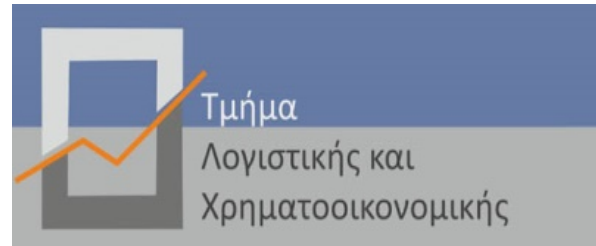


**ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ**



**Η ΘΕΣΗ ΤΟΥ E-BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ-
ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ
ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ**

**Πτυχιακή Εργασία των φοιτητών ΛΕΩΝΙΔΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟΥ
ΚΑΙ ΧΑΤΖΗΧΡΗΣΤΟΥ ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΥ**

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ: Δρ Παντελής Κυρμίζογλου, ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ, 2017

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Μέσα από αυτή την πτυχιακή εργασία θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε ειλικρινά όλους όσους έχουν συνεισφέρει έμμεσα και άμεσα στην ολοκλήρωσή της. Καταρχήν, θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τον υπεύθυνο καθηγητή μας Δρ. Κυρμιζογλου Παντελή, για τα πολύτιμα σχόλιά του και την υπομονή του. Η συμβολή του για την ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας ήταν καταλυτική. Επίσης, θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε όλα τα άτομα που συμμετείχαν στην περάτωση του ερωτηματολογίου και συνέβαλαν στο να βγάλουμε χρήσιμα συμπεράσματα, καθώς και την Διεύθυνση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής της Εθνικής για τα χρήσιμα στοιχεία που μας έδωσε.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	5
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	6
<u>1^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ E-BANKING</u>	
<u>1.1. ΟΡΙΣΜΟΣ</u>	7
1.1.1. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΗ.....	8
<u>1.2. ΤΑ ΕΙΔΗ ΤΟΥ E-BANKING</u>	10
1.2.1. MOBILE BANKING.....	10
1.2.2. PHONE BANKING.....	11
1.2.3 INTERNET BANKING.....	12
1.2.4. ATM.....	13
<u>1.3. ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ E-BANKING</u>	14
1.3.1. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ.....	15
1.3.2. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ.....	17
1.3.3. ΑΙΤΗΣΕΙΣ.....	24
1.3.4. ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	24
<u>1.4. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ-ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ E-BANKING</u>	25
1.4.1. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ.....	25
1.4.2. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ.....	27
1.4.3. ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ.....	30
1.4.4. ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ.....	32
<u>1.5. Η ΑΞΙΑ ΤΟΥ E-BANKING</u>	35
<u>2^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ E-BANKING ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ</u>	
<u>2.1. Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ E-BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ</u>	37
<u>2.2. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ</u>	39
2.2.1 INTERNET BANKING ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ.....	41
2.2.1.1. ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΜΕΣΩ INTERNET BANKING.....	41
2.2.1.2.ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ-ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ INTERNET BANKING.....	43

2.2.2. MOBILE BANKING ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ.....	44
2.2.2.1. ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΜΕΣΩ MOBILE BANKING.....	44
2.2.2.2. ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ-ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ MOBILE BANKING.....	45
2.2.3. PHONE BANKING ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ.....	46
2.2.3.1. ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΜΕΣΩ PHONE BANKING.....	46
2.2.3.2. ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ - ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ PHONE BANKING.....	47
<u>2.3. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ.....</u>	<u>48</u>
2.3.1. INTERNET BANKING ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ.....	48
2.3.1.1. ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΜΕΣΩ INTERNET BANKING.....	49
2.3.1.2. ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ- ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ INTERNET BANKING.....	52
2.3.2. MOBILE BANKING ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ.....	53
2.3.2.1. ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΜΕΣΩ MOBILE BANKING.....	53
2.3.2.2. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ MOBILE BANKING.....	55
2.3.3. PHONE BANKING ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ.....	55
2.3.3.1. ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΜΕΣΩ PHONE BANKING.....	55
2.3.3.2. ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ-ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ PHONE BANKING.....	56
<u>2.5. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΤΗΣ EUROBANK.....</u>	<u>59</u>
<u>2.6. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΤΗΣ ALPHABANK.....</u>	<u>63</u>
<u>3^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ-ΕΡΕΥΝΑ.....</u>	<u>66</u>
<u>3.1. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ-ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....</u>	<u>66</u>
<u>3.2. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....</u>	<u>68</u>
<u>3.3. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....</u>	<u>83</u>
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	85
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	87
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	91

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα τελευταία χρόνια υπάρχει μια ηλεκτρονική επανάσταση στις τραπεζικές συναλλαγές. Η ραγδαία ανάπτυξη του διαδικτύου είχε έντονες επιπτώσεις και στον τραπεζικό χώρο. Ο τραπεζικός κλάδος φυσικά έχει συνειδητοποιήσει τη μεγάλη επίδραση του internet στη λειτουργία και ανταγωνιστικότητα των τραπεζών και για αυτό πλέον το e-banking καθίσταται αναγκαίο για κάθε τράπεζα. Το νέο κανάλι διανομής των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών έχει πολλά πλεονεκτήματα, η υιοθέτηση του όμως κρύβει και κινδύνους για τους οποίους πρέπει να βρεθούν αποτελεσματικοί τρόποι διαχείρισης. Για να μπορέσει η τράπεζα να παραμείνει ανταγωνιστική στο νέο περιβάλλον, πρέπει να εντάξει την ηλεκτρονική τραπεζική στους στρατηγικούς της στόχους και να επενδύσει κυρίως στην ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών. Οι προοπτικές για το e-banking είναι αναμφισβήτητα μεγάλες, μόλις εξοικειωθεί πλήρως το καταναλωτικό κοινό με τα νέα κανάλια επικοινωνίας. Αν και τα ποσοστά χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι ακόμα χαμηλά στην Ελλάδα, τα τελευταία χρόνια οι Ελληνικές τράπεζες έχουν επενδύσει αρκετά για περαιτέρω ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Τι είναι όμως ηλεκτρονικές συναλλαγές; Από που και πως ξεκίνησαν; Πόσο ασφαλείς είναι; Πόσο εύκολα μπορούν να τις εμπιστευθούν οι καταναλωτές; Σε τι οφείλεται η ανάπτυξή τους; Πόσο χρήσιμες είναι; Ποια τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα αυτών; Ποια είναι η γνώμη των καταναλωτών-πελατών για τις συναλλαγές αυτές; Είναι κάποια ερωτήματα τα οποία θα αναλυθούν στην παρακάτω έρευνα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα Πτυχιακή εργασία εκπονήθηκε με στόχο να περιγράψει ένα επίκαιρο και συνεχώς εξελισσόμενο θέμα, την εικόνα που παρουσιάζει η ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα. Αρχικά, δίνεται ο ορισμός της ηλεκτρονικής τραπεζικής καθώς και μια σύντομη ιστορική αναδρομή, τόσο στην Ελλάδα όσο και στην Μ. Βρετανία και στην Αμερική. Επιπρόσθετα, γίνεται ανάλυση των ειδών του e-banking. Παράλληλα γίνεται μια αναλυτική περιγραφή των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής που προσφέρονται από τα τραπεζικά ιδρύματα. Κλείνοντας το 1ο κεφάλαιο αναφέρουμε τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του e-banking τόσο για καταναλωτές-πελάτες όσο και για τις τράπεζες καθώς και τη γενικότερη σημασία και αξία της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Στο 2ο κεφάλαιο γίνεται μια γενικότερη παρουσίαση για την εφαρμογή του e-banking στην Ελλάδα. Επίσης, δίνονται συνοπτικά διάφορα στοιχεία για τις ελληνικές τράπεζες και τις μεθόδους ηλεκτρονικής τραπεζικής που προσφέρει η καθεμία. Τέλος, γίνεται μια εκτενής περιγραφή στο e-banking της Εθνικής Τράπεζας και της Τράπεζας Πειραιώς. Στο τελευταίο κεφάλαιο αναλύεται η έρευνα που πραγματοποιήσαμε πάνω στο e-banking με σκοπό να αποτυπωθεί η εικόνα σχετικά με τη διείσδυση του e-banking στην Ελλάδα καθώς και ο βαθμός εξοικείωσης των Ελλήνων με αυτή τη νέα μορφή Τραπεζικής.

1^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ E-BANKING

1.1. ΟΡΙΣΜΟΣ

Ο διεθνής όρος Internet Banking αποδίδεται στην ελληνική ως διαδικτυακή Τράπεζα, όμως συχνά χρησιμοποιείται ισοδύναμα ο όρος Ηλεκτρονική Τράπεζα ή eBanking. Παρά το ότι δε γίνεται διάκριση μεταξύ των όρων Internet Banking και eBanking, ο ένας αποτελεί ειδικότερη κατηγορία του άλλου.

Έτσι, λοιπόν, με τον όρο ebanking εννοούμε όλες εκείνες τις υπηρεσίες που παρέχουν οι τράπεζες ή χρηματοπιστωτικά ιδρύματα μέσω διαδικτύου, χωρίς δηλαδή να είναι αναγκαία η φυσική παρουσία του πελάτη σε ένα υποκατάστημα μίας τράπεζας. Εναλλακτικά, θα μπορούσαμε να ορίσουμε το ebanking ως την αυτοματοποιημένη παροχή νέων και παραδοσιακών προϊόντων και υπηρεσιών χρηματοοικονομικής φύσης, απευθείας στους πελάτες μέσω ηλεκτρονικών αλληλεπιδραστικών καναλιών επικοινωνίας.

Ειδικότερα, σύμφωνα με την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών ως ηλεκτρονική τραπεζική θεωρείται «οποιαδήποτε εμπορική συναλλαγή που πραγματοποιείται μεταξύ της τράπεζας και των πελατών της διαμέσου ηλεκτρονικών υπηρεσιών και ενθαρρύνει στην πώληση τραπεζικών υπηρεσιών/προϊόντων». **(Σιναιώτη Α., Φαρσαρώτας Ι. (2006). Ηλεκτρονική Τραπεζική. Αθήνα: Εκδόσεις Αντ. Σάκκουλα., σελ. 140)**

Επιπροσθέτως, θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως η ικανότητα ενός συνδρομητή του Internet να έχει πλήρη πρόσβαση στο τραπεζικό σύστημα με αποτέλεσμα να διαλέγει και να χρησιμοποιεί προϊόντα και υπηρεσίες διαμέσου του Internet όπως θα έκανε εάν βρισκόταν σε κάποιο υποκατάστημα τράπεζας. Η ανάπτυξη υπηρεσιών e-banking από τις τράπεζες στοχεύει στην προσφορά ενός ακόμη τρόπου εξυπηρέτησης των πελατών χωρίς χρονικούς και χωροταξικούς περιορισμούς.

1.1.1. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΗ

Για να γίνει κατανοητή η έννοια και η εξέλιξη του e-Banking είναι απαραίτητο να γίνει μια περίληψη της δημιουργίας του διαδικτύου, εργαλείο το οποίο τα τελευταία χρόνια έχει εισβάλει στη ζωή μας και τείνει να αποκτήσει δεσπόζουσα θέση στην καθημερινότητα μας.

Όλα ξεκίνησαν στα τέλη της δεκαετίας του '60, όταν ο οργανισμός ARPA (Advanced Research Projects Agency) στις ΗΠΑ, προσανατολισμένος σε ερευνητικά προγράμματα υψηλής τεχνολογίας, ξεκίνησε μια ερευνητική δραστηριότητα σχετικά με τα δίκτυα, δημιουργώντας το ARPAnet το οποίο αποτέλεσε προοίμιο του Internet. Σταθμός στην ιστορία του Διαδικτύου αποτελεί το έτος 1993 οπότε και κατασκευάστηκε ο παγκόσμιος ιστός (World Wide Web) στο CERN της Ελβετίας. Ο παγκόσμιος ιστός συνέβαλε στη δημιουργία μιας ευρύτερης και πιο εύκολα προσβάσιμης δικτυακής υποδομής. Το 1994 αναπτύχθηκε ο Netscape Navigator, ο πρώτος περιηγητής του Διαδικτύου (browser), που καθιστούσε πλέον δυνατή την περιήγηση στο Internet οποιουδήποτε διέθετε έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή και ένα modem.

Σταθμός στην ιστορία του eBanking ήταν και τα τέλη της δεκαετίας του '80 όταν οι μεγαλύτερες τράπεζες των Ηνωμένων Πολιτειών εισήγαγαν την έννοια του Home Banking. Με το Home Banking οι τράπεζες έδιναν τη δυνατότητα στους πελάτες τους να πραγματοποιούν τις βασικές τραπεζικές τους συναλλαγές από το σπίτι μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή χωρίς να χρειάζεται να παρευρεθούν στο τραπεζικό κατάστημα. Οι τράπεζες, έχοντας αναπτύξει τα κατάλληλα δίκτυα και παρέχοντας στους πελάτες τους δωρεάν λογισμικό, στόχευαν να εξαπλωθεί η καινούρια αυτή υπηρεσία στους πλέον απαιτητικούς και εύπορους πελάτες. Ο κύκλος ζωής του Home Banking ήταν σύντομος καθώς στα μέσα της δεκαετίας του '90 επικράτησε το Internet Banking και γενικότερα το e-Banking. Το σημαντικότερο πλεονέκτημα που προσέφερε το e-Banking σε σχέση με τον προκάτοχό του ήταν το γεγονός ότι οι τράπεζες δεν χρειαζόταν πλέον να συντηρούν ιδιωτικά δίκτυα τα οποία συνεπάγονταν με υψηλό κόστος. Επιπλέον, ούτε οι πελάτες χρειαζόταν να έχουν κάποιο ιδιαίτερο λογισμικό ώστε να έχουν πρόσβαση στο σύστημα της τράπεζας. Ωστόσο, η έλλειψη των χρηστών του Διαδικτύου, καθώς και οι δαπάνες που συνδέονται με τη χρήση online τραπεζικών συναλλαγών δημιουργεί καχεκτική ανάπτυξη. Η έκρηξη στο Διαδίκτυο στα τέλη της δεκαετίας του 1990 έκανε τους

ανθρώπους πιο άνετους με την πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω του διαδικτύου.

(Batchelor B., The History of E-Banking)

Το Internet, ως ανοιχτό σύστημα, ήταν μία 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 προκαταρτικό στάδιο, η δομή αυτού του συστήματος αποτέλεσε τη βάση πάνω στην οποία στηρίχτηκαν όλες οι πλατφόρμες ηλεκτρονικής τραπεζικής στο μέλλον. Ο χρήστης, δηλαδή, μπορούσε να δει κινήσεις τραπεζικών λογαριασμών, να μεταφέρει χρήματα μεταξύ τραπεζικών λογαριασμών στην ίδια ή σε άλλη τράπεζα και να πληρώσει λογαριασμούς. Η εκτέλεση δεν γινόταν όμως ούτε με αυτόματο τρόπο ούτε σε πραγματικό χρόνο.

Τον Οκτώβριο του 1995 εγκαινιάστηκε στην Αμερική η πρώτη ηλεκτρονική τράπεζα, η Security First Network Bank, η οποία χωρίς να διαθέτει δίκτυο καταστημάτων εξυπηρετούσε την πελατεία της και μόνο από το Διαδίκτυο. Μέχρι το 2000, το 80 τοις εκατό των αμερικανικών τραπεζών προσέφερε υπηρεσίες e-banking. Παρόλα αυτά, η χρήση από τους πελάτες αυξήθηκε αργά. Στην Bank of America, για παράδειγμα, χρειάστηκαν 10 χρόνια για να αποκτήσουν 2 εκατομμύρια πελάτες e-banking. Τον Οκτώβριο του 2001, η Bank of America καταφέρνει το ρεκόρ των 3.100.000 ηλεκτρονικών λογαριασμών, συνολικού ύψους πάνω από 1 δισ. δολάρια. Το 2009, μια έκθεση από την Gartner Group(η κορυφαία ερευνητική και συμβουλευτική εταιρία παγκοσμίως), έδειξε ότι το 47 τοις εκατό των ενηλίκων στις ΗΠΑ και το 30 τοις εκατό στο Ηνωμένο Βασίλειο χρησιμοποιούσαν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Στην Ελλάδα η πρώτη εφαρμογή e-Banking παρουσιάστηκε τον Φεβρουάριο του 1998. Την καινοτομία αυτή εισήγαγε στην Ελλάδα, η Εγνατία Τράπεζα παρουσιάζοντας την ολοκληρωμένη υπηρεσία WebTeller μέσω της οποίας οι καταναλωτές είχαν τη δυνατότητα να διεκπεραιώνουν τις τραπεζικές τους συναλλαγές μέσω του Internet. Το 2000 η Τράπεζα Πειραιώς εισήγαγε την πρώτη ολοκληρωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην ελληνική τραπεζική αγορά με το δικό της brandname WIN BANK. Έκτοτε σχεδόν όλοι οι εγχώριοι τραπεζικοί οργανισμοί εισήγαγαν πλατφόρμες e-banking για την εξυπηρέτηση των πελατών

τους. (Αγγέλης Β. (2005). Η βίβλος του e- banking. Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών., σελ. 53)

Καταλήγοντας, οι online τραπεζικές υπηρεσίες γίνονται όλο και πιο διαδεδομένες, λόγω των πολύ ανεπτυγμένων συστημάτων. Αν και υπάρχουν πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, τα τελευταία χρόνια έχει γίνει μια επανάσταση που είναι η γενικότερη ενίσχυση του τραπεζικού τομέα. Οι πελάτες που χρησιμοποιούν το e-banking τείνουν να είναι πιο αποδοτικοί, πιστοί και πρόθυμοι να παραπέμψουν στην τράπεζά τους φίλους και μέλη της οικογένειά τους.

1.2. ΤΑ ΕΙΔΗ ΤΟΥ E-BANKING

Το e-banking χωρίζεται κυρίως σε τέσσερα είδη, λαμβάνοντας ως κριτήριο το μέσο μέσω του οποίου πραγματοποιούνται οι τραπεζικές συναλλαγές. Τα είδη αυτά είναι:

- **Internet Banking** όπου το Internet χρησιμοποιείται ως μέσο διεξαγωγής τραπεζικών δραστηριοτήτων,
- **Mobile Banking** όπου οι συναλλαγές πραγματοποιούνται μέσω κινητού τηλεφώνου και
- **Phone Banking** όπου χρησιμοποιείται το τηλέφωνο.
- **ATM** (Μηχάνημα αυτόματης ανάληψης)

Ανάλογα με το κανάλι, που χρησιμοποιείται για τη διενέργεια συναλλαγών, εντοπίζονται ιδιαίτερα χαρακτηριστικά για το κάθε ένα από αυτά. Τα χαρακτηριστικά αυτά αφορούν τον αριθμό των προσφερόμενων υπηρεσιών, το περιβάλλον χρήσης (user interface), τον τρόπο πρόσβασης (authentication - authorization).

1.2.1. INTERNET BANKING

Το internet banking πραγματοποιείται κατά βάση μέσω του διαδικτύου (internet). Ένας χρήστης για να εκμεταλλευτεί τις υπηρεσίες του e-banking χρειάζεται απαραίτητα να διαθέτει ηλεκτρονικό υπολογιστή και σύνδεση στο internet(modem). Συνήθως στις περισσότερες των περιπτώσεων ο υπολογιστής και η σύνδεση αρκούν για πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ωστόσο λόγω αναγκών αυξημένης ασφάλειας που διέπουν τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές, σε ορισμένες

περιπτώσεις απαιτείται και προμήθεια επιπλέον συσκευών ασφαλείας, όπως για παράδειγμα, εγκατάσταση ειδικού λογισμικού ασφαλείας ή ψηφιακού πιστοποιητικού, τα οποία παρέχουν οι Τράπεζες στους πελάτες τους. Μέσω του Internet Banking, ο πελάτης μιας τράπεζας, έχει σχεδόν όλη την γκάμα των τραπεζικών συναλλαγών και της πληροφόρησης που χρειάζεται και τις οποίες θα δούμε αναλυτικότερα σε επόμενα κεφάλαια. Ωστόσο, κάποιες από αυτές είναι: Μεταφορές Κεφαλαίων, Πληρωμές Δημοσίου, Πληρωμές Τρίτων Οργανισμών, Πληρωμές Πιστωτικών Καρτών και Δανείων, Πάγιες Εντολές, Κινήσεις Λογαριασμών και Πιστωτικών Καρτών.

Οι Τράπεζες έχουν πλέον την τεχνογνωσία και τις δυνατότητες να προσωποποιούν τις ηλεκτρονικές τους υπηρεσίες, ανάλογα με την κατηγορία πελατών που αντιπροσωπεύει ο χρήστης και με τον τρόπο αυτό υπάρχουν επιπρόσθετες δυνατότητες για εταιρικούς χρήστες σε σχέση με ιδιώτες. Μεγάλη σημασία δίνεται και στο θέμα ασφάλειας που είναι ιδιαίτερα κρίσιμο για την αξιοπιστία των ηλεκτρονικών τραπεζικών συστημάτων. Άλλωστε η ασφάλεια είναι ο κύριος ίσως παράγοντας αποτροπής χρήσης του internet banking από τους περισσότερους πελάτες των τραπεζών. Ήδη έχουν γίνει μεγάλα βήματα από τις τράπεζες στη διαχείριση και εξασφάλιση ασφαλών συναλλαγών από τους πελάτες τους.

1.2.2. MOBILE BANKING

Πολλές φορητές συσκευές όπως τα κινητά τηλέφωνα, οι φορητές ατζέντες (PDAs) και οι υπολογιστές παλάμης (Hand-held PC's) έχουν πρόσβαση στο Internet μέσω της τεχνολογίας WAP. Έτσι, οι χρήστες μπορούν να εκτελέσουν Internet Banking και από άλλες συσκευές εκτός του PC. Αυτού του είδους οι συναλλαγές περιγράφονται με τον όρο Mobile Banking, τομέας του e-banking ο οποίος εξελίσσεται συνεχώς τα τελευταία χρόνια. Ωστόσο, το Mobile banking παρά τα πλεονεκτήματα, τις ευκολίες και την ευχρηστία του, δεν έχει καταφέρει ακόμη να πείσει το ελληνικό καταναλωτικό κοινό και συνεπώς δεν έχει εδραιωθεί ακόμα σε σχέση με το internet και το Phone banking. Αν λάβουμε υπόψη όμως την ανάπτυξη της κινητής τηλεφωνίας στην εγχώρια αγορά, τότε το Mobile banking έχει όλες τις προοπτικές να αποτελέσει στο άμεσο μέλλον ένα ευρέως χρησιμοποιούμενο κανάλι πραγματοποίησης ηλεκτρονικών συναλλαγών. Μεγάλη σημασία δίνεται επίσης σε ότι

αφορά το Mobile banking στην ασφάλεια των συναλλαγών και στην πιστοποίηση του χρήστη. Ο χρήστης, επίσης, με το Mobile banking έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί το χαρτοφυλάκιο του και τα υπόλοιπα των λογαριασμών του, να μεταφέρει χρήματα, να πληρώνει λογαριασμούς και κάρτες, να αιτείται τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες. Τελευταία εισήχθη στην χώρα μας και το i-mode, που κάνει θραύση στην Ιαπωνία, και το οποίο επιχειρούν να εκμεταλλευτούν και οι Τράπεζες

1.2.3. PHONE BANKING

Ένα νέο στοιχείο στον χώρο της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η προσφορά των υπηρεσιών της τράπεζας μέσω τηλεφώνου ή άλλων συσκευών που είναι εφοδιασμένες με την τεχνολογία WAP. Οι τραπεζικές συναλλαγές μπορούν να γίνουν από όποιο μέρος βρίσκεται ο πελάτης, ακόμη και στο εξωτερικό με ένα μόνο τηλεφώνημα. Η σύνδεση με την τράπεζα είναι εύκολη και γίνεται ακολουθώντας απλές οδηγίες μέσω του τηλεφώνου ή tone pad (συσκευή ηχητικών τόνων). Μέσω του Phone Banking μπορούν να γίνουν όλες οι συνηθισμένες τραπεζικές εργασίες. Επίσης, μέσω της χρησιμοποίησης του τηλεομοιοτύπου (fax) ο χρήστης μπορεί να έχει και γραπτώς κάποια χρήσιμα στοιχεία όπως τις κινήσεις των τραπεζικών του λογαριασμών, το χαρτοφυλάκιο των μετοχών του και τις τιμές του χρηματιστηρίου.

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω Phone banking χωρίζονται σε δύο κατηγορίες:

- αυτές που διεκπεραιώνονται από πράκτορες (agents) τηλεφωνικού κέντρου και
- αυτές που διεκπεραιώνονται αυτόματα μέσω συστημάτων αναγνώρισης φωνής (IVR)

Στην πρώτη περίπτωση, ο πελάτης επικοινωνεί φωνητικά με τον πράκτορα της τράπεζας και μεταβιβάζει τα αιτήματά του. Οι πράκτορες, πρέπει να ταυτοποιήσουν τα στοιχεία του πελάτη, ώστε να εξασφαλίσουν την ακεραιότητα, αλλά και την εμπιστευτικότητα των συναλλαγών και αιτημάτων του. Στη δεύτερη περίπτωση, η διαδικασία είναι αυτοματοποιημένη και ο πελάτης απαντά στα φωνητικά μηνύματα που ακούει στο τηλέφωνο του. Όπως και προηγουμένως, έτσι και τώρα, ακολουθούνται διαδικασίες πιστοποίησης και ταυτοποίησης του πελάτη που εξασφαλίζουν την ασφάλεια των συναλλαγών του. Το Phone banking, δίνει τη

δυνατότητα στον πελάτη μίας τράπεζας, να έχει στη διάθεση του, σχεδόν όλες τις συναλλαγές είτε οικονομικές είτε πληροφοριακές που έχει και μέσω Internet banking.

1.2.4. ATM

Σε σύγκριση με το Internet Banking μπορούμε να πούμε ότι ακολουθείται η ίδια λογική στη διαδικασία της συναλλαγής. Σαν διαφορά θα μπορούσαμε να πούμε ότι στο Web Banking η οθόνη του υπολογιστή παίζει το ρόλο του προσωπικού ταμείου. Επίσης στη διαδικτυακή τραπεζική προσφέρονται πολύ περισσότερες υπηρεσίες από ό, τι προσφέρονται μέσω των ATM. Βέβαια ο ρόλος των ATM έχει αναβαθμιστεί πολύ τα τελευταία χρόνια και από εκεί που χρησιμοποιούνταν μόνο για ανάληψη και κατάθεση μετρητών τώρα χρησιμοποιείται και για άλλες υπηρεσίες. Το κόστος συναλλαγής για την τράπεζα πάντως παραμένει πιο ακριβό όταν ο πελάτης χρησιμοποιεί την ATM αντί του Internet Banking.

Μία σημαντική καινοτομία που έγινε με σκοπό την προώθηση των ATMs ήταν η ανάπτυξη του διατραπεζικού συστήματος ΔΙΑΣ. Οι τράπεζες για να επεκτείνουν την ακτίνα εξυπηρέτησής τους δημιούργησαν το σύστημα ΔΙΑΣ. Το συγκεκριμένο σύστημα επιτρέπει στους χρήστες των ATMs να κάνουν ανάληψη από οποιοδήποτε ATM τράπεζας που συμμετέχει σε αυτό. Η μόνη επιβάρυνση είναι μια μικρή χρέωση που υπάρχει από το ATM της χρησιμοποιούμενης τράπεζας. Δεδομένου της δημιουργίας διπλών κεντρικών υπολογιστικών συστημάτων, το σύστημα ΔΙΑΣ θεωρείται ιδιαίτερα ασφαλές.

1.3. ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ E-BANKING

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής αυξάνονται συνεχώς σε ποικιλία και ευελιξία. Στόχος όλων των τραπεζών που έχουν επενδύσει στο internet banking είναι να αποκτήσουν ένα σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, προσφέροντας μακροχρόνια και αποτελεσματικά το σύνολο των προϊόντων και υπηρεσιών τους μέσω διαδικτύου συνυφασμένη με τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια στο πελάτη-χρήστη. (Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, (2003).

Internet Banking. Ιούλιος-Αύγουστος-Σεπτέμβριος)

Παράλληλα, ο παράγοντας που θα επηρεάσει ίσως στο μεγαλύτερο βαθμό την αφοσίωση των πελατών σε αυτές τις υπηρεσίες είναι η διαθεσιμότητα πληροφοριών και η ευκολία πρόσβασης σε ανταγωνιστικές υπηρεσίες άλλων παροχών τραπεζικών υπηρεσιών, χωρίς τους περιορισμούς που θέτει η χωροδιάταξη. Αυτή η εξέλιξη δίνει αναμφίβολα την ευκαιρία στους πελάτες να επιλέγουν από που θα προμηθευτούν το κάθε τραπεζικό προϊόν που πρόκειται να χρησιμοποιήσουν, συγκρίνοντας διαφορετικές προσφορές. Περιορίζονται έτσι οι δεσμοί των πελατών με την κάθε τράπεζα και αυξάνεται ο ανταγωνισμός μεταξύ των τραπεζών. Οι τράπεζες δεν μπορούν, με κανένα τρόπο πια, να εφησυχάζουν και να θεωρούν δεδομένο ότι οι πελάτες θα διατηρήσουν το βασικό τραπεζικό τους λογαριασμό στην τράπεζα που συνεργάζονταν μέχρι τώρα. Το ενδιαφέρον που δείχνουν οι πελάτες στις υπηρεσίες Internet banking είναι αυξημένο. Ταυτόχρονα οι πελάτες δίνουν έμφαση στα θέματα της ασφάλειας, της προστασίας των ατομικών τους δεδομένων και στο να είναι οι προσφερόμενες υπηρεσίες σε πραγματικό χρόνο.

Το internet banking απευθύνεται τόσο στους ιδιώτες πελάτες των τραπεζών, όσο και στις επιχειρήσεις. Οι δυνατότητές του καλύπτουν όλο το φάσμα των τραπεζικών υπηρεσιών και εναπόκειται στην κρίση κάθε τράπεζας ποιες από αυτές θα διαθέσει στους πελάτες της μέσα από αυτό το κανάλι.

Έτσι, λοιπόν, οι υπηρεσίες που προσφέρει το e-banking χωρίζονται σε τέσσερις μεγάλες διακριτές κατηγορίες:

- Πληροφοριακές συναλλαγές
- Οικονομικές συναλλαγές
- Αιτήσεις
- Άλλες υπηρεσίες

1.3.1. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

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

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

1. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

Ο χρήστης μπορεί να δει όλες τις πληροφορίες που σχετίζονται με τον τραπεζικό του λογαριασμό online. Στην πλειοψηφία των e-banking συστημάτων ο αριθμός λογαριασμού εμφανίζεται με τη διεθνή IBAN μορφή του. Ο χρήστης βλέπει την επωνυμία του δικαιούχου, το είδος του τραπεζικού λογαριασμού, το κατάστημα διαχείρισης, το επιτόκιο του και το νόμισμα του. Εμφανίζονται πληροφορίες για το υπόλοιπο του λογαριασμού σε όλες του τις μορφές. Ο χρήστης γνωρίζει το διαθέσιμο υπόλοιπο, το λογιστικό υπόλοιπο, το τοκισζόμενο υπόλοιπο και τυχόν δεσμεύσεις που υπάρχουν στο λογαριασμό του. Επίσης, μερικές τράπεζες εμφανίζουν την τελευταία πίστωση και τελευταία χρέωση του λογαριασμού του καθώς και τα στοιχεία των συνδικαιούχων αν υπάρχουν τέτοιοι στο λογαριασμό. Τέλος, άλλη μια σημαντική υπηρεσία που αφορά πληροφορίες λογαριασμών είναι η παροχή των κινήσεων λογαριασμού. Ο χρήστης διαθέτει επιλογές όπως να δει κινήσεις ενός χρονικού διαστήματος, να δει τις τελευταίες κινήσεις του λογαριασμού ορίζοντας αυτός το πλήθος τους, να παρακολουθήσει mini statement του λογαριασμού του δηλαδή τις δέκα τελευταίες χρεοπιστώσεις. Αντίστοιχες είναι και οι πληροφορίες που το σύστημα e-banking παρέχει για τις πιστωτικές κάρτες, τα δάνεια και τις επιταγές του πελάτη. (Αγγέλης Β. (2005). *Η βίβλος του e-banking*. Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών., σελ. 193)

2. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΡΤΩΝ

Στην περίπτωση αυτή, ο χρήστης βλέπει τον αριθμό πιστωτικής κάρτας, την επωνυμία του δικαιούχου, τον τύπο της κάρτας, το επιτόκιο της, το πιστωτικό όριο και το νόμισμά της. Εμφανίζονται πληροφορίες για το 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.

3. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΕΠΙΤΑΓΩΝ

Ο χρήστης έχει την δυνατότητα, επιλέγοντας αρχικά τραπεζικό λογαριασμό, στον οποίο συνδέεται το μπλοκ επιταγών του, να δει αναλυτικά όλες τις επιταγές του και την κατάσταση αυτών. Οι τράπεζες δίνουν τη δυνατότητα στους χρήστες να κάνουν και ανάκληση επιταγής. Παράλληλα, αρκετές τράπεζες επιτρέπουν και επεξεργασία επιταγών, ώστε να διευκολύνουν τους πελάτες τους στην παρακολούθηση αυτών.

4. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΔΑΝΕΙΩΝ

Ένας χρήστης που έχει πάρει δάνειο, οποιασδήποτε μορφής από την τράπεζα, έχει τη δυνατότητα να ενημερώνεται για αυτό μέσω του internet. Μπορεί ανά πάσα στιγμή να βλέπει το ποσό που του έχει απομείνει για την αποπληρωμή του, την κατάσταση των δόσεων του και τις καταναλωτικές ημερομηνίες πληρωμής τους, το επιτόκιο και άλλες χρήσιμες πληροφορίες που το αφορούν. (Αγγέλης Β. (2005). *Η βίβλος του e-banking*. Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών., σελ. 135,211)

1.3.2. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

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 εταιρειών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και συναλλαγές που υλοποιούνται στα πλαίσια διατραπεζικών συστημάτων κυρίως της ΔΙΑΣ ΑΕ, αλλά και άλλων όπως το σύστημα «ΕΡΜΗΣ».

1. ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΝΤΟΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

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

2. ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΣΕ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ ΙΔΙΟΥ

Στις περισσότερες των περιπτώσεων οι μεταφορές εντός τράπεζας εκτελούνται online (άμεσα). Ο χρήστης επιλέγει τον τραπεζικό λογαριασμό χρέωσης και τον τραπεζικό λογαριασμό πίστωσης. Στις μεταφορές μεταξύ λογαριασμών ιδίου ο χρήστης δε χρειάζεται να πληκτρολογεί τους αριθμούς λογαριασμών. Πολλές τράπεζες πέραν των αριθμών λογαριασμών που εμφανίζουν στα σύνθετα πεδία εμφανίζουν και το τρέχον διαθέσιμο υπόλοιπο, διευκολύνοντας το χρήστη να γνωρίζει ανά πάσα στιγμή το υπόλοιπο αυτών. Ακολούθως, πληκτρολογεί το ποσό που θέλει να μεταφέρει και την ημερομηνία που επιθυμεί να γίνει η πληρωμή. Όταν η ημερομηνία είναι η τρέχουσα η συναλλαγή εκτελείται άμεσα. Ο χρήστης έχει την πολυτέλεια και μεταχρονολογημένων μεταφορών, γεγονός που τον διευκολύνει να προγραμματίζει τις πληρωμές του. Οι forward εντολές είναι ένα σημαντικό πλεονέκτημα του e-banking. Το τελευταίο που καταχωρεί ο χρήστης είναι ένας κωδικός επιβεβαίωσης της συναλλαγής που προκύπτει είτε από κάποιο token είτε από λίστα TAN είτε από extra pin. Στη συνέχεια επιλέγει το button «ΕΚΤΕΛΕΣΗ». Στην οθόνη εμφανίζονται όλα τα στοιχεία που καταχώρησε ο πελάτης. Εφόσον ο πελάτης επιβεβαιώσει τα στοιχεία, εκτελείται η συναλλαγή. Μετά το πέρας της συναλλαγής, ο

χρήστης μπορεί να εκτυπώσει την εντολή μεταφοράς, η οποία υπέχει θέση παραστατικού της συναλλαγής. (Αγγέλης Β. (2005). *Η βίβλος του e- banking*. Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών., σελ. 93)

3. ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΣΕ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ ΤΡΙΤΟΥ

Και οι μεταφορές σε λογαριασμό τρίτου εντός τράπεζας εκτελούνται online. Ο χρήστης επιλέγει τον τραπεζικό λογαριασμό χρέωσης. Στις μεταφορές από λογαριασμό του ο χρήστης δε χρειάζεται να πληκτρολογεί τον αριθμό λογαριασμού του. Στη συνέχεια ο χρήστης καλείται να πληκτρολογήσει τον αριθμό του λογαριασμού πίστωσης (δικαιούχου). Οι τράπεζες προκειμένου να διασφαλίσουν όσο περισσότερο μπορούν τον πελάτη διενεργούν έλεγχο ψηφίο ελέγχου (check digit). Ο έλεγχος αυτός εξασφαλίζει ότι ο αριθμός λογαριασμού που πληκτρολογήθηκε είναι έγκυρος. Ακολούθως, πληκτρολογεί το ποσό που θέλει να μεταφέρει και την ημερομηνία που επιθυμεί να γίνει η πληρωμή. Ο χρήστης έχει την πολυτέλεια και μεταχρονολογημένων μεταφορών, γεγονός που τον διευκολύνει να προγραμματίζει τις πληρωμές του. Οι forward εντολές είναι ένα σημαντικό πλεονέκτημα του e-banking.

4. ΕΜΒΑΣΜΑΤΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ-ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ

Η πλειοψηφία των εμβασμάτων εσωτερικού σε νόμισμα ευρώ διεκπεραιώνεται μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIASTRANSFER. Στο σύστημα αυτό συμμετέχουν όλες σχεδόν οι εγχώριες τράπεζες. Για την αποστολή εμβάσματος ο χρήστης επιλέγει τον τραπεζικό λογαριασμό χρέωσης. Στη συνέχεια επιλέγει την τράπεζα δικαιούχου από ένα σύνθετο πεδίο που περιέχει όλες τις τράπεζες εσωτερικού. Έπειτα ο πελάτης καλείται να πληκτρολογήσει τον αριθμό του λογαριασμού δικαιούχου. Οι τράπεζες προκειμένου να διασφαλίσουν όσο περισσότερο μπορούν τον πελάτη διενεργούν έλεγχο ψηφίο ελέγχου (check digit). Ο έλεγχος αυτός εξασφαλίζει ότι ο αριθμός λογαριασμού που πληκτρολογήθηκε είναι έγκυρος. Επόμενο στοιχείο που καταχωρείται είναι η επωνυμία του δικαιούχου. Ακολούθως, ο πελάτης πληκτρολογεί το ποσό που θέλει να μεταφέρει, την αιτιολογία και επιλέγει τον υπόχρεο εξόδων από ένα σύνθετο πεδίο. Τέλος, πληκτρολογεί την ημερομηνία που επιθυμεί να γίνει η πληρωμή και καταχωρεί έναν κωδικό

επιβεβαίωσης της συναλλαγής. (Αγγέλης Β. (2005). Η βίβλος του e- banking. Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών.,)

5. ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΔΑΝΕΙΩΝ

Η πληρωμή δανείου είναι ουσιαστικά συναλλαγή μεταφοράς εντός τράπεζας και όπως στις παραπάνω περιπτώσεις μεταφορών εντός τράπεζας εκτελείται άμεσα online. Ο χρήστης επιλέγει τον τραπεζικό λογαριασμό χρέωσης και το λογαριασμό δανείου και στη συνέχεια πληκτρολογεί το ποσό που θέλει να μεταφέρει και την ημερομηνία που επιθυμεί να γίνει η πληρωμή. Το τελευταίο που καταχωρεί ο χρήστης είναι ένας κωδικός επιβεβαίωσης της συναλλαγής που προκύπτει είτε από κάποιο token είτε από λίστα TAN είτε από extra pin. (Αγγέλης Β. (2005). Η βίβλος του e- banking. Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών., σελ. 105)

6. ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

Οι πληρωμές πιστωτικών καρτών διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες:

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

Οι πληρωμές πιστωτικών καρτών ιδίου γίνονται αυθημερόν. Ο χρήστης επιλέγει τον τραπεζικό λογαριασμό χρέωσης και τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας που επιθυμεί να πληρώσει. Στις πληρωμές καρτών ιδίου ο χρήστης δε χρειάζεται να πληκτρολογεί τους αριθμούς λογαριασμών και καρτών. Ακολουθώντας, πληκτρολογεί το ποσό που θέλει να μεταφέρει και την ημερομηνία που επιθυμεί να γίνει η πληρωμή. Το τελευταίο που καταχωρεί ο χρήστης είναι ένας κωδικός επιβεβαίωσης της συναλλαγής που προκύπτει είτε από κάποιο token είτε από λίστα TAN είτε από extra pin. Ομοίως εκτελούνται και οι Πληρωμές πιστωτικής κάρτας τρίτου. Όσον αφορά την Πληρωμή πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας αυτή διεκπεραιώνεται μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIASTRANSFER. Η εκτέλεσή της γίνεται παρόμοια με την Πληρωμή πιστωτικής κάρτας ιδίου με τη διαφορά ότι ο χρήστης πρέπει να

επιλέξει την τράπεζα δικαιούχου. (Αγγέλης Β. (2005). Η βίβλος του e- banking. Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών., σελ. 108-112)

7. ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ

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 παρέχουν όλο το πακέτο των ηλεκτρονικών πληρωμών, καθιστώντας το πολύ ελκυστικό για πολλούς επαγγελματίες της χώρας μας. Οι πληρωμές Δημοσίου, αναφέρονται σε πληρωμές:

- **Φ.Π.Α**

Η πληρωμή του Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ) γίνεται αποκλειστικά μέσω τραπεζών. Ο υπόχρεος πρέπει πρώτα να έχει κάνει την περιοδική δήλωση ΦΠΑ μέσω του ιστοτόπου www.taxisnet.gr του υπουργείου Οικονομικών και στη συνέχεια να τελέσει την αντίστοιχη πληρωμή στην τράπεζα. Σε περίπτωση που δεν έχει γίνει δήλωση στο taxisnet η πληρωμή ΦΠΑ επιστρέφεται στον οφειλέτη. Για την πληρωμή ΦΠΑ ο χρήστης επιλέγει τον τραπεζικό λογαριασμό χρέωσης. Στη συνέχεια, πληκτρολογεί τον αριθμό του φορολογικού μητρώου (ΑΦΜ) του υπόχρεου. Οι τράπεζες προκειμένου να διασφαλίσουν όσο περισσότερο μπορούν τον πελάτη διενεργούν έλεγχο ψηφίο ελέγχου (check digit). Ο έλεγχος αυτός εξασφαλίζει ότι ο ΑΦΜ που πληκτρολογήθηκε είναι έγκυρος. Έπειτα, ο πελάτης καλείται να πληκτρολογήσει την αιτιολογία της πληρωμής, για παράδειγμα «ΦΠΑ μηνός Ιανουαρίου». Ακολούθως, πληκτρολογεί το ποσό που θέλει να πληρώσει και την ημερομηνία που επιθυμεί να γίνει η πληρωμή. Το τελευταίο που καταχωρεί ο χρήστης είναι ένας κωδικός επιβεβαίωσης της συναλλαγής και έπειτα επιλέγει «ΕΚΤΕΛΕΣΗ». Καθώς έχει αποδειχθεί και από έρευνες στο e-banking η πληρωμή ΦΠΑ όπως 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. Ομοίως με την πληρωμή ΦΠΑ εκτελούνται και οι εργοδοτικές εισφορές ΙΚΑ,ΤΕΒΕ

κ.ά. (Αγγέλης Β. (2005). Η βίβλος του e- banking. Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών., σελ. 115)

- Εργοδοτικές εισφορές Ι.Κ.Α
- Ασφαλιστικές εισφορές Τ.Ε.Β.Ε
- Είσπραξη Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων
- Τέλη κυκλοφορίας

8. ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΔΕΚΟ

Σχεδόν όλες οι μονάδες ηλεκτρονικής τραπεζικής της χώρας παρέχουν στους πελάτες τους ολοκληρωμένο πακέτο πληρωμών λογαριασμών ΔΕΚΟ. Ονομαστικά οι πληρωμές αυτές είναι:

- **ΟΤΕ**

Η πληρωμή ΟΤΕ εκτελείται πάντα την ημερομηνία που επιθυμεί ο χρήστης. Η εξόφληση λογαριασμών ΟΤΕ διεκπεραιώνεται μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIASDEBIT. Για την πληρωμή ΟΤΕ ο χρήστης επιλέγει τον τραπεζικό λογαριασμό χρέωσης. Στη συνέχεια, πληκτρολογεί τον κωδικό λογαριασμού που αναγράφεται στο λογαριασμό τηλεπικοινωνιακών τελών που λαμβάνει από τον Οργανισμό. Οι τράπεζες προκειμένου να διασφαλίσουν όσο περισσότερο μπορούν τον πελάτη διενεργούν έλεγχο ψηφίο ελέγχου (check digit). Ο έλεγχος αυτός εξασφαλίζει ότι ο κωδικός λογαριασμού που πληκτρολογήθηκε είναι έγκυρος. Ακολούθως, πληκτρολογεί το ποσό που θέλει να πληρώσει και την ημερομηνία που επιθυμεί να γίνει η πληρωμή. Το τελευταίο που καταχωρεί ο χρήστης είναι ένας κωδικός επιβεβαίωσης της συναλλαγής και έπειτα επιλέγει «ΕΚΤΕΛΕΣΗ». Ειδικά για τον ΟΤΕ υπάρχει και εντολή πληρωμής λογαριασμών μεγάλων πελατών. Η συγκεκριμένη συναλλαγή διατίθεται από λίγα e-banking sites. Η μόνη διαφορά έγκειται στο ότι η συναλλαγή απευθύνεται σε περιορισμένο αριθμό εταιρειών που έχουν χαρακτηριστεί ως μεγάλοι πελάτες από τον Οργανισμό τηλεπικοινωνιών και οι οποίες λαμβάνουν λογαριασμό τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών(Αγγέλης Β. (2005). Η βίβλος του e- banking. Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών., σελ. 135)

- **ΔΕΗ**
- **ΕΥΔΑΠ**

9. ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΚΑΙ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ

Η πληρωμή λογαριασμών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας παρέχεται πλέον στις περισσότερες τράπεζες. Κάποιες από τις πληρωμές σταθερής και κινητής τηλεφωνίας διεκπεραιώνονται μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIASDEBIT ενώ άλλες αποτελούν προϊόν διμερούς συμφωνίας μεταξύ τραπεζών και εταιρειών. Κατά τ' άλλα οι Πληρωμές σταθερής και κινητής τηλεφωνίας εκτελούνται με παρόμοιο τρόπο με τις Πληρωμές λογαριασμών ΔΕΚΟ.

10. ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ

Αρκετές ασφαλιστικές εταιρίες συνάπτουν συμφωνίες με τράπεζες, δίνοντας τη δυνατότητα στους πελάτες τους να πληρώνουν τα ασφάλιστρα τους μέσω αυτών.

11. ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΤΡΙΤΩΝ

Αρκετές εταιρίες δημιουργούν συμφωνίες με τράπεζες, δίνοντας τη δυνατότητα στους πελάτες τους να πληρώνουν τις υποχρεώσεις τους σε αυτές μέσω υπηρεσιών που προσφέρουν οι τράπεζες. Μαζικές πληρωμές- Μισθοδοσίες Μία ακόμα υπηρεσία που προσφέρουν πολλές τράπεζες, είναι η εκτέλεση μισθοδοσιών ή μαζικών πληρωμών μέσω αρχείου. Τα αρχεία αυτά μπορούν να παράγονται είτε από τις ίδιες τις εταιρίες με χρήση των μηχανογραφικών τους συστημάτων, είτε μέσω ειδικής εφαρμογής που διαθέτουν οι τράπεζες στους πελάτες τους.

12. ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΝΤΟΛΩΝ

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 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

Ο χρήστης επιλέγει αν επιθυμεί να δει όλες του τις εντολές ή εντολές ενός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος. Προαιρετικά, μπορεί να επιλέξει και άλλα κριτήρια όπως κατάσταση εντολής, είδος εντολής και τύπος εντολής.

13. ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Προτού ένας χρήστης ξεκινήσει να κάνει κάποια οικονομική συναλλαγή μέσω E-banking πρέπει να ενημερώνεται για τις προμήθειες των συναλλαγών. Οι τράπεζες οφείλουν να έχουν σε δημόσια θέα το τιμολόγιο τους. 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 εντός 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 αλλά και για πάγιες εντολές. Η μεγαλύτερη προμήθεια παρακρατείται στα εμβάσματα εσωτερικού και εξωτερικού. Η προμήθεια μπορεί να ξεκινά από μερικά ευρώ (1.50€) και να φτάνει σε ορισμένες περιπτώσεις και άνω των 20€. 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.

1.3.3. ΑΙΤΗΣΕΙΣ

Οι τράπεζες προκειμένου να διευκολύνουν τους πελάτες τους ενσωμάτωσαν στο E-banking ηλεκτρονικές αιτήσεις για τα περισσότερα των προϊόντων τους. Χαρακτηριστικά παραδείγματα ηλεκτρονικών αιτήσεων είναι η αίτηση ανοίγματος λογαριασμού, η αίτηση για δάνειο καθώς και η αίτηση για παραγγελία συναλλάγματος ή μπλοκ επιταγών.

1.3.4. ΆΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Πέραν των υπηρεσιών που αναφέρθηκαν, το e-banking δεν περιορίζεται μόνο σε αυτές. Υπάρχει πλήθος προϊόντων που συμπληρώνουν το e-banking και καλύπτουν τις ανάγκες και του πλέον απαιτητικού χρήστη και περιλαμβάνουν ηλεκτρονικές επενδυτικές υπηρεσίες, ηλεκτρονικό εμπόριο και πληρωμές, online εισαγωγές και εξαγωγές και πολλές ακόμα. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το e-investment το οποίο περιλαμβάνει κυρίως χρηματιστηριακές συναλλαγές καθώς και συναλλαγές αμοιβαίων κεφαλαίων και αμοιβαίων λογαριασμών. Η πλέον συνηθισμένη συναλλαγή μέσω e-banking είναι η αποστολή εμβάσματος (55% των συναλλαγών πραγματοποιείται μέσω διαδικτύου) και ακολουθούν οι χρηματιστηριακές συναλλαγές (το 22% πραγματοποιείται μέσω διαδικτύου), οι πληρωμές ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ (είναι χαρακτηριστικό ότι το 70% των συγκεκριμένων συναλλαγών πραγματοποιείται μέσω e-banking) καθώς και οι μεταφορές σε λογαριασμούς τρίτων. Τέλος, αρκετές τράπεζες με διεθνείς δραστηριότητες παρέχουν επίσης προϊόντα και υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής σε διάφορες χώρες μέσω των web sites των θυγατρικών τους, οι οποίες έχουν την άδεια να δραστηριοποιούνται στην κάθε χώρα. Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που παρέχονται με τον τρόπο αυτό είναι απλά

μία επέκταση των διεθνών δραστηριοτήτων των τραπεζών, αλλά υπόκεινται στους κανονισμούς του τραπεζικού περιβάλλοντος της κάθε χώρας. Σχετικά πρόσφατα έχουν αναπτυχθεί μοντέλα διασυνοριακής ηλεκτρονικής τραπεζικής, τα οποία καθιστούν δυνατή την εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από τραπεζικά ιδρύματα που είναι εγκατεστημένα σε μία χώρα, σε πελάτες άλλων χωρών, στις οποίες δεν διαθέτουν άδεια λειτουργίας και κατά συνέπεια δεν έχουν φυσική παρουσία. (Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, (2003). **Internet Banking. Ιούλιος-Αύγουστος-Σεπτέμβριος**)

1.4. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ-ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ E-BANKING

Τα οφέλη από τη χρήση του e-Banking δεν έχουν διαφανεί πλήρως αν και ήδη ο πελάτης αναδεικνύεται ως ο κατ'εξοχήν κερδισμένος. Έτσι, ο ανταγωνισμός ενισχύεται και ο πελάτης δεν είναι πλέον πιστός σε μία μόνο τράπεζα. Επιπρόσθετα, με την διάδοση του internet και με την εξοικείωση του κοινού με την χρήση του e-banking, τα πιστωτικά ιδρύματα θα χρειάζονται λιγότερους υπαλλήλους για την διεκπεραίωση των απλών συναλλαγών. Εφόσον το e-banking έχει γίνει μέρος της ζωής μιας μερίδας καταναλωτών και είναι ένα μέρος της ανάπτυξης της κάθε τράπεζας είναι φυσικό να έχουν πλεονεκτήματα διότι δημιουργήθηκαν για να κάνουν τη ζωή εκείνων που το χρησιμοποιούν πιο εύκολη. Για αυτόν τον λόγο, ο πελάτης μιας τράπεζας να γνωρίζει τα πλεονεκτήματα χρήσης του e-banking και τα οφέλη που έχει από τη χρήση του. Παρακάτω, αναφέρονται συνοπτικά τα οφέλη για τον πελάτη, αλλά και για την τράπεζα.

1.4.1. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

1. ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Η απόφαση μιας τράπεζας να ξεκινήσει να παρέχει υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής θα έχει ως αποτέλεσμα το κόστος λειτουργίας της να μειωθεί σημαντικά καθώς οι συναλλαγές που πραγματοποιούν οι πελάτες σ' ένα τραπεζικό υποκατάστημα στοιχίζουν στην τράπεζα πολύ περισσότερο από τις αυτοματοποιημένες online συναλλαγές της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Κατ' αυτό τον τρόπο, επιτυγχάνονται ταυτόχρονα οικονομίες κλίμακας, αφού όσο αυξάνονται οι

χρήστες του e-banking τόσο μειώνεται το κόστος ανά συναλλαγή. Μείωση λειτουργικού κόστους μπορεί να συντελεστεί π.χ. με τη μείωση καταστημάτων στο δίκτυο της τράπεζας, μείωση ωρών εργασίας του προσωπικού, μείωση σε προμήθειες κ.ά.

2. ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΗΣ ΒΑΣΗΣ

Η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από μια τράπεζα δίνει στην τράπεζα τη δυνατότητα να αποκτήσει περισσότερα κανάλια διανομής για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Επιπλέον, η παροχή online υπηρεσιών δεν περιορίζει γεωγραφικά την τράπεζα. Με τον τρόπο αυτό υπάρχει η δυνατότητα να προσελκύσει απομακρυσμένους πελάτες και να διευρύνει την πελατειακή της βάση. Έτσι, κάθε πελάτης μπορεί να θεωρηθεί ως δυνητικός, αφού η προσέλκυση νέων πελατών καθίσταται ευκολότερη, ειδικά μέσα από τη χρήση μοντέλων επιχειρηματικής ευφυΐας, τα οποία μπορούν να σκιαγραφήσουν το προφίλ των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής και βάσει αυτού να αναζητηθούν υφιστάμενοι πελάτες της τράπεζας και εν συνεχεία από την υπόλοιπη αγορά, συμβατοί με το προφίλ αυτό. Υποψήφιοι πελάτες πλέον των τραπεζών δεν είναι όσοι μένουν κοντά σε κάποιο νέο υποκατάστημα αλλά ολόκληρος ο κόσμος.. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να δημιουργούνται οικονομίες κλίμακας καθώς όσο αυξάνονται οι χρήστες του ebanking, τόσο μειώνεται το κόστος ανά συναλλαγή καθώς η υποδομή είναι η ίδια για όλους τους χρήστες.

3. ΚΕΡΔΟΦΟΡΕΣ ΝΕΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Τα τελευταία χρόνια πολλά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα τείνουν να δημιουργούν μέσα στις διαδικτυακές ιστοσελίδες του e-banking διαδικτυακές πύλες (portal) και διαδικτυακούς χώρους συζητήσεων (forums) που μαζί με τις καθιερωμένες διαδικτυακές συναλλαγές συμπληρώνουν ένα πλήρες πακέτο προϊόντων για τον πελάτη. Η προσφορά αυτών των υπηρεσιών αυξάνει την κερδοφορία των τραπεζών αφού προσθέτει στο πακέτο των προϊόντων που προσφέρει και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που είναι ιδιαίτερα κερδοφόρες στα μεγάλα κράτη του κόσμου. Η τράπεζα Maybank από τη Μαλαισία ήταν πρωτοπόρα σε αυτό

το εγχείρημα. Το portal στην ηλεκτρονική διεύθυνση "www.maybank2u.com.my" ολοκληρώνει το Internet Banking της τράπεζας και προσφέρει στον πελάτη όλη την γκάμα των χρηματοοικονομικών και τραπεζικών υπηρεσιών.

4. ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΑΦΟΣΙΩΣΗΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Πολλοί τραπεζικοί αναλυτές υποστηρίζουν ότι μέσω των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής ενισχύεται η αφοσίωση των πελατών καθώς η σχέση μεταξύ πελάτη και τράπεζας τίθεται σε νέα βάση. Ο πελάτης εκλαμβάνει ως εμπειρία την εξυπηρέτηση που του προσφέρεται από την τράπεζα, σε τέτοιο βαθμό που χαρακτηρίζει τη συμπεριφορά του απέναντί της. Επειδή, λοιπόν, η σχέση που αναπτύσσουν οι πελάτες με την τράπεζα τίθεται σε νέα βάση με το e-banking, οι πελάτες που έχουν εξοικειωθεί με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει μια τράπεζα, είναι πολύ διστακτικοί στο ενδεχόμενο αλλαγής τράπεζας συνεργασίας

1.4.2. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

1. ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ

Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να εξυπηρετείται από την τράπεζα οποιαδήποτε χρονική στιγμή, δεδομένου ότι τα web sites των τραπεζών είναι διαθέσιμα όλες τις ώρες της ημέρας και όλες τις ημέρες της εβδομάδας, πλην των περιπτώσεων που υπάρχουν περιορισμοί κατόπιν αιτήσεως του πελάτη ή όταν είναι σε διαδικασία συντήρησης. Σε αντίθεση με τα παραδοσιακά κατάστημα που λειτουργούν για 6,5 ώρες την ημέρα και μόνο κατά τις εργάσιμες ημέρες της εβδομάδας που ο περισσότερος κόσμος βρίσκεται στην εργασία του. Επομένως, ο πελάτης δεν περιορίζεται από το ωράριο λειτουργίας των τραπεζικών καταστημάτων και αποφεύγει την αναμονή σε ουρά εξυπηρέτησης, εξοικονομώντας χρόνο και ενέργεια.

2. ΦΟΡΗΤΟΤΗΤΑ

Με την έννοια της φορητότητας εννοούμε τη δυνατότητα που έχει το internet banking για πρόσβαση στο προσωπικό λογαριασμό του πελάτη από οποιοδήποτε σημείο (από το σπίτι, το γραφείο, το φορητό υπολογιστή, χωρίς γεωγραφικούς

περιορισμούς) αρκεί να έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο. Με λίγα λόγια, με το e-banking δεν αναγκάζεται ο πελάτης σε φυσική παρουσία στο κατάστημα για να ολοκληρώσει μια συναλλαγή. Επίσης, 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 κατάστημα, το οποίο μάλιστα τις περισσότερες φορές, δεν διαθέτει την απαραίτητη υποδομή.

3. ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Ο χρήστης e-banking υλοποιεί τις συναλλαγές του on-line, δηλαδή μπορεί μέσα σε ελάχιστο χρονικό διάστημα να αποκτήσει εικόνα για τα προϊόντα των τραπεζών και τους όρους των εργασιών και την τιμολόγησή τους ώστε να επιλέγει το προϊόν που καλύπτει τις ανάγκες του 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. Έτσι με ένα απλό πάτημα κουμπιού μπορεί να ολοκληρωθεί μια χρονοβόρα διαδικασία, όπως η πληρωμή ενός λογαριασμού ή καταχώρηση αίτησης για δάνειο. Με αυτόν τον τρόπο ο χρήστης γλιτώνει και χρόνο και κόπο ακόμα και σε σχέση με τη χρήση του ΑΤΜ για την διεξαγωγή συναλλαγών. Τέλος, οι συναλλαγές μέσω e-banking γίνονται σε πραγματικό χρόνο ακόμα και τα σαββατοκύριακα και τις αργίες.

4. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΟΦΕΛΟΣ

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 τράπεζες στην προσπάθειά τους να παρουσιάσουν τις ηλεκτρονικές τους υπηρεσίες ως πιο ελκυστικές, προσφέρουν χαμηλότερη τιμολόγηση σε αυτές τις συναλλαγές έτσι οι υπηρεσίες και τα προϊόντα του e-banking να είναι κατά βάση φθηνότερα από τα αντίστοιχα στο κατάστημα, δεδομένου ότι μειώνεται ο διαμεσολαβητικός ρόλος των τραπεζών. Ενώ, σε πολλές περιπτώσεις, οι χρεώσεις σε προμήθειες είναι μηδενικές.

5. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Οι περισσότερες τράπεζες προσφέρουν στις ιστοσελίδες τους εύχρηστα εργαλεία, όπως υπηρεσίες τύπου alert, μέσω των οποίων παρέχεται συνεχής ενημέρωση στους πελάτες για τυχόν μεταβολές στους λογαριασμούς τους, χρηματιστηριακές συναλλαγές. Έτσι, καθίσταται ευχερέστερος ο έλεγχος των συναλλαγών τους και η διαχείριση των περιουσιακών τους στοιχείων.

6. ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΣΥΓΚΡΙΣΗΣ

Ο πελάτης μπορεί να αποφασίζει αβίαστα για το προϊόν που προτιμά και για την επένδυση που επιθυμεί να πραγματοποιήσει, έχοντας πρώτα κάνει την απαραίτητη έρευνα αγοράς για την πιο συμφέρουσα για τον ίδιο επιλογή.

7. ΥΨΗΛΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

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.

8. ΓΝΩΡΙΜΙΑ ΜΕ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ

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. Έχουν πρόσβαση σε ευρύ φάσμα πληροφοριών στα sites των τραπεζών που τους παρέχουν αρκετές πληροφορίες χρήσιμες για την ενημέρωση των πελατών π.χ. ημερολόγιο φορολογικών υποχρεώσεων μήνα, για χρηματοοικονομικά θέματα, για υπηρεσίες, χρήσιμες ηλεκτρονικές διευθύνσεις κλπ.

1.4.3. ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

1. ΥΨΗΛΟ ΑΡΧΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

Η εισαγωγή νέων καινοτομιών , όπως συμβαίνει με όλες τις νέες τεχνολογίες, είναι κοστοβόρα για τις επιχειρήσεις. Έτσι, η αρχική επένδυση που πρέπει να κάνει η τράπεζα, αγοράζοντας το νέο εξοπλισμό, λογισμικά (π.χ. hardware) και υλικά (π.χ. ηλεκτρονικοί υπολογιστές), σε συνδυασμό με την εκπαίδευση που γίνεται στο προσωπικό πάνω ώστε οι τράπεζες να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της νέας τεχνολογίας καθιστούν το κόστος εγκατάστασης υπέρογκο. Το αρχικό κόστος εγκατάστασης του Internet Banking είναι πολύ υψηλό για τις τράπεζες. Τα πιστωτικά ιδρύματα χρειάζονται καλό επιχειρηματικό και στρατηγικό πλάνο για να μπορέσουν να ανταπεξέλθουν στο μεγάλο αρχικό κόστος, να δημιουργήσουν έναν πυρήνα πελατών και να προβούν στην απόσβεση της επένδυσης. Η δε απόσβεση της επένδυσης αναμένεται να είναι μακροπρόθεσμη, μέχρις ότου δηλαδή δημιουργηθεί εκείνη η πελατειακή βάση που θα οδηγήσει σε οικονομίες κλίμακας. Μόνο μέσα από την ύπαρξη οικονομιών κλίμακας, θα πετύχει το τραπεζικό ίδρυμα την επιθυμητή κερδοφορία του.

2. ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Ένας κίνδυνος που ελλοχεύει για τα τραπεζικά ιδρύματα είναι να δεχτούν ηλεκτρονική επίθεση από κάποιον "ηλεκτρονικό" τρομοκράτη. Οι ηλεκτρονικές επιθέσεις και η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στα τραπεζικά ηλεκτρονικά συστήματα είναι συχνή. Η ασφάλεια λοιπόν των συναλλαγών και η προστασία των συναλλασσομένων είναι θέματα ύψιστης σημασίας για ένα τραπεζικό ίδρυμα. Καθώς κανένα υπολογιστικό σύστημα δεν είναι 100% ασφαλές, οι τράπεζες πρέπει με κάποιο τρόπο να διασφαλίσουν τα περιουσιακά στοιχεία των πελατών τους από επιθέσεις hacker και ηλεκτρονικές απάτες. Από έρευνες που πραγματοποιήθηκαν στις ΗΠΑ, έχει υπολογιστεί ότι κάθε χρόνο χάνονται περίπου 11 δις. δολάρια λόγω της ελλιπούς ασφάλειας. Για να καταστήσουν οι τράπεζες την ηλεκτρονική τραπεζική ασφάλεια για τους πελάτες τους, δαπανούν τεράστια ποσά για την εγκατάσταση προγραμμάτων και λογισμικών που θα εξοντώνουν τις απειλές που θα παρουσιάζονται. Πρέπει να επενδύσουν σε εξοπλισμό που περιλαμβάνει firewalls και

συστήματα ενεργούς παρακολούθησης, καθώς και σε ανθρώπινο δυναμικό προσλαμβάνοντας ειδικούς συμβούλους σε θέματα ασφαλείας δικτύων. Το κόστος εν μέρει είναι μεγάλο αλλά η ασφάλεια που προσφέρεται είναι σημαντική. Η τράπεζα μπορεί να χάσει το κύρος και τη φήμη της αν δεχτεί επίθεση και τις κλέψουν λεφτά ή ακόμα αν υπάρξει διαρροή στα προσωπικά στοιχεία των πελατών της. Και πάλι όμως σε μια εποχή που το 'Phishing' και το 'Identity Theft' καλπάζουν και οι hackers βρίσκουν νέους τρόπους να απειλούν, οι 18 ηλεκτρονικές συναλλαγές δεν είναι ποτέ 100% ασφαλής. Πάντα θα βγαίνει μια νέα απειλή που θα θέλει και νέα κονδύλια για να αντιμετωπιστεί επαρκώς.

3. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η εξυπηρέτηση πελατών είναι από τα πιο σημαντικά κομμάτια της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ο κοινός στόχος της μονάδας πρέπει να είναι η σωστή και φιλική εξυπηρέτηση του πελάτη. Με τον όρο πελάτη εννοείται τόσο ο εξωτερικός πελάτης (πελάτης της τράπεζας), όσο ο εσωτερικός πελάτης (εργαζόμενος της τράπεζας). Διάφορα ζητήματα συντείνουν στο γεγονός, ότι η εξυπηρέτηση πελατών στο e-banking είναι πολύ συχνή σε σχέση με την αντίστοιχη άλλων μονάδων. Αυτά είναι:

4. ΝΕΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΚΑΝΑΛΙΑ

Οι περισσότεροι πελάτες δεν είναι εξοικειωμένοι με το e-banking. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι σχετικά νέες και ο συναλλασσόμενος δεν έχει αποκτήσει την απόλυτη γνώση τους. Άρα συχνά δημιουργούνται απορίες και ερωτήματα, που πρέπει να απαντά το εξειδικευμένο προσωπικό.

5. ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΑΙΔΕΙΑΣ

Αρκετοί πελάτες των τραπεζών είναι άνω των 50-55 ετών και αυτό έχει ως συνέπεια να μην έχουν εκπαιδευτεί σε πολλά προαπαιτούμενα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, όπως η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και internet, η χρήση

κινητών τηλεφώνων, κ.ά. Συνεπώς οι πελάτες αυτοί συχνά απευθύνονται στο εξειδικευμένο προσωπικό της τράπεζας για να λύσουν τις απορίες τους.

6. 24ΩΡΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ

Η παροχή των υπηρεσιών 24 ώρες την ημέρα, αυξάνει την ζήτηση της εξυπηρέτησης, καθώς ο πελάτης έχει τη σωστή απαίτηση, να μπορεί να εξυπηρετηθεί οποιαδήποτε ώρα της ημέρας. Οι «μικρές» τράπεζες διαθέτουν ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην εξυπηρέτηση πελατών, το οποίο κάποιες από αυτές το εκμεταλλεύονται και κάποιες όχι. Επειδή ο αριθμός των πελατών τους είναι μικρότερος από αυτόν των «μεγάλων» τραπεζών, μπορεί ευκολότερα να δομηθεί μια προσωπική σχέση με τον χρήστη του e-banking, η οποία βοηθά στην καλύτερη και πιο στοχευμένη εξυπηρέτηση του. Αντίθετα στις «μεγάλες» τράπεζες, την εξυπηρέτηση αναλαμβάνει συνήθως το τηλεφωνικό κέντρο της τράπεζας, το οποίο έχει και άλλες αρμοδιότητες, πλην της εξυπηρέτησης των πελατών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Η πλήρης απελευθέρωση στον τομέα παροχής υπηρεσιών και η ραγδαία ανάπτυξη της οικονομικής τεχνολογίας έκαναν τις δραστηριότητες των τραπεζών πολυσύνθετες. Επίσης η χρήση πολύ υψηλής αυτόματης τεχνολογίας, όπως το e-banking, ενδεχομένως να μετασχηματισθεί σε κίνδυνο από ανθρώπινα λάθη, αν το σύστημα δεν ελέγχεται επαρκώς. Ακόμη πρόβλημα σε τεχνικό επίπεδο αποτελεί η αποτυχία διενέργειας συναλλαγών, λάθη κατά την εισαγωγή στοιχείων, μη εγκεκριμένη πρόσβαση πελατών και σχετικές αντιδικίες με τους πελάτες..

1.4.4. ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Τα κυριότερα μειονεκτήματα που καλούνται να αντιμετωπίσουν οι πελάτες, από τις υπηρεσίες του e-banking, είναι:

1. ΧΡΟΝΟΣ ΕΓΓΡΑΦΗΣ

Οι διαδικασίες που εκτελούν οι τραπεζών όσον αφορά την ενεργοποίηση του πελάτη στις υπηρεσίες του Internet Banking ποικίλλουν. Η εγγραφή ενός νέου πελάτη στις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες μπορεί να γίνει είτε με την συμπλήρωση αίτησης και την υπογραφή των Γενικών Όρων Συναλλαγών στο υποκατάστημα της τράπεζας, είτε ηλεκτρονικά, όπου τα έντυπα θα του αποσταλούν ταχυδρομικά για να

τα υπογράψει. Αρκετές φορές πρέπει να περιμένει έως και 2 εβδομάδες για την παραλαβή και ενεργοποίηση των λογαριασμών του. Συνήθως οι τράπεζες χρησιμοποιούν μια αυστηρή διαδικασία ταυτοποίησης του πελάτη προτού δώσουν τους κωδικούς πρόσβασης και τα στοιχεία της ασφαλείας που χρησιμοποιούνται για την επικοινωνία των συναλλασσόμενων μερών.

2. ΔΥΣΚΟΛΙΑ ΣΤΟ ΧΕΙΡΙΣΜΟ

Μετά τη ρύθμιση της πρόσβασης, ο χρήστης είναι αναγκασμένος να μάθει να πλοηγείται μέσα στην ιστοσελίδα. Όσο λιγότερο είναι εξοικειωμένος με τη χρήση του Internet τόσο δυσκολότερο θα του φανεί η χρήση του Internet Banking. Για το λόγο αυτό, οι on-line πληρωμές, η αίτηση για δάνειο ή η μεταφορά κεφαλαίου είναι δυνατό να καθιστούν διστακτική την συγκεκριμένη ομάδα δυνητικών πελατών. Πάντα θα υπάρχει ανησυχία για το κατά πόσο η συναλλαγή ολοκληρώθηκε ή κάποια κουμπιά διπλοπατήθηκαν. Με την πάροδο του χρόνου όμως ο πελάτης συνηθίζει και αναπροσαρμόζει τις απόψεις του σχετικά με τη δυσκολία στο χειρισμό και η πλοήγηση του φαίνεται παιχνιδάκι. Μέχρι στιγμής οι Έλληνες είναι ακόμα διστακτικοί απέναντι στις νέες τεχνολογίες και η πρόσβαση στο Internet τους τρομάζει.

3. ΔΥΣΠΙΣΤΙΑ

Ένα από τα μεγαλύτερα προβλήματα των χρηστών αποτελεί η ασφάλεια του ηλεκτρονικού τους τραπεζικού λογαριασμού. Τα φαινόμενα ηλεκτρονικής απάτης, καθώς και η ελλιπής γνώση για τα συστήματα ασφαλείας των τραπεζών, αποθαρρύνουν τους πελάτες να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες, όταν μάλιστα πρέπει να κατανηκθεί η μάλλον συντηρητική αντιμετώπιση ως προς τις τραπεζικές συναλλαγές. Αυτό οδηγεί σε δυσπιστία των χρηστών έναντι του e-banking. Λόγω της υψηλής τεχνολογίας που χρησιμοποιούν οι τράπεζες για την ασφάλειά τους, έχει οδηγήσει τους "ηλεκτρονικούς" απατεώνες να στρέψουν την προσοχή τους προς τους χρήστες. Η έλλειψη σωστής ενημέρωσης σε συνδυασμό με την έλλειψη εξοικείωσης με το Internet και την αφέλεια των χρηστών, τους κάνει εύκολα θύματα σε περιπτώσεις ηλεκτρονικής απάτης. Χρησιμοποιούνται διάφορες τεχνικές ψαρέματος (Phishing, Spoofing, Trojans, Viruses) με σκοπό είτε να κάνουν

τους χρήστες να εκμυστηρευτούν τους προσωπικούς τους κωδικούς πρόσβασης είτε με τεχνικές παρακολούθησης να τους κλέψουν κατά την εισαγωγή τους από τον χρήστη.

4. ΕΛΛΕΙΨΗ ΑΤΜ

Αυτό το μειονέκτημα υπάρχει μόνο στους πελάτες που συναναστρέφονται με διαδικτυακές τράπεζες. Οι τράπεζες που λειτουργούν μόνο στον κυβερνοχώρο δεν έχουν ΑΤΜ και έτσι ο πελάτης αδυνατεί να έχει πρόσβαση στα χρήματα του οποιαδήποτε στιγμή. Για να πάρει χρήματα πρέπει να έχει κάνει συμφωνία από την προηγούμενη μέρα με την διαδικτυακή του τράπεζα. Γενικότερα θα μπορούσαμε να πούμε ότι υπάρχει έλλειψη υπηρεσιών υποστήριξης από τις τράπεζες, αν και το τελευταίο διάστημα έχει αρχίσει να εφαρμόζεται 24ωρη υποστήριξη μέσω live chat από ορισμένες. .

1.5. Η ΑΞΙΑ ΤΟΥ E-BANKING

Με τη βοήθεια του μοντέλου του e-banking, οι τράπεζες και γενικότερα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα μπορούν να επιτύχουν τα ακόλουθα:

- Αύξηση των κερδών μέσα από τις προμήθειες των εργασιών που εκτελούνται (π.χ. αύξηση των κερδών από εξυπηρέτηση τρίτων προσώπων, όπως η αποστολή εμβασμάτων ή οι πάγιες εντολές πληρωμής λογαριασμών κλπ)
- Αύξηση των τραπεζικών εργασιών τους
- Αύξηση του πελατολογίου τους, καθώς σε αυτό πλέον συμπεριλαμβάνονται πελάτες που προτιμούν οι συναλλαγές τους να διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά, χωρίς να είναι αναγκαία η φυσική τους παρουσία σε κάποιο κατάστημα.
- Συλλογή πληροφοριών για το πελατολόγιό τους μέσα από τη χρήση του e-banking, καθιστώντας την προώθηση νέων τραπεζικών προϊόντων και προσφορών ευκολότερη (για παράδειγμα η έκπτωση σε έξοδα και επιτόκιο δανείων σε πελάτες οι οποίοι είναι ήδη κάτοχοι συγκεκριμένων τραπεζικών προϊόντων).
- Συλλογή πληροφοριών για τη διεύρυνση του πελατολογίου τους (μέσω φιλικών ή συγγενικών προσώπων – για παράδειγμα η δωρεάν προώθηση καρτών σε συγγενικά πρόσωπα κατόχων πιστωτικής κάρτας ή η παροχή ειδικών προσφορών για λήψη δανείων σε ήδη εγγυητές δανειοληπτών)
- Μείωση των λειτουργικών εξόδων της επιχείρησης καθώς εμφανίζεται αποσυμφόρηση των συναλλαγών που διεκπεραιώνονται στον γκισέ καταστημάτων (λιγότερα φυσικά παραστατικά, μικρότερος χρόνος απασχόλησης υπαλλήλων ενός φυσικού καταστήματος κλπ).
- Ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών κάτι που αντικατοπτρίζει και την επιθυμία των πελατών να συναλλάσσονται ηλεκτρονικά
- Μικρότερα έξοδα για τους πελάτες που συναλλάσσονται ηλεκτρονικά κάτι που στην ουσία εξυπηρετεί περισσότερο την τράπεζα αν αναλογιστούμε τα έξοδά της για την φυσική εξυπηρέτηση των πελατών.

Βλέπουμε λοιπόν ότι το e-banking παρέχει σημαντικά οφέλη στους πελάτες αλλά κυρίως στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Συνεπώς η ύπαρξη του και η όσο το δυνατόν μεγαλύτερη συμμετοχή των πελατών είναι ιδιαίτερα επιθυμητή για τις εταιρίες αυτές. **(Γλόκας Μ., Ξηρογιάννης Γ. (2004). Στρατηγική ηλεκτρονικού επιχειρήν χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Αθήνα Εκδόσεις Ελληνικά γράμματα., σελ. 11)**

2^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ E-BANKING ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

2.1. Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ E-BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Στη σημερινή επιχειρηματική πραγματικότητα ο τραπεζικός κλάδος αναπτύσσεται διαρκώς και αποτελεί έναν από τους πιο κερδοφόρους κλάδους της Ελληνικής οικονομίας. Την τελευταία δεκαετία, οι αλλαγές που πραγματοποιούνται στο σύνολο των χρηματοπιστωτικών οργανισμών είναι ριζικές.

Με την δημιουργία νέων καναλιών διανομής και πώλησης των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, των λεγόμενων εναλλακτικών δικτύων (ATM' s, internet banking, phone banking, mobile banking) έχει επέλθει μια ολοκληρωτική επανάσταση στον τραπεζικό χώρο, ο οποίος πλέον είναι σε θέση να εξυπηρετήσει τους πελάτες 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα και 365 ημέρες τον χρόνο. Αν και η διείσδυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) στον Ελλαδικό χώρο, δεν ήταν αντίστοιχη με ορισμένες αναπτυγμένες χώρες του εξωτερικού, παρ' όλα αυτά τα τελευταία χρόνια όλο και περισσότεροι Έλληνες δείχνουν να βάζουν την ηλεκτρονική τραπεζική στην καθημερινότητά τους.

Οι πρόσφατοι περιορισμοί στην κίνηση των κεφαλαίων αύξησαν σημαντικά τους εγγεγραμμένους χρήστες e-banking στην Ελλάδα και κυρίως τον αριθμό ενεργών χρηστών (κατά περίπου 30%) οι οποίοι εκτελούν τακτικά συναλλαγές μέσω των ψηφιακών καναλιών. Οι τραπεζικοί οργανισμοί ανταποκρίθηκαν αποτελεσματικά στις απαιτήσεις της αγοράς υποστηρίζοντας (με μετακινήσεις προσωπικού στις υπηρεσίες εγγραφής στο e-banking αλλά και στην έκδοση καρτών) καθιστώντας έτσι την ηλεκτρονική τραπεζική ως κεντρικό δίκτυο συναλλαγών και όχι ως «εναλλακτικό» όπως αντιμετωπίζονταν μέχρι πρόσφατα από τα τραπεζικά ιδρύματα. Η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής (web/mobile/phone banking) μπορεί να αποφέρει σημαντικά οφέλη για τους καταναλωτές, τις επιχειρήσεις αλλά και την εθνική οικονομία, μειώνοντας σημαντικά το χρονικό και οικονομικό κόστος που προκύπτουν από τόσο από τη φυσική μετάβαση στα σημεία συναλλαγών όσο και από το κόστος διαχείρισης μετρητών από τις επιχειρήσεις.

Σύμφωνα με έρευνα του εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Επιχειρείν και Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) το όφελος για τους καταναλωτές από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να ανέλθει σε 450 ευρώ ετησίως (ανάλογα με το

πλήθος συναλλαγών που εκτελούνται) ενώ το όφελος ανά συναλλαγή μπορεί να φτάσει ή να ξεπεράσει τα 13 ευρώ συνυπολογίζοντας το κόστος απολεσθέντος ανθρωποχρόνου και της μετακίνησης προς τα φυσικά σημεία εκτέλεσης συναλλαγών.

(<http://www.sepe.gr/gr/research-studies/article/4203024/ofeli-5-dis-etisios-stin-elliniki-oikonomia-apo-tis-psifiakes-sunallages/>)

Το ποσοστό των ενεργών χρηστών e-banking στην Ελλάδα ανέρχεται περίπου στο 20% του πληθυσμού ενώ είναι εγγεγραμμένοι περισσότεροι από 3 εκατ. χρήστες. Συνεπώς, φθάνοντας τον μ.ο. της ΕΕ (περίπου 50%), δηλαδή τριπλασιάζοντας τον αριθμό των ενεργών χρηστών το συνολικό όφελος μπορεί να ανέλθει στο 1,5 δισ. ευρώ για την εθνική οικονομία σε ετήσια βάση. Η παρούσα συγκυρία (capital controls) οδήγησε σε σημαντική αύξηση τόσο των εγγεγραμμένων χρηστών όσο και των ενεργών χρηστών. Η ευκαιρία αυτή δεν πρέπει αναξιοποίητη και η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής να ατονήσει μετά την παρέλευση κάποιου διαστήματος. Τα οφέλη είναι πολλαπλά τόσο για τους καταναλωτές όσο και για το δημόσιο λόγω της ιχνηλασιμότητας των συναλλαγών και τη μείωση της διακίνησης μαύρου χρήματος. Ήδη έχει ανακοινωθεί από Υπ. Οικονομικών μια σειρά κινήτρων για τη χρήση καρτών στις συναλλαγές των καταναλωτών. Ανάλογα κίνητρα πρέπει να προβλεφθούν και για τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής η οποία προσφέρει (με τον ίδιο τρόπο με τη χρήση καρτών) διαφάνεια και ιχνηλασιμότητα στις συναλλαγές.

Από την άλλη πλευρά ο ρόλος των τραπεζών είναι εξίσου σημαντικός. Η αναγνώριση της σημασίας των ψηφιακών καναλιών είναι ήδη ένα πρώτο σημαντικό βήμα από τις τράπεζες. Ωστόσο, πρέπει να προσφερθούν στους καταναλωτές υπηρεσίες προστιθεμένης αξίας ώστε ο καταναλωτής να έχει πραγματικό όφελος και λόγο να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες. Αν ο καταναλωτής βρίσκει στο e-banking μόνο τις υπηρεσίες που μπορεί να βρει και στο φυσικό κατάστημα, τότε περιορίζεται η ένταση χρήσης του. Το ηλεκτρονικό περιβάλλον δίνει τη δυνατότητα να προσφερθούν σημαντικές υπηρεσίες που διαφοροποιούν το ηλεκτρονικό από το φυσικό κανάλι. Για παράδειγμα απλές υπηρεσίες διαχείρισης «οικογενειακών» εξόδων όπως ανάλυση της κατανομής δαπανών σε κατηγορίες κόστους βάσει των συναλλαγών που εκτελεί ο καταναλωτής μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής ή χρεωστικών/πιστωτικών καρτών θα προσέφεραν ένα επιπλέον εργαλείο εξυπηρέτησης των καταναλωτών στην σημερινή δύσκολη οικονομική συγκυρία η

οποία απαιτεί ανάλυση και περιορισμό των οικογενειακών και κατ' ανάλογο τρόπο επιχειρηματικών εξόδων (ειδικά για πολύ μικρές και μικρές επιχειρήσεις).

Με βάση τα παραπάνω είναι σαφές ότι είναι σημαντική η ύπαρξη ενός στρατηγικού σχεδίου για την αύξηση της χρήσης των ψηφιακών τραπεζικών υπηρεσιών. Σε αυτό το πλαίσιο είναι κρίσιμος ο ρόλος τόσο του δημοσίου όσον αφορά την παροχή κινήτρων όσο και των τραπεζικών ιδρυμάτων όσον αφορά στην ανάπτυξη υπηρεσιών προστιθεμένης αξίας με στόχο τη διατήρηση αλλά και την αύξηση των εγγεγραμμένων/ενεργών χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής. (<http://www.ecommercenews.gr/σε-άνοδο-ψηφιακές-πληρωμές-και-ebanking-σύμφω/>)

2.2. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Στην ενότητα αυτή αναλύεται η περίπτωση της Εθνικής Τράπεζας. Συγκεκριμένα, επισημαίνεται πότε άρχισε να δραστηριοποιείται με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Επίσης, περιγράφονται λεπτομερώς οι εφαρμογές του e-banking που διαθέτει σήμερα καθώς και οι δυνατότητες που προσφέρονται στους χρήστες-πελάτες.

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (ΕΤΕ) με τη μεγαλύτερη και ισχυρότερη παρουσία στον Ελλαδικό χώρο, αλλά και με δυναμικό προφίλ στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και την Ανατολική Μεσόγειο, ηγείται του μεγαλύτερου και ισχυρότερου Ομίλου χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα. Ιδρύθηκε το 1841 ως εμπορική τράπεζα και μέχρι την ίδρυση της Τράπεζας της Ελλάδος το 1928 είχε το εκδοτικό προνόμιο. Εισήχθη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών την ίδρυσή του το 1880, ενώ από τον Οκτώβριο του 1999, η μετοχή της Τράπεζας διαπραγματεύεται στο Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης. Η ΕΤΕ είναι πιστωτικό ίδρυμα που λειτουργεί νόμιμα, υπαγόμενη στην ελληνική και κοινοτική τραπεζική νομοθεσία και ειδικότερα στον Ν.2076/92 όπως ισχύει σήμερα, που ως γνωστόν ενσωμάτωσε στο ελληνικό δίκαιο την δεύτερη τραπεζική οδηγία 89/646/ΕΟΚ του Συμβουλίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. Ο Όμιλος της ΕΤΕ προσφέρει ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες επιχειρήσεων και ιδιωτών, όπως επενδυτικές εργασίες, χρηματιστηριακές συναλλαγές, ασφάλειες, διαχείριση στοιχείων ενεργητικού - παθητικού, εργασίες χρηματοδοτικής μίσθωσης (leasing), διαχείρισης επιχειρηματικών απαιτήσεων

(factoring), κλπ. Η ΕΤΕ έχει δικτυωθεί τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. Λειτουργούν συνολικά πάνω από 600 υποκαταστήματα σε όλες τις πόλεις της Ελλάδος.

Το Internet Banking άρχισε τη λειτουργία του το 2000. Η στρατηγική Internet Banking της Τράπεζας καθορίστηκε από την εταιρία McKinsey and Co. Στο πλαίσιο αυτής της στρατηγικής το e-banking εντάσσεται στο σύνολο των λοιπών εναλλακτικών δικτύων (ATMs, Mobile Banking, Phone Banking), λειτουργεί συμπληρωματικά στο «φυσικό» δίκτυο των Καταστημάτων και εστιάζεται στην ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση του πελάτη μέσω αυτών και στη μείωση κόστους μέσω της μετακίνησης συναλλαγών από cost-intensive (Καταστήματα) σε low-cost channels (internet - ATMs). Για να μπορέσει κανείς να διενεργήσει τις τραπεζικές του συναλλαγές μέσω του Internet Banking της Εθνικής αρκεί να έχει έναν τουλάχιστον λογαριασμό καταθέσεων σε ευρώ (Ταμειευτήριο ή Τρεχούμενο) και να είναι πάνω από 18 ετών. Για την εγγραφή στο Internet Banking υπογράφει σε οποιοδήποτε Κατάστημα της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος, “Αίτηση” και “Σύμβαση Παροχής Τραπεζικών Υπηρεσιών μέσω Εναλλακτικών Δικτύων” και παραλαμβάνει αντίγραφο της Σύμβασης και της Αίτησης καθώς και τον Κωδικό Εισόδου (User ID) και τη συσκευή i-code. Ο Μυστικός (Password) αποστέλλεται ταχυδρομικά σε ειδικό φάκελο ασφαλείας.

Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους στρατηγικούς στόχους και της Εθνικής Τράπεζας την τελευταία πενταετία. Η στόχευση στις νεότερες ηλικίες αποτελεί κρίσιμο σημείο για τη μελλοντική ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Η νέα γενιά με την εξοικείωση της προς τις νέες τεχνολογίες θεωρείται βέβαιο ότι θα υιοθετήσει και κατά συνέπεια θα προωθήσει τα εναλλακτικά ηλεκτρονικά δίκτυα πολύ περισσότερο και πολύ ταχύτερα απ’ ότι συμβαίνει σήμερα. Τέλος, το i-bank Internet Banking της Εθνικής έχει κερδίσει αρκετά βραβεία για την καινοτομία και την ευέλικτη χρήση των εφαρμογών του.

2.2.1 INTERNET BANKING ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

2.2.1.1. ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΜΕΣΩ INTERNET BANKING

- Αναλυτικά, οι προσφερόμενες ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου (Internet Banking) είναι οι εξής: (<https://www.nbg.gr/el/i-bank/retail/internet-banking>)

1. Λογαριασμοί

- Ενημέρωση υπολοίπου των λογαριασμών που έχουν συνδεθεί με τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου (internet banking) σε ημερήσια ή μηνιαία βάση.
- Ενημέρωση για τους πόντους σας στο Πρόγραμμα Συνολικής Επιβράβευσης go4more
- Μεταφορά χρημάτων μεταξύ των συγκεκριμένων λογαριασμών.
- Αναλυτική πληροφόρηση των οικονομικών συναλλαγών των πελατών για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.
- Εγγραφή στην Υπηρεσία Ειδοποιήσεων ETE ALERTS, όπου παρέχεται η δυνατότητα άμεσης, αξιόπιστης και ασφαλούς ενημέρωσης για τις κινήσεις που πραγματοποιούνται με χρήση πιστωτικής κάρτας έκδοσης Εθνικής Τράπεζας.

2. Πληρωμές

- Πληρωμή του Φ.Π.Α. εφόσον ο πελάτης έχει υποβάλλει τη σχετική δήλωση μέσω του TAXIS net.
- Πληρωμή των εργοδοτικών εισφορών του Ι.Κ.Α.
- Πληρωμή των ασφαλιστικών εισφορών του Τ.Ε.Β.Ε.
- Πληρωμή των λογαριασμών της Δ.Ε.Η.
- Πληρωμή των δόσεων όλων των πιστωτικών καρτών εκδόσεως της Ε.Τ.Ε.
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών εκδόσεως άλλων τραπεζών εσωτερικού.
- Πληρωμή λογαριασμών κινητής τηλεφωνίας.

- Πληρωμή των συνδρομών για τους παρόχους του διαδικτύου.
 - Πληρωμή των ασφαλιστήριων συμβολαίων.
3. **Εμβάσματα σε Ε.Τ.Ε.**
- Μεταφορά χρημάτων από το λογαριασμό του πελάτη της Ε.Τ.Ε. σε λογαριασμούς τρίτων εντός της τράπεζας.
4. **Εμβάσματα σε άλλες Τράπεζες**
- Πραγματοποίηση εμβασμάτων σε άλλη τράπεζα του εσωτερικού μέσω του συστήματος «DIASTRANSFER».
 - Αποστολή εμβασμάτων σε λογαριασμούς που τηρούνται σε τράπεζες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
5. **Επενδύσεις**
- Ενημέρωση για το χαρτοφυλάκιο μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων που τηρεί ο πελάτης στην τράπεζα.
 - Πραγματοποίηση αγοραπωλησίας μετοχών και άμεση ενημέρωση του πελάτη για τις εντολές που έχει δώσει.
6. **Χρηματοδοτήσεις / Δάνεια**
- Πληροφόρηση για τα υπόλοιπα των λογαριασμών που αφορούν επιχειρηματικές χρηματοδοτήσεις καθώς και την κίνηση, τις δόσεις και την επιβάρυνση επιτοκίου κάθε πελάτη.
 - Πληροφόρηση για τις κινήσεις και τα αναλυτικά στοιχεία των στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων των πελατών.
7. **Αιτήσεις**
- Παραγγελία μπλοκ επιταγών και δυνατότητα ακύρωσης αυτού.
 - Πληροφόρηση για ιστορικά στοιχεία παλιών αιτήσεων χορήγησης μπλοκ επιταγών καθώς και του αριθμού των επιταγών που έχουν χορηγηθεί στον συγκεκριμένο πελάτη.

8. Πάγιες εντολές

- Προγραμματισμός των μελλοντικών πληρωμών των πελατών με την υποβολή παγίων εντολών πληρωμής ή εξόφλησης.

2.2.1.2. ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ – ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ INTERNET BANKING

Ο χρήστης επιλέγοντας να χρησιμοποιήσει το Internet Banking εξοικονομεί όχι μόνο χρόνο, αλλά και έξοδα. Οι περισσότερες συναλλαγές στο Internet Banking είναι δωρεάν, ενώ το κόστος όσων τιμολογούνται είναι σημαντικά μειωμένο (π.χ. εμβάσματα σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα και στην Ε.Ε.).

Η διασφάλιση του απορρήτου και το απαραβίαστος των ηλεκτρονικών συναλλαγών αποτελεί πρωταρχικό στόχο για κάθε τράπεζα και οι επενδύσεις σε αυτόν τον τομέα υπήρξαν και συνεχίζουν να είναι πολύ σημαντικές. Στο πλαίσιο αυτό η **ασφάλεια** των συναλλαγών μέσω Internet Banking, αποτελεί θέμα υψίστης σημασίας και για την Τράπεζα και καθορίζεται κυρίως από:

- **Μυστικότητα και αναλλοίωτο δεδομένων**

Η μυστικότητα και το αναλλοίωτο των δεδομένων διασφαλίζονται μέσω του πρωτοκόλλου ασφαλούς επικοινωνίας SSL (Secure Sockets Layer) με ισχυρή κρυπτογράφηση στα 128 bit το οποίο θεωρείται απαραβίαστο για τις εφαρμογές στο Διαδίκτυο.

- **Ελεγχόμενη πρόσβαση στα συστήματα της Τράπεζας**

Η ελεγχόμενη πρόσβαση στα συστήματα της Τράπεζας προστατεύεται από Firewall τελευταίας τεχνολογίας.

- **Την αυθεντικότητα του χρήστη**

Η εφαρμογή Internet Banking «αναγνωρίζει» τους χρήστες και επιτρέπει την πρόσβασή τους στο Σύστημα, με τον Κωδικό - UserID και το Μυστικό - Password. Σε περίπτωση εισαγωγής διαδοχικών λανθασμένων κωδικών, ο χρήστης απενεργοποιείται, ο μυστικός αχρηστεύεται και πρέπει να εκδοθεί νέος μυστικός.

- **Την αυθεντικότητα της τράπεζας**

Η αυθεντικότητα της Τράπεζας εξασφαλίζεται με το πιστοποιητικό της Verisign, ενός από τους μεγαλύτερους, διεθνούς κύρους οργανισμούς έκδοσης πιστοποιητικών παρουσίας στο Internet. Το πιστοποιητικό εμφανίζεται στον χρήστη κάθε φορά που επισκέπτεται την ιστοσελίδα εισόδου στο σύστημα και είναι διαθέσιμο, μέσω του κατάλληλου εικονιδίου (κλειδαριά στο κάτω τμήμα της οθόνης), όσο ο χρήστης χρησιμοποιεί την εφαρμογή. Σε κάθε εισαγωγή του στο σύστημα, ο χρήστης πρέπει να βεβαιώνεται ότι έχει συνδεθεί με τον πραγματικό δικτυακό τόπο (site) της Τράπεζας, γεγονός που επιβεβαιώνεται με την ύπαρξη των παραπάνω ψηφιακών πιστοποιητικών.

2.2.2. MOBILE BANKING ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

2.2.2.1 ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΜΕΣΩ MOBILE BANKING

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες Mobile Banking της Εθνικής Τράπεζας είναι στη διάθεση του κοινού παντού και πάντα, από οποιαδήποτε συσκευή Smartphone ή Tablet με πρόσβαση στο Internet και λειτουργικό σύστημα. Το Mobile Banking φέρνει την Τράπεζα κοντά σας 24 ώρες το 24ωρο, καθώς σας παρέχει πρόσβαση σε μια ευρεία γκάμα υπηρεσιών-συναλλαγών:

- ενημέρωση για το υπόλοιπο και τις κινήσεις των καταθετικών λογαριασμών, την τρέχουσα οφειλή και τις κινήσεις των πιστωτικών και χρεωστικών καρτών της Εθνικής Τράπεζας.
- ενημέρωση για το υπόλοιπο, τις κινήσεις και τις πληροφορίες της Virtual κάρτας με δυνατότητα φόρτισής της.
- πληρωμή πιστωτικών καρτών έκδοσης Εθνικής και άλλων Τραπεζών, καθώς και λογαριασμούς Vodafone, Cosmote, Wind, ΟΤΕ, ΔΕΗ, Βεβαιωμένων Οφειλών ΔΟΥ, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ, ΕΥΔΑΠ, ΕΥΑΘ, ΕΠΑ ΑΤΤΙΚΗΣ, ΕΠΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ κ.α. κάνοντας και χρήση του Barcode (όπου υποστηρίζεται).

- μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς Εθνικής και άλλων τραπεζών εσωτερικού και εξωτερικού (με χρήση IBAN).
- πληροφόρηση για τα δάνεια σας , το ατομικό σας χαρτοφυλάκιο μετοχών και την πραγματοποίηση αγοράς και πώλησης μετοχών στα Χρηματιστήρια Αξιών Αθηνών και Κύπρου.

2.2.2.2. ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ – ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ MOBILE BANKING

Με τη χρήση του Mobile Banking ο χρήστης εξοικονομεί όχι μόνο χρόνο, αλλά και έξοδα διότι η πληροφόρηση, οι διαθέσιμες συναλλαγές και η υπηρεσία παρακολούθησης χρηματιστηριακών αγορών παρέχονται δωρεάν.

Οι συναλλαγές μέσω της Smartphone συσκευής σας, διασφαλίζονται με το ίδιο επίπεδο και τα μέτρα ασφάλειας που παρέχονται και στο Internet Banking. Με άλλα λόγια, η μυστικότητα και το αναλλοίωτο των δεδομένων διασφαλίζονται μέσω του πρωτοκόλλου ασφαλούς επικοινωνίας SSL (Secure Sockets Layer) με ισχυρή κρυπτογράφηση στα 128 bit.

2.2.3. PHONE BANKING ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Η χρήση των υπηρεσιών του Phone Banking είναι εξαιρετικά απλή. Με την αξιοποίηση προηγμένης τεχνολογίας αναγνώρισης φωνής οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται τόσο αυτοματοποιημένα, μέσω της φωνητικής πύλης, όσο και μέσω εκπροσώπου. Ειδικότερα:

- Ο πελάτης καλεί από σταθερό ή κινητό τηλέφωνο στο 18 18 18, (με αστική χρέωση για τα σταθερά και με ειδική χρέωση ανά παροχή για τα κινητά)
- Η φωνητική πύλη τον καλωσορίζει στο αυτόματο σύστημα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης της Τράπεζας και ακούει το μενού υπηρεσιών.
- Η πλοήγηση γίνεται με φωνητικές εντολές και το σύστημα προτείνει την κατάλληλη λέξη- κλειδί για κάθε επιλογή που επιθυμεί ο πελάτης.
- Ακολουθώντας τις οδηγίες που προτείνονται από το σύστημα μπορεί να ζητήσει πληροφόρηση για προϊόντα / υπηρεσίες ή να κάνει συναλλαγές.

- Οποιαδήποτε στιγμή μπορεί να ζητήσει να συνδεθεί με εκπρόσωπο για πληροφόρηση / συναλλαγές.

2.2.3.1. ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΜΕΣΩ PHONE BANKING

Το Phone είναι το νέο Εναλλακτικό Δίκτυο που προσφέρει η Τράπεζα στην πελατεία της. 44 Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη στους πελάτες (Φυσικά Πρόσωπα) όλο το 24ωρο και για 7 ημέρες την εβδομάδα με τη χρήση τηλεφώνου σταθερού ή κινητού. Το Phone Banking παρέχει:

- Πληροφόρηση για στοιχεία, υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών, καταθέσεων, καρτών, δανείων (στεγαστικά και καταναλωτικά).
- εξόφληση λογαριασμών ρεύματος, νερού, τηλεφώνου, Internet, συνδρομητικής τηλεόρασης κ.ά.
- διεκπεραίωση οφειλών προς το Δημόσιο: ΦΠΑ, φόρος εισοδήματος, ΕΤΑΚ κ.ά.
- πληρωμή ασφαλιστρών.
- εισφορές σε ασφαλιστικά ταμεία.
- πληρωμή δόσης πιστωτικής κάρτας έκδοσης Εθνικής ή άλλης τράπεζας.
- κατάθεση ενοικίου.
- αποστολή χρημάτων σε σπουδαστές, συνεργάτες κ.ά., στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό.
- κατάθεση διδάκτρων σε σχολεία ή φροντιστήρια.
- προκαταβολές σε ξενοδοχεία.
- αγοραπωλησία μετοχών κ.ά.
- εγγραφή στην υπηρεσία ειδοποιήσεων ETE ALERTS.

2.2.3.2. ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ-ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ PHONE BANKING

Επιλέγοντας την πραγματοποίηση των συναλλαγών μέσω τηλεφώνου, εξοικονομείτε όχι μόνο χρόνο αλλά και έξοδα. Οι περισσότερες συναλλαγές στο Phone Banking είναι δωρεάν, ενώ το κόστος όσων τιμολογούνται (π.χ. εμβάσματα σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα και στην Ε.Ε.) είναι σημαντικά μειωμένο σε σχέση με τις συναλλαγές στο Κατάστημα. Το κόστος κλήσης καθορίζεται από την ισχύουσα τιμολογιακή πολιτική του παρόχου τηλεφωνίας.

Η ταυτοποίηση του χρήστη και η πρόσβασή του στο Phone Banking πραγματοποιείται με τον μοναδικό, προσωπικό 6ψήφιο ή 7ψήφιο Κωδικό Χρήστη (User ID) και ένα κωδικό μίας χρήσης, που παραλαμβάνετε μέσω sms στο κινητό τηλέφωνο ή παράγεται ηλεκτρονικά από τη συσκευή i-code.

2.3. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Στην ενότητα αυτή αναλύεται η περίπτωση της Τράπεζας Πειραιώς. Συγκεκριμένα, επισημαίνεται πότε άρχισε να δραστηριοποιείται με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές ενώ, περιγράφονται λεπτομερώς οι εφαρμογές του e-banking που διαθέτει σήμερα καθώς και οι δυνατότητες που προσφέρονται στους χρήστες-πελάτες.

Η Τράπεζα Πειραιώς ιδρύθηκε το 1916 και έχει έδρα την Αθήνα. Για πολλές δεκαετίες λειτούργησε ως ιδιωτική Τράπεζα και το 1975 πέρασε υπό κρατικό έλεγχο, όπου και παρέμεινε μέχρι το 1991. Από τον Δεκέμβριο του 1991 που ιδιωτικοποιήθηκε έχει παρουσιάσει μεγάλη ανάπτυξη εργασιών, μεγεθών και δραστηριοτήτων. Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς απασχολεί συνολικά 24.495 εργαζομένους, ενώ το σύνολο του δικτύου καταστημάτων αριθμεί 1.653 μονάδες, με παρουσία σε 10 χώρες συμπεριλαμβανομένης της Ελλάδας. Στην Ελλάδα με 30% μερίδιο αγοράς στα δάνεια και 29% στις καταθέσεις είναι η μεγαλύτερη τράπεζα της χώρας. Διεθνώς έχει παρουσία σε περιοχές της Νοτιοδυτικής Ευρώπης και την Ανατολική Μεσόγειο, καθώς και στα οικονομικά κέντρα του Λονδίνου της Νέας Υόρκης και της Φρανκφούρτης. Σήμερα, μετά τις εξαγορές της «υγιούς» ΑΤΕbank, της Γενικής Τράπεζας, των εγχώριων τραπεζικών δραστηριοτήτων των Τράπεζας Κύπρου, Cyprus Popular Bank και Ελληνικής Τράπεζας αλλά και την εξαγορά της Millennium Bank Ελλάδας, το συνολικό ενεργητικό του Ομίλου Πειραιώς φτάνει τα €93 δις., οι χορηγήσεις μετά από προβλέψεις τα €62 δις. και οι καταθέσεις πελατών τα €55 δις. (στοιχεία Σεπτεμβρίου 2013). Η Τράπεζα Πειραιώς προσφέρει υπηρεσίες στους εξής τομείς: τραπεζικές υπηρεσίες απευθείας προς τον καταναλωτή, μικρές και μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις, αγροτική πίστη, αγορές κεφαλαίου, μισθώσεις (leasing), κτηματομεσιτικές υπηρεσίες, χρηματοδοτήσεις του ναυτιλιακού τομέα, πράσινη τραπεζική, ηλεκτρονική τραπεζική.

Η υλοποίηση του εναλλακτικού καναλιού της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας Πειραιώς, αποτελεί έναν αυτόνομο τόπο (ιστοσελίδα) στο διαδίκτυο, αποκλειστικά διαμορφωμένο για τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες (e-banking). Η τράπεζα Πειραιώς λοιπόν, το 2000 εισήγαγε την πρώτη ολοκληρωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών (Internet banking, Phone banking, Mobile banking) στην Ελληνική τραπεζική αγορά, με το ξεχωριστό όνομα "Winbank".

Για να μπορέσει κανείς να διενεργήσει τις τραπεζικές του συναλλαγές μέσω του winbank Internet, Phone, Mobile, sms και Alert της Τράπεζας Πειραιώς θα πρέπει να είναι ήδη πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς. Για να γίνει πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς, θα πρέπει να ανοίξει έναν καταθετικό λογαριασμό, είτε ηλεκτρονικά είτε σε ένα από τα καταστήματα της Τράπεζας Πειραιώς. Αν είναι ήδη πελάτης της Τράπεζας για να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες winbank και για την δική του ασφάλεια θα πρέπει να έχει έναν Προσωπικό Κωδικό Εισόδου (UserID) και έναν Κωδικό Ασφαλείας (PIN), τους οποίους παραλαμβάνει μαζί με τους οδηγούς των υπηρεσιών από κάποιο από τα καταστήματα της Τράπεζας Πειραιώς. Το κόστος έκδοσης κωδικών ανέρχεται στα 5€. Από τη στιγμή της παραλαβής των κωδικών ο χρήστης έχει άμεση πρόσβαση στο χαρτοφυλάκιό του. Η Ηλεκτρονική Τραπεζική της Τράπεζας Πειραιώς διακρίθηκε διεθνώς στα Global Finance Awards 2017, διαγωνισμός για την ανάδειξη των καλύτερων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής παγκοσμίως, όπου αναδείχτηκε ως η κορυφαία στην Δυτική Ευρώπη, αποσπώντας το βραβείο Best Consumer Digital Bank for Mobile Banking App in Western Europe for 2017 για την νέα εφαρμογή winbank mobile banking.

2.3.1 INTERNET BANKING ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΩΣ

2.3.1.1. ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΜΕΣΩ INTERNET BANKING

Αναλυτικά, οι προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω Internet-Banking για τους ιδιώτες είναι οι εξής: (<http://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/trapezikes-ypiresies/e-banking>)

1. Διαχείριση λογαριασμών

- Εμφάνιση /Ανάλυση υπολοίπων και κινήσεων λογαριασμών.
- Αποστολή των κινήσεων λογαριασμών μέσω ταχυδρομείου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).
- Προβολή αναλυτικών πληροφοριών - στοιχείων του λογαριασμού.
- Εμφάνιση των επιτοκίων χορηγήσεων/καταθέσεων.

- Ενημέρωση για το διεθνή αριθμό λογαριασμού (IBAN).
- Διαχείριση Alerts για λογαριασμούς.

2. Διαχείριση Καρτών (Πιστωτικών – Χρεωστικών)

- Εμφάνιση υπολοίπων και κινήσεων πιστωτικών καρτών.
- Άμεση εμφάνιση και εκτύπωση των μηνιαίων λογαριασμών.
- Αποστολή των μηνιαίων λογαριασμών μέσω ταχυδρομείου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).
- Παροχή αναλυτικών στοιχείων των πιστωτικών καρτών.
- Δυνατότητα άμεσης πληρωμής ή πληρωμής σε μελλοντική ημερομηνία.
- Διαχείριση Alerts.
- Έκδοση Νέας Κάρτας Τράπεζας Πειραιώς.
- Αλλαγή PIN ή Επανεκδοση PIN.

3. Διαχείριση Δανείων

- Συνολική απεικόνιση των δανείων.
- Παροχή αναλυτικών στοιχείων των δανείων.
- Δυνατότητα πληρωμής δόσεων.

4. Διαχείριση Επιταγών

- Δυνατότητα παραγγελίας βιβλιαρίου
- Παροχή αναλυτικών στοιχείων και παρακολούθηση επιταγών.
- Αναζήτηση ανά αριθμό/σελίδα επιταγής και χρονική περίοδο.
- Καταχώρηση στοιχείων και επεξεργασία διαθέσιμων και ανεξόφλητων επιταγών.
- Ενημέρωση της κατάστασης (π.χ. εξοφλημένες, ακυρωμένες, ανακλημένες, κ.τ.λ.).
- Ανάκληση βιβλιαρίου επιταγών.

5. Πληρωμές / Μεταφορές

- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς του ιδίου στην τράπεζα Πειραιώς.
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς τρίτων στην Τράπεζα Πειραιώς.
- Μεταφορά ποσού από κάρτα Visa σε άλλη κάρτα.
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας.
- Εντολές πληρωμής τρίτων σε μελλοντική ημερομηνία.
- Εντολές εμβασμάτων.
- Καθορισμός περιοδικών πληρωμών.
- Αλλαγή στοιχείων αποθηκευμένων εντολών πληρωμών.
- Αναβολή ή ακύρωσή αποθηκευμένων εντολών πληρωμών.
- Πάγιες ή μεμονωμένες εντολές πληρωμής ΔΕΚΟ (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ).
- Πάγιες ή μεμονωμένες εντολές πληρωμής εταιρειών τηλεφωνίας (Cosmote, Vodafone, Wind).
- Πάγιες εντολές πληρωμής εταιρειών συνδρομητικής τηλεόρασης (Nova).
- Προσωρινή απενεργοποίηση και μεταβολή των πάγιων εντολών.
- Διακοπή πάγιων εντολών.
- Μεμονωμένες εντολές πληρωμής ασφαλιστικών φορέων.
- Μεμονωμένες εντολές πληρωμής (ΙΚΑ, ΦΠΑ, ΤΕΒΕ).
- Μεμονωμένη εντολή πληρωμής Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων.
- Προσφορές σε μη κυβερνητικές οργανώσεις με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού του πελάτη.
- Ιστορικό του συνόλου των πληρωμών.

6. Χρηματιστηριακές συναλλαγές

- Ενημέρωση για την αποτίμηση του χαρτοφυλακίου.
- Άμεση παρακολούθηση των τιμών των μετοχών του Χ.Α.Α.
- Άμεση ενημέρωση για τις τιμές των μετοχών του πελάτη.

- Ημερήσιο και ιστορικό γράφημα των τιμών μετοχών.
- Άμεση ενημέρωση για τα οικονομικά, επιχειρηματικά και χρηματιστηριακά νέα της Ελληνικής και Διεθνούς αγοράς.
- Ισοτιμίες των ξένων νομισμάτων.
- Εντολές μεταπώλησης εντολών που αγοράστηκαν μέσα στην ίδια ημέρα.
- Εντολές αγοράς μετοχών με χρέωση λογαριασμού.
- Εντολές πώλησης μετοχών με πίστωση λογαριασμού.

7. Αιτήσεις

- Σχετικά με προσωπικό καταναλωτικό δάνειο.
- Σχετικά με πιστωτική κάρτα.
- Σχετικά με καταθετικούς λογαριασμούς.
- Σχετικά με μεταφορά υπολοίπου από άλλη πιστωτική κάρτα.

8. Άλλες Υπηρεσίες

- Έκδοση και Πληρωμή e-Παραβόλου.
- Ανανέωση χρόνου για καρτοκινητή.
- Έκδοση εργοσήμου.
- Εγγραφή στο πρόγραμμα Επιβράβευσης yellow.

2.3.1.2. ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ - ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ INTERNET BANKING

Οι συναλλαγές μέσω winbank web banking έχουν χαμηλότερα ή μηδενικά έξοδα.

Για τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια της υπηρεσίας winbank web banking, η Τράπεζα Πειραιώς εφαρμόζει σύγχρονες μεθόδους που διασφαλίζουν τις συναλλαγές, προστατεύουν τα δεδομένα και θωρακίζουν το κανάλι από την πρόσβαση τρίτων. Κάποιες από αυτές τις μεθόδους είναι:

- **Προσωπικοί Κωδικοί Εισόδου**

Πρόσβαση στην υπηρεσία winbank web banking έχει ο χρήστης μόνο εισάγοντας τους δύο κωδικούς αναγνώρισης πελάτη, δηλαδή τον Κωδικό Εισόδου (Username) και τον Προσωπικό Κωδικός Ασφαλείας (Password).

- **Επαλήθευση ταυτότητας με κωδικούς extraPIN**

Το extraPIN είναι ένας πρόσθετος τρόπος επαλήθευσης της ταυτότητάς σας. Η εισαγωγή αυτού του 6ψήφιου κωδικού είναι υποχρεωτική για ορισμένες ηλεκτρονικές συναλλαγές ή κινήσεις σας στην winbank όπως εμβάσματα, πληρωμή προς τρίτους στην Τράπεζα Πειραιώς.

- **Ελεγχόμενη Πρόσβαση (Firewall)**

Η πρόσβαση στα συστήματα της Τράπεζας Πειραιώς (servers) ελέγχεται από Firewall, που δρα σε δύο επίπεδα δηλαδή επιτρέπει στον πελάτη/επισκέπτη ή συνδρομητή/χρήστη, τη χρήση συγκεκριμένων υπηρεσιών ή απαγορεύει σε τρίτους την πρόσβαση στα συστήματα και τις βάσεις δεδομένων με απόρρητα στοιχεία και πληροφορίες της Τράπεζας Πειραιώς.

- **Κρυπτογράφηση και Απόρρητο Μεταφοράς Δεδομένων**

Από την έναρξη έως τη λήξη της σύνδεσής (online session) με την υπηρεσία winbank web banking, όλες οι πληροφορίες και τα προσωπικά στοιχεία του χρήστη κρυπτογραφούνται με βάση το πρωτόκολλο κρυπτογράφησης SSL-128-bit (Secure Sockets Layer). Το κλειδί αυτό έχει υλοποιηθεί σε συνεργασία με τη Verisign, την πιο αναγνωρισμένη εταιρεία έκδοσης κρυπτογραφικών κλειδιών για τραπεζικές υπηρεσίες, που ειδικεύεται σε θέματα ασφάλειας συναλλαγών.

2.3.2. MOBILE BANKING ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

2.3.2.1. ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΜΕΣΩ MOBILE BANKING

Αναλυτικά, οι ηλεκτρονικές mobile app της Τράπεζας Πειραιώς είναι:

1. Διαχείριση λογαριασμών

- Υπόλοιπο – Κινήσεις.
- Πληροφορίες - Στοιχεία Λογαριασμού.
- Αποστολή κινήσεων λογαριασμών με email.

2. Προθεσμιακές Καταθέσεις

- Πληροφορίες - Στοιχεία Προθεσμιακής.

3. Πιστωτικές Κάρτες

- Υπόλοιπο – Κινήσεις.
- Πληρωμή Πιστωτικής Κάρτας Τράπεζας Πειραιώς.
- Χρέωση πιστωτικών Καρτών για τη διενέργεια πληρωμών.

4. Χρεωστικές Κάρτες

- Υπόλοιπο –Κινήσεις.
- Μεταβολή Ημερησίου Ορίου Χρήσης.
- Αναλυτικά Στοιχεία Χρεωστικής.

5. Πληρωμές

- ΔΕΚΟ, Δημόσιες Υπηρεσίες, τηλεπικοινωνίες.
- Ιστορικό Πληρωμών.

6. Μεταφορές Χρημάτων

- Μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών στην Τράπεζα Πειραιώς.
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμό τρίτου στην Τράπεζα Πειραιώς.
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμό άλλης Τράπεζας εντός Ελλάδος.
- Ιστορικό Συναλλαγών.

7. Άλλες υπηρεσίες

- Έκδοση και Πληρωμή e-Παραβόλου.
- Ανανέωση χρόνου για καρτοκινητή.

- Εγγραφή στο πρόγραμμα Επιβράβευσης yellow.
- Πληροφορίες για το πρόγραμμα Επιβράβευσης yellow.

2.3.2.2. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ MOBILE BANKING

Ο χρήστης για να εισέλθει στο winbank mobile app της Τράπεζας Πειραιώς χρησιμοποιεί απλά το δακτυλικό σου αποτύπωμα, αν το υποστηρίζει η συσκευή του, ή 4ψήφιο PIN της επιλογής του. Η πρόσβαση στο winbank mobile app με δακτυλικό αποτύπωμα ή quick login είναι απόλυτα ασφαλής, καθώς χρησιμοποιούνται μόνο στη συσκευή στην οποία ο χρήστης τα έχει ενεργοποιήσει.

2.3.3. PHONE BANKING ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

2.3.3.1. ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΜΕΣΩ PHONE BANKING

Η υπηρεσία winbank phone banking καλύπτει όλες τις τραπεζικές και χρηματιστηριακές συναλλαγές που μπορείτε να κάνετε και σε κάποιο κατάστημα:

1. Υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών, καρτών και δανείων.
2. Διαχείριση τραπεζικών προϊόντων (αλλαγή ορίων, τροποποίηση χαρακτηριστικών κ.λπ.).
3. Μεταφορές.
4. Πληρωμές.
5. Εμβάσματα.
6. Χρηματιστηριακές συναλλαγές.
7. Winbank Alerts.
8. Αιτήσεις για νέα προϊόντα.

2.3.3.2. ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ-ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ PHONE BANKING

Οι συναλλαγές μέσω winbank phone banking έχουν χαμηλότερα ή μηδενικά έξοδα.

Για τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια της υπηρεσίας winbank phone banking, εφαρμόζουμε σύγχρονες μεθόδους που διασφαλίζουν τις συναλλαγές και προστατεύουν τα δεδομένα. Κάποιες από αυτές είναι:

- **Προσωπικοί Κωδικοί Εισόδου**

Πρόσβαση στην υπηρεσία winbank phone banking έχετε μόνο πληκτρολογώντας τους δύο κωδικούς αναγνώρισης πελάτη, που γνωρίζει μόνο ο χρήστης δηλαδή το κινητό ή σταθερό τηλέφωνο που δηλώνει κατά την εγγραφή στην υπηρεσία ή τον Προσωπικό Κωδικό Ασφαλείας (Password)

- **Επαλήθευση ταυτότητας με κωδικούς extraPIN**

Το extraPIN είναι ένας πρόσθετος τρόπος επαλήθευσης της ταυτότητας του χρήστη. Η εισαγωγή αυτού του 6ψήφιου κωδικού είναι υποχρεωτική για ορισμένες ηλεκτρονικές συναλλαγές ή κινήσεις σας στην winbank όπως τα εμβάσματα ή τις μεταφορές προς τρίτους στην Τράπεζα Πειραιώς.

- **Καταγραφή και μαγνητοφώνηση των κλήσεων**

Για την ασφάλεια των χρηστών, όλες οι κλήσεις καταγράφονται και μαγνητοφωνούνται από το σύστημα.

2.4. ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ – ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Όπως διαπιστώσαμε και από την παραπάνω ανάλυση, τόσο η Εθνική Τράπεζα όσο και η Τράπεζα Πειραιώς είναι από τα πιο αναπτυγμένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα στον τομέα της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής. Και οι δύο τράπεζες έχουν εξελίξει κατά πολύ τα τελευταία χρόνια τις εφαρμογές τους internet και mobile banking, οι οποίες και αποτελούν πολυεργαλεία στα χέρια του εκάστοτε χρήστη.

Έτσι, λοιπόν βλέπουμε ότι, τόσο η Εθνική Τράπεζα όσο και η Τράπεζα Πειραιώς έχουν διαμορφώσει εξίσου ευέλικτες και διαδραστικές υπηρεσίες internet banking, οι οποίες είναι πιο φιλικές για τους χρήστες κάνοντας την εμπειρία πλοήγησής τους και εκτέλεσης των συναλλαγών τους ακόμα καλύτερη. Με άλλα λόγια, οι χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε σημαντικές για αυτούς πληροφορίες όπως να βλέπουν τις καταθέσεις, τις κάρτες, τα δάνεια, τις επενδύσεις καθώς και το υπόλοιπο των λογαριασμών τους με λίγα μόνο κλικ στο αρχικό μενού. Επίσης, οι μεταφορές και οι διάφορες πληρωμές και στις δύο αυτές Τράπεζες μπορούν να γίνουν εύκολα από το αρχικό μενού. Μια νέα λειτουργία που εμφανίστηκε παράλληλα στις σελίδες internet banking των Τραπεζών είναι ο υπολογισμός του αφορολόγητου του κάθε χρήστη καθώς και η λειτουργία Alerts, η οποία παρέχει άμεση ενημέρωση για τις κινήσεις των λογαριασμών και των καρτών με αποστολή e-mail ή και SMS.

Από την άλλη πλευρά, υπάρχουν και κάποιες μικρές διαφορές μεταξύ των δύο Τραπεζών. Η πρώτη και βασικότερη διαφορά είναι ότι ο χρήστης για να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες winbank και για την δική του ασφάλεια θα πρέπει να έχει έναν Προσωπικό Κωδικό Εισόδου (UserID) και έναν Κωδικό Ασφαλείας (PIN), τους οποίους παραλαμβάνει μαζί με τους οδηγούς των υπηρεσιών από κάποιο από τα καταστήματα της Τράπεζας Πειραιώς. Το κόστος έκδοσης κωδικών ανέρχεται στα 5€. Επίσης, τους κωδικούς αυτούς η Τράπεζα Πειραιώς σε υποχρεώνει να τους αλλάξεις σε αντίθεση με την Εθνική Τράπεζα όπου ο προσωπικός UserID παραμένει ο ίδιος. Επίσης, η διαδικασία εγγραφής του χρήστη στο internet banking της Εθνικής Τράπεζας είναι εντελώς δωρεάν.

Συμπερασματικά, βλέπουμε ότι η Εθνική Τράπεζα και η Τράπεζα Πειραιώς είναι από τις πιο εξελιγμένες τράπεζες στον τομέα της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής με

πολλές ομοιότητες τόσο στο περιβάλλον του internet και mobile banking τους όσο και στις υπηρεσίες που προσφέρουν στον χρήστη.

2.5. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΤΗΣ EUROBANK

Το e-Banking της Eurobank λειτούργησε για πρώτη φορά τον Φεβρουάριο του 2000, προσφέροντας στους πελάτες της μια καλά δομημένη ιστοσελίδα στην οποία δίνεται η δυνατότητα να διεκπεραιώνετε τις τραπεζικές και χρηματιστηριακές συναλλαγές εύκολα και γρήγορα, από την οθόνη του υπολογιστή σας. Οι υπηρεσίες της αναγράφονται αριστερά της ιστοσελίδας που βλέπουμε με την είσοδο μας. Πατώντας πάνω στο εικονίδιο που αναγράφει e-banking μας ανοίγει 2 παραθυράκια που το ένα αναφέρεται σε ιδιώτες και το άλλο σε επιχειρήσεις.

Αναλυτικότερα σε ό, τι αφορά τους ιδιώτες προσφέρει:

(<https://www.eurobank.gr/online/home>)

- ενημέρωση online για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των λογαριασμών, των πιστωτικών καρτών και δανείων
- εξόφληση πιστωτικής κάρτας και του δάνειο
- πληρωμή ΔΕΗ, ΟΤΕ, Φ ΠΑ και ΔΕΚΟ, καθώς κι ένα πλήθος άλλων λογαριασμών χωρίς επιπλέον έξοδα,
- μεταφορά χρημάτων στην Ελλάδα και το εξωτερικό με προνομιακούς όρους σε σχέση με τα καταστήματα,
- αγορά και να πώληση μετοχών σε πραγματικό χρόνο,
- ενημέρωση μέσω sms και e-mail για κινήσεις των λογαριασμών και καρτών

Σε ό, τι αφορά τις επιχειρήσεις:

- Ενημερώσεις πλήρως για τους λογαριασμούς της επιχείρησής σας (Υπόλοιπα και κινήσεις)
- Πραγματοποίηση μεταφορών μεταξύ λογαριασμών της επιχείρησής σας, καθώς και προς λογαριασμούς τρίτων στην Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias ή σε οποιαδήποτε άλλη τράπεζα στην Ελλάδα και στο εξωτερικό
- Πληρωμή των δανείων της επιχείρησής σας

- Πληρωμή λογαριασμών ΔΕΚΟ, τηλεφωνίας, ασφαλειών καθώς και άλλους
- Πληρωμή οφειλών σας προς το Δημόσιο (ΦΠΑ, ΙΚΑ)
- Πραγματοποίηση ομαδικών πληρωμών των προμηθευτών σας ή της μισθοδοσίας των υπαλλήλων της επιχείρησής σας
- Εκτέλεση των συναλλαγών σας σε πραγματικό χρόνο ή σε προεπιλεγμένη ημερομηνία
- Ενημέρωση για τις εξελίξεις στις αγορές χρήματος και κεφαλαίου
- Παρακολούθηση τη συνεδρίαση του Χρηματιστηρίου Αθηνών (Χ.Α.)

Στη Eurobank η ασφάλεια των συναλλαγών αποτελεί πρώτη προτεραιότητα και γι αυτό οι επενδύσεις σε αυτό τον τομέα υπήρξαν και συνεχίζουν να είναι ιδιαίτερα σημαντικές. Η υιοθέτηση τεχνολογίας αιχμής με πρωτόκολλα επικοινωνίας και μηχανισμούς ταυτοποίησης μοναδικά για τα ελληνικά δεδομένα, καθιστούν την Eurobank πρωτοπόρο στη διασφάλιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Η Eurobank εγγυάται τις συναλλαγές σας μέσω e-Banking. Ενδεικτικά αναφέρονται τα μέτρα που λαμβάνει η Τράπεζα έτσι ώστε να προστατεύσει τις ηλεκτρονικές σας συναλλαγές:

1) Ταυτοποίηση Τράπεζας

Είναι απαραίτητο η ιστοσελίδα στην οποία καταχωρείτε τους προσωπικούς σας κωδικούς εισόδου να είναι πιστοποιημένη από έναν ανεξάρτητο παροχέα πιστοποίησης (Trusted Third Party). Η Eurobank έχει επιλέξει την εταιρία Entrust ως πάροχο πιστοποίησης της ταυτότητάς της στο διαδίκτυο.

2) Ταυτοποίηση Χρήστη

Για την ταυτοποίηση των χρηστών e-Banking, η Eurobank χρησιμοποιεί έναν προσωπικό κωδικό εισόδου (password) μοναδικό για κάθε χρήστη της υπηρεσίας σε συνδυασμό με ένα Username που έχει δηλώσει ο χρήστης κατά την πρώτη του είσοδο στην υπηρεσία. Η Τράπεζα δεν αρκείται σε αυτό το επίπεδο ταυτοποίησης του χρήστη αλλά απαιτεί μια επιπλέον δικλείδα ασφαλείας, τους Κωδικούς μιας Χρήσης μέσω SMS.

3) Εξασφάλιση της μεταφοράς δεδομένων

Μια επιπρόσθετη δικλείδα ασφαλείας, με την οποία εξασφαλίζεται το απόρρητο κατά τη μεταφορά των δεδομένων, είναι η κρυπτογράφηση τους. Η Eurobank χρησιμοποιεί το πρωτόκολλο επικοινωνίας SSL (Secure Sockets Layer) μαζί με την κρυπτογράφηση στα 128bit το οποίο εξασφαλίζει την ασφάλεια των συναλλαγών μέσω διαδικτύου. Η κρυπτογράφηση με 128bit σημαίνει ότι υπάρχουν 2128 πιθανά κλειδιά που χρησιμοποιούνται για την κρυπτογράφηση των μηνυμάτων από τον Internet Explorer στον server της τράπεζας. Για αυτόν τον λόγο, η κρυπτογράφηση στα 128bit θεωρείται πρακτικά αδύνατο να παραβιαστεί. Μπορείτε να αναγνωρίσετε εάν η σελίδα η οποία βρίσκεται είναι ασφαλής, καθώς το πρωτόκολλο που εμφανίζεται με την διεύθυνση της τράπεζας μετατρέπεται από «http» σε «https» και εμφανίζεται παράλληλα και το χαρακτηριστικό εικονίδιο με το λουκέτο στο κάτω μέρος της σελίδας.

4) Ελεγχόμενη πρόσβαση στα συστήματα της τράπεζας

Η πρόσβαση στα συστήματα της Eurobank (servers) προστατεύεται από τελευταία τεχνολογία Firewall, η οποία επιτρέπει τη χρήση συγκεκριμένων υπηρεσιών απαγορεύοντας, παράλληλα, την πρόσβαση σε συστήματα και βάσεις δεδομένων με απόρρητα στοιχεία και πληροφορίες της Τράπεζας σε μη αναγνωρισμένους χρήστες.

5) Αυτόματη Αποσύνδεση Χρήστη

Μια επιπλέον δικλείδα ασφαλείας αποτελεί η αυτόματη αποσύνδεση χρήστη. Η ολοκλήρωση μιας συναλλαγής επιτρέπεται μέσα σε ένα συγκεκριμένο χρονικό όριο (δεκαπέντε λεπτά) μετά τη λήξη του οποίου το σύστημα αποσυνδέει τον χρήστη αυτόματα.

6) Υποχρεωτική Αλλαγή Κωδικών

Με την πρώτη εισαγωγή του νέου χρήστη στο e-Banking, το σύστημα τον υποχρεώνει στην άμεση αλλαγή του προσωπικού του κωδικού με κάποιον της επιλογής του, ο οποίος να είναι και πιο εύκολα μνημονεύσιμος.

7. Μπλοκάρισμα Κωδικών

Οι προσωπικοί κωδικοί χρήστη μπλοκάρονται μετά από 3 συνεχόμενες λανθασμένες προσπάθειες εισαγωγής στο σύστημα ή σε συνολικά 9 λανθασμένες

μέσα σε μια εβδομάδα, καθώς οι συνεχείς λανθασμένες προσπάθειες θεωρούνται ύποπτες.

7) Μπλοκάρισμα Πρόσβασης και μείωση ορίου συναλλαγών

Παράλληλα με το μπλοκάρισμα των κωδικών, μέσα από το e-Banking δίνεται η δυνατότητα στο χρήστη είτε να μπλοκάρει την πρόσβασή του όποτε το επιθυμεί είτε να μειώσει το όριο που έχει για τις συναλλαγές του μέσω της υπηρεσίας. Το ημερήσιο όριο συναλλαγών eBanking είναι 12,000€ και υπολογίζεται βάση της λογιστικής ημερομηνίας της Τράπεζας.

Για οποιοδήποτε πρόβλημα παρουσιαστεί μπορείς να επικοινωνήσεις on - line ή τηλεφωνικά μαζί τους .Η τράπεζα έχει δεχτεί πολλές διακρίσεις κατά το παρελθόν.

2.6. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΤΗΣ ALPHABANK

Η Alpha Bank, παρέχει τη δυνατότητα στους πελάτες της να πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές μέσω του Internet 24 ώρες το 24ωρο. Οι συνδρομητές του Alpha Web Banking, έχουν τη δυνατότητα εφόσον το επιθυμούν, να κάνουν χρήση των υπηρεσιών Alpha Phone Banking (τραπεζικές συναλλαγές μέσω σταθερού ή κινητού τηλεφώνου) και Alpha Mobile Banking (τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου που διαθέτει υποστήριξη υπηρεσιών WAP).

Έτσι, λοιπόν, κατόπιν εγγραφής στην υπηρεσία, οι συνδρομητές μπορούν: (<https://www.alpha.gr/e-banking>)

1. Να κάνουν μεταφορές:

- Εντός Alpha Bank σε λογαριασμό δικό τους (χωρίς χρέωση).
- Εντός Alpha Bank σε λογαριασμό τρίτου (χωρίς χρέωση).
- Αποστολή εμβάσματος σε Ευρώ ή άλλο νόμισμα σε άλλη τράπεζα Εσωτερικού.
- Αποστολή εμβάσματος σε Ευρώ ή άλλο νόμισμα σε άλλη τράπεζα Εξωτερικού.
- Πάγιες εντολές μεταφοράς σταθερού ποσού (σε Ευρώ) μεταξύ λογαριασμών τους.
- Πάγιες εντολές μεταφοράς σταθερού ποσού (σε Ευρώ) σε λογαριασμούς τρίτων Alpha Bank.

2. Να κάνουν πληρωμές:

- Των πιστωτικών τους καρτών Alpha Bank.
- Των πιστωτικών καρτών Alpha Bank τρίτων.
- Σε πιστωτικές κάρτες εκδόσεως άλλων τραπεζών εσωτερικού.
- Δανείων Alpha Επιλογή αποθηκευμένα στο προφίλ
- Δανείων Alpha Επιλογή που δεν ανήκουν στο προφίλ.
- Σε δημόσιους φορείς και οργανισμούς κοινής ωφέλειας.
- Σε εταιρείες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.

- Σε ασφαλιστικές εταιρείες και λοιπές εταιρείες.
- Δωρεές προς κοινωφελή ιδρύματα και οργανισμούς, επώνυμα ή ανώνυμα.

3. Να πληροφορούνται για:

- Λογαριασμούς καταθέσεων σε Ευρώ ή Ξένο νόμισμα.
- Εισερχόμενες εντολές.
- Δάνεια στεγαστικά ή χορηγικά.
- Δάνεια "Alpha Επιλογή".
- Κάρτες Alpha Bank.
- Για την αναλυτική θέση και αποτίμηση του χαρτοφυλακίου σας στην Alpha Finance.
- Τους επενδυτικούς λογαριασμούς σας Αμοιβαίων Κεφαλαίων.
- Τις προθεσμιακές τους καταθέσεις.
- Βιβλιάρια επιταγών τους.
- Μεταφορές που έχουν πραγματοποιήσει.
- Πάγιες εντολές μεταφορών που έχετε καταχωρήσει.
- Πληρωμές που έχετε πραγματοποιήσει.
- Το ανώτατο ημερήσιο "όριο μεταφορών" σε λογαριασμούς τρίτων.
- Το αφορολόγητό τους σύμφωνα με το ετήσιο εισόδημα.
- Το "προφίλ" τους.
- Τις τιμές συναλλάγματος και ξένων χαρτονομισμάτων.
- Τις τιμές των μετοχών επιλεγμένων εταιρειών στο X. Α. καθώς και για τους δείκτες τιμών μετοχών του X. Α.
- Τις τιμές κλεισίματος των μετοχών του X.Α.

4. Να διαχειρίζονται:

- Τους κωδικούς τους στο Alpha Web Banking (δηλ. τον Κωδικό Συνδρομητή και τον Μυστικό Κωδικό).
- Τα στοιχεία επικοινωνίας τους (αριθμούς τηλεφώνων, ηλεκτρονική διεύθυνση).
- Τις αιτήσεις τους για βιβλιάρια επιταγών.
- Το ανώτατο ημερήσιο "όριο μεταφορών" σε μη προδηλωμένους λογαριασμούς.
- Την υπηρεσία για λήψη μηνυμάτων – ALPHA ALERTS (μέσω e-mail ή SMS).
- Τα προϊόντα της συνδρομής τους, όπως λογαριασμούς καταθέσεων, κάρτες ALPHA BANK, προσωπικές προθεσμιακές καταθέσεις, προσωπικό χαρτοφυλάκιο μετοχών που τηρούν στην Alpha Finance, προσωπικούς επενδυτικούς λογαριασμούς Prime και Private.

5. Να ακυρώνουν:

- Μεταφορές κεφαλαίων που έχουν καταχωρήσει προς εκτέλεση μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alpha Phone Banking και Alpha Mobile Banking).
- Πάγιες εντολές μεταφορών που έχουν καταχωρήσει μέσω του Alpha Web Banking ή/και του Alpha Phone Banking.
- Πληρωμές που έχουν καταχωρήσει προς εκτέλεση μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alpha Phone Banking και Alpha Mobile Banking).
- Αιτήσεις για έκδοση βιβλιαρίων επιταγών που έχουν καταχωρήσει.

3^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ-ΕΡΕΥΝΑ

3.1. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ-ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στο κεφάλαιο αυτό θα αναλυθεί η διαδικασία κατά την οποία πραγματοποιήθηκε η έρευνα. Παράλληλα, θα προσδιοριστούν ο σκοπός, ο χρόνος και η τοποθεσία που έγινε η έρευνα.

Έτσι, λοιπόν, σκοπός της έρευνας είναι:

- να διαπιστωθεί το ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το ebanking και τον βαθμό ικανοποίησής τους.
- να καταγράψει πόσα χρόνια το χρησιμοποιούν.
- να διαπιστώσει τι μόρφωση και την ηλικία των καταναλωτών που το χρησιμοποιούν.
- να μελετήσει αν γνωρίζουν τις υπηρεσίες που προσφέρονται .
- να εξετάσει τι είδους ηλεκτρονικές συναλλαγές προτιμούν.
- να διαπιστώσει τους λόγους που το χρησιμοποιούν.
- να διαπιστώσει τους λόγους που δεν το χρησιμοποιούν.
- και να εξετάσει το πόσο ασφαλή το θεωρούν.

Η συλλογή των στοιχείων έγινε με χρήση δομημένου ερωτηματολογίου το οποίο διανεμήθηκε προσωπικά από εμάς σε έντυπη μορφή στην οικονομική υπηρεσία του ΑΠΘ καθώς και σε διάφορα συγγενικά μας πρόσωπα. Για το δείγμα καταβλήθηκε προσπάθεια ώστε να είναι ανάλογο του μορφωτικού, κοινωνικού και οικονομικού επιπέδου του συνόλου των εργαζομένων στο ΑΠΘ. Επίσης, διαμορφώθηκε με τέτοιο τρόπο ώστε να καλυφθούν όλα τα καίρια ερωτήματα σχετικά με το e-banking. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 4 σκέλη.

1. Γενικά στατιστικά στοιχεία ερωτηθέντα.
2. Ερωτήσεις σχετικά με τις τραπεζικές προτιμήσεις του κοινού.
3. Ερωτήσεις για τους χρήστες του e-banking.
4. Ερωτήσεις για τους μη χρήστες του e-banking.

Η συγκεκριμένη έρευνα πραγματοποιήθηκε τον Ιούνιο του 2017 στην πόλη της Θεσσαλονίκης. Στο δείγμα συμμετείχαν συνολικά 50 φυσικά πρόσωπα άνω των 18, τα οποία και έχουν δυνατότητα πραγματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών.

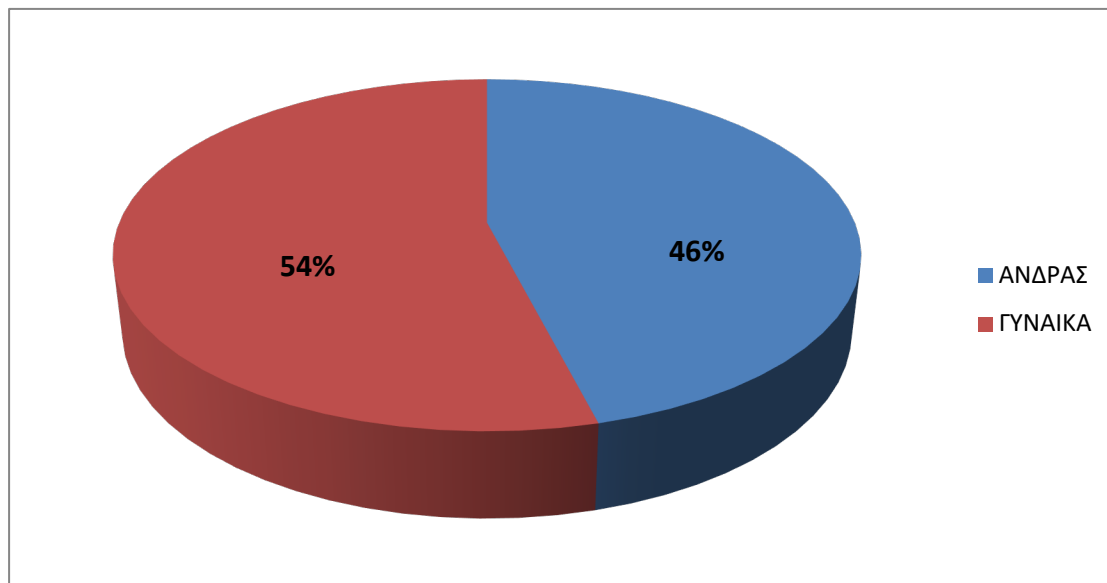
Η έρευνα είναι ποσοτική και βασίζεται στη στατιστική ανάλυση. Το πρόγραμμα που χρησιμοποιήθηκε για τη διεκπεραίωση των αποτελεσμάτων είναι το Microsoft Excel.

3.2. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΈΡΕΥΝΑΣ

*(Δείγμα 50 άτομα)

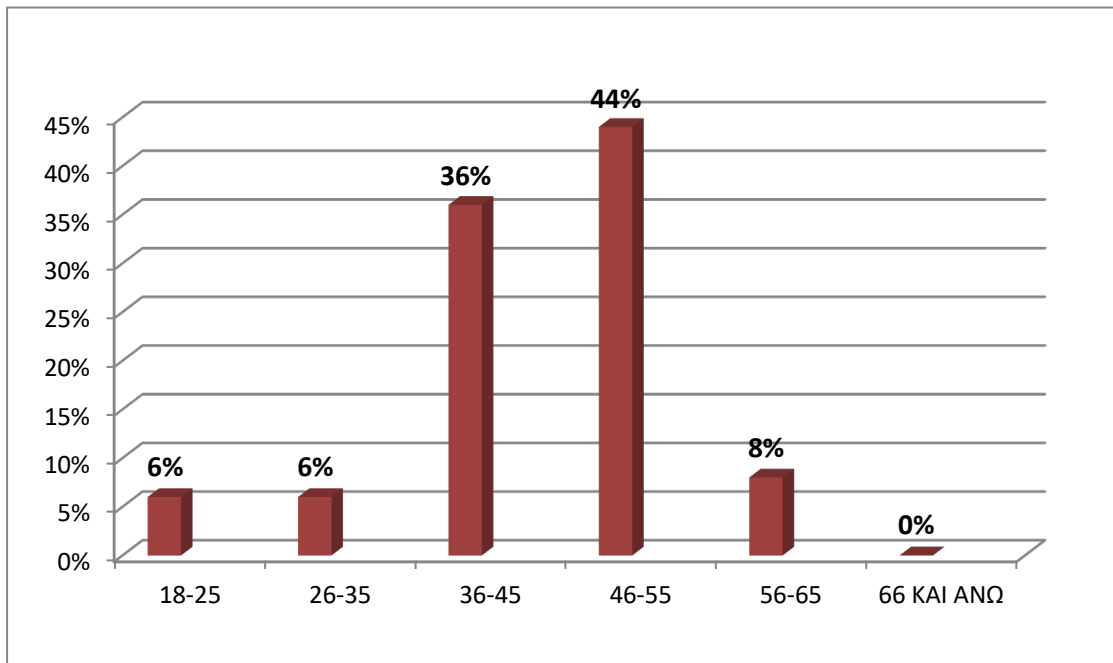
A. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΑ

ΓΡΑΦΗΜΑ Α1: ΦΥΛΟ



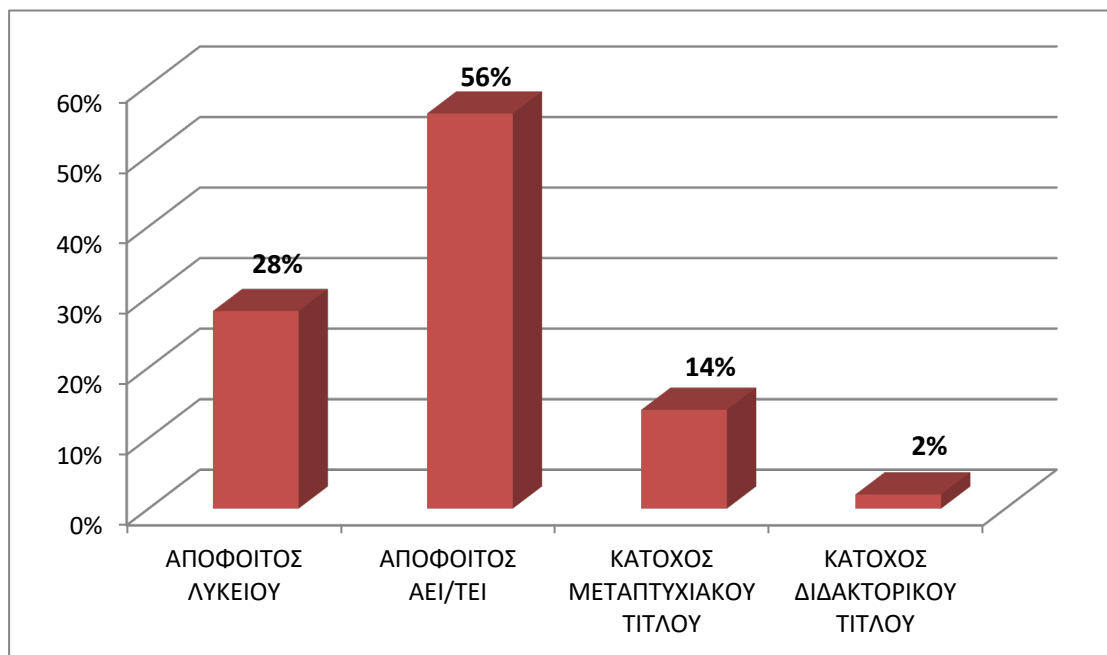
Από το σύνολο των ερωτηθέντων παρατηρούμε ότι το 54% (27 άτομα) είναι γυναίκες και το 46% (23 άτομα) οι άνδρες.

ΓΡΑΦΗΜΑ Α2: ΗΛΙΚΙΑ



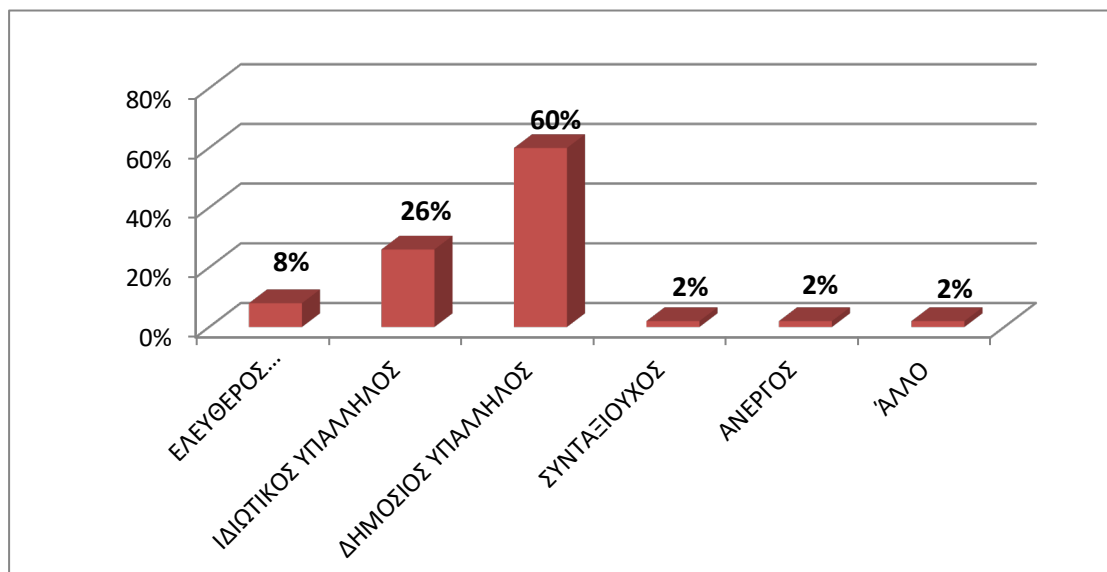
Μέσα από το ΓΡΑΦΗΜΑ Α2 μπορούμε να διαπιστώσουμε ότι το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων αποτελεί η ηλικιακή ομάδα 46-55 με 44% (22 άτομα), ενώ η αμέσως επόμενη είναι ομάδα 36-45 με 36% (18 άτομα). Καθόλου αμελητέα δεν θα μπορούσαμε να θεωρήσουμε τα ποσοστά των ηλικιακών ομάδων 18-25 και 26-35 καθώς αποτελούν αθροιστικά το 12% του δείγματος. Τέλος, υπάρχει και ένα μικρό ποσοστό ατόμων γύρω στο 8% μεταξύ των ηλικιών 56-65. Όπως βλέπουμε από το γράφημα θα επικεντρωθούμε στο ποσοστό των ατόμων ηλικίας μεταξύ 36-55 για να βγάλουμε στη συνέχεια τα απαραίτητα συμπεράσματά μας.

ΓΡΑΦΗΜΑ Α3: ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ



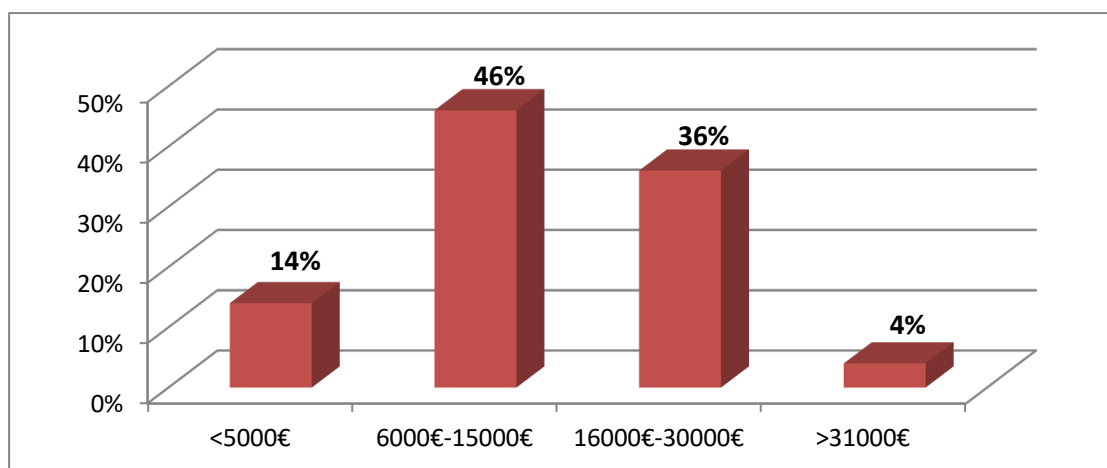
Όσον αφορά το επίπεδο εκπαίδευσης το 28% των ερωτηθέντων (14 άτομα) είναι απόφοιτοι λυκείου και το 56% (28 άτομα) είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ. Επίσης, στην έρευνα πήραν μέρος και 7 άτομα, ήτοι το 14%, τα οποία είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου ενώ υπάρχει και ένα άτομο κάτοχος διδακτορικού. Από τα παραπάνω νούμερα, παρατηρούμε ότι πρόκειται για ένα δείγμα με υψηλό μορφωτικό επίπεδο, οπότε θα είναι πολύ ενδιαφέρον να δούμε αν οι ανώτερες σπουδές συνοδεύονται με υψηλά ποσοστά χρήσης των νέων τραπεζικών τεχνολογιών.

ΓΡΑΦΗΜΑ Α4: ΚΥΡΙΑ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ



Σχετικά με την επαγγελματική δραστηριότητα των ερωτηθέντων παρατηρούμε ότι καλύπτεται ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων. Το μεγαλύτερο ποσοστό αποτελούν οι δημόσιοι υπάλληλοι (60%) και ακολουθούν 13 άτομα, ήτοι το 26% που απασχολούνται στον Ιδιωτικό τομέα. Υπάρχουν 4 ελεύθεροι επαγγελματίες (8%) καθώς και από ένας συνταξιούχος, ένας άνεργος και ένας συμβασιούχος.

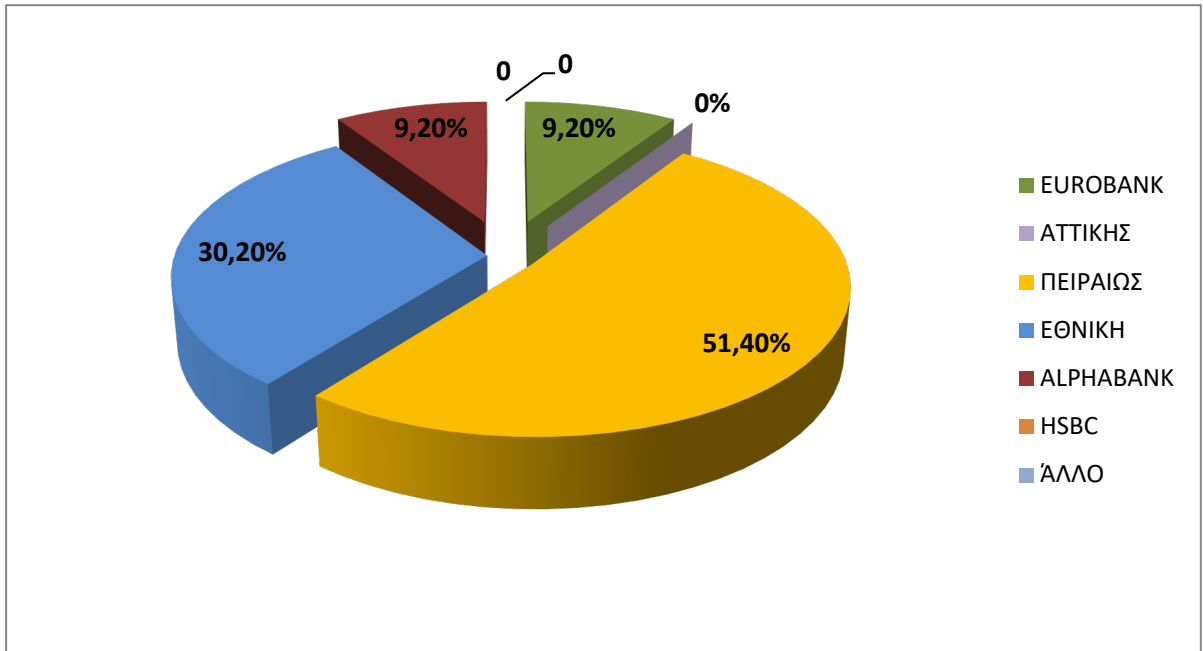
ΓΡΑΦΗΜΑ Α5: ΕΤΗΣΙΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ



Παρατηρώντας το ΓΡΑΦΗΜΑ Α5 διαπιστώνουμε ότι το ετήσιο εισόδημα του 46% του δείγματος κυμαίνεται μεταξύ 6000€-15000€ και το 36% (18 άτομα) μεταξύ 16000€-30000€. Επίσης, υπάρχουν 7 άτομα (14%) όπου το ετήσιο εισόδημά τους είναι μικρότερο των 5000€ καθώς και 2 άτομα (4%) όπου οι ετήσιες απολαβές τους ξεπερνάνε το ποσό των 31000€.

Β. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΑΣ ΠΡΟΤΙΜΗΣΕΙΣ

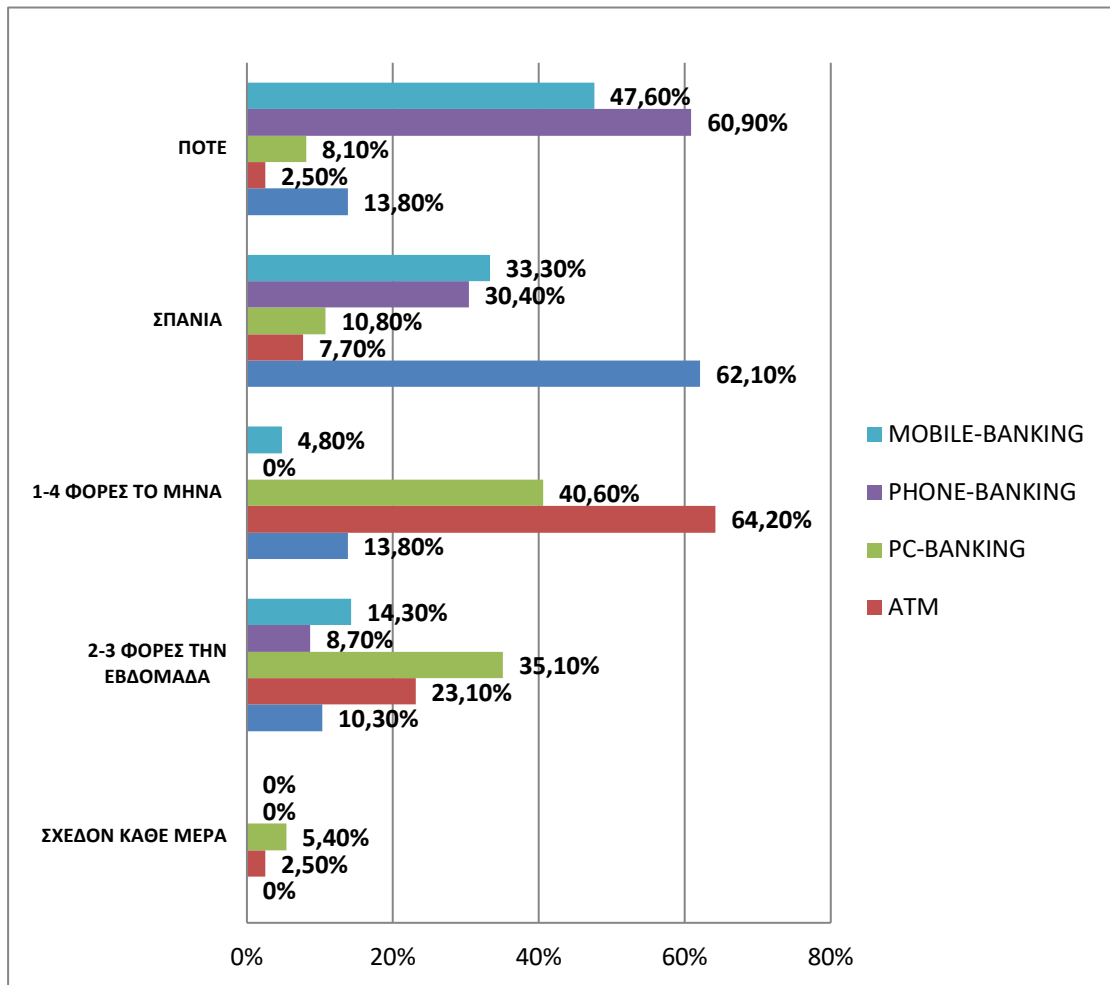
ΓΡΑΦΗΜΑ Β1



ΕΡΩΤΗΣΗ: Με ποια/ες τράπεζα/ες πραγματοποιείτε τις περισσότερες συναλλαγές σας;

Σύμφωνα με το ΓΡΑΦΗΜΑ Β1, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι αυτή τη στιγμή σχεδόν οι 8 στους 10 πελάτες χρησιμοποιούν την Τράπεζα Πειραιώς (51.4%) και την Εθνική Τράπεζα (30.2%) για τις καθημερινές τους συναλλαγές. Το υπόλοιπο των ερωτηθέντων προτιμά την EUROBANK (9.2%) και την ALPHABANK (9.2%) για τις καθημερινές του συναλλαγές.

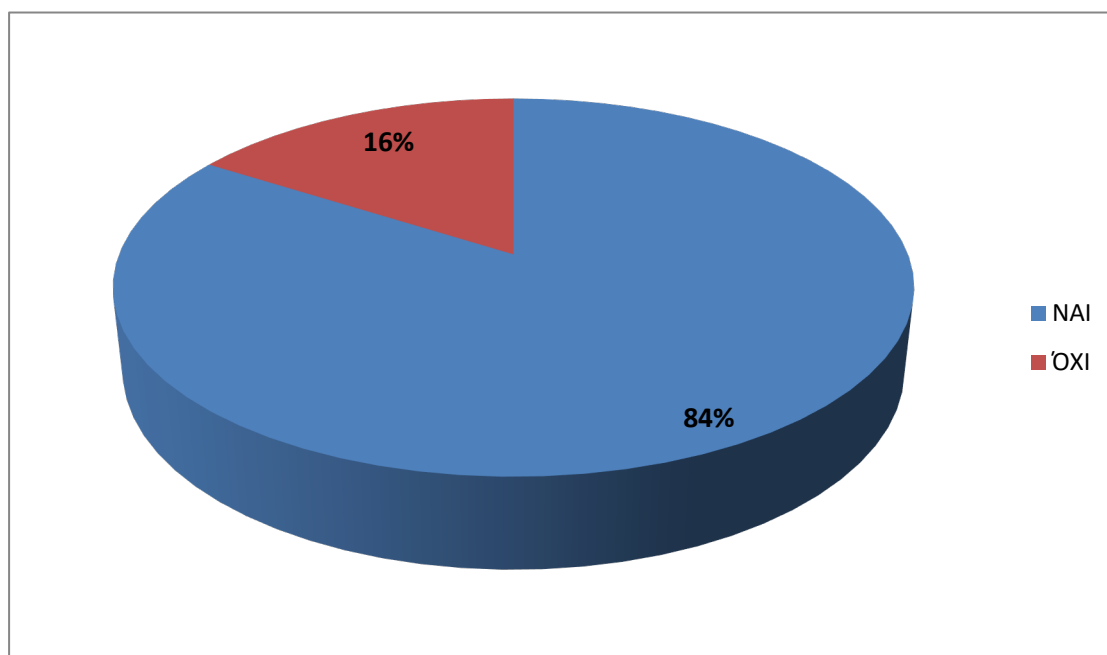
ΓΡΑΦΗΜΑ Β2



ΕΡΩΤΗΣΗ: Ποιες από τις παρακάτω μεθόδους επιλέγετε για την πραγματοποίηση των τραπεζικών σας εργασιών και σε ποια συχνότητα;

Στην ερώτηση σχετικά με τη συχνότητα χρήσης των μεθόδων για την πραγματοποίηση των τραπεζικών εργασιών, παρατηρούμε ότι τα ATM και το PC-BANKING είναι οι πιο διαδεδομένες μορφές ηλεκτρονικής τραπεζικής. Με άλλα λόγια, βλέπουμε ότι περίπου το 23.1% (9 άτομα) των ερωτηθέντων χρησιμοποιούν 2-3 φορές τη βδομάδα το ATM και αντίστοιχα το 35.1% (13 άτομα) το PC-BANKING. Το 64.2% (25 άτομα) των χρηστών ATM απάντησε ότι επισκέπτεται το ATM 1-4 φορές το μήνα ενώ αντίστοιχα μόνο το 4.8% (1 άτομο) των χρηστών του MOBILE-BANKING απάντησε ότι χρησιμοποιεί την εφαρμογή αυτή 1-4 φορές το μήνα. Τέλος, βλέπουμε ότι γενικότερα το MOBILE-BANKING και το PHONE-BANKING δεν είναι τόσο διαδεδομένοι τρόποι πραγματοποίησης τραπεζικών εργασιών μεταξύ των χρηστών και αυτό μάλλον οφείλεται στο αίσθημα ασφάλειας που θέλουν να αισθάνονται οι καταναλωτές.

ΓΡΑΦΗΜΑ Β3

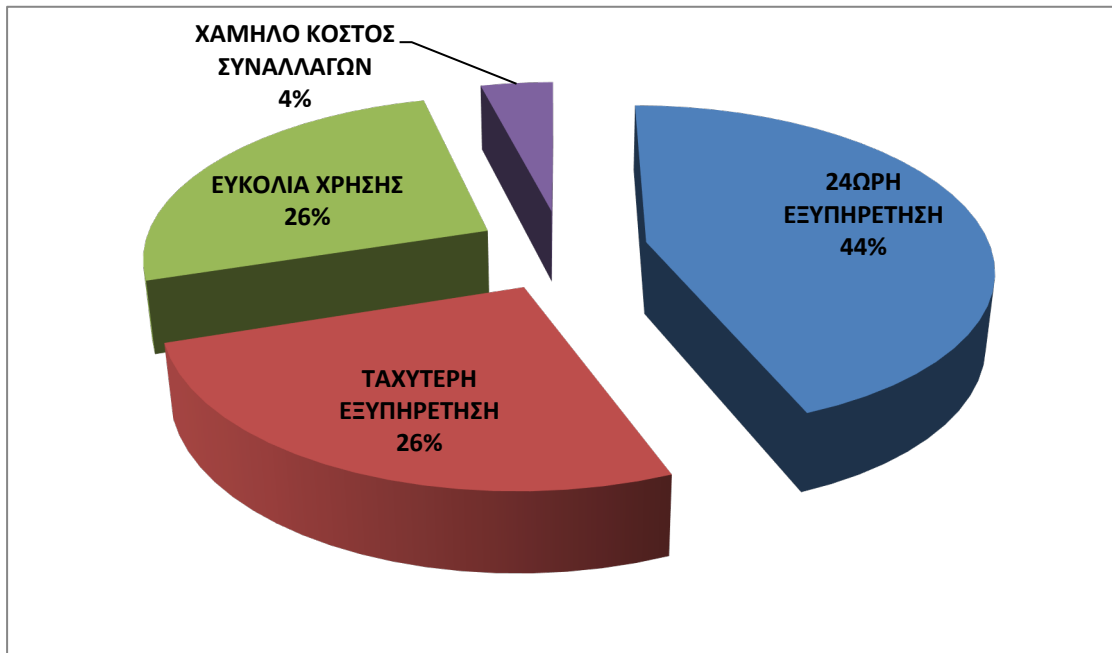


ΕΡΩΤΗΣΗ: Είστε χρήστης E-banking;

Στο παραπάνω γράφημα παρατηρούμε την τεράστια διαφορά μεταξύ των ερωτηθέντων που χρησιμοποιούν το ebanking (84%) και σε αυτούς όπου από επιλογή ή λόγω προσωπικών λόγων δεν είναι χρήστες ebanking (16%).

Γ. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ E-BANKING

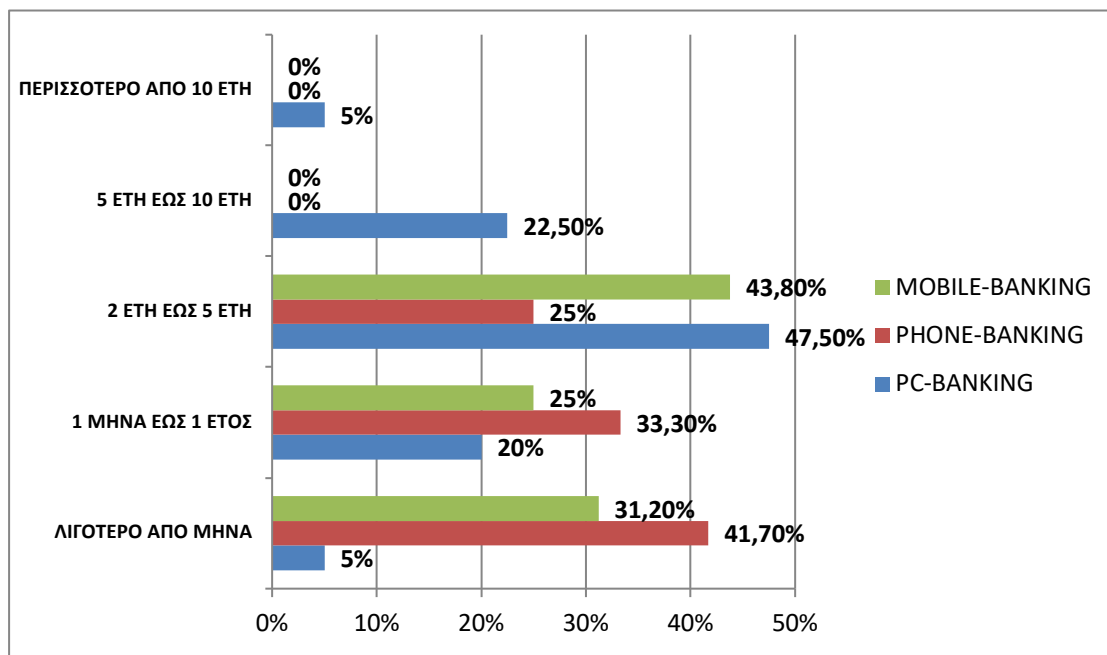
ΓΡΑΦΗΜΑ Γ1



ΕΡΩΤΗΣΗ: Ποιος είναι ο πιο σημαντικός λόγος για τον οποίο χρησιμοποιείτε το e-banking;

Όπως βλέπουμε στο ΓΡΑΦΗΜΑ Γ1, σχεδόν τα μισά άτομα του δείγματος (44%) θεωρούν την 24ωρη εξυπηρέτηση ως το βασικότερο λόγο για τον οποίο χρησιμοποιούν το ebanking. Είναι γεγονός ότι με την είσοδο του ebanking στην καθημερινότητά μας, οι συναλλαγές με την τράπεζα έχουν απλουστευτεί καθώς οι χρήστες μπορούν οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας να πραγματοποιήσουν τις τραπεζικές τους εργασίες. Επίσης, τόσο η ταχύτατη εξυπηρέτηση όσο και η ευκολία χρήσης του ebanking θεωρούνται από τους ερωτηθέντες εξίσου σημαντικοί λόγοι για την χρήση ebanking.

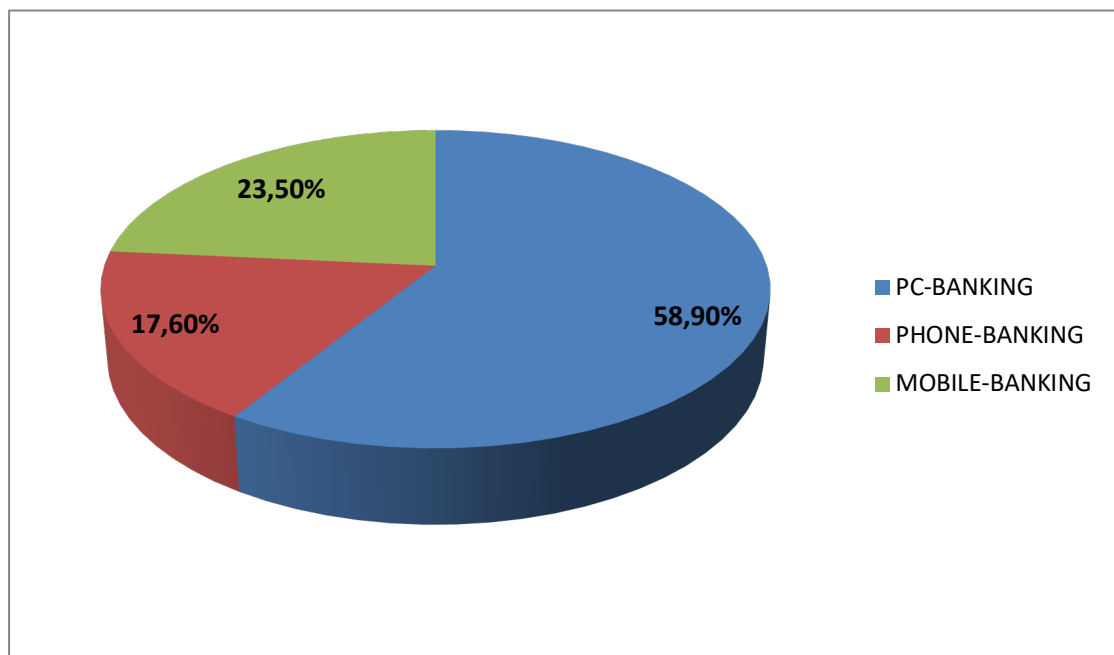
ΓΡΑΦΗΜΑ Γ2(Α)



ΕΡΩΤΗΣΗ: Πόσο καιρό χρησιμοποιείτε τα παρακάτω είδη ηλεκτρονικής τραπεζικής:

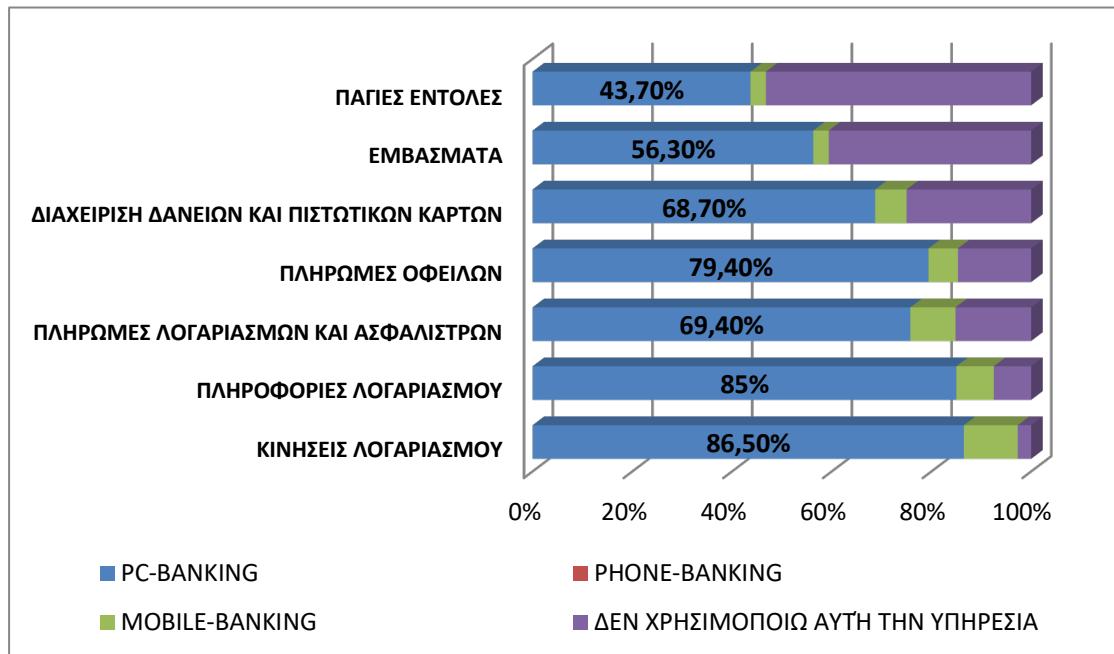
Στην ερώτηση σχετικά με το πόσο καιρό χρησιμοποιείτε τα είδη ηλεκτρονικής τραπεζικής, διαπιστώνουμε ότι υπάρχει ένα αξιόλογο ποσοστό χρηστών PC-BANKING όπου χρησιμοποιεί την λειτουργία αυτή από 5 έως και για περισσότερα από 10 έτη. Επίσης, το 47.5% των χρηστών PC-BANKING καθώς και το 43.8% των χρηστών MOBILE-BANKING κάνουν χρήση των αντίστοιχων ειδών ηλεκτρονικής τραπεζικής από 2 έως 5 έτη. Είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι, σχεδόν 3 στους 10 (31.2%) χρήστες MOBILE-BANKING ξεκίνησαν τη χρήση της υπηρεσίας τον τελευταίο μήνα ενώ αντίστοιχα το 41.7% ξεκίνησαν να χρησιμοποιούν το PHONE-BANKING. Καταλήγοντας, είναι προφανές ότι το PC-BANKING είναι ένα είδος ηλεκτρονικής τραπεζικής το οποίο βρίσκεται στη χρήση των καταναλωτών μέχρι και για περισσότερο από 10 έτη ενώ τόσο το MOBILE-BANKING όσο και το PHONE-BANKING ξεκίνησε να γίνεται προσιτό στους καταναλωτές ως επί το πλείστον τα τελευταία 2-3 χρόνια.

ΓΡΑΦΗΜΑ Γ2(Β)



Παρατηρώντας το ΓΡΑΦΗΜΑ Γ2β, είναι προφανές ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος, σχεδόν το 60% (58.9%), χρησιμοποιεί το PC-BANKING για να διεκπεραιώνει τις καθημερινές του εργασίες με την τράπεζα. Από την άλλη πλευρά, βλέπουμε ότι τόσο το PHONE-BANKING (17.6%) όσο και το MOBILE-BANKING (23.5%) χρησιμοποιούνται σε μικρότερη κλίμακα λόγω ίσως και τον μην αναπτυγμένων εφαρμογών τους.

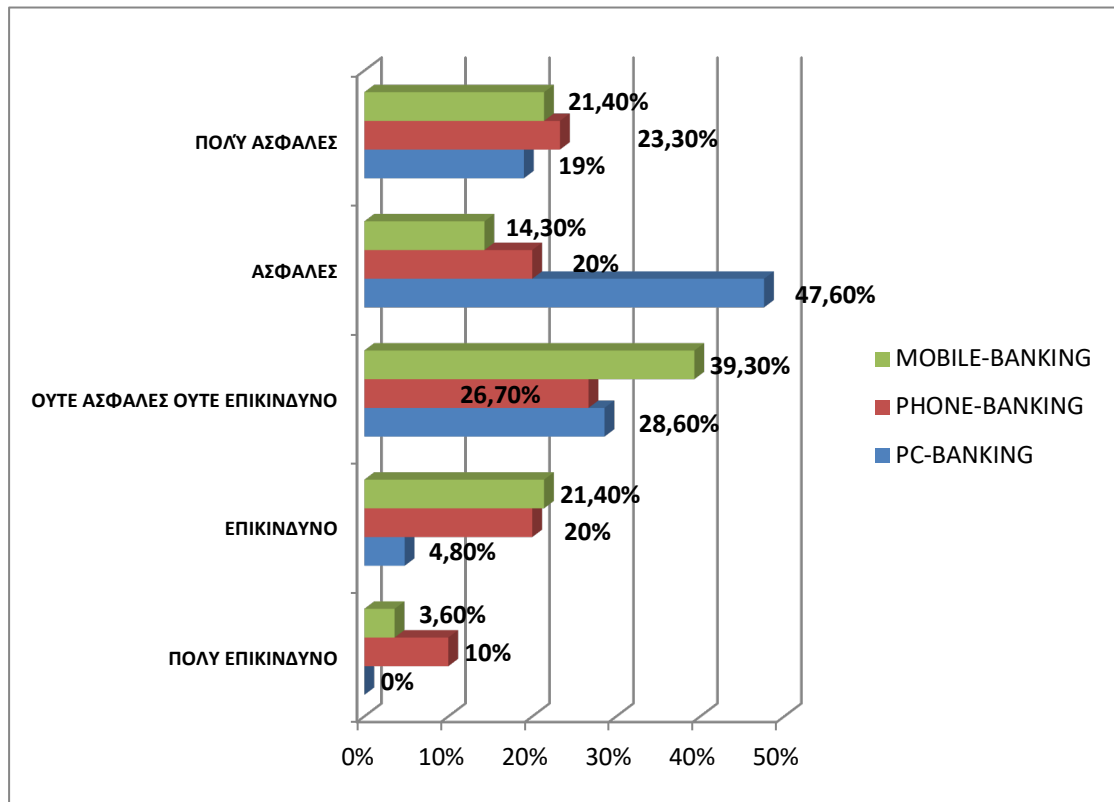
ΓΡΑΦΗΜΑ Γ3



ΕΡΩΤΗΣΗ: Ποιό είδος ηλεκτρονικής τραπεζικής χρησιμοποιείτε για κάθε υπηρεσία;

Παρατηρώντας το ΓΡΑΦΗΜΑ Γ3, γίνεται εύκολα κατανοητό ότι το PC-BANKING χρησιμοποιείτε κατά το πλείστον από τους χρήστες για τις καθημερινές του τραπεζικές εργασίες. Έτσι, βλέπουμε ότι για κινήσεις-πληροφορίες λογαριασμού και για πληρωμές διαφόρων οφειλών, οι χρήστες που χρησιμοποιούν το INTERNET-BANKING φτάνουν σχεδόν το 90%. Από την αντίθετη πλευρά αρκετοί χρήστες προτιμούν την φυσική παρουσία τους στην τράπεζα καθώς δεν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική για τις παραπάνω υπηρεσίες. Για παράδειγμα, για την διεκπεραίωση των πάγιων εντολών, σχεδόν οι μισοί χρήστες (53.2%) δεν χρησιμοποιούν κάποιο συγκεκριμένο είδος ηλεκτρονικής τραπεζικής. Τέλος, παρατηρούμε ότι κανένας από τους χρήστες του δείγματος δεν χρησιμοποιεί το PHONE-BANKING για την περάτωση των παραπάνω τραπεζικών υπηρεσιών ενώ, αντίστοιχα, μόνο ένα μικρό ποσοστό 5-10% των χρηστών χρησιμοποιεί το MOBILE-BANKING.

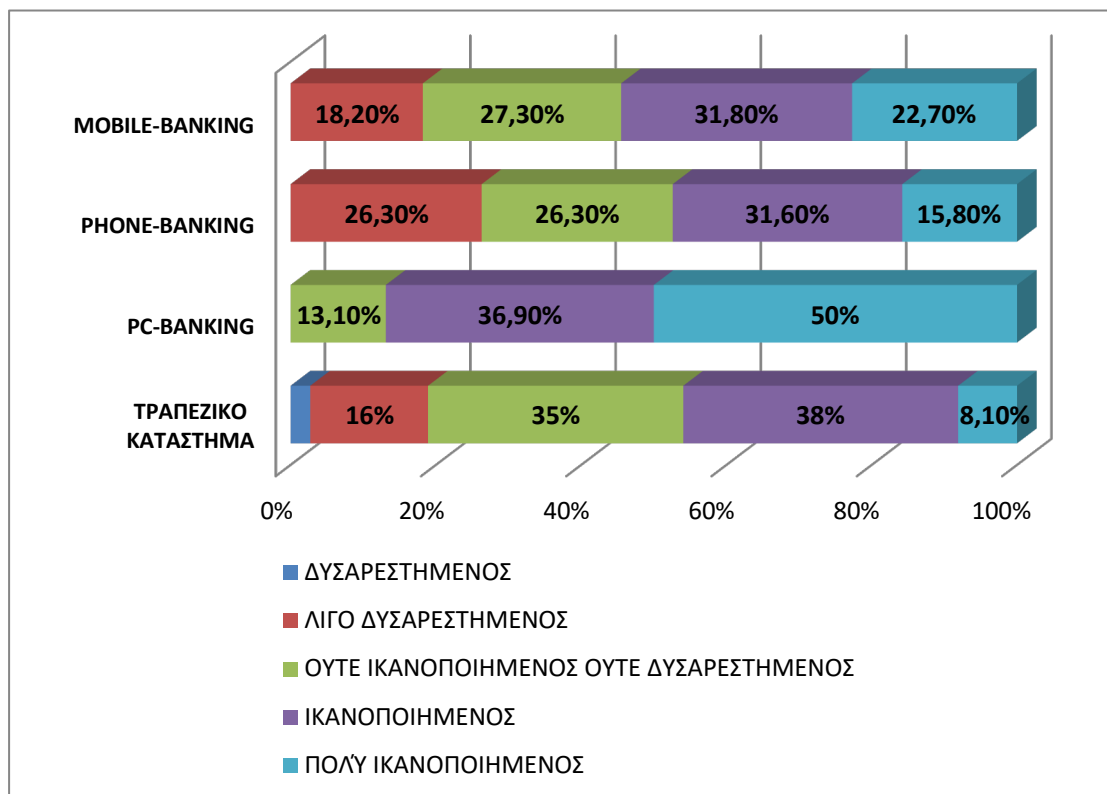
ΓΡΑΦΗΜΑ Γ4



ΕΡΩΤΗΣΗ: Πόσο ασφαλή θεωρείτε τα παρακάτω είδη ηλεκτρονικής τραπεζικής;

Σύμφωνα με το ΓΡΑΦΗΜΑ Γ4, βγάζουμε το συμπέρασμα ότι γενικότερα οι χρήστες του δείγματος δεν φαίνεται να θεωρούν τόσο επικίνδυνους τους τρόπους αυτούς της ηλεκτρονικής τραπεζικής αλλά ούτε και τόσο ασφαλείς. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του δείγματος το 47.6% πιστεύει ότι το PC-BANKING είναι ασφαλές ενώ στην αντίθετη πλευρά υπάρχει ένα 10% που πιστεύει ότι το PHONE-BANKING είναι πολύ επικίνδυνο.

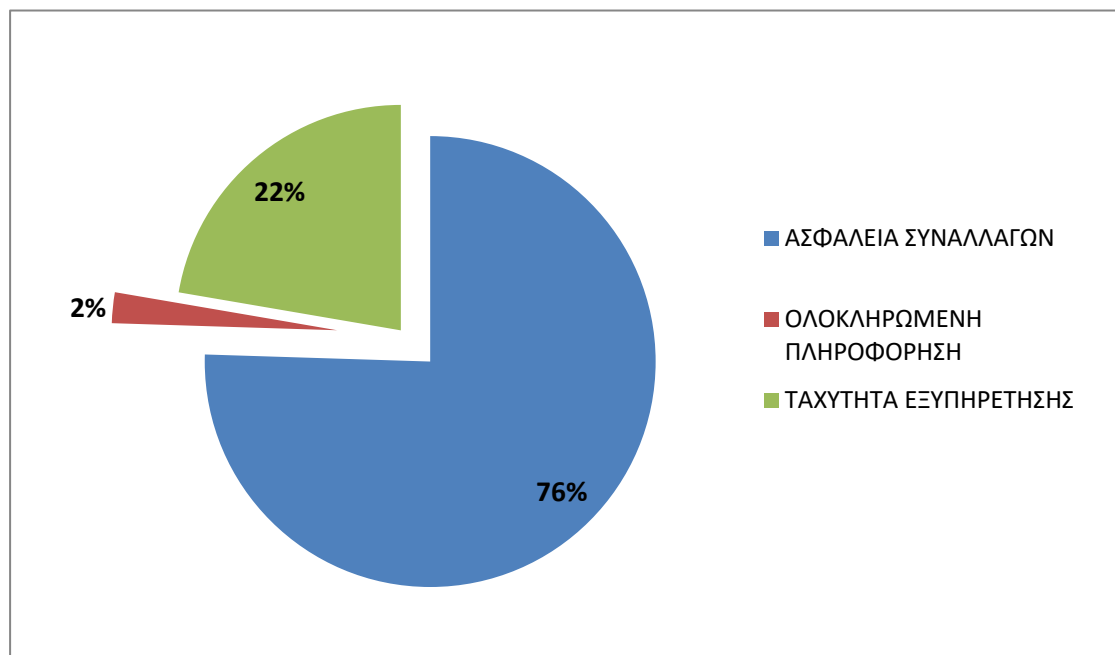
ΓΡΑΦΗΜΑ Γ5



ΕΡΩΤΗΣΗ: Πόσο ικανοποιημένος είστε από την εξυπηρέτηση μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής και από την εξυπηρέτηση μέσω καταστήματος;

Παρατηρώντας το ΓΡΑΦΗΜΑ Γ5, διαπιστώνουμε ότι οι μισοί από τους ερωτηθέντες του δείγματος είναι πολύ ικανοποιημένοι σχετικά με τις λειτουργίες που εξυπηρετεί το PC-BANKING. Αντιθέτως, σχεδόν το 26.3% των χρηστών είναι λίγο δυσαρεστημένοι με το PHONE-BANKING και τις υπηρεσίες που προσφέρει και το 18.2% για το MOBILE-BANKING αντίστοιχα. Γενικότερα, αναλύοντας τις απαντήσεις του δείγματος, 3 στους 10 με 4 στους 10 χρήστες φαίνονται ικανοποιημένοι με την εξυπηρέτηση μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής και από την εξυπηρέτηση μέσω καταστήματος.

ΓΡΑΦΗΜΑ Γ6

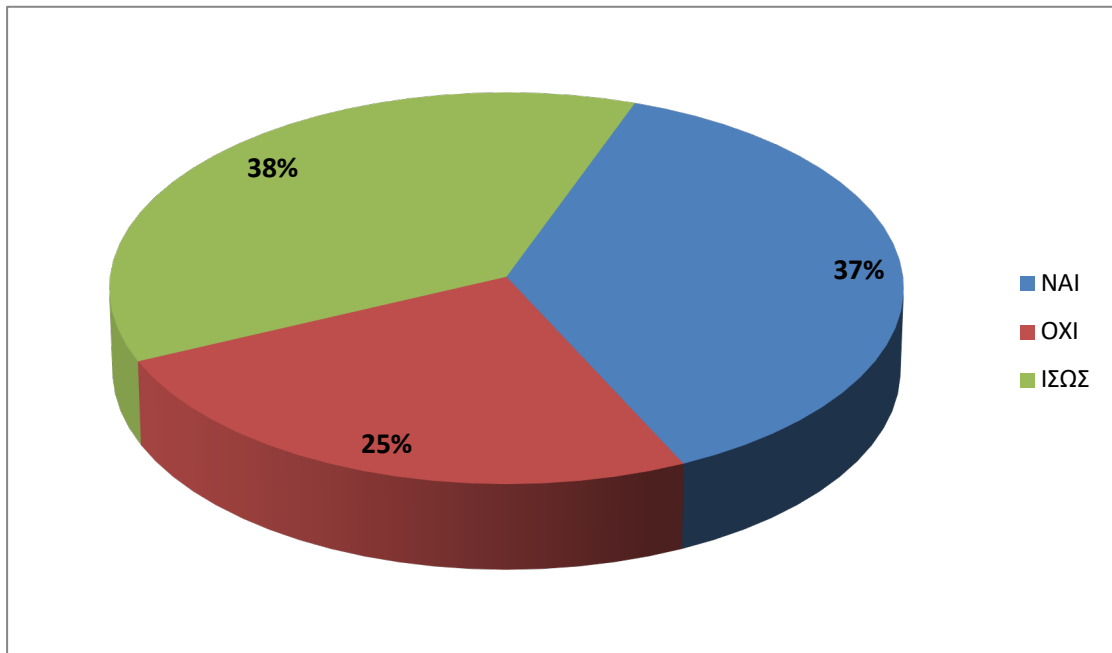


ΕΡΩΤΗΣΗ: Τι προέχει κατά τη χρήση του e-banking;

Όπως γίνεται γνωστό από το παραπάνω γράφημα, σχεδόν οι 8 στους 10 ερωτηθέντες της έρευνας θεωρούν την ασφάλεια των συναλλαγών σημαντικότερο λόγο για την χρήση του ebanking. Επίσης, ένα 22% προτιμά την ταχύτητα εξυπηρέτησης ενώ μόνο το 2% επιλέγει την ολοκληρωμένη πληροφόρηση.

Δ. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΜΗ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ E-BANKING

ΓΡΑΦΗΜΑ Δ1-Δ2



ΕΡΩΤΗΣΗ: Σκοπεύετε να χρησιμοποιήσετε κάποιες από τις μεθόδους ηλεκτρονικής τραπεζικής στο εγγύς μέλλον;

Στην ερώτηση αν σκοπεύετε να χρησιμοποιήσετε κάποιες από τις μεθόδους ηλεκτρονικής τραπεζικής στο εγγύς μέλλον, οι χρήστες απάντησαν 37.5% θετικά ενώ 25% αρνητικά, το οποίο σημαίνει ότι βρισκόμαστε γενικότερα σε θετικό στάδιο και όλο και περισσότερα άτομα τείνουν να γίνουν χρήστες ebanking.

ΕΡΩΤΗΣΗ: Για ποιους από τους παρακάτω λόγους επιλέγετε να μην χρησιμοποιείτε το e-banking;

Παράλληλα, οι χρήστες του δείγματος που δεν χρησιμοποιούν ebanking ερωτώμενοι τους λόγους για τους οποίους συμβαίνει αυτό απάντησαν στο μεγαλύτερο ποσοστό τους (55,5%) ότι προτιμούν την προσωπική επαφή με τον τραπεζικό υπάλληλο ενώ το 22.3% θεωρεί ότι το ebanking είναι πολύπλοκη διαδικασία.

3.3. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Σήμερα, σχεδόν όλες οι τράπεζες στη χώρα μας, προσφέρουν στους πελάτες τους τη δυνατότητα να μπορούν να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, χωρίς να χρειάζεται η φυσική τους παρουσία στο κατάστημα της τράπεζας.

Μέσα από την παραπάνω έρευνα, στην οποία προσπαθήσαμε να συμμετάσχουν άτομα όλων των ηλικιών μπορούμε να βγάλουμε κάποια συμπεράσματα για τη χρήση του e-banking στην κοινωνία μας. Το 46% του δείγματος ήταν άνδρες και το υπόλοιπο γυναίκες. Το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος ήταν σε πολύ μεγάλο ποσοστό ανωτάτου επιπέδου με το σύνολο αυτών που σπουδάζουν οι σπούδασαν σε ΑΤΕΙ, ΑΕΙ ή μεταπτυχιακού επιπέδου να αγγίζει το 70%. Η εργασιακή τους απασχόληση ήταν σε ένα μεγάλο ποσοστό δημόσιοι ή ιδιωτικοί υπάλληλοι ενώ το εισόδημά τους κυμαίνεται μεταξύ των κλιμάκων 6000€-15000€ και 16000€-30000€. Η έρευνα για το σε ποια τράπεζα πραγματοποιείτε τις περισσότερες συναλλαγές σας έδειξε ότι αυτή τη στιγμή τόσο η Τράπεζα Πειραιώς όσο και η Εθνική Τράπεζα κυριαρχούν μεταξύ των υπολοίπων. Επίσης, το 84% των ερωτηθέντων απάντησε ότι κάνει χρήση του e-banking.

Ένας άλλος σκοπός της έρευνας είναι να εξετάσει τη συχνότητα με την οποία τα άτομα χρησιμοποιούν τις μεθόδους ηλεκτρονικής τραπεζικής. Όπως φαίνεται και από το ΓΡΑΦΗΜΑ Β2, κυρίαρχο ρόλο παίζουν το PC-BANKING και το ATM όπου οι χρήστες συνηθίζουν να τα χρησιμοποιούν 2-3 φορές την εβδομάδα. Επίσης, γίνεται φανερό ότι λίγοι είναι αυτοί που επισκέπτονται πλέον το τραπεζικό κατάστημα.

Στη συνέχεια, τα άτομα του δείγματος έφτασαν στο συμπέρασμα ότι ο κυριότερος και πιο σημαντικός λόγος για τον οποίο χρησιμοποιούν το e-banking είναι η 24ωρη συνεχής εξυπηρέτησή τους (ΓΡΑΦΗΜΑ Γ1).

Η έρευνα, επίσης, έδειξε ότι οι περισσότεροι χρήστες χρησιμοποιούν κυρίως το PC-BANKING σε σχέση με τις άλλες μεθόδους ηλεκτρονικής τραπεζικής τα τελευταία 2-5 χρόνια, ενώ αντίθετα πολλοί είναι εκείνοι όπου μόλις τον τελευταίο μήνα άρχισαν να χρησιμοποιούν τις λειτουργίες του PHONE-BANKING και του MOBILE-BANKING (ΓΡΑΦΗΜΑ Γ2α-Γ2β).

Ένας άλλος σκοπός της έρευνας είναι να εξετάσει τι είδους ηλεκτρονικές συναλλαγές χρησιμοποιούν οι καταναλωτές και ποια μέθοδο ηλεκτρονικής τραπεζικής συνήθως τις διεκπεραιώνουν. Έτσι, σύμφωνα με το ΓΡΑΦΗΜΑ Γ3 οι

καταναλωτές προτιμούν να κάνουν κυρίως κινήσεις λογαριασμού, διάφορες πληρωμές οφειλών καθώς και να πληροφορούνται σχετικά με το υπόλοιπο στο λογαριασμό τους χρησιμοποιώντας κατά ένα μεγάλο ποσοστό το PC-BANKING.

Ένα γενικότερο συμπέρασμα της έρευνας είναι ότι από τους χρήστες που χρησιμοποιούν το e-banking, το μεγαλύτερο ποσοστό θεωρεί ότι το PC-BANKING είναι το ασφαλέστερο μέσο ηλεκτρονικής τραπεζικής. Παράλληλα, οι χρήστες του είναι και οι πιο ικανοποιημένοι με βάση τη συνολικότερη εξυπηρέτηση τους και την διεκπεραίωση των υποχρεώσεών τους. Καταλήγοντας, η ασφάλεια των συναλλαγών είναι για τους περισσότερους χρήστες ο λόγος που προέχει κατά τη χρήση του e-banking (ΓΡΑΦΗΜΑ Γ6).

Από την άλλη πλευρά, υπάρχει ένα ποσοστό ανθρώπων που ακόμα αποφεύγει τις συναλλαγές μέσω των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών εξαιτίας του φόβου τους για την ελλιπή ασφάλεια που υπάρχει στο Διαδίκτυο ενώ πολλοί από αυτούς εξακολουθούν να προτιμούν την προσωπική επαφή με τον τραπεζικό υπάλληλο. Παρόλα αυτά είναι θετικό ότι ένα αξιόλογο ποσοστό από αυτούς που δεν έχουν e-banking θα ήταν θετικοί να χρησιμοποιήσουν κάποιες από τις μεθόδους της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο εγγύς μέλλον (ΓΡΑΦΗΜΑ Δ1-Δ2).

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η είσοδος της τεχνολογίας του Internet στον επιχειρηματικό κόσμο δημιούργησε νέα δεδομένα και άλλαξε την παραδοσιακή μορφή του τραπεζικού κλάδου. Οι τράπεζες βρέθηκαν σε μια συνεχή φάση μετασχηματισμού και επανασχεδιασμού του τρόπου λειτουργίας τους για την έγκαιρη ενσωμάτωση των εξελίξεων.

Πιο αναλυτικά, το e-Banking έχει φέρει επανάσταση στις συναλλαγές των πολιτών με τις τράπεζες καθώς έχει μεταφέρει το τραπεζικό κατάστημα στην οθόνη των υπολογιστών των πελατών, γεγονός το οποίο έχει θετικές επιπτώσεις τόσο για τους πελάτες όσο και για τις ίδιες τις τράπεζες. Η εξοικονόμηση χρόνου είναι ένας από τους βασικότερους λόγους για τον οποίον οι πελάτες στρέφονται στο e-Banking, καθώς οι ηλεκτρονικές συναλλαγές τους γίνονται μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή γεγονός που τις καθιστά απλές μιας και δεν υπάρχει η ανάγκη μετακίνησης σε συνδυασμό με την αποφυγή της γραφειοκρατίας και της ουράς. Τα οφέλη του e-Banking για τις τράπεζες είναι εξίσου σημαντικά. Συγκεκριμένα, αυξάνουν το πελατολόγιό τους καθώς ολοένα αυξανόμενος αριθμός πελατών προτιμά οι συναλλαγές του να διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά, ενώ συγχρόνως τα λειτουργικά έξοδα της επιχείρησης μειώνονται καθώς εμφανίζεται αποσυμφόρηση των συναλλαγών που διεκπεραιώνονται στα καταστήματα. Παρόλα αυτά μεγάλος αριθμός ανθρώπων ακόμα αποφεύγει τις συναλλαγές μέσω των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών εξαιτίας του φόβου τους για την ελλιπή ασφάλεια που υπάρχει στο Διαδίκτυο. Πέρα όμως από το Internet banking που όπως είδαμε μέχρι πρόσφατα αποτελούσε το πιο ευρέως χρησιμοποιούμενο είδος του e-Banking, παρατηρείται ότι πλέον αυτό έχει επεκταθεί και σε νέες υπηρεσίες όπως το mobile banking και το phone banking. Παρά τις εξελιγμένες μεθόδους για τη διασφάλιση των τραπεζικών συναλλαγών, η συχνότητα των ηλεκτρονικών επιθέσεων αυξάνεται τα τελευταία χρόνια. Για την αντιμετώπιση αυτών των κινδύνων οι τράπεζες έχουν αναπτύξει τεχνολογίες και συστήματα που διασφαλίζουν την ασφάλεια των συναλλαγών. Από άποψη περιεχομένου, δημιουργίας και διαχείρισης οι περισσότερες ιστοσελίδες Τραπεζών έχουν τα ίδια χαρακτηριστικά. Οι τράπεζες εφαρμόζουν σε γενικές γραμμές τις ίδιες περίπου πρακτικές.

Ολοκληρώνοντας αυτήν την εργασία και με βάση τα αποτελέσματα τα οποία προέκυψαν από την παρούσα έρευνα και καταγράφηκαν παραπάνω προκύπτει ότι τα

άτομα που ερωτήθηκαν είναι πολύ ικανοποιημένα από το Internet Banking και το θεωρούν την πιο ασφαλή μέθοδο ηλεκτρονικής τραπεζικής. Η ασφάλεια και το απόρρητο των συναλλαγών είναι από τους παράγοντες που έχουν ιδιαίτερη σημασία για τη χρήση ή μη της διαδικτυακής τραπεζικής, γι'αυτό και όπως προκύπτει από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων το θέμα της ασφάλειας και του απορρήτου συγκαταλέγεται στα πιο σημαντικά κριτήρια που λαμβάνουν υπόψη τους οι χρήστες-πελάτες.

Εν κατακλείδι, γίνεται αντιληπτό ότι το e-Banking κερδίζει συνεχώς έδαφος στις προτιμήσεις των χρηστών-πελατών όπως πιστοποιείται από τον ολοένα αυξανόμενο αριθμό ανθρώπων που επιλέγει τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες για την διεκπεραίωση των συναλλαγών του. Παρόλα αυτά σημαντικό ποσοστό πελατών εξακολουθεί να προτιμά τα υποκαταστήματα των τραπεζών είτε γιατί δεν είναι εξοικειωμένοι με τα ηλεκτρονικά συστήματα, είτε γιατί θεωρούν ότι δεν έχουν τα επιθυμητά επίπεδα ασφάλειας. Αδιαμφισβήτητα όμως η βελτιστοποίηση των τραπεζικών συστημάτων ασφαλείας καθώς και η πληρέστερη ενημέρωση σχετικά με τις προσφερόμενες εκ μέρους των τραπεζών υπηρεσίες, θα καταστήσει στο μέλλον το e-Banking τον πιο ευρέως διαδεδομένο τρόπο συναλλαγών των ανθρώπων στις σύγχρονες κοινωνίες.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- Αγγέλης Β. (2005). Η βίβλος του e- banking. Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών.
- Γλύκας Μ., Ξηρογιάννης Γ. (2004). Στρατηγική ηλεκτρονικού επιχειρήν χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά γράμματα.
- Ζαφειρόπουλος Κ. (2005). Πώς γίνεται μια επιστημονική εργασία- ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ. Αθήνα: Εκδόσεις ΚΡΙΤΙΚΗ
- Σινανιώτη Α., Φαρσαρώτας Ι. (2006). Ηλεκτρονική Τραπεζική. Αθήνα: Εκδόσεις Αντ. Σάκκουλα.

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- Ιππέκης Ι., (2013). INTERNET BANKING ΕΚΤΑΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ ΚΑΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΤΟΥ. Πτυχιακή Εργασία. ΤΕΙ Καβάλας.
<http://digilib.teiimt.gr/jspui/bitstream/123456789/185/1/022013067.pdf>
- Καζάκη Αικατερίνη., (2011). ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ, ΤΟ E-BANKING ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ. Πτυχιακή Εργασία. ΤΕΙ Καλαμάτας.
http://nestor.teipel.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/16612/SDO_XRH_MEL_00581_Medium.pdf?sequence=1
- Καρακίζος Α., (2007). ΤΟ E-BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΜΙΑ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΑΓΓΛΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑΣ. Διπλωματική Εργασία. ΤΕΙ Δυτικής Μακεδονίας.
<https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/3749/2/karakizosMsc2007.pdf>
- Κοντοπόδης Β., (2012). Η ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ E-BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ Η ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΣΟΜΕΝΩΝ. Πτυχιακή Εργασία. Πανεπιστήμιο Πατρών.
<http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/bitstream/10889/5408/1/Διπλωματικη.pdf>

- Κουτσουνάκη Ε., (2009). ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ. Πτυχιακή Εργασία. ΤΕΙ Ηρακλείου.
<http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/log/2008/KoutsounakiEleftheria/attached-document/koutsounaki.pdf>
- Ξένου Ευπραξία., (2009). ΤΟ Ε- BANKING ΚΑΙ Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΤΟ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΤΟΜΕΑ - ΜΕΛΕΤΗ ΤΟΥ Ε- BANKING ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ: ΕΘΝΙΚΗ, ΠΕΙΡΑΙΩΣ, ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΚΑΙ ALPHA. Πτυχιακή Εργασία. ΤΕΙ Καλαμάτας.
http://nestor.teipel.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/16461/SDO_XRH_MEL_00421_Medium.pdf?sequence=1
- Παυλίδης Α., Κυρανής Π. (2012). ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ (E- BANKING) ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ. Πτυχιακή Εργασία. ΤΕΙ Καβάλας.
<http://digilib.teiimt.gr/jspui/bitstream/123456789/721/1/022012193.pdf>
- Ρήγας Δ., (2009). ΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΤΗΣ ΝΕΑΣ ΕΠΙΟΧΗΣ ΚΑΙ ΤΟ Ε-BANKING. Διπλωματική Εργασία. Πανεπιστήμιο Πειραιώς.
<http://dione.lib.unipi.gr/xmlui/bitstream/handle/unipi/3110/Rigas.pdf?sequence=3>
- Τσαμπεκίδου Ε., (2012). ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ. Πτυχιακή Εργασία. ΤΕΙ Ηρακλείου.
<http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/ba/2012/TsampekidouEleni/attached-document-1341395742-20830-303/Tsampekidou2012.pdf>
- Χατζή Ε. (2012). ΤΟ Ε-BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ 2007-2012 ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ MILLENNIUM BANK. Πτυχιακή Εργασία. ΤΕΙ Θεσσαλονίκης.
http://index.lib.teithe.gr:8080/bitstream/handle/10184/5448/Chatzi_Euaggeli_a.pdf?sequence=4

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

- <https://www.alpha.gr/e-banking>
- <https://www.nbg.gr/el/i-bank/retail/internet-banking>
- <https://www.eurobank.gr/online/home>
- <http://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/trapezikes-ypiresies/e-banking>

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ

- Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, (2003). Internet Banking. Ιούλιος-Αύγουστος-Σεπτέμβριος
http://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/3_2003/3_2003.pdf
- Μαρτιόλης Κ., (2016). Το internet banking μεταμορφώνει τις τράπεζες, 15. Ιανουάριος.
<http://www.liberal.gr/arthro/28455/oikonomia/2016/to-internet-banking-metamorfonei-tis-trapezes.html>
- Φραγκούλη Ν., (2016). Οι Έλληνες καταναλωτές υιοθετούν το e-banking και οι τράπεζες το ενισχύουν, 15. Νοέμβριος.
<http://www.epixeiro.gr/article/13359>
- Φραγκούλη Ν., (2015). Οφέλη €5 δις ετησίως στην ελληνική οικονομία από τις ψηφιακές συναλλαγές, 14. Οκτώβριος.
<http://www.sepe.gr/gr/research-studies/article/4203024/ofeli-5-dis-etisios-stin-elliniki-oikonomia-apo-tis-psifiakes-sunallages/>
- ECOMMERCE NEWS TEAM, (2015). Σε άνοδο ψηφιακές πληρωμές και eBanking σύμφωνα με το ELTRUN, 13. Οκτώβριος.
<http://www.ecommercenews.gr/σε-άνοδο-ψηφιακές-πληρωμές-και-ebanking-σύμφω/>

ΞΕΝΗ ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ

- Batchelor B., The History of E-Banking
http://www.ehow.com/about_5109945_history-ebanking.html
- Sarreal R., (2016). History of Online Banking: How Internet Banking Became Mainstream, 7. Οκτώβριος.
<https://www.gobankingrates.com/banking/history-online-banking/>
- Scholasticus K., (2009). History of Internet Banking, 18. Ιούνιος.
<http://www.buzzle.com/articles/history-of-internet-banking.html>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Η παρούσα έρευνα διεξάγεται στα πλαίσια εκπόνησης Πτυχιακής Εργασίας του τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής του Α.Τ.Ε.Ι.Θ με θέμα το E-banking στην Ελλάδα. Σκοπός της έρευνας είναι να αποτυπώσει την εικόνα σχετικά με τη διείσδυση του E-banking στην Ελλάδα καθώς και το βαθμό εξοικείωσης των Ελλήνων με τη νέα μορφή Τραπεζικής. Το παρακάτω ερωτηματολόγιο απευθύνεται σε ενήλικους πελάτες τραπεζών της Ελλάδας.

A. Γενικά στατιστικά στοιχεία ερωτηθέντα

1. Φύλο

- Άνδρας
- Γυναίκα

2. Ηλικία

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56-65
- 66 και άνω

3. Επίπεδο σπουδών

- Απόφοιτος λυκείου
- Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ
- Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου
- Κάτοχος διδακτορικού τίτλου

4. Κύρια απασχόληση

- Ελεύθερος Επαγγελματίας
- Ιδιωτικός Υπάλληλος
- Δημόσιος Υπάλληλος
- Συνταξιούχος
- Άνεργος
- Άλλο: _____

5. Ετήσιο Εισόδημα

- <5000€
- 6000€ – 15000€
- 16000€-30000€
- >31000€

B. Ερωτήσεις σχετικά με τις τραπεζικές σας προτιμήσεις

1. Με ποια/ες τράπεζα/ες πραγματοποιείτε τις περισσότερες συναλλαγές σας;

(μπορείτε να επιλέξετε έως δύο)

- Eurobank
- Αττικής
- Πειραιώς
- Εθνική
- Alphabank
- HSBV
- Άλλο: _____

2. Ποιες από τις παρακάτω μεθόδους επιλέγετε για την πραγματοποίηση των τραπεζικών σας εργασιών και σε ποια συχνότητα;

	Σχεδόν κάθε μέρα	2-3 φορές την εβδομάδα	1-4 φορές το μήνα	Σπάνια	Ποτέ
Τραπεζικό Κατάστημα					
ATM					
PC-banking					
Phone -banking					
Mobile-banking					

3. Είστε χρήστης E-banking;

- Ναι
- Όχι

Γ. Ερωτήσεις για τους χρήστες του e-banking

1. Ποιος είναι ο πιο σημαντικός λόγος για τον οποίο χρησιμοποιείτε το e-banking:

- 24ωρη εξυπηρέτηση
- Ταχύτατη εξυπηρέτηση
- Ευκολία χρήσης
- Χαμηλό κόστος συναλλαγών

2. Πόσο καιρό χρησιμοποιείτε τα παρακάτω είδη ηλεκτρονικής τραπεζικής:

	Λιγότερο από μήνα	1 μήνα έως 1 έτος	2 έτη έως 5 έτη	5 έτη έως 10 έτη	Περισσότερο από 10 έτη
PC-banking					
Phone-banking					
Mobile-banking					

3. Ποιά είδος ηλεκτρονικής τραπεζικής χρησιμοποιείτε για κάθε υπηρεσία:

	Interne-banking	Phone-banking	Mobile-banking	Δεν χρησιμοποιώ αυτή την υπηρεσία
Κινήσεις λογαριασμού				
Πληροφορίες λογαριασμού				
Πληρωμές λογαριασμών και ασφαλίσεων				
Πληρωμές οφειλών				
Διαχείριση δανείων και πιστωτικών καρτών				
Εμβάσματα				
Πάγιες εντολές				

4. Πόσο ασφαλή θεωρείτε τα παρακάτω είδη ηλεκτρονικής τραπεζικής;

(Πολύ επικίνδυνο=1, Επικίνδυνο=2, Ούτε ασφαλές ούτε επικίνδυνο=3, Ασφαλές=4, Πολύ ασφαλές=5)

	1	2	3	4	5
PC-banking					
Phone-banking					
Mobile-banking					

5. Πόσο ικανοποιημένος είστε από την εξυπηρέτηση μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής και από την εξυπηρέτηση μέσω καταστήματος;

(Δυσανεστημένος =1, Λίγο δυσανεστημένος=2, Ούτε ικανοποιημένος ούτε δυσανεστημένος=3, Ικανοποιημένος=4, Πολύ ικανοποιημένος=5)

	1	2	3	4	5
Τραπεζικό κατάστημα					
PC-banking					
Phone-banking					
Mobile-banking					

6. Τι προέχει κατά τη χρήση του e-banking;

- Η ασφάλεια των συναλλαγών
- Η ολοκληρωμένη πληροφόρηση
- Η ταχύτητα εξυπηρέτησης

Δ. Ερωτήσεις για τους μη χρήστες του e-banking

1. Για ποιους από τους παρακάτω λόγους επιλέγετε να μην χρησιμοποιείτε το e-banking; *(μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από ένα)*

- Δεν έχω πρόσβαση σε υπολογιστή ή internet
- Δεν έχω γνώσεις υπολογιστή
- Θεωρώ ότι δεν είναι ασφαλής μέθοδος συναλλαγών
- Προτιμώ την προσωπική επαφή με τον τραπεζικό υπάλληλο
- Θεωρώ ότι είναι πολύπλοκη διαδικασία

2. Σκοπεύετε να χρησιμοποιήσετε κάποιες από τις μεθόδους ηλεκτρονικής τραπεζικής στο εγγύς μέλλον;

- Ναι
- Όχι
- Ίσως

Ευχαριστούμε για το χρόνο σας!