

Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΡΑΠΕΖΕΣ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΡΑΠΕΖΩΝ
ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

ΒΟΝΤΑ ΦΡΟΣΙΑΝΑ

ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ: κ. ΒΑΝΕΣΣΑ ΜΗΛΙΑ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΙΚΟ ΕΤΟΣ 2009-2010

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	6
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	7

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΚΑΙ Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ

1.1 Η ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.....	10
1.2 Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ	11
1.3 Η ΠΡΩΤΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΩΝ ΗΠΑ	12
1.4 ΤΟ ΠΡΩΤΟ ΚΡΑΧ	12
1.5 Η ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΩΝ ΞΕΝΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	14
1.6 Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ	15
1.7 ΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	15

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ, ΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΑΙ Η ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ ΤΟΥΣ

2.1 Ο ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥΣ	18
2.2 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.....	19
2.2.1 Κεντρικές Τράπεζες	19
2.2.2 Εμπορικές Τράπεζες.....	20
2.2.3 Τράπεζες Καταθέσεως	21
2.2.4 Ταμιευτήρια.....	21
2.2.5 Οίκοι Προεξοφλήσεως	21
2.2.6 Οικογενειακές Τράπεζες	22
2.2.7 Συνεταιριστικές Τράπεζες	22

2.3 Η ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	22
--	-----------

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ (E-BANKING)
ΚΑΙ Η ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

3.1 Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ	25
3.2 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ E-BANKING	26
3.3 ΤΟ E- BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	27
3.4 ΤΑ ΕΙΔΗ ΤΟΥ E-BANKING ΚΑΙ ΟΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ	29
3.4.1 Internet Banking	29
3.4.2 Phone Banking.....	34
3.4.3 Mobile Banking	35
3.4.4 Television Banking	38
3.5 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΕΠΙΤΑΓΕΣ (Electronic Check Systems)	39
3.6 ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ	39
3.7 ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.....	41

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο
ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ- ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ
E-BANKING

4.1 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ E-BANKING.....	43
4.1.1 Πλεονεκτήματα Για Τον Πελάτη	43
4.1.2 Πλεονεκτήματα Για Την Τράπεζα	44
4.1.3 Πλεονεκτήματα Για Τις Επιχειρήσεις.....	45
4.2 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ E-BANKING	46
4.2.1 Μειονεκτήματα Για Τον Πελάτη	46
4.2.2 Μειονεκτήματα Για Την Τράπεζα	47
4.2.3 Μειονεκτήματα Για Τις Επιχειρήσεις.....	47

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο
Η ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΚΑΙ Η ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

5.1 ΑΣΦΑΛΕΙΑ- ΤΡΟΠΟΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΑΠΟ ΑΠΑΤΕΣ	50
5.1.1 Κρυπτογράφηση [Όνομα Χρήστη – Κωδικός (User name –	
-Password)]	52
5.1.2 Ψηφιακές Υπογραφές.....	54
5.1.3 Αρχές Πιστοποίησης	55
5.1.4 Ψηφιακά Πιστοποιητικά	55
5.1.5 Firewalls	56
5.1.6 Έξυπνες κάρτες (Smart Cards).....	57
5.1.7 USB Tokens.....	57
5.1.8 Αριθμοί TAN.....	58
5.2 Η ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ	
ΔΕΛΟΜΕΝΩΝ.....	58
5.3 ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝΩΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ	
ΤΡΑΠΕΖΩΝ	59

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο
ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

6.1 ΤΑ ΕΙΔΗ ΧΡΗΜΑΤΟΣ ΣΤΙΣ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΕΣ	62
6.1.1 Τα Κέρματα Του Ευρώ.....	62
6.1.2 Τα Χαρτονομίσματα Του Ευρώ	63
6.1.3 Πιστωτικό Χρήμα – Επιταγή	63
6.1.4 Πιστωτικό Χρήμα- Συναλλαγματική	64
6.1.5 Πιστωτικές Κάρτες	65
6.1.6 Χρεωστικές Κάρτες.....	72
6.1.7 Προπληρωμένες Κάρτες	72

6.1.8 Συναλλαγές Μέσω ΑΤΜ.....	73
6.1.9 Cash Express.....	74
6.1.10 Δάνεια	76
6.1.11 Συναλλαγές Αποκλειστικά Μέσα Από Την Τράπεζα	76
6.1.12 Χρόνος Έναρξης Τοκοφορίας.....	77

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο

ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

7.1 ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ	80
7.1.1 Χρεώσεις Στα ΑΤΜ	80
7.1.2 Χρεώσεις Στις Πιστωτικές Κάρτες	80
7.1.3 Χρεώσεις Στις Καταθέσεις Τρίτων	80
7.1.4 Χρεώσεις Στα Μπλοκ Επιταγών.....	81
7.1.5 Χρεώσεις Στις Ηλεκτρονικές Συναλλαγές	81
7.1.6 Χρεώσεις Δανείων	81

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8^ο

ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

8.1 ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.....	85
8.2 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΓΙΑ ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ.....	86
8.3 ΕΙΔΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ.....	87
8.3.1 Αμυντική Στρατηγική (Defenders).....	87
8.3.2 Επιθετική Στρατηγική (Attackers).....	88
8.3.3 Στρατηγική Άμεσης Επέκτασης Σε Νέες Αγορές.....	88
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	90

Ευχαριστίες

Σιγά-σιγά βλέπω το όνειρό μου να γίνεται πραγματικότητα.....

Και αυτό γιατί, χάρη στη βοήθεια και τις γνώσεις που με εφοδιάσατε και εξακολουθείται να με εφοδιάζεται, κατάφερα να φτάσω λίγα μόλις βήματα πριν ολοκληρωθεί ο στόχος μου.

Θέλω σε αυτές τις λίγες γραμμές να εκφράσω τις πλέον ειλικρινείς ευχαριστίες μου προς τους καθηγητές που μας βοηθούν στο να γίνουμε ικανοί, δυνατοί και αγωνιστές όχι μόνο ως φοιτητές, αλλά και ως εργαζόμενοι στην μετέπειτα εξέλιξη της επαγγελματικής μας επιτυχίας.

Επιπλέον, στα πλαίσια ολοκλήρωσης αυτής της πτυχιακής εργασίας, αισθάνομαι την ανάγκη να ευχαριστήσω την καθηγήτρια και εισηγήτρια Κα Μήλια του ΑΤΕΙ ΠΑΤΡΑΣ «Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας- Τμήμα Λογιστικής», για το ιδιαίτερο ενδιαφέρον και την πολύτιμη καθοδήγησή της.

Και βέβαια ευχαριστώ την οικογένειά μου για την στήριξη και την συμπαράστασή τους.

Με εκτίμηση
Βόντα Φροσιάνα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σε αυτήν την πτυχιακή εργασία εξετάζουμε, τις τράπεζες του χθες και του σήμερα, την εξέλιξή τους με την πάροδο των χρόνων αλλά και με ποιους τρόπους προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στους ιδιώτες αλλά και στις επιχειρήσεις.

Αρχικά, γίνεται μια ιστορική αναδρομή για τις τράπεζες, πότε δημιουργήθηκαν και το λόγο δημιουργίας τους, την δημιουργία της πρώτης τράπεζας των ΗΠΑ καθώς επίσης και το πρώτο μεγάλο κραχ που “κατέστρεψε” τις ΗΠΑ και τις επιπτώσεις στην παγκόσμια οικονομία.

Στη συνέχεια, αναλύεται ο ορισμός των τραπεζών, ο ρόλος τους, οι κατηγορίες τους με τα γενικότερα χαρακτηριστικά τους (Κεντρικές τράπεζες, Εμπορικές τράπεζες, Τράπεζες κοινοτικής ανάπτυξης, Τράπεζες καταθέσεως, Ταμειυτήρια, Οίκοι προεξοφλήσεως, Οικογενειακές τράπεζες, Τράπεζες επενδύσεων, Συνεταιριστικές τράπεζες) αλλά και η νομική μορφή της τράπεζας. Βλέπουμε επίσης την εξέλιξη των τραπεζικών συστημάτων στην Ελλάδα, αναλύουμε το Ελληνικό τραπεζικό σύστημα, την επίδραση της τεχνολογίας σε αυτό το τραπεζικό σύστημα

Οι περισσότερες ελληνικές τράπεζες που προσφέρουν υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου, χρησιμοποιούν internet banking, ενώ με την πάροδο των ετών όλο και περισσότερες είναι οι τράπεζες που δίνουν τη δυνατότητα στους πελάτες τους να διαχειρίζονται τους λογαριασμούς του μέσω σταθερού ή κινητού τηλεφώνου.

Τις υπηρεσίες αυτές του e-banking αναλύουμε στο επόμενο κεφάλαιο (Internet Banking, Phone Banking, Mobile Banking, Television Banking, Ηλεκτρονικές επιταγές,) οι οποίες καλύπτουν σχεδόν όλες τις ανάγκες των καταναλωτών χωρίς ο πελάτης να χρειάζεται να σπαταλά το χρόνο του περιμένοντας στο γκισέ κάποιας τράπεζας, ενώ παράλληλα μπορούν να εξυπηρετηθούν 24 ώρες το 24ωρο. Τα οφέλη που έχουν αποκομίσει οι τράπεζες, είναι πολλά και αρκετά προσοδοφόρα, αφού με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καταφέρνουν να μειώσουν τα λειτουργικά έξοδα της τράπεζας, αυξάνοντας ταυτόχρονα τον αριθμό των πελατών της.

Επιπροσθέτως εμφανίζουμε τα πλεονεκτήματα αλλά και τα μειονεκτήματα που έχει η χρήση της online τραπεζικής στους πελάτες που την χρησιμοποιούν, στις τράπεζες καθώς και στις επιχειρήσεις.

Συνεχίζοντας στο επόμενο κεφάλαιο, έχουμε την ασφάλεια αυτών των ηλεκτρονικών συναλλαγών, η δημιουργία και η χρήση ειδικών κωδικών για την προστασία του καταναλωτή από απάτες. Για το λόγο αυτό αναλύονται τα μέτρα που λαμβάνουν οι τράπεζες προκειμένου να προστατεύσουν τους πελάτες – χρήστες και τις επιχειρήσεις (Κρυπτογράφηση, Ψηφιακές Υπογραφές, Αρχές Πιστοποίησης, Ψηφιακά Πιστοποιητικά, Firewalls, Έξυπνες κάρτες, USB Tokens, Αριθμοί TAN), καθώς επίσης και τη νομοθεσία του Ελληνικού Ευρωπαϊκού δικαίου για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών.

Επιπλέον εκτός από την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχουμε και άλλες μεθόδους συναλλαγής. Συγκεκριμένα, τα είδη του χρήματος στις σύγχρονες οικονομίες είναι τα κέρματα και τα χαρτονομίσματα του Ευρώ, η επιταγή, η συναλλαγματική, οι κάρτες (είτε είναι πιστωτικές είτε χρεωστικές ή ακόμα και προπληρωμένες), οι συναλλαγές μέσω ATM, τα δάνεια, οι συναλλαγές μέσα από τα γκισέ της τράπεζας αλλά και το Cash Express το οποίο απευθύνεται σε επιχειρήσεις που πραγματοποιούν χρηματοποστολές και εμφανίζουν συχνή χρήση μετρητών για εισπράξεις ή πληρωμές, κατάθεσης ή ανάληψης ποσού μεγάλης αξίας.

Στο επόμενο κεφάλαιο αναφέρουμε τις χρεώσεις- προμήθειες που επιβάλλουν οι τράπεζες στους ιδιώτες όταν κάνουμε κάποια από τις παραπάνω συναλλαγές. Παρόλο που οι προμήθειες που επιβάλλουν οι τράπεζες έχουν κριθεί παράνομες και καταχρηστικές, στην ανάληψη και κατάθεση μετρητών, εκείνες συνεχίζουν και επιβάλλουν χρεώσεις στις συναλλαγές μέσω ATM, στις πιστωτικές κάρτες, στα μπλοκ επιταγών, στα δάνεια αλλά και στις ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω του e-banking.

Τέλος, οι ελληνικές τράπεζες πρέπει να αντιμετωπίσουν τον διεθνή ανταγωνισμό μέσω της προώθησης νέων προϊόντων και υπηρεσιών και της υιοθέτησης πιο ευέλικτων και αποτελεσματικών στρατηγικών (αμυντική στρατηγική, επιθετική στρατηγική και στρατηγική άμεσης επέκτασης σε νέες αγορές). Οι στόχοι που πρέπει να επιτευχθούν μέσω της εφαρμογής μιας στρατηγικής είναι η ικανοποίηση της πελατειακής βάσης, η χρηματοοικονομική αποτελεσματικότητα και η εσωτερική αποτελεσματικότητα.

Σαν τελικό συμπέρασμα λοιπόν θα μπορούσαμε να πούμε ότι για να είναι επιτυχημένες οι τράπεζες στο μέλλον, θα πρέπει να έχουν διαμορφώσει στρατηγικές προσαρμοσμένες στις εξελίξεις της αγοράς και του σύγχρονου οικονομικού περιβάλλοντος καθώς και οργανωτικές δομές, που θα αποσκοπούν στην καλύτερη δυνατή διαχείριση πελατών και όχι των προϊόντων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΚΑΙ Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ

1.1 Η ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Η πρώτη εμφάνιση των Τραπεζικών επιχειρήσεων τοποθετείται από όλους τους ιστορικούς στην αρχαιότητα. Την εποχή εκείνη εμφανίστηκαν και αναπτύχθηκαν πολυάριθμοι δημόσιοι και ιδιωτικοί οργανισμοί, των οποίων οι εργασίες ήταν παρόμοιες με τις σύγχρονες τράπεζες. Ενδεικτικό είναι μάλιστα το γεγονός ότι η ονομασία των επιχειρήσεων αυτών προέρχεται από την αρχαιότητα.

Οι τράπεζες όμως αυτής της χρονικής περιόδου δεν μπορούν να θεωρηθούν στην κυριολεξία άμεσοι πρόδρομοι των σύγχρονων. Στην αρχαιότητα δεν μπορούμε να βρούμε έναν τύπο τράπεζας που να ήταν κοινός σε όλους τους λαούς. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι τράπεζες της εποχής εκείνης αναπτύχθηκαν στα πλαίσια πολιτισμών, οι οποίοι αναπτύχθηκαν σε διαφορετικές περιοχές και σε διαφορετικές χρονικές περιόδους, με αποτέλεσμα να εμφανίζουν μικρές ομοιότητες.

Επιπλέον οι εργασίες αυτών των τραπεζών εμφανίζουν μικρή τεχνική και νομική ομοιότητα σε σχέση με τις εργασίες των σύγχρονων τραπεζών. Θα μπορούσαν να θεωρηθούν και ως πρωτόγονες με απλές μορφές θεσμών, οι οποίοι μόνο κατά τους νεότερους χρόνους απέκτησαν εξελιγμένη διάρθρωση.

Η εξέλιξη αυτή που άρχισε στην αρχαιότητα διεκόπη λόγω της μεγάλης μετανάστευσης των λαών. Οι ρίζες της τράπεζας ξεκινάνε από τους τραπεζίτες έμπορους της Ιταλίας στο Μεσαίωνα. Οι πρώτες αυτές τράπεζες ασχολούνται κυρίως με ανταλλαγές νομισμάτων και με τον εφοδιασμό των συναλλασσόμενων με ξένα και εγχώρια νομίσματα, στο σωστό βάρος και ποιότητα. Οι περισσότεροι ήταν έμποροι τραπεζίτες που συναλλάσσονται, τόσο σε εμπορεύματα και χρήμα όσο και σε συναλλαγματικές. Συναλλάσσονταν επίσης και με αγαθά διεθνώς, ενώ διέθεταν και περιουσιακά στοιχεία σε διάφορα μέρη, κατά μήκος των τότε εμπορικών δρόμων.

Κατά τα τέλη του 12ου αιώνα και στον 13ο αιώνα η Ευρώπη ήταν διαιρεμένη σε δύο διαφορετικές πολιτικές μορφές. Απ' τη μία μεριά σε εκείνη της Γερμανίας και της Ιταλίας, των Γερμανικών πριγκιπάτων και της παπικής εξουσίας και απ' την άλλη μεριά σε εκείνη της Γαλλίας, Ισπανίας, Αγγλίας και Σκανδιναβίας, όπου υπήρχε μια σταθερή εξέλιξη προς κεντρική διακυβέρνηση.

Από οικονομική άποψη, ήταν μία περίοδος πληθυσμιακής ανάπτυξης και εκτεταμένων γεωργικών κλήρων και εμφάνισης της πλούσιας εμπορικής τάξης, ιδιαίτερα στην Φιλανδία και στην Ιταλία.

Αφού σταμάτησε η μετανάστευση των λαών, εμφανίστηκαν και πάλι τραπεζικές επιχειρήσεις. Οι επιχειρήσεις αυτές αποτελούν πλέον τον πρόδρομο των σύγχρονων τραπεζών αφού η εξέλιξη που άρχισε στο μεσαίωνα συνεχίστηκε ομαλά μέχρι την εποχή μας και οι νομικοί θεσμοί όπως η συναλλαγματική και το τραπεζογραμμάτιο, έγιναν απαραίτητα όργανα των τραπεζών για την εξυπηρέτηση και την διεξαγωγή των πληρωμών.

1.2 Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Μέχρι τον 14ο αιώνα, μερικοί από τους μεγάλους τραπεζικούς οίκους ασχολούνται με χρηματοδοτήσεις εξαγωγών και εισαγωγών, με εμπορία ξένων νομισμάτων και με την ίδρυση νέων βιομηχανικών και εμπορικών επιχειρήσεων. Τότε, ιδρύεται στη Φλωρεντία η σπουδαιότερη χρηματοεπενδυτική τράπεζα του δυτικού κόσμου, με υποκαταστήματα στη Ρώμη, τη Βενετία, το Μιλάνο, την Πίζα, το Λονδίνο και τη Γενεύη.

Μέχρι τα τέλη του 15ου αιώνα, οι μεσογειακοί τραπεζικοί οίκοι, ήρθαν σε μεγάλη παρακμή, λόγω των κακών δανείων, της κακής διαχείρισης και της έλλειψης συντονισμού των υποκαταστημάτων τους στο εξωτερικό. Στην πτώση τους αυτή, συντέλεσαν, επίσης οι πόλεμοι, οι πολιτικές διαμάχες και η οικονομική αναταραχή.

Η παρακμή και η πτώση των μεσογειακών τραπεζών ακολουθήθηκε, τον 16ο αιώνα, από την άνοδο παρομοίων τραπεζικών οίκων, στην Γερμανία και στη Γαλλία, που συνοδευόταν από την ανάπτυξη των κέντρων διεθνούς χρηματαγοράς. Στα κέντρα αυτά οι τραπεζίτες εμπορεύονταν συναλλαγματικές και αγαθά και παρείχαν βραχυπρόθεσμα δάνεια σε τράπεζες και κυβερνήσεις.

Ο 17ος και 18ος αιώνας γνώρισαν την παρακμή της διεθνούς τραπεζικής δραστηριότητας, λόγω των αδιάκοπων πολέμων και των πολιτικών αναταραχών.

Το 19ο αιώνα, οι μεγάλες επενδύσεις που γίνονται στον τομέα των σιδηροδρόμων ανεβάζουν το ρόλο των μεγάλων τραπεζών, ιδιαίτερα εκείνων που έχουν μεγάλα χρηματικά κεφάλαια, και είναι σε θέση να δανειοδοτήσουν κυβερνήσεις που κατασκευάζουν στις χώρες τους νέα σιδηροδρομικά δίκτυα.

Έτσι δημιουργούνται και τα πρώτα διεθνή χρηματοπιστωτικά κέντρα, στα οποία οι τράπεζες ασχολούνται με διεθνείς δανειοδοτήσεις και τοποθετήσεις κεφαλαίων.

1.3 Η ΠΡΩΤΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΩΝ ΗΠΑ

Το 1790, τρία χρόνια μετά την ψήφιση του Συντάγματος, ο Αλεξάντερ Χάμιλτον ήθελε να δημιουργήσει μια ιδιωτική κεντρική τράπεζα, την Τράπεζα των Ηνωμένων Πολιτειών (Bank of The United States). Η τράπεζα αυτή έγινε πραγματικότητα το 1791. Η Πρώτη Τράπεζα των ΗΠΑ είχε την έδρα της στη Φιλαδέλφεια. Της δόθηκε η εξουσία της έκδοσης χρήματος και του δανεισμού με ελάχιστα αποθεματικά. Το 80% των μετοχών της θα συγκεντρωνόταν από ιδιωτικές καταθέσεις. Το υπόλοιπο 20% θα αγοραζόταν από την Κυβέρνηση των ΗΠΑ με την λογική ότι η κυβέρνηση δεν θα συμμετείχε στη διοίκηση, απλώς θα παρείχε το αρχικό κεφάλαιο.

Οι μέτοχοι όμως ποτέ δεν κατέβαλαν ολόκληρο το ποσό για την απόκτηση των μεριδίων τους. Η Αμερικανική Κυβέρνηση κατέθεσε το μερίδιο της, που ήταν \$2.000.000, σε μετρητά.

Έπειτα η τράπεζα, μέσω του τρόπου του δανεισμού έναντι ελάχιστων αποθεματικών, χορήγησε δάνεια στους καταστατικούς της επενδυτές ούτως ώστε αυτοί να συγκεντρώσουν τα υπόλοιπα \$8.000.000 που χρειαζόνταν για αυτή την επένδυση.

1.4 ΤΟ ΠΡΩΤΟ ΚΡΑΧ

Την περίοδο του κραχ η Νέα Υόρκη είχε αναδειχθεί σε σημαντική χρηματοοικονομική μητρόπολη. Το χρηματιστήριό της ήταν το μεγαλύτερο του κόσμου. Η δεκαετία του '20 βρήκε την πόλη να ευημερεί και να διαθέτει αρκετό χρήμα. Ο κόσμος είχε πειστεί πως η ανοδική πορεία της αγοράς θα διατηρούνταν. Από το 1921 έως το 1929 ο Dow Jones εκτινάχθηκε από τις 60 μονάδες στις 400. Από τη μια στιγμή στην άλλη δημιουργήθηκαν νέοι εκατομμυριούχοι.

Χιλιάδες είχαν κερδοσκοπήσει και κερδίσει χρήματα την περίοδο της χρηματιστηριακής άνθησης, χωρίς να έχουν την παραμικρή γνώση για τη φύση της εταιρείας όπου τοποθετούσαν τις περιουσίες τους. Μέχρι το 1920 οι αγορές ήταν ένα παιχνίδι για επαγγελματίες. Έως το καλοκαίρι του 1929 περισσότεροι από 1.000.000 Αμερικανοί είχαν δανεισθεί για να αγοράσουν μετοχές. Οι επενδυτές έβαζαν υποθήκη τα σπίτια τους ή επένδυαν τις αποταμιεύσεις τους. Ελάχιστοι ήταν εκείνοι που μελετούσαν τα θεμελιώδη μεγέθη των εταιρειών όπου επένδυαν και ακόμη λιγότεροι

εκείνοι που περίμεναν ένα κραχ.

Μετά από μια πενταετία που ο Dow Jones πενταπλασίασε την αξία του, ο δείκτης έφτασε στις 381,17 μονάδες στις 3 Σεπτεμβρίου 1929. Μετά από αυτό και για ένα μήνα η αγορά άρχισε να πέφτει, χάνοντας περίπου το 17% της αξίας της.

Η πραγματική πτώση όμως επιταχύνθηκε στις 24 Οκτωβρίου. Ο αριθμός ρεκόρ των 12.900.000 μετοχών άλλαξε χέρια εκείνη την ημέρα. Η ευφορία και τα κέρδη κατέρρευσαν όταν οι τιμές των μετοχών στο χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης άρχισαν να πέφτουν με άνευ προηγουμένου ρυθμό και συνέχισαν για έναν ολόκληρο μήνα.

Οι ημέρες που ακολούθησαν μετά τις 24 Οκτωβρίου η αγορά ήταν ασταθής. Περίοδοι πωλήσεων και υψηλών συναλλαγών διαδέχονταν σύντομες περιόδους υψηλότερων τιμών και ανάκαμψης. Εκείνη η χρηματιστηριακή κρίση σηματοδότησε την έναρξη μιας περιόδου ευρύτατων και μακροχρόνιων συνεπειών για τις Ηνωμένες Πολιτείες.

Στις 25 Οκτωβρίου οι τραπεζίτες της Wall Street συναντήθηκαν να βρουν μια λύση για να αντιμετωπισθεί ο πανικός και το χάος που είχε δημιουργηθεί. Αποφασίστηκε η αγορά ενός μεγάλου πακέτου μετοχών στην US Steel σε τιμή πολύ πάνω από την τρέχουσα. Λίγες μέρες αργότερα ακόμη περισσότεροι επενδυτές αποφάσισαν να βγουν από την αγορά και ο πανικός συνεχίστηκε με πτώση 13% του Dow Jones.

Στις 29 Οκτωβρίου του 1929 ο Dow Jones έχασε 12% και η αγορά 14 δισ. δολ. από την αξία της, φέρνοντας τις απώλειες της εβδομάδας σε 30 δισ. δολ., περισσότερα από όσα είχαν ξοδέψει οι ΗΠΑ στον Α' Παγκόσμιο Πόλεμο και θεωρείται μία από τις χειρότερες χρηματιστηριακές κρίσεις της αμερικανικής ιστορίας. Μετά το κραχ ο Dow Jones ανέκαμψε για λίγο στις αρχές του 1930, ξανακυλώντας στη συνέχεια στα χαμηλά το 1932. Η αγορά δεν επέστρεψε στα παλιά επίπεδα του 1929 πριν από τα τέλη του 1954.

Εκτός από τους μικροεπενδυτές και οι τράπεζες είχαν εκτεθεί σημαντικά στο χρηματιστήριο. Μαζικές αναλήψεις καταθέσεων έφεραν πανικό, τράπεζες κατέρρευσαν, χρηματιστηριακοί οίκοι πτώχευσαν. Εκτιμάται ότι περίπου 140 δισ. δολ. καταθέσεων χάθηκαν και 10.000 τράπεζες έκλεισαν.

Το κραχ της Wall Street είχε τεράστιο αντίκτυπο στην αμερικανική οικονομία. Οι παράπλευρες απώλειες ήταν τεράστιες, καθώς η αμερικανική οικονομία πέρασε σε ύφεση και οι επενδύσεις πάγωσαν.

1.5 Η ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΩΝ ΞΕΝΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Το 1921 εμφανίστηκε η πρώτη ξένη τράπεζα στην Ελλάδα. Αυτή ήταν η American Express. Η δεύτερη αρχαιότερη τράπεζα από το εξωτερικό ήταν η Citibank, η οποία συνεχίζει και σήμερα τη λειτουργία της στην Ελλάδα, κατέχοντας το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς από πλευράς ενεργητικού, χορηγήσεων και καταθέσεων μετά την τράπεζα Κύπρου, η οποία εγκαταστάθηκε στην Ελλάδα το 1990.

Αρκετές από τις ξένες τράπεζες που σήμερα δεν δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα άμεσα ή που έχουν περιορίσει στο ελάχιστο την παρουσία τους προέρχονται από τη δεκαετία του 1970. Τη δεκαετία του 1970 εμφανίστηκαν στην Ελλάδα οι Bank of America, Royal Bank of Scotland, Bank of Nova Scotia, The Chase Manhattan Bank. Ακολούθησε εισβολή ξένων τραπεζών στη δεκαετία του 1980 (Banque National De Paris, Societe Generale, Banque Paribas, Arab Bank), μερικές εκ των οποίων σήμερα δεν έχουν υποκαταστήματα στην Ελλάδα ή η δραστηριότητά τους είναι αρκετά περιορισμένη.

Το 2004 οι ελληνικές τράπεζες εμφάνισαν μικρή μείωση του μεριδίου αγοράς που κατείχαν με βάση το ενεργητικό και τις καταθέσεις και ελαφρά άνοδο με βάση τις χορηγήσεις. Αντίθετα οι ξένες τράπεζες παρουσίασαν το 2004 αύξηση του μεριδίου τους με βάση το ενεργητικό και τις καταθέσεις και μείωση με βάση τις χορηγήσεις.

Στην ελληνική αγορά αυξήθηκε ο αριθμός των πιστωτικών ιδρυμάτων κυρίως λόγω της εγκατάστασης υποκαταστημάτων τραπεζών από χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και γενικότερα τα τελευταία χρόνια παρουσιάζει ελαφρώς ανοδική τάση με μικρές διακυμάνσεις.

Σε αυτό έχουν συντελέσει και οι εξαγορές και οι συγχωνεύσεις αλλά και η προσπάθεια προσαρμογής των χρηματοπιστωτικών συστημάτων των επιμέρους χωρών στα νέα δεδομένα που προέκυψαν από τη δημιουργία της ONE. Το 2004 στην Ευρώπη μειώθηκαν κατά 1000 τα ιδρύματα που δραστηριοποιούνται στα κράτη μέλη της Ε.Ε. (από 8.433 το 2003 σε 7.444 το 2004).

Αυτό που θέλουν οι ξένες τράπεζες στην Ελλάδα είναι, να επωφεληθούν από μια αγορά που παρουσιάζει μεγάλους ρυθμούς πιστωτικής επέκτασης και που βρίσκεται σε φάση ανάπτυξης αλλά και να δημιουργήσουν στην Ελλάδα την έδρα τους για την επέκταση των δραστηριοτήτων τους στα Βαλκάνια.

Αυτό το πέρασμα από την Ελλάδα αποτελεί γεωγραφικό αλλά και εκπαιδευτικό όφελος, καθώς οι ελληνικές τράπεζες έχουν αποκτήσει μεγαλύτερη τεχνογνωσία και είναι πιο κοντά στην κουλτούρα των λαών στη γύρω περιοχή.

Ακολουθώντας τις διεθνείς τάσεις λοιπόν, τα τελευταία χρόνια αυξάνεται συνεχώς η δραστηριότητα των ελληνικών τραπεζών στα Βαλκάνια με στόχο τη διεύρυνση των πηγών κερδοφορίας τους.

1.6 Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ

Στη σημερινή επιχειρηματική πραγματικότητα ο τραπεζικός κλάδος αναπτύσσεται διαρκώς και αποτελεί έναν από τους πιο κερδοφόρους κλάδους της Ελληνικής οικονομίας. Την τελευταία δεκαετία, οι αλλαγές που πραγματοποιούνται στο σύνολο των χρηματοπιστωτικών οργανισμών, είναι ριζικές και ειδικότερα το φαινόμενο των εξαγορών και των συγχωνεύσεων έχει πάρει τεράστιες διαστάσεις και στο Ελληνικό τραπεζικό σύστημα.

Ο ανταγωνισμός σε παγκόσμιο επίπεδο εντείνεται καθημερινά, με αποτέλεσμα οι τράπεζες να επιδιώκουν συνεχώς να προσαρμόζονται στα νέα δεδομένα και να στοχεύουν στην βελτίωση της αποδοτικότητάς τους.

Έτσι, πολλές φορές για να ισχυροποιήσουν την ηγετική τους θέση στην Ελληνική αγορά, αλλά και να αποκτήσουν μερίδιο αγοράς σε αγορές του εξωτερικού προβαίνουν σε διαδικασίες ενοποίησης εντός του κλάδου που δραστηριοποιούνται όπως είναι οι εξαγορές, οι συγχωνεύσεις και οι στρατηγικές συμμαχίες.

1.7 ΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η πορεία του τραπεζικού κλάδου αποτελεί ένα από τους σημαντικότερους παράγοντες για την εξέλιξη της οικονομίας μιας χώρας. Ο παραδοσιακός ρόλος του τραπεζικού

συστήματος είναι να μεταφέρει κεφάλαια από πλεονασματικές οικονομικές μονάδες (νοικοκυριά) στις ελλειμματικές οικονομικές μονάδες (επιχειρήσεις).

Τα τελευταία 30 χρόνια σημειώθηκαν ριζικές αλλαγές παγκοσμίως στον τομέα του χρηματοπιστωτικού συστήματος με την απελευθέρωση και τον εκσυγχρονισμό του. Στην Ελλάδα το τραπεζικό σύστημα έχει περάσει από διάφορα στάδια. Αρχικά τα πρώτα μεταπολεμικά χρόνια κάτω από την αυστηρή εποπτεία του κράτους οι αποταμιεύσεις διοχετεύονταν για την ανάπτυξη του βιομηχανικού κυρίως κλάδου. Τα επιτόκια την περίοδο αυτή καθορίζονταν από το Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος (Τ.Ε.) ενώ, υπήρχε μια έντονη διαφοροποίηση κατά κατηγορία επενδύσεων. Ολόκληρο το τραπεζικό σύστημα υπόκειται κάτω από τον έλεγχο της πανίσχυρης νομισματικής επιτροπής. Το σύνολο των δημόσιων οργανισμών και κυρίως τα συνταξιοδοτικά ταμεία είναι υποχρεωμένα να καταθέτουν το σύνολο των αποθεματικών τους στη Τ.Ε.. Ενώ, τέλος όλες οι εμπορικές τράπεζες ήταν υποχρεωμένες να τοποθετούν ένα υψηλό ποσοστό των καταθέσεων τους σε κρατικούς τίτλους με επιτόκια που το ίδιο το κράτος καθόριζε.

Οι έντονες στρεβλώσεις και εγγενείς αδυναμίες του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος αρχίζουν να εξαλείφονται μέσα από ένα σύνολο μεταρρυθμίσεων που εφαρμόστηκαν από την Ελληνική οικονομία με στόχο την εναρμόνιση της με τη νομοθεσία της Ε.Ε.. Οι βασικές αλλαγές παρατηρούνται κυρίως μετά το 1987 αφορούν, την βαθμιαία μείωση και τελικά κατάργηση των υποχρεωτικών επενδύσεων των τραπεζών σε τίτλους του δημοσίου, την πλήρη απελευθέρωση των επιτοκίων, την άρση των περιορισμών κίνησης κεφαλαίων και συναλλάγματος καθώς και τη διεύρυνση του φάσματος των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Στην Ελλάδα το τραπεζικό σύστημα αποτελείται από την Κεντρική Τράπεζα (Τράπεζα της Ελλάδος), τις εμπορικές τράπεζες, τις συνεταιριστικές τράπεζες και από διάφορους ειδικούς πιστωτικούς οργανισμούς.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ, ΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΑΙ Η ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ ΤΟΥΣ

2.1 Ο ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥΣ

Τράπεζα ονομάζεται μια επιχείρηση, η οποία ασχολείται με χρηματικές και πιστωτικές συναλλαγές. Ανάλογα με το είδος της μπορεί να δέχεται καταθέσεις, να χορηγεί δάνεια, να φυλάσσει και να διαχειρίζεται αξιόγραφα, να αναλαμβάνει την πληρωμή για λογαριασμό του πελάτη κ.τ.λ.

Ο νόμος 50767/1931 «Περί ανωνύμων εταιριών και τραπεζών» με το αρθρ. 10 ορίζει ότι «Τράπεζα, κατά την έννοια του παρ' αυτού νόμου, είναι οι επιχειρήσεις εκείνες, ανεξαρτήτως ετέρου σκοπού αυτών, που δέχονται κατ' επάγγελμα καταθέσεις χρημάτων ή άλλων αξιών».

Αργότερα, με την διευθέτηση της οικονομικής κατάστασης και την ανάπτυξη επικράτησε ο ορισμός σύμφωνα με τον οποίο «Τράπεζα είναι η επιχείρηση που έχει σαν αντικείμενο εμπορίας το χρήμα». Και ο ορισμός αυτός δεν μπορεί να θεωρηθεί πλήρως, δεδομένου ότι αγνοεί τελείως τις εργασίες που εκτελεί μία τράπεζα για λογαριασμό πελατών της ή άλλων τραπεζών και για τις οποίες εισπράττει προμήθεια.

Η κερδοφορία της τράπεζας βασίζεται στην διαφορά ανάμεσα στο επιτόκιο δανεισμού και στο επιτόκιο καταθέσεων. Έτσι αν για παράδειγμα μία τράπεζα χορηγεί ένα δάνειο με επιτόκιο 9% και δέχεται κατάθεση με ετήσιο επιτόκιο 2% η διαφορά αυτή (7%) αποτελεί τα κέρδη της τράπεζας. Βέβαια οι τράπεζες αποκομίζουν και από αλλού χρήματα όπως από προμήθειες ή από συμμετοχές και επενδύσεις. Ωστόσο η κύρια λειτουργία της έγκειται στον δανεισμό (χορηγήσεις και καταθέσεις).

Είναι φανερό πως ο ρόλος των τραπεζών στην λειτουργία της οικονομίας είναι πολύ σημαντικός. Η ικανότητα συγκέντρωσης των καταθέσεων και η διοχέτευση τους σε σωστές χορηγήσεις παίζει ουσιαστικό ρόλο τόσο στον προσδιορισμό του ύψους του Εθνικού Εισοδήματος όσο και στην προσπάθεια αύξησής του.

Εκτός όμως από αυτό, οι τράπεζες επηρεάζουν το εισόδημα και κατά έναν άλλο τρόπο. Συγκεκριμένα, οι τράπεζες, μέσα στην φυσιολογική τους λειτουργία, δημιουργούν “εικονικό” χρήμα, το οποίο με τη σειρά του αυξάνει τη ρευστότητα της οικονομίας πέρα από το επίπεδο που έχει καθορίσει η κυβέρνηση με την νομισματική της πολιτική. Η πρόσθετη αυτή προσφορά του χρήματος δημιουργείται ως εξής: Κάθε τράπεζα είναι υποχρεωμένη να κρατά ένα ποσοστό των καταθέσεων της σαν ταμειακά ρευστά. Το υπόλοιπο μπορεί να το δανείζει. Έστω τώρα, ότι κάποια τράπεζα, χορηγεί δάνειο. Εάν ο πελάτης καταθέσει το ποσό αυτό σε μία άλλη τράπεζα η τελευταία μπορεί να δανείσει

ένα ποσό ανάλογό του. Το δάνειο αυτό μπορεί να κατατεθεί σε μία τρίτη τράπεζα, και να ξαναχορηγηθεί σε πελάτη της. Η διαδικασία αυτή σταματάει όταν όλο το ποσό που χορηγήθηκε μηδενιστεί από τις διαδοχικές δεσμεύσεις.

2.2 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Παρόλο που σε κάθε χώρα ο όρος τράπεζα είναι ίδιος, υπάρχουν όμως διαφορές όσον αφορά τις δομές των εγχωρίων τραπεζικών συστημάτων. Η παράδοση, οι διαφορετικές τραπεζικές νομοθεσίες, οι διαφορετικοί τρόποι επίλυσης των οικονομικών προβλημάτων συντελούν στην διατήρηση διαφορετικών τραπεζικών δομών. Γι' αυτό το λόγο υπάρχουν διάφορες κατηγορίες τραπεζών και αυτές είναι οι ακόλουθες:

2.2.1 Κεντρικές Τράπεζες

Κεντρική Τράπεζα μίας χώρας είναι το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που συντονίζει τις εγχώριες τράπεζες μίας χώρας ως προς την γενική πολιτική τους και έχει το αποκλειστικό προνόμιο να εκδίδει χαρτονομίσματα και να μεριμνά για την παρακολούθηση της συνολικής κυκλοφορίας του χρήματος, ώστε αυτή να συμβαδίζει με τους γενικούς οικονομικούς στόχους που έχουν τεθεί από τις εθνικές αρχές.

Συγκεκριμένα η Κεντρική Τράπεζα οριοθετεί τα επιτόκια των τραπεζών καθορίζοντας το επιτόκιο δανεισμού της, θέτοντας έτσι τα γενικά πλαίσια για τις υπόλοιπες τράπεζες. Επίσης είναι η μόνη τράπεζα που δικαιούται να κατασκευάσει και να διαθέσει τα τραπεζογραμμάτια που κυκλοφορούν σε ένα κράτος ή να δεσμεύσει τα υπάρχοντα τραπεζογραμμάτια που κινούνται στην αγορά. Η προσφορά του χρήματος γίνεται με πράξεις όπως η έκδοση ομολογιών.

Κατά την έκδοση νέων ομολογιών η τράπεζα δεσμεύει το επιπλέον χρήμα από την αγορά ενώ με την ρευστοποίηση τους το ξαναδιαθέτει όποτε αυτό είναι σκόπιμο. Έτσι η Κεντρική Τράπεζα είναι ένα από τα βασικά όργανα ενός κράτους και ασκούν επιρροή στον Πληθωρισμό του κράτους.

Η Κεντρική Τράπεζα επίσης παρέχει πιστώσεις στις υπόλοιπες τράπεζες για την ομαλή διεξαγωγή των εργασιών τους όταν αυτές αδυνατούν προσωρινά να ανταπεξέλθουν στις

υποχρεώσεις τους. Γι' αυτόν τον λόγο η Κεντρική Τράπεζα δέχεται ένα ετήσιο ποσοστό εισφοράς από τις άλλες τράπεζες για την κάλυψη τέτοιων περιπτώσεων.

Άλλη βασική αποστολή της Κεντρικής Τράπεζας είναι η διαχείριση των συναλλαγματικών διαθεσίμων του κράτους και η σύναψη δανείων για λογαριασμό του. Τέλος οι κεντρικές τράπεζες ελέγχουν συνήθως τη νομισματική πολιτική και μπορούν να είναι ο δανειστής της τελευταίας λύσης σε περίπτωση κρίσης. Παραδείγματα κεντρικών τραπεζών είναι η Τράπεζα της Ελλάδος και η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα.

2.2.2 Εμπορικές Τράπεζες

Είναι οι τράπεζες οι οποίες, με στόχο τη μεγιστοποίηση των κερδών τους, ασχολούνται με τη βραχυπρόθεσμη χρηματοδότηση της εθνικής οικονομίας αλλά και των εταιριών που εδρεύουν στο εξωτερικό. Οι εμπορικές τράπεζες αντλούν μεγάλο μέρος των κεφαλαίων τους από τις καταθέσεις που πραγματοποιούν σε αυτές φυσικά πρόσωπα και εταιρείες. Έτσι, δέχονται καταθέσεις ιδιωτών και παρέχουν πιστώσεις, έναντι μεγαλύτερου επιτοκίου στις επιχειρήσεις. Ασχολούνται δηλαδή με το «εμπόριο του χρήματος», την εξασφάλιση κερδών από τη διαφορά μεταξύ του τόκου που καταβάλλουν στους καταθέτες, και του τόκου που εξασφαλίζουν οι εμπορικές τράπεζες από τον αναδανεισμό του ίδιου κεφαλαίου σε επιχειρήσεις.

Μέσω των εμπορικών τραπεζών χρηματοδοτείται ο μεγαλύτερος όγκος των εμπορευμάτων που κυκλοφορούν μέσα στον κόσμο και συγκεντρώνουν το μεγαλύτερο μέρος των χρηματικών εισοδημάτων. Ανάλογα με την ένταση των γεωγραφικών δραστηριοτήτων που έχουν χαρακτηρίζονται ως:

1. «Παγκόσμιες τράπεζες» είναι οι εμπορικές τράπεζες που εκτελούν συνήθως εμπορικές εργασίες σε μία και μόνο χώρα.
2. «Περιφερειακές ή Τοπικές τράπεζες» είναι οι εμπορικές τράπεζες που εκτελούν τραπεζικές εργασίες και έχουν υποκαταστήματα σε μία ή σε λίγες περιφέρειες μίας και μόνο χώρας.
3. «Υπερπόντιες τράπεζες» είναι οι εμπορικές τράπεζες, που εδρεύουν στις εκβιομηχανισμένες χώρες, με σκοπό την άντληση των πλεονεκτημάτων που εξασφαλίζονται σε απομακρυσμένες χώρες.

2.2.3 Τράπεζες Καταθέσεως

Τράπεζες καταθέσεως είναι οι τράπεζες που επικεντρώνουν τις προσπάθειες τους στην όσο το δυνατόν μεγαλύτερη προσήλωση καταθετών. Οι καταθέτες αυτοί έχουν το δικαίωμα να αναλάβουν μέρος ή όλες τις καταθέσεις τους.

Οι τράπεζες καταθέσεων για να αυξήσουν την πελατεία τους προσφέρουν αυξημένα επιτόκια, ιδιαίτερα για εκείνους που δέχονται να έχουν καταθέσεις χωρίς να κάνουν αναλήψεις για ένα αρκετά μεγάλο χρονικό διάστημα. Η ρευστότητα σε αυτές τις τράπεζες είναι πολύ μεγάλη και διαθέτουν αρκετά μετρητά στα ταμεία τους, ενώ οι καταθέσεις θα πρέπει να είναι τοποθετημένες σε τίτλους εύκολα ρευστοποιήσιμους, σε περίπτωση που εκδηλωθεί κάποια απότομη άνοδος των αναλήψεων.

2.2.4 Ταμειυτήρια

Ταμειυτήρια είναι οργανισμοί προσέλκυσης των μικροκαταθετών ελεγχόμενοι από τον οργανισμό ταχυδρομείων της χώρας, ενώ οι συγκεντρωμένες καταθέσεις αξιοποιούνται από τις κρατικές αρχές για τη χρηματοδότηση διαφόρων έργων. Τα συγκεντρωμένα ποσά δεν εμφανίζουν μεγάλη κινητικότητα γιατί αποτελούν οριακά χρηματικά διαθέσιμα νοικοκυριών, τα οποία θέλουν να έχουν αυτά τα ποσά για έκτακτες ανάγκες. Σε ορισμένες χώρες τα ταμειυτήρια ζητούν από τους καταθέτες έγκαιρα ενημέρωση όταν πρόκειται να κάνουν ανάληψη μεγάλου μέρους ή όλων των καταθέσεων τους.

2.2.5 Οίκοι Προεξοφλήσεως

Οίκοι προεξοφλήσεως είναι τραπεζικά ιδρύματα που ασχολούνται μόνο με αγοραπωλησίες συναλλαγματικών. Αναλαμβάνουν την προεξόφληση γραμματίων που λήγουν μετά από ένα χρονικό διάστημα, καταβάλλοντας ένα ποσό στους κομιστές των προσκομιζομένων τίτλων.

Οι οίκοι προεξοφλήσεως λειτουργούν πολύ ανταγωνιστικά προς τις εμπορικές τράπεζες, επειδή οι πρώτοι είναι πολύ πιο εξειδικευμένοι από τις δεύτερες στον τομέα των προεξοφλήσεως. Παρόλα αυτά, οι οίκοι προεξοφλήσεως χρειάζονται τις Εμπορικές τράπεζες, επειδή αυτές αναλαμβάνουν να προεξοφλούν τις συναλλαγματικές που τους προσκομίζουν οι προεξοφλητικοί οίκοι.

2.2.6 Οικογενειακές Τράπεζες

Οικογενειακές τράπεζες λέγονται οι κλάδοι τραπεζών που λειτουργούν στη Γερμανία, οι οποίες προσφέρουν στα νοικοκυριά αρκετά καταναλωτικά δάνεια και δέχονται καταθέσεις με ευνοϊκούς όρους. Η χορήγηση καταναλωτικών δάνειων είναι μία πολιτική που συμβάλλει στην τόνωση της ζήτησης των νοικοκυριών, ιδιαίτερα εκείνων που χρειάζονται επειγόντως λίγες πιστώσεις για να αγοράσουν σημαντικά καταναλωτικά αγαθά.

2.2.7 Συνεταιριστικές Τράπεζες

Μέσα από την μεταστροφή του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος το 1992 εισάγεται και στην Ελλάδα ο θεσμός των συνεταιριστικών τραπεζών με το Ν.2076/92. Ο θεσμός αυτός προϋπήρχε στην Ευρώπη πριν από το β' παγκόσμιο πόλεμο αλλά μετέπειτα αναπτύχθηκε σημαντικά.

Σήμερα, οι συνεταιριστικές τράπεζες της Ε.Ε. καταλαμβάνουν το 25% της ευρωπαϊκής τραπεζικής αγοράς. Σε ορισμένες χώρες μάλιστα καταλαμβάνουν αρκετά υψηλά μερίδια. Στη Γαλλία 47%, Γερμανία 40%, Ολλανδία 38%, Αυστρία 33%, Φιλανδία 32%, Ιταλία 29% και στη Κύπρο 25%.

Στην Ελλάδα σήμερα λειτουργούν 16 συνεταιριστικές τράπεζες με 112 καταστήματα. Οι συνεταιριστικές τράπεζες αποτελούν πρωτοβουλίες τοπικού κυρίως χαρακτήρα με σκοπό την ενίσχυση των τοπικών παραγωγών γεωργικών ή και άλλων προϊόντων.

2.3 Η ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Το Τραπεζικό Δίκαιο που αποτελεί κλάδο του Εμπορικού Δικαίου ορίζει ως απαραίτητο κεφάλαιο για την σύσταση μίας τράπεζας τα 5.000.000 ευρώ. Επίσης η νομική μορφή της τράπεζας είναι η Ανώνυμη Εταιρία κατά αναγκαστικό δίκαιο εκτός από τις πιο σπάνιες περιπτώσεις των συνεταιριστικών τραπεζών. Όλες οι τράπεζες είναι υποχρεωμένες από το νόμο να διατηρούν ένα αποθεματικό δηλαδή ένα ποσοστό των χρημάτων που δέχονται ως καταθέσεις.

Οι τράπεζες δεν είναι ανεξέλεγκτες στον καθορισμό των επιτοκίων και της πολιτικής των χορηγήσεων και καταθέσεων τους. Λόγω της πολύ μεγάλης ισχύος τους, οι γενικές κατευθύνσεις δίνονται από διατάξεις και νόμους καθώς και από την Κεντρική Τράπεζα της χώρας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ (E-BANKING) ΚΑΙ Η ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

3.1 Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Η έντονη κρατική παρουσία στον κλάδο των τραπεζών είτε με τη μορφή ιδιοκτησίας (Εθνική τράπεζα, Αγροτική τράπεζα.), είτε με τη μορφή ελέγχου, μειώνεται με την πάροδο των χρόνων, αλλάζοντας έτσι τη δομή του Ελληνικού χρηματοπιστωτικού συστήματος.

Πιο συγκεκριμένα, επιταχύνεται η ανάπτυξη των τραπεζικών ιδρυμάτων, χωρίς την επιβολή κρατικών παρεμβάσεων και περιορισμών, και με αυτόν τον τρόπο γίνονται πιο ανταγωνιστικά στο διεθνές τραπεζικό περιβάλλον.

Οι τράπεζες στην προσπάθειά τους να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του διεθνούς επιχειρηματικού περιβάλλοντος, εκτός από τις στρατηγικές ενοποίησης εντός του κλάδου (εξαγορές, συγχωνεύσεις, στρατηγικές συμμαχίες), αναπτύσσουν το εύρος των προσφερόμενων υπηρεσιών τους και γίνονται περισσότερο πελατοκεντρικές.

Επίσης, συνεχώς βελτιώνουν την ποιότητα των προσφερόμενων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών τους, και βελτιώνουν την παραγωγικότητά τους αφού ολοένα και περισσότερο επενδύουν στη νέα τεχνολογία και στο ανθρώπινο δυναμικό.

Με την αξιοποίηση των λύσεων που προσφέρει η σύγχρονη τεχνολογία, επιταχύνονται οι καθημερινές διαδικασίες, μειώνεται ο χρόνος διεκπεραίωσης των συναλλαγών και δημιουργούνται ευέλικτες βάσεις δεδομένων που βοηθούν πολύπλευρα στην αποδοτικότητα της τράπεζας (π.χ. βοηθούν τα τμήματα μάρκετινγκ στην επίτευξη των πωλήσεων).

Στην ουσία, με την επίδραση της τεχνολογίας ολόκληρος ο τραπεζικός κλάδος μετασχηματίζεται, εφόσον δημιουργούνται νέα προϊόντα, διευκολύνεται η πρόσβαση σε νέες αγορές, διακινείται λιγότερο χαρτί, υπάρχει καλύτερη διαχείριση των πληροφοριών κ.ο.κ.

Με την δημιουργία νέων καναλιών διανομής και πώλησης των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, των λεγόμενων εναλλακτικών δικτύων (internet banking, phone banking, mobile banking) έχει επέλθει μια ολοκληρωτική επανάσταση στον τραπεζικό χώρο, ο οποίος πλέον είναι σε θέση να εξυπηρετήσει τους πελάτες 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα και 365 ημέρες τον χρόνο.

Αν και η διεύρυνση της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) στον Ελλαδικό χώρο, δεν ήταν αντίστοιχη με ορισμένες αναπτυγμένες χώρες του εξωτερικού (π.χ. Η.Π.Α.),

παρόλα αυτά κρίνεται ικανοποιητική και με τάση αυξητική για το μέλλον. Αυτή τη στιγμή, υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα προσφέρουν 17 εμπορικές τράπεζες και 2 συνεταιριστικές τράπεζες.

3.2 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ E-BANKING

Το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι κάθε είδος εμπορικής συναλλαγής μεταξύ προσώπων που πραγματοποιείται με ηλεκτρονικά μέσα. Είναι η διάθεση και η αγοραπωλησία προϊόντων ηλεκτρονικά, η διεκπεραίωση εμπορικών λειτουργιών και συναλλαγών, την αγοραπωλησία αγαθών, πληροφοριών και υπηρεσιών χωρίς τη χρήση χαρτιού, συνήθως μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Το e-banking άρχισε να εφαρμόζεται από τις τράπεζες με σκοπό της εξυπηρέτηση των πελατών τους από το σπίτι, απαλλάσσοντας τους από την ταλαιπωρία και την καθυστέρηση που δημιουργείται στα ταμεία τους.

Έτσι, σήμερα, οι περισσότερες τράπεζες δίνουν στους πελάτες τους τη δυνατότητα να διαχειρίζονται τις όποιες συναλλαγές τους μέσω διαδικτύου, χωρίς να χρειάζεται να σπαταλούν χρόνο και χρήμα στα καταστήματα τους.

Καταθέσεις σε λογαριασμούς τρίτων, πληρωμές λογαριασμών, εκδόσεις επιταγών, εμβάσματα, αναλήψεις από εξωτερικό και πλήθος άλλων συναλλαγών κοστίζουν πολύ ακριβά στους καταναλωτές, οι οποίοι όλο και περισσότερο στρέφονται πλέον στο e-banking. Στο πλαίσιο αυτό, ολοένα και περισσότεροι συναλλασσόμενοι φαίνεται να προτιμούν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, προκειμένου να γλιτώσουν τις τσουχτερές προμήθειες και την ταλαιπωρία στο γκισέ.

Μέσω Internet μπορεί κάποιος να συνδεθεί με όποια τράπεζα συνεργάζεται, να ρωτήσει για το υπόλοιπο του λογαριασμού του, να πληρώσει την πιστωτική του κάρτα και να υπολογίσει τους τόκους των καταθέσεων. Αυτές είναι μόνο ορισμένες από τις συναλλαγές που μπορεί να πραγματοποιηθούν από το σπίτι. Αρκετές τράπεζες μάλιστα προσφέρουν και άλλες υπηρεσίες, ακόμα και εκτέλεση εντολών για το χρηματιστήριο.

Βέβαια σημαντικό είναι η εφαρμογή να είναι διαθέσιμη 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο. Αρχικά η δυνατότητα αυτή δεν ήταν διαθέσιμη από όλες τις τράπεζες, τώρα πια το e-banking λειτουργεί 24 ώρες, κάθε μέρα. Υπάρχουν βέβαια υπηρεσίες, που εκτελούνται συγκεκριμένες ώρες, όπως π.χ. η πληρωμή των τελών κυκλοφορίας,

γίνεται τις εργάσιμες ημέρες.

Την πρόσβαση στο Internet διεκδικούν και άλλες συσκευές εκτός από τον Ηλεκτρονικό Υπολογιστή, όπως είναι τα μικρά ηλεκτρονικά organizers, ακόμα και τα κινητά τηλέφωνα. Έτσι, η πρόσβαση στις τραπεζικές συναλλαγές γίνονται πλέον εύκολα, γρήγορα και από παντού.

Με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής μία τράπεζα μπορεί να προσελκύσει νέους πελάτες, καθώς και νέους "υποψήφιους πελάτες" από ολόκληρο τον κόσμο. Συνεχώς διευρύνεται η πελατεία των εμπορικών τραπεζών που χρησιμοποιούν τις δυνατότητες που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική, ενώ πολύ σύντομα οι τράπεζες θα μπορούν να χορηγούν δάνεια και να διαθέτουν καταθετικούς λογαριασμούς μέσω του Internet με καλύτερα επιτόκια και ευνοϊκότερους όρους.

Ειδικότερα σε ότι αφορά τα καταθετικά προϊόντα που θα διατίθενται αποκλειστικά προς τους χρήστες του Διαδικτύου θα έχουν υψηλότερο επιτόκιο σε σχέση με αυτά που προσφέρονται από τα τραπεζικά γκισέ. Αντίστοιχα τα δάνεια μέσω Internet θα έχουν χαμηλότερο επιτόκιο. Και αυτό θα είναι το κίνητρο για τους πελάτες των τραπεζών να χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο τόσο στην επιλογή των τραπεζικών προϊόντων όσο και στις συναλλαγές τους, οι οποίες θα κοστίζουν λιγότερο.

Με το e-banking οι τραπεζικές υπηρεσίες προσφέρονται ανά πάσα στιγμή, ενώ παράλληλα ο καταναλωτής μπορεί να ενημερωθεί για κάθε προϊόν ή υπηρεσία, ανέξοδα και χωρίς χρόνους αναμονής.

3.3 ΤΟ E- BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η ανάπτυξη του e-Banking στη χώρα μας υπήρξε αλματώδης, παρά το γεγονός ότι η χρονική παρουσία του στην Ελλάδα είναι αρκετά μικρότερη σε σχέση με άλλες χώρες του εξωτερικού. Οι υπηρεσίες του είναι παρόμοιες με αυτές του εξωτερικού, ασφαλείς και αξιόπιστες. Ήδη όλο και περισσότεροι πελάτες τραπεζών εμπιστεύονται τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, απολαμβάνοντας πλήθος ευκολιών και εξοικονομώντας πολύτιμο χρόνο.

Στην Ελλάδα πρωτοεμφανίστηκε το 1997 από την ΕΓΝΑΤΙΑ τράπεζα και στη συνέχεια το παράδειγμά της ακολούθησαν και οι υπόλοιπες εγχώριες τράπεζες.

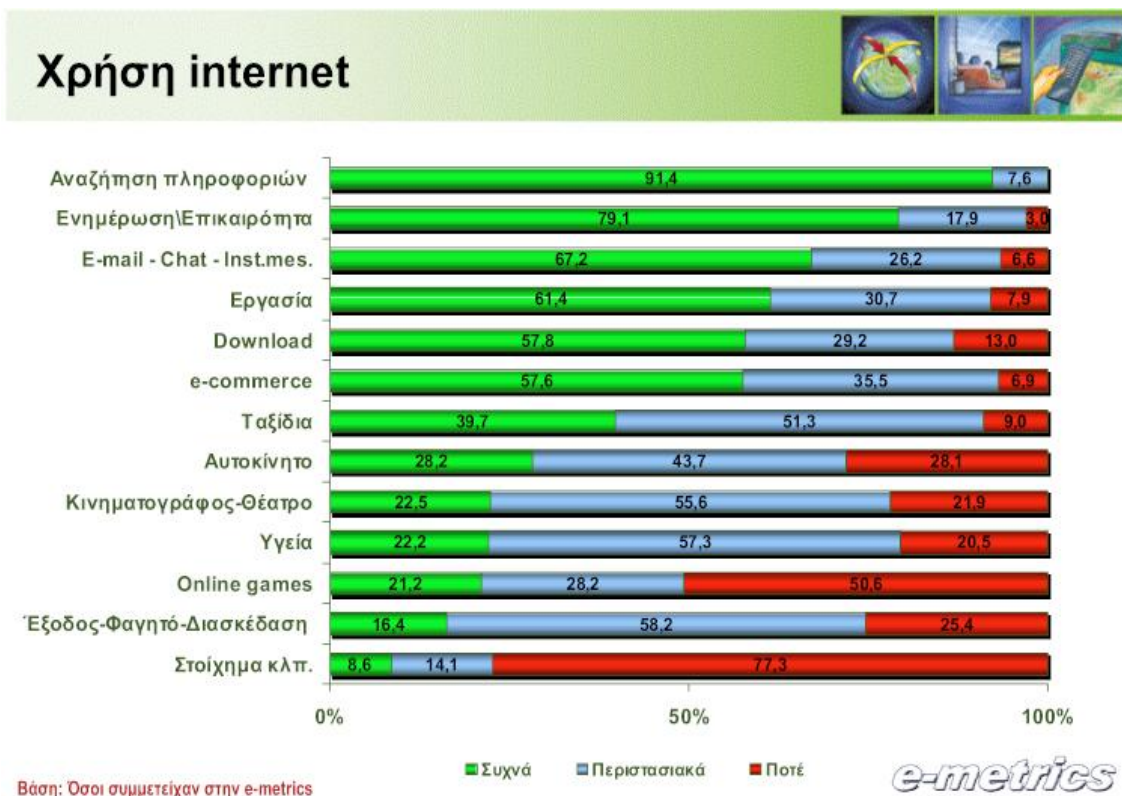
Το μεγάλο εύρος συναλλαγών που παρέχει το e-banking, εξασφαλίζουν την

παρακολούθηση και διαχείριση των καταθετικών, δανειακών και επενδυτικών λογαριασμών σε πραγματικό χρόνο, όπως:

1. Ενημέρωση υπολοίπου λογαριασμού
2. Μεταφορά χρημάτων σε άλλους λογαριασμούς
3. Πληρωμή λογαριασμών (ΔΕΗ, ΟΤΕ, κινητό κλπ.)
4. Πληρωμή πιστωτικών καρτών
5. Πληρωμή ηλεκτρονικών αγορών
6. Πληρωμή οφειλών σε υπηρεσίες δημοσίου (ΙΚΑ, εφορία κλπ.)
7. Πάγιες εντολές πληρωμών (ενοίκιο κλπ.)
8. Χρηματιστηριακές συναλλαγές
9. Πληρωμή ασφαλίσεων
10. Έκδοση πιστωτικής κάρτας

Η ηλεκτρονική τραπεζική δεν περιορίζεται μόνο σε εφαρμογές τραπεζικής μέσω διαδικτύου (internet banking). Εφαρμογές της συναντάμε ακόμα και στους χώρους του ηλεκτρονικού εμπορίου (e- Commerce) και των ηλεκτρονικών επενδύσεων (einvestment).

Στο παρακάτω διάγραμμα βλέπουμε πόσο συχνή είναι η χρήση του internet καθώς και ποιες είναι οι κύριες αναζητήσεις.



3.4 ΤΑ ΕΙΔΗ ΤΟΥ E-BANKING ΚΑΙ ΟΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ

Η ηλεκτρονική τραπεζική (electronic banking ή e-banking) χωρίζεται κυρίως στα εξής τρία είδη: το internet banking, το phone banking και το mobile banking, σύμφωνα με το μέσο, μέσω του οποίου πραγματοποιούνται οι τραπεζικές συναλλαγές. Τελευταία δημιουργήθηκε και ένα τέταρτο είδος ηλεκτρονικής τραπεζικής που κυρίως χρησιμοποιείται στις ΗΠΑ και στο Ενωμένο Βασίλειο το television banking. Τα είδη αυτά της ηλεκτρονικής τραπεζικής αναλύουμε παρακάτω.

3.4.1 Internet Banking

Το “internet banking” που αποτελεί το σημαντικότερο κομμάτι του e-banking, πραγματοποιείται κατά κύριο λόγο μέσω του διαδικτύου.

Για να μπορέσει ένας χρήστης να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του, χρειάζεται απαραίτητα να διαθέτει έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή και μια σύνδεση στο διαδίκτυο. Ωστόσο για λόγους μεγαλύτερης ασφάλειας, πολλές φορές απαιτούνται και ορισμένες συσκευές ασφάλειας, όπως ειδικό λογισμικό ασφάλειας (software) τα οποία τα παρέχουν οι τράπεζες στους πελάτες τους.

Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα έχουν την τεχνογνωσία να προσωποποιούν τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους, ανάλογα με την κατηγορία των πελατών που αυτές προορίζονται. Για παράδειγμα, σε επιχειρήσεις, προσφέρονται περισσότερες δυνατότητες ηλεκτρονικών συναλλαγών, οι οποίες είναι ειδικά προσαρμοσμένες από ότι σε απλούς πελάτες.

Το Internet banking αποτελεί τη βάση του e-banking, όσον αφορά την ποικιλία των υπηρεσιών που προσφέρει. Οι υπηρεσίες αυτές χωρίζονται σε τρεις μεγάλες κατηγορίες.

- Ø Οικονομικές συναλλαγές: Οι οικονομικές συναλλαγές καλύπτουν όλες τις συναλλαγές που μπορεί να κάνει ο συναλλασσόμενος και στο κατάστημα της τράπεζας. Οι συναλλαγές αυτές αφορούν ενδοτραπεζικές συναλλαγές, όπως μεταφορές κεφαλαίων, πληρωμή πιστωτικών καρτών (του ίδιου, τρίτου ή και άλλης τράπεζας) και δανείων, πληρωμές ΔΕΚΟ (ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ), μισθοδοσίες και πληρωμές του δημοσίου μέσω του συστήματος DIAS DEBIT

που αναφέρονται σε:

1. Φ.Π.Α
2. Εργοδοτικές εισφορές Ι.Κ.Α
3. Ασφαλιστικές εισφορές Τ.Ε.Β.Ε
4. Είσπραξη Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων
5. Τέλη κυκλοφορίας

Ø Πληροφοριακές συναλλαγές: Ο χρήστης μπορεί να πάρει πληροφορίες για όλα τα προϊόντα που διαθέτει η τράπεζα. Οι συναλλαγές αυτές διακρίνονται σε τέσσερις μεγάλες κατηγορίες:

1. Πληροφορίες λογαριασμών: Ο χρήστης μπορεί να δει όλες τις πληροφορίες που σχετίζονται με τον τραπεζικό του λογαριασμό on line. Βλέπει την επωνυμία του δικαιούχου, το είδος του τραπεζικού λογαριασμού, το κατάστημα διαχείρισης, το επιτόκιο του και το νόμισμά του. Ακόμα, γνωρίζει το διαθέσιμο υπόλοιπο, το τοκιζόμενο υπόλοιπο και τυχών δεσμεύσεις που υπάρχουν στο λογαριασμό του. Επίσης, εμφανίζεται η τελευταία πίστωση και η τελευταία χρέωση του λογαριασμού του.
2. Πληροφορίες καρτών: Στην περίπτωση αυτή, ο χρήστης βλέπει τον αριθμό πιστωτικής κάρτας, την επωνυμία του δικαιούχου, τον τύπο της κάρτας, το επιτόκιο της, το πιστωτικό όριο και το νόμισμά της. Εμφανίζονται πληροφορίες για το διαθέσιμο υπόλοιπο, το οφειλόμενο υπόλοιπο, το ελάχιστο ποσό καταβολής, την ημερομηνία προθεσμίας καταβολής και την τελευταία πληρωμή, μαζί με την ημερομηνία που έγινε.
3. Πληροφορίες Επιταγών: Ο χρήστης έχει την δυνατότητα, επιλέγοντας αρχικά τραπεζικό λογαριασμό, στον οποίο συνδέεται το μπλοκ επιταγών του, να δει αναλυτικά όλες τις επιταγές του και την κατάσταση αυτών. Οι τράπεζες δίνουν τη δυνατότητα στους χρήστες να κάνουν και ανάκληση επιταγής. Παράλληλα επιτρέπουν την επεξεργασία των επιταγών.
4. Πληροφορίες δανείων: Ένας χρήστης που έχει πάρει δάνειο, οποιασδήποτε μορφής από την τράπεζα, έχει τη δυνατότητα να ενημερώνεται για αυτό μέσω του internet. Μπορεί ανά πάσα στιγμή να βλέπει το ποσό που του έχει απομείνει για την αποπληρωμή του, την κατάσταση των δόσεων του και τις καταναλωτικές ημερομηνίες πληρωμής τους, το επιτόκιο και άλλες χρήσιμες πληροφορίες που τον αφορούν.

Ø Άλλες υπηρεσίες: Πολλές τράπεζες πέραν των υπηρεσιών που προσφέρουν στους χρήστες τους, παρέχουν και βοηθητικά εργαλεία που διευκολύνουν τη ζωή των πελατών τους. Συνήθως τα εργαλεία αυτά είναι διαθέσιμα και στους απλούς επισκέπτες του site της τράπεζας. Τέτοιες βοηθητικές υπηρεσίες είναι :

1. Μετατροπή νομισμάτων
2. Υπολογισμός δόσεων δανείων

Μέσω του internet μπορούμε επίσης να δούμε τι γίνεται με το χρηματιστήριο.

Συγκεκριμένα βλέπουμε:

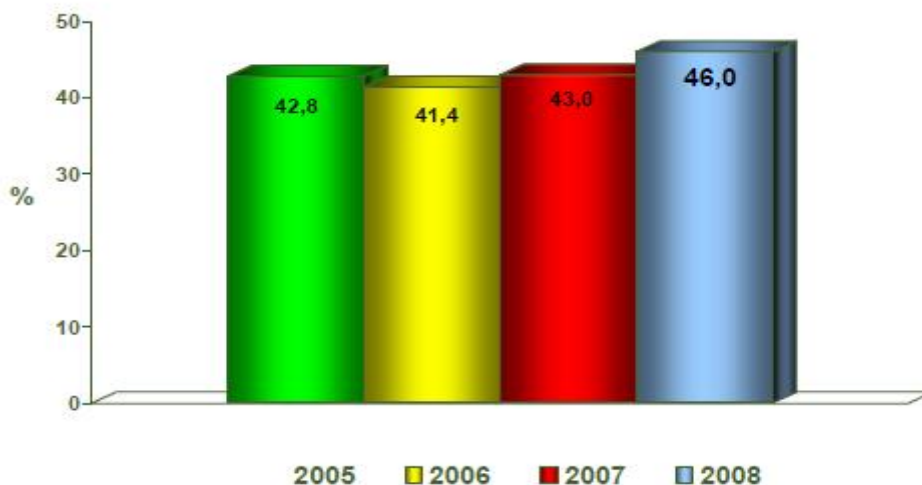
1. Τη θέση του προσωπικού χαρτοφυλακίου μετοχών
2. Συγκριτικά διαγράμματα επενδυτικών προϊόντων
3. Ημερήσιο κλείσιμο μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων
4. Ημερήσιο δελτίο τιμών ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου
5. Δελτίο τιμών εμπορευμάτων
6. Διεθνείς δείκτες

Επιπλέον μπορούμε να κάνουμε:

1. Αγορά και Πώληση Μετοχών
2. Ακύρωση εντολής αγοράς ή πώλησης μετοχών
3. Δημιουργία, διαχείριση και αποτίμηση του χαρτοφυλακίου των μετοχών

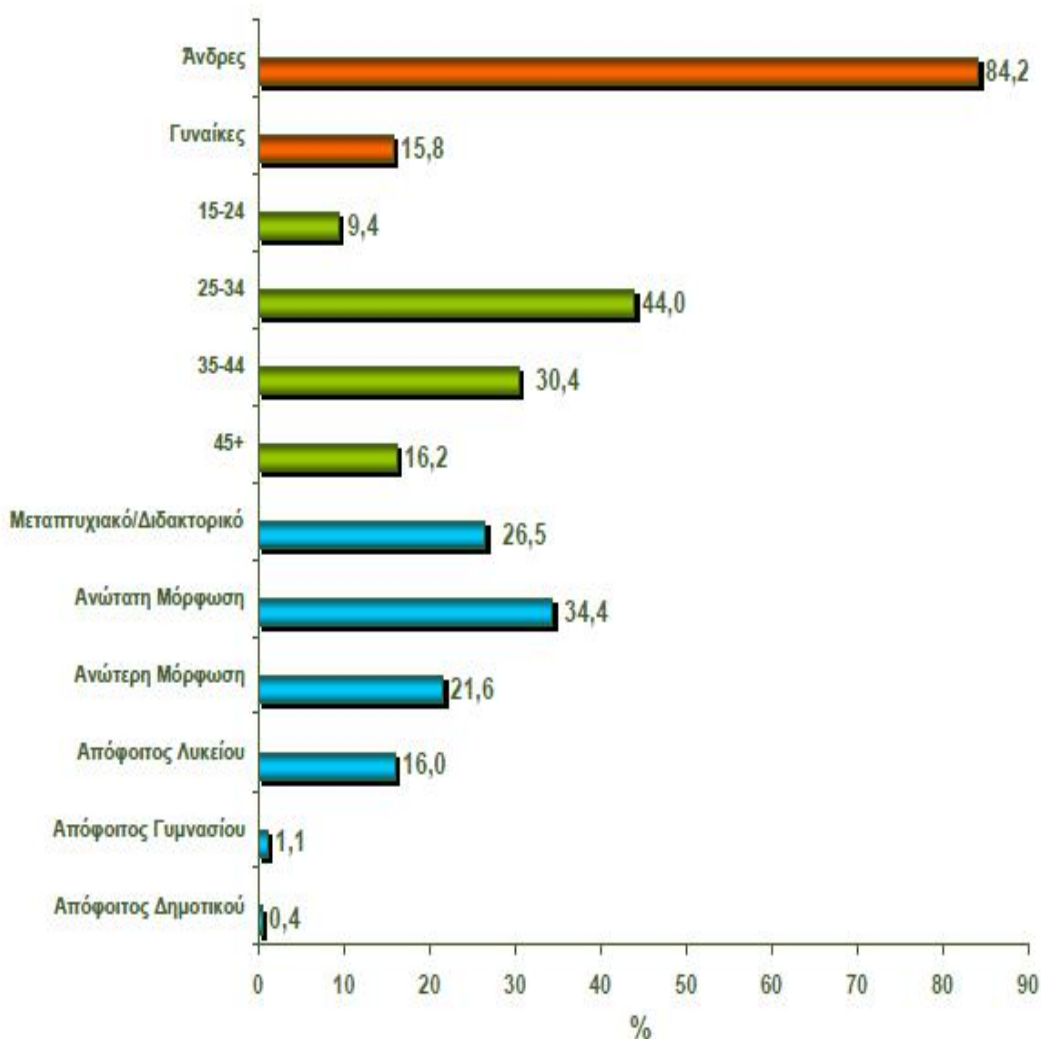
Διαγράμματα σχετικά με τη διαχρονική εξέλιξη του Internet banking , το προφίλ των χρηστών που το χρησιμοποιεί αλλά και ποιες τραπεζικές υπηρεσίες χρησιμοποιούν είναι παρακάτω:

α) Διαχρονική εξέλιξη για το σύνολο των χρηστών



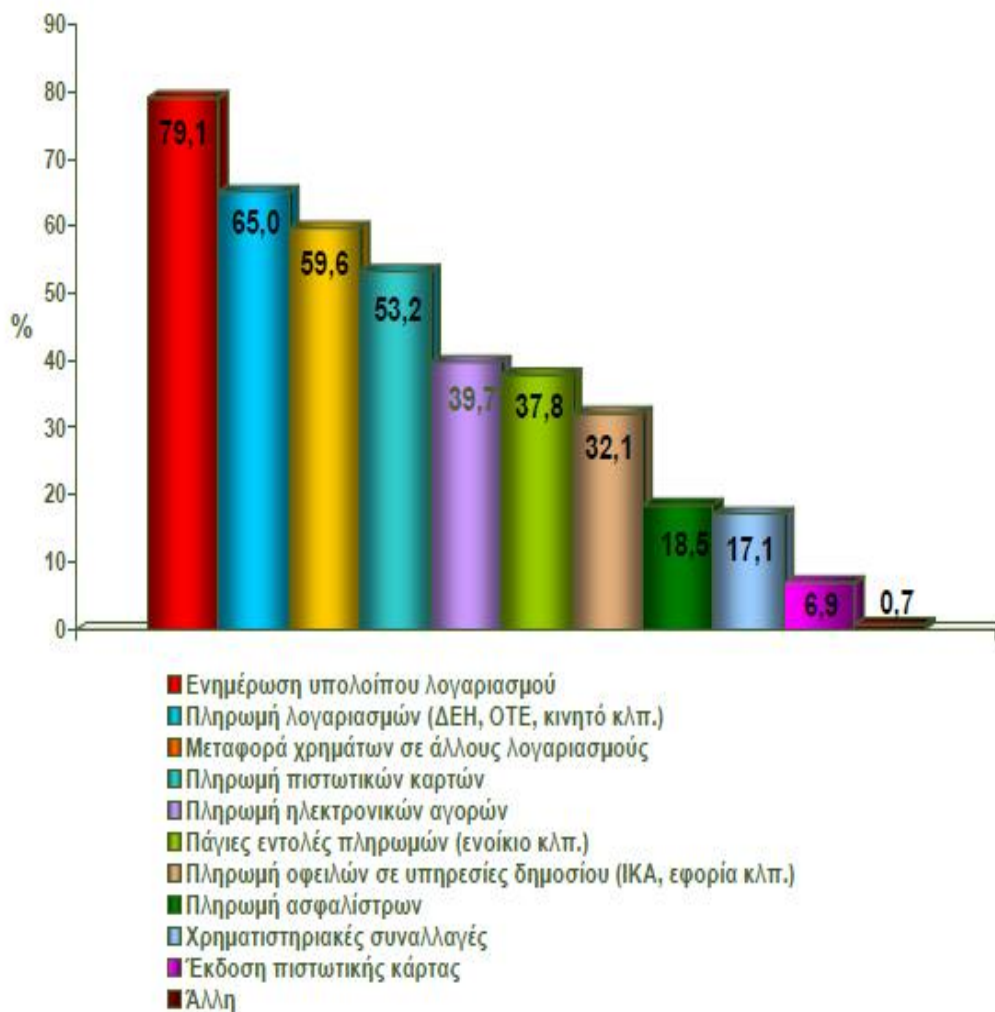
Το 2008 εμφανίζεται μία μικρή αύξηση του ποσοστού των χρηστών που χρησιμοποιούν το internet για διεκπεραίωση τραπεζικών συναλλαγών. Από το 43,0% το 2007 το ποσοστό ανεβαίνει σε 46,0%.

β) Προφίλ χρηστών που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες e-banking



Το 84,2% των χρηστών και χρησιμοποιούν το internet για διεκπεραίωση τραπεζικών υπηρεσιών είναι άνδρες. Το 44,0% των χρηστών που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες e-banking ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 25-34, το 30,4% είναι ηλικίας 35-44, το 16,2% είναι χρήστες ηλικίας άνω των 45 και το μικρότερο ποσοστό 9,4% σε χρήστες ηλικίας έως 15-24 ετών. Έχουν ιδιαίτερα υψηλό μορφωτικό επίπεδο, με το 34,4% να έχει ανώτατη μόρφωση, το 26,5% να είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού τίτλου σπουδών και το 21,6% να έχει ανώτερη μόρφωση.

γ) Τραπεζικές υπηρεσίες που χρησιμοποιούν



Το 79,1% των χρηστών e-banking, χρησιμοποιούν την υπηρεσία αυτή για να ενημερώνονται για το υπόλοιπο του λογαριασμού τους ενώ δεύτερη πιο συχνή ηλεκτρονική τραπεζική υπηρεσία με 65,0% είναι η πληρωμή διαφόρων λογαριασμών (ΔΕΗ, ΟΤΕ, Κινητού, πιστωτικών καρτών κα), το 59,6% χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες του e-banking για μεταφορά χρημάτων σε άλλους λογαριασμούς και το 53,2% για να πληρώνουν την πιστωτική τους κάρτα. Το 39,7% πληρώνει τις ηλεκτρονικές αγορές ενώ η πληρωμή λογαριασμών ενοικίου είναι μια ηλεκτρονική τραπεζική υπηρεσία που χρησιμοποιείται από το 37,8%. Η διεκπεραίωση χρηματιστηριακών συναλλαγών μέσω web banking αφορά το 17,1% του συνόλου των χρηστών που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες e-banking ενώ σε μικρά ποσοστά είναι η χρήση των υπηρεσιών αυτών για πληρωμή ασφαλίσεων (18,5%) και έκδοσης πιστωτικής κάρτας (6,9%).

3.4.2 Phone Banking

Το “phone banking” αποτελεί ένα εναλλακτικό κανάλι του e- banking, που επιτρέπει στους πελάτες της τράπεζας να πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές χρησιμοποιώντας οποιοδήποτε τηλέφωνο 24 ώρες το 24ωρο. Οι χρήστες διαθέτουν τη δυνατότητα εξυπηρέτησης μέσω :

- Ø Του συστήματος μαγνητοφωνημένων μηνυμάτων (IVR), όπου πιστοποιείται ο χρήστης χωρίς την παρέμβαση ανθρώπινου παράγοντα, πληκτρολογώντας τους κωδικούς του στη συσκευή το τηλεφώνου. Έτσι, η συγκεκριμένη διαδικασία είναι πλήρως αυτοματοποιημένη και ο πελάτης απαντά στα φωνητικά μηνύματα που ακούει.
- Ø Τους εξειδικευμένους αντιπροσώπους του call center. Οι υπάλληλοι της τράπεζας που βρίσκονται στην άλλη άκρη της τηλεφωνικής γραμμής, με την βοήθεια σύγχρονων συστημάτων μπορούν να παρέχουν συνεχή τηλεφωνική υποστήριξη και ενημέρωση των πελατών για ένα συνεχώς διευρυνόμενο πλήθος τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών. Ο υπάλληλος της τράπεζας αρχικά ζητά από τον πελάτη κάποια στοιχεία ταυτοποίησης και επαλήθευσης, όπως ένας προσωπικός κωδικός (Pin) στη συνέχεια ο υπάλληλος του τηλεφωνικού κέντρου διεκπεραιώνει τις συναλλαγές που θα του υποδείξει ο πελάτης.

Μέσω του phone banking, ο πελάτης μιας τράπεζας έχει στη διάθεσή του πάρα πολλές τραπεζικές υπηρεσίες είτε σε επίπεδο πληροφόρησης, είτε σε επίπεδο οικονομικών συναλλαγών. Έτσι, για παράδειγμα μπορεί να ενημερωθεί για το υπόλοιπο των λογαριασμών του, τις πρόσφατες κινήσεις των λογαριασμών του, κτλ.

Οι διαθέσιμες συναλλαγές του phone banking είναι οι παρακάτω :

1. Ενεργοποίησης και ακύρωσης κάρτας ανάληψης χρημάτων
2. Ακυρώσεις πιστωτικών καρτών
3. Ενημέρωση για απόδοση και αποτίμηση αμοιβαίων κεφαλαίων
4. Ενημέρωση για όλα τα προϊόντα που έχει ο πελάτης στην τράπεζα
5. Ανάλυση υπολοίπου των λογαριασμών
6. Ανάλυση υπολοίπου πιστωτικής κάρτας και ενημέρωση κινήσεων
7. Κίνηση λογαριασμού
8. Έκδοση και ανάκληση μπλοκ επιταγών
9. Μεταφορές – Πληρωμές

10. Υπηρεσίες πελάτη (π.χ. Αλλαγή κωδικού ασφαλείας)

3.4.3 Mobile Banking

Το τρίτο είδος της ηλεκτρονικής τραπεζικής, δηλαδή οι τραπεζικές υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω κινητών τηλεφώνων (mobile banking), είναι στη φάση ανάπτυξης ακόμα σε όλο τον κόσμο και ιδιαίτερα στη χώρα μας.

Με αυτόν τον εξελισσόμενο τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, είναι δυνατή η επικοινωνία μέσω κινητού τηλεφώνου με τη μορφή γραπτών μηνυμάτων και με την τεχνολογία “WAP”, του πελάτη με την τράπεζα.

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται με το “mobile banking” είναι περίπου οι ίδιες με τα υπόλοιπα δύο είδη της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Πιο συγκεκριμένα, ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί τα υπόλοιπα των λογαριασμών του, να μεταφέρει χρήματα, να δίνει πάγιες εντολές για πληρωμές λογαριασμών και πιστωτικών καρτών κ.ά.

Πρέπει να αναφέρουμε ότι τραπεζικές υπηρεσίες μέσω κινητών τηλεφώνων (mobile banking), δεν προσφέρουν όλες οι τράπεζες στην Ελλάδα, σε αντίθεση με τα άλλα δύο είδη της ηλεκτρονικής τραπεζικής (internet banking, phone banking), τα οποία προσφέρονται από την πλειοψηφία των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.

Οι τράπεζες που προσφέρουν mobile banking στην Ευρώπη φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

Χώρα	Τράπεζα	Ενημέρωση μέσω SMS	Προσφέρουν συναλλαγές mobile banking
Μεγάλη Βρετανία	Lloyds TSB	Ναι	Όχι
Μεγάλη Βρετανία	Barclays	Ναι	Ναι
Μεγάλη Βρετανία	HSBC	Όχι	Ναι
Μεγάλη Βρετανία	Nationwide Building Society	Όχι	Ναι
Μεγάλη Βρετανία	Alliance & Leicester	Όχι	Ναι
Γερμανία	Sparkassen	Ναι*	Ναι*
Γερμανία	Volksbanken Raiffeisenbanken	Ναι*	Ναι*
Γερμανία	Deutsche Postbank	Όχι	Ναι
Γερμανία	Sparda-Banken	Ναι*	Ναι*
Γερμανία	Deutsche Bank	Όχι	Ναι
Ολλανδία	Postbank	Ναι	Όχι
Ολλανδία	Rabobank	Ναι	Ναι
Ολλανδία	ABN AMRO Bank	Ναι	Ναι
Σουηδία	Swedbank	Ναι	Ναι
Σουηδία	Nordea	Ναι	Ναι
Σουηδία	Svenska Handelsbanken	Ναι	Ναι
Γαλλία	Credit Agricole	Ναι	Ναι
Γαλλία	La Banque Postale	Ναι	Ναι
Γαλλία	Caisse d'Epargne	Ναι	Ναι
Γαλλία	Credit Mutuel	Ναι	Ναι
Γαλλία	Societe Generale	Ναι	Ναι
Γαλλία	BNP Paribas	Ναι	Ναι
Ισπανία	la Caixa	Ναι	Ναι
Ισπανία	BBVA	Ναι	Ναι
Ισπανία	Caja Madrid	Ναι	Ναι
Ισπανία	Banco Santander	Ναι	Ναι
Ιταλία	UniCredit Banca	Ναι	Ναι
Ιταλία	Intesa Sanpaolo	Ναι	Ναι
Ιταλία	Banca Monte dei Paschi di Siena	Ναι	Ναι
Ιταλία	Banca Popolare di Milano	Ναι	Ναι

Πίνακας 1. Τράπεζες που προσφέρουν υπηρεσίες mobile banking στην Ευρώπη, *Ανάλογα με τους πελάτες, Πηγή: Forrester Research, 2007

Το Mobile Banking υποστηρίζουν συσκευές νέας τεχνολογίας με ενσωματωμένο web browser, όπως:

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

Οι πρόσβαση στις υπηρεσίες είναι διαθέσιμη στους πελάτες όλων των εταιριών κινητής τηλεφωνίας και γίνεται άμεσα και γρήγορα, χωρίς επιπλέον ρυθμίσεις. Μοναδική προϋπόθεση για την πρόσβαση στην ιστοσελίδα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της τράπεζας, είναι ο χρήστης να έχει κωδικούς πρόσβασης στην υπηρεσία mobile banking και να έχει ενεργοποιήσει τη σύνδεση του στο internet.

Το mobile banking διαθέτει τις εξής συναλλαγές :

1. Διαχείριση λογαριασμών, καρτών, δανείων
2. Πληρωμές
3. Αγορά και πώληση μετοχών

4. Ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο για την τιμή της μετοχής προς αγορά ή πώληση
5. Παρακολούθηση και αποτίμηση χαρτοφυλακίου
6. Αναλυτική πληροφόρηση για παρελθούσες κινήσεις στο χαρτοφυλάκιο
7. Πληροφορίες και διαφημιστικά μηνύματα για υπηρεσίες, προϊόντα και προσφορές της τράπεζας
8. Αλλαγή του απόρρητου κωδικού PIN



Στο διάγραμμα 1 φαίνεται ποια συναλλαγή χρησιμοποιούν περισσότερο στην Ευρώπη. Συγκεκριμένα σε ποσοστό 57% οι περισσότεροι χρήστες ενδιαφέρονται για το υπόλοιπο του λογαριασμού τους, το 29% έχει ειδοποίηση μέσω μηνυμάτων για το υπόλοιπό του, το 28% ενδιαφέρεται για τις κινήσεις του λογαριασμού, ενώ το 27% κάνει έλεγχο κίνησης λογαριασμού. Σε μικρότερο ποσοστό 14% γίνεται μεταφορά χρημάτων μεταξύ 2 ή περισσότερων λογαριασμών του ίδιου προσώπου, το 12% αλλάζει το όριο των συναλλαγών, το 10% πληρώνει λογαριασμούς τρίτων, το 9% μεταφέρει χρήματα σε τρίτους και τέλος σε ποσοστό 2% γίνεται αλλαγή κωδικού PIN.



Στο διάγραμμα 2 βλέπουμε σε ποιο ποσοστό γίνεται χρήση του mobile banking στις χώρες της Ευρώπης. Σε όλες τις χώρες η περίπτωση «δεν έχω χρησιμοποιήσει ποτέ» βρίσκεται σε μεγάλο ποσοστό 80% και σε ορισμένες περιπτώσεις μάλιστα το ξεπερνάει. Σε πολύ μικρότερα ποσοστά κυμαίνονται οι άλλες δύο περιπτώσεις.

3.4.4 Television Banking

Η τραπεζική μέσω τηλεόρασης (television banking) είναι πιο απλή και φιλική στο χρήστη σε σχέση με το Internet Banking που απαιτεί γνώσεις της νέας διαδικτυακής τεχνολογίας.

Συνήθως, οι τράπεζες συνδέονται με τους πελάτες μέσω ψηφιακής τηλεόρασης και ανοικτών γραμμών (on-line). Οι τράπεζες προσφέρουν στους πελάτες τους υπόλοιπο λογαριασμών, χρήσιμες τραπεζικές και χρηματοοικονομικές πληροφορίες, τη δυνατότητα μεταφοράς ποσών και εξόφλησης λογαριασμών και διενέργειας χρηματιστηριακών πράξεων.

3.5 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΕΠΙΤΑΓΕΣ (Electronic Check Systems)

Το σύστημα των ηλεκτρονικών επιταγών (e-checks) είναι ουσιαστικά η ηλεκτρονική εφαρμογή του συστήματος των έντυπων επιταγών. Μία ηλεκτρονική επιταγή έχει όλα τα χαρακτηριστικά που διαθέτει η έντυπη και στην πραγματικότητα αποτελεί ένα μήνυμα προς την τράπεζα του αποστολέα για τη μεταφορά κεφαλαίων από ένα λογαριασμό σε έναν άλλο. Η ηλεκτρονική επιταγή αποστέλλεται αρχικά στον αποδέκτη ο οποίος την υπογράφει και την προωθεί στην τράπεζα προκειμένου να λάβει το αντίστοιχο ποσό.

Από άποψη ασφαλείας, η ηλεκτρονική επιταγή θεωρείται καλύτερη από την έντυπη, για τον λόγο ότι ο αριθμός του λογαριασμού του αποστολέα κωδικοποιείται, χωρίς έτσι να αποκαλύπτεται στον έμπορο. Τα χαρακτηριστικά των μηχανισμών ασφαλείας στις ηλεκτρονικές επιταγές είναι η κρυπτογράφηση, η ψηφιακή υπογραφή και τα πιστοποιητικά. Οι ψηφιακές επιταγές είναι πολύ χρήσιμες για αυτό το λόγο προκύπτει η ανάγκη για συστήματα πληρωμής υψίστου βαθμού ασφαλείας, ιδιαίτερα για πληρωμές πολύ μεγάλων ποσών.

Για αυτόν τον λόγο, το ηλεκτρονικό καρτέ επιταγών, το οποίο αποθηκεύει πιστοποιητικά πιστωτικών καρτών και ψηφιακό χρήμα θα πρέπει να είναι ενσωματωμένο στο λογιστικό πληροφοριακό σύστημα των εταιρικών αγοραστών. Επίσης, το ηλεκτρονικό τιμολόγιο και η αποδοχή της πληρωμής θα πρέπει να αποθηκεύονται στους υπολογιστές τόσο των αγοραστών όσο και των πωλητών για ενδεχόμενη μελλοντική ανάκληση.

3.6 ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

Η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) υπάγεται ως τραπεζική εργασία, στην εποπτεία της Κεντρικής Τράπεζας και στις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης περί πιστωτικών ιδρυμάτων.

Η εποπτεία από την Κεντρική Τράπεζα περιλαμβάνει τον έλεγχο φερεγγυότητας, τον έλεγχο ρευστότητας, τον έλεγχο κεφαλαιακής επάρκειας, τον έλεγχο συγκέντρωσης

κινδύνων και του συστήματος εσωτερικού ελέγχου.

Για την ηλεκτρονική τραπεζική εφαρμόζεται ο νόμος 2076/1992 που αφορά τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και ο νόμος 2396/1996 που αφορά τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Οι διάφορες νομοθετικές ρυθμίσεις που εκδίδονται κατά καιρούς εφαρμόζονται, είτε από τον Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος, είτε από την επιτροπή κεφαλαιαγοράς.

Επίσης, πρέπει να επισημάνουμε ότι η τράπεζα της Ελλάδος είναι αρμόδια για την εφαρμογή από όλα τα πιστωτικά ιδρύματα, των διατάξεων του νόμου 2331/95, ο οποίος αφορά την πρόληψη και την καταστολή της νομιμοποίησης των εσόδων από εγκληματικές πράξεις.

Όσον αφορά τις ηλεκτρονικές πληρωμές, δηλαδή οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά και ανεξάρτητα από τα μέσα που χρησιμοποιούνται, χωρίζονται στις εξής κατηγορίες:

1. Πληρωμές μέσω πιστωτικών καρτών (με χρέωση της κάρτας του πελάτη),
2. Απευθείας πίστωση ενός λογαριασμού με ταυτόχρονη μεταφορά σε άλλους λογαριασμούς (π.χ. πάγιες εντολές εξόφλησης λογαριασμών),
3. Απευθείας χρέωση του λογαριασμού του χρήστη, με χρήση αριθμού ή χρεωστικής κάρτας,
4. Πληρωμές μέσω προπληρωμένων καρτών και
5. Πληρωμές μέσω ειδικών πυλών πληρωμών.

Όσον αφορά το νομικό πλαίσιο αυτών των ηλεκτρονικών πληρωμών στην ηλεκτρονική τραπεζική μέσω διαδικτύου (internet banking), εφαρμόζεται ο νόμος 2789/2000. Επίσης, το θεσμικό πλαίσιο για τις διασυνοριακές πληρωμές, το ρυθμίζει το προεδρικό διάταγμα 33/2000, για τις πληρωμές μέχρι 50.000 ευρώ. Αυτό το θεσμικό πλαίσιο ολοκληρώνεται με τον κανονισμό 2560/2001, ο οποίος διασφαλίζει τη διαφάνεια των εξόδων που επιβάλλονται αλλά και την ευθυγράμμιση του ύψους των συναλλαγών εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης .

3.7 ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Για την προστασία των καταναλωτών στην παροχή τραπεζικών υπηρεσιών και από φυσικά αλλά και από εναλλακτικά δίκτυα (internet banking), εφαρμόζεται ο νόμος 2251/94. Ειδικότερα στην περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, πρέπει τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να συμμορφώνονται με τις διατάξεις για τις καταχρηστικές ρήτρες συμβάσεων με τους πελάτες τους.

Για τις προσφερόμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου, κατευθυντήριες γραμμές δίνει το άρθρο 4 του νόμου 2251/94, σχετικά με τις εξ' αποστάσεως συμβάσεις (διαδικτυακές συναλλαγές). Οι ηλεκτρονικές συμβάσεις που καταρτίζονται στο διαδίκτυο είναι είτε συμβάσεις προσχωρήσεως είτε συμβάσεις με γενικούς όρους συναλλαγών (Γ.Ο.Σ.). Αυτοί οι όροι θα πρέπει να εμφανίζονται σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης, να είναι ευανάγνωστοι και να είναι διατυπωμένοι στην Ελληνική αλλά και στην αγγλική γλώσσα.

Τέλος, όσον αφορά τη διαφήμιση στο διαδίκτυο και στο ηλεκτρονικό εμπόριο, εφαρμόζεται ο νόμος 2251/1994 ο οποίος απαγορεύει κάθε αθέμιτη και παραπλανητική διαφήμιση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ- ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ E-BANKING

4.1 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ E-BANKING

Όλο και περισσότερες χρηματοοικονομικές εταιρείες προσφέρουν υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου. Η εποχή, που κάποιος έπρεπε να πάει σε μια τράπεζα στις κανονικές εργάσιμες ώρες περιμένοντας στην ουρά για μια απλή κατάθεση ή για ένα δάνειο τείνει σιγά σιγά να εξαλειφθεί.

Τώρα ο ηλεκτρονικός έλεγχος των τραπεζικών λογαριασμών, οι πληρωμές, η μεταφορά κεφαλαίων και άλλα γίνονται γρήγορα, εύκολα και άνετα μέσω του διαδικτύου. Το Internet δίνει μια νέα διάσταση στην εξυπηρέτηση αυτών των απαιτήσεων καθώς επιτρέπει τη διεκπεραίωση των τραπεζικών εργασιών από το σπίτι.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί να αυξήσει τις πωλήσεις και να μειώσει το κόστος. Επιπλέον, όμως παρέχει στους καταναλωτές έναν ακόμη μηχανισμό για την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών που λειτουργεί επί μονίμου βάσεως με το πλεονέκτημα ότι όλα μπορούν να γίνουν από την πολυθρόνα τους σπιτιού τους ή του γραφείου τους.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο, παρουσιάζει σημαντικά οφέλη σε ότι αφορά τόσο τους καταναλωτές όσο και τις επιχειρήσεις αλλά ακόμα και για τις τράπεζες που το υιοθετούν.

4.1.1 Πλεονεκτήματα Για Τον Πελάτη

1. Εξυπηρέτηση: Οι υπηρεσίες του e-banking είναι διαθέσιμες και προσφέρονται 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα. Συνεπώς ο πελάτης μπορεί να εξυπηρετηθεί οποιαδήποτε στιγμή αυτός επιθυμεί.
2. Εξοικονόμηση χρόνου: Ο χρήστης του e-banking κερδίζει χρόνο, αφού δεν είναι απαραίτητο να μεταβεί σε κάποιο από τα καταστήματα της τράπεζας προκειμένου να εκτελέσει τη συναλλαγή που θέλει.
3. On line παρακολούθηση τραπεζικών προϊόντων: Ο χρήστης ενημερώνεται εύκολα και γρήγορα για τα υπόλοιπά του, τις κινήσεις του, κ.α.
4. On line μεταφορές κεφαλαίων: Με συνοπτικές διαδικασίες ο χρήστης μπορεί να μεταφέρει κεφάλαια εντός της τράπεζάς του, όσο και σε άλλες τράπεζες, ελέγχοντας πλήρως τις οφειλές και τις υποχρεώσεις του.
5. Μείωση χρήσης χαρτιού: Οι κινήσεις των λογαριασμών, οι κινήσεις καρτών, οι δόσεις δανείων, η κατάσταση των επιταγών είναι διαθέσιμα μέσω

internet banking. Όποτε επιθυμεί ο χρήστης μπορεί να εκτυπώσει μόνο την πληροφορία που θέλει.

6. Εύκολη πρόσβαση από οποιοδήποτε σημείο του κόσμου: Από τη στιγμή που ο πελάτης μιας τράπεζας διαθέτει πρόσβαση στο internet, μπορεί ανά πάσα στιγμή και από οποιοδήποτε σημείο του κόσμου να έχει άμεση πρόσβαση στο τραπεζικό του χαρτοφυλάκιο και να εκτελεί τις συναλλαγές.
7. Σύγκριση προϊόντων: Υπάρχει απεριόριστη δυνατότητα επιλογών προϊόντων και παρέχει τη δυνατότητα άμεσης σύγκρισης τιμών και χαρακτηριστικών των προϊόντων. Συχνά η τιμή πώλησης ενός προϊόντος από το ηλεκτρονικό κατάστημα είναι μικρότερη, ενώ πολλές φορές υπάρχουν προσφορές.

4.1.2 Πλεονεκτήματα Για Την Τράπεζα

1. Εναλλακτικά δίκτυα: Το e-banking δίνει τη δυνατότητα στις τράπεζες να εξυπηρετούν τους πελάτες τους και να διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους μέσω νέων καναλιών που δεν προϋπήρχαν πριν μερικά χρόνια, όπως το internet, το τηλέφωνο και το κινητό.
2. Καινοτομικές υπηρεσίες: Δίνετε η δυνατότητα στις τράπεζες να εκμεταλλευτούν τα προνόμια που προσφέρει η τεχνολογία και να δημιουργήσουν καινοτομικές και πρωτοποριακές υπηρεσίες, οι οποίες σε διαφορετική περίπτωση δεν θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν.
3. Μείωση λειτουργικού κόστους: Η εξοικονόμηση που κάνει η τράπεζα μέσω των καναλιών του e-banking είναι πολύ σημαντική αν συγκρίνουμε τα κόστη που έχει για τη διεκπεραίωση συναλλαγών μέσω ταμείου σε σχέση με τα αντίστοιχα κόστη των εναλλακτικών δικτύων.
4. Αύξηση της ποιότητας εξυπηρέτησης: Η ποιότητα εξυπηρέτησης έχει αυξηθεί, προσφέροντας κύρος στις μονάδες ηλεκτρονικής τραπεζικής.
5. Αύξηση της πελατειακής βάσης: Η δημιουργία προς το χρήστη φιλικών πλατφόρμων, που παρέχουν ολοκληρωμένα πακέτα συναλλαγών και υπηρεσιών, συμβάλλουν στην προσέλκυση νέων πελατών και στην αύξηση της πελατειακής βάσης.
6. Ενίσχυση της αφοσίωσης των πελατών: Πολλοί τραπεζικοί αναλυτές υποστηρίζουν ότι μέσω των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής

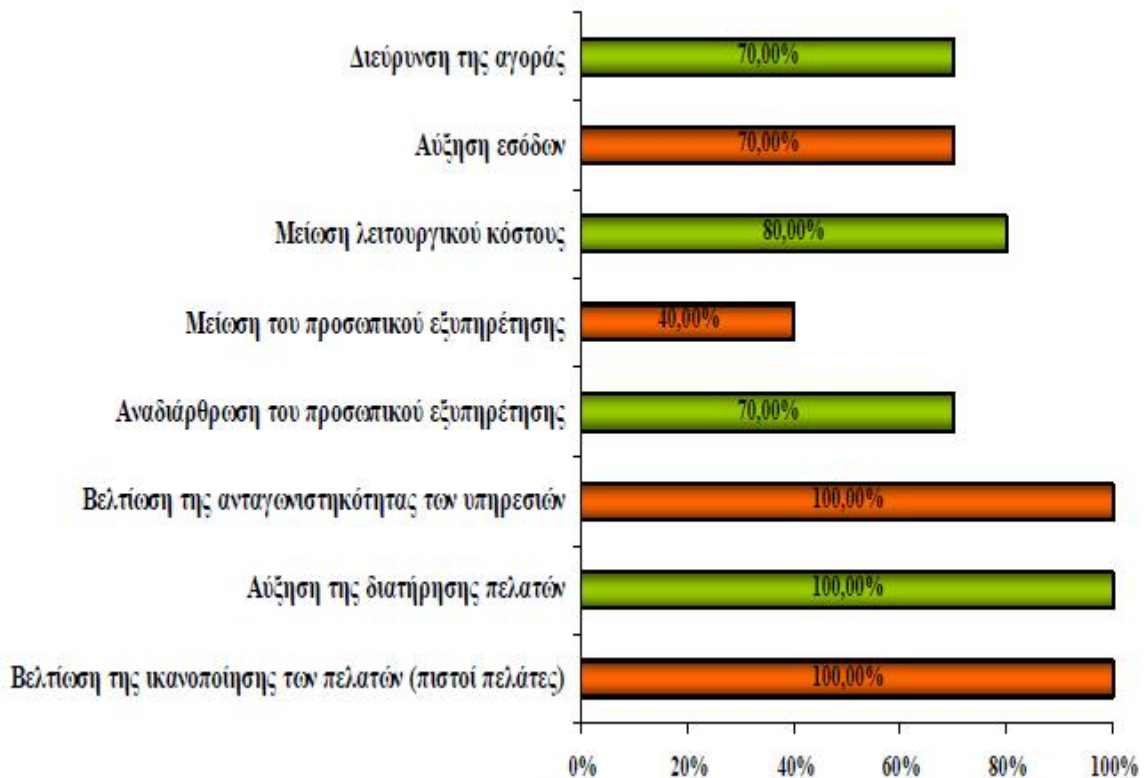
ενισχύεται η αφοσίωση των πελατών καθώς η σχέση μεταξύ πελάτη και τράπεζας τίθεται σε νέα βάση. Επομένως, οι πελάτες που έχουν εξοικειωθεί με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει μια τράπεζα είναι πολύ πιο διστακτικοί να αλλάξουν τράπεζα.

7. Καλή φήμη: Το e-banking αποτέλεσε και αποτελεί ένα είδος “βιτρίνας” για τους τραπεζικούς οργανισμούς. Υπάρχουν παραδείγματα μικρών τραπεζών, που στηρίζουν μέρος της καλής τους εικόνας στο e-banking τους.

4.1.3 Πλεονεκτήματα Για Τις Επιχειρήσεις

1. Αύξηση των εσόδων τους: Οι εταιρείες μπορούν να αποσκοπούν σε αύξηση των εσόδων τους γιατί το ηλεκτρονικό κατάστημα, προσφέρει μια νέα μέθοδο προώθησης προϊόντων.
2. διεύρυνση των εργασιών των ΜΜΕ: Οι Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις (ΜΜΕ), ωφελούνται από την παγκόσμια φύση του Διαδικτύου για να προωθήσουν την παρουσία τους. Το Διαδίκτυο, τους παρέχει την ευκαιρία να μπορέσουν να διευρύνουν τον κύκλο εργασιών τους σε νέες αγορές και σε καινούριο αγοραστικό κοινό
3. Καλή φήμη της επιχείρησης: Βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης μέσω της ταχύτερης διεκπεραίωσης, τόσο των συναλλαγών με τους αγοραστές όσο και της επικοινωνίας με άλλες επιχειρήσεις.
4. Μειωμένο κόστος: Μείωση κόστους μιας σειράς διαδικασιών που λαμβάνουν χώρα σε μια επιχείρηση, όπως το κόστους προώθησης- διαφήμισης και η αυτοματοποίηση της διαχείρισης των παραγγελιών.
5. Αξιοπιστία: Αυξημένη αξιοπιστία στις συναλλαγές και στις παραγγελίες, εφόσον ελαχιστοποιείται η πιθανότητα ανθρωπίνων λαθών.
6. Αλλαγή προϊόντων: Δυνατότητα αλλαγής των προϊόντων, των τιμών τους και των χαρακτηριστικών τους με εύκολο και άμεσο τρόπο.

Οφέλη χρήσης e-Banking



4.2 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ E-BANKING

Ως βασικό μειονέκτημα μπορεί να θεωρηθεί το γεγονός ότι οι καταναλωτές δεν εμπιστεύονται πλήρως για τις συναλλαγές τους το Διαδίκτυο και διστάζουν να αποστείλουν τον αριθμό της πιστωτικής τους κάρτας. Παρόλο που τα περισσότερα ζητήματα ασφαλείας έχουν τώρα πια λυθεί μέσω συστημάτων κρυπτογράφησης και πιστοποίησης, παρόλα αυτά δεν έχει ακόμη δημιουργηθεί εκείνο το κλίμα εμπιστοσύνης που θα πείσει τους καταναλωτές ότι οι συναλλαγές τους στο Διαδίκτυο είναι απόλυτα ασφαλείς.

4.2.1 Μειονεκτήματα Για Τον Πελάτη

1. Δυσπιστία του χρήστη: Πολλοί δεν εμπιστεύονται την ηλεκτρονική τραπεζική επειδή φοβούνται την υποκλοπή δεδομένων ή ακόμα και την

απώλεια χρημάτων και θέλουν προσωπική επαφή με το προσωπικό του καταστήματος.

2. Χρονοβόρα εγγραφή πελατών: Για να γραφτεί κάποιος στο online πρόγραμμα της τράπεζάς του, θα πρέπει να δώσει στοιχεία ταυτότητας και να υπογράψει ένα έντυπο στο τραπεζικό κατάστημα ή αν πρόκειται για μια αποκλειστικά ηλεκτρονική τράπεζα, τα έντυπα θα του αποσταλούν ταχυδρομικώς έτσι ώστε να συμπληρωθούν και να σταλούν ξανά στην τράπεζα.
3. Δυσκολία στο χειρισμό: Οι τραπεζικοί δικτυακοί τόποι ίσως φανούν δύσχρηστοι σε κάποιον που δεν ξέρει να χειρίζεται καλά το Internet. Το άνοιγμα ενός online λογαριασμού ή η online λήψη ενός δανείου μπορεί να τρομάζει κάποιους λόγω ελλিপών γνώσεων πάνω στις νέες τεχνολογίες.

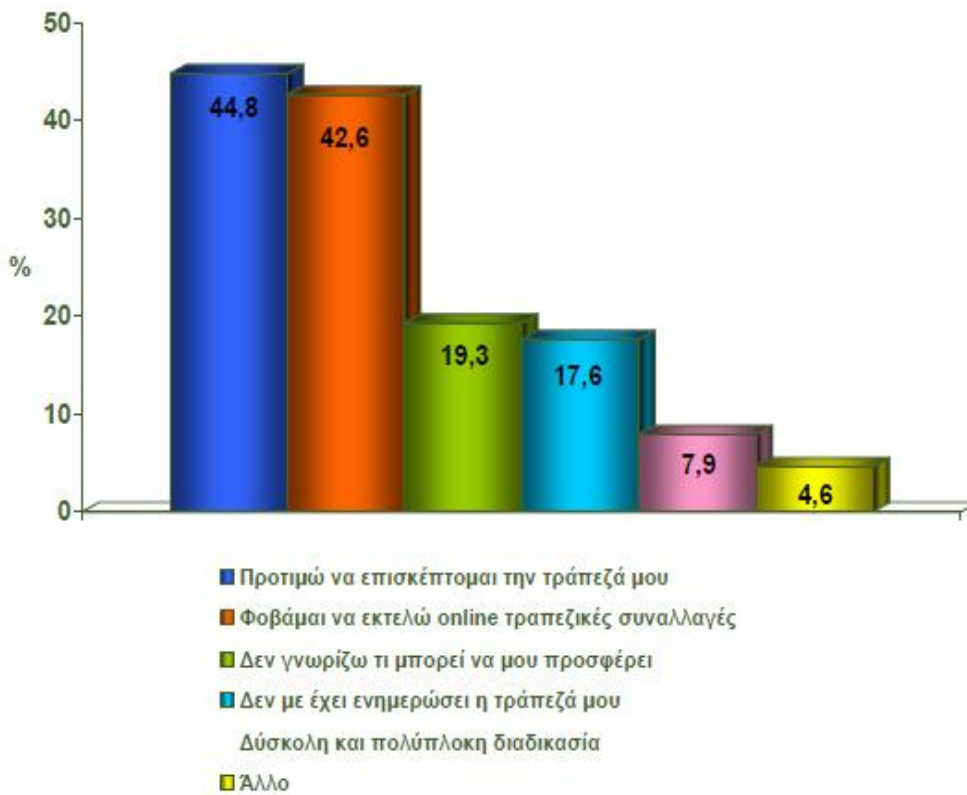
4.2.2 Μειονεκτήματα Για Την Τράπεζα

1. Ασφάλεια: Η ασφάλεια των συναλλαγών και η προστασία των συναλλασσόμενων είναι θέματα ύψιστης σημασίας για τις τράπεζες καθώς κανένα υπολογιστικό σύστημα δεν είναι 100% ασφαλές.
2. Υψηλό αρχικό κόστος εγκατάστασης: 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.

4.2.3 Μειονεκτήματα Για Τις Επιχειρήσεις

1. Προϊόντα διακίνησης: Τα πιο συνηθισμένα προϊόντα που διακινούνται μέσω Διαδικτύου είναι μικρά και ελαφριά αντικείμενα.
2. Έξοδα αναβάθμισης και εκσυγχρονισμού: Συνήθως απαιτούνται μεγάλα ποσά για τον εκσυγχρονισμό και την αναβάθμιση των τεχνολογιών που χρησιμοποιεί ένα ηλεκτρονικό κατάστημα.
3. Φερεγγυότητα και αξιοπιστία: Μερικές επιχειρήσεις είναι αδύνατον να ελεγχθούν ως προς την φερεγγυότητά τους και την αξιοπιστία τους.

Λόγοι αποτροπής χρήσης του e-banking



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

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

Η ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ Η ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

5.1 ΑΣΦΑΛΕΙΑ- ΤΡΟΠΟΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΑΠΟ ΑΠΑΤΕΣ

Οι επιχειρήσεις αλλά και οι ιδιώτες, αντικαθιστούν πλέον τις βασισμένες σε χαρτί, φυσικές τους διαδικασίες με ηλεκτρονικές και ψηφιακές διαδικασίες. Σε αυτές τις διαδικασίες περιλαμβάνεται η αποστολή προϊόντων και υπηρεσιών, η ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων, η μεταφορά κεφαλαίων και το internet banking.

Οι τραπεζικοί οργανισμοί του εξωτερικού, προσπάθησαν να εκμεταλλευτούν τη διαδεδομένη χρήση του internet ώστε να προσφέρουν αρκετές τραπεζικές συναλλαγές μέσω αυτού, δίνοντας μεγάλο βάρος στα θέματα ασφάλειας των συναλλαγών.

Η ευρεία αποδοχή των εναλλακτικών δικτύων έχει τραβήξει την προσοχή επίδοξων απατεώνων, οι οποίοι χρησιμοποιούν μια σειρά μεθόδων με σκοπό να αποσπάσουν προσωπικά στοιχεία των χρηστών και να πραγματοποιήσουν παράνομα κέρδη εις βάρος των τραπεζών, αλλά και εις βάρος των ανυποψίαστων πελατών.

Για να ελαχιστοποιηθούν τα κρούσματα αυτά, οι τράπεζες από την πλευρά τους υιοθετούν όλα τα απαραίτητα μέτρα για τη διατήρηση του υψηλότερου δυνατού επιπέδου ασφαλείας κατά τη διάρκεια των συναλλαγών. Για αυτό το λόγο οι τράπεζες:

- Ø Παρέχουν καλύτερα συστήματα ανίχνευσης απάτης
- Ø Δημιουργούν μοντέλα ανίχνευσης απάτης
- Ø Παρέχουν εκπαιδευτικές πληροφορίες σχετικά με την on line απάτη
- Ø Επικοινωνούν τακτικά με τον πελάτη για τις on line ενέργειες που γίνονται

Η ασφάλεια των συναλλαγών και των προσωπικών δεδομένων των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου (internet banking), είναι μείζονος σημασίας αν και οι Έλληνες καταναλωτές, έχουν δείξει ότι δύσκολα εμπιστεύονται κάτι άγνωστο σε αυτούς, πόσο μάλλον όταν αυτό έχει να κάνει με τη διαχείριση των χρημάτων τους. Έτσι το ποσοστό χρήσης του e-banking στη χώρα μας βρίσκεται ακόμα σε χαμηλά επίπεδα. Ένας από τους λόγους είναι η μη εμπιστοσύνη στο επίπεδο ασφαλείας που προσφέρουν οι τράπεζες.

Για το λόγο αυτό οι περισσότερες τράπεζες θα πρέπει να ενημερώνουν τους πελάτες τους έγκαιρα για τις απειλές που μπορεί να συναντήσουν κατά την πλοήγηση τους στις υπηρεσίες της online τραπεζικής καθώς και για τις μεθόδους προστασίας που διαθέτουν.

Γενικά θα μπορούσαμε να πούμε, ότι στο μεγαλύτερο ποσοστό τους, οι χρήστες έχουν

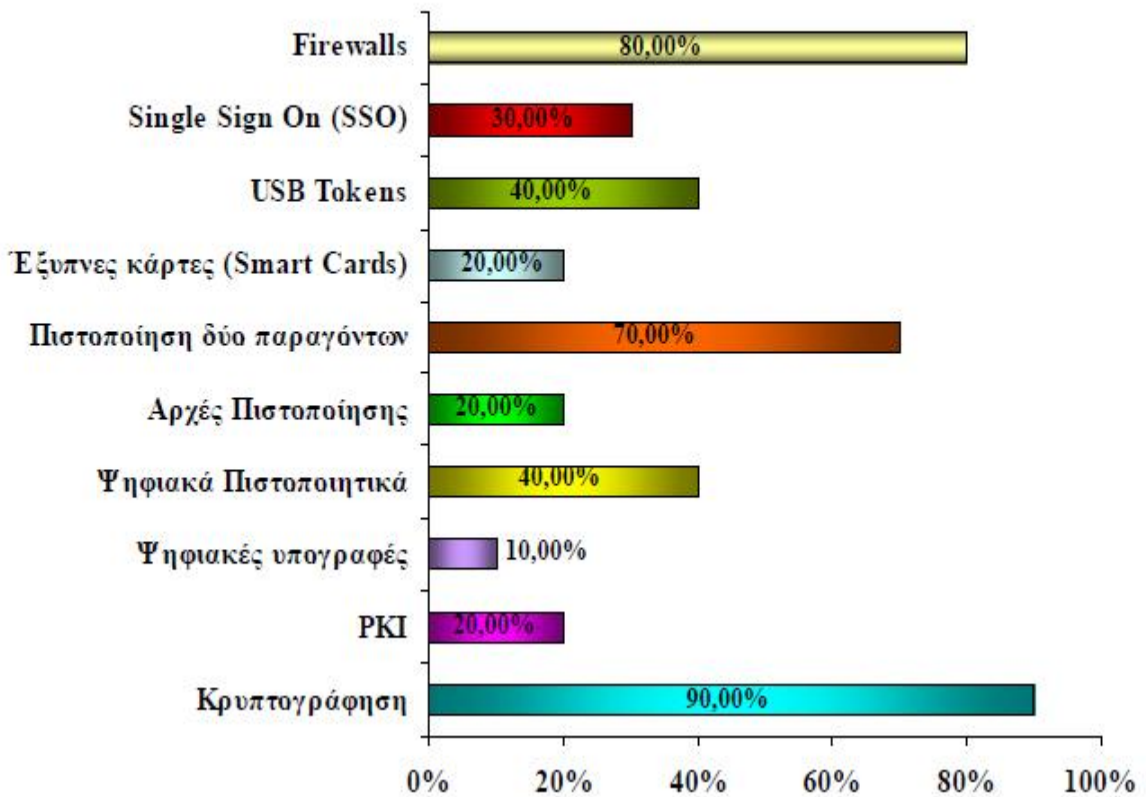
θετική άποψη για το internet banking, θεωρούν ότι είναι εύκολο στη χρήση του και γρήγορο στην εκτέλεση συναλλαγών. Επιπλέον υπάρχει οργάνωση από τις τράπεζες σε ότι αφορά τη διεξαγωγή ηλεκτρονικών συναλλαγών και προκειμένου να προστατεύσουν τους πελάτες τους από επίδοξους απατεώνες προσφέρουν κάποια μοντέλα προστασίας.

Οι τράπεζες επικεντρώνουν τις προσπάθειές τους στη διασφάλιση της συναλλαγής με τον τελικό χρήστη, σε όλα τα στάδια που περιλαμβάνονται μέχρι την επιτυχή ολοκλήρωσή τους. Μία από τις δικλίδες ασφαλείας των συναλλαγών του πελάτη είναι το πρώτο στάδιο όπου πραγματοποιείται η ταυτοποίηση του χρήστη.

Όταν ο πελάτης εγγραφεί στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, μετά την πάροδο λίγων ημερών θα του αποσταλούν σε ειδικό φάκελο ασφαλείας οι κωδικοί πρόσβασης του. Το επόμενο βήμα λοιπόν είναι η σύνδεση και ταυτοποίηση του χρήστη στην αντίστοιχη ιστοσελίδα της τράπεζας, για να ξεκινήσει τις συναλλαγές του.

Η κάθε τράπεζα όμως χρησιμοποιεί διαφορετικούς τρόπους πρόσβασης στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής και κατά συνέπεια επηρεάζεται και ο βαθμός ασφαλείας που απολαμβάνουν οι χρήστες. Έτσι, ανάλογα με την πολιτική ασφαλείας που ακολουθεί ο κάθε χρηματοπιστωτικός οργανισμός, υπάρχουν διάφορα είδη ταυτοποίησης του χρήστη και πρόσβασής του στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω του διαδικτύου (internet banking). Οι ασφαλείς τρόποι πρόσβασης στα συστήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αναφέρονται αναλυτικά παρακάτω.

Μέθοδοι προστασίας e-Banking



5.1.1 Κρυπτογράφηση

[Όνομα Χρήστη – Κωδικός (User name – Password)]

Αποτελεί την πιο συνηθισμένη μέθοδο πρόσβασης (ειδικά στις Ελληνικές τράπεζες). Η ευκολία αυτού του τρόπου πρόσβασης είναι προφανής, καθώς ο χρήστης θα πρέπει να θυμάται μόνο 2 κωδικούς, που κατά κανόνα τον έναν (username) τον επιλέγει ο ίδιος κατά την εγγραφή του. Για λόγους ασφαλείας, κοινή πρακτική των τραπεζών είναι να μπλοκάρουν τους κωδικούς των πελατών τους, σε συνεχείς λανθασμένες καταχωρήσεις από την πλευρά τους. Βέβαια, ο αναφαινόμενος κίνδυνος εδώ, είναι να υποκλέψει κάποιος αυτούς τους προσωπικούς κωδικούς του πελάτη και να πραγματοποιήσει συναλλαγές στο όνομά του.

Υπάρχουν πολλοί τρόποι υποκλοπής των κωδικών που κυκλοφορούν στο διαδίκτυο από επίδοξους hackers, γι' αυτό το λόγο πρέπει να είναι κρυπτογραφημένοι με κάποιον κώδικα. Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα είναι υπεύθυνα για θέματα καθορισμού του

κατάλληλου μήκους κωδικού (αριθμός ψηφίων), απενεργοποίησης των κωδικών (μετά από ορισμένο χρονικό διάστημα) και τερματισμού (log-out) της σύνδεσης χρηστών μετά από ένα χρονικό διάστημα μη χρήσης των υπηρεσιών.

Σε κάθε περίπτωση οι τράπεζες πρέπει να ενημερώνουν τους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής για το ευαίσθητο θέμα της ασφάλειας τους, προτρέποντας τους για παράδειγμα, την αλλαγή των προσωπικών τους κωδικών ανά τακτά χρονικά διαστήματα.

Η κρυπτογράφηση προσφέρει αξιόλογες λύσεις στην προστασία των προσωπικών δεδομένων. Υπάρχουν δύο διαφορετικά είδη κρυπτογράφησης με δύο ξεχωριστούς στόχους. Ο πρώτος στόχος είναι η διατήρηση του ιδιωτικού χαρακτήρα και το απαραβίαστο της πληροφορίας. Ο δεύτερος στόχος είναι η πιστοποίηση της ταυτότητας των εμπλεκόμενων μερών μιας συναλλαγής. Κάθε ένα από τα δύο είδη έχει συγκεκριμένα πρότυπα. Τα είδη αυτά είναι η συμμετρική και η ασύμμετρη.

Ø Συμμετρική ή κρυπτογράφηση με μυστικό κλειδί. Είναι η κρυπτογράφηση που χρησιμοποιεί το ίδιο κλειδί τόσο για την κρυπτογράφηση, όσο και για την αποκρυπτογράφηση. Αρχικά, το κλειδί αυτό πρέπει να είναι γνωστό μόνο στα εξουσιοδοτημένα μέρη και, απαιτείται ασφαλές μέσο για τη μετάδοσή του, για παράδειγμα μία προσωπική συνάντηση κατά την οποία θα συμφωνηθεί το κλειδί που θα χρησιμοποιείται. Αν κάτι τέτοιο δεν είναι εφικτό, η συμμετρική κρυπτογραφία είναι αναποτελεσματική. Τα πλεονεκτήματα της κρυπτογράφησης με μυστικό κλειδί είναι τα ακόλουθα:

1. Είναι ασφαλές
2. Έχει ευρύτητα διάδοση και χρήση
3. Είναι γρήγορο

Τα μειονεκτήματα είναι τα παρακάτω:

1. Η διαχείριση του μυστικού κλειδιού είναι περίπλοκη, απαιτώντας και από τα δύο μέρη να διατηρούν τον απόλυτο έλεγχο στην ανταλλαγή κλειδιών
2. Δεν περιλαμβάνει ξεχωριστό μηχανισμό αυθεντικότητας
3. Δεν έχει αδιάσειστη απόδειξη συμμετοχής του αποστολέα και του παραλήπτη.

Ø Ασύμμετρη ή αλλιώς κρυπτογράφηση με δημόσιο ή ιδιωτικό κλειδί και περιλαμβάνει δύο κλειδιά. Τα κλειδιά αυτά παράγονται έτσι ώστε να έχουν τις εξής ιδιότητες:

1. Ένα μήνυμα κρυπτογραφημένο με το δημόσιο κλειδί, μπορεί να αποκρυπτογραφηθεί μόνο με το ιδιωτικό κλειδί και αντίστροφα. Και επειδή μόνο ο ίδιος ο χρήστης γνωρίζει το ιδιωτικό του κλειδί, μόνο αυτός μπορεί να αποκρυπτογραφήσει τα μηνύματα που απευθύνονται σε αυτόν. Ούτε καν το δημόσιο κλειδί που χρησιμοποιήθηκε για την κρυπτογράφηση δεν μπορεί να αποκρυπτογραφήσει το μήνυμα, κι έτσι η γνώση του δημόσιου κλειδιού από τρίτους δεν αποτελεί πρόβλημα.
2. Το ένα κλειδί δεν μπορεί να προκύψει από το άλλο με απλό τρόπο. Το δημόσιο κλειδί δεν αποτελεί μυστική πληροφορία κι έτσι μπορεί να μεταδοθεί χωρίς την απαίτηση ύπαρξης ασφαλούς μέσου. Το ιδιωτικό κλειδί χρησιμοποιείται μόνο από τον ιδιοκτήτη του και δε μεταδίδεται ποτέ.

Για να αποκατασταθεί η επικοινωνία με χρήση ασύμμετρης κρυπτογραφίας, ο κάθε χρήστης πρέπει να διαθέτει τα δικά του κλειδιά, ένα δημόσιο και ένα ιδιωτικό. Ο αποστολέας ενός μηνύματος πρέπει να γνωρίζει το δημόσιο κλειδί του παραλήπτη και να κρυπτογραφήσει το μήνυμα με αυτό. Ο παραλήπτης αποκρυπτογραφεί το μήνυμα με το ιδιωτικό του κλειδί.

Η ασύμμετρη κρυπτογραφία προσφέρει μεγαλύτερη ασφάλεια από τη συμμετρική. Ένα από τα πλεονεκτήματα της κρυπτογράφησης με δημόσιο ή ιδιωτικό κλειδί είναι ότι απλοποιεί τη διαχείριση των κλειδιών. Ενώ το κυριότερο μειονέκτημα είναι ότι η κρυπτογράφηση με δημόσιο κλειδί είναι πολύ πιο αργή από την κρυπτογράφηση με ιδιωτικό κλειδί. Για το λόγο αυτό χρησιμοποιείται κυρίως για την πιστοποίηση τμημάτων μηνυμάτων, παρά για την κρυπτογράφηση ενός ολόκληρου μηνύματος.

Οι προμηθευτές της τεχνολογίας κρυπτογράφησης, την παρέχουν είτε ως προϊόν λογισμικού, είτε ως συγκεκριμένο εξάρτημα συσκευής.

5.1.2 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 χρησιμοποιούν την κρυπτογραφία δημοσίου κλειδιού. Ο χρήστης διαθέτει δύο κλειδιά (το δημόσιο και το ιδιωτικό) τα οποία έχουν κάποιο μαθηματικό συσχετισμό.

Η σχέση των κλειδιών είναι τέτοια όπου αν κάποιος γνωρίζει το ένα κλειδί να είναι αδύνατον να υπολογίσει το άλλο. Το ένα κλειδί χρησιμοποιείται για τη δημιουργία της υπογραφής και το άλλο για την επαλήθευσή της.

Η διαφοροποίηση από την κρυπτογράφηση, είναι ότι για τη δημιουργία της ηλεκτρονικής υπογραφής ο αποστολέας χρησιμοποιεί το ιδιωτικό του κλειδί και για την επαλήθευσή της ο παραλήπτης χρησιμοποιεί το δημόσιο κλειδί του αποστολέα.

Οι ψηφιακές υπογραφές είναι αδιάψευστες, μοναδικές για κάθε συναλλαγή και είναι σχεδόν απίθανο να αντιγραφούν ή μεταφερθούν.

5.1.3 Αρχές Πιστοποίησης

Ο κύριος σκοπός μιας αρχής πιστοποίησης είναι η έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών και η επιβεβαίωση του ατόμου που συνδέεται με το πιστοποιητικό. Η αρχή πιστοποίησης προσθέτει ένα επιπλέον επίπεδο εμπιστοσύνης στις συναλλαγές.

1. Ο αποστολέας αιτείται στην αρχή πιστοποίησης ένα ψηφιακό πιστοποιητικό.
2. Η αρχή πιστοποίησης επαληθεύει τον συνδρομητή και εκδίδει το ψηφιακό πιστοποιητικό
3. Η αρχή πιστοποίησης δημοσιεύει το πιστοποιητικό
4. Ο συνδρομητής υπογράφει το μήνυμα του, με ένα ιδιωτικό κλειδί και τα στέλνει στους παραλήπτες
5. Ο παραλήπτης επαληθεύει την ψηφιακή υπογραφή με χρήση του δημοσίου κλειδιού του αποστολέα και αιτείται επαλήθευση του ψηφιακού πιστοποιητικού του αποστολέα

Αφού το υπογεγραμμένο και κρυπτογραφημένο μήνυμα παραληφθεί, το μήνυμα αποκρυπτογραφείται και επαληθεύεται η ακεραιότητα του περιεχομένου του.

5.1.4 Ψηφιακά Πιστοποιητικά

Ορισμένες τράπεζες χρησιμοποιούν τα λεγόμενα ψηφιακά πιστοποιητικά (digital certifications), ως τρόπο πρόσβασης και ως ένα μέσο πρόσθετης ασφάλειας. Ένα

ψηφιακό πιστοποιητικό αποτελεί το μέσο που παρέχει τη δυνατότητα στον κάτοχό του, να υπογράψει ψηφιακά τις συναλλαγές που πραγματοποιεί μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Από τη στιγμή που το τελευταίο εγκατασταθεί στον υπολογιστή του χρήστη, προσφέρει τη δυνατότητα ταυτοποίησής του ίδιου και επιτρέπει τη διεξαγωγή οικονομικών συναλλαγών μόνο από αυτόν. Τα συστήματα αυτά είναι γνωστά και ως PKI (Personal Key Identification) και παρέχουν πιστοποίηση, ακεραιότητα δεδομένων και ασφάλεια συναλλαγών.

Τα πιστοποιητικά μπορούν να περιέχουν μια ποικιλία πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων:

1. της επωνυμίας του κατόχου και του δημοσίου κλειδιού,
2. της ημερομηνίας λήξης του πιστοποιητικού,
3. των λειτουργιών που πρέπει να εκτελέσει το δημόσιο κλειδί (κρυπτογράφηση, αποκρυπτογράφηση ή επαλήθευση ψηφιακής υπογραφής) και
4. της ψηφιακής υπογραφής του εκδότη

5.1.5 Firewalls

Ο όρος firewall έχει επικρατήσει τα τελευταία χρόνια σαν ένας από τους πιο καλούς τρόπους για να διατηρήσει κάποιος ασφαλή τα δεδομένα του στον υπολογιστή του, όταν αυτός είναι συνδεδεμένος στο διαδίκτυο. Το firewall, ή αλλιώς ο τοίχος της φωτιάς, είναι ένα λογισμικό το οποίο αναλαμβάνει να ελέγχει όλες τις πληροφορίες που φθάνουν στον υπολογιστή μας.

Έχοντας εγκαταστήσει ένα λογισμικό firewall στον υπολογιστή μπορούμε με αυτό να καθορίσουμε από ποιους υπολογιστές και με ποιους τρόπους θα δεχόμαστε πληροφορίες. Αυτό επιτυγχάνεται με την χρήση διάφορων φίλτρων τα οποία αναλύουν τα εισερχόμενα πακέτα και ανάλογα με τις οδηγίες που υπάρχουν τα αφήνουν να περάσουν ή όχι. Είναι αυτό δηλαδή που συγκεντρώνει τον πλήρη έλεγχο των πακέτων που εισέρχονται στον υπολογιστή.

Η μεγάλη σημασία του firewall έγκειται στο ότι δεν μπορούμε να γνωρίζουμε απόλυτα τι λογισμικά υπάρχουν εγκατεστημένα στον υπολογιστή μας. Για παράδειγμα ο υπολογιστής μας μπορεί να είναι μολυσμένος από έναν ιό ο οποίος δίνει τη δυνατότητα σε κάποιον άλλο υπολογιστή να χρησιμοποιεί το CPU μας (υπολογιστικός επεξεργαστής).

5.1.6 Έξυπνες κάρτες (Smart Cards)

Πρόκειται για ένα τρόπο άριστης ταυτοποίησης των χρηστών, αφού σε αυτές τις κάρτες μπορούν να ενσωματωθούν οι προσωπικές πληροφορίες του πελάτη, κλειδιά ψηφιακών υπογραφών, κ.τ.λ.

Αρκετοί από εμάς χρησιμοποιούμε ήδη μία ή περισσότερες έξυπνες κάρτες στην καθημερινή μας ζωή. Για παράδειγμα, έξυπνη κάρτα είναι η κάρτα SIM που χρησιμοποιείται στο σύστημα κινητής τηλεφωνίας. Οι έξυπνες κάρτες είναι ουσιαστικά μικροσκοπικοί υπολογιστές, που έχουν το μέγεθος και τη φόρμα μίας πιστωτικής κάρτας, πάνω στην οποία είναι ενσωματωμένο ένα ολοκληρωμένο κύκλωμα (chip).

Το κύριο γνώρισμα των έξυπνων καρτών είναι η ικανότητα να αποθηκεύουν και να επεξεργάζονται πληροφορίες με ένα ασφαλές τρόπο, ενώ τα πλεονεκτήματα των έξυπνων καρτών είναι η προστασία των δεδομένων που περιέχουν, η φορητότητα και η ευκολία χρήσης.

Τα βασικά χαρακτηριστικά των έξυπνων καρτών είναι:

1. Κόστος
2. Αξιοπιστία
3. Ικανότητα αποθήκευσης
4. Ευκολία χρήσης
5. Ασφάλεια
6. Ταχύτητα ανάγνωσης

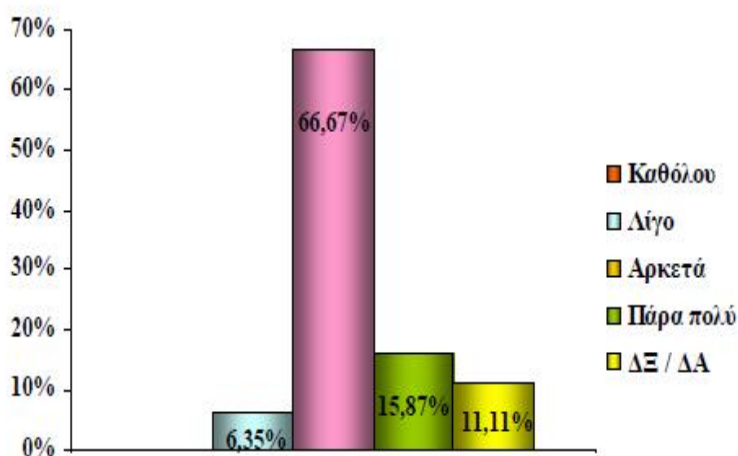
5.1.7 USB Tokens

Είναι κάποιες μικρές ηλεκτρονικές συσκευές, οι οποίες συνδέονται στον υπολογιστή του χρήστη (μέσω θύρας USB) και παράγουν νέους μοναδικούς κωδικούς (OTP - One Time Passwords) ανά προκαθορισμένα χρονικά διαστήματα. Το χαρακτηριστικό τους είναι, η ευκολία χρήσης που προσφέρουν και η αποτελεσματική άμυνα που παρέχουν απέναντι στην ανίχνευση κωδικών. Βοηθούν τον πελάτη να μην χρειάζεται να απομνημονεύει πολλούς κωδικούς, εφόσον τα αναγνωριστικά του αποθηκεύονται με ασφάλεια σε αυτό. Επίσης, μπορεί να έχουν επιπρόσθετες δυνατότητες, όπως πιστοποίηση, ψηφιακή υπογραφή και κρυπτογράφηση.

5.1.8 Αριθμοί TAN

Οι αριθμοί ή λίστες TAN (Transaction Authorization Numbers) είναι μια επιπλέον μέθοδος ταυτοποίησης και άρα και ασφάλειας των συναλλαγών. Στην ουσία είναι κάποιοι επιπλέον μοναδικοί κωδικοί αριθμοί σε λίστα, οι οποίοι παρέχονται στον πελάτη (μετά από αίτησή του) και τους χρησιμοποιεί κατά την είσοδό του στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Βαθμός ικανοποίησης από την ασφάλεια που προσφέρουν οι τράπεζες



5.2 Η ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Το ζήτημα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών είναι ιδιαίτερα σημαντικό για την προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων τους. Το νομικό πλαίσιο που θωρακίζει τα προσωπικά δεδομένα των καταναλωτών, διέπεται από τον Ελληνικό νόμο 2472/1997 αλλά και από διεθνείς συμβάσεις, όπως την «Οικουμενική διακήρυξη των Δικαιωμάτων του ανθρώπου» του ΟΗΕ (1948), το «Διεθνές Σύμφωνο Ατομικών και Πολιτικών Δικαιωμάτων» και τη «Σύμβαση της Ρώμης» για την προάσπιση των δικαιωμάτων και των θεμελιωδών ελευθεριών του ατόμου (1950).

Ακόμη, οι οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης που ολοκληρώνουν το νομοθετικό πλαίσιο της προστασίας των προσωπικών δεδομένων του καταναλωτή είναι οι εξής:

- Ø Η κοινοτική οδηγία 95/46 αποτελεί τη βάση για την προστασία των καταναλωτών και την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών
- Ø Η κοινοτική οδηγία 97/66 αποσκοπεί στην εναρμόνιση όλων των κρατών μελών, με στόχο να επιτευχθεί ένα ίδιο επίπεδο προστασίας των θεμελιωδών δικαιωμάτων των πολιτών τους και ειδικότερα στον τομέα των τηλεπικοινωνιών
- Ø Η κοινοτική οδηγία 2002/58 είναι η πιο πρόσφατη, και αφορά την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.

Στην περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου, αποκτά ιδιαίτερη σημασία η απαγόρευση να διαβιβάζονται δεδομένα σε τρίτες χώρες (εκτός Ε.Ε.), οι οποίες δεν παρέχουν "ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας" (άρθρο 9 του νόμου 2472/97). Η απαγόρευση μπορεί να αρθεί στην περίπτωση που η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, κρίνει ότι το επίπεδο της παρεχόμενης προστασίας στην Τρίτη χώρα, είναι ικανοποιητικό.

5.3 ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝΩΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Με αφορμή, τα κρούσματα της ηλεκτρονικής απάτης εναντίον χρηστών που χρησιμοποιούν το Internet για τις τραπεζικές συναλλαγές τους, η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών προχώρησε στην ανακοίνωση μιας σειράς συστάσεων για την καλύτερη προστασία τους. Όσοι χρησιμοποιούν το Internet για τις συναλλαγές τους θα πρέπει: Να μη γνωστοποιούν τα προσωπικά στοιχεία τους (αριθμούς λογαριασμών, καρτών, user ID και password) και να μην απαντούν σε e-mails που τους ζητούν κάτι τέτοιο. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να διαγράφουν ανάλογα e-mails ή sms που ενδέχεται να λάβουν και να ενημερώνουν αμέσως την τράπεζά τους στην περίπτωση που λάβουν σχετικά μηνύματα ή απαντήσουν σε αυτά.

Η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών επισημαίνει ότι:

1. Οι τράπεζες δεν ζητούν από τους πελάτες τους εμπιστευτικά προσωπικά δεδομένα αυτού του είδους μέσω e-mail σε καμία περίπτωση.

2. Να ελέγχουν ότι βρίσκονται στη σωστή ηλεκτρονική διεύθυνση της τράπεζας με την οποία συνεργάζονται. Για το λόγο αυτό καλό θα είναι να πληκτρολογούν οι ίδιοι κάθε φορά τη διεύθυνση της τράπεζας και να αποφεύγουν να συνδεθούν μέσω τρίτου link.
3. Όλα τα τραπεζικά site διαθέτουν ένα ειδικό ψηφιακό πιστοποιητικό που απεικονίζει ένα μικρό λουκέτο στο κάτω δεξί μέρος της οθόνης. Κάνοντας «κλικ» σε αυτό οι χρήστες μπορούν να επιβεβαιώσουν την αυθεντικότητα του προορισμού τους.
4. Να ενημερώνονται διαρκώς για τις ρυθμίσεις ασφαλείας των τραπεζικών sites που χρησιμοποιούν, να αλλάζουν τακτικά τους κωδικούς τους (δυνατότητα που προσφέρουν τα περισσότερα sites) και
5. κυρίως να προστατεύουν οι ίδιοι το απόρρητο των στοιχείων τους χωρίς να τα δημοσιοποιούν σε τρίτους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο

ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

6.1 ΤΑ ΕΙΔΗ ΧΡΗΜΑΤΟΣ ΣΤΙΣ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΕΣ

Τα συστήματα πληρωμών που έχουν υιοθετηθεί και εξελίσσονται συνεχώς για τις συναλλαγές μεταξύ καταναλωτών και εταιρειών ή και άλλων οργανισμών και φορέων περιλαμβάνουν:

- Ø **Το Μεταλλικό χρήμα:** είναι περιεκτικό χρήμα, που σε αντίθεση με άλλες ιστορικές περιόδους, δεν κατασκευάζεται από πολύτιμα μέταλλα και διευκολύνει τις μικρές καθημερινές συναλλαγές των ανθρώπων (κέρματα).
- Ø **Τα Χαρτονομίσματα:** είναι παραστατικό χρήμα, εκδίδεται από την Κεντρική Τράπεζα που έκανε υποχρεωτική την κυκλοφορία του, ως μέσο συναλλαγών.
- Ø **Το Πιστωτικό χρήμα:**
 1. **Επιταγή:** είναι μορφή χρήματος που δίνει εντολή στην τράπεζα να πληρώσει το ποσό που αναγράφεται στον κάτοχό της.
 2. **Συναλλαγματική:** είναι ιδιωτική ρύθμιση πληρωμής μεταξύ δυο ατόμων. Αποτελεί υπόσχεση πληρωμής, του συγκεκριμένου ποσού σε συγκεκριμένη ημερομηνία.
- Ø **Οι Πιστωτικές κάρτες:** είναι το λεγόμενο πλαστικό χρήμα και εκδίδονται από τις εμπορικές τράπεζες. Η χρήση της κάρτας επιτρέπει τις αγορές χωρίς μετρητά και να πληρώσει αργότερα το σύνολο των αγορών στην τράπεζα που εξέδωσε την κάρτα. Όταν πληρώνει μέρος των οφειλών, πληρώνει και έναν τόκο στην τράπεζα.

6.1.1 Τα Κέρματα Του Ευρώ

Τα κέρματα κυμαίνονται από 1 λεπτό έως 2 ευρώ. Κάθε κέρμα έχει μια «ευρωπαϊκή» και μια «εθνική» όψη η παράσταση της οποίας διαφέρει από χώρα σε χώρα.. Οι ευρωπαϊκές όψεις απεικονίζουν είτε την Ευρωπαϊκή Ένωση είτε το γεωγραφικό χάρτη της Ευρώπης. Στις εθνικές όψεις απεικονίζονται σύμβολα ή παραστάσεις από τις χώρες που εκδίδουν τα κέρματα. Μπορούμε να χρησιμοποιούμε τα κέρματα του ευρώ σε όλες τις χώρες της ζώνης του ευρώ.

6.1.2 Τα Χαρτονομίσματα Του Ευρώ

Τα τραπεζογραμμάτια και τα κέρματα ευρώ αποτελούν μέρος της καθημερινής ζωής για περισσότερους από 329 εκατομμύρια ανθρώπους στη ζώνη του ευρώ. Τα τραπεζογραμμάτια είναι πανομοιότυπα σε όλη τη ζώνη του ευρώ. Και τα χαρτονομίσματα του ευρώ μπορούμε να τα χρησιμοποιούμε σε όλες τις χώρες της ζώνης του ευρώ.

6.1.3 Πιστωτικό Χρήμα - Επιταγή

Στην καθημερινή συναλλακτική πρακτική η χρήση των αξιογράφων και ιδιαίτερα της επιταγής γίνεται όλο και πιο συχνή, αφού το μεγαλύτερο μέρος των συναλλαγών στην αγορά διενεργείται με βάση την καλή πίστη των συναλλασσομένων.

Το χρηματικό ποσό πρέπει να είναι ήδη κατατεθειμένο στο λογαριασμό του εκδότη της επιταγής στην τράπεζα, αλλιώς ο εκδότης της επιταγής θα αντιμετωπίσει οικονομικές και ποινικές κυρώσεις (ακάλυπτη επιταγή). Σε κάθε επιταγή, πρέπει να αναγράφεται το χρηματικό ποσό, το όνομα του δικαιούχου-αποδέκτη της επιταγής, ο τόπος και η ημερομηνία έκδοσης της επιταγής και η υπογραφή του εκδότη.



6.1.4 Πιστωτικό Χρήμα- Συναλλαγματική

Ο οφειλέτης (αγοραστής) υπόσχεται ότι θα πληρώσει στο δικαιούχο (πωλητής) το ποσό που αναγράφεται στη συναλλαγματική στην ημερομηνία που επίσης αναγράφεται στη συναλλαγματική. Αυτός που οφείλει να πληρώσει, πληρώνει και ένα επιπλέον ποσό, τον τόκο. Μπορεί δηλαδή ο δικαιούχος να αξιώσει σε καθορισμένη ημερομηνία, την πληρωμή του συγκεκριμένου ποσού, το οποίο αναγράφεται επάνω σ' αυτήν από τον πληρωτή.

Τα 8 τυπικά στοιχεία που πρέπει να αναγράφονται, για να δημιουργεί υποχρέωση, είναι τα παρακάτω:

1. Η ονομασία "Συναλλαγματική"
2. Η εντολή πληρωμής ορισμένου ποσού
3. Το όνομα του πληρωτή (αυτός που οφείλει να πληρώσει)
4. Το όνομα του δικαιούχου (λήπτη)
5. Η χρονολογία έκδοσης
6. Η ημερομηνία λήξης
7. Ο τόπος έκδοσης
8. Η υπογραφή του εκδότη (αυτός που πρέπει να πληρωθεί)

Αν τώρα, λείπει έστω και κάτι από τα παραπάνω τυπικά στοιχεία, η συναλλαγματική εξακολουθεί να ισχύει ως χρεωστικό ομόλογο.

Επίσης:

- Ø Η λέξη "Συναλλαγματική " δεν πρέπει να αντικατασταθεί με καμιά άλλη, ειδικά είναι άκυρη.
- Ø Στη συναλλαγματική δεν πρέπει να αντικατασταθεί το χρηματικό ποσό με κάποια ποσότητα πράγματος. Σ' αυτήν την περίπτωση είναι άκυρη.
- Ø Είναι απαραίτητο να αναφέρεται η χρονολογία έκδοσης, διότι έτσι καταγράφεται η ικανότητα του εκδότη όσον αφορά στις υποχρεώσεις του. Εάν π. χ. πτωχεύσει και συνεχίζει να υπογράφει συναλλαγματικές τότε αυτές είναι άκυρες.
- Ø Η υπογραφή του εκδότη είναι πάντοτε χειρόγραφη, ενώ τα στοιχεία μπορεί να είναι τυπωμένα.
- Ø Οι συναλλαγματικές έχουν ρητή ημερομηνία λήξης, η οποία δεν είναι απαραίτητο να συμπίπτει με αυτή της πληρωμής της. Αν π.χ. πέσει σε αργία,

πληρώνεται στην αμέσως επόμενη εργάσιμη.

- Ø Ο τόπος πληρωμής πρέπει να αναγράφεται. Αν δεν σημειώνεται, ο νόμος θεωρεί, ως τόπο πληρωμής, τον τόπο κατοικίας του πληρωτή, που είναι σημειωμένος δίπλα στο όνομά του. Διαφορετικά η συναλλαγματική είναι άκυρη.
- Ø Επίσης και ο τόπος έκδοσης πρέπει να αναγράφεται. Εάν όχι, τότε θεωρείται αυτός που είναι γραμμένος δίπλα από το όνομά του εκδότη.

Με οπισθογράφιση της συναλλαγματικής μεταβιβάζονται τα δικαιώματα και τα πλεονεκτήματα της, εκτός αν υπάρχει η φράση "μη μεταβιβάσιμη".

Εάν ο αποδέκτης δεν πληρώσει την συναλλαγματική στη λήξη της, ο δικαιούχος έχει δικαίωμα να απαιτήσει την είσπραξή της από: τους τριτεγγυητές, ή τους οπισθογράφους.

Λήξη την	14 / 2 / 20	04	Συναλλαγματική ΕΥΡΩ	16956,96
Την	Δεκάτη Τετάρτη Φεβρουαρίου	20	04	πληρώστε με την παρούσα μόνη συναλλαγματική σε
διαταγή	ΕΛΠΙΔΑ Α.Ε. - ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ			
και στο Κατάστημα	Αλεξανδρούπολης	της	Εθνικής Τράπεζας	
της	Ελλάδος	το ποσό των ΕΥΡΩ		
# Δέκα Έξι Χιλιάδες Εννιακόσια Πενήντα Έξι Ευρώ και Εννεήντα Έξι Λεπτά Μόνο #				
Προς	Αλέξανδρος Σχετικόπουλος	Δεκτή	4η Αυγούστου 20	03
			Αλεξανδρούπολη 4η 20	03
Όνομα πατέρα ή συζύγου	Ευστάθιος	Ο εκδότης	ΕΛΠΙΔΑ Α.Ε. - ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΑΦΜ 9985468812 - ΕΔΡΑ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗΣ - ΔΟΥ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗΣ - ΤΗΛ 2542098883	
Οδός	Περιοχή Κεντρί	αριθ	Τριτεγγυώμαι υπέρ τ	
Ταχ. Κωδ.	72 200	Πόλη	Ιεράπετρα	
Α.Φ.Μ.	855223991	Αρ. Ταμ.	X 994245	
ΕΛΠΙΔΑ Α.Ε. - ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΑΦΜ 9985468812 - ΕΔΡΑ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗΣ - ΔΟΥ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗΣ - ΤΗΛ 2542098883				
Αλέξανδρος Σχετικόπουλος				
Γεώργιος Σχετικόπουλος του Ευσταθίου - Κ 995286				

6.1.5 Πιστωτικές Κάρτες

Την δεκαετία του '50 η εταιρεία Diners Club δημιούργησε τις πρώτες πιστωτικές κάρτες. Επρόκειτο για κάρτες που απλώς ανέγραφαν στην εμπρόσθια όψη τους τα στοιχεία του κατόχου για να υποδηλώσουν ότι το πρόσωπο που φέρει την κάρτα ανήκει στο club προνομίων που η εταιρεία είχε συστήσει, αρχικά για VIPs.

Οι πιστωτικές κάρτες είναι σχεδόν αδύνατον να αντιγραφούν, ενώ η ισχυρή κρυπτογραφία εμποδίζει ακόμα και σε αυτή την περίπτωση την δυνατότητα να λειτουργήσουν, αν δεν πιστοποιηθούν από το σύστημα.

Παρακάτω αναφέρουμε τους όρους σύμβασης μιας πιστωτικής κάρτας:

1. Η κάρτα, που θα εκδοθεί από την Τράπεζα, αποστέλλεται στον κάτοχο στη διεύθυνση που ο ίδιος έχει δηλώσει στην αίτηση. Η κάρτα αποστέλλεται απενεργοποιημένη, ενεργοποιείται από τον κάτοχο σύμφωνα με τις οδηγίες της Τράπεζας.
2. Ο κάτοχος, αμέσως μετά την παραλαβή της κάρτας, υποχρεούται να θέσει την υπογραφή του, στην πίσω όψη της κάρτας. Η κάρτα ανήκει κατά πλήρη κυριότητα στην Τράπεζα, την οποία παραχωρεί μόνο στον κάτοχο και απαγορεύεται η χρήση της από τρίτο.
3. Με την υποβολή της αίτησης, η Τράπεζα χορηγεί στον κάτοχο, σε ειδικό φάκελο, τον Προσωπικό Αριθμό Αναγνώρισης (PIN), ο οποίος μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο σε συνδυασμό με τη συγκεκριμένη κάρτα για την πραγματοποίηση των συναλλαγών.
4. Ο PIN είναι αυστηρά προσωπικός και παράγεται ηλεκτρονικά σε συνθήκες πλήρους ασφάλειας και εχεμύθειας, ώστε είναι αδύνατη η αναπαραγωγή του. Ο κάτοχος, μπορεί να αντικαταστήσει τον PIN του με άλλον της επιλογής του σε οποιοδήποτε ATM (αυτόματη ταμειολογιστική μηχανή) της Τράπεζας, σύμφωνα με τις οδηγίες που εμφανίζονται στην οθόνη του.
5. Τυχόν απώλεια ή κλοπή της κάρτας ή διαρροή του PIN πρέπει να γνωστοποιούνται άμεσα στην Τράπεζα. Ο κάτοχος δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση της κάρτας ή και του PIN μετά τη γνωστοποίηση.
6. Εάν ο κάτοχος παραλείψει να ειδοποιήσει την Τράπεζα αυτό μπορεί να οφείλεται σε αμέλεια ή δόλο του κατόχου, τότε έχει πλήρη ευθύνη για την τυχόν διενέργεια συναλλαγών από τρίτο πρόσωπο και επιβαρύνεται με τα ποσά των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν με την κάρτα.
7. Σε κάθε περίπτωση γνωστοποίησης απώλειας κάρτας ή και διαρροής του PIN, η Τράπεζα εκδίδει και αποστέλλει σε αυτόν νέα κάρτα, η οποία αποτελεί συνέχεια της απολεσθείσας ή και νέο PIN.
8. Η κάρτα μπορεί να χρησιμοποιηθεί για αναλήψεις από τον ή τους καταθετικούς λογαριασμούς και για συναλλαγές στις επιχειρήσεις με χρέωση μόνο του κύριου λογαριασμού, εφόσον υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο και εφόσον το ποσό

- της συναλλαγής δεν υπερβαίνει το ανώτατο ποσό που έχει ορίσει η Τράπεζα ως όριο ημερήσιων συναλλαγών. Η ανάληψη μετρητών από ATM του δικτύου της Τράπεζας, δεν επιβαρύνεται με έξοδα. Σε περίπτωση ανάληψης από ATM άλλης τράπεζας, ο κάτοχος επιβαρύνεται με το κόστος της διατραπεζικής συναλλαγής.
9. Κατάθεση μετρητών μπορεί να γίνει από τα ATMs του δικτύου της Τράπεζας σε οποιονδήποτε καταθετικό λογαριασμό, μόνο σε χαρτονομίσματα. Τα χρήματα που κατατίθενται, καταμετρώνται την επόμενη εργάσιμη ημέρα και πιστώνονται στους καταθετικούς λογαριασμούς. Εάν υπάρχει διαφορά μεταξύ του ποσού που καταμετρήθηκε και του ποσού που κατέθεσε ο κάτοχος, το ποσό που θα πιστωθεί θα είναι εκείνο που καταμετρήθηκε και ο Κάτοχος ειδοποιείται αμέσως με επιστολή.
 10. Τα στοιχεία κάθε συναλλαγής με κάρτα σε ATM καταγράφονται στη μνήμη Η/Υ και απεικονίζονται στην απόδειξη που εκδίδεται από αυτό.
 11. Η κάρτα είναι διεθνούς ισχύος και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για συναλλαγές και στο εξωτερικό.
 12. Ο κάτοχος υποχρεούται να καταβάλλει στην Τράπεζα ετήσια συνδρομή που οφείλεται από την έκδοση της κάρτας, ανεξάρτητα από το εάν αυτή χρησιμοποιείται ή όχι.
 13. Σε οποιαδήποτε συναλλαγή με επιχειρήσεις, σε κάθε περίπτωση ανάληψης ή κατάθεσης μετρητών από ATM, ο κάτοχος ενημερώνεται με ενημερωτικούς λογαριασμούς (Λογαριασμοί). Οι λογαριασμοί εξάγονται από τα εμπορικά βιβλία της Τράπεζας, που τηρούνται ηλεκτρονικά.
 14. Σε περίπτωση που ο κάτοχος αμφισβητήσει το περιεχόμενο του λογαριασμού, οφείλει να το γνωστοποιήσει με έγγραφο στην Τράπεζα, το αργότερο μέσα σε τριάντα ημέρες από την ημέρα παραλαβής του.
 15. Κλείσιμο του κύριου ή των λοιπών λογαριασμών, για οποιονδήποτε λόγο, συνεπάγεται την λύση της σύμβασης και την ακύρωση της κάρτας.
 16. Ο κάτοχος δικαιούται να καταγγείλει την σύμβαση οποτεδήποτε με έγγραφο προς την Τράπεζα, που συνοδεύεται από την παράδοση της κάρτας, διαγώνια τεμαχισμένης, σε οποιοδήποτε κατάσταση της Τράπεζας.
 17. Εάν ο Κάτοχος δεν επιθυμεί την ανανέωση της Κάρτας του, οφείλει να το γνωστοποιήσει εγγράφως στην Τράπεζα, τουλάχιστον δύο μήνες πριν από τη λήξη της ισχύος της.



Οι κάτοχοι πιστωτικών καρτών MASTERCARD και VISA μπορούν να εξοφλήσουν το τέλος καταχώρησης ή ανανέωσης με χρέωση της κάρτας τους, συμπληρώνοντας τα στοιχεία στα παρακάτω πεδία. Το έντυπο πρέπει οπωσδήποτε να έχει ιδιόχειρη υπογραφή από τον ιδιοκτήτη της κάρτας και σφραγίδα της εταιρείας αν πρόκειται για εταιρική κάρτα.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ

Σημειώστε με **X**:

MASTERCARD

VISA

Όνομα ιδιοκτήτη (στοιχεία κάρτας): _____

Διεύθυνση: _____

Αριθμός πιστωτικής: _____

Ημερομηνία λήξης: _____ CW: _____

Σημειώστε με **X**:

Συμφωνώ στην χρέωση της κάρτας μου με το ποσό των _____ για την κατοχύρωση domain

Συμφωνώ στην χρέωση της κάρτας μου με το ποσό των _____ για την ανανέωση domain

Συμφωνώ στην χρέωση της κάρτας μου με το ποσό των _____ για την φιλοξενία στους servers της Pointer

Συμφωνώ στην χρέωση της κάρτας μου με το ποσό των _____ για την αγορά άλλης υπηρεσίας από την Pointer

ΥΠΟΓΡΑΦΗ

ΣΦΡΑΓΙΔΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

ΟΝΟΜΑ ΟΛΟΓΡΑΦΩΣ

Έντυπο Συναλλαγής με Πιστωτική Κάρτα

Παρακαλούμε συμπληρώστε με ΚΕΦΑΛΑΙΑ γράμματα και αποστείλατε
με Fax: +30 210 772 3781 ή E-mail : info@pmgreece.gr (σαρωμένο - scanned).
Οι επιτυχείς συναλλαγές λαμβάνουν απόδειξη με e-mail ή fax εντός 7 ημερών.

Επώνυμο Όνομα

Τίτλος: Δρ. Κύριος Κυρία

Διεύθυνση :

Πόλη: Ταχ. Κώδικας : Χώρα:

Τηλ.: Fax : E-mail :

Όλες οι συναλλαγές είναι σε Ευρώ

Σημειώσεις

- Δεχόμαστε Visa, Mastercard και American Express. Όλα τα παρακάτω στοιχεία είναι απαραίτητα για την ολοκλήρωση της συναλλαγής. Για επιτυχημένες συναλλαγές λαμβάνετε απόδειξη εντός 7 ημερών.
- Η διαδικασία πληρωμής με πιστωτική κάρτα επιβαρύνεται με 4% Τραπεζικά Έξοδα. Παρακαλούμε προσθέστε το ποσό αυτό στο συνολικό ποσό της συναλλαγής σας.
- Είναι πολύ σημαντικό να δώσετε τα 3 τελευταία ψηφία που βρίσκονται στην πίσω μεριά της κάρτας σας.
- Δοσοληψίες μέσω πιστωτικής κάρτας θεωρούνται τελικές. Δεν υπάρχει δυνατότητα ακύρωσης.

Εξουσιοδοτώ το Ελληνικό Δίκτυο Διαχειριστών Έργων (ΕΔΔΕ - PM-Greece) να χρεώσει την πιστωτική μου κάρτα το συνολικό ποσό των _____ EURO (συμπεριλαμβανομένων τραπεζικών εξόδων 4%) με αιτιολογία _____

Όνοματεπώνυμο δικαιούχου (ΜΕ ΚΕΦΑΛΑΙΑ - ΛΑΤΙΝΙΚΟΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΕΣ) _____

Αριθμός Κάρτας

Ημερομηνία Λήξης (MM/EE) : ____/____ Ημερομηνία Έκδοσης (έτος): _____

3 τελευταία ψηφία (πίσω μεριά της κάρτας):

Visa

Mastercard

American Express

Ημερομηνία : ____ / ____ / ____

Υπογραφή: _____

Emporiki Bank Secure Payment - Mozilla Firefox




File Edit View History Bookmarks Tools Help

https://www.emporokarta.gr/proxyPAY3/newpayment

Download Roboform X Close

Emporiki Bank Secure Payment http://www.artepie...embersedit_id=28

Emporiki Bank Secure Online Payment


Παρακαλούμε εισάγετε τον Αρ. Κάρτας, την Ημερομηνία λήξης της, και το CVC2/CVV2.
Please enter your Credit Card number, its Expiry Date and its CVC2/CVV2.

Ποσό/Amount: € (Euro)

Αρ. Κάρτας/Card Number:

Ημ. λήξης/Exp. Date: Μήνας/Month: Έτος/Year:

CVC2/CVV2:



Τα στοιχεία της πιστωτικής κάρτας μεταφέρονται από το ασφαλές περιβάλλον της Emporiki Bank.
Your credit card data are transmitted through the safely encoded environment of Emporiki Bank.

Οδηγίες Συμπλήρωσης [Instructions for filling this form](#)

Done www.emporokarta.gr

6.1.6 Χρεωστικές Κάρτες

Μία χρεωστική κάρτα είναι μία κάρτα η οποία εξουσιοδοτεί την ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων on line. Ενώ η πιστωτική κάρτα προσφέρει τη δυνατότητα να πληρώσει κανείς αργότερα, η χρεωστική είναι ένας τρόπος άμεσης πληρωμής. Με τη χρήση της χρεωστικής κάρτας, το ανάλογο ποσό αφαιρείται αυτομάτως από τον τραπεζικό λογαριασμό όψεως ή ταμιευτηρίου του χρήστη και σε κάθε περίπτωση δεν μπορεί να υπερβεί το όριο των διαθεσίμων κεφαλαίων του λογαριασμού. Οι χρεωστικές κάρτες γίνονται δεκτές σε πλήθος εμπορικών καταστημάτων, όπως πχ καταστήματα λιανικής πώλησης, εστιατόρια, σταθμούς πώλησης καυσίμων κ.τ.λ. Η χρήση τους γίνεται αποδεκτή μόνο όταν και ο έμπορος είναι συμβεβλημένος με τον φορέα έκδοσης της χρεωστικής κάρτας όπως ακριβώς συμβαίνει με τις πιστωτικές κάρτες.

Πλεονεκτήματα της χρήσης χρεωστικών καρτών:

1. Η απόκτηση μίας χρεωστικής κάρτας είναι πολύ ευκολότερη από την απόκτηση μίας πιστωτικής κάρτας.
2. Η χρήση της χρεωστικής κάρτας δεν απαιτεί την επίδειξη της αστυνομικής ταυτότητας και ακόμη απαλλάσσει τον χρήστη από την συμπλήρωση επιταγών.
3. Δεν είναι υποχρεωμένος κάποιος να μεταφέρει μαζί του μετρητά ή καρνέ επιταγών.

6.1.7 Προπληρωμένες Κάρτες

Η ιδέα του ηλεκτρονικού χρήματος επινοήθηκε στη δεκαετία του 1970 όταν δημιουργήθηκαν οι έξυπνες κάρτες. Χρησιμοποιήθηκαν για την αποθήκευση χρηματικής αξίας, που μειώνεται με την χρήση. Η σημερινή γενιά έξυπνων καρτών περιλαμβάνει μικροσίπ προσωπικής ταυτότητας με δυνατότητες προγραμματιζόμενων λειτουργιών. Η κάρτα προπληρώνεται και έπειτα η αξία των χρημάτων μπορεί να εξαντληθεί και στη συνέχεια να αναπληρωθεί εκ νέου επώνυμα ή ανώνυμα.

Οι πελάτες πρέπει να διατηρούν ξεχωριστή κάρτα για κάθε εφαρμογή, οι οποίες ανατροφοδοτούνται σε συγκεκριμένα σημεία πώλησης. Μέχρι σήμερα, οι πιο διαδεδομένες κάρτες γενικής χρήσης είναι οι Mondex και η VisaCash για εφαρμογές όπως :

1. προσθήκη χρημάτων στην κάρτα

2. πληρωμή προϊόντων και διασκέδαση
3. πληρωμή υπηρεσιών στο Internet
4. ενημέρωση για οικονομική κατάσταση

6.1.8 Συναλλαγές Μέσω ATM

Η δυνατότητα χρήσης του ταχυδρομείου διευκόλυνε από τη μια την κατάθεση επιταγών, την πληρωμή δανείων και άλλες τραπεζικές συναλλαγές, παρόλα αυτά όμως, η διαχείριση των μετρητών συνέχισε να απαιτεί την προσωπική παρουσία.

Η λύση στο πρόβλημα αυτό δόθηκε από τα ATM (Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές), που επιτρέπουν στον καθένα την ανάληψη – κατάθεση χρημάτων και άλλων εργασιών από διάφορα μέρη και σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή της ημέρας. Χάρη στα ATM διευκολύνονται οι συναλλαγές των εργασιών και μειώνεται το λειτουργικό κόστος των τραπεζών καθώς διαχειρίζονται ένα σημαντικό μέρος των καθημερινών εργασιών και οι τράπεζες μένουν ανοιχτές λιγότερες ώρες και έχουν λιγότερες ανάγκες σε προσωπικό.

Η χρήση των ATMς γίνεται μέσω οποιασδήποτε κάρτας σε συνδυασμό με τον κωδικό PIN (Personal Identification Number). Επιτυχείς συναλλαγές στα ATM γίνονται όταν πληκτρολογείτε αποκλειστικά το σωστό PIN. Τα ATM αναγνωρίζουν ως λάθος πληκτρολόγηση, όλους ανεξαιρέτως τους αριθμούς πλην του μοναδικού PIN , που δόθηκε από την τράπεζά ή επιλέξατε ο ίδιος ο κάτοχος.



6.1.9 Cash Express

Απευθύνεται σε επιχειρήσεις που πραγματοποιούν ήδη ή επιθυμούν να πραγματοποιήσουν χρηματοποστολές και εμφανίζουν:

- Ø Συχνή χρήση μετρητών για εισπράξεις ή πληρωμές και
- Ø Συναλλαγές κατάθεσης ή ανάληψης μεγάλης αξίας (> €10.000 ανά συναλλαγή).

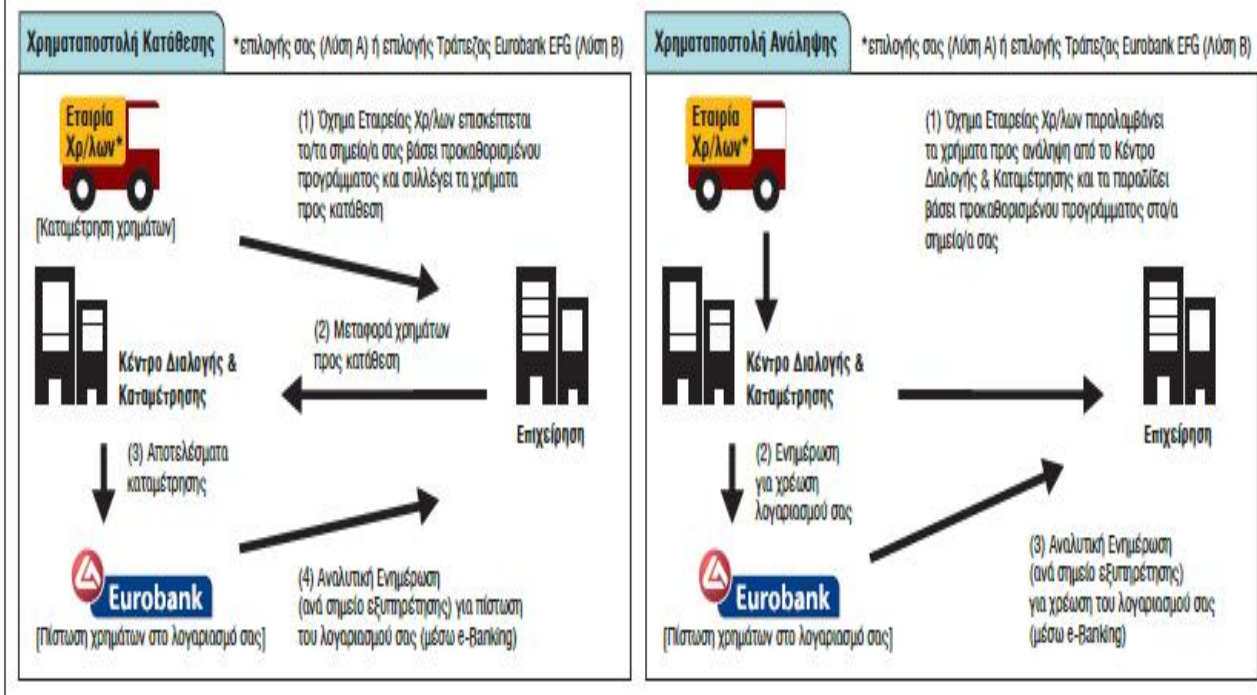
Η υπηρεσία Χρηματοποστολών για την καλύτερη εξυπηρέτηση των καταθέσεων-αναλήψεων γίνεται είτε μέσω εταιρείας χρηματοποστολών είτε μέσω εταιρείας χρηματοποστολών συνεργαζόμενης με την Τράπεζα.



Ο τρόπος που λειτουργεί αυτή η συναλλαγή είναι ο εξής:

1. Τα οχήματα της συνεργαζόμενης εταιρείας παραλαμβάνουν τα χρήματα απευθείας από σημείο που βρίσκεται η επιχείρηση, ή τα παραδίδουν στο σημείο που επιθυμεί η επιχείρηση.
2. Στις πόλεις όπου η εταιρεία χρηματοποστολών διαθέτει επιχειρησιακό κέντρο, η καταμέτρηση και η κατάθεση των χρημάτων πραγματοποιείται στις εγκαταστάσεις της εταιρείας χρηματοποστολών.
3. Ενημερώνεται με καθημερινές & μηνιαίες αναφορές για τα ποσά κατάθεσης-ανάληψης ανά σημείο εξυπηρέτησης και τα σχετικά έξοδα.

ΤΡΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ



Τα πλεονεκτήματα για την επιχείρηση είναι:

1. Ασφάλεια: Εξάλειψη κινδύνου από τη μεταφορά χρημάτων από τους υπαλλήλους της επιχείρησης.
2. Ευελιξία και Άνεση: Επιλογή του χρόνου και του τύπου μεταφοράς των χρημάτων. Δυνατότητα εξυπηρέτησης ακόμα και εκτός ωραρίου τραπεζικών καταστημάτων, 6 ημέρες την εβδομάδα (εκτός Κυριακής).
3. Εξοικονόμηση χρόνου: Κατάργηση μετακινήσεων των υπαλλήλων και απαλλαγή από χρονοβόρες ουρές.
4. Αμεσότητα: Δυνατότητα κατάθεσης χρημάτων στον λογαριασμό της επιχείρησής ή ανάληψης χρημάτων από τον λογαριασμό της επιχείρησής και παράδοσής τους στον χώρο σας, σύμφωνα με το προγραμματισμένο πλάνο επιλογής.
5. Αναλυτική Ενημέρωση: Αναλυτική ενημέρωση σχετικά με τις διενεργηθείσες αναλήψεις και καταθέσεις, σε ημερήσια και σε μηνιαία βάση, συγκεντρωτικά και ανά σημείο εξυπηρέτησης.

6.1.10 Δάνεια

Το δάνειο το δικαιούνται όλοι όσοι ανήκουν στις παρακάτω κατηγορίες, με την προϋπόθεση ότι τα εισοδήματά τους διασφαλίζουν πλήρως την ομαλή εξυπηρέτηση του δανείου:

1. Έλληνες υπήκοοι
2. Υπήκοοι άλλου κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
3. Ομογενείς μόνιμοι κάτοικοι εξωτερικού.
4. Υπήκοοι κρατών εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης, εφόσον διαμένουν και απασχολούνται νομίμως την τελευταία ζετία στην Ελλάδα.

Το ύψος του δανείου μπορεί να είναι:

1. Το δάνειο μπορεί να φτάσει μέχρι και το 70% της εμπορικής αξίας ενός ακινήτου. Το ποσό χορήγησης εξαρτάται από την πιστοληπτική ικανότητα του πελάτη.
2. Ελάχιστο ποσό δανείου €10.000.
3. Στην περίπτωση μεταφοράς δανείου από άλλη Τράπεζα, το υπόλοιπο του δανείου πρέπει να είναι μεγαλύτερο των €15.000 και αυτό να είναι ενήμερο.

Η διάρκεια του δανείου μπορεί να είναι από 5 έτη έως 40 έτη και η ηλικία του ενδιαφερόμενου πρέπει να είναι άνω των 18 ετών.

6.1.11 Συναλλαγές Αποκλειστικά Μέσα

Από Την Τράπεζα

Εκτός των παραπάνω τρόπων συναλλαγών υπάρχει και η άμεση συναλλαγή απευθείας στον γκισέ της τράπεζας από τους υπαλλήλους της. Μπορούμε έτσι να κάνουμε μια κατάθεση ή ανάληψη, να ανοίξουμε έναν καταθετικό λογαριασμό, να προεξοφλήσουμε μια συναλλαγματική, να εκδώσουμε μπλοκ επιταγών, να πάρουμε πληροφορίες για το υπόλοιπο του λογαριασμού, πληροφορίες για υπόλοιπα δανείων (ιστορικότητα έως 3 μήνες) και όποια άλλη συναλλαγή επιθυμούμε.



6.1.12 Χρόνος Έναρξης Τοκοφορίας

Οι λογαριασμοί καταθέσεων, εκτοκίζονται ανά εξάμηνο (Ιούνιο και Δεκέμβριο). Οι τόκοι υπολογίζονται σε ημερήσια βάση για ολόκληρο το πραγματικό υπόλοιπο του Λογαριασμού και ως βάση υπολογισμού των τόκων λαμβάνεται το έτος των τριακοσίων εξήντα ημερών.

Ο χρόνος έναρξης της τοκοφορίας μίας κατάθεσης εξαρτάται από τη μορφή της, και συγκεκριμένα για :

1. κατάθεση μετρητών ή επιταγής σε έντοκο λογαριασμό, η τοκοφορία ξεκινά την επόμενη εργάσιμη ημέρα.
2. κατάθεση μετρητών ή επιταγής σε λογαριασμό Όψεως, η τοκοφορία ξεκινά την ίδια ημέρα.
3. κατάθεση ιδιωτικής επιταγής άλλης Τράπεζας εσωτερικού, της ίδιας πόλης, η τοκοφορία ξεκινά μετά από 3 εργάσιμες ημέρες.
4. κατάθεση ιδιωτικής επιταγής άλλης Τράπεζας εσωτερικού άλλης πόλης, η τοκοφορία ξεκινά μετά από 5 εργάσιμες ημέρες.
5. Οι αναλήψεις υπολογίζονται από πλευράς εκτοκισμού την ίδια ημέρα της ανάληψης.

Τα πλεονεκτήματα των ηλεκτρονικών συναλλαγών χωρίς πιστωτικές

Προπληρωμένες πιστωτικές κάρτες

- ▶ **Επιλογή του ποσού** ανάλογα με τις ανάγκες του καταναλωτή
- ▶ **Άμεση έκδοση** (το πολύ σε τρεις εργάσιμες ημέρες)
- ▶ **Δυνατότητα** πραγματοποίησης αγορών και εκτός Ίντερνετ
- ▶ **Χρήση** και από ανηλίκους άνω των 14 ετών

Χρεωστικές κάρτες Electron Visa

- ▶ **Εκδίδονται δωρεάν** και δεν επιβαρύνονται με προμήθειες
- ▶ **Προσφέρονται** από τις περισσότερες τράπεζες
- ▶ **Η μεταφορά** χρημάτων γίνεται χωρίς κόστος
- ▶ **Γίνονται δεκτές** όπου και οι πιστωτικές

Ηλεκτρονικές τράπεζες

- ▶ **Τα χρήματα μεταφέρονται ηλεκτρονικά** ή και από τα καταστήματα των τραπεζών
- ▶ **Χρησιμοποιούνται** και για συναλλαγές μεταξύ ιδιωτών
- ▶ **Εταιρείες μπορούν να μεταφέρουν χρήματα** προς τον λογαριασμό των κατόχων



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο

ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

7.1 ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Όλες οι συναλλαγές που γίνονται μέσω κάποιας τράπεζας φέρουν στους ιδιώτες κάποιες επιπλέον χρεώσεις. Σε αυτό το κεφάλαιο θα δούμε αναλυτικά ποιες είναι οι χρεώσεις που μας επιβαρύνουν από κάθε είδους συναλλαγής.

7.1.1 Χρεώσεις Στα ATM

Από τις προμήθειες δεν γλιτώνουν όσοι αποφεύγοντας τα γκισέ των τραπεζών και στρέφονται στις συναλλαγές μέσω ATM. Συγκεκριμένα, αν κάποιος επιλέξει ATM άλλης τράπεζας, οι προμήθειες που επιβάλλονται σε συναλλαγές μέσω του συστήματος ΔΙΑΣ είναι ιδιαίτερα υψηλές. Για παράδειγμα, η ανάληψη μετρητών από τραπεζικό λογαριασμό κοστίζει κατά μέσο όρο 1,5 ευρώ και 0,50% επί του ποσού. Δηλαδή, για μια ανάληψη 500 ευρώ ο πελάτης θα πληρώσει επιπλέον 4 ευρώ. Αντίστοιχα, η ερώτηση υπολοίπου από ATM άλλης τράπεζας κοστίζει περίπου 0,5 ευρώ.

7.1.2 Χρεώσεις Στις Πιστωτικές Κάρτες

Ακόμα πιο μεγάλη είναι η προμήθεια για ανάληψη χρημάτων από ATM μέσω πιστωτικής κάρτας. Ειδικά αν γίνει ανάληψη μετρητών από μηχάνημα άλλης τράπεζας, το κόστος μπορεί να φτάσει ακόμα και τα 30 ευρώ, τα οποία προστίθενται στα ήδη υψηλά επιτόκια. Η πληρωμή πιστωτικών καρτών άλλων τραπεζών κοστίζει 0,5 ευρώ.

Για τους πελάτες που δεν αποπληρώνουν όλο το ποσό οι τράπεζες χρεώνουν τόκους με επιτόκιο που φτάνει ακόμα και το 20%. Σε όλα αυτά θα πρέπει να προσθέσουμε και την ετήσια συνδρομή για την κάρτα, που ξεκινά από τα 20 ευρώ και μπορεί να ξεπεράσει ακόμα και τα 70 ευρώ.

7.1.3 Χρεώσεις Στις Καταθέσεις Τρίτων

Καθημερινά χιλιάδες συναλλασσόμενοι καλούνται να πληρώσουν επιπλέον χρήματα για την κατάθεση ενός χρηματικού ποσού σε λογαριασμό τρίτου. Η εν λόγω προμήθεια φτάνει και το 1,5 ευρώ και αφορά συνηθισμένες συναλλαγές, όπως για παράδειγμα η

καταβολή του μηνιαίου ενοικίου και η πληρωμή δόσεων για αγορές αγαθών.

7.1.4 Χρεώσεις Στα Μπλοκ Επιταγών

Μεγάλες χρεώσεις έχει για τους συναλλασσόμενους και η έκδοση μπλοκ επιταγών, με το κόστος να φτάνει το 1 ευρώ ανά σελίδα, ενώ η έκδοση τραπεζικής επιταγής επιβαρύνεται με προμήθειες τουλάχιστον 15 ευρώ, οι οποίες αυξάνονται ανάλογα με το ποσό της επιταγής.

7.1.5 Χρεώσεις Στις Ηλεκτρονικές Συναλλαγές

Ούτε στις συναλλαγές μέσω διαδικτύου γλιτώνουμε τις προμήθειες. Τελευταία πολλές τράπεζες χρεώνουν, για παράδειγμα, τη μεταφορά χρημάτων μέσω internet σε λογαριασμό άλλης τράπεζας έως 0,5 ευρώ,. Επιπλέον, προμήθειες τουλάχιστον 8 ευρώ επιβάλλονται σε αγοραπωλησίες μετοχών που πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά, χωρίς στο ποσό αυτό να συμπεριλαμβάνονται οι εισφορές υπέρ του χρηματιστηρίου.

7.1.6 Χρεώσεις Δανείων

Ιδιαίτερα υψηλό είναι επίσης και το κόστος εκταμίευσης δανείων, είτε καταναλωτικών είτε στεγαστικών. Για ένα καταναλωτικό δάνειο, πέρα από το επιτόκιο, οι πελάτες πληρώνουν και 60-100 ευρώ επιπλέον ως έξοδα, ανάλογα με την τράπεζα. Ειδικά μάλιστα τα ανοικτά δάνεια χρεώνονται επιπλέον με ετήσια συνδρομή, που σε πολλές περιπτώσεις φτάνει τα 100 ευρώ.

Πόσο χρεώνουν οι τράπεζες για ανάληψη

ΤΡΑΠΕΖΑ	ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ
 Alpha Bank	έως 18 €
 Aspis Bank	έως 6 €
 Citibank	έως 9 €
 EFG Eurobank	έως 25 €
 HSBC	έως 7 €
 Marfin Bank	έως 4,30 €
 Millennium Bank	έως 25 €
 PROTONBANK	έως 9 €
 Αγροτική Τράπεζα	έως 9 €
 Γενική Τράπεζα	έως 5 €
 Εθνική Τράπεζα	έως 20 €*
 Ελληνική Τράπεζα	έως 2 €
 Εμπορική Τράπεζα	έως 10 €
 Πανελλήνια Τράπεζα	έως 2 €
 Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο	έως 25 €
 Τράπεζα Αττικής	έως 3,25 €
 Τράπεζα Κύπρου	έως 15 €
 Τράπεζα Πειραιώς	έως 8 €

* για κάρτες Business MasterCard, Eurocard, My Cash

Οι τράπεζες εξακολουθούν να επιβάλλουν προμήθειες που έχουν κριθεί παράνομες και καταχρηστικές στην ανάληψη μετρητών με πλαστικό χρήμα από τα ΑΤΜ, οι οποίες φτάνουν ακόμα και τα 25 ευρώ ανά συναλλαγή (ανάλογα με την τράπεζα και το ύψος του ποσού) και προστίθενται στο ήδη υψηλό επιτόκιο των καρτών. Κατά περίπτωση, το επιτόκιο αυτό ξεπερνά ακόμα και το 20% και είναι έως και 2% αυξημένο σε σύγκριση με το επιτόκιο αγορών με πιστωτική κάρτα.



Οι προμήθειες «φωτιά» σε γκισέ, ATM και Internet

Έως 15 € για πληρωμή ΙΚΑ, ΤΕΒΕ, ΦΠΑ τις τελευταίες ημέρες κάθε μήνα

Έως 0,5 € για μεταφορά χρημάτων από λογαριασμό σε λογαριασμό άλλου προσώπου στην ίδια τράπεζα

Έως 3,5 € για αναλήψεις στο ATM άλλης τράπεζας μέσω ΔΙΑΣ

Έως 1 € για πληρωμή λογαριασμού ΔΕΚΟ από το γκισέ

1 € ανά σελίδα για έκδοση μπλοκ επιταγών

Έως 0,5 € για μεταφορά χρημάτων μέσω Internet σε άλλη τράπεζα

Έως και 100 € για αποστολή εμβάσματος στο εξωτερικό

Προμήθεια έως 1,5 € για έκδοση εγγράφου μηνιαίων συναλλαγών (statement)

Έως 120 € συνδρομή τον χρόνο για ανοικτά δάνεια

Έως 70 € ετήσια συνδρομή σε πιστωτικές κάρτες

50 € για εξέταση έγκρισης στεγαστικού δανείου

Έως 200 € για συγκέντρωση στοιχείων πελάτη

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8^ο

ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

8.1 ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Ο αυξανόμενος ανταγωνισμός μεταξύ των πιστωτικών ιδρυμάτων για την ικανοποίηση των πελατών τους, σε συνδυασμό με την αναμενόμενη μελλοντική μείωση των επιτοκίων λόγω της σύγκλισης της ελληνικής οικονομίας προς τις αντίστοιχες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, θα ωθήσει τις τράπεζες στην παροχή πιστώσεων με μεγαλύτερη διάρκεια και σταθερά επιτόκια. Μια τέτοια εξέλιξη θα καταστήσει τα κέρδη των τραπεζών πιο ευαίσθητα στις διαφορές των μακροχρόνιων και βραχυχρόνιων επιτοκίων.

Πέρα από τις επενδυτικές τραπεζικές εργασίες, οι λιανικές τραπεζικές εργασίες εξακολουθούν να προσφέρουν περιθώρια ανάπτυξης κάτω από ορισμένες προϋποθέσεις που απαιτούν επένδυση σε εφαρμογές νέας τεχνολογίας. Όσο πιο αυτοματοποιημένες είναι οι απλές τραπεζικές εργασίες (άντληση μετρητών, καταθέσεις, πληρωμές κ.λπ.) τόσο ευνοϊκότερες είναι οι προοπτικές για τις τράπεζες ως προς την αντιμετώπιση του ανταγωνισμού.

Η Ελλάδα συγκρινόμενη με τις άλλες ευρωπαϊκές χώρες, εμφανίζει υψηλούς δείκτες τραπεζικών καταστημάτων σε σχέση με τον πληθυσμό καθώς και αυξημένο μέσο αριθμό εργαζομένων ανά κατάστημα. Τα χαρακτηριστικά αυτά σε συνδυασμό με την προβλεπόμενη εισαγωγή αυτοματισμών στις παραδοσιακές τραπεζικές εργασίες, οδηγεί στη διαπίστωση ότι οι προοπτικές δεν ευνοούν την επέκταση των δικτύων των τραπεζών.

Η αποδοτικότητα των ελληνικών εμπορικών τραπεζών κατά την τελευταία δεκαετία παρουσίασε τάσεις βελτίωσης. Με δεδομένο το νέο διεθνές περιβάλλον, οι ελληνικές τράπεζες είναι αναγκασμένες να αντιμετωπίσουν τον διεθνή ανταγωνισμό μέσω της προώθησης νέων προϊόντων και υπηρεσιών και της υιοθέτησης πιο ευέλικτων και αποτελεσματικών στρατηγικών.

Ειδικότερα, οι μεγάλες τράπεζες υπό τον έλεγχο του Δημοσίου οφείλουν να επιδείξουν αυξημένη ευελιξία και ταχύτερη προσαρμοστικότητα στις νέες συνθήκες, ώστε να καταστεί δυνατή, όχι μόνον η συγκράτηση της πτώσης του μεριδίου της αγοράς που παρατηρείται, αλλά και η αποτελεσματικότερη λειτουργία του ελληνικού τραπεζικού συστήματος γενικότερα. Παράλληλα, σημαντικό ρόλο θα παίζει ο εκσυγχρονισμός του θεσμικού πλαισίου στους κανόνες λειτουργίας των τραπεζών.

Εκτός από τα παραπάνω, οι κυβερνήσεις πρέπει να διασώσουν τα χρηματοπιστωτικά

ιδρύματα και να στηρίξουν την εθνική οικονομία. Σε ενάμιση χρόνο κατέρρευσαν τραπεζικοί κολοσσοί, χρεοκόπησαν κράτη και χάθηκαν πάνω από 30 τρισ. δολάρια από τα χρηματιστήρια διεθνώς. Ο τραπεζικός κλάδος δέχθηκε σοβαρό πλήγμα, με τη χρηματιστηριακή αξία να σημειώνει πτώση της τάξης του 80% με 98%. Ακόμα και στην Ελλάδα, όπου οι εγχώριες τράπεζες δεν είχαν εκτεθεί σε επενδύσεις, οι τιμές των μετοχών τους έχουν υποχωρήσει σχεδόν 80%, προσεγγίζοντας τα επίπεδα της ονομαστικής τους αξίας. Από το καλοκαίρι του 2007, όταν η πιστωτική κρίση άρχισε, μέχρι και σήμερα έχει καταρρακωθεί η κεφαλαιοποίηση των τραπεζών διεθνώς. Οι κρατικές παρεμβάσεις τρισεκατομμυρίων δολαρίων διεθνώς φαίνεται ότι μπόρεσαν να αποτρέψουν μόνο τα χειρότερα. Μάλλον το μέλλον των αγορών θα ανήκει σε ένα πιο μικρό και πιο συντηρητικό τραπεζικό σύστημα.

8.2 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΓΙΑ ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ

Η ανώτερη διοίκηση (top management) του χρηματοπιστωτικού οργανισμού θα πρέπει να αναπτύξει ένα προσδιορισμένο όραμα για το ηλεκτρονικό επιχειρείν, για να μπορέσει να ανταποκριθεί στις προκλήσεις της νέας οικονομίας και να πρωταγωνιστήσει στον διαφαινόμενο ανταγωνισμό.

Μέσω αυτού του οράματος ο χρηματοπιστωτικός οργανισμός επιδιώκει να διευρύνει το μερίδιο της αγοράς του μέσω της χρήσης των εναλλακτικών δικτύων (υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής) και της ανάπτυξης νέων χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Επίσης, μέσα από τα ηλεκτρονικά κανάλια προώθησης των προϊόντων του οργανισμού επιδιώκεται η μείωση του κόστους και η παροχή καλύτερης ποιότητας εξυπηρέτησης τόσο στον εξωτερικό πελάτη (χρήστη), όσο και στον εσωτερικό (εργαζόμενο). Με αυτόν τον τρόπο, το όραμα για μια τράπεζα που επιθυμεί να ακολουθήσει μια στρατηγική ηλεκτρονικού επιχειρείν, θα πρέπει να είναι πελατοκεντρικό, προσπαθώντας να παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες προσαρμοσμένα σε αυτόν, με μικρότερο κόστος και καλύτερη ποιότητα.

Γενικότερα, οι στόχοι που πρέπει να επιτευχθούν μέσω της εφαρμογής μιας στρατηγικής ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι οι εξής :

- Ø Ικανοποίηση της πελατειακής βάσης: Μέσω διευκόλυνσης των συναλλαγών με παροχή καλύτερης ποιότητας εξυπηρέτησης και χωρίς την παρουσία των πελατών στα φυσικά δίκτυα (υποκαταστήματα).
- Ø Χρηματοοικονομική αποτελεσματικότητα: Μέσω της αύξησης των πωλήσεων και της κερδοφορίας ανά πελάτη αλλά και της διεύρυνσης της πελατειακής βάσης.
- Ø Εσωτερική αποτελεσματικότητα: Μέσω της αποτελεσματικής διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων, την ανάπτυξη συνεργιών εντός της επιχείρησης αλλά και της πλήρους αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών.

8.3 ΕΙΔΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ

Οι στρατηγικές που αφορούν την ανάπτυξη και την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής ή ηλεκτρονικής επιχειρηματικής γενικότερα, από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα είναι κυρίως τρεις.

Η πρώτη περίπτωση αφορά τις τράπεζες που ακολουθούν αμυντική στρατηγική (Defenders) και κατά συνέπεια ακολουθούν το μοντέλο της διεύρυνσης των υπάρχοντων καναλιών διανομής της τράπεζας.

Η δεύτερη στρατηγική αφορά τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα που ακολουθούν επιθετική στρατηγική (Attackers) και στην ουσία αναπτύσσουν ένα νέο μοντέλο λειτουργίας.

Η τρίτη περίπτωση είναι η στρατηγική άμεσης επέκτασης σε νέες αγορές. Η συγκεκριμένη στρατηγική αφορά τράπεζες που επιθυμούν να αξιοποιήσουν και να υιοθετήσουν συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής και να επεκταθούν σε νέες αγορές, παίζοντας πρωταγωνιστικό ρόλο σε αυτές.

Παρακάτω, αναλύονται πιο αναλυτικά οι παραπάνω στρατηγικές.

8.3.1 Αμυντική Στρατηγική (Defenders)

Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα τα οποία ακολουθούν τη λεγόμενη αμυντική στρατηγική (Defenders) στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, προσπαθούν να διευρύνουν τα κανάλια διανομής που ήδη διαθέτουν, χρησιμοποιώντας το διαδίκτυο

κυρίως για την παροχή των προϊόντων και των υπηρεσιών τους προς τους πελάτες. Τα υπόλοιπα εναλλακτικά κανάλια (τηλέφωνο, κινητό τηλέφωνο, ΑΤΜς) υποστηρίζουν στην ουσία το διαδίκτυο και συμπληρώνουν τα υποκαταστήματα του οργανισμού.

Επίσης, στην αρχή της εφαρμογής αυτής της στρατηγικής, οι τράπεζες προσφέρουν έναν περιορισμένο εύρος προϊόντων και υπηρεσιών μέσω διαδικτύου στους πελάτες τους, διευρύνοντας και εμπλουτίζοντας τη γκάμα αυτών μετέπειτα. Συνοπτικά μέσω αυτής της τακτικής επιδιώκεται η διατήρηση της υπάρχουσας πελατειακής βάσης και όχι η προσέλκυση νέας.

8.3.2 Επιθετική Στρατηγική (Attackers)

Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα τα οποία ακολουθούν τη λεγόμενη επιθετική στρατηγική (Attackers) στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, προσπαθούν να χρησιμοποιήσουν το διαδίκτυο ως το κύριο κανάλι προώθησης των προϊόντων τους, το οποίο υποστηρίζεται από τα δευτερεύοντα εναλλακτικά κανάλια (σταθερό τηλέφωνο, κινητό τηλέφωνο, ΑΤΜς).

Στην ουσία, οι τράπεζες αυτές, τείνουν να υιοθετήσουν ή και να δημιουργήσουν από την αρχή, ένα καινούργιο μοντέλο λειτουργίας, αρκετά διαφορετικό από αυτό που στηριζόταν στα υποκαταστήματα.

Επειδή, στόχος αυτής της πολιτικής είναι η προσέλκυση νέων πελατών (οι οποίοι είναι τακτικοί χρήστες του διαδικτύου), οι τράπεζες συνήθως δημιουργούν μια καινούργια εμπορική επωνυμία (brand name).

8.3.3 Στρατηγική Άμεσης Επέκτασης Σε Νέες Αγορές

Από τη χρησιμοποίηση των ηλεκτρονικών δικτύων, η τράπεζα στοχεύει, με τη συγκεκριμένη στρατηγική, στη διεύρυνση του μεριδίου αγοράς της αλλά και στο σχηματισμό μιας νέας εικόνας προς τους πελάτες της.

Συγκεκριμένα, αποσκοπεί στην διείσδυση σε νέα τμήματα της αγοράς όπως η λιανική τραπεζική, οι μεγάλες επιχειρήσεις, οι νέοι επιχειρηματίες κ.ο.κ.

Το πλαίσιο της παραπάνω στρατηγικής εστιάζεται κυρίως στα εξής σημεία:

- Ø Προώθηση τόσο των παραδοσιακών τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, όσο και νέων πιο εξειδικευμένων, που πιθανόν να απευθύνονται σε άλλες κατηγορίες πελατών.
- Ø Προσέλκυση νέων πελατών, διατήρηση των υπαρχόντων και γενικά αύξηση της κερδοφορίας ανά πελάτη, δημιουργώντας μια κρίσιμη μάζα πελατών.
- Ø Ολοκληρωμένη εκπαίδευση του τμήματος ανθρωπίνου δυναμικού στη χρήση των νέων τεχνολογιών.
- Ø Μείωση του λειτουργικού κόστους της τράπεζας και τέλος
- Ø Προσπάθεια ανάπτυξης στρατηγικών συμμαχιών με άλλες επιχειρήσεις για την παροχή των προϊόντων και των υπηρεσιών, μέσα από τα εναλλακτικά δίκτυα της τράπεζας.

Βιβλιογραφία

Βιβλία:

1. ΑΓΓΕΛΗΣ Β., «Η βίβλος του e- banking», εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών
2. ΒΕΝΕΤΗΣ Χ., «Personal Firewalls».
3. ΓΕΩΡΓΙΑΔΟΥ Μ., ΖΙΑΖΙΑΣ Α., «Ασφάλεια στο διαδίκτυο»
4. ΓΚΡΙΤΖΑΛΗΣ Δ., ΓΚΡΙΤΖΑΛΗΣ Σ., ΚΑΤΣΙΚΑ Σ. , «Ασφάλεια Δικτύων υπολογιστών», Εκδόσεις Παπασωτηριου
5. ΎΝΩΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ, «e-Banking: Νέοι ορίζοντες στο τραπεζικό επιχειρείν»
6. ΚΥΡΚΙΛΙΤΣΗΣ «Εξέλιξη και οικονομική σύνθεση των εν Ελλάδι τραπεζών»
7. ΟΙΚΟΝΟΜΙΔΗΣ Α., ΚΑΚΓΑΝΗ Α., «Smart Cards»
8. ΠΑΠΑΜΑΤΘΑΙΟΥ Κ. «Τραπεζική λογιστική-Γενικά περί τραπεζών»
9. ΠΑΤΡΙΝΟΣ Δ., «Χρήμα – Τράπεζες και Χρηματοπιστωτική Πολιτική», εκδόσεις Παπαζήση
10. ΠΟΜΠΟΡΤΣΗΣ Α., ΠΑΠΑΔΗΜΗΤΡΙΟΥ Γ., «Ασφάλεια Δικτύων Υπολογιστών».
11. ΠΟΥΛΑΚΗΣ Δ., «Κρυπτογραφία, η επιστήμη της ασφαλούς επικοινωνίας», εκδόσεις Ζήτη.
12. ΣΤΕΡΙΩΤΗΣ Κ.Π. «Χρήμα και διεθνές τραπεζικό σύστημα»
13. ΧΑΛΑΤΣΗΣ Κ., «Ηλεκτρονική υπογραφή – Παρούσα κατάσταση»,
14. ΧΑΝΙΩΤΑΚΗ Μ., «Η ηλεκτρονική προώθηση των τραπεζικών προϊόντων»
15. ΧΟΛΕΒΑΣ Ι., «Τραπεζικές Εργασίες», εκδόσεις Interbooks
16. ΧΟΥΣΤΟΥΛΑΚΗΣ Γ. «Ηλεκτρονικό Εμπόριο»
17. «Αρχές οικονομίας» Α ΕΝΙΑΙΟΥ ΛΥΚΕΙΟΥ

Εφημερίδες:

1. «ΤΟ ΒΗΜΑ»
2. «ΗΜΕΡΗΣΙΑ»
3. «ΕΚΟΝΟΜΙΑ»
4. «ΕΞΠΡΕΣ»

Διαδικτυακός τύπος:

1. Alpha bank, <http://www.alpha.gr>
2. Εθνική Τράπεζα , <http://www.nbg.gr>
3. Εμπορική Τράπεζα , <http://www.combank.gr>
4. Eurobank, <http://www.eurobank.gr>
5. Euro 2 Day, www.euro2day.gr
6. Περιοδικό Χρήμα, <http://www.xrima.gr>
7. Τράπεζα Marfin, <http://www.marfinbank.gr>
8. Win bank, <http://www.winbank.gr>
9. www.hellasnet.gr
10. www.infosociety.gr
11. www.thea.gr
12. www.imerisia-ver.gr
13. www.google.com
14. www.in.gr
15. www.economia.gr
16. www.emporiki.gr
17. [www. Eurobank.gr](http://www.Eurobank.gr)
18. www.lawnet.gr
19. www.TVS.gr
20. www.edde.gr
21. www.pmgreece.gr
22. www.pointer.gr
23. www.kathimerini.gr