέσω του δικτύου «SWIFT» και συνήθως εκτελούνται μετά την πάροδο αρκετών ημερών. Οι περισσότερες τράπεζες δεν παρέχουν αυτοματοποιημένο σύστημα αποστολής των εμβασμάτων εξωτερικού μέσω «SWIFT», αλλά στην ουσία δίνουν τη δυνατότητα στον πελάτη της ηλεκτρονικής τραπεζικής να αποστείλει ηλεκτρονικά μία αίτηση εμβάματος. Η διαδικασία είναι η ίδια που ακολουθείται και στα εμβάσματα εσωτερικού και την οποία προαναφέραμε, με τη μόνη διαφορά ότι εδώ ο πελάτης, θα πρέπει να επιλέξει και το νόμισμα της μεταφοράς.

2.2.1.4 Πληρωμές δανείων

Πρόκειται στην ουσία για ένα είδος μεταφοράς εντός της ίδιας τράπεζας, η οποία εκτελείται συνήθως άμεσα (on-line). Και εδώ η διαδικασία και τα στοιχεία που απαιτούνται για να εισάγει ο χρήστης στο σύστημα, είναι ίδια με αυτά της απλής μεταφοράς κεφαλαίων μεταξύ

λογαριασμών του ίδιου στην ίδια τράπεζα. Το μόνο που αλλάζει, είναι ο λογαριασμός πίστωσης που στην περίπτωση μας, είναι ο λογαριασμός του δανείου που επιθυμεί να εξοφλήσει (ή της δόσης που επιθυμεί να αποπληρώσει).

2.2.1.5 Πληρωμές πιστωτικών καρτών

Οι πληρωμές πιστωτικών καρτών στην ηλεκτρονική τραπεζική, χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες:

- Πληρωμές πιστωτικών καρτών του ίδιου πελάτη
- Πληρωμές πιστωτικών καρτών τρίτου
- Πληρωμές πιστωτικών καρτών άλλης τράπεζας

Οι πληρωμές πιστωτικών καρτών του ίδιου πελάτη και οι πληρωμές πιστωτικών καρτών τρίτου, πραγματοποιούνται κατά κανόνα την ίδια ημέρα. Η μόνη διαφορά με τις προηγούμενες οικονομικές συναλλαγές που αναφέραμε, είναι ο λογαριασμός πίστωσης, που εδώ είναι είτε ο αριθμός της πιστωτικής κάρτας του ίδιου, είτε του τρίτου. Στην περίπτωση των πληρωμών πιστωτικών καρτών άλλης τράπεζας, παρεμβάλλεται το διατραπεζικό σύστημα «DIASTRANSFER» και ακολουθείται η παρόμοια διαδικασία με αυτήν των εμβασμάτων εσωτερικού, με την διαφορά ότι ο χρήστης αφού επιλέξει την τράπεζα του δικαιούχου, στην συνέχεια θα πρέπει να πληκτρολογήσει τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας του δικαιούχου. Τέλος, θα πρέπει να αναφέρουμε ότι η πληρωμή των πιστωτικών καρτών σε αυτήν την περίπτωση (άλλης τράπεζας), γίνεται μέσα σε πέντε εργάσιμες μέρες.

2.2.1.6 Πληρωμές δημοσίου

Οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω του διαδικτύου (internet banking), δεν επικεντρώνονται μόνο σε οικονομικές συναλλαγές μεταξύ τραπεζών είτε μεταξύ πελατών και τραπεζών. Μια πολύ σημαντική και χρήσιμη κατηγορία οικονομικών ηλεκτρονικών συναλλαγών είναι αυτές που διενεργούνται μεταξύ των πολιτών και του δημοσίου (του κράτους).

Αναλυτικά, οι οικονομικές συναλλαγές που παρέχονται μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής και που αφορούν τις πληρωμές δημοσίου, είναι:

Ὡ Πληρωμές ΦΠΑ: Ο γνωστός σε όλους μας Φόρος Προστιθέμενης Αξίας, μπορεί να πληρωθεί μέσω της τράπεζας με την βοήθεια της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Για να υπάρξει όμως αυτή η δυνατότητα, θα πρέπει προηγουμένως ο υπόχρεος να έχει πραγματοποιήσει περιοδική δήλωση ΦΠΑ, μέσω της ιστοσελίδας του Υπουργείου Οικονομικών (www.taxisnet.gr). Ο χρήστης αρχικά θα πρέπει να επιλέξει τον λογαριασμό του (λογαριασμός χρέωσης) και στη συνέχεια να πληκτρολογήσει τον Αριθμό Φορολογικού Μητρώου του (ΑΦΜ), για να στείλει η τράπεζα ως μεσολαβητής τα χρήματα στο Υπουργείο Οικονομικών. Τέλος, αφού επιλέξει το ποσό και την ημερομηνία της πληρωμής, απαιτείται να καταχωρήσει την αιτιολογία της συγκεκριμένης πληρωμής.

Ὡ Εργοδοτικές εισφορές ΙΚΑ: Ομοίως, η ίδια διαδικασία συμπλήρωσης στοιχείων ακολουθείται και εδώ, με την διαφορά ότι απαιτείται η συμπλήρωση δύο ακόμη πεδίων: α) του Αριθμού

Μητρώου Εργοδότη (ΑΜΕ) του υπόχρεου και β) της μισθολογικής περιόδου που αφορά η συγκεκριμένη πληρωμή.

Û Εργοδοτικές εισφορές ΟΑΕΕ: Και εδώ η διαδικασία παραμένει ίδια με τις προηγούμενες κατηγορίες πληρωμών, ενώ απαιτείται και η πληκτρολόγηση του κωδικού εντολής πληρωμής για το συγκεκριμένο ασφαλιστικό ταμείο.

Û Είσπραξη φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων: Εκτός από οφειλές των νομικών προσώπων και επιχειρήσεων όπως προαναφέραμε, ένας απλός πολίτης έχει την δυνατότητα να πληρώσει τον φόρο εισοδήματος που του αναλογεί, χρησιμοποιώντας τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ειδικότερα, μέσω του διαδικτύου και της ιστοσελίδας μιας τράπεζας η οποία παρέχει ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες, αφού συμπληρώσει τον λογαριασμό που επιθυμεί να χρεωθεί, στη συνέχεια θα πρέπει να καταχωρήσει τον κωδικό του λογαριασμού που αναγράφεται στο εκκαθαριστικό του σημείωμα.

Û Τέλη κυκλοφορίας: Ομοίως, τα απαραίτητα στοιχεία που απαιτούνται να συμπληρωθούν σε μία ηλεκτρονική φόρμα πληρωμής τελών κυκλοφορίας, είναι ο λογαριασμός χρέωσης, το ποσό, η ημερομηνία και ο αριθμός του ειδοποιητηρίου, το οποίο έχει αποστείλει το Υπουργείο Οικονομικών στον υπόχρεο. Ακόμη, ζητούνται κάποια επιπρόσθετα προσωπικά στοιχεία, όπως διεύθυνση κατοικίας και ταχυδρομικός κώδικας για να αποσταλεί μελλοντικά το ειδικό σήμα (τελών κυκλοφορίας).

2.2.1.7 Πληρωμή ΔΕΚΟ και τηλεφωνίας

Οι περισσότερες τράπεζες στην Ελλάδα που διαθέτουν το εναλλακτικό κανάλι της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking), προσφέρουν υπηρεσίες πληρωμών λογαριασμών ΔΕΚΟ (ΔΕΗ, ΟΤΕ κλπ), σταθερής και κινητής τηλεφωνίας (Cosmote, Tellas, Vodafone, TIM, Forthnet κλπ) στους πελάτες τους.

Για τα παραπάνω είδη πληρωμών χρησιμοποιείται το σύστημα «DIASDEBIT» της εταιρείας «ΔΙΑΣ», όπου συμμετέχουν, όπως αναφέραμε στο πρώτο κεφάλαιο, οι περισσότερες ελληνικές τράπεζες.

Για την πλειοψηφία των λογαριασμών ΔΕΚΟ και τηλεφωνίας (σταθερής και κινητής), ο χρήστης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω του διαδικτύου (internet banking), θα πρέπει να ακολουθήσει τα εξής βήματα: α)να επιλέξει τον τραπεζικό λογαριασμό που θα χρεωθεί, β)να πληκτρολογήσει τον κωδικό λογαριασμού που αναγράφεται στα ειδοποιητήρια που λαμβάνει από τις εκάστοτε επιχειρήσεις (πχ λογαριασμός τηλεπικοινωνιακών τελών από τον ΟΤΕ), γ)πληκτρολόγηση του ποσού πληρωμής και δ)επιλογή της ημερομηνίας πληρωμής. Σε πολλές από τις επιχειρήσεις υπάρχει η δυνατότητα στον πελάτη να εξοφλεί τους λογαριασμούς του μέσω πάγιας εντολής (πχ ΔΕΗ). Με αυτή την ανάθεση άμεσης χρέωσης στην τράπεζα διευκολύνονται ακόμη περισσότερο οι πελάτες, εφόσον δεν απαιτείται η επανάληψη της παραπάνω διαδικασίας κάθε φορά που τους αποστέλλεται ο λογαριασμός.

2.2.1.8 Πληρωμές ασφαλιστικών εταιρειών και πληρωμές τρίτων

Ένα μεγάλο μέρος των ασφαλιστικών εταιρειών έχουν συνάψει συμφωνίες με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, δίνοντας την δυνατότητα

στους πελάτες τους που είναι ταυτόχρονα χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, να πληρώνουν τα ασφάλιστρά τους. Και σε αυτή την κατηγορία των οικονομικών συναλλαγών η διαδικασία που ακολουθείται είναι ιδιαίτερα απλή, καθώς μετά την επιλογή του τραπεζικού λογαριασμού χρέωσης του πελάτη, ακολουθεί η καταχώρηση ενός ειδικού αριθμού, ο οποίος αναγράφεται στις ειδοποιήσεις πληρωμών των ασφαλιστικών εταιρειών. Τέλος, ο χρήστης πληκτρολογεί το πληρωτέο ποσό και επιλέγει την ημερομηνία πληρωμής.

Επίσης, μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι εφικτές οι εντολές πληρωμών σε τρίτες εταιρείες. Ειδικότερα, πολλές εταιρείες έχουν συνάψει συμφωνίες με τράπεζες, ώστε να δίνουν την δυνατότητα στους πελάτες τους να διευκολύνονται μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Κάποιες από αυτές τις εντολές πληρωμών πραγματοποιούνται μέσω του διατραπεζικού συστήματος «DIASDEBIT» που προαναφέραμε. Για παράδειγμα, η πληρωμή νοσηλίων και ιατρικών εξόδων με αποστολή αρχείου μέσω του διαδικτύου, είναι μια εντολή πληρωμής τρίτων.

2.2.1.9 Μαζικές πληρωμές-Μισθοδοσίες

Μία από τις πλέον χρήσιμες υπηρεσίες που προσφέρουν οι τράπεζες μέσω των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, είναι η εκτέλεση μαζικών πληρωμών και μισθοδοσιών. Όταν ο χρήστης επιθυμήσει να δώσει μια εντολή μαζικής μισθοδοσίας, το σύστημα του εμφανίζει ένα αρχείο προς συμπλήρωση. Στις περισσότερες των περιπτώσεων, αυτό το αρχείο μισθοδοσίας περιλαμβάνει:

- Την επικεφαλίδα και
- Το κυρίως κείμενο.

Τα βασικά στοιχεία που περιλαμβάνονται στην επικεφαλίδα τέτοιων αρχείων είναι ο κωδικός της εταιρείας, η ημερομηνία και το συνολικό ποσό πληρωμής. Αντίστοιχα, στο κύριο μέρος του αρχείου μισθοδοσίας θα πρέπει να συμπληρωθούν οι αριθμοί των λογαριασμών πίστωσης, τα ονόματα των δικαιούχων, τα ποσά πληρωμής και η αιτιολογία για κάθε εγγραφή. Αφού ο χρήστης συμπληρώσει το αρχείο μισθοδοσίας ή το αρχείο μαζικών πληρωμών, στη συνέχεια θα πρέπει να επιλέξει το λογαριασμό που θα χρεωθεί και την ημερομηνία της πληρωμής.

2.2.1.10 Κατάσταση εντολών

Όλες οι παραπάνω οικονομικές συναλλαγές ηλεκτρονικής τραπεζικής πολλές φορές δεν πραγματοποιούνται αμέσως και μπορεί να εμφανιστούν διάφορα προβλήματα κατά την διάρκεια της εκτέλεσής τους. Γι' αυτό το λόγο, οι τράπεζες προσφέρουν στους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω του διαδικτύου (internet banking) ενημέρωση για την κατάσταση (status) των εντολών μεταφοράς ή πληρωμών που έχουν καταχωρήσει. Με αυτόν τον τρόπο κάθε πελάτης μπορεί ανά πάσα στιγμή να ενημερωθεί σε ποιο στάδιο βρίσκεται η εντολή του και να έχει πλήρη επίγνωση των οικονομικών του συναλλαγών.

Η συντριπτική πλειοψηφία των τραπεζών που προσφέρουν τη συγκεκριμένη υπηρεσία, χρησιμοποιεί για την ενημέρωση των πελατών της επτά καταστάσεις εντολών:

- Προς επεξεργασία
- Ακυρωμένη από χρήστη
- Ακυρωμένη από τράπεζα

- Û Ακυρωμένη από οργανισμό
- Û Επιβεβαιωμένη από τράπεζα
- Û Εκτελεσμένη και
- Û Μερικώς εκτελεσμένη

Οι εντολές που είναι προς επεξεργασία, είναι όλες αυτές που έχουν μόλις καταχωρηθεί από τους πελάτες και είναι μάλιστα και οι μόνες που μπορούν να ακυρωθούν από τον χρήστη. Με αυτόν τον τρόπο οι τράπεζες ουσιαστικά δίνουν ένα περιθώριο στον χρήστη της ηλεκτρονικής τραπεζικής να ακυρώσει τη συναλλαγή που καταχώρησε νωρίτερα. Θα πρέπει όμως να επισημάνουμε ότι οι πελάτες που καταχωρούν μια εντολή οικονομικής φύσεως και που για κάποιο λόγο επιθυμούν έπειτα να την ακυρώσουν, θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα σύντομη, για να προλάβουν την επεξεργασία της τελευταίας από τα συστήματα της τράπεζας. Μόνο στην προηγούμενη περίπτωση έχουν την δυνατότητα να την ακυρώσουν, διαφορετικά η κατάσταση της εντολής μετατρέπεται σε επιβεβαιωμένη από τράπεζα και τέλος είτε εκτελείται είτε ακυρώνεται από την τράπεζα ή αντίστοιχα ακυρώνεται από οργανισμό για περιπτώσεις που αφορούν εμβάσματα, εντολές πληρωμών κλπ. Ο πιο συνηθισμένος λόγος για να ακυρωθεί μία εντολή οικονομικής φύσεως από την τράπεζα, είναι η μη ύπαρξη επαρκούς υπολοίπου του λογαριασμού χρέωσης του πελάτη. Τέλος, η κατάσταση μερικώς εκτελεσμένη αφορά μόνο τις μισθοδοσίες και τις μαζικές πληρωμές, στην περίπτωση που κάποιες από τις μεταφορές κεφαλαίων που συμπεριλαμβάνονται στο αρχείο μισθοδοσίας, ακυρώθηκαν για κάποιο λόγο. («Η Βίβλος του e-banking», Βασίλης Γ. Αγγελής, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005)

2.2.2 Πληροφοριακές συναλλαγές

Ένα από τα σημαντικότερα είδη συναλλαγών που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking), είναι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφόρησης των πελατών της. Ειδικότερα, ένας χρήστης της τραπεζικής μέσω διαδικτύου, έχει την δυνατότητα να επιλέξει να πληροφορηθεί μεταξύ των εξής κατηγοριών:

ü Πληροφορίες λογαριασμών

Ο κάθε πελάτης έχει πρόσβαση στις καρτέλες των λογαριασμών του (ταμειευτηρίου, όψεως, τρεχούμενου, μισθοδοσίας), έχοντας την δυνατότητα να αντλήσει άμεσα τις πληροφορίες που τον ενδιαφέρουν. Πιο συγκεκριμένα, ο πελάτης έχει στην διάθεσή του τα διαθέσιμα υπόλοιπα των λογαριασμών του καθώς και τις τελευταίες κινήσεις αυτών. Έτσι μπορεί να ενημερωθεί, για παράδειγμα, για την τελευταία κατάθεση μετρητών που πραγματοποίησε (πίστωση) ή για μια μεταφορά σε άλλο λογαριασμό του (χρέωση). Για να μην επιβαρύνεται το σύστημα της τράπεζας με πολυάριθμες εγγραφές, ο κάθε πελάτης (ανάλογα με την συχνότητα των συναλλαγών) υπόκειται σε κάποιους περιορισμούς σχετικά με το πλήθος των κινήσεων που μπορεί να παρακολουθήσει. Συνήθως οι τράπεζες θέτουν όριο τις δέκα τελευταίες χρεώσεις και πιστώσεις ή το τελευταίο τρίμηνο (ή εξάμηνο), αναλογικά πάντα με τη συχνότητα κινήσεων του λογαριασμού του κάθε πελάτη.

ü Πληροφορίες πιστωτικών καρτών

Ο πελάτης είναι σε θέση να ενημερωθεί για το πιστωτικό όριο της κάρτας, το ποσό συνδρομής, το επιτόκιο της κάρτας καθώς και για

διάφορες άλλες γενικές πληροφορίες που αφορούν την πιστωτική του κάρτα, όπως το ελάχιστο ποσό καταβολής.

Το πιο σημαντικό όμως είναι ότι μπορεί να ενημερωθεί για το οφειλόμενο υπόλοιπο της κάρτας (τρέχον υπόλοιπο) καθώς και για την ημερομηνία προθεσμίας καταβολής του συγκεκριμένου ποσού. Επιπρόσθετα, έχει την δυνατότητα να παρακολουθήσει τις τελευταίες κινήσεις χρεώσεων της κάρτας, εντός κάποιων ορίων (όπως και στις κινήσεις λογαριασμών). Μια ακόμη αξιοσημείωτη υπηρεσία σε αυτή την κατηγορία είναι η παροχή του τελευταίου λογαριασμού της πιστωτικής κάρτας (statement) του πελάτη. Φυσικά παρέχεται σε ηλεκτρονική μορφή και μπορεί ο χρήστης να το αποθηκεύσει στον υπολογιστή του σε κάποιο αρχείο.

ü Πληροφορίες επιταγών

Ο πελάτης της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αφού επιλέξει τον τραπεζικό του λογαριασμό, μπορεί να παρακολουθήσει αναλυτικά όλες του τις επιταγές καθώς και την κατάσταση αυτών, για παράδειγμα σε περίπτωση που κάποιες είναι ακυρωμένες. Απαραίτητα προϋπόθεση βέβαια είναι, ο τραπεζικός λογαριασμός που επιλέγει να είναι συνδεδεμένος με το προσωπικό του μπλοκ επιταγών. Πολλές τράπεζες προσφέρουν την δυνατότητα στους πελάτες τους να κάνουν και ανάκληση επιταγών.

ü Πληροφορίες δανείων

Οι πελάτες τραπεζών που τους έχει χορηγηθεί δάνειο οποιασδήποτε μορφής (στεγαστικό, καταναλωτικό κλπ) έχουν την δυνατότητα να ενημερωθούν μέσω των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής για αυτό. Ειδικότερα, μπορούν να πληροφορηθούν το τρέχον υπόλοιπο του δανείου τους, να έχουν μια αναλυτική λίστα

των δόσεων τους καθώς και τις καταληκτικές προθεσμίες πληρωμής αυτών.

Ü Διάφορες άλλες πληροφορίες

Εδώ μπορούμε να συμπεριλάβουμε πληροφοριακά στοιχεία που αφορούν τιμές ξένων νομισμάτων, επιτοκίων, δελτία τιμών εμπορευμάτων, οικονομικές ειδήσεις με αναλύσεις διεθνών αγορών κλπ. Στην ουσία δηλαδή, ένα κομμάτι των οικονομικών πληροφοριών που παρέχονται μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, είναι γενικής φύσης, δίνοντας στον πελάτη μια σφαιρική εικόνα της οικονομίας σε παγκόσμιο επίπεδο.

2.3 Αιτήσεις και Άλλες Υπηρεσίες

Εκτός από τις δύο βασικές κατηγορίες προσφερόμενων υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι χρήστες αυτής έχουν την δυνατότητα να πραγματοποιήσουν ηλεκτρονικές αιτήσεις για τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες που τους ενδιαφέρουν. Εδώ, το εύρος των αιτήσεων που προσφέρονται από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα ποικίλλει από τράπεζα σε τράπεζα. Η πιο συνηθισμένη κατηγορία αιτήσεων είναι αυτή της παραγγελίας μπλοκ επιταγών. Πραγματοποιώντας την συγκεκριμένη αίτηση σε ηλεκτρονική μορφή, η τράπεζα ενημερώνεται και εκδίδει το μπλοκ επιταγών του πελάτη, ο οποίος μετά την πάροδο ορισμένων ημερών μπορεί να το παραλάβει από το κατάστημα (που δήλωσε στην αίτηση).

Ένα άλλο είδος αίτησης είναι αυτό που αφορά το άνοιγμα λογαριασμού σε έναν πελάτη. Ο τελευταίος, αφού επιλέξει το είδος του λογαριασμού που επιθυμεί (πχ τρεχούμενο), εμφανίζεται μια ηλεκτρονική φόρμα, όπου θα πρέπει να πληκτρολογήσει τα ατομικά του στοιχεία. Στην ουσία, το άνοιγμα λογαριασμού πραγματοποιείται όταν ο

ίδιος επισκεφθεί το κατάστημα (που έχει δηλώσει στην αίτηση), καθότι χρειάζεται να προσκομίσει διάφορα έγγραφα (πχ φωτοτυπία ταυτότητας) και να υπογράψει.

Παρόμοια περίπτωση είναι και η αίτηση του χρήστη για κάποιο δάνειο που επιθυμεί. Η διαφορά εδώ είναι ότι ο χρήστης αρχικά θα πρέπει να επιλέξει τον τύπο του δανείου (πχ καταναλωτικό, φοιτητικό) για να φορτωθεί η αντίστοιχη ηλεκτρονική φόρμα συμπλήρωσης στοιχείων. Έπειτα η διαδικασία που ακολουθείται είναι ακριβώς η ίδια με τις αιτήσεις των λογαριασμών, αφού το επόμενο στάδιο είναι η επίσκεψη του πελάτη στην τράπεζα. Εκεί, ο ίδιος εφόσον προσκομίσει τα απαιτούμενα έγγραφα (πχ εκκαθαριστικό της εφορίας), μπορεί να υπογράψει την σύμβαση του δανείου του (στη περίπτωση που έχει εγκριθεί).

Τέλος, υπάρχει πληθώρα άλλων υπηρεσιών που μπορούν να προσφερθούν και να διεκπεραιωθούν μέσω των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Για παράδειγμα, πολλές τράπεζες προσφέρουν μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής τους και αγοραπωλησία μετοχών, αμοιβαίων κεφαλαίων, ομολόγων, παραγώγων κλπ μέσω του διαδικτύου (on line). Σε αυτή την περίπτωση ξεφεύγουμε από τις καθαρά τραπεζικές εργασίες και περνάμε σε επενδυτικές υπηρεσίες (e-investment) ή σε άλλες περιπτώσεις και σε ασφαλιστικές υπηρεσίες (e-insurance). Παρακάτω ακολουθεί μια σειρά γραφημάτων με όλες τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής αναλυτικά. («Η Βίβλος του e-banking», Βασίλης Γ. Αγγελής, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005)

2.4 Οι Πληροφοριακές και οι Οικονομικές Συναλλαγές Διαγραμματικά

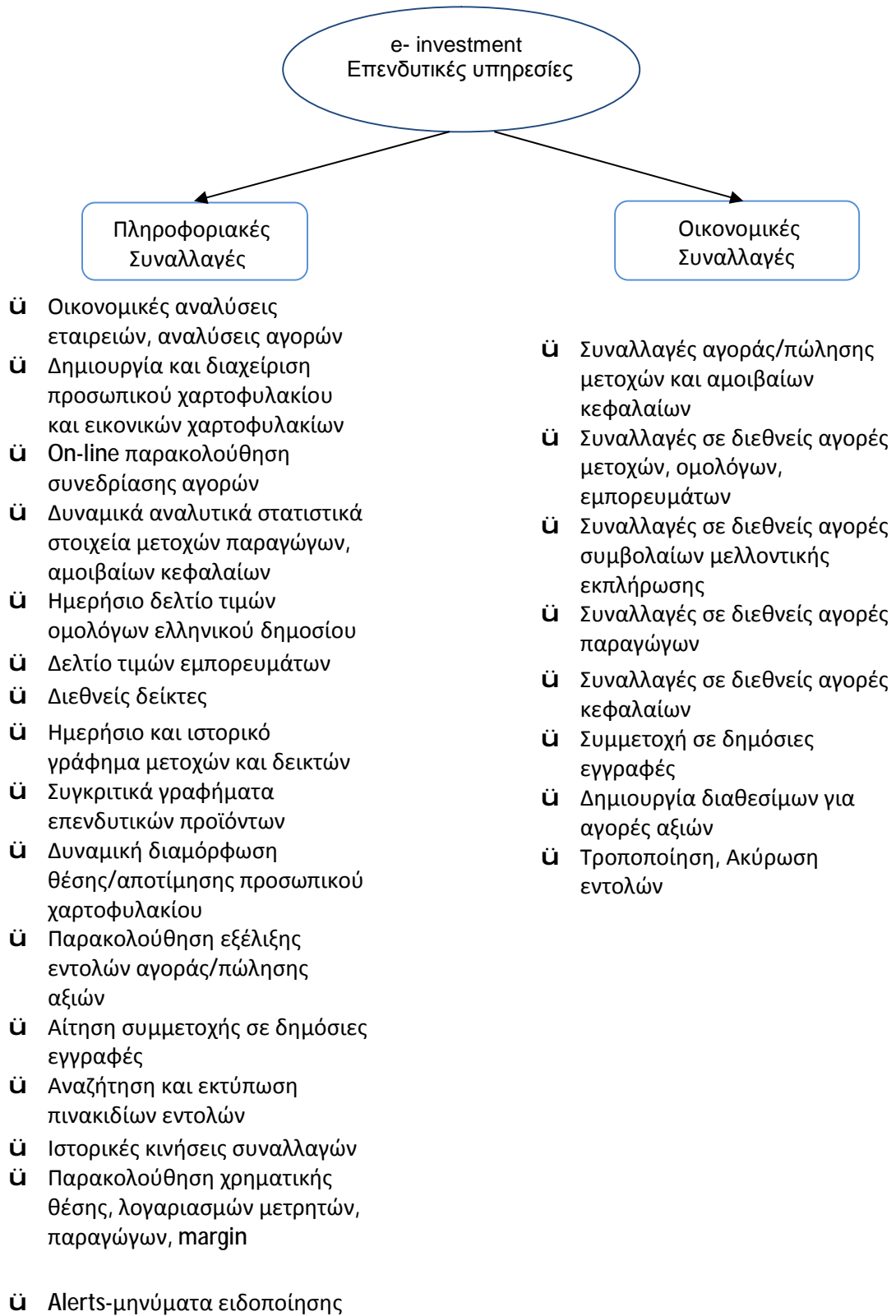
2.4.1 Τραπεζικές υπηρεσίες



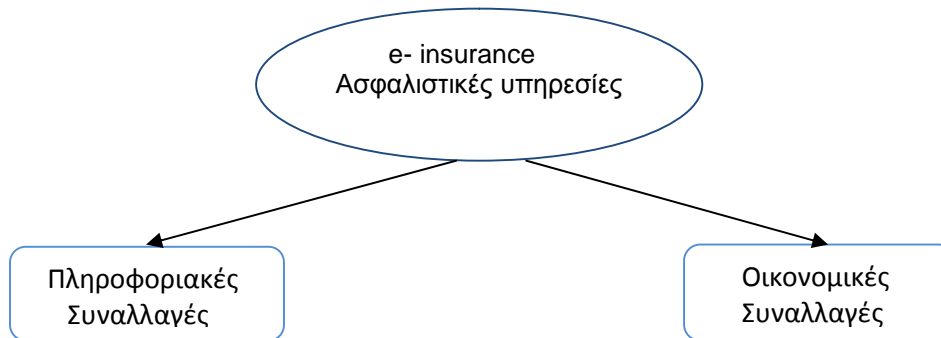
- ü Πληροφορίες λογαριασμών
- ü Υπόλοιπα λογαριασμών
- ü Κινήσεις λογαριασμών
- ü Υπόλοιπα πιστωτικών καρτών
- ü Κινήσεις πιστωτικών καρτών
- ü Πληροφορίες δανείων
- ü Υπόλοιπα δανείων
- ü Παρακολούθηση εξέλιξης εντολών πληρωμών
- ü Παρακολούθηση επιταγών
- ü Καταχώρηση επιταγών
- ü Ανάκληση/Ακύρωση επιταγών
- ü Αιτήσεις για τραπεζικά προϊόντα
- ü Αλλαγή κωδικών πρόσβασης
- ü Αλλαγή προσωπικών στοιχείων
- ü Αποστολή προσωπικών μηνυμάτων
- ü Συναλλαγματικές ισοτιμίες, τιμές επιτοκίων
- ü Υπολογισμός δανείων

- ü Μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμούς τρίτων εντός τράπεζης
- ü Μεταφορά κεφαλαίων σε άλλη τράπεζα στην Ελλάδα και στο εξωτερικό
- ü Πληρωμές δημοσίου
- ü Πληρωμές λογαριασμών ΔΕΚΟ
- ü Πληρωμές λογαριασμών κινητής τηλεφωνίας
- ü Πληρωμές ασφαλιστικών εισφορών
- ü Άλλες πληρωμές συνδρομών
- ü Πάγιες εντολές πληρωμής λογαριασμών
- ü Πληρωμή πιστωτικής κάρτας
- ü Πληρωμή δόσης δανείου
- ü Πληρωμές σε μελλοντική ημερομηνία
- ü Πληρωμές σε προεπιλεγμένη ημερομηνία
- ü Αποστολή αρχείου μισθοδοσίας εντός τράπεζης και σε άλλες τράπεζες
- ü Αποστολή αρχείου μαζικών πληρωμών τρίτων εντός τράπεζης και σε άλλες τράπεζες
- ü Ακύρωση εντολών

2.4.2 Επενδυτικές υπηρεσίες



2.4.3 Ασφαλιστικές υπηρεσίες



- ü Πληροφορίες για ασφαλιστικά προϊόντα
- ü Λήψη προσφοράς ασφάλισης
- ü Αίτηση ασφάλισης για έκδοση ασφαλιστικού συμβολαίου
- ü Δήλωση ατυχήματος ζημιάς
- ü Πληροφορίες χαρτοφυλακίου (συμβόλαια, ανανεώσεις, πρόσθετες πράξεις)
- ü Πληροφόρηση για εκκρεμείς πληρωμές συμβολαίων

- ü Πληρωμή ασφαλιστηρίου συμβολαίου
- ü Πληρωμή ανανέωσης συμβολαίου
- ü Ακύρωση/Τροποποίηση συμβολαίων
- ü Πληρωμή συμβολαίου πρόσθετης πράξης

2.5 Διάδοση του Internet Banking στην Ελλάδα

Εμφανώς υπολειπόμενη, σε σχέση με τα άλλα ευρωπαϊκά κράτη, είναι η χρήση του Internet στη χώρα μας. Το γεγονός αυτό οφείλεται εν μέρει και στο κόστος σύνδεσης το οποίο, παρά τον ανταγωνισμό μεταξύ των εταιρειών παροχών τα τελευταία χρόνια, παραμένει υψηλό. Σύμφωνα με στοιχεία που συλλέχθηκαν από το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας και τη Eurostat, το ποσοστό των ελληνικών νοικοκυριών που είχαν σύνδεση στο διαδίκτυο το 2003 ήταν μόλις 16,3%. Παρόλα αυτά η μείωση των τιμών των συνδέσεων σε συνδυασμό με την ενημέρωση του κοινού γύρω από τις δυνατότητες του internet είχα ως αποτέλεσμα το 2006 τα «συνδεδεμένα» νοικοκυριά να φτάσουν το 23% του συνόλου. Όσον αφορά την ευρυζωνικότητα δηλαδή την παροχή γρήγορων συνδέσεων internet με σκοπό την ταχύτερη μεταφορά δεδομένων και πληροφοριών με χαμηλό κόστος, και εκεί η Ελλάδα πλαισιώνεται στις τελευταίες θέσεις στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Σύμφωνα με έρευνα της Eurostat που πραγματοποιήθηκε το 2006 σχετικά με την διείσδυση του ευρυζωνικού internet στις 27 χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης η χώρα μας κατέλαβε την τελευταία θέση με ποσοστό 4%. Εντούτοις τα αποτελέσματα για το μέλλον είναι ενθαρρυντικά.

2.6 Διάδοση του internet banking στον κόσμο

Στην Ευρώπη παρατηρούνται μεγάλες διαφορές στην υιοθέτηση και χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από χώρα σε χώρα. Μεγαλύτερη διάδοση του internet banking παρουσιάζουν, όπως είναι φυσικό, χώρες της βόρειας Ευρώπης όπου εκτός του υψηλού βιοτικού επιπέδου, παρατηρείται επιπλέον και μεγάλη διάδοση τόσο του διαδικτύου όσο και των νέων τεχνολογιών γενικότερα.

Έτσι κατά το 2005 το ποσοστό των χρηστών του διαδικτύου που είχαν υιοθέτηση την πραγματοποίηση τραπεζικών αλλά και χρηματιστηριακών συναλλαγών μέσω του internet σε χώρες όπως η Φιλανδία, η Νορβηγία, η Ισλανδία και η Εσθονία ήταν μεταξύ 70% και 80%. Η τελευταία, αν και δεν ανήκει στις πλούσιες χώρες του Βορρά, εντούτοις παρουσιάζει εντυπωσιακά ποσοστά αποδοχής των νέων τεχνολογιών. Υψηλά ποσοστά διείσδυσης της τάξης του 60% με 70% μετρήθηκαν και σε Σουηδία και Ολλανδία, χώρες που παραδοσιακά εμφάνιζαν μεγάλα ποσοστά διάδοσης της ευρυζωνικότητας και της καινοτομίας. Αντιθέτως, χώρες της νότιας και ανατολικής Ευρώπης παρουσιάζουν χαμηλά ποσοστά διάδοσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Πιο συγκεκριμένα, Ελλάδα, Βουλγαρία, Ρουμανία, Τουρκία, Ουγγαρία, Τσεχία και Πολωνία παρουσιάζουν τα μικρότερα ποσοστά που φτάνουν μέχρι το 20% του συνόλου των χρηστών του internet. Τέλος, μεταξύ των χωρών της Μεσογείου, πρωτοπορία όσον αφορά το ποσοστό διάδοσης παρατηρείται στην Ισπανία όπου το 30-40% των χρηστών του internet δηλώνουν ότι χρησιμοποιούν την Διαδικτυακή Τραπεζική. (E-banking Snapshot 16, Deutsche Bank Research, February 2006)

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται ο αριθμός των χρηστών internet banking στον κόσμο για χώρες που δεν προαναφέρθηκαν.

	<i>ΑΡΙΘΜΟΣ ΧΡΗΣΤΩΝ INTERNET BANKING ΣΤΟΝ ΚΟΣΜΟ</i>				
ΠΕΡΙΟΧΗ (ΕΚΑΤΟΜ. ΧΡΗΣΤΕΣ)	2000	2001	2002	2003	2004
ΔΥΤΙΚΗ ΕΥΡΩΠΗ	18,6	28,0	37,8	47,7	57,9
ΗΠΑ	9,9	14,7	17,1	20,4	22,8
ΙΑΠΩΝΙΑ	2,5	6,5	11,9	19,6	21,8
ΑΣΙΑ-ΕΙΡΗΝΙΚΟΣ	2,4	4,4	6,8	9,8	13,8
ΥΠΟΛΟΙΠΟΣ ΚΟΣΜΟΣ	1,0	1,7	3,1	5,1	6,1
ΣΥΝΟΛΟ	34,4	55,3	76,7	102,6	122,3

Πηγή: International Data Corporation

2.7 Παράγοντες διάδοσης του internet banking στην Ελλάδα

Βασική αιτία της μικρής εξοικείωσης των Ελλήνων με το internet banking αποτελεί, σύμφωνα με τις τράπεζες, η καθυστερημένη σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη διείσδυση του Διαδικτύου και των νέων τεχνολογιών στη χώρα μας. Τα πιστωτικά ιδρύματα στην Ελλάδα που προσφέρουν την δυνατότητα διενέργειας τραπεζικών συναλλαγών μέσα από το internet υστερούν σε σχέση με τα αντίστοιχα στην Ευρώπη και τις ΗΠΑ καθώς τα τελευταία εφαρμόζουν πρακτικές διάδοσης του internet banking με την παροχή κινήτρων, όπως τα φθηνότερα επιτόκια όταν τα προϊόντα διατίθενται από το Διαδίκτυο ή ακόμη την προώθηση προϊόντων μόνο μέσα από αυτό το κανάλι. Επιπλέον, οι Έλληνες αντιμετωπίζουν με σχετική επιφύλαξη τη νέα αυτή μορφή τραπεζικής λόγω της μεγάλης δυσπιστίας που επιδεικνύουν σε ό,τι αφορά την ασφάλεια των συναλλαγών. Στο γεγονός αυτό συμβάλλουν αποφασιστικά και τα πολλά φαινόμενα ηλεκτρονικής απάτης που παρατηρούνται. Ως τις αρχές του 2006 περίπου 2.500 Έλληνες είχαν πέσει θύματα ηλεκτρονικής απάτης πληρώνοντας 4 εκατ. Ευρώ το χρόνο, κυρίως μέσω κλοπής αριθμού και κωδικών πιστωτικών και χρεωστικών

καρτών. (Εφημερίδα Καθημερινή, «Η τέχνη της ηλεκτρονικής απάτης και ο τζίρος της», 27/02/2006)

Ως αποτέλεσμα των παραπάνω οι ελληνικές τράπεζες παρουσιάζονται διστακτικές και απρόθυμες να προβούν στην δημιουργία καινοτομικών προϊόντων που θα στηρίζονται σε σύγχρονα μέσα πληρωμών, δεδομένου ότι η αποδοχή τους αναμένεται να είναι περιορισμένη και να μην δικαιολογεί το ύψος της απαιτούμενης επένδυσης.

Για να ξεπεραστούν τα υφιστάμενα εμπόδια και να αποκτήσει η Διαδικτυακή Τραπεζική ακόμα μεγαλύτερη αποδοχή από το ελληνικό κοινό, ιδιαίτερα σημαντική θεωρείται η ενημέρωση εκ μέρους των τραπεζών τόσο σε θέματα ασφαλείας όσο και σε θέματα που αφορούν τις ίδιες τις παρεχόμενες από τις τράπεζες υπηρεσίες και των πλεονεκτημάτων που θα αποκομίσουν οι πελάτες από την Διαδικτυακή Τραπεζική. Πρέπει με άλλα λόγια να υιοθετεί εκ μέρους των τραπεζών μια πελατοκεντρική αντίληψη η οποία θα στοχεύει στο να βοηθήσει τον πελάτη να στρέφεται στο κανάλι που τον εξυπηρετεί καλύτερα και να αφαιρεί τυχόν ανασφάλειες όσον αφορά τη χρήση του καναλιού. Παράδειγμα εξάλλου αποτελούν και οι αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές (ATM) καθώς όταν τις εισήγαγαν οι τράπεζες τα πρώτα χρόνια χρησιμοποιούνταν από λίγους πελάτες, ενώ σήμερα η χρήσης τους αποτελεί καθημερινότητα για την πλειοψηφία των Ελλήνων. Ενδιαφέροντα αποτελέσματα αναφορικά με τους παράγοντες που συντελούν στην διάδοση του internet banking προέκυψαν από έρευνα που διεξήχθη το 2006 στη Γερμανία. Σύμφωνα με την έρευνα, οι σημαντικότεροι παράγοντες για την υιοθέτηση του Online Banking είναι η ευρυζωνικότητα, η κατοχή εκ μέρους του πελάτη ενός χρηματοοικονομικού προϊόντος, η ανώτερη μόρφωση, η ασφάλεια των

συναλλαγών, το χρονικό διάστημα χρήσης του internet, το φύλο και το υψηλό εισόδημα. Κάποιος που έχει ευρυζωνική σύνδεση internet έχει κατά 13,5% μεγαλύτερη πιθανότητα να πραγματοποιήσει online τραπεζικές συναλλαγές. Η πιθανότητα ο πελάτης μιας τράπεζας να χρησιμοποιήσει το internet banking αυξάνεται κατά 5,6% όταν κατέχει κάποιο άλλο χρηματοοικονομικό προϊόν της τράπεζας. Κατά 5,3% και κατά 5,1% αυξάνεται η πιθανότητα όταν ο πελάτης έχει ανώτερη μόρφωση ή όταν θεωρεί τις συναλλαγές ασφαλείς αντίστοιχα. Κάθε επιπλέον χρόνος χρήσης του internet αυξάνει την πιθανότητα χρήσης του internet banking κατά 4% ενώ όταν ο πελάτης είναι άντρας έχει κατά 3,7% μεγαλύτερη πιθανότητα να χρησιμοποιεί το internet banking από ότι αν ήταν γυναίκα. Τέλος, το καθαρό εισόδημα επηρεάζει τη χρήση του internet banking κατά μόλις 0,8%. (E-banking Snapshot 19, Deutsche Bank Research, November 2006)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Οι Τράπεζες Και Το Ελληνικό E-banking

3.1 Εφαρμογή στις ελληνικές τράπεζες

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

Σύμφωνα με έρευνες, όλο και περισσότεροι ιδιώτες αλλά και επιχειρήσεις στην Ελλάδα προτιμούν να διεκπεραιώνουν τις τραπεζικές τους συναλλαγές μέσω του διαδικτύου. Τα αποτελέσματα της Εθνικής Έρευνας για τις Νέες Τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας δείχνουν ότι το 2002 περίπου 150.000 πελάτες (1%-1,5% του πληθυσμού) πραγματοποίησαν τραπεζικές συναλλαγές ηλεκτρονικά. Το 2003 ο αριθμός αυτός ξεπέρασε τους 250.000 (2,5% του συνολικού πληθυσμού). Σύμφωνα με εκτιμήσεις τραπεζών, το 2001 ο τζίρος από online τραπεζικές συναλλαγές έφτασε τα 2 δις ευρώ. Το 2004 το ποσό αυτό

εκτιμάται ότι αυξήθηκε σε 12 δις ευρώ, ενώ για το έτος 2005 υπερέβη τα 14 δισεκατομμύρια. Ακόμη, με στοιχεία της τράπεζας Πειραιώς, οι συναλλαγές μέσω Winbank Internet παρουσιάζουν ραγδαία ανάπτυξη όπως το 2004 οι εγχρήματες συναλλαγές αυξάνονται με ρυθμό της τάξεως του 150% έναντι του 2003.

3.2 Το E-banking Στην Ελλάδα

Η Εγνατία τράπεζα το 1997 ήταν η πρώτη τράπεζα που ανέπτυξε και διέθεσε e- banking στην Ελλάδα. Στην αρχική του μορφή, το σύστημα αυτό περιλάμβανε πληροφοριακές συναλλαγές, όπως ερώτηση υπολοίπου, mini statement λογαριασμών και μεταφορές κεφαλαίων εντός τράπεζας. Η τράπεζα Πειραιώς εισήγαγε το 2000 την πρώτη ολοκληρωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην ελληνική τραπεζική αγορά, με το δικό της brand name WINBANK. Έκτοτε σχεδόν όλοι οι εγχώριοι τραπεζικοί οργανισμοί εισήγαγαν πλατφόρμες e- banking για την εξυπηρέτηση των πελατών τους, οι οποίες παρέχουν πλέον όλες τις σύγχρονες ευκολίες, όπως πληροφοριακές συναλλαγές, μεταφορές κεφαλαίων εντός και εκτός Ελλάδος, διαφόρων ειδών πληρωμές, χρηματιστηριακές συναλλαγές, αγοραπωλησίες Α/Κ, κ.α. Η παραπάνω εισαγωγή για το e- banking στην Ελλάδα χρησιμοποιήθηκε από το βιβλίο «Η Βίβλος του e-banking», (Βασίλης Γ. Αγγελής, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005).

Στην ελληνική αγορά δραστηριοποιούνται περίπου 56 τράπεζες και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Το e- banking μεταφέρει την ίδια την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή μέσω διαδικτύου με άμεση πρόσβαση στους τραπεζικούς λογαριασμούς παρέχοντας τη δυνατότητα διεκπεραίωσης συναλλαγών, παρακολούθησης της πορείας

χαρτοφυλακίων, εξόφλησης λογαριασμών ΔΕΚΟ και πιστωτικών καρτών, καθώς και πλήθος άλλων υπηρεσιών.

3.3 Βασικές υπηρεσίες που παρέχουν μέσω internet οι ελληνικές τράπεζες.

3.3.1 ALPHA BANK



Η **Alpha Bank** ιδρύθηκε το **1879** από τον Ιωάννη Φ. Κωστόπουλο, όταν δημιούργησε μία εμπορική επιχείρηση στην Καλαμάτα. Είναι μία από τις μεγαλύτερες τράπεζες στην Ελλάδα, με άνω των 900 καταστημάτων. Ο Όμιλος της Alpha Bank δραστηριοποιείται και στη διεθνή τραπεζική αγορά με παρουσία στην Κύπρο και στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, καθώς επίσης και στη Νέα Υόρκη, στο Λονδίνο, στο Jersey (Channel Islands).

Η Τράπεζα γνώρισε μεγάλη ανάπτυξη τις τελευταίες δεκαετίες. Πέρα από την προσφορά απλών τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων, εξελίχθηκε σε έναν ολοκληρωμένο Όμιλο παροχής οικονομικών υπηρεσιών. Οι δραστηριότητές της καλύπτουν ολόκληρο το φάσμα των οικονομικών υπηρεσιών. Αναγνωρίζεται ως πρωτοπόρος στην εισαγωγή νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όπως για παράδειγμα :

- Û το **Alphaphone** για τραπεζικές υπηρεσίες με το τηλέφωνο
- Û το **Alpha Web Banking** για τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet και
- Û το **Alpha Bank m-Banking** για τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου.

3.3.1.1 Alpha Web Banking

Η Alpha Bank, πάντα πρωτοπόρος στο χώρο της ηλεκτρονικής τραπεζικής εξυπηρέτησεως, προσφέρει τη δυνατότητα στους πελάτες της να εκτελούν, τραπεζικές συναλλαγές μέσω του δικτύου Internet 24 ώρες το 24ωρο. Η εγγραφή στην υπηρεσία Alpha Web Banking προσφέρεται δωρεάν.

Μέσω του Alpha Web Banking μπορεί 24 ώρες το 24ωρο ο πελάτης:

Να προγραμματίσει:

- Û Μεταφορές κεφαλαίων απεριόριστου ποσού που επιθυμεί να πραγματοποιήσει σε συγκεκριμένη ημερομηνία, μεταξύ προδηλωμένων λογαριασμών καταθέσεων της Τραπέζης του ιδίου νομίσματος.
- Û Μεταφορές κεφαλαίων σε λογαριασμούς καταθέσεων (Ευρώ) της Alpha Bank ή άλλης τραπεζής εσωτερικού που δεν έχουν δηλωθεί στο προφίλ του κάθε χρήστη.
- Û Μεταφορές κεφαλαίων σε λογαριασμούς καταθέσεων άλλων τραπεζών εξωτερικού.
- Û Πάγιες εντολές μεταφοράς σταθερού ποσού (σε Ευρώ) σε λογαριασμούς καταθέσεων Alpha Bank. Με κάθε πάγια εντολή ορίζετε η αυτόματη εκτέλεση τακτικών (π.χ. κάθε μήνα, 2μήνο κ.λπ.) ισόποσων μεταφορών (π.χ. για πληρωμή ενοικίου) σε προδηλωμένους ή μη λογαριασμούς.
- Û Πληρωμές οφειλών σε συγκεκριμένη ημερομηνία, που αφορούν:

1. Σε προσωπικές πιστωτικές κάρτες (Alpha Bank Visa, American Express, Alpha Bank MasterCard κ.λπ.) εκδόσεως Alpha Bank του πελάτη ή τρίτων (προδηλωμένες ή μη προδηλωμένες στο προφίλ).
2. Σε προσωπικές πιστωτικές κάρτες εκδόσεως άλλων τραπεζών εσωτερικού.
3. Στο Δημόσιο και σε λογαριασμούς κοινής ωφέλειας (π.χ. Δ.Ε.Η, Ε.ΥΔ.ΑΠ., Ι.Κ.Α. – Εργοδοτικές εισφορές, Ο.Α.Ε.Ε. (Τ.Ε.Β.Ε. – Τ.Α.Ε – Τ.Σ.Α.), Φόρος εισοδήματος, Φ.Π.Α., ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ, ΕΝΙΑΙΟ ΤΕΛΟΣ ΑΚΙΝΗΤΩΝ).
4. Σε λογαριασμούς σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.
5. Σε ασφαλιστικές εταιρείες.
6. Σε λοιπές εταιρίες.

Να πληροφορηθεί:

- Û Για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των προδηλωμένων λογαριασμών καταθέσεων σε Ευρώ ή συνάλλαγμα και στεγαστικών ή χορηγητικών δανείων (με δυνατότητα εξαγωγής των κινήσεων σε αρχείο τύπου Excel).
- Û Για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις (τρέχουσες και μέχρι 3 παλαιότερων αντιγράφων λογαριασμού) των προδηλωμένων καρτών, εκδόσεως Alpha Bank (με δυνατότητα εξαγωγής των κινήσεων σε αρχείο τύπου Excel).
- Û Για τα στοιχεία των βιβλιαρίων επιταγών (φύλλα βιβλιαρίων, ακυκλοφόρητες επιταγές κ.λπ.).
- Û Για την κατάσταση των επιταγών των βιβλιαρίων.
- Û Για την κατάσταση των αιτήσεων που έχουν καταχωρήσει για έκδοση βιβλιαρίων επιταγών.

- Û Για τις μεταφορές σε προδηλωμένους ή μη λογαριασμούς που έχουν πραγματοποιηθεί ή καταχωρηθεί προς εκτέλεση μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Bank m-Banking). Δίνεται δυνατότητα εξαγωγής των στοιχείων σε αρχείο τύπου Excel.
- Û Για τα στοιχεία των παγίων εντολών μεταφορών που έχουν καταχωρηθεί μέσω του Alpha Web Banking ή/και του Alphaphone Banking (μέχρι και την πάροδο 2 μηνών από την ημερομηνία λήξεως που έχει ορίσει για κάθε μία).
- Û Για το ανώτατο ημερήσιο "όριο μεταφορών" σε μη προδηλωμένους λογαριασμούς.
- Û Για το προφίλ, δηλαδή για τους λογαριασμούς καταθέσεων, δάνεια και κάρτες που έχει ο κάθε πελάτης συνδέσει και διαχειρίζεται μέσω του Alpha Web Banking ή/και του Alphaphone Banking (με τη βοήθεια εκπροσώπου της Τραπέζης).
- Û Για την "Κάρτα Συνδρομητή" στο Alphaphone Banking, δηλ. τους λογαριασμούς και τις πληρωμές που μπορεί να διαχειρίζεται μέσω συναλλαγών του Alphaphone στο αυτόματο σύστημα εκτελέσεως συναλλαγών με επιλογή πλήκτρων-IVR.
- Û Για την αναλυτική θέση και αποτίμηση του χαρτοφυλακίου στην Alpha Finance με βάση τις τιμές κλεισίματος των μετοχών της τελευταίας συνεδρίασης του Χ.Α. καθώς και για την χρηματική σας θέση στην Alpha Finance, όπως αυτή έχει διαμορφωθεί την αμέσως προηγούμενη της ερωτήσεως ημερομηνία.
- Û Για τα υπόλοιπα των επενδυτικών λογαριασμών Αμοιβαίων Κεφαλαίων.
- Û Για την τρέχουσα εικόνα των προθεσμιακών καταθέσεων.

Να διαχειριστεί:

- ü Τους κωδικούς στο Alpha Web Banking (δηλ. τον Κωδικό Συνδρομητή και τον Μυστικό Κωδικό).
- ü Τα στοιχεία του προφίλ, δηλ.: να μεταβάλλει τους καταθετικούς του λογαριασμούς (προσθήκη, μεταβολή δικαιωμάτων χρήσεως, διαγραφή).
- ü Να προσθέτει ή να διαγράφει δάνεια "Alpha Επιλογή" ή Alpha 700 και τα στεγαστικά ή χορηγητικά δάνεια.
- ü Να προσθέτει ή να διαγράφει κάρτες εκδόσεως Alpha Bank.
- ü Να προσθέτει λογαριασμούς Ε.ΥΔ.Α.Π. για να τους πληρώνει μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Bank m-Banking) ή να τους διαγράφει, να προσθέτει ή να διαγράφει επενδυτικούς λογαριασμούς Αμοιβαίων Κεφαλαίων και προθεσμιακών καταθέσεων.
- ü Να αλλάζει την ονομασία των προδηλωμένων λογαριασμών καταθέσεων, καρτών, δανείων, λογαριασμών ΕΥΔΑΠ καθώς και των επενδυτικών λογαριασμών.
- ü Να προσθέτει χαρτοφυλάκιο μετοχών του πελάτη που τηρεί στην Alpha Finance.
- ü Να αλλάζει τα στοιχεία επικοινωνίας (αριθμούς τηλεφώνων, ηλεκτρονική διεύθυνση).
- ü Να ενεργοποιεί την υπηρεσία για λήψη μηνυμάτων (μέσω e-mail ή SMS) που αφορούν στην ανεπιτυχή εκτέλεση εντολών που έχει καταχωρήσει μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Bank m-

Banking) ή να μεταβάλλει τον τρόπο λήψεως των μηνυμάτων αυτών.

- Û Τη χρήση των υπηρεσιών με Πρόσθετο Κωδικό Ασφαλείας (αίτηση, ενεργοποίηση υπηρεσιών, απενεργοποίηση υπηρεσιών, προσωρινή απενεργοποίηση Συσκευής Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας, Συγχρονισμός Συσκευής).
- Û Το ανώτατο ημερήσιο "όριο μεταφορών" σε μη προδηλωμένους λογαριασμούς.

Να ακυρώνει:

- Û Μεταφορές κεφαλαίων που έχουν καταχωρηθεί προς εκτέλεση μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Bank m-Banking).
- Û Πάγιες εντολές μεταφορών που έχουν καταχωρηθεί μέσω του Alpha Web Banking ή/και του Alphaphone Banking.
- Û Πληρωμές που έχουν καταχωρηθεί προς εκτέλεση μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Bank m-Banking).
- Û Αιτήσεις για έκδοση βιβλιαρίων επιταγών που έχουν καταχωρηθεί.
- Û Τη λήψη μηνυμάτων που αφορούν στην ανεπιτυχή εκτέλεση εντολών που έχουν καταχωρηθεί μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Bank m-banking).

3.3.1.2 Alphaphone Banking

Μέσω αυτής της υπηρεσίας παρέχονται οι εξής δυνατότητες:

- Û Πληροφόρηση για τις τιμές συναλλάγματος, τιμές Αμοιβαίων Κεφαλαίων, καθώς και τις τιμές κλεισίματος του Χρηματιστηρίου Αξιών Αθηνών.
- Û Πληροφόρηση για τις κινήσεις των λογαριασμών, των καρτών και των δανείων καθώς και για τις κινήσεις που αφορούν τα βιβλιάρια επιταγών.
- Û Μεταφορά ποσών μεταξύ των προδηλωμένων λογαριασμών καταθέσεων Alpha Bank, άμεσα ή σε επιλεγμένη ημερομηνία.
- Û Μεταφορές κεφαλαίων σε λογαριασμούς καταθέσεων (Ευρώ) άλλης τραπεζής εσωτερικού, θέτοντας σαν ανώτατο όριο το ποσό των 3000 Ευρώ.
- Û Πληρωμές οφειλών σε συγκεκριμένη ημερομηνία που αφορούν πιστωτικές κάρτες, δάνεια, λογαριασμούς σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, το Δημόσιο και ασφαλιστικά ταμεία, σε ασφαλιστικές εταιρείες και τέλος σε λοιπές εταιρείες.
- Û Μεταβολή του μυστικού σας κωδικού (μέσω αυτόματου συστήματος).

3.3.1.3 Alpha Bank m-Banking

Παρέχεται η δυνατότητα εκτέλεσης τραπεζικών συναλλαγών μέσω κινητού τηλεφώνου που διαθέτει υποστήριξη υπηρεσιών WAP ή i-mode. χρησιμοποιώντας κινητό τηλέφωνο μπορεί ο χρήστης :

- Û Να ενημερωθεί για τα υπόλοιπα και τις τελευταίες κινήσεις των τραπεζικών λογαριασμών.

- Û Να πληροφορηθεί για την τρέχουσα οφειλή και το διαθέσιμο υπόλοιπο αγορών στις πιστωτικές κάρτες καθώς επίσης και για την οφειλή και το διαθέσιμο υπόλοιπο του δανείου.
- Û Να μεταφέρει χρήματα μεταξύ λογαριασμών που είναι προδηλωμένοι στο προφίλ της συνδρομής .
- Û Να πληροφορηθεί για τις οφειλές των πιστωτικών καρτών.
- Û Να πληρώσει τους λογαριασμούς (ΔΕΗ, ΟΤΕ κλπ).

3.3.1.4 Alphanet ATM-24

Στα ΑΤΜ υπάρχει η δυνατότητα να :

- Û Κατατεθούν μετρητά ή επιταγές σε διάφορους λογαριασμούς.
- Û Ανάληψη από τραπεζικούς λογαριασμούς και δάνεια.
- Û Μεταφορά ποσού (μέχρι €1.500 ημερησίως).
- Û Ερώτηση για το υπόλοιπο των τραπεζικών λογαριασμών.
- Û Ενημέρωση για την κίνηση του τραπεζικού λογαριασμού (τελευταίες 10 συναλλαγές), για το υπόλοιπο καρτών και δανείων, για τις κινήσεις του χαρτοφυλακίου.
- Û Αλλαγή του Μυστικού Προσωπικού Κωδικού (PIN).
- Û Πληρωμές με μετρητά οφειλών πιστωτικών καρτών εκδόσεως της Alpha Bank.
- Û Πληρωμές δόσεων δανείων.
- Û Ανανέωση χρόνου ομιλίας Vodafone ala carte και Cosmoκάρτα (με άμεση χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού).
- Û Cash Advance με τη χρήση των καρτών Visa, MasterCard και American Express.
- Û Πληρωμές με χρέωση τραπεζικού λογαριασμού οφειλών πιστωτικών καρτών εκδόσεως της Alpha Bank, δόσεων δανείων

καθώς και καταναλωτικών δανείων, λογαριασμών εταιριών κινητής τηλεφωνίας, λογαριασμών ΔΕΗ και ΟΤΕ, λογαριασμών λοιπών εταιριών.

3.3.2 ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, 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 μέχρι την ίδρυση της Τράπεζας της Ελλάδος το 1928 είχε το εκδοτικό προνόμιο. Εισήχθη στο [Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών](#) στην ίδρυσή του το 1880, ενώ από τον Οκτώβριο του 1999, η μετοχή της Τράπεζας διαπραγματεύεται στο [Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης](#).

Η ΕΤΕ είναι πιστωτικό ίδρυμα που λειτουργεί νόμιμα, υπαγόμενη στην ελληνική και κοινοτική τραπεζική νομοθεσία και ειδικότερα στον Ν.2076/92 όπως ισχύει σήμερα, που ως γνωστόν ενσωμάτωσε στο ελληνικό δίκαιο την δεύτερη τραπεζική οδηγία 89/646/ΕΟΚ του Συμβουλίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.

Με το πληρέστατο Δίκτυό της που αριθμεί 579 καταστήματα και 1.418 ΑΤΜs, καλύπτει ολόκληρη τη γεωγραφική έκταση της Ελλάδας. Παράλληλα, αναπτύσσει εναλλακτικά δίκτυα πώλησης των προϊόντων της, όπως οι υπηρεσίες Mobile και Internet Banking. Σήμερα, μετά τις πρόσφατες εξαγορές στο χώρο της ΝΑ Ευρώπης, το Δίκτυο της Τράπεζας στο εξωτερικό περιλαμβάνει 1.129 μονάδες.

3.3.2.1 Internet Banking

Η Εθνική Τράπεζα παρέχει στους πελάτες της (φυσικά ή νομικά πρόσωπα) υπηρεσίες e-banking, καλύπτοντας τραπεζικές και χρηματιστηριακές συναλλαγές μέσω Διαδικτύου από το σπίτι ή το γραφείο, με ταχύτητα και ασφάλεια, με στόχο την εξοικονόμηση πολύτιμου προσωπικού χρόνου. Με το Internet Banking υπάρχει η δυνατότητα 24 ώρες το 24ωρο, ο πελάτης να διαχειριστεί τους λογαριασμούς του από οποιοδήποτε σημείο υπάρχει σύνδεση στο Internet: PC, laptop ή ακόμα και κινητό τηλέφωνο τεχνολογίας i-mode (για συνδρομητές Cosmote), πραγματοποιώντας συναλλαγές, γρήγορα, απλά και με ασφάλεια. Για να μπορεί ο πελάτης να έχει αυτή την υπηρεσία πρέπει να ανοίξει λογαριασμό σε ευρώ στην Εθνική τράπεζα και να υπογράψει τη σχετική αίτηση.

Το Internet Banking παρέχει μεγάλο εύρος συναλλαγών και εξασφαλίζει την παρακολούθηση και διαχείριση λογαριασμών. Η υπηρεσία αυτή παρέχει:

- Πληροφορίες για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις λογαριασμών και δανείων (στεγαστικά και ανοιχτά δάνεια).
- Ενημέρωση για τις συναλλαγές του Χ.Α.Α. καθώς και πραγματοποίηση αγοραπωλησίας μετοχών.
- Πραγματοποίηση μεταφοράς ποσών σε λογαριασμούς του πελάτη ή τρίτων.
- Πληρωμή λογαριασμών (Δ.Ε.Η, Ο.Τ.Ε κλπ) και εξόφληση οφειλών.
- Πληρωμή Φόρου Εισοδήματος.
- Παραγγελία μπλοκ επιταγών

- Û Καταβολή εργοδοτικών εισφορών ΙΚΑ με άμεση πληρωμή ή με εντολή μελλοντικής χρέωσης.
- Û Εξόφληση ασφαλιστικών εισφορών ΤΕΒΕ.
- Û Πληρωμή δόσεων όλων των πιστωτικών καρτών εκδόσεως ΕΤΕ.
- Û Εξόφληση ασφάλιστρων ζωής της Εθνικής Ασφαλιστικής.
- Û Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς τρίτων που τηρούνται στην τράπεζα.
- Û Ενημέρωση για χαρτοφυλάκιο μετοχών.
- Û Διεκπεραίωση αγοραπωλησιών μετοχών και ενημέρωση για την πορεία της εντολής που έχει δοθεί ή και ακύρωση των εντολών πριν από την πραγματοποίησή τους.
- Û Ενημέρωση σχετικά με το χαρτοφυλάκιο αμοιβαίων κεφαλαίων.
- Û Υποβολή αίτησης συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές στο ΧΑΑ.
- Û Αποστολή εμβάσματος σε άλλη τράπεζα εσωτερικού μέσω του συστήματος DIASTRANSFER και ενημέρωση για την πορεία του εμβάσματος.
- Û Υποβολή αίτησης για έκδοση οποιασδήποτε πιστωτικής κάρτας της ΕΤΕ.

3.3.2.2 Phone Banking

Με την υπηρεσία αυτή ο πελάτης μπορεί να κάνει συναλλαγές, να ενημερώσει για απώλεια κάρτας (χρεωστικής ή πιστωτικής), να πληροφορηθεί για προϊόντα/ υπηρεσίες, σημεία εξυπηρέτησης (Καταστήματα/ATMs), τιμές συναλλάγματος κ.ά. και να συνδεθεί με οποιοδήποτε στέλεχος της Τράπεζας επιθυμεί ή με Εκπρόσωπο αυτής. Η υπηρεσία αυτή λειτουργεί 24 ώρες την ημέρα, 365 μέρες τον χρόνο. Πιο αναλυτικά οι υπηρεσίες που προσφέρονται είναι:

- Û Πληροφόρηση (υπόλοιπα και κινήσεις) για καταθετικούς λογαριασμούς, επενδυτικούς λογαριασμούς (χαρτοφυλάκια μετοχών & Αμοιβαίων Κεφαλαίων) καθώς και δάνεια (στεγαστικά και ανοιχτό δάνειο).
- Û Μεταφορά ποσών μεταξύ λογαριασμών.
- Û Εμβάσματα σε λογαριασμούς του πελάτη και τρίτων, στην Εθνική Τράπεζα καθώς και σε άλλες τράπεζες τόσο στην Ελλάδα (ΔΙΑΣ)όσο και στην Ε.Ε.(STEP 2)..
- Û Εξόφληση λογαριασμών και οφειλών: σε πιστωτικές κάρτες της Εθνικής και άλλων τραπεζών, σε εταιρείες του Δημοσίου και Ιδιωτικού τομέα (π.χ. ΔΕΗ, ΟΤΕ, σταθερή / κινητή τηλεφωνία, ασφαλιστήρια συμβόλαια κ.α.).
- Û Αγοραπωλησία μετοχών και συμμετοχή σε δημόσιες εγγραφές.
- Û Πληρωμή Φόρου Εισοδήματος.
- Û Παραγγελία μπλοκ επιταγών.
- Û Πάγιες Εντολές: εισαγωγή, διαγραφή, πληροφορίες, ιστορικό.

Χρησιμοποιώντας τις υπηρεσίες Phone Banking, η τράπεζα μπορεί να στείλει στον πελάτη υπόλοιπα, κινήσεις και αποδεικτικά συναλλαγής με fax, e-mail και sms.

3.3.2.3 ATM

Η Εθνική τράπεζα παρέχει το μεγαλύτερο δίκτυο ATMs στην Ελλάδα, με παρουσία σε περισσότερα από 1.400 σημεία και η εξυπηρέτηση είναι 24ωρη.

Στα ATMs της Εθνικής Τράπεζας μπορείτε να εξυπηρετηθείτε με τους παρακάτω τρόπους(με κάρτες έκδοσης εθνικής τράπεζας):

1. ΕθνοCash:

Συνδέοντας μέχρι πέντε λογαριασμούς ταμειυτηρίου και μέχρι τρεις λογαριασμούς τρεχούμενους ή ανοικτού δανείου, μπορεί ο πελάτης να πραγματοποιήσει ένα μεγάλο εύρος συναλλαγών και να λαμβάνει υπόλοιπα και κινήσεις.

2. My Cash:

Για ανάληψη μετρητών με προνομιακούς όρους.

3. Πιστωτικές κάρτες:

Χρησιμοποιώντας τις πιστωτικές κάρτες έκδοσης ΕΤΕ μπορείτε να κάνετε ανάληψη μετρητών, πληρωμή δόσης πιστωτικής κάρτας (με μετρητά), πληρωμή λογαριασμών Multichoice, Vodafone, Unicef, WIND, αγορά χρόνου ομιλίας Vodafone και WIND, καθώς και αλλαγή PIN.

Με τις κάρτες έκδοσης άλλων τραπεζών Εσωτερικού (ΔΙΑΣ) και εξωτερικού (Cirrus-Maestro).

3.3.2.4 Mobile Banking

Οι συνδρομητές Internet Banking, που διαθέτουν σύνδεση Cosmote και συσκευή που υποστηρίζει την τεχνολογία i-mode® , μπορούν να πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές και από κινητό τηλέφωνο. Η υπηρεσία λειτουργεί και στο εξωτερικό, σε χώρες όπου υποστηρίζεται το δίκτυο i-mode® και επιπλέον οι εταιρείες κινητής τηλεφωνίας έχουν κάνει συμφωνία αποστολής δεδομένων με την Ελλάδα.

Με το Mobile Banking υπάρχει η δυνατότητα για 24ωρη πρόσβαση στις περισσότερες από τις παρεχόμενες συναλλαγές του Internet Banking, σε οποιοδήποτε γεωγραφικό σημείο στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό για:

- Û Πληροφόρηση (υπόλοιπα και κινήσεις συνδεδεμένων λογαριασμών).
- Û Μεταφορά ποσών σε λογαριασμό Εθνικής Τράπεζας ή τράπεζας εσωτερικού.
- Û Εξόφληση οφειλών σε συμβεβλημένες εταιρείες, καθώς και πιστωτικές κάρτες Εθνικής και άλλων τραπεζών.
- Û Πληρωμή Φόρου Εισοδήματος.
- Û Αγοραπωλησία μετοχών και ενημέρωση μετοχικού χαρτοφυλακίου κ.ά.

Στο πλαίσιο της παρεχόμενης πληροφόρησης μέσω της συσκευής i-mode® μπορεί επίσης ο πελάτης:

- Û να ενημερωθεί για τα επενδυτικά, στεγαστικά, καταναλωτικά και επαγγελματικά προϊόντα της Τράπεζας,
- Û να εντοπίσει τα σημεία που υπάρχουν ATMs και
- Û να βρει τις ταχυδρομικές διευθύνσεις, τα τηλέφωνα και τους κωδικούς των καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας.

3.3.3 CITIBANK

Το 1964 η Citibank ανοίγει το πρώτο της κατάστημα στο Σύνταγμα, με κύριες δραστηριότητες στο χώρο της ναυτιλίας, των επιχειρήσεων και των καταναλωτών.

Το 1984 αγοράζει το 100% των μετοχών του DINERS CLUB Ελλάδος Α.Ε., ενώ το 1987 ιδρύει τη Citileasing S.A., το 1989 τη Citibank Ναυτιλιακή Τράπεζα Α.Ε. και το 1992 τη Citi Αμοιβαία

Κεφάλαια Α.Ε. Διαθέτει ένα δίκτυο 85 καταστημάτων, 263 ΑΤΜ σε όλη την Ελλάδα, περισσότερους από 1.500 υπαλλήλους και 600.000 πελάτες. Είναι η μεγαλύτερη ξένη Τράπεζα στην Ελλάδα.

Το 2007 αναδείχθηκε για 3^η συνεχόμενη φορά ως η «Τράπεζα με το Καλύτερο Εργασιακό Περιβάλλον στην Ελλάδα» από τον ετήσιο διαγωνισμό Best Workplaces.

Οι Πρωτίες της Citibank στην Ελλάδα

1985 – ΑΤΜ

1986 – International Citibank Card

1987 – Citibank Statement - Μηνιαία Κατάσταση Λογαριασμών

1990 – Citi Phone - Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση

1995 – Δάνειο από το τηλέφωνο σε 24 ώρες

1996 – Επενδυτικά προϊόντα Εγγυημένου Αρχικού Κεφαλαίου

1996 – Diners/Vodafone Card

1997 – Μικρά-Ευέλικτα Καταστήματα

2000 – Citi Privilege - Λογαριασμός συνδεδεμένος με Παράγωγα

2001 – Citi Choice - Νέα επενδυτική φιλοσοφία με την επιλογή Αμοιβαίων Κεφαλαίων 7 διεθνών επενδυτικών οίκων (Citigroup Asset Management, Merrill Lynch, Credit Suisse Asset Management, Janus, MFS Investment Management, Invesco και Schroders).

2002 – Στεγαστικό Δάνειο συνδεδεμένο με το Euribor

3.3.3.1 Citibank Online

Διαθέσιμο 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο, το Citibank Online δίνει τη δυνατότητα να έχετε τον έλεγχο των οικονομικών σας.

Μπορεί κανείς να παρακολουθήσει τραπεζικούς λογαριασμούς, να ενημερωθεί για το υπόλοιπο του λογαριασμού (καταθετικών, όψεως,

προθεσμιακών, δανειακών, αμοιβαίων κεφαλαίων και πιστωτικών καρτών). Να πληροφορηθεί για μεταφορές χρημάτων μεταξύ των λογαριασμών και σε άλλο λογαριασμό, καθώς και για πληρωμές λογαριασμών (ΟΤΕ, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ, ΦΠΑ), εμφάνιση / ακύρωση μελλοντικής ή αυθημερόν πληρωμής λογαριασμού, καταχώρηση πάγιας εντολής και πιστωτικών καρτών.

3.3.3.2 Δίκτυο ATM

Διατίθεται 24 ώρες, 7 ημέρες την εβδομάδα. Εκτός από την ανάληψη μετρητών, μπορεί ο πελάτης να κάνει, από τα ATM που βρίσκονται στα καταστήματα τραπεζικές συναλλαγές όπως:

- ü Συγκεντρωτική κατάσταση των υπολοίπων των Λογαριασμών.
- ü Κινήσεις των λογαριασμών.
- ü Άμεση μεταφορά χρημάτων μεταξύ των λογαριασμών.
- ü Άμεση μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς τρίτων στη Citibank.
- ü Άμεση μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς Citibank εξωτερικού.
- ü Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς άλλων τραπεζών στην Ελλάδα.
- ü Πληρωμή δόσης του δανείου .
- ü Πληρωμή δόσης των πιστωτικών καρτών σας Visa, MasterCard και Diners Club.
- ü Κατάθεση μετρητών σε λογαριασμούς.
- ü Αυτόματη εξόφληση λογαριασμών(ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ).

3.3.3.3 Citibank Alerts

Ενημερώνει για κάθε κίνηση τραπεζικού λογαριασμού και πιστωτικής κάρτας με SMS και e-mail. Η Citibank Alerts για Τραπεζικούς Λογαριασμούς, περιέχει ενημέρωση για:

- ü Το υπόλοιπο λογαριασμού.
- ü Τα εισερχόμενα ή εξερχόμενα εμβάσματα στο λογαριασμό Citibank.
- ü Καταβολή μισθού.
- ü Χρέωση λογαριασμού για ποσά άνω των 300€
- ü Υπερανάληψη.
- ü Μη επιτυχής εκτέλεση πάγιας εντολής πληρωμής.

3.3.4 EFG EUROBANK ERGASIAS



Η Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias ιδρύθηκε το 1990 με αρχική επωνυμία «Ευρωεπενδυτική Τράπεζα» και στόχο την παροχή κυρίως επενδυτικών υπηρεσιών. Με την απελευθέρωση της αγοράς λιανικής τραπεζικής στην Ελλάδα, η Τράπεζα επαναπροσδιόρισε τους στρατηγικούς της στόχους. Έκτοτε η EFG Eurobank Ergasias έχει ακολουθήσει μια ανοδική πορεία, μέσα από δυναμική οργανική ανάπτυξη, αλλά και μέσα από εξαγορές και συγχωνεύσεις, καταλαμβάνοντας σήμερα ηγετική θέση στους ταχύτερα αναπτυσσόμενους και πιο προσοδοφόρους τομείς της αγοράς.

Ο Όμιλος Eurobank EFG, είναι ένας Ευρωπαϊκός οργανισμός με σύνολο ενεργητικού άνω €79,4 δισ., που απασχολεί πάνω από 25.000 άτομα και προσφέρει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του, τόσο μέσα από

ένα δίκτυο άνω των 1.700 καταστημάτων και σημείων πώλησης, όσο και μέσα από εναλλακτικά δίκτυα διάθεσης.

Ο Όμιλος Eurobank EFG έχει σημαντική παρουσία σε μια σειρά χωρών όπως η Ελλάδα, η Βουλγαρία, η Σερβία, η Ρουμανία, η Τουρκία, η Πολωνία, η Ουκρανία, το Ην. Βασίλειο, το Λουξεμβούργο και η Κύπρος. Είναι μέλος του ομίλου EFG Bank European Financial Group, του τρίτου μεγαλύτερου τραπεζικού ομίλου της Ελβετίας.

3.3.4.1 E-Banking

Χρησιμοποιώντας την υπηρεσία e-Banking της Eurobank, δίνεται η δυνατότητα να διεκπεραιωθούν οι τραπεζικές και χρηματιστηριακές συναλλαγές από την οθόνη του υπολογιστή.

Παρακάτω εμφανίζονται όλες οι διαθέσιμες συναλλαγές μέσω της υπηρεσίας e-Banking:

- Û Ενημέρωση on line και διάφορες πληροφορίες (δικαιούχοι, δεσμευμένο/λογιστικό υπόλοιπο, πιστωτικοί/χρεωστικοί τόκοι, κατάσταση διαχείρισης, κλπ.), υπόλοιπα και κινήσεις (ιστορικότητα έως 3 μήνες) λογαριασμών.
- Û Ενημέρωση για υπόλοιπα και κινήσεις (5 τελευταίοι λογαριασμοί και ο τρέχον) πιστωτικών καρτών.
- Û Ενημέρωση και διάφορες πληροφορίες (συνδεδεμένοι λογαριασμοί, όρια, δεσμεύσεις, κτλ.), υπόλοιπα και κινήσεις (ιστορικότητα έως 3 μήνες) δανείων.
- Û Ενημέρωση για ιστορικότητα (μεταφορών, πληρωμών, εμβασμάτων) και πληροφορίες (ημερομηνία, λογ. χρέωσης/πίστωσης, αιτιολογία, κτλ) συναλλαγών.
- Û Ενημέρωση για διάφορες χρηματιστηριακές υπηρεσίες.

- Û Μεταφορές χρημάτων μεταξύ προσωπικών λογαριασμών Eurobank, σε τρίτων Eurobank, σε λογαριασμούς εσωτερικού εκτός Eurobank, σε λογαριασμούς εξωτερικού και ομαδική μεταφορά.
- Û Πληρωμές δόσης δανείου, πιστωτικής κάρτας Eurobank (προσωπική και τρίτου προσώπου), πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας.
- Û Πληρωμή δημοσίου, τηλεφωνίας, ασφαλειών και άλλων λογαριασμών.
- Û Αγορά και πώληση μετοχών, ακύρωση εντολής αγοράς, πώλησης μετοχών, συμμετοχή σε Δημόσιες Εγγραφές, ακύρωση αίτησης συμμετοχής σε Δημόσιες Εγγραφές, συμμετοχή σε Eurobank A/K με δυνατότητα εξαγοράς, μεταφοράς και ακύρωση εντολών Eurobank A/K.
- Û Αίτηση έκδοσης μπλοκ επιταγών, αίτηση αλλαγής κύριας διεύθυνσης, αίτηση εγγραφής στο Mobile Banking και αίτηση προσωποποίησης πιστωτικής κάρτας Eurobank.
- Û Αλλαγή κωδικού εισόδου (Password).

3.3.4.2 mobile Banking

Η υπηρεσία Mobile Banking της Eurobank περιλαμβάνει συνολικά τις εξής συναλλαγές:

- Û Υπόλοιπο λογαριασμού.
- Û Κίνηση λογαριασμού (οι τελευταίες 3 κινήσεις).
- Û Μεταφορά χρημάτων μεταξύ προσωπικών λογαριασμών.
- Û Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμό τρίτων (Eurobank).
- Û Υπόλοιπο πιστωτικής κάρτας.

- Û Πληρωμή πιστωτικής κάρτας.
- Û Κατάσταση εντολών Αγορών / Πωλήσεων μετοχών ΧΑΑ.
- Û Αγορές / Πωλήσεις μετοχών ΧΑΑ.
- Û Τιμές μετοχών ΧΑΑ.
- Û Ημερήσια, μηνιαία, ετήσια γραφήματα τιμών μετοχών ΧΑΑ.
- Û Τιμές και γραφήματα (ημερήσια, μηνιαία, ετήσια) δεικτών ΧΑΑ.
- Û Συναλλαγματικές ισοτιμίες.
- Û Αλλαγή password.



3.3.5 MARFIN EGNATIA BANK

Το 1991 ιδρύεται η ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ, με έδρα τη Θεσσαλονίκη. Τον Μάρτιο του 2006 η ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ αποφάσισε να προβεί σε στρατηγική συμμαχία με τη MARFIN FINANCIAL GROUP. Η ένωση των 3 σύγχρονων και δυναμικών τραπεζών Εγνατίας, Λαϊκής και Marfin, φέρνει νέα δεδομένα στην Ελληνική τραπεζική αγορά με τη δημιουργία μιας νέας ισχυρής Τράπεζας, της MARFIN EGNATIA BANK. Η τράπεζα είναι η θυγατρική στην Ελλάδα, της MARFIN POPULAR BANK, στην οποία ανήκει κατά 95%.

Στόχος της MARFIN EGNATIA BANK είναι να βρίσκεται διαρκώς στο πλευρό των πελατών της, καλύπτοντας οποιαδήποτε τραπεζική ανάγκη, με γνώμονα πάντα την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση. Μέσα από ένα διευρυμένο [δίκτυο 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.

3.3.5.1 E-Banking

Μέσω της υπηρεσίας e-Banking της MARFIN EGNATIA BANK μπορεί ο χρήστης να επισκεφθεί την τράπεζα, οποιαδήποτε ώρα της μέρας και να πραγματοποιήσει ένα ευρύ φάσμα τραπεζικών συναλλαγών. Πιο συγκεκριμένα δίνεται η δυνατότητα για:

- Û Πληροφορίες υπολοίπου, κινήσεις λογαριασμών, ιστορικότητα υπολοίπου λογαριασμού, πληροφόρηση δανείων και προθεσμιακών καταθέσεων.
- Û Μεταφορές σε άλλες τράπεζες εσωτερικού η εξωτερικού, μεταφορές σε λογαριασμό ιδίου ή τρίτου εντός MARFIN EGNATIA BANK.
- Û Πληρωμές Δημοσίου, ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ, Φόρου Εισοδήματος και Τελών Κυκλοφορίας, ΔΕΚΟ, ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ και άλλων οργανισμών.
- Û Πληρωμές λογαριασμών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας.
- Û Πληρωμές πιστωτικών καρτών έκδοσης MARFIN EGNATIA BANK και άλλων τραπεζών.
- Û Πληρωμή, statement, και κινήσεις καρτών της MARFIN EGNATIA BANK ή και άλλων τραπεζών.
- Û Κατάσταση και ανάκληση επιταγών.
- Û Αιτήσεις για έκδοση βιβλιαρίου επιταγών, έκδοση εγγυητικής επιστολής, ενέγγυος πίστωση και παραγγελία συναλλάγματος.
- Û Δυνατότητα ειδοποιήσεων (Alerts) στο κινητό τηλέφωνο μέσω SMS ή στον υπολογιστή μέσω e-mail κάθε φορά που οι συναλλαγές πραγματοποιούνται με επιτυχία ή δεν εκτελούνται από την Τράπεζα για οποιονδήποτε λόγο.

3.3.5.2 E-Brokerage (Αγοραπωλησία μετοχών μέσω Internet)

Η MARFIN EGNATIA BANK δίνει τη δυνατότητα στους επενδυτές του χρηματιστηρίου να απολαμβάνουν χρηματιστηριακές υπηρεσίες υψηλής αξίας προσφέροντας τις παρακάτω δυνατότητες μέσω της υπηρεσίας e-Brokerage:

- Û Δημιουργία προσωπικής σελίδας με εικονικά χαρτοφυλάκια.
- Û Εντολές Limit, Market, με τιμή ανοίγματος/ κλεισίματος.
- Û Ακύρωση ή μεταβολή εντολής.
- Û Δημιουργία διαθεσίμων προς δέσμευση είτε από τραπεζικό λογαριασμό.
- Û Διαχείριση λογαριασμών Margin και παραγώγων.
- Û Συμμετοχή σε δημόσιες εγγραφές.
- Û Εμφάνιση χρηματικής θέσης.
- Û Δημιουργία Alerts και μηνυμάτων.
- Û On Line παρακολούθηση της συνεδρίασης του χρηματιστηρίου.
- Û Παρακολούθηση ενεργού χαρτοφυλακίου, τρέχουσας κατάστασης εντολών, ιστορικού εντολών.

3.3.5.3 e-Investment (On Line αγοραπωλησία αμοιβαίων κεφαλαίων)

Η υπηρεσία e-Investment προσφέρει πληροφορίες για τα Αμοιβαία Κεφάλαια και τους Αμοιβαίους Λογαριασμούς της MARFIN EGNATIA BANK αλλά και για αγοραπωλησία αυτών, με ταυτόχρονη χρεοπίστωση του τραπεζικού λογαριασμού. Επίσης προσφέρει:

- Û Αγορά και πώληση μεριδίων Αμοιβαίων Κεφαλαίων (Α/Κ) ή Αμοιβαίων Λογαριασμών (Α/Λ) της MARFIN EGNATIA BANK, δημιουργώντας το προσωπικό χαρτοφυλάκιο.

- Û Παρακολούθηση τρέχουσας αξίας του χαρτοφυλακίου των Αμοιβαίων Κεφαλαίων (Α/Κ) ή Αμοιβαίων Λογαριασμών (Α/Λ).
- Û Ενημέρωση για την τρέχουσα κατάσταση των εντολών.
- Û Εκτύπωση καρτέλας επενδυτή και βεβαίωσης διάθεσης μεριδίων.
- Û Ενημερωτικά έντυπα της MARFIN EGNATIA BANK, όπως:
 - ενημερωτικό δελτίο κανονισμός.
 - συνοπτικό ενημερωτικό δελτίο.
 - ετήσιες και εξάμηνες εκθέσεις.

3.3.5.4 e-Insurance (Τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα και συναλλαγές μέσω Internet)

Η MARFIN EGNATIA BANK εισάγει την πρωτοποριακή υπηρεσία e-Insurance, που προσφέρει On Line τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα και συναλλαγές μέσω Internet. Δίνεται η δυνατότητα για λήψη προσφορών ασφάλισης για το αυτοκίνητο και την κατοικία, για σύγκριση τιμών μεταξύ ασφαλιστικών πακέτων και προσαρμογή της ασφάλισης στις εκάστοτε ανάγκες του πελάτη. Δίνεται η δυνατότητα να αποκτηθεί το ασφαλιστήριο συμβόλαιο ηλεκτρονικά και η πληρωμή γίνεται On Line είτε με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού στην MARFIN EGNATIA BANK, είτε με χρέωση πιστωτικής κάρτας. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται είναι οι εξής:

- Û Λήψη Προσφοράς: On Line προσφορά πακέτου ασφάλισης αυτοκινήτου, κατοικίας ή ζωής προσαρμοσμένη στις ανάγκες του πελάτη και αγορά του ασφαλιστηρίου συμβολαίου. Δυνατότητα αποθήκευσης των προσφορών για μελλοντική χρήση.
- Û Χαρτοφυλάκιο: On Line αναζήτηση των προσφορών που έχουν αποθηκευτεί στο παρελθόν (κάθε προσφορά ισχύει για 30 ημέρες)

αλλά και των συμβολαίων που έχουν εκδοθεί και βρίσκονται σε ισχύ.

- Û Αγορά Πληρωμή: On Line σε πραγματικό χρόνο αγορά ασφαλιστικού πακέτου με ταυτόχρονη αυτόματη πληρωμή της αξίας του συμβολαίου με χρέωση είτε του τραπεζικού λογαριασμού στην MARFIN EGNATIA BANK, είτε της πιστωτικής κάρτας.
- Û Οικονομικές Συναλλαγές: On Line παρακολούθηση των συναλλαγών που έχουν πραγματοποιηθεί στο e-Insurance, ενημέρωση για τις υποχρεώσεις σχετικά με ανανεώσεις συμβολαίων που πρόκειται να λήξουν και δυνατότητα εξόφλησης αυτών.

3.3.5.5 e-Pay (On Line αγορές από το σπίτι ή το γραφείο σας)

Μέσω της υπηρεσίας e-Pay, τα ελληνικά ηλεκτρονικά καταστήματα δίνουν τη δυνατότητα στους καταναλωτές-πελάτες τους να πληρώνουν για τις αγορές τους μέσω Internet, με άμεση και ασφαλή χρέωση της πιστωτικής τους κάρτας VISA και MASTERCARD (δεκτές όλες οι κάρτες). Με το e-Pay ο πελάτης μπορεί:

- Û να ενημερώνεται για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που διαθέτουν τα ηλεκτρονικά καταστήματα των επιχειρήσεων που συνεργάζονται με την MARFIN EGNATIA BANK.
- Û να κάνει αγορές άμεσα, χωρίς να χάνει χρόνο σε διαδικασίες αντικαταβολής, εμβάσματος κλπ.
- Û να χρησιμοποιεί για τις αγορές οποιαδήποτε πιστωτική κάρτα VISA ή MASTERCARD.

3.3.5.6 Phone Banking

Η υπηρεσία MARFIN Direct - Phone Banking είναι η 24ωρη πρωτοποριακή υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης της MARFIN EGNATIABANK.

Στόχος της υπηρεσίας MARFIN Direct - Phone Banking είναι η παροχή ποιοτικής και προσωποποιημένης εξυπηρέτησης μέσω ενός ολοκληρωμένου δικτύου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης βασισμένο σε πολυμορφικά κανάλια επικοινωνίας (Phone Banking και Voice Banking), τα οποία συνδυάζονται μεταξύ τους δημιουργώντας ένα δυναμικό και ενοποιημένο Multi Channel Contact Center. Η Υπηρεσία MARFIN Direct φέρνει την Τράπεζα κοντά στον πελάτη με ένα απλό τηλεφώνημα 24ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο. Μέσω εκπροσώπου (MARFIN Direct - Phone Banking) μπορεί να γίνει:

- Û Ενημέρωση για το πινάκιο των δόσεων των δανείων.
- Û Πραγματοποίηση πληρωμών πιστωτικών καρτών ή πιστωτικών καρτών τρίτου στην MARFIN EGNATIA BANK με πάγια εντολή, πιστωτικών καρτών άλλων τραπεζών και με πάγια εντολή, λογαριασμών Forthnet και με πάγια εντολή, του Φόρου Εισοδήματός, των Τελών Κυκλοφορίας και προμήθεια του ειδικού σήματος στο χώρο της επιθυμίας του χρήστη, καθώς και χρηματιστηριακές – επενδυτικές συναλλαγές.
- Û Πραγματοποίηση αγοράς και πώλησης μετοχών, δέσμευση Αμοιβαίων Κεφαλαίων με σκοπό την αγορά μετοχών, ακύρωση χρηματιστηριακών εντολών που έχουν δοθεί από το MARFIN Direct - Phone Banking, συμμετοχή σε προθεσμιακή κατάθεση και προεγγραφή σε δημόσιες εγγραφές.

- Û Ενημέρωση για τα Αμοιβαία Κεφάλαια του χρήστη, τις τιμές των μετοχών και των αμοιβαίων κεφαλαίων που τον ενδιαφέρουν και την αποτίμηση του χαρτοφυλακίου του, η οποία στέλνεται με fax ή ταχυδρομικώς.
- Û Μεταφορά χρημάτων από λογαριασμό του χρήστη στην MARFIN EGNATIA BANK σε άλλο λογαριασμό του ή τρίτου με πάγια εντολή, από λογαριασμό του χρήστη στην MARFIN EGNATIA BANK σε άλλες τράπεζες (εντός Ελλάδος) και με πάγια εντολή σε άλλες τράπεζες του εξωτερικού (εντός της Ευρωπαϊκής ζώνης) και από λογαριασμό του χρήστη MARFIN EGNATIA BANK σε οποιοδήποτε κατάστημα αυτής για να τα παραλάβει φυσικό πρόσωπο που δε διατηρεί καταθετικό λογαριασμό στην MARFIN EGNATIA BANK (Interbranch).
- Û Υποβολή αιτήσεων για έκδοση μπλοκ επιταγών, έκδοση και επανέκδοση κάρτας αυτόματων συναλλαγών και πιστωτικής κάρτας, για έκδοση προσωπικού και στεγαστικού δανείου, για έκδοση μυστικού προσωπικού κωδικού (PIN) για πρόσβαση στην υπηρεσία MARFIN Direct - Phone Banking & Voice Banking ή επανέκδοση του προσωπικού κωδικού για το δίκτυο ATM και για αποστολή βεβαιώσεων (Χορήγησης, Φορολογικής Χρήσης κ.τ.λ.).
- Û Επιπλέον μπορεί να ακυρωθεί η κάρτα σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής και να γίνει δέσμευση λογαριασμού κατόπιν εντολής του πελάτη.
- Û Αγορά και πώληση μετοχών, ενημέρωση για τις τιμές των μετοχών σε πραγματικό χρόνο, ενημέρωση για τις χρηματιστηριακές συναλλαγές και για το μετοχικό κεφάλαιο και ενημέρωση για το

χαρτοφυλάκιο και το χρηματικό υπόλοιπο του επενδυτικού λογαριασμού.

3.3.5.7 Voice Banking

Το σύστημα Αυτόματης Φωνητικής Εξυπηρέτησης MARFIN Direct - Voice Banking της MARFIN EGNATIA BANK δίνει τη δυνατότητα παροχής τραπεζικών πληροφοριών και υπηρεσιών μέσω τηλεφώνου με απλές φωνητικές εντολές, χωρίς να απαιτείται το πάτημα πλήκτρων ή παρέμβαση εκπροσώπου.

Η MARFIN EGNATIA BANK είναι η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα η οποία χρησιμοποιεί την Τεχνολογία Αναγνώρισης Ομιλίας για την παροχή Τραπεζικών πληροφοριών και υπηρεσιών μέσω τηλεφώνου με στόχο την περαιτέρω διευκόλυνση των πελατών της στη διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών. Το MARFIN Direct – Voice Banking, χωρίς την παρέμβαση εκπροσώπου, προσφέρει τη δυνατότητα:

- Û Ενημέρωσης για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της τράπεζας, τα υπόλοιπα και την κίνηση των καταθετικών και δανειακών λογαριασμών καθώς και των πιστωτικών καρτών, την αποτίμηση του μετοχικού χαρτοφυλακίου, τις ισοτιμίες συναλλάγματος.
- Û Πληρωμής λογαριασμών της πιστωτικής κάρτας του πελάτη ή της πιστωτικής κάρτας τρίτου στην MARFIN EGNATIA BANK, της δόσης δανείων, λογαριασμών δημοσίου, κινητής τηλεφωνίας.
- Û Μεταφοράς Χρημάτων μεταξύ των λογαριασμών του πελάτη ή σε λογαριασμό τρίτου στην MARFIN EGNATIA BANK.
- Û Αποστολής με Fax ή e-mail της κίνησης του καταθετικού λογαριασμού και του τελευταίου λογαριασμού της πιστωτικής κάρτας.

3.3.5.8 ATM

Το δίκτυο ATM της MARFIN EGNATIA BANK διαθέτει πλέον των 200 ATM εγκατεστημένα στα καταστήματα της τράπεζας καθώς και σε εμπορικά καταστήματα, μεγάλες επιχειρήσεις, supermarkets, ξενοδοχεία, αεροδρόμια, κ.τ.λ. Τα ATM λειτουργούν 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο. Προσφέρουν τη δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών επιλέγοντας μεταξύ δύο γλωσσών, Ελληνικά και Αγγλικά.

Με τη χρήση χρεωστικής κάρτας της MARFIN EGNATIA BANK στην οποία μπορούν να συνδεθούν μέχρι και 8 λογαριασμοί, δίνεται η δυνατότητα να πραγματοποιηθούν εντελώς δωρεάν:

- ü Ανάλυση μετρητών με ημερήσιο όριο ανάληψης €1.000 (το οποίο μπορεί να διαφοροποιηθεί, έπειτα από αίτημα του πελάτη στο MARFIN Direct – Phone Banking).
- ü Ταχεία ανάληψη μετρητών (Fast- Cash).
- ü Κατάθεση μετρητών και επιταγών.
- ü Μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ λογαριασμών (του πελάτη και τρίτων εντός της MARFIN EGNATIA BANK).
- ü Πληρωμή οποιασδήποτε πιστωτικής κάρτας VISA της MARFIN EGNATIA BANK με μεταφορά κεφαλαίων από καταθετικό λογαριασμό.
- ü Αλλαγή Προσωπικού Κωδικού PIN.
- ü Κατάθεση μετρητών και πληρωμή πιστωτικής κάρτας σε δεσμίδα, χωρίς τη χρήση φακέλου (σε επιλεγμένα ATM).
- ü Ενημέρωση για υπόλοιπα λογαριασμών.
- ü Εκτύπωση Mini Statement με τις 10 τελευταίες συναλλαγές.

- Û Μεταφορές κεφαλαίων σε λογαριασμούς άλλων Τραπεζών μέσω του συστήματος Dias Transfer.

3.3.5.9 Mobile Banking

Η MARFIN EGNATIA BANK σε συνεργασία με την πλατφόρμα i-mode της COSMOTE προσφέρει τώρα και υπηρεσίες mobile banking. Το mBanking της MARFIN EGNATIA BANK προσφέρει τη δυνατότητα:

- Û Παρακολούθησης υπολοίπων και κινήσεων λογαριασμών και πιστωτικών καρτών.
- Û Πραγματοποίησης πληρωμών λογαριασμών και μεταφορών κεφαλαίων.
- Û Ενημέρωσης για τιμές μετοχών και δεικτών, καθώς και τιμές συναλλάγματος.
- Û Εύκολης αναζήτησης των καταστημάτων και των ATMs της MARFIN EGNATIA BANK, μέσα από την οθόνη του κινητού τηλεφώνου.
- Û Όλες οι συναλλαγές πραγματοποιούνται 24ώρες το 24ωρο. Η πρόσβαση στο mBanking της MARFIN EGNATIA BANK μπορεί να γίνει εύκολα και γρήγορα από όλες τις συσκευές i-mode της COSMOTE, μέσω του i-menu της COSMOTE, στην κατηγορία Mobile Banking/ MARFIN EGNATIA BANK. Επιπλέον, το mBanking της MARFIN EGNATIA BANK είναι προσβάσιμο από τις περισσότερες συσκευές κινητών τηλεφώνων που υποστηρίζουν περιήγηση στο Internet πληκτρολογώντας <http://www.marfinegnatiabank.gr/imode/>.



3.3.6 ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Η ζωή της Εμπορικής Τράπεζας αρχίζει ουσιαστικά το 1886, χρόνο κατά τον οποίο ο ιδρυτής της, Γρηγόρης Εμπεδοκλής, προχωρεί στην ίδρυση του Τραπεζικού Γραφείου "Γρ. Εμπεδοκλής". Το 1907 ιδρύεται η Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος με επικεφαλής το Γρηγόρη Εμπεδοκλή, έπειτα από μετατροπή της Ε.Ε. "Τράπεζα Γρ. Εμπεδοκλέους" σε Α.Ε. με την επωνυμία «Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε. και εισαγωγή της στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών. Από τότε η Τράπεζα πέρασε από πολλές φάσεις για να καταλήξει σήμερα να είναι ένα από τα μεγαλύτερα τραπεζικά ιδρύματα στην Ελλάδα και να έχει συνεχή, γόνιμη και ενεργό συμμετοχή στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας και στον εκσυγχρονισμό της τραπεζικής αγοράς.

3.3.6.1 Phone Banking

Η υπηρεσία Εμπορική Phone Banking είναι αυτόματα διαθέσιμη σε όλους τους πελάτες της υπηρεσίας Εμπορική e-Banking και δίνει μεταξύ άλλων, τη δυνατότητα για ενημέρωση για όλα τα προϊόντα που διαχειρίζεται ο πελάτης από την υπηρεσία e-Banking. Η υπηρεσία Εμπορική Phone Banking δίνει τη δυνατότητα να ενημερωθεί ο συνδρομητής για όλα τα προϊόντα που έχει δηλώσει στην υπηρεσία Εμπορική e-Banking. Πιο αναλυτικά δίνει τη δυνατότητα να ενημερώνεται για:

- ü Το υπόλοιπο και τις κινήσεις των λογαριασμών.
- ü Το τρέχον υπόλοιπο και τις κινήσεις των πιστωτικών καρτών και των ανοιχτών δανείων.

- Û Την κατάσταση των άυλων τίτλων, των προθεσμιακών καταθέσεων, των χρηματιστηριακών εντολών και του χαρτοφυλακίου μετοχών.
- Û Λεπτομέρειες για το τελευταίο αντίγραφο λογαριασμού των πιστωτικών καρτών και ανοιχτών δανείων.
- Û Να δηλωθεί απώλεια ή κλοπή κάρτας.
- Û Να γίνει παραλαβή ή ανανέωση της κάρτας.
- Û Να γίνει ενημέρωση για νέα προϊόντα και υπηρεσίες της Εμπορική Bank.
- Û Να γίνει συνομιλία με εκπρόσωπο.

3.3.6.2 ATM

Περισσότερα από 730 ATM της Εμπορική Bank βρίσκονται είναι διαθέσιμα 24 ώρες /7 ημέρες. Το είδος και εύρος των συναλλαγών που μπορούν να πραγματοποιηθούν στα ATM της Εμπορική Bank εξαρτώνται από την κάρτα που θα χρησιμοποιηθεί.

Συναλλαγές που μπορούν να πραγματοποιηθούν με κάρτες της Εμπορική Bank είναι οι ακόλουθες:

- Û Ανάλυση μετρητών από λογαριασμό καταθέσεων ή πιστωτική κάρτα (cash advance).
- Û Γρήγορη ανάληψη από τον πρωτεύοντα λογαριασμό καταθέσεων (μόνο με χρεωστική κάρτα).
- Û Κατάθεση μετρητών σε λογαριασμό καταθέσεων.
- Û Ερώτηση υπολοίπου λογαριασμού καταθέσεων ή πιστωτικής κάρτας.
- Û Μεταφορά ποσών μεταξύ λογαριασμών καταθέσεων.

- Û Πληρωμή λογαριασμών ΔΕΗ, ΟΤΕ, Forthnet και Vodafone με μεταφορά.
- Û Αντίγραφο τελευταίων κινήσεων λογαριασμού καταθέσεων.
- Û Παραγγελία μπλοκ επιταγών.
- Û Πληρωμή πιστωτικής κάρτας με μετρητά ή μεταφορά.
- Û Παραλαβή τηλεκωδικού (e-code) για εγγραφή στην υπηρεσία Emporiki Bank Secure.
- Û Παραλαβή νέου κωδικού πρόσβασης στην υπηρεσία Emporiki e-Banking.
- Û Παραλαβή κωδικού πρόσβασης στην υπηρεσία Emporiki Phone Banking.
- Û Ενημέρωση για χρηματιστηριακές συναλλαγές (αντίγραφο τελευταίων εντολών και χαρτοφυλακίου).
- Û Συναλλαγές με κάρτες της CREDICOM
 - ανάληψη μετρητών από πιστωτική κάρτα (cash advance).
 - αλλαγή προσωπικού κωδικού ασφαλείας (PIN).
- Û Συναλλαγές με κάρτες άλλων τραπεζών
 - κάρτες ΔΙΑΣ.
 - ανάληψη μετρητών από λογαριασμό καταθέσεων.
 - ερώτηση υπολοίπου λογαριασμού καταθέσεων.
- Û Κάρτες VISA – PLUS
 - ανάληψη μετρητών από λογαριασμό καταθέσεων ή πιστωτική κάρτα (cash advance).
 - ερώτηση υπολοίπου λογαριασμού καταθέσεων ή πιστωτικής κάρτας.
- Û Κάρτες MASTERCARD-MAESTRO-EUROCHEQUE
 - ανάληψη μετρητών από τον πρωτεύοντα λογαριασμό.

Û Κάρτες AMERICAN EXPRESS

- ανάληψη μετρητών από λογαριασμό καταθέσεων ή πιστωτική κάρτα (cash advance).

3.3.6.3 Phone Banking

Η Εμπορική Bank διαθέτει δικό της site στο i-mode της COSMOTE και δίνει την δυνατότητα σύνδεσης μέσω του κινητού τηλεφώνου 24 ώρες /7 ημέρες. Οι συναλλαγές που προσφέρονται από το site της Εμπορική Bank μέσω i-mode είναι οι εξής:

- Û Αναλυτική ενημέρωση για το υπόλοιπο λογαριασμών και καρτών.
- Û Τελευταίες κινήσεις λογαριασμών και καρτών.
- Û Ενημέρωση για την κατάσταση άυλων τίτλων, προθεσμιακών καταθέσεων, χρηματιστηριακών εντολών, θέσης χαρτοφυλακίου μετοχών.
- Û Ενημέρωση για τον IBAN (International Bank Account Number).
- Û Μεταφορά ποσού σε λογαριασμό της Εμπορική Bank.
- Û Πληρωμή καρτών της Εμπορική Bank.
- Û Άμεση εξόφληση λογαριασμών ΟΤΕ και ΔΕΗ.
- Û Αλλαγή κωδικού πρόσβασης.

3.3.7 ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ



Η Τράπεζα Πειραιώς ιδρύθηκε το 1916. Για πολλές δεκαετίες λειτούργησε ως ιδιωτική Τράπεζα και 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. Παράλληλα με την οργανική της ανάπτυξη, η Τράπεζα Πειραιώς υλοποίησε μία σειρά στρατηγικών

κινήσεων, με σκοπό την εδραίωσή της στην εγχώρια αγορά. Έτσι, το 1998 προχώρησε στην απορρόφηση των εργασιών της Chase Manhattan στην Ελλάδα, στην εξαγορά της Τράπεζας Μακεδονίας-Θράκης και της μικρής εξειδικευμένης Τράπεζας Credit Lyonnais Hellas, ενώ στις αρχές του 1999 στην απόκτηση του ελέγχου της Τράπεζας Χίου και στην απορρόφηση των εργασιών της National Westminster Bank PLC στην Ελλάδα. Τον Ιούνιο του 2000 πραγματοποίησε την ενοποίηση των τραπεζικών δραστηριοτήτων της στην Ελλάδα, μέσω της απορρόφησης των εμπορικών Τραπεζών Μακεδονίας-Θράκης και Χίου, δημιουργώντας μία από τις τρεις μεγαλύτερες ιδιωτικές Τράπεζες στην Ελλάδα. Στις αρχές του 2002, η Τράπεζα Πειραιώς απέκτησε τον έλεγχο της ETBAbank ενώ η απορρόφησή της από την Τράπεζα Πειραιώς ολοκληρώθηκε το Δεκέμβριο 2003. Επίσης, στις αρχές του 2002 υπογράφηκε συμφωνία Στρατηγικής Συνεργασίας του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς με το διεθνή τραπεζοασφαλιστικό Όμιλο ING για την ελληνική αγορά, με έμφαση στο χώρο των τραπεζοασφαλειών, η οποία ανανεώθηκε τον Οκτώβριο 2007 για 10 έτη. Στις αρχές του 2005, ο Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς υλοποιώντας τη στρατηγική επέκτασής του στις αγορές της Νοτιοανατολικής Ευρώπης και Ανατολικής Μεσογείου, προχώρησε στην εξαγορά της βουλγαρικής Τράπεζας Eurobank (μετονομάστηκε σε Piraeus Bank Bulgaria), ενισχύοντας την εκεί παρουσία του Ομίλου, ενώ το Μάρτιο 2006 ολοκληρώθηκε η συγχώνευση των καταστημάτων της Τράπεζας Πειραιώς στη Βουλγαρία με την Eurobank. Επίσης, το 2005, πραγματοποίησε είσοδο στη σερβική αγορά με την εξαγορά της Atlas Bank (μετονομάστηκε σε Piraeus Bank Beograd), αλλά και στην αιγυπτιακή αγορά με την εξαγορά της Egyptian Commercial Bank (μετονομάστηκε σε Piraeus Bank Egypt). Τέλος, εντός

του 2007, ο Όμιλος Πειραιώς διεύρυνε τη διεθνή παρουσία του στην Ουκρανία με την εξαγορά της International Commerce Bank (μετονομάστηκε σε Piraeus Bank ICB), και στην Κύπρο με την έγκριση λειτουργίας τραπεζικού ιδρύματος (Τράπεζα Πειραιώς Κύπρου) και τη συμφωνία εξαγοράς του δικτύου της Arab Bank Κύπρου. Η παρουσία του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς στο εξωτερικό εστιάζεται στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και Ανατολική Μεσόγειο, παράλληλα με παρουσία στα μεγάλα χρηματοοικονομικά κέντρα του Λονδίνου και της Νέας Υόρκης. Συγκεκριμένα, ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς δραστηριοποιείται στις Η.Π.Α. , Ηνωμένο Βασίλειο, Αλβανία, Ρουμανία, Βουλγαρία, Σερβία, Ουκρανία, Κύπρο και τέλος στην Αίγυπτο.

3.3.7.1 Internet banking

Η υπηρεσία winbank internet δημιουργήθηκε στις αρχές του 2000 ως η πρώτη ολοκληρωμένη υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα, παρέχοντας ένα πλήρες και ολοκληρωμένο σύνολο υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, 24X7, από οποιοδήποτε σημείο του κόσμου. Μπορεί κανείς να ενημερωθεί για την συνολική εικόνα του χαρτοφυλακίου με την τρέχουσα αξία και δει αναλυτικές πληροφορίες όλων των λογαριασμών, το υπόλοιπο τους και τις συναλλαγές. Πιο συγκεκριμένα μπορεί κανείς να δει:

- Û Υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών.
- Û Αποστολή κινήσεων μέσω ταχυδρομείου και e-mail (csv, txt, html).
- Û Ανάλυση υπολοίπου.
- Û Αναλυτικά στοιχεία λογαριασμού.
- Û Επιτόκια χορηγήσεων / καταθέσεων.

- Û Ενημέρωση για το διεθνή αριθμό λογαριασμού (IBAN).
- Û Καθορισμός ευκολομνημόνευτων ονομάτων για τους λογαριασμούς, το ΑΦΜ, τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας, κλπ.
- Û Άμεση αλλαγή προσωπικών στοιχείων.
- Û Παραγγελία βιβλιαρίου επιταγών με παράδοση από Courier.
- Û Αναλυτικά στοιχεία και παρακολούθηση επιταγών, ώστε να προγραμματίζετε τις πληρωμές σας.
- Û Αναζήτηση ανά αριθμό/σελίδα επιταγής, χρονική περίοδο και κατάσταση.
- Û Καταχώρηση στοιχείων και επεξεργασία διαθέσιμων και ανεξόφλητων επιταγών.
- Û Ενημέρωση της κατάστασης (π.χ. εξοφλημένες, ακυρωμένες, ανακλημένες, κτλ).
- Û Ανάκληση βιβλιαρίου επιταγών ή επιταγής.
- Û Υπόλοιπα και κινήσεις πιστωτικών καρτών.
- Û On-line εμφάνιση & εκτύπωση μηνιαίων λογαριασμών.
- Û Αποστολή μηνιαίων λογαριασμών μέσω ταχυδρομείου & e-mail.
- Û Αναλυτικά στοιχεία πιστωτικών καρτών.
- Û Πληρωμή άμεσα ή σε μελλοντική ημερομηνία.
- Û Συνολική απεικόνιση των δανείων.
- Û Αναλυτικά στοιχεία για κάθε δάνειο, όπως η κατάστασή του, το διαθέσιμο, ληξιπρόθεσμο και ανεξόφλητο ποσό, την ημέρα πληρωμής κλπ.
- Û Μεταφορές σε λογαριασμό του ιδίου ή τρίτων, από κάρτα Visa σε άλλη κάρτα ή e-mail - [Visa Direct](#).
- Û Πληρωμή πιστωτικών καρτών της τράπεζας Πειραιώς και κάρτας άλλης τράπεζας.

- Û Πληρωμή ΔΕΚΟ (ΟΤΕ, ΔΕΗ), ασφαλιστικών ταμείων (ΙΚΑ, ΦΠΑ, ΤΕΒΕ), ασφαλιστικών φορέων, σταθερής και κινητής τηλεφωνίας καθώς και φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων.
- Û Ανανέωση προπληρωμένου χρόνου ομιλίας ([VODAFONE Refill](#)).
- Û Προσωρινή απενεργοποίηση & μεταβολή πάγιων εντολών.
- Û Διακοπή πάγιων εντολών.
- Û Εμφάνιση του ιστορικού πληρωμών μέσω οποιασδήποτε πάγιας εντολής.

3.3.7.2 Προπληρωμένη Κάρτα - WEBUY

Η WEBUY είναι η πρώτη virtual προπληρωμένη κάρτα που σχεδιάστηκε για τις εξ αποστάσεως συναλλαγές, όπως τις αγορές στο Internet (αγορές παιχνιδιών, προγραμμάτων ή αντικειμένων σε ηλεκτρονικά καταστήματα - e-shops), τηλεφωνικές παραγγελίες σε όλο τον κόσμο, παραγγελίες από καταλόγους κ.ά. Μέσω της υπηρεσίας winbank internet και του Πειραιώς phone banking μπορεί κανείς να:

- Û Παρακολουθήσει αναλυτικά κινήσεις που πραγματοποιήθηκαν με την κάρτα μέχρι και την προηγούμενη ημέρα (αγορές, φορτίσεις και εκφορτίσεις).
- Û Αλλαγή του ημερήσιου ορίου συναλλαγών στη χρήση της κάρτας σύμφωνα με τις ανάγκες του κάθε πελάτη.
- Û Ακύρωση πλήρως της κάρτας και επανέκδοση με νέα στοιχεία (αριθμός, ημερομηνία λήξης και κωδικός επαλήθευσης CVC).
- Û Τον μηνιαίο λογαριασμό - ακόμα και πριν αυτός παραδοθεί από το ταχυδρομείο καθώς και τους 12 τελευταίους λογαριασμούς.

- Û Την ανάλυση του λογαριασμού: ημερομηνία έκδοσης τελευταίου λογαριασμού, ημερομηνία πληρωμής, ελάχιστη καταβολή, τρέχον υπόλοιπο, οφειλόμενο ποσό, τελευταία ημερομηνία εξόφλησης, διαθέσιμο ποσό αγορών.

3.3.7.3 phone banking

Δυνατότητες που παρέχονται μέσω της υπηρεσίας Πειραιώς phone banking είναι οι ακόλουθες:

- Û Αναλυτικές πληροφορίες και διαχείριση του χαρτοφυλακίου.
- Û Ενεργοποίηση και ακύρωση κάρτας ανάληψης χρημάτων (cash card).
- Û Ακύρωση πιστωτικής κάρτας (credit card).
- Û Αλλαγή στοιχείων αλληλογραφίας καρτούχων.
- Û Εξυπηρέτηση καρτούχων για αμφισβητήσεις χρεώσεων.
- Û Ενημέρωση για απόδοση και αποτίμηση αμοιβαίων κεφαλαίων και για όλα τα προϊόντα που διαθέτει η τράπεζα Πειραιώς .
- Û Ανάλυση υπολοίπου των λογαριασμών, πιστωτικής κάρτας και ενημέρωση κινήσεων.
- Û Έκδοση και ανάκληση μπλοκ επιταγών.
- Û Αλλαγή κωδικού ασφαλείας (PIN).
- Û Καθορισμός ευκολομνημόνευτων ονομάτων για τους λογαριασμούς, το ΑΦΜ, τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας, κλπ.
- Û Μεταφορές σε λογαριασμό του ιδίου, σε λογαριασμούς τρίτων μαζικές πληρωμές (μισθοδοσία, εμβάσματα), από κάρτα visa σε άλλη κάρτα ή e-mail- visa direct
- Û Μεμονωμένες εντολές πληρωμών πιστωτικών καρτών της τράπεζας Πειραιώς ή άλλης τράπεζας.

- Û Πληρωμές ΔΕΚΟ (ΟΤΕ, ΔΕΗ). ασφαλιστικά ταμεία (ΙΚΑ, ΦΠΑ, ΤΕΒΕ). ασφαλιστικοί φορείς σταθερής τηλεφωνίας εταιρίες κινητής τηλεφωνίας ανανέωση προ-πληρωμένου χρόνου ομιλίας φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων
- Û Τροποποιήσετε τις λεπτομέρειες των αποθηκευμένων εντολών πληρωμών.
- Û Αναβολή ή να ακύρωση αποθηκευμένης εντολής πληρωμών.
- Û Ιστορικό όλων των πληρωμών.
- Û Προσωρινή απενεργοποίηση και μεταβολή πάγιων εντολών.
- Û Εμφάνιση του ιστορικού πληρωμών μέσω οποιασδήποτε πάγιας εντολής.
- Û Αποστολή εμβασμάτων. (ιστορικό όλων των πληρωμών και εμβασμάτων, ανάλυση εξόδων και προμηθειών αντίγραφο μηνύματος πληρωμής).
- Û Εντολές αγοράς ή πώλησης μετοχών.
- Û Εμφάνιση κατάστασης εντολών ημέρας.

3.3.7.4 ATM

Με τη χρεωστική σας κάρτα wincard Visa της Τράπεζας Πειραιώς μπορεί ο πελάτης, χωρίς χρέωση, να πραγματοποιείτε συναλλαγές ανάλογες με αυτές που πραγματοποιεί στα ταμεία των καταστημάτων, χωρίς αναμονή ή καθυστερήσεις. Συγκεκριμένα στα [ATM της Τράπεζας Πειραιώς](#) μπορεί κανείς να κάνει:

- Û Αναλήψεις μετρητών από καταθετικούς λογαριασμούς που έχουν συνδεθεί στη χρεωστική κάρτα (ημερήσιο όριο : €600).
- Û Καταθέσεις μετρητών και επιταγών στους συνδεδεμένους λογαριασμούς (δεν απαιτείται εισαγωγή PIN).

- Û Ενημέρωση Υπολοίπου και ενημέρωση για τις 6 τελευταίες κινήσεις των συνδεδεμένων λογαριασμών.
- Û Μεταφορά κεφαλαίων μεταξύ των συνδεδεμένων λογαριασμών.
- Û Αλλαγή PIN.
- Û Πληρωμή πιστωτικών καρτών της Τράπεζας Πειραιώς με χρέωση λογαριασμού καταθέσεων, απλά μεταφέροντας τα ποσά επιλογής από το συνδεδεμένο λογαριασμό στην πιστωτική κάρτα, εφόσον έχει συνδέσει με τη χρεωστική κάρτα wincard Visa.
- Û Πληρωμή μεμονωμένων λογαριασμών ΔΕΗ (έξοδα: €0,30/συναλλαγή) και ΟΤΕ (δωρεάν) με χρέωση συνδεδεμένου καταθετικού λογαριασμού (μη πάγιες εντολές).
- Û Ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητού με χρέωση συνδεδεμένου καταθετικού λογαριασμού.
- Û Αναλήψεις μετρητών (έξοδα συναλλαγής: έως €100:€3, €100,01-€300:€4, €300,01-€500:€5, €500,01 και άνω:€6).
- Û Ενημέρωση, χωρίς χρέωση, για στοιχεία που αφορούν την κάρτα, όπως το τρέχον και το διαθέσιμο υπόλοιπο, το σύνολο της οφειλής και την προθεσμία πληρωμής του λογαριασμού, αλλά και την ημερομηνία και το ποσό της τελευταίας πληρωμής.
- Û Εξόφληση, χωρίς χρέωση, των λογαριασμών της κάρτας με μετρητά, (δεν απαιτείται εισαγωγή PIN).

3.3.7.5 mobile banking

Η υπηρεσία winbank mobile παρέχεται 24X7, από οποιοδήποτε σημείο του κόσμου. Μέσω του mobile banking παρέχονται οι ακόλουθες υπηρεσίες:

- Û Υπόλοιπα λογαριασμών και Ανάλυση: ενημέρωση για το λογιστικό και το διαθέσιμο υπόλοιπο των λογαριασμών, πιθανές δεσμεύσεις καθώς και πιστώσεις με μελλοντική ημερομηνία αξίας.
- Û Κινήσεις λογαριασμών: πληροφόρηση για τις χρεώσεις και τις πιστώσεις που έγιναν στους λογαριασμούς, αναζητώντας με τα πλήκτρα πλοήγησης την ημερομηνία που ενδιαφέρει τον πελάτη.
- Û Αναλυτικά στοιχεία λογαριασμού: ο πελάτης έχει την δυνατότητα να δει που τηρείτε ο λογαριασμός, τους συνδικαιούχους και άλλα χαρακτηριστικά των λογαριασμών.
- Û Παραγγελία βιβλιαρίου επιταγών και ανάκληση βιβλιαρίου επιταγών.
- Û Υπόλοιπα και κινήσεις πιστωτικών καρτών.
- Û Αναλυτικά στοιχεία πιστωτικών καρτών.
- Û Πληρωμή δόσης.
- Û Συνολική απεικόνιση όλων των δανειακών σας προϊόντων.
- Û Αναλυτικά στοιχεία δανείων, όπως την κατάστασή τους, το διαθέσιμο, ληξιπρόθεσμο και ανεξόφλητο ποσό, την ημέρα πληρωμής, κ.ά.
- Û Ιστορικό όλων των πληρωμών δόσεων δανείων.
- Û Μεταφορές σε λογαριασμούς του πελάτη και σε λογαριασμούς τρίτων στην τράπεζα Πειραιώς
- Û Μεμονωμένες εντολές πληρωμών πιστωτικών καρτών της τράπεζας Πειραιώς, ΔΕΚΟ (ΟΤΕ, ΔΕΗ), ασφαλιστικών ταμείων (ΙΚΑ, ΦΠΑ, ΤΕΒΕ).
- Û Εμβάσματα σε Ελλάδα και σε τράπεζες του εξωτερικού.
- Û Αγορά μετοχών με χρέωση λογαριασμού.
- Û Πώληση μετοχών με πίστωση λογαριασμού.

- Û Ενημέρωση για την εκτέλεση των εντολών (Πινακίδια).
- Û Εμφάνιση κατάστασης εντολών ημέρας.
- Û Συμμετοχή σε δημόσιες εγγραφές

3.3.7.6 sms banking

Η υπηρεσία winbank sms μέσω γραπτών μηνυμάτων (sms) παρέχεται από οποιοδήποτε κινητό τηλέφωνο, με οποιαδήποτε σύνδεση κινητής τηλεφωνίας.

Μέσω αμφίδρομης ανταλλαγής σύντομων γραπτών μηνυμάτων (sms) μεταξύ της Τράπεζας Πειραιώς και του πελάτη, εκτελούνται οι ακόλουθες τραπεζικές συναλλαγές:

- Û Μεταφορά χρημάτων μεταξύ των λογαριασμών.
- Û Ερώτηση υπολοίπου των λογαριασμών.
- Û Ενημέρωση για τη διακύμανση του λογιστικού υπολοίπου των λογαριασμών πάνω ή κάτω από τα όρια που έχει ορίσει ο πελάτης.
- Û Πληροφόρηση για τις κινήσεις των λογαριασμών.
- Û Ενημέρωση για πιστώσεις (πληρωμή μισθοδοσίας, εισερχόμενο έμβασμα, πίστωση από τόκους κλπ.) και χρεώσεις (πληρωμή επιταγής, εξόφληση λογαριασμών κλπ.) συγκεκριμένων κινήσεων.
- Û Ενημέρωση για την εκτέλεση εντολών αγοραπωλησίας μετοχών στο Χ.Α.Α.
- Û Ενημέρωση για την αξία του χαρτοφυλακίου (καθημερινά).
- Û Πιστώσεις και χρεώσεις συγκεκριμένων κινήσεων στο λογαριασμό.
- Û Ενημέρωση για την εκτέλεση των μεταχρονολογημένων και περιοδικών εντολών πληρωμών.
- Û Ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητής τηλεφωνίας.

3.3.8 ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ



Το Συγκρότημα Τράπεζας Κύπρου Ελλάδας είναι μέρος του Συγκροτήματος της Τράπεζας Κύπρου που ιδρύθηκε στην Κύπρο το 1899, όπου και κατέχει το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς. Το Συγκρότημα παρέχει ολοκληρωμένες τραπεζικές υπηρεσίες στην Κύπρο, στην Ελλάδα, στη Μεγάλη Βρετανία, στην Αυστραλία και στη Ρουμανία. Από τον Αύγουστο του 2007 η Τράπεζα επεκτάθηκε στη Ρωσία, αποτελώντας τον πρώτο Ελληνικό Τραπεζικό Όμιλο που διείσδυσε στη Ρωσική αγορά, ενώ τον Ιούνιο του 2008, προχώρησε σε συμφωνία εξαγοράς του 80% του μετοχικού κεφαλαίου της Ρωσικής τράπεζας Uniastrum Bank. Το Μάιο του 2008, εξαγόρασε το 97,2% του μετοχικού κεφαλαίου της Ουκρανικής Τράπεζας AvtoZAZBank. Παράλληλα, η Τράπεζα λειτουργεί καταστήματα αντιπροσωπείας σε Καναδά και Νότια Αφρική. Η Ελλάδα αποτελεί τον κυριότερο άξονα επέκτασής του, καθώς έχει ολοκληρωθεί η δημιουργία ενός Ομίλου παράλληλου με της Κύπρου. Η Τράπεζα Κύπρου σημειώνει σταθερά ανοδική πορεία και γρήγορη ανάπτυξη διαθέτοντας στο ενεργητικό της 160 καταστήματα.

Το Συγκρότημα της Τράπεζας Κύπρου Ελλάδας προσφέρει το πλήρες φάσμα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών: τραπεζικές υπηρεσίες, leasing, διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων, Asset Management, χρηματοπιστηριακές υπηρεσίες, Factoring και ασφαλιστικές υπηρεσίες (τόσο γενικές ασφάλειες όσο και ασφάλειες ζωής). . Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, εφαρμόζεται ο διαχωρισμός της πελατειακής βάσης σε τρεις κύριους τομείς: των μεγάλων επιχειρήσεων (Corporate), των μικρομεσαίων επιχειρήσεων (Retail) και των ιδιωτών (Consumer). Τα εναλλακτικά δίκτυα διανομής (ATMS, 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.

3.3.8.1 Internet Banking

Η υπηρεσία Internet Banking παρέχει τη δυνατότητα διενέργειας τραπεζικών και χρηματιστηριακών συναλλαγών και ενημέρωσης για υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών/ καρτών και επιταγών, καθώς και αξία αμοιβαίων κεφαλαίων. Οι χρηματιστηριακές συναλλαγές πραγματοποιούνται μέσω της εφαρμογής On-line Trading.

Οι υπηρεσίες Internet Banking που παρέχονται από την τράπεζα Κύπρου είναι οι ακόλουθες:

- Υπόλοιπα, ιστορικότητα κινήσεων, οικονομικά στοιχεία καταθετικών και δανειακών λογαριασμών.
- Υπόλοιπα, μηνιαίοι λογαριασμοί, νέες κινήσεις πιστωτικών και προπληρωμένων καρτών.
- Πληροφορίες και κινήσεις αμοιβαίων κεφαλαίων και επιταγών.
- Μεταφορές μεταξύ λογαριασμών ιδίου στην Τράπεζα Κύπρου και σε λογαριασμό τρίτου.
- Ιστορικό μεταφορών των λογαριασμών.
- Πληρωμές πιστωτικών καρτών ιδίου ή τρίτου της τράπεζας Κύπρου, Τηλεπικοινωνιών, δημοσίου(ΔΕΚΟ).
- Ακυρώσεις πληρωμών.
- Ιστορικό πληρωμών.
- Μαζικές πληρωμές ΙΚΑ,ΦΠΑ.

- Û Ιστορικό εντολών ΙΚΑ ,ΦΠΑ τρέχουσας και προηγούμενης περιόδου.
- Û Ακύρωση εντολών ΙΚΑ ,ΦΠΑ.
- Û Ανακλήσεις παγίων εντολών.
- Û Εμβάσματα στην Ελλάδα ή στο Εξωτερικό (σε λογαριασμό ιδίου ή τρίτου)και ιστορικό εμβασμάτων.
- Û Παραγγελία βιβλιάριου επιταγών.
- Û Αναλυτική κίνηση λογαριασμού (Statement).
- Û Αποτίμηση προσωπικού χαρτοφυλακίου μετοχών.
- Û Εντολές αγοραπωλησίας μετοχών στο ΧΑ.
- Û Δυνατότητα ακύρωσης και μεταβολής εντολών.
- Û Ημερήσια κατάσταση εντολών - πινακίδια εκτελέσεως εντολών.
- Û Αλλαγή password εισαγωγής στο On-line Trading.
- Û Αλλαγή password εντολών αγοραπωλησίας.
- Û Αλλαγή κωδικού ασφαλείας.
- Û Υπολογισμός δόσεων δανείων και IBAN λογαριασμών Τράπεζας Κύπρου Ελλάδος.
- Û Τιμές συναλλάγματος.
- Û Ιστορικό επισκέψεων στα εναλλακτικά δίκτυα.
- Û Έλεγχος των προσβάσεων στα εναλλακτικά δίκτυα (συνδεδεμένοι λογαριασμοί, δυνατότητες, όρια) του πελάτη ή /και των εξουσιοδοτημένων χρηστών που ο πελάτης έχει ορίσει.
- Û Καθορισμός συγκεκριμένων συναλλαγών ανά λογαριασμό και ορίων ανά συναλλαγή, για κάθε εξουσιοδοτημένο πρόσωπο.

3.3.8.2 Phone Banking

Μέσω της Υπηρεσίας Phone Banking μπορεί ο πελάτης να πραγματοποιήσει τραπεζικές και χρηματιστηριακές συναλλαγές, αλλά

και να ενημερωθεί για το σύνολο των προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας Κύπρου οι οποίες είναι:

- Û Άνοιγμα λογαριασμού ταμιευτηρίου.
- Û Μεταφορές ποσών μεταξύ λογαριασμών ιδίου ή τρίτου στην Τράπεζα Κύπρου.
- Û Δωρεές σε μη Κυβερνητικές οργανώσεις.
- Û Αποστολή εμβασμάτων στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό (σε λογαριασμό ιδίου ή τρίτου).
- Û Παρακολούθηση κίνησης επιταγών.
- Û Σύνδεση τραπεζικών λογαριασμών ιδίου στην Κύπρο ["Debit Card"](#).
- Û Σύνδεση δανείων και καρτών με την Κύπρο ["Debit Card"](#) για πληρωμή των δόσεων μέσω των ATMs.
- Û Πληρωμές δάνειων(μερική/ ολική αποπληρωμή), πιστωτικών καρτών ιδίου ή τρίτου της τράπεζας Κύπρου, [ΔΕΚΟ/ Δημοσίου](#) και τηλεπικοινωνιών.
- Û Ακύρωση πληρωμών.
- Û Ανάκληση πάγιων εντολών.
- Û Εντολές αγοραπωλησίας μετοχών στο ΧΑ.
- Û Αποτίμηση προσωπικού χαρτοφυλακίου μετοχών.
- Û Έκδοση αντιγράφου πινακιδίων εκτελέσεως εντολών αγοραπωλησίας μετοχών.
- Û Αίτηση συμμετοχής σε Δημόσιες εγγραφές.
- Û Αίτηση συμμετοχής σε γενική συνέλευση εταιρείας.
- Û Εντολή συμμετοχής σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου.
- Û Αίτηση επανέκδοσης κωδικών για την υπηρεσία Online Trading.
- Û Αναλυτική κίνηση λογαριασμού (Statement).

- Û Παραγγελία βιβλιάριο επιταγών.
- Û Αποτίμηση χαρτοφυλακίου αμοιβαίων κεφαλαίων
- Û Χαρτοφυλάκια αμοιβαίων κεφαλαίων, μετοχών.
- Û Υπόλοιπα και κινήσεις καταθετικών, επενδυτικών λογαριασμών.
- Û Αλλαγή στοιχείων επικοινωνίας.
- Û Καθορισμός συγκεκριμένων συναλλαγών ανά λογαριασμό και ορίων ανά συναλλαγή για κάθε εξουσιοδοτημένο πρόσωπο.
- Û Εντολή ακύρωσης σε περίπτωση.
- Û Αποτίμηση χαρτοφυλακίου μετοχών.

3.3.8.3 ATM

Η Τράπεζα Κύπρου, επιδιώκει να τα καταστήσει ολοκληρωμένα κέντρα εξυπηρέτησης για τις καθημερινές συναλλαγές.

Με την [Κύπρου Debit Card](#) οι πελάτες μπορούν να πραγματοποιήσουν δωρεάν:

- Û Ανάλυση μετρητών από τραπεζικό λογαριασμό σε Ευρώ (αρχικό ημερήσιο όριο €1.500).
- Û Ανάλυση μετρητών σε Ευρώ από τραπεζικό λογαριασμό Ξένου Νομίσματος (αρχικό ημερήσιο όριο το ισόποσο των €1.500).
- Û Ταχεία ανάληψη μετρητών (fast-cash).
- Û Κατάθεση μετρητών (σε φάκελο ή με απευθείας εισαγωγή χαρτονομισμάτων).
- Û Μεταφορές ποσών μεταξύ συνδεδεμένων λογαριασμών.
- Û Ενημέρωση για το υπόλοιπο των λογαριασμών.
- Û Εκτύπωση mini Statement με τις τελευταίες δέκα κινήσεις κάθε συνδεδεμένου λογαριασμού .
- Û Φόρτιση προπληρωμένης [Κύπρου Prepaid Card](#)

- Û Πληρωμή δόσεων δανείων.
- Û Πληρωμή πιστωτικών καρτών τράπεζας Κύπρου.
- Û Πληρωμή λογαριασμών ΟΤΕ, ΔΕΗ, Tellas.
- Û Αλλαγή προσωπικού κωδικού ασφαλείας (PIN).
- Û Πληρωμές με κατάθεση μετρητών (σε φάκελο ή με απευθείας εισαγωγή χαρτονομισμάτων).
- Û Ερώτηση υπολοίπου.
- Û Αλλαγή προσωπικού κωδικού PIN.
- Û Αναλυτική ενημέρωση για την πιστωτική κάρτα (στοιχεία τελευταίου εκκαθαριστικού/ λογαριασμού, ημερομηνία και ποσό επόμενης πληρωμής, ποσό ελάχιστης καταβολής, ημερομηνία και ποσό τελευταίας πληρωμής, τρέχον υπόλοιπο, διαθέσιμο υπόλοιπο, πιστωτικό όριο κάρτας).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Ασφάλεια Και Ασπίδες Προστασίας Από Τους Κινδύνους Της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

4.1 Νομικό πλαίσιο για το ελληνικό e-banking

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

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

Ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων

Η ηλεκτρονική μεταφορά πίστωσης είναι πράξη πραγματοποιούμενη με πρωτοβουλία του εντολέα μέσω ιδρύματος ή υποκαταστήματος ιδρύματος, με σκοπό να τεθεί στην διάθεση του δικαιούχου κάποιο χρηματικό ποσό. Ο εντολέας και ο δικαιούχος είναι δυνατόν να είναι και το ίδιο πρόσωπο. Η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων είναι δυνατόν να είναι και διασυνοριακή, δηλαδή η μεταφορά

να γίνεται μεταξύ διαφορετικών κρατών. Στην Ελλάδα τα θέματα των διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων ρυθμίζει το Π.Δ 33/2000, το οποίο εναρμονίζει την ελληνική νομοθεσία με την Οδηγία 1997/5. Επίσης η Πράξη Διοικητή 2536/2004 που ρυθμίζει τις προϋποθέσεις παροχής άδειας λειτουργίας στις εταιρείες διαμεσολάβησης στη μεταφορά κεφαλαίων, η Πράξη Διοικητή 2535/2004 που ρυθμίζει την διαδικασία μεταφοράς κεφαλαίων από κατοίκους Ελλάδος προς μη κατοίκους, η αξία των οποίων υπερβαίνει τα 12.500 ευρώ, καθώς και η Πράξη Διοικητή 2526/2003. Στην Ευρώπη ισχύει ακόμη και ο Κανονισμός 2560/2001.

Πιστωτικές κάρτες

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

Ηλεκτρονικό χρήμα

Ηλεκτρονικό χρήμα είναι ένα σύγχρονο μέσο πληρωμής στο διαδίκτυο. Βασίζεται στην ανταλλαγή πραγματικού χρήματος σε μία τράπεζα με ηλεκτρονικό τρόπο. Ένα συγκεκριμένο, δηλαδή, ποσό αληθινών χρημάτων ανταλλάσσεται με “κυβερνονομίσματα”. Για την ύπαρξη ηλεκτρονικού χρήματος στο διαδίκτυο θα πρέπει τουλάχιστον να γίνεται δεκτό ως μέσο πληρωμής από άλλες επιχειρήσεις πέραν της εκδότριας, όπως επίσης να έχει εκδοθεί κατόπιν παραλαβής χρηματικού ποσού τουλάχιστον ίσου με την εκδοθείσα νομισματική αξία. Στην Ελλάδα θέματα σχετικά με το ηλεκτρονικό χρήμα ρυθμίζουν οι Πράξεις του Συμβουλίου Νομισματικής Πολιτικής 50/2002 και 52/2003, ο Νόμος 3148/2003, η ΠΔΤΕ 2501/2002, η Πράξη Διοικητή 2495/2002 και η Πράξη Διοικητή 2527/2003. Στην Ευρώπη ισχύουν η Οδηγία 2000/12 που ρυθμίζει όλα τα σχετικά με την ανάληψη και την άσκηση δραστηριότητας πιστωτικών ιδρυμάτων, με τις τροποποιήσεις της Οδηγίας 2000/28. Επίσης, η Οδηγία 2000/46 για την ανάληψη, την άσκηση και την προληπτική εποπτεία της δραστηριότητας ηλεκτρονικού χρήματος, η Σύσταση 87/598 για τον ευρωπαϊκό κώδικα δεοντολογίας σε θέματα ηλεκτρονικών πληρωμών και η Σύσταση 88/590. Στην Ελλάδα, αρκετές τράπεζες διαθέτουν ήδη συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών ενώ οι περισσότερες βρίσκονται σε φάση ανάπτυξης ανάλογων συστημάτων. Εντούτοις, τα περισσότερα συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών αφορούν κυρίως την εκκαθάριση συναλλαγών μέσω πιστωτικών καρτών ενώ δεν έχουν προχωρήσει σε πιο εξελιγμένα από τεχνολογική σκοπιά, συστήματα. Προς το παρόν οι όποιες πρωτοβουλίες έχουν περιοριστεί σε πιλοτικές δοκιμές που έχουν υλοποιήσει οι τράπεζες είτε στα πλαίσια ευρωπαϊκών προγραμμάτων είτε στα πλαίσια αυτοχρηματοδότησης.

Παράλληλα, υπάρχουν αρκετές εξειδικευμένες λύσεις που εφαρμόζονται αποσπασματικά είτε από τραπεζικούς φορείς είτε από εμπορικές εταιρείες. Είναι επομένως εμφανές ότι αυτή τη στιγμή στην Ελλάδα, τα συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών που απευθύνονται σε καταναλωτές δεν είναι ιδιαίτερα ανεπτυγμένα. Επιπλέον, πρέπει να σημειωθεί ότι δεν λειτουργούν πλήρως ούτε οι μηχανισμοί ηλεκτρονικών πληρωμών business-to-business που ενδεχομένως θα αύξαναν σημαντικά τις σχετικές δραστηριότητες λόγω του όγκου των συναλλαγών στο χώρο αυτό.

4.2 Μορφές Ηλεκτρονικής Απάτης

Η ηλεκτρονική απάτη έχει πολλές μορφές και οι καταναλωτές - χρήστες του διαδικτύου θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί και επιφυλακτικοί στις συναλλαγές τους.

4.2.1 Ευκαιρίες Εργασίας

Οι απάτες που σχετίζονται με την εύρεση εργασίας, καλύπτονται συνήθως με τη μέθοδο της προσφοράς για εργασία από το σπίτι, ζητώντας ένα ποσό για αποστολή εκπαιδευτικού και βοηθητικού υλικού. Ακόμα και αν το υλικό σταλεί, κανείς δεν μπορεί να εγγυηθεί την επιτυχή πορεία της επαγγελματικής συνεργασίας. Παράλληλα, σχετίζονται και με την πλασματική παροχή υπηρεσιών. Σε γενικές γραμμές, οι απάτες αυτές εμφανίζονται με τις παρακάτω μορφές: Προσφορά επαγγελματικών ευκαιριών, Έρευνα αγοράς εργασίας, Εργασία από το σπίτι, Διεκπεραίωση και προώθηση πλασματικών επιταγών.

4.2.2 Υποκλοπή Προσωπικών Δεδομένων

Πρόκειται για μορφή απάτης, που δε στοχεύει στην “τσέπη” του θύματος-καταναλωτή, αλλά στην κλοπή των προσωπικών του δεδομένων και τη χρήση τους από τρίτους στο διαδίκτυο. Με τον τρόπο αυτό, οι

επιτήδευοι προσπαθούν να μεταμφιεστούν χρησιμοποιώντας προσωπικά δεδομένα για να κάνουν συναλλαγές με άλλη ταυτότητα.

Η απάτη αυτή εμφανίζεται με τις παρακάτω μορφές:

- Κλοπή ταυτότητας
- «Ψάρεμα» προσωπικών πληροφοριών

Διαδεδομένη είναι η μορφή του "ψαρέματος" τραπεζικών δεδομένων μέσα από ιστοσελίδες με εμφάνιση όμοια με την επίσημη τραπεζική ιστοσελίδα. Η τράπεζα ποτέ δε θα ζητήσει από τον χρήστη επιβεβαίωση προσωπικού κωδικού, ιδιαίτερα με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

4.2.3 Κίνδυνοι Κατά Την Υποσχόμενη Παροχή Υπηρεσιών

Σε πολλές περιπτώσεις στο διαδίκτυο εταιρίες ή άτομα φέρονται να προσφέρουν υπηρεσίες στους χρήστες -καταναλωτές, οι οποίοι, όμως, αφού πληρώσουν για αυτές τις υπηρεσίες δεν τις λαμβάνουν ποτέ.

Κλασικές περιπτώσεις τέτοιας μορφής εξαπάτησης είναι οι παρακάτω:

- Προκαταβολή εξόδων δανείου
- Απάτες με φιλανθρωπικές προσφορές
- Επαναφορά πιστοληπτικής ικανότητας

Δύο πολύ συνήθεις περιπτώσεις είναι:

• Ισπανικό Λόττο.

Μας ενημερώνουν ότι κερδίσαμε ένα πολύ μεγάλο χρηματικό ποσό σε μια διεθνή λοταρία και ότι για να πάρουμε τα κέρδη, πρέπει να δώσουμε κάποια χρήματα για να καλύψουμε τα έξοδα μεταφοράς των χρημάτων.

• Γράμμα από τη Νιγηρία

Αξιωματούχοι από τη Νιγηρία θέλουν τη βοήθεια μας για να βγάλουν χρήματα από τη χώρα, με αντάλλαγμα ποσοστό των

χρημάτων αυτών. Ζητούν τον τραπεζικό μας λογαριασμό, που, αφού τους τον δώσουμε, τον αδειάζουν.

Πρέπει να είμαστε πολύ προσεκτικοί και να μην εμπιστευόμαστε τον καθένα στο διαδίκτυο.

[4.2.4 Συμμετοχή Σε Επενδυτικά Σχέδια Και Παραπληροφόρηση Της Αγοράς](#)

Οι απάτες αυτές σχετίζονται είτε με την παραπλάνηση και την προώθηση πλασματικών επενδυτικών σχεδίων είτε με προσπάθεια χειραγώγησης της χρηματιστηριακής αγοράς και της τιμής συγκεκριμένης μετοχής - μέσω της διασποράς πλαστών ειδήσεων. Η απάτη αυτή εμφανίζεται με τις παρακάτω μορφές:

- Πλασματικές επενδύσεις
- «Πυραμίδες»
- Διασπορά ειδήσεων για χειραγώγηση μετοχών

[4.2.5 Spam email](#)

Το spam email είναι ένα ανεπιθύμητο διαφημιστικό ηλεκτρονικό μήνυμα. Αυτά τα μηνύματα, δεν πρέπει να απαντηθούν, να προωθηθούν ή να γίνει κλικ πάνω σε αυτά. Το spam πιθανόν να εμπεριέχει απάτη ή να μολύνει τον υπολογιστή με ιό ή άλλο κακόβουλο λογισμικό.

[4.2.6 Scam](#)

Μέχρι πρόσφατα, οι επαγγελματίες απατεώνες περιορίστηκαν στη χρήση αργών και αναποτελεσματικών τηλεφωνημάτων και έντυπων αγγελιών για να προωθήσουν τις απάτες τους. Σήμερα, τα ίδια χαρακτηριστικά που κάνουν το Διαδίκτυο τόσο βολικό για όσους αναζητούν εργασία, δηλαδή η παγκοσμιότητα, η ευχρηστία και η ταχύτητα, διευκολύνουν τους εγκληματίες να επιδίδονται σε απάτες με θέμα την

απασχόληση, διατρέχοντας μικρότερο κίνδυνο. Δημιουργώντας ψεύτικες αγγελίες θέσεων εργασίας που μοιάζουν με τις αληθινές και, συχνά, δημοσιεύοντάς τις σε ανώνυμες ιστοσελίδες εύρεσης εργασίας, οι απατεώνες ελπίζουν να παραπλανήσουν τους πρόθυμους και ανυποψίαστους που αναζητούν εργασία και να τους πείσουν να στείλουν τα προσωπικά τους στοιχεία (το γνωστό ψάρεμα). Αυτές οι ψεύτικες αγγελίες εύρεσης εργασίας γίνονται όλο και πιο κομψές και, συχνά, χρησιμοποιούν συνηθισμένη εικόνα ή πειστικά εταιρικά λογότυπα και φρασεολογία. Πολλές φορές, διαθέτουν και συνδέσμους προς πελάτες ιστοσελίδες που εμφανίζονται ως τοποθεσίες πραγματικών εταιρειών. Κάποιες φορές χρεώνουν για υπηρεσίες που δε θα παράσχουν ποτέ. Τυπικά, μετά από μερικές μέρες, οι κλέφτες κλείνουν το scam και εξαφανίζονται. (http://www.cnc.uom.gr/services/WEB_DECEPTION.pdf)

4.2.7 Dialers

Μια πολύ διαδεδομένη παράνομη δραστηριότητα του διαδικτύου είναι οι dialers. Χρησιμοποιώντας προγράμματα που εγκαθίστανται στον υπολογιστή μας εν αγνοία μας, οι απατεώνες, είτε μεταφέρουν τη σύνδεση μας σε γραμμές υψηλής χρέωσης είτε χρησιμοποιούν τη γραμμή μας για κλήσεις στο εξωτερικό. Η λειτουργία του λογισμικού αυτού, που εγκαθίσταται στον υπολογιστή συνήθως μεταμφιεσμένο σε ένα χρήσιμο πρόγραμμα, ανοίγει ουσιαστικά μια κερκόπορτα στο λειτουργικό σύστημα, την οποία χρησιμοποιούν οι απατεώνες για να κερδίζουν χρήματα. Την ίδια λειτουργία επιτελούν και κάποιες ιστοσελίδες που παρέχουν "δωρεάν" προγράμματα και υπηρεσίες, οι οποίες όμως: ειδοποιούν πρώτα το χρήστη στους όρους χρήσης της ιστοσελίδας. Πα την προστασία μας απέναντι σε αυτή τη μορφή απάτης υπάρχουν πρακτικοί τρόποι προφύλαξης, όπως η φραγή κλήσεων προς το

εξωτερικό και η χρήση κωδικού για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας ή το να βγάσουμε το modem από την πρίζα όταν δε χρησιμοποιούμε το διαδίκτυο.

Το πρόβλημα αυτό δεν εμφανίζεται συνήθως σε ADSL συνδέσεις. Αυτό όμως δεν σημαίνει ότι δεν πρέπει να είμαστε προσεκτικοί. Όταν άρχισαν να πρωτοεμφανίζονται οι ιστοσελίδες με πορνογραφικό υλικό στο Διαδίκτυο, για να έχουμε πρόσβαση σ' αυτές θα έπρεπε να πληρώσουμε. Είτε με την πιστωτική μας κάρτα, είτε με κάποια επιταγή, είτε με κατάθεση ενός ποσού που επιθυμούσαν στον λογαριασμό τους. Οι χρήστες του Διαδικτύου, όμως, αυξάνονταν συνεχώς χωρίς να μπαίνουν σε τέτοιου είδους ιστοσελίδες γιατί δεν υπήρχε δυνατότητα πληρωμής. Έτσι επινοήθηκαν οι dialers, η “άμεση πληρωμή” όπως θα λέγαμε. Οι περισσότερες ιστοσελίδες μετατράπηκαν σε ιστοσελίδες με “Δωρεάν πρόσβαση”, χρεώνοντας άμεσα τον λογαριασμό του τηλεφώνου μας μ' όσα θα πληρώναμε κανονικά αν κάναμε μια κλήση στο εξωτερικό. Ας μην ξεχνάμε επίσης και τις διάφορες διαφημίσεις (pop ups) που εμφανίζονται συνεχώς κατά την διάρκεια και μετά την επίσκεψής μας σε αυτές τις ιστοσελίδες, τα οποία φροντίζουν, αν κάνουμε κλικ πάνω τους να επιφέρουν κέρδη στις ιστοσελίδες και να αυξήσουν τον λογαριασμό του τηλεφώνου μας ακόμη περισσότερο.

Προς στιγμήν, ο μόνος σίγουρος τρόπος για να προστατευθούμε από τις επιπτώσεις ενός dialer είναι να κάνουμε φραγή διεθνών κλήσεων. Οποιοσδήποτε άλλος τρόπος προστασίας από dialer δεν μας προφυλάγει 100%. Ας μην ξεχνάμε όμως ότι οι dialers εξελίσσονται συνεχώς και θα βρουν κάποια στιγμή τρόπο να παρακάμπτουν την φραγή που έχουμε κάνει. Σε κάθε περίπτωση πρέπει να διαβάσεις τους όρους χρήσης της

ιστοσελίδα που επισκέπτεσαι και να χρησιμοποιείς συχνά λογισμικά ασφαλείας.

4.2.8 Phishing Και Τρόποι Αυτοπροστασίας

Το phishing, όπως υπονοεί η λέξη (αμερικανικός νεολογισμός που προκύπτει από την παραφθορά του fishing=ψάρεμα), περιγράφεται ως μια προσπάθεια απόσπασης/υποκλοπής προσωπικών στοιχείων αξιοποιήσιμων για μη εξουσιοδοτημένες/παράνομες οικονομικές συναλλαγές. Το ιδιότυπο αυτό «ψάρεμα», το οποίο πρωτοεμφανίστηκε πριν από τέσσερα χρόνια επιχειρείται όλο και συχνότερα με τη χρήση συνδυασμού spam email και «πλαστών» ιστοσελίδων, που μιμούνται όσο πειστικότερα μπορούν τα αντίστοιχα των νόμιμων επιχειρήσεων/χρηματοπιστωτικών οργανισμών.

Η ιστορία της Αμερικανίδας Κάρολιν Χέλσι, πιστής πελάτισσας της Citibank για πάνω από μία δεκαετία, είναι χαρακτηριστική. Τον Ιούλιο του 2004 έλαβε ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που εμφανιζόταν να έχει αποστολέα την τράπεζα, και της ζητούσε να ανανεώσει τα στοιχεία του λογαριασμού της-το έκανε αμέσως, χωρίς δεύτερη σκέψη. Ωστόσο, επρόκειτο για μία καλοστημένη απόπειρα phishing. Ευτυχώς για την ίδια, η προσπάθεια υποκλοπής στοιχείων λογαριασμών πελατών της τράπεζας ήταν τόσο εκτεταμένη, που το θέμα έφτασε στον Τύπο και η τράπεζα έσπευσε να δημοσιεύσει καταχώρηση με την οποία προειδοποιούσε τους χρήστες των υπηρεσιών της στο Διαδίκτυο ότι το email αυτό δεν έχει αποσταλεί από τη Citibank. Η Χέλσι έμαθε τι συνέβαινε και πρόλαβε να ακυρώσει τους λογαριασμούς της. Ωστόσο η δυσάρεστη αυτή εμπειρία κλόνησε την εμπιστοσύνη της στο μέσο. Η περίπτωση της Χέλσι είναι κάθε άλλο παρά εξαιρετική: το

internet έχει μετατραπεί σε «πεδίο μάχης διάσπαρτο με νάρκες», υποστήριξε η εφημερίδα New York Times.

Τρόποι αυτοπροστασίας από τον κίνδυνο του Phishing:

Ο αριθμός και η “ποιότητα” των μηνυμάτων phishing που αποστέλλονται σε καταναλωτές και επιχειρήσεις αυξάνονται γεωμετρικά. Παρότι η ηλεκτρονική τραπεζική και το ηλεκτρονικό εμπόριο θεωρούνται εξαιρετικά ασφαλή, θα πρέπει οι χρήστες αυτών να είναι πολύ προσεκτικοί όσον αφορά στις προσωπικές πληροφορίες που δίνουν, και κυρίως σε ποιούς τις δίνουν. Το Anti-Phishing Working Group (APWG) έχει δημοσιεύσει μια σειρά από συμβουλές προς τους Αμερικανούς καταναλωτές, οι οποίες έχουν γενικότερη ισχύ, αν ληφθεί υπόψη ότι η Ελλάδα, και γενικότερα η ΕΕ, ακολουθούν συνήθως σε νομικό επίπεδο και στο επίπεδο της προστασίας του καταναλωτή τις ΗΠΑ:

- Να είναι γενικά καχύποπτοι έναντι οποιουδήποτε μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που ζητά αξιοποιήσιμες προσωπικές πληροφορίες ευαίσθητου οικονομικού χαρακτήρα, εκτός εάν είναι ψηφιακά υπογεγραμμένο. Ακόμη και σε μια τέτοια περίπτωση, εάν δεν είναι βέβαιοι, πρέπει να επικοινωνήσουν με τον αποστολέα του τηλεφωνικά, για να επιβεβαιώσετε ότι δεν πρόκειται για περίπτωση απάτης ή spoofing.
- Τα μηνύματα των phishers συνήθως περιέχουν πληροφορίες για κάποιο πρόβλημα ή για κάποια «ευκαιρία» στην οποία τα επίδοξα θύματα «πρέπει να απαντήσουν άμεσα», είτε για να αποκατασταθεί το πρόβλημα είτε για να αδράξουν την ευκαιρία. Φυσικά, πρόκειται για δόλωμα.

- ü Συνήθως ζητούν πληροφορίες όπως το Όνομα Χρήστη (username) και ο Κωδικός Πρόσβασης (password) για οποιαδήποτε υπηρεσία, αριθμούς πιστωτικών καρτών, αριθμούς κοινωνικής ασφάλισης ή ταυτότητας ή διαβατηρίου κοκ. Τα στοιχεία αυτά τους διευκολύνουν να προχωρήσουν σε πλαστοπροσωπία και άλλες απάτες.
- ü Να μη χρησιμοποιούν τους συνδέσμους (links) που βρίσκονται σε ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για να μεταφερθούν σε μία σελίδα του web, εάν υποπτεύονται ότι το μήνυμα αυτό μπορεί να μην είναι αυθεντικό. Υπάρχουν αυτόματα scripts που συλλέγουν προσωπικά στοιχεία. Επίσης, να αποφεύγουν να επισκέπτονται τέτοιες σελίδες χρησιμοποιώντας τον Internet Explorer, καθώς είναι πιο ευάλωτος σε πιθανό URL spoofing.
- ü Να καλέσουν την εταιρεία που παρουσιάζεται ως αποστολέας ή να επισκεφθούν την κεντρική της σελίδα για να διασταυρωθεί ότι πράγματι αυτή έστειλε το μήνυμα και ότι αυτή ζητά τα στοιχεία. Σε διαφορετική περίπτωση, να μη στείλει ο χρήστης κανένα στοιχείο.
- ü Να αποφεύγουν να συμπληρώνουν φόρμες με ευαίσθητα οικονομικά στοιχεία και να τις αποστέλλουν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου χωρίς να είναι κρυπτογραφημένες. Πέραν του κινδύνου απάτης, λόγω του τρόπου αποστολής των μηνυμάτων του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου γενικά (αποθηκεύονται σε πολλούς servers στην πορεία) υπάρχει πάντα το ρίσκο υποκλοπής των στοιχείων αυτών.
- ü Να μην δίνουν πληροφορίες όπως ο αριθμός της πιστωτικής τους κάρτας ή στοιχεία λογαριασμών μέσω ασφαλούς σύνδεσης στο

web ή μέσω τηλεφώνου-στην τελευταία περίπτωση, καλύτερα να έχουν κάνει οι ίδιοι το τηλεφώνημα ή να γνωρίζουν με επαληθεύσιμο τρόπο ότι δίνουν τις πληροφορίες στο πρόσωπο που πρέπει.

- ü Να εξακριβώσουν και να διασφαλίσουν ότι χρησιμοποιούν ασφαλή σύνδεση web όταν δίνουν τέτοιες ευαίσθητες πληροφορίες. Να προσέξουν την ηλεκτρονική διεύθυνση στην οποία βρίσκονται: θα πρέπει να αρχίζει με “https://” αντί για το απλό “http://”. Στην πρώτη περίπτωση επισημαίνεται ότι χρησιμοποιούν την ασφαλή έκδοση του πρωτοκόλλου μετάδοσης υπερκειμένου (secure http).
- ü Πρέπει να υπάρχουν εφαρμογές όπως μπάρες εργαλείων (toolbars) που ενσωματώνονται στους φυλλομετρητές ιστοσελίδων (browsers), ειδικά σχεδιασμένες για την προστασία των χρηστών από απόπειρες απάτης. Ένα από αυτά είναι το EarthLink ScamBlocker (διαθέσιμο δωρεάν στην διεύθυνση www.earthlink.net).
- ü Να ελέγχουν συχνά τους online λογαριασμούς τους. Επίσης, να ελέγχουν προσεκτικά την κάθε τους κίνηση και κάθε συναλλαγή τους ξεχωριστά, ώστε να είναι βέβαιοι ό,τι εγκρίνεται και ό,τι έχει χρεωθεί.
- ü Να ελέγχουν ότι ο browser που χρησιμοποιούν είναι όσο ασφαλής γίνεται. Εάν χρησιμοποιούν τον Internet Explorer (που είναι γενικά πιο ευάλωτος) για online συναλλαγές, να επισκεφθούν την διεύθυνση: <http://www.microsoft.com/security/>, όπου θα βρουν μεταξύ άλλων ειδικά patches (μικρές συμπληρωματικές εφαρμογές) για την αντιμετώπιση του phishing.

4.2.8.1 Συμπεράσματα Σχετικά Με Το Phishing

Αφού αναλύσαμε τι είναι το phishing και πως μπορούν οι χρήστες του e-banking να προστατευτούν από αυτόν τον ηλεκτρονικό κίνδυνο, παρακάτω σημειώνονται τα πιο σημαντικά συμπεράσματα σχετικά με το phishing:

- ü Στο παγκόσμιο Internet συμβαίνουν περισσότερες από 7 εκατομμύρια απόπειρες phishing τη μέρα.
- ü Τον Σεπτέμβριο 2006 εντοπίστηκαν περισσότερα από 1000 μηνύματα phishing τη μέρα.
- ü Οι ΗΠΑ αποτελούν την βάση για τις περισσότερες επιθέσεις phishing στον κόσμο, φιλοξενώντας σχεδόν τους μισούς phishing servers (46%) από τους servers που υπάρχουν στον κόσμο και περίπου τα τρία-τέταρτα (3/4) από το σύνολο των παραποιημένων μαρκών (72%).
- ü Οι τράπεζες, οι εταιρείες πιστωτικών καρτών και άλλοι αξιόπιστοι οργανισμοί που σχετίζονται με online οικονομικές συναλλαγές συνεισφέρουν περίπου 84% σε πλαστές μάρκες. Επιθέσεις σε αυτόν τον τομέα είναι πολύ πιθανό να δημιουργήσουν χρηματικά κέρδη στους επιτιθέμενους.
- ü Οι phishers εξελίσσονται και δημιουργούν νέες τεχνολογίες όπως Vishing και SMishing. Το Vishing είναι μία παραλλαγή του phishing όπου πιθανά θύματα παραπέμπονται στο να μην επιλέγουν ένα link, αλλά να καλούν σε ένα τηλέφωνο δωρεάν το οποίο τους συνδέει αυτόματα με μία λίστα εγκληματιών όπου τους ζητούν να αποκαλύψουν προσωπικές πληροφορίες. Το SMishing είναι ένα μήνυμα phishing που στέλνεται μέσω μηνύματος SMS.

4.2.9 Pharming

Pharming είναι η εξέλιξη του phishing. Είναι ένα είδος «απάτης» κατά την οποία ένας χρήστης επισκέπτεται την ιστοσελίδα της τράπεζας με την οποία συνεργάζεται και στη συνέχεια προσπαθεί να προγραμματίσει μια online συναλλαγή, πραγματοποιείται μια εκτροπή σε κάποιον άλλον ιστότοπο και επίδοξοι hackers κλέβουν πολύτιμα στοιχεία της συναλλαγής τα οποία χρησιμοποιούν στη συνέχεια. Αυτό το νέο είδος απάτης που είναι γνωστό με τον όρο pharming, ανιχνεύει ένα τρωτό σημείο στο λογισμικό του server (DNS)-το μηχάνημα που κατευθύνει τους χρήστες στη σωστή ιστοσελίδα με βάση το δικτυακό όνομά της-δίνοντας την δυνατότητα στους hackers να χρησιμοποιήσουν την ονομασία της ιστοσελίδας (domain name) και να κατευθύνουν όσους θέλουν να την ανοίξουν σε μια άλλη, που είναι πλαστή. Αυτή η διαδικασία είναι γνωστή ως «DNS poisoning» ή «DNS hijacking».

Το Pharming συμβαίνει επίσης όταν ένας χρήστης «κατεβάσει» στον υπολογιστή του ένα Trojan horse, έναν ιό ή ένα worm τα οποία προσβάλλουν την διεύθυνση της ιστοσελίδας (URL) που επιθυμεί να ανοίξει ο χρήστης, καθοδηγώντας τον σε μία άλλη πλαστή σελίδα. Το Pharming μπορεί να επιτευχθεί αλλάζοντας το hosts file στον υπολογιστή του θύματος. Το αρχείο αυτό είναι εγκατεστημένο στο σύστημα του Η/Υ και είναι υπεύθυνο για να συγκεντρώνει τις IP διευθύνσεις του χρήστη.

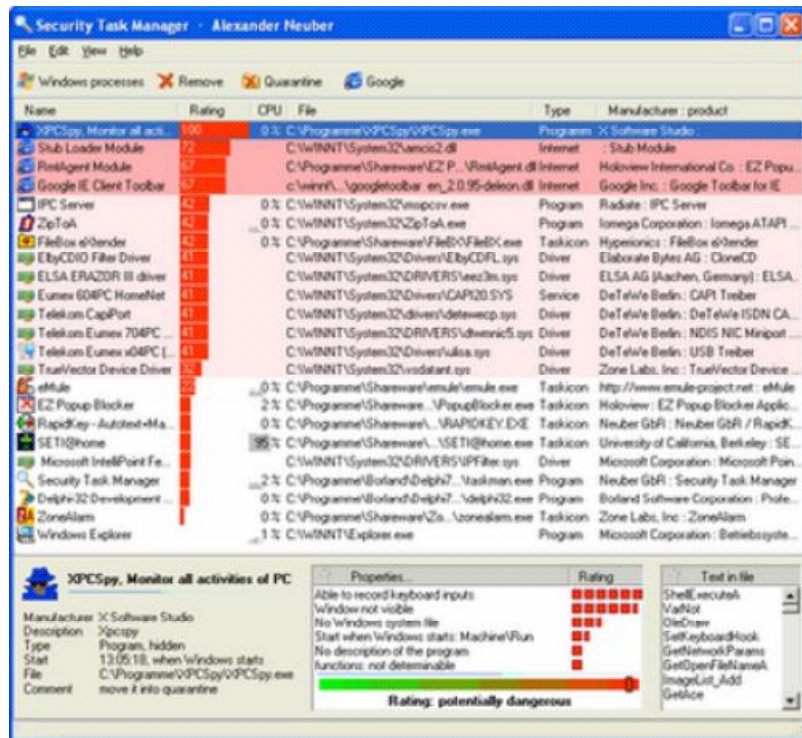
Μία προτεινόμενη λύση για την αποφυγή του Pharming είναι η λύση Symantec Norton Internet Security η οποία βοηθάει στην προστασία των χρηστών από απειλές τύπου Pharming που δημιουργούνται σε περιπτώσεις προσβολής ενός υπολογιστή από Trojan horse, ιό ή worm. Η ολοκληρωμένη λύση ασφαλείας που περιλαμβάνει

το Norton Antivirus, παρέχει αυτόματη ανίχνευση ιών, worms και άλλων επιβλαβών κωδικών.

4.2.10 Key loggers

Τα Key loggers είναι επιβλαβή προγράμματα που εκτελούνται σχεδόν αόρατα. Αυτά καταγράφουν όλες τις πληροφορίες που πληκτρολογεί ο χρήστης και στη συνέχεια, στέλνουν πληροφορίες σε αυτόν που έχει μολύνει τον υπολογιστή του χρήστη με key logger. Τα Key loggers είναι πολύ επικίνδυνα και μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να κλέψουν προσωπικά στοιχεία όπως ο αριθμός της πιστωτικής κάρτας, καθώς και τους κωδικούς πρόσβασης. Τα Key loggers είναι ιδιαίτερα επικίνδυνα για όλους όσους χρησιμοποιούν ηλεκτρονικούς δικτυακούς τόπους μέσω των οποίων πραγματοποιούν χρηματικές συναλλαγές. Αν κάποιος χρήστης έχει την υποψία ότι έχει μολυνθεί με Key logger, τότε καλό είναι να αποφύγει να πληκτρολογήσει οποιαδήποτε προσωπική πληροφορία. Πριν αφαιρεθεί το Key logger θα χρειαστεί πρώτα να ανιχνευθεί. Η ανίχνευση ενός Key logger δεν είναι δύσκολη υπόθεση αφού μπορεί να εγκατασταθεί σε πάρα πολλές θέσεις σε έναν υπολογιστή και συνήθως βρίσκεται σε ένα από τα αρχεία του συστήματος. Ωστόσο, υπάρχει ένας εύκολος τρόπος για να καταλάβει ο χρήστης αν ένα Key logger είναι σε λειτουργία ή όχι. Με τα πλήκτρα Ctrl+Alt+Del για την εμφάνιση του Task Manager. Θα πρέπει να εξεταστούν όλες οι διεργασίες που εκτελούνται εκείνη τη στιγμή. Με κλικ στην καρτέλα «Διεργασίες» θα εμφανιστούν πληροφορίες για όλα τα προγράμματα, τις κρυφές και ορατές διεργασίες που εκτελούνται. Βέβαια, αυτή η ενέργεια απαιτεί κάποια γνώση στο να μπορεί ο χρήστης να διακρίνει ποιες είναι οι φυσιολογικές διεργασίες που εκτελούνται σε έναν υπολογιστή ώστε να μπορέσει να απομονώσει τις ύποπτες. Ο χρήστης θα πρέπει να γνωρίζει

ποια διαδικασία πρέπει να τελειώσει πριν μπορέσει να σταματήσει τα Key logger. Επίσης, υπάρχουν πολλές τοποθεσίες στο Internet που παρέχουν μια ευρεία γκάμα πληροφοριών σχετικά με κάθε διαδικασία. (Βλέπε Εικόνα 1)



Εικόνα 1: Security Task Manager

Αυτό θα εμφανίσει πληροφορίες για κάθε μία από τις διαδικασίες που τρέχουν εκείνη τη στιγμή, όπως επίσης ενημερώνει τον χρήστη εάν κάποια από αυτές είναι επικίνδυνη ή όχι. Αφού ο χρήστης βρει τις βλαβερές διαδικασίες, πρέπει να κάνει κλικ στην διαδικασία και στη συνέχεια να κάνει στο «End Process». Η διαδικασία που έχει επιλεγεί θα πρέπει να τερματιστεί αμέσως. Μόλις ολοκληρωθεί αυτό, ο χρήστης μπορεί με ασφάλεια να κάνει επανεκκίνηση στον υπολογιστή του. Αν δεν διαγραφεί το key logger, μετά από την επανεκκίνηση του υπολογιστή, το key logger θα αρχίσει την καταγραφή του εκ νέου.

Μόλις ο χρήστης το σταματήσει, πρέπει να κάνει σάρωση του υπολογιστή του με το antivirus που διαθέτει για anti-virus και spyware έλεγχο για το σύνολο του υπολογιστή.

Ένας πού καλός τρόπος για να ελέγξουμε αν το key logger έχει απαλειφθεί εντελώς από το σύστημα είναι η επανεκκίνηση. Ο χρήστης πρέπει να θυμάται το όνομα του key logger της διαδικασίας κάνοντας επανεκκίνηση. Αφού ολοκληρωθεί η επανεκκίνηση του συστήματος πρέπει να γίνει εκ νέου έλεγχος για να διαπιστωθεί αν όντως το key logger έχει εξαλειφθεί.

(<http://www.lovefortechology.com/>)

4.2.11 Ιός Τύπου Worm(Το «Σκουλήκι» του Internet)

Ένας ιός τύπου worm, όπως και ένας απλός ιός, έχει σχεδιαστεί για να αντιγράφει τον εαυτό του από τον έναν υπολογιστή στον άλλον, αλλά αυτό γίνεται αυτόματα. Αρχικά, ελέγχει τις λειτουργίες του υπολογιστή για την μεταφορά αρχείων ή δεδομένων. Μόλις ένας ιός τύπου worm εισέλθει στο σύστημα κάποιου χρήστη, μπορεί να μετακινηθεί μόνος του. Ο μεγάλος κίνδυνος των ιών τύπου worm είναι η ικανότητά τους να αναπαράγονται σε μεγάλο βαθμό. Για παράδειγμα, ένας ιός τύπου worm μπορεί να αποστείλει αντίγραφα του εαυτού του σε όλους όσους είναι εγγεγραμμένοι στον κατάλογο του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του χρήστη και, έπειτα, οι υπολογιστές τους θα κάνουν το ίδιο προκαλώντας υπερφόρτωση της δικτυακής κυκλοφορίας, η οποία θα μπορούσε να επιβραδύνει την ταχύτητα των εταιρικών δικτύων αλλά και ολόκληρο το Διαδίκτυο. Όταν εξαπολύονται νέοι ιοί τύπου worm, διαδίδονται πολύ γρήγορα. Υπερφορτώνουν το δίκτυο και πιθανόν να αναγκάζουν τον χρήστη, και κάθε άλλον, να περιμένει πολύ για να δει ιστοσελίδες στο

Διαδίκτυο. Πρόσφατα παραδείγματα ιών τύπου worm αποτελούν οι ιοί Sasser και Blaster.

4.2.12 Δούρειος Ίππος (Trojan Horse)

Ακριβώς όπως και ο Δούρειος ίππος της μυθολογίας, ο οποίος φαινόταν σαν δώρο αλλά τελικά μετέφερε τους Έλληνες στρατιώτες οι οποίοι κατέλαβαν την πόλη της Τροίας, οι σύγχρονοι Δούρειοι ίπποι είναι προγράμματα υπολογιστή τα οποία φαίνονται χρήσιμα αλλά, τελικά, θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια του χρήστη και προκαλεί μεγάλη ζημιά. Ένας από τους πρόσφατους Δούρειους ίππους έχει τη μορφή ενός μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου το οποίο περιείχε συνημμένα τα οποία έμοιαζαν με αρχεία ενημερωμένων εκδόσεων για την ασφάλεια, της Microsoft, αλλά τελικά ήταν ιοί, οι οποίοι προσπάθησαν να απενεργοποιήσουν το λογισμικό προστασίας από ιούς και το λογισμικό τείχους προστασίας. Οι Δούρειοι ίπποι διαδίδονται όταν οι χρήστες ανοίξουν ένα πρόγραμμα διότι θεωρούν ότι προέρχεται από νόμιμη πηγή. Για την καλύτερη προστασία των χρηστών, η Microsoft στέλνει συχνά δελτία τύπου για θέματα ασφάλειας μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τα οποία ποτέ δεν περιέχουν συνημμένα. Οι Δούρειοι ίπποι μπορούν επίσης να συμπεριληφθούν σε λογισμικό το οποίο ο χρήστης μπορεί να μεταφορτώσει δωρεάν. Ασφαλές για τον χρήστη θα ήταν να μη μεταφορτώνει λογισμικό από πηγή την οποία δεν εμπιστεύεται αλλά να μεταφορτώνει πάντα τις ενημερωμένες εκδόσεις και το λογισμικό επιδιόρθωσης της Microsoft από το Microsoft Windows Update ή το Microsoft Office Update.

4.3 Περιπτώσεις ηλεκτρονικών επιθέσεων από «hackers» σε ιστοσελίδες τραπεζών στο διαδίκτυο

Αν και οι ηλεκτρονικές επιθέσεις δεν αποτελούν νέο φαινόμενο, η συχνότητά τους τα τελευταία χρόνια αυξάνεται αφού όλο και περισσότερες τράπεζες παρέχουν στους πελάτες τους on line υπηρεσίες. Η αύξηση αυτή δεν είναι τεράστια, παρόλα αυτά αποτελεί ένα ανησυχητικό φαινόμενο αφού πολλοί θεωρούν τις οικονομικές πληροφορίες που τους αφορούν άκρως απόρρητες και διατηρούν μια επιφυλακτική στάση απέναντι σε διαδικασίες που τις καθιστούν ευάλωτες στο ευρύ κοινό, όπως είναι το e-banking.

Στοιχεία για το ηλεκτρονικό έγκλημα δεν κοινοποιούνται δημοσίως, αλλά υπολογίζεται ότι στις ΗΠΑ χάνονται ετησίως περίπου 11 δισεκατομμύρια δολάρια από εταιρείες και καταναλωτές λόγω αυτής της μορφής εγκλήματος. Το μεγαλύτερο μέρος προέρχεται από οικονομικά ιδρύματα. Μάλιστα το μεγαλύτερο μέρος των ζημιών δεν προκύπτει από τις κλοπές χρημάτων, αλλά από έξοδα που κάνουν οι εταιρείες μετά από τέτοιου είδους επιθέσεις, προκειμένου να διασφαλίσουν τα συστήματά τους ώστε να μην ξανασυμβούν. Ειδικοί σε θέματα ασφαλείας έχουν υπολογίσει ότι μια τράπεζα μπορεί να ξοδέψει μέχρι και 1εκατομμύρι δολάρια σε εξοπλισμό και συμβούλους ασφαλείας προκειμένου να διορθώσει τις ατέλειες και κλείσει τις «τρύπες» στο σύστημά της.

Το πρόβλημα πάντως δεν προβάλλεται στις πλήρεις του διαστάσεις για ευνόητους λόγους. Οι μεγαλύτερες και εντυπωσιακότερες επιθέσεις είναι αυτές που θα δοθούν στην δημοσιότητα, οι υπόλοιπες και περισσότερες, κρατούνται κρυφές.

Οι επίδοξοι εισβολείς έχουν πολλούς τρόπους να επιτύχουν τους σκοπούς τους. Παρά τις όποιες τεχνικές αδυναμίες των συστημάτων για

on line banking, οι μεγαλύτεροι κίνδυνοι προέρχονται από τον ανθρώπινο παράγοντα. Έρευνες που έχουν γίνει από ειδικούς σε θέματα ασφαλείας αποδεικνύουν ότι στις περισσότερες περιπτώσεις επιθέσεων, οι εισβολείς είχαν την εκούσια ή ακούσια βοήθεια και κάποιου που εργαζόταν στην τράπεζα. Και χωρίς την βοήθεια εκ των έσω οι εισβολείς μπορούν να εκμεταλλευτούν την πρόσβαση που έχουν οι πελάτες της τράπεζας από το σπίτι τους, οι περισσότεροι από τους οποίους δεν χρησιμοποιούν λογισμικό για ασφάλεια. Οι άνθρωποι αυτοί αποτελούν τους πιο προκλητικούς στόχους, αφού δεν έχουν συνείδηση του μεγέθους της ζημιάς που μπορούν να κάνουν ανοίγοντας απλά μια επισύναψη στο ηλεκτρονικό τους ταχυδρομείο ή ακολουθώντας ένα link. Οι απλοί χρήστες πέφτουν πολύ εύκολα θύματα προγραμμάτων που υποτίθεται ότι κάνουν κάτι χρήσιμο για αυτούς, αλλά στην πραγματικότητα ανοίγουν «τρύπες» ασφαλείας στο σύστημα επιτρέποντας σε hackers να έχουν πρόσβαση σε αυτό.

Οι κλεμμένες πληροφορίες αποτελούν την πρώτη φάση μιας αρκετά επίπονης διαδικασίας η οποία μπορεί να διαρκέσει μέχρι και εβδομάδες, έτσι ώστε ο hacker να υποδυθεί κάποιον άλλο στο διαδίκτυο. Η πρώτη φάση όμως διευκολύνεται συνεχώς με καινούρια προγράμματα που κυκλοφορούν στην αγορά. Η εποχή που πολλές επιθέσεις θα γίνονται με αυτοματοποιημένο τρόπο δεν απέχει πολύ, σύμφωνα με αρκετούς ειδικούς. Μια άλλη μέθοδος που τις περισσότερες φορές έχει αποτελέσματα, δεν επικεντρώνεται στην τράπεζα ευθέως, αλλά σε μία από τις εταιρείες που συνεργάζονται με αυτή προκειμένου να διαχειριστούν τις πληρωμές των λογαριασμών και τις συναλλαγές με τους πελάτες της. Σε πολλές περιπτώσεις οι τράπεζες επιτρέπουν στις εταιρείες αυτές να διαχειρίζονται ολόκληρο το δίκτυό τους. Σε αυτή την

περίπτωση, ο εισβολέας θα πρέπει να μελετήσει τον τρόπο με τον οποίο οι εταιρείες επεξεργάζονται τις πληρωμές και μεταφέρουν τα χρήματα. Μόλις βρεθεί μια αδυναμία, οι hackers κάνουν την κίνησή τους.

Ένας άλλος τρόπος είναι να χτυπήσουν τις μικρές, τοπικές τράπεζες οι οποίες μπήκαν στον τομέα του e-banking εσπευσμένα προκειμένου να διατηρήσουν τον ανταγωνισμό με τις μεγαλύτερες τράπεζες. Δυστυχώς όμως λόγω αυτής της βιασύνης, οι τράπεζες αφήνουν πολλές «τρύπες» στα συστήματά τους, κάτι που οι επίδοξοι εισβολείς εκμεταλλεύονται πολύ εύκολα. Οι ειδικοί μας πληροφορούν ότι κλοπές ποσών από 5 μέχρι 10 χιλιάδες δολαρίων μπορούν να πραγματοποιηθούν σε χρονικό διάστημα μερικών εβδομάδων. Για ποσά μέχρι και 1 εκατομμυρίου δολαρίων χρειάζονται από 4 μέχρι και 6 μήνες.

Περιπτώσεις ηλεκτρονικών επιθέσεων

Τράπεζα: Citibank – Έτος: 1994

Ο ρώσος «hacker» Βλαντίμιρ Λέβιν απέσπασε ποσό 10 εκατομμυρίων δολαρίων από λογαριασμούς της τράπεζας, αποκτώντας πρόσβαση στα δίκτυα της από την Αγία Πετρούπολη της Ρωσίας. Όταν συνελήφθηκε από τις αρχές παραδέχτηκε ότι απέσπασε κλεμμένους κωδικούς από πελάτες της τράπεζας και χρησιμοποιώντας τους, πραγματοποίησε μεταφορές κεφαλαίων στο λογαριασμό του.

Τράπεζα: Barclays bank – Έτος: 2000

Ένα ελάττωμα στο λογισμικό (software) του συστήματος της Αγγλικής τράπεζας επέτρεπε στους πελάτες της, να βλέπουν τις λεπτομέρειες των λογαριασμών των υπολοίπων πελατών. Φυσικά, μόλις το τραπεζικό ίδρυμα ανακάλυψε το πρόβλημα, «κλείδωσε» το σύστημα.

Εταιρεία πληροφορικής: Contour Software – Έτος: 2000

Μια εταιρεία με βάση την Καλιφόρνια, η οποία αναπτύσσει λογισμικό για υποθήκες δανείων (και προμηθεύει τραπεζικά ιδρύματα), διαπίστωσε ένα πρόβλημα στα προγράμματά της, τα οποία αποκάλυπταν πληροφορίες στο διαδίκτυο για την δανειοληπτική κατάσταση 700 περίπου Αμερικανών.

Τράπεζα: ABN AMRO – Έτος: 2000

Ανακαλύφθηκε πως επίδοξοι «hackers» έστελναν στους πελάτες της τράπεζας μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που υποτίθεται ότι προερχόταν από την τράπεζα και στην συνέχεια εγκαθιστούσαν στους υπολογιστές των χρηστών κακόβουλα προγράμματα. Αυτά τα προγράμματα υπέκλεπταν προσωπικούς κωδικούς των πελατών και στη συνέχεια οι επιτήδριοι μετέφεραν χρήματα στους λογαριασμούς τους.

Χρηματιστηριακή εταιρεία: Charles Schwab – Έτος: 2000

Ο δικτυακός τόπος της εταιρείας έδινε την δυνατότητα σε «hackers» να έχουν πρόσβαση σε όλους τους λογαριασμούς των πελατών της. Μάλιστα, οι επιτήδριοι μπορούσαν να κάνουν αγοραπωλησία μετοχών από λογαριασμούς πελατών που ήταν συνδεδεμένοι εκείνη τη στιγμή στο σύστημα.

Τράπεζες: Nova Bank, Western Union, Central National Bank – Έτος: 2001

Αμερικανοί εισαγγελείς κατηγορήσαν δύο Ρώσους για ηλεκτρονικά εγκλήματα που σχετιζόνταν με μία σειρά επιθέσεων σε δίκτυα τραπεζών, οι οποίοι εισέβαλαν στα συστήματα και υπέκλεψαν σημαντικές πληροφορίες. Αργότερα, εμφανίζονταν στις τράπεζες ως εξειδικευμένοι σύμβουλοι ασφαλείας και προσέφεραν τις υπηρεσίες τους για να διορθωθούν τα προβλήματα.

Φυσικά, τα παραπάνω παραδείγματα είναι ένα δείγμα των ηλεκτρονικών επιθέσεων που πραγματικά συμβαίνουν, καθώς ένα μικρό ποσοστό αυτών βρίσκει το φως της δημοσιότητας για λόγους περισσότερους ασφάλειας.

(<http://www.go-online.gr/ebusiness/ebanking.html>)

4.4 Ασπίδες προστασίας από την πλευρά της τράπεζας

4.4.1 PKI

Η τεχνολογία PKI (Public Key Infrastructure) είναι μία πολύ γνωστή τεχνολογία που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να αναγνωρίσει οντότητες, να κρυπτογραφήσει πληροφορία και να υπογράψει ηλεκτρονικά έγγραφα. Η PKI αναγνωρίζει και διαχειρίζεται σχέσεις μεταξύ των μελών μιας ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων, εξυπηρετεί ένα μεγάλο εύρος αναγκών ασφαλείας, συμπεριλαμβανομένων ελέγχου πρόσβασης, εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα, πιστοποίηση και μη αποποίηση ευθύνης. Η PKI χρησιμοποιεί επίσης μοναδικά *Ψηφιακά Πιστοποιητικά* για να ασφαλίσει το e-banking και e-commerce, το e-mail, την ανταλλαγή δεδομένων καθώς και τα VPNs και intranets. Τέλος, η PKI τεχνολογία χρησιμοποιείται για να πιστοποιήσει την ταυτότητα και τα δικαιώματα του κάθε χρήστη.

Επιπρόσθετα η *Αρχή Πιστοποίησης* (Certificate Authority), που είναι αυτή που εγγυάται την PKI τεχνολογία, παρέχει έναν ολοκληρωμένο πακέτο διαχείρισης των δημόσιων κλειδιών και πιστοποιητικών, που περιλαμβάνει την έκδοση, την πιστοποίηση, την αποθήκευση, την πρόσβαση, το backup, την ανάνηψη, την ενημέρωση και την ανανέωση. Όλοι οι χρήστες της PKI πρέπει να έχουν μια εγκεκριμένη ταυτότητα, η οποία είναι αποθηκευμένη σε ένα ψηφιακό πιστοποιητικό που εκδίδει η Αρχή Πιστοποίησης. Αυτό λειτουργεί ως σύνδεσμος της εμπιστοσύνης στην PKI. Απομακρυσμένοι χρήστες και δικτυακοί τόποι που χρησιμοποιούν δημόσια και ιδιωτικά κλειδιά και πιστοποιητικά δημοσίων κλειδιών μπορούν να πιστοποιηθούν με υψηλόβαθμο εμπιστοσύνης. Η πιστοποίηση αυτή εξαρτάται από τρεις συνθήκες:

- ΰ Πρέπει να κατοχυρώνεται ότι το δημόσιο κλειδί που κατέχει το κάθε μέρος, δεν έχει κλαπεί ή αντιγραφεί από τον ιδιοκτήτη του
- ΰ Το πιστοποιητικό πρέπει να εκδίδεται στον ιδιοκτήτη σε αρμονία με την καταγεγραμμένη πολιτική του εκδότη πιστοποιητικών
- ΰ Οι πολιτικές του εκδότη πιστοποιητικών πρέπει να ικανοποιούν τα εμπλεκόμενα μέρη, όσον αφορά την πιστοποίηση της ταυτότητας.

Από την στιγμή που ικανοποιούνται οι τρεις αυτές συνθήκες, τότε υπάρχει η σωστή βάση για την εξασφάλιση της ασφάλειας.

4.4.2 Δημόσια και Ιδιωτικά Κλειδιά

Η PKI χρησιμοποιεί ένα σύστημα ζευγαριών κλειδιών, που είναι ασύμμετρα, συνδέονται μαθηματικά μεταξύ τους και εκτελούν αντίθετες ενέργειες, δηλαδή οτιδήποτε κλειδώνει το ένα κλειδί, μόνο το άλλο κλειδί μπορεί να ξεκλειδώσει. Τα δημόσια (public) και ιδιωτικά (private) κλειδιά είναι μοναδικά για κάθε χρήστη σε ένα PKI σύστημα. Το ιδιωτικό κλειδί δημιουργείται πρώτα. Μια μαθηματική συνάρτηση εφαρμόζεται στο ιδιωτικό κλειδί για την δημιουργία του δημόσιου κλειδιού. Είναι πρακτικά αδύνατο να ανιχνευτεί το ιδιωτικό κλειδί κάποιου από το δημόσιο κλειδί του. Τα ιδιωτικά κλειδιά πρέπει να προστατεύονται από υποκλοπές και συνήθως αποθηκεύονται σε φυσικές συσκευές όπως είναι οι έξυπνες κάρτες ή τα tokens. Τα δημόσια κλειδιά από την άλλη μεριά, είναι διαθέσιμα σε όλους.

Οποιοσδήποτε επιθυμεί να κάνει ασφαλείς συναλλαγές χρησιμοποιεί το δημόσιο κλειδί του παραλήπτη ως μέρος της διαδικασίας κρυπτογράφησης. Κρυπτογραφώντας κάτι με το δημόσιο κλειδί κάποιου άλλου, εξασφαλίζεται ότι μόνο αυτός μπορεί να το αποκωδικοποιήσει. Αν για οποιοδήποτε λόγο το μήνυμα αποστολής μιας κρυπτογραφημένης

συναλλαγής παραβιαστεί, είναι απίθανο αυτό το μήνυμα να αποκωδικοποιηθεί και εκτελεστεί.

4.4.3 Ψηφιακές Υπογραφές

Όταν παραλαμβάνεται ένα κρυπτογραφημένο μήνυμα ή συναλλαγή, είναι σημαντικό να υπάρχει η δυνατότητα πιστοποίησης ότι ο αποστολέας του, είναι όντως αυτός που ισχυρίζεται. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της ψηφιακής υπογραφής, μιας μοναδικής διαδικασίας υπογραφής μηνύματος που αποκαλύπτει την ταυτότητα του αποστολέα και πιστοποιεί την ακεραιότητα του μηνύματος. Οι ψηφιακές υπογραφές είναι αδιάψευστες, μοναδικές για κάθε συναλλαγή και είναι σχεδόν απίθανο να αντιγραφούν ή μεταφερθούν.

Η υπογραφή είναι μια μαθηματική συνάρτηση που περιλαμβάνει το πρωτότυπο μήνυμα και το ιδιωτικό κλειδί του αποστολέα. Το πρώτο βήμα στην διαδικασία υπογραφής περιλαμβάνει εκτέλεση ενός μαθηματικού αλγόριθμου, που είναι γνωστός ως hash. Ο hash παίρνει το πρωτότυπο μήνυμα και το μειώνει σε ένα καθορισμένο μέγεθος 160 bit χαρακτήρων, γνωστό ως ανασκόπηση μηνύματος (message digest). Η ανασκόπηση μηνύματος είναι η μαθηματική αναπαράσταση του πρωτότυπου μηνύματος. Αν ένας και μόνο χαρακτήρας αλλάξει, αλλάζει και η ανασκόπηση. Ακολούθως η ανασκόπηση κρυπτογραφείται με το ιδιωτικό κλειδί του αποστολέα. Το αποτέλεσμα της κρυπτογράφησης είναι γνωστό ως ψηφιακή υπογραφή.

Το επόμενο στάδιο της PKI διαδικασίας είναι η ασφάλιση του μηνύματος και της υπογραφής. Αυτό γίνεται κρυπτογραφώντας το μήνυμα και την υπογραφή. Η κρυπτογράφηση περιλαμβάνει μια μοναδική μαθηματική συνάρτηση που μετασχηματίζει τα δεδομένα σε μια κωδικοποιημένη μορφή που απαιτεί ένα κλειδί κρυπτογράφησης για να

κλειδί του παραλήπτη, ώστε μόνο αυτός να μπορεί να το αποκωδικοποιήσει με το ιδιωτικό του κλειδί. Το κρυπτογραφημένο συμμετρικό κλειδί μιας χρήσης επισυνάπτεται στο κρυπτογραφημένο μήνυμα και το μήνυμα είναι έτοιμο να σταλεί.

4.4.4 Ψηφιακά Πιστοποιητικά

Τα ψηφιακά πιστοποιητικά, ή πιστοποιητικά δημοσίου κλειδιού, είναι ηλεκτρονικές φόρμες ταυτοποίησης που μπορούν να επικυρωθούν από μια αναγνωρισμένη αρχή. Όλοι οι PKI χρήστες πρέπει να έχουν αυτή τη μορφή ταυτοποίησης. Τα πιστοποιητικά μπορούν να περιέχουν μια ποικιλία πληροφοριών συμπεριλαμβανομένων της επωνυμίας του κατόχου, του δημοσίου κλειδιού, της ημερομηνίας λήξης του πιστοποιητικού, των λειτουργιών που μπορεί να εκτελέσει το δημόσιο κλειδί (κρυπτογράφηση, αποκρυπτογράφηση ή επαλήθευση ψηφιακής υπογραφής), της ψηφιακής υπογραφής του εκδότη, του σειριακού του αριθμού και της μεθόδου κρυπτογράφησης. Τα ψηφιακά πιστοποιητικά χρησιμοποιούνται για να πιστοποιήσουν ή επαληθεύσουν ότι ο χρήστης είναι αυτός που ισχυρίζεται ότι είναι.

4.4.5 Πιστοποίηση Δύο Παραγόντων Και PKI

Συστήματα PKI μπορούν να ενσωματώσουν tokens ή έξυπνες κάρτες που περιέχουν αναγνωριστικά. Για επιπρόσθετη ασφάλεια, ένας τραπεζικός οργανισμός μπορεί να απαιτεί το ψηφιακό πιστοποιητικό του πελάτη να αποθηκεύεται στο token ή σε μια έξυπνη κάρτα. Οι έξυπνες κάρτες και άλλες συσκευές για τον καταναλωτή που περιέχουν ηλεκτρονικά τσιπς είναι πιο ακριβές λύσεις από λύσεις λογισμικού. Έχουν όμως το πλεονέκτημα, αποθηκεύοντας ιδιωτικά κλειδιά σε tokens αντί στον σκληρό δίσκο του υπολογιστή να αποτρέπουν την πρόσβαση μη εγκεκριμένων χρηστών στον υπολογιστή του πελάτη με σκοπό την

αντιγραφή των κρυπτογραφημένων κλειδιών χωρίς να έχει γνώση ο χρήστης.

4.4.5.1 USB Tokens

Μια δυνατή λύση πιστοποίησης είναι τα USB Tokens. Τα USB Tokens όταν συνδυάζονται με την PKI τεχνολογία παρέχουν ισχυρή πιστοποίηση δύο παραγόντων.

Τα πλεονεκτήματα που απορρέουν είναι τα ακόλουθα:

- *Υψηλή ασφάλεια:* Οι συσκευές δεν μπορούν να αντιγραφούν, ενώ το PIN τους αποθηκεύεται κρυπτογραφημένο, έτσι προστατεύεται το PKI ψηφιακό ID του χρήστη από κλοπή.
- *Πολλές δυνατότητες:* Το PKI ψηφιακό ID του χρήστη μπορεί να χρησιμοποιηθεί για πολλές λειτουργίες, όπως πιστοποίηση, ψηφιακή υπογραφή, κρυπτογράφηση κα. Επίσης το ψηφιακό ID μπορεί να χρησιμοποιηθεί για ασφάλεια του χρήστη σε περισσότερες από μία εφαρμογές
- *Ευκολία χρήσης:* Τα USB Tokens μπορούν εύκολα να μεταφέρονται, ακόμη και με το μπρελόκ του χρήστη. Συνδέονται εύκολα στον υπολογιστή μέσω USB θύρας και δεν απαιτούν επιπρόσθετο εξοπλισμό. Βοηθούν τον χρήστη να μην χρειάζεται να απομνημονεύει πολλούς κωδικούς αφού τα αναγνωριστικά του αποθηκεύονται με ασφάλεια στο token.

4.4.5.2 Έξυπνες κάρτες και ψηφιακά πιστοποιητικά

Αντίστοιχη λύση με την παραπάνω είναι και οι έξυπνες κάρτες που έχουν αποθηκευμένο στο chip τους το PKI ψηφιακό ID.

Και στην περίπτωση των έξυπνων καρτών ισχύουν τα πλεονεκτήματα που αναφέρθηκαν στην προηγούμενη παράγραφο. Ωστόσο καλό είναι να

εξεταστούν και τα αβαντάζ από τον συνδυασμό της πιστοποίησης δύο παραγόντων και της PKI τεχνολογίας, σε σχέση μόνο με την χρήση PKI.

ΰΤρωτότητα: Η αποθήκευση των κλειδιών και των ψηφιακών πιστοποιητικών στους σκληρούς δίσκους των υπολογιστών έχει αρκετά μειονεκτήματα, όπως καταστροφή του υλικού, δυσκολία αναβάθμισης λογισμικού, μεγαλύτερες πιθανότητες υποκλοπής.

ΰΕυελιξία - Φορητότητα: Τόσο τα tokens όσο και οι έξυπνες κάρτες μπορούν να χρησιμοποιηθούν και σε άλλες εφαρμογές που δεν γίνονται launch αποκλειστικά μέσω του υπολογιστή του χρήστη, όπως για παράδειγμα ATM's, αλλά μπορούν να χρησιμοποιηθούν και σε οποιοδήποτε άλλο υπολογιστή εκτός αυτού που έχει ο χρήστης.

4.4.6 Firewalls

Η Διοίκηση μιας τράπεζας χρειάζεται να κατανοήσει τις δυνατότητες και την λειτουργικότητα των firewalls και να εξασφαλίσει ότι όλα τα συστήματα της τράπεζας είναι διαμορφωμένα κατάλληλα για τις επιχειρησιακές ανάγκες της. Ο διαρκής έλεγχος των firewalls διασφαλίζει ότι οι ορθές λειτουργίες και οι βοηθητικές εργασίες είναι ενεργοποιημένες ώστε να διασφαλίσουν τον Τραπεζικό Οργανισμό και να προλάβουν επιθέσεις ενάντια σε γνωστές αδυναμίες των συστημάτων. Καλό είναι οι τράπεζες να συνεργάζονται με ανεξάρτητους εξωτερικούς συνεργάτες, οι οποίοι ελέγχουν τα firewalls για πιθανές αδυναμίες τους. Αυτό απαιτεί ετήσιους ή πιο συχνούς, εάν οι περιστάσεις το απαιτούν, ελέγχους διείσδυσης (penetration testing), ώστε να εξασφαλίζεται ότι τα μέτρα ασφαλείας είναι κατάλληλα του είδους και του επιπέδου του ρίσκου που προκύπτει από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του e-banking.

Ένα firewall (ανάχωμα) είναι υλικό και λογισμικό που τοποθετείται μεταξύ δύο δικτύων. Σκοπός είναι όλη η δικτυακή κίνηση, ανεξάρτητα της κατεύθυνσης της ροής της, να περάσει από αυτό το firewall. Το firewall τότε μπορεί να τσεκάρει όλη την κίνηση και να εξασφαλίσει ότι αυτή είναι εγκεκριμένη, αποτρέποντας την ανεπιθύμητη να εισέλθει στα συστήματα. Το firewall μπορεί επίσης να ελέγξει την κίνηση και να αποφασίσει αν αυτή περιέχει μη εγκεκριμένα στοιχεία, όπως ιούς (viruses). Τα firewalls πρέπει να είναι αποτελεσματικά στο να συλλαμβάνουν οποιαδήποτε μη εγκεκριμένη κίνηση ώστε να προλαβαίνουν πιθανή ζημιά στον Τραπεζικό Οργανισμό.

4.4.7 Λειτουργίες Των Firewalls

4.4.7.1 Απομόνωση δικτύου (Network isolation)

Για την απομόνωση δικτύου χρησιμοποιείται ένας domain name server ο οποίος μετατρέπει γνωστές δημόσιες διευθύνσεις, σε εσωτερικές διευθύνσεις που δεν είναι δημόσια γνωστές. Η λειτουργία αυτή αποτρέπει τους εισβολείς να αποκτήσουν πρόσβαση σε εσωτερικά ονόματα και διευθύνσεις του εσωτερικού δικτύου της τράπεζας. Εξωτερικές συσκευές που προσπαθούν να προσπελάσουν εσωτερικές διευθύνσεις είναι ύποπτες και ελέγχονται.

4.4.7.2 Προστασία διευθύνσεων (Address screening)

Η προστασία διευθύνσεων χρησιμοποιείται για να φιλτράρει μηνύματα με μη κατάλληλες διευθύνσεις προέλευσης. Για παράδειγμα αυτή η λειτουργία μπορεί να προστατεύσει μηνύματα με προέλευση εσωτερικών διευθύνσεων. Μηνύματα που δεν έχουν περάσει μέσα από domain name server δεν έχουν εσωτερική διευθυνσιοδότηση και

θεωρούνται ύποπτα. Τέτοια δικτυακή κίνηση δεν επιτρέπεται να περάσει μέσα από το firewall.

4.4.7.3 Προστασία εφαρμογής (Application screening)

Η λειτουργία αυτή χρησιμοποιείται ώστε να αποτρέψει ακατάλληλες εντολές να εισαχθούν στο σύστημα της τράπεζας, ή να αποτρέψει μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε επίπεδο διαχειριστή του server. Η συσκευή που ελέγχει τους κανόνες του συστήματος και αποτρέπει παρεκκλίσεις από τους κανόνες αυτούς είναι ο λεγόμενος proxy server.

4.4.7.4 Επιθεώρηση ροής μηνυμάτων ή συνολικής κατάστασης (Message flow or state full inspection)

Με τη λειτουργία αυτή ανιχνεύονται μη κατάλληλες αποκρίσεις του συστήματος. Το σύστημα δημιουργεί μια βάση δεδομένων και εξετάζει για μη κατάλληλες αποκρίσεις του server σε μηνύματα ή ερωτήσεις. Για παράδειγμα, αν ένα αίτημα ρωτά για την πληροφορία υπολοίπου λογαριασμού και η απάντηση είναι μεταφορά κεφαλαίου, η επιθεώρηση συνολικής κατάστασης θα αναγνωρίσει μια ακατάλληλη απόκριση και θα τερματίσει την δραστηριότητα.

4.4.8 Εικονικά πληκτρολόγια

Τα εικονικά πληκτρολόγια είναι μια καλή λύση στο πρόβλημα του key-logging. Τα εικονικά πληκτρολόγια είναι στην ουσία μια επιπλέον προσθήκη στο λογισμικό της e-banking πλατφόρμας. Συνήθως έχουν την μορφή pop up παραθύρου. Περιλαμβάνουν όλη την λειτουργικότητα του φυσικού πληκτρολογίου.

Ο χρήστης μπορεί κάνοντας χρήση μόνο του ποντικιού (mouse) του να εισάγει τους κωδικούς πρόσβασης στο internet banking. Με τον τρόπο αυτό, αποφεύγεται ο κίνδυνος υποκλοπής των πλήκτρων που πατάει ο

χρήστης. Λόγω της δυσχρηστίας του όμως, συνήθως δίνονται ως προαιρετική επιλογή στον χρήστη.

4.4.9 Αντιμετώπιση κοινωνικής μηχανικής

Η άμυνα απέναντι στην κοινωνική μηχανική πρέπει να αποτελεί κομμάτι μιας αμυντικής στρατηγικής σε βάθος, αλλά δυστυχώς συχνά αγνοείται. Ποτέ μια τράπεζα δεν πρέπει να υποθέτει ότι οι χρήστες της ή οι υπάλληλοί της ξέρουν καλύτερα από όλους να μην δίνουν τους κωδικούς τους. Αν δεν υπάρχουν σαφείς οδηγίες, ένας μέσος υπάλληλος δεν έχει λόγο να μην δώσει ζητούμενη πληροφορία σε κάποιον που προσποιείται ότι νομιμοποιείται να την έχει. Ακόμα και υπάλληλοι της πληροφορικής και των τμημάτων ασφαλείας διστάζουν να ζητήσουν αποδείξεις ταυτότητας από άτομα που υποδύονται μέλη της ανώτερης διοίκησης.

Η προστασία των δικτύων από επιθέσεις κοινωνικών μηχανικών, απαιτεί ένα σύνολο πολιτικών ασφαλείας που καταγράφουν τους λόγους και τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται σε απάντηση τέτοιου είδους αιτημάτων. Η δημιουργία των πολιτικών δεν είναι βέβαια αρκετή. Για να είναι αποτελεσματικές πρέπει:

- Όλα τα μέλη της διοίκησης να συμφωνήσουν στις πολιτικές και να κατανοήσουν την ανάγκη να αποδεικνύουν την ταυτότητά τους, όταν κάνουν αιτήματα για κωδικούς, ή παρόμοιου περιεχομένου.
- Οι πολιτικές πρέπει να γίνονται κτήμα όλων των χρηστών του δικτύου και να παρέχεται γνώση και εκπαίδευση για τους λόγους που η συμμόρφωση στους κανόνες είναι απαραίτητη.
- Πρέπει να υπάρχουν καθορισμένες συνέπειες για την παραβίαση των πολιτικών.

Οι πολιτικές ασφαλείας πρέπει να είναι ξεκάθαρες και να αντιμετωπίζουν θέματα, όπως:

- Πολιτικές ισχυρών κωδικών: ελάχιστο μήκος, απαιτήσεις πολυπλοκό-τητας, απαιτήσεις αλλαγής κωδικών σε τακτά χρονικά διαστήματα, απαγόρευση λέξεων που βρίσκονται σε λεξικά, ακολουθίες αριθμών που είναι εύκολο να τις μαντέψει κάποιος όπως ημερομηνίες γέννησης, αριθμός φορολογικού μητρώου, απαγόρευση καταγραφής κωδικών σε χαρτί ή ηλεκτρονικό αρχείο.
- Απαγορεύσεις απέναντι στην γνωστοποίηση κωδικών, σε άτομα που τα ζητάνε κάτω από οποιεσδήποτε συνθήκες και διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται αν κάποιος ζητήσει γνωστοποίηση κωδικών.
- Απαιτήσεις για την αποσύνδεση των χρηστών από ασφαλείς τοποθεσίες, ή χρήση screensaver που προστατεύεται από password όταν ο χρήστης είναι μακριά από τον υπολογιστή του. Σαφείς οδηγίες ώστε να διασφαλίζεται ότι κανείς δεν παρακολουθεί όταν εισάγεται πληροφορία εισόδου σε συστήματα.
- Μέτρα φυσικής ασφάλειας, ώστε να απαγορεύεται η πρόσβαση επισκεπτών που θα μπορούσαν να τοποθετήσουν προγράμματα υποκλοπών σε servers.
- Διαδικασίες για την πιστοποίηση της ταυτότητας των χρηστών από τμήματα και προσωπικό τμημάτων πληροφορικής και αντίστροφα (μυστικά PIN's, διαδικασίες callback κα)
- Πολιτικές για την καταστροφή χαρτιών, δισκετών, cd και γενικά αποθηκευτικών μέσων που έχουν πληροφορίες που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν από έναν hacker για να αποκτήσει πρόσβαση σε συστήματα.

Για την αποτροπή των κοινωνικών μηχανικών από την απόκτηση της πληροφορίας που χρειάζονται για να κάνουν την «βρώμικη» δουλειά τους στο δίκτυο και την βοήθεια στην ανίχνευση πιθανών προσπαθειών κοινωνικών μηχανικών, πρέπει να ακολουθούνται τα παρακάτω βήματα:

- Û Φυσική ασφάλιση των υπολογιστών και των συσκευών δικτύου.
- Û Δημιουργία αναλυτικής πολιτικής ασφαλείας με θέματα κοινωνικής μηχανικής και επιβολή της σε όλη την τράπεζα.
- Û Παροχή εκπαίδευσης σε όλους τους χρήστες, πώς να αναγνωρίζουν μια επίθεση κοινωνικού μηχανικού.
- Û Κλείδωμα χαρτιών και αποθηκευτικών μέσων που περιέχουν εμπιστευτικές πληροφορίες και καταστροφή τους όταν πλέον δε είναι χρειαζόμενα.

Μια καλή πρακτική είναι η δημιουργία μιας κεντροποιημένης βάσης δεδομένων που καταγράφει όλες τις προσπάθειες κοινωνικών μηχανικών. Για παράδειγμα, αν μια γραμματέας λάβει κλήση από κάποιον που προσποιείται ότι είναι διευθυντικό στέλεχος πληροφορικής και ζητήσει το password της, να έχει την δυνατότητα να αναφέρει το περιστατικό σε ένα καθορισμένο πρόσωπο ή τμήμα που θα το καταγράψει. Η καταγραφή αυτή στην βάση, βοηθάει στην ανακάλυψη σχεδίων επίθεσης κοινωνικών μηχανικών και στην διαρκή επαγρύπνηση των τραπεζών. («Η Βίβλος του e-banking», Βασίλης Γ. Αγγελής, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005)

4.5 Ασπίδες Προστασίας Από Την Πλευρά Του Χρήστη

4.5.1 Εκπαίδευση και πληροφόρηση

Το σημαντικότερο που πρέπει να κάνει ο χρήστης είναι να εκπαιδευτεί, ενημερώνεται και πληροφορείται οτιδήποτε έχει να κάνει

με την διενέργεια των on line συναλλαγών του. Ήδη αρκετοί θεσμικοί φορείς όπως η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, το Υπουργείο Ανάπτυξης μέσω του προγράμματος «ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ» και του e-business forum, η Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Επιχειρήσεων, και άλλοι έχουν ξεκινήσει προσπάθειες εκπαίδευσης και ενημέρωσης του συναλλακτικού κοινού για την ηλεκτρονική τραπεζική, μέσω ημερίδων, συνεδρίων και καταχωρήσεων στον έντυπο και ηλεκτρονικό τύπο.

Πολλές από τις προσπάθειες αυτές στηρίζουν και οι ίδιες οι τράπεζες. Γίνονται ενέργειες και από τις ίδιες τις τράπεζες μεμονωμένα, με την διενέργεια ημερίδων για την εκπαίδευση και ενημέρωση ομάδων καταναλωτών, όπως για παράδειγμα φοιτητές και σπουδαστές.

Οι πηγές ενημέρωσης και εκπαίδευσης των συναλλασσόμενων είναι:

- Sites τραπεζών.
- On line βοήθεια συναλλαγών.
- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση πελατών.
- Απ' ευθείας ενημέρωση από εξουσιοδοτημένο υπάλληλο της τράπεζας.
- Βιβλία ελληνικά και ξενόγλωσσα.
- Περιοδικά ελληνικά και ξενόγλωσσα.
- Εφημερίδες κα.

Δυνατότητες για ενημέρωση και πληροφόρηση υπάρχουν αρκετές. Βέβαια, αυτό που πάντα ισχύει σε όλες τις περιπτώσεις είναι να υπάρχει θέληση από τους συναλλασσόμενους να ενημερώνονται και να μένουν κοντά στις εξελίξεις του χώρου.

4.5.2 Προληπτικές Ενέργειες

4.5.2.1 Προληπτικές ενέργειες χρήστη

Ο χρήστης δεν πρέπει:

- να ανοίξει ποτέ e-mails με συνημμένα που δεν αναμένει.
- να κάνει κλικ σε links που υπάρχουν μέσα σε e-mails , εκτός και είναι από πηγή που εμπιστεύεται.
- να κάνει downloading λογισμικού από μη αναγνωρισμένα sites.
- να δίνει ποτέ προσωπικές πληροφορίες (username, password, αριθμό πιστωτικής κάρτας, αριθμό τραπεζικού λογαριασμού κα) on line, εκτός αν το site είναι ασφαλές και πιστοποιημένο.
- να εμπιστεύεται, χωρίς να ελέγχει, την πιστοποίηση του κάθε ασφαλούς site κάνοντας κλικ στο εικονίδιο της κλειδαριάς που εμφανίζεται στην γραμμή κατάστασης του browser.
- Να αφήνει πολύ καιρό τους ίδιους κωδικούς πρόσβασης για τις on line υπηρεσίες αλλά θα πρέπει να τους αλλάζει συχνά.

4.5.2.2 Προληπτικές ενέργειες για τον υπολογιστή

- Να περιορίζεται ο αριθμός των ατόμων που μπορούν να χρησιμοποιήσουν τον ίδιο υπολογιστή και να εγκαθίσταται κωδικός πρόσβασης σε αυτόν εφόσον υπάρχει αυτή η δυνατότητα.
- Να εγκαθίσταται λογισμικού προσωπικού firewall και λογισμικό αντιβιοτικού.
- Να κατεβαίνουν συχνά αναβαθμίσεις του αντιβιοτικού λογισμικού, του λειτουργικού συστήματος και του προγράμματος πλοήγησης (browser).

4.5.2.3 Προληπτικές ενέργειες για το Internet και το Internet Banking

- Ο χρήστης πάντα να αποσυνδέεται από το internet όταν δεν το χρησιμοποιεί.
- Να διενεργούνται on line συναλλαγές σε sites τα οποία είναι ασφαλή και πιστοποιημένα.
- Ο χρήστης να διαλέγει κωδικούς πρόσβασης που είναι εύκολο να τους θυμάται, αλλά δύσκολο να τους μαντέψει κάποιος. Καλό είναι να μην χρησιμοποιείται η ημερομηνία γέννησης, ονόματα της οικογένειας του χρήστη, τηλεφωνικοί αριθμοί και κοινά ονόματα.
- Οι κωδικοί internet banking δεν πρέπει να γνωστοποιούνται σε κανέναν (περιλαμβανομένων και του προσωπικού της τράπεζας και της αστυνομίας).
- Δεν πρέπει να καταγράφονται πουθενά οι κωδικοί internet banking (χαρτί, αποθηκευτικό μέσο).
- Να μην χρησιμοποιούνται οι ίδιοι κωδικοί με αυτούς του internet banking, σε άλλες on line υπηρεσίες (πχ e-mail κ.α).
- Να μην χρησιμοποιούνται ποτέ links από e-mail ή μηχανές αναζήτησης για να αποκτήσει ο χρήστης πρόσβαση σε e-banking υπηρεσίες. Πάντα πρέπει να πληκτρολογείται η διεύθυνση στον browser.
- Ο χρήστης πρέπει να κλείνει όλα τα υπόλοιπα παράθυρα του browser, προτού μπει σε e-banking υπηρεσία, ώστε να προστατεύσει τις οικονομικές του πληροφορίες από μη εγκεκριμένη πρόσβαση σε άλλο site.
- Να απενεργοποιείται η λειτουργία αυτόματης συμπλήρωσης (Auto Complete) του browser.

- Πάντα να γίνεται αποσύνδεση μόλις τερματιστούν οι εργασίες του χρήστη στο e-banking.
- Ο χρήστης να μην πραγματοποιεί είσοδο στο internet banking από δημόσιους υπολογιστές (πχ internet cafes).
- Ο χρήστης θα πρέπει να ελέγχει τακτικά το υπόλοιπο των λογαριασμών του και τις κινήσεις του. Αυτή η δυνατότητα υπάρχει 24 ώρες το 24ωρο μέσω E-banking. Αν αντιληφθεί ο χρήστης λάθη ή κινήσεις που δεν έχει κάνει, πρέπει να ειδοποιήσει αμέσως την τράπεζα.
- Να παρακολουθούνται τακτικά και να ακολουθούνται οι συμβουλές ασφαλείας που εκδίδει η τράπεζα. («Η Βίβλος του e-banking», Βασίλης Γ. Αγγελής, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005)

4.6 Συμπεράσματα

Με την εμφάνιση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην ελληνική αγορά, ο ανταγωνισμός μεταξύ των τραπεζών έχει ενταθεί. Τα οφέλη για τους καταναλωτές είναι αρκετά, καθώς επωφελούνται από την πληθώρα των υπηρεσιών που τους παρέχονται χάρη στη νέα τεχνολογία και εξοικονομούν χρόνο και χρήμα. Παράλληλα οι τράπεζες, παρά το αρχικά υψηλό κόστος που απαιτεί ένα σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής για να εγκατασταθεί, κατορθώνουν με την υιοθέτησή του να μειώσουν το λειτουργικό τους κόστος και να παραμείνουν ανταγωνιστικές προσελκύοντας ταυτόχρονα και νέους αφοσιωμένους πελάτες. Αναλυτικότερα, το σημαντικότερο πλεονέκτημα της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η εξοικονόμηση χρόνου των πελατών, καθώς η παρουσία τους στην τράπεζα δεν είναι απαραίτητη, εφ' όσων οι συναλλαγές μπορούν να πραγματοποιηθούν με άνεση και ασφάλεια από

τον προσωπικό τους χώρο (οικία, γραφείο, ξενοδοχείο κλπ). Άλλο ένα σημαντικό πλεονέκτημα είναι η ευκολία που παρέχεται στους χρήστες. Οι δικτυακοί τόποι δεν κλείνουν ποτέ, είναι διαθέσιμοι 24 ώρες τη μέρα και 7 μέρες την εβδομάδα (24 x 7). Όλες οι υπηρεσίες που παρέχει η τοπική τράπεζα διατίθενται σε έναν δικτυακό τόπο. Αρκεί μια επίσκεψη στην ιστοσελίδα της εκάστοτε τράπεζας για να διεκπεραιωθεί μια συναλλαγή, αρκεί βέβαια να υπάρχει πρόσβαση στο διαδίκτυο (hardware & software).

Η ταχύτητα των on-line συναλλαγών είναι ίδια ή και γρηγορότερη από των ATM, έτσι η εξυπηρέτηση των πελατών είναι άμεση και ποιοτική. Ο πελάτης έχει την δυνατότητα να ελέγξει και να συγκρίνει τις υπηρεσίες και τα προγράμματα που παρέχουν οι τράπεζες. Έτσι μπορεί να επιλέξει αυτό του ταιριάζει μέσα από πληθώρα εναλλακτικών προτάσεων και λύσεων. Το κόστος διεκπεραίωσης των τραπεζικών συναλλαγών είναι χαμηλό έως και μηδενικό. Πολλοί τραπεζικοί δικτυακοί τόποι προσφέρουν τώρα σύγχρονες υπηρεσίες τύπου alert, δηλαδή συνεχείς ενημερώσεις μέσω e-mail ή γραπτών μηνυμάτων όσον αφορά μεταβολές των λογαριασμών, χρηματιστηριακές συναλλαγές κ.α. Με αυτό τον τρόπο οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα καλύτερου χειρισμού των περιουσιακών τους στοιχείων. Παρόλα αυτά, ο χρήστης διακρίνει εύκολα τα μειονεκτήματα των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Συγκεκριμένα, για να γίνει η εγγραφή on line, ο πελάτης πρέπει να συμπληρώσει μια φόρμα με τα προσωπικά του στοιχεία, είτε πηγαίνοντας στο κατάστημα είτε από τον διαδικτυακό τόπο. Στην δεύτερη περίπτωση τα έντυπα αποστέλλονται ταχυδρομικώς και μετά τη συμπλήρωσή τους, στέλλονται ξανά στην τράπεζα. Έτσι η απόκτηση του κωδικού πρόσβασης μπορεί να διαρκέσει αρκετές ημέρες. Η έλλειψη εξοικείωσης

με το internet και οι ελλειπείς γνώσεις πάνω στις νέες τεχνολογίες, είναι ανασταλτικός παράγοντας για κάποιες μερίδες ανθρώπων. Μέσω των on line συναλλαγών χάνεται η άμεση επαφή του πελάτη με τον τραπεζικό υπάλληλο. Η ηλεκτρονική μεταφορά χρημάτων προκαλεί αμφιβολίες για την ασφάλεια της συναλλαγής και για την διεκπεραίωσή της. Τυχόν υπερφόρτωση του συστήματος μπορεί να προκαλέσει αδυναμία στην ολοκλήρωση μιας συναλλαγής.

Από την άλλη πλευρά, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα ευνοούνται εξίσου από τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες αλλά ταυτόχρονα καλούνται να αντιμετωπίσουν όσο το δυνατό αποτελεσματικότερα κάποια «ευαίσθητα» θέματα όπως είναι το αρχικό κόστος εγκατάστασης του απαιτούμενου εξοπλισμού και το θέμα της ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών συμβάλει στη μείωση του λειτουργικού κόστους των συναλλαγών. Το κόστος λειτουργίας μιας τράπεζας μπορεί να μειωθεί σημαντικά καθώς οι συναλλαγές που πραγματοποιούν οι πελάτες σ' ένα τραπεζικό υποκατάστημα στοιχίζουν πολύ περισσότερο από τις αυτοματοποιημένες on line συναλλαγές της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Δίνεται η δυνατότητα στην τράπεζα να διευρύνει τα κανάλια διανομής της, για τα προϊόντα και της υπηρεσίες της (η επέκταση των δικτύων διανομής έχει χαμηλό κόστος). Πλέον οι πελάτες της δεν περιορίζονται στα κατά μέρους τοπικά καταστήματα και υποκαταστήματα, αλλά σε μια ευρύτερη γεωγραφική ζώνη. Με την αύξηση των χρηστών μειώνεται το κόστος ανά συναλλαγή καθώς η υποδομή είναι η ίδια για όλους τους χρήστες. Προσέλκυση νέας πελατείας με την προσφορά μιας μεγάλης ποικιλίας προϊόντων και

υπηρεσιών, καθώς και διατήρηση της ήδη υπάρχουσας μέσω της παροχής ποιοτικά αναβαθμισμένων υπηρεσιών και ταχύτατης εξυπηρέτησης.

Για να μπορέσει μία τράπεζα να προσφέρει υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών στους πελάτες της, θα πρέπει να αποκτήσει τον απαραίτητο εξοπλισμό και την απαραίτητη εκπαίδευση στο προσωπικό της. Το αρχικό κόστος εγκατάστασης είναι υψηλό. Η επένδυση που πρέπει να κάνει η τράπεζα για να αγοράσει τον απαιτούμενο εξοπλισμό αλλά και για να εκπαιδεύσει το προσωπικό της πάνω στις νέες τεχνολογίες είναι μεγάλη και πρέπει να γίνει με προσοχή και να είναι συμβατή με τη γενικότερη επιχειρηματική στρατηγική της τράπεζας. Οι ηλεκτρονικές επιθέσεις και η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στα τραπεζικά ηλεκτρονικά συστήματα είναι συχνή. Η ασφάλεια λοιπόν των συναλλαγών και η προστασία των συναλλασσομένων είναι θέματα ύψιστης σημασίας για τις τράπεζες. Καθώς κανένα υπολογιστικό σύστημα δεν είναι 100% ασφαλές, οι τράπεζες πρέπει με κάποιο τρόπο να διασφαλίσουν τα περιουσιακά στοιχεία των πελατών τους από επιθέσεις hacker και ηλεκτρονικές απάτες. Από έρευνες που πραγματοποιήθηκαν στις ΗΠΑ, έχει υπολογιστεί ότι κάθε χρόνο χάνονται περίπου 11δισ. δολάρια λόγω της ελλειπούς ασφάλειας. Για να καταστήσουν οι τράπεζες την ηλεκτρονική τραπεζική ασφαλή για τους πελάτες τους, πρέπει να επενδύσουν σε εξοπλισμό που περιλαμβάνει firewalls και συστήματα ενεργούς παρακολούθησης, καθώς και σε ανθρώπινο δυναμικό προσλαμβάνοντας ειδικούς συμβούλους σε θέματα ασφαλείας δικτύων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Τα Στατιστικά Στοιχεία Από Την Έρευνά μας Για Την Χρήση Του E-Banking Από Ιδιώτες

5.1 Ταυτότητα έρευνας

Η παρούσα έρευνα με τίτλο «Το Internet Banking στην Ελλάδα από την πλευρά των πελατών» διεξήχθη από 19/12/2008 έως 19/01/2009 σε Ιωάννινα και Αθήνα. Πραγματοποιήθηκε με διανομή ερωτηματολογίου που περιείχε 9 ερωτήσεις κλειστού τύπου (με προτεινόμενες απαντήσεις). Το παρόν ερωτηματολόγιο απευθύνετε σε ενήλικους και διανεμήθηκε σε τυχαίο δείγμα 100 ατόμων.

5.2 Στόχοι έρευνας

Στόχος της παρούσας έρευνας αποτελεί η διεξαγωγή συμπερασμάτων αναφορικά με τη λειτουργία του Internet, προκειμένου να διεκπεραιωθούν τραπεζικές συναλλαγές. Πιο συγκεκριμένα μέσω της έρευνας έγινε προσπάθεια να σκιαγραφηθεί το προφίλ των χρηστών Internet Banking, η συχνότητα εκτέλεσης των τραπεζικών συναλλαγών μέσω Internet καθώς και οι προτιμήσεις των πελατών.

5.3 Μεθοδολογία και δομή ερωτηματολογίου

Για την διεξαγωγή της έρευνας έπρεπε να καθοριστεί το δείγμα ώστε να είναι όσο το δυνατόν πιο αντιπροσωπευτικό, γι' αυτό το λόγο επιλέχθηκε ένα τυχαίο δείγμα 100 ενήλικων ατόμων με τη μέθοδο της απλής δειγματοληψίας. Πιο συγκεκριμένα οι ερωτήσεις 1 έως 3 σκοπό έχουν να συλλέξουν προσωπικά στοιχεία και να διαμορφώσουν το προφίλ των συμμετεχόντων, όσον αφορά την ηλικία, το φύλο και το μορφωτικό επίπεδο. Οι ερωτήσεις 4 έως 7 σαν σκοπό έχουν να παρουσιάσουν το βαθμό εξοικείωσης των ερωτηθέντων, με το διαδίκτυο. Τέλος η ερώτηση 9 και τα υποερωτήματα αυτής, αποσκοπούν στην κατηγοριοποίηση των δεδομένων γύρω από τη χρήση του Internet Banking καθώς ο ερωτηθέντας καλείται να απαντήσει θετικά ή αρνητικά στο εάν έχει ακούσει για τη δυνατότητα διεξαγωγής τραπεζικών συναλλαγών μέσω Internet και αν έχει πραγματοποιήσει τέτοιες συναλλαγές. Αναλόγως την απάντηση που θα δοθεί στο 9^ο ερώτημα, το

ερωτηματολόγιο χωρίζεται σε δύο τμήματα υποερωτήσεων. Το πρώτο αφορά μόνο όσους έχουν χρησιμοποιήσει το Internet Banking και στοχεύει στη συλλογή ποσοτικών (χρόνος έναρξης, συχνότητα συναλλαγών) και ποιοτικών στοιχείων (πλεονεκτήματα- μειονεκτήματα συναλλαγών). Το δεύτερο τμήμα υποερωτήσεων αφορά όσους δεν χρησιμοποιούν το Internet Banking έως εκείνη τη στιγμή και στόχο έχουν την ανάδειξη των αιτιών που το προκάλεσα καθώς και τη μελλοντική στάση των ερωτηθέντων.

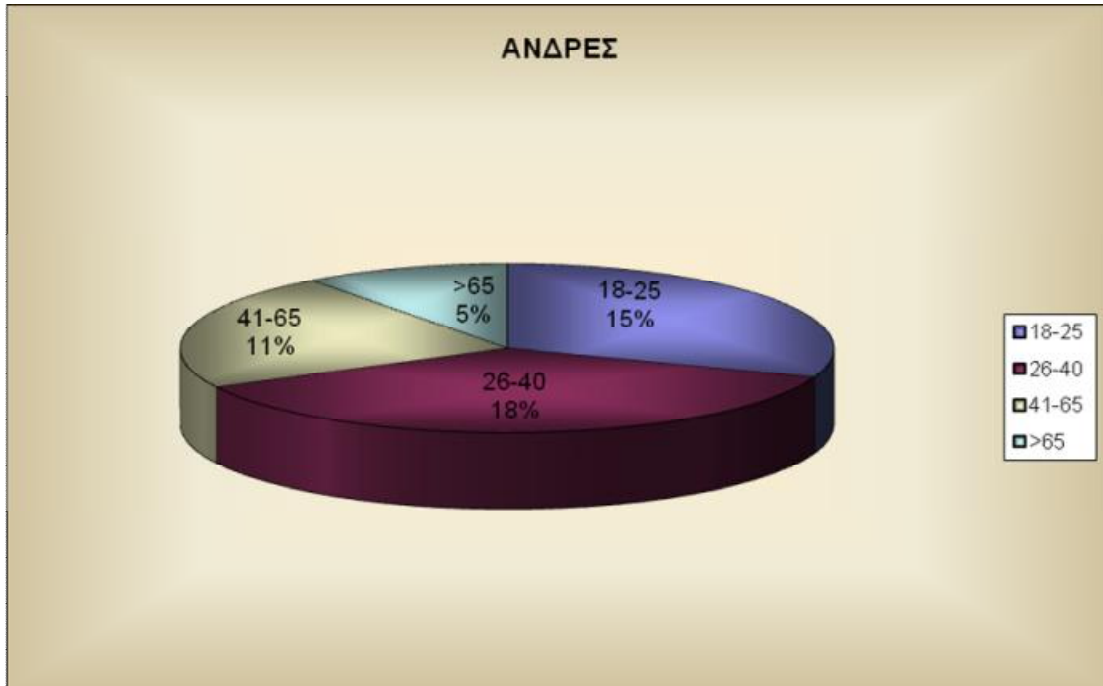
Αναφορικά με την μέθοδο επεξεργασίας των συλλεχθέντων δεδομένων επιλέχθηκε η επεξεργασία μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή και πιο συγκεκριμένα η ανάλυση των αποτελεσμάτων καθώς και η δημιουργία των γραφημάτων έγιναν στο EXCEL. Με την βοήθεια των κατάλληλων ερωτημάτων εξήχθησαν ενδιαφέροντα συμπεράσματα τα οποία παρουσιάζονται στο κεφάλαιο 5.7 που ακολουθεί.

Τα ερωτηματολόγια που διανεμήθηκαν στους συμμετέχοντες παρατίθενται αυτούσια στο παράρτημα της παρούσας εργασίας.

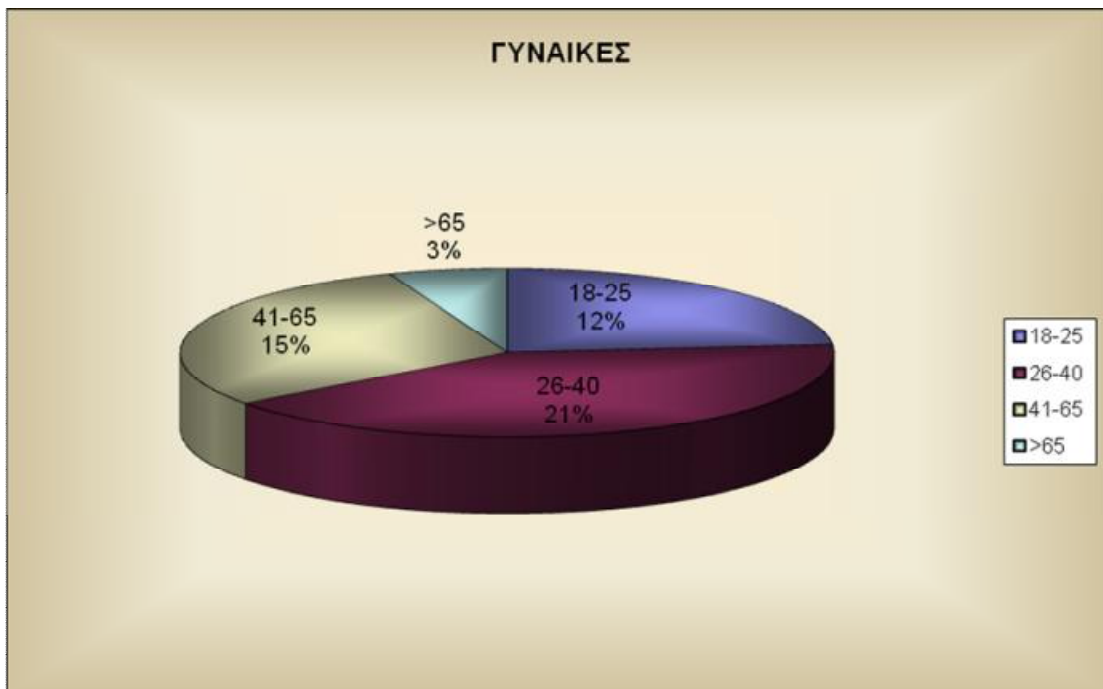
5.3.1 Ηλικιακή κατανομή

Στην ηλικιακή κατανομή του δείγματος παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ανδρών που συμμετέχουν στην έρευνα (Γράφημα 5.3.1) κυμαίνεται μεταξύ 26-40, το ποσοστό αυτό αγγίζει το 18% , ακολουθούν οι ηλικίες 18-25 με 15%, 41-65 με 11% και τέλος >65 με ποσοστό 5%.

Στο (Γράφημα 5.3.1.1) παρουσιάζονται τα αντίστοιχα ποσοστά συμμετοχής των γυναικών. Το μεγαλύτερο ποσοστό αναφέρετε στην ηλικία μεταξύ 26-40 όπου αφορά το 21% του γυναικείου δείγματος, ακολουθεί η ηλικία των 41-65 με 15%, 18-25 με 12% και >65 με 3%.



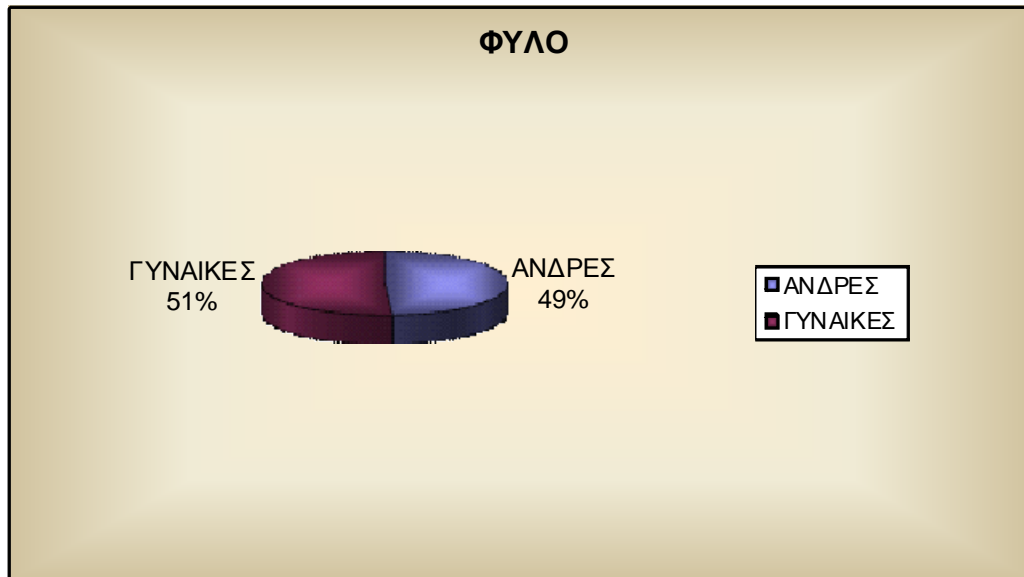
(Γράφημα 5.3.1)



(Γράφημα 5.3.1.1)

5.3.2 Φύλο

Από το τυχαίο δείγμα των 100 ερωτηθέντων, ποσοστό 49% αφορά άνδρες και 51% γυναίκες. Στο (Γράφημα 5.3.2) απεικονίζεται η σύνθεση του δείγματος που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο στην προσπάθειά μας να σκιαγραφήσουμε το προφίλ τους.



(Γράφημα 5.3.2)

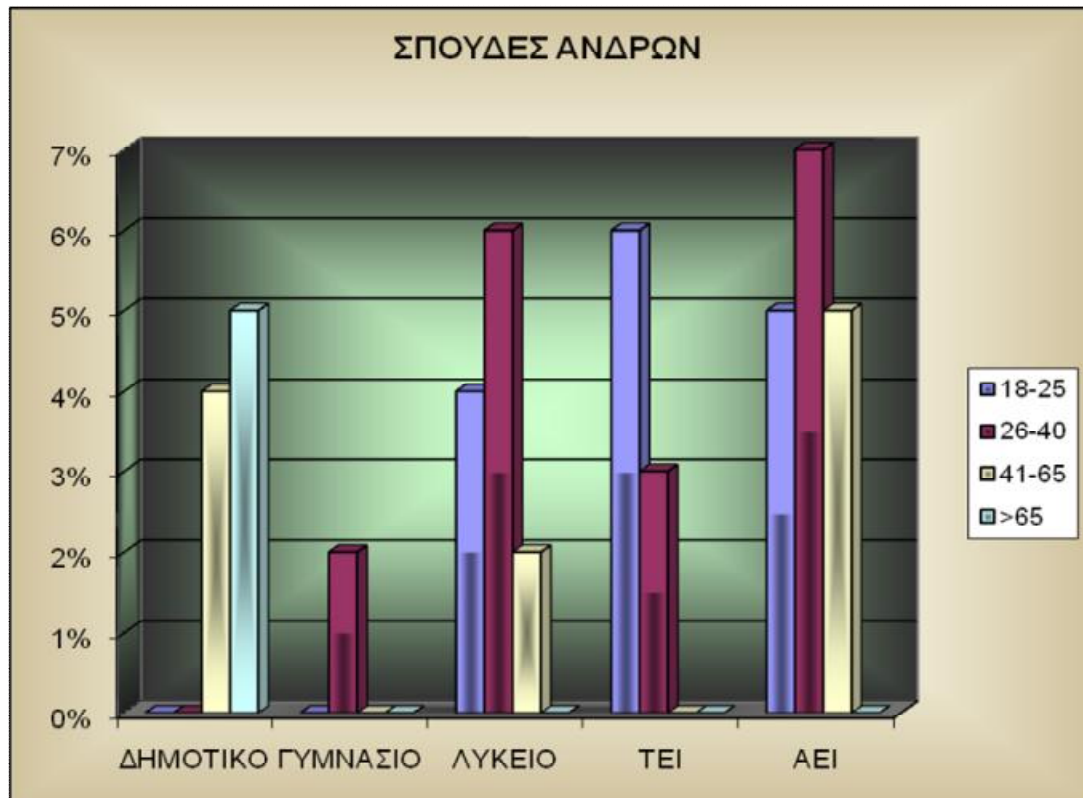
5.3.3 Μορφωτικό επίπεδο

Με βάση την κατανομή των στοιχείων της έρευνας διαπιστώθηκε ότι οι γυναίκες εν συγκρίσει με τους άνδρες κατέχουν μεγαλύτερο ποσοστό συμμετοχής στα Ανώτατα Τεχνολογικά Ιδρύματα (22% έναντι 17% των ανδρών). Στον πίνακα που ακολουθεί αναφέρονται τα ποσοστά ανδρών και γυναικών στις διάφορες βαθμίδες εκπαίδευσης:

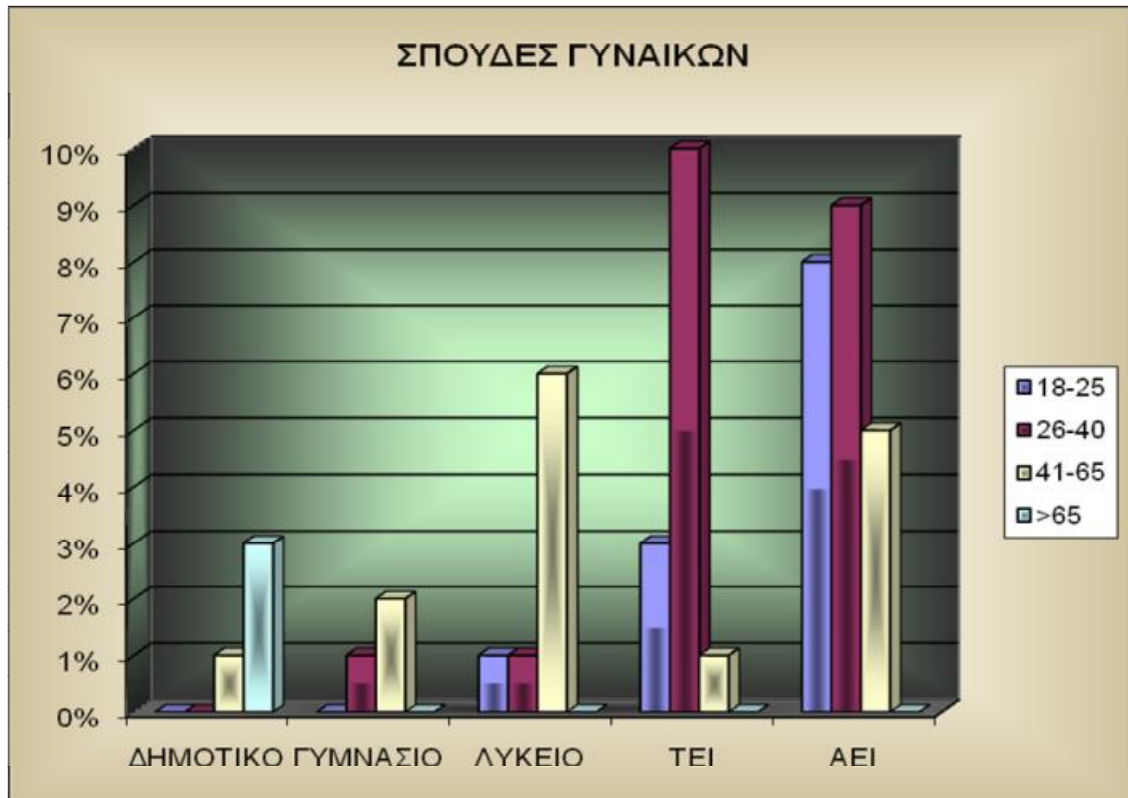
<i>Εκπαίδευση</i>	<i>Άνδρες</i>	<i>Γυναίκες</i>
Δημοτικό	9%	4%
Γυμνάσιο	2%	3%
Λύκειο	12%	8%
ΤΕΙ	9%	14%
ΑΕΙ	17%	22%

(Πίνακας 5.3.3)

Στα παρακάτω γραφήματα 5.3.3 και 5.3.3.1 διαχωρίζεται το δείγμα κατά φύλο, ηλικιακή ομάδα και μορφωτικό επίπεδο.



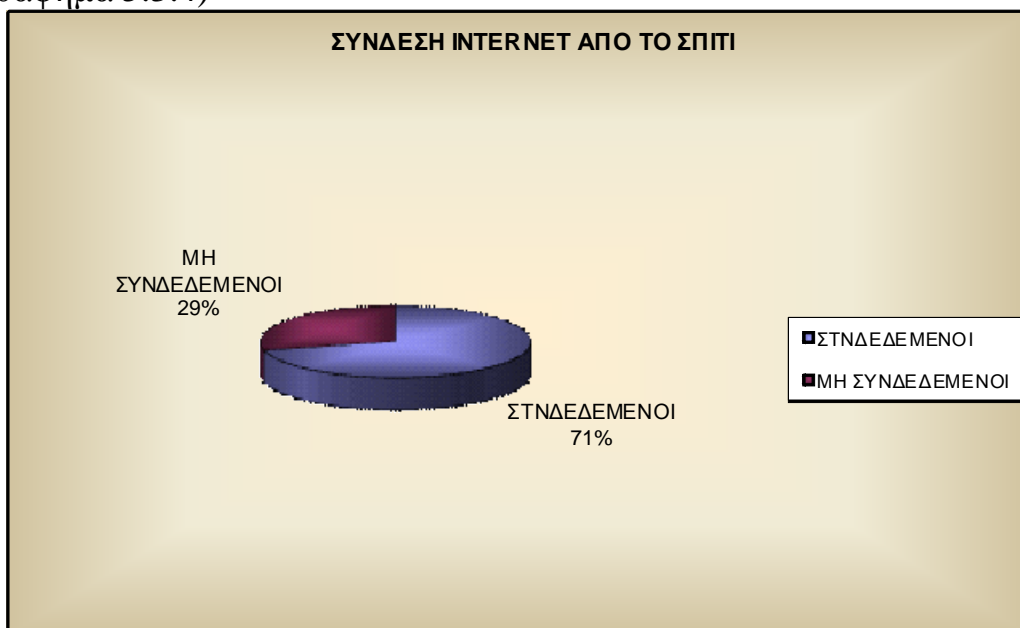
(Γράφημα 5.3.3)



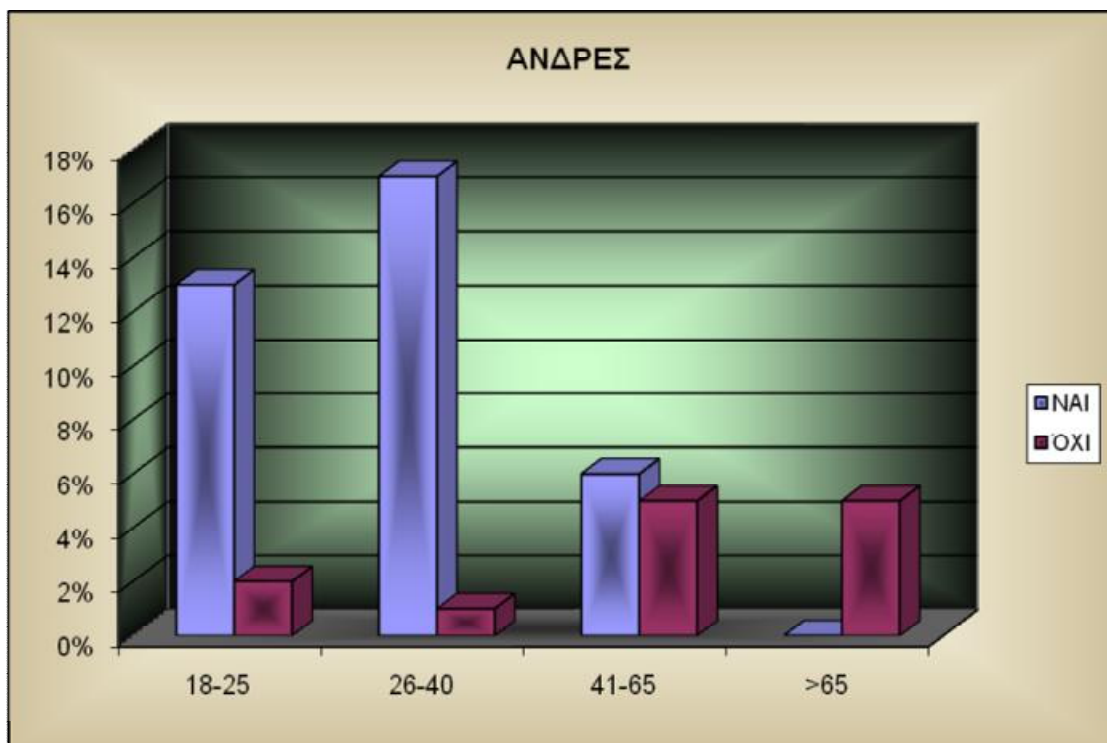
(Γράφημα 5.3.3.1)

5.3.4 Σύνδεση Internet από το σπίτι

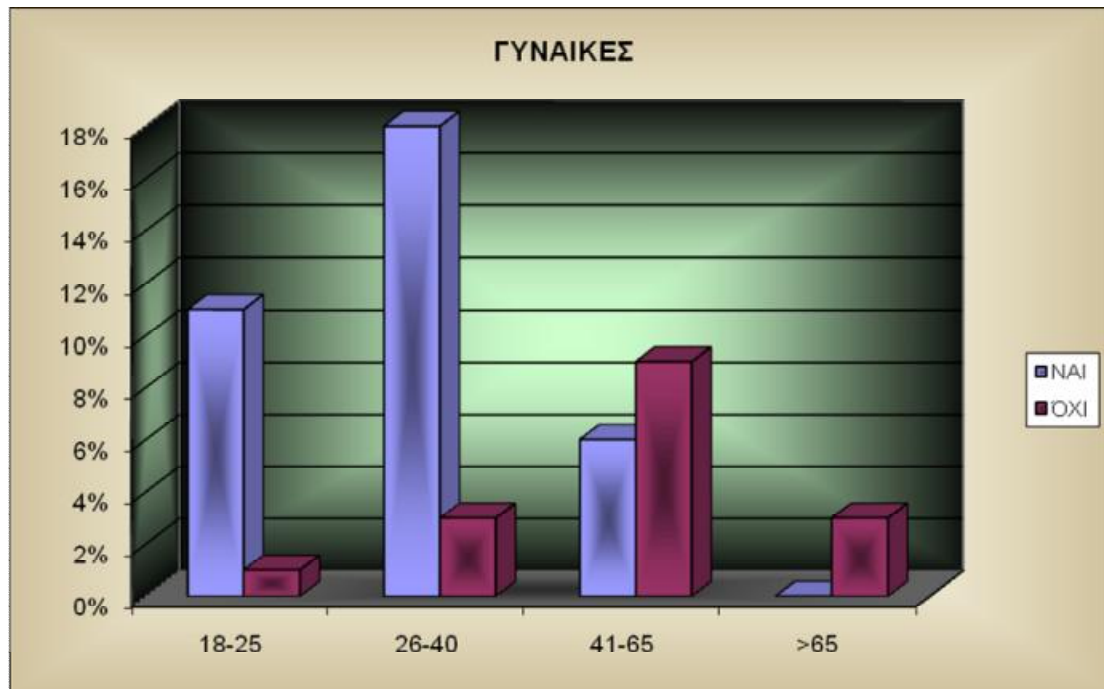
Στην ερώτηση που τέθηκε σχετικά με το εάν είστε συνδεδεμένος-η με το Internet από το σπίτι, το 71% απάντησε θετικά ενώ το 29% αρνητικά. (Γράφημα 5.3.4)



Εν συνεχεία στα γραφήματα 5.3.4.1 και 5.3.4.1.1 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά πρόσβασης στο Internet που προκύπτουν ανάλογα με το φύλο και την ηλικιακή ομάδα των συμμετεχόντων. Παρατηρήθηκε ελάχιστη διαφορά μεταξύ των ανδρών 50,7% έναντι των γυναικών 49,3%, που έχουν σύνδεση Internet στο σπίτι. Επιπλέον η ομάδα που αφορά ηλικίες άνω των 65 ετών έχει σαφώς μικρότερη συχνότητα πρόσβασης από το σπίτι σε σχέση με τις νεότερες ηλικίες.

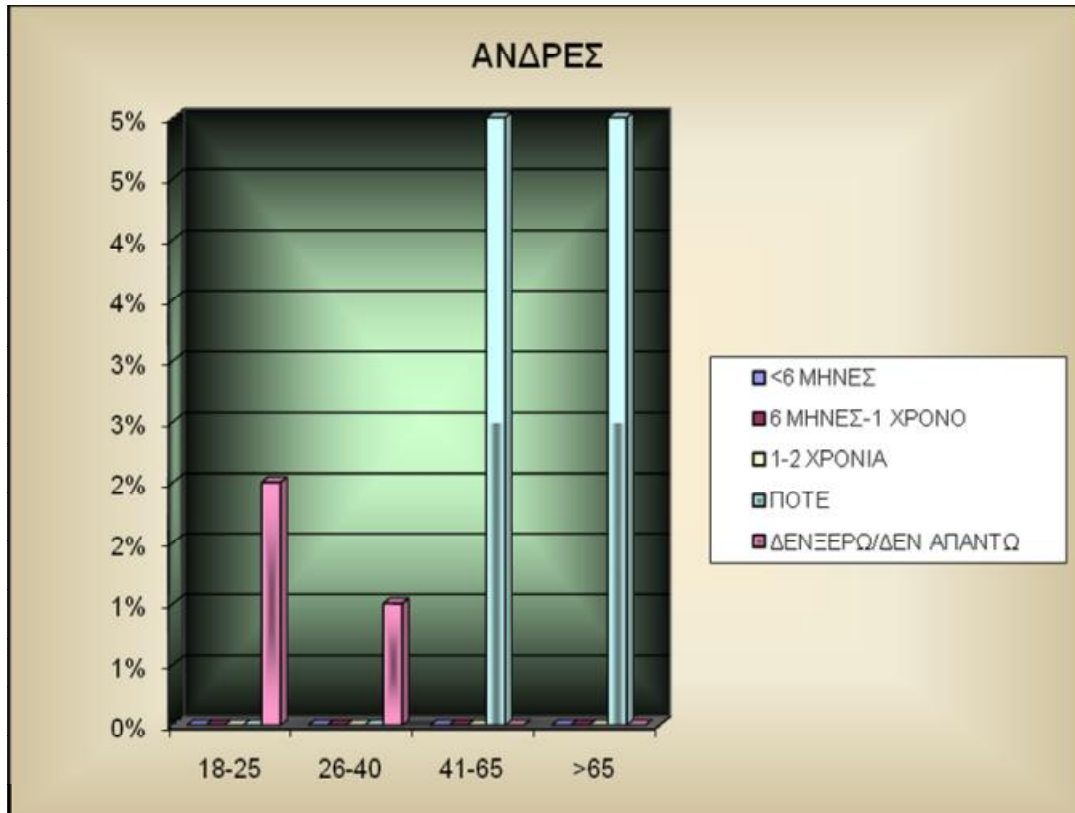


(Γράφημα 5.3.4.1)

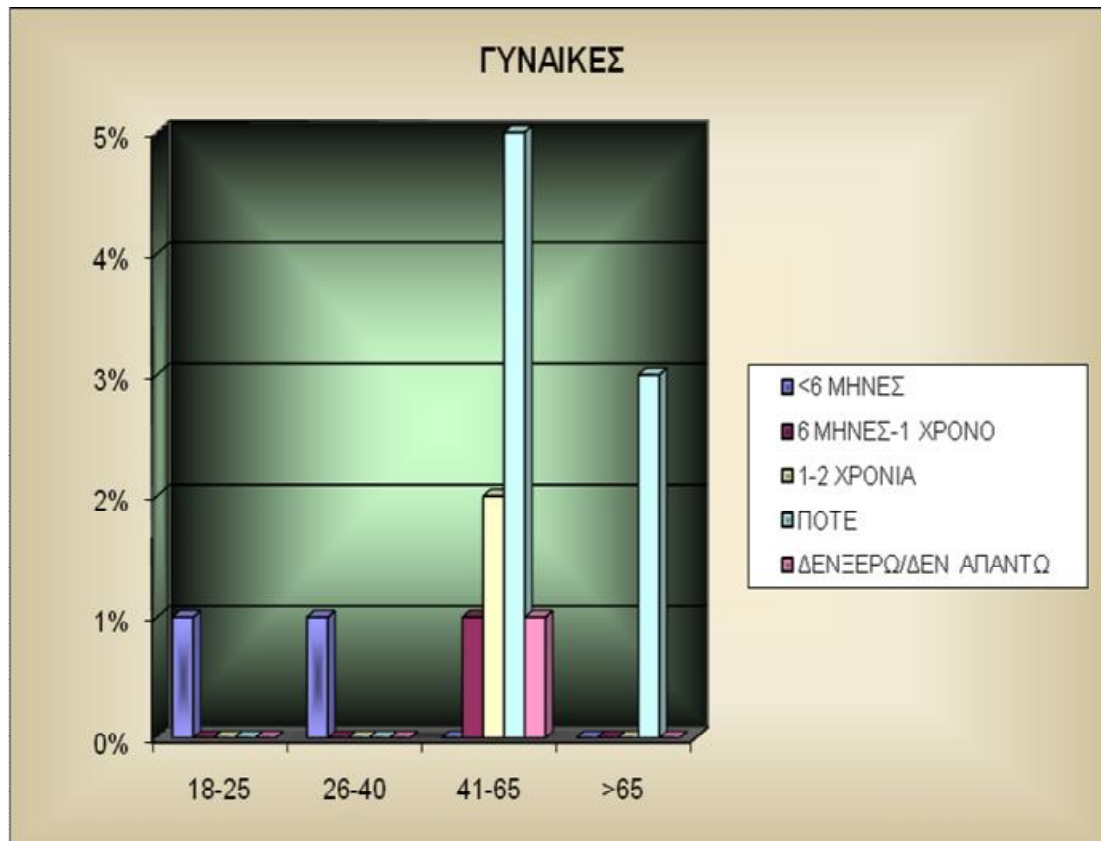


(Γράφημα 5.3.4.1.1)

5.3.4.α: Στους ερωτηθέντες που απάντησαν ότι δεν είναι συνδεδεμένοι με το διαδίκτυο από το σπίτι τέθηκε το ερώτημα πότε σκοπεύουν να συνδεθούν. Οι περισσότεροι δήλωσαν ότι δεν θα συνδεθούν ποτέ, το ποσοστό αυτό ανέρχεται στο 62,06%.



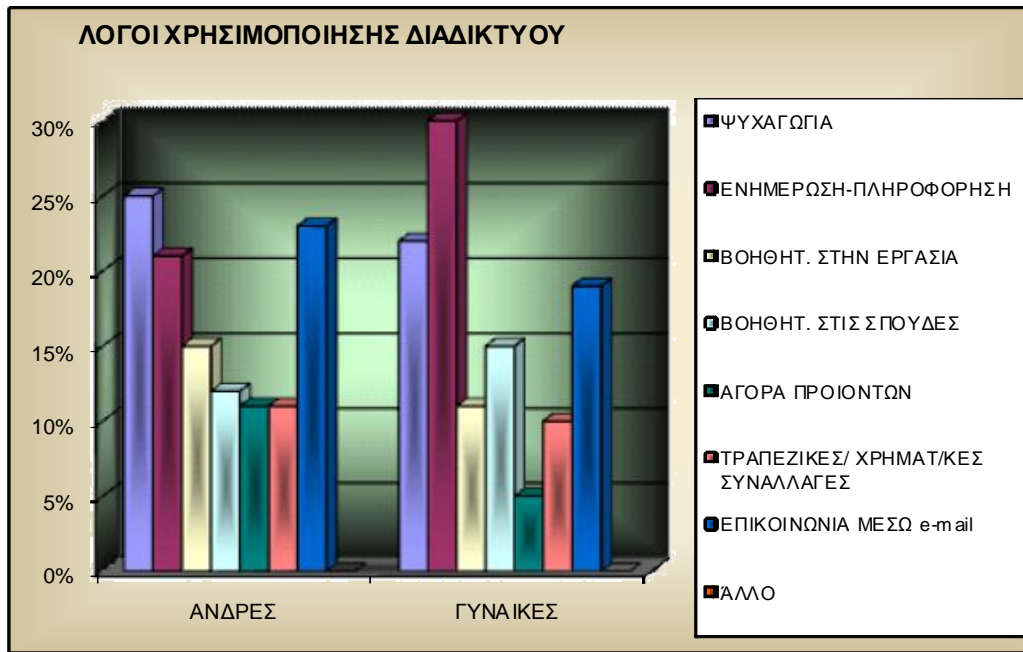
(Γράφημα 5.3.4.1.2)



(Γράφημα 5.3.4.1.3)

5.3.5 Λόγοι χρησιμοποίησης του διαδικτύου

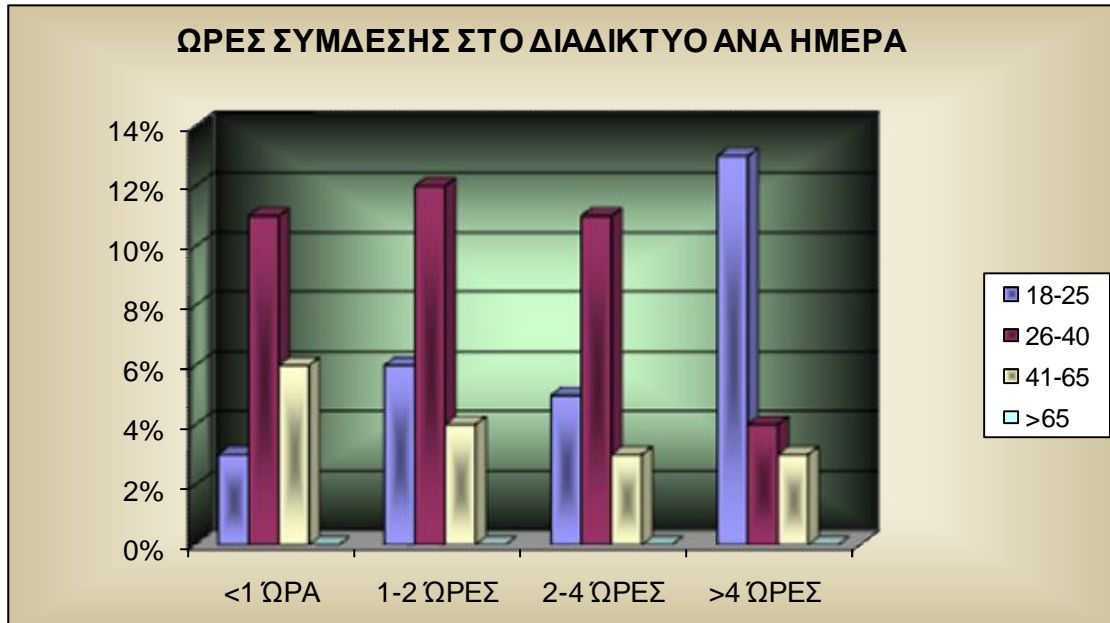
Οι περισσότεροι ερωτηθέντες, βάση της έρευνας χρησιμοποιούν το διαδίκτυο κατά κύριο λόγο ως μέσο ενημέρωσης και πληροφόρησης. Ακολουθεί η ψυχαγωγία, η επικοινωνία μέσω e-mail ,έπειτα η χρήση του διαδικτύου ως εργαλείο βοήθειας στην εργασία και στις σπουδές , εν συνεχεία η διενέργεια τραπεζικών και χρηματοοικονομικών συναλλαγών και τέλος η αγορά προϊόντων.



(Γράφημα 5.3.5)

5.3.6 Ώρες σύνδεσης στο διαδίκτυο ανά ημέρα

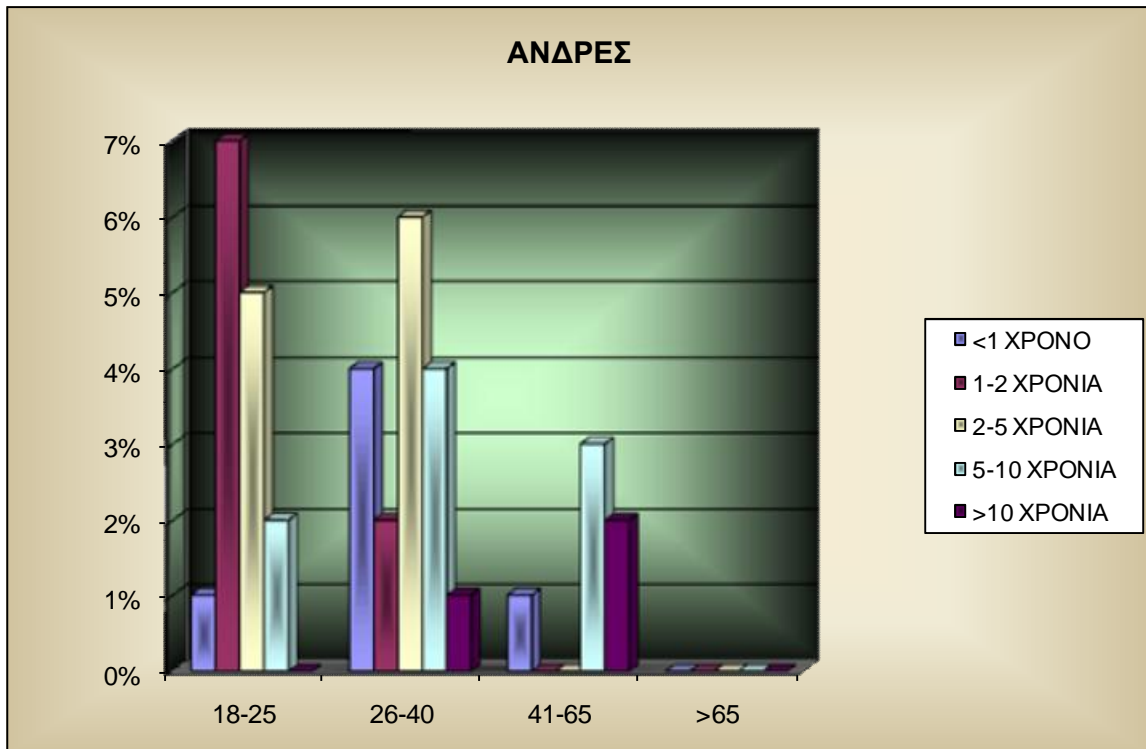
Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων δήλωσε ότι κάνει χρήση της υπηρεσίας Internet 1-3 ώρες καθημερινά. Πάνω από 4 ώρες παρατηρείται ότι η ηλικιακή ομάδα από 18-25 κάνει χρήση. Με βάση αυτό συμπεραίνουμε ότι τα νεότερα άτομα μπορεί στο μέλλον να στραφούν στην χρήση της υπηρεσίας Internet Banking.



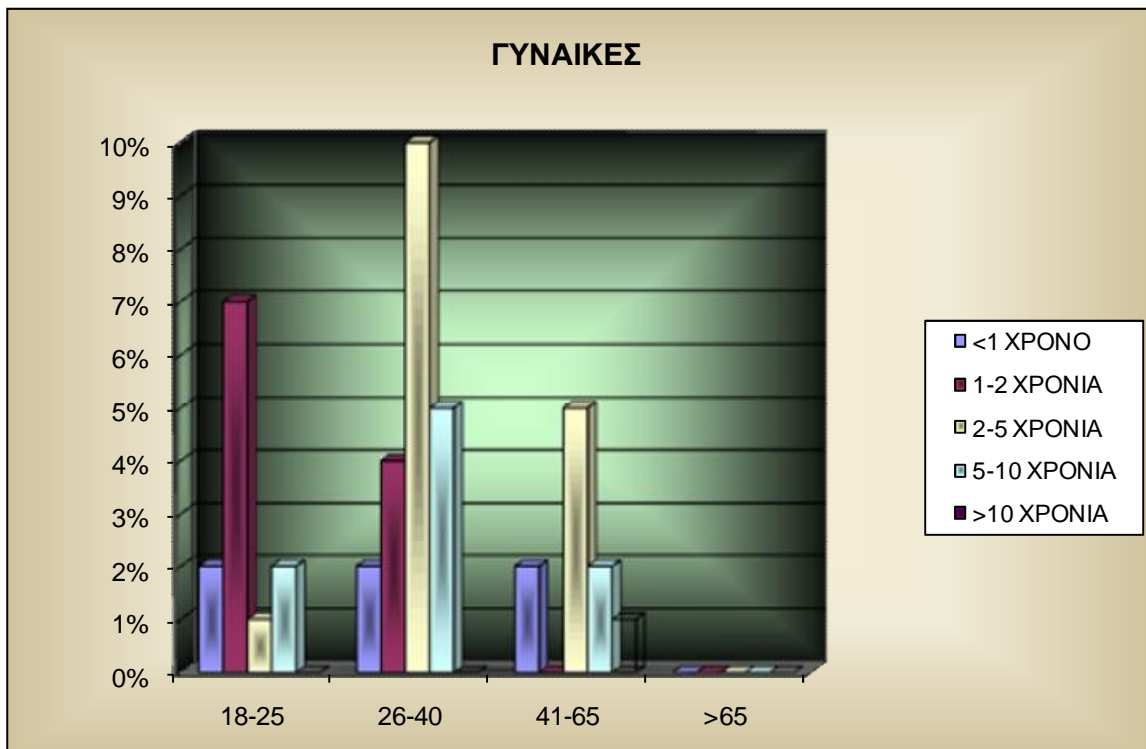
(Γράφημα 5.3.6)

5.3.7 Χρονικό διάστημα χρησιμοποίησης του Internet

Η εξοικείωση των ερωτηθέντων με το διαδίκτυο αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την μελλοντική χρήση των τραπεζικών συναλλαγών. Από το δείγμα προκύπτει ότι τόσο το ποσοστό των ανδρών, όσο και των γυναικών χρησιμοποιεί το Internet 2-5 χρόνια.



(Γράφημα 5.3.7)



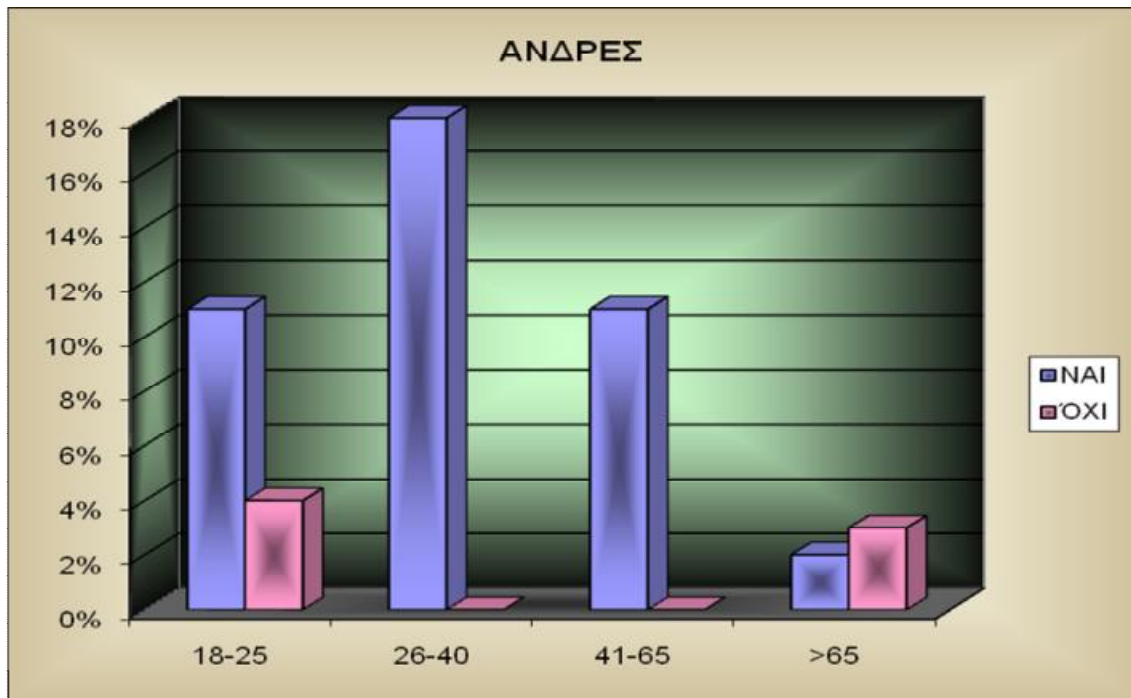
(Γράφημα 5.3.7.1)

5.3.8 Ενήμεροι για την πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών

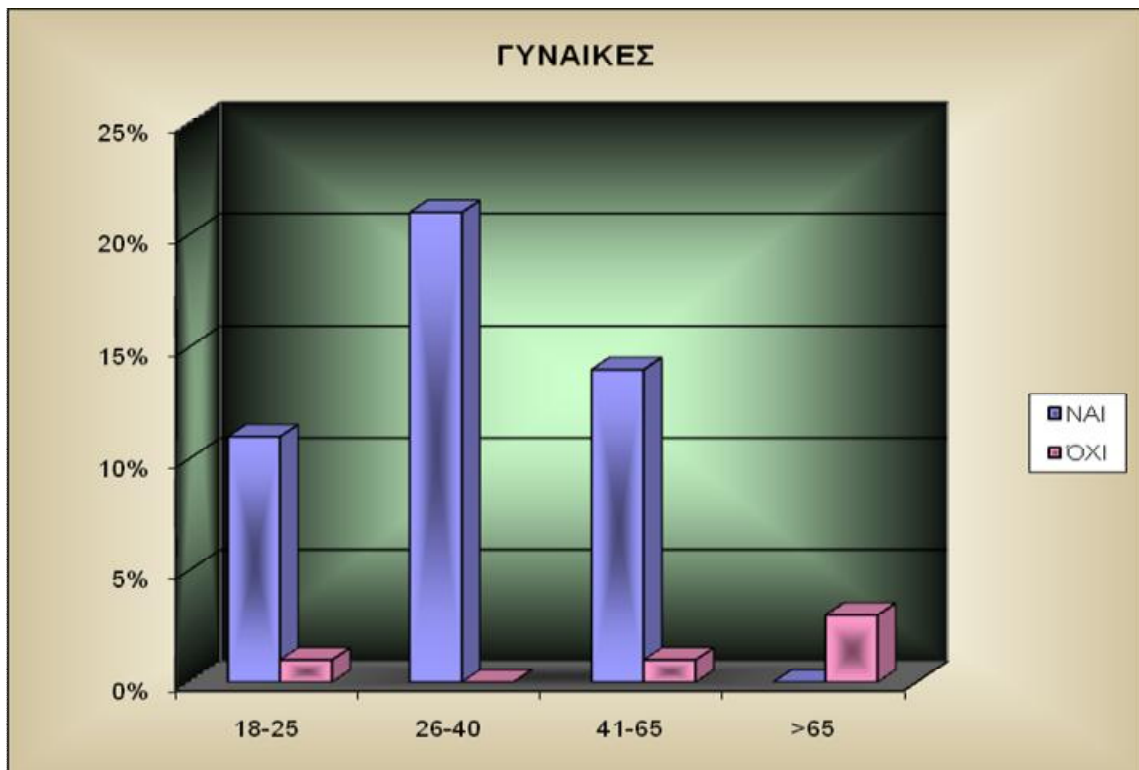
Ενημερωμένοι για την πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών μέσω Internet, δηλώνει το 42% των ανδρών και το 46% των γυναικών (Γράφημα 5.3.8). Ακολουθούν τα γραφήματα 5.3.8.1 και 5.3.8.2 στα οποία αναφέρονται αναλυτικά κατά ηλικιακή ομάδα το ποσοστό όσον είναι ενήμεροι για την διεκπεραίωση τραπεζικών συναλλαγών μέσω Internet και όσον δεν γνωρίζουν κάτι για αυτή την υπηρεσία.



(Γράφημα 5.3.8)



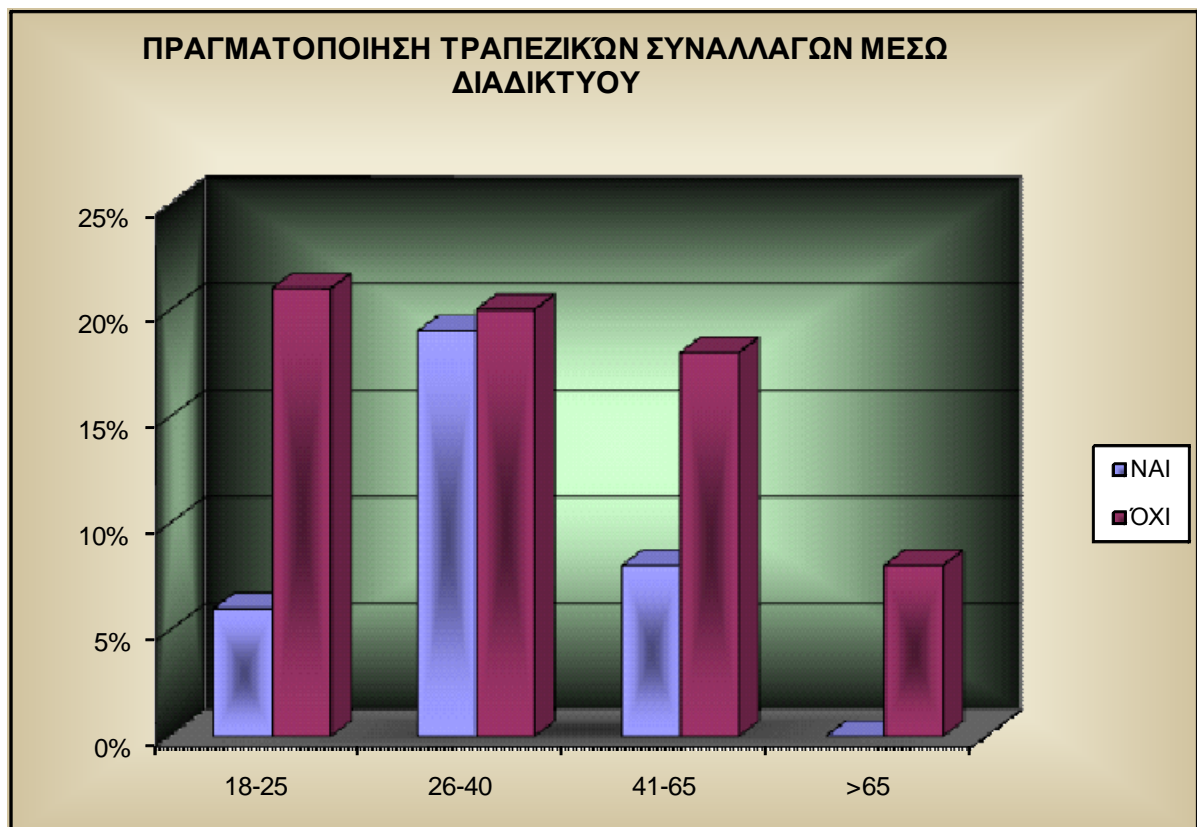
(Γράφημα 5.3.8.1)



(Γράφημα 5.3.8.2)

5.3.9 Πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών μέσω διαδικτύου

Από το γράφημα 5.3.9 διαπιστώνεται ότι παρόλο που το ποσοστό αυτόν που είναι γνώστες της ύπαρξης της υπηρεσίας Internet Banking, είναι υψηλό 67%, μόλις το 33% των χρηστών του διαδικτύου πραγματοποιούν συναλλαγές.

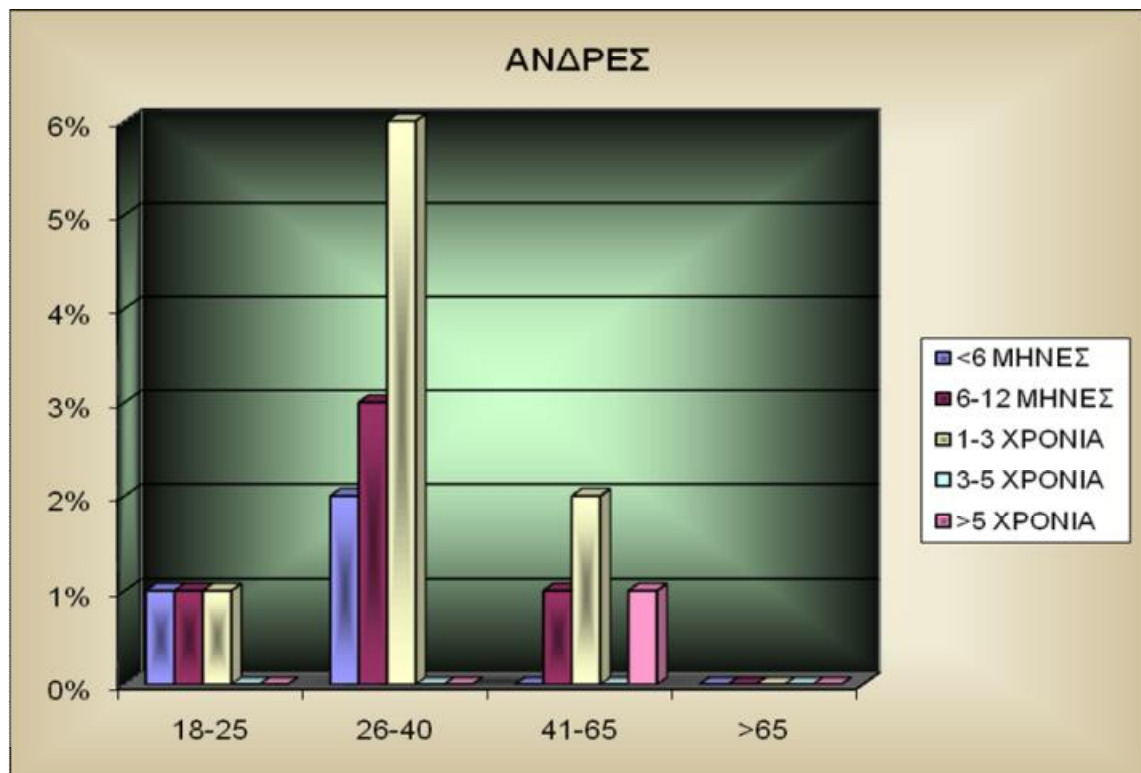


(Γράφημα 5.3.9)

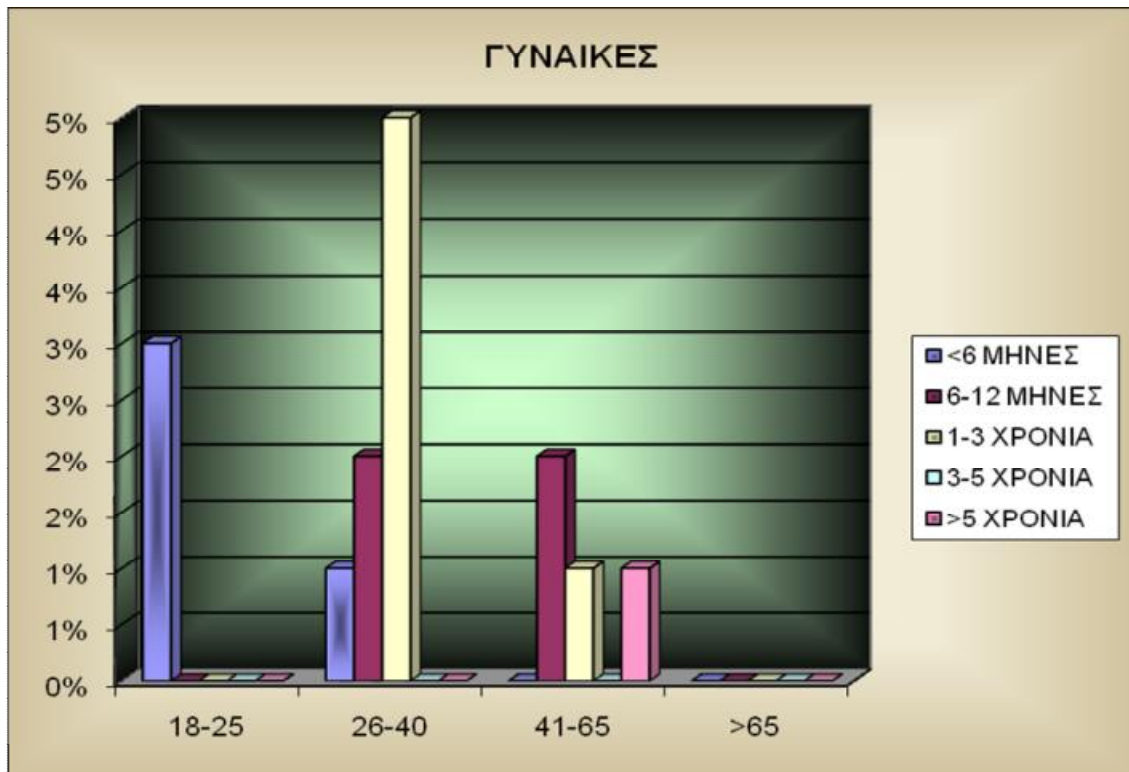
Σε περίπτωση θετικής απάντησης (στο ερώτημα 9)

5.3.9.α Χρονικό διάστημα έναρξης της υπηρεσίας Internet Banking

Από το δείγμα των ερωτηθέντων προκύπτει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό ανδρών και γυναικών χρησιμοποιούν το Internet Banking 1-3 χρόνια. Από τα παραπάνω συμπεραίνεται ότι οι χρήστες δεν είναι εξοικειωμένοι με τις υπηρεσίες που προσφέρει το διαδίκτυο. Για το χρονικό διάστημα άνω των 5 χρόνων, ένας στους επτά κάνει χρήση της υπηρεσίας.



(Γράφημα 5.3.9.1)

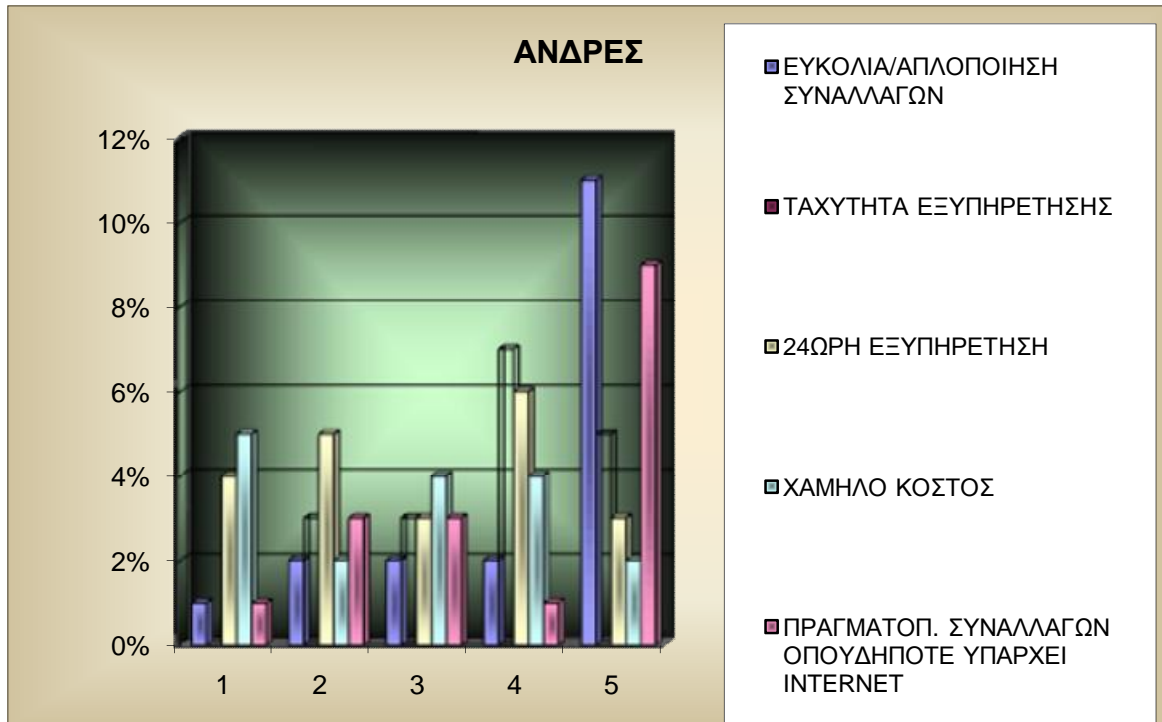


(Γράφημα 5.3.9.2)

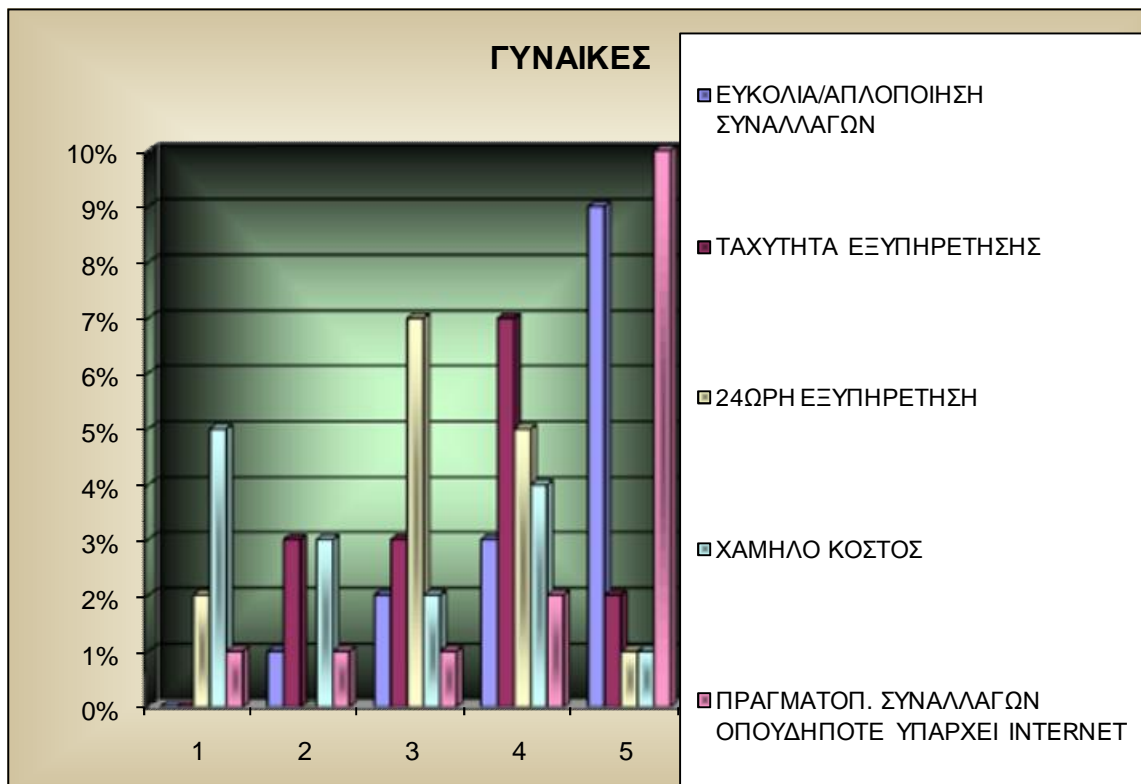
5.3.9.β Κατηγοριοποίηση πλεονεκτημάτων χρήσης του Internet Banking

Το ποσοστό των 100 ατόμων που συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα και δήλωσαν χρήστες του Internet Banking κλήθηκαν να κατατάξουν με τη χρήση μιας κλίμακας από 1(καθόλου σημαντικό) έως 5 (πολύ σημαντικό) συγκεκριμένα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που τους δόθηκαν, καθώς και τη συχνότητα ορισμένων συναλλαγών μέσω διαδικτύου. Με βάση το γράφημα 5.3.9.3 παρατηρείτε ότι οι άνδρες θεωρούν σαν πιο σημαντικό πλεονέκτημα την ευκολία και απλοποίηση των συναλλαγών, έπειτα τη δυνατότητα πραγματοποίησης των συναλλαγών όπου υπάρχει πρόσβαση στο Internet, ακολουθεί η ταχύτητα εξυπηρέτησης και η 24ωρη εξυπηρέτηση και τέλος το χαμηλό κόστος. Στο δείγμα των γυναικών διαπιστώνεται ότι σαν σημαντικότερο πλεονέκτημα θεωρείται η δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών από οπουδήποτε υπάρχει σύνδεση Internet, ακολουθεί η δυνατότητα

απλοποίηση των συναλλαγών, η ταχύτητα και η 24ωρη εξυπηρέτηση και τέλος το χαμηλό κόστος.



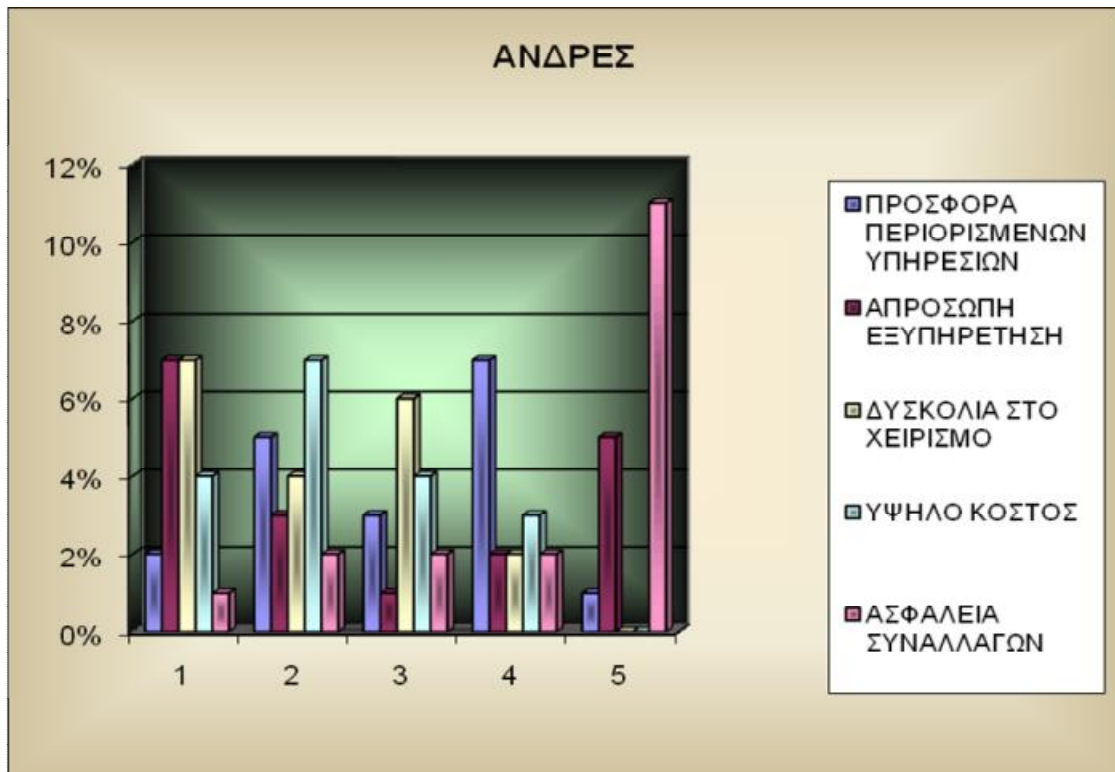
(Γράφημα 5.3.9.3)



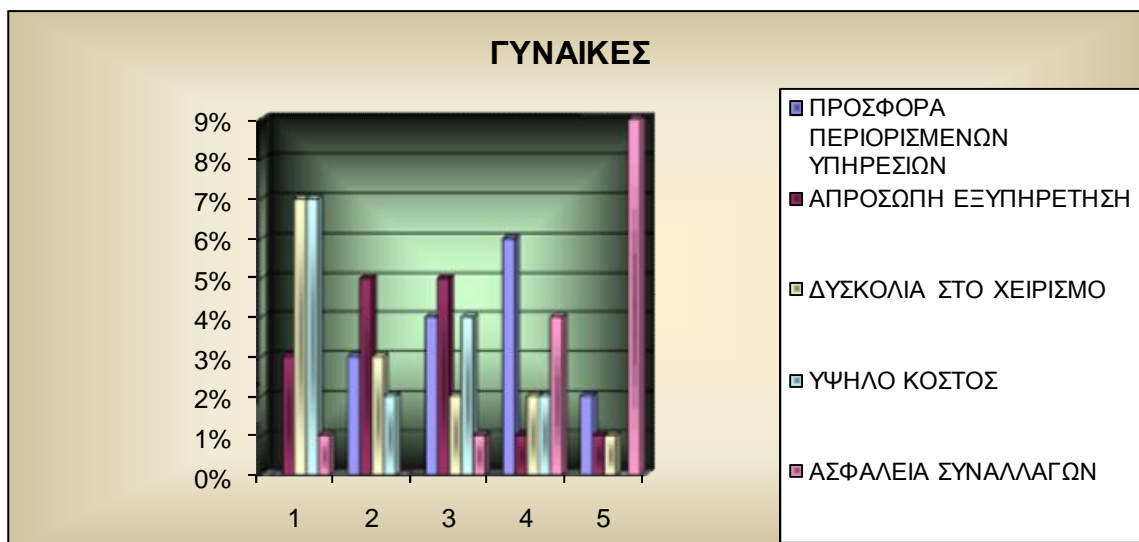
(Γράφημα 5.3.9.4)

5.3.9.γ Κατηγοριοποίηση μειονεκτημάτων χρήσης του Internet Banking

Στην κατάταξη των μειονεκτημάτων πρώτο σε σημαντικότητα με διαφορά από τα υπόλοιπα είναι η ασφάλεια των συναλλαγών. Το γεγονός αυτό φανερώνει ότι το κοινό ακόμη δεν έχει πιστή σχετικά με την ασφάλεια των συναλλαγών παρόλο που αρκετά μεγάλο ποσοστό χρησιμοποιεί το διαδίκτυο. Ένα επίσης σημαντικό μειονέκτημα με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας είναι η προσφορά περιορισμένων υπηρεσιών εκ μέρους των τραπεζών. Ακολουθεί η απρόσωπη εξυπηρέτηση, η δυσκολία στο χειρισμό στην οποία παρατηρείται πρόβλημα ειδικά στις μεγάλες ηλικίες, και τέλος το υψηλό κόστος της υπηρεσίας.



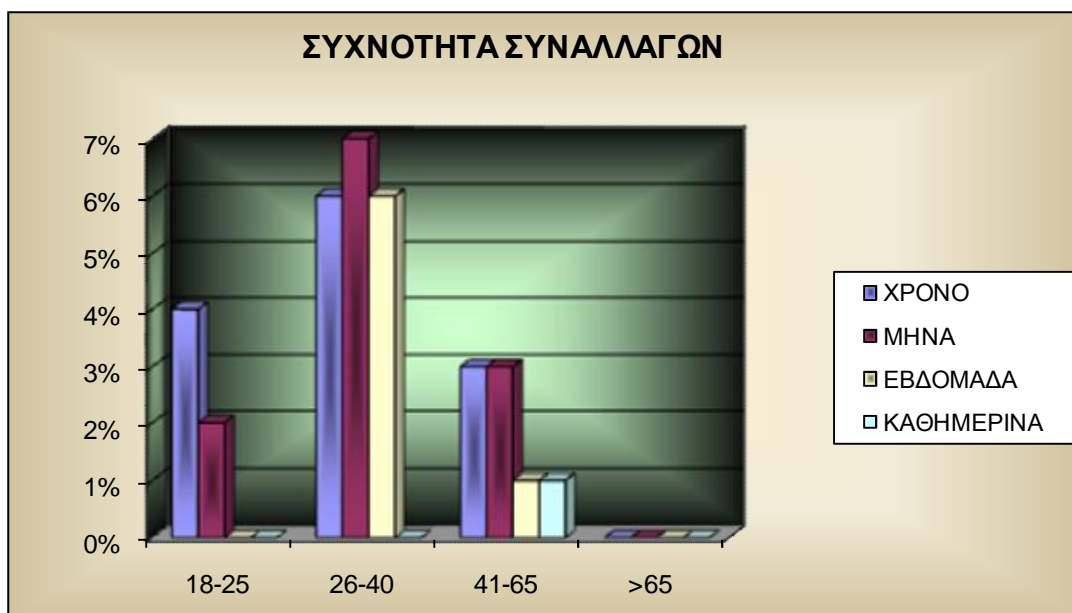
(Γράφημα 5.3.9.6)



(Γράφημα 5.3.9.7)

5.3.9.δ Συχνότητα συναλλαγών μέσω Internet Banking

Η πλειοψηφία των χρηστών του Internet Banking δηλώνει ότι χρησιμοποιεί την υπηρεσία μερικές φορές το χρόνο, ενώ μόλις ένας στους δέκα κάνει συστηματική χρήση καθημερινά. Τα ποσοστά με τη συχνότητα χρήσης του Internet Banking παρουσιάζονται στο γράφημα 5.3.9.8

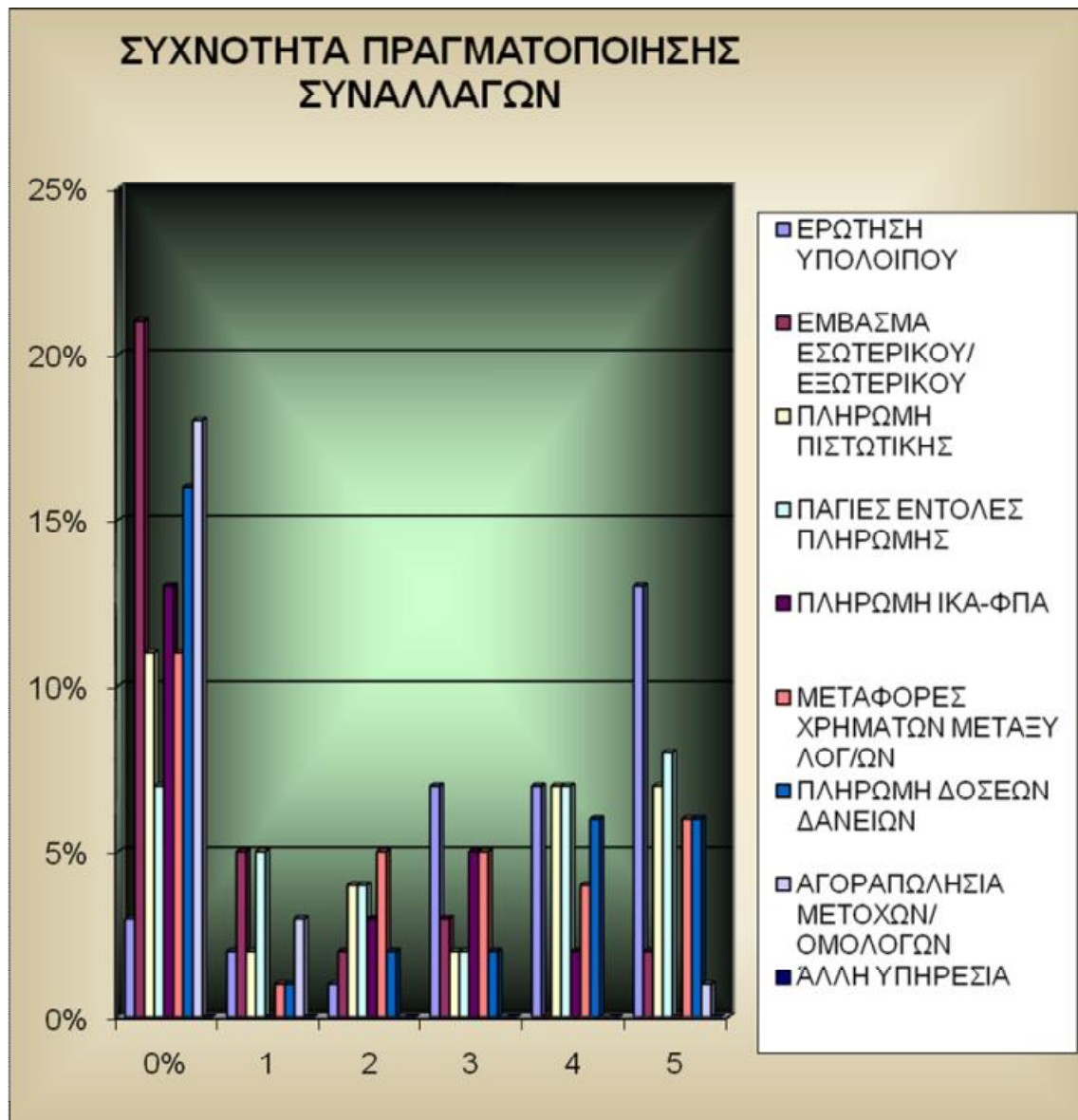


(Γράφημα 5.3.9.8)

5.3.9.ε Συχνότητα πραγματοποίησης συναλλαγών μέσω διαδικτύου

Χρησιμοποιώντας την κλίμακα από το 0 (ποτέ) έως 5 (συχνά) ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες να δηλώσουν τη συχνότητα πραγματοποίησης των τραπεζικών συναλλαγών. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν (Γράφημα 5.3.9.9) δείχνουν ότι οι περισσότεροι πραγματοποιούν πιο συχνά ερώτηση υπολοίπου καταθετικών ή δανειακών λογαριασμών. Έπειτα ακολουθεί η πληρωμή πάγιων εντολών ΔΕΚΟ και πιστωτικών καρτών, πληρωμή ΙΚΑ- ΦΠΑ. Επιπλέον ποσοστό μόλις πραγματοποιεί μεταφορές χρημάτων μεταξύ λογαριασμών και τέλος ποσοστό προβαίνει στην πληρωμή δόσεων δανείων μέσω του Internet Banking. Η αδυναμία εξοικείωσης και η

έλλειψη ασφάλειας της υπηρεσίας Internet Banking φανερώνεται και από το γεγονός ότι κανείς από τους ερωτηθέντες δεν πραγματοποιεί αγοραπωλησία μετοχών- ομολόγων καθώς και εμβάσματα εσωτερικού-εξωτερικού.



(Γράφημα 5.3.9.9)

Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης (στο ερώτημα 9)

5.4.9.α Κατάταξη λόγων μη χρησιμοποίησης της υπηρεσίας Internet Banking

Στην προσπάθειά μας να αναδείξουμε για ποιο κυρίως λόγο οι χρήστες δεν πραγματοποιούν συναλλαγές μέσω Internet Banking, ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες να κατατάξουν με βαθμό σημαντικότητας ορισμένους παράγοντες. Ο σημαντικότερος ανασταλτικός παράγοντας είναι ο φόβος ως προς την ασφάλεια των συναλλαγών και ακολουθεί η επιθυμία των χρηστών να εξυπηρετούνται στα τραπεζικά καταστήματα από τους υπαλλήλους και να διεκπεραιώνουν μέσω αυτών τις συναλλαγές τους. Ένας επίσης σημαντικός παράγοντας είναι και η ελλιπής ενημέρωση για τις υπηρεσίες. Τέλος δεν παρατηρείται να συμβάλει στην άρνηση των χρηστών η μικρή εξοικείωση με την τεχνολογία αλλά ούτε το υψηλό κόστος των προσφερόμενων υπηρεσιών.



(Γράφημα 5.4.9.1)

5.4.9.β Μελλοντική χρήση του Internet Banking

Στο μέλλον, βάση της έρευνας που διεξήχθη παρατηρείται ότι στην ηλικιακή ομάδα 18-28 οι χρήστες δήλωσαν ότι σίγουρα θα χρησιμοποιήσουν το Internet Banking. Μεταξύ 26-40 είναι σχεδόν σίγουρο ότι θα προβούν στη διενέργεια συναλλαγών. Από την ηλικία των 41 και άνω οι περισσότεροι απάντησαν ότι δεν επιθυμούν να χρησιμοποιήσουν την υπηρεσία.



(Γράφημα 5.4.9.1.1)

5.5 Συμπεράσματα έρευνας

Βάση της έρευνας που πραγματοποιήθηκε, παρουσιάζονται τα παρακάτω συμπεράσματα για τη χρήση του Internet Banking στην Ελλάδα. Παρόλο που το 88% των χρηστών του διαδικτύου γνωρίζουν για τις υπηρεσίες του Internet Banking, μόλις το 33% πραγματοποιεί συναλλαγές. Η ηλικιακή ομάδα που κυρίως προβαίνει σε χρήση της υπηρεσίας κυμαίνεται μεταξύ 26-40 και οι λόγοι προτίμησής του είναι ότι προσφέρει ευκολία και απλοποίηση στις συναλλαγές. Η συναλλαγή που πραγματοποιείται με μεγαλύτερη συχνότητα είναι η ερώτηση υπολοίπου καταθετικών ή δανειακών λογαριασμών. Τέλος, παρατηρείται ότι πολλοί χρήστες ανησυχούν για την ασφάλεια των συναλλαγών μέσω του

διαδικτύου και τελικά η ανησυχία αυτή αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα για την υιοθέτηση του Internet Banking.

5.6 Επίλογος

Η ραγδαία ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου μπορεί να γεννά μεγάλη αισιοδοξία στους επιχειρηματικούς κύκλους, αλλά ταυτόχρονα προκαλεί και έντονη ανησυχία, η οποία σχετίζεται κυρίως με την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Παρά τις εξελιγμένες μεθόδους για την 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. 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. (Κάποιες διεθνείς περιπτώσεις ηλεκτρονικής απάτης παρουσιάστηκαν στο υποκεφάλαιο 4.4). Σε ορισμένες περιπτώσεις, εταιρείες συνεργάζονται με τράπεζες προκειμένου να διαχειριστούν τις πληρωμές των λογαριασμών και τις

συναλλαγές με εταιρικούς πελάτες. Οι τράπεζες ενίοτε επιτρέπουν στις εταιρείες αυτές να διαχειρίζονται ολόκληρο το δίκτυό τους. Σε αυτή την περίπτωση, οι επιτήδριοι 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.

Σε γενικές γραμμές οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που διαθέτουν οι ελληνικές τράπεζες είναι αρκετά πλήρεις και ανταγωνιστικές με αυτές των ξένων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Όπως προαναφέραμε και καταγράψαμε στο πρώτο κεφάλαιο, υπάρχει ποικιλία προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο ελληνικό e-banking.

Καθημερινά καταβάλλεται προσπάθεια από τις ελληνικές τράπεζες να ενημερώσουν τους χρήστες με κάθε τρόπο, όπως διαφημιστικά έντυπα, τηλεόραση και τηλεφωνικές επικοινωνίες, για τις νέες υπηρεσίες που προσφέρουν. Τέλος, εκτιμάται ότι στα επόμενα χρόνια θα αυξηθούν οι χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Ελλάδα και φυσικά οι τράπεζες θα προσπαθήσουν να τελειοποιήσουν και να απλοποιήσουν όσο το δυνατό περισσότερο τον τρόπο που πραγματοποιούνται οι ηλεκτρονικές συναλλαγές.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1. Ηλικία

18-25 26-40 41-65 >65

2. Φύλο

Άνδρας Γυναίκα

3. Σπουδές

Δημοτικό

Γυμνάσιο

Λύκειο

ΤΕΙ

ΑΕΙ

4. Είστε συνδεδεμένος-η με το Internet από το σπίτι;

Ναι Όχι

4α Αν όχι τότε σκοπεύετε να συνδεθείτε;

Σε < από 6 μήνες

Σε 6 μήνες – 1 χρόνο

Σε 1-2 χρόνια

Ποτέ

Δεν ξέρω/δεν απαντώ

5. Λόγοι για τους οποίους χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο;

Ψυχαγωγία

Ενημέρωση- πληροφόρηση

Βοηθητικά στην εργασία

Βοηθητικά στις σπουδές

Αγορά προϊόντων

Τραπεζικές/ χρηματοοικονομικές συναλλαγές

Επικοινωνία μέσω e-mail

Άλλο (αναφέρετε)

6. Πόσες ώρες την ημέρα είστε συνδεδεμένοι στο διαδίκτυο;

<1 ώρα

1-2 ώρες

2-4 ώρες

>4 ώρες

7. Πριν πόσο χρονικό διάστημα ξεκινήσατε να χρησιμοποιείτε το Internet;

<1 χρόνο

1-2 χρόνια

2-5 χρόνια

5-10 χρόνια

>10 χρόνια

8. Έχετε ακούσει για τη δυνατότητα πραγματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών στο διαδίκτυο;

Ναι Όχι

9. Έχετε πραγματοποιήσει κάποια τραπεζική ή χρηματιστηριακή συναλλαγή μέσω του διαδικτύου;

Ναι Όχι

Σε περίπτωση θετικής απάντησης (στο ερώτημα 9)

9α Πριν πόσο χρονικό διάστημα ξεκινήσατε να χρησιμοποιείτε το Internet Banking;

<6 μήνες

6-12 μήνες

1-3 χρόνια

3-5 χρόνια

>5 χρόνια

9β Κατατάξτε τα ακόλουθα πλεονεκτήματα με βαθμό σημαντικότητας (1 καθόλου σημαντικό, 5 πολύ σημαντικό)

Ευκολία/ απλοποίηση των συναλλαγών

Ταχύτητα εξυπηρέτησης

24ωρη εξυπηρέτηση

Χαμηλό κόστος

Πραγματοποίηση συναλλαγών οπουδήποτε υπάρχει σύνδεση Internet

9γ Κατατάξτε τα ακόλουθα μειονεκτήματα με βαθμό σημαντικότητας (1 καθόλου σημαντικό, 5 πολύ σημαντικό)

Προσφορά περιορισμένων υπηρεσιών

Απρόσωπη εξυπηρέτηση

Δυσκολία στο χειρισμό

Υψηλό κόστος

Ασφάλεια συναλλαγών

9δ Πόσο συχνά κάνετε συναλλαγές μέσω Internet Banking;

Μερικές φορές το χρόνο

Μερικές φορές το μήνα

Μερικές φορές την εβδομάδα

Καθημερινά

9ε Επιλέξτε τη συχνότητα με την οποία πραγματοποιείτε τις παρακάτω συναλλαγές μέσω διαδικτύου (0 ποτέ ,5 συχνά)

Ερώτηση υπολοίπου καταθετικών - δανειακών λογαριασμών

Εμβάσματα εσωτερικού- εξωτερικού

Πληρωμή πιστωτικής

Πάγιες εντολές πληρωμής ΔΕΚΟ(ΔΕΗ, ΟΤΕ)

Πληρωμή ΙΚΑ- ΦΠΑ

Μεταφορές χτημάτων μεταξύ λογαριασμών

Πληρωμή δόσεων δανείων

Αγοραπωλησία μετοχών- ομολόγων

Άλλη υπηρεσία (αναφέρετε)

Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης (στο ερώτημα 9)

9α Κατατάξτε με βαθμό σημαντικότητας τους λόγους για τους οποίους δεν έχετε χρησιμοποιήσει το Internet Banking (1 καθόλου σημαντικό, 5 πολύ σημαντικό).

Ελλιπής ενημέρωση για τις υπηρεσίες

Φόβος ως προς την ασφάλεια των συναλλαγών

Προτιμώ την εξυπηρέτηση στα τραπεζικά καταστήματα

Μικρή εξοικείωση με την τεχνολογία

Υψηλό κόστος

9β Σκοπεύετε στο μέλλον να χρησιμοποιήσετε το Internet Banking;

Σίγουρα ναι

Μάλλον ναι

Μάλλον όχι

Σίγουρα όχι

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ü Αγγελής Γ. Βασίλης, «Η Βίβλος του e-banking», Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005
- ü Κοκκομέλης Κώστας, «Τραπεζικές υπηρεσίες προς καταναλωτές», Εκδόσεις Αντ. Ν. Σακκουλά, Αθήνα 1995
- ü Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα & Ιωάννης Δ. Φαρσαρώτας, «Ηλεκτρονική τραπεζική», Εκδόσεις Αντ. Ν. Σακκουλά, Αθήνα-Κομοτηνή 2005
- ü Χολέβας Ιωάννης, «Τραπεζικές Εργασίες»

ΑΡΘΡΑ ΕΦΗΜΕΡΙΔΩΝ

- ü Εφημερίδα Ημερησία, «500.000 Έλληνες χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική», 12/12/2006
- ü Πεφάνης Δημήτρης, «Μια τράπεζα στον υπολογιστή σας», Τα Νέα On line, 11/11/2006, σελ. 6.40, Κατηγορία: Οικονομία
- ü Εφημερίδα Καθημερινή, «Η τέχνη της ηλεκτρονικής απάτης και ο τζίρος της», 27/02/2006

ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ

- ü Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, «5^η Εξαμηνιαία Αναφορά για την Ευρυζωνικότητα», Ιούλιος 2007

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ü Consulting group Logica Research « Mobile phone users in Western Europe countries », 2004
- ü Forrester Research « Which New Payment Systems Do Europeans Use? » March 22, 2005
- ü « Communications at the ATM » 14 January 2004, John McGill
- ü E-banking Snapshot 21, Deutsche Bank Research, May 2007
- ü E-banking Snapshot 16, Deutsche Bank Research, February 2006
- ü Seybert Heidi, « Results on broadband access and use », Eurostat 22 May 2007

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ü <http://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/3749/2/karakizosMsc2007.pdf>. (05/08/2008)

ü <http://www.lovefortechology.com/> (06/10/2008)

ü http://www.cnc.uom.gr/services/WEB_DECEPTION.pdf (06/10/2008)

ü http://www.microsoft.com/hellas/at_home/security/viruses/virus101.msp (27/09/2008)

ü <http://www.go-online.gr/ebusiness/ebanking.html> (10/10/2008)

ü <http://www.thebanker.com> (16/10/2008)

ü <http://www.e-goverment.gr> , Υπουργείο Δικαιοσύνης Π.Δ. 33/200 Οδηγία, Υπ. Απόφαση Ζ1-178/2001 (20/11/2008)

ü www.pcw.gr (15/10/2008)

ü www.internetworldstats.com (15/10/2008)

Sites χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων που χρησιμοποιήθηκαν στην εργασία:

ü www.ethniki.gr (27/09/2008)

ü www.alpha.gr (27/09/2008)

ü www.eurobank.gr (18/10/2008)

ü www.ate.gr (10/10/2008)

ü www.emporiki.gr (26/10/2008)

ü www.peiraeusbank.gr (29/10/2008)

ü www.bankofcyprus.gr (29/10/2008)

ü www.citibank.gr (18/10/2008)

ü www.egnatibank.gr (23/10/2008)

