



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΩΝ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΚΑΛΑΝΤΖΗ ΚΥΡΙΑΚΟΥΛΑ-ΚΑΡΟΛΑΙΝ

ΕΠΟΠΤΕΙΑ: ΜΑΡΙΑ ΚΑΜΠΟΥΡΗ

ΠΑΤΡΑ 2011

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία με θέμα: 'Ηλεκτρονική Τραπεζική', πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια του προγράμματος σπουδών του τμήματος Λογιστικής, της σχολής Διοίκησης και Οικονομίας του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Πατρών. Οι πηγές που χρησιμοποιήθηκαν είναι ελληνική βιβλιογραφία και ιστοσελίδες του διαδικτύου ελληνικής και ξένης προέλευσης. Σκοπός της εργασίας είναι η παρουσίαση των εφαρμογών ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς και η διερεύνηση των βασικών υπηρεσιών που προσφέρονται από τα εναλλακτικά αυτά δίκτυα των τραπεζικών οργανισμών, και κατά πόσο οι υπηρεσίες αυτές είναι χρήσιμες και ασφαλείς.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτρια της πτυχιακής μου εργασίας Μαρία Καμπούρη, για την καθοδήγηση και την υποστήριξή της κατά τη διάρκεια εκπόνησης της παρούσας εργασίας. Επίσης, θεωρώ υποχρέωσή μου να ευχαριστήσω τον καθηγητή κ. Π. Λαλιώτη, ο οποίος είχε οριστεί αρχικά επόπτης της εργασίας μου, για την πολύτιμη βοήθειά του.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται μία σύντομη περιγραφή της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Παρακολουθείται η εξέλιξη της μέσα από μία ιστορική αναδρομή, και δίνεται ο ορισμός της. Επίσης τονίζεται η σημασία της φυσικής παρουσίας του πελάτη στο κατάστημα της τράπεζας, καθώς υπάρχουν συναλλαγές που είναι αδύνατον να διεκπεραιωθούν από απόσταση. Τέλος παρατίθενται οι βασικοί στόχοι της ηλεκτρονικής τραπεζικής από την πλευρά των τραπεζικών οργανισμών.

Το δεύτερο κεφάλαιο περιλαμβάνει την κατηγοριοποίηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) στις βασικές και πιο δημοφιλείς μορφές της. Ακολουθεί μία σειρά από τις προσφερόμενες υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται από την κάθε κατηγορία ηλεκτρονικής τραπεζικής ξεχωριστά, καθώς και τα είδη των συναλλαγών που μπορούν να πραγματοποιηθούν διαμέσου αυτής.

Στο τρίτο κεφάλαιο περιγράφονται κάποιες πρόσθετες υπηρεσίες οι οποίες συμπληρώνουν τα προσφερόμενα προϊόντα και ικανοποιούν τις απαιτήσεις των χρηστών. Μέσα από αυτήν την περιγραφή διαφαίνεται η σημασία της συμβολής του e-Banking στις χρηματιστηριακές συναλλαγές, στο ηλεκτρονικό εμπόριο, στην αγορά on-line ασφαλιστικών προϊόντων και άλλων σύγχρονων υπηρεσιών, η παροχή των οποίων διευκολύνεται μέσω του e-banking.

Στο τέταρτο κεφάλαιο περιγράφονται τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής τόσο από την πλευρά του πελάτη (όταν πρόκειται για φυσικό πρόσωπο αλλά και όταν πρόκειται για νομικό πρόσωπο), όσο και από την πλευρά της τράπεζας. Επίσης γίνεται αναφορά στα μειονεκτήματα που αφορούν επίσης τους πελάτες αλλά και τις ίδιες τις τράπεζες. Τέλος δίνονται συμβουλές προς τους χρήστες για την καλύτερη αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων που αντλούνται από τη χρησιμοποίηση υπηρεσιών e-Banking.

Στο πέμπτο και τελευταίο κεφάλαιο της εργασίας, θίγεται το ζήτημα της ασφάλειας των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών. Παρατίθενται οι τρόποι πρόσβασης στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι κίνδυνοι που κρύβονται πίσω από τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων, τα συστήματα ασφαλείας των τραπεζών, και τέλος προτείνονται μέτρα προστασίας προς το χρήστη για τη μεγιστοποίηση της ασφάλειάς του.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πρόλογος.....	1
Περίληψη.....	2
Περιεχόμενα.....	3
Εισαγωγή.....	5
Κεφάλαιο 1 - Ορισμός ηλεκτρονικής τραπεζικής	
1.1 Ιστορική αναδρομή.....	8
1.2 Τι είναι ηλεκτρονική τραπεζική.....	9
1.3 Η σημασία της φυσικής παρουσίας του πελάτη.....	10
1.4 Στόχοι της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	11
Κεφάλαιο 2 - Προσφερόμενες υπηρεσίες	
2.1 Βασικές μορφές της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	13
2.1.1 Internet banking.....	13
2.1.2 Phone banking.....	28
2.1.3 Mobile Banking.....	30
2.2 Άλλες μορφές e-Banking.....	36
2.2.1 ATM (Automatic Teller Machine - Αυτόματη Ταμειολογική Μηχανή).....	36
2.2.2 Kiosk Banking.....	37
2.2.3 PC Banking.....	37
2.2.4 TV Banking.....	38
Κεφάλαιο 3 - Πρόσθετες υπηρεσίες	
3.1 e-investment.....	40
3.1.1 Χρηματιστηριακές συναλλαγές.....	40
3.1.2 Συναλλαγές Αμοιβαίων Κεφαλαίων/Αμοιβαίων Λογαριασμών ..	41
3.2 e-Commerce.....	41
3.3 Τηλε-ειδοποιήσεις (alerts).....	43
3.4 e-Insurance.....	43
3.4.1 Πληροφοριακές συναλλαγές.....	43
3.4.2 Οικονομικές συναλλαγές.....	44
3.5 P2P (Person to Person) Πληρωμές.....	44

3.6	On-line Εισαγωγές - Εξαγωγές.....	45
Κεφάλαιο 4 - Οφέλη από τη χρήση του e-banking		
4.1	Οφέλη για τον ιδιώτη - πελάτη.....	47
4.2	Οφέλη για την εταιρία-πελάτη	50
4.3	Οφέλη για την τράπεζα.....	53
4.4	Μειονεκτήματα του e-Banking	54
4.5	Συμβουλές προς τους χρήστες του e-Banking	55
Κεφάλαιο 5 - Ασφάλεια συναλλαγών		
5.1	Τρόποι πρόσβασης στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	58
5.1.1	Όνομα χρήστη - Κωδικός (User name - password)	58
5.1.2	Ψηφιακά πιστοποιητικά	59
5.1.3	USB Tokens	59
5.1.4	Βιομετρικοί αναγνώστες	59
5.1.5	Έξυπνες κάρτες (Smart Cards).....	60
5.1.6	Αριθμοί TAN.....	60
5.2	Κίνδυνοι στην ηλεκτρονική τραπεζική	60
5.3	Συστήματα ασφάλειας των τραπεζών	63
5.4	Μέτρα ασφάλειας από την πλευρά του χρήστη	67
	Βιβλιογραφία.....	69

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Καθώς διεθνώς, υπάρχει η τάση για μείωση του μεγέθους αλλά και για αλλαγή του τύπου των τραπεζικών καταστημάτων, και επειδή συνεχώς μειώνεται ο ρυθμός αύξησης του αριθμού των καταστημάτων, οι τράπεζες θέτουν ως προτεραιότητά τους την συνεχή προώθηση των 'Σύγχρονων τραπεζικών προϊόντων'.

Τα πλήρη καταστήματα περιορίζονται σημαντικά κατά περιφέρεια, ενώ παράλληλα αυξάνεται ο αριθμός των μικρών καταστημάτων και θυρίδων με λιγότερα τετραγωνικά μέτρα και μικρότερο αριθμό υπαλλήλων ανά κατάστημα, αφού σημαντικό μέρος των εργασιών στις τράπεζες έχει απλουστευθεί ή αυτοματοποιηθεί με την ηλεκτρονική τεχνολογία. Η τάση βέβαια για μείωση του προσωπικού αντισταθμίζεται κατά ένα βαθμό από την επέκταση των προσφερόμενων υπηρεσιών από τις τράπεζες και σε άλλες υπηρεσίες (συμμετοχή σε μετοχικά κεφάλαια, ασφάλειες, παροχή συμβουλών, κτηματομεσιτικές εργασίες κ. λ. π.)

Αυτό με άλλα λόγια, γίνεται έτσι ώστε να ελαττωθεί η προσέλευση μεγάλου όγκου πελατών (που δεν ανήκουν στην κατηγορία των 'Καλών Πελατών') στα καταστήματα, και να μπορούν οι πελάτες να διενεργούν συγκεκριμένο είδος συναλλαγών εκτός καταστήματος. Αν ελαττωθεί ο μεγάλος αυτός αριθμός των πελατών που εισέρχονται στα καταστήματα κυρίως για να εξυπηρετηθούν από τα ταμεία, τότε η εκάστοτε διοίκηση θα μπορεί να ανακαταείμει το εργατικό δυναμικό της, ή ακόμα και να το μειώσει, με σκοπό να εστιάσει στην προώθηση των επενδυτικών προϊόντων (χρηματιστηριακά-τραπεζοασφαλιστικά και λοιπά προϊόντα), αλλά και προϊόντων καταναλωτικής πίστης (κάθε είδους δάνεια), που αποφέρουν μεγαλύτερα κέρδη.

Η πολύωρη αναμονή, ο εκνευρισμός και οι διαπληκτισμοί μεταξύ πελατών, αλλά και μεταξύ πελατών-υπαλλήλων, αποτελούν μία τυπική καθημερινή επίσκεψη σε ελληνική τράπεζα και είναι καταστάσεις που οι διοικήσεις προσπαθούν να απαλείψουν από τα μοντέλα των μελλοντικών τραπεζικών καταστημάτων. Όταν αναφερόμαστε σε μελλοντικά τραπεζικά καταστήματα, εννοούμε καταστήματα με γρήγορη εξυπηρέτηση, άνετους προσιτούς χώρους, φιλικότητα των υπαλλήλων, αναδιοργάνωση των υπηρεσιών τους, διερεύνηση του χρόνου εργασίας, και καθιέρωση των συστημάτων ηλεκτρονικής μεταφοράς αξιόγραφων.

Το πολλά υποσχόμενο 'e-banking' έρχεται εδώ, να βοηθήσει τους τραπεζικούς οργανισμούς να μετατρέψουν τα υποκαταστήματα τους, στα ιδανικά για αυτούς, αλλά και για τους πελάτες τους, σύγχρονα υποκαταστήματα, η λειτουργία των οποίων θα βασίζεται στη χρησιμοποίηση σύγχρονης τεχνολογίας.

Τα σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα, δηλαδή οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) είναι μία σύνθεση των σημερινών αναγκών των τραπεζικών πελατών, της σύγχρονης τεχνολογίας και του σύγχρονου προσανατολισμού των τραπεζών. Δε θα μπορούσαν να νοηθούν σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα χωρίς την υποστήριξη της σύγχρονης τεχνολογίας, τη δηλωμένη πρόθεση της τράπεζας να παρακολουθήσει την εξέλιξη των αναγκών των πελατών της και χωρίς τον ουσιαστικό, οργανωτικό εκσυγχρονισμό των τραπεζών, με τρόπο που να εξυπηρετούνται οι πελάτες οι σημερινές απαιτήσεις.

Ο τομέας της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει ακόμα μεγάλα περιθώρια ανάπτυξης στην Ελλάδα, καθώς παρατηρείται ότι τα ποσοστά ατόμων στην Ελλάδα που χρησιμοποιούν Η/Υ και Internet είναι μικρά σε σχέση με άλλες Ευρωπαϊκές χώρες. Πρέπει επίσης να λάβουμε υπόψη και το γεγονός ότι οι μεγάλες ηλικίες δεν είχαν την ευκαιρία να γνωρίσουν και να εκπαιδευτούν στη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή. Με την εισαγωγή των Η/Υ στα σχολεία, σαφώς η υφιστάμενη κατάσταση θα βελτιωθεί σημαντικά στη δεκαετία που διανύουμε.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

ΟΡΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ



1.1 Ιστορική αναδρομή

Η έννοια και η εξέλιξη του e-banking είναι άμεσα συνυφασμένες με την ανάπτυξη του διαδικτύου. Οι διαχειριστές των τραπεζικών βάσεων δεδομένων ξεκίνησαν να επεξεργάζονται ιδέες για διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών από απόσταση από τα μέσα της δεκαετίας του 1980. Η εξελικτική αυτή διαδικασία ωθήθηκε και από τη ραγδαία ανάπτυξη των ηλεκτρονικών αγορών (online shopping), οι οποίες απαιτούν τη χρήση πιστωτικών καρτών μέσω διαδικτύου.

Το σημείο εκκίνησης ήταν στα τέλη της δεκαετίας του '60, όταν ο τεχνολογικός οργανισμός ARPA (Advanced Research Projects Agency) στις ΗΠΑ, ξεκίνησε ερευνητική δραστηριότητα σχετικά με τα δίκτυα, δημιουργώντας το ARPAnet, το οποίο αποτέλεσε και τον προπομπό του ίντερνετ.

Ωστόσο, σταθμό στην ιστορία του e-banking αποτέλεσε η εισαγωγή της έννοιας του home banking από τις αμερικανικές τράπεζες στα τέλη της δεκαετίας του '80. Με αυτή την υπηρεσία, οι τράπεζες παρείχαν στους πελάτες τους τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τις βασικές τραπεζικές συναλλαγές από το σπίτι μέσω ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή. Αναπτύσσοντας λοιπόν το κατάλληλο λογισμικό, προσπάθησαν να το προωθήσουν δωρεάν ειδικά στους πιο εύπορους και απαιτητικούς. Ωστόσο, ο κύκλος ζωής του home banking ήταν σύντομος, καθώς στα μέσα της δεκαετίας του '90 άρχισε να επικρατεί το internet banking και γενικότερα το e-banking.

Ο σημαντικότερος παράγοντας που οδήγησε στην επικράτηση του e-banking συγκριτικά με το home banking, ήταν το γεγονός ότι οι τράπεζες δε χρειαζόταν να συντηρούν ιδιωτικά δίκτυα με υψηλό κόστος. Επιπλέον, ούτε οι πελάτες ήταν ανάγκη να εφοδιάζονται με κάποιο εξειδικευμένο λογισμικό για να έχουν πρόσβαση στα δίκτυα της τράπεζας. Το internet, ως ανοιχτό σύστημα, ήταν μια ελκυστική πρόκληση για τις τράπεζες που διέβλεψαν σε αυτό την ευκαιρία να διευρύνουν την πελατειακή τους βάση.

Το 1983, η Nottingham Building Society (NBS) έγινε ο πρώτος τραπεζικός φορέας της Μ. Βρετανίας που προσέφερε τραπεζικές υπηρεσίες από απόσταση. Αν και σε πολύ προκαταρκτικό στάδιο, η δομή αυτού του συστήματος αποτέλεσε τη βάση πάνω στην οποία στηρίχτηκαν όλες οι πλατφόρμες ηλεκτρονικής τραπεζικής στο μέλλον. Οι υπηρεσίες αυτές συνίσταντο στη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος για τη Βρετανική Υπηρεσία Ταχυδρομείων που επέτρεπε την αλληλεπίδραση με το χρήστη.

Στις ΗΠΑ, αν και οι σχετικές έρευνες είχαν ξεκινήσει αρκετά νωρίτερα, η πρώτη ολοκληρωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής εμφανίστηκε το

1993 από την τράπεζα Stanford Federal Credit Union. Ωστόσο, στις ΗΠΑ εμφανίστηκε πρώτη η πιο διαδεδομένη ακόμα και σήμερα μορφή ηλεκτρονικής τραπεζικής: τα ATMs (Automatic Teller Machines), τα οποία υποκαθιστούν σε πολύ μεγάλο βαθμό τις υπηρεσίες ενός τραπεζικού υποκαταστήματος, δεν απαιτούν την οικιακή σύνδεση στο διαδίκτυο, ενώ παρέχουν τη δυνατότητα ανάληψης και κατάθεσης χαρτονομισμάτων. Από τις ΗΠΑ, μετά την εισαγωγή των ATMs και των πιστωτικών καρτών στην καθημερινότητα, ξεκίνησε η ιλιγγιώδης εξάπλωση του internet και των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών. Οι εκδότες πιστωτικών καρτών (Visa, MasterCard) και οι συνεργαζόμενες τράπεζες είδαν τις συναλλαγές και τις προμήθειές τους να εκτοξεύονται και να αποκτούν νέα δυναμική. Παράλληλα, οι πελάτες άρχισαν να απαιτούν την αξιοποίηση και των υπόλοιπων δυνατοτήτων του internet. Την αρχή έκανε το 1994 ο Bill Gates και η Microsoft με το λογισμικό προσωπικής διαχείρισης οικονομικών Microsoft Money, γεγονός που ανάγκασε πολλές τράπεζες να αναπτύξουν συστήματα συμβατά με το συγκεκριμένο λογισμικό. Έκτοτε, η εξέλιξη και η εξάπλωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής ήταν ραγδαία.

Στην Ελλάδα, η πρώτη τράπεζα που ανέπτυξε και διέθεσε e-banking ήταν η ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ το 1997. Η αρχική του μορφή περιλάμβανε πληροφοριακές συναλλαγές, όπως ερώτηση υπολοίπου, mini statement λογαριασμών και μεταφορές κεφαλαίων εντός τράπεζας.

Το 2000 η Τράπεζα Πειραιώς εισήγαγε την πρώτη ολοκληρωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην ελληνική τραπεζική αγορά, με το δικό της brand name WINBANK.

Έκτοτε σχεδόν όλοι οι εγχώριοι τραπεζικοί οργανισμοί εισήγαγαν πλατφόρμες e-banking για την εξυπηρέτηση των πελατών τους, οι οποίες παρέχουν πλέον όλες τις σύγχρονες ευκολίες, όπως πληροφοριακές συναλλαγές, μεταφορές κεφαλαίων εντός και εκτός Ελλάδος, διαφόρων ειδών πληρωμές, χρηματιστηριακές συναλλαγές κ.ά.

1.2 Τι είναι ηλεκτρονική τραπεζική

“Με τον όρο ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) εννοούμε όλες τις δυνατές συναλλαγές μιας τράπεζας που τελούνται με χρήση ηλεκτρονικών μέσων, κυρίως μέσω του διαδικτύου, αλλά και μέσω Intranet, Extranet, σταθερού και κινητού τηλεφώνου και δεν απαιτούν τη φυσική παρουσία του πελάτη σε κατάσταση της τράπεζας” (Β. Αγγέλης, 2005). Το e-banking δεν αφορά μόνο τις εφαρμογές τραπεζικής μέσω διαδικτύου (Internet banking), αλλά και τις τραπεζικές εφαρμογές που διεκπεραιώνονται από άλλα κανάλια, όπως το σταθερό τηλέφωνο (Phone banking) και το κινητό τηλέφωνο (Mobile banking).

Επίσης, διάφορες εφαρμογές της ηλεκτρονικής τραπεζικής συναντούμε και στο ηλεκτρονικό εμπόριο (e-Commerce) αλλά και στις ηλεκτρονικές επενδύσεις (e-Investment). Μάλιστα, πολλές τράπεζες συμπεριλαμβάνουν στην ηλεκτρονική τραπεζική και τα ATMs, καθώς είναι ένα εναλλακτικό δίκτυο, το οποίο προσφέρει τραπεζικές υπηρεσίες με ηλεκτρονικά μέσα και κατά συνέπεια δεν απαιτεί κι αυτό τη φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα.

1.3 Η σημασία της φυσικής παρουσίας του πελάτη

Υπάρχουν εργασίες που δεν υποστηρίζονται από εναλλακτικά δίκτυα γιατί δεν μπορούν να πραγματοποιηθούν χωρίς τη φυσική παρουσία του πελάτη στην τράπεζα. Τέτοιες εργασίες είναι το άνοιγμα λογαριασμών, η λήψη δανείων (καταναλωτικών ή στεγαστικών), η πληρωμή επιταγών και οι χορηγήσεις. Επίσης είναι η πιστοποίηση του φυσικού ή νομικού προσώπου κατά την έναρξη συνεργασίας με την τράπεζα. Η παραλαβή και ο έλεγχος όλων των απαιτούμενων εγγράφων και δικαιολογητικών πρέπει απαραίτητα να περάσει από κάποιον υπεύθυνο ώστε να πιστοποιηθεί η αυθεντικότητα, να γίνει η καταχώρηση των στοιχείων στη βάση δεδομένων και να αρχίσει η συνεργασία. Το ίδιο πρέπει να γίνεται και σε κάθε μεταβολή αυτών των στοιχείων ή σε ανανέωση τους. Επιπλέον κατά τη διάρκεια εκταμίευσης δανείων, παραλαβής μπλοκ επιταγών και εγγυητικών επιστολών, επένδυσης σε προθεσμιακές καταθέσεις ή σύνθετα επενδυτικά προϊόντα είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία του πελάτη. Παράλληλα ότι έχει να κάνει με επιταγές, συναλλαγματικές, παράβολα και διάθεση τελών κυκλοφορίας πρέπει να διεκπεραιώνεται μέσω τράπεζας. Τέλος δεν πρέπει να παραλείπεται και η εξυπηρέτηση ατόμων που για διάφορους λόγους δεν μπορούν να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους μέσω εναλλακτικών δικτύων. Αντίστοιχα όμως υπάρχουν και πάρα πολλές κατηγορίες εργασιών που μπορούν να γίνουν χωρίς να είναι παρών ο πελάτης. Συνήθως πρόκειται για υπηρεσίες όπου μπορεί ο πελάτης να εξυπηρετηθεί μέσω εναλλακτικών ηλεκτρονικών καναλιών. Την αυτοπρόσωπη παρουσία την αντικαθιστά κάποια μορφή ασφαλούς εισόδου στο σύστημα της τράπεζας μέσω κάποιου κωδικού ασφαλείας. Αφού γίνει η είσοδος ο πελάτης μπορεί μόνος του να διεκπεραιώσει αρκετές συναλλαγές. Στην κατηγορία των εργασιών που δεν απαιτούν τη φυσική παρουσία του πελάτη ανήκουν οι παρακολουθήσεις και ενημερώσεις λογαριασμών, καρτών, δανείων, χαρτοφυλακίου, μετοχών και επιτοκίων. Επίσης μεταφορές ποσών από λογαριασμό σε λογαριασμό ιδίου ή τρίτου, πάγιες εντολές, πληρωμές λογαριασμών ΔΕΚΟ, ΙΚΑ, ΦΠΑ, ασφαλιστικές εισφορές, λογαριασμοί κινητής τηλεφωνίας και εμβάσματα σε χώρες εξωτερικού μπορούν να γίνουν σήμερα εύκολα μέσω εναλλακτικών καναλιών. Επίσης μέσω ATM μπορούν να γίνουν αναλήψεις και καταθέσεις μέχρι ενός

συγκεκριμένου ορίου. Παράλληλα ηλεκτρονικά μπορούν να γίνουν αιτήσεις για νέα προϊόντα όπως κάρτες, καταναλωτικά δάνεια ή μπλοκ επιταγών και να υπάρχει η δυνατότητα τηλεφωνικής επικοινωνίας για περισσότερες πληροφορίες και πρόοδο της αίτησης.

1.4 Στόχοι της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Η ανάπτυξη υπηρεσιών e-Banking από τις τράπεζες στοχεύει καταρχάς στην προσφορά ενός ακόμη μέσου εξυπηρέτησης των πελατών χωρίς χρονικούς και χωροταξικούς περιορισμούς, μειωμένου κόστους, εύχρηστου και άμεσης πρόσβασης. Ο στόχος λοιπόν των υπηρεσιών e-banking είναι η προσφορά προς τους πελάτες εύκολης πρόσβασης στην τράπεζα 24 ώρες την ημέρα 7 ημέρες την εβδομάδα, με χαμηλότερο κόστος, μετακινώντας τις συναλλαγές 'ρουτίνας' από τα παραδοσιακά καταστήματα στις on-line υπηρεσίες. Ο σημαντικότερος από τους παράγοντες επιτυχίας των υπηρεσιών e-banking είναι η αποτελεσματική και ποιοτική on-line εξυπηρέτηση. Ο πελάτης λαμβάνει σοβαρά υπόψη την εξυπηρέτηση που προσφέρεται από την τράπεζα. Η τράπεζα μπορεί να χάσει έναν πελάτη, αν δεν καταφέρει να ανταποκριθεί στα αιτήματά του και να του προσφέρει τις ευκολίες που αναζητά μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αξιοσημείωτο είναι ότι το έναυσμα της δημιουργίας του e-banking ήταν ο ανταγωνισμός μεταξύ των τραπεζών και η δημιουργία ή διατήρηση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Η εμπειρία αποκτά μια σημαντικά μεγαλύτερη δυναμική όταν παρέχεται on-line, μέσω υπηρεσιών e-banking, γιατί ο μόνος ο οποίος εκκινεί και ελέγχει την όλη διαδικασία είναι ο πελάτης, επιλέγοντας το χώρο και τη χρονική στιγμή που τον εξυπηρετεί. On-line έρευνα που διενεργήθηκε από το CRM Guru στις ΗΠΑ έδειξε ότι οι managers πιστεύουν ότι η αύξηση της παραγωγικότητας και η μείωση των δαπανών είναι σημαντικές επιδιώξεις, αλλά μεγαλύτερη αξία για τον τραπεζικό οργανισμό προκύπτει από την ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ



2.1 Βασικές μορφές της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Το e-banking ανάλογα με το κανάλι που χρησιμοποιείται για την παροχή των υπηρεσιών του μπορεί να χωριστεί σε:

- Internet Banking
- Phone Banking
- Mobile Banking

2.1.1 Internet banking

Το internet banking αποτελεί τη ναυαρχίδα του e-banking, όσον αφορά την ποικιλία των υπηρεσιών που προσφέρει. Οι υπηρεσίες αυτές χωρίζονται σε τέσσερις μεγάλες κατηγορίες:

- Οικονομικές συναλλαγές
- Πληροφοριακές συναλλαγές
- Αιτήσεις
- Άλλες υπηρεσίες

2.1.1.1 Οικονομικές συναλλαγές

Οι οικονομικές συναλλαγές καλύπτουν όλη τη γκάμα των συναλλαγών που μπορεί να κάνει ο συναλλασσόμενος και σε ταμείο της τράπεζας. Οι συναλλαγές αυτές αφορούν ενδοτραπεζικές συναλλαγές, όπως μεταφορές κεφαλαίων, πληρωμή καρτών και δανείων, συναλλαγές που υλοποιούνται ύστερα από διμερείς συμφωνίες της τράπεζας με Τρίτο οργανισμό, όπως πληρωμές λογαριασμών εταιριών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και συναλλαγές που υλοποιούνται στα πλαίσια διατραπεζικών συστημάτων, κυρίως της ‘ΔΙΑΣ ΑΕ’, αλλά και άλλων όπως το σύστημα ‘ΕΡΜΗΣ’.

2.1.1.1.1 Μεταφορές εντός τράπεζας

Οι μεταφορές κεφαλαίων εντός τράπεζας, διακρίνονται σε μεταφορές σε λογαριασμό ιδίου και σε μεταφορές σε λογαριασμό τρίτου. Στις περισσότερες

των περιπτώσεων οι μεταφορές εντός τράπεζας αλλά και σε λογαριασμό τρίτου εκτελούνται on-line (άμεσα).

2.1.1.1.2 Εμβάσματα εσωτερικού

Η πλειοψηφία των εμβασμάτων εσωτερικού σε νόμισμα ευρώ διεκπεραιώνεται μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIASTRANFER. Στο σύστημα αυτό συμμετέχουν οι εξής τράπεζες εσωτερικού: Αγροτική Τράπεζα - Atebank, Ασπίς Bank, Αχαϊκή Συνεταιριστική Τράπεζα, Γενική Τράπεζα, Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, Ελληνική Τράπεζα, Εμπορική Τράπεζα, Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα, Πανελλήνια Τράπεζα, Συνεταιριστική Τράπεζα Δωδεκανήσου, Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου, Συνεταιριστική Τράπεζα Καρδίτσας, Συνεταιριστική Τράπεζα Πελοποννήσου, Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων, Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, Τράπεζα Αττικής, Τράπεζα Κύπρου, Τράπεζα Πειραιώς, Bank Of America, BNP Paribas Grece, Citibank, EFG Eurobank Ergasias, HSBC Bank, Marfin Εγγατία Τράπεζα, Millennium Bank, Probank, Protonbank, RBS - Royal Bank of Scotland N.V., Unicredit Bank AG.

2.1.1.1.3 Εμβάσματα εξωτερικού

Εμβάσματα που αποστέλλονται σε τράπεζες εξωτερικού, αποστέλλονται με τη μορφή SWIFT και συνήθως εκτελούνται μετά την πάροδο αρκετών εργάσιμων ημερών. Στις περισσότερες περιπτώσεις ουσιαστικά, ο χρήστης αποστέλλει 'αίτηση' εμβάσματος, η οποία διεκπεραιώνεται από την κίνηση κεφαλαίων της τράπεζας. Λίγες είναι οι τράπεζες που παρέχουν εντελώς αυτοματοποιημένη την αποστολή SWIFT μέσω internet.

Ο SWIFT ή αλλιώς Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication είναι ο διεθνής οργανισμός που είναι υπεύθυνος για την παγκόσμια διακίνηση κεφαλαίων, καθώς τμήμα του είναι υπεύθυνο για την έκδοση των κωδικών SWIFT, και λειτουργεί ως μεσάζων στις διεθνείς μεταφορές χρηματικών ποσών. Μέσω του ασφαλούς αυτού δικτύου που έχει δημιουργήσει ο SWIFT, το Σεπτέμβριο του 2010 συνεργάστηκαν περισσότεροι από εννέα χιλιάδες οικονομικοί οργανισμοί παγκοσμίως, διεκπεραιώνοντας πάνω από δεκαπέντε εκατομμύρια συναλλαγές παγκοσμίως.

2.1.1.1.4 Πληρωμές δανείων

Η πληρωμή δανείου είναι ουσιαστικά συναλλαγή μεταφοράς εντός τράπεζας και όπως στις λοιπές των περιπτώσεων μεταφορών εντός τράπεζας εκτελείται on-line (άμεσα). Η πλειοψηφία των τραπεζών δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες του internet banking να ορίζουν και περιοδικές μεταφορές, σε συγκεκριμένη

ημέρα κάθε μήνα. Οι εντολές αυτές επιτρέπουν στο χρήστη να διενεργεί την ίδια συναλλαγή κάθε μήνα χωρίς να χρειάζεται να επισκέπτεται το site.

2.1.1.1.5 Πληρωμές πιστωτικών καρτών

Οι πληρωμές πιστωτικών καρτών διακρίνονται και αυτές με τη σειρά τους στις εξής κατηγορίες:

- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας ιδίου
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας τρίτου
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας.

Και σε αυτήν την περίπτωση, η πλειοψηφία των τραπεζών δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες του internet banking να ορίζουν και περιοδικές πληρωμές σε συγκεκριμένη μέρα κάθε μήνα, και έτσι τακτοποιείται η πληρωμή μηνιαίως αυτόματα.

2.1.1.1.6 Πληρωμές δημοσίου

Πολλές υποχρεώσεις ενός πελάτη έναντι του δημοσίου, μπορούν να ολοκληρώνονται μέσω του e-banking. Οι περισσότερες εξ αυτών διεκπεραιώνονται μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIASDEBIT. Οι πληρωμές δημοσίου έχουν συμπληρώσει το πακέτο των ηλεκτρονικών πληρωμών, καθιστώντας το πολύ ελκυστικό για αρκετές ομάδες επαγγελματιών στη χώρα μας.

Οι πληρωμές δημοσίου μπορούν να χωριστούν στις εξής υποκατηγορίες πληρωμών:

- ΦΠΑ

Η πληρωμή του Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ) γίνεται αποκλειστικά μέσω τραπεζών. Ο υπόχρεος πρέπει πρώτα να έχει κάνει την περιοδική δήλωση του ΦΠΑ, και στη συνέχεια να τελέσει την αντίστοιχη πληρωμή στην τράπεζα. Σε περίπτωση που δεν έχει γίνει δήλωση, η πληρωμή ΦΠΑ επιστρέφεται στον οφειλέτη.

Καθώς έχει αποδειχθεί και από έρευνες στο e-banking η πληρωμή ΦΠΑ καθώς και αυτή του ΙΚΑ είναι από τις πλέον δημοφιλείς. Για το λόγο αυτό και προκειμένου να διευκολύνουν τους πελάτες τους, αρκετές τράπεζες πρόσθεσαν επιπλέον λειτουργικότητα και κατέστησαν το προϊόν τους περισσότερο ελκυστικό.

Πρώτον έχουν θέσει στην ευχέρεια του πελάτη τους, να δεσμεύσει αν επιθυμεί το ποσό της πληρωμής την ημέρα που καταχωρεί την εντολή πληρωμής, ώστε

να είναι βέβαιος ότι η πληρωμή του θα εκτελεστεί κανονικά. Αν ο χρήστης επιλέξει δέσμευση ποσού, τότε το ποσό της εντολής δεσμεύεται έντοκα στον τραπεζικό του λογαριασμό, μέχρι την ημερομηνία πληρωμής. Σε διαφορετική περίπτωση οφείλει ο χρήστης να έχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο, την ημερομηνία πληρωμής, αλλιώς η εντολή του δεν εκτελείται.

Δεύτερον έχουν εισάγει την έννοια της μαζικής πληρωμής. Ο λόγος είναι ότι τη συγκεκριμένη συναλλαγή καταχωρούν πολλοί λογιστές για λογαριασμό πελατών τους. Για να μην υποχρεώνεται ένας τέτοιος χρήστης να καταχωρεί κάθε φορά διαφορετική εντολή συμπληρώνοντας εκ νέου όλα τα πεδία της, έχουν δημιουργηθεί οι φόρμες μαζικής πληρωμής.

Εδώ πρέπει να τονιστούν τα εξής σημεία: Πρώτον, το υπουργείο οικονομικών διαθέτει ενημερωμένη βάση δεδομένων και διενεργεί ελέγχους διασταύρωσης των στοιχείων πληρωμών με αυτά των περιοδικών δηλώσεων στο taxinet. Σε περίπτωση που τα στοιχεία δε συμφωνούν μεταξύ τους, η εντολή επιστρέφεται εντός το αργότερο τεσσάρων ημερολογιακών ημερών και ο υπόχρεος πρέπει να τακτοποιήσει την οφειλή του προσερχόμενος στη ΔΟΥ που ανήκε, πληρώνοντας όμως και το αντίστοιχο πρόστιμο. Δεύτερον, κάθε τράπεζα έχει διαφορετική ώρα περάτωσης της διαδικασίας πληρωμής την 26^η του μήνα. Ο χρήστης πρέπει να φροντίσει να μάθει μέχρι ποια ώρα δέχεται εντολές η τράπεζα του και να μην καθυστερεί να δώσει τις εντολές του. Και τρίτον, σε περίπτωση που το ποσό της εντολής υπερβαίνει αυτό της περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ το υπουργείο επιστρέφει στον υπόχρεο το υπερβάλλον ποσό.

- Εργοδοτικές εισφορές ΙΚΑ

Όπως προαναφέρθηκε και στην προηγούμενη παράγραφο η υπηρεσία πληρωμής ΙΚΑ είναι από τις πλέον δημοφιλείς, για το λόγο αυτό και προκειμένου να διευκολύνουν τους πελάτες τους, αρκετές τράπεζες πρόσθεσαν επιπλέον λειτουργικότητα και κατέστησαν το προϊόν τους περισσότερο ελκυστικό.

Σε αυτό το σημείο αξίζει να αναφερθούν οι εξής πληροφορίες: Πρώτον, το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων, εν αντιθέσει με το Υπουργείο οικονομικών δεν διαθέτει προς το παρόν την υποδομή που θα έπρεπε για να μπορεί να κάνει ολοκληρωμένους διασταύρωσης. Για το λόγο αυτό δεν κάνει και επιστροφές εντολών. Αν ο χρήστης παρελπίδα, πληκτρολογήσει εσφαλμένο ποσό, το ΙΚΑ το δέχεται. Σε περίπτωση που ο υπόχρεος διαπιστώσει ότι έκανε λαθεμένη καταχώρηση στην εντολή του μετά την τελευταία εργάσιμη του μήνα, καλό είναι να απευθύνεται άμεσα στο πλησιέστερο τοπικό υποκατάστημα του ΙΚΑ. Και δεύτερον, κάθε τράπεζα, έχει διαφορετική ώρα περάτωσης της διαδικασίας πληρωμής τη τελευταία εργάσιμη του μήνα. Ο χρήστης πρέπει να φροντίσει να μάθει μέχρι ποια ώρα δέχεται εντολές η τράπεζα του και να μην καθυστερεί να δώσει τις εντολές του.

- Ασφαλιστικές εισφορές ΤΕΒΕ

Η πληρωμή ΤΕΒΕ εκτελείται πάντα την ημερομηνία που επιθυμεί ο χρήστης.

- Είσπραξη φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων

Ο χρήστης εδώ έχει δύο επιλογές για την πληρωμή, είτε να πληρώσει ολόκληρο το ποσό, είτε δόση της οφειλής του.

- Τέλη κυκλοφορίας

Η συναλλαγή εκτελείται πάντα την ημερομηνία που επιθυμεί ο χρήστης. Η πληρωμή τελών κυκλοφορίας πραγματοποιείται το τελευταίο δίμηνο κάθε έτους. Στη συγκεκριμένη συναλλαγή, επειδή ο χρήστης πρέπει να παραλάβει το ειδικό σήμα τελών κυκλοφορίας, οι τράπεζες απαιτείται να γνωρίζουν τα στοιχεία παραλαβής. Για το λόγο αυτό ο χρήστης καταχωρεί το ονοματεπώνυμο του παραλήπτη, την οδό και τον αριθμό, την πόλη, τον ταχυδρομικό κώδικα και ένα τηλέφωνο επικοινωνίας. Η αποστολή του ειδικού σήματος τελών κυκλοφορίας από την τράπεζα προς τον παραλήπτη, γίνεται συνήθως με χρήση εταιρίας courier και τα έξοδα αποστολής προφανώς επιβαρύνουν τον παραλήπτη.

2.1.1.1.7 Πληρωμές λογαριασμών ΔΕΚΟ

Σχεδόν όλες οι μονάδες ηλεκτρονικής τραπεζικής της χώρας, παρέχουν στους πελάτες τους, ολοκληρωμένο πακέτο πληρωμών ΔΕΚΟ, δηλαδή ΟΤΕ, ΔΕΗ και ΕΥΔΑΠ. Υπάρχει και εδώ η δυνατότητα ανάθεσης πάγιας εντολής πληρωμής των λογαριασμών, αρκεί ο χρήστης να φροντίζει να υπάρχει επαρκές υπόλοιπο στον τραπεζικό του λογαριασμό, για να διεκπεραιώνονται ομαλά οι πληρωμές του.

2.1.1.1.8 Πληρωμές σταθερής και κινητής τηλεφωνίας

Η πληρωμή λογαριασμών εταιριών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας παρέχεται πλέον στις περισσότερες τράπεζες. Κάποιες από τις πληρωμές αυτές διεκπεραιώνονται μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIASDEBIT, ενώ άλλες αποτελούν προϊόν διμερούς συμφωνίας μεταξύ τραπεζών και εταιριών. Χαρακτηριστικά παραδείγματα πληρωμών λογαριασμών εταιριών τηλεφωνίας είναι οι COSMOTE, VODAFONE, TIM, FORTHNET, TELLAS.

2.1.1.1.9 Πληρωμές τρίτων

Αρκετές εταιρίες συνάπτουν συμφωνίες με τράπεζες, δίνοντας τη δυνατότητα στους πελάτες τους να πληρώνουν τις υποχρεώσεις τους σε αυτές μέσω

υπηρεσιών που προσφέρουν οι τράπεζες. Μερικές από τις πληρωμές αυτές διεκπεραιώνονται μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIASDEBIT. Μερικές από αυτές τις εταιρίες είναι οι BFS (πρώην ΧΡΟΦΙΝ), VOLKSWAGEN BANK, MULTICHOICE.

2.1.1.1.10 Μαζικές πληρωμές-Μισθοδοσίες

Μια πολύ ενδιαφέρουσα υπηρεσία που προσφέρουν πολλές τράπεζες, είναι η εκτέλεση μισθοδοσιών ή μαζικών πληρωμών.

2.1.1.1.11 Κατάσταση εντολών

Ένα internet banking που σέβεται τον εαυτό του, απαιτείται να δίνει στον πελάτη του, εύκολη ενημέρωση για το status των εντολών οικονομικής φύσης. Μια εντολή που καταχωρείται μέσω του internet μπορεί να περάσει από διάφορες καταστάσεις, μέχρι να καταλήξει στην οριστική. Για το λόγο αυτό ο χρήστης του e-banking καλό είναι να ενημερώνεται και να παρακολουθεί συχνά το status των συναλλαγών του, ώστε να γνωρίζει ανά πάσα ώρα και στιγμή ποιες εντολές του δεν εκτελέστηκαν.

Οι καταστάσεις εντολών είναι οι ακόλουθες :

- Προς επεξεργασία.
- Ακυρωμένη από χρήστη.
- Ακυρωμένη από τράπεζα.
- Ακυρωμένη από οργανισμό.
- Επιβεβαιωμένη από τράπεζα.
- Εκτελεσμένη.
- Μερικώς εκτελεσμένη.

Μια εντολή είναι **προς επεξεργασία**, μόλις καταχωρηθεί από το χρήστη έως τη στιγμή που θα ‘τρέξει’ στα συστήματα της τράπεζας. Όσο η εντολή είναι σε αυτήν την κατάσταση και μόνο τότε ο χρήστης έχει δικαίωμα ακύρωσής της, οπότε και η εντολή γίνεται **ακυρωμένη από χρήστη**.

Από τη στιγμή που η εντολή ξεκινήσει να επεξεργάζεται από τα συστήματα της τράπεζας αποκτά κατάσταση **επιβεβαιωμένη από τράπεζα** και ακολούθως δύο πράγματα μπορούν να συμβούν, είτε να εκτελεστεί (**εκτελεσμένη**) είτε να ακυρωθεί για κάποιο λόγο (**ακυρωμένη από τράπεζα**).

Σε ορισμένες περιπτώσεις εντολών, οι οποίες αφορούν πληρωμή υποχρεώσεων (π.χ. ΦΠΑ) ή μεταφορές κεφαλαίων σε άλλες τράπεζες (π.χ. έμβασμα σε τράπεζα εσωτερικού), ενδέχεται για κάποιο λόγο να επιστραφούν οι εντολές.

Στην περίπτωση αυτή το status τους μεταβάλλεται σε **Ακυρωμένη από οργανισμό**.

Η κατάσταση **Μερικώς εκτελεσμένη** αφορά μόνο μαζικές πληρωμές ή μισθοδοσίες και αναφέρεται σε περιπτώσεις που κάποιες από τις αναλυτικές πληρωμές δεν εκτελέστηκαν (ακυρώθηκαν) για κάποιο λόγο. Το σύνολο της μαζικής πληρωμής ή της μισθοδοσίας έχει εκτελεστεί μερικώς και όχι πλήρως.

Χαρακτηριστικές αιτίες για ακυρωθεί εντολή από την τράπεζα είναι:

- Μη επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στο λογαριασμό του πελάτη.
- Πληρωμή μέσω τραπεζικού λογαριασμού με απαγόρευση χρεώσεων.
- Πληρωμή από κλειστό τραπεζικό λογαριασμό.
- Μεταφορά σε τραπεζικό λογαριασμό με απαγόρευση πιστώσεων.
- Μεταφορά σε κλειστό τραπεζικό λογαριασμό.
- Μεταφορά σε ανύπαρκτο λογαριασμό, κ.α.

Χαρακτηριστικές αιτίες ακύρωσης εντολής από Οργανισμό είναι οι ακόλουθες:

- Τα στοιχεία της οφειλής δε συμφωνούν με αυτά της περιοδικής δήλωσης για πληρωμή ΦΠΑ.
- Το ποσό είναι μικρότερο από αυτό που έχει δηλωθεί στην περιοδική δήλωση ΦΠΑ.
- Ανύπαρκτο μητρώο οργανισμού, για πληρωμές λογαριασμών οργανισμών.
- Λανθασμένο σετ χαρακτήρων, σε έμβασμα εσωτερικού.
- Ασυμφωνία στοιχείων δικαιούχου, σε έμβασμα εσωτερικού.
- Μεταφορά σε τραπεζικό λογαριασμό με απαγόρευση πιστώσεων, σε έμβασμα εσωτερικού.
- Μεταφορά σε κλειστό τραπεζικό λογαριασμό, σε έμβασμα εσωτερικού.
- Μεταφορά σε ανύπαρκτο λογαριασμό, σε έμβασμα εσωτερικού.

2.1.1.1.12 Προμήθειες συναλλαγών

Προτού ένας χρήστης ξεκινήσει να κάνει οικονομική συναλλαγή μέσω internet banking, πρέπει να ενημερώνεται γι τις προμήθειες των συναλλαγών. Οι τράπεζες οφείλουν να έχουν σε δημόσια θέα το τιμολόγιο τους. Ωστόσο αν ο χρήστης δυσκολεύεται να βρει την τιμολόγηση στο site, καλό είναι να απευθύνεται στην τράπεζα και να ζητά την τιμολογιακή της πολιτική.

Λόγω μεγάλου ανταγωνισμού, ενδέχεται οι τράπεζες να προβαίνουν συχνά σε αναπροσαρμογές των τιμολογίων τους. Ένα βασικό πλεονέκτημα των ηλεκτρονικών συναλλαγών, είναι οι μειωμένες τους προμήθειες.

Σήμερα όλες οι τράπεζες δε χρεώνουν προμήθεια στις μεμονωμένες μεταφορές κεφαλαίων εκτός τράπεζας.

Συνήθως δε χρεώνεται προμήθεια και στις πληρωμές δημοσίου, από τις περισσότερες τράπεζες.

Από κει και πέρα υπάρχουν μικρές προμήθειες για την εξόφληση λογαριασμών οργανισμών, που ξεκινούν από λίγα λεπτά (0,30) και μπορούν να φτάσουν μέχρι και ένα ευρώ, προμήθεια ανά συναλλαγή για μαζικές πληρωμές και μισθοδοσίες, προμήθεια ανά συναλλαγή για πάγιες εντολές.

Η μεγαλύτερη προμήθεια παρακρατείται στα εμβάσματα εσωτερικού και εξωτερικού (ιδιαίτερα στα δεύτερα). Η προμήθεια μπορεί να ξεκινά από μερικά ευρώ (1,5 ευρώ) και να φτάνει σε ορισμένες περιπτώσεις και άνω των είκοσι ευρώ. Η τιμολογιακή πολιτική για τα εμβάσματα είναι στην πλειονότητα των περιπτώσεων κλιμακωτή, ανάλογα με το ποσό μεταφοράς και εξαρτάται από το αν οι τράπεζες περιλαμβάνουν σε αυτή και τα έξοδα του εμβάσματος, ή επιβαρύνουν με αυτά τον πελάτη τους.

2.1.1.2 Πληροφοριακές συναλλαγές

Ιδιαίτερα σημαντικό είναι το κομμάτι των πληροφοριακών συναλλαγών που καλύπτει το internet banking. Ο χρήστης μπορεί να πάρει πληροφορίες για όλα τα προϊόντα που διαθέτει η τράπεζα. Οι συναλλαγές αυτές διακρίνονται σε τέσσερις μεγάλες κατηγορίες:

- Πληροφορίες λογαριασμών
- Πληροφορίες πιστωτικών καρτών
- Πληροφορίες επιταγών
- Πληροφορίες δανείων

2.1.1.2.1 Πληροφορίες λογαριασμών

Ο χρήστης μπορεί να δει όλες τις πληροφορίες που σχετίζονται με τον τραπεζικό του λογαριασμό on line δηλαδή άμεσα. Στην πλειοψηφία των internet banking, ο λογαριασμός εμφανίζεται με την διεθνή IBAN μορφή του. Ο χρήστης βλέπει την επωνυμία του δικαιούχου, το είδος του τραπεζικού λογαριασμού (Ταμιευτηρίου, Τρεχούμενος, Όψεως, κτλ.), το κατάστημα διαχείρισης, το επιτόκιο του και το νόμισμά του.

Εμφανίζονται πληροφορίες για το υπόλοιπο του λογαριασμού, σε όλες του τις μορφές. Ο χρήστης γνωρίζει το διαθέσιμο υπόλοιπο, το λογιστικό υπόλοιπο, το τοκισόμενο υπόλοιπο και τυχόν δεσμεύσεις που υπάρχουν στο λογαριασμό του.

Επίσης, μερικές τράπεζες εμφανίζουν την τελευταία πίστωση και τελευταία χρέωση του λογαριασμού, καθώς και τα στοιχεία των συνδικαιούχων, αν υπάρχουν τέτοιοι στο λογαριασμό.

Άλλη σημαντική υπηρεσία που αφορά πληροφορίες λογαριασμών είναι η παροχή των κινήσεων λογαριασμού. Ο χρήστης διαθέτει επιλογές όπως να δει τις τελευταίες κινήσεις του λογαριασμού, ορίζοντας αυτός, ορίζοντας αυτός το πλήθος τους, να παρακολουθήσει mini statement του λογαριασμού του, δηλαδή τις δέκα τελευταίες χρεωπιστώσεις.

Συνήθως για την υπηρεσία κινήσεων λογαριασμού εντός καθορισμένου χρονικού διαστήματος υπάρχουν περιορισμοί που τίθενται από τις τράπεζες. Οι περιορισμοί αυτοί έχουν να κάνουν α) με τη διάρκεια της ιστορικότητας κινήσεων που επιτρέπουν στο χρήστη να δει κινήσεις τελευταίου εξαμήνου μόνο, ή β) με το εύρος του διαστήματος, όπου ο χρήστης μπορεί να δει κινήσεις για χρονικό διάστημα όχι μεγαλύτερο του τριμήνου, ανεξάρτητα της ημερομηνίας που θα επιλέξει.

Οι περιορισμοί αυτοί είναι αναγκαίοι, ώστε να μην επηρεάζεται η απόδοση και η απόκριση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Για παράδειγμα αν ένας χρήστης που συναλλάσσεται σε καθημερινή βάση με την τράπεζα ζητήσει τις κινήσεις του λογαριασμού του την τελευταία πενταετία, οι οποίες ενδεχομένως να ανέρχονται σε χιλιάδες, το αίτημα αυτό επιβαρύνει αρκετά τα back end συστήματα της τράπεζας και δημιουργεί καθυστέρηση στο χρόνο εξυπηρέτησης του χρήστη, αλλά και λοιπών συνδεδεμένων χρηστών στην υπηρεσία.

Για κάθε κίνηση, ο χρήστης μπορεί να λάβει επιπλέον πληροφορίες, όπως κωδικό κίνησης και αιτιολογία.

Άλλη μία χρήσιμη υπηρεσία που αναζητούν οι πελάτες των τραπεζών είναι η γνώση του διαθέσιμου υπολοίπου του λογαριασμού τους σε παρελθοντική ημερομηνία. Η υπηρεσία αυτή προσφέρεται συνήθως με την ονομασία Ιστορικότητα υπολοίπου λογαριασμών ή με παρεμφερή ονομασία.

Επίσης πελάτες τραπεζών που δουλεύουν με επιταγές και τις καταθέτουν στο λογαριασμό τους, επιθυμούν να βλέπουν μόνο κινήσεις μεταχρονολογημένης ημερομηνίας αξίας. Η απαίτηση αυτή έχει υλοποιηθεί σε internet banking sites.

Επιπλέον δίνεται η δυνατότητα στους πελάτες μίας τράπεζας να επιλέξουν αποστολή των κινήσεων του λογαριασμού τους με e-mail ή με ταχυδρομείο.

Εξαιρετικά χρήσιμη είναι και η δυνατότητα εξαγωγής των κινήσεων με τη μορφή αρχείου στον υπολογιστή του χρήστη. Τα αρχεία που εξάγονται είναι κυρίως της μορφής .txt, ή .xls (Microsoft excel). Υπάρχουν και τράπεζες που παρέχουν αρχείο και με τη μορφή Microsoft money που είναι εξειδικευμένη εφαρμογή για την παρακολούθηση των οικονομικών δεδομένων του χρήστη. Τα αρχεία αυτά φορτώνονται σε μηχανογραφικές εφαρμογές των πελατών και έτσι αυτές ενημερώνονται αυτόματα, χωρίς να απαιτείται χειροκίνητη εισαγωγή δεδομένων.

2.1.1.2.2 Πληροφορίες καρτών

Ο χρήστης μπορεί να δει όλες τις πληροφορίες που σχετίζονται με την πιστωτική του κάρτα όπως, τον αριθμό πιστωτικής κάρτας, την επωνυμία του δικαιούχου, τον τύπο της κάρτας (classic, gold, silver κτλ.), το επιτόκιο της, το πιστωτικό όριο και το νόμισμά της.

Εμφανίζονται πληροφορίες για το επιτόκιο υπερημερίας, το ποσό συνδρομής, το διαθέσιμο υπόλοιπο, το οφειλόμενο υπόλοιπο, το ποσό μη εκκαθαρισμένων συναλλαγών, την ημερομηνία έκδοσης του τελευταίου statement, το ελάχιστο ποσό καταβολής και την ημερομηνία προθεσμίας καταβολής.

Επίσης μερικές τράπεζες εμφανίζουν την τελευταία πληρωμή μαζί με την ημερομηνία που έγινε.

Άλλη σημαντική υπηρεσία που αφορά πληροφορίες πιστωτικών καρτών είναι η παροχή των κινήσεων κάρτας. Ο χρήστης διαθέτει επιλογές όπως να δει κινήσεις ενός χρονικού διαστήματος ή να δει τις τελευταίες κινήσεις του λογαριασμού, ορίζοντας αυτός το πλήθος τους.

Συνήθως για την υπηρεσία κινήσεων καρτών εντός καθορισμένου χρονικού διαστήματος υπάρχουν περιορισμοί που τίθενται από τις τράπεζες. Οι περιορισμοί αυτοί έχουν να κάνουν α) με τη διάρκεια της ιστορικότητας κινήσεων που επιτρέπουν στο χρήστη να δει, ή β) με το εύρος του διαστήματος.

Χρήσιμη υπηρεσία είναι και η παροχή του τελευταίου εκδιδόμενου statement πιστωτικής κάρτας. Το statement έχει ηλεκτρονική μορφή και περιέχει όλη την πληροφορία του τυπωμένου statement που αποστέλλεται στη διεύθυνση του πελάτη. Μάλιστα ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να δει πιο γρήγορα το statement του από το internet, καθώς για την παραλαβή του μέσω ταχυδρομείου μεσολαβούν λίγες μέρες.

Ένα σημαντικό ζήτημα που απασχολεί σήμερα τις μονάδες ηλεκτρονικής τραπεζικής, είναι η εμφάνιση του statement της κάρτας μέσω internet με τη μορφή που έχει αυτό τυπωμένο. Το ζήτημα αυτό εντάσσεται στα πλαίσια του electronic bill presentment (EBP), το οποίο εφαρμόζεται στο εξωτερικό και αποτελεί μία μελλοντική πρόκληση για το εγχώριο e-banking.

Μια τέτοια εξέλιξη θα είχε πλεονεκτήματα και για το χρήστη και για την τράπεζα. Ο χρήστης θα λάμβανε το statement άμεσα με την έκδοσή του και δεν θα υπήρχε κίνδυνος απώλειας αλληλογραφίας ή μη παραλαβής λόγω αλλαγής διεύθυνσης. Η τράπεζα θα εξοικονομούσε πόρους από την εκτύπωση, συσκευασία και αποστολή των statements στους καρτούχους.

2.1.1.2.3 Πληροφορίες επιταγών

Ο χρήστης του internet banking έχει τη δυνατότητα επιλέγοντας αρχικά τραπεζικό λογαριασμό, στον οποίο συνδέεται το μπλοκ επιταγών του, να δει αναλυτικά όλες τις επιταγές του και την κατάσταση αυτών (πληρωμένη, ανακληθείσα, ακυρωμένη κτλ.).

Επιπλέον μπορεί να δει αναλυτικά λεπτομέρειες για συγκεκριμένη επιταγή. Οι τράπεζες δίνουν τη δυνατότητα στους χρήστες να κάνουν και ανάκληση επιταγής. Η ανάκληση μπορεί να γίνεται μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας, είτε να έχει τη μορφή αίτησης ανάκλησης.

Παράλληλα, αρκετές τράπεζες επιτρέπουν και επεξεργασία επιταγών, ώστε να διευκολύνουν τους πελάτες τους στην παρακολούθηση αυτών.

2.1.1.2.4 Πληροφορίες δανείων

Ένας χρήστης e-banking που έχει πάρει δάνειο, οποιασδήποτε μορφής (στεγαστικό, καταναλωτικό, κτλ.) από την τράπεζα, έχει τη δυνατότητα να ενημερώνεται για αυτό μέσω του internet.

Μπορεί ανά πάσα στιγμή να βλέπει το ποσό που του απομένει για την αποπληρωμή του, την κατάσταση των δόσεων του και τις καταληκτικές ημερομηνίες πληρωμής τους, το επιτόκιο και άλλες χρήσιμες πληροφορίες που το αφορούν.

2.1.1.3 Αιτήσεις

Οι τράπεζες προκειμένου να διευκολύνουν τους πελάτες τους, ενσωμάτωσαν στο internet-banking ηλεκτρονικές αιτήσεις για τα περισσότερα των προϊόντων τους. Παρακάτω περιγράφονται χαρακτηριστικά παραδείγματα ηλεκτρονικών αιτήσεων.

2.1.1.3.1 Αίτηση ανοίγματος λογαριασμού

Ο χρήστης συμπληρώνει ηλεκτρονικά την αίτηση ανοίγματος λογαριασμού, που περιέχει όλα τα πεδία του εντύπου που υπάρχει στα καταστήματα. Αρχικά ο πελάτης επιλέγει τον τύπο του προσώπου που αντιπροσωπεύει, Νομικό ή Φυσικό πρόσωπο, αφού η αίτηση διαφέρει ανά περίπτωση.

Αφού συμπληρώσει όλα τα πεδία, έχει τη δυνατότητα να εκτυπώσει την αίτηση εφόσον το επιθυμεί, προτού την αποστείλει ηλεκτρονικά στην τράπεζα.

Στην πορεία της διαδικασίας υποβολής αίτησης, ο χρήστης ενημερώνεται μέσω του site, για τα επιπλέον έγγραφα που χρειάζεται να προσκομίσει στην τράπεζα (φωτοτυπία ταυτότητας, νομιμοποιητικά έγγραφα αν πρόκειται για εταιρία κ.α.) για να προχωρήσει αυτή στο άνοιγμα του λογαριασμού.

Ακολουθώντας θα πρέπει να επισκεφθεί το πλησιέστερο σε αυτόν κατάστημα της Τράπεζας, για να υπογράψει όλα τα συμβατικά έγγραφα και να προσκομίσει και τα άλλα έγγραφα που απαιτούνται για το άνοιγμα του λογαριασμού.

2.1.1.3.2 Αίτηση για δάνειο

Ο χρήστης συμπληρώνει ηλεκτρονικά την αίτηση του δανείου, που περιέχει όλα τα πεδία που απαιτεί η τράπεζα για να εκκινήσει τη διαδικασία. Αρχικά ο πελάτης επιλέγει τον τύπο του δανείου, αφού η αίτηση διαφέρει ανά περίπτωση.

Αφού συμπληρώσει όλα τα πεδία, έχει τη δυνατότητα να εκτυπώσει την αίτηση εφόσον το επιθυμεί, προτού την αποστείλει ηλεκτρονικά στην τράπεζα.

Στην πορεία της διαδικασίας υποβολής αίτησης, ο χρήστης ενημερώνεται μέσω του site, για τα επιπλέον έγγραφα που χρειάζεται να προσκομίσει στην τράπεζα (φωτοτυπία ταυτότητας, εκκαθαριστικό σημείωμα, κ.α.) για να προχωρήσει αυτή στην έκδοση του δανείου.

Ακολουθώντας θα πρέπει να επισκεφθεί το πλησιέστερο σε αυτόν κατάστημα της Τράπεζας, για να υπογράψει όλα τα συμβατικά έγγραφα και να προσκομίσει και τα άλλα έγγραφα που απαιτούνται για τη λήψη του δανείου.

2.1.1.3.3 Αίτηση για παραγγελία συναλλάγματος

Ο χρήστης συμπληρώνει ηλεκτρονικά την αίτηση παραγγελίας συναλλάγματος, που περιέχει όλα τα πεδία που απαιτεί η τράπεζα για να εκκινήσει τη διαδικασία. Με την υποβολή της αίτησης ο πελάτης εξασφαλίζει ότι μετά από λίγες μέρες (ο ακριβής αριθμός τους ορίζεται από την τράπεζα και είναι εκ των προτέρων γνωστός στον πελάτη), θα επισκεφθεί το κατάστημα της Τράπεζας που δηλώνει στην αίτηση ότι θα παραλάβει το συνάλλαγμα που αιτείται.

Αφού συμπληρώσει όλα τα πεδία, έχει τη δυνατότητα να εκτυπώσει την αίτηση εφόσον το επιθυμεί, πριν τη στείλει ηλεκτρονικά στην τράπεζα.

Ακολουθώντας, θα πρέπει να επισκεφθεί το κατάστημα της τράπεζας που δήλωσε στην αίτηση, μετά από λίγες μέρες για να παραλάβει το συνάλλαγμα που αιτήθηκε.

2.1.1.3.4 Αίτηση παραγγελίας μπλοκ επιταγών

Ο χρήστης συμπληρώνει ηλεκτρονικά την αίτηση παραγγελίας μπλοκ επιταγών, που περιέχει όλα τα πεδία που απαιτεί η τράπεζα για εκκινήσει τη διαδικασία. Με την υποβολή της αίτησης ο πελάτης εξασφαλίζει ότι μετά από λίγες μέρες (ο ακριβής αριθμός τους ορίζεται από την τράπεζα και είναι εκ των προτέρων γνωστός στον πελάτη) θα επισκεφθεί το κατάστημα της Τράπεζας που δηλώνει στην αίτηση ότι θα παραλάβει το μπλοκ επιταγών που αιτήθηκε.

Και σε αυτήν την περίπτωση, αφού συμπληρώσει όλα τα πεδία, έχει τη δυνατότητα να εκτυπώσει την αίτηση εφόσον το επιθυμεί, προτού την αποστείλει ηλεκτρονικά στην τράπεζα.

Τέλος, θα πρέπει να επισκεφθεί το κατάστημα της τράπεζας που δήλωσε στην αίτηση, μετά από λίγες μέρες για να παραλάβει το μπλοκ επιταγών που αιτήθηκε.

2.1.1.4 Άλλες υπηρεσίες-βοηθητικές υπηρεσίες

Πολλές τράπεζες πέραν των υπηρεσιών που προσφέρουν στους χρήστες τους, παρέχουν και βοηθητικά εργαλεία που διευκολύνουν τη ζωή των πελατών. Συνήθως τα εργαλεία αυτά είναι διαθέσιμα και σε απλούς επισκέπτες του site της Τράπεζας και όχι αποκλειστικά στους εγγεγραμμένους χρήστες τους.

2.1.1.4.1 Υπολογισμός IBAN

Μια πολύ χρήσιμη εφαρμογή είναι ο υπολογισμός της IBAN μορφής του τραπεζικού λογαριασμού του πελάτη. Η χρησιμότητα της εφαρμογής έγκειται στο γεγονός ότι αρκετές τράπεζες πλέον την IBAN μορφή για τη διενέργεια συναλλαγών. Έτσι ο πελάτης μπορεί εύκολα και γρήγορα να δει τη διεθνή μορφή του λογαριασμού.

2.1.1.4.2 Μετατροπή νομισμάτων

Ο μετατροπέας νομισμάτων βασίζεται στη συναλλαγματική ισοτιμία των νομισμάτων και μετατρέπει άμεσα ένα καταχωρημένο από το χρήστη ποσό του νομίσματος 'χ' στο αντίστοιχο ποσό του νομίσματος 'ψ'.

2.1.1.4.3 Υπολογισμός δόσεων δανείων

Μερικές τράπεζες παρέχουν τη δυνατότητα στους πελάτες τους να υπολογίζουν on line δόσεις δανείου που επιθυμούν να λάβουν από την τράπεζα. Ο χρήστης

έχει την ευχέρεια να επιλέξει τύπο δανείου, μεταξύ των προσφερόμενων της τράπεζας, να πληκτρολογήσει το ποσό που επιθυμεί να λάβει καθώς και τον αριθμό των δόσεων. Στη συνέχεια ενημερώνεται για τα ακριβή ποσά των δόσεων που καλείται να πληρώσει στην τράπεζα.

Παράλληλα υποστηρίζεται και ο ελεύθερος υπολογισμός δανείων, όπου ο χρήστης μπορεί να εισάγει και το επιτόκιο και να ενημερωθεί για το σχέδιο δόσεων.

Η εφαρμογή του είναι ιδιαίτερα χρήσιμη γιατί επιτρέπει στον πελάτη της τράπεζας, να κάνει διάφορα σενάρια και να καταλήξει αν κάποιο από αυτά και ποιο ικανοποιεί τις ανάγκες του.

Συνοπτικά παρουσιάζονται οι υπηρεσίες του Internet banking στον παρακάτω πίνακα:

Οικονομικές συναλλαγές	Πληροφοριακές συναλλαγές	Αιτήσεις	Άλλες υπηρεσίες
Μεταφορές εντός τράπεζας	Πληροφορίες λογαριασμών	Αίτηση ανοίγματος λογαριασμού	Υπολογισμός IBAN
Εμβάσματα εσωτερικού	Πληροφορίες καρτών	Αίτηση για δάνειο	Μετατροπή νομισμάτων
Εμβάσματα εξωτερικού	Πληροφορίες επιταγών	Αίτηση για παραγγελία συναλλάγματος	Υπολογισμός δόσεων δανείων
Πληρωμές δανείων	Πληροφορίες δανείων	Αίτηση παραγγελίας μπλοκ επιταγών	
Πληρωμές πιστωτικών καρτών			
Πληρωμές δημοσίου			
Πληρωμές λογαριασμών ΔΕΚΟ			
Πληρωμές σταθερής και κινητής τηλεφωνίας			
Πληρωμές τρίτων			
Μαζικές πληρωμές-μισθοδοσίες			
Κατάσταση εντολών			
Προμήθειες συναλλαγών			

2.1.2 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 (σταθερό ή κινητό) 24 ώρες το 24ωρο.

Οι χρήστες διαθέτουν τη δυνατότητα εξυπηρέτησης μέσω:

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

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

Μέσω Phone banking είναι διαθέσιμες οι παρακάτω συναλλαγές:

Αναλυτικές πληροφορίες και διαχείριση του χαρτοφυλακίου του πελάτη:

- Ενεργοποίηση και ακύρωση κάρτας ανάληψης χρημάτων.
- Ακυρώσεις πιστωτικών καρτών.
- Αλλαγή στοιχείων αλληλογραφίας καρτούχων.
- Εξυπηρέτηση καρτούχων για αμφισβητήσεις χρεώσεων.
- Ενημέρωση για απόδοση και αποτίμηση αμοιβαίων κεφαλαίων.
- Ενημέρωση για όλα τα προϊόντα που έχει ο πελάτης στην τράπεζα (λογαριασμοί, δάνεια, επενδυτικά, ασφαλιστικά κ.α.).
- Ανάλυση υπολοίπου των λογαριασμών.
- Ανάλυση υπολοίπου πιστωτικής κάρτας και ενημέρωση κινήσεων.
- Κίνηση λογαριασμών.
- Έκδοση και ανάκληση μπλοκ επιταγών.

Πληρωμές-Μεταφορές

Οι πληρωμές μπορούν να είναι άμεσες ή μελλοντικές, να επαναλαμβάνονται ή όχι, με δυνατότητα τροποποίησης, προσωρινής διακοπής ή οριστικής διαγραφής.

- Μεταφορά σε λογαριασμό του ιδίου.
- Μεταφορά σε τρίτον εντός της τράπεζας (on line, real time).
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας τράπεζας ή άλλης τράπεζας.
- Πληρωμή Φ.Π.Α.
- Πληρωμή Ι.Κ.Α.
- Πληρωμή Τ.Ε.Β.Ε.
- Πληρωμή φόρου εισοδήματος.
- Πληρωμή τελών κυκλοφορίας.
- Εξόφληση λογαριασμών με εντολές πληρωμής και πάγιες εντολές (ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΟΤΕ, COSMOTE, VODAFONE, TIM, FORTHNET κ.α.).
- Εμβάσματα (στην Ελλάδα και το εξωτερικό).

Υπηρεσίες πελάτη

Παρέχονται μια σειρά από υπηρεσίες για να προσαρμόσει ο χρήστης ακόμα περισσότερο το phone banking στις ιδιαίτερες ανάγκες του και να το 'φέρει στα μέτρα του'.

- Αλλαγή κωδικού ασφαλείας.
- Καθορισμός ευκολομνημόνευτων ονομάτων για τους λογαριασμούς του, το ΑΦΜ του, τον αριθμό της πιστωτικής του κάρτας κλπ.
- Ενημέρωση και διαχείριση των αιτήσεων.
- Χρήσιμες πληροφορίες (δίκτυο καταστημάτων, επιτόκια, τιμές συναλλάγματος).

Αιτήσεις

Ο χρήστης μπορεί να πραγματοποιεί τηλεφωνικά αίτηση:

- Για προσωπικό καταναλωτικό δάνειο.
- Για έκδοση πιστωτικής κάρτας.
- Για άνοιγμα καταθετικού λογαριασμού.
- Για μεταφορά υπολοίπου από άλλη πιστωτική κάρτα.

Το εύρος των συναλλαγών που διατίθενται μέσω phone banking δεν είναι τόσο μεγάλο, όσο στο internet banking. Αυτό είναι επόμενο να συμβαίνει και λόγω αρκετών τεχνικών δυσκολιών που υπάρχουν. Για παράδειγμα δεν προσφέρεται δυνατότητα μισθοδοσίας και μαζικών πληρωμών με τη μορφή ανεβάσματος αρχείου που διεκπεραιώνεται σε λίγα μόνο δευτερόλεπτα μέσω internet banking.

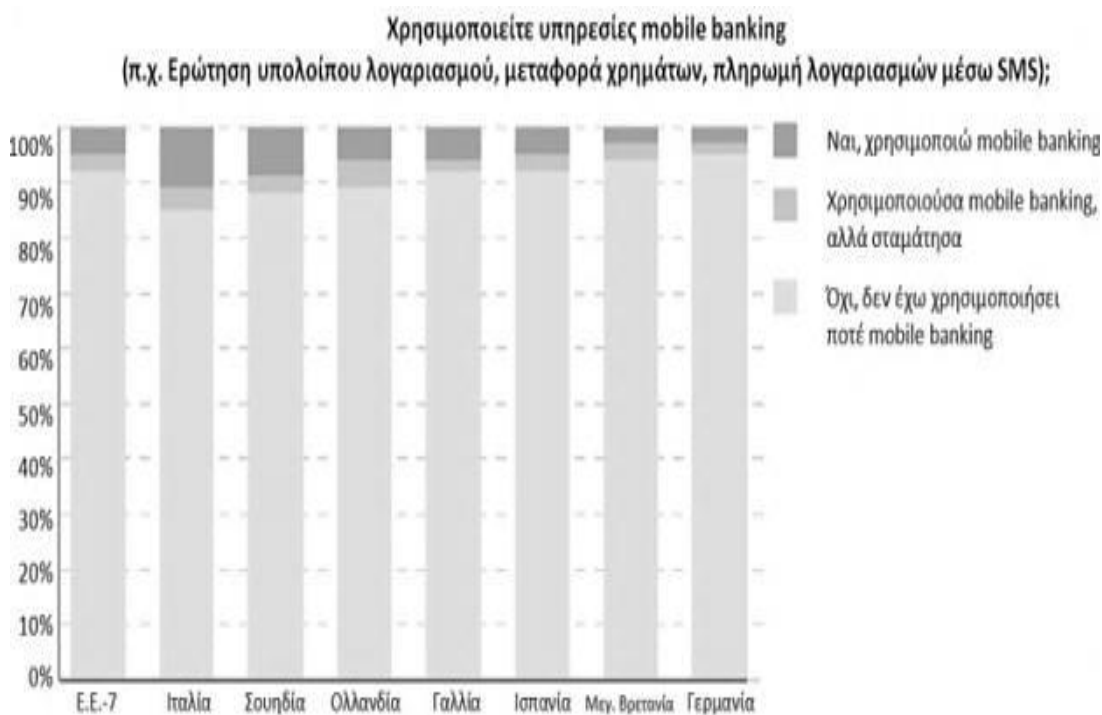
Παρά το γεγονός ότι η χρήση του δεν είναι τόσο διαδεδομένη όσο του internet banking, αποτελεί μία πολύ καλή λύση για την εξυπηρέτηση πελατών, που δεν είναι ιδιαίτερα εξοικειωμένοι με την τεχνολογία και ειδικότερα στους

υπολογιστές και το internet. Συνήθως τέτοιοι πελάτες, είναι άνθρωποι της τρίτης ηλικίας, για τους οποίους η χρήση τηλεφώνου είναι περισσότερο οικεία.

2.1.3 Mobile Banking

Άλλο εναλλακτικό κανάλι του e-banking αποτελεί το mobile banking το οποίο παρέχεται 24 ώρες το 24ωρο από τις τράπεζες, οι υπηρεσίες του οποίου αποτελούν πρόκληση για τις τράπεζες και τα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα .

Από τη στιγμή που οι τραπεζικές υπηρεσίες μέσω κινητού τηλεφώνου είναι διαθέσιμες από τις περισσότερες μεγάλες τράπεζες της Ευρώπης, από τα τέλη της δεκαετίας του '90, θα ήταν επόμενο η διείσδυση αυτών των υπηρεσιών να κυμαίνεται σε υψηλά ποσοστά. Η έρευνα όμως της Forrester Research δείχνει το αντίθετο (η έρευνα αφορά Τράπεζες με πανευρωπαϊκή παρουσία). Είναι λίγοι οι Ευρωπαίοι -περίπου το 5% των πελατών των τραπεζών- που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες mobile banking που βασίζονται κατά κύριο λόγο στην τεχνολογία των γραπτών μηνυμάτων (SMS) (εικόνα 1).

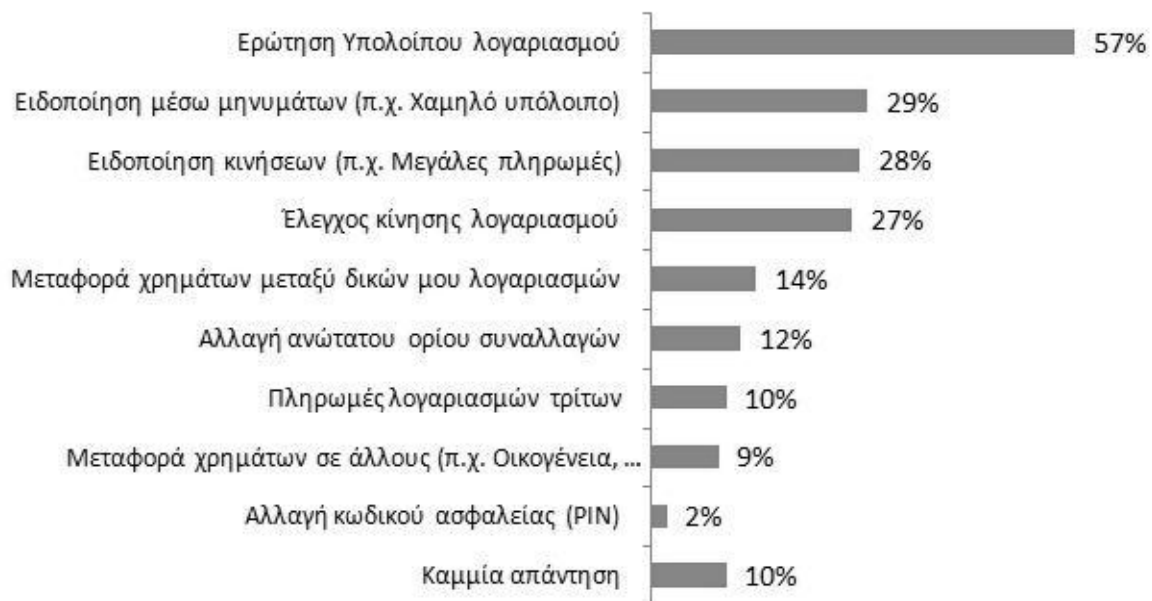


Εικόνα 1, Καταναλωτές που χρησιμοποιούν υπηρεσίες mobile banking στην Ευρώπη, Βάση: 7.160 χρήστες, Forrester Research, 2007

Οι χρήστες είναι κυρίως νέοι ηλικίας μεταξύ 25 - 35 ετών, που χρησιμοποιούν επίσης τις on line τραπεζικές εργασίες. Ανήκουν στην κατηγορία των υψηλών εισοδημάτων, είναι τεχνολογικά ενημερωμένοι και χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο

καθημερινά. Το 57% των χρηστών υπηρεσιών mobile banking προτιμούν συνήθως τις απλές εφαρμογές και η πιο συνηθισμένη είναι ο έλεγχος του τραπεζικού λογαριασμού. Εξίσου δημοφιλείς είναι οι ειδοποιήσεις μέσω SMS ενώ ένα ποσοστό γύρω στο 27% των χρηστών κάνουν έλεγχο των τραπεζικών τους συναλλαγών μέσω του κινητού τους τηλεφώνου. Πιο σύνθετες συναλλαγές, όπως η μεταφορά χρημάτων ή η αλλαγή τραπεζικού κωδικού, είναι λιγότερο συνηθισμένες μέσω του mobile banking (εικόνα 2).

Το ερώτημα όμως που απασχολεί την τραπεζική αγορά αλλά και τους αναλυτές του τεχνολογικού κλάδου είναι γιατί το mobile banking έχει τόσο χαμηλά ποσοστά διείσδυσης στο κοινό. Σύμφωνα με τη Forrester Research οι καταναλωτές δεν αντιλαμβάνονται τα οφέλη των υπηρεσιών mobile banking γι' αυτό και δεν τις χρησιμοποιούν. Προτιμούν τη χρήση των ATM ή των παραδοσιακών μεθόδων συναλλαγής με την τράπεζα. Αυτό αποτελεί μία από τις βασικές αιτίες της χαμηλής διείσδυσης του mobile banking στην ευρωπαϊκή αγορά. Η πλειονότητα επίσης δε γνωρίζει ότι υπάρχουν οι συγκεκριμένες υπηρεσίες, ενώ παράλληλα νιώθουν ανασφαλείς κατά τη χρήση τους. Επίσης ένα σημαντικό ποσοστό αναρωτιέται για το κόστος αυτών των υπηρεσιών και υποστηρίζει πως δεν κατέχει την τεχνολογικά προηγμένη συσκευή κινητής τηλεφωνίας για τέτοιου είδους εφαρμογές.



Εικόνα 2, Χρήση υπηρεσιών mobile banking στην Ευρώπη ανά ηλικία, Βάση: 374 χρήστες, Forrester Research, 2007

Σύμφωνα με την έρευνα, οι υπηρεσίες mobile banking είναι μια 'καυτή' πολλά υποσχόμενη αγορά για την ευρωπαϊκή λιανική τραπεζική αλλά και τα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα. Πολλές τράπεζες έχουν επενδύσει στο συγκεκριμένο

τομέα θεωρώντας πως θα αποτελέσουν ένα ακόμα κανάλι αυτό-εξυπηρέτησης των καταναλωτών. Όπως τονίζουν οι αναλυτές, οι τράπεζες που προσφέρουν υπηρεσίες mobile banking πρέπει να καταστήσουν σαφές στους πελάτες τους την απλότητα και την εγκυρότητα αυτών των υπηρεσιών και να γίνει συνείδηση των καταναλωτών ότι αυτές οι υπηρεσίες προσφέρονται οπουδήποτε και οποιαδήποτε στιγμή.

Η Forrester Research επισημαίνει πως οι επικεφαλής των τμημάτων πληροφορικής των τραπεζών μπορούν να κάνουν πολλά για να αλλάξουν τα δεδομένα. Δουλεύοντας από κοινού μαζί με τα τμήματα μάρκετινγκ των τραπεζών μπορούν να πείσουν τους πελάτες τους για τη χρησιμότητα και την απλή λειτουργία των υπηρεσιών mobile banking. Μπορούν να αποδείξουν με συγκεκριμένα παραδείγματα για την υπεραξία αυτών των υπηρεσιών. Μπορούν επίσης να εστιάσουν σε συγκεκριμένες κατηγορίες πελατών όπως είναι οι νέοι σε ηλικία και τεχνολογικά εγγράμματοι χρήστες και να τους προσφέρουν ποικιλία υπηρεσιών mobile banking, προωθώντας έγκυρες και χωρίς χρονικούς και τοπικούς περιορισμούς υπηρεσίες .

2.1.3.1 Οι προσφερόμενες υπηρεσίες του mobile banking

Οι υπηρεσίες mobile banking δεν είναι τόσο διαδεδομένες μεταξύ των ελληνικών τραπεζών, με συνέπεια λίγες τράπεζες προς το παρόν να διαθέτουν υπηρεσίες mobile συναλλαγών. Το mobile banking υποστηρίζουν συσκευές νέας τεχνολογίας με ενσωματωμένο web browser , όπως:

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

Η πρόσβαση στις υπηρεσίες του mobile banking 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 σύνδεσή του στο internet (π.χ. Wap / gprs) από τις ασύρματες συσκευές του.

Αν ο πελάτης είναι ήδη χρήστης του internet banking της τράπεζάς του, τότε δε χρειάζεται να κάνει νέα εγγραφή, απλά χρησιμοποιεί τους ίδιους κωδικούς για την πρόσβαση στην υπηρεσία mobile banking.

Το συνολικό κόστος της χρήσης της υπηρεσίας εξαρτάται είτε από τις χρεώσεις της εκάστοτε εταιρίας κινητής τηλεφωνίας (3G, gprs, wap) στην οποία είναι ο πελάτης συνδρομητής είτε από τους φορείς ασύρματης επικοινωνίας (wi-fi).

Το mobile banking διαθέτει τις εξής συναλλαγές:

Διαχείριση λογαριασμών

- Υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών.
- Ανάλυση υπολοίπου.
- Αναλυτικά στοιχεία λογαριασμού.
- Παραγγελία μπλοκ επιταγών.
- Ανάκληση μπλοκ επιταγών ή επιταγής.

Διαχείριση καρτών

- Υπόλοιπα και κινήσεις πιστωτικών καρτών.
- Αναλυτικά στοιχεία πιστωτικών καρτών.
- Πληρωμή άμεσα ή σε μελλοντική ημερομηνία.

The screenshot displays the 'Card Info' screen of the National Bank of Greece mobile banking application. At the top, there are 'Back' and 'Payment' buttons. The main section shows the 'Outstanding Balance' for card number 4917910000000001, which is 2.300,00 €. Below this, the 'Transactions' section lists several entries with dates, card numbers, and amounts. At the bottom, there is a navigation bar with icons for 'Main Menu', 'LogOff', 'Email', 'Contact Center', and 'Help', along with the 'National Bank of Greece' logo and 'iBank' branding.

Transactions	
5/12/2009	4917910000000001
Card Payment	-1.000,00 €
13/01/2010	4917910000000001
Purchase	100,50 €
23/08/2009	4917910000000002
Cash Advance	200,00 €
14/1/2010	4917910000000001
012345678901	50,00 €
14/1/2010	4917910000000001

παράδειγμα κίνησης πιστωτικής κάρτας ΕΤΕ 1

Διαχείριση δανείων

- Συνολική απεικόνιση των δανείων του πελάτη.
- Αναλυτικά στοιχεία δανείων.

Πληρωμές-Μεταφορές

- Μεταφορά σε λογαριασμό του ιδίου.
- Μεταφορά σε λογαριασμούς τρίτων.
- Εντολές πληρωμής τρίτων σε μελλοντική ημερομηνία.
- Καθορισμός περιοδικών πληρωμών.
- Αποθήκευση τακτικών πληρωμών για άμεση επανάληψη.
- Αλλαγή λεπτομερειών αποθηκευμένων εντολών πληρωμών.
- Αναβολή ή ακύρωση αποθηκευμένων εντολών πληρωμών.
- Εντολές πληρωμής ΔΕΚΟ (ΟΤΕ, ΔΕΗ).
- Εντολές πληρωμής (ΙΚΑ, ΦΠΑ, ΤΕΒΕ).
- Ιστορικό όλων των πληρωμών.
- Εμβάσματα.

Προσωπικές υπηρεσίες πελάτη

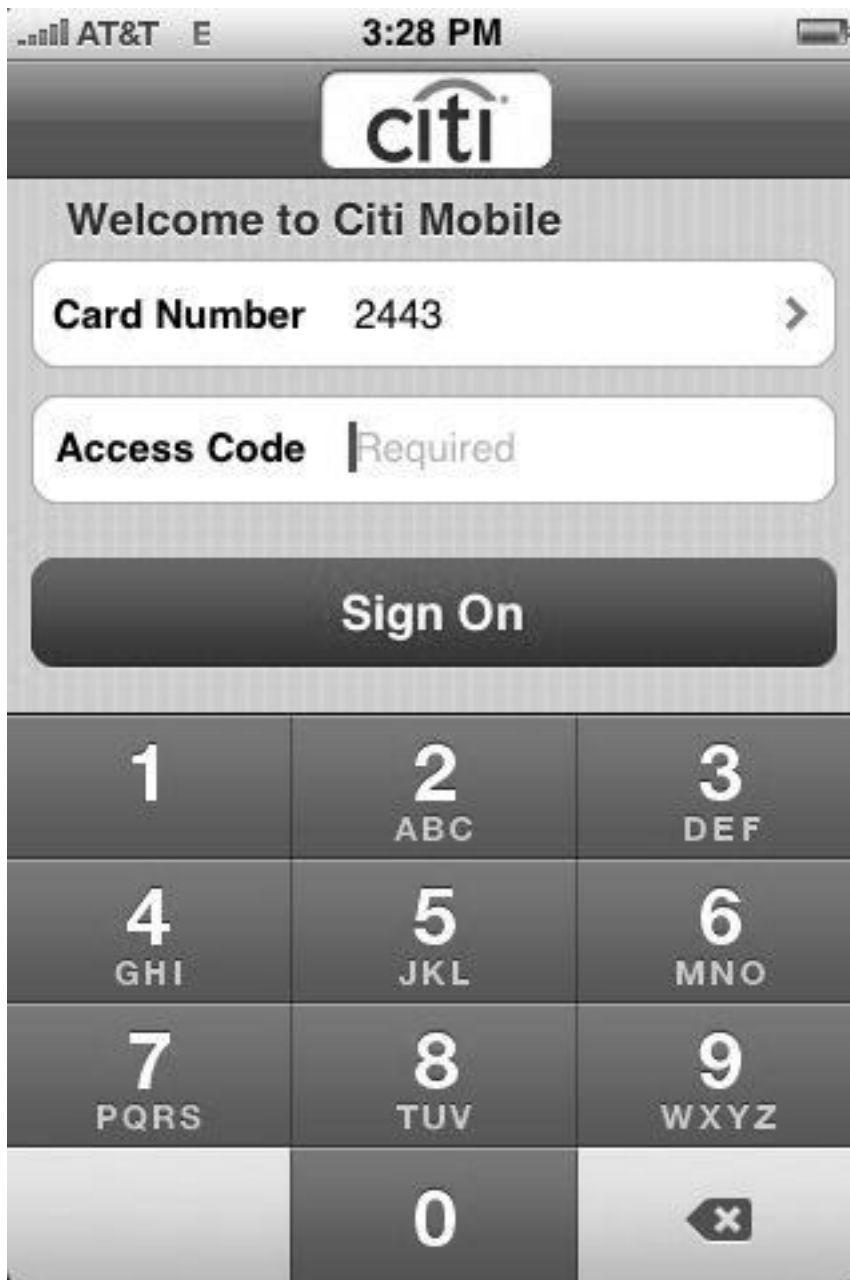
- Επιλογή και αλλαγή προσωπικού κωδικού εισόδου (User ID).
- Επιλογή και αλλαγή κωδικού ασφαλείας (PIN).
- Επιλογή γλώσσας επικοινωνίας.
- Προσωπικά μηνύματα από την τράπεζα.
- Ιστορικό κινήσεων / συναλλαγών.
- Φόρμα επικοινωνίας με την τράπεζα.
- Ευρετήριο καταστημάτων και ΑΤΜ.
- Διαχείριση αιτήσεων.

Το mobile banking, διαθέτει ικανό εύρος υπηρεσιών, προσομοιάζει αρκετά με το internet banking, καθώς στις περισσότερες συναλλαγές χρησιμοποιούνται οι ίδιες σελίδες για την εξυπηρέτηση του πελάτη, και φαίνεται να έχει ευόιονο μέλλον.

Ωστόσο σημαντικό ρόλο στην αποδοχή του από το ευρύ συναλλακτικό κοινό των τραπεζών θα παίξει και η προώθηση από τις εταιρίες κινητής τηλεφωνίας, των νέων τεχνολογιών που διαθέτουν πλέον στην ελληνική αγορά, καθώς και η εκπαίδευση και εξοικείωση των κατόχων κινητών τηλεφώνων.

Στην παρακάτω εικόνα βλέπουμε τη νέα υπηρεσία Citi, όπου οι φίλοι του i-phone και πελάτες της CITI Bank, θα μπορούν σύντομα και στην Ελλάδα να πραγματοποιούν εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια όλες τους τις τραπεζικές

συναλλαγές από την αγαπημένη τους συσκευή. Η ανταπόκριση του Citi Mobile μέσω iPhone στην Αμερική είναι εντυπωσιακή, καθώς μέσα στην πρώτη εβδομάδα διάθεσης της υπηρεσίας πάνω από 13.000 πελάτες της Citi κατέβασαν τη νέα εφαρμογή στα κινητά τους τηλέφωνα.



mobile banking CITI Bank, εικόνα 1

Μία παλαιότερη έκδοση του mobile banking, αποτέλεσαν οι τραπεζικές συναλλαγές που διενεργούνταν μέσω sms (γραφτού μηνύματος). Οι συναλλαγές ήταν περιορισμένες, όπως:

- Ερώτηση υπολοίπου λογαριασμού.
- Κίνηση λογαριασμού.
- Μεταφορά ποσού μεταξύ λογαριασμών του ιδίου πελάτη.

Η τράπεζα παρείχε σαφείς οδηγίες στους πελάτες της σχετικά με τους αριθμούς στους οποίους θα στέλνεται το sms και τη μορφή που αυτό θα έχει.

Ωστόσο με την είσοδο των νέων τεχνολογιών στην κινητή τηλεφωνία το mobile banking μέσω sms ατόνησε.

2.2 Άλλες μορφές e-Banking

Εκτός από τα βασικά είδη ηλεκτρονικής τραπεζικής που προαναφέρθηκαν, αξίζει να αναφερθούν και κάποιες πρόσθετες μορφές e-Banking, οι οποίες περιλαμβάνονται στην ευρύτερη έννοια των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών. Πρόκειται για τα πολύ γνωστά ATMs, που όλοι μας σχεδόν τα χρησιμοποιούμε στην καθημερινότητά μας, το Kiosk Banking, το PC Banking και το TV Banking, μορφές που είναι περισσότερο δημοφιλείς σε χώρες του εξωτερικού.

2.2.1 ATM (Automatic Teller Machine - Αυτόματη Ταμειολογική Μηχανή)

Οι μηχανές αυτές ενεργοποιούνται με τη μαγνητική λωρίδα της κάρτας μετρητών και την πληκτρολόγηση του προσωπικού κωδικού αριθμού του χρήστη. Η κάρτα αυτόματων αναλήψεων εκδίδεται από ορισμένη τράπεζα, αφού απαραίτητη προϋπόθεση για την έκδοσή της είναι η τήρηση ενός τραπεζικού λογαριασμού του κατόχου της σε αυτήν. Έτσι, ο πελάτης της τράπεζας μπορεί να πραγματοποιεί καταθέσεις και αναλήψεις από τα εγκατεστημένα χωροταξικά για το σκοπό αυτό αυτόματα ταμειολογικά μηχανήματα της τράπεζας (ATM). Η χρήση των αυτόματων ταμειολογικών μηχανών από τον κάτοχο της κάρτας υλοποιεί χωρίς καθυστέρηση την άσκηση συμβατικών δικαιωμάτων ενώ η εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων επιβεβαιώνεται με την έκδοση σχετικού δελτίου (απόδειξη) από το αυτόματο ταμειολογικό μηχάνημα (ATM). Οι συναλλαγές που μπορούν να γίνουν μέσω αυτών των μηχανημάτων είναι:

- Ανάλυση μετρητών.
- Κατάθεση μετρητών και επιταγών.
- Μεταφορές ποσών από λογαριασμό σε λογαριασμό.
- Ενημέρωση για το υπόλοιπο του λογαριασμού.

- Ανάλυση μετρητών από πιστωτική κάρτα.
- Ενημέρωση για το υπόλοιπο της κάρτας.
- Πληρωμή της δόσης της κάρτας.
- Μετατροπή συναλλάγματος.
- Πληρωμή λογαριασμών (προς εταιρίες σταθερής - κινητής τηλεφωνίας, ασφαλιστικές εταιρίες, εταιρίες χρηματοδοτικής μίσθωσης, δημοτικές εταιρίες ύδρευσης, εταιρίες παροχής ενέργειας και κοινωφελείς οργανισμούς).
- Πληρωμή οφειλών προς το δημόσιο (ασφαλιστικές εισφορές, φόροι).

Το Διατραπεζικό σύστημα προβλέπει ηλεκτρονική σύνδεση μεταξύ όλων των τραπεζών, των καταστημάτων τους, των ATMs και των άλλων σημείων συναλλαγής με μία κεντρική ηλεκτρονική μονάδα, την Α.Ε. 'Διατραπεζικά Συστήματα - ΔΙΑΣ'. Μέσω του δικτύου αυτού γίνονται όλες οι εξυπηρετήσεις, αφού οι πελάτες των ATMs χρησιμοποιούν τους ατομικούς τους κωδικούς 'PIN' σε όποιο ATM και αν βρίσκονται, οι τράπεζες εξαργυρώνουν επιταγές από όλες τις τράπεζες του συστήματος ελέγχοντας τα υπόλοιπα των λογαριασμών, καθώς επίσης, προσφέρονται και όλες οι άλλες υπηρεσίες και ενημερώνονται τα αρχεία της τράπεζας του πελάτη.

2.2.2 Kiosk Banking

Πρόκειται για αισθητικά και εργονομικά σχεδιασμένους θαλάμους, εξοπλισμένους με ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Τα 'κίόσκια' προορίζονται συνήθως για την προώθηση προϊόντων, για διαφημιστικούς λόγους, ή απλά μερικές φορές καθαρά για παροχή πληροφοριών. Μπορούν όμως αν διαμορφωθούν σωστά να χρησιμοποιηθούν και για την εκτέλεση τραπεζικών συναλλαγών. Οι συναλλαγές μέσω των ηλεκτρονικών αυτών 'περιπτέρων' και μέσω μικρών ευέλικτων ηλεκτρονικών καταστημάτων έχουν διαδοθεί ραγδαία, κυρίως λόγω του εύρους των υπηρεσιών που μπορούν να καλύψουν, καθώς θα μπορούσαμε να πούμε ότι είναι ένας συνδυασμός μεταξύ internet-Banking και ATM, αφού οι παρεχόμενες υπηρεσίες, είναι αυτές που προσφέρουν αυτές οι δύο μορφές e-banking.

2.2.3 PC Banking

Το PC banking είναι παρόμοιο με το internet-Banking. Η βασική διαφορά είναι ότι ο χρήστης δε χρησιμοποιεί το διαδίκτυο προκειμένου να αποκτήσει πρόσβαση στο λογαριασμό του. Το σύστημα παρέχεται σε μορφή προγράμματος που εγκαθίσταται και λειτουργεί στον εργασιακό χώρο. Από τον υπολογιστή του ο πελάτης μπορεί να συνδεθεί απευθείας στο 'intranet' της τράπεζας χρησιμοποιώντας ειδικό λογισμικό, 'modem' και την υπάρχουσα τηλεφωνική γραμμή. Ταυτόχρονα, το PC-Banking έχει το ίδιο επίπεδο

λειτουργικότητας με το internet-Banking, όμως είναι λίγο πιο γρήγορο και προσφέρει πιο αυξημένη ασφάλεια, παρακινώντας τους πελάτες να χρησιμοποιήσουν περισσότερες υπηρεσίες. Παρέχεται συνήθως σε επιχειρήσεις που πραγματοποιούν μεγάλο όγκο συναλλαγών. Παρόλα αυτά δεν είναι μία ιδιαίτερα χρησιμοποιούμενη μέθοδος διεκπεραίωσης ηλεκτρονικών συναλλαγών.

2.2.4 TV Banking

Το TV-Banking είναι μία οικονομική υπηρεσία που παρέχεται σε ένα πλήθος πελατών μέσω της ψηφιακής δορυφορικής τηλεόρασης. Οι χρήστες μπορούν να κάνουν μεταφορές υπολοίπου, να διαχειρίζονται το κεφάλαιό τους και να ζητούν οποιαδήποτε πληροφορία. Ζητήματα όπως η ασφαλής τοποθέτηση κεφαλαίων καθώς και πράξεις ανταλλαγής ξένων νομισμάτων μπορούν να διεκπεραιωθούν μέσω της τηλεόρασης. Είναι κάτι ολοκαίνουριο στα οικονομικά δρώμενα. Για να διεκπεραιωθούν αυτές οι υπηρεσίες απαιτείται υψηλή τεχνολογία. Η διείσδυση του TV-Banking είναι μεγαλύτερη στην Αμερική από ότι στις Ευρωπαϊκές χώρες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ



Το e-Banking εκτός από οικονομικές, πληροφοριακές συναλλαγές και αιτήσεις προσφέρει και άλλες πιο σύνθετες υπηρεσίες οι οποίες συμπληρώνουν τα προσφερόμενα προϊόντα και ικανοποιούν τις απαιτήσεις των χρηστών. Στην αύξηση του αριθμού των χρηστών πρόσθετων υπηρεσιών συμβάλλουν, το χαμηλό κόστος των προσφερόμενων υπηρεσιών και η πλήρης αυτοματοποίηση των συναλλαγών με μηχανισμούς STP (Straight Through Processing) η οποία έχει σαν αποτέλεσμα την on-line, real-time επεξεργασία των εντολών τους. Οι προσφερόμενες πρόσθετες υπηρεσίες διαφέρουν μεταξύ των τραπεζών. Ο μεγαλύτερος αριθμός τραπεζών προσφέρει περιορισμένες πρόσθετες υπηρεσίες, οι οποίες όμως βαθμιαία αναμένεται να συμπληρωθούν.

3.1 e-investment

Το e-investment καλύπτει κατά πρώτο λόγο τις χρηματιστηριακές συναλλαγές, αλλά και τις συναλλαγές Αμοιβαίων Κεφαλαίων και Αμοιβαίων Λογαριασμών. Απαραίτητη προϋπόθεση για την εκτέλεση των χρηματιστηριακών συναλλαγών μέσω του εναλλακτικού δικτύου είναι ο πελάτης της τράπεζας να είναι ταυτόχρονα και πελάτης της χρηματιστηριακής εταιρείας με την οποία συνεργάζεται η τράπεζα και αντίστοιχα για την εξαγορά και διάθεση των Αμοιβαίων Κεφαλαίων και Αμοιβαίων Λογαριασμών να ανήκει στην πελατεία της ΑΕΔΑΚ με την οποία συνεργάζεται η τράπεζα. Επίσης, πρέπει να είναι χρήστης του e-banking και να διατηρεί τραπεζικό λογαριασμό προκειμένου να δεσμεύονται και να κατατίθενται αυτόματα τα ποσά που προκύπτουν από τις επενδυτικές υπηρεσίες.

3.1.1 Χρηματιστηριακές συναλλαγές

- Real-time αποτίμηση χαρτοφυλακίου.
- On-line ενημέρωση για τις τιμές των μετοχών.
- Real-time παρακολούθηση των ενδοσυνεδριακών δεδομένων και ticker X.A.A.
- Γραφήματα τιμών μετοχών (ημερήσια, μηνιαία, ετήσια).
- Real-time ενημέρωση για τις τιμές των δεικτών των ξένων αγορών.
- On-line ενημέρωση για τα οικονομικά, επιχειρηματικά και χρηματιστηριακά νέα της ελληνικής και ξένης αγοράς.
- Διεκπεραίωση αγοραπωλησίας μετοχών και ενημέρωση για την τύχη των εντολών ή και ακύρωση εντολών.
- Αίτηση συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές στο X.A.
- Δυνατότητα ακύρωσης.
- Πληροφόρηση για τα οικονομικά στοιχεία εταιρειών, τεχνικές αναλύσεις.

3.1.2 Συναλλαγές Αμοιβαίων Κεφαλαίων/Αμοιβαίων Λογαριασμών

- Ηλεκτρονική διαβίβαση αγοράς Α/Κ και Α/Λ δημιουργώντας προσωπικό χαρτοφυλάκιο για τον πελάτη.
- Ενημέρωση για την τρέχουσα κατάσταση (status) των εντολών.
- Έλεγχος της χρηματικής αξίας του χαρτοφυλακίου αποτιμώμενη σε τρέχουσες τιμές των Α/Κ και Α/Λ.
- Παρακολούθηση του χαρτοφυλακίου στα Α/Κ αναλυτικά (μερίδια που έχουν αγοραστεί/πουληθεί, τρέχουσα αξία χαρτοφυλακίου).
- Εκτύπωση των αναλυτικών κινήσεων του πελάτη (ιστορικό της επένδυσής του).
- Εκτύπωση των ενημερωτικών εντύπων της ΑΕΔΑΚ (κανονισμοί Α/Κ, συνοπτικό ενημερωτικό δελτίο, ετήσιες και εξάμηνες εκθέσεις κλπ.).

3.2 e-Commerce

Μεγάλη είναι η συμβολή του e-Banking στον τομέα το ηλεκτρονικού εμπορίου. Οι τράπεζες συνεργαζόμενες με τους ηλεκτρονικούς εμπόρους τους προσφέρουν ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές λύσεις για την πραγματοποίηση των on-line εισπράξεων και πληρωμών τους, παρέχοντάς τους επιπλέον συμβουλευτικές υπηρεσίες.

Η διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών εισπράξεων μπορεί να πραγματοποιηθεί με έναν από τους παρακάτω τρόπους:

- τη χρήση των web-sites: Εφόσον ο έμπορος διατηρεί ηλεκτρονικό κατάστημα και διαθέτει τα προϊόντα του μέσω διαδικτύου, η καταβολή του οφειλόμενου τιμήματος από τον πελάτη γίνεται αυτόματα και το ποσό κατατίθεται στον τραπεζικό λογαριασμό του εμπόρου. Σε περίπτωση που ο έμπορος προτιμήσει να μην επενδύσει επιπλέον κεφάλαια για την ασφάλεια της υποδομής των ηλεκτρονικών πληρωμών, αλλά να αξιοποιήσει το κύρος της τραπεζικής ιστοσελίδας, μετά την ολοκλήρωση της παραγγελίας του καταναλωτή η εφαρμογή τον οδηγεί σε ασφαλή σελίδα της υπηρεσίας e-payment της τράπεζας, όπου ο πελάτης πληκτρολογεί τα στοιχεία της πιστωτικής του κάρτας και ενημερώνεται για τη χρέωση. Εναλλακτικά, με ευθύνη του εμπόρου, και αφού έχει προμηθευτεί από την τράπεζα μία εφαρμογή αποδοχής πληρωμών από την αντίστοιχη εφαρμογή του εμπόρου, ο πελάτης εισάγει απευθείας τα στοιχεία της κάρτας του στο ηλεκτρονικό κατάστημα του εμπόρου και τα στοιχεία της συναλλαγής μεταβιβάζονται κρυπτογραφημένα με τη χρήση πρωτοκόλλου SSL128 bit encryption. Παράλληλα, προβλέπεται η

διεκπεραίωση της πληρωμής με χρέωση του καταθετικού λογαριασμού του πελάτη στην τράπεζα συνεργασίας του εμπόρου.

- Την τηλεφωνική εντολή του πελάτη: Εφόσον η επιχείρηση δέχεται παραγγελίες και πληρωμές για τα προϊόντα/υπηρεσίες τηλεφωνικά ή μέσω φαξ, ο πελάτης δίνει τα στοιχεία της πιστωτικής του κάρτας στον τηλεφωνικό αντιπρόσωπο του εμπόρου και ο τελευταίος τα καταχωρεί στην ειδική φόρμα που υπάρχει στον Η/Υ (virtual POS). Μετά την παραλαβή του μοναδικού κωδικού παραγγελίας, η εκτέλεση της πληρωμής διενεργείται αυτόματα και το ποσό πιστώνεται στον τραπεζικό λογαριασμό του εμπόρου.
- Με αρχεία μαζικών πληρωμών: Ο έμπορος αποστέλλει περιοδικά στο σύστημα e-payment της τράπεζας το αρχείο μαζικών πληρωμών με τα απαραίτητα στοιχεία για τις πληρωμές προς διεκπεραίωση μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής της τράπεζας και οι συναλλαγές εκτελούνται άμεσα πιστώνοντας τον τραπεζικό λογαριασμό του εμπόρου. Η υπηρεσία αυτή αφορά την πραγματοποίηση πληρωμών με πάγιες εντολές και με μεμονωμένες χρεώσεις πιστωτικών καρτών κατόπιν εξουσιοδότησης του καταναλωτή.

Στα πλαίσια των ηλεκτρονικών πληρωμών των επιχειρήσεων προβλέπεται ένα ευρύ φάσμα δυνατοτήτων όπως:

- Συναλλαγές με χρήση οποιασδήποτε πιστωτικής κάρτας.
- Δυνατότητα χρέωσης με άτοκες δόσεις.
- Δυνατότητα προεξόφλησης άτοκων δόσεων.
- On-line real time ενημέρωση για την κατάσταση της συναλλαγής (on-line επιστροφή κωδικού παραγγελίας και επιβεβαίωση μέσω e-mail).
- Αυτοδιαχείριση και πλήρες on-line, real time reporting των συναλλαγών.
- Αυτόματη αποστολή συναλλαγών για εκκαθάριση στο τέλος της ημέρας.
- Αυτόματη πίστωση του τραπεζικού λογαριασμού της επιχείρησης.
- Δυνατότητα παροχής καταναλωτικού δανείου σε συνεργασία με την τράπεζα και αυτόματη ενημέρωση για την εξέλιξη της αίτησης.
- Δυνατότητα είσπραξης με απευθείας χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού του καταναλωτή.
- Αγορές με προπληρωμένες κάρτες αγορών μέσω διαδικτύου (prepaid cards) και παρακολούθηση των αγορών.

Τα παραπάνω ισχύουν και σε περιπτώσεις όπου απαιτείται η έγκαιρη κράτηση για την εξασφάλιση κάποιας υπηρεσίας, όπως εισιτήρια θεαμάτων, εισιτήρια ταξιδιών, διαμονή σε ξενοδοχεία κλπ.

3.3 Τηλε-ειδοποιήσεις (alerts)

Η υπηρεσία των τηλε-ειδοποιήσεων προσθέτει αξία στα παρεχόμενα προϊόντα επιτρέποντας στο κοινό να ενημερώνεται σε πραγματικό χρόνο, οπουδήποτε και αν βρίσκεται, μέσω α) e-mail, β) γραπτού μηνύματος ή γ) τηλεφωνήματος από τραπεζικό αντιπρόσωπο σχετικά με τις:

- Μεταβολές του υπολοίπου του λογαριασμού.
- Πιστώσεις και Χρεώσεις συγκεκριμένων κινήσεων.
- Μεταχρονολογημένες και περιοδικές εντολές πληρωμών.
- Χρηματιστηριακές συναλλαγές και αποτίμηση του χαρτοφυλακίου.

Επιπλέον, παρέχεται δυνατότητα παρακολούθησης του ιστορικού των τηλε-ειδοποιήσεων, καθορισμού περιόδων σιγής κατά τις οποίες δεν θα λαμβάνονται τα alerts και άμεσης ενεργοποίησης - απενεργοποίησης της υπηρεσίας.

Η εγγραφή του χρήστη στην υπηρεσία απαιτεί τη συμπλήρωση της αντίστοιχης αίτησης με την επίσκεψή του στο κατάστημα της τράπεζας, είτε μέσω Internet, Phone και Mobile Banking. Σημειώνεται ότι η υπηρεσία δεν προσφέρεται δωρεάν στους πελάτες.

3.4 e-Insurance

Πρόκειται για μια νέα υπηρεσία που είναι το αποτέλεσμα συνεργασίας των τραπεζών με ασφαλιστικές εταιρείες και επιτρέπουν στον πελάτη να αγοράσει μετά τη συμπλήρωση του αντίστοιχου ερωτηματολογίου, on-line ασφαλιστικά προϊόντα, όπως ασφάλεια ζωής, πυρός, αυτοκινήτου κλπ., τα οποία καλύπτουν τις ανάγκες του.

3.4.1 Πληροφοριακές συναλλαγές

- Πληροφορίες για ασφαλιστικά προϊόντα και πακέτα.
- Λήψη προσφοράς ασφάλισης.
- Αίτηση ασφάλισης για έκδοση ασφαλιστηρίου συμβολαίου.
- Εκτύπωση ασφαλιστηρίου συμβολαίου.
- Δήλωση ατυχήματος, ζημίας.
- Πληροφορίες χαρτοφυλακίου (συμβόλαια, ανανεώσεις, πρόσθετες πράξεις).
- Πληροφόρηση για εκκρεμείς πληρωμές συμβολαίων.

3.4.2 Οικονομικές συναλλαγές

- Πληρωμή ασφαλιστηρίου συμβολαίου.
- Πληρωμή ανανέωσης συμβολαίων.
- Ακύρωση, τροποποίηση συμβολαίων.
- Πληρωμή συμβολαίου πρόσθετης πράξης.

3.5 P2P (Person to Person) Πληρωμές

Οι πληρωμές P2P περιλαμβάνουν τις ηλεκτρονικές μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ ιδιωτών, οι οποίες μπορούν να διενεργηθούν μέσω Η/Υ και κινητού τηλεφώνου καλύπτοντας ανάγκες όπως είναι η αποστολή χρημάτων σε τρίτους, η τακτοποίηση υποχρεώσεων, η προσφορά δώρων και η αγορά προϊόντων από on-line δημοπρασίες.

Μέχρι το 1999, δεν υπήρχε κάποια μέθοδος για τους ιδιώτες να στέλνουν χρήματα σε άλλους ιδιώτες μέσα στον ηλεκτρονικό κόσμο. Οι P2P πληρωμές περιορίζονταν μόνο στο φυσικό κόσμο, όπου ήταν αργές και ακριβές. Η ανάπτυξη του internet δημιούργησε την ανάγκη στην αγορά για νέους P2P μηχανισμούς.

Το 2000 δημιουργήθηκε η PayPal η πρώτη και πλέον διαδεδομένη εταιρία που παρείχε υπηρεσία on-line P2P πληρωμών, οποία αποτελεί μέχρι σήμερα τον κυρίαρχο στο χώρο. Πολλοί μεγάλοι οικονομικοί και τραπεζικοί οργανισμοί συμμετέχουν στην αγορά των on-line P2P πληρωμών, εφαρμόζοντας ο καθένας από αυτούς ελαφρώς διαφορετικά επιχειρησιακά μοντέλα. Δεν είναι ξεκάθαρο ποιο από τα μοντέλα θα πετύχει και θα επικρατήσει, ωστόσο ο νικητής θα έχει τα ακόλουθα 5 χαρακτηριστικά:

1. **Ταχύτητα:** Οι καταναλωτές απαιτούν οι P2P πληρωμές να γίνονται σε πραγματικό χρόνο (real time). Έρευνες έχουν δείξει ότι ο καταναλωτής είναι διατεθειμένος να πληρώσει και πάνω από 5 ευρώ ανά συναλλαγή, αρκεί αυτή να γίνεται on-line.
2. **Ενσωμάτωση υπάρχοντων λογαριασμών και άλλων μηχανισμών πληρωμών:** Οι χρήστες θέλουν να μπορούν να χρηματοδοτούν τις πληρωμές του κατευθείαν από τους λογαριασμούς τους και όχι μέσω ενδιάμεσων λογαριασμών. Σαφώς και οι τραπεζικοί οργανισμοί έχουν ένα σαφές πλεονέκτημα στο σημείο αυτό.
3. **Καθολική αποδοχή:** Οι περισσότερες εταιρίες P2P απαιτούν τόσο ο αποστολέας όσο και ο παραλήπτης των χρημάτων να είναι χρήστες της υπηρεσίας τους. Αν ένα από τα δύο μέλη δεν είναι χρήστης, τότε μπορεί να εγγραφεται δωρεάν. Ωστόσο αυτή η διαδικασία είναι χρονοβόρα και αποθαρρύνει το χρήστη. Οι καταναλωτές απαιτούν ένα P2P μηχανισμό

πληρωμών που θα είναι καθολικά αποδεκτός, όπως για παράδειγμα οι επιταγές.

4. **Κέρδος:** Αρχικά η PayPal και αργότερα και άλλοι παίκτες της P2P αγοράς παρείχαν δωρεάν τις υπηρεσίες τους, προκειμένου να διευρύνουν την πελατειακή τους βάση και να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Οι νέες εταιρίες του χώρου, πρέπει να εστιάσουν στον διαχωρισμό των υπηρεσιών τους, βάσει της προσφερόμενης λειτουργικότητας, ώστε να είναι σε θέση να χρεώσουν προμήθειες.
5. **Προσωποποίηση:** τα επόμενα χρόνια όλες οι εταιρίες του χώρου θα δημιουργούν υπηρεσίες προσαρμοσμένες στις ιδιαίτερες ανάγκες και απαιτήσεις ομάδων καταναλωτών, όπως πελάτες on-line δημοπρασιών, οικογένειες κλπ.

3.6 On-line Εισαγωγές - Εξαγωγές

Οι on-line εισαγωγές - εξαγωγές αποτελούν ένα πολύτιμο εργαλείο για τις επιχειρήσεις με διεθνείς δραστηριότητες, αφού επιτρέπουν τη μείωση του λειτουργικού κόστους και την αύξηση της αποτελεσματικότητάς τους αποφεύγοντας τις χρονοβόρες διαδικασίες της αποστολής παραστατικών στην τράπεζα και της επιβεβαίωσης αποστολής - λήψης ενός εμβάσματος ή πίστωσης. Παράλληλα, οι τράπεζες προσφέρουν ολοκληρωμένα πακέτα υπηρεσιών που συνίστανται στην ενημέρωση για κλαδικές εκθέσεις εξωτερικού, τυχόν ταξιδιωτικές προσφορές, μεταφορά και ασφάλιση αγαθών με καλύτερους όρους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ

ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ Ε-BANKING



Η αυτοματοποίηση των τραπεζικών εργασιών αποτελεί φυσικό επακόλουθο της ραγδαίας ανάπτυξης της τεχνολογίας. Το e-banking αναπτύχθηκε με σκοπό τη διευκόλυνση της διεξαγωγής των τραπεζικών συναλλαγών, και από την πλευρά του πελάτη αλλά και από την πλευρά της τράπεζας. Αλλά παρόλο που οι τραπεζικοί οργανισμοί διαθέτουν την τεχνογνωσία για να δημιουργήσουν ένα άρτιο τεχνικά προϊόν, οι υπηρεσίες που απαιτούν τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων πάντα κρύβει κινδύνους, που μπορεί να καθυστερήσουν ή και να δυσκολέψουν την διεξαγωγή μιας απλής διαδικασίας.

4.1 Οφέλη για τον ιδιώτη - πελάτη

Τα σημαντικότερα οφέλη από τη χρήση του e-Banking για τον ιδιώτη - πελάτη είναι τα παρακάτω:

- **Εξυπηρέτηση χωρίς χρονικούς περιορισμούς**

Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να εξυπηρετείται από την τράπεζα οποιαδήποτε χρονική στιγμή δεδομένου ότι αποκτά πρόσβαση στις τραπεζικές υπηρεσίες 24 ώρες το 24ωρο και για επτά ημέρες την εβδομάδα, ενώ στο παραδοσιακό κατάστημα έχει στη διάθεσή του τις τραπεζικές υπηρεσίες για 6,5 ώρες την ημέρα και μόνο κατά τις εργάσιμες ημέρες της εβδομάδας.

- **Ευκολία πρόσβασης**

Ο χρήστης e-Banking μπορεί να διενεργεί τις συναλλαγές του από το χώρο του εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια από οποιοδήποτε σημείο υπάρχει δυνατότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο (από το σπίτι, το γραφείο, το φορητό υπολογιστή) χωρίς γεωγραφικούς περιορισμούς.

- **Εξοικονόμηση πολύτιμου χρόνου**

Η εξυπηρέτηση του πελάτη από το χώρο του, χωρίς να επιβάλλεται η επίσκεψή του στο τραπεζικό κατάστημα έχει σαν αποτέλεσμα να κερδίζει αρκετές ανθρωποώρες το μήνα, ανάλογα με το πλήθος των συναλλαγών του και την τράπεζα με την οποία συνεργάζεται. Άλλωστε, επειδή οι ώρες λειτουργίας ενός τραπεζικού καταστήματος είναι ώρες κατά τις οποίες η πλειονότητα των πελατών μιας τράπεζας εργάζεται, απαιτείται να ζητάει άδεια και να χάνει χρόνο πολύτιμο για την εργασία του.

- **Εξασφάλιση φθηνότερων προϊόντων και υπηρεσιών**

Οι υπηρεσίες και τα προϊόντα του e-Banking είναι κατά βάση φθηνότερα από τα αντίστοιχα στο παραδοσιακό κατάστημα δεδομένου ότι μειώνεται ο διαμεσολαβητικός ρόλος των τραπεζών. Ο πελάτης αναλαμβάνει το ρόλο του τραπεζικού υπαλλήλου και διεκπεραιώνει μόνος του τις συναλλαγές του με αποτέλεσμα να μειώνει το κόστος των προμηθειών που θα έπρεπε να καταβάλει. Οι περισσότερες συναλλαγές που εκτελούνται μέσω e-Banking έχουν μειωμένα έξοδα, μερικές φορές 4-5 φορές μικρότερα σε σχέση με τα υπόλοιπα κανάλια της τράπεζας. Σε πολλές περιπτώσεις μάλιστα τα έξοδα είναι μηδενικά, ενώ στα περισσότερα παραδοσιακά καταστήματα ο πελάτης καταβάλλει προμήθεια ακόμα και για μεταφορά χρημάτων εντός τράπεζας.

- **Καλύτεροι όροι βασικών τραπεζικών εργασιών**

Η εξοικονόμηση του κόστους που επέρχεται με το e-Banking στις ηλεκτρονικές τράπεζες μετακυλιέται και στον πελάτη με τη μορφή π.χ. υψηλότερων επιτοκίων καταθέσεων - επενδυτικών προγραμμάτων και χαμηλότερων επιτοκίων χορηγήσεων σε σχέση με τις τράπεζες που διατηρούν και παραδοσιακό δίκτυο καταστημάτων.

- **Συγκρισιμότητα προϊόντων και τιμών**

Ο χρήστης του e-Banking μπορεί μέσα σε ελάχιστο χρονικό διάστημα να αποκτήσει εικόνα για τα προϊόντα των τραπεζών και τους όρους των εργασιών και τιμολόγησής τους ώστε να επιλέγει το προϊόν που καλύπτει τις ανάγκες του καλύτερα και με την πιο συμφέρουσα για αυτόν τιμή όχι μόνο μέσα στα σύνορα μιας χώρας αλλά και σε παγκόσμιο επίπεδο.

- **Μείωση όγκου χαρτιού και αρχείων**

Η δυνατότητα που παρέχεται στο χρήστη του e-Banking να έχει οποιαδήποτε στιγμή επιθυμεί εικόνα των λογαριασμών του και των συναλλαγών του, πρόσβαση σε ιστορικά στοιχεία που αφορούν προηγούμενες κινήσεις και συναλλαγές και να εκτυπώνει μόνο τις πληροφορίες που επιθυμεί συντελεί στη μείωση του όγκου χαρτιού και αριθμού φακέλων που θα έπρεπε να τηρεί για να είναι ενημερωμένος.

- **Γνωριμία με νέες τεχνολογίες**

Οι χρήστες e-Banking, μέσα από τα κίνητρα που τους παρέχουν οι τράπεζες καθώς και την ενημέρωση με τα έντυπα που έχουν στη διάθεσή τους, εξοικειώνονται με τη χρήση των νέων τεχνολογιών.

- **Υψηλό επίπεδο ασφάλειας συναλλαγών**

Το Internet Banking εξασφαλίζει στους πελάτες υψηλότερο επίπεδο ασφάλειας των συναλλαγών από το παραδοσιακό κατάστημα και τα υπόλοιπα εναλλακτικά κανάλια διανομής των υπηρεσιών, αφού για να επιτραπεί σε κάποιον να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες της τράπεζας θα πρέπει να διαθέτει έναν ή περισσότερους κωδικούς αριθμούς.

- **Ταχύτητα στη διενέργεια συναλλαγών**

Ο χρήστης e-Banking υλοποιεί τις συναλλαγές του on-line, ταχύτερα από ότι στο παραδοσιακό κατάστημα, όπου μερικές φορές, ιδιαίτερα στις αρχές και στο τέλος του μήνα, ο χρόνος αναμονής για μια απλή συναλλαγή ξεπερνά και τη μία ώρα.

- **Πρόσβαση σε ευρύ φάσμα πληροφοριών**

Τα sites των τραπεζών παρέχουν αρκετές πληροφορίες χρήσιμες για την ενημέρωση των πελατών π.χ. ημερολόγιο φορολογικών υποχρεώσεων μήνα, για χρηματοοικονομικά θέματα, για υπηρεσίες, χρήσιμες ηλεκτρονικές διευθύνσεις κλπ.

- **Πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών**

Οι τράπεζες εμπλουτίζουν συνεχώς τις υπηρεσίες e-Banking με νέες, παρέχοντας στους πελάτες τους πλήρη εξυπηρέτηση π.χ. αίτηση/διαχείριση δανείου, πιστωτικής κάρτας, μπλοκ επιταγών, παρακολούθηση κινήσεων.

- **Διευκόλυνση ατόμων με ειδικές ανάγκες**

Το e-Banking είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για άτομα με ειδικές ανάγκες δεδομένου ότι μπορούν να εκτελούν τις συναλλαγές τους χωρίς να ταλαιπωρηθούν προκειμένου να μεταβούν στο παραδοσιακό κατάστημα, το οποίο μάλιστα τις περισσότερες φορές, δεν διαθέτει την απαραίτητη υποδομή. Συμβάλλει επιπλέον στη μη εξάρτησή τους από άλλα άτομα, τα οποία πιθανότατα θα ήταν απαραίτητα για να τα βοηθήσουν στη μετακίνησή τους.

- **Δυνατότητα επενδυτικών συναλλαγών**

Οι χρήστες e-Banking μπορούν να εκτελούν τις επενδυτικές συναλλαγές τους (συναλλαγές αγοράς/πώλησης μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων, τροποποίηση/ακύρωση εντολών, συναλλαγές σε διεθνείς αγορές μετοχών/ομολόγων/εμπορευμάτων) χωρίς τη μεσολάβηση χρηματιστηριακών γραφείων.

- **Εξόφληση λογαριασμών επιχειρήσεων και οργανισμών**

Οι χρήστες e-Banking μπορούν να εξοφλούν μια σειρά λογαριασμών προς επιχειρήσεις και οργανισμούς από το χώρο τους, την ημερομηνία που τους εξυπηρετεί και να έχουν συνολική εικόνα των υποχρεώσεών τους. Σημειώνεται ότι ο αριθμός των λογαριασμών που μπορούν να εξοφλούνται μέσω e-Banking αυξάνεται συνεχώς.

- **Άνεση στη διενέργεια συναλλαγών**

Ο χρήστης του e-Banking μπορεί να πραγματοποιεί τις συναλλαγές του με την τράπεζα, απολαμβάνοντας την άνεση του σπιτιού του ή του γραφείου του μέσα από την οθόνη του υπολογιστή, χωρίς να χρειάζεται να περιμένει στην ουρά εξυπηρέτησης των ταμείων της τράπεζας ή των ΑΤΜ.

- **Συναλλαγές σε πραγματικό χρόνο**

Οι συναλλαγές μέσω e-Banking γίνονται σε πραγματικό χρόνο ακόμα και τα Σαββατοκύριακα και τις αργίες.

- **Αποφυγή μεταφοράς χρηματικών ποσών**

Το e-Banking μηδενίζει τους κινδύνους που εγκυμονούνται κατά τη μεταφορά μεγάλων ή και μικρών χρηματικών ποσών για την πληρωμή λογαριασμών ή τη μεταφορά τους από τράπεζα σε τράπεζα για πραγματοποίηση συναλλαγών.

4.2 Οφέλη για την εταιρία-πελάτη

Όλα τα οφέλη που αναφέρθηκαν στην προηγούμενη παράγραφο, εκτός από τον ιδιώτη - πελάτη αφορούν και την εταιρία - πελάτη. Επιπλέον όμως αυτών, οι τράπεζες έχουν δημιουργήσει ειδικές υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση των

επιχειρήσεων προκειμένου να εξασφαλίσουν ξεχωριστά οφέλη για αυτές. Σημαντικότερα οφέλη για τις εταιρείες - πελάτες είναι τα παρακάτω:

- **Πραγματοποίηση μισθοδοσίας και μαζικών πληρωμών προς τρίτους**

Παρέχεται η δυνατότητα στις επιχειρήσεις να εκτελέσουν μαζικές κινήσεις για τη μισθοδοσία του προσωπικού τους και την πληρωμή τρίτων (π.χ. προμηθευτών) παρακολουθώντας σε πραγματικό χρόνο την κατάσταση των πληρωμών τους.

- **Ολοκληρωμένα πακέτα υπηρεσιών πληρωμών**

Η επιχείρηση έχει στη διάθεσή της ένα ολοκληρωμένο πακέτο υπηρεσιών που καθιστά δυνατή την εξόφληση των υποχρεώσεων της προς το Δημόσιο (ΦΠΑ, ΙΚΑ, Ο.Α.Ε.Ε. - ΤΕΒΕ, Φόρο Εισοδήματος, Τέλη Κυκλοφορίας) και την πληρωμή λογαριασμών σε ΔΕΚΟ και Οργανισμούς (ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, κινητής και σταθερής τηλεφωνίας). Μάλιστα δίνεται η δυνατότητα στις επιχειρήσεις να προετοιμάσουν τις εργασίες τους σε αρχείο πολλαπλών εγγραφών και στη συνέχεια να τις καταχωρήσουν με μία συναλλαγή.

- **Εναλλακτικό δίκτυο είσπραξης υποχρεώσεων**

Οι επιχειρήσεις, διευκολύνοντας παράλληλα και τους πελάτες τους, με τη συνεργασία της τράπεζας, έχουν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν τη δική τους εισπρακτική υπηρεσία εξασφαλίζοντας τις εισπράξεις τους κατευθείαν στον τραπεζικό λογαριασμό εύκολα, οικονομικά και με ασφάλεια. Επίσης το e-Banking εξασφαλίζει την αυτό-διαχείριση και το πλήρες on-line reporting των εισπράξεών τους χωρίς κανένα απολύτως κόστος εγκατάστασης.

- **Αυτόματη μεταφορά κεφαλαίων σε τράπεζες εσωτερικού και εξωτερικού**

Αυτοματοποίηση μιας σειράς διαδικασιών για την εκτέλεση τραπεζικών συναλλαγών, όπως αίτηση παραγγελίας συναλλάγματος, μπλοκ επιταγών, ενέγγυου πίστωσης, εγγυητικών επιστολών, τραπεζικών επιταγών κλπ.

- **Βελτιστοποίηση των διαδικασιών ελέγχου και λειτουργίας του λογιστηρίου**

Οι επιχειρήσεις, με την πρόσβαση που τους παρέχουν οι τράπεζες μέσω e-Banking στα αρχεία, μπορούν άμεσα να παρακολουθούν τα υπόλοιπα των κινήσεων των λογαριασμών, καρτών και επιταγών, να τα αποθηκεύουν σε μορφή πινάκων excel, να τα εκτυπώνουν, και να ενημερώνουν και να

διασταυρώνουν τα μηχανογραφικά και λογιστικά τους συστήματα με τα πραγματικά στοιχεία.

- **Πλήρη ενημέρωση για το χαρτοφυλάκιο της εταιρείας**

Οι τράπεζες, μέσω των υπηρεσιών e-Banking δίνουν στις εταιρείες τη δυνατότητα ενημέρωσης σχετικά με τις τρέχουσες τιμές όλων των μετοχών, την πραγματοποίηση on-line εντολών για αγορά/πώληση μετοχών με αυτόματη χρέωση/πίστωση καταθετικού λογαριασμού, την ενημέρωση για την εκτέλεση των εντολών αγοράς/πώλησης μετοχών και την on-line αποτίμηση του εταιρικού χαρτοφυλακίου μετοχών.

- **Μείωση των λειτουργικών εξόδων και αύξηση της διαθεσιμότητας των πόρων της επιχείρησης**

Η επιχείρηση εξοικονομεί χρόνο, χρήμα και ανθρώπινους πόρους τους οποίους, σε διαφορετική περίπτωση, θα ήταν υποχρεωμένη να διαθέσει για την πραγματοποίηση των συναλλαγών, τη συλλογή στοιχείων, την επεξεργασία τους κλπ.

- **Διαφορετικά επίπεδα χρήσης και πρόσβασης**

Με ευθύνη των νομίμων εκπροσώπων της εταιρείας είναι δυνατή η εξουσιοδότηση συγκεκριμένων υπαλλήλων που θα χρησιμοποιούν τις on-line τραπεζικές υπηρεσίες και η εκχώρηση καθορισμένων δικαιωμάτων πρόσβασης στην υπηρεσία (π.χ. μόνο παρακολούθηση υπολοίπων, προετοιμασία και διενέργεια συναλλαγών). Επίσης, η υπηρεσία επιτρέπει τη δημιουργία δύο επιπέδων χρηστών σε κάθε εταιρική κίνηση -καταχώρηση εντολών και έγκριση για την εκτέλεσή τους-, καθώς και διπλής υπογραφής ανά συναλλαγή, διαφορετικά χρηματικά όρια ανά είδος συναλλαγής και ύπαρξη ενός κωδικού ανά εταιρεία σε επίπεδο administrator, ο οποίος θα έχει τη δυνατότητα παρακολούθησης όλων των κινήσεων που διενεργούνται από όλους τους άλλους χρήστες της ίδιας εταιρείας.

- **Εναλλακτικό δίκτυο πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών**

Οι εταιρείες πραγματοποιώντας συνεργασίες στο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου και του χώρου των ηλεκτρονικών πληρωμών εξασφαλίζουν στους πελάτες τους ένα εναλλακτικό ασφαλές και εξ αποστάσεως τρόπο αγορών και πληρωμής των οφειλών τους.

- **Έκδοση ασφαλιστικής και φορολογικής ενημερότητας**

4.3 Οφέλη για την τράπεζα

Τα τραπεζικά ιδρύματα που διαθέτουν εναλλακτικά δίκτυα στο διαδίκτυο, δηλαδή προσφέρουν ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες στους πελάτες τους, απολαμβάνουν μια σειρά από οφέλη. Πιο συγκεκριμένα, οι τράπεζες που παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου, απολαμβάνουν τα παρακάτω οφέλη:

- Έχουν τη δυνατότητα να επεκτείνουν τα δίκτυα εξυπηρέτησης των πελατών τους, εφόσον παρέχουν επιπλέον κανάλια επικοινωνίας και πώλησης των προϊόντων και υπηρεσιών τους. Τα κανάλια αυτά μπορεί να είναι τα μηχανήματα αυτομάτων συναλλαγών (ATM's - Automatic Teller Machines), το διαδίκτυο (internet-banking), το σταθερό τηλέφωνο (phone-banking), το κινητό τηλέφωνο (mobile-banking) αλλά και η ψηφιακή τηλεόραση (TV banking). Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός, ότι τα δίκτυα διανομής για κάθε επιχείρηση είναι από τα πιο σημαντικά στοιχεία του μάρκετινγκ της, και άρα της κερδοφορίας της, είναι φανερό οι δυνατότητες που παρουσιάζονται για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e banking) γενικότερα. Έτσι, με την δημιουργία φιλικών εναλλακτικών καναλιών προς τον χρήστη, με ολοκληρωμένα πακέτα προϊόντων και υπηρεσιών, προσελκύουν νέους πελάτες και κατά συνέπεια αυξάνουν την πελατειακή τους βάση.
- Μειώνουν σημαντικά τα λειτουργικά τους κόστη, δηλαδή τελικά αυξάνουν την κερδοφορία τους, γεγονός που αποτελεί πρωταρχικό ζητούμενο όλων των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται σε μια ελεύθερη οικονομία. Σύμφωνα με μια μελέτη της εταιρείας 'McKinsey & Consultants για την αμερικανική αγορά, το κόστος μιας τυπικής τραπεζικής συναλλαγής μέσω υποκαταστήματος (ταμείο), είναι κατά μέσο όρο 2,5 \$. Όταν ο πελάτης χρησιμοποιήσει τις τραπεζικές υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου (phone/mobile-banking), το κόστος για την τράπεζα μειώνεται στο 1\$, ενώ όταν χρησιμοποιήσει τα μηχανήματα αυτομάτων συναλλαγών (ATM's), μειώνεται στο 0,4 \$. Εάν τώρα ο πελάτης της τράπεζας χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω του διαδικτύου (internet - banking), το κόστος για την τράπεζα καταλήγει να είναι μόλις 0,1 \$. Είναι φανερό λοιπόν, ότι τα εναλλακτικά δίκτυα της ηλεκτρονικής τραπεζικής εξοικονομούν μεγάλο μέρος των λειτουργικών εξόδων των τραπεζικών ιδρυμάτων και εντείνουν τον ανταγωνισμό μεταξύ τους. Επίσης, κάποιοι αναλυτές πιστεύουν, πως η ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής βοηθά τις τράπεζες

χρηματιστηριακά, κάνοντάς τες λιγότερο ευάλωτες σε περιόδους που χαρακτηρίζονται από αυξητικές τάσεις επιτοκίων.

- Αυξάνουν την ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών τους, καθώς μέσα από την αυτοματοποίηση των τραπεζικών εργασιών δίνουν τη δυνατότητα στους πελάτες να πραγματοποιούν τις τραπεζικές τους συναλλαγές πιο εύκολα και πιο οικονομικά. Γενικά, η ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών για μια επιχείρηση είναι πολύ σημαντική, για δύο λόγους. Ο πρώτος είναι ότι δημιουργούνται πιστοί πελάτες, καθώς είναι ευχαριστημένοι (ή ενθουσιασμένοι) και ξαναχρησιμοποιούν τις υπηρεσίες στο μέλλον. Ο δεύτερος λόγος είναι, ότι οι ευχαριστημένοι πελάτες θα μεταδώσουν τις θετικές τους εντυπώσεις για την επιχείρηση και σε άλλους, οπότε μελλοντικά θα αυξηθεί η πελατειακή βάση της επιχείρησης.
- Αυξάνουν το κύρος τους και αποκτούν καλή φήμη, καθώς και τα εναλλακτικά δίκτυα είναι σαν τα υποκαταστήματα, δηλαδή αποτελούν ένα είδος 'βιτρίνας' για την τράπεζα. Ιστοσελίδες φιλικές και λειτουργικές για τον πελάτη της ηλεκτρονικής τραπεζικής, σε συνδυασμό με ασφαλή και αξιόπιστα συστήματα συναλλαγών, δημιουργούν τις κατάλληλες προϋποθέσεις για να αυξηθεί ευρύτερα η εικόνα της επιχείρησης στην κοινωνία. Ιδιαίτερα δε, όταν οι τράπεζες εφευρίσκουν καινοτομικά προϊόντα και υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου, τότε αυτό θέτει τη βάση στο να δημιουργήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στον κλάδο τους.

4.4 Μειονεκτήματα του e-Banking

Από την άλλη πλευρά βέβαια, η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής ενέχει κ αρκετά μειονεκτήματα, που αφορούν τόσο τους πελάτες όσο και τις ίδιες τις τράπεζες. Το βασικότερο μειονέκτημα είναι ότι παρά τις προηγμένες και συνεχώς εξελισσόμενες μεθόδους διασφάλισης των ηλεκτρονικών συναλλαγών, η συχνότητα και η ένταση των ηλεκτρονικών επιθέσεων είναι διαρκώς αυξανόμενες. Η αύξηση αυτή είναι εύλογο να προκαλεί ανησυχία, καθώς διακυβεύονται τεράστια ποσά, καθώς και η φήμη των τραπεζών.

Συνοπτικά, τα μειονεκτήματα του e-Banking από την πλευρά των πελατών συνοψίζονται ως εξής:

- Κίνδυνοι παραβίασης του απορρήτου λόγω λανθασμένων κινήσεων του πελάτη.
- Έλλειψη υπηρεσιών υποστήριξης από τις τράπεζες.
- Η πρόσβαση για πολλούς πελάτες στο internet είναι ακόμα δύσκολη ή/και ακριβή.

- Ύπαρξη πολλών ακόμα μη διευθετημένων θεμάτων σχετικά με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Από την πλευρά των τραπεζών, το βασικό μειονέκτημα έγκειται στην αδυναμία μιας σημαντικής κατηγορίας ανθρώπων να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, αποκλείοντάς τους αυτομάτως από δυνητικούς πελάτες. Συνοψίζοντας τα μειονεκτήματα για τις τράπεζες, επικεντρωνόμαστε στα εξής:

- Οι αδυναμίες και οι ελλείψεις στα συστήματα αλληλεπίδρασης των ιστοσελίδων e-Banking δυσκολεύουν τους ανθρώπους που δεν έχουν εξοικείωση με τους Η/Υ.
- Μεγάλο μέρος του πληθυσμού εξακολουθεί να αποφεύγει τις συναλλαγές μέσω διαδικτύου λόγω φόβου για ελλιπή ασφάλεια.
- Επιπρόσθετο κόστος λόγω της ανάγκης υποδομών, όπως η διατήρηση και ανάπτυξη ειδικών διακομιστών ιστού (web servers)
- Ανεπαρκές εύρος ζώνης τηλεπικοινωνιών.

4.5 Συμβουλές προς τους χρήστες του e-Banking

Για την καλύτερη αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων που αντλούνται από τη χρησιμοποίηση υπηρεσιών e-Banking, οι πελάτες που θα υιοθετήσουν το εναλλακτικό δίκτυο για την εξυπηρέτησή τους καλούνται να επιδείξουν ιδιαίτερη προσοχή σε ορισμένα θέματα:

1. Η επιλογή της τράπεζας με την οποία θα συνεργαστεί ο χρήστης του e-Banking είναι μια σύνθετη διαδικασία που απαιτεί τη συνεξέταση διαφόρων παραμέτρων: φήμη τράπεζας, τιμολόγιο και όροι εργασιών, πολιτική ασφαλείας, πρόσθετες παροχές, εξυπηρέτηση, διαθεσιμότητα υπηρεσιών κλπ. Το πεδίο συνεργασίας π.χ. καταναλωτικά, επιχειρηματικά, στεγαστικά, επενδυτικά, καταθετικά προϊόντα είναι ένας άλλος κρίσιμος παράγοντας που θα συμβάλλει στη λήψη της κατάλληλης απόφασης.
2. Για την αντιμετώπιση κάθε είδους προβλήματος κατά την πλοήγηση και την πραγματοποίηση συναλλαγών ή και την απάντηση ερωτημάτων σχετικών με τις συναλλαγές, το λογαριασμό, την κάρτα, ο χρήστης θα πρέπει να αντιδράσει ήρεμα και συνετά αποζητώντας την επικοινωνία με εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους της τράπεζας μέσω των τηλεφωνικών γραμμών που του έχουν δοθεί από τον οργανισμό. Κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας, η σαφής περιγραφή του προβλήματος από το χρήστη θα συμβάλλει στην καλύτερη και ταχύτερη επίλυσή του.
3. Ο χρήστης δεν πρέπει να διστάσει να προβεί σε επανάληψη της τηλεφωνικής επικοινωνίας με το εξουσιοδοτημένο προσωπικό της τράπεζας για την παροχή πρόσθετων διευκρινήσεων και την καλύτερη

- καθοδήγησή του, ώστε να αποφύγει τυχόν λανθασμένες ενέργειες και κακούς χειρισμούς.
4. Ο χρήστης δεν πρέπει να παραβλέπει τα μηνύματα που εμφανίζονται στις σελίδες του e-Banking και την on-line βοήθεια, αφού είναι πιθανό να απαντούν σε πολλά από τα ερωτήματά του.
 5. Ο χρήστης δεν πρέπει να παραλείπει να ενημερώνεται για τυχόν αλλαγές σε κρίσιμα σημεία της συνεργασίας του με την τράπεζα (π.χ. αλλαγές στα επιτόκια, στην τιμολογιακή πολιτική κλπ.), όπως και για νέα προϊόντα που θα του εξασφαλίσουν πρόσθετα οφέλη.
 6. Ο χρήστης πρέπει να ενημερώνεται σε τακτή βάση για το υπόλοιπο των λογαριασμών του, ελέγχοντας με αυτόν τον τρόπο τις κινήσεις του.
 7. Ο χρήστης πρέπει να ενημερώνεται για την πολιτική ασφαλείας της τράπεζας και να λαμβάνει όλα τα συνιστώμενα μέτρα.
 8. Σε περίπτωση που δεν εκτελούνται οι συναλλαγές ή οι κινήσεις και τα υπόλοιπα που εμφανίζονται αντιστοιχούν σε αυτά προηγούμενων ημερών, ο χρήστης θα πρέπει αρχικά να βεβαιωθεί ότι είναι πραγματικά on-line συνδεδεμένος στο internet. Ο web browser έχοντας τη δυνατότητα αποθήκευσης στη μνήμη του υπολογιστή των σελίδων που επισκέπτεται ο χρήστης, μπορεί να τον παραπλανήσει και να τον μετακινεί μεταξύ των σελίδων της τράπεζας, ακόμα και όταν δεν είναι συνδεδεμένος.
 9. Ο χρήστης, μετά την ολοκλήρωση των συναλλαγών του, πρέπει να αποσυνδέεται άμεσα επιλέγοντας την αντίστοιχη εντολή από το μενού του e-Banking site και να μην εφησυχάζει με το απλό κλείσιμο του παραθύρου.
 10. Ο χρήστης θα πρέπει να εξοφλεί τις υποχρεώσεις του εγκαίρως, πριν την ημερομηνία λήξης των λογαριασμών, καθώς σε αντίθετη περίπτωση η τράπεζα δεν μπορεί να εγγυηθεί για την τύχη της πληρωμής (π.χ. απόρριψη από το σύστημα).
 11. Αναφορικά με τις πληρωμές Δημοσίου (ΦΠΑ και ΙΚΑ), οι οποίες διενεργούνται σε συγκεκριμένη ημερομηνία, ο χρήστης οφείλει να ενημερώνεται για την τύχη των εντολών, καθώς μη-επιτυχής καταχώρησή τους επιφέρει καθυστέρηση και συνεπώς πρόστιμο που πληρώνεται σε εφορία ή υποκαταστήματα του ΙΚΑ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ



5.1 Τρόποι πρόσβασης στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής

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 ασφάλειας που απολαμβάνουν οι χρήστες. Έτσι, ανάλογα με την πολιτική ασφαλείας που ακολουθεί ο κάθε χρηματοπιστωτικός οργανισμός, υπάρχουν διάφορα είδη ταυτοποίησης του χρήστη και πρόσβασης του στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω του διαδικτύου. Οι τρόποι πρόσβασης στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής αναλύονται στις επόμενες ενότητες.

5.1.1 Όνομα χρήστη - Κωδικός (User name - password)

Αποτελεί την πιο συνηθισμένη μέθοδο πρόσβασης (ειδικά στις Ελληνικές τράπεζες) αλλά και την πλέον αδύναμη σε σύγκριση με τις άλλες προηγμένες που υπάρχουν. Η ευκολία αυτού του τρόπου πρόσβασης είναι προφανής, καθώς ο χρήστης θα πρέπει να θυμάται μόνο 2 κωδικούς, που κατά κανόνα τον έναν (user name) 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 εισβολείς (hackers), γι' αυτό το λόγο πρέπει να είναι κρυπτογραφημένοι με κάποιον κώδικα (π.χ. 128 bit), κάτι για το οποίο θα αναφερθούμε παρακάτω. Η κρυπτογράφηση των προσωπικών κωδικών των χρηστών, από τη στιγμή που πληκτρολογούνται από τους ίδιους στην ιστοσελίδα της τράπεζας (και κυκλοφορούν στο διαδίκτυο), είναι ζήτημα που άπτεται της ακολουθούμενης πολιτικής των τραπεζών. Επίσης, 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. Τα τελευταία χρόνια μερικές τράπεζες έχουν υιοθετήσει για λόγους επιπρόσθετης ασφάλειας, τα λεγόμενα 'εικονικά πληκτρολόγια'. Αυτά

δημιουργήθηκαν για να αποτρέψουν ορισμένους επιτήδειους από την κλοπή κωδικών (και αριθμών πιστωτικών καρτών) μέσω της πληκτρολόγησης του χρήστη. Αυτό λοιπόν το πρόβλημα της ‘καταγραφής πληκτρολογήσεων’ επίσης γνωστό ως ‘key logging’, το οποίο θα αναλυθεί στην επόμενη ενότητα, αποφεύγεται μέσω της εγκατάστασης κατάλληλου υλικού ή λογισμικού στον υπολογιστή του χρήστη της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

5.1.2 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 υπογράφει 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.

5.1.3 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. Υπάρχουν βέβαια και Tokens που λειτουργούν εντελώς ως αυτόνομες συσκευές με δική τους μπαταρία, χωρίς τη χρήση θύρας USB, όπως είναι η συσκευή ‘i-code’ της ETE που παράγει περιορισμένο αριθμό κωδικών. Όταν εξαντληθούν οι κωδικοί ή η μπαταρία της συσκευής, ο χρήστης εφοδιάζεται με νέα συσκευή από την τράπεζα. 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.

5.1.4 Βιομετρικοί αναγνώστες

Ένας βιομετρικός αναγνώστης μετράει ένα μοναδικό φυσικό χαρακτηριστικό ή συμπεριφορά ενός ανθρώπου και το συγκρίνει με ένα αποθηκευμένο ψηφιακό πρότυπο για να τον πιστοποιήσει. Ένα από τα πιο συνηθισμένα βιομετρικά συστήματα είναι αυτά των δακτυλικών αποτυπωμάτων, που μπορούν να

χρησιμοποιηθούν αντί των προσωπικών κωδικών αναγνώρισης (PIN) των χρηστών. Άλλα συστήματα βιομετρικών αναγνωστών μπορούν να αφορούν χαρακτηριστικά, όπως η ίριδα του ματιού, η φωνή του πελάτη κτλ. Όμως, παρά το εξακριβωμένο επίπεδο ασφάλειας που παρέχουν, δεν είναι ιδιαίτερα εύχρηστοι και μάλιστα κοστολογούνται ιδιαίτερα ακριβά.

5.1.5 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, βιομετρικές πληροφορίες κτλ.

5.1.6 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. Οι ελληνικές τράπεζες πλέον τείνουν να καταργούν τις λίστες TAN, και να παρέχουν στους πελάτες τους τις ηλεκτρονικές συσκευές παραγωγής κωδικών που αναφέρθηκαν παραπάνω.

5.2 Κίνδυνοι στην ηλεκτρονική τραπεζική

Η διασφάλιση του απορρήτου των ηλεκτρονικών συναλλαγών και η παροχή κάθε είδους ασφάλειας στον χρήστη της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αποτελεί πρωταρχικό στόχο για κάθε τράπεζα. Πολλές φορές όμως, ακόμα και τράπεζες που έχουν πραγματοποιήσει μεγάλες επενδύσεις στον τομέα της ασφάλειας, έχουν τρωτά σημεία στα συστήματά τους που αποτελούν κίνδυνο για τις ίδιες και για τους πελάτες τους. Τα ενδεχόμενα προβλήματα που μπορεί να δημιουργηθούν τόσο στην τράπεζα όσο και στον πελάτη, είναι πολλά και αρκετές φορές είναι δύσκολη η επίλυσή τους.

Καθώς η τεχνολογία αναπτύσσεται με ταχύτατους ρυθμούς, διάφορα κακόβουλα προγράμματα αναπτύσσονται από επιτήδειους, με σκοπό να βλάψουν τους χρήστες, και ειδικότερα στην περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής να υποκλέψουν δεδομένα και πληροφορίες από το διαδίκτυο. Ειδικότερα, οι κίνδυνοι που μπορούν να παρουσιαστούν στο διαδίκτυο και να βλάψουν τον χρήστη του, που ταυτόχρονα χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, είναι οι εξής:

1. Οι πολύ γνωστοί σε όλους μας **‘Ιοί’** (Virus) των υπολογιστών που έχουν ιστορία δεκαετιών, συνεχώς αναπτύσσονται και γίνονται πιο ‘έξυπνοι’ προσπαθώντας να εισβάλλουν στον υπολογιστή του χρήστη και να τον βλάψουν με διάφορους τρόπους (π.χ. με διαγραφή προσωπικών του αρχείων).
2. Πέραν των ιών, υπάρχουν και κάποια προγράμματα ή συσκευές που αποκαλούνται **‘Sniffers’**, που παρακολουθούν κρυφά την κίνηση ενός δικτύου και προσπαθούν να αρπάξουν ορισμένες πληροφορίες και δεδομένα που κυκλοφορούν σε αυτό, όπως κωδικούς χρηστών, αριθμούς πιστωτικών καρτών κλπ.
3. Πολύ συχνές επιθέσεις έχουμε επίσης από τα γνωστά επίσης κακόβουλα προγράμματα που αποκαλούνται **‘Δούρειοι Ίπποι’** (Trojans). Ένας ‘Trojan’ είναι ένα φαινομενικά χρήσιμο πρόγραμμα για τον υπολογιστή που περιέχει καμουφλαρισμένες εντολές, οι οποίες όταν εκτελεστούν, δημιουργούν αθέμιτες ή βλαπτικές δράσεις. Οι δούρειοι ίπποι δε μπορούν να δημιουργούν πανομοιότυπα αντίγραφα αυτόματα. Η εγκατάστασή τους εξαρτάται από τους χρήστες, ή από εισβολείς που έχουν αποκτήσει μη εγκεκριμένη πρόσβαση σε υπολογιστή με κάποιο τρόπο. Οι δούρειοι ίπποι μπορούν να κάνουν οτιδήποτε μπορεί να κάνει ο χρήστης που τους εγκατέστησε, όπως:
 - Διαγραφή αρχείων, που μπορεί και ο χρήστης να διαγράψει.
 - Μετάδοση οποιουδήποτε αρχείου στον εισβολέα, που μπορεί να διαβάσει ο χρήστης.
 - Αλλαγή αρχείων που μπορεί ο χρήστης να μεταβάλει.
 - Εγκατάσταση προγραμμάτων με τα δικαιώματα του χρήστη του υπολογιστή που παρέχουν μη εγκεκριμένη πρόσβαση σε δίκτυο.
 - Εγκατάσταση ιών.
 - Εγκατάσταση άλλων δούρειων ίπων.
4. Ένας άλλος κίνδυνος είναι **‘καταγραφή πληκτρολογήσεων’** (key logging), από κάποιο κακόβουλο πρόγραμμα που φυσικά ο χρήστης ούτε γνωρίζει, ούτε επιθυμεί. Ανάλογα με τις επιδιώξεις του προγραμματιστή του, μπορεί να υποκλέψει προσωπικά στοιχεία μέχρι προσωπικούς κωδικούς καρτών και λογαριασμών.

Η καταγραφή και αποθήκευση των πληκτρολογήσεων γίνεται από ειδικό υλικό, το οποίο είναι εύκολο να εγκατασταθεί αλλά πολύ δύσκολο να εντοπιστεί (συνήθως προσαρτώνται στο εσωτερικό του πληκτρολογίου). Ωστόσο υπάρχει και ανάλογο λογισμικό, το οποίο μπορεί να ληφθεί από το internet. Τα key loggers καταγράφουν και αποθηκεύουν τις πληκτρολογήσεις και τα mouse clicks σε ειδικό αρχείο, το οποίο και αποστέλλουν μέσω internet σε αυτόν που κατασκοπεύει το χρήστη.
5. Μία επίσης πολύ συνηθισμένη απειλή στις μέρες μας που αφορά την ηλεκτρονική τραπεζική, είναι η αποστολή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στον πελάτη της τράπεζας από κάποιον επιτήδειο, προσποιούμενο

ότι προέρχεται από την ίδια, με σκοπό να τον παραπλανήσει και να του υποκλέψει προσωπικές πληροφορίες. Το φαινόμενο αυτό είναι γνωστό ως **‘Phishing’** και δυστυχώς τα στοιχεία δείχνουν ότι είναι ιδιαίτερα αποτελεσματικό, αφού ο ρυθμός εξάπλωσης των επιθέσεων “Phishing” αυξάνεται συνεχώς. Όταν ο χρήστης ανοίξει το ηλεκτρονικό μήνυμα, παραπέμπεται σε έναν σύνδεσμο (link) που φαινομενικά είναι η ιστοσελίδα της τράπεζάς του. Εκεί του ζητείται να πληκτρολογήσει διάφορα προσωπικά στοιχεία (π.χ. προσωπικούς κωδικούς πρόσβασης) και με αυτόν τον τρόπο ο επιτήδειος που έχει δημιουργήσει τη συγκεκριμένη ιστοσελίδα (πανομοιότυπα με τη σχετική ιστοσελίδα της τράπεζας του πελάτη) υποκλέπτει οποιαδήποτε πληροφορία επιθυμεί.

6. Άλλη μία μέθοδος παρόμοια με το phishing, η οποία έχει επίσης ως σκοπό της την υποκλοπή προσωπικών δεδομένων από ανυποψίαστους χρήστες, είναι το **‘Pharming’**. Οι εγκληματίες ‘hackers’ ανακατευθύνουν την κίνηση του Internet από μία τοποθεσία Web σε μια άλλη, πανομοιότυπη έτσι ώστε να ξεγελάσουν το χρήστη και να καταχωρήσει το όνομα χρήστη και τον κωδικό χρήστη στη βάση δεδομένων της πλαστής τοποθεσίας.

Οι επιτήδειοι προσπαθούν να αποσπάσουν προσωπικές πληροφορίες, με σκοπό να αποκτήσουν πρόσβαση σε τραπεζικούς λογαριασμούς, να κλέψουν την ταυτότητά κάποιου χρήστη-πελάτη τράπεζας, ή να διαπράξουν άλλου είδους απάτη στο όνομά του χρήστη, με αποτέλεσμα οι τοποθεσίες τραπεζών ή αντίστοιχων οικονομικών οργανισμών να είναι συχνά στόχοι τέτοιων επιθέσεων.

Οι βασικές διαφορές του ‘Pharming’ από το ‘Phishing’ είναι δύο:

- Η επίθεση μπορεί να γίνει μαζικά σε πολλούς χρήστες και όχι μεμονωμένα σε κάθε χρήστη (μέσω e-mail).
- Η μετακίνηση σε pharming sites γίνεται χωρίς την παρεμβολή του χρήστη (π.χ. επιλογή link από e-mail).

7. Τέλος, έχουμε την **περίπτωση της κοινωνικής μηχανικής**. Πρόκειται για ένα μη τεχνικό είδος παράνομης εισβολής, που βασίζεται κυρίως στην ανθρώπινη επικοινωνία και συχνά περιλαμβάνει κόλπα τα οποία παραπλανούν και ωθούν τους ανθρώπους να καταργήσουν τις οριζόμενες διαδικασίες ασφαλείας.

Ένας καλός κοινωνικός μηχανικός δεν είναι μόνο καλός ηθοποιός, είναι επίσης καλός στο να ‘διαβάζει’ τους ανθρώπους και να αποφασίζει που είδους τέχνασμα θα λειτουργήσει καλύτερα με το συγκεκριμένο άνθρωπο. Όταν ένας hacker συνδυάζει ικανότητες κοινωνικής μηχανικής με μεγάλη τεχνική εμπειρία, μπορεί εύκολα να διεισδύσει σε οποιοδήποτε δίκτυο.

Μερικοί κοινωνικοί μηχανικοί βασίζουν την επιτυχία τους στις ικανότητες ψαξίματος. Τεχνικές όπως η αναζήτηση σε σκουπίδια μεγάλων εταιριών, οργανισμών, ή τραπεζών για την εύρεση χρήσιμης πληροφορίας και αναγνωριστικών, θεωρούνται και αυτές κοινωνική

μηχανική. Κοινωνικοί μηχανικοί μπορεί να προσποιηθούν μέλη συνεργείων καθαρισμού και να αποκτήσουν φυσική πρόσβαση στις πληροφορίες, σε αντίθεση με αυτούς που αποκτούν την πληροφορία απομακρυσμένοι. Οι κοινωνικοί μηχανικοί είναι ιδιαίτερα επίμονοι, προκειμένου να αποκτήσουν τα δεδομένα που επιθυμούν.

‘Αντίστροφη κοινωνική μηχανική’ είναι ο όρος που χρησιμοποιείται για περιπτώσεις hackers που δημιουργούν πρόβλημα σε δίκτυο και μετά αναλαμβάνουν να το λύσουν, αποκτώντας έτσι την εμπιστοσύνη του θύματος και κάνοντας πολύ εύκολη την απόκτηση όποιας πληροφορίας ζητήσει.

5.3 Συστήματα ασφάλειας των τραπεζών

Οι τράπεζες, συνεχώς επενδύουν στη διασφάλιση του απορρήτου των ηλεκτρονικών συναλλαγών και γενικότερα στα θέματα ασφάλειας, λόγω της διακίνησης μέσω διαδικτύου, των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων των χρηστών αλλά και των κινδύνων που παραμονεύουν. Το ίδιο ισχύει και για όλες τις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce), αλλά σε πολύ μικρότερο βαθμό καθώς αυτές έχουν να κάνουν απλά με τη διασφάλιση των συναλλαγών μέσω πιστωτικών καρτών (οι οποίες έχουν συγκεκριμένο πιστωτικό όριο, άρα και συγκεκριμένο βαθμό κινδύνου). Τα τραπεζικά ιδρύματα εκτός από τη διασφάλιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω πιστωτικής κάρτας, θα πρέπει να φροντίσουν για τη διασφάλιση του απορρήτου όλων των λογαριασμών των πελατών τους στο διαδίκτυο καθώς και για πλήθος άλλων διαδικασιών και δικλίδων ασφαλείας.

Η ανησυχία των καταναλωτών για την ασφάλεια των συναλλαγών και τις ηλεκτρονικές απάτες είναι έντονη και μάλιστα είναι ένας από τους κυριότερους λόγους μη χρησιμοποίησης της ηλεκτρονικής τραπεζικής, ιδιαίτερα στη χώρα μας. Για αυτόν το λόγο, οι τράπεζες καθορίζουν αυστηρές πολιτικές ασφάλειας και αναβαθμίζουν συνεχώς τα συστήματά τους (λογισμικό), ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις και των πιο απαιτητικών χρηστών.

Οι βασικές κατηγορίες ασφάλειας της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι:

- Η ταυτοποίηση της τράπεζας από κάποιον αναγνωρισμένο παροχέα (Trusted third party) του διαδικτύου.
- Η ταυτοποίηση του χρήστη (π.χ. μέσω προσωπικού κωδικού).
- Η εξασφάλιση της μεταφοράς δεδομένων (μέσω κάποιου πρωτοκόλλου επικοινωνίας).
- Η ελεγχόμενη πρόσβαση στα συστήματα της τράπεζας (π.χ. μέσω κάποιου τείχους προστασίας).

Αναλυτικότερα, τα μέτρα ή συστήματα ασφάλειας που μπορεί να λάβει ένας τραπεζικός οργανισμός, με σκοπό να διασφαλίσει τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές συναλλαγές, είναι:

1. **Κρυπτογράφηση (Encryption):** Αποτελεί μία από τις σημαντικότερες δικλείδες ασφαλείας, η οποία εξασφαλίζει το απόρρητο κατά τη μεταφορά των δεδομένων (προσωπικών κωδικών χρηστών, αριθμών πιστωτικών καρτών κτλ) στο διαδίκτυο. Με τη βοήθεια της κρυπτογράφησης διασφαλίζεται εκτός από το απαραβίαστο της πληροφορίας, και η πιστοποίηση της ταυτότητας των εμπλεκόμενων μερών μιας ηλεκτρονικής συναλλαγής. Υπάρχουν δύο είδη κρυπτογράφησης, η συμμετρική (ή κρυπτογράφηση με μυστικό κλειδί) και η ασύμμετρη (ή κρυπτογράφηση με δημόσιο/ιδιωτικό κλειδί). Όταν κρυπτογραφείται (κωδικοποιείται) ένα μήνυμα χρησιμοποιείται μια μοναδική μαθηματική συνάρτηση που μετασχηματίζει τα δεδομένα σε μια κωδικοποιημένη μορφή, η οποία απαιτεί ένα 'κλειδί' αποκρυπτογράφησης για να ξεκλειδωθεί. Η ισχύς αυτού του κλειδιού εξαρτάται από τον αριθμό των ψηφιακών δεδομένων που αναγνωρίζει ο υπολογιστής (δηλαδή από τον αριθμό των bits 0 ή 1). Σήμερα, η κρυπτογράφηση που εφαρμόζεται από τις τράπεζες, και που θεωρείται πρακτικά αδύνατο να παραβιαστεί, είναι αυτή των '128 bit'. Με αυτόν τον τρόπο μεταφέρονται τα δεδομένα με απόλυτη εμπιστευτικότητα, αφού για να τα 'σπάσει' κάποιος πρέπει να 'πετύχει' έναν από τους 2¹²⁸ πιθανούς συνδυασμούς (κλειδιά). Η διεύθυνση των ιστοσελίδων που παρέχουν αυτού του είδους την κρυπτογράφηση, ξεκινά από 'https' (π.χ. <https://www.citibank.gr>) αντί για 'http' και στο κάτω μέρος της σελίδας εμφανίζεται ένα λουκέτο, που υποδηλώνει την ασφαλή σύνδεση του συγκεκριμένου ιστοτόπου.
2. **Ψηφιακές υπογραφές (Digital signatures):** Είναι μια διαδικασία υπογραφής ενός μηνύματος με ψηφιακό τρόπο (πρόκειται για μαθηματική συνάρτηση), που αποκαλύπτει την ταυτότητα του αποστολέα και πιστοποιεί την ακεραιότητα του μηνύματος. Οι ψηφιακές υπογραφές είναι μοναδικές για κάθε συναλλαγή, δεν δέχονται κανενός είδους αμφισβήτηση από έναν τρίτο και είναι πρακτικά ανέφικτο να αντιγραφούν.
3. **Ψηφιακά πιστοποιητικά (Digital certificates):** Τα συστήματα αυτά είναι γνωστά και ως PKI (Personal key Identification) και παρέχουν πιστοποίηση, ακεραιότητα δεδομένων και ασφάλεια συναλλαγών. Τα ψηφιακά πιστοποιητικά όταν εγκατασταθούν στον υπολογιστή του χρήστη, προσφέρουν
 - Τη δυνατότητα ασφαλούς ταυτοποίησης του ίδιου.
 - Τη δυνατότητα διενέργειας οικονομικών συναλλαγών μέσω του διαδικτύου από τον ίδιο.

4. **Έξυπνες κάρτες (Smart cards):** Πρόκειται για μια πραγματικά ‘έξυπνη’ τεχνολογία, που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να δημιουργήσει κάρτες που παρέχουν ισχυρή ταυτοποίηση και αυτό γίνεται με την ενσωμάτωση ηλεκτρονικών κλειδιών στην κάρτα. Στην πραγματικότητα, οι έξυπνες κάρτες μπορούν να περιέχουν προσωπικές πληροφορίες του κατόχου, κλειδιά για ψηφιακή υπογραφή, κ.α.
5. **Τείχη προστασίας (Firewalls):** Ουσιαστικά πρόκειται για υλικό (hardware) και λογισμικό (software), το οποίο τοποθετείται ανάμεσα σε δύο δίκτυα, και ελέγχει όλη την ‘κίνηση’ επιτρέποντας ή όχι την είσοδο κάποιου στο σύστημα. Συνεπώς, είναι πολύ σημαντικό τα προγράμματα αυτά των τραπεζών να ενημερώνονται άμεσα καθώς οποιουδήποτε τύπου ‘ιός’ ή ανεπιθύμητη εισβολή μπορεί να εισέλθει και να επιφέρει σημαντικά προβλήματα. Λειτουργίες των firewalls:
- **Απομόνωση δικτύου:** Πρόκειται για τη μετατροπή, μέσω ενός domain name server (δηλαδή εξυπηρετητή ονοματοδοσίας για υπολογιστές ή υπηρεσίες) γνωστών δημοσίων διευθύνσεων, σε εσωτερικές διευθύνσεις που δεν είναι δημόσια γνώστες. Η λειτουργία αυτή αποτρέπει τους εισβολείς από το να αποκτήσουν πρόσβαση σε εσωτερικά ονόματα και διευθύνσεις του εσωτερικού δικτύου της τράπεζας. Εξωτερικές συσκευές που προσπαθούν να προσπελάσουν εσωτερικές διευθύνσεις είναι ύποπτες και ελέγχονται.
 - **Προστασία διευθύνσεων:** Η προστασία διευθύνσεων χρησιμοποιείται για να φιλτράρει μηνύματα με μη κατάλληλες διευθύνσεις προέλευσης. Για παράδειγμα αυτή η λειτουργία μπορεί να προστατεύσει μηνύματα με προέλευση εσωτερικών διευθύνσεων. Μηνύματα που δεν έχουν περάσει μέσα από domain name server δεν έχουν εσωτερική διευθυνσιοδότηση και θεωρούνται ύποπτα. Τέτοια δικτυακή κίνηση δεν επιτρέπεται να περάσει μέσα από το firewall.
 - **Προστασία εφαρμογής:** Η λειτουργία χρησιμοποιείται ώστε να αποτρέψει ακατάλληλες εντολές να εισαχθούν στο σύστημα της τράπεζας, ή να αποτρέψει μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε επίπεδο διαχειριστή του server. Η συσκευή που ελέγχει κανόνες του συστήματος και αποτρέπει παρεκκλίσεις από τους κανόνες αυτούς είναι ο λεγόμενος ‘proxy server’.
 - **Επιθεώρηση ροής μηνυμάτων ή συνολικής κατάστασης:** Με τη λειτουργία αυτή ανιχνεύονται μη κατάλληλες αποκρίσεις του συστήματος. Το σύστημα δημιουργεί μία βάση δεδομένων και εξετάζει για μη κατάλληλες αποκρίσεις του server σε μηνύματα ή ερωτήσεις. Για παράδειγμα, αν ένα αίτημα ρωτά για την πληροφορία υπολοίπου λογαριασμού και η απάντηση είναι μεταφορά κεφαλαίου, η επιθεώρηση συνολικής κατάστασης θα

αναγνωρίσει μία ακατάλληλη απόκριση και θα τερματίσει τη δραστηριότητα.

6. **Πιστοποιητικά ασφάλειας των διακομιστών:** Όταν η τράπεζα κρυπτογραφεί όλες τις ηλεκτρονικές συναλλαγές της με 128-bit κρυπτογράφηση, είναι σε θέση να εγκαταστήσει ένα πιστοποιητικό ασφαλείας των διακομιστών της (servers), δηλαδή ένα πιστοποιητικό SSL (Secure Sockets Layer). Το προηγούμενο πιστοποιητικό είναι πλήρως αναγνωρισμένο από την αρχή πιστοποίησης και δημιουργεί αίσθημα σιγουριάς και ασφάλειας στον πελάτη. Θα πρέπει να τονιστεί ότι το τελευταίο αποτελεί στην ουσία το μέσο που πιστοποιεί την ταυτότητα του δικτυακού τόπου (τράπεζας) στο διαδίκτυο και κρυπτογραφεί τα μεταφερόμενα πακέτα πληροφοριών. Ο χρήστης της ηλεκτρονικής τραπεζικής, μπορεί να διαπιστώσει αν μια τράπεζα διαθέτει το συγκεκριμένο πιστοποιητικό από την ύπαρξη ή όχι 'λουκέτου' στο κάτω μέρος της ιστοσελίδας.
7. **Άλλοι μέθοδοι ελέγχου και ασφάλειας:** Στο θέμα της ταυτοποίησης των χρηστών στα συστήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, εκτός από τη συνηθισμένη μέθοδο του 'ονόματος χρήστη - κωδικού' (user name-Password), που χρησιμοποιούν οι πιο πολλές τράπεζες, υπάρχουν και πιο ασφαλείς τρόποι πρόσβασης. Για την περαιτέρω διασφάλιση των χρηστών, ορισμένες τράπεζες προχωρούν σε ένα επιπλέον επίπεδο ασφάλειας, με πρόσθετους κωδικούς μιας χρήσης, αριθμούς εξουσιοδότησης συναλλαγής, συσκευές USB Tokens, βιομετρικές κάρτες κτλ. Εκτός από την αναβάθμιση των μεθόδων πρόσβασης των χρηστών στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, τα τραπεζικά ιδρύματα εφαρμόζουν και άλλες ασφαλιστικές δικλείδες για να προφυλάξουν τους πελάτες τους. Μερικές από αυτές, είναι η αυτόματη αποσύνδεση των χρηστών (μετά από ορισμένο χρονικό διάστημα μη χρήσης των υπηρεσιών), το αυτόματο 'κλείδωμα' της πρόσβασης των χρηστών (μετά από ορισμένο αριθμό λανθασμένων καταχωρήσεων των προσωπικών κωδικών), αλλά και η υποχρεωτική αλλαγή ανά τακτά χρονικά διαστήματα των κωδικών των πελατών.

Εκτός όμως από την τεχνολογική υποδομή, που σαφέστατα διαδραματίζει πολύ σημαντικό ρόλο στην ηλεκτρονική τραπεζική, επιβάλλεται η υιοθέτηση και τήρηση αυστηρών διαδικασιών από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Ειδικότερα, απαιτείται προσεχτικός σχεδιασμός διαδικασιών που αφορούν την ανάπτυξη, διαχείριση και προσφορά των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Είναι ευνόητο ότι απαιτείται να υπάρχουν αυστηρές διαδικασίες, οι οποίες να προστατεύουν τα συστήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, με τη βοήθεια συνδυασμένων ενεργειών από δύο ή περισσότερων ανθρώπων από διαφορετικά τμήματα της τράπεζας. Και φυσικά αυτές οι διαδικασίες να ελέγχονται και να

επιθεωρούνται σε τακτική βάση, και πολλές φορές μάλιστα από ανεξάρτητους εξωτερικούς φορείς.

Τέλος, η ιστορία της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει δείξει ότι τα μεγαλύτερα προβλήματα ασφάλειας (ηλεκτρονικές επιθέσεις) διαχρονικά, δημιουργήθηκαν από εργαζόμενους της ίδιας τράπεζας. Αυτό σημαίνει ότι οι τραπεζικοί οργανισμοί οφείλουν να προστατεύονται και εκ των έσω, δηλαδή από το προσωπικό τους, το οποίο έχει γνώση των συστημάτων και μπορεί να προκαλέσει ζημιά είτε λόγω αφέλειας είτε εσκεμμένα.

Συμπερασματικά λοιπόν, η κάθε τράπεζα που διαθέτει δίκτυα ηλεκτρονικής τραπεζικής, απαιτείται να σχεδιάζει και να ακολουθεί αυστηρές πολιτικές ασφάλειας για τους εσωτερικούς της πελάτες (εργαζομένους) και ειδικότερα να ακολουθεί διαδικασίες που θα αφορούν:

1. Σχεδιασμό και υιοθέτηση ενός τακτικού χρονοδιαγράμματος ελέγχων της χρήσης των δικτύων επικοινωνίας δεδομένων, που χρησιμοποιούνται από το προσωπικό.
2. Προτεραιότητες πρόσβασης στα συστήματα και δίκτυα της τράπεζας και το χρόνο αυτών (π.χ. το βράδυ).
3. Αυστηρές οδηγίες για τη χρήση και φύλαξη των εσωτερικών συστημάτων (π.χ. διακομιστών), του τμήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής, δηλαδή μέτρα για τη φυσική ασφάλεια της τράπεζας.

5.4 Μέτρα ασφάλειας από την πλευρά του χρήστη

Εκτός από τα μέτρα ασφάλειας που λαμβάνουν οι τράπεζες, πολύ σημαντική είναι η πλευρά του χρήστη, ο οποίος μπορεί με απλές κινήσεις να μεριμνήσει ο ίδιος για τη μεγιστοποίηση της ασφάλειάς του. Φυσικά, πρωταρχικός παράγοντας επιτυχίας είναι η θέληση από την πλευρά του τελευταίου, αλλά και η πληροφόρησή του από αρμόδιους φορείς (τράπεζες, ενώσεις τραπεζών, σχετικές ιστοσελίδες κλπ). Οι βασικές συμβουλές ασφάλειας και προστασίας για τους χρήστες των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι οι εξής:

1. Διασφάλιση του απορρήτου των προσωπικών κωδικών: Η πάγια συμβουλή ενημέρωσης από όλες τις τράπεζες προς τους πελάτες τους είναι: 'Οι τράπεζες δεν πρόκειται για κανένα λόγο και με κανένα απολύτως τρόπο να επικοινωνήσουν μαζί σας (π.χ. μέσω e-mail, τηλεφωνικά, κτλ) για να σας ζητήσουν τους προσωπικούς κωδικούς πρόσβασης σας στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής'. Είναι ολοφάνερο λοιπόν ότι οι κωδικοί πρόσβασης και χρήσης της

ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η ‘ταυτότητα’ του πελάτη και είναι αυστηρώς προσωπικοί και απόρρητοι. Οι πελάτες δεν θα πρέπει να τους μοιράζονται σε κανέναν, αλλά αντίθετα για την ασφάλειά τους, χρειάζεται να τους απομνημονεύουν ή να τους φυλάσσουν σε ασφαλές μέρος. Επίσης, είναι πολύ καλή τακτική ασφάλειας να τους αλλάζουν ανά τακτά χρονικά διαστήματα αποφεύγοντας να είναι εύκολα προβλέψιμοι (π.χ. ημερομηνία γέννησης), αλλά και να μην χρησιμοποιούν τους ίδιους σε άλλες ιστοσελίδες του διαδικτύου.

2. Επιβεβαίωση ασφαλούς σύνδεσης (SSL): Όταν οι πελάτες εισέρχονται στην ιστοσελίδα της τράπεζάς τους, και επιθυμούν να συνδεθούν στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, θα πρέπει να ελέγχουν:
 - Να αναγράφεται στην αρχή της διεύθυνσης της ιστοσελίδας (πάνω αριστερά) το πρόθεμα ‘https’ αντί για ‘http’.
 - Να υπάρχει στη σελίδα ένα μικρό ‘λουκέτο’ (κάτω δεξιά), που υποδεικνύει ότι είναι πιστοποιημένη από αναγνωρισμένο παροχέα, με γνωστό πρωτόκολλο ασφαλείας.
3. Προστασία του υπολογιστή: Για την μεγαλύτερη ασφάλεια και προστασία των ηλεκτρονικών συναλλαγών, οι χρήστες θα πρέπει να:
 - Ενημερώνουν τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές τους με τις τελευταίες εκδόσεις λογισμικού (π.χ. αναβαθμίσεις του λειτουργικού συστήματος) και προγραμμάτων πλοήγησης στο διαδίκτυο (browsers).
 - Εγκαθιστούν και ενημερώνουν προγράμματα προστασίας των υπολογιστών από ιούς (antivirus) και άλλα κακόβουλα προγράμματα.
4. Προστασία από μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mails): Οι χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αλλά και γενικότερα του διαδικτύου, δεν θα πρέπει να ανοίγουν ποτέ μηνύματα που προέρχονται από άγνωστες κι αναξιόπιστες πηγές. Σε περίπτωση που ο αποστολέας είναι η τράπεζά τους ή ‘φαίνεται να είναι’, δεν θα πρέπει να ακολουθούν ποτέ συνδέσμους (links) που τους παραπέμπουν σε άλλες ιστοσελίδες και να συμπληρώνουν προσωπικούς κωδικούς τους (π.χ. αριθμούς πιστωτικών καρτών).

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Αγγέλης Γ. Βασίλης 'Η Βίβλος του e-Banking', Εκδόσεις νέων τεχνολογιών, 2005
2. Δουκίδης Γεώργιος, Θεμιστοκλέους Μαρίνος, Δράκος Βίλλιαμ, Παπαζαφειροπούλου Νατάσα, 'Ηλεκτρονικό Εμπόριο', Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 1998.
3. Ιωάννης Θ. Μητσιόπουλος, 'Σύγχρονες Χρηματοοικονομικές Αγορές και Προϊόντα', Ipirotiki Publications, 1997.
4. Κοκκομέλης Κώστας, 'Τραπεζικές υπηρεσίες προς καταναλωτές', Εκδόσεις Σακκουλας Αντ. Ν., 1995.
5. Λυμπερόπουλος Κωνσταντίνος, 'Μαρκετινγκ Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών', Εκδόσεις Interbooks, 2006
6. Πασχόπουλος Αρσένης, 'Ηλεκτρονικό εμπόριο', Εκδόσεις Κλειδάριθμος, 2006.
7. Τομάρας Πέτρος, 'Τραπεζικό Μάρκετινγκ', Αυτοέκδοση, 2010.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. www.alphabank.com
2. <http://www.apopsi.com.cy/2009/10/1796/>
3. <http://www.banking2020.com>
4. <http://www.bankingnewslink.com>
5. <http://www.bankingtech.com>
6. <http://www.bankofgreece.gr>
7. <http://www.bizhelp24.com>
8. <http://www.dias.com.gr>
9. <http://www.ethnos.gr>
10. <http://www.hba.gr>
11. <http://www.hg.org/banking.html>
12. <http://www.hsbc.gr/1/2/>
13. <http://www.nbg.gr>
14. <http://www.microsoft.com/hellas/protect/yourself/default.aspx>
15. <http://www.sepe.gr/default.aspx?pid=34&la=1&artID=1565>
16. <http://en.wikipedia.org>