

2011

Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ Η ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Α.Τ.Ε.Ι. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ: ΕΜΠΟΡΙΑΣ & ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ

ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥ ΓΕΩΡΓΙΑ
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2011



ΙΔΡΥΜΑ: Α.Τ.Ε.Ι. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ: ΕΜΠΟΡΙΑΣ & ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ

Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ
ΚΑΙ Η ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ
ΤΡΑΠΕΖΕΣ

ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ: ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥ ΓΕΩΡΓΙΑ

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ : Δρ.ΚΑΡΓΙΔΗΣ ΘΕΟΔΩΡΟΣ

ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2011

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

| | |
|--|----|
| ΠΡΟΛΟΓΟΣ..... | 5 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 | |
| ΕΙΣΑΓΩΓΗ..... | 6 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 | |
| ΓΕΝΙΚΑ..... | 7 |
| 2.1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ..... | 7 |
| 2.2 ΤΟ <i>e</i> -BANKING ΚΑΙ ΤΑ ΕΙΔΗ ΤΟΥ..... | 8 |
| 2.2.1. PHONE BANKING..... | 8 |
| 2.2.2. INTERNET BANKING..... | 10 |
| 2.2.3. MOBILE BANKING..... | 11 |
| 2.3. ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ <i>e</i> -BANKING..... | 13 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 | |
| ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟ <i>e</i> -BANKING..... | 16 |
| 3.1. ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΟΥ <i>e</i> -BANKING..... | 16 |
| 3.2. ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΤΟΥ <i>e</i> -BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ..... | 18 |
| 3.3. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΟΥ <i>e</i> -BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ..... | 23 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 | |
| ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ..... | 26 |
| 4.1. ΑΠΕΙΛΕΣ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ..... | 26 |
| 4.2. ΑΣΦΑΛΕΙΑ..... | 31 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 | |
| ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ <i>e</i> -BANKING..... | 33 |
| 5.1. ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ..... | 33 |
| 5.1.1. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ..... | 34 |
| 5.1.2. ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ..... | 35 |
| 5.2. ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ..... | 36 |
| 5.2.1. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ..... | 36 |
| 5.2.2. ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ..... | 37 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 | |
| ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ..... | 38 |
| 6.1. ΓΕΝΙΚΑ..... | 38 |
| 6.2. ALPHA BANK..... | 40 |

| | | |
|-------|-------------------------------|----|
| 6.3. | EUROBANK..... | 41 |
| 6.4. | ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ-WINBANK..... | 42 |
| 6.5. | MARFIN EGNATIA BANK..... | 44 |
| 6.6. | ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ..... | 45 |
| 6.7. | ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ..... | 46 |
| 6.8. | MILLENNIUM BANK..... | 47 |
| 6.9. | CITIBANK..... | 48 |
| 6.10. | ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ..... | 49 |
| 6.11. | ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ..... | 51 |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

| | |
|--------------------|----|
| ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ | 53 |
|--------------------|----|

| | |
|-------------------|----|
| ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ..... | 55 |
|-------------------|----|

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το αντικείμενο αυτής της εργασίας είναι η διερεύνηση της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής (*e-banking*) στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα, περιγράφεται η γενικότερη μορφή του *internet banking*, οι δυνατότητες που προσφέρει, καθώς και τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα τόσο για τις τράπεζες όσο και για τους χρήστες του.

Είναι πλέον φανερό ότι η ηλεκτρονική τραπεζική υπόσχεται την επανάσταση στις συναλλαγές καθώς μεταφέρει την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή μειώνοντας έτσι δραστικά το κόστος τόσο για τους πελάτες όσο και για την ίδια την τράπεζα. Ωστόσο, δεν πρέπει να λησμονούμε τους κινδύνους που απειλούν το *e-banking* και τους αποτελεσματικούς τρόπους διαχείρισης που θα πρέπει να βρεθούν προκειμένου η τράπεζα να παραμείνει ανταγωνιστική στο νέο περιβάλλον. Αν και τα ποσοστά χρήσης διαδικτύου και ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι ακόμη χαμηλά στην Ελλάδα, οι ελληνικές τράπεζες έχουν επενδύσει αρκετά στα συστήματα *e-banking*.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι τράπεζες σήμερα στρέφονται σε νέες υπηρεσίες προκειμένου να προσελκύσουν πελάτες αλλά και να μειώσουν τα λειτουργικά τους έξοδα διατηρώντας ή και αυξάνοντας με αυτό τον τρόπο εμμέσως την κερδοφορία τους. Ο λόγος είναι ότι τα περιθώρια διαφοροποίησης σε νέα προϊόντα και επιτόκια στενεύουν.

Στην ηλεκτρονική τραπεζική υπάρχει ανάγκη να δημιουργηθεί ένα σύστημα εύκολο στη χρήση το οποίο θα καλύπτει τις ανάγκες και των δύο πλευρών αφού θα είναι απόλυτα ασφαλές, ενώ επίσης είναι απαραίτητη και η εξοικείωση των πελατών των τραπεζών με τα εν λόγω συστήματα.

Με το *e-banking* δίνεται η δυνατότητα να σταθεροποιηθούν οι σχέσεις μεταξύ πελατών και τράπεζας καθώς φέρνει τις τραπεζικές υπηρεσίες στο σπίτι ή το γραφείο του πελάτη. Ταυτόχρονα, τα χρηματοπιστωτικά αυτά ιδρύματα κατορθώνουν να μειώσουν το λειτουργικό κόστος και παραμένουν ανταγωνιστικά με αρκετά αφοσιωμένους πελάτες.

Στην Ελλάδα η πλειοψηφία των εγχώριων τραπεζικών οργανισμών διαθέτει υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής και έχουν επενδύσει αρκετά στα συστήματα *e-banking*. Παρόλα αυτά σε σχέση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες, υπάρχει δυσπιστία του ελληνικού κοινού λόγω του χαμηλού ποσοστού εξοικείωσης με τις νέες τεχνολογίες.

Ο σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα, οι μορφές, οι δυνατότητες που προσφέρει, καθώς και τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα τόσο για τις τράπεζες όσο και για τους χρήστες του.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

2.1 Ορισμός ηλεκτρονικής τραπεζικής

Το *e-banking* είναι η περιγραφή του τρόπου με τον οποίο γίνονται οι επαφές και οι συναλλαγές μεταξύ των τραπεζών και των πελατών τους. Πιο συγκεκριμένα, με τον όρο ηλεκτρονική τράπεζα εννοούμε όλες εκείνες τις υπηρεσίες που παρέχουν οι τράπεζες χωρίς τη φυσική παρουσία του πελάτη στο υποκατάστημα τους.

Ένας επίσης ορισμός του *e-banking* θα μπορούσε να είναι ο εξής: «Αυτοματοποιημένη παροχή νέων και παραδοσιακών προϊόντων και υπηρεσιών, απευθείας στους πελάτες, μέσω ηλεκτρονικών, αλληλεπιδραστικών καναλιών επικοινωνίας».¹

Το *web banking* αποτελεί το πρώτο σημαντικό βήμα στην ολοκλήρωση του κύκλου των εμπορικών και άλλων συναλλαγών μέσα από το *internet* προκειμένου να καταργηθούν, μια για πάντα, οι άσκοπες μετακινήσεις και η εκνευριστική αναμονή στις ουρές των ταμείων των διαφόρων τραπεζών. Ταυτόχρονα προσφέρεται άμεση πληροφόρηση και εναλλακτικές λύσεις σε διάφορα θέματα. Ο πελάτης μπορεί να ενημερωθεί για το υπόλοιπο του λογαριασμού του, να πληρώσει την πιστωτική του κάρτα ή τις υποχρεώσεις του προς τρίτους, να υπολογίσει τους τόκους των καταθέσεων του ή να προχωρήσει ακόμη περισσότερο στη διαχείριση του χαρτοφυλακίου του, στην εκτέλεση εντολών για το χρηματιστήριο, στη λήψη και την αποπληρωμή δανείων του.

Η πραγματοποίηση όλων των παραπάνω διαδικασιών, προϋποθέτει το άνοιγμα, από την πλευρά του χρήστη, ενός λογαριασμού στην τράπεζα της προτίμησής του.

¹www.in.gr

Φαίνεται λοιπόν ξεκάθαρα ότι οι εξειδικευμένες υπηρεσίες που παρέχονται, καθιστούν το *e-banking* ως ένα σημαντικό στόχο για τους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, καθώς υπάρχουν τεράστια πλεονεκτήματα τα οποία θα αναλυθούν λεπτομερώς παρακάτω.

2.2. Το *e-banking* και τα είδη του

Το *e-banking* καλύπτει όπως είπαμε, ένα σύνολο υπηρεσιών και προϊόντων που παρέχουν τα πιστωτικά ιδρύματα μέσω εναλλακτικών ηλεκτρονικών δικτύων διανομής, χωρίς τη φυσική παρουσία του πελάτη. Έτσι εκτός από τα μηχανήματα ATMs που έχουν εγκαταστήσει οι τράπεζες στα υποκαταστήματά τους ο όρος *e-banking*, περιλαμβάνει συναλλαγές και με άλλους τρόπους ανάλογα με το κανάλι που χρησιμοποιείται.

2.2.1. Phone banking

Οι τράπεζες προκειμένου να διευκολύνουν τους πελάτες τους και να τους παρέχουν 24ωρη εξυπηρέτηση 365 μέρες το χρόνο δημιούργησαν ένα επιπλέον κανάλι εξυπηρέτησης αυτό του *phone banking*. Ο χρήστης μέσω του τηλεφώνου μπορεί να ενημερωθεί για τους λογαριασμούς του, να μεταφέρει χρήματα, να πραγματοποιήσει πληρωμές, καθώς επίσης να δηλώσει απώλεια ταυτότητας ή κάρτας και να μπλοκάρει τους λογαριασμούς του. Σε ότι αφορά το *phone banking* ο συναλλασσόμενος μπορεί με τη χρήση του τηλεφώνου του να πάρει απαντήσεις ή να προχωρήσει σε συναλλαγές, δίνοντας απλώς φωνητικές εντολές, ακολουθώντας το μενού της τράπεζας. Και αυτός είναι ένας από τους λόγους που η συγκεκριμένη υπηρεσία έχει μεγάλη ανταπόκριση από ηλικιωμένους καθώς και από άτομα με κινητικά προβλήματα.

Οι συναλλαγές αυτές πραγματοποιούνται με διάφορους τρόπους. Ένας τρόπος είναι μέσω του τηλεφωνικού κέντρου (call center) όπου οι αρμόδιοι υπάλληλοι είναι πλήρως καταρτισμένοι για οποιαδήποτε πληροφορία τους ζητηθεί και μέσω της αντίστοιχης διαδικασίας πραγματοποιούν τις συναλλαγές και τα αιτήματα του πελάτη.

Υπάρχει και ο κλασικός δρόμος των μαγνητοφωνημένων μηνυμάτων, κυρίως σε περιπτώσεις που δεν είναι απαραίτητη η μεσολάβηση κάποιου υπαλλήλου, όπου βήμα-βήμα ολοκληρώνεται απευθείας η συναλλαγή.

Οι διαθέσιμες συναλλαγές που προσφέρονται μέσω του phone banking:

- Κίνηση λογαριασμού
- Έκδοση και ανάκληση μπλοκ επιταγών
- Μεταφορές – Πληρωμές
- Υπηρεσίες πελάτη (π.χ. Αλλαγή κωδικού ασφαλείας)
- Αιτήσεις
- Ενεργοποίηση και ακύρωση κάρτας ανάληψης χρημάτων και πιστωτικών καρτών
- Δήλωση απώλειας ή κλοπής αναληπτικής ή πιστωτικής κάρτας
- Αλλαγή στοιχείων αλληλογραφίας καρτούχων
- Αμφισβήτηση συναλλαγών και υποβολή παραπόνου για τις παρεχόμενες τραπεζικές εργασίες
- Ενημέρωση για απόδοση και αποτίμηση αμοιβαίων κεφαλαίων
- Ενημέρωση για όλα τα προϊόντα που έχει ο πελάτης στην τράπεζα
- Ανάλυση υπολοίπου των λογαριασμών
- Ανάλυση υπολοίπου πιστωτικής κάρτας και ενημέρωση κινήσεων

Συμπερασματικά, αντιλαμβανόμαστε ότι η τηλεφωνική εξυπηρέτηση οδηγεί στη μείωση του λειτουργικού κόστους των τραπεζών και δημιουργούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα δίνοντας την εικόνα μιας προοδευτικής πελατο-κεντρικής τράπεζας (Συρμακέζης, 2003).

2.2.2. Internet banking

Ένας άλλος τρόπος να ενημερώσει ο οργανισμός τους πελάτες του για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του είναι μέσα από την ιστοσελίδα της τράπεζας. Διαθέτοντας λοιπόν έναν η/υ και σύνδεση στο διαδίκτυο, οι χρήστες έχουν πλήρη και έγκυρη πληροφόρηση, καθώς επίσης και τη δυνατότητα να εκτελέσουν σε πραγματικό χρόνο διάφορες συναλλαγές και πληρωμές πολύ απλά από την οθόνη του υπολογιστή τους (Αγγελής, 2005).

Πιο αναλυτικά, ο πελάτης μπορεί:

1) Να λαμβάνει πληροφορίες για:

- Λογαριασμούς
- κάρτες
- δάνεια
- επιταγές

2) Να μεταφέρει κεφάλαια

- εντός τράπεζας σε λογαριασμούς του ιδίου
- εντός τράπεζας σε λογαριασμούς τρίτων
- εκτός τράπεζας – εμβάσματα

3) Να πραγματοποιεί πληρωμές

- δανείων
- πιστωτικών καρτών

- δημοσίου (ΙΚΑ κτλ, ΔΕΗ κτλ, τέλη κυκλοφορίας, ΦΠΑ)

4) Να εκτελεί εντολές

- μισθοδοσίας
- χρηματοστηριακές

5) Να υποβάλλει αιτήσεις

- ανοίγματος λογαριασμού
- χορήγησης δανείου
- χορήγησης μπλοκ επιταγών
- έκδοσης πιστωτικής κάρτας

Η διείσδυση του internet banking στην Ελλάδα δεν ήταν η αναμενόμενη και παραμένει χαμηλή σε σχέση με άλλες αναπτυγμένες χώρες, ενώ και οι ρυθμοί αύξησης των ενεργών χρηστών στους ιδιώτες παραμένουν σχετικά χαμηλοί.

Η χαμηλή αποδοχή οφείλεται κυρίως σε λόγους της αγοράς, με σημαντικότερη τη χαμηλή διείσδυση της χρήσης Η/Υ και internet. Επίσης, η πυκνότητα των τραπεζικών σχέσεων στην Ελλάδα είναι αρκετά χαμηλότερη από τις ΗΠΑ και τη Βόρεια/Δυτική Ευρώπη με αποτέλεσμα να υπάρχει μειωμένη ανάγκη διαχείρισης τραπεζικών σχέσεων, ενώ παραμένουμε και μια κοινωνία μετρητών με πάνω από το 55 % των συναλλαγών που κάνουμε να γίνεται ακόμα με μετρητά.

2.2.3. Mobile banking

Ο όρος mobile banking αφορά τις συναλλαγές που γίνονται μέσω φορητών συσκευών όπως τα κινητά τηλέφωνα, φορητές ατζέντες (τα λεγόμενα PDA) και οι υπολογιστές παλάμης. Το mobile banking (m-banking) στην Ελλάδα είναι ακόμα σε

εμβρυακή κατάσταση, παρά τις προσπάθειες ορισμένων τραπεζών για τη διάδοσή του. Με το m-banking, οι πελάτες μπορούν, μέσω του κινητού τους τηλεφώνου, να πραγματοποιήσουν βασικές τραπεζικές συναλλαγές και να αξιοποιήσουν νέες υπηρεσίες ενημέρωσης και υποστήριξης με μεγαλύτερη ευελιξία και άνεση, όποτε το επιθυμούν, όπου κι αν βρίσκονται.

Οι υπηρεσίες που διατίθενται μέσω mobile banking είναι:

- Ενημέρωση για υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών.
- Πληρωμές δόσεων πιστωτικών καρτών οποιασδήποτε τράπεζας.
- Πληρωμές λογαριασμών ΔΕΗ, ΦΠΑ, Φόρου Εισοδήματος.
- Πληρωμές λογαριασμών συμβεβλημένων εταιρειών (σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ασφαλιστικών κ.α.)
- Χρηματιστηριακές συναλλαγές (αγορά ή πώληση μετοχών, ενημέρωση χαρτοφυλακίου).

Συμπερασματικά, θα μπορούσαμε να πούμε ότι, παρά τις ευκολίες και τα πλεονεκτήματα που προσφέρει αυτό το είδος τραπεζικής συναλλαγής, δεν έχει καταφέρει να πείσει ακόμη το καταναλωτικό κοινό της χώρας μας. Ωστόσο έρευνα έχει δείξει ότι είναι λίγοι και οι Ευρωπαίοι που χρησιμοποιούν τις κινητές τραπεζικές υπηρεσίες σήμερα. Πρόκειται κυρίως για νέους στην ηλικία χρήστες, στην πλειοψηφία άντρες, τεχνολογικά ενημερωμένους, υψηλού εισοδήματος με εμπειρία στις on line τραπεζικές υπηρεσίες. Αυτοί χρησιμοποιούν το κινητό τους για απλές διαδραστικές υπηρεσίες όπως είναι ο έλεγχος του τραπεζικού τους λογαριασμού και ειδοποιήσεις μέσω SMS από την τράπεζα που είναι οι πελάτες.

2.3. Δυνατότητες του e-banking

Όταν οι πιστωτικές κάρτες έκαναν την εμφάνιση τους, όλοι μιλούσαν για επανάσταση στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Σήμερα, το e-banking υπόσχεται την επανάσταση στις συναλλαγές μας με τις τράπεζες, καθώς μεταφέρει την ίδια την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή μας ή της τηλεόρασης μας, μειώνοντας έτσι δραστικά το κόστος και για τις δύο πλευρές, ενώ οι καταναλωτές κερδίζουν και πολύτιμο χρόνο.

Μέσω Internet μπορεί κάποιος πλέον να συνδεθεί με όποια τράπεζα συνεργάζεται, να ρωτήσει για το υπόλοιπο του λογαριασμού του, να πληρώσει την πιστωτική του κάρτα και να υπολογίσει τους τόκους καταθέσεων. Αυτές είναι μόνο ορισμένες από τις συναλλαγές που μπορεί να πραγματοποιηθούν από το σπίτι. Αρκετές τράπεζες προσφέρουν και άλλες υπηρεσίες, ακόμα και εκτέλεση εντολών για το χρηματιστήριο. Αυτό, καθώς φαίνεται, είναι μόνον η αρχή. Την πρόσβαση στο Internet διεκδικούν και άλλες συσκευές εκτός από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή, όπως είναι τα μικρά ηλεκτρονικά organizers, ακόμα και τα κινητά τηλέφωνα. Έτσι, η πρόσβαση στις τραπεζικές συναλλαγές γίνονται πλέον εύκολα, γρήγορα και, προπαντός, από παντού.

Με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής μία τράπεζα μπορεί να πετύχει διεύρυνση της παρουσίας της και να προσελκύσει νέους πελάτες, καθώς «υποψήφιοι πελάτες» της δεν είναι μόνο οι «γείτονες του νέου καταστήματος», αλλά ολόκληρος ο κόσμος. Η δυνατότητα για τραπεζικές συναλλαγές επί 24ώρου βάσεως, είναι ένας σημαντικός παράγοντας για την αύξηση των συναλλαγών και την ικανοποίηση των πελατών, αφού τα αιτήματά τους υλοποιούνται άμεσα και αποτελεσματικότερα. Παράλληλα, η τράπεζα αποκτά τη δυνατότητα επέκτασης σε νέες αγορές.

Έχει υπολογιστεί ότι μια τραπεζική συναλλαγή κοστίζει στις τράπεζες αρκετά ακριβότερα όταν πραγματοποιείται από τον γκισέ, απ' ότι μέσω του Internet. Τα λειτουργικά έξοδα επομένως μιας ηλεκτρονικής τράπεζας περιορίζονται σε σχέση με αυτά μιας συμβατικής τράπεζας, γεγονός που της επιτρέπει να αποδίδει υψηλότερο τόκο στις καταθέσεις και να χορηγεί δάνεια με χαμηλότερο επιτόκιο. Επιπροσθέτως, η ηλεκτρονική τραπεζική διευκολύνει την πλήρη διαφάνεια των όρων των τραπεζικών συναλλαγών, πράγμα το οποίο με τη σειρά του ενισχύει τον ανταγωνισμό μεταξύ των τραπεζών, διευρύνει την γκάμα των προσφερόμενων προϊόντων και βελτιώνει την ποιότητα των υπηρεσιών. Παρότι η τραπεζική μέσω Internet και κινητών τηλεφώνων είναι ακόμη σε αρχικά στάδια, υπάρχουν σαφείς ενδείξεις, όπως επισημαίνουν παράγοντες της αγοράς, ότι τα μέσα αυτά χρησιμοποιούνται από «καλούς πελάτες». Σύμφωνα με έρευνες τραπεζών, οι πελάτες αυτής της κατηγορίας είναι ανωτέρου μορφωτικού επιπέδου, κάνουν χρήση περισσότερων του ενός προϊόντων και αφήνουν μεγαλύτερο κέρδος στην τράπεζα από τον μέσο πελάτη.

Ο πελάτης αναδεικνύεται ως ο κατεξοχήν κερδισμένος από το *e-banking*. Οι ώρες λειτουργίας ενός τραπεζικού καταστήματος είναι ώρες κατά τις οποίες η πλειονότητα των πελατών μιας τράπεζας εργάζεται. Με το *e-banking* οι τραπεζικές υπηρεσίες προσφέρονται ανά πάσα στιγμή, ενώ παράλληλα ο καταναλωτής μπορεί να ενημερωθεί για κάθε προϊόν ή υπηρεσία, ανέξοδα και χωρίς χρόνους αναμονής. Συχνό είναι και το φαινόμενο των προσφορών ή της εφαρμογής ευνοϊκότερων όρων στην παροχή προϊόντων μέσω του Διαδικτύου, γεγονός που από μόνο του είναι ικανό να προσελκύσει σημαντική μερίδα καταναλωτών που αναζητούν την ευκαιρία.

Το *e-banking* παρέχει στον πελάτη δυνατότητες να αυξήσει το κέρδος του, να υπολογίσει τα έσοδα και τα έξοδα του και να σχεδιάσει τη βελτίωση της οικονομικής του θέσης. Σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες, όπου τα συστήματα πληρωμών είναι

περισσότερο ανεπτυγμένα και τυποποιημένα, ο προσανατολισμός των τραπεζών στρέφεται σταδιακά στην παροχή πρόσθετων υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, πεδίο στο οποίο η γκάμα των επιλογών είναι ιδιαίτερα διευρυμένη. Πάντως, όπως επισημαίνουν παράγοντες της τραπεζικής αγοράς, στο μέλλον οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής θα είναι περισσότερο πιστοποιημένες, για να προσαρμόζονται στις ιδιαίτερες ανάγκες των πελατών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ *e-BANKING*

3.1 Ιστορικό ανάπτυξης του *e-banking*

Σταθμός στην ιστορία του *e-banking* ήταν 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. 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 απαιτούνταν πλέον να συντηρούν ιδιωτικά δίκτυα τα οποία συνεπάγονταν υψηλό κόστος. Επιπλέον, ούτε οι πελάτες χρειαζόταν να εφοδιάζονται με κάποιο ιδιαίτερο λογισμικό ώστε να έχουν πρόσβαση στο σύστημα της τράπεζας.

Στην Ελλάδα η πρώτη εφαρμογή *e-banking* παρουσιάστηκε τον Φεβρουάριο του 1998. Την καινοτομία αυτή εισήγαγε στην Ελλάδα, που αριθμούσε τότε λίγο περισσότερους από 100.000 συνδρομητές Internet, 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. Η τάση αυτή συνεχίστηκε και στο μέλλον.

Τα αναμφισβήτητα πλεονεκτήματα των νέων τραπεζών φάνηκε ότι είχαν υπερεκτιμηθεί. Ο εντυπωσιακός ρυθμός αύξησης της πελατείας των νέων αυτών καταστημάτων, επισκιάστηκε από το γεγονός ότι οι πελάτες των ηλεκτρονικών τραπεζών έπρεπε τελικά να καταφύγουν και πάλι στις παραδοσιακές τράπεζες, στα καταστήματα, για να καλύψουν αυτά που από τη φύση τους οι ηλεκτρονικές τράπεζες δε μπορούσαν να εξυπηρετήσουν. Παράλληλα οι παραδοσιακές τράπεζες, οι οποίες μέσα από τα καταστήματα προωθούσαν προϊόντα και υπηρεσίες και εξυπηρετούσαν τις συναλλαγές των πελατών τους, ένιωσαν απειλή, καθώς διαπίστωσαν ότι τμήματα πελατών τους άρχιζαν να στρέφονται προς τις τράπεζες νέας μορφής. Οι τράπεζες αυτές έπρεπε κάτι να κάνουν κι έτσι με γρήγορα βήματα άρχισαν να αναπτύσσουν εναλλακτικά, ως προς τα καταστήματα, δίκτυα εξυπηρέτησης, στα πρότυπα των ηλεκτρονικών τραπεζών. Σε αρκετές περιπτώσεις αναγκάστηκαν να προβούν σε ριζική αναθεώρηση των πληροφοριακών συστημάτων και ορισμένων επιχειρησιακών λειτουργιών τους, για να ανταποκρίνονται στα αιτήματα των πελατών που τους διαβιβάζονταν ηλεκτρονικά.

Τελικά οι παραδοσιακές και οι ηλεκτρονικές τράπεζες άρχισαν να συγκλίνουν προς ένα τρόπο λειτουργίας που δικαίως δίνει περισσότερη έμφαση στη συνέργεια ανάμεσα στα φυσικά και ηλεκτρονικά δίκτυα, καθώς αναγνωρίστηκε η συμπληρωματικότητά τους. Τα ηλεκτρονικά δίκτυα μπορούν άριστα να εξυπηρετήσουν επαναλαμβανόμενες τραπεζικές-χρηματοοικονομικές εργασίες, να πληροφορήσουν, να ειδοποιήσουν τον πελάτη, να τον διευκολύνουν στην προσωπική του χρηματοοικονομική διαχείριση, ενώ το δίκτυο καταστημάτων παραμένει αναντικατάστατο στην προσέγγιση του πελάτη για την ανάλυση των αναγκών του, την επεξήγηση πολύπλοκων προϊόντων, την εκπαίδευση της πελατείας σε νέα

προϊόντα και δίκτυα και τέλος στην εξυπηρέτηση όσων συναλλαγών απαιτούν ακόμη τη φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα.

Συμπερασματικά, θα έλεγε κανείς ότι:

- Οι αμιγώς ηλεκτρονικές τράπεζες αποτέλεσαν μία αφετηρία που αποδείχθηκε στην πράξη και προορισμός, αφού η μετέπειτα πορεία τους και η περαιτέρω ανάπτυξή τους, περνά σχεδόν υποχρεωτικά από τη συνεργασία τους με ένα δίκτυο καταστημάτων.
- Η ηλεκτρονική τραπεζική εξυπηρέτηση παραμένει ένας τελικός προορισμός και η ταχύτητα επίτευξής της εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το ρυθμό διείσδυσης των νέων τεχνολογιών στην καθημερινή ζωή. Παράλληλα όμως, αποτελεί και την αφετηρία για βελτιστοποίηση των επιχειρησιακών λειτουργιών στις παραδοσιακές τράπεζες, οι οποίες αναγκαστικά πλέον προσδένονται στο άρμα της ηλεκτρονικής τραπεζικής και πρέπει να αποκτήσουν εσωτερική αποτελεσματικότητα. Αποτελεσματικότητα που να τους επιτρέπει να εκτελούν εσωτερικές εργασίες με ταχύτητα και αμεσότητα αντίστοιχη εκείνης, με την οποία ο πελάτης συνεργάζεται με την τράπεζα μέσα από τα ηλεκτρονικά δίκτυα. Καθώς ο ανταγωνισμός βρίσκεται τόσο μακριά όσο το πάτημα ενός κουμπιού στον υπολογιστή ή στην τηλεφωνική συσκευή, η σύγχρονη πρόκληση για τις τράπεζες παραμένει η οργάνωσή τους, έτσι ώστε να ανταποκρίνονται άμεσα στη δημιουργία νέων δικτύων, νέων προϊόντων και υπηρεσιών².

3.2. Διείσδυση του *e-banking* στην Ελλάδα

Παρόλο που εδώ και αρκετά χρόνια, πολλές ελληνικές αλλά και πολυεθνικές τράπεζες δραστηριοποιούνται στο χώρο του *e-banking*, εντούτοις σε σχέση με τα

² www.observatory.gr

υπόλοιπα ευρωπαϊκά κράτη, το ποσοστό αυτό είναι χαμηλό. Οι παράγοντες είναι οι εξής:

- α) Μικρή εξοικείωση του κοινού με τις νέες τεχνολογίες και το internet-ελλιπής ενημέρωση των συναλλασσομένων.
- β) Χαμηλό ποσοστό ευρυζωνικότητας, το οποίο έχει να κάνει με το κόστος σύνδεσης.
- γ) Περιορισμός της πελατειακής βάσης εξαιτίας λιγοστών συνεργασιών με μεγάλες εταιρείες / οργανισμούς του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα.
- δ) Καθυστέρηση στην υποστήριξη των πελατών σχετικά με τυχόν ερωτήματα και προβλήματα που προκύπτουν από τη χρήση των εναλλακτικών δικτύων.

Πιο αναλυτικά :

Ενημέρωση συναλλασσόμενων

Η ενημέρωση των συναλλασσόμενων, εκτός βέβαια από εκείνους που ασχολούνται οι ίδιοι με την ηλεκτρονική τραπεζική, γίνεται κυρίως από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης (ΜΜΕ) και φυσικά από το προσωπικό των τραπεζών. Τα ΜΜΕ, με τη δύναμη που διαθέτουν στη μαζική πληροφόρηση, αποτελούν κεντρικό σημείο για την ενημέρωση των πολιτών. Η ενημέρωση όμως αυτή πρέπει να είναι σωστή και για να γίνει προϋποθέτει οι εκπρόσωποι των ΜΜΕ να έχουν αποκτήσει καλή γνώση του αντικειμένου.

Η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών ήδη εξετάζει τους τρόπους για την παροχή ενημερωτικού υλικού και ακριβούς πληροφόρησης προς τους εκπροσώπους των μέσων μαζικής ενημέρωσης, προκειμένου, με τη σειρά τους, να ενημερώνουν συχνότερα και έγκυρα το κοινό τους.

Για την ενημέρωση των πελατών από το προσωπικό των τραπεζών, υπάρχουν δύο προσεγγίσεις. Στην πρώτη προσέγγιση την ενημέρωση αναλαμβάνει εξειδικευμένο

στέλεχος της ηλεκτρονικής τραπεζικής που υπάγεται διοικητικά στην αντίστοιχη οργανωτική μονάδα. Στη δεύτερη προσέγγιση, η οποία είναι η πλέον συνηθισμένη και περισσότερο ρεαλιστική, την ενημέρωση αναλαμβάνουν στελέχη των καταστημάτων, που το αντικείμενο της εργασίας τους είναι η προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες. Προϋπόθεση βέβαια είναι η εκπαίδευση των στελεχών αυτών, η οποία για να έχει τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα πρέπει τα ίδια τα στελέχη να χρησιμοποιούν τα εναλλακτικά δίκτυα.

Περιορισμένη πελατειακή βάση

Το δημόσιο και τα ασφαλιστικά ταμεία ΙΚΑ και ΤΕΒΕ, σε μια προσπάθεια εκσυγχρονισμού και βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών τους, καθιέρωσαν και, σε μερικές περιπτώσεις, επέβαλαν ηλεκτρονικές πληρωμές, οι οποίες επειδή είναι επαναλαμβανόμενες και απλές στη χρήση τους, έγιναν εύκολα αποδεκτές από μεγάλο μέρος των συναλλασσομένων.

Εάν η τάση αυτή συνεχιστεί και όλο και περισσότεροι οργανισμοί, υπουργεία, ασφαλιστικά ταμεία και επαγγελματικές ενώσεις χρησιμοποιήσουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικών πληρωμών για έναν αυξανόμενο αριθμό υπηρεσιών, είναι βέβαιο ότι τότε θα έχει δημιουργηθεί το κατάλληλο περιβάλλον ώστε η ηλεκτρονική τραπεζική να κάνει άλματα. Οι συναλλαγές των πολιτών με το δημόσιο και τους οργανισμούς του ευρύτερου δημόσιου τομέα, μέσω των εναλλακτικών δικτύων των τραπεζών, φαίνεται ότι είναι το κυριότερο μέσο για την αποδοχή και χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής από περισσότερους πολίτες.

Υποστήριξη

Η υποστήριξη των πελατών που χρησιμοποιούν τα εναλλακτικά δίκτυα είναι κρίσιμος παράγοντας για τη διάδοσή τους. Συνηθίζοντας στην ταχύτητα εξυπηρέτησης μιας ηλεκτρονικής συναλλαγής, ο πελάτης απαιτεί το ίδιο επίπεδο ταχύτητας και αμεσότητας και στην επίλυση των θεμάτων και των προβλημάτων που προκύπτουν από τη χρήση των εναλλακτικών δικτύων.

Οι τράπεζες που ανταποκρίνονται σε αυτή την απαίτηση των πελατών τους και αμέσως επικοινωνούν μαζί τους, είτε με τη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε με τη βοήθεια του call center που διαθέτουν είτε με οποιονδήποτε άλλο τρόπο, είναι βέβαιο ότι θα επιτύχουν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης της πελατείας τους.

Τέλος, η **τιμολόγηση** των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής επηρεάζει την προώθηση των εναλλακτικών δικτύων. Η τιμολόγηση μπορεί να αφορά ετήσια συνδρομή των πελατών που χρησιμοποιούν τα δίκτυα ή/και τιμολόγηση των επιμέρους υπηρεσιών / συναλλαγών που τους προσφέρονται. Το δίλημμα για τις τράπεζες είναι αν η τιμολόγηση θα αρχίσει πριν αποκτηθεί η “κρίσιμη μάζα” συνδρομητών εναλλακτικών δικτύων ή αφού καθιερωθεί η αποδοχή τους από μεγάλη μερίδα των πελατών³.

Εκτός όμως από τα παραπάνω θα μπορούσαμε να αναφέρουμε και σαν αιτία της αργής διείσδυσης του e-banking το γεγονός ότι τα πιστωτικά ιδρύματα ξεκίνησαν την όλη διαδικασία πιλοτικά, χωρίς να υπάρχουν προγράμματα με προηγούμενη εμπειρία πάνω σε αυτό. Επιπλέον, απαιτούνταν εξειδικευμένο προσωπικό για τη στελέχωση των θέσεων που θα εξυπηρετούσαν τους πελάτες. Η όλη διαδικασία αποδείχθηκε χρονοβόρα καθώς θα έπρεπε να δημιουργηθούν υπηρεσίες για την παρακολούθηση, υποστήριξη και τον έλεγχο του όλου συστήματος.

³ www.observatory.gr

Στα τέλη του 2006, οι χρήστες των υπηρεσιών του *e-banking*, ξεπέρασαν τις 500.000 ενώ οι χρήστες των on-line τραπεζικών υπηρεσιών στην Ελλάδα ανέρχονται περίπου στο 20% του συνόλου των χρηστών του Internet στη χώρα και οι συναλλαγές μέσω του *e-banking* αυξάνονται με ένα ρυθμό της τάξης του 25% ετησίως. Τα παραπάνω νούμερα και ποσοστά αναμένεται στο άμεσο μέλλον να αυξηθούν καθώς ο ανταγωνισμός τόσο μεταξύ των παροχών ευρυζωνικού Internet, όσο και μεταξύ των τραπεζών έχει ενταθεί, πράγμα που οδηγεί στην αυξανόμενη διείσδυση του Internet και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής στα ελληνικά νοικοκυριά.

Χαρακτηριστικά είναι τα μεγέθη διείσδυσης internet και υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής που παρουσιάστηκαν το 2009 στο 15^ο Συνέδριο Εφαρμογών Πληροφορικής (Φρυδάκης, 2009).

Συγκεκριμένα, βλέπουμε ότι :

- 54% των νοικοκυριών έχουν Η/Υ (το 39,4% έχουν σύνδεση)
- 34% έχουν τακτική χρήση, 1 φορά την εβδομάδα
- 19% των πολιτών χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο-2% Ηλεκτρονική Διεκπεραίωση Υποθέσεων.
- 81% των επιχειρήσεων, με 10 και άνω άτομα για προσωπικό, χρησιμοποιεί το διαδίκτυο και συναλλαγές με το δημόσιο (77,3% αυτών για πλήρη ηλεκτρονική διεκπεραίωση π.χ πληρωμή Φ.Π.Α)
- 25% των επιχειρήσεων με λιγότερο από 10 άτομα προσωπικό, χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο
- Χρήση Web Banking 12%

Γίνεται απόλυτα σαφές λοιπόν ότι η ηλεκτρονική τραπεζική μπήκε στη ζωή μας και σηματοδοτεί μία νέα εποχή στις τραπεζικές συναλλαγές μας. Βάζει τέλος στις

ουρές των ταμείων και στην αναμονή των πελατών, αφού αρκεί μία συσκευή σταθερού ή κινητού τηλεφώνου, ή ένας υπολογιστής εγκατεστημένος στο σπίτι ή στο γραφείο, για να κάνουμε τις συναλλαγές μας με απόλυτη ασφάλεια, όλο το 24ωρο. Δεν πρέπει να ξεχνάμε όμως ότι θα απαιτηθεί χρόνος έως ότου η ηλεκτρονική τραπεζική λάβει απολύτως μαζικό χαρακτήρα, ωστόσο όσοι από τους τραπεζικούς ομίλους έχουν ενταχθεί στον χώρο αυτόν διατηρούν συγκριτικό πλεονέκτημα. Η χρήση είναι αρκετά απλή και η μεγάλη επιτυχία της κινητής τηλεφωνίας στην χώρα μας αποτελεί προάγγελο της επιτυχίας που θα έχει στην Ελλάδα η ηλεκτρονική τραπεζική. Ωστόσο, τα φυσικά δίκτυα των τραπεζών δεν αναμένεται να καταργηθούν αλλά να αλλάξουν μορφή. Θα έχουμε μικρότερα καταστήματα τα οποία θα χρησιμοποιούν τεχνολογία αιχμής. Ας μην ξεχνάμε τέλος ότι η ηλεκτρονική τραπεζική εξυπηρέτηση δεν καλύπτει όλες τις συναλλαγές.

Οι τράπεζες, μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, θέτουν στην υπηρεσία του πελάτη το ηλεκτρονικό τους κατάστημα για άμεση εξυπηρέτηση 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα. Ο πελάτης δύναται να πραγματοποιεί τις αναγκαίες του συναλλαγές με απόλυτη ασφάλεια και φυσικά διατηρώντας το απόρρητό του. Σύμφωνα με έρευνες, όλο και περισσότεροι ιδιώτες αλλά και επιχειρήσεις στην Ελλάδα προτιμούν να διεκπεραιώνουν τις τραπεζικές τους συναλλαγές

3.3 Παράγοντες ανάπτυξης του *e-banking* στην Ελλάδα

Ως παράγοντες που θα βοηθούσαν στην ανάπτυξη του *e-banking* θα μπορούσαμε να αναφέρουμε τους παρακάτω:

- *Τεχνική υποδομή.* Απαιτείται η ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών για γρηγορότερη σύνδεση και ευκολότερη πρόσβαση. Και η αύξηση της χωρητικότητας των γραμμών επικοινωνίας θα μπορούσε να επιδράσει

καταλυτικά προς αυτήν την κατεύθυνση. Επειδή η χωρητικότητα τετραπλασιάζεται κάθε 18 μήνες, επιτυγχάνεται ταχύτερη μετάδοση των δεδομένων και μειώνεται ο χρόνος εκτέλεσης των συναλλαγών από τους πελάτες.

- *Η διείσδυση του internet.* Σε κάποιες χώρες όπως η Σουηδία και η Βόρεια Αμερική το internet έχει εισχωρήσει γύρω στο 40% που σημαίνει ότι ένας στους δύο κατοίκους χρησιμοποιεί το διαδίκτυο. Στη χώρα μας το ποσοστό συνεχώς αυξάνεται, γεγονός που ενισχύει τη διάδοση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ωστόσο τραπεζικές συναλλαγές μέσω internet πραγματοποιεί μόνο ένα πολύ μικρό ποσοστό.
- *Εκπαίδευση των πελατών.* Καθώς η τεχνολογία εξελίσσεται με ταχείς ρυθμούς, είναι σημαντικό να βρεθούν εργαλεία για τους νέους χρήστες που θα βοηθήσουν στην κατανόηση των νέων αυτών εφαρμογών, εργαλεία φιλικά και προσιτά προς τους πελάτες. Η χρήση της προηγμένης τεχνολογίας σε συνδυασμό με το σωστό marketing, θα παίζει σημαντικό ρόλο στη προσπάθεια αυτή. Οι εταιρείες που θα δαπανήσουν μεγάλο μέρος του προϋπολογισμού τους σε ενημέρωση, είναι και αυτές που θα προσελκύσουν και τους περισσότερους πελάτες.
- *Τεχνολογία.* Η τεχνολογία συνδέεται με: α) την ευκολία του πελάτη να χρησιμοποιεί και να βρίσκει τη συσκευή που του χρειάζεται για να πραγματοποιήσει ηλεκτρονικές συναλλαγές, β) την ταχύτητα στις συναλλαγές γιατί ηλεκτρονικές συναλλαγές που δεν γίνονται γρήγορα θα απομακρύνουν τους πελάτες από το e-banking, γ) την ασφάλεια και την αξιοπιστία, παράγοντες σημαντικοί για το e-banking, δ) το κόστος των συστημάτων που

απαιτούνται για να λειτουργήσει το *e-banking*, ε) τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας 24*7=365 ημέρες από οπουδήποτε.

- *Θεσμικό πλαίσιο.* Να υπάρχουν ξεκάθαροι ή πλήρεις νόμοι σε σχέση με τα εναλλακτικά δίκτυα και τη χρήση τους.
- *Βοήθεια του δημοσίου τομέα.* Καλλιέργεια θετικής στάσης του δημοσίου τομέα στη χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών για την εξυπηρέτηση των αναγκών των πολιτών.
- *Τιμολόγηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών.* Το θέμα είναι κρίσιμο. Τιμολόγηση πρέπει να υπάρχει στο βαθμό όμως που δεν θα απομακρύνει τον πελάτη από την ηλεκτρονική τραπεζική (Τσάμης 2003)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

4.1. Απειλές και κίνδυνοι

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

Στοιχεία για το ηλεκτρονικό έγκλημα δεν κοινοποιούνται δημοσίως, αλλά υπολογίζεται ότι στις Η.Π.Α. χάνονται ετησίως περίπου 11 δισεκατομμύρια δολάρια από εταιρείες και καταναλωτές λόγω αυτής της μορφής εγκλήματος. Το μεγαλύτερο μέρος προέρχεται από οικονομικά ιδρύματα. Μάλιστα το μεγαλύτερο μέρος των ζημιών δεν προκύπτει από τις κλοπές χρημάτων, αλλά από έξοδα που κάνουν οι εταιρείες μετά από τέτοιου είδους επιθέσεις προκειμένου να διασφαλίσουν τα συστήματά τους ώστε να μην ξανασυμβούν.

Ειδικοί σε θέματα ασφάλειας έχουν υπολογίσει ότι μια τράπεζα μπορεί να ξοδέψει μέχρι και 1 εκατομμύριο δολάρια σε εξοπλισμό και συμβούλους ασφάλειας προκειμένου να διορθώσει τις ατέλειες και να κλείσει τις «τρύπες» που υπάρχουν στο σύστημά της. Το πρόβλημα πάντως δεν προβάλλεται στις πλήρεις διαστάσεις του για ευνόητους λόγους. Οι μεγαλύτερες και εντυπωσιακότερες επιθέσεις είναι αυτές που θα δοθούν στη δημοσιότητα, οι υπόλοιπες και περισσότερες, κρατούνται κρυφές. Οι

επίδοξοι εισβολείς έχουν πολλούς τρόπους πάντως να επιτύχουν τους σκοπούς τους. Παρά τις οποιεσδήποτε τεχνικές αδυναμίες των συστημάτων για online banking, οι μεγαλύτεροι κίνδυνοι προέρχονται από τον ανθρώπινο παράγοντα. Έρευνες που έχουν γίνει από ειδικούς σε θέματα ασφαλείας αποδεικνύουν ότι στις περισσότερες περιπτώσεις επιθέσεων, οι εισβολείς είχαν την εκούσια ή ακούσια βοήθεια κάποιου που εργαζόταν στην τράπεζα. Και χωρίς τη βοήθεια εκ των έσω, πάντως, οι εισβολείς μπορούν να εκμεταλλευτούν την πρόσβαση που έχουν οι πελάτες της τράπεζας από το σπίτι τους, οι περισσότεροι από τους οποίους δεν χρησιμοποιούν λογισμικό για ασφάλεια.

Οι άνθρωποι αυτοί αποτελούν τους πιο προκλητικούς στόχους, μιας και δεν έχουν συνείδηση του μεγέθους της ζημιάς που μπορούν να κάνουν ανοίγοντας απλά μια επισύναψη στο ηλεκτρονικό τους ταχυδρομείο ή ακολουθώντας ένα link. Οι απλοί χρήστες πέφτουν πολύ εύκολα θύματα προγραμμάτων που υποτίθεται ότι κάνουν κάτι χρήσιμο για αυτούς, αλλά στην πραγματικότητα ανοίγουν «τρύπες» ασφαλείας στο σύστημα επιτρέποντας σε χάκερς, να έχουν πρόσβαση σε αυτό.

Είδη απειλών-επιθέσεων:

• Sniffers.

Ένα sniffer είναι ένα πρόγραμμα ή μία συσκευή που παρακολουθεί κρυφά την κίνηση ενός δικτύου με σκοπό να αρπάξει πληροφορία που ταξιδεύει σε αυτό. Ουσιαστικά οι sniffers είναι τεχνολογία υποκλοπής δεδομένων.

• Keyloggers.

Το keyloggers (καταγραφή πληκτρολογήσεων) συμβαίνει όταν καταγράφονται οι πληκτρολογήσεις του χρήστη, χωρίς ο ίδιος να το ξέρει ή να το επιτρέπει. Χρησιμοποιείται από επιτήδειους για την κλοπή στοιχείων πιστωτικής κάρτας,

τραπεζικών συναλλαγών και προσωπικών κωδικών και αποτελεί σοβαρή απειλή για τη διαρροή προσωπικών αλλά και εταιρικών στοιχείων. Η καταγραφή και αποθήκευση των πληκτρολογήσεων γίνεται από ειδικό λογισμικό (hardware), το οποίο είναι εύκολο να εγκατασταθεί και ταυτόχρονα δύσκολο να εντοπισθεί. Ωστόσο, υπάρχει και ανάλογο λογισμικό (software), το οποίο μπορεί να ληφθεί από το internet. Τα keyloggers καταγράφουν και αποθηκεύουν τις πληκτρολογήσεις και τα mouse clicks σε ειδικό αρχείο, το οποίο και αποστέλλουν μέσω internet σε αυτόν που κατασκοπεύει το χρήστη⁴.

• Δούρειοι Ίπποι.

Ένας δούρειος ίππος είναι ένα φαινομενικά χρήσιμο πρόγραμμα για τον υπολογιστή που περιέχει καμουφλαρισμένες εντολές, οι οποίες όταν εκτελεστούν δημιουργούν αθέμιτες ή βλαπτικές δράσεις (π.χ καταστροφή αρχείων). Διαδίδονται όταν οι χρήστες ανοίξουν ένα πρόγραμμα διότι θεωρούν ότι έρχεται από νόμιμη πηγή. Η εγκατάστασή τους εξαρτάται από τους χρήστες, ή από εισβολείς που έχουν αποκτήσει μη εγκεκριμένη πρόσβαση στον υπολογιστή με κάποιο τρόπο. Οι δούρειοι ίπποι μπορούν να κάνουν οτιδήποτε που μπορεί να κάνει ο χρήστης που τους εγκατέστησε⁵.

• Phishing

Το Phishing είναι η αποστολή e-mail σε χρήστη, προσποιούμενο ότι προέρχεται από μια νόμιμη επιχείρηση, κυρίως τράπεζα ή τηλεπικοινωνιακό πάροχο, με σκοπό να εξαπατήσει τον χρήστη και να πάρει ιδιωτικές πληροφορίες που θα χρησιμοποιηθούν για κλοπή της ταυτότητάς του. Το e-mail προτρέπει το χρήστη να επισκεφθεί ένα web site όπου του ζητούνται να ενημερώσει τις προσωπικές του πληροφορίες, όπως password και αριθμούς πιστωτικών καρτών, αριθμούς τραπεζικών λογαριασμών,

⁴ www.inout.gr

⁵ www.microsoft.com

οπού η εταιρία υποτίθεται έχει ήδη στην κατοχή της. Το web site ωστόσο είναι πλαστό και έχει δημιουργηθεί με μοναδικό σκοπό να κλέψει τη ζητούμενη πληροφορία. Την ίδια ώρα αυτοί που κρύβονται πίσω από το ψεύτικο μήνυμα αποκτούν πρόσβαση στα στοιχεία αυτά και στη συνέχεια μπορούν να κάνουν ηλεκτρονικές απάτες εις βάρος των θυμάτων τους (Μαυρογιάννης, 2003).

• **Pharming.**

Καθώς οι χρήστες και οι οργανισμοί είναι πλέον περισσότερο προσεκτικοί στις επιθέσεις phishing, οι απατεώνες προχώρησαν ένα βήμα παραπάνω. Η νέα τάση στην ηλεκτρονική υποκλοπή κωδικών ονομάζεται pharming. Οι βασικές διαφορές του pharming από το phishing είναι δύο:

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

Παράδειγμα υποκλοπών λογαριασμών e-banking.⁶

Περισσότερα από επτά εκατομμύρια ευρώ είχαν «σηκώσει» από τραπεζικούς λογαριασμούς ανυποψίαστων πολιτών τα μέλη μιας σπείρας που διοργάνωνε ηλεκτρονικές απάτες στη Βρετανία. Η Σκότλαντ Γιαντ συνέλαβε 19 άτομα που φέρονται να έχουν παραβιάσει τους λογαριασμούς e-banking χιλιάδων ατόμων, αποσπώντας μεγάλα χρηματικά ποσά.

Οι αστυνομικοί πραγματοποίησαν εφόδους σε δεκάδες σπίτια σε όλο το Λονδίνο και συνέλαβαν τους υπόπτους, που πιστεύεται ότι είχαν προλάβει να κλέψουν τουλάχιστον έξι εκατομμύρια λίρες (7.060.000 ευρώ). Πρόκειται (σύμφωνα με την αστυνομία) για διεθνές κύκλωμα «κυβερνο-εγκληματιών», που

⁶ www.tanea.gr

χρησιμοποιούσε κακόβουλο λογισμικό για να υποκλέψει τους κωδικούς e-banking από τους υπολογιστές των χρηστών. Οι συλληφθέντες, 15 άνδρες και τέσσερις γυναίκες, είναι ηλικίας από 23 έως 47 ετών και κρατούνται σε διαφορετικά αστυνομικά τμήματα του Λονδίνου. Αντιμετωπίζουν τις κατηγορίες της απάτης, του ξεπλύματος χρήματος και της παραβίαση της νομοθεσίας για το Ίντερνετ. Δύο από τους κρατούμενους κατηγορούνται επίσης για παράνομη κατοχή πυροβόλου όπλου.

Η αστυνομία εκτιμά ότι πιθανότατα χιλιάδες υπολογιστές παραβιάστηκαν από τα μέλη της σπείρας, τα οποία χρησιμοποιούσαν ένα πρόγραμμα, γνωστό ως «Δούρειος Ίππος» (trojan), με την κωδική ονομασία «Δίας». Το trojan είναι κακόβουλο λογισμικό που εμφανίζεται στο χρήστη ως μια συνηθισμένη εφαρμογή. Μόλις εγκατασταθεί στον υπολογιστή, αρχίζει να συγκεντρώνει κρυφά πληροφορίες (κωδικούς, αριθμούς καρτών κ.λπ.), τις οποίες διοχετεύει αυτόματα στον δημιουργό του λογισμικού.

Σύμφωνα με αξιωματικούς της αστυνομίας, τα μέλη της σπείρας είχαν συλλέξει δεδομένα που αφορούσαν σε λογαριασμούς πολλών μεγάλων τραπεζών. Μόλις οι απατεώνες συγκέντρωναν τα στοιχεία, έμπαιναν μέσα στους λογαριασμούς, «σήκωναν» τεράστια χρηματικά ποσά και τα μετέφεραν ηλεκτρονικά σε λογαριασμούς που είχαν ανοίξει αποκλειστικά γι' αυτό το σκοπό.

Ο επικεφαλής των επιθεωρητών της Σκότλαντ Γιαρντ, δήλωσε ότι το συνολικό ποσό που υπεξείρεσε η σπείρα «ενδέχεται να αυξηθεί σημαντικά» όσο προχωρά η αστυνομική έρευνα. «Πιστεύουμε ότι σταματήσαμε τη δράση ενός εξαιρετικά οργανωμένου εγκληματικού δικτύου, το οποίο χρησιμοποιούσε εξελιγμένες μεθόδους για να αντλήσει μεγάλα ποσά σε μετρητά από τους λογαριασμούς πολλών ανυποψίαστων πολιτών, προκαλώντας τους τεράστια αναστάτωση και σημαντική

οικονομική ζημία – την οποία, ασφαλώς, οι τράπεζες έπρεπε να καλύψουν, με σημαντικό κόστος για την οικονομία».

«Οι πελάτες e-banking πρέπει να βεβαιωθούν ότι τα συστήματα ασφαλείας που χρησιμοποιούν είναι ενημερωμένα. Πρέπει να είναι σε επαγρύπνηση για οποιαδήποτε ασυνήθιστη ενέργεια τους ζητηθεί να κάνουν, η οποία έρχεται σε αντίθεση με τη συνήθη διαδικασία που ακολουθούν», δήλωσε ο αξιωματικός της Σκότλαντ Γιαντ.

«Η μεγαλύτερη ευαισθητοποίηση του κοινού και η εκπαίδευση θα κάνει δυσκολότερο να τεθούν σε κίνδυνο τα προσωπικά δεδομένα και την πραγματοποίηση τέτοιων ειδών απάτης», πρόσθεσε ο επιθεωρητής της Σκότλαντ Γιαντ. Στην αστυνομική επιχείρηση συνέδραμαν η «Εικονική Ομάδα Δράσης» της αστυνομίας, ειδικοί στους υπολογιστές και στελέχη των τραπεζών.

4.2.Ασφάλεια

Το Internet έχει επιφέρει πραγματική επανάσταση στον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν οι επιχειρήσεις, «πιέζοντας» τες να εδραιώσουν την παρουσία τους στον πολλά υποσχόμενο κόσμο του ηλεκτρονικού επιχειρεί. Η πίεση αυτή οδηγεί συχνά τις εταιρίες να μπαίνουν βιαστικά στο «παιχνίδι», προκειμένου να μην χάσουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, παραβλέποντας έτσι ή αναβάλλοντας την υλοποίηση μηχανισμών για τη δημιουργία ενός ασφαλούς ηλεκτρονικού περιβάλλοντος. Αναμφισβήτητα οι απειλές είναι πλέον πάρα πολλές και αυξάνονται ραγδαία. Θα πρέπει λοιπόν να δοθεί ιδιαίτερη βαρύτητα στην αξιοπιστία και την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Η ασφάλεια των συναλλαγών είναι το μεγαλύτερο πρόβλημα των υπεύθυνων μηχανογράφησης και των αρμόδιων στελεχών των τραπεζών.

Οι περισσότερες τράπεζες ακολουθούν το πρωτόκολλο SET (Secure Electronic Transaction) που υποστηρίζεται από τις δύο πιο σημαντικές εταιρείες πιστωτικών καρτών, τη MasterCard και τη Visa, καθώς και από εταιρείες όπως την IBM, τη Microsoft και τη Netscape. Το πρωτόκολλο SET στηρίζεται στην κρυπτογραφία, μια μέθοδο που χρησιμοποιείται εδώ και πολλά χρόνια στην προστασία της μετάδοσης «απόρρητων» πληροφοριών. Σε ένα κρυπτογραφικό σύστημα οι πληροφορίες μεταδίδονται υπό τη μορφή μηνυμάτων, τα οποία κωδικοποιούνται με τη χρήση ενός κωδικού. Το κωδικοποιημένο μήνυμα μεταφέρεται στον παραλήπτη όπου αποκρυπτογραφείται, χρησιμοποιώντας έναν αντίστοιχο «κωδικό».

Υπάρχουν δύο βασικές μέθοδοι. Η μέθοδος με έναν μυστικό κωδικό και η μέθοδος με έναν κοινό κωδικό. Στην πρώτη περίπτωση, η κρυπτογράφηση γίνεται με τη χρήση του ίδιου κωδικού, τόσο στην κωδικοποίηση όσο και στην αποκωδικοποίηση. Πράγμα το οποίο σημαίνει ότι ο αποστολέας και ο παραλήπτης του μηνύματος μοιράζονται το ίδιο κλειδί. Ένας από τους πιο γνωστούς αλγόριθμους που χρησιμοποιούν αυτή τη μέθοδο είναι το DES (Data Description Standard), που χρησιμοποιείται από τραπεζικούς Οργανισμούς για τη δημιουργία των αριθμών PIN.

Η δεύτερη μέθοδος χρησιμοποιεί δύο κλειδιά: το ένα (κοινό κλειδί) για να κωδικοποιήσει το μήνυμα και ένα άλλο (ιδιωτικό κλειδί) για να το αποκωδικοποιήσει. Τα δυο κλειδιά έχουν μία μαθηματική σχέση μεταξύ τους. Ο παροχές περιεχομένου, η τράπεζα στην προκειμένη περίπτωση, μπορεί να διαμείνει το κοινό κλειδί, κρατώντας το ιδιωτικό κλειδί για τη αποκωδικοποίηση. Για να εξασφαλιστεί η σιγουριά στη μέθοδο κρυπτογράφησης, η τράπεζα έχει την ευθύνη να δημιουργήσει και να αποθηκεύσει τα δύο ζευγάρια κλειδιών. Στις τράπεζες και τις τραπεζικές συναλλαγές η ασφάλεια αποτελεί ένα πιο σύνθετο κεφάλαιο. Κάθε τράπεζα ακολουθεί τη δική της λύση, όπως είναι οι αριθμοί PIN, τα ψηφιακά πιστοποιητικά και οι αριθμοί TAN.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ E-BANKING

5.1. Από τη πλευρά των τραπεζών

Είναι πολύ σημαντικό για κάθε τράπεζα να προσελκύσει τους πελάτες της στη χρήση αυτών των υπηρεσιών και επιπλέον να δημιουργήσει το κατάλληλο περιβάλλον ασφάλειας, ώστε ο πελάτης να αισθάνεται το ίδιο άνετα όπως και με τις παραδοσιακές συναλλαγές. Αυτός είναι ο λόγος που κάθε χρόνο ξοδεύονται τεράστια ποσά για τη βελτίωση της ασφάλειας των τραπεζικών συστημάτων και στην έρευνα για την εφαρμογή νέων τεχνολογιών που καθιστούν ακόμα δυσκολότερη την κακόβουλη χρήση του internet.

Σύμφωνα με τα συμπεράσματα σχετικής μελέτης του Εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Επιχειρείν και Εμπορίου του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής (ATM , υπηρεσίες internet και κινητά τηλέφωνα) μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα ένα οικονομικό όφελος που ανέρχεται σε 464 euro ετησίως και εξοικονόμηση χρόνου 30 ωρών για κάθε καταναλωτή. Η μελέτη είχε ως στόχο να αποτυπώσει την επίδραση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και για την διεξαγωγή της αξιοποιήθηκαν δεδομένα της Τράπεζας Πειραιώς, τα οποία λόγω της θέσης της στο e-banking με την winbank κρίνονται αντιπροσωπευτικά. Σε εθνικό επίπεδο προκύπτει σημαντικό όφελος λόγω της εξοικονόμησης οικονομικών πόρων, αφού για παράδειγμα η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από 1 εκατ. Καταναλωτές που χρησιμοποιούν αποκλειστικά τη συμβατική οδό θα εξοικονομούσε 464 εκατ. euro ετησίως. Επίσης, υπάρχει σημαντική συνεισφορά στη μείωση των ρύπων.⁷

⁷ www.imerisia.gr

5.1.1 Πλεονεκτήματα

- **Εναλλακτικά δίκτυα:**

Το *e-banking* δίνει τη δυνατότητα στις τράπεζες να εξυπηρετούν τους πελάτες τους και να διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους μέσω νέων καναλιών που δεν προϋπήρχαν πριν μερικά χρόνια, όπως το internet, το τηλέφωνο και το κινητό.

- **Καινοτομικές υπηρεσίες:**

Δίνεται η δυνατότητα στις τράπεζες να εκμεταλλευτούν τα προνόμια που προσφέρει η τεχνολογία και να δημιουργήσουν καινοτομικές και πρωτοποριακές υπηρεσίες, οι οποίες σε διαφορετική περίπτωση δεν θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν.

- **Μείωση λειτουργικού κόστους:**

Η εξοικονόμηση που κάνει η τράπεζα μέσω των καναλιών του *e-banking* είναι πολύ σημαντικά αν συγκρίνουμε τα κόστη που έχει για τη διεκπεραίωση συναλλαγών μέσω ταμείου σε σχέση με τα αντίστοιχα κόστη των εναλλακτικών δικτύων.

- **Αύξηση ποιότητας εξυπηρέτησης:**

Η ποιότητα εξυπηρέτησης μπορεί όχι μόνο να αυξηθεί, αλλά πλέον να πιστοποιείται από εξουσιοδοτημένους φορείς, προσφέροντας κύρος στις μονάδες ηλεκτρονικής τραπεζικής.

- **Αύξηση πελατειακής βάσης:**

Η δημιουργία προς το χρήστη φιλικών πλατφόρμων, που παρέχουν ολοκληρωμένα πακέτα συναλλαγών και υπηρεσιών, συμβάλλουν στην προσέλκυση νέων πελατών και στην αύξηση της πελατειακής βάσης.

- **Ενίσχυση της αφοσίωσης των πελατών:**

Πολλοί τραπεζικοί αναλυτές υποστηρίζουν ότι μέσω των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής ενισχύεται η αφοσίωση των πελατών καθώς η σχέση

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

- **Καλή φήμη:**

Το *e-banking* αποτέλεσε και αποτελεί ένα είδος βιτρίνας για τους τραπεζικούς οργανισμούς. Υπάρχουν παραδείγματα μικρών τραπεζών, που στηρίζουν μέρος της καλής τους εικόνας στο *e-banking* τους.

5.1.2. Μειονεκτήματα

- **Υψηλό αρχικό κόστος εγκατάστασης:**

Η επένδυση που πρέπει να κάνει η τράπεζα για να αγοράσει τον απαιτούμενο εξοπλισμό αλλά και για να εκπαιδεύσει το προσωπικό της πάνω στις νέες τεχνολογίες είναι μεγάλη και πρέπει να γίνει με προσοχή και να είναι συμβατή με τη γενικότερη επιχειρηματική στρατηγική της τράπεζας.

- **Ασφάλεια:**

Οι ηλεκτρονικές επιθέσεις και η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στα τραπεζικά ηλεκτρονικά συστήματα είναι συχνή. Η ασφάλεια λοιπόν των συναλλαγών και η προστασία των συναλλασσόμενων είναι θέματα ύψιστης σημασίας για τις τράπεζες καθώς κανένα υπολογιστικό σύστημα δεν είναι 100% ασφαλές.

5.2. Από τη πλευρά των πελατών

5.2.1 Πλεονεκτήματα

- **Ευκολία**, καθώς είναι διαθέσιμο 24 ώρες τη μέρα και 7 μέρες την εβδομάδα. Όλες οι υπηρεσίες που παρέχει η τοπική τράπεζα διατίθενται σε έναν δικτυακό τόπο.
- **Ταχύτητα**. Τέλος οι ατελείωτες ουρές μπροστά στα ταμεία και στα γραφεία των τραπεζών. Ο χρήστης μέσω internet μπορεί να εκτελέσει άμεσα οποιαδήποτε συναλλαγή.
- **Πρόσβαση**. Η πρόσβαση πλέον για τους πελάτες των τραπεζών ξεφεύγει από τα στενά γεωγραφικά όρια. Πρόσβαση στο internet σημαίνει αυτομάτως και πρόσβαση με την Τράπεζα.
- **Ενημέρωση**. Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα για άμεση ενημέρωση του χαρτοφυλακίου του, των λογαριασμών και των καρτών του.
- **Κόστος**. Οι τράπεζες στην προσπάθειά τους να κάνουν πιο ελκυστικό το e-banking για τους πελάτες τους, έχουν χαμηλότερο τιμολόγιο για τις συναλλαγές που εκτελούνται μέσω διαδικτύου (σε πολλές περιπτώσεις οι προμήθειες για συναλλαγές μέσω των ιστοσελίδων των τραπεζών είναι μηδενικές.)
- **Μεγαλύτερο έλεγχο των συναλλαγών**. Οι πελάτες που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για ολοκλήρωση των εργασιών τους ελέγχουν ευκολότερα τις συναλλαγές τους, καθώς έχουν όλη την «εικόνα» της συναλλαγής μπροστά στην οθόνη του υπολογιστή τους. Ταυτόχρονα ενημερώνονται άμεσα και ξεκάθαρα για το οποιοδήποτε κόστος της συναλλαγής τους.
- **Δυνατότητα σύγκρισης που έχει ο πελάτης** για να αποφασίζει αβίαστα και χωρίς πλύση εγκεφάλου για το ποιο προϊόν προτιμά και τι επένδυση θέλει να κάνει. (Αγγελής, 2005).

5.2.2. Μειονεκτήματα

- **Χρονοβόρα εγγραφή πελατών.**

Για να έχει κάποιος τη δυνατότητα χρησιμοποίησης του *e-banking*, θα πρέπει πρώτα να επισκεφτεί ένα υποκατάστημα να κάνει αίτηση ή να κάνει αίτηση μέσω της ιστοσελίδας. Στη συνέχεια αφού λάβει τους κωδικούς πρόσβασης θα πρέπει να πραγματοποιήσει την εγγραφή του. Στην περίπτωση δε που η αίτηση γίνει μέσω Internet, οι κωδικοί αποστέλλονται ταχυδρομικώς και αφού ο υποψήφιος δικτυακός πελάτης υπογράψει την παραλαβή τους, τα έγγραφα θα πρέπει να επιστραφούν στην αρμόδια υπηρεσία για να ενεργοποιηθούν.

- **Δυσκολία εκμάθησης και χειρισμού.**

Καθώς άτομα τα οποία δεν έχουν μεγάλη εξοικείωση με την τεχνολογία και ειδικότερα με το internet, οι τραπεζικοί δικτυακοί τόποι ίσως φανούν δύσχρηστοι.

- **Δυσπιστία του χρήστη.**

Πολλοί άνθρωποι δεν εμπιστεύονται την ηλεκτρονική τραπεζική. Θέλουν να βλέπουν αυτόν που θα επεξεργαστεί το λογαριασμό τους, ενώ η ηλεκτρονική μεταφορά χρημάτων τους προκαλεί αμφιβολίες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΟΙ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

6.1. Γενικά

Το μήνυμα που ξεκάθαρα δίνει η εγχώρια αλλά και η διεθνής τραπεζική αγορά είναι πως οι τεχνολογίες αλλάζουν τη μορφή των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών. Μάλιστα σε συνέδριο που πραγματοποίησε στη Βαρκελώνη στις 14 Απριλίου του 2011⁸, η Visa Europe για τις τράπεζες μέλη της, η διοίκησή της επεσήμανε πως η τράπεζα αναμένει το διάστημα αυτό ανάπτυξη των ανέπαφων πληρωμών, των πληρωμών μέσω κινητών και την ακόμη μεγαλύτερη ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου. Στο πλαίσιο του συνεδρίου η Visa Europe ανακοίνωσε ότι θα επενδύσει 100 εκατ. ευρώ σε ετήσια βάση για την περαιτέρω ανάπτυξη της τεχνολογίας πληρωμών μέσω κινητών και το ηλεκτρονικό εμπόριο. Σύμφωνα με στελέχη ελληνικών τραπεζών, η τάση αυτή αναγνωρίζεται πλέον και στη χώρα μας. Για το σκοπό αυτό οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί επεκτείνουν τις τεχνολογικές τους δυνατότητες με στόχο τη διεύρυνση του χαρτοφυλακίου των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών και την ενίσχυση των ανταγωνιστικών τους πλεονεκτημάτων.

Οι εξελίξεις στο χώρο των ηλεκτρονικών συναλλαγών είναι ραγδαίες τα τελευταία χρόνια. Διαδικασίες που στο παρελθόν απαιτούσαν κόπο, χρόνο και χρήμα για να πραγματοποιηθούν, μπορούν πλέον να εκτελεστούν εύκολα και γρήγορα με ηλεκτρονικά μέσα. Η συνεχής αύξηση της διείσδυσης της χρήσης του διαδικτύου και της κινητής τηλεφωνίας καθώς και η ανάπτυξη της πληροφορικής σε θέματα

⁸ www.in.gr

ασφαλείας των συναλλαγών , καθιστούν εφικτή τη διεκπεραίωση ακόμα και των συναλλαγών που έχουν μεγάλο αντιλαμβανόμενο ρίσκο από τους καταναλωτές, όπως οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ο αριθμός των χρηστών του *e-banking* αυξάνεται με γρήγορους ρυθμούς (το πρώτο εξάμηνο του 2010 ο αριθμός των εγγεγραμμένων χρηστών ανερχόταν σε 1.929.800 φυσικά και νομικά πρόσωπα, σημειώνοντας ετήσια αύξηση 12%, σύμφωνα με μελέτη της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών) και αυτό είναι φυσικό επακόλουθο των ωφελειών που αποκομίζει ο καταναλωτής από τη χρήση αυτών των υπηρεσιών. Ενδεικτικά, τέτοια οφέλη είναι :

- Η δυνατότητα πρόσβασης στις υπηρεσίες 24x7
- Η εκτέλεση των συναλλαγών από οποιοδήποτε μέρος , 24x7
- Η προσωποποίηση των υπηρεσιών και η δημιουργία νέων ανάλογα με τις ανάγκες των καταναλωτών-χρηστών

Τα ανωτέρω, πέραν από τη ποιοτική τους διάσταση , συνεπάγονται και άμεσα μετρήσιμα, ποσοτικά πλεονεκτήματα για τον καταναλωτή :

- Μείωση χρόνου και εξόδων μετακίνησης
- Εξάλειψη χρόνου αναμονής στα ταμεία
- Μείωση της κατανάλωσης φυσικών πόρων και της περιβαλλοντικής επιβάρυνσης

Παρά το γεγονός ότι διάφορες έρευνες έχουν αναδείξει τα γενικά οφέλη από τη χρήση των υπηρεσιών *e-banking*, δεν υπάρχουν διαθέσιμες μελέτες οι οποίες να αποτιμούν το ποσοτικό κέρδος των καταναλωτών από τη χρήση των ανωτέρω υπηρεσιών. Επιπλέον, περιορισμένη είναι η βιβλιογραφική γνώση σχετικά με τα αντιλαμβανόμενα οφέλη και τους λόγους χρήσης των υπηρεσιών αυτών ειδικότερα στον ελληνικό χώρο.

Παρακάτω καταγράφονται οι υπηρεσίες που διαθέτουν τα σημαντικότερα πιστωτικά ιδρύματα που δραστηριοποιούνται στη χώρα μας και παρέχουν τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου, καθώς επίσης και απόψεις επί του θέματος, του κάθε ομίλου.

6.2 ALPHA BANK



Η ALPHA BANK⁹ διαθέτει μία αρκετά πλήρη πλατφόρμα *e-banking* με την οποία συμπληρώνει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Οι χρήστες της υπηρεσίας μπορούν να πληροφορούνται για κινήσεις λογαριασμών, καρτών και δανείων με εξαγωγή σε αρχεία Excel. Είναι φυσικά δυνατή η εξόφληση οφειλών σε ΔΕΚΟ, σε φορείς του Δημοσίου και ασφαλιστικά ταμεία, σε τηλεπικοινωνίες ή ασφαλιστικές υπηρεσίες και άλλες επιχειρήσεις και οργανισμούς, η διαχείριση πάγιων εντολών και η μεταφορά χρημάτων προς άλλες τράπεζες εντός και εκτός Ελλάδας. Οι ενέργειες στο *e-banking* της Alpha διαχωρίζονται σε αυτές που απαιτούν τον Κωδικό συνδρομητή και το Μυστικό κωδικό και σε εκείνες που απαιτούν επιπρόσθετα τον Πρόσθετο Κωδικό Ασφαλείας, ο οποίος παράγεται από τη συσκευή πρόσθετου κωδικού. Η χρήση της συσκευής πρόσθετου κωδικού είναι υποχρεωτική για όλες τις ενέργειες, εκτός από αυτές της απλής ενημέρωσης για

⁹ www.alphabank.gr

τις κινήσεις και τα υπόλοιπα, καθώς και τις μεταφορές χρηματικών ποσών ανάμεσα σε λογαριασμούς της Alpha Bank. Η αίτηση για τη συσκευή μπορεί να γίνει και μέσω του Web banking, ενώ έχει κόστος 7 ευρώ. Επίσης επιτρέπεται το άνοιγμα και νέων λογαριασμών, η αίτηση για νέες κάρτες και δάνεια καθώς και η διαχείριση χαρτοφυλακίου και επενδυτικών λογαριασμών. Ακόμη μπορεί να πραγματοποιηθεί αίτηση για έκδοση βιβλιαρίων επιταγών και δωρεές σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς. Τέλος υποστηρίζεται η δυνατότητα ενημέρωσης για την ολοκλήρωση των ενεργειών που έχουν πραγματοποιηθεί, μέσω e-banking, phone banking και mobile banking, μέσω SMS ή e-mail.

6.3 EUROBANK



Η EFG Eurobank,¹⁰ έχει δώσει μεγάλο βάρος τελευταία στον τομέα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πελατών της. Παρέχεται 24ωρη εξυπηρέτηση με δωρεάν τηλεφωνική επικοινωνία και Live Chat. Για να υπάρξει πρόσβαση στο e-banking χρειάζεται η απόκτηση password και certificate είτε σε κατάστημα είτε on-line εάν χρησιμοποιείται ήδη phone banking. Ο κωδικός συνδυάζεται με τον 16ψήφιο αριθμό οποιασδήποτε κάρτας EUROBANK. Εναλλακτικά χρησιμοποιείται ο κωδικός πελάτη. Με αυτό τον τρόπο γίνεται ταυτοποίηση με δύο αριθμούς ενώ χρησιμοποιείται και εικονικό πληκτρολόγιο για προστασία από κακόβουλο λογισμικό. Σε αυτό το επίπεδο ταυτοποίησης παρέχεται το δικαίωμα σε ενέργειες ενημέρωσης για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις λογαριασμών, καρτών,

¹⁰ www.eurobank.gr

δανείων και για χρηματοοικονομική ενημέρωση, μεταφορές σε λογαριασμούς των ιδίων, καθώς και άμεσες πληρωμές για οφειλές σε υπηρεσίες του δημοσίου και αρκετές επιχειρήσεις. Για συναλλαγές προς λογαριασμούς τρίτων απαιτείται μια επιπλέον δικλίδα ασφαλείας, η ψηφιακή πιστοποίηση μέσω digital certificate, ένα αρχείο το οποίο αποθηκεύεται στο pc. Για τις επιχειρήσεις κυρίως παρέχεται και συσκευή eToken για τη διαχείριση των ψηφιακών πιστοποιητικών. Ο χρήστης μπορεί ακόμη να φορτίσει προπληρωμένες κάρτες, να διαχειριστεί το χαρτοφυλάκιο του αλλά και να πραγματοποιήσει ομαδικές μεταφορές χρημάτων. Η Eurobank έκανε πρόσφατα διαθέσιμη την υπηρεσία Live banking, ένα λογαριασμό καταθέσεων η διαχείριση του οποίου γίνεται σχεδόν αποκλειστικά μέσω των υπηρεσιών e-banking. Ο λογαριασμός Live προσφέρει προνομιακό επιτόκιο και ειδοποιήσεις για τις με SMS ή e-mail.

6.4 ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ-WINBANK



Η WinBank της Τράπεζας Πειραιώς¹¹ δημιουργήθηκε στις αρχές του 2000, παρέχοντας ένα πλήρες και ολοκληρωμένο σύνολο υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης. Πρόκειται για μία από τις πρώτες τράπεζες που πίστεψαν στα οφέλη του web banking και επένδυσαν σημαντικά στον τομέα αυτό προωθώντας έτσι και τον ανταγωνισμό.

Αν και το περιβάλλον της υπηρεσίας e-banking δεν εντυπωσιάζει με την πρώτη ματιά, κυρίως λόγω της υπερβολικά «κλασικής» εμφάνισής της, είναι πλήρεις και διαθέτει ενδιαφέροντα και πρωτότυπα χαρακτηριστικά. Ξεκινώντας από την

¹¹ www.piraeusbank.gr

ασφάλεια, οι δύο κωδικοί πρόσβασης στις σημαντικές ενέργειες διαχείρισης και μεταφοράς ποσών υποχρεωτικά πρέπει να συνδέονται και με το extra PIN, έναν 6ψήφιο κωδικό μιας χρήσης . Για να δημιουργηθεί το extra PIN, μπορεί κάποιος να προμηθευτεί τη συσκευή extra PIN generator είτε να χρησιμοποιήσει το παλιότερο σύστημα εισαγωγής ενός κινητού τηλεφώνου κάθε φορά, έτσι ώστε να αποσταλεί μέσω SMS στη συσκευή. Ακόμη υπάρχει αυτόματη αποσύνδεση ύστερα από 7 λεπτά χωρίς δραστηριότητα από το χρήστη και κλείδωμα των κωδικών πρόσβασης μετά από τρεις αποτυχημένες προσπάθειες. Η ενεργοποίηση γίνεται ξανά μέσω του help desk. Το e-banking της Τράπεζας Πειραιώς προσφέρει σχεδόν όλες τις υπόλοιπες υπηρεσίες που συναντάμε και στις άλλες τράπεζες. Υπάρχει δυνατότητα πληρέστατης ενημέρωσης για λογαριασμούς, κάρτες και δάνεια, καθώς και αίτηση για νέα προϊόντα. Όσον αφορά στις μεταφορές χρημάτων, υποστηρίζονται μαζικές μεταφορές ανάμεσα σε λογαριασμούς, εμβάσματα , μεμονωμένες πληρωμές σε ΔΕΚΟ, ασφαλιστικά ταμεία και επιχειρήσεις , αλλά και ανανέωση του χρόνου ομιλίας καρτοκινητών. Ακόμη υποστηρίζονται διαχείριση χαρτοφυλακίου και επιταγών, καθώς και προπληρωμένων καρτών, όπως της «εικονικής» WEBUY. Μια ακόμη ενδιαφέρουσα επιλογή είναι αυτής της δυνατότητας ανάληψης χρημάτων από οποιοδήποτε ATM, χωρίς να απαιτείται κάρτα, μέσω της υπηρεσίας «Λεφτά στο Λεπτό». Το μόνο που χρειάζεται, είναι η εισαγωγή στο ATM μέσα σε διάστημα μιας ώρας, του 7ψήφιου κωδικού ο οποίος παρέχεται από την επιλογή του e-banking κατά την ολοκλήρωση της σχετικής εντολής. Η τράπεζα διαθέτει μια σειρά από επιλογές για ενημέρωση για τις τραπεζικές και χρηματιστηριακές κινήσεις μέσω ειδοποιήσεων SMS ή e-mail, καθώς και mobile-banking μέσω SMS, i-MODE και Web.

6.5 MARFIN EGNATIA BANK



Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της Marfin Egnatia Bank¹² περιλαμβάνουν ένα ευρύ πλέγμα υπηρεσιών του Marfin Direct στις οποίες περιλαμβάνονται e-banking, mobile banking μέσω φιλικής ιστοσελίδας για mobile browsing, phone και voice banking, καθώς και οι υπηρεσίες e-Brokerage και e-Investment, οι οποίες αφορούν σε on-line διαχείριση χρηματιστηριακών συναλλαγών στα ΧΑΑ/ΧΑΚ και αμοιβαίων κεφαλαίων αντίστοιχα. Η ασφάλεια των συναλλαγών εξασφαλίζεται με το συνδυασμό του κωδικού χρήστη, ενός νέου 6ψήφιου PIN κι ενός επιπλέον κωδικού ασφαλείας, ο οποίος παράγεται με τη χρήση συσκευής αναπαραγωγής κωδικών Security Token. Το κόστος της είναι 7 ευρώ, ενώ για τις επιχειρήσεις κυρίως είναι διαθέσιμη η συσκευή Professional Security Token, η οποία είναι εφοδιασμένη και με πληκτρολόγιο. Μέσω του e-banking ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να δει υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών, δανείων και καρτών και να εξαγάγει πληροφορίες σε αρχεία του Excel. Ταυτόχρονα μπορεί να πραγματοποιήσει μεταφορές χρηματικών ποσών σε λογαριασμούς του ιδίου ή τρίτων στη Marfin Egnatia Bank ή άλλες τράπεζες του εσωτερικού ή εξωτερικού σε ευρώ ή ξένο νόμισμα. Ακόμα υπάρχει δυνατότητα για πληρωμές οφειλών σε ταμεία του Δημοσίου, εξόφληση λογαριασμών των ΔΕΚΟ και άλλων επιχειρήσεων, όπως ασφαλιστικές και τηλεπικοινωνιακές, πληρωμή οφειλών πιστωτικών καρτών της Marfin ή άλλων τραπεζών και η δυνατότητα ορισμού επαναλαμβανόμενων εντολών πληρωμής. Οι επιχειρήσεις μπορούν να προβαίνουν και σε μαζικές πληρωμές και μισθοδοσίες στη Marfin ή άλλες τράπεζες με δυνατότητα χρήσης αρχείων. Η υπηρεσία e-banking υποστηρίζει αποστολή

¹² www.marfinbank.gr

ειδοποιήσεων στο κινητό τηλέφωνο μέσω SMS ή στο PC μέσω e-mail κάθε φορά που οι συναλλαγές πραγματοποιούνται με επιτυχία ή δεν εκτελούνται από την τράπεζα για οποιονδήποτε λόγο.

6.6 ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



Το δίκτυο *e-banking* Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος¹³ ή *i-bank*, περιλαμβάνει ATM, phone banking, *e-banking* και mobile banking μέσω της σχετικής εφαρμογής για το iPhone της Apple. Οι υπηρεσίες *e-banking* είναι αρκετά πλήρεις και χωρίζονται σε αυτές των φυσικών και αυτές των νομικών προσώπων. Στις υπηρεσίες ενημέρωσης του χρήστη μέσω *e-banking* περιλαμβάνονται όλες οι πληροφορίες και οι κινήσεις καταθετικών, δανειακών και επενδυτικών λογαριασμών για το διάστημα των τριών τελευταίων μηνών και 100 ημερών για πιστωτικές κάρτες, αλλά και ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο για τις ημερήσιες συναλλαγές για τις επιχειρήσεις. Αντίστοιχα υπάρχει ενημέρωση για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις πιστωτικών καρτών και δανείων, δυνατότητα μαζικής μεταφοράς χρημάτων, αποστολή εμβασμάτων εντός και εκτός Ελλάδος, εξόφληση οφειλών σε κάρτες της ΕΤΕ ή άλλων τραπεζών και πληρωμές με δυνατότητες ακύρωσης προς ταμεία του δημοσίου, ΔΕΚΟ, εταιρίες τηλεπικοινωνιών και internet και πολλές άλλες επιχειρήσεις και οργανισμούς. Υποστηρίζονται ακόμη πάγιες εντολές πληρωμής αλλά και μαζικής είσπραξης από λογαριασμούς οφειλετών για τα νομικά πρόσωπα. Αν υπάρχει χαρτοφυλάκιο μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων, υπάρχει τρόπος ενημέρωσης με 10λεπτη καθυστέρηση του

¹³ www.nbg.gr

ΧΑΑ και του ΧΠΑ . Επίσης υπάρχει δυνατότητα αίτησης για έκδοση μπλοκ επιταγών και νέων πιστωτικών καρτών.

6.7 ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



Το περιβάλλον χρήσης του *e-banking* της Εμπορικής Τράπεζας¹⁴ χωρίζεται σε τέσσερα τμήματα.: Ενημέρωση, Διαχείριση, Υπηρεσίες και Επιλογές. Στην Ενημέρωση ο χρήστης βλέπει με μια ματιά τα υπόλοιπα των λογαριασμών , των καρτών και των άλλων προϊόντων τα οποία έχει δηλώσει κατά την εγγραφή του στην υπηρεσία. Παρέχονται όλες οι αναμενόμενες επιλογές, π.χ. οι τελευταίες κινήσεις και αναλυτικά στοιχεία για τα χαρακτηριστικά κάθε προϊόντος. Ακόμη ο χρήστης μπορεί να ενημερωθεί για το χαρτοφυλάκιο των μετοχών του και την εξέλιξη των εντολών διαχείρισής του καθώς και για τους άυλους τίτλους και τις προθεσμιακές καταθέσεις του. Στη διαχείριση είναι δυνατή η μεταφορά ποσών ανάμεσα σε λογαριασμούς του πελάτη ή τρίτων, η δημιουργία εμβασμάτων για τράπεζες εντός Ελλάδος, η πληρωμή οφειλών δανείων και καρτών και ταμείων του ελληνικού Δημοσίου. Η εξόφληση λογαριασμών προς ΔΕΚΟ Ή άλλες εταιρίες γίνεται μέσω πάγιων εντολών στις υπηρεσίες. Εκτός από τις υπάρχουσες, ο χρήστης μπορεί να προσθέσει και άλλες επιχειρήσεις, εισάγοντας τα σχετικά στοιχεία των εντύπων πληρωμής. Εκεί ο χρήστης μπορεί ακόμη να κάνει αίτηση για έκδοση καρνέ επιταγών, να συμμετάσχει σε δημόσιες εγγραφές, αλλά και να απενεργοποιήσει άμεσα κάποια κάρτα η οποία έχει κλαπεί ή χαθεί και να αλλάξει το κωδικό πρόσβασης. Στις Επιλογές μπορούν να αλλαχθούν τα προσωπικά στοιχεία, να φανεί ο κωδικός του πελάτη αλλά και οι

¹⁴ www.emporiki.gr

επιλογές του phone banking. Μπορούν να οριστούν επίσης ανώτατα όρια χρηματικών ποσών τα οποία μπορούν να μεταφερθούν σε λογαριασμούς τρίτων, ενώ όσον αφορά την ασφάλεια, η Εμπορική εκτός από το ζευγάρι Κωδικού Πελάτη και Κωδικού Πρόσβασης, διαθέτει συσκευές δημιουργίας κωδικών μιας χρήσης. Η συσκευή αυτή συνδυάζεται με κάποια χρεωστική ή πιστωτική κάρτα της τράπεζας που διαθέτει chip, την οποία ο χρήστης δηλώνει μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Η χρήση των συσκευών κωδικών μιας χρήσης είναι υποχρεωτική για μεταφορές ποσών και εμβασμάτων σε τρίτους και κοστίζουν 12 ευρώ για τους ιδιώτες και 20 ευρώ για τις επιχειρήσεις.

6.8 MILLENNIUM BANK



Σε αντίθεση με τις επιλογές των περισσότερων τραπεζών, η ασφάλεια της υπηρεσίας e-banking της Millennium Bank¹⁵ εξασφαλίζεται μέσω του συστήματος κωδικού χρήστη και προσωπικού κωδικού PIN, καθώς και την επιλογή 2 ψηφίων από τη χρεωστική κάρτα Millennium Debit, τα οποία δε πληκτρολογούνται αλλά επιλέγονται από αναδιπλούμενη λίστα. Ταυτόχρονα, για τη πραγματοποίηση εγχρήματων συναλλαγών, ο χρήστης επιλέγει αντίστοιχα 2 τυχαίους χαρακτήρες από τον Κωδικό Εγχρήματων Συναλλαγών, ο οποίος αποτελείται από 8 αλφαριθμητικούς χαρακτήρες και δημιουργείται αυτόματα και αποστέλλεται στα εισερχόμενα μηνύματα του χρήστη. Επίσης υπάρχει κρυπτογράφηση και ψηφιακή πιστοποίηση της ιστοσελίδας, ασφαλές ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, απενεργοποίηση των κωδικών μετά από τρεις αποτυχημένες προσπάθειες και αυτόματη αποσύνδεση μετά από 10 λεπτά αδράνειας. Στις υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται από το e-banking

¹⁵ www.millenniumbank.gr

της Millennium περιλαμβάνονται η προβολή αναλυτικών πληροφοριών για τα χαρακτηριστικά , τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των καταθετικών και επενδυτικών λογαριασμών, των δανείων και των καρτών με δυνατότητα εξαγωγής των κινήσεων σε Excel και statement σε PDF.Ακόμη υποστηρίζεται εμφάνιση εκκαθαρισμένων επιταγών και έκδοση μπλοκ ή διατραπεζικών και η ανάκλησή τους. Υποστηρίζεται μεταφορά χρημάτων σε πραγματικό χρόνο ανάμεσα σε λογαριασμούς του πελάτη ή τρίτων στη Millennium και αποστολή εμβασμάτων σε άλλες ελληνικές και ξένες τράπεζες .Ακόμη μπορούν να πληρωθούν οφειλές προς πιστωτικές κάρτες της Millennium ή άλλων τραπεζών, να καταβληθούν εισφορές σε ασφαλιστικά ταμεία και να πληρωθούν φόροι, να εξοφληθούν λογαριασμοί ΔΕΚΟ και άλλων επιχειρήσεων και οργανισμών.

6.9 CITIBANK



Η Citibank¹⁶ δραστηριοποιείται χρόνια στην ελληνική αγορά και προσφέρει υπηρεσίες e-banking μέσω της σχετικής ιστοσελίδας της για τους έλληνες πελάτες της. Για να χρησιμοποιηθεί η υπηρεσία πρέπει να γίνει αίτηση σε κάποιο κατάστημα και στη συνέχεια να ενεργοποιηθεί την πρώτη φορά που γίνεται σύνδεση χρησιμοποιώντας τον 16-ψηφιο κωδικό της κάρτας CitiBank ή εναλλακτικά τη πιστωτική κάρτα με τον 4-ψηφιο ATMrin. Για την εισαγωγή του κωδικού χρήστη γίνεται χρήση εικονικού πληκτρολογίου, σε αντίθεση με την εισαγωγή του ονόματος χρήστη. Δεν παρέχεται συσκευή πρόσθετων κωδικών, αλλά υπάρχει μια ακόμη δικλίδα ασφαλείας μέσω ερωτήσεων ασφαλείας. Όσον αφορά στις παρεχόμενες

¹⁶ www.citibank.gr

υπηρεσίες, ο χρήστης στις Πληροφορίες Λογαριασμών μπορεί να ενημερωθεί για τη κατάσταση και τις κινήσεις των λογαριασμών του και να τις αποθηκεύσει και να ενημερωθεί για τα προγράμματα ανταμοιβών των καρτών του. Εκεί μπορείτε κάποιος να διαβάξει ή να αποθηκεύσει τοπικά τους μηνιαίους λογαριασμούς των πιστωτικών καρτών σε μορφή PDF, αν ενεργοποιηθεί η υπηρεσία Citibank e-Statement , καταργώντας με αυτόν τον τρόπο την ταχυδρομική αποστολή. Ταυτόχρονα η λειτουργία Μεταφορές και Πληρωμές σας δίνει τη δυνατότητα να γίνουν μεταφορές μεταξύ των λογαριασμών , να πληρωθούν πιστωτικές κάρτες Citibank, να μεταφερθούν χρήματα προς τρίτους σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα ή Citibank στο εξωτερικό, να πληρωθούν λογαριασμοί ΟΤΕ, οφειλές ΙΚΑ, ΦΠΑ και ΟΑΕΕ. Επίσης μπορούν να πραγματοποιηθούν ή να ακυρωθούν μελλοντικές πληρωμές και πάγιες εντολές, να προστεθούν και να αφαιρεθούν δικαιούχοι για πληρωμές προς τρίτους και αλλά να γίνει και παραγγελία για μπλοκ επιταγών.

6.10 ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ



Για να χρησιμοποιήσει κάποιος τις υπηρεσίες e-banking και phone banking της Τράπεζας Κύπρου¹⁷, μπορεί είτε να επισκεφτεί ένα υποκατάστημα ή εναλλακτικά να συμπληρώσει on-line τη φόρμα ενδιαφέροντος , έτσι ώστε να σταλθεί το «πακέτο εγγραφής», το οποίο περιλαμβάνει την αίτηση που θα υπογραφεί επικυρωμένη από ένα ΚΕΠ, τους κωδικούς και τη συσκευή S.T.I.C.K. (συσκευή πρόσθετων κωδικών). Η συσκευή είναι υποχρεωτική για τις εγχρήματες συναλλαγές και το κόστος είναι 10 ευρώ για τους ιδιώτες. Μάλιστα ο χρήστης μπορεί να ορίσει ανώτατα χρηματικά

¹⁷ www.bankofcyprus.gr

όρια για κάθε είδους συναλλαγή, σε κάθε διαφορετικό λογαριασμό. Στις παρεχόμενες υπηρεσίες περιλαμβάνονται φυσικά , επιλογές ενημέρωσης για τα χαρακτηριστικά, τις κινήσεις και τα υπόλοιπα των συναλλαγών, των δανείων και των πιστωτικών ή προπληρωμένων καρτών, καθώς και η δυνατότητα μεταφοράς χρημάτων ανάμεσα σε λογαριασμούς του χρήστη ή τρίτων στην Τράπεζα Κύπρου και αποστολής εμβασμάτων σε άλλες τράπεζες. Επίσης μπορούν να καταβληθούν ασφαλιστικές εισφορές και φόροι, να εξοφληθούν πιστωτικές κάρτες της Τράπεζας Κύπρου ή άλλων τραπεζών και λογαριασμούς ΔΕΚΟ και επιχειρήσεων και οργανισμών , ανάμεσα τους ασφαλιστικές εταιρίες, τηλεπικοινωνιών και χρηματοδοτήσεων αυτοκινήτων. Δε λείπουν και οι επιλογές εξαγωγής αρχείων Excel, διαχείρισης πάγιων εντολών πληρωμής και επιταγών, ενώ για τις επιχειρήσεις παρέχονται επιπλέον δυνατότητα διαχείρισης μισθοδοσίας μέσω αρχείων, μαζικές πληρωμές ΙΚΑ και ΦΠΑ, καθώς και υποστήριξη για χρήστες Supervisors με αυξημένα δικαιώματα. Παράλληλα η Τράπεζα Κύπρου διαθέτει τη ξεχωριστή υπηρεσία on-line trading ZTrade, για διαχείριση του χαρτοφυλακίου, παρακολούθηση των ΧΑΑ/ΧΑΚ και αγοραπωλησίες μετοχών. Στις υπόλοιπες επιλογές περιλαμβάνονται η δυνατότητα αλλαγής της ονομασίας των λογαριασμών και η φόρτιση προπληρωμένων καρτών για on-line συναλλαγές. Τέλος το e-banking διαθέτει σύστημα ασφαλούς επικοινωνίας με το προσωπικό της τράπεζας μέσω συστήματος μηνυμάτων.

6.11 ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



Σε πολύ καλό επίπεδο βρίσκονται οι υπηρεσίες e-banking τις οποίες προσφέρει προς τους πελάτες της η Αγροτική Τράπεζα¹⁸. Για την είσοδο στην υπηρεσία απαιτείται το κλασικό ζευγάρι κωδικών χρήστη και μυστικού κωδικού, αλλά και ο κωδικός Token, ο οποίος παράγεται από τη σχετική συσκευή πρόσθετων κωδικών, το κόστος της οποίας είναι 7 ευρώ. Ο χρήστης μπορεί να ενημερωθεί αναλυτικά για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των καταθετικών και επενδυτικών λογαριασμών του, για τα υπόλοιπα και τις δόσεις των ανοικτών δανείων του, να πληροφορηθεί για την κατάσταση επιταγών του ή να τις ανακαλέσει. Μάλιστα παρέχεται η δυνατότητα τηλεειδοποίησης μέσω SMS και e-mail alerts. Όσον αφορά στις μεταφορές χρημάτων, υποστηρίζονται άλλοι λογαριασμοί του πελάτη ή λογαριασμοί τρίτων στην ATE bank ή άλλες τράπεζες, καθώς και εμβάσματα ή πληρωμές προς άλλες ελληνικές και ξένες τράπεζες εντός και εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Για παράδειγμα μπορεί να εξοφληθεί πιστωτική κάρτα σε κάποια άλλη τράπεζα. Υποστηρίζονται ακόμη πληρωμές οφειλών προς ασφαλιστικά ταμεία, δημόσιες υπηρεσίες, πληρωμή λογαριασμών ΔΕΚΟ και επιχειρήσεων τηλεπικοινωνιών, λογαριασμών ασφαλιστρών ΑΤΕ Ασφαλιστικής και πιστωτικών καρτών της ΑΤΕ Bank. Φυσικά υποστηρίζονται πάγιες εντολές πληρωμών και ομαδικές πληρωμές, αλλά και προγραμματισμός μελλοντικών και επαναλαμβανομένων συναλλαγών. Το e-banking επιτρέπει ακόμη την υποβολή αιτήσεων για παραλαβή μπλοκ επιταγών, νέων χρεωστικών καρτών, νέων στεγαστικών, καταναλωτικών ή επιχειρηματικών

¹⁸ www.ate.gr

δανείων, παραγγελίας χαρτονομισμάτων σε ευρώ και ξένο νόμισμα, έκδοσης
βεβαίωσης τόκων εισοδήματος καθώς και ανανέωσης προθεσμιακών καταθέσεων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Πολλά είναι τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα που εφαρμόζουν το *e-banking* στην Ελλάδα. Στην πλειοψηφία αυτό συμβαίνει με τις μεγαλύτερες τράπεζες καθώς οι καταναλωτές τις εμπιστεύονται περισσότερο, ωστόσο οι υπόλοιπες σκέφτονται σοβαρά να ασχοληθούν με το συγκεκριμένο κομμάτι λόγω της μεγάλης κερδοφορίας που παρουσιάζεται. Η προώθηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι επιτακτική ανάγκη και τα οφέλη για μια τράπεζα αρκετά και σημαντικά. Αρχικά το πιο σημαντικό είναι η μείωση του λειτουργικού κόστους και η αύξηση από την άλλη του αριθμού των πελατών της. Φαίνεται ξεκάθαρα πως η τράπεζα που διαθέτει ένα αξιόπιστο και αποτελεσματικό σύστημα *e-banking* αποκτά αμέσως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε σχέση με τις υπόλοιπες, δεδομένου ότι οι προσφερόμενες υπηρεσίες και τα προϊόντα είναι πάνω κάτω τα ίδια και δεν διαφέρουν σε μεγάλο βαθμό.

Δυσκολίες, ωστόσο, παρουσιάζονται ακόμη. Μία από αυτές είναι το περιορισμένο *target group*, καθώς μιλάμε κυρίως για πελάτες νεαρής ηλικίας με υψηλό μορφωτικό και κοινωνικό υπόβαθρο και μία δεύτερη είναι το επίπεδο ασφαλείας που προσφέρουν οι ελληνικές τράπεζες, το οποίο διαθέτει αρκετά ακόμη περιθώρια βελτίωσης. Το *e-banking* φέρνει την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή, κάνει πιο εύκολη τη παρουσίαση προϊόντων και υπηρεσιών σε άτομα που γνωρίζουν τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων. Ακόμη όμως και αυτή η εικονική συνάντηση μέσω του διαδικτύου, δημιουργεί ανασφάλεια λόγω ηλεκτρονικών απειλών και επιθέσεων. Έτσι εξηγείται και η δυσπιστία που έχουν οι πελάτες-χρήστες του *e-banking*.

Τα θέματα που μπορεί να δημιουργηθούν στις δικτυακές συναλλαγές αφορούν κυρίως προβλήματα ηλεκτρονικού εγκλήματος και κλοπών, κίνδυνοι πρόσβασης τρίτων σε πληροφορίες, υποκλοπές στοιχείων, διάδοση ιών κ.α. Στις περιπτώσεις αυτές ο ίδιος ο χρήστης είναι αυτός που θα μπορούσε να «προδώσει» πληροφορίες. Εδώ έρχεται ο τραπεζικός οργανισμός να ενημερώσει σωστά τους πελάτες-χρήστες του για τη πρόληψη ανεπιθύμητων καταστάσεων.

Καθώς το *e-banking* ωριμάζει ως τρόπος εξυπηρέτησης των τραπεζικών αναγκών των πελατών, παρατηρείται να μεγαλώνουν οι απαιτήσεις και οι προσδοκίες. Αυτό που θα πρέπει να επιτευχθεί τα επόμενα χρόνια είναι να μετεξελιχθούν τα εναλλακτικά δίκτυα από δίκτυα εξυπηρέτησης συναλλαγών και σε δίκτυα πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών.

Οι ελληνικές τράπεζες πρέπει να αποκτήσουν πελατοκεντρική θεώρηση, έτσι ώστε να κερδίσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και να διεκδικήσουν μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς. Είναι γεγονός πάντως πως οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί έχουν ήδη στραφεί προς αυτή τη κατεύθυνση και δεν υστερούν σε τίποτα σε σχέση με τους αντίστοιχους οργανισμούς του εξωτερικού, εξασφαλίζοντας ικανοποιητική εξυπηρέτηση και ασφάλεια στους χρήστες.

Η τράπεζα του 21ου αιώνα θα πρέπει να βρίσκεται εκεί που βρίσκεται και ο πελάτης. Εκεί που ζει, εκεί που εργάζεται, εκεί που αξιοποιεί τον ελεύθερο χρόνο του. Ο ιδανικότερος ίσως τρόπος για να επιτευχθεί αυτό είναι μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ηλεκτρονική τραπεζική που δημιουργεί θετικές εμπειρίες και εμπιστοσύνη. Η εμπιστοσύνη συνεπάγεται τη δημιουργία ολοένα και περισσότερων πιστών πελατών και κατ' επέκταση περισσότερων εσόδων για την τράπεζα και καλύτερων υπηρεσιών για τον πελάτη.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- 1) Αγγελής, Β. (2005) *Η βίβλος του E-banking*, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα.
- 2) Ημερησία, (12/12/2006) 500.000 Έλληνες χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική, σελ. 58.
- 3) Μαυρογιάννης, Δ. (2003) Ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών, *Δελτίο EET*, Γ Τριμηνία.,σελ.53-55
- 4) ΣΕΠΕnews,1/03/2011, "Αφιέρωμα στο E-banking", τεύχος 37, σελ. 22-23.
- 5) Συρμακέζης, Σ. (2003)., Όλα όσα θέλετε να μάθετε για τις ηλεκτρονικές πληρωμές και εισπράξεις, *Δελτίο EET*, Γ τρίμηνο, σελ. 27-40.
- 6) Τσάμης Α. (2003) Αφιέρωμα Internet Banking, *Δελτίο EET*, Γ τρίμηνο, σελ. 23-26.
- 7) Φρυδάκης, Κ. (2006) Νέοι Ρόλοι και Πολιτικοκεντρικό Μοντέλο λειτουργίας. Τράπεζα Πειραιώς, Τράπεζες και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.
- 8) Χατζηκωνσταντής, Λ. (2003) Τάσεις και προκλήσεις για την αγορά της ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- 9) RAM, Ιούνιος 2000, Αφιερώματα: Οι τράπεζες στο χορό του internet, Εγνατία Τράπεζα. 61-64.
- 10) RAM, Ιούνιος 2000, Αφιερώματα «Webteller», Εγνατία Τράπεζα, σελ. 67-70.

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

- 1) www.imerisia.gr
- 2) www.in.gr
- 3) www.inout.gr
- 4) www.tanea.gr
- 5) www.observatory.gr
- 6) www.economics.gr

- 7) www.alphabank.gr
- 8) www.eurobank.gr
- 9) www.marfinbank.gr
- 10) www.piraeusbank.gr
- 11) www.emporiki.gr
- 12) www.bankofcyprus.gr
- 13) www.citibank.gr
- 14) www.millenniumbank.gr
- 15) www.ate.gr
- 16) www.nba.gr