



ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

ΣΧΟΛΗ – ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Του ΑΘΑΝΑΣΙΑΔΗ ΓΕΩΡΓΙΟΥ

**«ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΣΥΓΧΡΟΝΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ»**

Επιβλέποντες: ΤΕΓΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ

ΜΑΙΟΣ 2018

Περιεχόμενα

1	ΠΡΟΛΟΓΟΣ	4
1.1	Το Διαδίκτυο	6
1.2	Η χρήση του Διαδικτύου	7
1.3	Η ευρυζωνικότητα και η χρήση του Διαδικτύου στην Ελλάδα	9
1.4	Διαδίκτυο και ψηφιακές πληρωμές.....	13
1.5	Χρήση Διαδικτύου στον εμπορικό κλάδο της Ελλάδας.....	16
1.6	Οι παγίδες του Διαδικτύου	18
2	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο	20
2.1	Σύγχρονοι τρόποι συναλλαγών	20
2.1.1	Ηλεκτρονικό χρήμα	21
3	Πακέτο υπηρεσιών της Εθνικής Τράπεζας	22
3.1.1	I-bank pay	22
3.1.2	i-bank payband Visa	23
3.1.3	I bank alert	25
3.1.4	I bank pass.....	26
3.1.5	My bank	28
3.1.6	Sms I code.....	35
3.1.7	I bank simple pay	35
3.1.8	I bank pay spot.....	37
3.2	Πακέτο υπηρεσιών τράπεζας Πειραιώς	38
3.2.1	e-signature.....	38
3.2.2	Πειραιώς free wifi.....	38
3.2.3	Easypay point.....	40
3.2.4	Winbank mobile app.....	42
3.3	Πακέτο υπηρεσιών Eurobank.....	44
3.3.1	e-banking.....	44

3.3.2	Eurobank mobile app	46
3.3.3	Επιστροφή App.....	48
3.3.4	Κουμπαρούπολη App	49
3.3.5	SMS Banking	50
3.3.6	e-Statements	51
3.3.7	PaF payments	52
3.3.8	My bank live pay	54
3.4	Πακέτο υπηρεσιών Alpha Bank.....	55
3.4.1	Alpha web banking	55
3.4.2	Alpha mobile banking.....	56
3.4.3	Alphaphone banking	56
3.4.4	ATM-KAS	57
3.4.5	My Alpha wallet Tap n’ Pay.....	58
3.4.6	Alpha Trade	59
3.4.7	Alpha Global Trading	60
3.4.8	Υπηρεσίες πρόσθετου κωδικού ασφαλείας	60
3.4.9	Alpha e-statements.....	61
3.4.10	Alpha alerts	62
3.4.11	Alpha secure web.....	63
4	Σύνοψη τραπεζικών υπηρεσιών.....	65
5	Συμπεράσματα	66
6	Βιβλιογραφία	67
	Εικόνα 1 Αρχιτεκτονική client-server	8
	Εικόνα 2 Διεκπεραίωση αιτήματος client.....	9
	Εικόνα 3 I- bank pay Πηγή: ETE, 2018.....	22
	Εικόνα 4 I-bank payband βραχιολάκι.....	23
	Εικόνα 5 I - bank payband visa.....	23

Εικόνα 6 POS για ανέπαφες συναλλαγές	24
Εικόνα 7 ασύρματο τερματικό.....	24
Εικόνα 8 I-bank pass	Πηγή: ΕΤΕ, 2018
	26
Εικόνα 9 Εύρεση εισιτηρίων.....	27
Εικόνα 10 My bank.....	28
Εικόνα 11 My bank 2.....	30
Εικόνα 12 Σύνδεση My bank.....	30
Εικόνα 13 Πληρωμές My bank.....	31
Εικόνα 14 Επιβεβαίωση πληρωμής	32
Εικόνα 15 Αποδεικτικό συναλλαγής	33
Εικόνα 16 Αποδεικτικό συναλλαγής 2	33
Εικόνα 17 e-signature	38
Εικόνα 18 Εγγραφή στο winbank	41
Εικόνα 19 winbank application.....	43
Εικόνα 20 Είσοδος στο e-banking	44
Εικόνα 21 Πληκτρολόγιο εφαρμογής.....	45
Εικόνα 22 Εφαρμογή Eurobank.....	47
Εικόνα 23 Εφαρμογή Eurobank 2.....	47
Εικόνα 24 sms banking	50
Εικόνα 25 Alpha web-banking	55
Εικόνα 26 pin & fingerprint.....	56
Εικόνα 27 Αναζήτηση ΑΤΜ	Πηγή: Alphabank, 2018
	57
Εικόνα 28 Αναζήτηση ΚΑΣ	Πηγή: Alphabank, 2018
	57
Εικόνα 29 Ενεργοποίηση εφαρμογής	Πηγή: Alphabank, 2018.....
	58
Εικόνα 30 Οδηγίες χρήσης	Πηγή: Alphabank, 2018.....
	58
Εικόνα 31 Εγγραφή κάρτας	63
Εικόνα 32 Συμπλήρωση στοιχείων	63
Εικόνα 33 Καταχώρηση τηλεφώνου.....	64

1 ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Είναι κοινώς αποδεκτό ότι τα τελευταία χρόνια έχουμε περάσει στην εποχή της πληροφορίας. Όλη αυτή η έξαρση της τεχνολογίας –ως απόρροια της ηλεκτρονικής επανάστασης- επέκτεινε τη διανοητική ικανότητα του ατόμου, αφήνοντας πίσω τη βιομηχανική επανάσταση, η οποία επέκτεινε τη σωματική ικανότητά του. Ο 21^{ος} αιώνας είναι ο πρώτος αιώνας της τρίτης χιλιετίας, ο οποίος επέφερε ριζικές αλλαγές στην σύγχρονη κοινωνία, μέσα από τις συναλλαγές, την παραγωγική διαδικασία, τις εργασιακές σχέσεις και την εν γένει ανθρώπινη δραστηριότητα. Ο άνθρωπος χαρακτηρίζεται ως «ικανός» από τη γνώση του να αναζητά γνώση κι όχι από τις σωματικές του ικανότητες. Έτσι λοιπόν, στις μέρες μας καθοριστικό ρόλο παίζει η ταχύτητα διακίνησης της πληροφορίας.

Κυρίαρχο ρόλο στην εξέλιξη αυτή κατέχει το διαδίκτυο (Internet), το οποίο αδιαμφισβήτητα δημιούργησε μια νέα κοινωνική πραγματικότητα, μέσω της ταχύτερης διακίνησης της πληροφορίας με την ταυτόχρονη εξάλειψη των αποστάσεων, της εύκολης πρόσβασης σε ολόένα και περισσότερους χρήστες, της μείωσης του κόστους και της φιλικότητας των εφαρμογών.

Η οικονομία σε παγκόσμιο επίπεδο αλλάζει αλματωδώς καθώς είναι συνυφασμένη με την ανάπτυξη της τεχνολογίας και ιδιαίτερα της πληροφορικής. Οι νέες τεχνολογίες που παρέχει στις επιχειρήσεις η ανάπτυξη της πληροφορικής και ιδιαίτερα ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών, έχουν εξαλείψει πλέον τις αποστάσεις, και μέσω του ηλεκτρονικού «η»-επιχειρείν (e-business) οι εταιρείες έχουν εύκολη και γρήγορη πρόσβαση σε παγκόσμια κλίμακα. Ειδικότερα, η μεγάλη ανάπτυξη του Διαδικτύου (internet) έχει επιπτώσεις, όπως είναι φυσικό και στον τραπεζικό χώρο. Το χαμηλό κόστος και η εύκολη πρόσβαση που προσφέρει το Διαδίκτυο στον κάθε χρήστη, έχει ήδη προκαλέσει ένταση του ανταγωνισμού στο συγκεκριμένο κλάδο και καθιέρωση των εναλλακτικών δικτύων (τραπεζική μέσω Διαδικτύου, τραπεζική μέσω σταθερού τηλεφώνου, τραπεζική μέσω κινητού τηλεφώνου) στην καθημερινή λειτουργία των τραπεζών αλλά και στη συνείδηση των πελατών. Η ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) τα τελευταία χρόνια, υπήρξε μεγάλη και όλο και περισσότεροι πελάτες τραπεζών, εμπιστεύονται τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, απολαμβάνοντας πλήθος ευκολιών και εξοικονομώντας πολύτιμο χρόνο.

Επομένως η ηλεκτρονική τραπεζική, εμφανίζεται ως ένα βασικό εναλλακτικό κανάλι διανομής των τραπεζικών προϊόντων και θεωρείται αναπόσπαστο κομμάτι της αναπτυξιακής στρατηγικής των τραπεζών.

Στην Ελλάδα, η ηλεκτρονική τραπεζική είναι ένα σχετικά νέο εναλλακτικό κανάλι, που όμως σε πολλές περιπτώσεις δεν έχει να ζηλέψει τίποτα από αντίστοιχες προσφερόμενες υπηρεσίες του εξωτερικού.

1.1 Το Διαδίκτυο

Το Διαδίκτυο είναι ίσως το μεγαλύτερο εργαλείο που αναπτύχθηκε μέσα από τις τελευταίες δύο γενιές και πλέον αποτελεί μια πηγή συνεχούς πληροφόρησης και ψυχαγωγίας. Αποτελείται από τη σύνθετη λέξη Διά + δίκτυο, δηλαδή πρόκειται για ένα διευρυμένο δίκτυο υπολογιστικών συσκευών που ξεπερνά τα όρια της «τοπικότητας». Η αρχική σύλληψη της ιδέας του Διαδικτύου ξεκίνησε ως υποπροϊόν του ARPANET, ενός κυβερνητικού έργου του αμερικάνικου στρατού τη δεκαετία του 1960. Λίγο αργότερα, το 1989, ο sir Timothy John Berners – Lee ανέπτυξε στο Πανεπιστήμιο του CERN μια εφαρμογή υπηρεσίας ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των τμημάτων του Ιδρύματος. Η εφαρμογή αυτή ήταν βασισμένη στο υλικό (hardware) των υπολογιστών και ήταν ο πρόγονος αυτού που ονομάζουμε σήμερα περιηγητή (browser) (Zimmermann & Emspak, 2017).

Η έννοια του δικτύου χρησιμοποιείται για να δηλώσει τη βασική χρησιμότητα του εργαλείου «Διαδίκτυο», η οποία είναι η διακίνηση πληροφορίας διαμέσου των υπολογιστικών συσκευών μέσω συγκεκριμένων πρωτοκόλλων επικοινωνίας. Έτσι λοιπόν το δίκτυο υπολογιστών του σπιτιού μιας μικρής πόλης μπορεί να επικοινωνήσει με το δίκτυο υπολογιστών μιας αίθουσας βιβλιοθήκης στην Αθήνα ή με μια εταιρία στην Αμερική.

Επειδή η πληροφορία πρέπει να διακινείται με τον ίδιο τρόπο διαμέσου όλων των υπολογιστικών συσκευών, υπήρξε ανάγκη να επινοηθεί μια «λεπτεπίλεπτη» οντότητα, η οποία θα μπορούσε να «ξετρυπώσει» την πληροφορία από κάθε συσκευή ξεπερνώντας μικροπροβλήματα όπως είναι η συμβατότητα των συσκευών μεταξύ τους. Αυτή λοιπόν η οντότητα ονομάστηκε «Παγκόσμιος Ιστός» (World Wide Web – www). Έτσι λοιπόν σε μια προσπάθεια αποσαφήνισης των εννοιών «Διαδίκτυο» και «Παγκόσμιος Ιστός», το Διαδίκτυο είναι το μέσο –κι αποτελείται από υλικό (hardware) και λογισμικό (software)- για να λειτουργήσει ο Παγκόσμιος Ιστός. Ο Παγκόσμιος Ιστός παρέχει τη γλώσσα και τα κατάλληλα πρωτόκολλα για τη διακίνηση των δεδομένων στο Διαδίκτυο (Graham, 2001).

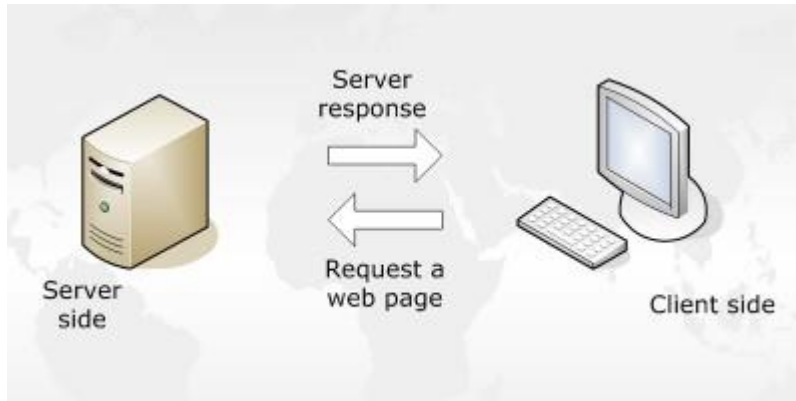
Εν κατακλείδι το Διαδίκτυο αποτελεί το νεότερο και ίσως το πλέον εξελιγμένο μέσο μαζικής επικοινωνίας, συγκεντρώνοντας τόσο το στοιχείο της μαζικότητας, αφού απευθύνεται σε απροσδιόριστο αριθμό προσώπων, όσο και το στοιχείο της

ενημέρωσης, αφού παρέχει γνώμες, πληροφορίες και γνώση στους αποδέκτες. Δίκαια λοιπόν θεωρείται ως το μέσο που οδήγησε την ανθρωπότητα σε μια καινούρια εποχή, όπου η διαχείριση των πληροφοριών θα επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό τους περισσότερους τομείς της ζωής του ανθρώπου.

1.2 Η χρήση του Διαδικτύου

Το βασικό χαρακτηριστικό του Διαδικτύου είναι η δυνατότητα της αμφίδρομης επικοινωνίας. Για να γίνει πιο εύκολα κατανοητό, παρατίθενται οι παρακάτω εικόνες που δείχνουν τη σχέση ενός χρήστη κατά τη διάρκεια περιήγησής του στο Διαδίκτυο. Έστω ότι ένας χρήστης ανοίγει τον browser κι επισκέπτεται ένα ηλεκτρονικό κατάστημα με ρούχα. Από τη στιγμή επίσκεψής του στην ιστοσελίδα του καταστήματος ο χρήστης έχει μετατραπεί σε «πελάτη» (client). Στην απέναντι πλευρά υποδέχεται τον χρήστη ένας «εικονικός πωλητής», οποίος περιμένει από τον «πελάτη» να του περιγράψει τι ακριβώς αναζητά. Στη συνέχεια, ο πωλητής λαμβάνει το αίτημά του και του επιστρέφει τα προϊόντα που ταιριάζουν με αυτό το οποίο αναζητά ο «πελάτης». Ο «εικονικός πωλητής» που εξυπηρετεί το αίτημα του χρήστη λέγεται «εξυπηρετητής» (server) και ο τρόπος αλληλεπίδρασης μεταξύ τους ονομάζεται αρχιτεκτονική client – server.

Πάνω λοιπόν σε αυτή την αρχιτεκτονική βασίζεται η ανταλλαγή δεδομένων και υπηρεσιών στο Διαδίκτυο. Πάντοτε δηλαδή υπάρχει κάποιος πελάτης που αιτείται κι ένας εξυπηρετητής που εξυπηρετεί. Αυτό φαίνεται καλύτερα στην εικόνα 1. Από την πλευρά του πελάτη (client side) «φεύγουν» όλα τα αιτήματα (requests) και από την πλευρά του ο εξυπηρετητής (server side) ανταποκρίνεται (response) στα ερωτήματα.



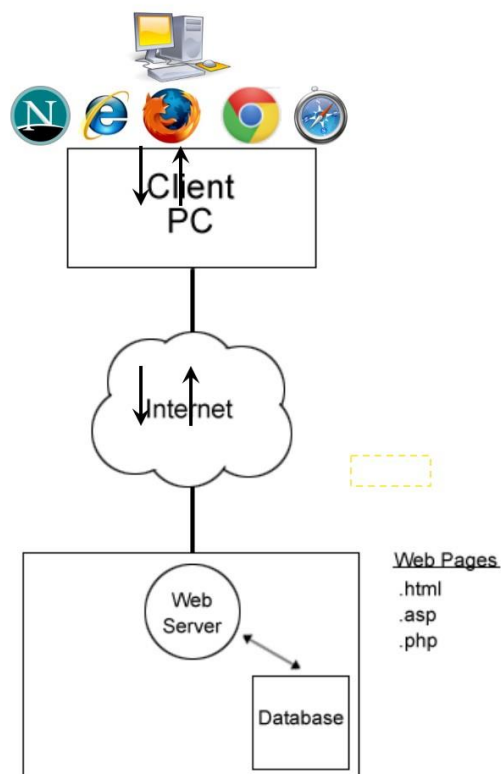
Εικόνα 1 Αρχιτεκτονική client-server

Πηγή: <http://www.it.uom.gr>

Η Εικόνα 2 κάνει μια εγκάρσια τομή στην προαναφερθείσα αρχιτεκτονική παρέχοντας περισσότερες πληροφορίες. Ο χρήστης με τη βοήθεια κάποιου browser στέλνει τα αιτήματά του διαμέσου του Διαδικτύου σε κάποιον server. Στην ουσία, ο server δεν είναι τίποτε άλλο παρά ένας υπολογιστής με μεγαλύτερη επεξεργαστική και χωρητική ικανότητα σε σχέση με κάποιον συμβατό υπολογιστή που προορίζεται για μέσους χρήστες¹. Ο server έχει αποθηκευμένα στον σκληρό του δίσκο όλα τα απαραίτητα στοιχεία που απαρτίζουν την προβολή της ιστοσελίδας του στο Διαδίκτυο (έγγραφα, εικόνες, προγραμματιστικά αρχεία-scripts κλπ.).

Το αίτημα του πελάτη με ειδικές γλώσσες προγραμματισμού που υποστηρίζει ο Παγκόσμιος Ιστός μεταφράζεται σε ερώτημα αναζήτησης (query), το οποίο «συλλέγει» όλα τα στοιχεία που ταιριάζουν με το αίτημα του πελάτη. Στη συνέχεια με την αντίστροφη διαδικασία επιστρέφει τα αποτελέσματα της αναζήτησης στον browser του πελάτη –πάλι διαμέσου του Διαδικτύου (Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, 2015).

¹ Με τον όρο «μέσος χρήστης» εννοείται ο χρήστης που χειρίζεται έναν υπολογιστή για να επιλύσει ζητήματα της καθημερινότητάς του (desktop, αποστολή e-mail, χρήση office, περιήγηση στο Διαδίκτυο κλπ). Με άλλα λόγια, δεν χρησιμοποιεί υπολογιστή για να υποκλέψει στοιχεία από άλλες ιστοσελίδες (hacking, cracking).



Εικόνα 2 Διεκπεραίωση αιτήματος client

Πηγή: <http://www.it.uom.gr>

1.3 Η ευρυζωνικότητα και η χρήση του Διαδικτύου στην Ελλάδα

Η ευρυζωνικότητα αποτελεί μία τεχνολογία νέας γενιάς η οποία βασίζεται σε νέες τεχνολογίες και συστήματα κι έχει ως στόχο την πρόσβαση των πελατών στο διαδίκτυο με υψηλές ταχύτητες καθώς και την απόλαυση των υπηρεσιών που προσφέρουν βελτίωση της ποιότητας ζωής ή καλύτερα της διασκέδασης και της ευκολίας σε καθημερινές λειτουργίες (Federal Standard 1037C, Glossary of Telecommunication Terms, 2011). Σε αντίθεση με το δίκτυο τηλεφωνίας που υπήρχε τα προηγούμενα χρόνια, τα φωνητικά σήματα μετατρέπονται πλέον σε μικρά «πακέτα» δεδομένων (data packets) και μεταφέρονται μέσω του Διαδικτύου (voice-over broadband).

Η ευρυζωνικότητα, όσο αφορά την τηλεφωνία, εξασφαλίζει την καλύτερη ποιότητα ήχου, απαλλαγμένη από προβλήματα θορύβου που συνέβαιναν τα παλαιότερα χρόνια κατά τη διάρκεια έντονων καιρικών φαινομένων. Πράγμα που επιφέρει υπηρεσίες υψηλότερης ποιότητας ενώ ταυτόχρονα τα πλεονεκτήματα είναι εμφανή και για τις ίδιες τις εταιρείες τηλεφωνίας. Συγκεκριμένα, δεν απαιτούνται πλέον οι συχνές συντηρήσεις των ψηφιακών τηλεφωνικών κέντρων τους γεγονός που εξοικονομεί χρήματα για τις ίδιες ενώ ταυτόχρονα δημιουργούνται και νέες θέσεις εργασίας προκειμένου για την παροχή νέων υπηρεσιών. Βέβαια, ο εξοπλισμός των κέντρων για τη μετάβαση στην ψηφιακή εποχή χρειάζεται να αναβαθμιστεί, είναι όμως μια επένδυση η οποία μπορεί να αποσβεσθεί σε γρήγορο χρονικό διάστημα. Επίσης, στα αρνητικά συγκαταλέγονται, το γεγονός πως σε περίπτωση διακοπής ρεύματος, δεν είμαστε σε θέση να χρησιμοποιήσουμε το τηλέφωνο ούτε και να έχουμε πρόσβαση στο διαδίκτυο παρά μόνο με χρήση ειδικού εξοπλισμού - UPS.

Στην Ελλάδα η διείσδυση της ευρυζωνικής σύνδεσης έχει φτάσει σχεδόν σε όλα τα νοικοκυριά και τις επιχειρήσεις καθώς τα τελευταία χρόνια το Διαδίκτυο είναι μέρος της καθημερινότητας για μεγάλο ποσοστό του πληθυσμού της χώρας, πράγμα που επιφέρει τεράστιες αλλαγές σε όλες σχεδόν τις κοινωνικές και οικονομικές δραστηριότητες (έχουν παρουσιαστεί τεράστιες αποκλίσεις ακόμα και στους τρόπους κοινωνικοποίησης και εξέλιξης της προσωπικότητας). Η ελληνική πραγματικότητα έρχεται σε επαφή με τις τεράστιες δυνατότητες και προκλήσεις της νέας ψηφιακής εποχής και πλέον μπορούμε μόνο με λίγα κλικ σε κάποιον υπολογιστή, tablet, ή smart-phone να κάνουμε τις ακόλουθες δραστηριότητες:

- Ενημέρωση από online εφημερίδες, βιβλιοθήκες και εγκυκλοπαίδειες.
- Επικοινωνία μέσω κοινωνικών δικτύων με τη χρήση live μεταδόσεων βίντεο και φωνής.
- Διαδικτυακές αγορές ειδών κατανάλωσης.
- Εξ' αποστάσεως εκπαίδευση μέσα από ειδικές πλατφόρμες και μαγνητοσκοπημένες διαλέξεις.
- Διαχείριση όλων των τραπεζικών λογαριασμών μέσω ειδικών εφαρμογών των αντίστοιχων τραπεζικών ιδρυμάτων.
- Πληρωμή λογαριασμών και διεκπεραίωση γραφειοκρατικών εργασιών(π.χ. ανανέωση κάρτας ανεργίας).

Από τα προαναφερόμενα προκύπτει πως το διαδίκτυο σε συνδυασμό με την ευρυζωνικότητα καταπολέμησε και στην Ελλάδα ως ένα βαθμό τη γραφειοκρατία, απλοποίησε τις μετακινήσεις και διευκόλυνε την εργασία δίχως να ξοδεύεται χρόνος σε ατέλειωτες ουρές σε τράπεζες και δημόσιες υπηρεσίες για την πληρωμή λογαριασμών ή για τη μεταφορά χρηματικών ποσών σε άλλους τραπεζικούς λογαριασμούς. Σημειώνεται πως όλες οι παραπάνω ενέργειες πραγματοποιούνται μόνο με το πάτημα ενός κουμπιού γεγονός που αποδεικνύει την πολυτέλεια που παρέχει το διαδίκτυο στην καθημερινότητα των χρηστών.

Σχετικά με τους τρόπους και τους χρόνους χρήσης, όπως αναφέρει και στην ιστοσελίδα του ΚΕΘΕΑ, αυτοί διαφέρουν αναλόγως με τις ανάγκες του καθενός. Για παράδειγμα, κάποιος μπορεί να χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο καθαρά για λόγους εργασίας ή για λόγους κοινωνικής δικτύωσης και επικοινωνίας (ΚΕΘΕΑ, 2018). Σε σχετική έρευνα της ΕΛΣΤΑΤ βρέθηκε ότι το 60,4% του πληθυσμού χρησιμοποιεί πλέον το Διαδίκτυο σε καθημερινή βάση, ξοδεύοντας περισσότερες από δύο ώρες την ημέρα «σερφάροντας» ενώ στην ίδια έρευνα φαίνεται ότι οι νεαρότερες ηλικίες (13-17 ετών: 87%, 18-24 ετών: 94.4%), αποτελούν με σημαντική διαφορά τις ομάδες πληθυσμού με την υψηλότερη πρόσβαση (ΕΛΣΤΑΤ, 2016). Επίσης, το 2017 η ώρα «σερφαρίσματος» έφτασε στις 3,1 ώρες ημερησίως (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδας, 2017).

Ένα επίσης σημαντικό στοιχείο που προκύπτει μέσω ερευνών, είναι πως μεγάλο ποσοστό ατόμων εξοικειώνεται στη χρήση smart-phone ή tablet ήδη από την ηλικία των επτά ετών (Mobile World Congress, 2016). Οι έξυπνες συσκευές είναι πιο ελκυστικές σε αυτό το κοινό, προσφέροντας μια εμπειρία που διαφέρει από τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή, συνδυάζοντας ταυτόχρονα χαμηλότερη τιμή σε σχέση με έναν σταθερό ή φορητό υπολογιστή.

Γιατί όμως υπάρχουν τόσο μεγάλες αποκλίσεις από την χρήση του Διαδικτύου; Είναι μια εμπειρία που συνδυάζει ελκυστικές εφαρμογές για smart phones με σκοπό να ενθουσιάζει τις παιδικές και τις εφηβικές ηλικίες; Από τα αποτελέσματα της παραπάνω έρευνας γίνεται αντιληπτό πως ο τρόπος και ο χρόνος χρήσης του Διαδικτύου δεν επηρεάζεται ανάλογα με την ηλικία, αλλά έχει να κάνει με το επίπεδο εκπαίδευσης και το φύλο. Από ένα γενικό πληθυσμό 5.504.827 ατόμων ηλικίας 16-74 ετών ερωτήθηκαν για τη χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή και του Διαδικτύου ανά φύλο. Τα αποτελέσματα της έρευνας παρατίθενται στον παρακάτω πίνακα:

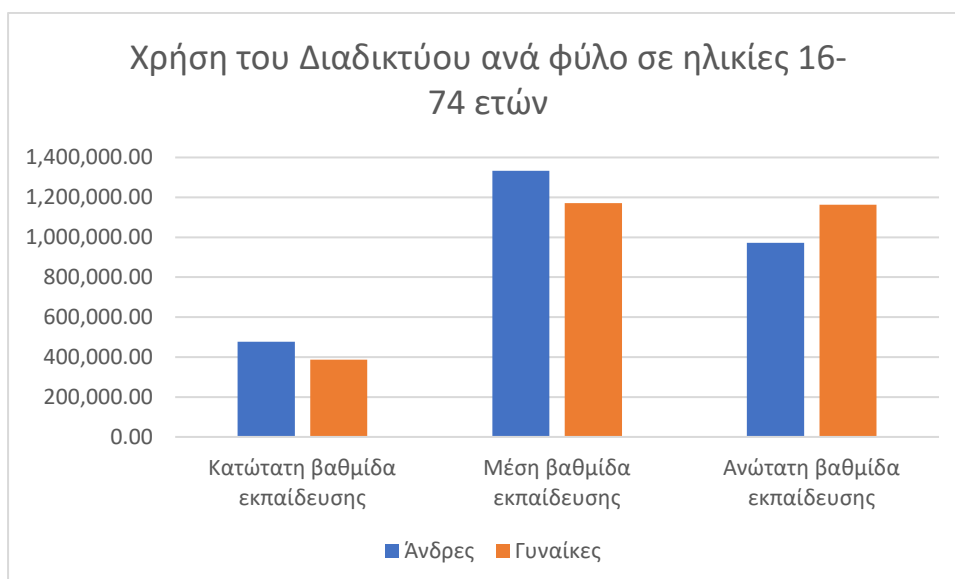
Πίνακας 1 Χρήση του διαδικτύου ανάλογα με τη βαθμίδα εκπαίδευσης

Βαθμίδα εκπαίδευσης	Άνδρες	Γυναίκες	Άνδρες (%)	Γυναίκες (%)	Πληθυσμός
Κατώτατη βαθμίδα εκπαίδευσης (Δημοτικό)	477.063,00	387.704,00	8,66%	7,04%	864.767,00
Μέση βαθμίδα εκπαίδευσης (Γυμνάσιο, Λύκειο-ΤΕΕ)	1.332.746,00	1.171.640,00	24,21%	21,28%	2.504.386,00
Ανώτατη βαθμίδα εκπαίδευσης (Α.Ε.Ι/Α.Τ.Ε.Ι)	972.766,00	1.162.908,00	17,67%	21,12%	2.135.674,00

Και τα αποτελέσματα συνοπτικά στην παρακάτω εικόνα

Πίνακας 2 Χρήση του διαδικτύου ανά φύλο σε ηλικίες 16-74 ετών

Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ



Παρατηρούμε ότι στα κατώτερα επίπεδα εκπαίδευσης μπορεί η εξοικείωση με τα smart phones να απαντάται όλο και συχνότερα ανάμεσα σε μαθητές του Δημοτικού, όμως η χρήση του Διαδικτύου δεν είναι τόσο υψηλή, όσο κανείς θα φανταζόταν. Από κοινωνικές συζητήσεις επί του θέματος με γονείς που ανήκουν στο σύλλογο γονέων και κηδεμόνων Δημοτικών σχολείων, όλοι συνέκλιναν πως επιτρέπουν τη χρήση των δικών τους έξυπνων συσκευών (tablet ή κινητών) από τα παιδιά τους μία φορά την εβδομάδα και πάντοτε με επίβλεψη και στα πλαίσια ενός τύπου «επιβράβευσης». Το ενδιαφέρον είναι όμως ότι τα παιδιά δεν τα απασχολούσε καθόλου η περιήγηση στο Διαδίκτυο άλλα συγκεκριμένες εφαρμογές (apps) με κάποιο παιχνίδι (στρατηγικής, puzzle κλπ.) ή η παρακολούθηση της αγαπημένης τους σειράς στο YouTube.

Συμπεραίνεται λοιπόν, πως η περιήγηση στο Διαδίκτυο γίνεται καθημερινότητα στα άτομα που ανήκουν στα μέσα και ανώτερα επίπεδα εκπαίδευσης. Το γεγονός αυτό προκύπτει από την αύξηση των σχολικών αναγκών για πλήθος ερευνών και αναζήτηση πληροφοριών. Επίσης, οι άντρες ξεπερνούν τις γυναίκες στη χρήση του Διαδικτύου μόνο στα μέσο επίπεδο, ενώ οι γυναίκες παίρνουν τα πρωτεία στα ανώτερα επίπεδα εκπαίδευσης ενώ το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος των χρηστών Διαδικτύου στα μέσα και ανώτερα επίπεδα εκπαίδευσης δήλωσαν πως το χρησιμοποιούν για να αναζητούν τακτικά πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες. Ακόμη, η ίδια έρευνα υποστηρίζει πως έχει δημιουργηθεί μία σημαντική μάζα καταναλωτών οι οποίοι πραγματοποιούν παραγγελίες και αγοράζουν προϊόντα και υπηρεσίες για ιδιωτική χρήση μέσω του Διαδικτύου (33.8% του συνολικού πληθυσμού κατά το Α' τρίμηνο του 2015).

1.4 Διαδίκτυο και ψηφιακές πληρωμές

Η προαναφερθείσα έρευνα της ΕΛΣΤΑΤ για τη χρήση του Διαδικτύου, τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας από νοικοκυριά και άτομα του έτους 2016, έδειξε επίσης ότι σε σχέση με το 2015 αυξήθηκε όχι μόνο η χρήση υπηρεσιών για ταξίδια (αύξηση κατά 27,9%) και υπηρεσιών βιντεοκλήσεων (αύξηση κατά 5,7%), αλλά αυξήθηκε και η πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών μέσω του Διαδικτύου (αύξηση κατά 33.2%). Έτσι λοιπόν ταυτόχρονα με την αύξηση της χρήσης των έξυπνων συσκευών και την εξάπλωση του Διαδικτύου των Πραγμάτων (Internet of Things), ο κόσμος ωθείται ολοένα και περισσότερο στις ψηφιακές πληρωμές.

Πριν όμως προχωρήσουμε παρακάτω, αξίζει να αναφερθούν οι βασικές αρχές λειτουργίας των ηλεκτρονικών πληρωμών. Όπως και το Διαδίκτυο, έτσι και οι ηλεκτρονικές πληρωμές ανήκουν σε ένα σύστημα που διέπεται από νόμους, κανόνες και πρωτόκολλα με πρώτιστο τον κανόνα πως όλοι οι ηλεκτρονικοί λογαριασμοί παγκοσμίως πρέπει να είναι συνδεδεμένοι μεταξύ τους, διατηρώντας ταυτόχρονα τη νομισματική ισοτιμία.

Οι πληρωμές γίνονται απ' ευθείας από ένα λογαριασμό – αποστολέα σε έναν άλλο λογαριασμό – παραλήπτη. Το μόνο που χρειάζεται είναι να έχουν και οι δύο πλευρές έναν αριθμό λογαριασμού τραπεζής (ή αριθμού πιστωτικής / χρεωστικής κάρτας) ή έναν Διεθνή Τραπεζικό Αριθμό (International Bank Account Number - IBAN), τα οποία εκδίδει η εκάστοτε τράπεζα (ή γενικά το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα) και αποτελούν την «ψηφιακή υπογραφή» του ατόμου ενώ ανάλογα με το ιστορικό του «πελάτη» (δεν χρωστάει σε άλλη τράπεζα, δεν ανήκει στο πρόγραμμα ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ κλπ.) θέτεται το ημερήσιο όριο συναλλαγών. Κατά τη συναλλαγή ο αποστολέας χρεώνεται το ποσό στο δικό του λογαριασμό, ενώ ο παραλήπτης το πιστώνεται και ο ορισμένος από τον νόμο κυβερνητικός οργανισμός ελέγχει τη διαδικασία ηλεκτρονικής πληρωμής.

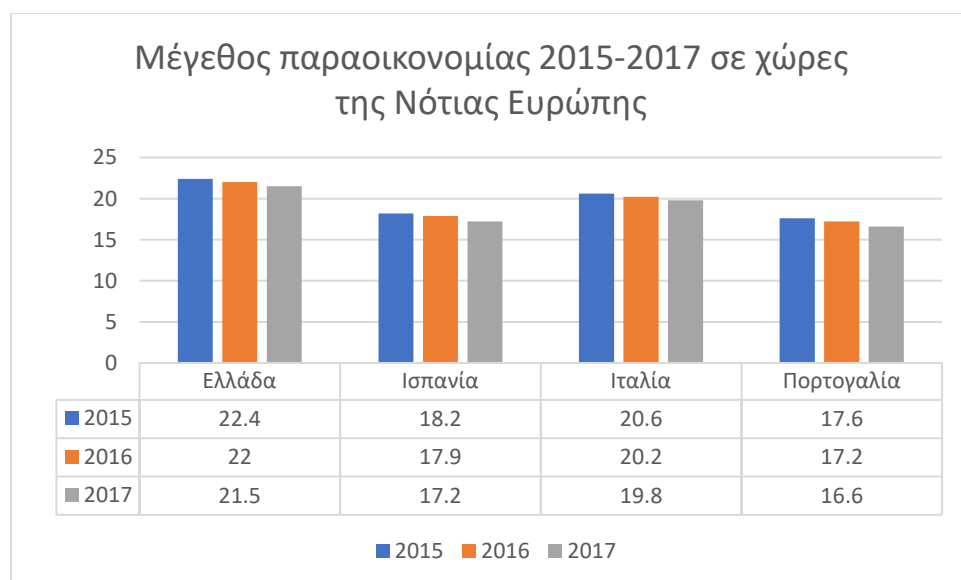
Βέβαια, για να γίνει οποιαδήποτε ηλεκτρονική συναλλαγή έχει προηγουμένως επικυρωθεί πως ο λογαριασμός του αποστολέα έχει το κατάλληλο κεφάλαιο ή χρηματικό υπόλοιπο για τον συγκεκριμένο «διακανονισμό». Δηλαδή στις ηλεκτρονικές πληρωμές δεν μπορεί κάποιος με υπόλοιπο λογαριασμού €30 να ζητήσει αποστολή €50 σε άλλο λογαριασμό, δίνοντας το λόγο του στην τράπεζα ότι «θα τα χρωστάει».

Εκτός όμως από την απλοποίηση της ζωής, η χρήση ψηφιακών πληρωμών έχει περιορίσει ως ένα σημείο και το φαινόμενο της παραοικονομίας (shadow economy). Η παραοικονομία μπορεί να λεχθεί ότι είναι η κρυφή, άτυπη πλευρά της επίσημης οικονομίας ενώ ο Friedrich Schneider ορίζει πως η παραοικονομία είναι όλες οι μη καταγεγραμμένες οικονομικές δραστηριότητες που επηρεάζουν το Α.Ε.Π² μιας χώρας, αλλά δεν περιλαμβάνονται σε αυτό γιατί αυτοί που τις πραγματοποιούν επιθυμούν να τις αποκρύπτουν από τις Αρχές (Schneider, 2012). Έτσι, από τη δεκαετία του '90 στην Ελλάδα έγινε αντιληπτό πως για την σφαιρικότερη εκτίμηση της οικονομίας της χώρας

² Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν

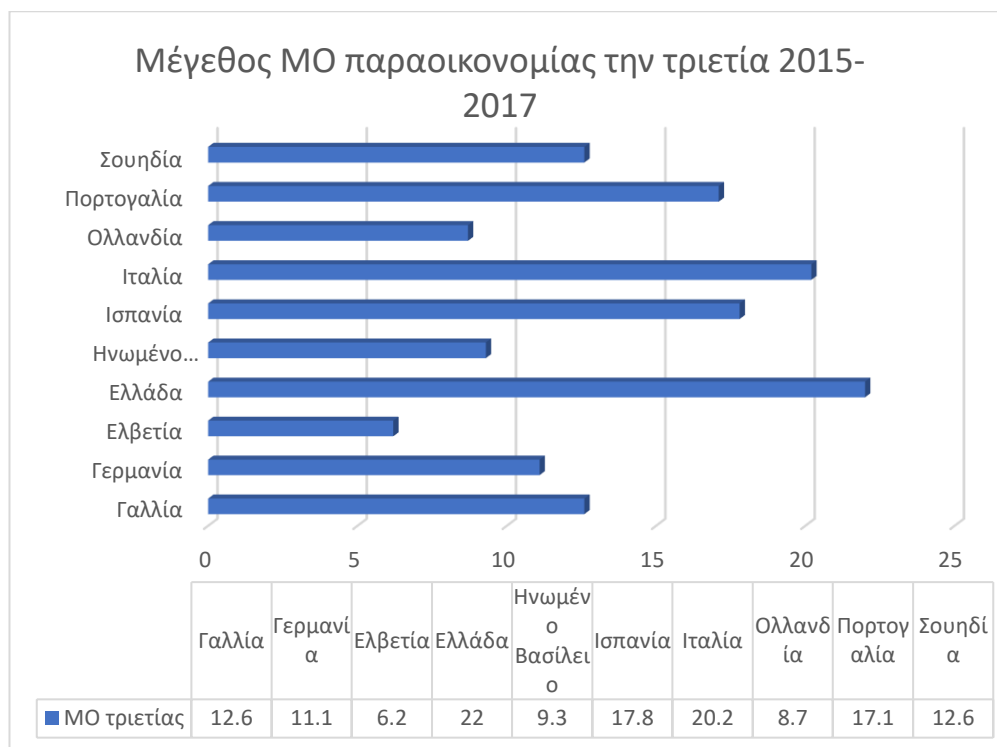
θα πρέπει μαζί με την επίσημη (δηλωμένη νόμιμη παραγωγή και δηλωμένο Α.Ε.Π) να μετρηθεί η παραοικονομία (παράνομη ή αδήλωτη παραγωγή, αποκρυπτόμενα εισοδήματα κλπ.) και η άτυπη οικονομία (μέσω εθελοντικής δραστηριότητας).

Επειδή το θέμα της παραοικονομίας είναι αρκετά μεγάλο και τα αίτια δημιουργίας της (φορολογική ηθική, αποδοχή κρατικής εξουσίας, ανεργία, φορολογική επιβάρυνση κλπ.) ξεφεύγουν από το πεδίο μελέτης του συγκεκριμένου πονήματος, μπορούμε να πούμε με σιγουριά πως οι ηλεκτρονικές πληρωμές δεν είναι «οικονομική πανάκεια». Εξυγίαναν εν μέρει την οικονομία εφόσον με τη χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών δεν υπάρχει χρηματική διακίνηση μέσω μετρητών (cash) και έτσι υπάρχει μεγαλύτερη διαφάνεια και καλύτερος λογιστικός έλεγχος (Νάστας, 2007). Μιλώντας με στατιστικά δεδομένα πρόσφατης έρευνας του Schneider, όπως δημοσιεύθηκε από το Πανεπιστήμιο Εφαρμοσμένων Οικονομικών του Tübingen της Γερμανίας, η Ελλάδα συνεχίζει να έχει τα πρωτεία στην παραοικονομία, όμως την τελευταία τετραετία έχει μειωθεί σε κάποιο βαθμό. Πιο κάτω παρατίθενται οι εικόνες με τα ποσοστιαία μεγέθη παραοικονομίας (% του Ακαθάριστου Εγχώριου Προϊόντος) σε χώρες της Δυτικής και Νότιας Ευρώπης .



Σχήμα 1 Μέγεθος Παραοικονομίας 2015-2017 σε χώρες της Νότιας Ευρώπης

Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ, 2016



Σχήμα 2 Μέγεθος παραοικονομίας την τριετία 2015-2017

Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ, 2016

1.5 Χρήση Διαδικτύου στον εμπορικό κλάδο της Ελλάδας

Για τις μικρές και μεσαίες ελληνικές επιχειρήσεις είναι πλέον απαραίτητο να υπάρχει πέρα από τη φυσική παρουσία και ηλεκτρονική (ιστοσελίδες, μέσα κοινωνικής δικτύωσης). Πολλοί είναι εκείνοι που αναζητούν ηλεκτρονικά καταστήματα, συμβουλευόνται τους καταλόγους τους, αναζητούν προσφορές και να προχωρούν σε αγορά αγαθών ή υπηρεσιών ακριβώς όπως συμβαίνει με μια πραγματική βόλτα στα μαγαζιά. Η μόνη διαφορά έγκειται στο ότι ο πελάτης δε λαμβάνει άμεσα τα προϊόντα, αλλά θα πρέπει να τα παραγγείλει και στη συνέχεια θα του παραδοθούν μέσω

ταχυδρομείου. Αυτή με λίγα λόγια είναι η εφαρμογή του «επιχειρησιακού διαδικτύου³» (η-επιχειρείν) και πιο συγκεκριμένα μιλούμε για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο (η-εμπόριο ή e-commerce) (Nissanoff, 2006).

Οι ηλεκτρονικές πληρωμές που αναλύθηκαν στην προηγούμενη ενότητα είναι άμεσα συνδεδεμένες με το ηλεκτρονικό εμπόριο, αφού μέσω αυτού έχουμε ηλεκτρονική πληρωμή για την αγορά ενός αγαθού ή υπηρεσίας. Σύμφωνα με έρευνα του 2015 το ποσοστό Ελλήνων χρηστών που προτιμά τις ηλεκτρονικές αγορές ανέρχεται στο 33,8% του συνολικού πληθυσμού ηλικίας 16-74 ετών (Φραγκούλη, 2015). Αντίστοιχα, α στοιχεία της ELTRUN (Δουκίδης & Φραϊδάκη, 2017) δείχνουν ότι το 2017 οι χρήστες που επιλέγουν να πραγματοποιήσουν τις μισές αγορές τους μέσω διαδικτύου ανέρχεται στο 85% ενώ όσοι πραγματοποιούν όλες τους τις αγορές μέσω διαδικτύου ανέρχονται αντίστοιχα σε 31%. Πιο λεπτομερή στοιχεία δίνονται στο παρακάτω διάγραμμα:



Σχήμα 3 Ποσοστά αγοραστών που πραγματοποιούν τις αγορές τους μέσω διαδικτύου

Πηγή: ELTRUN

Αναφορικά με την παρουσία των ελληνικών επιχειρήσεων στο Διαδίκτυο, η ίδια έρευνα δείχνει ότι το 2017 το ποσοστό αγορών από ελληνικά ηλεκτρονικά καταστήματα (e-shops) έφτασε στο 70%. Ένα ποσοστό που

³ Χρήση του διαδικτύου με σκοπό την ανάπτυξη επιχειρηματικότητας

κινείται με ανοδική πορεία από το 2015, όπως δείχνει και το παρακάτω διάγραμμα:



Σχήμα 4 Ποσοστό χρηστών που αγοράζει πάνω από το 80% των αγαθών από ελληνικά e-shop

Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ, 2016

Αυτή η «ηλεκτρονική εξωστρέφεια» των ελληνικών επιχειρήσεων στην παγκόσμια αγορά έχει αποφέρει αρκετά οφέλη στις επιχειρήσεις. Η ύπαρξη ενός ηλεκτρονικού καταστήματος βοηθάει στην επέκταση μιας επιχείρησης και σε άλλες χώρες ενώ αν γίνει και προώθηση μέσω εργαλείων που διατίθενται σχεδόν δωρεάν στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, μπορεί ένας κάτοικος μιας άλλης ευρωπαϊκής χώρας να παραγγείλει το προϊόν από ένα ηλεκτρονικό κατάστημα που ανήκει σε επιχείρηση της Ελλάδας. Αυτή λοιπόν η επέκταση πελατολογίου βοηθάει τους επιχειρηματίες να επικεντρωθούν στην ανάπτυξη προϊόντων καλύτερης ποιότητας που θα τα κάνει ανταγωνιστικά σε σχέση με άλλα προϊόντα ανά τον κόσμο.

1.6 Οι παγίδες του Διαδικτύου

Είναι πλέον γνωστό πως όποιος «σερφάρει» στο Διαδίκτυο διακατέχεται από ένα αίσθημα ελευθερίας, εκφράζοντας ελεύθερα τα «θέλω» και τις απόψεις του καθώς επισκέπτεται τις εκάστοτε ιστοσελίδες και fora⁴. Ομοιάζει με κάποιον που κολυμπάει αμέριμνος σε άγνωστα νερά, μη γνωρίζοντας τι κρύβεται κάτω από τα πόδια του. Σε

⁴ Λατινικός πληθυντικός του forum. Περισσότερο δόκιμος κι ορθότερος ορισμός από το αγγλικοποιημένο «forums» που συναντάται συνήθως σε βιβλιογραφίες.

αυτό λοιπόν το «σκοτεινό Διαδίκτυο» μπορεί κάποιος να πέσει θύμα ηλεκτρονικών επιθέσεων, που έχουν ως στόχο την υποκλοπή των προσωπικών μας ευαίσθητων δεδομένων.

Βέβαια, ο Bill Gadjia -Ανώτερος Αντιπρόεδρος καινοτομίας της Visa Europe- τονίζει πως «οι αλλαγές στον τομέα των πληρωμών θα έχουν μαζικές εφαρμογές στα επόμενα έτη». Πράγμα που σημαίνει σε δεύτερο επίπεδο πως οι χρήστες θα είναι πλέον χίλια τοις εκατό σίγουροι για την ασφάλεια και προστασία των προσωπικών τους δεδομένων και δεν θα υπάρξει κίνδυνος να δουν μέρος των καταθέσεών να μεταφέρεται σε άγνωστους λογαριασμούς χωρίς την έγκρισή τους. Επομένως αναμένεται να γίνει αρκετά μεγάλη επένδυση στην έρευνα και ανάπτυξη μηχανισμών που εξασφαλίζουν την προστατευμένη μεταφορά των στοιχείων των χρηστών μέσα από σύνθετους και πολύπλοκους αλγόριθμους κρυπτογράφησης κι ασφάλειας δεδομένων.

Πράγματι, ο γενικός διευθυντής της Visa για την Ελλάδα, την Κύπρο και τη Βουλγαρία Νίκος Καμπανόπουλος επιβεβαιώνει πως *«οι ψηφιακές πληρωμές στην Ελλάδα έχουν τετραπλασιαστεί σε αριθμό και τριπλασιαστεί σε αξία...ενώ η ασφάλεια στις ψηφιακές συναλλαγές διασφαλίζεται από την τεχνολογία token»* (Τα Νέα, 2018). Με λίγα λόγια, η τεχνολογία αυτή δημιουργεί έναν μοναδικό κωδικό για κάθε συναλλαγή, ο οποίος είναι αδιάτρητος και είναι πρακτικώς αδύνατον να υποκλαπεί.

2 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

2.1 Σύγχρονοι τρόποι συναλλαγών

Στις μέρες μας η διαχείριση χαρτοφυλακίου όλων των Τραπεζών μπορεί να γίνει μέσω του Διαδικτύου και των κινητών τηλεφώνων. Οι μεγάλες τράπεζες έχουν επενδύσει αρκετά χρήματα στην έρευνα και ανάπτυξη, προκειμένου να παρέχουν στους πελάτες τους ασφαλείς και λειτουργικές web-banking και mobile-banking υπηρεσίες, οι οποίες θα μειώσουν το χρόνο παραμονής σε ένα κατάστημα της τράπεζας για την πραγματοποίηση των συναλλαγών τους.

Ενδεικτικά μέσω του web-banking οι πελάτες μπορούν να πραγματοποιούν τις παρακάτω ενέργειες για το χαρτοφυλάκιό τους ή το χαρτοφυλάκιο της επιχείρησής τους:

- Αναλυτικά στοιχεία για κάθε λογαριασμό
- Ανάλυση υπολοίπου και ιστορικό κινήσεων
- Πληρωμές πάγιας εντολής ή εφάπαξ
- Πληρωμές ιδιωτικών και δημόσιων υπηρεσιών (ΔΕΚΟ κλπ.)
- Μεταφορές και εμβάσματα
- Υπόλοιπα και κινήσεις πιστωτικών καρτών
- Πληρωμή λογαριασμών
- Αναλυτικά στοιχεία για την κατάσταση δανείου, ληξιπρόθεσμο ποσό, ημέρα πληρωμής κτλ.
- Πληρωμή δόσεων και ιστορικό πληρωμών

Στην περίπτωση επενδυτών, οι νέες τεχνολογίες παρέχουν ειδικά εργαλεία όπου ο χρήστης μπορεί:

- Να κάνει αποτίμηση χαρτοφυλακίου
- Να δώσει εντολή αγοράς ή και πώλησης μετοχών
- Να παρακολουθήσει τις τιμές των μετοχών του Χρηματιστηρίου Αθηνών σε πραγματικό χρόνο
- Να ενημερώνεται για τις τιμές των δεικτών ξένων αγορών σε πραγματικό χρόνο (Καραμανώλας, 2016)

Στις παρακάτω ενότητες θα δούμε με περισσότερη λεπτομέρεια τα πακέτα υπηρεσιών e-banking που προσφέρουν τέσσερις μεγάλες Τράπεζες, η Εθνική, η Πειραιώς, η Eurobank και η Alphabank.

2.1.1 Ηλεκτρονικό χρήμα

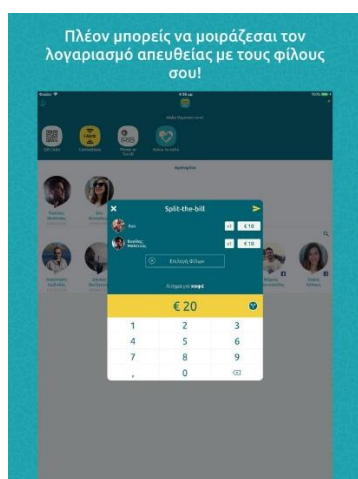
Προκειμένου για την πλήρη κατανόηση της λειτουργίας των σύγχρονων τρόπων συναλλαγών κρίνεται απαραίτητη η αναφορά μας στο «ηλεκτρονικό χρήμα». Συγκεκριμένα, με τον όρο ηλεκτρονικό χρήμα, περιγράφεται κάθε μορφή μεταφοράς κεφαλαίου μεταξύ δύο ή περισσότερων μερών που γίνεται με ψηφιακό τρόπο και χωρίς τη μεσολάβηση υλικού μέσου. Περαιτέρω, χαρακτηριστικό γνώρισμα αυτής της μεταφοράς είναι η ταχύτητα και η έλλειψη ημερολογιακών κωλυμάτων (π.χ. η μεταφορά μπορεί να πραγματοποιηθεί οποιαδήποτε ημέρα της εβδομάδας, και μάλιστα ανέξοδα, ιδίως όταν τα συμβαλλόμενα μέρη εξυπηρετούνται από την ίδια τράπεζα). Τα χαρακτηριστικά γνώρισμα που πρέπει να έχει το ηλεκτρονικό χρήμα, προκειμένου να ανταποκρίνεται στις συναλλακτικές ανάγκες, είναι τα ακόλουθα:

1. Ευρεία αποδοχή
2. Ικανοποιητικό επίπεδο ασφαλείας
3. Ανωνυμία
4. Ικανότητα μετατροπής (από μια μορφή σε μια άλλη π.χ. από ηλεκτρονικές μονάδες σε μετρητά)
5. Απεριόριστη διάρκεια (να μην έχει ημερομηνία λήξεως μετά το πέρας της οποίας θα πάψει να έχει αξία)
6. Αμφίδρομη κινητικότητα, δηλαδή κάθε κάτοχος να μπορεί να αποκτήσει και να δώσει χρήμα με την ίδια ευκολία ανεξάρτητα με το αν πρόκειται για ιδιώτη ή επαγγελματία
7. Διαιρετότητα (να μπορεί να διαιρεθεί σε όσα τμήματα ίσης συνολικής αξίας θέλει ο κάτοχος)
8. Ευχρηστία
9. Σταθερή αξία (προστασία από πληθωρισμό, υποτίμηση κτλ.) (Επιτήδειος, 1996)

3 Πακέτο υπηρεσιών της Εθνικής Τράπεζας

3.1.1 I-bank pay

Η συγκεκριμένη εφαρμογή, είναι ένα ηλεκτρονικό πορτοφόλι, μέσα από το οποίο μπορούν οι χρήστες να μεταφέρουν χρήματα σε άλλους «φίλους» διατραπεζικά μέσω της υπηρεσίας IRIS Online Payments, όπως επίσης και να πραγματοποιούν πληρωμές κι αγορές από το κινητό τους. Οι «φίλοι» είναι άλλοι χρήστες που έχει ο κάθε χρήστης ως επαφές στο κινητό του ή ως επαφές στο Facebook.



Εικόνα 3 I- bank pay

Πηγή: ETE, 2018

Για να συνδεθεί ο χρήστης στην εφαρμογή i-bank Pay χρειάζεται κωδικός χρήστη κι ένας μυστικός κωδικός της υπηρεσίας i-bank Internet Banking. Στη συνέχεια ο χρήστης επιλέγει τον καταθετικό λογαριασμό (IBAN) ή την Prepaid κάρτα που θα συνδέσει με την εφαρμογή. Επιλέγοντας κάποιος μια Prepaid κάρτα της Εθνικής μπορείς να την φορτίσει εύκολα και γρήγορα από ένα καταθετικό λογαριασμό ή από οποιαδήποτε άλλη κάρτα.

Επίσης, οι πληρωμές προς επιχειρήσεις κι επαγγελματίες μπορούν να γίνουν μόνο στα σημεία με το σήμα i-bank POS ή i-bank Pay, δίχως μετρητά ή κάρτες. Η πληρωμή πραγματοποιείται «σκανάροντας» ο χρήστης με το κινητό του το QR Code που εκτυπώνεται από το i-bank POS στη συσκευή του επιχειρηματία. Με αυτή την υπηρεσία οι χρήστες μπορούν ακόμη να μοιράζονται τα έξοδα στέλνοντας αίτημα πληρωμής μέσω της λειτουργίας split-the-bill.

3.1.2 i-bank payband Visa

Το i-bank payband είναι μία προπληρωμένη επαναφορτιζόμενη κάρτα τύπου Visa σε μορφή αποσπώμενης μικρής κάρτας. Ο χρήστης την προμηθεύεται με κόστος €10 εφ' άπαξ και στη συνέχεια την ενσωματώνει σε ένα βραχιόλι χειρός. Έτσι, ο χρήστης μπορεί να εκτελέσει ανέπαφες συναλλαγές σε επιχειρήσεις που διαθέτουν τα τερματικά EFT/POS με το σήμα που φαίνεται στην ακόλουθη εικόνα(6).



Εικόνα 4 I-bank payband βραχιολάκι

Πηγή: ETE, 2018



Εικόνα 5 I - bank payband visa

Πηγή: ETE, 2018



Εικόνα 6 POS για ανέπαφες συναλλαγές

Πηγή: ETE, 2018



Εικόνα 7 ασύρματο τερματικό

Πηγή: ETE, 2018

Η φόρτιση της κάρτας υλοποιείται μέσω της υπηρεσίας i-bank internet/phone banking της Τράπεζας, μέσω των καταστημάτων της Τράπεζας με κατάθεση μετρητών ή με μεταφορά από καταθετικό λογαριασμό ή με χρέωση κάρτας ETE ή άλλων Τραπεζών μέσω του public site της Τράπεζας ή μέσω της εφαρμογής i-bank Pay.

Τα βήματα για τις συναλλαγές γίνονται όπως και με μία κάρτα με τεχνολογία ανέπαφων συναλλαγών:

1. Ο χρήστης πλησιάζει το χέρι με το i-bank payband στο τερματικό.
2. Το κρατάει για μερικά δευτερόλεπτα μέχρι να ακουστεί ο χαρακτηριστικός ήχος
3. Εισάγει το PIN, εφόσον ζητηθεί (για συναλλαγές άνω των €25).
4. Η συναλλαγή ολοκληρώνεται

3.1.3 I bank alert

Η συγκεκριμένη εφαρμογή, παρέχει άμεση ενημέρωση για τις κινήσεις των λογαριασμών και των καρτών με την αποστολή e-mail ή με μήνυμα κειμένου στο κινητό τηλέφωνο. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη μέσω του i-bank Internet Banking. Η τράπεζα διαθέτει την υπηρεσία σε τρία πακέτα, όπως παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 3 Πακέτα I-bank

Πηγή: ΕΤΕ, 2018

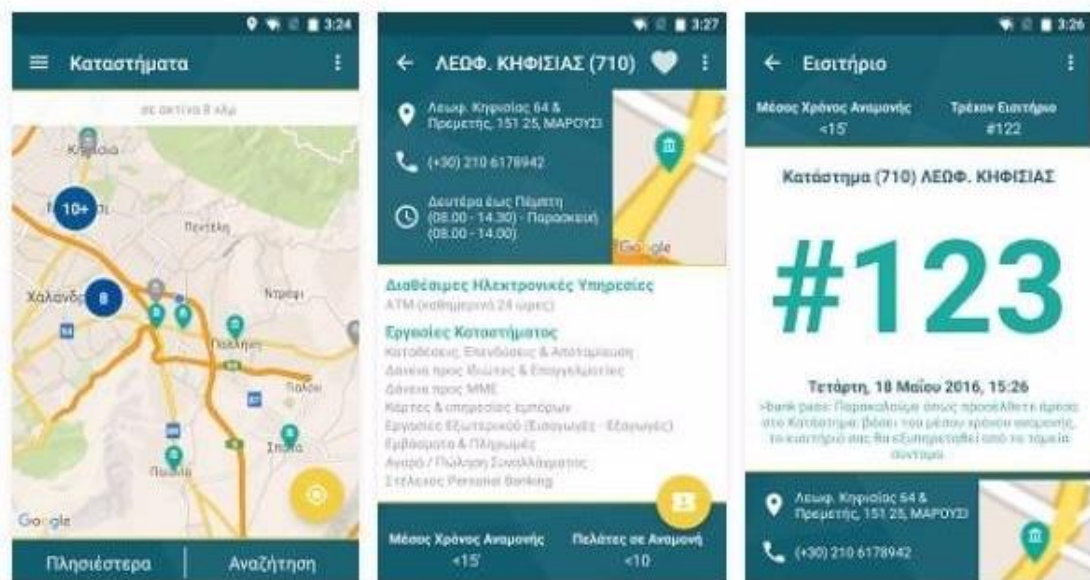
ΠΑΚΕΤΟ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ	ΜΕΣΟ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΠΟΥ ΣΥΝΔΕΟΝΤΑΙ
FREE	Απεριόριστη	e-mail (απεριόριστα)	Έως 5 καταθετικοί λογαριασμοί
MINI	Μηνιαία ή Ετήσια	e-mail (απεριόριστα) ή/και SMS (5 δωρεάν/μήνα ή 60 δωρεάν/έτος)	1 καταθετικός λογαριασμός
UNLIMITED	Μηνιαία ή Ετήσια	e-mail (απεριόριστα) ή/και SMS (απεριόριστα)	1 καταθετικός λογαριασμός ή/και 1 Κάρτα (Πιστωτική/Προπληρωμένη)

Για τους καταθετικούς λογαριασμούς που είναι ήδη συνδεδεμένοι στο Internet Banking η τράπεζα προσφέρει κάποιες επιπλέον υπηρεσίες όπως ενημέρωση για την έκδοση του μηνιαίου λογαριασμού, καθώς επίσης και πρόσθετες ειδοποιήσεις, όπως ενεργοποίηση ή απενεργοποίηση πακέτου, ενημέρωση για επικείμενη λήξη του πακέτου, ανανέωση ή λήξη του πακέτου και εξάντληση του 80% των διαθέσιμων SMS για τα πακέτα που περιλαμβάνουν συγκεκριμένο αριθμό SMS. Για τους ιδιώτες υπάρχει μια επιπλέον υπηρεσία ορισμού ωρών σίγασης της υπηρεσίας, κατά την οποία

στο χρονικό διάστημα της σίγασης δεν θα αποστέλλονται ειδοποιήσεις μέσω SMS, αλλά θα αποσταλούν αμέσως μετά τη λήξη.

3.1.4 I bank pass

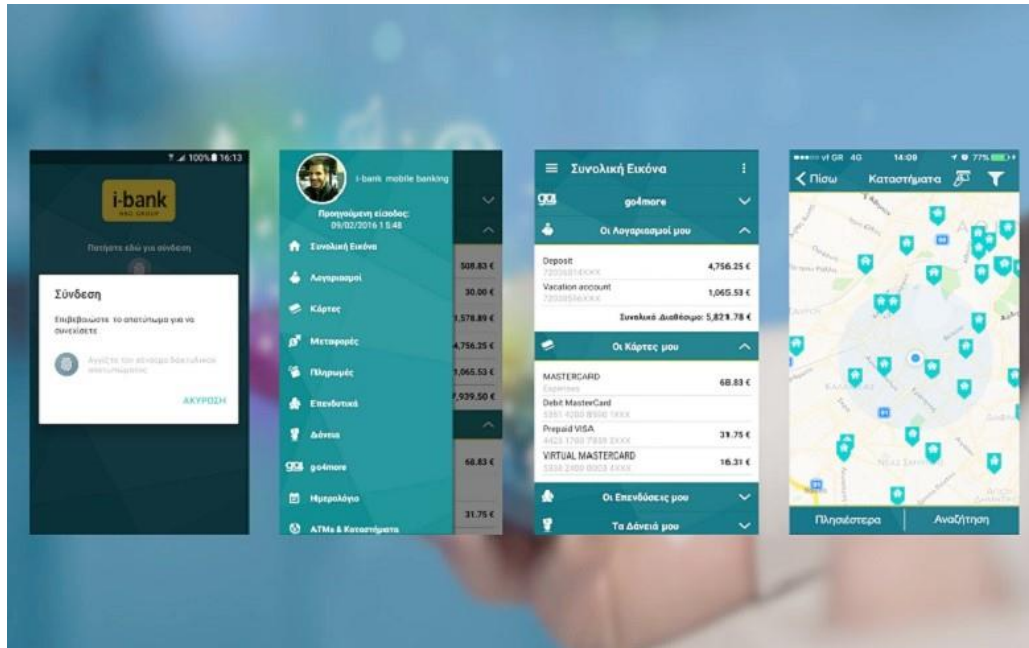
Είναι μία πρωτοποριακή υπηρεσία που παρέχει τη δυνατότητα έκδοσης ηλεκτρονικού αριθμού προτεραιότητας (εισιτήριο) για ταμειακή εξυπηρέτηση πριν ο χρήστης να επισκεφθεί το κατάστημα της τράπεζας. Όταν πλησιάζει η σειρά του, ενημερώνεται με σχετικό μήνυμα (push notification) και όταν φτάσει στο ταμείο επιδεικνύει το εισιτήριο από την οθόνη του κινητού ή του tablet του. Ο χρήστης μπορεί να εκτυπώσει μέχρι τρία εισιτήρια την ημέρα και να πληροφορείται για τα πλησιέστερα καταστήματα καθώς και το χρόνο αναμονής στα ταμεία.



Εικόνα 8 I-bank pass

Πηγή: ETE, 2018

Πιο συγκεκριμένα, ο χρήστης μπορεί να βρει το εισιτήριο που εξέδωσε από το μενού «Τα εισιτήριά μου» > επιλογή. Σημειώνεται ότι κάθε εισιτήριο που εκδίδεται μέσω της εφαρμογής παραμένει ενεργό μέχρι τη στιγμή που θα κληθεί από το ταμείο. Πάνω στο εισιτήριο εμφανίζονται όλες οι απαραίτητες πληροφορίες για τον teller, όπως ο αριθμός προτεραιότητας, η ημερομηνία και το κατάστημα έκδοσης του εισιτηρίου. Αμέσως μετά την επίδειξή του ή αν ο πελάτης δεν εμφανιστεί την κατάλληλη χρονική στιγμή, χαρακτηρίζεται ως ληγμένο. Ο χρήστης μπορεί να βρει όλα τα ληγμένα εισιτήριά του μέσα στο μενού «Τα εισιτήριά μου».



Εικόνα 9 Εύρεση εισιτηρίων

Πηγή: ETE, 2018


Η υπηρεσία απευθύνεται τόσο σε πελάτες, όσο και σε μη πελάτες της Τράπεζας και είναι διαθέσιμη στα καταστήματα της Εθνικής Τράπεζας μέσω σχετικής mobile εφαρμογής (application) για συσκευές smartphone και tablet, τόσο με λογισμικό Google Android™ (έκδοση 4.0 και μεταγενέστερη), όσο και Apple iOS (έκδοση 7.0). Από την περιγραφή παρατηρείται πως η συγκεκριμένη εφαρμογή στοχεύει στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών ενώ είναι ιδιαίτερα επιβοηθητική τόσο για άτομα που δεν έχουν χρόνο στη διάθεσή τους για μεγάλη αναμονή όσο και για ευπαθείς ομάδες ή και για οποιοδήποτε άλλο πολίτη.

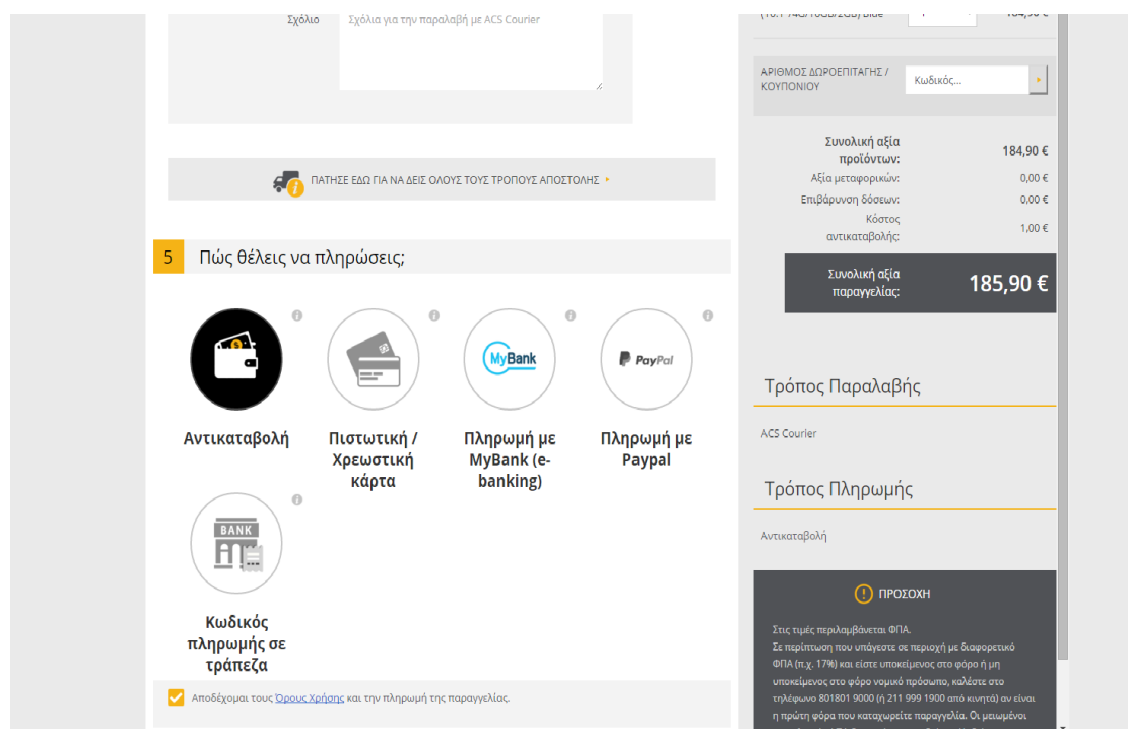
3.1.5 My bank

Η υπηρεσία MyBank είναι μια πανευρωπαϊκή λύση ηλεκτρονικών πληρωμών για online αγορές, όπου γίνεται άμεση χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού, χωρίς χρήση καρτών (προπληρωμένων, χρεωστικών ή πιστωτικών). Η υπηρεσία δεν προαπαιτεί εγγραφή σε ηλεκτρονικά καταστήματα με καταχώριση προσωπικών δεδομένων. Η διαδικασία για πραγματοποίηση πληρωμής μέσω της υπηρεσίας είναι η εξής:

Βήμα 1:

Όταν ο χρήστης είναι έτοιμος για πληρωμή της παραγγελίας σας στο ηλεκτρονικό

κατάστημα, επιλέγει ως τρόπο πληρωμής το χαρακτηριστικό εικονίδιο 



Εικόνα 10 My bank

Πηγή: ΕΤΕ, 2018

Βήμα 2:

Στη συνέχεια επιλέγει την Εθνική Τράπεζα και κάνει log in στη σελίδα του i-bank Internet Banking, όπου θα συμπληρώνει τον Κωδικό Χρήστη και τον Password.

Λογότυπο Επιχείρησης



Το MyBank επιτρέπει την εύκολη και ασφαλή πληρωμή μέσω του δικού σας ηλεκτρονικού τραπεζικού λογαριασμού. Θα οδηγηθείτε στη γνωστή σας online τραπεζική ιστοσελίδα και θα εξουσιοδοτήσετε την πληρωμή χωρίς να αφήσετε τα προσωπικά σας στοιχεία σε τρίτους.

Επιλέξτε την Ηλεκτρονική σας Τράπεζα

Παρακαλούμε εισάγετε το όνομα της τράπεζάς σας και πατήστε Υποβολή για να οδηγηθείτε αυτόματα στο online portal κρατήσεών σας όπου θα ολοκληρώσετε τη πληρωμή με μεταφορά πίστωσης από το τραπεζικό σας λογαριασμό.

Επιλέξτε την ηλεκτρονική σας τράπεζα από τη λίστα

Επιλέξτε Τράπεζα

ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΚΥΡΩΣΗ

- ALPHA BANK
- EUROBANK ERGASIAS
- I-BANK**
- NATIONAL BANK OF GREECE
- NBG
- PIRAEUS BANK

Εικόνα 11 My bank 2

Πηγή: ETE, 2018

Εικόνα 12 Σύνδεση My bank

Πηγή: ETE, 2018

Βήμα 3:

Μετά την είσοδό του εμφανίζεται στην οθόνη πληρωμής MyBank, με συμπληρωμένα τα στοιχεία της παραγγελίας.

The screenshot shows the MyBank payment interface. At the top, there is a navigation bar with the i-bank logo and the user's name, ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ. The main heading is "MyBank Στοιχεία Πληρωμής". Below this, there are several fields for payment details:

- Λογαριασμός Χρέωσης:** Επικείμε Βεβαιώνο
- Επιλέξτε λογαριασμό χρέωσης:** NBSG MyBank Seller
- Ποσό:** 184.90
- Διαθέσιμο Υπόλοιπο:** 000000003456781101
- IBAN:** GR260110040000004000179638
- Περιγραφή Είσεως:** Default Description

Below the fields, there is a section for "Αποδοχόμενοι τους παρακάτω όρους" (I accept the following terms), which includes a list of terms and conditions. At the bottom, there are two buttons: "ΑΚΥΡΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ" (Cancel and Return) and "ΣΥΝΕΧΕΙΑ" (Continue).

Εικόνα 13 Πληρωμές My bank

Πηγή: ΕΤΕ, 2018

Βήμα 4:

Ο χρήστης επιλέγει τον λογαριασμό που επιθυμεί να χρεώσει και επιβεβαιώνει την πληρωμή εισάγοντας τον κωδικό μιας χρήσης i-code.

The screenshot shows the MyBank account selection screen. The heading is "MyBank Λογαριασμός Χρέωσης". Below this, there is a table listing several accounts with their respective balances and IBANs:

Κωδικός Λογαριασμού	Ποσό	Διαθέσιμο Υπόλοιπο	IBAN
04000117638	99.822.805,39	Διαθέσιμο Υπόλοιπο	GR271010040000004000176638
04000199176	29.822,76	Διαθέσιμο Υπόλοιπο	GR260110040000004000199176
08000110912	15,07	Διαθέσιμο Υπόλοιπο	GR9101100800000000000110912
08000111180	615,62	Διαθέσιμο Υπόλοιπο	GR8101100800000000000111180
08000138704	1,09	Διαθέσιμο Υπόλοιπο	GR9101100800000000000138704
08000139512	80.491,75	Διαθέσιμο Υπόλοιπο	GR5901100800000000000139512
08000141096	42.364,28	Διαθέσιμο Υπόλοιπο	GR8801100800000000000141096
08000141179	0,03	Διαθέσιμο Υπόλοιπο	GR9101100800000000000141179
08000141252	89.351,86	Διαθέσιμο Υπόλοιπο	GR2701100800000000000141252
08000141336	0,16	Διαθέσιμο Υπόλοιπο	GR9101100800000000000141336

The screenshot shows the 'MyBank' mobile application interface for account verification. The header includes the 'MyBank' logo and the title 'Επιβεβαίωση Πληρωμής'. Below the header, there are three columns of information:

Account Information	Account Balance	Account Details
Λογισμικό Κράτους 04000176038	Διεύθυνση Υπόλοιπο 99.682.605,30	IBAN GR7101100400000004000176638
Επωνυμία Εμπορίου NSG MyBank Seller	Αριθμός Παραγγελίας 0000000034567811101	Περιγραφή Είσεως Default Description
Ποσό 184,50	Ποσοστό 0,10	

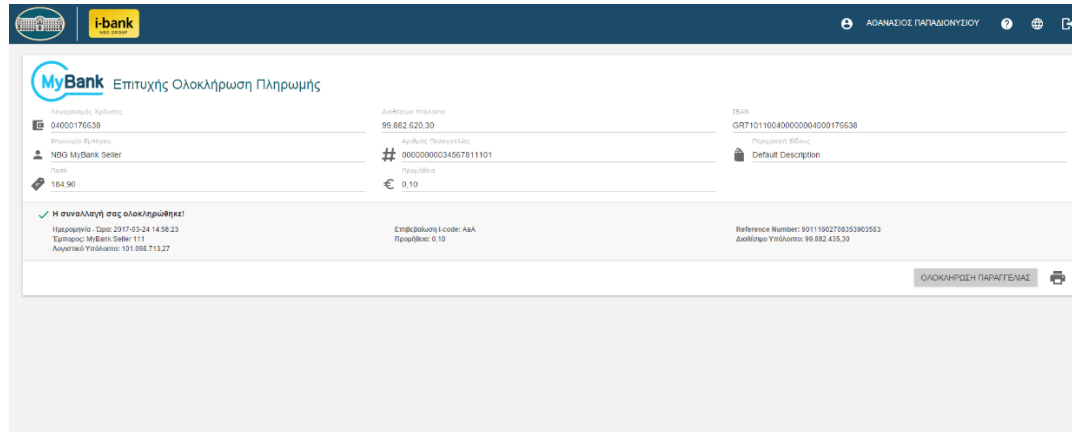
Below the table, there is a note: 'Εφόσον συμφωνείτε με τα στοιχεία της συναλλαγής, συμπληρώστε τον Ηλεκτρονικό Κωδικό (e-code) και πιέστε «Επιβεβαιώστε».' To the right of this note is a field for the 'Ηλεκτρονικός Κωδικός (e-code)' with a masked input field containing six asterisks. At the bottom left is a back arrow icon, and at the bottom right is a button labeled 'ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ'.

Εικόνα 14 Επιβεβαίωση πληρωμής

Πηγή: ΕΤΕ, 2018

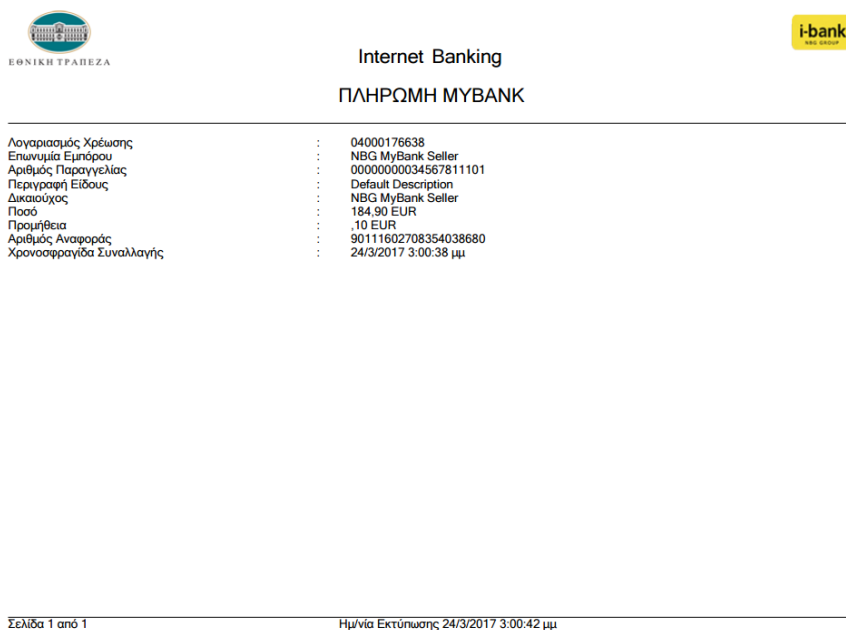
Βήμα 5:

Ο χρήστης λαμβάνει τα αποδεικτικά επιτυχούς πληρωμής.



Εικόνα 15 Αποδεικτικό συναλλαγής

Πηγή: ΕΤΕ, 2018



Εικόνα 16 Αποδεικτικό συναλλαγής 2

Πηγή: ΕΤΕ, 2018

Η υπηρεσία λειτουργεί με τον ίδιο τρόπο για τους χρήστες Internet Banking της Εθνικής Τράπεζας, της Τράπεζας Πειραιώς, της Alpha Bank και της Eurobank. Έχει αρκετά πλεονεκτήματα, όπως:

- Ελαχιστοποίηση κινδύνου απάτης, αφού η ταυτοποίηση του πελάτη γίνεται από από την Τράπεζα
- Η διαδικασία πληρωμής γίνεται ακόμη πιο εύκολη και γρήγορη μέσα από το ασφαλές περιβάλλον του Internet Banking, χωρίς εγγραφές σε ιστοσελίδες καταστημάτων, ή χρήση οποιουδήποτε τύπου καρτών
- Δυνατότητα χρήσης υπηρεσίας από οποιαδήποτε συσκευή σε όλη την Ευρώπη

3.1.6 Sms I code

Είναι ένας γρήγορος κι ασφαλής τρόπος συναλλαγών με την εισαγωγή ενός κωδικού μιας χρήσης (SMS i-code) που αποστέλλεται με γραπτό μήνυμα SMS στο κινητό τηλέφωνο που δηλώθηκε κατά την εγγραφή σε μια από τις υπηρεσίες της Εθνικής Τράπεζας για Internet Banking. Η υπηρεσία παρέχεται δωρεάν και διατίθεται υποχρεωτικά σε όλους τους χρήστες. Τα βήματα για την εκτέλεση ασφαλών συναλλαγών είναι τα παρακάτω:

Βήμα 1:

Ο χρήστης συμπληρώνει τα στοιχεία της συναλλαγής.

Βήμα 2:

Επιλέγει «Εκτέλεση» και στη συνέχεια επιλέγει «Αποστολή i-code με SMS». Σε λίγα δευτερόλεπτα, θα σταλεί γραπτό μήνυμα από την υπηρεσία με αποστολέα «i-bank» στο κινητό του χρήστη, το οποίο θα περιλαμβάνει:

- Τα βασικά στοιχεία της συναλλαγής
- Έναν εξαψήφιο κωδικό με ισχύ δύο λεπτά.

Σε περίπτωση που περάσουν τα δύο λεπτά χωρίς ο χρήστης να χρησιμοποιήσει τους κωδικούς, απαιτείται επαναποστολή νέων κωδικών.

Στη συνέχεια επιλέγει «Εκτέλεση».

Βήμα 3:

Με την ολοκλήρωση της συναλλαγής, αποστέλλεται στο κινητό ένας τριψήφιος κωδικός για επιβεβαίωση.

3.1.7 I bank simple pay

Η υπηρεσία αφορά κυρίως ιδιώτες κι επιχειρηματίες, όπου οι εισπράξεις της επιχείρησής τους γίνεται απευθείας στο κινητό του, με άμεση πίστωση του τραπεζικού σου λογαριασμού. Η υπηρεσία είναι εξαιρετικά χρήσιμη σε επιχειρήσεις που κάνουν παραδόσεις, καθώς δε χρειάζεται επίδειξη POS για κάθε εργαζόμενο που κάνει εισπράξεις. Ο ιδιοκτήτης της εταιρίας δηλώνει στην υπηρεσία τα καταστήματα και τους υπαλλήλους, οι εργαζόμενοι κατεβάζουν το i-bank Pay 4 Business και όλοι θα μπορούν άμεσα να πραγματοποιούν εισπράξεις για λογαριασμό της επιχείρησης.

Στην περίπτωση που οι συναλλαγές γίνονται εντός του καταστήματος, γίνεται χρήση του i-bank POS ή της ειδικής συσκευή i-bank Connector που συνδέεται με την ταμειακή μηχανή. Η διαδικασία μπορεί να γίνει και ανέπαφα με QR Code μέσω του τερματικού i-bank POS. Ο χρήστης πατά το πλήκτρο F3 στην κεντρική οθόνη του POS και πληκτρολογεί το ποσό της συναλλαγής. Το i-bank POS εκτυπώνει έναν κωδικό QR code και ο πελάτης ανοίγει την εφαρμογή i-bank Pay και σκανάρει τον κωδικό προχωρώντας στην ολοκλήρωση της πληρωμής.

Η ίδια υπηρεσία επιτρέπει και στους πελάτες της επιχείρησης να στείλουν χρήματα ανεξαρτήτως τράπεζας, απλά εισάγοντας τον αριθμό του κινητού ή το ΑΦΜ του ιδιοκτήτη, μέσα από την εφαρμογή i-bank Pay. Ο ιδιοκτήτης επιλέγει το κατάστημα είσπραξης και πληκτρολογεί το ποσό. Οι πελάτες εκτός Εθνικής Τράπεζας πρέπει να έχουν ενεργοποιήσει προηγουμένως την υπηρεσία IRIS Online Payments της ΔΙΑΣ.

Η υπηρεσία μετά από ένα ποσό εισπράξεων ενδέχεται να χρεώνει και μια μικρή προμήθεια (ΕΤΕ, 2018).

3.1.8 I bank pay spot

Μέσω της υπηρεσίας οι χρήστες μπορούν να εξοφλούν λογαριασμούς ΔΕΚΟ (ρεύμα, νερό κ.ά.), Τηλεπικοινωνίας (σταθερή και κινητή τηλεφωνία, Internet), συνδρομητικής τηλεόρασης, ασφαλιστικές εταιρείες και άλλους οργανισμούς. Επίσης υπάρχει η δυνατότητα πληρωμής οφειλών προς το Δημόσιο, όπως φόρο εισοδήματος, ΕΝΦΙΑ και Τέλη Κυκλοφορίας. Η πληρωμή γίνεται είτε με μετρητά, είτε με κάρτες (χρεωστικές, πιστωτικές) ανεξαρτήτου τραπεζών.

Πέρα από πληρωμές, οι χρήστες μπορούν να αγοράζουν κι άλλα προϊόντα, όπως χρόνο καρτοκινητής/σταθερής τηλεφωνίας και Internet, ή κωδικούς προπληρωμένης αξίας για συναλλαγές στο διαδίκτυο. Αρκεί βέβαια το κατάστημα μικρής λιανικής (mini market, kiosk, περίπτερο κ.ά.) να φέρει το σήμα i-bank Pay Spot.

3.2 Πακέτο υπηρεσιών τράπεζας Πειραιώς

3.2.1 e-signature

Με αυτή την υπηρεσία της τράπεζας Πειραιώς οι πελάτες μπορούν να υπογράφουν ηλεκτρονικά έγγραφα, όπως ακριβώς υπέγραφαν και κάποιο έγγραφο σε εκτυπωμένο χαρτί. Το ξεχωριστό πλεονέκτημα της υπηρεσίας είναι πως οι πελάτες δε χρειάζεται πλέον να βάζουν την υπογραφή τους σε κάθε σελίδα της εκάστοτε σύμβασής τους με την τράπεζα, ούτε σε πολλαπλά αντίγραφα της ίδιας σύμβασης. Κάθε φορά που θα χρειαστεί η υπογραφή ενός εγγράφου ή σύμβασης, ο πελάτης υπογράφει ψηφιακά μέσω ειδικής τεχνολογίας σε ένα ηλεκτρονικό αντίγραφο της σύμβασής του.



Πιο συγκεκριμένα, ο πελάτης με την ειδική πένα/ γραφίδα υπογράφει στο tablet που έχει ο teller πάνω στο γραφείο του το ηλεκτρονικό αντίγραφο της σύμβασής του στην τελευταία σελίδα. Στη συνέχεια, αν το επιθυμεί παραλαμβάνει ένα εκτυπωμένο αντίγραφο του εγγράφου που υπέγραψε ή μπορεί να το λάβει ηλεκτρονικά στο email που δήλωσε στην Τράπεζα.



Εικόνα 17 e-signature

Πηγή: Τράπεζα Πειραιώς, 2018

Η υπηρεσία παρέχει απόλυτη ασφάλεια, όπως πιστοποιεί και η εταιρεία Intesa S.p.a.-IBM Company, υπεύθυνη για την κρυπτογράφηση των δεδομένων με αποκλειστικό σκοπό το eSigning. Η ηλεκτρονική υπογραφή του κάθε πελάτη δεν μπορεί να αντιγραφεί, ούτε και να χρησιμοποιηθεί σε άλλο έγγραφο.

3.2.2 Πειραιώς free wifi

Παρέχεται δωρεάν πρόσβαση στο Διαδίκτυο από smartphones, tablets και laptops στα ATM του δικτύου της Τράπεζας. Οι χρήστες ενεργοποιούν το wifi της συσκευής και προσεγγίζουν ένα από τα σημεία όπου προσφέρεται η υπηρεσία και συνδέονται στο wifi με SSID «Πειραιώς_free_wifi».



Η διαδικασία για τη σύνδεσή είναι η παρακάτω:

- Ο χρήστης ανοίγει τον browser και πληκτρολογεί τη διεύθυνση που επιθυμεί να επισκεφθεί.
- Αντί αυτής της σελίδας, ανοίγει η welcome σελίδα της υπηρεσίας «Πειραιώς free wifi»
- Ο χρήστης πρέπει να αποδεχτεί τους όρους και τις προϋποθέσεις της υπηρεσίας
- Εισάγει τον κωδικό Captcha
- Επιλέγει «σύνδεση»

Η χρονική διάρκεια της πρόσβασής σου σε κάθε σημείο Πειραιώς free wifi είναι περιορισμένη και έχει διάρκεια 60' (λεπτά). Με τη λήξη του χρόνου, η υπηρεσία διακόπτεται και ο χρήστης πρέπει να ακολουθήσει την παραπάνω διαδικασία για να ξανασυνδεθεί (Τράπεζα Πειραιώς, 2018).

3.2.3 Easypay point

Μέσω της υπηρεσίας προσφέρεται η δυνατότητα εξόφλησης λογαριασμών διαφόρων δικαιούχων Οργανισμών / Εταιριών όπως ρεύμα, τηλεφωνία, ύδρευση, ασφάλειες, φυσικό αέριο κλπ. με χρήση μετρητών ή καρτών VISA ή Mastercard (χρεωστική, πιστωτική, prepaid). Η διαχείριση των συναλλαγών πραγματοποιείται μέσω του POS της Τράπεζας Πειραιώς που είναι εξοπλισμένη με barcode reader. Με αυτόν τον τρόπο η πληρωμή των λογαριασμών εκτελείται σε πραγματικό χρόνο εισπράττοντας το αντίτιμο του λογαριασμού μαζί με την προμήθεια της συναλλαγής σε μετρητά ή με χρήση καρτών. Το αποδεικτικό εξόφλησης εκτυπώνεται την ίδια στιγμή και παραδίδεται στον πληρωτή.





Winbank

Παρέχεται άμεση πρόσβαση στους λογαριασμούς του κάθε πελάτη. Το μόνο που χρειάζεται είναι η ηλεκτρονική εγγραφή στην υπηρεσία winbank web banking ή και μέσω της εφαρμογής winbank mobile app από Google Play ή App Store. Απαραίτητη προϋπόθεση για την εγγραφή είναι το PIN της χρεωστικής κάρτας που θα καταχωρήσει ο χρήστης, καθώς και τον αριθμό κινητού τηλεφώνου που έχει δηλώσει στη Τράπεζα. Εναλλακτικά, η εγγραφή μπορεί να γίνει σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας Πειραιώς με κόστος 5€.

Online Εγγραφή στη winbank (Βήμα 1/3)

Εγγραφείτε στην υπηρεσία winbank web banking δωρεάν, χωρίς την επίσκεψή σας στο κατάστημα.
Για την ολοκλήρωση της εγγραφής θα χρειαστείτε:

- Να έχετε στην κατοχή σας το κινητό τηλέφωνο που έχετε δηλώσει στη Τράπεζα.
- Να θυμάστε το PIN της χρεωστικής σας κάρτας που θα καταχωρήσετε, καθώς θα το χρησιμοποιήσετε στο τελευταίο στάδιο της εγγραφής, που γίνεται μέσω του αυτόματου συστήματος αναγνώρισης ομιλίας (Voice IVR) της Τράπεζας.

📌 Εισάγετε τον 16ψήφιο αριθμό χρεωστικής κάρτας της Τράπεζα Πειραιώς χωρίς κενά

Χρεωστική Κάρτα:

Κινητό Τηλέφωνο: 30 (ΕΛΛΑΔΑ)

ΣΥΝΕΧΕΙΑ

📌 Έχετε ήδη λάβει κωδικό εγγραφής με sms; Πατήστε [εδώ για συνέχεια.](#)

Εικόνα 18 Εγγραφή στο winbank

Πηγή: Τράπεζα Πειραιώς, 2018

3.2.4 Winbank mobile app

Εφαρμογή για smartphone και tablet για πραγματοποίηση συναλλαγών εύκολα και γρήγορα. Οι υπηρεσίες που προσφέρει η εφαρμογή είναι οι παρακάτω:

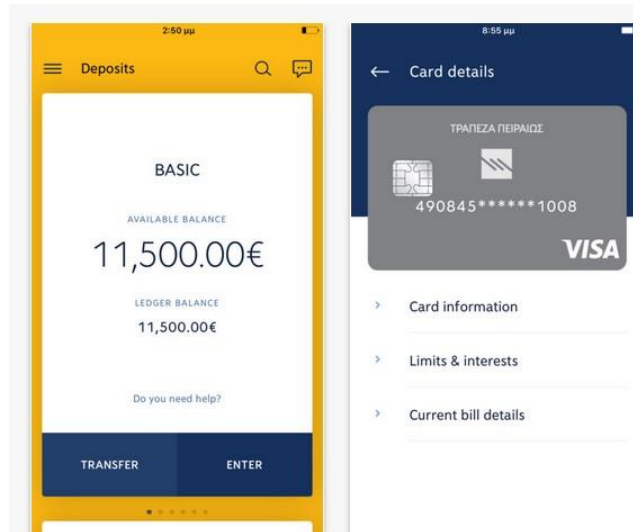


- Ενημέρωση για υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών, καρτών και δανείων
- Αναλυτική ενημέρωση για τις δαπάνες μείωσης φόρου & υπολογιστής δαπανών
- Πληρωμή λογαριασμών
- Πληρωμή καρτών Τράπεζας Πειραιώς ή άλλων Τραπεζών
- Πληροφορίες και φόρτιση προπληρωμένων καρτών
- Μεταφορά χρημάτων και εμβάσματα σε Τράπεζα στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό
- Μεταφορά χρημάτων σε κινητό ή ΑΦΜ
- Ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητού
- Πληρωμή e-παραβόλου
- Αποστολή χρημάτων με Λεφτά στο Λεπτό
- Προσωποποιημένη πληροφόρηση για διαθέσιμους προς εξαργύρωση πόντων επιβράβευσης (yellows)

Η online εγγραφή στην υπηρεσία είναι δωρεάν, ενώ το login γίνεται με δακτυλικό αποτύπωμα, με αναγνώριση προσώπου⁵, είτε με τετραψήφιο κωδικό PIN.

Πιο συγκεκριμένα, η πρόσβαση στην εφαρμογή γίνεται με ενεργοποίηση του quick login. Δηλαδή, ένας τετραψήφιος κωδικός PIN ο οποίος αντικαθιστά την καταχώριση του κωδικού extraPIN που αποστέλλοταν παλαιότερα στο κινητό του χρήστη. Πλέον η λήψη του extraPIN γίνεται αυτόματα χωρίς να χρειάζεται ο χρήστης να τον πληκτρολογεί σε κάθε επικύρωση συναλλαγής.

⁵ Οι υπηρεσίες δακτυλικού αποτυπώματος και αναγνώρισης προσώπου ενδέχεται να μην υποστηρίζονται από συσκευή σε συσκευή.



Εικόνα 19 winbank application

Πηγή: Τράπεζα Πειραιώς, 2018

Για την αρχική ενεργοποίηση του quick login ζητούνται οι κωδικοί winbank του πελάτη, δηλαδή το Username και Password.

3.3 Πακέτο υπηρεσιών Eurobank

3.3.1 e-banking

Όπως και με τις υπηρεσίες e-banking των άλλων Τραπεζών, ο χρήστης ενημερώνεται οποιαδήποτε στιγμή για το υπόλοιπο και τις κινήσεις των λογαριασμών του, των καρτών ή των δανείων του. Αν ο χρήστης κάνει online αγορές και πληρωμές μέσω του e-Banking μπορεί να χτίσει και το αφορολόγητο.

Η είσοδος στην υπηρεσία γίνεται ως εξής:


Βήμα 1:

Ο χρήστης εισάγει τους νέους κωδικούς⁶. Απαιτείται Username -που μπορεί να είναι ο δεκαεξαψήφιος αριθμός της κάρτας Eurobank ή το δωδεκαψήφιο Username στην περίπτωση που ο χρήστης είναι ιδιοκτήτης επιχείρησης – κι ένα Password που παραλαμβάνει από την Τράπεζα.

Εικόνα 20 Είσοδος στο e-banking

Πηγή: Τράπεζα Πειραιώς, 2018

Βήμα 2:

Μετά την πρώτη είσοδο, το σύστημα θα ζητήσει δήλωση νέου ονόματος χρήστη και Password. Η καταχώρηση Password γίνεται με χρήση εικονικού πληκτρολογίου. Σε περίπτωση που ο χρήστης επιθυμεί να διορθώσετε κάποιο ψηφίο, επιλέξτε το πλήκτρο  .

⁶ Η πρώτη είσοδος πρέπει να πραγματοποιηθεί μέσα από Internet Explorer ή Mozilla Firefox.



Εικόνα 21 Πληκτρολόγιο εφαρμογής

Πηγή: Τράπεζα Πειραιώς, 2018

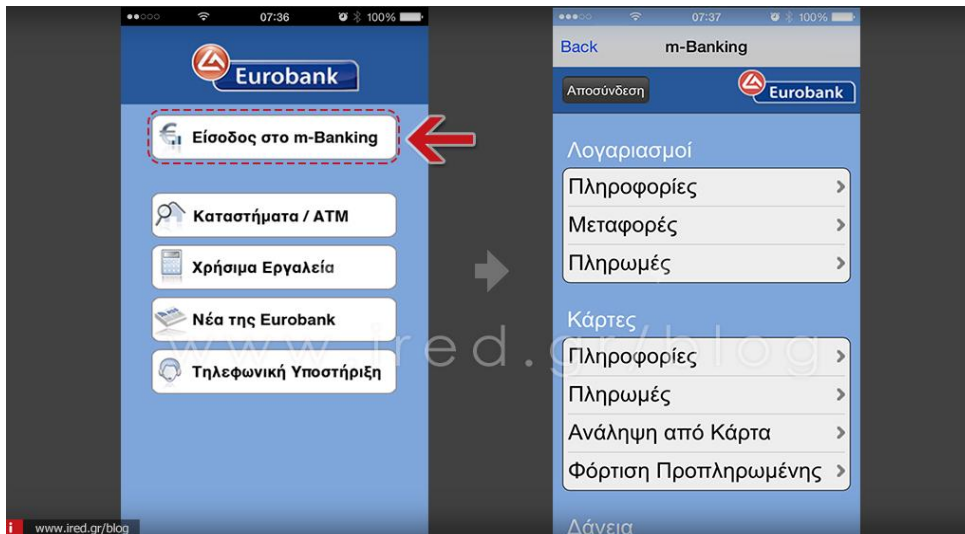
Βήμα 3:

Όταν ο χρήστης ολοκληρώσει τη διαδικασία πατά το πλήκτρο **enter**.

3.3.2 Eurobank mobile app

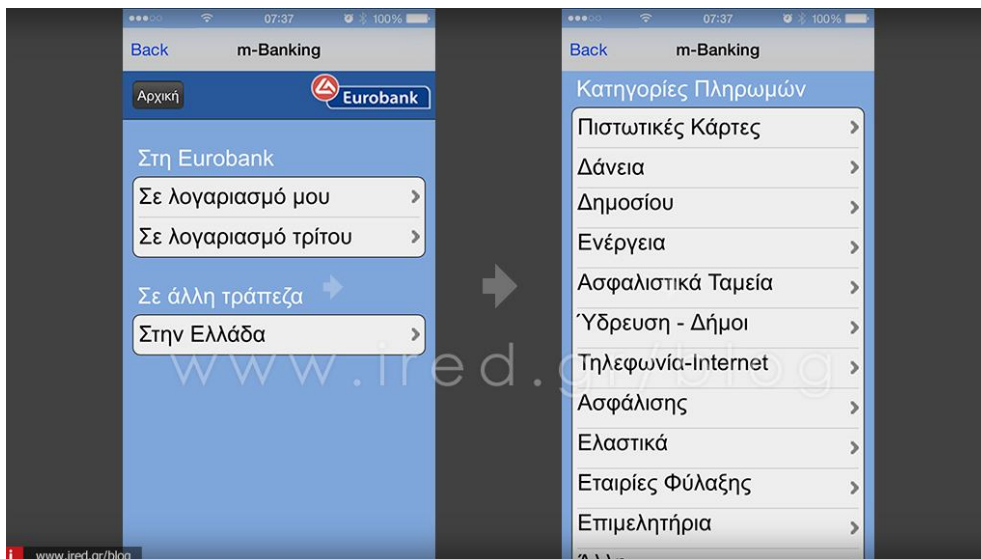
Με το Eurobank Mobile App ο χρήστης κάνει συναλλαγές από το κινητό ή το tablet πληκτρολογώντας ένα τετραψήφιο κωδικό PIN, το οποίο ορίζει με το που κατεβάσει την εφαρμογή. Στην περίπτωση που ο χρήστης έχει iPhone που υποστηρίζει σχετική τεχνολογία, η σύνδεση μπορεί να γίνεται με το σας αποτύπωμα. Η αποσύνδεση από την εφαρμογή γίνεται εύκολα και γρήγορα, κουνώντας απλώς το κινητό (Shake2Logout).

Μέσα από την εφαρμογή ο χρήστης μπορεί να εξοφλήσει οφειλές και λογαριασμούς φορέων (παράβολα δημοσίου, λογαριασμοί νερού, ηλεκτρισμού κλπ.), δανείων ή καρτών σκανάροντας το barcode του λογαριασμού που επιθυμεί να πληρώσει. Ακόμη, μπορεί να μεταφέρει χρήματα σε λογαριασμούς Eurobank ή άλλων τραπεζών, δικούς του ή άλλων. Τέλος, μέσα από την ενότητα «με μια ματιά» μπορεί να ελέγξει το υπόλοιπο των λογαριασμών του και τις τελευταίες 10 κινήσεις που πραγματοποίησε κάθε λογαριασμό.



Εικόνα 22 Εφαρμογή Eurobank

Πηγή: Eurobank, 2018



Εικόνα 23 Εφαρμογή Eurobank 2

Πηγή: Eurobank, 2018

3.3.3 Επιστροφή App

Πρόκειται για μια εφαρμογή για την υποστήριξη προγραμμάτων επιβράβευσης πιστωτικών και χρεωστικών καρτών. Είναι η συνέχεια του προγράμματος επιβράβευσης των καρτών EUROBANK «Επιστροφή». Η «Επιστροφή App» εγκαθίσταται στα κινητά τύπου smartphone, τα οποία διαθέτουν λειτουργικό iOS ή Android και δίνει την δυνατότητα στον πελάτη, να αναζητά και να έχει άμεση πρόσβαση σε οποιασδήποτε πληροφορία και ειδική προσφορά αφορά στο Πρόγραμμα «Επιστροφή». Η εφαρμογή διατίθεται δωρεάν στο App Store και στο Android Market και αναζητείται χρησιμοποιώντας την λέξη «Επιστροφή» με ελληνικούς ή λατινικούς χαρακτήρες.



3.3.4 Κουμπαρούπολη App

Πρόκειται για μια δωρεάν διαδραστική εφαρμογή που βοηθά τα παιδιά να μάθουν την αξία της αποταμίευσης. Απευθύνεται σε παιδιά προσχολικής ηλικίας και ηλικίας Δημοτικού. Είναι πιστοποιημένη από παιδαγωγούς και παιδοψυχολόγους της Εταιρείας Σχολικής Οικογενειακής Συμβουλευτικής και Έρευνας. Η Κουμπαρούπολη είναι μια εικονική πόλη. Το παιδί περιηγείται στο ταχυδρομείο, την αγορά, τη σχολή και την τράπεζα και δημιουργεί τον δικό του ψηφιακό κουμπαρά. Βάζει στόχους, αποταμιεύει και μαθαίνει να προγραμματίζει τα οικονομικά του ώστε να τους εκπληρώσει, πάντα με την έγκρισή σας. Μέσα από την επιβράβευση, εκπαιδεύεται στη σωστή διαχείριση των χρημάτων του και αποκτά πειθαρχία, τάξη, υπομονή και υπευθυνότητα.

Με την τεχνολογία επαυξημένης πραγματικότητας (augmented reality) ο χρήστης σκανάρει με το κινητό τον πραγματικό κουμπαρά και τον μετατρέπει σε ψηφιακό. Με αυτό τον τρόπο η εφαρμογή κάνει την εμπειρία των παιδιών ακόμη πιο συναρπαστική. Για την πρόσβαση στην εφαρμογή, απαιτείται η εισαγωγή PIN κάθε φορά που γίνεται περιήγηση στην Κουμπαρούπολη.

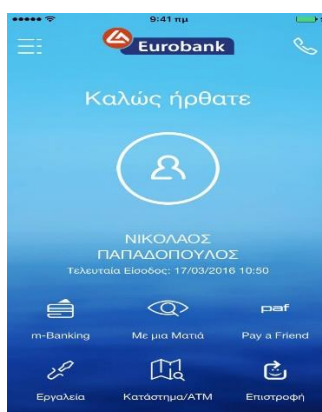
3.3.5 SMS Banking

Με την υπηρεσία SMS Banking ο χρήστης λαμβάνει πληροφορίες για τους λογαριασμούς και τις κάρτες του, καθώς επίσης και άλλες σημαντικές πληροφορίες (τις τελευταίες 3 κινήσεις του λογαριασμού κλπ.) με γραπτό μήνυμα από το κινητό του. Για να λάβει τις παραπάνω πληροφορίες, στέλνει γραπτό μήνυμα στο 6944180000 και ενημερώνεται αμέσως με SMS.

Για να ενεργοποιηθεί η υπηρεσία SMS Banking ο χρήστης πρέπει να διαθέτει κωδικούς e-Banking και να έχει ενεργοποιήσει την υπηρεσία αποστολής Κωδικών μιας Χρήσης (OTP).

Σύνδεση στο e-Banking

My e-Banking > m-Banking > SMS



Εικόνα 24 sms banking

Πηγή: Eurobank, 2018

Για να ενεργοποίηση της υπηρεσίας Κωδικός μιας Χρήσης, ο χρήστης ακολουθεί τα παρακάτω βήματα:

My e-Banking > Ρυθμίσεις Ασφαλείας > Κωδικοί μιας χρήσης > Ενεργοποίηση
Από τη λίστα επιλέγει τον αριθμό κινητού στον οποίο θέλει να λαμβάνει τους Κωδικούς μιας Χρήσης (OTP).

Ενεργοποίηση SMS Banking

Αφού ο χρήστης συμπληρώσει τον αριθμό του κινητού με το οποίο θέλει να κάνει SMS Banking

- Αποδέχεται τους Ειδικούς Όρους Συναλλαγών.
- Ενεργοποιεί το πλαίσιο «Επιθυμώ να λαμβάνω μηνύματα στην οθόνη του κινητού μου»
- Πατά Αποθήκευση.

3.3.6 e-Statements

Με την υπηρεσία e-Statements οι χρήστες λαμβάνουν αντίγραφα της κίνησης λογαριασμών, καρτών, δανείων και επενδύσεων στο e-Banking τους. Τα e-Statements είναι ακριβή ηλεκτρονικά αντίγραφα των έντυπων ενημερώσεων για την κίνηση του λογαριασμού σε μορφή pdf. Κάθε φορά που εκδίδεται νέο e-Statement οι χρήστες λαμβάνουν ειδοποίηση στο email που έχουν δηλώσει μέσω e-Banking στην ενότητα των e-Statements.

Για να δουν τα ψηφιακά αντίγραφα των λογαριασμών τους ακολουθούν τα παρακάτω βήματα:

- Σύνδεση στο e-Banking.
- Σε κάθε μία από τις 4 ενότητες: λογαριασμοί, κάρτες, επενδύσεις, χορηγήσεις, πατούν e-Statements στο αριστερό μενού.
- Επιλέγουν το Προϊόν που επιθυμούν και την Περίοδο από τα αντίστοιχα μενού και πατούν Προβολή.

Τέλος ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να εκτυπώσει τα έγγραφα, αν το επιθυμεί.

3.3.7 PaF payments

Με την υπηρεσία PaF Payments γίνεται αποστολή χρημάτων έως €500 την ημέρα σε φίλους ή επιχειρήσεις χωρίς τη χρήση IBAN ή αριθμό λογαριασμού, αλλά με email, αριθμό κινητού ή το προφίλ του το Facebook.



Βήματα για αποστολή χρημάτων με PaF – Pay a Friend.

Ο χρήστης επιλέγει τον αριθμό του κινητού του φίλου από τις επαφές (εναλλακτικά επιλέγει το email του φίλου).

Στην περίπτωση του Facebook, πρέπει να έχουν κατεβάσει και οι δύο το Eurobank Mobile App στο κινητό και να έχουν συνδέσει το προφίλ τους με την υπηρεσία PaF.

Βήματα για αποστολή χρημάτων με PaF Business

Ο χρήστης μέσα από την εφαρμογή επιλέγει το κινητό, το email ή το ΑΦΜ επαγγελματία. Εναλλακτικά, μπορεί να σκανάρει το QR code της επιχείρησης με το κινητό του.

Στην περίπτωση που χρειάζεται να γίνει αποστολή πάνω από €25, πρέπει να συμπληρώσει και τον Κωδικό μιας Χρήσης (OTP) που θα λάβει μέσω SMS.

Με την ολοκλήρωση της αποστολής των χρημάτων, στην οθόνη του κινητού φαίνεται η απόδειξη που περιλαμβάνει τα στοιχεία της συναλλαγής και επιβεβαίωση ότι ο λογαριασμός του φίλου έχει πιστωθεί με το αντίστοιχο ποσό.

Σε κάθε περίπτωση ο χρήστης μπορεί να δει τα αποδεικτικά των συναλλαγών ακολουθώντας το παρακάτω μενού

- Στο Eurobank Mobile App > PaF Payments > Ιστορικό
- Στο e-Banking > Ιστορικό κινήσεων > Συναλλαγές PaF

Περίπτωση ακύρωσης αποστολής χρημάτων με PaF

Εφόσον δεν έχει πιστωθεί ακόμη ο λογαριασμός του φίλου, μπορείτε να επιλέξετε την αποστολή χρημάτων που θέλετε να ακυρωθεί μέσα σε 48 ώρες από την αποστολή

- Στο Eurobank Mobile App επιλέγετε:
- PaF Payments > Ιστορικό > Εκκρεμείς

Εκεί υπάρχουν οι συναλλαγές που δεν έχουν ολοκληρωθεί. Ο χρήστης επιλέγει αυτή που θέλει και πατά Ακύρωση.

Εάν περάσουν 48 ώρες από την αποστολή των χρημάτων με PaF και ο φίλος δεν έχει ανταποκριθεί, η συναλλαγή ακυρώνεται αυτόματα.

Ιστορικό πληρωμών

Ο χρήστης επιλέγει:

PaF Business > Οι Πληρωμές μου

Για να αλλάξει τις ρυθμίσεις στο PaF:

PaF Business > Ρυθμίσεις

Και από εκεί μπορεί να προβεί στις ακόλουθες αλλαγές:

- Τον λογαριασμό στον οποίο δέχεται πληρωμές.
- Τον αριθμό του κινητού.
- Το email.
- Ενεργοποίηση / απενεργοποίηση του PaF Business.

3.3.8 My bank live pay

Ο λογαριασμός Live ανοίγει online από τον υπολογιστή ή το tablet μέσα από την εφαρμογή του e-Banking. Βασική προϋπόθεση είναι ο χρήστης να κάνει εγγραφή στο e-banking



για την απόκτηση κωδικών username και password. Η διαδικασία έχει ως εξής:

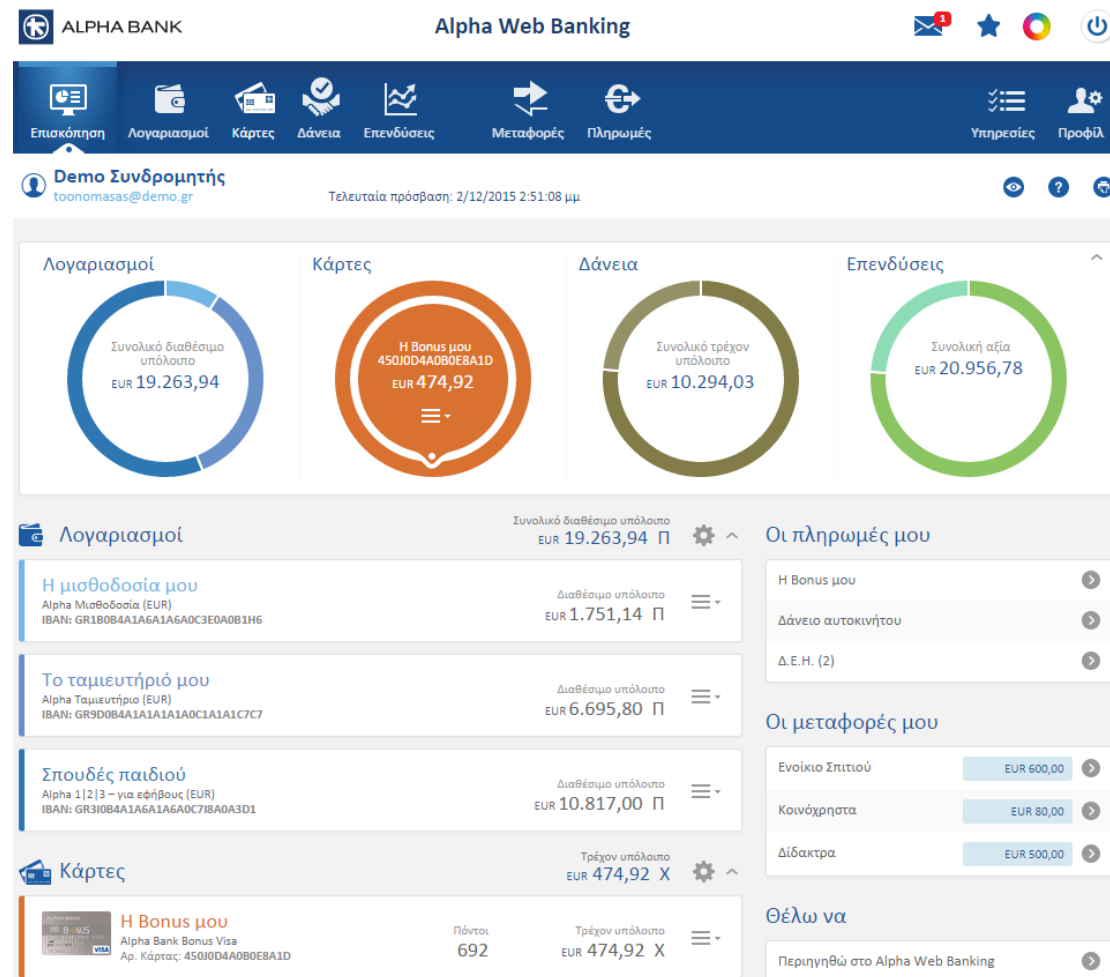
- Από την καρτέλα Online Προϊόντα > Άνοιγμα λογαριασμού Live.

Τέλος, αν τα στοιχεία είναι ήδη αποθηκευμένα συμπληρώνονται αυτόματα (Eurobank, 2018).

3.4 Πακέτο υπηρεσιών Alpha Bank

3.4.1 Alpha web banking

Βραβευμένη καινοτόμα υπηρεσία για pc και tablet. Ο χρήστης με μια ματιά μπορεί να έχει μια συνολική εικόνα των οικονομικών του, το ποσό για το χτίσιμο του αφορολόγητου, bonus πόντοι, όπως επίσης και νέα μηνύματα για έγκαιρη ενημέρωση για τις νέες υπηρεσίες της Τράπεζας.



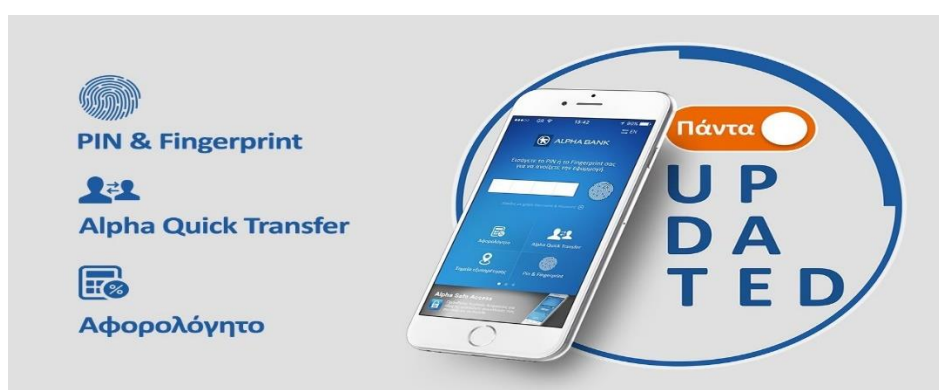
Εικόνα 25 Alpha web-banking

Πηγή: Alphabank, 2018

3.4.2 Alpha mobile banking

Η εφαρμογή Alpha web banking για το κινητό τηλέφωνο. Ο πελάτης μπορεί να συνδεθεί ακόμα πιο εύκολα στο Alpha e-Banking από το κινητό του τηλέφωνο με τη χρήση ενός 4ψήφιου κωδικού εισόδου στο Alpha Mobile Banking, ή με το δαχτυλικό του αποτύπωμα (σε περίπτωση που το επιτρέπει η συσκευή του).

Οι κωδικοί για την υπηρεσία Alpha Web Banking (Κωδικός Συνδρομητή και Μυστικός Κωδικός) δημιουργούνται από το μενού “PIN & Fingerprint” πριν την είσοδο στην Υπηρεσία. Κατόπιν ο χρήστης ακολουθεί τις οδηγίες.



Εικόνα 26 pin & fingerprint

Πηγή: Alphabank, 2018

3.4.3 Alphaphone banking

Με μία κλήση στο 210 326 0000, καθημερινά από τις 8:00 μέχρι τις 22:30 ο χρήστης μπορεί:

- Να δημιουργεί και να διαχειρίζεται εξ ολοκλήρου την Alpha online Προθεσμιακή ή την Alpha online προθεσμιακή με Bonus.
- Να αιτηθεί ηλεκτρονικά την έκδοση της νέας χρεωστικής κάρτας (Visa, Mastercard, American Express®)
- Να φορτίσει ή να αποφορτίσει την προπληρωμένη κάρτα (prepaid)
- Να μεταφέρει τους Bonus πόντους σε άλλες κάρτες (δικών του ή τρίτων).

3.4.4 ATM-KAS

Ένα σύγχρονο και εκτεταμένο δίκτυο ATM και Κέντρων Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ) για πληρωμές σε δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς

Εικόνα 27 Αναζήτηση ATM

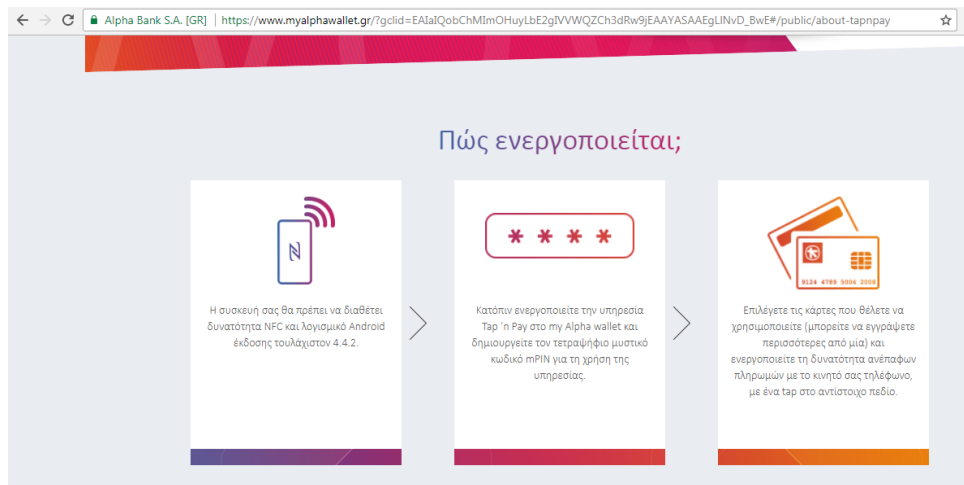
Πηγή: Alphabank, 2018

Εικόνα 28 Αναζήτηση ΚΑΣ

Πηγή: Alphabank, 2018

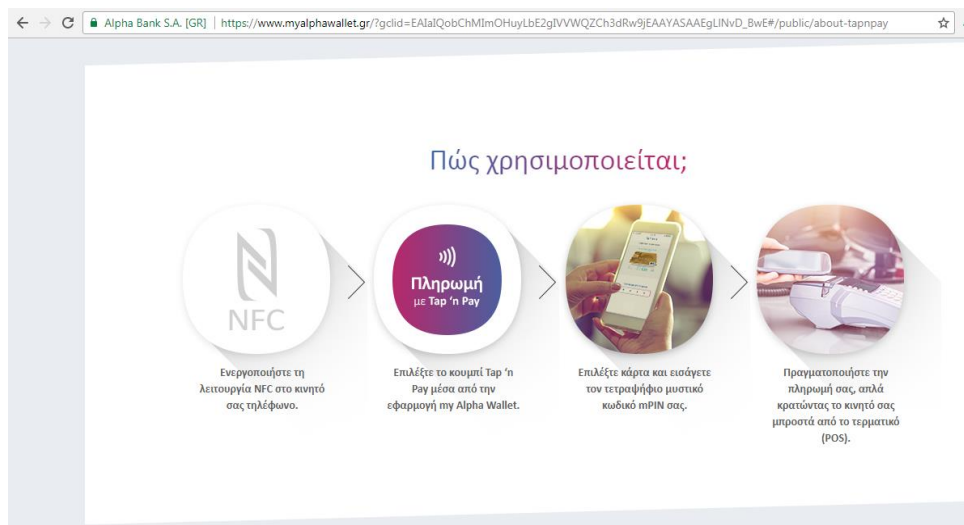
3.4.5 My Alpha wallet Tap n' Pay

Εφαρμογή για ανέπαφες πληρωμές με το κινητό, που επιτρέπει τη χρήση πιστωτικών ή προπληρωμένων καρτών στα τερματικά αποδοχής καρτών (POS) με το σήμα contactless.



Εικόνα 29 Ενεργοποίηση εφαρμογής

Πηγή: Alphabank, 2018



Εικόνα 30 Οδηγίες χρήσης

Πηγή: Alphabank, 2018

3.4.6 Alpha Trade

Σύνολο ηλεκτρονικών υπηρεσιών με γνώμονα την ευκολία στη χρήση, την αμεσότητα, την ταχύτητα και την ασφάλεια των συναλλαγών. Η υπηρεσίες που περιλαμβάνει είναι:

- ALPHA WEB TRADING: Συναλλαγές μέσω της ιστοσελίδας της ALPHA FINANCE
- ALPHA PHONE TRADING: Συναλλαγές μέσω τηλεφώνου με τη βοήθεια εξειδικευμένου αντιπροσώπου
- ALPHA IVR TRADING: Συναλλαγές μέσω αυτοματοποιημένου τηλεφωνικού συστήματος ηχητικής αποκρίσεως (Interactive Voice Respond)
- ALPHA MOBILE TRADING: Συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου (iOS & Android)

3.4.7 Alpha Global Trading

Η Alpha Finance A.E.Π.Ε.Υ. σε συνεργασία με την εταιρία ηλεκτρονικών συναλλαγών Interactive Brokers διευρύνει τις επενδυτικές επιλογές των Πελατών της, προσφέροντας πρόσβαση, μέσω Διαδικτύου, σε αγορές του εξωτερικού με την υπηρεσία ALPHA GLOBAL TRADING.

Μέσω της νέας υπηρεσίας προσφέρονται:

- Διενέργεια συναλλαγών σε Μετοχές, ETFs, Παράγωγα (Futures και Options επί Δεικτών, Μετοχών, Ισοτιμιών, Ομολόγων, Εμπορευμάτων), καθώς και σε επιλεγμένες ισοτιμίες (για τις ανάγκες διακανονισμού και εκκαθάρισης των συναλλαγών)
- Πρόσβαση μέσω Ηλεκτρονικού Υπολογιστή, Smartphone και Tablet
- Παρακολούθηση θέσεως και αποτιμήσεως σε πραγματικό χρόνο
- Διαμόρφωση επιφάνειας εργασίας, τεχνική ανάλυση, ιστορικότητα θέσεων, συναλλαγών, αποτιμήσεως
- Δυνατότητα λήψεως ειδήσεων, τιμών και πληροφορήσεως σε πραγματικό χρόνο, κατόπιν εγγραφής στις αντίστοιχες συνδρομητικές υπηρεσίες.
- Ενημέρωση για τα χαρακτηριστικά προϊόντων
- Ημερήσιες και εβδομαδιαίες επισκοπήσεις
- Ηλεκτρονική ενημέρωση για τη διεθνή εταιρική και οικονομική ειδησεογραφία
- Χαρτοφυλάκια μετοχών ευρωπαϊκών και αμερικανικών εταιριών, διαμορφωμένα βάσει τεχνικών και θεμελιωδών κριτηρίων
- Παροχή υποστηρίξεως για την αντιστάθμιση κινδύνου θέσεων
- Help Desk
- Πρόσβαση σε αναλύσεις επενδυτικών οίκων.

3.4.8 Υπηρεσίες πρόσθετου κωδικού ασφαλείας

Ο Πρόσθετος Κωδικός Ασφαλείας είναι ένα επιπλέον επίπεδο ασφαλείας για τις ευαίσθητες συναλλαγές μέσω των υπηρεσιών Alpha Web Banking και Alpha Mobile Banking, όπως:

- Μεταφορές κεφαλαίων προς λογαριασμό της Alpha Bank
- Εμβάσματα σε άλλη τράπεζα εσωτερικού ή εξωτερικού.
- Πάγιες εντολές για μεταφορά σταθερού ποσού σε τακτά χρονικά διαστήματα σε λογαριασμούς τρίτων της Alpha Bank.

- Πληρωμές οφειλών καρτών τρίτων εκδόσεως Alpha Bank ή άλλων τραπεζών εσωτερικού.
- Διαχείριση των προσωπικών στοιχείων
- Online αίτηση για έκδοση χρεωστικής και προπληρωμένης κάρτας.
- Ενημέρωση και δυνατότητα μεταβολής του ανώτατου ημερησίου "ορίου μεταφορών" σε λογαριασμούς τρίτων Alpha Bank και σε άλλες τράπεζες (εσωτερικού ή εξωτερικού).
- Λήψη του Κωδικού Ενεργοποίησης της υπηρεσίας Alpha SecureWeb.

Η λήψη πρόσθετου κωδικού ασφαλείας γίνεται κατά την εγγραφή του πελάτη στην Τράπεζα και κατόπιν δικής του επιθυμίας. Ο πελάτης μπορεί να λάβει τον κωδικό είτε στην εφαρμογή Alpha Safe Access, είτε με SMS στο κινητό του τηλέφωνο. Οι Υπηρεσίες Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας ενεργοποιούνται αυτόματα. Πιο συγκεκριμένα:

Αίτηση για ενεργοποίηση των Υπηρεσιών Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας

Μενού Υπηρεσίες > Πρόσθετος Κωδικός Ασφαλείας

Ο χρήστης επιλέγει το μέσο παραγωγής Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας με το οποίο θα ενεργοποιήσει αργότερα την Υπηρεσία. Έτσι, αν ο πελάτης επιθυμεί να τον λάβει στο Alpha Safe Access θα πρέπει να έχει εγκαταστήσει δωρεάν την εφαρμογή στο κινητό και να δηλώσει τον μοναδικό αριθμό της (Credential ID). Αντίστοιχα αν επιθυμεί να τον λάβει μέσω SMS, επιλέγει τον αριθμό τηλεφώνου που έχει δηλώσει στην Τράπεζα.

Τηλεφώνημα για πιστοποίηση της ταυτότητας του Συνδρομητή από την Τράπεζα για λόγους ασφαλείας

Ο χρήστης δέχεται κλήση από την Υπηρεσία Πελατών της Alpha Bank για την τηλεφωνική πιστοποίηση της ταυτότητάς του. Αφού ο χρήστης πιστοποιηθεί επιτυχώς, προχωρά με την ενεργοποίηση των Υπηρεσιών Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας επιλέγοντας τα ακόλουθα:

Μενού: Υπηρεσίες > Πρόσθετος Κωδικός Ασφαλείας.

3.4.9 Alpha e-statements

Ο χρήστης μπορεί να ενημερώνεται για την έκδοση των αντιγράφων λογαριασμών του ηλεκτρονικά, συμβάλλοντας έτσι στη μείωση της καταναλώσεως χαρτιού.

3.4.10 Alpha alerts

Υπηρεσία ειδοποίησης συναλλαγών που προσφέρεται στις κάρτες εκδόσεως Alpha Bank. Η υπηρεσία δίνει τη δυνατότητα άμεσης ενημέρωσης για κάθε κίνηση της κάρτας του συνδρομητή με SMS ή και e-mail τη στιγμή που πραγματοποιείται η συναλλαγή.

Το μήνυμα που λαμβάνει ο χρήστης περιέχει τα ακόλουθα:

- Την κάρτα με την οποία πραγματοποιήθηκε η κίνηση
- Τα 4 τελευταία ψηφία της κάρτας
- Την ώρα και την ημερομηνία της συναλλαγής
- Το ποσό και το νόμισμα της συναλλαγής
- Την ονομασία του εμπόρου, όπως έχει δηλωθεί στα συστήματα
- Την χώρα πραγματοποίησης της συναλλαγής

3.4.11 Alpha secure web

Αναβαθμισμένη υπηρεσία αυξημένης ασφαλείας για online αγορές με χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες Visa, Mastercard™ & American Express® εκδόσεως Alpha Bank που γίνεται με την εισαγωγή ενός κωδικού μίας χρήσεως που λαμβάνει ο χρήστης με SMS στο κινητό τηλέφωνο (Alphabank, 2018).

Κατά την διάρκεια της Online αγοράς
ο χρήστης εγγράφει την κάρτα του.



Εικόνα 31 Εγγραφή κάρτας

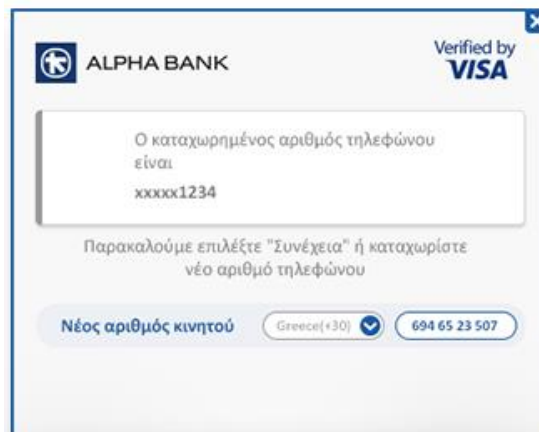
Πηγή: Alphabank, 2018

Για την εγγραφή απλώς συμπληρώνει
τα 3 στοιχεία όπως φαίνονται στη
διπλανή εικόνα

Εικόνα 32 Συμπλήρωση στοιχείων

Πηγή: Alphabank, 2018

Αν ο αριθμός κινητού τηλεφώνου δεν είναι σωστός, υπάρχει δυνατότητα για άμεση αλλαγή.



Εικόνα 33 Καταχώρηση τηλεφώνου

Πηγή: Alphabank, 2018

4 Σύνοψη τραπεζικών υπηρεσιών

Από την παρουσίαση των υπηρεσιών που προσφέρουν οι τράπεζες προκύπτει η πολυπλοκότητα και η πληθώρα των εφαρμογών τους. Στόχος, καθίσταται η καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μέσω της απλοποίησης των διαδικασιών αλλά και της ταχύτητας στις συναλλαγές.

Όπως θα έχει γίνει ήδη αντιληπτό, μέσω των υπηρεσιών, στοχεύονται διαφορετικές «καταναλωτικές» ομάδες. Έτσι, παρατηρήσαμε υπηρεσίες που απευθύνονται σε όλους τους πολίτες ενώ ταυτόχρονα υπάρχουν άλλες που επιθυμούν να διευκολύνουν τις επιχειρήσεις ή ακόμα και να παρακινήσουν προς μία ορισμένη ενέργεια (π.χ. η κουμπαρούπολη έχει ως ομάδα στόχο τα παιδιά προκειμένου να τα παρακινήσει στην αποταμίευση).

Ωστόσο, παρόλες τις διαφορές υπάρχει μια κοινή παράμετρος για όλες τις εφαρμογές. Αυτή είναι η διασφάλιση της ασφάλειας των συναλλαγών και των προσωπικών δεδομένων. Η επισήμανση της ασφάλειας από μεριάς των τραπεζών έχει και ως απώτερο σκοπό την παρακίνηση των πολιτών για χρήση των ηλεκτρονικών μεθόδων συναλλαγών. Αυτό εξυπηρετεί τόσο τη λειτουργικότητα των καταστημάτων (μείωση πλήθους που αναμένει στις ουρές) όσο και άλλους κρατικούς κυρίως στόχους όπως η μείωση της φοροδιαφυγής.

5 Συμπεράσματα

Από την έρευνα προέκυψε η συνεχιζόμενη εξέλιξη της τεχνολογίας και του internet η οποία και μας οδήγησε σε σύγχρονες μορφές επικοινωνίας γεγονός που επηρέασε άμεσα το ηλεκτρονικό εμπόριο και τους σύγχρονους τρόπους συναλλαγών. Συγκεκριμένα, από τις θετικές όψεις αυτής της εξέλιξης είναι η καταπολέμηση της γραφειοκρατίας και της φοροδιαφυγής, η μείωση της δαπάνης σε χρόνο για τη διεκπεραίωση καθημερινών λειτουργιών, η αμεσότητα και η ταχύτητα των συναλλαγών κ.ά.

Επίσης, από τις έρευνες που παρουσιάστηκαν, προκύπτει ευθέως η διστακτικότητα μεγάλου μέρους του πληθυσμού υπό τον φόβο της διέρρευσης προσωπικών δεδομένων. Ωστόσο, με το πέρασμα των χρόνων, καθώς και με τις διαβεβαιώσεις εκ μέρους των τραπεζών για ασφάλεια στις συναλλαγές, παρατηρείται αύξηση του ποσοστού των ατόμων που πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους κάνοντας χρήση διαδικτυακών εφαρμογών.

Τέλος, στις μέρες μας οι συναλλαγές τείνουν να ταυτιστούν με τις υπηρεσίες web-banking και mobile-banking των τραπεζών. Έτσι, μείζονος σημασίας καθίσταται και η έννοια του ηλεκτρονικού χρήματος το οποίο έχει αντικαταστήσει πλήρως τα χάρτινα τραπεζογραμμάτια. Από την ανασκόπησή μας στις εφαρμογές των τραπεζών προκύπτει επίσης η πολυπλοκότητα στη λειτουργία τους καθώς και το μεγάλο εύρος των αναγκών που επιθυμούν να καλύψουν.

6 Βιβλιογραφία

- Alphabank, 2018. *Alphabank*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://www.alpha.gr>
- Eurobank, 2018. *Eurobank*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://www.eurobank.gr/el/retail>
- Federal Standard 1037C, Glossary of Telecommunication Terms, 2011. *Definition: broadband*. [Online]
Available at: <https://www.its.bldrdoc.gov/fs-1037/dir-040/5880.htm>
[Accessed 14 03 2018].
- Graham, G., 2001. *To Ίντερνετ: μία κοινωνιολογική προσέγγιση*. Αθήνα: Περίπλους.
- McCarthy, N., 2017. *The Countries With The Largest Shadow Economies*. [Online]
Available at: <https://www.forbes.com/sites/niallmccarthy/2017/02/09/where-the-worlds-shadow-economies-are-firmly-established-infographic/#7743567a742c>
[Accessed 15 03 2017].
- Mobile World Congress, 2016. *Αναλυτικό γράφημα για τη χρήση του Διαδικτύου από το κινητό*. Βαρκελώνη, GSMA.
- Nissanoff, D., 2006. *FutureShop: How the New Auction Culture Will Revolutionize the Way We Buy, Sell and Get the Things We Really Want*. s.l.:The Penguin Press.
- PC Magazine, 2001. Έλληνες και Internet, Αισιοδοξία ή Απογοήτευση. *PC Magazine*, Τόμος 5, pp. 58-90.
- Rosen, A., 2002. *Ηλεκτρονικό εμπόριο*. 1η ed. Αθήνα: Διάυλος.
- Schneider, F., 2012. The Shadow Economy and Work in the Shadow: What Do We (Not) Know?. *IZA DP*, 6423(Shadow economy), p. 4.
- Schneider, F., 2015. *Size and development of the Shadow Economy of 31 European and other OECD Countries from 2003 to 2015: Different developments*. [Online]
Available at: <http://www.econ.jku.at/members/Schneider/files/publications/2015/ShadEcEurope31.pdf>
[Accessed 15 03 2018].
- Schneider, F., 2017. *Prognose zur Entwicklung der Schattenwirtschaft in Deutschland im Jahr 2017*, Tübingen: Johannes Kepler University Linz & IAW.
- Zimmermann, K. & Emspak, J., 2017. *livescience*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: [Internet History Timeline: ARPANET to the World Wide Web](#)

Γεωργόπουλος, Ν., Πολλάλης, Γ. & Αγιακλόγλου, Χ., n.d. Το Διαδίκτυο ως μέσο ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ελλάδα. *ΣΠΟΥΔΑΙ*, Τόμος 50.

Δουκίδης, Γ. & Φραϊδάκη, Κ., 2017. *Ερευνα ηλεκτρονικού εμπορίου 2017 στην Ελλάδα: Η συμπεριφορά των on-line καταναλωτών*, Αθήνα: ELTRUN - Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν και Εμπορίου - Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

ΕΛΣΤΑΤ, 2016. *Ερευνα Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από Νοικοκυριά και Άτομα / 2016*. [Ηλεκτρονικό] Available at: <http://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/SFA20/2016> [Πρόσβαση 09 03 2018].

Επιτήδειος, Γ., 1996. *INTERBIZZ*. [Ηλεκτρονικό] Available at: <http://www.eeei.gr/interbiz/answers/hlxrhm.html>

ΕΤΕ, 2018. *Εθνική Τράπεζα - ΕΤΕ*. [Ηλεκτρονικό] Available at: <https://www.nbg.gr/>

Καραμανώλας, Π., 2016. *Η ηλεκτρονική τραπεζική στη σύγχρονη ελληνική πραγματικότητα και προοπτικές ανάπτυξης*, Κύπρος: s.n.

ΚΕΘΕΑ, 2018. *Βασικές πληροφορίες σχετικά με τη χρήση του διαδικτύου*. [Ηλεκτρονικό]

Available at: <http://www.prevention.gr/%CF%85%CF%80%CE%B7%CF%81%CE%B5%CF%83%CE%AF%CE%B5%CF%82/%CE%BC%CE%BF%CE%BD%CE%AC%CE%B4%CE%B1-%CE%AD%CE%B3%CE%BA%CE%B1%CE%B9%CF%81%CE%B7%CF%82-%CF%80%CE%B1%CF%81%CE%AD%CE%BC%CE%B2%CE%B1%CF%83%CE%B7%CF%82-%CF%80%CF%81%CE%BF%CE%B2%CE%>

[Πρόσβαση 11 03 2018].

Κοττώρης, Σ. Δ., 2016. *Σύγχρονες τραπεζικές συναλλαγές*. 1η επιμ. Αθήνα: Κέντρα Δια Βίου Μάθησης.

Νάστας, Ε., 2007. Το θεωρητικό πλαίσιο της διάκρισης ανάμεσα στη φοροδιαφυγή και την παραοικονομία. *Επιστήμη και Τεχνολογία - eJST*, pp. 64-69.

Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, 2015. *it.uom*. [Ηλεκτρονικό] Available at: http://www.it.uom.gr/project/client_server/theoria1.htm

Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδας, 2017. *Στις 3,1 ώρες η μέση ημερήσια χρήση του Διαδικτύου στην Ελλάδα*. [Ηλεκτρονικό]

Available at: <http://www.sepe.gr/gr/research-studies/article/10241144/stis-31-ores-i-mesi-imerisia-hrisi-tou-diadiktuou-stin-ellada/>

[Πρόσβαση 24 03 2018].

Τα Νέα.gr, 2018. *Πέντε δισ. άνθρωποι θα πλοηγούνται στο ίντερνετ από το κινητό τους.*

[Ηλεκτρονικό]

Available at: <http://www.tanea.gr/news/science-technology/article/5521628/pente-dis-anthrwpoi-tha-plohgoyntai-sto-internet-apo-to-kinhto-toys/>

[Πρόσβαση 30 03 2018].

Τράπεζα Πειραιώς, 2018. *Τράπεζα Πειραιώς.* [Ηλεκτρονικό]

Available at: <http://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes>

Φραγκούλη, Ν., 2015. *Το 33,8% των χρηστών του Διαδικτύου στην Ελλάδα κάνει online αγορές.* [Ηλεκτρονικό]

Available at: <http://www.sepe.gr/gr/research-studies/article/4790995/to-338-ton-hriston-tou-diadiktuou-stin-ellada-kanei-online-agores/>

[Πρόσβαση 19 03 2018].