

**ΑΝΩΤΑΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΕΙΡΑΙΑ  
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ**

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**Π.Μ.Σ MASTER IN BUSINESS ADMINISTRATION ( M.B.A )**

---

**Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ – Η ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ  
ΠΕΛΑΤΩΝ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΑ ΚΑΝΑΛΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ  
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΤΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ  
ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΒΟΛΗ ΤΩΝ CAPITAL CONTROLS**

---

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ  
ΕΡΓΑΣΙΑ**

**Συγγραφείς: Μπληζιώτης  
Γεώργιος και Αυγουστής  
Χρήστος**

**Επιβλέπων Καθηγητής : Σπυρίδων  
Γκούμας**

**Αθήνα, Οκτώβριος 2017**



## ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε όσους μας βοήθησαν και μας συμπαραστάθηκαν κατά τη διάρκεια αυτής της επίπονης προσπάθειας και κυρίως τους γονείς μας, για την ηθική συμπαράσταση τους καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μας.

Επίσης, ένα μεγάλο ευχαριστώ στον καθηγητή μας κ. Σ. Γκούμα, για το ενδιαφέρον που έδειξε για το θέμα της διπλωματικής μας εργασίας καθώς και για τις παρατηρήσεις και πολύτιμες συστάσεις του κατά τη διάρκεια εκπόνησής της.

Επιπλέον από την πλευρά μου, του Μπληζιώτη Γεωργίου, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον αδελφό μου, την γυναίκα μου και την κόρη μου για την συμπαράστασή τους.

Τέλος από τη δικιά μου πλευρά, του Αυγουστή Χρήστου, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον αδερφό μου για την υπομονή και την κατανόηση που έδειξε.



## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	σελ. 5
-----------------------	--------

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1**

#### **ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ**

1.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ Ε-BANKING .....	σελ. 7
1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ .....	σελ. 12

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2**

#### **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ**

2.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ .....	σελ. 14
2.2 ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΥ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ΤΩΝ ΚΑΝΑΛΙΩΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΤΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ .....	σελ. 24
2.3 ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ .....	σελ. 30
2.4 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗ ΟΝ-LINE ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ .....	σελ. 37
2.5 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ IRIS ON LINE PAYMENT .....	σελ. 39
2.6 ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ ΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ...	σελ. 43



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3**

### **INTERNET ΚΑΙ E-BANKING**

3.1 ΠΩΣ ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ ΤΟ INTERNET ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ .....	σελ. 50
3.2 ΥΠΟΔΟΜΕΣ E-BANKING .....	σελ. 54
3.3 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ( e-branches ) .....	σελ. 60

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4**

### **ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ E-BANKING**

4.1 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ – ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ .....	σελ. 66
4.2 ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΙ ΤΟ E-BANKING .....	σελ. 72
4.3 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ .....	σελ. 77
4.4 ΝΟΜΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ .....	σελ. 94

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5**

### **ΣΚΟΠΟΣ – ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ – ΕΥΡΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

5.1 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ .....	σελ. 99
5.2 ΕΥΡΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	σελ. 102
5.3 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ .....	σελ. 144

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6**

### **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**

6.1 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΠΟΦΑΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ E-BANKING .....	σελ. 146
6.2 ΤΕΛΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	σελ. 148



**ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ** .....σελ. 151  
**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ** .....σελ. 153



## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ανάπτυξη της τεχνολογίας με την ταυτόχρονη αλματώδη εξέλιξη του τομέα της πληροφορικής και μέσω του ηλεκτρονικού επιχειρείν ( e-business ), οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να αναβαθμιστούν και να αποκτήσουν σημαντικά συγκριτικά πλεονεκτήματα.

Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, ο τραπεζικός κλάδος υιοθέτησε το e-banking (υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής) το οποίο αποτελεί μία από τις μορφές του e-επιχειρείν.

Το e-banking είναι ένα ηλεκτρονικό εναλλακτικό δίκτυο πληρωμών και παροχής πληροφοριών. Οι πελάτες των τραπεζών χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, απολαμβάνοντας πλήθος ευκολιών και εξοικονομώντας πολύτιμο χρόνο. Από τη πλευρά τους οι τραπεζικοί οργανισμοί τα τελευταία είκοσι χρόνια έχουν επενδύσει αρκετά ώστε οι τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου να είναι ασφαλείς και ανταγωνιστικές.

Όμως, ένα μεγάλο ποσοστό των Ελλήνων πολιτών δεν είναι εξοικειωμένο με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και δεν γνωρίζει τις δυνατότητες που μπορεί να προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική.

Η βαθιά οικονομική κρίση που μαστίζει τη χώρα μας τα τελευταία χρόνια, είχε ως αποτέλεσμα η κυβέρνηση μαζί με την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα να επιβάλουν περιοριστικά μέτρα στην κίνηση κεφαλαίων στις τράπεζες ( capital controls ) στις 29/06/2015 τα οποία ισχύουν μέχρι και σήμερα.

Αυτό το γεγονός θα αποτελέσει το αντικείμενο της έρευνας μας και θα εξετάσουμε αν πράγματι μετά την επιβολή των capital controls, αυξήθηκε η χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής και το εάν οι πελάτες των τραπεζών, είναι ικανοποιημένοι με τις υπηρεσίες αυτές.

Αρχικά, θα γίνει αναφορά στο τι είναι e-banking και από ποια είδη-κανάλια αποτελείται. Θα ακολουθήσει μία σύντομη ιστορική αναφορά για το πότε ξεκίνησαν οι πρώτες on-line υπηρεσίες.

Στο 2<sup>ο</sup> κεφάλαιο, θα δούμε ποιες υπηρεσίες προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική και ποιες συναλλαγές πραγματοποιούνται μέσω των καναλιών της.



Επίσης, θα αναφερθούμε στους τρόπους πληρωμής, στα στοιχεία που χρειάζονται για μία on-line επιτυχημένη εξυπηρέτηση, στο πληροφοριακό σύστημα Iris on line Payment και με ποιους τρόπους οι τραπεζικοί οργανισμοί επιβραβεύουν τους πελάτες τους για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές που πραγματοποιούν.

Στο 3<sup>ο</sup> κεφάλαιο, θα παρουσιάσουμε τις υποδομές που χρειάζεται για να λειτουργήσει μία πλατφόρμα e-banking. Θα γίνει αναφορά σε μία πρόσφατη καινοτομία στα ηλεκτρονικά καταστήματα και πως το internet επηρεάζει τη λειτουργία και την ανταγωνιστικότητα των τραπεζών.

Στο 4<sup>ο</sup> κεφάλαιο, θα εξετάσουμε τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική, τους κινδύνους και τις απειλές που αντιμετωπίζει και ποια μέτρα ασφαλείας λαμβάνουν οι τραπεζικοί οργανισμοί για να προστατευτούν. Τέλος, θα ακολουθήσει μία μικρή αναφορά στην ελληνική και κοινοτική τραπεζική νομοθεσία για την πραγματοποίηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών στο διαδίκτυο.

Η έρευνα μας για την ικανοποίηση των πελατών για τις υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω των καναλιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε σχέση με το δίκτυο των καταστημάτων μετά την επιβολή των capital controls, παρουσιάζεται στο 5<sup>ο</sup> κεφάλαιο. Θα παραθέσουμε αναλυτικά τα ευρήματα της έρευνας και ποιες είναι οι προτάσεις μας.

Στο τελευταίο 6<sup>ο</sup> κεφάλαιο, θα γίνει αναφορά στη στρατηγική απόφαση για την υιοθέτηση του e-banking και ποια είναι τα τελικά συμπεράσματά μας.

Για τη συγγραφή της παρούσας διπλωματικής εργασίας, καταβλήθηκε προσπάθεια συγκέντρωσης πληροφοριών τόσο από ακαδημαϊκά συγγράμματα, όσο και δημοσιευμένα άρθρα στον ηλεκτρονικό τύπο. Σημαντική βοήθεια προσέφεραν πολλές ιστοσελίδες με απόψεις έμπειρων τραπεζικών στελεχών.



# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>

## ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

### 1.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ E-BANKING

Η ηλεκτρονική τραπεζική είναι ένα σχετικά νέο εναλλακτικό τραπεζικό κανάλι. Σήμερα υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής διαθέτει η πλειοψηφία των εγχώριων τραπεζικών οργανισμών. Αρκετά τραπεζικά sites ηλεκτρονικών συναλλαγών δεν έχουν να ζηλέψουν σε τίποτα, συγκρινόμενα με sites του εξωτερικού, τόσο ως προς το πλήθος και την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, όσο και ως προς το φιλικό τους περιβάλλον και την ευκολία χρήσης τους.

**Με τον όρο ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) εννοούμε όλες τις δυνατές συναλλαγές μίας τράπεζας που τελούνται με χρήση ηλεκτρονικών μέσων, κυρίως μέσω διαδικτύου, αλλά και μέσω VPNs, Intranet, Extranet, σταθερού και κινητού τηλεφώνου και δεν απαιτούν τη φυσική παρουσία του πελάτη σε κατάστημα της τράπεζας. (Αγγέλης, 2005)**

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

1. Internet Banking (Τραπεζική μέσω διαδικτύου)
2. Phone Banking (Τραπεζική μέσω τηλεφώνου)
3. Mobile Banking (Τραπεζική μέσω κινητού)





Ανάλογα με το κανάλι που χρησιμοποιείται για τη διενέργεια συναλλαγών, εντοπίζονται ιδιαίτερα χαρακτηριστικά ανά περίπτωση. Τα χαρακτηριστικά αυτά αφορούν τον αριθμό των προσφερόμενων υπηρεσιών, το περιβάλλον χρήσης, τον τρόπο πρόσβασης.

## **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. 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 tokens ή έξυπνοι αναγνώστες, ή εγκατάσταση ειδικού λογισμικού ασφαλείας όπως 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, όπως Μεταφορές Κεφαλαίων, Πληρωμές Δημοσίου, Πληρωμές Τρίτων Οργανισμών, Πληρωμές Πιστωτικών Καρτών και Δανείων, Πάγιες Εντολές, Κινήσεις Λογαριασμών και Πιστωτικών Καρτών, Παρακολούθηση συνολικού χαρτοφυλακίου, Statement Λογαριασμών, Μηνιαία statement Πιστωτικών Καρτών και πολλές ακόμα ευκολίες.

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 για παράδειγμα επιπρόσθετες δυνατότητες για εταιρικούς χρήστες σε σχέση με ιδιώτες.

Μεγάλη επένδυση γίνεται 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. (Αγγέλης, 2005)

## Phone Banking

Το Phone Banking αποτελεί ένα εναλλακτικό κανάλι του e-banking, που επιτρέπει στους πελάτες της τράπεζας, να πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές χρησιμοποιώντας οποιοδήποτε τηλέφωνο ( σταθερό ή κινητό ) 24 ώρες το 24ωρο.

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

- Αυτές που διεκπεραιώνονται από εξειδικευμένους αντιπροσώπους ( agents ) τηλεφωνικού κέντρου ( call center )
- Αυτές που διεκπεραιώνονται αυτόματα μέσω συστημάτων αναγνώρισης φωνής ( IVRs )

Στην πρώτη περίπτωση από την πλευρά του χρήστη απαιτείται η χρήση μίας απλής τηλεφωνικής συσκευής. Ο πελάτης επικοινωνεί φωνητικά με αντιπρόσωπο της τράπεζας και του μεταβιβάζει τα αιτήματά του. Εννοείται ότι σε κάθε περίπτωση οι αντιπρόσωποι ακολουθούν διαδικασίες ταυτοποίησης του πελάτη, ώστε να εξασφαλίζουν την ακεραιότητα και εμπιστευτικότητα των συναλλαγών και αιτημάτων του.

Στη δεύτερη περίπτωση ο πελάτης διεκπεραιώνει τις συναλλαγές του χωρίς την ενδιάμεση παρεμβολή αντιπροσώπου. Όλη η διαδικασία είναι αυτοματοποιημένη και ο πελάτης απαντά στα φωνητικά μηνύματα που ακούει στο τηλέφωνό του. Όπως και προηγουμένως, έτσι και τώρα στα λεγόμενα συστήματα IVR ( Interactive Voice Response ), ακολουθούνται διαδικασίες πιστοποίησης και ταυτοποίησης του πελάτη που εξασφαλίζουν την ασφάλεια των συναλλαγών του.

Μέσω του Phone Banking, ο πελάτης μίας τράπεζας, έχει στη διάθεσή του, σχεδόν όλες τις συναλλαγές είτε οικονομικές είτε πληροφοριακές που έχει και μέσω Internet Banking. Μπορεί να πραγματοποιήσει Μεταφορές Κεφαλαίων,



να πληρώσει λογαριασμούς Δημοσίου, Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας, Πιστωτικών Καρτών, ΔΕΗ, ΟΤΕ, να δώσει εντολή για αγορά ή πώληση μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων, να μάθει το υπόλοιπο του λογαριασμού του, ή την αποτίμηση του χαρτοφυλακίου του.

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

Παρά το γεγονός ότι η χρήση του δεν είναι τόσο διαδεδομένη όσο του internet banking, αποτελεί μια πολύ καλή λύση για την εξυπηρέτηση πελατών, που δεν είναι ιδιαίτερα εξοικειωμένοι με την τεχνολογία και ειδικότερα τους υπολογιστές και το internet. Συνήθως τέτοιοι πελάτες, είναι άνθρωποι της τρίτης ηλικίας, για τους οποίους η χρήση τηλεφώνου είναι περισσότερο οικεία.

## Mobile Banking

Άλλο εναλλακτικό κανάλι του e-banking αποτελεί το mobile banking το οποίο παρέχεται 24 ώρες το 24ωρο από τις τράπεζες.

Το mobile banking υποστηρίζουν συσκευές νέας τεχνολογίας με ενσωματωμένο web browser, όπως :

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

Η πρόσβαση στις υπηρεσίες του mobile banking είναι διαθέσιμη στους πελάτες όλων των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας και γίνεται άμεσα και γρήγορα, χωρίς επιπλέον ρυθμίσεις. Ο πελάτης μπορεί να έχει πρόσβαση στην ιστοσελίδα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της τράπεζας :



- Απευθείας, στην ηλεκτρονική διεύθυνσή της, ( χρησιμοποιώντας οποιαδήποτε εταιρεία κινητής τηλεφωνίας που παρέχει σύνδεση στο internet )

Μοναδική προϋπόθεση για την πρόσβαση στην ιστοσελίδα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της τράπεζας, είναι ο χρήστης να έχει κωδικούς πρόσβασης στην υπηρεσία mobile banking και να έχει ενεργοποιήσει τη σύνδεσή του στο internet από τις ασύρματες συσκευές του.

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

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

Το Mobile Banking δεν έχει ακόμα εδραιωθεί σε σχέση με το internet και το phone banking. Αν όμως, ληφθεί υπόψη η διεύρυνση της κινητής τηλεφωνίας στα ελληνικά νοικοκυριά, τότε το mobile banking έχει όλες τις προϋποθέσεις να αποτελέσει στο κοντινό μέλλον ένα ευρέως χρησιμοποιούμενο κανάλι πραγματοποίησης ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Οι τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται διαφέρουν σε αρκετές περιπτώσεις από αυτές του internet banking. Μεγάλη σημασία δίνεται και στην περίπτωση του mobile banking στην ασφάλεια των συναλλαγών και στην πιστοποίηση του χρήστη.

Πολλές πληροφοριακές και οικονομικές συναλλαγές γίνονται μέσω mobile banking. Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί το χαρτοφυλάκιό του και τα υπόλοιπά του, να μεταφέρει χρήματα, να πληρώνει λογαριασμούς και κάρτες, να αιτείται τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες.



## 1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Η πρώτη online τραπεζική υπηρεσία εμφανίστηκε το 1990 από την Wells Fargo Bank που έχει την έδρα της στην Καλιφόρνια των Η.Π.Α. Το 1993 η Stanford Federal Credit Union εισήγαγε νέα ηλεκτρονική υπηρεσία στην αγορά, η οποία υπερείχε αυτών της Wells Fargo Bank και της Bank of America και πρόσφερε και εγχρήματες συναλλαγές.

Τον πρώτο μήνα διάθεσης του CU On line ( όπως ονομαζόταν το e-banking της Stanford Federal Credit Union ) πραγματοποιήθηκαν συνολικά 4 συναλλαγές ( πληροφοριακές και εγχρήματες ). Το CU On line ήταν βασισμένο στο telnet. Το 1994 εισήχθη η διαδικτυακή του μορφή.

Ωστόσο η πρώτη τράπεζα στον κόσμο που παρείχε υπηρεσίες μέσω internet, είναι και πάλι η Wells Fargo Bank, τον Μάιο του 1994. Το πρώτο αυτό σύστημα internet banking, επέτρεπε στους χρήστες μόνο να βλέπουν τους λογαριασμούς τους. Σήμερα η Wells Fargo Bank είναι από τους ηγέτες στην παγκόσμια αγορά του e-banking. Οι συναλλαγές της δεν μεταφέρονται πλέον με την ταχύτητα των αλόγων, όπως το 1852, όταν και ιδρύθηκε και την γνωρίζουμε οι περισσότεροι από εμάς, μέσω των κινηματογραφικών ταινιών γουέστερν. Οι κινήσεις της μεταφέρονται πλέον με την ταχύτητα των ηλεκτρονίων.

Η Security First Network Bank είναι η πρώτη τράπεζα που παρουσίασε ένα πλήρως λειτουργικό περιβάλλον internet banking τον Οκτώβριο του 1994. Σε σύγκριση με την Wells Fargo Bank, οι χρήστες της μπορούσαν να έχουν πρόσβαση στους λογαριασμούς τους, αλλά και να μεταφέρουν χρήματα.

Το 1999 η Net.Bank έγινε η πρώτη κερδοφόρος τράπεζα του διαδικτύου. Η Net.Bank αποτέλεσε τράπεζα με παρουσία μόνο στο διαδίκτυο. Δεν είχε δηλαδή παρουσία με δίκτυο καταστημάτων. Την πρώτη της χρονιά άνοιξε 54.000 λογαριασμούς πελατών στις ΗΠΑ και σε 20 άλλες χώρες.

Η πρώτη τράπεζα που ανέπτυξε και διέθεσε e-banking στην Ελλάδα ήταν η ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ το 1997. Η αρχική του μορφή περιλάμβανε



πληροφοριακές συναλλαγές, όπως ερώτηση υπολοίπου, mini statement λογαριασμών και μεταφορές κεφαλαίων εντός τράπεζας.

Το 2000 η ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ εισήγαγε την πρώτη ολοκληρωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην ελληνική τραπεζική αγορά, με το δικό της brand name WIN BANK.

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





## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο

### ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

#### 2.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Η ηλεκτρονική Τραπεζική τα τελευταία χρόνια έχει αναπτυχθεί πάρα πολύ. Αρκετοί άνθρωποι κάνουν τις συναλλαγές τους ηλεκτρονικά. Οπότε το κάθε πιστωτικό ίδρυμα έχει αυξήσει και τις υπηρεσίες που προσφέρει στους πελάτες της. Οι πελάτες χωρίζονται στις εξής κατηγορίες: Ιδιώτες, Ελεύθεροι Επαγγελματίες, Επιχειρηματίες με Ατομικές Επιχειρήσεις και Επιχειρήσεις (Μικρές και Μεγάλες). Υπάρχουν τα κανάλια ηλεκτρονικής τραπεζικής όπως το Internet Banking, το Mobile Banking, το Phone Banking και το SMS Banking, που παρέχουν στους πελάτες αρκετές υπηρεσίες.

##### ➤ Internet Banking

Το Internet banking υπόσχεται την επανάσταση στις τραπεζικές συναλλαγές, καθώς «μεταφέρει» την ίδια την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή μέσω διαδικτύου. Ένας χρήστης για να εκμεταλλευτεί τις υπηρεσίες του e-banking χρειάζεται απαραίτητα να διαθέτει ηλεκτρονικό υπολογιστή και σύνδεση στο διαδίκτυο. Στις περισσότερες περιπτώσεις, ο υπολογιστής και η σύνδεση αρκούν για πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Επιπλέον, η διαδικασία εγγραφής πελάτη τράπεζας σε υπηρεσίες e-banking έχει απλοποιηθεί πολύ τα τελευταία χρόνια. Οι πελάτες μπορούν να πάρουν κωδικούς είτε μέσω καταστήματος με μία μικρή χρέωση, εφάπαξ, είτε τηλεφωνικά μέσω της υπηρεσίας remote registration χωρίς καμία χρέωση. Η ηλεκτρονική τραπεζική δεν περιλαμβάνει χρονοβόρες γραφειοκρατικές διαδικασίες όπως ίσως πολλοί πιστεύουν, αντίθετα σε ορισμένες τράπεζες πρόκειται για μία διαδικασία μερικών μόνο λεπτών. (Αγγέλης, Β (2005) “Η Βίβλος του E-banking”, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα).

Το e-banking αποτελεί υποσύνολο της ηλεκτρονικής τραπεζικής και παρέχει τη δυνατότητα εκτέλεσης συναλλαγών απ' ευθείας από το χρήστη. Με το σύστημα αυτό οι τραπεζικές συναλλαγές διενεργούνται εξ αποστάσεως από



τους πελάτες σε δικό τους χώρο και χρόνο, 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα και 365 ημέρες το χρόνο. Αυτό συνέβαλλε στη διαμόρφωση νέας φιλοσοφίας για την εξυπηρέτηση του πελάτη από τις τράπεζες. Μέσω του Internet banking, ο πελάτης μιας τράπεζας έχει σχεδόν όλη τη γκάμα των τραπεζικών συναλλαγών που χρειάζεται.

Οι πελάτες μπορούν να κάνουν γρήγορα τις συναλλαγές τους. Εντός της Τράπεζας τα ποσά μεταφέρονται άμεσα χωρίς προμήθεια. Σε άλλη Τράπεζα υπάρχει μία με δύο ημέρες valeur αναλόγως την Τράπεζα που στέλνεις το έμβασμα και προμήθεια. Βέβαια δίνεται η δυνατότητα και ίδιας ημέρας πίστωσης στο άλλο πιστωτικό ίδρυμα με επιπλέον προμήθεια (Αγγέλης, Β (2005) “Η Βίβλος του E-banking”, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα).

Επιπλέον οι πελάτες μπορούν να ελέγχουν τους λογαριασμούς τους, να αποστέλλουν στο email τους τις κινήσεις των λογαριασμών τους, να πληρώνουν τις πιστωτικές τους κάρτες, να φορτίζουν τις προπληρωμένες και να πραγματοποιούν πληρωμές προς τους Φορείς (Εκδοση e-Παραβόλου, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, Βεβαιωμένες Οφειλές προς ΔΟΥ, ΕΦΚΑ, μη Μισθωτοί, Ασφαλιστικές Εταιρείες κλπ).

Μπορούν να εκδώσουν εργόσημο, να κάνουν ανανέωση χρόνου ομιλίας, μπορούν να εγγραφούν σε προγράμματα επιβράβευσης να παρακολουθούν το αφορολόγητο για τις ηλεκτρονικές πληρωμές και για τις πληρωμές με κάρτες που κάνουν, να αγοράσουν ασφάλεια οχήματος, να ανοίξουν προθεσμιακή κατάθεση, να επαναφορτίσουν το e-Pass και να αγοράσουν πακέτο πληρωμών εξόφληση (υπηρεσία που έχει χρέωση αλλά για 100 πληρωμές δεν χρεώνονται με προμήθεια οι πελάτες).

Τους δίνεται η δυνατότητα να ελέγχουν την κινήσεις των πιστωτικών τους καρτών, να κάνουν αίτηση για έκδοση, να αποστέλλουν τις κινήσεις των λογαριασμών, να λαμβάνουν ηλεκτρονικά αρχεία μηνιαίων λογαριασμών και να μπορούν να δώσουν εντολή για αυτόματη εξόφληση. Τον ίδιο έλεγχο μπορούν να έχουν και για τις χρεωστικές αλλά και για τις προπληρωμένες κάρτες τους.

Αν έχουν δάνειο μπορούν να βλέπουν όλα τα στοιχεία του δανείου τους (ενήμερο ποσό, συνολική οφειλή, αναλυτικά στοιχεία δανείου και πλάνο αποπληρωμής).





Επίσης μπορούν να κάνουν έκδοση για νέο καρτέ επιταγών, να βλέπουν τις πληροφορίες για τις επιταγές που έχουν εκδώσει και να κάνουν αίτηση ανάκλησης/ακύρωσης επιταγής. Μία επιπλέον υπηρεσία που τους παρέχεται μέσω του καναλιού του Internet Banking είναι οι χρηματιστηριακές συναλλαγές που μπορούν να βλέπουν την αποτίμηση του χαρτοφυλακίου τους, να αγοράζουν και να πουλούν μετοχές.

### ➤ Phone Banking

Το κανάλι του Phone Banking είναι η τηλεφωνική υπηρεσία που παρέχουν οι τράπεζες στους πελάτες τους. Απευθύνεται σε ιδιώτες, ελεύθερους επαγγελματίες και ιδιώτες με ατομικές επιχειρήσεις. Δηλαδή απευθύνεται σε πελάτες που έχουν κωδικό πελάτη ιδιώτη και όχι εταιρικού χρήστη. Με το συγκεκριμένο κανάλι δίνεται η δυνατότητα να πιστοποιούνται οι πελάτες και να πραγματοποιούν τις συναλλαγές του ή να ενημερώνονται για τους λογαριασμούς τους μέσω του τηλεφώνου. Σε κάποια πιστωτικά ιδρύματα η συγκεκριμένη υπηρεσία παρέχεται 24/7 ενώ σε κάποια άλλα εργάσιμες ημέρες και έως τις 10:00 μμ.

Οι πελάτες ότι ενέργειες πραγματοποιούν με το internet banking μπορούν να το πραγματοποιήσουν και με το phone banking.

Μπορούν να εκτελέσουν μεταφορές σε λογαριασμό ίδιας τράπεζας, σε τρίτο, σε άλλη τράπεζα (έμβασμα), να πραγματοποιήσουν πληρωμές σε ΔΕΚΟ, σε δημόσιους φορείς, σε ασφαλιστικές εταιρείες, να εκδώσουν και να εξοφλήσουν e-παράβολο, να εκδώσουν εργόσημο και να ορίσουν πάγιες εντολές.

Επιπλέον μπορούν οι πελάτες να εκτελέσουν χρηματιστηριακές συναλλαγές, να ενημερωθούν για το αφορολόγητό τους και να ενεργοποιήσουν κάποιες επιπλέον υπηρεσίες που τους δίνεται η δυνατότητα όπως πακέτο alerts και πρόγραμμα επιβράβευσης(Pulse EFT Association, “Internet Payments”, 2001).

Εκτός από τις συγκεκριμένες δυνατότητες με την πιστοποίηση των πελατών μπορούν οι εξουσιοδοτημένοι εκπρόσωποι να ελέγξουν από άλλα συστήματα και άλλα ζητήματα των πελατών όπως από που προέρχεται η δέσμευση ποσού



στο λογαριασμό τους, αν ο λογαριασμός τους έχει δηλωθεί ως ακατάσχετος, να αποσταλούν με e-mail αντίγραφα λογαριασμών, να επαναπροωθηθούν στα e-mail των πελατών τα εργόσημα, να γίνει μεταβολή σε στοιχεία επικοινωνίας (e-mail, κινητό τηλέφωνο) που έχουν δηλώσει, να ορίσουν νέα διεύθυνση για να λαμβάνουν την αλληλογραφία τους για τα arrangements, να ολοκληρωθεί η αίτηση για αλλαγή κινητού που λαμβάνουν τους κωδικούς extra pin για τις συναλλαγές που για να ολοκληρωθούν έχει ορισθεί ο συγκεκριμένος κωδικός ως προαπαιτούμενος και κάποια άλλα ζητήματα που για να εξυπηρετηθούν οι πελάτες απαιτείται η χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Η εγγραφή είναι πολύ σύντομη, δεν έχει κόστος και μπορούν να εγγραφούν τόσο από το δίκτυο καταστημάτων όσο και μέσω του τηλεφώνου. Απαραίτητη προϋπόθεση για τα περισσότερα πιστωτικά ιδρύματα είναι να έχουν οι πελάτες ενεργή χρεωστική κάρτα που να γνωρίζουν το pin τους, να έχουν ενεργό τηλέφωνο και να έχουν τραπεζικό λογαριασμό που να μην είναι ανοιχτού δανείου.

#### ➤ Λεφτά στο Λεπτό

Στους πελάτες δίνεται η δυνατότητα μέσω του Internet Banking, Phone Banking, ATM και της εφαρμογής να αποστείλουν λεφτά και να γίνει η ανάληψη σε ATM χωρίς την χρήση κάρτας. Η συγκεκριμένη Υπηρεσία εξυπηρετεί πολύ τους πελάτες σε περίπτωση που δεν έχουν την κάρτα μαζί τους και θέλουν να κάνουν ανάληψη. Η συγκεκριμένη Υπηρεσία παρέχεται από την Τράπεζα Πειραιώς και εξυπηρετεί πολύ τους πελάτες σε περίπτωση που έχουν ξεχάσει ή δεν έχουν εκδώσει χρεωστική κάρτα.

#### ➤ Mobile Banking

Μέσω του καναλιού εξυπηρέτησης Mobile Banking μπορούν οι πελάτες να κάνουν γρήγορα και εύκολα τις συναλλαγές τους. Μπορούν να συνδεθούν και με κωδικούς Internet Banking αλλά και με γρήγορο κωδικό(Quick Login ή Touch ID / finger print scanner). Στους πελάτες μέσω της συγκεκριμένης



εφαρμογής τους δίνεται η δυνατότητα να έχουν άμεση πρόσβαση στις προσφορές των καρτών, δυνατότητα εντοπισμού ΑΤΜ και καταστημάτων σε χάρτη και άμεση επικοινωνία με e-mail ή τηλέφωνο με την Τράπεζα.

Στους πελάτες παρέχονται αρκετές Υπηρεσίες, όπως να ελέγχουν άμεσα τις κινήσεις και το υπόλοιπο των λογαριασμών τους, να έχουν εικόνα για το αφορολόγητο που έχουν κτίσει, να ελέγχουν το πρόγραμμα επιβράβευσης (πόντους και τις κινήσεις που τους έχουν κερδίσει), να διαχειρίζονται, να φορτίζουν και να εκφορτίζουν τις προπληρωμένες κάρτες τους, να κάνουν μεταφορές, πληρωμές, έκδοση και πληρωμή e-παραβόλου, να στέλνουν εμβάσματα, να κάνουν χρηματιστηριακές συναλλαγές, ανανέωση χρόνου ομιλίας και μπορούν να κάνουν αίτηση για έκδοση βιβλιαρίου επιταγών καθώς και ανάκληση επιταγής.

#### ➤ SMS Banking

Μία επίσης πολύ σημαντική υπηρεσία που παρέχεται στους πελάτες είναι το SMS Banking. Οι πελάτες μπορούν να κάνουν τις βασικές συναλλαγές τους οποιαδήποτε ημέρα και ώρα όπου και αν βρίσκονται με το κινητό τους συντάσσοντας ένα σύντομο μήνυμα. Τα μηνύματα που στέλνονται δεν χρεώνονται παραπάνω και τα απαντητικά που λαμβάνουν προσφέρονται δωρεάν από την Τράπεζα. Μπορούν να μάθουν το υπόλοιπο και τις κινήσεις των λογαριασμών τους, να μεταφέρουν χρήματα μεταξύ των λογαριασμών τους και να ανανεώνουν τον χρόνο ομιλίας του καρτοκινητού τους. Οπότε μέσω ενός μηνύματος μπορούν να εξυπηρετηθούν εύκολα χωρίς να χρειάζεται να συνδεθούν στο internet.

#### ➤ Easypay

Μία επιπλέον Υπηρεσία που παρέχεται στους πελάτες είναι το easypay.gr. Με την συγκεκριμένη Υπηρεσία μπορούν οι πελάτες να κάνουν άμεσα τις πληρωμές τους ανεξαρτήτως αν είναι πελάτες της Τράπεζας. Το easypay.gr



είναι portal της Τράπεζας Πειραιώς. Δίνεται η δυνατότητα να πληρώνονται όλες οι οφειλές προς τους δημόσιους οργανισμούς και σε πολλές ιδιωτικές επιχειρήσεις. Όπως ΔΕΗ, δημόσιες επιχειρήσεις και ταμεία, τηλεπικοινωνίες, ασφαλιστικές εταιρείες, ταξιδιωτικά γραφεία, κολλέγια, πανεπιστήμια κλπ. Υποστηρίζονται οι συναλλαγές με κάρτες Visa, MasterCard ή Electron Visa.

Αν είναι κάποιος πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς μπορεί να χρεώσει και τραπεζικό λογαριασμό. Μπορούν οι πελάτες να κάνουν τις πληρωμές τους οποιαδήποτε ημέρα ή ώρα όπου και αν βρίσκονται. Η εντολή καταχωρείται άμεσα και μπορούν να λαμβάνουν e-mail χωρίς χρέωση για την επιβεβαίωση. Οι πληρωμές που εκτελούνται μέσω της συγκεκριμένης Υπηρεσίας έχουν μηδενικά έξοδα εκτός από ελάχιστες περιπτώσεις. Υποστηρίζεται 24/07 από το τηλεφωνικό κέντρο.

#### ➤ Easypay (APS)

Ένα άλλο κανάλι του easypay είναι τα μηχανήματα easypay (APS) που παρέχουν αρκετές Υπηρεσίες στους πελάτες. Κάθε πιστωτικό ίδρυμα έχει μεγάλο δίκτυο από μηχανήματα easypay (APS). Μπορούν να πληρώνουν τους λογαριασμούς πιστωτικών καρτών όλων των ελληνικών τραπεζών που συμμετέχουν στο σύστημα ΔΙΑΣ, να εξοφλούν λογαριασμούς δημοσίων φορέων, εταιρειών τηλεφωνίας και πολλών άλλων συνεργαζόμενων ιδιωτικών επιχειρήσεων. Μπορούν να πραγματοποιηθούν καταθέσεις σε τραπεζικό λογαριασμό, καταβολή δόσεων δανείου, φόρτιση προπληρωμένης κάρτας, ανανέωση χρόνου ομιλίας, έκδοση παραβόλων για δημόσιους φορείς και κάποια μηχανήματα διαθέτουν μία υπηρεσία που ενημερώνει αυτόματα το βιβλιάριο καταθέσεων.

#### ➤ Ψηφιακό πορτοφόλι

Άλλη μία Υπηρεσία που παρέχουν τα πιστωτικά ιδρύματα στους πελάτες τους είναι το ψηφιακό πορτοφόλι. Οι πελάτες έχοντας εγκαταστήσει την εφαρμογή στο κινητό τους μπορούν να κάνουν τις συναλλαγές τους. Για να γίνουν όμως



οι συναλλαγές των πελατών πρέπει τα POS των εμπόρων να έχουν το σήμα contactless και να έχουν ενεργοποιήσει στο κινητό τους την επιλογή NFC. Οι συναλλαγές γίνονται άμεσα και πολύ εύκολα. Ο συναλλασσόμενος πρέπει να τοποθετήσει την συσκευή στο POS, με την οθόνη στραμμένη προς το μέρος του και μέσα σε λίγα δευτερόλεπτα ολοκληρώνεται η διαδικασία και εμφανίζεται και στο κινητό του πελάτη αλλά και στο τερματικό του εμπορίου. Τα περισσότερα ψηφιακά πορτοφόλια προς το παρόν υποστηρίζουν μόνο τις χρεωστικές κάρτες.

### ➤ Προσφορές καρτών

Επιπλέον αρκετά πιστωτικά ιδρύματα έχουν αναπτύξει μία εξυπηρετική εφαρμογή για τους πελάτες που μπορούν να δουν τις προσφορές των καρτών της Τράπεζάς τους. Πιο συγκεκριμένα μπορούν να δουν σε χάρτη όλες τις προσφορές των καρτών της Τράπεζας, να δουν πως μπορούν να μεταβούν στα σημεία των προσφορών, να δουν τις προσφορές που αφορούν τις δικές τους κάρτες, τους δίνεται η δυνατότητα να δημιουργήσουν λίστα με τις αγαπημένες προσφορές, να μπορούν να τις στείλουν σε άλλο πρόσωπο με e-mail ή να τις κοινοποιήσουν στα social media και να μπορούν να λαμβάνουν άμεση ειδοποίηση (push notification) στο smartphone αλλά και στο smartwatch κάθε φορά που πλησιάζουν ένα σημείο που υπάρχει προσφορά.

### ➤ Εφαρμογή προσφορών

Άλλη μία πολύ καλή εφαρμογή που έχουν αναπτύξει οι Τράπεζες είναι η εφαρμογή προσφορών. Μέσα από την συγκεκριμένη εφαρμογή μπορούν οι πελάτες να βρουν τις καλύτερες προσφορές και προτάσεις για ότι χρειάζονται καθημερινά. Μπορούν να τις αποκτήσουν την ίδια στιγμή με την κάρτα τους. Οι προσφορές καλύπτουν αρκετές κατηγορίες των αναγκών των πελατών,



όπως για τα καθημερινά τους, διακοπές, shopping, ελεύθερος χρόνος, διασκέδαση, ευεξία και υγεία, εποχικά και πολλές άλλες.

Μπορούν να αγοράζουν κουπόνια και δωροεπιταγές. Συνήθως με τα κουπόνια οι πελάτες κερδίζουν και πόντους που μπορούν να τους εξαργυρώσουν μερικώς ή ολικώς σε άλλο κουπόνι. Τις δωροεπιταγές τις παίρνουν με εξαργύρωση μόνο πόντων και μπορούν να τις εξαργυρώσουν στους εμπόρους που συνεργάζεται η Τράπεζα.

### ➤ Δημοπρασίες

Μία άλλη Υπηρεσία που δημιουργήθηκε από την Τράπεζα Πειραιώς είναι ένα portal που σκοπό έχει τις ηλεκτρονικές δημοπρασίες και άμεσες αγορές. Οι πελάτες μέσω του συγκεκριμένου site μπορούν να δουν διαμερίσματα, μεζονέτες, καταστήματα, βιομηχανίες, αδόμητη γη κλπ που είναι για πώληση και να θέσουν την προσφορά τους. Η διαδικασία είναι η εξής: Υπάρχει δυνατότητα για άμεση αγορά και για συμμετοχή στη δημοπρασία. Αν επιλέξουν άμεση αγορά πρέπει να θέσουν το αίτημά τους πριν την έναρξη της δημοπρασίας. Η τιμή της άμεσης αγοράς είναι συγκεκριμένη και αν ο αγοραστής είναι ο πρώτος που έκανε το αίτημα επικοινωνούν από την Τράπεζα προκειμένου να καταβληθεί η προκαταβολή και να υπογραφεί το ιδιωτικό συμφωνητικό. Επιπλέον στους πελάτες δίνεται η δυνατότητα να αιτηθούν για δάνειο για την αγορά του σπιτιού. Όσον αφορά την δημοπρασία οι πελάτες πρέπει να αιτηθούν για να συμμετέχουν και κάθε φορά που καταχωρούν την προσφορά τους υπάρχει και το βήμα προσφοράς.

Ο πελάτης που έχει καταχωρήσει την καλύτερη προσφορά γίνεται και ο πλειοδότης. Επομένως βλέπουμε πόσο εύκολα μπορεί να ολοκληρωθεί η αγορά ενός σπιτιού ηλεκτρονικά. Είναι ένα μέσο που μπορούν οι Τράπεζες να αποκτήσουν έσοδα και να ενισχύσουν με δάνεια τις επιχειρήσεις για να αναπτυχθεί η οικονομία.

### ➤ 360 Funding





Ένα άλλο portal που δημιούργησε η Τράπεζα Πειραιώς είναι το 360 funding μέσω του οποίου μπορούν οι πελάτες να ενημερωθούν για τα προγράμματα χρηματοδότησης, όπως για παράδειγμα τα προγράμματα ΕΣΠΑ. Τους παρέχεται ενημέρωση για όλα τα προγράμματα που βγαίνουν και επιπλέον τους παρέχεται η δυνατότητα να αιτηθούν για δάνειο αν έχει εγκριθεί κάποιο πρόγραμμα χρηματοδότησης. Με αυτά τα δύο portal καταλαβαίνουμε πόσο μεγάλη σημασία δίνουν τα πιστωτικά ιδρύματα στα ηλεκτρονικά μέσα διότι μπορούν να βγάλουν σαφή συμπεράσματα γιατί όλα καταγράφονται και μπορούν κάθε φορά να στοχεύουν σε συγκεκριμένο target group.

Επιπλέον για τις επιχειρήσεις και τους επαγγελματίες τα πιστωτικά ιδρύματα τους παρέχουν και άλλες υπηρεσίες. Τους δίνεται η δυνατότητα να κάνουν μαζική εκτέλεση μισθοδοσίας μέσω αρχείου και να μπορούν να στείλουν στη Τράπεζά τους αρχείο με μαζικές πληρωμές. Μπορούν επίσης να εξοφλούν τιμολόγια με μεταφορά, κατάθεση ή έμβασμα σε έναν λογαριασμό που τηρεί Οίκος του Εξωτερικού και έχουν μία σχέση προμηθευτή ή συνεργάτη.

Οι μισθοδοσίες και οι μαζικές πληρωμές εκτελούνται μέσω κάποιων εφαρμογών που έχουν δημιουργήσει οι Τράπεζες και είναι πλήρως εναρμονισμένες με τις απαιτήσεις του SEPA. Όλοι οι λογαριασμοί καταχωρούνται με μορφή IBAN.

### ➤ Αφορολόγητο

Άλλη μία Υπηρεσία που παρέχεται στους πελάτες (Ιδιώτες) είναι το κτίσιμο του αφορολόγητου. Μέσα από τα κανάλια της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, Internet και Mobile Banking, εμφανίζεται ένα σχήμα σε μορφή πίτας που τους δείχνει πως έχει διαμορφωθεί το αφορολόγητό τους. Στην πίτα εμφανίζονται όλες οι κατηγορίες που συμμετέχουν και τους δείχνει με αναλυτικό τρόπο το πως έχει κτιστεί το αφορολόγητό τους, συγκεκριμένα τις κινήσεις που έχουν κάνει με τις κάρτες τους. Επιπλέον κάθε πιστωτικό ίδρυμα παρέχει στους πελάτες της αρκετά ηλεκτρονικά μέσα που μειώνουν τον φόρο.

Τα συγκεκριμένα μέσα είναι τα εξής: Τα κανάλια Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (Internet, Mobile και Phone Banking), οι συναλλαγές με χρεωστικές,



πιστωτικές, προπληρωμένες και με το ψηφιακό πορτοφόλι είτε μέσω των POS των εμπορικών καταστημάτων είτε μέσω internet (e-commerce) και οι ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που παρέχονται μέσω των APS μηχανημάτων.

➤ Αυτόματες Ταμείο λογιστικές Μηχανές (ATMs)

Οι Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (Automated Teller Machines, ATMs) δημιουργήθηκαν για την ανάληψη μετρητών από τους πελάτες των τραπεζών σε 24ωρη βάση. Μέσω των ATMs παρέχονται ποικίλες υπηρεσίες όπως είναι η ανάληψη μετρητών, κατάθεση χρημάτων, ενημέρωση υπολοίπου λογαριασμού, μεταφορά ποσού σε λογαριασμό τρίτου, πληρωμές οφειλών Δημοσίου, πληρωμές ΔΕΚΟ καθώς και πολλές άλλες. Όσον αφορά την κατάθεση των μετρητών δίνεται η δυνατότητα σε κάποια ATMs να πιστώνεται άμεσα στον τραπεζικό λογαριασμό του καταθέτη (online κατάθεση) ενώ σε κάποια άλλα να γίνεται με χρήση του φακέλου και η πίστωση στον τραπεζικό λογαριασμό να γίνεται μετά την καταμέτρηση.

Οι τράπεζες αποκτούν όλο και περισσότερα μηχανήματα, όμως η αγορά, εγκατάσταση, συντήρηση και διαχείριση των ATMs αυξάνει το λειτουργικό τους κόστος. Διατραπεζικές συμφωνίες σε εθνικό αλλά και διεθνές επίπεδο, επιτρέπουν και σε πελάτες άλλων τραπεζών την ανάληψη μετρητών από τα ATMs. Για τους πελάτες αυτό έχει ιδιαίτερη αξία, επειδή τους διασφαλίζει την εξυπηρέτησή τους από το χρηματοπιστωτικό σύστημα παγκοσμίως. Με τη χρήση των ATMs απελευθερώνεται ανθρώπινο δυναμικό από τις εργασίες απλών συναλλαγών, που η τράπεζα το χρησιμοποιεί σε άλλες πιο σύνθετες εφαρμογές, προσφέροντας ποιοτική εξυπηρέτηση στον πελάτη.

Επιπλέον, το κόστος των συναλλαγών που εκτελούνται μέσω των ATMs είναι κατά πολύ μικρότερο για τις τράπεζες σε σύγκριση με τις παραδοσιακές συναλλαγές μέσω των tellers. Όσον αφορά την προμήθεια η κάθε τράπεζα να μην εξυπηρετεί όλους τους συναλλασσόμενους αλλά τιμολογεί διαφορετικά τους δικούς της πελάτες σε σχέση με τους πελάτες άλλων τραπεζών. Τα ATMs παρέχουν 24ωρη on-line εξυπηρέτηση στους πελάτες, επομένως το σύστημα διαχείρισης τους διαδραματίζει σημαντικότατο ρόλο στη λειτουργία μιας τράπεζας.

➤ Electronic Funds Transfer- Point Of Sales (EFT/POS)





Ένα ακόμη εναλλακτικό δίκτυο παροχής τραπεζικών υπηρεσιών αποτελούν οι ηλεκτρονικές συσκευές μεταφοράς κεφαλαίων στα σημεία πώλησης (Electronic Funds Transfer- Point Of Sales, EFT/POS) οι οποίες τοποθετούνται σε χώρους όπου πωλούνται προϊόντα ή υπηρεσίες προς το ευρύ κοινό. Μέσω αυτών οι κάτοχοι των καρτών μπορούν να διενεργούν τις αγορές τους χωρίς να έχουν χρηματικό ποσό μαζί τους. (Καραγεώργου Ε, “Ηλεκτρονική Τραπεζική- Στροφή από τις τράπεζες στα εναλλακτικά δίκτυα”, Δελτίο ΕΕΤ, Γ’ Τριμηνία).

Τα POS διευκολύνουν πολύ τους εμπόρους διότι η εκκαθάριση των συναλλαγών τους γίνεται αυτόματα στο τραπεζικό λογαριασμό που εξυπηρετεί το POS τους, από το πιστωτικό ίδρυμα που έχουν εξουσιοδοτήσει και δεν χρειάζεται να πηγαίνουν σε κατάστημα. Το POS λειτουργεί ως εξής: Πηγαίνει ο αγοραστής στον έμπορο για να αγοράσει ένα προϊόν, εισάγει την κάρτα του είτε ανέπαφα αναλόγως το ποσό της αγοράς είτε με χρήση pin και στέλνεται το σήμα στον server της κάρτας του πελάτη. Στην συνέχεια το αρχείο μεταφέρεται στον server που εξυπηρετεί τις κάρτες της αντίστοιχης τράπεζας και στη συνέχεια ενημερώνονται και τα υπόλοιπα συστήματα του πιστωτικού ιδρύματος.

Τέλος, διατίθενται και τα ασύρματα POS που αυτά εξυπηρετούν κυρίως τους ελεύθερους επαγγελματίες διότι σε όποιο σημείο βρίσκονται μπορούν να το έχουν μαζί τους και να εξυπηρετούνται. (Συρμακέζης Σ, “Όλα όσα θέλετε να μάθετε για τις ηλεκτρονικές πληρωμές και εισπράξεις, Δελτίο ΕΕΤ,Γ’ Τριμηνία, 2003” ).

## **2.2 ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΥ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ΤΩΝ ΚΑΝΑΛΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΤΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ**

Στην συγκεκριμένη ενότητα θα αναφερθούμε στις συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω των καναλιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής και μέσω του δικτύου των καταστημάτων. Η ηλεκτρονική τραπεζική έχει απλοποιήσει τη ζωή των πελατών αλλά υπάρχουν και κάποιες ενέργειες που δεν μπορούν να πραγματοποιηθούν ηλεκτρονικά λόγω των νομιμοποιητικών εγγράφων που πρέπει να υπογράψουν οι



πελάτες. Πολλά νομιμοποιητικά έγγραφα δεν αρκεί μόνο η αποδοχή των όρων αλλά απαιτείται υπογραφή. Η ηλεκτρονική υπογραφή δημιουργήθηκε για να λυθεί το συγκεκριμένο ζήτημα αλλά κάποιες ενέργειες συνεχίζονται να υποστηρίζονται μόνο από το δίκτυο των καταστημάτων.

#### ✓ Ηλεκτρονική τραπεζική

Μέσω των καναλιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορούν οι πελάτες να ελέγξουν τους λογαριασμούς τους, να κάνουν διαχείριση και να πραγματοποιήσουν αρκετές συναλλαγές. Μπορούν να πληρώσουν ΔΕΚΟ, δημόσιες υπηρεσίες, τηλεπικοινωνίες, ασφαλιστικές εταιρείες, πράκτορες κλπ. Επιπλέον μπορούν να κάνουν μεταφορά ποσού μεταξύ λογαριασμών τους, μεταξύ τρίτων που έχουν λογαριασμό στην ίδια τράπεζα αλλά και σε τρίτους που διατηρούν λογαριασμό σε άλλο τραπεζικό σύστημα.

Επιπλέον τους παρέχεται και η δυνατότητα να εκτελούν έμβασμα, σε άλλο πιστωτικό ίδρυμα, μέσω μίας υπηρεσίας που υποστηρίζεται από την τράπεζα Ελλάδος και πιστώνεται το ποσό σε πραγματικό χρόνο στο λογαριασμό του δικαιούχου. Μεγάλο πλεονέκτημα των ηλεκτρονικών συναλλαγών είναι το χρόνο που κερδίζουν για την υλοποίηση των συναλλαγών τους αλλά και η μικρότερη προμήθεια σε σχέση με το δίκτυο των καταστημάτων.

Οι πελάτες μπορούν να ενημερώνονται για τις επιταγές που έχουν εκδώσει, να κάνουν αίτηση για ανάκληση και επιπλέον να αιτηθούν για έκδοση νέου καρτέ επιταγών.

Μεγάλη σημασία έχει δοθεί και στην υλοποίηση χρηματιστηριακών συναλλαγών.

Μπορούν να ενημερώνονται για την αποτίμηση του χαρτοφυλακίου τους, να λαμβάνουν alerts για την εκτέλεση αγοραπωλησίας των μετοχών, να έχουν καθημερινή αποτίμηση, να αγοράζουν, να πουλούν και επιπλέον να συμμετέχουν σε δημόσιες εγγραφές.



Επιπλέον τους δίνεται η δυνατότητα για έκδοση και εξόφληση e-παραβόλου, δημιουργία πάγιων εντολών καθώς και επαναλαμβανόμενων και μεταχρονολογημένων εντολών πληρωμής, για έκδοση εργοσήμου, για αγορά ασφάλειας οχήματος και για ανανέωση αεροχρόνου για καρτοκινητή.

Εκτός από τις εγχρήματες συναλλαγές τους παρέχονται και αρκετές υπηρεσίες για λοιπές συναλλαγές.

Μερικές από τις λοιπές συναλλαγές είναι οι εξής:

- Μεταβολή ημερήσιου ορίου αγορών και ανάληψης των χρεωστικών τους καρτών
- Μεταβολή ή προσθήκη κινητού ως sms extra pin
- Αγορά πακέτου Alerts
- Δημιουργία κάποιων συγκεκριμένων προθεσμιακών καταθέσεων
- Αίτηση για e-statements ή για αποστολή κινήσεων των λογαριασμών τους με email
- Αίτηση για επανέκδοση χρεωστικής κάρτας
- Εμφάνιση δαπανών μείωσης φόρου
- Αίτηση για απόκτηση πιστωτικής κάρτας
- Έκδοση προπληρωμένης κάρτας και
- Εγγραφή σε προγράμματα επιβράβευσης

Με τα παραπάνω καταλαβαίνουμε την σημασία που έχουν δώσει τα πιστωτικά ιδρύματα όσον αφορά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Σκοπός είναι όπως θα δούμε και στην συνέχεια η εξοικείωση και η υλοποίηση σχεδόν όλων των συναλλαγών μέσω των καναλιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ηλεκτρονικά μπορούν οι τράπεζες να έχουν καλύτερη εικόνα για τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται και με



άμεση συνεργασία με το τμήμα marketing να στοχεύσουν σε συγκεκριμένο κοινό. Οι καμπάνιες μπορούν να υποστηριχθούν στα social media, στο internet banking αλλά και στο phone banking που υπάρχει και επικοινωνία μεταξύ των εκπροσώπων και των πελατών.

Επιπλέον το κανάλι του phone banking μπορεί μέσω των εκπροσώπων να φέρει σε επικοινωνία τους πελάτες με αρμόδια τμήματα.

Υπάρχει καλύτερη επαφή μεταξύ των συναλλασσομένων και της τράπεζας. Βέβαια και το κόστος είναι χαμηλότερο σε σχέση με το υψηλό κόστος του δικτύου των καταστημάτων.

Κάνοντας τις συναλλαγές τους οι πελάτες ηλεκτρονικά βοηθούν τα πιστωτικά ιδρύματα να πάρουν το μέγιστο από τα πλεονεκτήματα που τους παρέχουν τα εργαλεία του business intelligence. Στις ηλεκτρονικές συναλλαγές μπορούν οι πελάτες να καταχωρήσουν αρκετά σχόλια ως πληροφορία για τον δικαιούχο και αρκετές φορές τα συγκεκριμένα σχόλια είναι γνώση για τις τράπεζες. Αρκετές φορές σε συνεργασία με εταιρείες που συνεργάζονται μόλις για παράδειγμα καλέσουν για να πραγματοποιήσουν κάποια συναλλαγή, στο τέλος της επικοινωνίας δέχονται κλήση για να απαντήσουν σε κάποιες σύντομες ερωτήσεις. Οι συγκεκριμένες απαντήσεις βοηθούν στο να γίνουν καλύτερες από άποψη ποιότητας οι υπηρεσίες που τους παρέχονται. Οπότε καταλαβαίνουμε στη μεγάλη σημασία που έχει δοθεί στα κανάλια της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

#### ✓ Δίκτυο καταστημάτων

Μέσω του δικτύου των καταστημάτων υπάρχει ακόμα περισσότερη εξοικείωση, και ιδιαίτερα από τους μεγαλύτερους ηλικιακά ανθρώπους, διότι τόσα χρόνια από το συγκεκριμένο δίκτυο πραγματοποιούσαν τις συναλλαγές τους. Υπάρχει και περισσότερη εμπιστοσύνη διότι υπάρχει ακόμα ο φόβος στο να πραγματοποιούνται οι συναλλαγές τους ηλεκτρονικά.



Το δίκτυο των καταστημάτων αντιμετώπιζε αρκετά χρόνια ένα μεγάλο ζήτημα που ήταν η αναμονή στα ταμεία για την πραγματοποίηση των συναλλαγών. Με το καιρό όμως βελτιώθηκαν οι δείκτες όσον αφορά το συγκεκριμένο ζήτημα. Οι πελάτες πήγαιναν αρκετά νωρίς στα καταστήματα για να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους και αυτό οδηγούσε σε αρνητικό κλίμα. Επιπλέον οι προμήθειες ήταν πιο υψηλές σε σχέση με τα ηλεκτρονικά κανάλια. Όμως αρκετά ζητήματα που δεν μπορούσαν να γίνουν από τα ηλεκτρονικά μέσα γίνονταν και συνεχίζονται να γίνονται από τα καταστήματα.

Οι πελάτες μπορούν να κάνουν τις ίδιες συναλλαγές που κάνουν ηλεκτρονικά και επιπλέον τους παρέχονται και κάποιες επιπλέον υπηρεσίες. Μπορούν να κάνουν εγχρήματες συναλλαγές όπως πληρωμές σε ΔΕΚΟ, δημόσιες υπηρεσίες, τηλεπικοινωνίες, ασφαλιστικές εταιρείες και πράκτορες. Τους δίνεται η δυνατότητα να εκδίδουν και να εξοφλούν e-παράβολα, να εκδίδουν εργόσημα καθώς και να πραγματοποιείται ανανέωση χρόνου ομιλίας για καρτοκινητό.

Μπορούν να κάνουν μεταφορά κεφαλαίων σε τρίτες τράπεζες καθώς και να αιτούνται αν υπάρχει κάποιος συγκεκριμένος λόγος να μεταφέρεται περισσότερο κεφάλαιο στο εξωτερικό από το προβλεπόμενο βάση της πράξης νομοθετικού περιεχομένου. Μπορούν να καταθέτουν μετρητά σε τραπεζικό λογαριασμό και να πραγματοποιούνται μεταφορές σε τρίτους εντός της τράπεζας. Μία σημαντική αλλαγή που έχει πραγματοποιηθεί είναι ότι μόλις οι πελάτες πραγματοποιήσουν την συναλλαγή τους καταχωρούν απ' ευθείας ηλεκτρονική υπογραφή χωρίς να αναμένουν για να παραλάβουν την βεβαίωση συναλλαγής και να καταχωρήσουν χειρόγραφα την υπογραφή τους.

Τους δίνεται η δυνατότητα να αγοράζουν και να πουλάνε συνάλλαγμα, να κατατίθενται ιδιωτικές και τραπεζικές επιταγές άλλων τραπεζών καθώς και να εξοφλούνται επιταγές της ίδιας τράπεζας. Ένα σημαντικό πλεονέκτημα που έχουν τα καταστήματα σε σχέση με τα ηλεκτρονικά κανάλια είναι οι προσωπικοί συνεργάτες των πελατών. Οι προσωπικοί συνεργάτες μπορούν να ενημερώσουν τους πελάτες για αμοιβαία κεφάλαια, ομόλογα, μετοχές καθώς και να διαμορφώνουν το χαρτοφυλάκιο τους. Οπότε οι πελάτες μπορούν να απευθύνονται όποια στιγμή επιθυμούν στους προσωπικούς τους



συνεργάτες για συμβουλές αλλά και για πραγματοποίηση των συναλλαγών τους.

Επιπλέον μέσα από τα καταστήματα μπορούν οι πελάτες να ορίσουν αρκετές πάγιες εντολές, να πάρουν κινήσεις των λογαριασμών τους καθώς και να προωθηθούν αρκετά ασφαλιστικά συμβόλαια. Στα ασφαλιστικά συμβόλαια έχει δοθεί αρκετά μεγάλο βάρος στα καταστήματα διότι στους πελάτες αρέσει περισσότερο η προσωπική σχέση που έχουν με τους υπαλλήλους.

Στα καταστήματα εκτός από το ταμείο υπάρχουν και άλλα κανάλια που μπορούν να πραγματοποιηθούν συναλλαγές ώστε να μην υπάρχει αρκετή αναμονή. Υπάρχει τα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών, τα μηχανήματα αυτόματης ενημέρωσης βιβλιαρίων καθώς και τα ΑΤΜ's.

Μέσω των μηχανημάτων αυτόματων συναλλαγών μπορούν οι πελάτες να πραγματοποιήσουν τις συγκεκριμένες συναλλαγές:

- Κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό
- Πληρωμές
- Αγορά εισιτηρίου
- Ενημέρωση βιβλιαρίου
- Έκδοση παραβόλων
- Πληρωμή δανείων και
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών

Μέσω του δικτύου των ΑΤΜ's που βρίσκονται στα καταστήματα οι πελάτες μπορούν να πραγματοποιήσουν αρκετές συναλλαγές άμεσα και χωρίς να αναμένουν για να εξυπηρετηθούν από το ταμείο. Οι συναλλαγές που μπορούν να πραγματοποιήσουν είναι οι εξής:

- Αναλήψεις
- Καταθέσεις με φάκελο
- Καταθέσεις online (άμεση πίστωση στον συνδεδεμένο λογαριασμό της χρεωστικής κάρτας που έχουν επιλέξει)
- Πληρωμές λογαριασμών ΔΕΗ και ΟΤΕ
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών ίδιας τράπεζας





- Ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητής και
- Ερώτηση υπολοίπου και ενημέρωση για τις τελευταίες κινήσεις των λογαριασμών που συνδέονται με την χρεωστική κάρτα

Βλέπουμε ότι και το δίκτυο των καταστημάτων εξυπηρετεί όλες τις συναλλαγές και παρευρίσκονται και άλλα δίκτυα που μπορούν να εξυπηρετήσουν τους πελάτες χωρίς να περιμένουν στην αναμονή. Παρ' όλο που τα κανάλια της ηλεκτρονικής τραπεζικής παρέχουν αρκετές υπηρεσίες στους πελάτες για κάποιες κατηγορίες πελατών όπως για τους personal, τους ελεύθερους επαγγελματίες, τις ατομικές επιχειρήσεις και τις εταιρείες το κατάστημα για συγκεκριμένες ενέργειες δεν μπορεί να αντικατασταθεί από την ηλεκτρονική τραπεζική.

Κάποιες υπηρεσίες παρέχονται στις συγκεκριμένες κατηγορίες πελατών μόνο από το δίκτυο των καταστημάτων διότι χρειάζεται η επαφή με το εξειδικευμένο προσωπικό.

## 2.3 ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Έχοντας υπόψη τον όγκο συναλλαγών και τις απαιτήσεις που έχουν οι πελάτες ως προς την εκτέλεση των ηλεκτρονικών συναλλαγών που πραγματοποιούν καθημερινά, τα πιστωτικά ιδρύματα δημιούργησαν όλες τις δυνατές περιπτώσεις που μπορούν να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους. Ο όγκος των ηλεκτρονικών συναλλαγών, και ειδικά μετά τα capitals controls και το κτίσιμο του αφορολόγητου έχει αυξηθεί σχεδόν σε διπλάσιο ποσοστό απ' ότι οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω του δικτύου των καταστημάτων.



Στους πελάτες δίνεται η δυνατότητα να εκτελέσουν μεταχρονολογημένη, επαναλαμβανόμενη, άμεση εντολή πληρωμής καθώς και να ορίσουν μέσω των καναλιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής πάγιες εντολές όπως και να τις ακυρώσουν. Οι συγκεκριμένες δυνατότητες δίνονται σχεδόν σ' όλο τον όγκο των συναλλαγών που μπορούν να πραγματοποιήσουν.

Βέβαια κάποιες συναλλαγές πραγματοποιούνται άμεσα (online), δηλαδή ότι ώρα και ότι ημέρα δώσουν εντολή οι πελάτες και κάποιες άλλες εκτελούνται αναλόγως το cut off time που έχουν ορίσει οι τράπεζες.

Παρακάτω θα αναφερθούμε με λεπτομέρεια στους τρόπους εκτέλεσης των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Ειδικά στα cut off time των συναλλαγών πρέπει να δίνουν πολύ μεγάλη σημασία οι πελάτες γιατί αν εκτελέσουν την συναλλαγή μετά την καθορισμένη ώρα που εκτελείται αυθημερόν τότε η συναλλαγή τους θα εκτελεστεί την επόμενη εργάσιμη ώρα και αυτό μπορεί να έχει αρνητικά αποτελέσματα για τους πελάτες διότι μπορούν για παράδειγμα να χάσουν κάποια ρύθμιση.

Επιπλέον οι συναλλαγές που εκτελούνται online δεν δίνεται η δυνατότητα στην Τράπεζα να προχωρήσει σε ακύρωση της συναλλαγής σε περίπτωση λανθασμένης καταχώρησης από τον πελάτη διότι τα αρχεία στέλνονται απευθείας στον οργανισμό.

Υπάρχουν και συναλλαγές όμως, συναλλαγές δηλαδή που δεν ενημερώνεται άμεσα ο φορέας, που αν ο πελάτης καλέσει την ίδια ημέρα που έδωσε την εντολή και τα αρχεία πληρωμών δεν έχουν φύγει από την Τράπεζα δίνεται η δυνατότητα να ακυρωθεί η συναλλαγή. Οι συναλλαγές που δεν μπορούν να ακυρωθούν και σε περίπτωση λανθασμένης καταχώρησης από τον πελάτη πρέπει να απευθυνθούν στον οργανισμό είναι οι πάγιες εντολές.

Επιπλέον σε αρκετές πληρωμές υπάρχει και η προμήθεια <<ΔΙΑΣ>>, διότι την εκκαθάριση των συναλλαγών την κάνει ο ΔΙΑΣ ΑΕ.

Στην συγκεκριμένη ενότητα θα αναφερθούμε στους τρόπους πληρωμής που μπορεί ένας πελάτης να εκτελέσει την εντολή του μέσω των ηλεκτρονικών καναλιών.

- Άμεση εκτέλεση





Οι πελάτες μπορούν να ορίσουν την συναλλαγή τους να εκτελεστεί άμεσα. Όταν αναφερόμαστε άμεσα πρέπει να γνωρίζουμε ότι αρκετές συναλλαγές δεν εκτελούνται άμεσα παρ' όλο που έχει δοθεί εντολή. Σε όλες τις συναλλαγές αναφέρεται τότε θα εκτελεστεί. Για παράδειγμα αν ο πελάτης δώσει εντολή εργάσιμη ημέρα μετά το cut off time παρόλο που την εντολή την έχει δώσει ως άμεση εκτέλεση, το ποσό αφαιρείται από τον λογαριασμό του αλλά εκτελείται την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Σε αρκετές πληρωμές μπορεί ο πελάτης να δηλώσει και φιλική ονομασία, σε όσες συναλλαγές έχουν τον ίδιο κωδικό ηλεκτρονικής πληρωμής, ώστε αν επιθυμεί να ξανά κάνει την ίδια πληρωμή να μην χρειάζεται να γνωρίζει τον κωδικό πληρωμής αλλά να επιλέγει την αποθηκευμένη φιλική ονομασία.

Κάθε πληρωμή εμφανίζεται στα συστήματα ως ημερομηνία συναλλαγής και ημερομηνία αξίας. Η ημερομηνία συναλλαγής είναι το πότε καταχωρήθηκε η εντολή και η ημερομηνία αξίας είναι το πότε ενημερώνεται ο φορέας.

Οπότε καταλαβαίνουμε το να αναφέρει κάποιος πελάτης ότι εκτέλεσε άμεσα την συναλλαγή του δεν μπορούμε ακριβώς να γνωρίζουμε το τι ισχύει με την συγκεκριμένη περίπτωση.

- Μεταχρονολογημένη εντολή πληρωμής

Με τον συγκεκριμένο όρο εννοούμε το πότε θέλει ο πελάτης να εκτελεσθεί η συναλλαγή του. Την ημέρα που έχει δώσει ο πελάτης την εντολή να εκτελεσθεί η συναλλαγή του το πρόγραμμα ψάχνει να δει αν έχει το διαθέσιμο ποσό ο λογαριασμός που έχει επιλέξει για να χρεωθεί και εκτελεί την εντολή.

Μετά την εκτέλεση η συναλλαγή αποκτά τις ιδιότητες της άμεσης εκτέλεσης. Δηλαδή ο πελάτης πράττει ότι ακριβώς θα έκανε αν έδινε την εντολή με άμεση εκτέλεση.

Πριν να εκτελεσθεί η εντολή δίνεται η δυνατότητα στον πελάτη να ακυρώσει μόνος του την συναλλαγή.



Για τις ημέρες που μεσολαβούν μέχρι να εκτελεσθεί η μεταχρονολογημένη εντολή το ποσό παραμένει διαθέσιμο στον λογαριασμό του πελάτη και μπορεί να το κάνει χρήση.

Δεν δεσμεύεται γιατί θα υπήρχε περιορισμός όσον αφορά την κίνηση του λογαριασμού. Αν για παράδειγμα ένας πελάτης είχε στον λογαριασμό του 50 ευρώ και είχε δώσει εντολή πληρωμής να εκτελεσθεί μετά από ένα μήνα, και το ποσό είχε δεσμευτεί, σημαίνει ότι ο πελάτης ότι και να του είχε προκύψει για ένα μήνα δεν θα μπορούσε να χρεώσει τον λογαριασμό του για να καλύψει την ανάγκη του.

Την δεδομένη χρονική στιγμή όμως από την στιγμή που δεν δεσμεύεται ο λογαριασμός υπάρχει η πιθανότητα ο πελάτης να κάνει μία αγορά και όταν έρθει η στιγμή που θα πρέπει να εκτελεσθεί η εντολή που έχει ορίσει να ελέγχει το σύστημα το διαθέσιμο ποσό, να μην βρίσκει το επαρκές, και να μην εκτελείται. Μερική εξόφληση δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί.

- Επαναλαμβανόμενη εντολή πληρωμής

Με τον όρο επαναλαμβανόμενη εννοούμε μία εντολή που για παράδειγμα έχει ορίσει ο πελάτης να εκτελείται την πρώτη εργάσιμη κάθε μήνα.

Αυτό σημαίνει ότι κάθε πρώτη εργάσιμη ημέρα το σύστημα τρέχει, ελέγχει το διαθέσιμο ποσό και εκτελεί την συναλλαγή. Αν η πρώτη εργάσιμη συμπίπτει με μη εργάσιμη ημέρα τότε δεν εκτελείται και εκτελείται την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Δυνατότητα ακύρωσης δίνεται από τον πελάτη και ειδικά πριν έρθει η ημέρα για να εκτελεσθεί.



Αν έχει εκτελεσθεί η εντολή τότε ισχύουν τα ίδια όπως και στην άμεση πληρωμή. Δηλαδή πρέπει να καλέσει ο πελάτης την ίδια εργάσιμη ημέρα που είναι να εκτελεσθεί η εντολή του και αν τα αρχεία δεν έχουν φύγει από την τράπεζα στέλνεται αίτημα προς το αρμόδιο τμήμα. Αλλιώς πρέπει να απευθυνθεί στον οργανισμό.

Η επαναλαμβανόμενη εντολή πληρωμής εξυπηρετεί τους πελάτες οι οποίοι σε όποιες συναλλαγές δεν τους δίνεται η δυνατότητα να ορίσουν πάγια εντολή κάνουν την συγκεκριμένη καταχώρηση και κάθε φορά που έχουν ορίσει εκτελείται αυτόματα η πληρωμή τους. Τους προσφέρεται η συγκεκριμένη δυνατότητα και εξυπηρετεί πολύ τους πελάτες που πληρώνουν την δόση του δανείου τους μηνιαία είτε στην ίδια τράπεζα είτε σε άλλη τράπεζα με μορφή εμβάσματος (διατραπεζική συναλλαγή).

Οι συγκεκριμένες εντολές εκτελούνται έτσι ακριβώς, με τα ίδια χαρακτηριστικά που έχει δοθεί από την αρχή. Αν θέλει ο πελάτης να εκτελείται από εδώ και στο εξής με άλλο ποσό του δίνεται η δυνατότητα να την τροποποιήσει.

- Πάγια Εντολή

Οι πάγιες εντολές εξυπηρετούν τους πελάτες που θέλουν να πληρώνονται οι υποχρεώσεις τους χωρίς να είναι υποχρεωμένοι να θυμούνται πότε είναι η ημερομηνία που πρέπει να πληρωθεί για παράδειγμα η ΔΕΗ τους. Δηλαδή εξουσιοδοτούν την τράπεζα που έχουν επιλέξει να πληρώνει τους λογαριασμούς τους. Οι πάγιες εντολές εκτελούνται την ημερομηνία λήξης του λογαριασμού και αν έχει εκτελεσθεί δεν δίνεται η δυνατότητα από τον πελάτη να ακυρώσει την πληρωμή. Δηλαδή η τράπεζα δεν μπορεί να προβεί σε αίτημα ακύρωσης. Ο πελάτης πρέπει να απευθυνθεί ο ίδιος στον φορέα. Επιπλέον δίνεται η δυνατότητα στον πελάτη να ορίσει και ανώτατο ποσό πληρωμής. Δηλαδή αν έχει ορίσει ως ανώτατο ποσό τα 100 ευρώ και ο λογαριασμός έχει εκδοθεί 110 ευρώ τότε η εντολή δεν θα εκτελεσθεί. Όπως και αν δεν υπάρχει



διαθέσιμο το ποσό της πληρωμής στον λογαριασμό που έχει επιλέξει ο πελάτης για να χρεώνεται για να εκτελείται η πάγια εντολή που έχει ορίσει. Στον πελάτη δίνεται η δυνατότητα να ακυρώσει την πάγια εντολή που έχει ορίσει μέσα από τα κανάλια της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Βέβαια για να βεβαιωθεί πως έχει ακυρωθεί όπως και όταν έχει ορισθεί πρέπει να το δει να αναγράφεται στον επόμενο λογαριασμό που θα εκδοθεί. Μέσω των καναλιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής ο πελάτης μπορεί να ακυρώσει και να τροποποιήσει και τις πάγιες εντολές που έχουν ορισθεί μέσω του δικτύου των καταστημάτων.

Αν η πάγια εντολή έχει ορισθεί από τον φορέα τότε για ακύρωση ή για τροποποίηση πρέπει να απευθυνθεί εκεί ο πελάτης.

Επιπλέον οι τράπεζες δεν μπορούν να ελέγξουν για ποιο λόγο δεν εκτελέστηκε η πάγια εντολή που έχει ορισθεί από τον φορέα διότι δεν εμφανίζεται στα συστήματα. Ενώ αν έχει ορισθεί από το δίκτυο των καταστημάτων ή από τα κανάλια της ηλεκτρονικής τραπεζικής εμφανίζεται ο λόγος μη εκτέλεσης καθώς και αν είναι ενεργή. Στις πάγιες εντολές υπάρχει και μία προμήθεια συναλλαγής αλλά στον πελάτη δίνεται η δυνατότητα με κάποια πακέτα εξόφλησης που εκδίδουν κάποια πιστωτικά ιδρύματα και περιλαμβάνουν έναν συγκεκριμένο όγκο και κατηγορία πάγιων και πληρωμών να πληρώνουν το συγκεκριμένο κόστος και να απαλλάσσονται από τις προμήθειες.

Οι πάγιες εντολές συνήθως περιλαμβάνουν τις συγκεκριμένες κατηγορίες:

- Τηλεπικοινωνίες
- Λογαριασμοί κοινής ωφέλειας
- Δημόσιο
- Ασφαλιστικές εταιρείες
- Και πολλοί άλλοι οργανισμοί που έχουν ενεργοποιήσει στα συστήματά τους την συγκεκριμένη υπηρεσία

Λίγα λόγια για το πως λειτουργεί η πάγια εντολή:

Αφού έχει ορισθεί η πάγια εντολή από την τράπεζα στο end of day στέλνονται τα αρχεία στον οργανισμό που έχει ορίσει ο πελάτης για να ενημερώσουν τα



συστήματά τους. Βέβαια πρέπει να υπάρχει και ο αντίστοιχος κωδικός πληρωμής/ανάθεση για πάγια εντολή από τον φορέα.

Ο φορέας μόλις λάβει το αρχείο στέλνει και την επιβεβαίωση στην τράπεζα. Τότε μόλις εκδοθεί ο επόμενος λογαριασμός ενημερώνεται ο πελάτης ότι η πληρωμή του πλέον εκτελείται μέσω πάγιας εντολής. Μόλις είναι η ημέρα να πληρωθεί στέλνει ο φορέας αρχείο στην τράπεζα και ζητεί το ποσό πληρωμής για τον πελάτη. Η τράπεζα κάνει τους απαραίτητους ελέγχους και εκτελεί την συναλλαγή. Συνήθως οι πάγιες εντολές εκτελούνται μία φορά. Πολλοί οργανισμοί όμως αν δεν εκτελεσθεί από την τράπεζα λόγω μη διαθέσιμου υπολοίπου στον λογαριασμό του πελάτη υπάρχει η περίπτωση να στείλουν κατά την διάρκεια της ημέρας και δεύτερο αρχείο στην τράπεζα για την εκτέλεση της πληρωμής. Τότε το πιστωτικό ίδρυμα κάνει εκ νέου τους απαραίτητους ελέγχους.

- Πληρωμή τιμολογίου και πακέτα πληρωμών

Ένα άλλο είδος πληρωμών είναι η πληρωμή τιμολογίου. Μπορούν οι πελάτες άμεσα και ανέξοδα μέσω των καναλιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής να εξοφλούν τους προμηθευτές τους και τους συνεργάτες τους. Δηλαδή αρκετά πιστωτικά ιδρύματα έχουν δημιουργήσει έναν λογαριασμό collection account που είναι σχεδιασμένος για μη κατοίκους της Ελλάδας αλλά για κατοίκους της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Δηλαδή οι πελάτες μπορούν να καταθέτουν ή να κάνουν μεταφορά μέσω των καναλιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής στον συγκεκριμένο λογαριασμό για να πληρώνουν το τιμολόγιο του προμηθευτή τους άμεσα.

Στον πελάτη δίνεται ο συγκεκριμένος τρόπος πληρωμής αν και εφόσον είναι προμηθευτής ή συνεργάτης του οίκου του εξωτερικού.

Επιπλέον οι τράπεζες έχουν δημιουργήσει και μία υπηρεσία που πραγματοποιεί μαζικές πληρωμές. Δηλαδή ο πελάτης στέλνει σε αρχείο βάση των προδιαγραφών ασφαλείας που έχει ορίσει η τράπεζα, κρυπτογραφημένα, τις



πληρωμές που θέλει να πραγματοποιήσει και το πιστωτικό ίδρυμα του τις εκτελεί μαζικά.

Επιπλέον δίνεται η δυνατότητα μέσω κάποιων εφαρμογών που έχουν δημιουργήσει οι τράπεζες και για μαζικές πληρωμές των εργαζομένων των πελατών που έχουν εταιρεία. Δηλαδή συμπληρώνοντας το ηλεκτρονικό αρχείο με τα στοιχεία της μισθοδοσίας τότε το πιστωτικό ίδρυμα εκτελεί μαζικά την μισθοδοσία των εργαζομένων.

## 2.4 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗ ON-LINE ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

Η on-line εξυπηρέτηση είναι δυσκολότερη και πολυπλοκότερη σε σχέση με την εξυπηρέτηση "πρόσωπο με πρόσωπο". Η τράπεζα καλείται να συνδυάσει την αποδοτικότητα του e-banking με την αποτελεσματικότητα της ανθρώπινης επαφής. Τα τελευταία χρόνια παρατηρούμε πως τα καταστήματα εξυπηρετούν περισσότερο συμβουλευτικές υπηρεσίες παρά συναλλαγές. Αυτό εξηγείται διότι οι πελάτες προτιμούν να κάνουν τις συναλλαγές τους ηλεκτρονικά λόγω άμεσης εξυπηρέτησης, μη αναμονή στην ουρά και καλύτερη τιμολογιακή πολιτική όσον αφορά τις προμήθειες των συναλλαγών. Όμως η τράπεζα πρέπει να απαντήσει σε αρκετά ερωτήματα, όπως ποια είναι η αγορά-στόχος (π.χ. ελεύθεροι επαγγελματίες, φυσικά πρόσωπα, νομικά πρόσωπα). Πρέπει να υπάρχουν ποιοτικά χαρακτηριστικά και όχι μόνο ποσοτικά κατά την πλοήγηση του πελάτη ώστε να του επιλύονται άμεσα τυχόν απορίες του. (Γεωργόπουλος Δ., "Online εξυπηρέτηση πελατών: ο καθοριστικός παράγοντας για την επιτυχία του e-banking", Δελτίο ΕΕΤ Γ' Τριμηνία, 2003).

Η on-line εξυπηρέτηση προσφέρει επίσης ευκολία στην πλοήγηση και χρηστικότητα. Ένα σημαντικό παράδειγμα είναι ότι αν ο πελάτης για να πραγματοποιήσει κάποια εγχρήματη συναλλαγή χρειάζεται να καταχωρήσει πολλά πεδία και δεν είναι κατανοητά τα συγκεκριμένα πεδία τότε εγκαταλείπει το site και το πιο πιθανόν είναι να κάνει την συναλλαγή του από site άλλης τράπεζας που θα είναι πιο χρηστικό. Επιπλέον το κάθε site πρέπει να είναι αυτοματοποιημένο. Δηλαδή πρέπει να υπάρχει κατάλληλο λογισμικό ώστε τα αρμόδια τμήματα να προωθούν άμεσα στους πελάτες που έχουν επιλέξει τα προϊόντα που θέλουν να τους προωθήσουν. (Freed L., "Online Banking: customer satisfaction and its implications for building loyalty and influencing buying behavior", 2005).





Παράλληλα πραγματοποιείται σύνδεση και ολοκλήρωση με το contact center (web collaboration). Σε επιλεγμένα σημεία τόσο του πληροφοριακού τμήματος του δικτυακού τόπου, όσο και των τραπεζικών συναλλαγών μπορεί να υπάρχει σύνδεση με αντιπρόσωπο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (contact center). Στόχος είναι η καθοδήγηση του πελάτη κατά τη διάρκεια της πλοήγησής του. Όταν ο πελάτης το επιλέξει, ο αντιπρόσωπος μπορεί να βλέπει τις ίδιες οθόνες μαζί του. Ο πελάτης μπορεί να επιλέξει click to call ή click to chat. Μ' αυτές τις δύο επιλογές του δίνεται η δυνατότητα είτε να επικοινωνήσει τηλεφωνικά με εκπρόσωπο είτε μέσω μηνυμάτων.

Οι συγκεκριμένες υπηρεσίες για τον πελάτη είναι πολύ σημαντικές διότι καταλαβαίνει ότι η τράπεζά του είναι πάντα κοντά του έτοιμη να τον ενημερώσει για τις οικονομικές του συναλλαγές, να τον πλοηγήσει στο website ή στην εφαρμογή καθώς και να τον πληροφορήσει για ότι αυτός έχει προεπιλέξει (Γεωργόπουλος Δ., “Online εξυπηρέτηση πελατών: ο καθοριστικός παράγοντας για την επιτυχία του e-banking”, Δελτίο ΕΕΤ Γ’ Τριμηνία, 2003).

Όσον αφορά το κόστος και την τιμολόγηση, είναι ευρέως γνωστό ότι οι on-line συναλλαγές έχουν χαμηλότερο κόστος για την τράπεζα και περιμένει να έχει ανάλογο όφελος. Το χαμηλό κόστος των συναλλαγών και η αμεσότητα είναι και τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα για την αυξανόμενη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Επιπρόσθετα στο Διαδίκτυο είναι πολύ εύκολη η σύγκριση των τιμών μεταξύ των ανταγωνιστών, διευκολύνοντας τον πελάτη στις επιλογές του. Ένας καλός τρόπος, ο οποίος ενισχύει την εμπιστοσύνη των πελατών απέναντι στην τράπεζα, είναι η παροχή συμβουλών, οι οποίες μπορεί να έχουν ως αποτέλεσμα το χαμηλότερο συνολικό κόστος στις συναλλαγές του (για παράδειγμα τρόπος χρήσης πιστωτικής κάρτας, πάγιες εντολές, on-line πληρωμή λογαριασμών, αποστολή εμβασμάτων με χρήση του IRIS On line Payment). Τέλος, η on-line εξυπηρέτηση δίνει τη δυνατότητα μέτρησης των απόψεων των πελατών, τα αποτελέσματά της οποίας βοηθούν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι πελάτες μπορούν να καταχωρήσουν τα παράπονά τους και τις προτάσεις τους ώστε να επεξεργαστούν από το αρμόδιο τμήμα. Το συγκεκριμένο είναι πολύ σημαντικό γιατί οποιαδήποτε στιγμή η τράπεζα μπορεί να πάρει γνώση από τους πελάτες της.

Οι τράπεζες έχουν κατανοήσει πως στο σημερινό εξαιρετικά ανταγωνιστικό επιχειρηματικό περιβάλλον έχει καθοριστική σημασία, όχι μόνο η προσέλκυση νέων πελατών, αλλά και η διατήρηση των υπαρχόντων και μάλιστα η ενδυνάμωση των σχέσεων με την τράπεζά τους, δηλαδή η δημιουργία πιστών πελατών. Ο πιστός πελάτης είναι εκείνος που θα πραγματοποιεί επαναλαμβανόμενες αγορές σε βάθος χρόνου και έτσι θα αναδειχθεί σε



κερδοφόρο πελάτη. Για αυτό πρέπει να δίνεται πολύ μεγάλη προσοχή στα στοιχεία που απαιτούνται για να πραγματοποιηθεί μία επιτυχημένη online εξυπηρέτηση (Γεωργόπουλος Δ., “Online εξυπηρέτηση πελατών: ο καθοριστικός παράγοντας για την επιτυχία του e-banking”, Δελτίο ΕΕΤ Γ’ Τριμηνία, 2003)

## 2.5 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ IRIS ON LINE PAYMENT

Το κάθε πιστωτικό ίδρυμα σε συνεργασία με το σύστημα το διατραπεζικό ΔΙΑΣ έχει δημιουργήσει το δικό τους σύστημα αποστολής εμβασμάτων σε σχεδόν πραγματικό χρόνο. Ο κάθε πελάτης μπορεί να εκτελέσει έμβασμα και να πιστωθεί σε σχεδόν πραγματικό χρόνο σε άλλο πιστωτικό ίδρυμα κάνοντας την συναλλαγή τους είτε μέσω του δικτύου των καταστημάτων είτε μέσω των καναλιών της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.

Επομένως παρέχεται η δυνατότητα στους πελάτες να αποστείλουν έμβασμα κατά τη διάρκεια εργάσιμων ημερών και συγκεκριμένων ωρών (cut off time) κατά τη διάρκεια των εργάσιμων ημερών σε άλλο πιστωτικό ίδρυμα με μία επιπλέον χρέωση και να το παραλάβει ο παραλήπτης σε σχεδόν πραγματικό χρόνο χωρίς προμήθεια εισερχόμενου εμβάσματος από την Τράπεζά του. Οι Τράπεζες που συμμετέχουν είναι οι 5 συστημικές, η Πειραιώς, η Alpha Bank, η Eurobank, η Εθνική και η Τράπεζα Αττικής.

Η συγκεκριμένη Υπηρεσία εξυπηρετεί πολύ τους πελάτες διότι μπορούν να μεταφέρονται τα κεφάλαια άμεσα και να εξυπηρετούν τις ανάγκες τους χωρίς να υπάρχει ημερομηνία αξίας (valeur). Το ποσό που μπορούν να αποστείλουν και να κάνει χρήση της συγκεκριμένης Υπηρεσίας είναι 12.500,00 € ανά συναλλαγή. Επομένως, το διατραπεζικό σύστημα όσον αφορά τις πιστώσεις των ποσών σε λογαριασμούς άλλων Τραπεζών εξυπηρετεί όλο και περισσότερο τους συναλλασσομένους.

Δυνατότητα ακύρωσης της συγκεκριμένης συναλλαγής δεν είναι εφικτή πάντα και κάθε φορά εξετάζεται σε περίπτωση λανθασμένης καταχώρησης εντολής από τον αποστολέα σε λογαριασμού του δικαιούχου. Δεν είναι πάντα εφικτή η ακύρωση της συναλλαγής διότι επειδή εκτελείται σε πραγματικό χρόνο η





συναλλαγή, στέλνονται τα αρχεία άμεσα στο αντίστοιχο πιστωτικό ίδρυμα και πιστώνεται στον λογαριασμό του δικαιούχου. Αν πιστωθεί στον λογαριασμό του δικαιούχου και ζητηθεί ακύρωση της συναλλαγής, η Τράπεζα από την οποία έχει δοθεί η εντολή κάνει την διαδικασία της ακύρωσης στο άλλο πιστωτικό ίδρυμα αλλά επειδή έχει πιστωθεί το ποσό στον λογαριασμό του δικαιούχου πρέπει να υπάρξει επικοινωνία με τον παραλήπτη για να επιστραφεί το ποσό. Αυτό είναι ένα σημαντικό ζήτημα για τις εν λόγω μεταφορές κεφαλαίων.

Επιπλέον εκτός από την συγκεκριμένη Υπηρεσία τα πιστωτικά ιδρύματα σε συνεργασία με το ΔΙΑΣ που υποστηρίζει τις συγκεκριμένες συναλλαγές έχουν δημιουργήσει και άλλες Υπηρεσίες αποστολής εμβάσματος μεταξύ των συστημικών Τραπεζών μέσω του πληροφοριακού συστήματος IRIS (Internet Reporting Information System). Η Τράπεζα της Ελλάδος συγκεντρώνει τα στοιχεία των καταθετών και εγγυάται ασφαλείς συναλλαγές μεταξύ διαφορετικών Τραπεζών. Το πληροφοριακό σύστημα IRIS το έχει δημιουργήσει η Τράπεζα Ελλάδος. Ο σκοπός είναι η υποστήριξη ασφαλούς ανταλλαγής στοιχείων μεταξύ της Τράπεζας της Ελλάδος και εξωτερικών φορέων (πιστωτικών ιδρυμάτων, ασφαλιστικών εταιρειών, κλπ) μέσω του Διαδικτύου (Internet). Επιπλέον με το πληροφοριακό σύστημα IRIS Instant Payments μπορεί ο πελάτης οποιαδήποτε στιγμή να αποστείλει έμβασμα και να πιστωθεί άμεσα. Σχεδόν σε όλες τις Τράπεζες το ημερήσιο όριο αποστολής είναι 500,00 €, ενώ δεν υπάρχει όριο στα εισερχόμενα εμβάσματα. Επιπλέον το νόμισμα αποστολής είναι μόνο το EURO. Ο πελάτης δηλαδή μπορεί να κάνει όσες συναλλαγές επιθυμεί αλλά δεν πρέπει να ξεπεραστεί το ημερήσιο όριο. Στις συγκεκριμένες συναλλαγές δεν υπάρχει προσωρινά προμήθεια για κανέναν από τους συναλλασσόμενους. Οπότε παρά το ημερήσιο όριο που υπάρχει δίνεται η δυνατότητα στους πελάτες να έχουν περισσότερες δυνατότητες για την μεταφορά των κεφαλαίων τους. Η συγκεκριμένη Υπηρεσία όπως έχει αναφερθεί και παραπάνω υποστηρίζεται από την Τράπεζα Ελλάδος η οποία έχει δημιουργήσει μία βάση δεδομένων στην οποία υπάρχουν δύο πρωτεύον κλειδιά: το κινητό τηλέφωνο των ιδιωτών και το ΑΦΜ των ελεύθερων επαγγελματιών/ατομικών επιχειρήσεων και συνδέεται με το σύστημα της ΔΙΑΣ ΑΕ που κάνει τις εκκαθαρίσεις των συναλλαγών.

Η Υπηρεσία έχει σκοπό να δημιουργήσει ένα μηχανισμό πληρωμών, ο οποίος ολοκληρώνεται άμεσα τη στιγμή της συναλλαγής και καλύπτει δύο βασικές κατηγορίες πληρωμών:



- Μικρές πληρωμές μεταξύ ιδιωτών (P2P).
- Μικρές πληρωμές για υπηρεσίες μεταξύ ιδιωτών και επαγγελματιών (B2C).

Μέχρι στιγμής εξυπηρετεί μόνο ιδιώτες και επαγγελματίες (ατομικές επιχειρήσεις και ελεύθεροι επαγγελματίες). Τα νομικά πρόσωπα δεν έχουν προστεθεί διότι συνήθως κάνουν πληρωμές με μεγαλύτερα ποσά. Οπότε βλέπουμε με χρήση της τεχνολογίας τι εξέλιξη έχουν οι Τράπεζες ως προς τις ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που παρέχουν.

Θα αναφερθούμε σε τρεις Τράπεζες όσον αφορά την χρήση της συγκεκριμένης Υπηρεσίας:

✓ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Διαθέτει την IRIS 24/7 Payment. Οι πελάτες μπορούν να εγγραφούν μέσα από τα τρία κανάλια της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (Internet, Phone και Mobile). Η εγγραφή είναι απλή και σύντομη. Καταχωρούν τον λογαριασμό πίστωσης και το κινητό τους τηλέφωνο αν είναι ιδιώτες ή το ΑΦΜ τους αν είναι ελεύθεροι επαγγελματίες.

✓ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Παρέχεται η δυνατότητα σε φυσικά πρόσωπα να ανταλλάζουν χρήματα σε τρίτους, άμεσα και χωρίς να γνωρίζουν τον τραπεζικό τους λογαριασμό. Η διαδικασία αποστολής μπορεί να γίνει σε τρία βήματα:

1. Πρέπει να γίνει download της εφαρμογής i-bank social pay για smartphones.
2. Σύνδεση του τηλεφωνικού αριθμού ή και του Facebook προφίλ χρήστη με έναν λογαριασμό καταθέσεων της Εθνικής Τράπεζας και αποστολή χρημάτων με μία κίνηση στους φίλους του χρήστη



είτε από τις επαφές του τηλεφώνου είτε από τη λίστα φίλων του στο Facebook και

3. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι και ο αποστολέας αλλά και ο λήπτης των χρημάτων να έχει δηλώσει συμμετοχή στην κοινότητα i-bank social pay.

Τα όρια μεταφοράς είναι 500,00 € ημερησίως και το κόστος προσωρινά είναι μηδενικό.

✓ EUROBANK: Εφαρμογή pay a friend

Και στην Eurobank με την συγκεκριμένη Υπηρεσία δίνεται η δυνατότητα αποστολής χρημάτων στον οποιονδήποτε χωρίς να απαιτείται η γνώση του αριθμού του τραπεζικού λογαριασμού. Αφορά χρήστες του mobile banking της τράπεζας.

Το όριο είναι μέχρι 200,00 € ημερησίως και η διαδικασία που χρειάζεται από τον χρήστη είναι η πληκτρολόγηση στην οθόνη του κινητού του είτε το e-mail, είτε τον αριθμό κινητού τηλεφώνου είτε το όνομα στο facebook του παραλήπτη. Όπως και στις προηγούμενες συστημικές τράπεζες έτσι και η Eurobank δεν παρέχει κόστους στους χρήστες της συγκεκριμένης Υπηρεσίας.

✓ Alpha Bank: Alpha mobile banking

Και στην Alpha Bank η διατραπεζική υπηρεσία IRIS online payments, υποστηρίζει άμεσα πληρωμές μεταξύ πελατών των τραπεζών που συμμετέχουν στο σύστημα.

Ο εντολέας δεν χρειάζεται να γνωρίζει τον αριθμό λογαριασμού του δικαιούχου (IBAN), αλλά με χρήση εναλλακτικού αναγνωριστικού στοιχείου (αριθμό κινητού τηλεφώνου ή ΑΦΜ) μπορεί να πραγματοποιήσει την συναλλαγή του. Στους πελάτες της Alpha Bank δίνεται η δυνατότητα με την ενεργοποίηση του quick transfer του alpha mobile banking να εγγραφούν αυτομάτως στην υπηρεσία IRIS online payments της ΔΙΑΣ.

Έτσι καταλαβαίνουμε ότι υπάρχουν αρκετά οφέλη με το συγκεκριμένο σύστημα όπως:



- Αποστολή και λήψη πληρωμών 24/7/365 με αμεσότητα στη μεταφορά των κεφαλαίων.
- Βελτιστοποίηση της χρήσης μετρητών με αυξημένη ευελιξία και άνεση, δεδομένων και των σημερινών περιορισμών στην χρήση αυτών λόγω των capital controls.
- Παροχή δυνατότητας πληρωμών για την κάλυψη έκτακτων αναγκών και οποιαδήποτε στιγμή και
- Παροχή τεχνολογικά καινοτόμων υπηρεσιών πληρωμών μέσω κινητών τηλεφώνων και έξυπνων συσκευών.
- Δεν απαιτούνται συχνές επικοινωνίες μεταξύ των συναλλασσόμενων για να βεβαιωθούν για τον αριθμό λογαριασμού (IBAN) του παραλήπτη.

## **2.6 ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ ΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ**

Όσο περνάνε οι ημέρες όλο και περισσότεροι έχουν αρχίσει να κάνουν τις συναλλαγές τους με ηλεκτρονικά μέσα. Οι τράπεζες για να ωθήσουν τους πελάτες να κάνουν τις συναλλαγές τους ηλεκτρονικά αποφάσισαν να συνεργαστούν με αρκετές σημαντικές επιχειρήσεις. Σκοπός ήταν μέσω κάποιων προγραμμάτων επιβράβευσης να επιβραβεύονται οι πελάτες που κάνουν τις αγορές τους με χρήση της



κάρτας. Οι πιστωτικές κάρτες είχαν επιβράβευση για τις αγορές ενώ οι χρεωστικές δεν είχαν κάποιο προνόμιο. Έτσι αποφάσισαν να επιβραβεύονται και οι αγορές με την χρεωστική κάρτα που λόγω και του αφορολόγητου άρχισαν να την χρησιμοποιούν όλο και περισσότεροι πελάτες.

Με την χρήση των καρτών από οποιαδήποτε επιχείρηση αγόραζαν οι πελάτες κάποιο προϊόν επιβραβεύονταν, ενώ στις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις επιβραβεύονταν με περισσότερους πόντους. Αυτό οδήγησε στον ανταγωνισμό μεταξύ των τραπεζών για το ποια θα παρέχει τα καλύτερα προνόμια στους πελάτες της και ανάμεσα στις επιχειρήσεις για το ποιο πιστωτικό ίδρυμα τις εξυπηρετεί περισσότερο στο να συνεργαστούν μαζί του. Πολλές επιχειρήσεις βέβαια συνεργάζονται με περισσότερες από μία τράπεζες για να κερδίσουν μεγαλύτερο καταναλωτικό κοινό. Αυτό το γεγονός είχε και ως αποτέλεσμα να αυξηθούν σημαντικά και οι πωλήσεις των τερματικών (POS), ασύρματων και ενσύρματων. Επιπλέον αυξήθηκαν πολύ και οι πωλήσεις των τραπεζών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες e-pos για να πραγματοποιούνται πληρωμές με χρήση κάρτας ηλεκτρονικά. Οπότε καταλαβαίνουμε ότι κίνητρο των τραπεζών είναι να πραγματοποιούνται οι πληρωμές ηλεκτρονικά γιατί έτσι μπορούν να βγάλουν πιο σαφή συμπεράσματα για τις κινήσεις των πελατών τους και να δημιουργηθούν πιο στοχευόμενες καμπάνιες για την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών.

Θα αναφερθούμε με λίγα λόγια στα προγράμματα επιβράβευσης που παρέχουν οι τέσσερις μεγάλες συστημικές τράπεζες στους πελάτες τους. Δηλαδή θα αναφέρουμε τα προγράμματα της Τράπεζας Πειραιώς, της AlphaBank, της Εθνικής και της Eurobank.

- ο Τράπεζα Πειραιώς

Η Τράπεζα Πειραιώς ήταν το τελευταίο πιστωτικό ίδρυμα που δημιούργησε πρόγραμμα επιβράβευσης για τους πελάτες της τα "yellows". Το συγκεκριμένο πρόγραμμα δημιουργήθηκε ώστε να



επωφελούνται οι πελάτες για τις συναλλαγές που πραγματοποιούν με τις κάρτες τους αλλά και για τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται από τα κανάλια της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Πριν το συγκεκριμένο πρόγραμμα είχε δημιουργηθεί μία πλατφόρμα υπηρεσιών που μπορούσαν όλοι οι πελάτες να αγοράσουν κουπόνια και να τα εξαργυρώσουν σε συνεργαζόμενες υπηρεσίες και όσοι τα αγόραζαν με κάρτα της τράπεζας Πειραιώς είχαν καλύτερη τιμή. Το πρόγραμμα ``yellows`` δημιουργήθηκε ώστε να συγχωνευτούν τα δύο προφίλ των πελατών και να παρέχονται περισσότερα προνόμια. Οι πελάτες με χρήση των καρτών τους σε όλες τις επιχειρήσεις λαμβάνουν πόντους επιβράβευσης και αν κάνουν τις συναλλαγές τους στις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις λαμβάνουν δεκαπλάσιους πόντους.

Επιπλέον λαμβάνουν πόντους αν πληρώνουν τους λογαριασμούς τους και με την χρήση τραπεζικού λογαριασμού ή με την χρήση πιστωτικής κάρτας μέσω του internet banking ή του mobile banking. Αν έχουν προθεσμιακή κατάθεση λαμβάνουν πόντους και αν έχουν δώσει πάγια εντολή για την πληρωμή λογαριασμών τους κοινής ωφέλειας ή ασφαλειών. Ένα άλλο πλεονέκτημα που παρέχει στους πελάτες της είναι ότι μπορούν να ενοποιήσουν τα προφίλ τους με την πλατφόρμα υπηρεσιών και αν αγοράσουν κάποια κουπόνια από την συγκεκριμένη πλατφόρμα να λάβουν 10πλάσιους πόντους, όπως επίσης και να εξαργυρώσουν τους πόντους που έχουν συλλέξει. Τους πόντους εκτός από την συγκεκριμένη πλατφόρμα μπορούν να τους εξαργυρώσουν στα POS των συνεργαζόμενων εμπόρων καθώς και σε δωροεπιταγές από το δίκτυο των καταστημάτων.

#### ο Τράπεζα Εθνική

Η τράπεζα Εθνική δημιούργησε και εκείνη ένα πρόγραμμα επιβράβευσης για τους πελάτες της. Σκοπός ήταν να παρέχει αρκετά πλεονεκτήματα στο μεγάλο όγκο πελατών που έχει και να κερδίσει όσο περισσότερο μερίδιο αγοράς μπορεί από τους ανταγωνιστές της. Έδωσε αρκετά πλεονεκτήματα στους πελάτες της σε διάφορες υπηρεσίες και προϊόντα που διαθέτει.





Συνεργάζεται με σημαντικές μεγάλες επιχειρήσεις που οι πελάτες της σίγουρα πραγματοποιούν αγορές προϊόντων από τις συγκεκριμένες. Η ονομασία του προγράμματος επιβράβευσης της Εθνικής είναι το "GO4 more" και είναι το πρώτο πρόγραμμα συνολικής επιβράβευσης στην Ευρώπη.

Οι πελάτες μπορούν να συλλέξουν πόντους από την συνολική τους σχέση με την τράπεζα.

Μπορούν να επιβραβευθούν ανοίγοντας τραπεζικό λογαριασμό καταθέσεων, μισθοδοσίας, αν έχουν ένα συγκεκριμένο μέσο μηνιαίο λογιστικό υπόλοιπο σε λογαριασμό καταθέσεων ή αν έχουν ένα συγκεκριμένο μέσο μηνιαίο υπόλοιπο προθεσμιακών καταθέσεων. Επιπλέον οι πελάτες επιβραβεύονται για τις πάγιες εντολές που έχουν ορίσει για πληρωμή οφειλών/λογαριασμών, για πληρωμή οφειλών με χρέωση τραπεζικού λογαριασμού, για εμβάσματα εκτός της τράπεζας, για εκταμίευση στεγαστικού ή καταναλωτικού δανείου, για πληρωμή δόσης καταναλωτικού δανείου και για χορήγηση δυνατότητας υπερανάληψης από λογαριασμό καταθέσεων.

Ένα ακόμη σημαντικό πλεονέκτημα που τους παρέχεται είναι η επιβράβευση για τις συναλλαγές που κάνουν με την χρεωστική ή την πιστωτική τους κάρτα μέσω POS/V-POS.

Στους πελάτες παρέχεται η δυνατότητα να επιβραβεύονται και με επενδυτικές κινήσεις που πραγματοποιούν. Δηλαδή επιβραβεύονται με μέσο μηνιαίο υπόλοιπο αποτίμησης επενδυτικών/αποταμιευτικών προγραμμάτων, μέσο μηνιαίο υπόλοιπο αποτίμησης αμοιβαίων κεφαλαίων, με άνοιγμα χρηματιστηριακής μερίδας και για την αγορά/πώληση των μετοχών.

Τέλος παρέχεται η δυνατότητα στο να λαμβάνουν οι πελάτες πόντους για τις ασφάλειες που πραγματοποιούν, όπως ασφάλεια αυτοκινήτου, υγείας, για κάρτα ασφάλειας καθώς και για ασφάλεια πυρός ελευθέρων.

- Τράπεζα Eurobank





Η τράπεζα Eurobank προώθησε το πρόγραμμα <<Επιστροφή>>, το οποίο επιβραβεύει τους πελάτες της που κάνουν τις αγορές τους με χρεωστική ή με πιστωτική κάρτα. Σχεδόν όλες οι κάρτες της τράπεζας Eurobank συμμετέχουν στο συγκεκριμένο πρόγραμμα. Στο συγκεκριμένο πρόγραμμα αντί για πόντους συγκεντρώνονται ευρώ και οι πελάτες μπορούν να τα εξαργυρώσουν με τις αγορές τους στις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις με την μορφή έκπτωσης. Η εξαργύρωση γίνεται στα POS των συνεργαζόμενων επιχειρήσεων με χρήση της χρεωστικής ή της πιστωτικής κάρτας της Eurobank. Τα POS, πρέπει να είναι της τράπεζας Eurobank για να γίνει η εξαργύρωση και απαραίτητη προϋπόθεση για να γίνει η εξαργύρωση είναι να έχουν συγκεντρωθεί τουλάχιστον 10 ευρώ.

Επιστροφή λαμβάνουν απ' όλες τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις, ευρώ επιστροφή αλλά για το ποσό που λαμβάνουν εξαρτάται από το ποσοστό που συμμετέχουν οι επιχειρήσεις στο συγκεκριμένο πρόγραμμα επί την αξία της αγοράς. Όμως για να λάβουν ευρώ επιστροφή πρέπει η συναλλαγή να έχει γίνει από τερματικό της Eurobank και με χρήση των καρτών της ίδιας τράπεζας.

Επιπλέον υπάρχει διαθέσιμη και η εφαρμογή επιστροφή μέσω της οποίας οι πελάτες μπορούν να έχουν άμεση πρόσβαση στις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις, να έχουν εικόνα των διαθέσιμων ευρώ επιστροφή, να έχουν αναλυτική εικόνα στο ιστορικό των συναλλαγών, ειδοποίηση για τα ευρώ που πρόκειται να λήξουν, να βλέπουν τις αποκλειστικές προσφορές που ισχύουν, να βλέπουν τα πλησιέστερα καταστήματα ή ATM καθώς επίσης να έχουν άμεση πρόσβαση σε όλες τις εφαρμογές της τράπεζας Eurobank.

Επομένως καταλαβαίνουμε ότι και η Eurobank έχει δώσει ιδιαίτερη σημασία στο εν λόγω πρόγραμμα και προσπαθεί να το εξελίξει με νέες παροχές και υπηρεσίες προς τους πελάτες της.

- Τράπεζα Alpha Bank



Όπως και οι υπόλοιπες τράπεζες έτσι και η Alpha Bank δημιούργησε το δικό της πρόγραμμα επιβράβευσης. Το συγκεκριμένο πρόγραμμα ονομάζεται <<Bonus>> και επιβραβεύει τις μεγάλες ή τις μικρές αγορές που γίνονται με χρήση των καρτών της Alpha Bank σε Ελλάδα ή το εξωτερικό. Οι πελάτες τους πόντους που έχουν συλλέξει μπορούν να τους εξαργυρώσουν σε περισσότερα από 3000 συνεργαζόμενα με το συγκεκριμένο πρόγραμμα καταστήματα. Η επιβράβευση των πελατών πραγματοποιείται αναλόγως με την κάρτα που έχει ο πελάτης. Δηλαδή ορισμένες κάρτες επιβραβεύουν τους πελάτες για όλες τις αγορές που πραγματοποιούν είτε σε συνεργαζόμενη είτε σε μη συνεργαζόμενη επιχείρηση ενώ ορισμένες κάρτες επιβραβεύουν τους πελάτες μόνο για αγορές που πραγματοποιούν σε μικρούς και σε μεγάλους συνεργάτες του προγράμματος. Οι μεγάλοι συνεργάτες αποδίδουν περισσότερους πόντους ανά 1 ευρώ αξίας προϊόντος σε σχέση με τους μικρούς συνεργάτες.

Επιπλέον με το συγκεκριμένο πρόγραμμα μπορούν ανά συχνά χρονικά διαστήματα οι πελάτες να έχουν επιπλέον έκπτωση εκτός από την εξαργύρωση των πόντων τους για αγορές προϊόντων συγκεκριμένης αξίας.

Εκτός από τις αγορές με την κάρτα οι πελάτες μπορούν να συλλέξουν πόντους με την προθεσμιακή τους κατάθεση, με το στεγαστικό δάνειο καθώς επίσης δίνεται η δυνατότητα σε συγκεκριμένες κατηγορίες πελατών να ποντοδοτούνται με επιπλέον πόντους για τα ταξίδια που πραγματοποιούν.

Βλέπουμε ότι και το συγκεκριμένο πιστωτικό ίδρυμα δίνει πολύ μεγάλη σημασία στην ικανοποίηση των πελατών της. Θέλει να συγκεντρώσει όσο μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς μπορεί γιατί υπάρχει αρκετά μεγάλος ανταγωνισμός.

Όπως παρατηρούμε από την αναφορά που κάναμε στις τέσσερις μεγάλες συστημικές τράπεζες σκοπός είναι να παρέχουν το καλύτερο πρόγραμμα επιβράβευσης για να διατηρήσουν τους πελάτες τους και για να αποκτήσουν νέους πελάτες που θα χρησιμοποιούν την κάρτα τους για τις αγορές που θα πραγματοποιούν. Επιπλέον θέλουν να συνεργάζονται με όσο περισσότερες επιχειρήσεις μπορούν για να μεγαλώσουν το δίκτυό τους. Οι συνεργασίες με αρκετές και μεγάλες επιχειρήσεις είναι πολύ σημαντικό διότι δίνεται στους πελάτες η ευχέρεια να αγοράζουν τα αγαθά που επιθυμούν και να επιβραβεύονται. Οι πελάτες επιθυμούν την καλύτερη ποντοδότηση οπότε υπάρχει ανταγωνισμός στις συμφωνίες που θα πραγματοποιήσουν με τις επιχειρήσεις.



Τέλος η επικοινωνία των προγραμμάτων με τους πελάτες είναι πολύ σημαντικό και βλέπουμε ότι οι τράπεζες έχουν επενδύσει και επενδύουν αρκετά στο συγκεκριμένο κομμάτι.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο

### INTERNET ΚΑΙ E-BANKING

#### 3.1 ΠΩΣ ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ ΤΟ INTERNET ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Η δομή και η ελκυστικότητα που παρουσιάζει ένας κλάδος της οικονομίας για τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο αυτό προσδιορίζονται από ένα μοντέλο πέντε βασικών συνιστωσών δυνάμεων, οι οποίες καθορίζουν και επηρεάζουν τις συνθήκες του ανταγωνισμού που υφίστανται μεταξύ των επιχειρήσεων του κλάδου. Με βάση το μοντέλο αυτό (M. Porter, 1985), ο ανταγωνισμός σε κάθε κλάδο της οικονομίας καθορίζεται από:

- τη διαπραγματευτική ισχύ των αγοραστών,
- τη διαπραγματευτική ισχύ των προμηθευτών του κλάδου,
- τα εμπόδια εισόδου νέων ανταγωνιστών στον κλάδο,
- την απειλή εμφάνισης υποκατάστατων προϊόντων ή/και υπηρεσιών,
- την ένταση του ανταγωνισμού μεταξύ των υφιστάμενων ανταγωνιζόμενων Επιχειρήσεων στον κλάδο.

(Porter, M., *“Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance”*, 1985)

Οι δυνάμεις αυτές προσδιορίζουν τις συνθήκες ανταγωνισμού που επικρατούν στον κλάδο και κατ' επέκταση πώς η οικονομική αξία η οποία δημιουργείται από κάθε παραγόμενο προϊόν ή υπηρεσία κάθε επιχείρησης του κλάδου, καταμερίζεται μεταξύ αφενός των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον κλάδο και αφετέρου των αγοραστών, προμηθευτών, δικτύων διανομής τρίτων, υποκατάστατων προϊόντων και δυνητικών νέων ανταγωνιστών που εισέρχονται στον κλάδο.

Πιο συγκεκριμένα, η χρήση της τεχνολογίας του Internet ασκεί δράση, η οποία ενισχύει τις πέντε δυνάμεις του ανταγωνισμού με τέτοιον τρόπο ώστε προκαλείται μεταβολή στις παραδοσιακές "συνταγές" του επιχειρείν και απειλείται η επίτευξη διατηρήσιμης κερδοφορίας για τις επιχειρήσεις. Ειδικότερα, όσον αφορά τη διαπραγματευτική δύναμη αγοραστών, η αξιοποίηση της τεχνολογίας του Internet παρέχει στους αγοραστές ταχύτερη, πληρέστερη και ευκολότερη πρόσβαση σε πληροφορίες για προϊόντα, τιμές και προμηθευτές, αυξάνοντας με τον τρόπο αυτό τη διαπραγματευτική ισχύ τους



και την ευχέρεια να αλλάζουν εύκολα παρόχους των υπηρεσιών τους (Denny, S. , “The Electronic Commerce Challenge,” *Journal of Internet Banking and Commerce*, 2000).

Παράλληλα, το Internet διευκολύνει την είσοδο νέων ανταγωνιστών στην αγορά, αφού μειώνει τα εμπόδια εισόδου για τη δραστηριοποίηση νέων επιχειρήσεων στον κλάδο. Πράγματι οι νέοι δυνητικοί ανταγωνιστές κάθε κλάδου, εκμεταλλευόμενοι τα οφέλη της τεχνολογίας χρησιμοποιούν το Internet ως εναλλακτικό κανάλι διανομής και εξοικονομούν κεφάλαια, τα οποία θα ήταν απαραίτητα για την ανάπτυξη φυσικής παρουσίας σε σημεία πώλησης και προσωπικού πωλήσεων.

(Stamoulis, S., “How Banks Fit in an Internet Commerce Business Activities Model”, *Journal of Internet Banking and Commerce*, 2000).

Η χρήση του Internet διευρύνει επίσης τη γεωγραφική έκταση μιας αγοράς, αυξάνοντας με τον τρόπο αυτό τον αριθμό των ανταγωνιστών και συνεπώς τον αριθμό των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό με τη δημιουργία νέων τρόπων προσέγγισης και ικανοποίησης των αναγκών των πελατών (λόγω χρήσης του Internet), αυξάνει τον κίνδυνο για περισσότερα υποκατάστατα προϊόντα και υπηρεσίες.

(Καρέκλης Π, “Επιπτώσεις του internet στη λειτουργία και κερδοφορία των επιχειρήσεων, Οφέλη από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής”, Δελτίο ΕΕΤ, Γ’ Τριμηνία 2003).

Αποτέλεσμα των παραπάνω επιπτώσεων είναι η περαιτέρω όξυνση του ανταγωνισμού και η μεταφορά της ανταγωνιστικής τακτικής, όχι στο επίπεδο της διαφοροποίησης του προϊόντος και της υπηρεσίας σε σχέση με τα χαρακτηριστικά του και την παρεχόμενη ποιότητα, αλλά στο επίπεδο της τελικής τιμής πώλησης.

Είναι προφανές ότι σε μία αγορά στην οποία ο ανταγωνισμός βασίζεται στις τελικές τιμές των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, υπονομεύεται σοβαρά η διατηρησιμότητα της κερδοφορίας των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στη συγκεκριμένη αγορά (αντιπαλότητα μεταξύ υφιστάμενων επιχειρήσεων).

Ο τραπεζικός κλάδος αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα των επιπτώσεων του Internet στις δυνάμεις του ανταγωνισμού που συνοπτικά αναλύθηκαν παραπάνω. Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που παρέχονται μέσω Internet αυξάνουν τη διαπραγματευτική ισχύ των αγοραστών, αφού πλέον ο τραπεζικός πελάτης έχει να επιλέξει προϊόντα και υπηρεσίες με βάση ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών, τιμών και συναλλαγών που του παρέχονται από την άνεση του σπιτιού ή του γραφείου του. Ο τραπεζικός πελάτης μπορεί ευκολότερα να αλλάξει 'τραπεζικό προμηθευτή' των υπηρεσιών του, αφού



πλέον η πρόσβαση σε τιμές, πληροφορίες, χαρακτηριστικά και ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών είναι άμεση, παρέχεται σε 24ωρη βάση και το κυριότερο είναι εξαιρετικά χαμηλού κόστους για τον αγοραστή. Τα εμπόδια εισόδου νέων ανταγωνιστών στον κλάδο μειώνονται και συνεπώς ο ανταγωνισμός αυξάνεται, αφού μη τραπεζικοί φορείς επωφελοόμενοι από τα πλεονεκτήματα της νέας τεχνολογίας προσφέρουν πλέον υπηρεσίες που παραδοσιακά αποτελούσαν δραστηριότητες των τραπεζών (δάνεια, πληρωμές, έκδοση ηλεκτρονικού χρήματος).

Νέα υποκατάστατα προϊόντα κάνουν την εμφάνισή τους μέσω του Διαδικτύου (πληρωμές με χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ηλεκτρονική παρουσίαση και πληρωμή λογαριασμών, ηλεκτρονικό χρήμα από ιδρύματα έκδοσης ηλεκτρονικού χρήματος, τα οποία δεν είναι κατ' ανάγκη τράπεζες).

Επιπρόσθετα οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής παρέχονται πλέον και μέσω των websites τραπεζών, οι οποίες ενώ δεν έχουν φυσική παρουσία και άδεια λειτουργίας σε άλλες χώρες πλην της χώρας προέλευσής τους, εντούτοις παρέχουν τις υπηρεσίες τους στους πελάτες άλλων χωρών, αυξάνοντας με τον τρόπο αυτό τον ανταγωνισμό και την αντιπαλότητα μεταξύ των τραπεζών. Επομένως είναι αυτονόητο ότι οι τράπεζες που καθυστέρησαν να εκμεταλλευτούν τα πλεονεκτήματα του internet θα βρεθούν σε δυσμενέστερη ανταγωνιστική θέση. Η χρήση και η αξιοποίηση του, σε συνδυασμό με την αξιοποίηση των παραδοσιακών πόρων των τραπεζών θα παράγει το βέλτιστο αποτέλεσμα. Επιπλέον το internet έχει δημιουργήσει σοβαρά πλεονεκτήματα και στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες (electronic finance).

Από τα μέσα της δεκαετίας του '90 το Internet και οι εφαρμογές του επέδρασαν σημαντικά σε όλο το φάσμα παροχής των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Στον ευρύτερο χώρο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών υπάρχουν τομείς, στους οποίους η τεχνολογία του Internet ασκεί και επιβάλλει ριζικές μεταμορφώσεις στον τρόπο λειτουργίας τους και χαρακτηριστικότερο παράδειγμα στην περίπτωση αυτή αποτελεί ο τομέας της διαμεσολάβησης για διενέργεια χρηματιστηριακών συναλλαγών. Σε άλλους τομείς ασκεί επιδράσεις που οδηγούν στη δημιουργία νέων επιχειρησιακών μοντέλων λειτουργίας και ανταγωνιστικής πρακτικής, με χαρακτηριστικότερο παράδειγμα στην περίπτωση αυτή τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Το βέβαιο είναι ότι η αξιοποίηση της τεχνολογίας του Internet έχει αλλάξει τελείως το τοπίο στον ευρύτερο χώρο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και σήμερα οι εφαρμογές του electronic finance (e-finance) καλύπτουν ένα πολύ μεγάλο εύρος υπηρεσιών, οι οποίες παρέχονται κυρίως από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, χωρίς να αποκλείεται τρίτοι φορείς να εμπλέκονται στη διαδικασία παροχής ορισμένων από τις ηλεκτρονικές αυτές υπηρεσίες. Στην ομπρέλα εφαρμογών των ηλεκτρονικών χρηματοοικονομικών





υπηρεσιών που παρέχονται μέσω Internet αντιπροσωπευτικότερη είναι η υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής. Οι υπηρεσίες αυτές είναι ευρύτατα διαδεδομένες και έχουν συμβάλει στη σημαντική μείωση του κόστους των συναλλαγών, δίνοντας τη δυνατότητα στους χρήστες τους να έχουν πρόσβαση σε πληθώρα πληροφοριών με πολύ χαμηλό κόστος. Η πλήρης αυτοματοποίηση των συναλλαγών e-banking με μηχανισμούς STP (Straight Through Processing) έχει ως αποτέλεσμα την on-line, σε πραγματικό χρόνο επεξεργασία των εντολών του χρήστη και την ολοκλήρωση της συναλλαγής του με μεγάλη ταχύτητα, με απόλυτη ασφάλεια, χωρίς καμία διαμεσολάβηση ανθρώπινου παράγοντα.

(Denny, S. (2000), “The Electronic Commerce Challenge”, *Journal of Internet Banking and Commerce*, 2001)

Νέα μοντέλα άσκησης επιχειρηματικής δράσης, που έγιναν πραγματικότητα με την αξιοποίηση της τεχνολογίας του Internet, επιτρέπουν πλέον την Πραγματοποίηση. Η απελευθέρωση όμως που προωθείται στο χώρο των ηλεκτρονικών συναλλαγών και των εφαρμογών του e-finance δημιουργούν νέα δεδομένα. Η εμφάνιση και δραστηριοποίηση επιχειρήσεων ηλεκτρονικού χρήματος που δεν θα είναι αποκλειστικά τράπεζες είναι πλέον μία νέα πραγματικότητα. Είναι δύσκολο να γίνει πρόβλεψη για τους ρυθμούς ανάπτυξης του e-finance και για το μέγεθος της συμβολής των υπολογιστών στην περαιτέρω ανάπτυξή του. Η κουλτούρα και η συναλλακτική συμπεριφορά κάθε κοινωνικού συνόλου έχει συνήθως επιδράσεις στο ρυθμό ανάπτυξης των ηλεκτρονικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Για παράδειγμα η μεγάλη διείσδυση των υπολογιστών και της κινητής τηλεφωνίας στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες και ιδιαίτερα στις σκανδιναβικές, σε συνδυασμό με την ανάπτυξη του λογιστικού χρήματος, έδωσαν ώθηση στις υπηρεσίες του e-finance με έμφαση στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αντίθετα στις Ηνωμένες Πολιτείες ο προσανατολισμός των νοικοκυριών σε επενδύσεις μετοχικών αξιών έδωσε μεγάλη ώθηση στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής αγοραπωλησίας μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων και συγκριτικά μικρότερη ώθηση στις λοιπές υπηρεσίες του e-finance. Στην ανάπτυξη των υπηρεσιών του e-finance σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν και οι υποδομές που η χώρα διαθέτει, κυρίως σε παροχή υπηρεσιών που σχετίζονται με την ανάπτυξη και χρήση του λογιστικού χρήματος. Για παράδειγμα τα διατραπεζικά συστήματα πληρωμών που έχουν αναπτυχθεί και βρίσκονται σε λειτουργία, ο βαθμός της τεχνολογικής τους εξέλιξης, η έκταση της χρήσης των διατραπεζικών και λοιπών ηλεκτρονικών συστημάτων πληρωμών, τόσο από τις τράπεζες, τους οργανισμούς κοινής ωφελείας, το δημόσιο τομέα, αλλά και από τις επιχειρήσεις των διάφορων κλάδων της οικονομίας, το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο, το οποίο καθορίζει τους κανόνες λειτουργίας και χρήσης των ηλεκτρονικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ο βαθμός τεχνολογικού





εκσυγχρονισμού των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα, είναι βασικοί παράγοντες που μεταξύ άλλων επηρεάζουν το ρυθμό ανάπτυξης και το ποσοστό διείσδυσης του e-finance στον ενεργό πληθυσμό.

(Καρέκλης Π, “Επιπτώσεις του internet στη λειτουργία και κερδοφορία των επιχειρήσεων, Οφέλη από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής”, Δελτίο ΕΕΤ, Γ’ Τριμηνία 2003)

Επομένως καταλαβαίνουμε πόσο μεγάλη σημασία έχει το internet στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες των τραπεζών. Όλο το σύστημα είναι πλήρως αυτοματοποιημένο και δημιουργεί αυτόματη ενημέρωση των εμπλεκόμενων στις χρηματοοικονομικές συναλλαγές.

Επιπλέον πλήρης αυτοματοποίηση με τη χρήση του internet γίνεται και με τη χρήση του POS. Με τη χρήση των συσκευών EFT/POS πλήθος συναλλαγών λιανικής εκτελούνται αυτόματα χωρίς ούτε ο αγοραστής ούτε ο πωλητής να προσέρχεται στο τραπεζικό κατάστημα. Επιπλέον, οι τράπεζες με τον τρόπο αυτό αυξάνουν το πελατολόγιο τους και επομένως τον κύκλο των εργασιών τους, αφού το 50% των νέων καρτών που εκδίδονται από την τράπεζα, προέρχονται από συνεργαζόμενα εξωτραπεζικά δίκτυα πωλήσεων. Επιπλέον, μειώνουν το λειτουργικό τους κόστος επειδή δεν απασχολείται το προσωπικό με το μεγάλο αριθμό αυτών των συναλλαγών, αλλά και χωρίς δαπάνη σε διάφορα υλικά όπως είναι τα παραστατικά ταμείου και οι εκτυπώσεις ελέγχου.

### 3.2 ΥΠΟΔΟΜΕΣ E-BANKING

Η εφαρμογή όσων αναφέρθηκαν προϋποθέτει την υλοποίηση υποδομών, οι οποίες έχουν σαφή πελατοκεντρικά χαρακτηριστικά. Η τεχνολογία είναι το μέσο αλλά και η δύναμη που επιτρέπει την δημιουργία εξαιρετικών υπηρεσιών.

Βλέπουμε ότι από αυτό που ονομάζουμε IT μεταβαίνουμε σε αυτό που ονομάζουμε RT (Relationship Technology). Relationship Technology είναι η τεχνολογία που προσδίδει αξία στη σχέση του πελάτη με την τράπεζα. (Hamilton C., “Online service: Finance’s best practice”, Forrester research, 2001).

Επιπλέον η εφαρμογή ενός ευέλικτου και αποτελεσματικού (CRM) είναι αναγκαία. Η εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος είναι αναγκαία, δύσκολη και



πολύπλοκη. Είναι όμως το μέσο που βοηθάει στη δημιουργία πιστών πελατών και αυξάνει την κερδοφορία της επιχείρησής. Μέσω του συγκεκριμένου πελατοκεντρικού συστήματος μπορούν να αποθηκευτούν αρκετές πληροφορίες για τους πελάτες, στοιχεία επικοινωνίας και να ανεβαίνουν καμπάνιες προώθησης υπηρεσιών αναλόγως με την καταναλωτικές ανάγκες των πελατών. Τα δεδομένα για να κατανοηθούν οι ανάγκες των πελατών τις λαμβάνουν τα πιστωτικά ιδρύματα από τη συγκεκριμένη εφαρμογή. Βέβαια υπάρχουν και κατάλληλα εργαλεία Business Intelligence, όπως για παράδειγμα της Microsoft το Visual Studio, που επεξεργάζονται τα δεδομένα, τρέχουν αλγόριθμοι και παράγουν γνώση στο τμήμα του marketing για την ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών.

Πρώτη προτεραιότητα είναι η μέτρηση της συνολικής αξίας που δημιουργείται από τον κάθε πελάτη για την τράπεζα, το CVM, δηλαδή Customer Value Management. Ο στόχος είναι η πιο κερδοφόρα προσέγγιση και εξυπηρέτηση του πελάτη, μέσα από το πιο αποδοτικό δίκτυο, μετρώντας και εκτιμώντας την οικονομική επίπτωση των ενεργειών αυτών. Το CVM επιτρέπει να μεγιστοποιείται απόδοση των επενδύσεων, προσδιορίζοντας εκείνες τις ενέργειες που πρέπει να πραγματοποιηθούν (προσέγγιση, εξυπηρέτηση, δημιουργία προϊόντων, υπηρεσιών, δικτύων), οι οποίες συνεχώς προσθέτουν αξία στη σχέση πελάτη/τράπεζας καθόλη τη διάρκεια της σχέσης αυτής. Ταυτόχρονα, χρειάζονται διαδικασίες που να διευκολύνουν την εφαρμογή των αρχών της on-line εξυπηρέτησης και να συνεπικουρούν τη συνεργασία και αμεσότητα μεταξύ των φυσικών και ηλεκτρονικών δικτύων (Γεωργόπουλος Δ., “On line εξυπηρέτηση πελατών: καθοριστικός παράγοντας για την επιτυχία του e-banking”, Δελτίο ΕΕΤ ’ Τριμηνία, 2003).

Μεγάλη σημασία που απαιτεί και αρκετά συχνά αναβάθμιση είναι το σύστημα που εξυπηρετεί τα δάνεια. Στο συγκεκριμένο σύστημα καταχωρούνται οι αιτήσεις δανείων, επισυνάπτονται τα έγγραφα των πελατών και ενώνει το δίκτυο των καταστημάτων με το εγκριτικό τμήμα που επεξεργάζεται τις αιτήσεις των δανείων. Οπότε καταλαβαίνουμε πως το συγκεκριμένο σύστημα πρέπει να λειτουργεί συνέχεια, να υπάρχει ασφάλεια και έλεγχος εισόδου.

Ένα άλλο σύστημα είναι το σύστημα που καταχωρούνται οι χρηματοροές. Η διαχείριση των χρηματοροών γίνεται με την παρακολούθηση των εισροών που προέρχονται από χρεώσεις, για παράδειγμα, των δόσεων των καταναλωτικών δανείων που πληρώνουν οι πελάτες. Όταν ένας πελάτης πληρώνει την δόση του, μειώνεται το χρεωστικό του υπόλοιπο και χρεώνεται το ταμείο. Επιπλέον



το σύστημα που παρακολουθεί τις χρηματοροές υποστηρίζει τις τράπεζες για όλες τις κινήσεις που πραγματοποιούνται. Είναι πολύ σημαντικό για όλες τις τράπεζες και πολλές φορές η διοίκηση παίρνει αποφάσεις με βάση τα reports που λαμβάνει από το συγκεκριμένο σύστημα. (Τασόπουλος Α., «Πληροφοριακά Συστήματα», Εκδόσεις: Σταμούλη, Έτος έκδοσης: 2005).

Πολύ μεγάλη επένδυση έχουν κάνει τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και στα συστήματα που υποστηρίζουν την επεξεργασία των συναλλαγών. Συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών, για παράδειγμα, είναι αυτά που επεξεργάζονται τις πωλήσεις, τις αγορές και τις μεταβολές των αποθεμάτων μίας τράπεζας. Τα συστήματα αυτά είναι θεμελιώδους σημασίας για την τράπεζα και οι περισσότερες τράπεζες δεν θα μπορούσαν να λειτουργήσουν αν τα συστήματα αυτά παρουσίαζαν βλάβη: οι παραγγελίες δεν θα μπορούσαν να αποσταλούν στους πελάτες, όπως για παράδειγμα τα μηχανήματα POS, οι εργαζόμενοι δεν μπορούσαν να πληρωθούν, κλπ. Η αχρηστία συστημάτων επεξεργασίας συναλλαγών για λίγες ώρες μπορεί να επιφέρει σημαντικές απώλειες σ' ένα πιστωτικό ίδρυμα. Τα συστήματα αυτά δημιουργούν διάφορα παράγωγα (συνήθως σε μορφή εγγράφων) για εσωτερική ή εξωτερική χρήση. Για παράδειγμα παράγουν αποδείξεις πληρωμών για τις πωλήσεις, επιταγές για την μισθοδοσία των εργαζομένων, εντολές αγορών, κλπ. Συγχρόνως, αποτελούν την βάση πάνω στην οποία βασίζονται και τα περισσότερα από τα υπόλοιπα πληροφοριακά συστήματα (Τασόπουλος Α., «Πληροφοριακά Συστήματα», Εκδόσεις: Σταμούλη, Έτος έκδοσης: 2005).

Στα συστήματα που υποστηρίζουν την επεξεργασία των συναλλαγών, υπάρχουν και τα συστήματα πραγματικού χρόνου, στα οποία η ενημέρωση του συστήματος γίνεται χωρίς να μεσολαβεί χρόνος ανάμεσα στην δημιουργία των δεδομένων από τις συναλλαγές (εγχρήματες/λοιπές) και στην επεξεργασία τους. Αυτό σημαίνει ότι σε αυτά τα συστήματα τα δεδομένα που είναι αποθηκευμένα περιγράφουν με ακρίβεια την παρούσα κατάσταση του συστήματος και για το λόγο αυτό τα συστήματα πραγματικού χρόνου χρησιμοποιούνται όποτε απαιτείται οι συναλλαγές να είναι έγκαιρες σε επίπεδο λεπτού ή ακόμη και δευτερολέπτου. Τα συγκεκριμένα συστήματα έχουν και ορισμένα χαρακτηριστικά όπως:

- ✓ Ό όγκος δεδομένων που εισάγεται, επεξεργάζεται και εξάγεται είναι μεγάλος.
- ✓ Τα δεδομένα επεξεργάζονται σε τακτά χρονικά διαστήματα (π.χ. κάθε ημέρα, ή κάθε εβδομάδα, κλπ).



- ✓ Απαιτείται μεγάλη αποθηκευτική δυνατότητα, υψηλή ταχύτητα επεξεργασίας και αξιοπιστία του συστήματος.
- ✓ Ο προσανατολισμός του συστήματος είναι ιστορικός (δηλ. το σύστημα συλλέγει και διαχειρίζεται παρελθόντα στοιχεία).
- ✓ Η είσοδος και έξοδος βασίζεται σε δομημένες φόρμες.
- ✓ Υπάρχει μεγάλος βαθμός λεπτομέρειας.
- ✓ Απαιτείται υποστήριξη αναζητήσεων interactively.

Επιπλέον δεν μπορούμε να παραλείψουμε τα συστήματα που πραγματοποιούνται οι μισθοδοσίες των υπαλλήλων των εταιρειών που την έχουν αναθέσει στην τράπεζα που συνεργάζονται και στο σύστημα που εκτελούνται οι μαζικές πληρωμές. Οι εταιρείες καταχωρούν σε αρχείο την μισθοδοσία των υπαλλήλων τους και η εφαρμογή μισθοδοσίας των τραπεζών εκτελεί με ροές την πίστωση της μισθοδοσίας των υπαλλήλων στους λογαριασμούς τους. Επιπλέον έχουν αναπτύξει και μία μεγάλη υποδομή ως προς την εφαρμογή που εκτελεί τις μαζικές πληρωμές. Δηλαδή η κάθε εταιρεία αποστέλλει σε μορφή αρχείου, τις πληρωμές που θέλει να πραγματοποιήσει και η τράπεζα τις εκτελεί μαζικά (Τασόπουλος Α., «Πληροφοριακά Συστήματα», Εκδόσεις: Σταμούλη, Έτος έκδοσης: 2005).

Την μεγαλύτερη όμως προσοχή έχουν οι servers των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Οι πελάτες πραγματοποιούν συνέχεια συναλλαγές μέσω των καναλιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής, που είναι και ο στόχος των τραπεζών, οπότε πρέπει να μην υπάρχουν ζητήματα επικοινωνίας και να εξυπηρετούνται οι πελάτες άμεσα. Εξάλλου η άμεση εξυπηρέτηση των πελατών μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών δημιουργεί αξία στα πιστωτικά ιδρύματα και είναι και ένα μέρος του ανταγωνισμού. Όλες οι τράπεζες θέλουν να παρέχουν στους πελάτες τους γρήγορο σύστημα και να προσφέρονται αρκετές υπηρεσίες. Οπότε όταν γίνεται μία συναλλαγή και χρεώνεται ένας τραπεζικός λογαριασμός ενημερώνονται αυτόματα και τα άλλα συστήματα, όπως για παράδειγμα πελατοκεντρικό σύστημα, σύστημα καρτών κλπ.

Επομένως καταλαβαίνουμε πόσο μεγάλη σημασία δίνεται στους servers-storages. Στους servers αποθηκεύονται αρκετές εφαρμογές και επειδή υπάρχει πολύ μεγάλος όγκος δεδομένων έχουν επενδυθεί και αρκετά χρήματα στην αγορά storages για την αποθήκευσή τους. Μερικοί από τους servers που χρησιμοποιούνται είναι οι εξής:

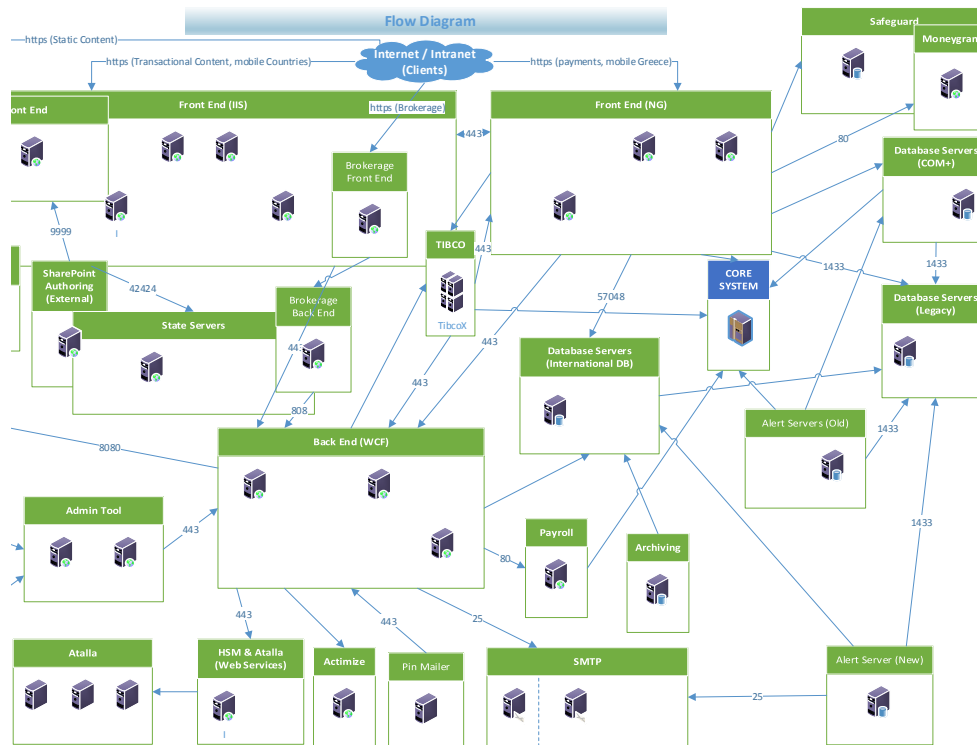


1. **web server** - διακομιστής ιστοσελίδων
2. **ftp-server** - διακομιστής αρχείων ή καλύτερα διακομιστής πρωτοκόλλου μεταφοράς αρχείων
3. **mail server** - διακομιστής (ηλεκτρονικής) αλληλογραφίας
4. **name server** - διακομιστής ονομάτων (μεταφράζει τα ονόματα σε διευθύνσεις IP και αντίστροφα)
5. **pop - server** - διακομιστής (ηλεκτρονικής) αλληλογραφίας και συγκεκριμένα του πρωτοκόλλου ταχυδρομείου (post-officeprotocol)
6. **time - server** - διακομιστής ώρας
7. **alert server** – διακομιστής ενημερώσεων των πελατών
8. **state server** – διακομιστής αποθήκευσης μιας κατάστασης που έχει εκτελεσθεί σε εφαρμογή ASP.NET
9. **database server** – διακομιστής βάσεων δεδομένων
10. **pin mailer** – διακομιστής προσωπικών κωδικών

Στο παρακάτω σχήμα θα δείξουμε πως ενώνονται οι servers και ενημερώνει ο ένας τον άλλον. Δηλαδή πραγματοποιείται μία αυτοματοποιημένη ενημέρωση των συστημάτων. Σε κάθε τράπεζα υπάρχει το intranet, δηλαδή το τοπικό δίκτυο που συνδέονται οι υπάλληλοι στο ίδιο κτήριο. Αν θέλουν να συνδεθούν σε server άλλου κτηρίου χρειάζεται να υπάρχει το internet για να συνδεθεί ο εξουσιοδοτημένος χρήστης με τον server.







Μεγάλη σημασία δίνουν οι τράπεζες και στην σωστή υποδομή για τις DCT On line payments. Μ' αυτές τις πληρωμές στέλνονται άμεσα τα αρχεία πληρωμών στους οργανισμούς οπότε απαιτείται να υπάρχει πολύ καλό σύστημα, οι servers να μην βγαίνουν εκτός λειτουργίας και να μην υπάρχει τηλεπικοινωνιακό πρόβλημα. Λόγω του μεγάλου ανταγωνισμού που υπάρχει όσον αφορά την προώθηση νέων προϊόντων και υπηρεσιών το κάθε πιστωτικό ίδρυμα έχει δώσει μεγάλη σημασία στην υποδομή των πλατφορμών που υποστηρίζουν το digital marketing. Μέσου του συγκεκριμένου τμήμα μπορούν να στοχεύσουν σε πελάτες και να προωθήσουν τα προγράμματα επιβράβευσης, τα προϊόντα τους, τις υπηρεσίες τους και να συγκεντρώσουν κεφάλαια με την προώθηση προθεσμιακών καταθέσεων. Το σύστημα του digital marketing αντλεί δεδομένα από το CRM και στη συνέχεια βγάζει συμπεράσματα για να δημιουργήσει στοχευόμενες καμπάνιες.

Μεγάλη υποδομή απαιτείται και στην εκτέλεση συναλλαγών μέσω τον POS. Συνήθως υπάρχουν εξωτερικές εταιρείες που διαχειρίζονται τις κινήσεις των καρτών. Επομένως μόλις γίνεται μία κίνηση μέσω του POS ενημερώνεται η συγκεκριμένη εταιρεία και στέλνεται απευθείας αρχείο στην τράπεζα που προέρχεται η κάρτα για να ενημερωθεί και το συγκεκριμένο σύστημα.





Επομένως ο server πρέπει να είναι συνέχεια ενεργός και πολλές φορές υποστηρίζεται από περισσότερους από έναν πάροχο τηλεπικοινωνίας.

Όλες οι τράπεζες έχουν και ένα κεντρικό σύστημα, που υπάρχει συντήρηση και ενημέρωση ανά τακτά χρονικά διαστήματα, μέσα από το οποίο αντλούν δεδομένα από τα υπόλοιπα συστήματα, τα διαχειρίζονται και μπορούν οι υπεύθυνοι να ενημερωθούν για όλα τα τμήματα της τράπεζας.

### 3.3 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ (e-branches)

Τα πιστωτικά ιδρύματα προκειμένου να διαφοροποιηθούν όσον αφορά τον τρόπο που πραγματοποιούνται οι ηλεκτρονικές συναλλαγές προσπάθησαν να υλοποιήσουν κάτι διαφορετικό ώστε να αποκτήσουν μεγάλο μερίδιο αγοράς. Βέβαια ο ανταγωνισμός είναι υψηλός όπως και οι απαιτήσεις των πελατών διότι επειδή το μερίδιο αγοράς μοιράζεται στις 5 συστημικές τράπεζες οι πελάτες για να αποφασίσουν με ποια θα συναλλάσσονται πρέπει να έχουν το κάτι διαφορετικό και σε παροχή υπηρεσιών αλλά και σε τιμολογιακή πολιτική. Επιπλέον πολύ μεγάλη σημασία δίνουν οι ημερομηνίες valeur που υπάρχουν στις διατραπεζικές συναλλαγές αλλά και τα cut off time των συναλλαγών. Για αυτό προσπάθησαν να βρουν υπηρεσίες που θα συμπληρώνουν τα ηλεκτρονικά κανάλια και δεν θα έχουν μεγάλο κόστος όπως για παράδειγμα ενοίκιο, προσωπικό, μεγάλο όγκο από υπολογιστές και λειτουργικά έξοδα. Έτσι σκέφτηκαν τα ηλεκτρονικά καταστήματα για να προσελκύσουν αρκετούς πελάτες από το δίκτυο των καταστημάτων. Η διαφήμιση δεν ήταν δύσκολο να πραγματοποιηθεί για να μαθευτεί ο νέος τρόπος συναλλαγών διότι οι πελάτες χρησιμοποιούσαν ήδη την ηλεκτρονική τραπεζική και μπορούσαν να ενημερωθούν άμεσα για τα νέα καταστήματα όπως επίσης και από τα παραδοσιακά καταστήματα.

Πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που δημιούργησε τα e-branches ήταν η Τράπεζα Πειραιώς που εξάλλου είναι και η πρώτη τράπεζα που δημιούργησε την πρώτη πλήρης ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα. Το πρώτο ηλεκτρονικό κατάστημα το άνοιξε στους Αμπελόκηπους Αθήνας (07/12/2016) και ακολούθησε το δεύτερο στο Χαλάνδρι (28/12/2016) και το τρίτο στη σειρά στο εκπτώτικό χωριό Mc Arthur Glen (03/01/2017).



Το πρώτο κατάστημα που άνοιξε προσέλκυσε πολύ μεγάλο όγκο πελατών διότι ήταν κάτι διαφορετικό και πρωτοποριακό.

Οι πελάτες μπορούσαν μέσω των συγκεκριμένων καταστημάτων να εξοικειωθούν με την ηλεκτρονική τραπεζική καθώς και με τον τρόπο που πραγματοποιούνται οι συναλλαγές. Υπάρχει έμπειρο και εξειδικευμένο προσωπικό και οι πελάτες μπορούν να ενημερωθούν για τους τρόπους και για τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής τόσο σε πρακτικό όσο και σε θεωρητικό επίπεδο.

Στους πελάτες παρέχονται υπολογιστές, tablets, APS'S, ATM'S, ταμίας από απόσταση καθώς και χώρος που μπορούν οι πελάτες να κάνουν το ραντεβού τους με τον προσωπικό τους συνεργάτη.

Το ωράριο είναι διευρυμένο και λειτουργεί και το Σάββατο προκειμένου να καλύψει μεγάλο όγκο πελατών που δεν μπορούν να μεταβούν σε κατάστημα εργάσιμες ημέρες και ώρες που πρέπει να παρευρίσκονται στον χώρο εργασίας τους.

Επιπλέον στον χώρο συνεδριάσεων μπορούν οι πελάτες να κάνουν το ραντεβού τους με εξειδικευμένο προσωπικό για να ενημερωθούν για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής και πως μπορούν να συνδεθούν με την παραδοσιακή τραπεζική.

Βέβαια τους παρέχεται και η υποστήριξη μέσω ειδικών γραμμών που συνδέονται με την τηλεφωνική εξυπηρέτηση της τράπεζας που είναι 24/7/365 που κάνει και την υποστήριξη των e-branches.

Ο σκοπός της ίδρυσης των ηλεκτρονικών καταστημάτων εκτός από την εύκολη εκτέλεση που μπορούν να πραγματοποιήσουν οι πελάτες τους παρέχεται και εκπαίδευση για το πως μπορούν να αξιοποιήσουν τα ηλεκτρονικά κανάλια για να γλιτώσουν χρήμα και χρόνο. Οι μεγάλοι άνθρωποι είχαν συνηθίσει τόσα χρόνια να συναλλάσσονται εντός καταστήματος με αποτέλεσμα να αναμένουν αρκετό στην αναμονή λόγω φόρτου εργασίας και πολλές φορές λόγω γραφειοκρατίας.

Όλα αυτά μπορούν να λυθούν κατά το μέγιστο με τα ηλεκτρονικά καταστήματα και τα ηλεκτρονικά κανάλια.

Θα αναφερθούμε στις συναλλαγές που μπορούν να πραγματοποιηθούν στα e-branches. Είναι πλήρως αυτοματοποιημένα καταστήματα και προσφέρουν μία



<<Μία σύγχρονη Τραπεζική εμπειρία>>. Απευθύνεται τόσο σε ιδιώτες όσο και σε επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες.

## Συναλλαγές e-branches

### 1. Ταμείο από Απόσταση

Ο πελάτης μπορεί να εκτελέσει μέσω video κλήσης με έμπειρο ταμιά της τράπεζας τουλάχιστον το 90% των προσφερόμενων συναλλαγών κανονικού ταμείου με την ίδια ευκολία και απλότητα.

Η ταυτοποίηση των πελατών γίνεται με την τοποθέτηση του αποδεικτικού εγγράφου του πελάτη (π.χ. ΑΔΤ ή διαβατηρίου) σε ειδικό scanner για την οπτική σάρωσή του και τον έλεγχο του από τον ταμιά, ενώ οι συναλλαγές πραγματοποιούνται με τη χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής.

Οι συναλλαγές που οι πελάτες μπορούν να πραγματοποιήσουν είναι:

- Κατάθεση μετρητών (έως 200 χαρτονομίσματα ανά καταμέτρηση)
- Ανάληψη μετρητών μέχρι του ποσού των 10.000,00 € (διαθέσιμο όριο αναλήψεων δύο εβδομάδων, 840,00 €, νέου χρήματος και επιλογή χαρτονομισμάτων σύμφωνα με την διαθεσιμότητα του ταμείου)
- Μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών (ιδίου ή τρίτου) σε ίδιο ή διαφορετικό νόμισμα μέχρι του ποσού των 10.000,00 € ή το ισότιμο αυτού, για συναλλαγές οι οποίες δεν έχουν έξοδα. Δεν υποστηρίζεται η αποστολή εμβάσματος
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών/δανείων
- Πληρωμή λογαριασμών/οφειλών Δημοσίου



- Φόρτιση/Ολική εκφόρτιση prepaid καρτών
- Πληρωμή e-παραβόλου
- Εξόφληση επιταγών Τράπεζας Πειραιώς μέχρι του ποσού 10.000,00 € με πίστωση σε λογαριασμό. Το ποσό είναι άμεσα διαθέσιμο στον λογαριασμό του πελάτη. Ενώ η ιδιωτική επιταγή Πειραιώς θα είναι το ποσό διαθέσιμο στον λογαριασμό του πελάτη το πρωί της δεύτερης εργάσιμης ημέρας. Κατάθεση ιδιωτικών επιταγών άλλων Τραπεζών σε λογαριασμό έως του ποσού των 200.000,00 € θα είναι διαθέσιμο την τρίτη ή την τέταρτη εργάσιμη ημέρα.

Επιπλέον για τις επιχειρήσεις και τους ελεύθερους επαγγελματίες προσφέρονται:

- Κατάθεση επιταγών
- Άμεση καταμέτρηση και κατάθεση χαρτονομισμάτων
- Άμεση καταμέτρηση και κατάθεση κερμάτων

## 2. Αυτόματες Συναλλαγές

- Άμεση έκδοση και παραλαβή prepaid gift card
- Πληρωμή λογαριασμών και οφειλών Δημοσίου
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών
- Πληρωμή δανείων
- Κατάθεση μετρητών σε λογαριασμό

Ειδικότερα δίνεται η δυνατότητα για:

- 24/7 ATM: 200 τεμάχια ανά συναλλαγή
- APS: 15 τεμάχια χαρτονομίσματα ανά συναλλαγή ή 15 κέρματα ανά συναλλαγή για να μπορεί να γίνει ακύρωση και επιστροφή των χρημάτων του
- Coin Collector: δεν υπάρχει όριο



Κατάθεση μετρητών σε λογαριασμό τρίτου  
Αγορά αεροχρόνου  
Ενημέρωση βιβλιαρίου

Αναφορικά με τη διάθεση της προπληρωμένης κάρτας μέσω του Easyray ο πελάτης καταχωρεί τα στοιχεία του, επιλέγει το ποσό φόρτισης, ενημερώνεται για τα έξοδα και την παραλαμβάνει άμεσα.

Τα ATMs υποστηρίζουν online καταθετήριο το οποίο εξυπηρετεί πολύ τους πελάτες οι οποίοι θέλουν το ποσό να πιστωθεί άμεσα στο λογαριασμό τους και να είναι διαθέσιμο.

### 3. Digital Corner

Μέσω των διαθέσιμων υπολογιστών και tablets μπορούν οι πελάτες να εκπαιδευτούν, να γνωρίσουν και να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους μέσω των ηλεκτρονικών καναλιών.

### 4. Διάκριση

Ο συνδυασμός της σύγχρονης αρχιτεκτονικής με τις τεχνολογικές καινοτομίες δημιούργησε ένα φιλικό, οικείο και μοντέρνο περιβάλλον, απόλυτα προσιτό προς όλους τους πελάτες. Σε διάστημα 2 μηνών από τη λειτουργία των e-branches, η Τράπεζα Πειραιώς απέσπασε σημαντικές διακρίσεις στην τελετή απονομής των Retail Interiors Awards 2016. Πιο συγκεκριμένα, η Τράπεζα απέσπασε δύο χρυσά βραβεία στις κατηγορίες “Design & Technology” και “Best Interior – Non Food Retail/Τραπεζική Λιανική».



## 5. Ποσοτικά στοιχεία

Τα ηλεκτρονικά καταστήματα βοήθησαν σημαντικά στην απορρόφηση αναμονής στα ταμεία των κοντινών καταστημάτων. Είναι χαρακτηριστικό πως το κατάστημα e-branch στο Χαλάνδρι, κατά τον πρώτο μήνα λειτουργίας του, συγκέντρωσε το 39% των καθημερινών συναλλαγών σε σχέση με τις συναλλαγές στο κοντινό τραπεζικό κατάστημα, ενώ το 35% των συναλλαγών που διενεργούνται σε αυτά τα καταστήματα (εκτός των συναλλαγών ΑΤΜ) έγιναν με την πρωτοποριακή υπηρεσία «Ταμίας από Απόσταση».

### Πλεονεκτήματα

- Κερδίζω χρόνο
- Μικρότερη προμήθεια
- Διευρυμένο ωράριο
- Αυτοματοποιημένες συναλλαγές
- Επιλογή τρόπου εκτέλεσης συναλλαγών
- ΑΤΜs 24/7
- Easy pay 24/7
- Easy pass book
- Εκπαίδευση και φιλικό περιβάλλον
- Πρωτοποριακή και σύγχρονη τραπεζική
- Χώρος συναντήσεων με προσωπικούς συνεργάτες





## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>

### ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ E-BANKING

#### 4.1 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ – ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Παρακάτω θα γίνει αναφορά στα οφέλη που έχει ο πελάτης μιας τράπεζας από τη χρήση του e-banking. Έχουν διαχωριστεί τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα από τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τα φυσικά πρόσωπα ( ιδιώτες-πελάτες ) και για τα νομικά πρόσωπα ( εταιρείες-πελάτες ).

##### 4.1.1 Πλεονεκτήματα για τα Φυσικά Πρόσωπα ( Ιδιώτες – Πελάτες )

- 1. Εξυπηρέτηση 24/7 :** Οι υπηρεσίες του e-banking είναι διαθέσιμες και προσφέρονται 24 ώρες το 24ώρο, 7 ημέρες την εβδομάδα. Συνεπώς ο πελάτης μπορεί να εξυπηρετηθεί οποιαδήποτε στιγμή αυτός το απαιτεί. Αν αναλογιστεί κανείς τον παραδοσιακό τρόπο εξυπηρέτησης που προϋποθέτει την φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου στο γκισέ της τράπεζας, ο πελάτης έχει στη διάθεσή του 6,5 ώρες την ημέρα και μόνο στις πέντε εργάσιμες ημέρες της εβδομάδας. Άρα μπορούν εύκολα να διακριθούν τα οφέλη της συνεχούς εξυπηρέτησης.
- 2. Αποφυγή ουράς εξυπηρέτησης :** Ο πελάτης δεν χρειάζεται να περιμένει σε ουρά εξυπηρέτησης είτε σε ταμείο καταστήματος της τράπεζας είτε σε ATM. Εύκολα και άμεσα εκτελεί την συναλλαγή που επιθυμεί με όλη του την άνεση. Με το e-banking εξαλείφεται η ανάγκη φυσικής παρουσίας του πελάτη σε κατάστημα της τράπεζας.
- 3. Εξοικονόμηση χρόνου :** Ο χρόνος, ιδιαίτερα στις μέρες μας, είναι χρήσιμος. Ο χρήστης του e-banking κερδίζει χρόνο, αφού δεν είναι απαραίτητο να φύγει από την οικία του ή την εργασία του για να μεταβεί σε κάποιο από τα καταστήματα της τράπεζας προκειμένου να εκτελέσει την συναλλαγή που θέλει.



4. **Εύκολη πρόσβαση από οποιοδήποτε σημείο του κόσμου:** Από την στιγμή που ο πελάτης μίας τράπεζας διαθέτει πρόσβαση στο internet, μπορεί ανά πάσα στιγμή και από οποιοδήποτε μέρος του κόσμου να έχει άμεση πρόσβαση στο τραπεζικό του χαρτοφυλάκιο και να εκτελεί τις συναλλαγές.
5. **Διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών από το γραφείο ή από το σπίτι :** Η δυνατότητα τέλεσης τραπεζικών συναλλαγών από το γραφείο ή από το σπίτι, εστιάζει στην άνεση που παρέχει στον πελάτη της, η τράπεζα να συναλλάσσεται μαζί της.
6. **Μεγάλη γκάμα εξόφλησης λογαριασμών Επιχειρήσεων και Οργανισμών :** Οι πελάτες βρίσκουν μία συνεχώς αυξανόμενη γκάμα επιχειρήσεων για να εξοφλήσουν τις οφειλές-λογαριασμούς τους από ένα σημείο πρόσβασης, ώστε να έχουν συγκεντρωτική ενημέρωση αλλά και να κάνουν καλύτερο προγραμματισμό των υποχρεώσεών τους.
7. **Δυνατότητα επενδυτικών συναλλαγών :** Οι χρήστες υπηρεσιών e-banking μπορούν να εκτελούν επενδυτικές συναλλαγές και να ελέγχουν οι ίδιοι τις εντολές τους, τα χαρτοφυλάκια τους και την αποτίμηση αυτών.
8. **Online παρακολούθηση τραπεζικών προϊόντων :** Οι λογαριασμοί, οι κάρτες, οι επιταγές, τα δάνεια και γενικότερα οποιοδήποτε τραπεζικό προϊόν κατέχει ένας πελάτης της τράπεζας, είναι προσβάσιμα online. Ο χρήστης μέσα από λίγες οθόνες ή κλήσεις ενημερώνεται εύκολα και γρήγορα για τα υπόλοιπά του, τις κινήσεις του, τις εντολές του, κ.ά.
9. **Online μεταφορές κεφαλαίων :** Με εξαιρετικά συνοπτικές διαδικασίες ο χρήστης του e-banking μπορεί να μεταφέρει κεφάλαια τόσο εντός της τράπεζάς του, όσο και σε άλλες τράπεζες, ελέγχοντας πλήρως τις οφειλές και τις υποχρεώσεις του.
10. **Μικρότερο κόστος συναλλαγών :** Όλο το εύρος των τραπεζικών εργασιών παρέχεται με μικρότερο κόστος στον πελάτη του e-banking. Πέραν αυτού πολλές συναλλαγές παρέχονται εντελώς δωρεάν. Δεν πρέπει να ξεχνάμε πως ακόμα και η προμήθεια ενός statement λογαριασμού χρεώνεται πλέον από τα καταστήματα των τραπεζών, όπως και η μεταφορά εντός τράπεζας. Παρόμοιες συναλλαγές παρέχονται εντελώς δωρεάν μέσω e-banking.
11. **Γνωριμία με νέες τεχνολογίες :** Η διενέργεια συναλλαγών μέσω e-banking φέρνει αντιμέτωπο τον πελάτη της τράπεζας με νέες τεχνολογίες. Πελάτες που δεν είχαν διανοηθεί ποτέ να χρησιμοποιήσουν υπολογιστή ή κινητό και πόσο μάλλον για πρόσβαση στο internet,



αρχίζουν δειλά-δειλά να επωφελούνται των πλεονεκτημάτων του e-banking, γνωρίζοντας ταυτόχρονα και τις νέες τεχνολογίες.

**12. Μείωση χρήσης χαρτιού :** Δεν είναι απαραίτητη πλέον η χρήση μεγάλου όγκου χαρτιού εκ μέρους του πελάτη. Τα statement των λογαριασμών, οι κινήσεις τους, οι κινήσεις καρτών, οι δόσεις δανείων, η κατάσταση των επιταγών είναι διαθέσιμα μέσω internet banking. Όποτε επιθυμεί ο χρήστης μπορεί να εκτυπώσει μόνο την πληροφορία που επιθυμεί.

**13. Εύκολες συναλλαγές για άτομα με ειδικές ανάγκες :** Αρκετοί συνάνθρωποί μας, με κινητικά κυρίως προβλήματα, μπορούν να συναλλάσσονται εύκολα και γρήγορα με την τράπεζά τους, χωρίς να χρειάζεται η ιδιαίτερος δύσκολη γι' αυτούς μετακίνηση σε κατάσταση της τράπεζας.

#### **4.1.2 Πλεονεκτήματα για τα Νομικά Πρόσωπα ( Εταιρείες –Πελάτες )**

Τα οφέλη για τα φυσικά πρόσωπα ισχύουν και για τα νομικά πρόσωπα, αρκετές όμως τραπεζικές υπηρεσίες του e-banking απευθύνονται αποκλειστικά σε εταιρείες και για το λόγο αυτό υπάρχουν επιπρόσθετα πλεονεκτήματα για τις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν το e-banking.

- **Ολοκληρωμένα πακέτα υπηρεσιών πληρωμών για επιχειρήσεις :** Μια εταιρεία έχει ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον πληρωμών, τόσο των οφειλών της στο Δημόσιο ( ΦΠΑ, εργοδοτικές εισφορές ΙΚΑ, τέλη κυκλοφορίας ), όσο και των οφειλών της σε ΔΕΚΟ και οργανισμούς.
- **Εύκολη ενημέρωση των μηχανογραφικών συστημάτων της εταιρείας :** Μέσω της ευκολίας του downloading που προσφέρουν οι τράπεζες μέσω e-banking, οι επιχειρήσεις μπορούν εύκολα και άμεσα να ενημερώνουν τα μηχανογραφικά και λογιστικά τους συστήματα με τις κινήσεις των λογαριασμών της εταιρείας.
- **Εκτέλεση μισθοδοσίας προσωπικού ή μαζικών πληρωμών προμηθευτών :** Η επιχείρηση έχει τη δυνατότητα με πολύ συνοπτική διαδικασία να εκτελεί τη μισθοδοσία του προσωπικού της, ή να



πληρώνει τους προμηθευτές της και να παρακολουθεί online την κατάσταση των πληρωμών της.

- **Διαφορετικά δικαιώματα χρήσης και πρόσβασης :** Η εταιρεία μπορεί να επιλέξει ποιοι υπάλληλοι της θα χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες και τι δικαιώματα θα έχουν, τόσο σε επίπεδο πρόσβασης σε λογαριασμούς και κάρτες, όσο και σε επίπεδο τέλεσης συναλλαγών. Στους εταιρικούς πελάτες δίνεται και η δυνατότητα της έγκρισης συναλλαγών, δηλαδή άλλος χρήστης να καταχωρεί τις εντολές και διαφορετικός χρήστης να δίνει την έγκριση για την εκτέλεσή τους.
- **Δημιουργία εναλλακτικού δικτύου εξόφλησης λογαριασμών.** Πολλές εταιρείες μπορούν να εκμεταλλευτούν το e-banking, ως ένα επιπλέον δίκτυο είσπραξης των υποχρεώσεων των πελατών της. Ήδη αρκετές εταιρείες χρησιμοποιούν πλέον το διατραπεζικό σύστημα DIASDEBIT σε συνεργασία με τράπεζες του εσωτερικού για την εξόφληση των λογαριασμών τους.
- **Δημιουργία εναλλακτικού δικτύου πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών :** Με συνεργασίες στο χώρο του e-Commerce και των e-Payments, οι εταιρείες προσφέρουν σε όλους τους πελάτες τους ένα εναλλακτικό, ασφαλές και εξ αποστάσεως τρόπο αγορών και πληρωμών των οφειλών τους.

#### **4.1.3 Μειονεκτήματα για τα Φυσικά Πρόσωπα ( Ιδιώτες – Πελάτες ) και για τα Νομικά Πρόσωπα ( Εταιρείες – Πελάτες )**

Τα μειονεκτήματα από τη χρήση του e-banking είναι κοινά τόσο για τα φυσικά πρόσωπα όσο και για τα νομικά πρόσωπα.

1. **Χρονοβόρα διαδικασία εγγραφής πελατών :** Η διαδικασία εγγραφής στο online πρόγραμμα της τράπεζας είναι αρκετά χρονοβόρα καθώς απαιτεί από τον πελάτη να δώσει τα στοιχεία ταυτότητάς του και να υπογράψει τα αντίστοιχα έντυπα της τράπεζας, ενώ αν πρόκειται για μια αποκλειστικά ηλεκτρονική τράπεζα, τα έντυπα θα αποσταλούν



ταχυδρομικώς έτσι ώστε να συμπληρωθούν και να αποσταλούν και πάλι πίσω στην τράπεζα.

- 2. Δυσκολία στο χειρισμό :** Πελάτες οι οποίοι δεν είναι εξοικειωμένοι με το Διαδίκτυο είναι πολύ πιθανό να αντιμετωπίσουν προβλήματα στο χειρισμό των τραπεζικών δικτυακών τόπων. Επίσης, η έλλειψη γνώσεων πάνω σε θέματα νέων τεχνολογιών μπορεί να ενισχύσει τους ενδοιασμούς ορισμένων πελατών σχετικά με τη χρήση του e-banking.
- 3. Δυσπιστία του χρήστη :** Αρκετοί πελάτες δεν εμπιστεύονται την ηλεκτρονική τραπεζική και επιθυμούν να έχουν οπτική επαφή με τον τραπεζικό υπάλληλο που επεξεργάζεται τον λογαριασμό τους. Η ηλεκτρονική μεταφορά χρημάτων προκαλεί φόβο και κίνδυνο.

#### 4.1.4 Πλεονεκτήματα για την τράπεζα

Η χρήση του e-banking προσφέρει αρκετά πλεονεκτήματα και στους τραπεζικούς οργανισμούς.

- 1. Εναλλακτικά Δίκτυα :** Οι τράπεζες έχουν τη δυνατότητα να επεκτείνουν τα δίκτυα εξυπηρέτησης πελατείας τους. Το e-banking δίνει τη δυνατότητα στις τράπεζες να εξυπηρετούν τους πελάτες τους και να διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους μέσω νέων καναλιών που δεν προϋπήρχαν πριν μερικά χρόνια, όπως το internet, το τηλέφωνο και το κινητό.
- 2. Καινοτομικές υπηρεσίες :** Το e-banking δίνει το πλεονέκτημα στους τραπεζικούς οργανισμούς να εκμεταλλευτούν τα προνόμια που προσφέρει η τεχνολογία και να δημιουργήσουν καινοτομικές και πρωτοποριακές υπηρεσίες, οι οποίες σε διαφορετική περίπτωση δεν θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν.
- 3. Μείωση λειτουργικού κόστους :** Η εξοικονόμηση που κάνει η Τράπεζα μέσω των καναλιών του e-banking είναι ουσιαστική, αν συγκρίνουμε τα κόστη που έχει για τη διεκπεραίωση συναλλαγών μέσω ταμείου σε σχέση με τα αντίστοιχα κόστη των εναλλακτικών δικτύων.
- 4. Αύξηση πελατειακής βάσης :** Η δημιουργία φιλικών προς το χρήστη πλατφορμών, που παρέχουν ολοκληρωμένα πακέτα συναλλαγών και υπηρεσιών, συμβάλλουν στην προσέλκυση νέων πελατών και στην διεύρυνση της πελατειακής βάσης. Η προώθηση οποιουδήποτε



τραπεζικού προϊόντος καθίσταται ελκυστικότερη, όταν συνοδεύεται και από την προοπτική μιας ορθής και ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής διαχείρισής του.

5. **Αύξηση ποιότητας εξυπηρέτησης :** Μέσω του e-banking και της αυτοματοποίησης των τραπεζικών εργασιών, οι τράπεζες προσφέρουν υπηρεσίες που αυξάνουν την ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών τους. Το όφελος αυτό είναι σημαντικό, εφόσον οι τράπεζες το εκμεταλλευτούν σωστά. Η ποιότητα της εξυπηρέτησης μπορεί όχι μόνο να αυξηθεί, αλλά πλέον να πιστοποιείται από εξουσιοδοτημένους φορείς, προσφέροντας κύρος στις μονάδες ηλεκτρονικής τραπεζικής.
6. **Καλή φήμη :** Τράπεζες με αξιόπιστες και αξιόλογες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ενισχύουν την καλή τους 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 στις ηλεκτρονικές τους υπηρεσίες.
7. **Ενίσχυση της αφοσίωσης των πελατών :** Μέσω του e-banking, η σχέση μεταξύ τράπεζας και πελάτη χτίζεται πάνω σε μια νέα βάση. Οι πελάτες που έχουν εξοικειωθεί με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες μίας συγκεκριμένης τράπεζας, έχουν λιγότερες πιθανότητες να προτιμήσουν τις υπηρεσίες μιας άλλης τράπεζας. (Αγγέλης,2005).

#### 4.1.5 Μειονεκτήματα για την Τράπεζα

1. **Ασφάλεια :** Οι τράπεζες επενδύουν κάθε χρόνο αρκετά χρήματα για να εξασφαλίσουν την ομαλή λειτουργία των υπολογιστικών συστημάτων τους. Η ασφάλεια των συναλλαγών και η προστασία των συναλλασσομένων αποτελούν πρωταρχικό μέλημα των τραπεζικών οργανισμών.
2. **Υψηλό κόστος αρχικής εγκατάστασης.** Η προμήθεια του απαιτούμενου εξοπλισμού και η εκπαίδευση των τραπεζικών υπαλλήλων αποτελεί μία χρονοβόρα και κοστοβόρα διαδικασία, όπου απαιτεί μία ιδιαίτερη προσοχή από τη πλευρά των τραπεζών.





## 4.2 ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΙ ΤΟ E-BANKING

Η συνεχής ανάπτυξη της τεχνολογίας και οι υπάρχουσες αδυναμίες στα συστήματα e-banking των τραπεζών δημιουργούν ολοένα και περισσότερες απειλές στις ηλεκτρονικές συναλλαγές και στην ηλεκτρονική τραπεζική. Οι απειλές αυτές προέρχονται από κακόβουλες ενέργειες τρίτων, επίδοξων δηλαδή εισβολέων που στόχο έχουν να παραπλανήσουν τους χρήστες του e-banking και να αποσπάσουν πληροφορίες για τα ευαίσθητα προσωπικά τους στοιχεία.

Οι κυριότερες μέθοδοι απάτης που θα αναλυθούν στο παρόν κεφάλαιο είναι οι εξής :

1. Sniffers ( προγράμματα υποκλοπής δεδομένων )
2. Key logging ( καταγραφή πληκτρολογήσεων )
3. Κοινωνική Μηχανική
4. Trojan Horses ( Δούρειοι Ίπποι – εγκατάσταση κακόβουλου λογισμικού )
5. Phishing ( αποστολή πλαστών e-mail )
6. Pharming ( επιλογή link από πελάτη στο e-mail του )

### 4.2.1 Sniffers

Ένας sniffer είναι ένα πρόγραμμα ή μια συσκευή που παρακολουθεί κρυφά την κίνηση ενός δικτύου με σκοπό να αρπάξει πληροφορία που ταξιδεύει σε αυτό. Ουσιαστικά οι sniffers είναι τεχνολογία υποκλοπής δεδομένων. Λειτουργούν επειδή το Ethernet κατασκευάστηκε γύρω από την αρχή του sharing. Η πλειοψηφία των δικτύων χρησιμοποιεί τεχνολογία εκπομπής, όπου τα μηνύματα από ένα υπολογιστή μπορούν να διαβαστούν από άλλο υπολογιστή σε αυτό το δίκτυο. Πρακτικά, όλοι οι υπόλοιποι υπολογιστές του δικτύου



αγνοούν το μήνυμα, πλην αυτού που είναι ο παραλήπτης του. Ωστόσο, υπολογιστές μπορούν να διαμορφωθούν, ώστε να δέχονται μηνύματα ακόμα και αν δεν είναι για αυτούς. Αυτό γίνεται με την χρήση ενός sniffer.

#### 4.2.2 Key Logging

Το key logging ( 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 / εταιρικών στοιχείων.

Η καταγραφή και αποθήκευση των πληκτρολογήσεων γίνεται από ειδικό υλικό ( hardware ), το οποίο είναι εύκολο να εγκατασταθεί και ταυτόχρονα δύσκολο να εντοπιστεί ( συνήθως προσαρτώνται στο εσωτερικό του πληκτρολογίου). Ωστόσο, υπάρχει και ανάλογο λογισμικό ( software ), το οποίο μπορεί να ληφθεί ( download ) από το internet. Τα key loggers καταγράφουν και αποθηκεύουν τις πληκτρολογήσεις και τα mouse clicks σε ειδικό αρχείο, το οποίο και αποστέλλουν μέσω internet σε αυτόν που κατασκοπεύει το χρήστη.

#### 4.2.3 Κοινωνική Μηχανική

Η κοινωνική μηχανική ορίζεται ως ένα μη τεχνικό είδος παράνομης εισβολής που βασίζεται κυρίως στην ανθρώπινη επικοινωνία και συχνά περιλαμβάνει κόλπα τα οποία ωθούν τους ανθρώπους να καταργήσουν τις οριζόμενες διαδικασίες ασφαλείας. Σενάρια κοινωνικής μηχανικής μπορούν να περιλαμβάνουν :



- Τηλεφωνική επικοινωνία του κοινωνικού μηχανικού με τον χρήστη, όπου ο κοινωνικός μηχανικός προσποιείται ότι είναι μέλος της ομάδας IT, που χρειάζεται τους κωδικούς πρόσβασης του χρήστη και άλλες πληροφορίες με σκοπό να διορθώσει προβλήματα που εμφανίστηκαν στο λογαριασμό του χρήστη στο δίκτυο.
- Τηλεφωνική επικοινωνία με το τμήμα IT μιας εταιρείας, προσποιούμενος υψηλό διευθυντικό στέλεχος της εταιρείας που έχει ξεχάσει το password του και απαιτεί άμεσα την πληροφορία για λόγους εξαιρετικής επαγγελματικής ανάγκης.
- Δημιουργία μιας προσωπικής σχέσης με ένα χρήστη ή ένα μέλος ομάδας IT με σκοπό την κουβέντα και το κοινωνικό σχόλιο, ώστε αποκτώντας την εμπιστοσύνη του συνομιλητή να εκμαιεύονται εμπιστευτικές πληροφορίες.

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

Μερικοί κοινωνικοί μηχανικοί βασίζουν την επιτυχία τους στις ικανότητες ψαξίματος. Τεχνικές όπως η αναζήτηση σε σκουπίδια μεγάλων εταιρειών, οργανισμών, ή τραπεζών για την εύρεση χρήσιμης πληροφορίας και αναγνωριστικών, θεωρούνται και αυτές κοινωνική μηχανική. Κοινωνικοί μηχανικοί μπορούν να προσποιηθούν μέλη συνεργείων καθαρισμού και να αποκτήσουν φυσική πρόσβαση στις πληροφορίες, σε αντίθεση με αυτούς που αποκτούν την πληροφορία απομακρυσμένοι. Οι κοινωνικοί μηχανικοί είναι ιδιαίτερα επίμονοι, προκειμένου να αποκτήσουν τα δεδομένα που επιθυμούν.

«Αντίστροφη κοινωνική μηχανική» είναι ο όρος που χρησιμοποιείται για περιπτώσεις hackers που δημιουργούν πρόβλημα σε δίκτυο ή σε υπολογιστή χρήστη και μετά αναλαμβάνουν να το λύσουν. Αυτό βοηθά ώστε ο κοινωνικός μηχανικός να αποκτήσει γρήγορα την εμπιστοσύνη του «θύματος» και να κάνει πολύ εύκολη την απόκτηση όποιας πληροφορίας ζητήσει.



#### 4.2.4 Trojan Horses

Ένας Δούρειος Ίππος ( Trojan Horse ) είναι ένα φαινομενικά χρήσιμο πρόγραμμα για τον υπολογιστή που περιέχει καμουφλαρισμένες εντολές, οι οποίες όταν εκτελεστούν δημιουργούν αθέμιτες ή βλαπτικές δράσεις ( όπως για παράδειγμα καταστροφή αρχείων, υποκλοπή δεδομένων, κ.ά ). Οι δούρειοι ίπποι δεν μπορούν να δημιουργήσουν πανομοιότυπα αντίγραφα, αυτόματα. Η εγκατάστασή τους εξαρτάται από τους χρήστες, ή από εισβολείς που έχουν αποκτήσει μη εγκεκριμένη πρόσβαση σε υπολογιστή με κάποιο τρόπο. Οι δούρειοι ίπποι μπορούν να κάνουν οτιδήποτε που μπορεί να κάνει ο χρήστης που τους εγκατέστησε, όπως :

- Διαγραφή αρχείων, που μπορεί και ο χρήστης να διαγράψει.
- Μετάδοση οποιουδήποτε αρχείου στον εισβολέα, που μπορεί να διαβάσει ο χρήστης.
- Αλλαγή αρχείων που μπορεί ο χρήστης να μεταβάλει.
- Εγκατάσταση προγραμμάτων με τα δικαιώματα του χρήστη του υπολογιστή που παρέχουν μη εγκεκριμένη πρόσβαση σε δίκτυο.
- Εγκατάσταση ιών.
- Εγκατάσταση άλλων δούρειων ίπων.

#### 4.2.5 Phishing

Το Phishing είναι η αποστολή e-mail σε χρήστη, προσποιούμενο ότι προέρχεται από μία νόμιμη επιχείρηση, κυρίως Τράπεζα, με σκοπό να εξαπατήσει τον χρήστη και να πάρει ιδιωτικές πληροφορίες που θα χρησιμοποιηθούν για κλοπή της ταυτότητάς τους. Το e-mail προτρέπει τον χρήστη να επισκεφθεί ένα website όπου του ζητούνται να ενημερώσει τις προσωπικές του πληροφορίες, όπως passwords και αριθμούς τραπεζικών λογαριασμών, αριθμούς πιστωτικών καρτών, που η εταιρεία υποτίθεται έχει



ήδη στην κατοχή της. Το website ωστόσο είναι πλαστό και έχει δημιουργηθεί με μοναδικό σκοπό να κλέψει την ζητούμενη πληροφορία.

Οι επιθέσεις phishing αυξάνονται ραγδαία και με έξυπνο τρόπο. Σύμφωνα με έρευνες, ο αριθμός εξάπλωσης των επιθέσεων διπλασιάζεται μόνο σε ένα εξάμηνο. Το phishing είναι εξαιρετικά αποτελεσματικό, γιατί :

- 44% των χρηστών e-banking χρησιμοποιούν τους ίδιους κωδικούς για όλες τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες που έχουν σε όλες τις τράπεζες.
- 37% των χρηστών e-banking χρησιμοποιούν τους ίδιους κωδικούς και σε λιγότερο ασφαλή sites, π.χ ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες, online περιοδικά και εφημερίδες, κ.ά.
- 79% των χρηστών ελέγχουν αν υπάρχει η κλειδαριά ασφαλείας στο κάτω μέρος μίας ασφαλούς σελίδας, αλλά μόνο το 40% πατάει πάνω της για να δει τις λεπτομέρειες του πιστοποιητικού. Το εικονίδιο της κλειδαριάς μπορεί εύκολα να αντιγραφεί από τους απατεώνες.
- 70% των χρηστών έχουν μικρές πιθανότητες να απαντήσουν σε ένα e-mail από την τράπεζά τους και περισσότεροι από τους μισούς έχουν μικρές πιθανότητες να εγγραφούν ή να συνεχίσουν να χρησιμοποιούν τις online υπηρεσίες εξαιτίας του phishing. (Αγγέλης, 2005)

#### 4.2.6 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 παρεμβολή του χρήστη ( π.χ επιλογή link από e-mail )

Οι τρόποι δράσης των απατεώνων είναι οι εξής :

- **Αποστολή ιών μέσω e-mail :**Οι ιοί αυτοί ( π.χ. Banker Trojan ) αντικαθιστούν τα τοπικά host αρχεία του υπολογιστή του χρήστη με άλλα. Τα host αρχεία μετατρέπουν τα URLs σε αριθμητικές συμβολοσειρές που είναι κατανοητές από τον υπολογιστή. Ένας υπολογιστής με αλλαγμένα host αρχεία θα μεταβεί σε λαθεμένο site ακόμα και αν ο χρήστης πληκτρολογήσει το σωστό URL.
- **Παραποίηση DNS :** Η κυριότερη απειλή του pharming είναι η παραποίηση του DNS ( Domain Name System ) ενός εταιρικού site. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη μετάβαση μεγάλου αριθμού χρηστών σε sites απατεώνων χωρίς καν να το αντιλαμβάνονται.

Ιδιαίτερη διαδεδομένη είναι η χρήση ψευδών τραπεζικών sites ( Fake Banks ). Στην περίπτωση αυτή, οι εισβολείς δημιουργούν sites πανομοιότυπα με αυτά των νόμιμων τραπεζών, με μικρές διαφοροποιήσεις, ή ακόμα και νέα sites που υποτίθεται ότι είναι ηλεκτρονικές τράπεζες. Σε αρκετές περιπτώσεις υπάρχουν και φωτογραφίες ανυποψίαστων θυμάτων, τα οποία εμφανίζονται ως η Διοίκηση της online τράπεζας. Αρκετοί είναι οι χρήστες που εξαπατώνται και διενεργούν εικονικές συναλλαγές χωρίς καμία υπόσταση σε τέτοια sites, δίνοντας έτσι κωδικούς, αριθμούς λογαριασμών και καρτών εν αγνοία τους.

#### 4.3 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Οι τράπεζες οδηγούνται σε ολοένα καλύτερα συστήματα και πολιτικές ασφαλείας προκειμένου να πείσουν τους χρήστες του e- banking ότι οι συναλλαγές που πραγματοποιούν είναι ασφαλείς και οι απάτες αποφεύγονται με το καλύτερο δυνατό τρόπο.





Παρακάτω θα δούμε τους τρόπους και τα μέτρα προστασίας που λαμβάνει ένας τραπεζικός οργανισμός για να διασφαλίσει τις ηλεκτρονικές συναλλαγές του.

### 4.3.1 Κρυπτογράφηση

Οι τράπεζες αντικαθιστούν πλέον τις βασισμένες σε χαρτί, φυσικές τους διαδικασίες με ηλεκτρονικές και ψηφιακές διαδικασίες. Σε αυτά περιλαμβάνονται η αποστολή προϊόντων και υπηρεσιών, η ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων, η μεταφορά κεφαλαίων, οι εκκαθαρίσεις και το Internet banking. Οι τράπεζες πρέπει να σχεδιάσουν αυστηρούς ελέγχους σε αυτά τα νέα μοντέλα εργασίας, ώστε να διαχειρίζονται το ρίσκο. Οι βασικές ανάγκες για διασφάλιση των ιδιωτικών δεδομένων, εμπιστοσύνη και πιστοποίηση θα συνεχίσουν να υφίστανται και στον ψηφιακό, όπως και στον φυσικό κόσμο. Η κρυπτογράφηση προσφέρει αξιόλογες λύσεις.

Υπάρχουν δύο διαφορετικά είδη κρυπτογράφησης με δύο ξεχωριστούς στόχους. Ένας στόχος είναι η διατήρηση του ιδιωτικού χαρακτήρα και το απαραβίαστο της πληροφορίας. Ο άλλος στόχος είναι η πιστοποίηση της ταυτότητας των εμπλεκόμενων μερών μιας συναλλαγής. Και τα δύο είδη κρυπτογράφησης συνήθως χρησιμοποιούνται μαζί για την προστασία των μηνυμάτων και την πιστοποίηση των εμπλεκόμενων μερών. Καθένα από τα δύο είδη έχει συγκεκριμένα βιομηχανικά πρότυπα.

Οι δύο αυτοί θεμελιώδεις τύποι κρυπτογράφησης είναι οι **συμμετρικοί** και οι **ασύμμετροι**. Οι συμμετρικοί είναι επίσης γνωστοί και ως κρυπτογράφηση με μυστικό κλειδί. Η συμμετρική κρυπτογράφηση, απαιτεί τόσο ο αποστολέας όσο και ο παραλήπτης της πληροφορίας να έχουν το ίδιο κλειδί κρυπτογράφησης. Ο αποστολέας κρυπτογραφεί το μήνυμα και ο παραλήπτης το αποκρυπτογραφεί χρησιμοποιώντας το ίδιο κλειδί.

Τα πλεονεκτήματα της κρυπτογράφησης με μυστικό κλειδί έχουν ως εξής :

- Ασφάλεια
- Ευρύτατη χρήση και διάδοση



Τα μειονεκτήματα είναι τα εξής :

- Η διαχείριση του μυστικού κλειδιού είναι περίπλοκη, απαιτώντας και από τα δύο μέρη να διατηρούν τον απόλυτο έλεγχο στην ανταλλαγή κλειδιών
- Δεν περιλαμβάνει ξεχωριστό μηχανισμό αυθεντικότητας
- Αδιάσειστη απόδειξη συμμετοχής και του αποστολέα και του παραλήπτη ( non repudiation )

Οι ασύμμετροι, γνωστοί ως κρυπτογράφηση με δημόσιο/ιδιωτικό κλειδί, περιλαμβάνουν δύο κλειδιά. Ο αποστολέας για να ασφαλίσει την πληροφορία κάνει την κρυπτογράφηση χρησιμοποιώντας το δημόσιο κλειδί του παραλήπτη. Ωστόσο ο παραλήπτης μπορεί να διαβάσει την πληροφορία μόνο με την χρήση του ιδιωτικού του κλειδιού. Η συγκεκριμένη κρυπτογράφηση επίσης αναφέρεται και ως κρυπτογράφηση δύο κλειδιών.

Ένα από τα πλεονεκτήματα της κρυπτογράφησης με δημόσιο / ιδιωτικό κλειδί είναι ότι απλοποιεί τη διαχείριση των κλειδιών ( δεν υπάρχει απαίτηση για καμία προηγούμενη σχέση μεταξύ αποστολέα και παραλήπτη ). Επιπλέον, τα μήκη των κλειδιών μπορούν να είναι μεγαλύτερα από ότι στον DES. Αυτό καθιστά την κρυπτογράφηση με δημόσιο κλειδί πιο δυνατή.

Το κυριότερο μειονέκτημα είναι ότι η κρυπτογράφηση με δημόσιο κλειδί είναι πολύ πιο αργή από την κρυπτογράφηση με ιδιωτικό κλειδί. Για το λόγο αυτό χρησιμοποιείται κυρίως για την πιστοποίηση τμημάτων μηνυμάτων, παρά για την κρυπτογράφηση ενός ολόκληρου μηνύματος.

### 4.3.2 PKI

Η τεχνολογία **PKI ( Public Key Infrastructure )** είναι μια πολύ γνωστή τεχνολογία που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να αναγνωρίσει οντότητες, να κρυπτογραφήσει πληροφορία και να υπογράψει ηλεκτρονικά έγγραφα. Η PKI αναγνωρίζει και διαχειρίζεται σχέσεις μεταξύ των μελών μιας ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων, εξυπηρετεί ένα μεγάλο εύρος αναγκών ασφαλείας,



συμπεριλαμβανομένων ελέγχου πρόσβασης, εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα, πιστοποίηση και μη αποποίηση ευθύνης. Η PKI χρησιμοποιεί επίσης μοναδικά **Ψηφιακά Πιστοποιητικά** για να ασφαλίσει το e-Banking και e-Commerce, το e-mail, την ανταλλαγή δεδομένων καθώς και τα VPNs και intranets. Τέλος η PKI τεχνολογία χρησιμοποιείται για να πιστοποιήσει την ταυτότητα και τα δικαιώματα του κάθε χρήστη.

Επιπλέον η **Αρχή Πιστοποίησης ( Certificate Authority )**, που είναι αυτή που εγγυάται την PKI τεχνολογία, παρέχει ένα ολοκληρωμένο πακέτο διαχείρισης των δημόσιων κλειδιών και πιστοποιητικών, που περιλαμβάνει την έκδοση, την πιστοποίηση, την αποθήκευση, την πρόσβαση, το backup, την ανάνηψη, την ενημέρωση και την ανανέωση. Όλοι οι χρήστες της PKI πρέπει να έχουν μια εγκεκριμένη ταυτότητα, η οποία είναι αποθηκευμένη σε ένα ψηφιακό πιστοποιητικό που εκδίδει η Αρχή Πιστοποίησης. Αυτό λειτουργεί ως ο σύνδεσμος της εμπιστοσύνης στην PKI. Απομακρυσμένοι χρήστες και δικτυακοί τόποι που χρησιμοποιούν δημόσια και ιδιωτικά κλειδιά και πιστοποιητικά δημοσίων κλειδιών μπορούν να πιστοποιηθούν με υψηλό βαθμό εμπιστοσύνης. Η πιστοποίηση αυτή εξαρτάται από τρεις συνθήκες :

- Πρέπει να κατοχυρώνεται ότι το δημόσιο κλειδί που κατέχει το κάθε μέρος, δεν έχει κλαπεί ή αντιγραφεί από τον ιδιοκτήτη του
- Το πιστοποιητικό πρέπει να εκδίδεται στον ιδιοκτήτη σε αρμονία με την καταγεγραμμένη πολιτική του εκδότη πιστοποιητικών
- Οι πολιτικές του εκδότη πιστοποιητικών πρέπει να ικανοποιούν τα εμπλεκόμενα μέρη, όσον αφορά την πιστοποίηση της ταυτότητας

Από τη στιγμή που ικανοποιούνται οι τρεις αυτές συνθήκες, τότε υπάρχει η σωστή βάση για την εξασφάλιση της ασφάλειας.

#### 4.3.2.1 Δημόσια και ιδιωτικά κλειδιά

Η PKI χρησιμοποιεί ένα σύστημα ζευγαριών κλειδιών, που είναι ασύμμετρα, συνδέονται μαθηματικά μεταξύ τους και εκτελούν αντίθετες ενέργειες, δηλ. οτιδήποτε κλειδώνει το ένα κλειδί, μόνο το άλλο κλειδί μπορεί να ξεκλειδώσει. Τα δημόσια και ιδιωτικά κλειδιά είναι μοναδικά για κάθε χρήστη σε ένα PKI σύστημα. Το ιδιωτικό κλειδί δημιουργείται πρώτα. Μια μαθηματική συνάρτηση εφαρμόζεται στο ιδιωτικό κλειδί για την δημιουργία του δημόσιου



κλειδιού. Είναι πρακτικά αδύνατο να ανιχνευτεί το ιδιωτικό κλειδί κάποιου από το δημόσιο κλειδί του. Τα ιδιωτικά κλειδιά πρέπει να προστατεύονται από υποκλοπές και συνήθως αποθηκεύονται σε φυσικές συσκευές όπως είναι οι έξυπνες κάρτες ή τα tokens. Τα δημόσια κλειδιά από την άλλη μεριά, είναι διαθέσιμα σε όλους.

Οποιοσδήποτε επιθυμεί να κάνει ασφαλείς συναλλαγές χρησιμοποιεί το δημόσιο κλειδί του παραλήπτη ως μέρος της διαδικασίας κρυπτογράφησης. Κρυπτογραφώντας κάτι με το δημόσιο κλειδί κάποιου άλλου, εξασφαλίζεται ότι μόνο αυτός μπορεί να το αποκωδικοποιήσει. Αν για οποιοδήποτε λόγο το μήνυμα αποστολής μιας κρυπτογραφημένης συναλλαγής παραβιαστεί, είναι απίθανο αυτό το μήνυμα να αποκωδικοποιηθεί και εκτελεστεί.

#### 4.3.2.2 Ψηφιακές υπογραφές

Όταν παραλαμβάνεται ένα κρυπτογραφημένο μήνυμα είναι σημαντικό να υπάρχει η δυνατότητα πιστοποίησης ότι ο αποστολέας του, είναι όντως αυτός που ισχυρίζεται. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της ψηφιακής υπογραφής, μιας μοναδικής διαδικασίας υπογραφής μηνύματος που αποκαλύπτει την ταυτότητα του αποστολέα και πιστοποιεί την ακεραιότητα του μηνύματος. Οι ψηφιακές υπογραφές είναι αδιάψευστες, μοναδικές για κάθε συναλλαγή και είναι σχεδόν απίθανο να αντιγραφούν ή να μεταφερθούν.

Από την στιγμή που θα κρυπτογραφηθεί το μήνυμα και η υπογραφή, το επόμενο στάδιο είναι η ασφαλής μεταφορά του κλειδιού που απαιτείται για την αποκρυπτογράφηση. Ο τύπος του κλειδιού που χρησιμοποιείται σε κρυπτογράφηση μηνύματος είναι γνωστό ως συμμετρικό κλειδί. Ένα συμμετρικό κλειδί είναι μοναδικό κλειδί που δημιουργείται για χρήση μιας φοράς και είναι ικανό τόσο να κλειδώσει όσο και να ξεκλειδώσει το μήνυμα. Και ο αποστολέας και ο παραλήπτης χρειάζονται το ίδιο κλειδί για την



κωδικοποίηση και αποκωδικοποίηση του μηνύματος. Όταν ταξιδεύει ένα συμμετρικό κλειδί είναι κρίσιμο να μην πέσει σε χέρια άλλου πλην του κανονικού του παραλήπτη. Αν το συμμετρικό κλειδί πέσει σε εσφαλμένα χέρια, το μήνυμα μπορεί εύκολα να αποκωδικοποιηθεί και να πληγεί η ιδιωτικότητα του.

Η PKI προσθέτει ένα επιπλέον επίπεδο ασφάλειας κρυπτογραφώντας το συμμετρικό κλειδί μιας χρήσης με το δημόσιο κλειδί του παραλήπτη, ώστε μόνο αυτός να μπορεί να το αποκωδικοποιήσει με το ιδιωτικό του κλειδί. Το κρυπτογραφημένο συμμετρικό κλειδί μιας χρήσης επισυνάπτεται στο κρυπτογραφημένο μήνυμα και το μήνυμα είναι έτοιμο να σταλεί.

### **4.3.2.3 Ψηφιακά πιστοποιητικά**

Τα ψηφιακά πιστοποιητικά, ή πιστοποιητικά δημοσίου κλειδιού είναι ηλεκτρονικές φόρμες ταυτοποίησης που μπορούν να επικυρωθούν από μια αναγνωρισμένη αρχή. Όλοι οι PKI χρήστες πρέπει να έχουν αυτή την μορφή ταυτοποίησης. Τα πιστοποιητικά μπορούν να περιέχουν μια ποικιλία πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων της επωνυμίας του κατόχου, του δημοσίου κλειδιού, της ημερομηνίας λήξης του πιστοποιητικού, των λειτουργιών που μπορεί να εκτελέσει το δημόσιο κλειδί ( κρυπτογράφηση, αποκρυπτογράφηση ή επαλήθευση ψηφιακής υπογραφής ), της ψηφιακής υπογραφής του εκδότη, του σειριακού του αριθμού και της μεθόδου κρυπτογράφησης. Τα ψηφιακά πιστοποιητικά χρησιμοποιούνται για να πιστοποιήσουν ή να επαληθεύσουν ότι ο χρήστης είναι αυτός που ισχυρίζεται ότι είναι.

### **4.3.2.4 Αρχές πιστοποίησης**

Ο κύριος σκοπός μιας αρχής πιστοποίησης είναι η έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών και η επιβεβαίωση του ατόμου που συνδέεται με το



πιστοποιητικό. Η αρχή πιστοποίησης προσθέτει ένα επιπλέον επίπεδο εμπιστοσύνης στις συναλλαγές που βασίζονται στην PKI.

Η διαδικασία πιστοποίησης έχει ως εξής :

- Ο συνδρομητής ( αποστολέας ) αιτείται στην αρχή πιστοποίησης ένα ψηφιακό πιστοποιητικό.
- Η αρχή πιστοποίησης επαληθεύει τον συνδρομητή και εκδίδει το ψηφιακό πιστοποιητικό.
- Η αρχή πιστοποίησης δημοσιεύει το πιστοποιητικό δημόσια, σε ένα on-line repository.
- Ο συνδρομητής υπογράφει τα μηνύματα του με ένα ιδιωτικό κλειδί και το στέλνει στους παραλήπτες.
- Ο παραλήπτης επαληθεύει την ψηφιακή υπογραφή με χρήση του δημοσίου κλειδιού του αποστολέα και αιτείται επαλήθευση του ψηφιακού πιστοποιητικού του αποστολέα από το δημόσιο repository.
- Το repository αναφέρει το status του ψηφιακού πιστοποιητικού του αποστολέα.

Αφού το υπογεγραμμένο και κρυπτογραφημένο μήνυμα παραληφθεί, το μήνυμα αποκρυπτογραφείται και επαληθεύεται η ακεραιότητα του περιεχομένου του. Το συμμετρικό κλειδί μιας χρήσης που χρησιμοποιήθηκε για την κωδικοποίηση του μηνύματος, αποκρυπτογραφείται χρησιμοποιώντας το ιδιωτικό κλειδί του παραλήπτη. Στη συνέχεια χρησιμοποιείται για την αποκωδικοποίηση του κρυπτογραφημένου μηνύματος και της υπογραφής. Χρησιμοποιώντας το δημόσιο κλειδί του αποστολέα, η ψηφιακή υπογραφή αποκρυπτογραφείται και εξάγεται η ανασκόπηση του μηνύματος. Η ανασκόπηση του μηνύματος εξυπηρετεί τον έλεγχο της ακεραιότητάς του, αργότερα στην πορεία της διαδικασίας. Το αποκρυπτογραφημένο μήνυμα ελέγχεται προκειμένου να εξεταστεί αν τα περιεχόμενα του είναι ακριβώς τα ίδια με μια επανάληψη του hash αλγορίθμου. Το αποτέλεσμα του hash αλγορίθμου είναι μια δεύτερη ανασκόπηση του μηνύματος. Αν αυτή η δεύτερη ανασκόπηση ταιριάζει απόλυτα με την πρωτότυπη, επιβεβαιώνεται η ακεραιότητα του μηνύματος και αυτό μεταφέρεται επιτυχώς.





### 4.3.3 Πιστοποίηση δύο παραγόντων

Οι περισσότεροι ειδικοί του IT συμφωνούν ότι η πιστοποίηση δύο παραγόντων είναι ζωτική για την αποτελεσματική ασφάλεια δικτύων. Ωστόσο κάθε οργανισμός πρέπει να επιλέξει ποια από όλες τις παρεχόμενες λύσεις πιστοποίησης δύο παραγόντων είναι κατάλληλη για τις ανάγκες του. Υπάρχουν τρεις διαφορετικές λύσεις :

1. Challenge – Response
2. Event – Synchronous
3. Time – Synchronous

Παρακάτω γίνεται αναφορά στις διαφορές μεταξύ των τριών λύσεων και για ποιο λόγο η time-synchronous πιστοποίηση είναι πιο αποδοτική.

#### **Challenge Response**

1. Ο χρήστης εισάγει username και password
2. Ο server στέλνει ένα challenge
3. Ο χρήστης εισάγει το challenge
4. Ένα response εμφανίζεται στην οθόνη του token
5. Ο χρήστης εισάγει το response και γίνεται το validation

#### **Event – Synchronous**

1. Ο χρήστης ενεργοποιεί τον επόμενο κωδικό του token πατώντας ένα κουμπί σε αυτό
2. Ο χρήστης εισάγει username και passcode ( το passcode είναι η ένωση ενός κωδικού – event based–παραγόμενου από το token και του PIN του χρήστη )



3. Ο server πιστοποιεί τον χρήστη ταιριάζοντας το passcode του χρήστη με το passcode του server ( το server pass code δημιουργείται βασιζόμενο στο επόμενο event μιας ακολουθίας )

## Time-Synchronous

1. Ο χρήστης εισάγει username και passcode ( το passcode είναι η ένωση ενός κωδικού τυχαία παραγόμενου από το token και το PIN του χρήστη )
2. Ο server και το token υπολογίζουν τον κωδικό του token συνδυάζοντας το seed και την τρέχουσα ώρα Greenwich. Ο server πιστοποιεί τον χρήστη ταιριάζοντας το passcode του χρήστη με το passcode του server.

Η time-synchronous ταυτοποίηση θεωρείται αποτελεσματικότερη των υπολοίπων για τους εξής λόγους :

- **Ενισχυμένη ασφάλεια :** Η time-synchronous προσέγγιση της πιστοποίησης δύο παραγόντων είναι πιο ασφαλής από τις υπόλοιπες. Η τεχνολογία αυτή βασίζεται στο μυστικό seed του token, που ουσιαστικά δεν μπορεί να σπάσει. Οι άλλες προσεγγίσεις είναι λιγότερα τεχνικά εξελιγμένες και ευάλωτες.
- **Ευκολία χρήσης :** Είναι διαδικασία δύο βημάτων μόνο, σε αντίθεση με τις άλλες δύο που είναι πέντε και τριών αντίστοιχα, άρα και πιο ευάλωτες σε λάθη χρηστών.
- **Μικρότερο διαχειριστικό κόστος :** Επειδή απαιτούνται λίγα μόνο πατήματα πλήκτρων, υπάρχουν μικρότερες πιθανότητες να κλειδωθεί ο χρήστης και άρα να πρέπει ο διαχειριστής να τον ξεκλειδώσει.
- **Φορητότητα :** Τα time-synchronous tokens είναι εντελώς φορητά, επειδή σε καμία περίπτωση δεν εγκαθίστανται μόνιμα στον υπολογιστή του χρήστη.



#### 4.3.4 Έξυπνες κάρτες

Η τεχνολογία των έξυπνων καρτών μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να δημιουργήσει κάρτες που παρέχουν ισχυρή ταυτοποίηση και αυτό γίνεται με την ενσωμάτωση ηλεκτρονικών κλειδιών στην κάρτα. Ένα μεγάλο ζήτημα σχετικά με τις έξυπνες κάρτες είναι η χρήση τους για πιστοποίηση.

Στην πραγματικότητα, οι έξυπνες κάρτες μπορούν να περιέχουν προσωπικές πληροφορίες του κατόχου, κλειδιά για ψηφιακή υπογραφή, πιθανόν βιομετρική πληροφορία, κ.ά. Για να αποφευχθεί το γεγονός οι λειτουργίες που προσφέρει μια κάρτα να καταντήσουν περιορισμός και όχι πλεονέκτημα για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι κάρτες πρέπει να σχεδιάζονται χωρίς λαμβάνουν υπόψη της έξυπνες κάρτες που υπάρχουν. Αυτό συμβαίνει γιατί αρκετοί πελάτες δεν θα έχουν στην κατοχή τους για μεγάλο χρονικό διάστημα τέτοιου είδους κάρτες.

#### 4.3.5 Πιστοποίηση δύο παραγόντων και PKI

Συστήματα PKI μπορούν να ενσωματώσουν tokens ή έξυπνες κάρτες που περιέχουν αναγνωριστικά. Για επιπρόσθετη ασφάλεια, μία τράπεζα μπορεί να απαιτεί το ψηφιακό πιστοποιητικό του πελάτη να αποθηκεύεται στο token ή σε μια έξυπνη κάρτα. Οι έξυπνες κάρτες και άλλες συσκευές για τον καταναλωτή που περιέχουν ηλεκτρονικά τσιπς είναι πιο ακριβές λύσεις από λύσεις λογισμικού. Έχουν όμως πλεονέκτημα, αποθηκεύοντας ιδιωτικά κλειδιά σε tokens αντί στον σκληρό δίσκο του υπολογιστή να αποτρέπουν την πρόσβαση μη εγκεκριμένων χρηστών στον υπολογιστή του πελάτη με σκοπό την αντιγραφή των κρυπτογραφημένων κλειδιών χωρίς να έχει γνώση ο χρήστης.

##### 4.3.5.1 USB Tokens



Μια δυνατή λύση πιστοποίησης είναι τα USB tokens. Τα USB tokens όταν συνδυάζονται με την PKI τεχνολογία παρέχουν ισχυρή πιστοποίηση δύο παραγόντων. Τα πλεονεκτήματα που απορρέουν είναι τα έξης :

- **Υψηλή ασφάλεια** :Οι συσκευές δεν μπορούν να αντιγραφούν, ενώ το PIN τους αποθηκεύεται κρυπτογραφημένο, έτσι προστατεύεται το PKI ψηφιακό ID του χρήστη από κλοπή.
- **Πολλές δυνατότητες** : Το PKI ψηφιακό ID του χρήστη μπορεί να χρησιμοποιηθεί για πολλές λειτουργίες, όπως πιστοποίηση, ψηφιακή υπογραφή, κρυπτογράφηση, κ.ά. Επίσης το ψηφιακό ID μπορεί να χρησιμοποιηθεί για ασφάλεια του χρήστη σε περισσότερες από μια εφαρμογές.
- **Ευκολία χρήσης** : Τα USB tokens μπορούν εύκολα να μεταφέρονται, ακόμα και με το μπρελόκ του χρήστη. Συνδέονται εύκολα στον υπολογιστή μέσω USB θύρας και δεν απαιτούν επιπρόσθετο εξοπλισμό. Βοηθούν τον χρήστη να μην χρειάζεται να απομνημονεύει πολλούς κωδικούς, αφού τα αναγνωριστικά του αποθηκεύονται με ασφάλεια στο token.

#### 4.3.5.2 Έξυπνες κάρτες και ψηφιακά πιστοποιητικά

Αντίστοιχη λύση με την παραπάνω είναι και οι έξυπνες κάρτες που έχουν αποθηκευμένο στο chip τους το PKI ψηφιακό ID.

Και στην περίπτωση των έξυπνων καρτών ισχύουν τα πλεονεκτήματα που αναφέρθηκαν παραπάνω. Ωστόσο καλό είναι να εξεταστούν και τα αβαντάζ από τον συνδυασμό της πιστοποίησης δύο παραγόντων και της PKI τεχνολογίας, σε σχέση μόνο με την χρήση PKI.

- **Τρωτότητα** :Η αποθήκευση των κλειδιών και των ψηφιακών πιστοποιητικών στους σκληρούς δίσκους των υπολογιστών έχει αρκετά μειονεκτήματα, όπως καταστροφή του υλικού, δυσκολία αναβάθμισης λογισμικού, μεγαλύτερες πιθανότητες υποκλοπής.



- **Ευελξία – Φορητότητα** :Τόσο τα tokens όσο και οι έξυπνες κάρτες μπορούν να χρησιμοποιηθούν και σε άλλες εφαρμογές που δεν γίνονται launch αποκλειστικά μέσω του υπολογιστή του χρήστη, όπως για παράδειγμα τα ATM's, αλλά μπορούν να χρησιμοποιηθούν και σε οποιοδήποτε άλλο υπολογιστή πλην αυτού που έχει ο χρήστης.

#### 4.3.6 Single Sign On ( SSO )

Καθώς τα IT συστήματα πολλαπλασιάζονται για να υποστηρίξουν τις επιχειρηματικές διαδικασίες, οι χρήστες και οι διαχειριστές τους αντιμετωπίζουν ένα αυξανόμενο πολύπλοκο περιβάλλον για να ολοκληρώσουν τις εργασίες τους. Οι χρήστες συνήθως πρέπει να κάνουν login σε πολλά συστήματα, και αυτό απαραίτητα προϋποθέτει πολλές διαφορετικές οθόνες login και αναπόσπαστα μεγάλο αριθμό διαφορετικών κωδικών χρήσης. Προβλήματα αντιμετωπίζουν και οι administrators των συστημάτων που πρέπει να διαχειρίζονται λογαριασμούς χρηστών μέσα σε κάθε σύστημα και να εξασφαλίζουν την ακεραιότητα επιβολής της πολιτικής ασφαλείας.

Η παραδοσιακή λύση για την πρόσβαση σε πολλαπλά συστήματα είναι η παροχή και διαφορετικών κωδικών για είσοδο σε όλα τα domains, primary και secondary. Συνεπώς ο χρήστης που έχει καταχωρήσει τα αναγνωριστικά του στο primary domain, δεν μπορεί να αιτηθεί υπηρεσίες από τα secondary παρά μόνο εισάγοντας κωδικούς χρήσης για την πρόσβαση σε αυτά.

Η συγκεκριμένη προσέγγιση, τόσο από άποψη χρηστικότητας, όσο και από άποψη ασφαλείας, δίνει αφορμή για την ανάγκη συντονισμού και ενοποίησης όπου αυτό είναι δυνατό των λειτουργιών εισόδου των χρηστών και των λειτουργιών διαχείρισης των λογαριασμών των χρηστών, ώστε αυτές να βρίσκονται σε ένα ενιαίο περιβάλλον μέσα στον οργανισμό.

Μια υπηρεσία, που παρέχει τέτοιο συντονισμό και ενοποίηση, δίνει πολλά πλεονεκτήματα όπως :

- Μείωση του χρόνου που καταναλώνουν οι χρήστες για είσοδο σε διαφορετικές υπηρεσίες.
- Μείωση της πιθανότητας λαθών στις διαδικασίες sign on.



- Βελτίωση της ασφάλειας εξαιτίας του γεγονότος ότι ο χρήστης δεν χρειάζεται να διατηρεί και να θυμάται πολλά sets κωδικών.
- Μείωση του χρόνου διαχείρισης λογαριασμών χρηστών, για τους administrators.
- Βελτίωση της ασφάλειας μέσω της ενσωματωμένης δυνατότητας για τους administrators να συντηρούν την ακεραιότητα της δομής διαχείρισης χρηστών.

Τέτοιου είδους υπηρεσία καλείται Single Sign On. Το σύστημα συλλέγει όλη την πληροφορία του sign on στο primary domain, που περιλαμβάνει όλα τα αναγνωριστικά που απαιτούνται για sign on και σε secondary domains. Η πληροφορία αυτή που δίνει ο χρήστης, χρησιμοποιείται από την SSO υπηρεσία ώστε να πιστοποιεί τον χρήστη κάθε φορά που αυτός αλληλεπιδρά με άλλα domains.

Από άποψη διαχείρισης το μοντέλο SSO, προσφέρει ένα περιβάλλον διαχείρισης μοναδικών λογαριασμών χρηστών, μέσω του οποίου όλα τα domains διαχειρίζονται και συντονίζονται με ένα συγχρονισμένο τρόπο.

Σημαντικά θέματα ασφαλείας σχετικά με το SSO, είναι :

- Τα secondary domains πρέπει να εμπιστεύονται το primary domain ώστε :
  1. Να διαβεβαιώνουν ορθά την ταυτότητα και τα αναγνωριστικά πιστοποίησης του χρήστη
  2. Να προστατεύουν τα αναγνωριστικά πιστοποίησης που χρησιμοποιούνται για την επαλήθευση της ταυτότητας του χρήστη στο secondary domain από μη εγκεκριμένη χρήση
- Τα αναγνωριστικά πιστοποίησης πρέπει να προστατεύονται όταν μεταδίδονται μεταξύ primary και secondary domain απέναντι σε απειλές υποκλοπής που μπορούν να οδηγήσουν σε καλά καλυμμένες επιθέσεις.





### 4.3.7 Firewalls

Ένα firewall ( ανάχωμα ) είναι υλικό και λογισμικό που τοποθετείται μεταξύ δύο δικτύων. Σκοπός είναι όλη η δικτυακή κίνηση, ανεξάρτητα της κατεύθυνσης της ροής της, να περάσει από αυτό το firewall. Το firewall τότε μπορεί να τσεκάρει όλη την κίνηση και να εξασφαλίσει ότι αυτή είναι εγκεκριμένη, αποτρέποντας την ανεπιθύμητη να εισέλθει στα συστήματα. Το firewall μπορεί επίσης να ελέγξει την κίνηση και να αποφασίσει αν αυτή περιέχει μη εγκεκριμένα στοιχεία, όπως ιούς. Τα firewalls πρέπει να είναι αποτελεσματικά στο να συλλαμβάνουν οποιαδήποτε μη εγκεκριμένη κίνηση ώστε να προλαβαίνουν πιθανή ζημιά.

### 4.3.8 Πιστοποιητικά Ασφαλείας Servers

Η εμπιστοσύνη στο e-banking παίζει μεγάλο ρόλο. Για να μπορεί μία τράπεζα να έχει επιτυχημένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, απαιτείται οι πελάτες της να την εμπιστεύονται για την ασφάλεια των ευαίσθητων δεδομένων τους από υποκλοπές και επιθέσεις. Εγκαθιστώντας ένα SSL πιστοποιητικό ασφαλείας server από μια αναγνωρισμένη αρχή πιστοποίησης στο site της, μια τράπεζα ασφαρίζει τις υπηρεσίες της και δημιουργεί αίσθημα σιγουριάς στον πελάτη, κρυπτογραφώντας όλες τις online συναλλαγές. Με το SSL πιστοποιητικό ασφαλείας server οι πελάτες γνωρίζουν ότι ο δικτυακός τόπος είναι ασφαλής.

Τα ασφαλή πιστοποιητικά ασφαλείας προσφέρουν σε μια τράπεζα, υψηλή ασφάλεια και έχουν πολλαπλή χρησιμότητα, για τους ακόλουθους λόγους :

- Είναι πλήρως αναγνωρισμένα
- Έχουν 128-bit κρυπτογράφηση
- Διαρκούν από 1 έως 3 χρόνια
- Προσφέρουν 99% αναγνώριση browser
- Έχουν αυστηρή πιστοποίηση
- Υποστηρίζονται από την αρχή πιστοποίησης



Το ασφαλές SSL πιστοποιητικό server είναι ένα ψηφιακό πιστοποιητικό που πιστοποιεί την ταυτότητα του δικτυακού τόπου στους browsers που χρησιμοποιούνται για την πρόσβαση σε αυτόν και κρυπτογραφεί την πληροφορία για τον server μέσω SSL ( Secure Sockets Layer ) τεχνολογίας. Το πιστοποιητικό λειτουργεί ως ηλεκτρονικό διαβατήριο που κατοχυρώνει τα αναγνωριστικά μιας on line οντότητας όταν αυτή κάνει δουλειές στο Internet. Όταν ένας χρήστης προσπαθήσει να στείλει εμπιστευτική πληροφορία σε ένα web server, ο browser του χρήστη διαβάζει το ψηφιακό πιστοποιητικό του server και εγκαθιστά μια ασφαλή σύνδεση. Ένα SSL πιστοποιητικό περιέχει την εξής πληροφορία :

- Το όνομα του κατόχου του πιστοποιητικού
- Τον σειριακό αριθμό του πιστοποιητικού και την ημερομηνία λήξης του
- Αντίγραφο του δημοσίου κλειδιού του κατόχου του
- Την ψηφιακή υπογραφή της αρχής πιστοποίησης που έκδωσε το πιστοποιητικό

Για να αποκτήσει μια τράπεζα ένα SSL πιστοποιητικό πρέπει να το αιτηθεί από μια αναγνωρισμένη αρχή πιστοποίησης, η οποία θα πιστοποιήσει την ταυτότητα του αιτούντος και την κατοχή του domain ονόματος προτού εκδώσει το πιστοποιητικό.

#### **4.3.9 Λίστες Tan ( Transaction Authorization Numbers ), Extra PINs**

Μια κοινή μέθοδος, αντιμετώπισης ζητημάτων ασφαλείας είναι η χρήση PINs για πιστοποίηση και αριθμών TAN για την έγκριση on line συναλλαγών.

Οι αριθμοί TAN υπάρχουν τυπωμένοι σε ένα φύλο χαρτιού, το οποίο δίδεται στον πελάτη του Internet Banking. Κάθε φορά που ο χρήστης πραγματοποιεί συναλλαγή, εισάγει ως κωδικό έγκρισης έναν τέτοιο αριθμό. Κάθε αριθμός που χρησιμοποιείται δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί εκ νέου. Για κάθε αριθμό TAN υπάρχει και το ζευγάρι του. Ο δεύτερος αυτός αριθμός επιστρέφεται στην οθόνη του χρήστη μετά από κάθε συναλλαγή, ώστε να επιβεβαιώνεται η ορθή χρήση του TAN. Ο χρήστης αντιπαραβάλλει τον αριθμό αυτό με τον αντίστοιχο τυπωμένο στην λίστα του και εφόσον συμφωνούν είναι βέβαιος για την επιτυχή έκβαση της συναλλαγής του. Κάθε φορά που εξαντλούνται οι αριθμοί TAN, ο πελάτης παραγγέλνει καινούργια λίστα.



Τα μειονεκτήματα της παραπάνω διαδικασίας είναι ότι :

- Οι αριθμοί είναι δύσκολο να απομνημονευθούν από τον χρήστη και για αυτό το λόγο, ο χρήστης πρέπει να έχει πάντα μαζί του τη λίστα.
- Η εγκυρότητα τους έχει απεριόριστη διάρκεια, γεγονός που είναι αντίθετο με τα standards ασφαλείας.
- Ο χρήστης πρέπει να σημειώνει ποιους αριθμούς έχει χρησιμοποιήσει, διαφορετικά η χρήση των ίδιων αριθμών τον οδηγεί σε κλείδωμα της λίστας, ανάλογα του ορίου που θέτει η Τράπεζα.

#### **4.3.10 Εικονικά πληκτρολόγια**

Τα εικονικά πληκτρολόγια είναι μια καλή λύση στο πρόβλημα του key-logging. Τα εικονικά πληκτρολόγια είναι στην ουσία μια επιπλέον προσθήκη στο λογισμικό της e-banking πλατφόρμας. Συνήθως έχουν τη μορφή pop up παραθύρου. Περιλαμβάνουν όλη την λειτουργικότητα του φυσικού πληκτρολογίου. Ο χρήστης μπορεί κάνοντας χρήση μόνο του ποντικιού του να εισάγει τους κωδικούς πρόσβασης στο internet banking. Με τον τρόπο αυτό, αποφεύγεται ο κίνδυνος υποκλοπής των πλήκτρων που πατάει ο χρήστης. Λόγω της δυσχρηστίας τους όμως, συνήθως δίνονται ως προαιρετική επιλογή στον χρήστη.

#### **4.3.11 Αντιμετώπιση Κοινωνικής Μηχανικής**

Η άμυνα απέναντι στην κοινωνική μηχανική πρέπει να αποτελεί κομμάτι μιας αμυντικής στρατηγική σε βάθος, αλλά δυστυχώς συχνά αγνοείται. Ποτέ μια τράπεζα δεν πρέπει να υποθέτει ότι οι χρήστες της ή οι υπάλληλοι της ξέρουν καλύτερα από όλους να μην δίνουν τους κωδικούς τους. Αν δεν υπάρχουν σαφείς οδηγίες, ένας μέσος υπάλληλος δεν έχει λόγο να μην δώσει ζητούμενη πληροφορία σε κάποιον που προσποιείται ότι νομιμοποιείται να την έχει. Ακόμα και υπάλληλοι της πληροφορικής και των τμημάτων ασφαλείας



διστάζουν να ζητήσουν αποδείξεις ταυτότητας από άτομα που υποδύονται μέλη της ανώτερης διοίκησης.

Η προστασία των δικτύων από επιθέσεις κοινωνικών μηχανικών, απαιτεί ένα σύνολο πολιτικών ασφαλείας που καταγράφουν τους λόγους και τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται σε απάντηση τέτοιου είδους αιτημάτων. Η δημιουργία των πολιτικών δεν είναι βέβαια αρκετή. Για να είναι αποτελεσματικές πρέπει :

- Όλα τα μέλη της διοίκησης να συμφωνήσουν στις πολιτικές και να κατανοήσουν την ανάγκη να αποδεικνύουν την ταυτότητά τους, όταν κάνουν αιτήματα για κωδικούς, ή παρόμοιου περιεχομένου.
- Οι πολιτικές πρέπει να γίνονται κτήμα όλων των χρηστών του δικτύου και να παρέχεται γνώση και εκπαίδευση για τους λόγους που η συμμόρφωση στους κανόνες είναι απαραίτητη.
- Πρέπει να υπάρχουν καθορισμένες συνέπειες για την παραβίαση των πολιτικών.

Για την αποτροπή των κοινωνικών μηχανικών από την απόκτηση της πληροφορίας που χρειάζονται για να κάνουν τη «βρώμικη» δουλειά τους στο δίκτυο και τη βοήθεια στην ανίχνευση πιθανών προσπαθειών κοινωνικών μηχανικών, πρέπει να ακολουθούνται τα παρακάτω :

- Φυσική ασφάλιση των υπολογιστών και των συσκευών δικτύου.
- Δημιουργία αναλυτικής πολιτικής ασφαλείας με θέματα κοινωνικής μηχανικής και επιβολή της σε όλη την τράπεζα.
- Παροχή εκπαίδευσης σε όλους τους χρήστες, πώς να αναγνωρίζουν μια επίθεση κοινωνικού μηχανικού.
- Κλείδωμα χαρτιών και αποθηκευτικών μέσων που περιέχουν εμπιστευτικές πληροφορίες και καταστροφή τους όταν πλέον δεν χρειάζονται. (Αγγέλης, 2005)



## 4.4. ΝΟΜΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Η πραγματοποίηση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών στο διαδίκτυο, διέπεται από την ελληνική και την κοινοτική τραπεζική νομοθεσία. Υπάρχει συγκεκριμένο νομοθετικό πλαίσιο το οποίο κατοχυρώνει ακόμη περισσότερο τον καταναλωτή.

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο θα γίνει αναφορά στα παρακάτω :

1. Τραπεζική νομοθεσία
2. Θεσμικό πλαίσιο
3. Προστασία του καταναλωτή
4. Προστασία προσωπικών δεδομένων

### 4.4.1 Τραπεζική νομοθεσία

Όπως όλες οι τραπεζικές υπηρεσίες, έτσι και το Internet Banking, ως παροχή τραπεζικών υπηρεσιών ιδίως προς καταναλωτές, υπάγεται στην εποπτεία των Κεντρικών τραπεζών και τις σχετικές οδηγίες της ΕΕ για τα πιστωτικά ιδρύματα. Επομένως ισχύει η νομοθεσία για τα χρηματοδοτικά και πιστωτικά ιδρύματα, που συνοψίζεται :

- i. Στην εποπτεία της Κεντρικής Τράπεζας
- ii. Στις διατάξεις για τον περιορισμό του σκοπού και των ποσοστών συμμετοχής φυσικών ή νομικών προσώπων σε πιστωτικά ιδρύματα ή της συμμετοχής των πιστωτικών ιδρυμάτων σε άλλες επιχειρήσεις, και
- iii. Στις ειδικές διατάξεις για την δημοσιοποίηση των οικονομικών αποτελεσμάτων

Οι ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες διέπονται από την Οδηγία 2000/31 ( οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο ), που εισάγει την αρχή του «κράτους προέλευσης» σύμφωνα με την οποία «ο τόπος εγκατάστασης εταιρείας που παρέχει υπηρεσίες μέσω διεύθυνσης Internet, δεν βρίσκεται εκεί που είναι η τεχνολογία που υποστηρίζει την εν λόγω διεύθυνση ούτε εκεί που παρέχεται



πρόσβαση στην εν λόγω διεύθυνση, αλλά εκεί που ασκεί την οικονομική της δραστηριότητα».

Συνεπώς οι τραπεζικές συναλλαγές στην Ελλάδα που γίνονται ηλεκτρονικά από τράπεζα που εδρεύει στην χώρα μας υπόκειται στην κείμενη ελληνική και κοινοτική τραπεζική και χρηματοπιστωτική νομοθεσία. Δηλαδή ως προς το σκέλος της τραπεζικής νομοθεσίας ισχύει ο Ν. 2076/92 για τα χρηματοδοτικά και πιστωτικά ιδρύματα, όπως έχει τροποποιηθεί και όλες οι κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσες νομοθετικές ρυθμίσεις ακολούθησαν. Επομένως οι πράξεις του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος εφαρμόζονται και στις δραστηριότητες του e-banking. Όσον αφορά το μέρος των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών ισχύει ο Ν. 2396/96 με τον οποίο ενσωματώθηκαν στην εσωτερική νομοθεσία οι οδηγίες 93/22/ΕΟΚ, για τις επενδυτικές υπηρεσίες στον τομέα των κινητών αξιών, και 93/6/ΕΟΚ, για την επάρκεια των ιδίων κεφαλαίων των επιχειρήσεων παροχής επενδυτικών υπηρεσιών και των πιστωτικών ιδρυμάτων.

Στο πλαίσιο της γενικής τραπεζικής νομοθεσίας, που διέπει και το e-banking, η Τράπεζα της Ελλάδος είναι αρμόδια για την εφαρμογή από τα πιστωτικά ιδρύματα και των διατάξεων του Ν. 2331/95, που αφορά την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες.

#### 4.4.2 Θεσμικό πλαίσιο

Το θεσμικό πλαίσιο πληρωμών, που μπορεί να χρησιμοποιηθεί και στο Internet Banking, ορίζεται από την Οδηγία 98/26, με την οποία έχει ήδη προσαρμοστεί το ελληνικό δίκαιο με το Ν. 2789/2000. Το θεσμικό πλαίσιο για τις διασυνοριακές πληρωμές καθορίζεται επιπλέον από την οδηγία 97/5 για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων μέχρι 50.000,00 €. Σύμφωνα με την οδηγία αυτή :

- i. Για την εκτέλεση της εντολής ευθύνεται η τράπεζα του εντολέα,
- ii. Θεσπίζεται υποχρέωση για αναλυτική πληροφόρηση των πελατών πριν και μετά από την εκτέλεση της εντολής
- iii. Η εντολή πρέπει να διεκπεραιωθεί εντός πέντε εργάσιμων ημερών





- iv. Προβλέπονται ειδικές δεσμεύσεις για τις προμήθειες και τα έξοδα, και
- v. Προβλέπεται ειδική αποζημίωση σε περίπτωση μη εκπλήρωσης.

Το θεσμικό πλαίσιο συμπληρώνεται από τον Κανονισμό 2560/2001 σχετικά με τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ, που διασφαλίζει τη διαφάνεια των εξόδων που επιβάλλονται και ευθυγραμμίζει το ύψος τους κατά τις συναλλαγές εντός ΕΕ.

Στην Ελλάδα ρητή αναφορά στο Internet Banking υπάρχει στην Πράξη Συμβουλίου Νομισματικής Πολιτικής 50/31.7.2002: «καθορισμός πλαισίου επίβλεψης συστημάτων πληρωμών», στην οποία προβλέπεται άσκηση επίβλεψης από την Τράπεζα της Ελλάδος και στους τρόπους πρόσβασης και στα υποστηρικτικά προϊόντα των συστημάτων πληρωμής.

Για τη διεξαγωγή ασφαλών συναλλαγών μέσω Internet Banking η ελληνική νομοθεσία συμπληρώνεται από το ΠΔ 150/01 για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, που εναρμόνισε την ελληνική νομοθεσία με την οδηγία 99/93. Για την περίπτωση διεξαγωγής συναλλαγών με ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος ισχύει ο Ν. 3148/2003.

#### **4.4.3 Προστασία του καταναλωτή**

Οι μονάδες e-banking πρέπει να συμμορφώνονται με τον Ν. 2251/94 περί προστασίας του καταναλωτή. Ειδικά για το e-banking, κατευθυντήριες γραμμές δίνει το άρθρο 4 του παραπάνω νόμου που ενσωματώνει την οδηγία 97/7 για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις. Επιγραμματικά, η διάταξη θεσπίζει :

- Ακυρότητα υπέρ του καταναλωτή,
- Υποχρέωση για ανακοίνωση της ταυτότητας της επιχείρησης και για λεπτομερή περιγραφή των χαρακτηριστικών, της τιμής και του κόστους του προσφερόμενου αγαθού,
- Υποχρέωση περιγραφής του δικαιώματος υπαναχώρησης του καταναλωτή,
- Υποχρέωση περιγραφής της διάρκειας τυχόν προσφορών και της διάρκειας σύμβασης

Ειδικά για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών ισχύει η οδηγία 2002/65 «σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών



υπηρεσιών προς καταναλωτές», η οποία αποδίδει την ιδιότητα του καταναλωτή σε «κάθε πρόσωπο το οποίο, στο πλαίσιο των συμβάσεων εξ αποστάσεως ενεργεί για σκοπούς εκτός του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας».

Η Οδηγία προβλέπει :

1. Υποχρέωση για λεπτομερή πληροφόρηση του καταναλωτή πριν και μετά από την κατάρτιση της σύμβασης, για την υπηρεσία, τη σύμβαση και τα μέσα αποκατάστασης
2. Υποχρέωση για ανακοίνωση των συμβατικών όρων σε χαρτί ή άλλο σταθερό μέσο,
3. Δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 14 ημερών εκτός από
  - i. Τις υπηρεσίες με διακυμάνσεις τιμών ( π.χ. συνάλλαγμα, futures, swaps, options )
  - ii. Τις βραχυπρόθεσμες συμβάσεις ( π.χ. ασφαλιστήρια για ταξίδια )
  - iii. Τις συμβάσεις, η εκτέλεση των οποίων ολοκληρώθηκε και
  - iv. Τις συμβάσεις ασφαλίσεων ζωής για τις οποίες προβλέπεται δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 30 ημερών ( Οδηγία 90/619 )
4. Δυνατότητα ακύρωσης των συναλλαγών με πιστωτική κάρτα
5. Πρόβλεψη μέτρων για τις μη αιτηθείσες υπηρεσίες και την αυτόκλητη επικοινωνία ( π.χ. με ανεπιθύμητα ηλεκτρονικά μηνύματα )

Οι διατάξεις της οδηγίας έχουν αναγκαστικό χαρακτήρα, ώστε να αποκλείεται συμβατική παραίτηση από τα παρεχόμενα δικαιώματα.

Εξ αιτίας των ανωτέρω οι εφαρμοστές Internet Banking πρέπει να περιλαμβάνουν τους όρους της σύμβασης, είτε στην αρχική ιστοσελίδα είτε μέσω link σε άλλη σελίδα. Η απεικόνιση απευθείας ή κατά παραπομπή των συμβατικών όρων πρέπει να υπάρχει και όταν χρησιμοποιείται server τρίτου ή αν ο τρίτος διαθέτει links προς την ιστοσελίδα της τράπεζας.

#### 4.4.4 Προστασία προσωπικών δεδομένων



Οι μονάδες e-banking πρέπει να συμμορφώνονται προς τους κανόνες προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων ισχύουν οι Ν. 2472/97 ( προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ), Ν. 2772/99 ( προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τηλεπικοινωνιακό τομέα ) και η οδηγία 2002/58 για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.

Ιδιαίτερη σημασία για το Internet Banking αποκτά η απαγόρευση να διαβιβάζονται δεδομένα σε τρίτες χώρες εκτός ΕΕ, που δεν παρέχουν ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας. Η διαβίβαση προς χώρες εκτός ΕΕ επιτρέπεται μόνο έπειτα από άδεια της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η οποία χορηγείται μόνο αν η Αρχή κρίνει ότι το παρεχόμενο επίπεδο προστασίας στην Τρίτη χώρα είναι ικανοποιητικό. Το πρόβλημα είναι σοβαρό, αφού στο Internet κάθε μετάδοση δεδομένων είναι διασυνοριακή, ενώ ακόμη και στη μετάδοση εντός των «κοινοτικών» συνόρων είναι πιθανό τα δεδομένα να διέλθουν από τρίτες χώρες.

Στις περισσότερες περιπτώσεις η διαβίβαση δεδομένων κατά την διεξαγωγή Internet Banking μπορεί να πραγματοποιηθεί καλυπτόμενη των εξαιρέσεων των περιπτώσεων (β) και (γ) της παρ. 1 του άρθρου 26 της οδηγίας 95/46, δηλαδή :

- i. Όταν η διαβίβαση είναι αναγκαία για την εκτέλεση σύμβασης μεταξύ του προσώπου το οποίο αφορούν τα δεδομένα και του υπεύθυνου επεξεργασίας και
- ii. Όταν η διαβίβαση είναι αναγκαία για την συνομολόγηση σύμβασης μεταξύ των ιδίων προσώπων.

Σύμφωνα με αυτές τις εξαιρέσεις, η διαβίβαση μπορεί να πραγματοποιηθεί κατά παρέκκλιση και προς Τρίτη χώρα που δεν εξασφαλίζει ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας.

Συμπερασματικά τρεις είναι οι βασικοί τομείς του δικαίου που πρέπει να καθοδηγούν τον εφαρμοστή του Internet Banking :

1. Η νομοθεσία για τη διεξαγωγή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών συναλλαγών και την τραπεζική εποπτεία,
2. Η νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή, και
3. Η νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων. (Σινανιώτη-Μαρούδη και Φαρσαρώτας,2005)



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup>

### ΣΚΟΠΟΣ – ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ – ΕΥΡΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

#### 5.1 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Σκοπός της έρευνας είναι να πάρουμε γνώση για την ικανοποίηση των πελατών όσον αφορά τα κανάλια της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε σχέση με το δίκτυο των καταστημάτων κυρίως μετά την επιβολή περιοριστικών μέτρων στην κίνηση των κεφαλαίων στις τράπεζες ( capital controls ).

Για τη διαδικασία της συλλογής στοιχείων και πληροφοριών επιλέξαμε τη μέθοδο του ερωτηματολογίου. Όσον αφορά τις αναλύσεις που πραγματοποιήσαμε, χρησιμοποιήσαμε το Microsoft Visual Studio 2010 και το pivot table από το excel. Στο Visual Studio δημιουργήσαμε κύβους με dimensions και measures ώστε να μπορούμε να κάνουμε OLAP Analysis για να εξάγουμε τα συμπεράσματά μας. Στο excel δημιουργήσαμε φίλτρα σε κάθε πεδίο και στη συνέχεια καταχωρήσαμε τα πεδία στο pivot table για να λάβουμε τα αποτελέσματά μας.

Η έρευνα έλαβε χώρα στο Ν. Αττικής την περίοδο 01/09/2017 έως 24/09/2017. Στην έρευνα συμμετείχαν 100 άτομα από τον εργασιακό, οικογενειακό και φιλικό μας περιβάλλον, στα οποία άτομα τους δόθηκαν τα ερωτηματολόγια από εμάς τους ίδιους, στον κάθε ερωτώμενο ξεχωριστά.

Το ερωτηματολόγιο χωρίζεται σε δύο ενότητες όπου περιλαμβάνει επτά ερωτήσεις που αφορούν τα δημογραφικά στοιχεία και είκοσι έξι ερωτήσεις που αφορούν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι οποίες αξιολογούνται με ναι ή όχι, με απαντήσεις συμφωνώ, διαφωνώ, με κριτήρια ικανοποίησης καθώς και με ερωτήματα που οι ερωτηθέντες έπρεπε να απαντήσουν συγκεκριμένα.

Οι ερωτήσεις ήταν οι εξής:

1. Αν χρησιμοποιούν το e-banking. Σκοπός της ερώτησης ήταν να δούμε αν κάνουν χρήση.



2. Ποια είδη e-banking χρησιμοποιούν. Αναφερόμαστε σε κανάλια των συναλλαγών που χρησιμοποιούν οι πελάτες.
3. Πόσα έτη χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές. Για να καταλάβουμε αν είναι νέοι ή υφιστάμενοι πελάτες.
4. Τι είδους συναλλαγές πραγματοποιούν μέσα από τα κανάλια της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Μ' αυτήν την ερώτηση θέλαμε να δούμε αν οι πελάτες γενικά πραγματοποιούν κάποια εγχρήματα συναλλαγή και αν οι τράπεζες έχουν όφελος από τις συναλλαγές που πραγματοποιούν.
5. Τα κριτήρια που λαμβάνουν οι πελάτες υπόψη για την επιλογή κάποιας πλατφόρμας e-banking. Θέλαμε να δούμε σε ποια κριτήρια συμφωνούν αλλά και σε ποια κριτήρια διαφωνούν.
6. Σε ποιες τράπεζες χρησιμοποιούν το e-banking. Μέσω των απαντήσεων θα καταλαβαίναμε ποια τράπεζα έχει το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς ως προς τις υπηρεσίες που παρέχει.
7. Ικανοποίηση όσον αφορά τις υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω του e-banking. Με τη συγκεκριμένη ερώτηση θέλαμε να δούμε αν οι πελάτες είναι πραγματικά ικανοποιημένοι ή αν χρησιμοποιούν το e-banking μόνο για κάποιες ευκολίες που τους παρέχονται.
8. Χρεώσεις υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα. Ο κύριος σκοπός της συγκεκριμένης ερώτησης ήταν να δούμε αν οι πελάτες είναι ικανοποιημένοι ή αν τις θεωρούν υψηλές. Αν τις θεωρούν υψηλές είναι πολύ σημαντικό να το γνωρίζουν οι τράπεζες γιατί όσο περνάει ο καιρός οι συγκεκριμένοι πελάτες θα προσπαθούν να βρουν άλλο μέσο για να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους.
9. Πως επηρεάζει η οικονομική κρίση και η επιβολή των capital controls στη χρήση του e-banking. Θέλουμε να δούμε με βάση τις απαντήσεις που θα λάβουμε αν έχει αυξηθεί ή αν έχει μειωθεί η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Πολύ σημαντικός δείκτης όσον αφορά την στρατηγική των τραπεζών.
10. Αν οι πελάτες θα πρότειναν την χρήση του e-banking. Θέλουμε να δούμε αν είναι πραγματικά ικανοποιημένοι όσον αφορά τις υπηρεσίες που τους παρέχονται.
11. Σε περίπτωση που έχουν κάποια δυσαρέσκεια για ποιο λόγο δεν θα πρότειναν τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Με την

συγκεκριμένη ερώτηση οι τράπεζες μπορούν να καλυτερεύσουν τυχόν δυσαρέσκειες των πελατών τους.

12. Αν οι πελάτες έχουν επισκεφθεί κάποιο e-branch της τράπεζας Πειραιώς. Μπορούμε να καταλάβουμε αν στους πελάτες αρέσει πραγματικά η καινοτομία.
13. Αν είναι οι πελάτες υπέρ της καινοτομίας. Η συγκεκριμένη ερώτηση έχει άμεση επιρροή και με την προηγούμενη. Δηλαδή αν στους πελάτες αρέσει η καινοτομία της τράπεζας Πειραιώς, θα τους άρεσε και οι άλλες τράπεζες να βρίσκουν και να υλοποιούν καινοτόμες ιδέες.
14. Χρησιμοποιούν την έντυπη μορφή αλληλογραφίας ή τα e-statements. Μ' αυτήν την ερώτηση μπορούμε να δούμε αν οι πελάτες έχουν εναρμονιστεί με την εξέλιξη της ψηφιακής τεχνολογίας.
15. Συναλλαγές που πραγματοποιούνται μηνιαίως μέσω των καναλιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Θέλουμε να βγάλουμε συμπεράσματα όσον αφορά το πλήθος των πελατών που συναλλάσσονται ηλεκτρονικά και για το άθροισμα των συναλλαγών.
16. Πόσες συναλλαγές πραγματοποιούνται μέσω του δικτύου των καταστημάτων. Θέλουμε να δούμε αν οι πελάτες παρ' όλο που τους παρέχονται αρκετές υπηρεσίες ηλεκτρονικά χρησιμοποιούν και το δίκτυο για τις συναλλαγές τους.
17. Αν έχουν καταχωρήσει το e-mail τους στο internet banking. Σημαντικά συμπεράσματα όσον αφορά την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών.
18. Αν αποθηκεύουν την βεβαίωση συναλλαγής. Σημαντικός δείκτης όσον αφορά την εμπιστοσύνη που έχουν στις πλατφόρμες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.
19. Κατά την διάρκεια της ημέρας ποια ώρα συνδέονται στο e-banking. Μ' αυτή την ερώτηση το τμήμα του marketing λαμβάνει γνώση για την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών μέσω των καναλιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής.
20. Κύριος λόγος που χρησιμοποιούν οι πελάτες την ηλεκτρονική τραπεζική. Με τα συγκεκριμένα αποτελέσματα μπορούν οι τράπεζες να βελτιώσουν ακόμα περισσότερο τα θετικά τους σημεία και να καλυτερεύσουν τις αδυναμίες τους.





21. Αν μετά τα capital controls χρησιμοποιούν την κάρτα τους για τις αγορές τους. Βγαίνουν σημαντικά συμπεράσματα όσον αφορά τις προμήθειες των συναλλαγών που πραγματοποιούνται (έσοδα τραπεζών).
22. Αν είναι εγγεγραμμένοι σε κάποιο πρόγραμμα επιβράβευσης. Μ' αυτή την ερώτηση μπορούμε να καταλάβουμε αν οι πελάτες είναι πιστοί στη τράπεζα τους.
23. Αν είναι ικανοποιημένοι με το πρόγραμμα επιβράβευσης που έχουν. Οι τράπεζες μπορούν να λάβουν το feedback και να βελτιώσουν κάποια σημεία.
24. Ικανοποίηση όσον αφορά την αμεσότητα εκτέλεσης των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Σημαντική πληροφόρηση όσον αφορά την ικανοποίηση των πελατών στην συγκεκριμένη υπηρεσία που τους παρέχεται.
25. Αν αντιμετωπίζει κινδύνους το e-banking. Σημαντική γνώση όσον αφορά την εμπιστοσύνη των πελατών στα κανάλια της ηλεκτρονικής τραπεζικής.
26. Ικανοποίηση στα κανάλια της ηλεκτρονικής τραπεζικής ή στο δίκτυο των καταστημάτων μετά τα capital controls. Μπορούν οι τράπεζες να καταλάβουν αν το μεγαλύτερο μέρος του πελατολογίου τους έχει μεταφερθεί στο e-banking και να πραγματοποιήσουν την ανάλογη στρατηγική.

## 5.2 ΕΥΡΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

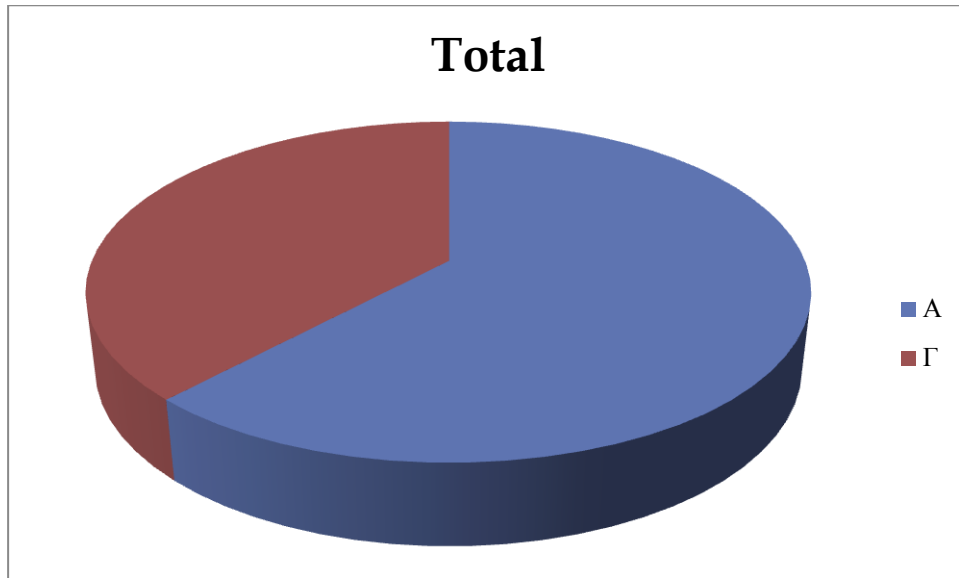
Η ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας έχοντας ως δείγμα 100 ερωτηθέντες δείχνουν τα εξής :

### ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



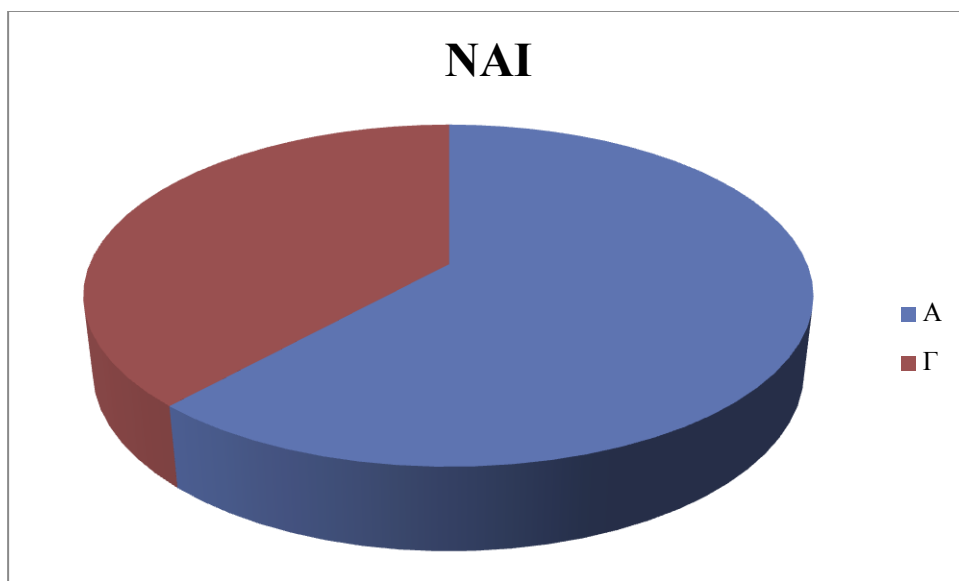
## ΦΥΛΛΟ

Το 62 τοις εκατό των ερωτηθέντων είναι άνδρες και το υπόλοιπο γυναίκες. Περισσότερη χρήση του e-banking κάνουν οι άνδρες.



Row Labels	Count of ID
A	62
Γ	38
Grand Total	100

## ΧΡΗΣΗ E-BANKING ΑΝΑΛΟΓΩΣ ΤΟ ΦΥΛΛΟ



Count of ID ΠΕΛΑΤΗ

Row Labels

Α

Γ

Grand Total

Column Labels

ΝΑΙ

ΌΧΙ

Grand Total

58

4

62

36

2

38

94

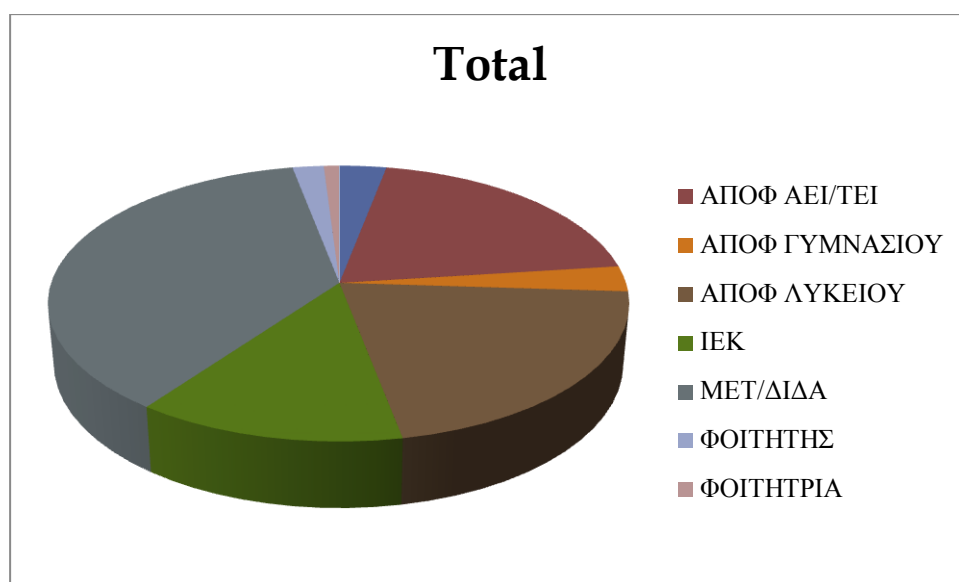
6

100



## ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Το μορφωτικό επίπεδο είναι αρκετά ικανοποιητικό γιατί οι περισσότεροι είναι απόφοιτοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού διπλώματος. Βέβαια υπάρχει και ένα μεγάλο ποσοστό που ξεπερνά τους αποφοίτους πτυχίου, που είναι απόφοιτοι γυμνασίου ή λυκείου.

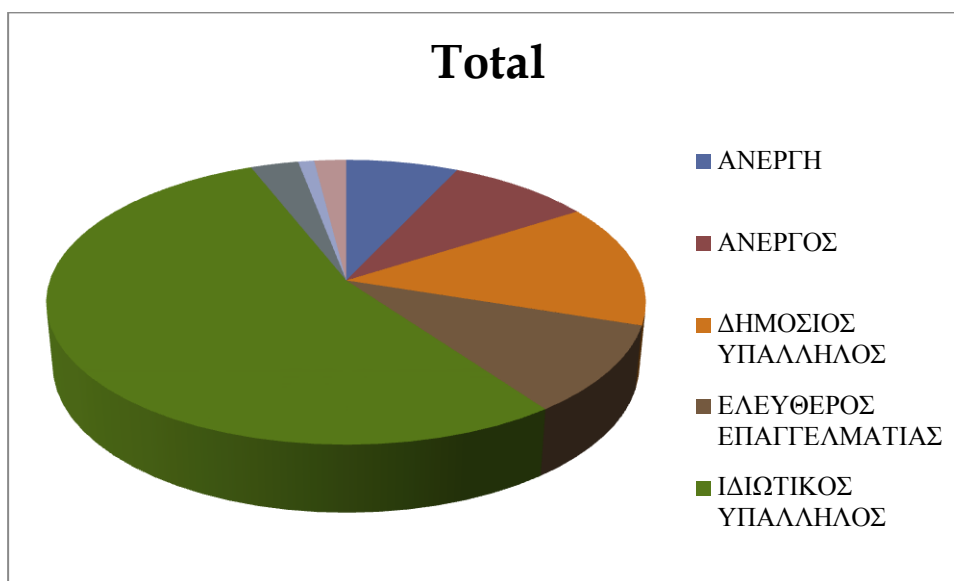


Row Labels	Count of ID ΠΕΛΑΤΗ
ΑΠΟΦ ΑΕΙ/ΤΕΙ	20
ΑΠΟΦ ΓΥΜΝΑΣΙΟΥ	3
ΑΠΟΦ ΛΥΚΕΙΟΥ	21
ΙΕΚ	16
ΜΕΤ/ΔΙΔΑ	37
ΦΟΙΤΗΤΗΣ	2
ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ	1
Grand Total	100



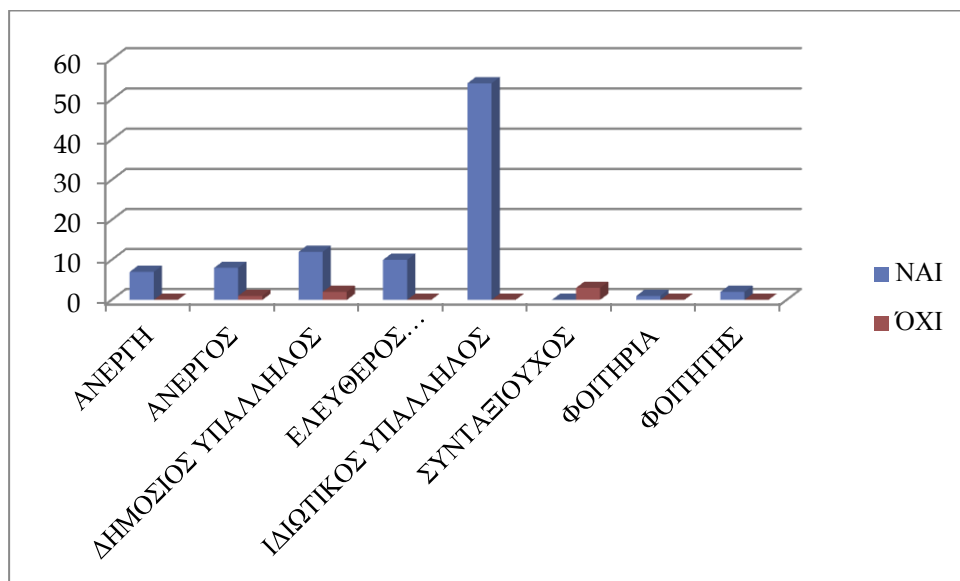
## ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

Όσον αφορά το επάγγελμα οι περισσότεροι είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι, οι οποίοι κάνουν και το μεγαλύτερο ποσοστό χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής και ακολουθούν οι δημόσιοι υπάλληλοι. Υπήρχε όμως και ένα μεγάλο ποσοστό που είναι άνεργοι.



Row Labels	Count of ID ΠΕΛΑΤΗ
ΑΝΕΡΓΗ	7
ΑΝΕΡΓΟΣ	9
ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	14
ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ	10
ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	54
ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ	3
ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ	1
ΦΟΙΤΗΤΗΣ	2
Grand Total	100

## ΧΡΗΣΗ E-BANKING ΑΝΑΛΟΓΩΣ ΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

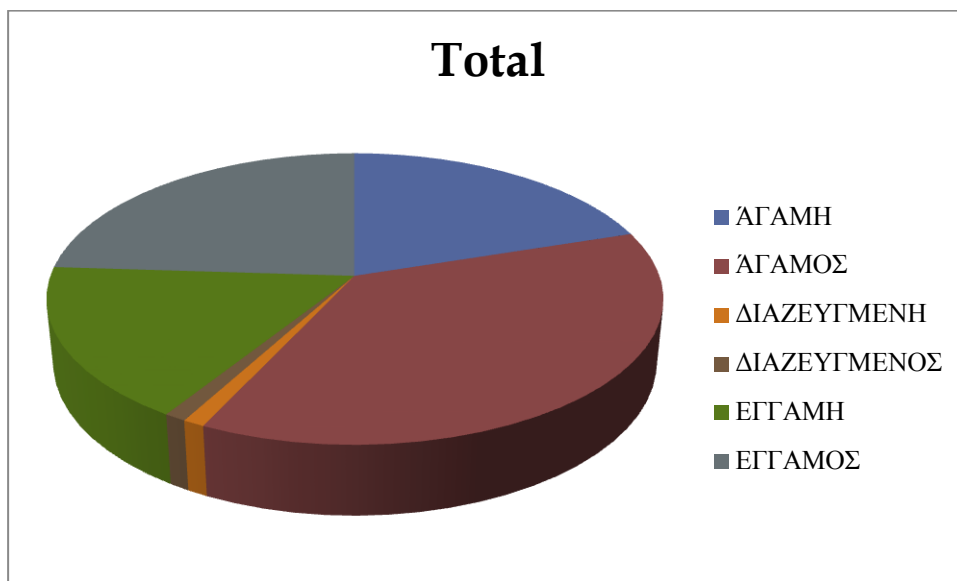


Count of ID ΠΕΛΑΤΗ Row Labels	Column Labels		Grand Total
	ΝΑΙ	ΟΧΙ	
ΑΝΕΡΓΗ	7		7
ΑΝΕΡΓΟΣ	8	1	9
ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	12	2	14
ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ	10		10
ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	54		54
ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ		3	3
ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ	1		1
ΦΟΙΤΗΤΗΣ	2		2
Grand Total	94	6	100



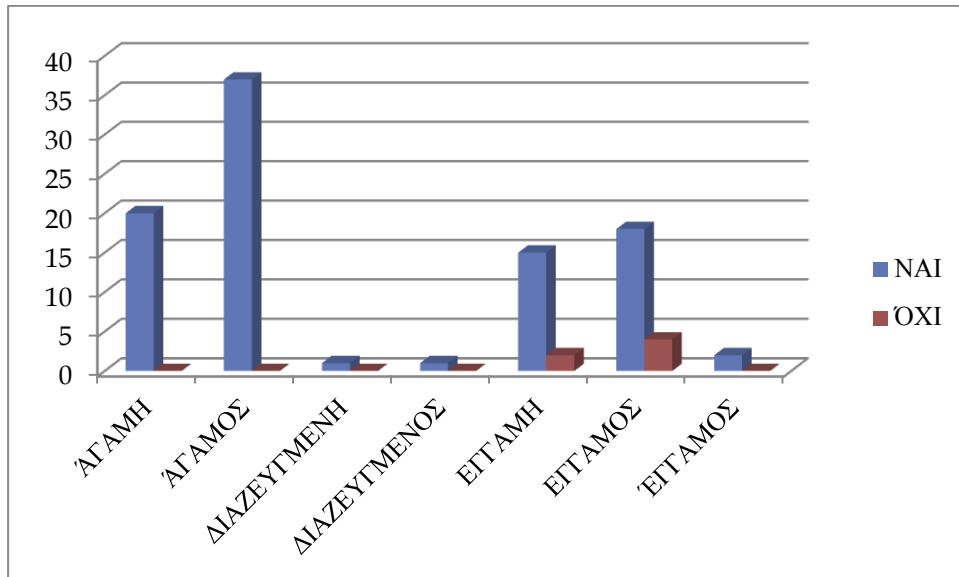
## ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Όσον αφορά την οικογενειακή κατάσταση οι περισσότεροι είναι άγαμοι και κάνουν και την μεγαλύτερη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων και ακολουθούν οι έγγαμοι.



Row Labels	Count of ID ΠΕΛΑΤΗ
ΆΓΑΜΗ	20
ΆΓΑΜΟΣ	37
ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝΗ	1
ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝΟΣ	1
ΕΓΓΑΜΗ	17
ΕΓΓΑΜΟΣ	24
Grand Total	100

**ΧΡΗΣΗ E-BANKING ΑΝΑΛΟΓΩΣ ΤΗΝ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ**



Count of ID ΠΕΛΑΤΗ

Column Labels

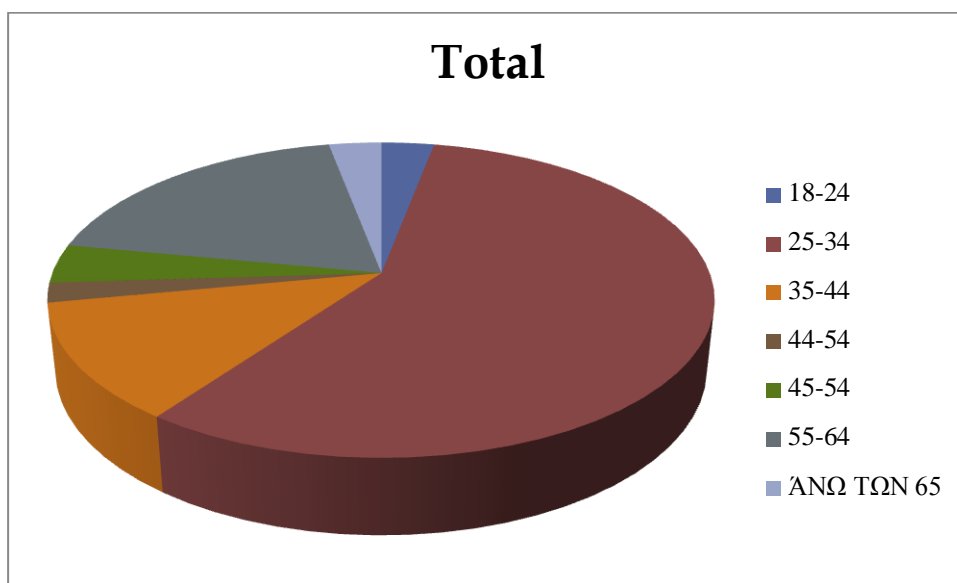
Row Labels

	ΝΑΙ	ΌΧΙ	Grand Total
ΑΓΑΜΗ	20		20
ΑΓΑΜΟΣ	37		37
ΔΙΑΖΕΥΤΜΕΝΗ	1		1
ΔΙΑΖΕΥΤΜΕΝΟΣ	1		1
ΕΠΤΑΜΗ	15	2	17
ΕΠΤΑΜΟΣ	18	4	22
ΈΠΤΑΜΟΣ	2		2
Grand Total	94	6	100



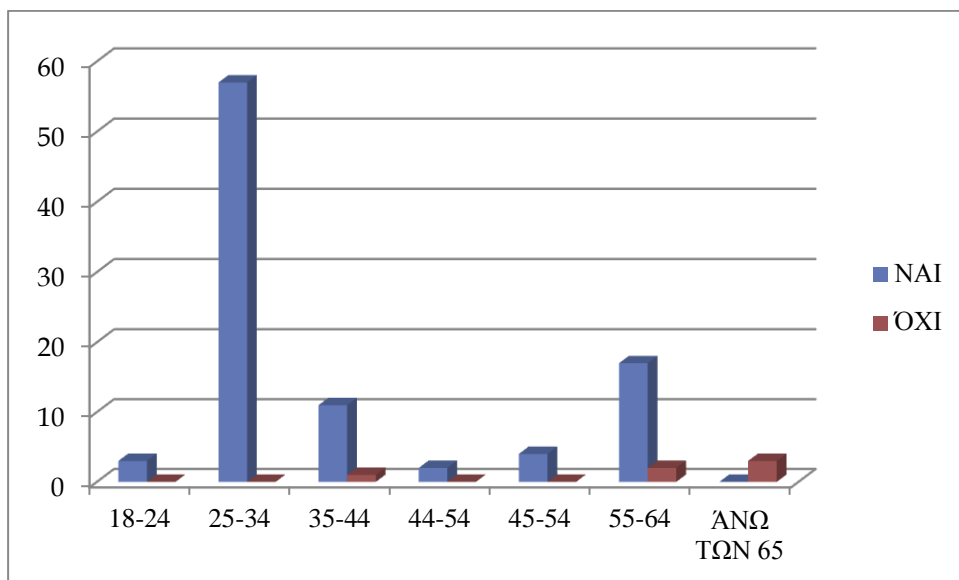
## ΗΛΙΚΙΑ

Στην ηλικία το μεγαλύτερο εύρος των ερωτηθέντων είναι από 25 έως 34 και στη συνέχεια από 55 έως 64. Την μεγαλύτερη χρήση του e-banking κάνουν οι ερωτηθέντες που είναι από 25 έως 34 ετών.



Row Labels	Count of ID
18-24	3
25-34	57
35-44	12
44-54	2
45-54	4
55-64	19
ANΩ ΤΩΝ 65	3
Grand Total	100

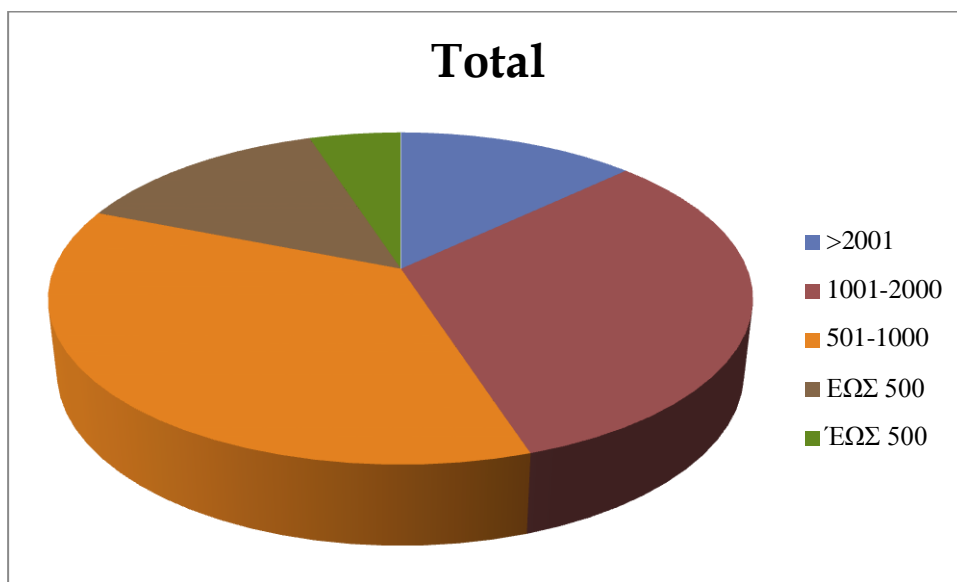
## ΧΡΗΣΗ E-BANKING ΑΝΑΛΟΓΩΣ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ



Count of ID ΠΕΛΑΤΗ	Column Labels		Grand Total
	NAI	ΟΧΙ	
18-24	3		3
25-34	57		57
35-44	11	1	12
44-54	2		2
45-54	4		4
55-64	17	2	19
ΑΝΩ ΤΩΝ 65		3	3
Grand Total	94	6	100

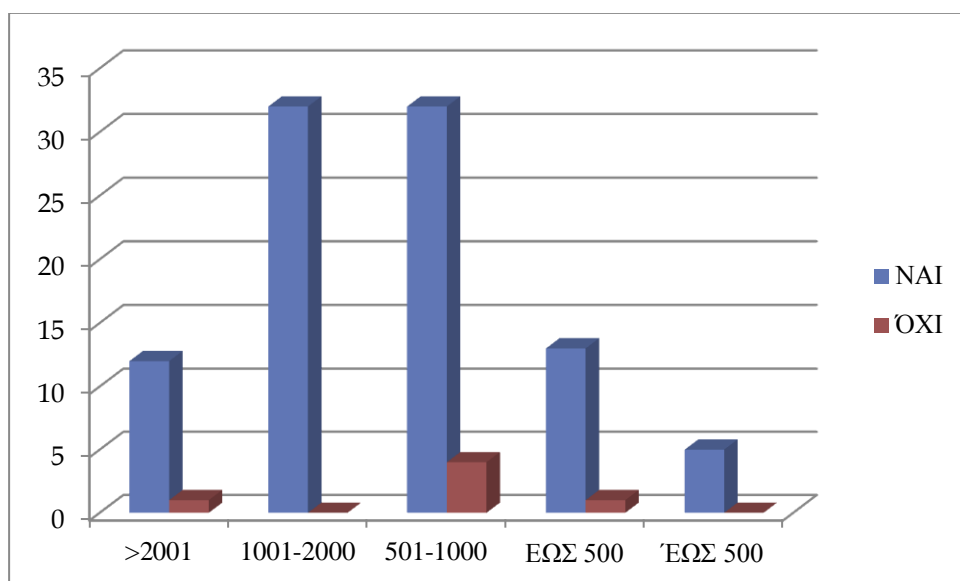
## ΕΙΣΟΔΗΜΑ

Επιπλέον όσον αφορά το εισόδημα οι περισσότεροι είναι μεταξύ 501 έως 1000 ευρώ και σε μικρότερο ποσοστό από 1001 έως 2000 ευρώ. Όμως με το ίδιο ποσοστό κάνουν χρήση του e-banking .



Row Labels	Count of ID
>2001	13
1001-2000	32
501-1000	36
ΕΩΣ 500	14
ΈΩΣ 500	5
Grand Total	100

**ΧΡΗΣΗ Ε-BANKING ΑΝΑΛΟΓΩΣ ΤΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ**



Count of ID ΠΕΛΑΤΗ

Row Labels

>2001

1001-2000

501-1000

ΕΩΣ 500

ΈΩΣ 500

Grand Total

Column Labels

NAI

OXI

Grand Total

12 1 13

32 1 32

32 4 36

13 1 14

5 1 5

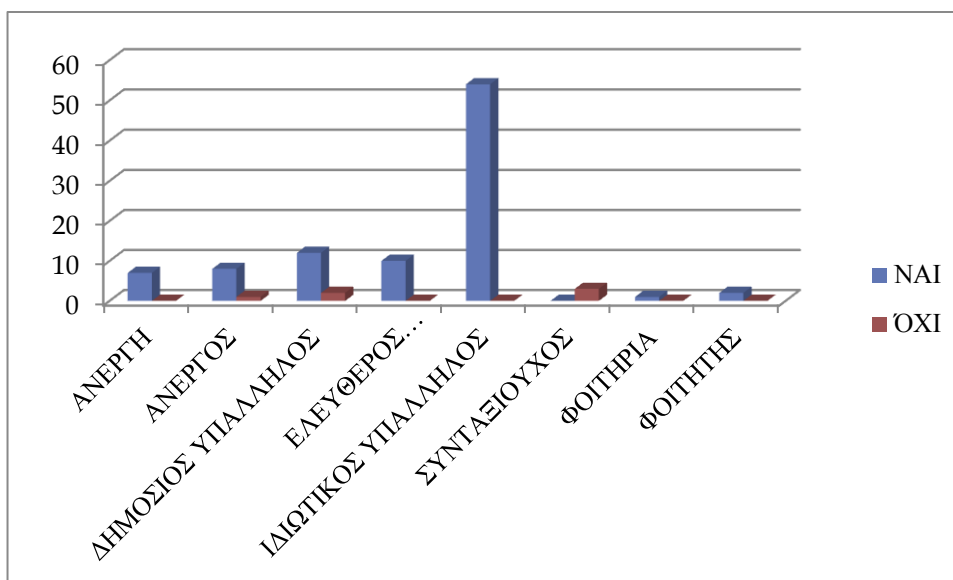
94 6 100





## ΧΡΗΣΗ E-BANKING ΑΝΑΛΟΓΩΣ ΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

Επιπλέον το μεγαλύτερο ποσοστό όσον αφορά το επάγγελμα που χρησιμοποιεί το e-banking είναι οι ιδιωτικοί υπάλληλοι.

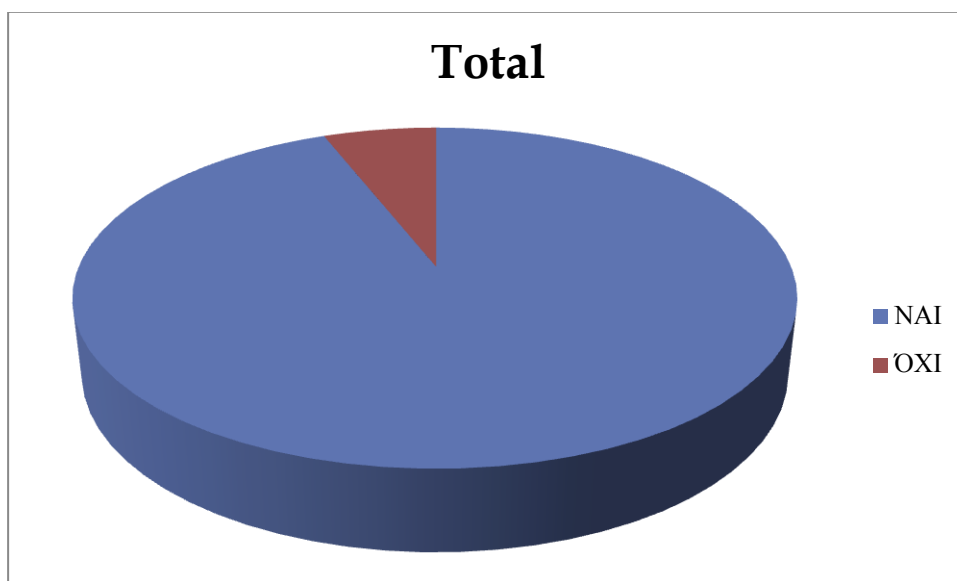


Count of ID ΠΕΛΑΤΗ	Column Labels		Grand Total
	NAI	OXI	
ΑΝΕΡΓΗ	7		7
ΑΝΕΡΓΟΣ	8	1	9
ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	12	2	14
ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ	10		10
ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	54		54
ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ		3	3
ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ	1		1
ΦΟΙΤΗΤΗΣ	2		2
<b>Grand Total</b>	<b>94</b>	<b>6</b>	<b>100</b>



## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 1<sup>ΗΣ</sup> ΕΡΩΤΗΣΗΣ

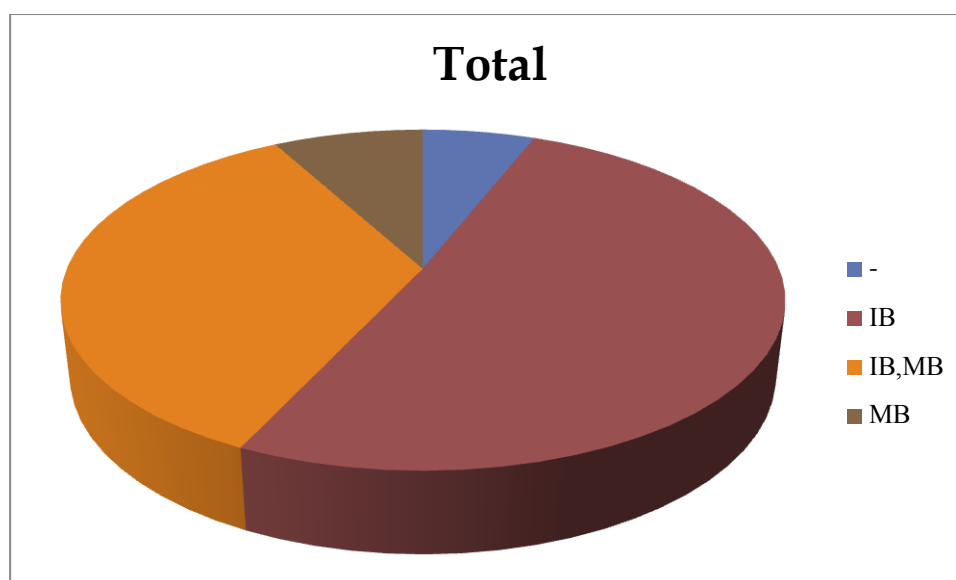
Σχεδόν όλοι χρησιμοποιούν ηλεκτρονική τραπεζική το οποίο είναι πολύ ενθαρρυντικό για τις τράπεζες.



Row Labels	Count of ID ΠΕΛΑΤΗ
NAI	94
OXI	6
Grand Total	100

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 2<sup>ΗΣ</sup> ΕΡΩΤΗΣΗΣ

Ένα σημαντικό στοιχείο που λάβαμε από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων αφορούσε τα κανάλια της ηλεκτρονικής τραπεζικής που χρησιμοποιούν. Βλέπουμε ότι οι περισσότεροι χρησιμοποιούν το IB και το MB. Βέβαια η πλειοψηφία των πελατών χρησιμοποιεί το internet banking. Το phone banking δεν το χρησιμοποιεί κανένα άτομο. Οπότε όλες οι τράπεζες πρέπει να βελτιώνουν συνέχεια και να παρέχουν όλο και περισσότερες υπηρεσίες στα συγκεκριμένα κανάλια. Επιπλέον πρέπει να παρέχουν αρκετή ασφάλεια, όσο γίνεται χαμηλά έξοδα συναλλαγών, καινοτομία, άμεση εκτέλεση σε ακόμη περισσότερες συναλλαγές και φιλικό περιβάλλον στους χρήστες της. Όποιο πιστωτικό ίδρυμα θα ξεχωρίσει τόσο και μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς θα κατέχει.



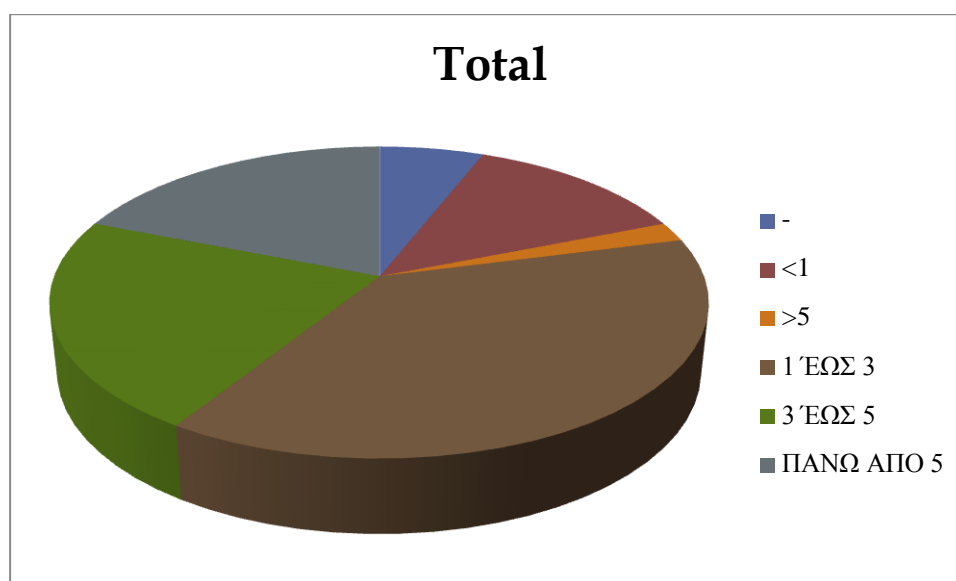
### ΕΙΔΗ E-BANKING

Row Labels	Count of ID ΠΕΛΑΤΗ
-	6
IB	51
IB,MB	35
MB	8
Grand Total	100



### ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 3<sup>ΗΣ</sup> ΕΡΩΤΗΣΗΣ

Παρατηρούμε πως οι περισσότεροι πελάτες άρχισαν να κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής τα τελευταία χρόνια και ένα πολύ μικρό ποσοστό την χρησιμοποιεί παραπάνω από 5 χρόνια. Οι περισσότεροι κάνουν χρήση από 1 έως 3 χρόνια και από 3 έως 5 χρόνια. Αυτό είναι ένα σοβαρό δείγμα ώστε να καταλάβουμε πως οι περισσότεροι πελάτες δεν είναι αρκετά εξοικειωμένοι με την ψηφιακή τεχνολογία και άρχισαν να χρησιμοποιούν περισσότερο και να κάνουν τις συναλλαγές τους ηλεκτρονικά κυρίως μετά τα capital controls.



#### ΕΤΗ ΠΟΥ ΚΑΝΟΥΝ ΧΡΗΣΗ

Row Labels	Count of ID ΠΕΛΑΤΗ
-	6
<1	13
>5	2
1 ΈΩΣ 3	38
3 ΈΩΣ 5	22
ΠΑΝΩ ΑΠΟ 5	19
Grand Total	100

Αυτό έχει ως συνέπεια να πραγματοποιούν λανθασμένες συναλλαγές και να μην μπορούν εύκολα να αναζητήσουν στην πλατφόρμα την πληροφορία που επιθυμούν. Τους διακρίνει μία αμφιβολία στην πλοήγησή τους. Την αμφιβολία και την μη εμπιστοσύνη των επιλογών τους προσπαθούν οι τράπεζες με την

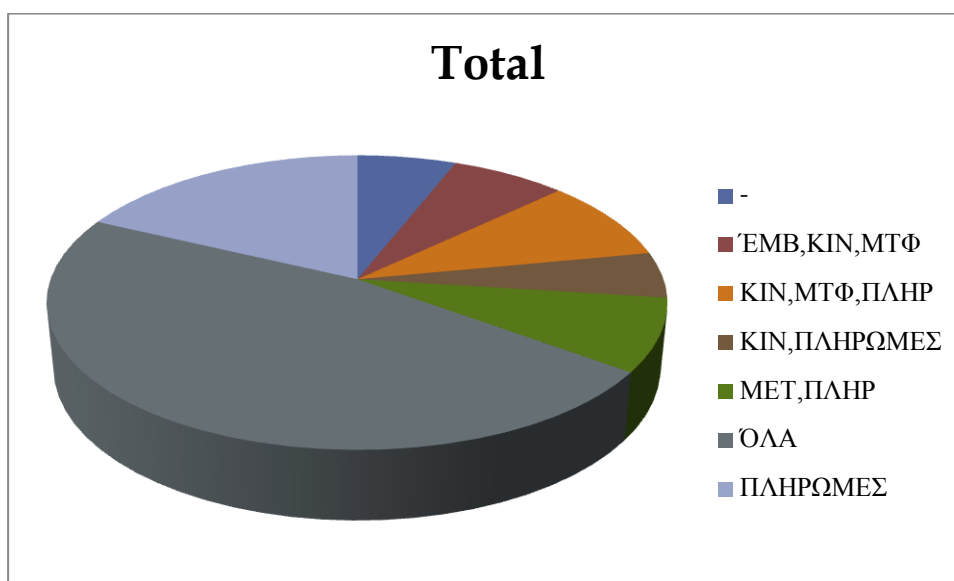


συμβολή εξειδικευμένων εκπροσώπων κυρίως μέσω των contact centers να την μειώσουν. Δηλαδή, οι πελάτες μπορούν όποια στιγμή επιθυμούν να επικοινωνήσουν με εξειδικευμένο προσωπικό προκειμένου να τους επιλύσει τα ζητήματά τους. Επιπλέον όλες οι πλατφόρμες των τραπεζών είναι αρκετά αναλυτικές ώστε να τους καθοδηγούν βήμα βήμα. Στις περισσότερες συναλλαγές υπάρχει και υπόδειγμα συναλλαγής για να αποτραπεί το λάθος.



## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 4<sup>ΗΣ</sup> ΕΡΩΤΗΣΗΣ

Όσον αφορά τα είδη των συναλλαγών που πραγματοποιούν παρατηρούμε πως οι περισσότεροι πραγματοποιούν όλα τα είδη, όπως εμβάσματα, πληρωμές, μεταφορές στην ίδια τράπεζα, ενημέρωση λογαριασμού και κινήσεων κλπ. Είναι πολύ σημαντικό να υπάρχει ευρεία εκτέλεση συναλλαγών παρά να εκτελούνται κάποια συγκεκριμένα είδη συναλλαγών. Οι περισσότερες εγγρήματες συναλλαγές αποφέρουν και έσοδα στις τράπεζες με τις προμήθειες που έχουν. Όπως τα εμβάσματα, οι φορτίσεις προπληρωμένων καρτών, οι πληρωμές πιστωτικών καρτών άλλων τραπεζών, κάποιες χρηματιστηριακές συναλλαγές και κάποιες πληρωμές προς συγκεκριμένους φορείς.



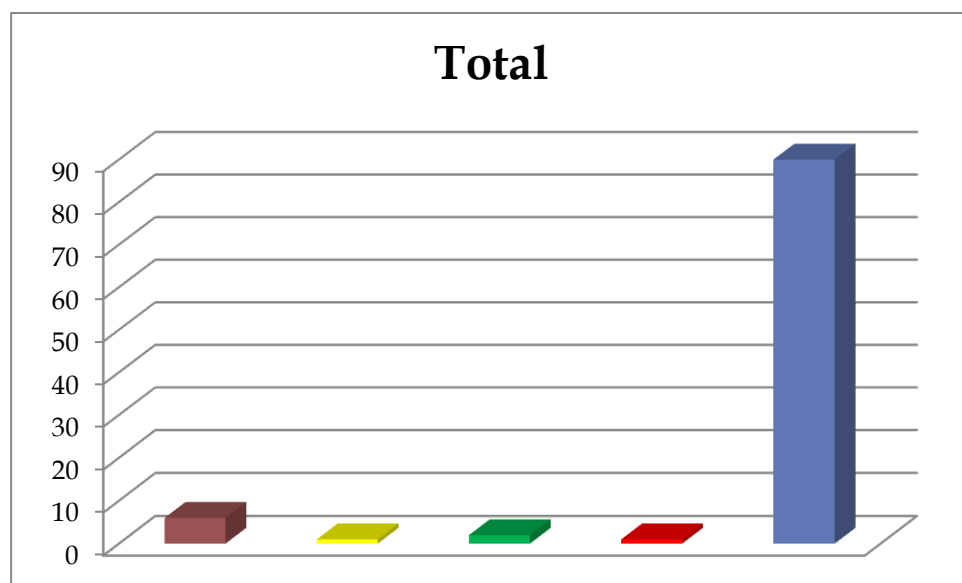
### ΕΙΔΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Row Labels	Count of ID ΠΕΛΑΤΗ
-	6
ΕΜΒ,ΚΙΝ,ΜΤΦ	7
ΚΙΝ,ΜΤΦ,ΠΛΗΡ	9
ΚΙΝ,ΠΛΗΡΩΜΕΣ	5
ΜΕΤ,ΠΛΗΡ	8
ΌΛΑ	47
ΠΛΗΡΩΜΕΣ	18
Grand Total	100



## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 5<sup>Η</sup> ΕΡΩΤΗΣΗΣ

Στα κριτήρια που λαμβάνονται υπόψη για την επιλογή μίας πλατφόρμας e-banking οι περισσότεροι επέλεξαν ότι υπάρχει ασφάλεια, πληθώρα επιλογών, γρήγορη εξυπηρέτηση, 24ώρη πρόσβαση και καλή φήμη. Όσον αφορά τις χρεώσεις το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε πως δεν είναι υψηλές αλλά ούτε και χαμηλές. Στο αν υπάρχει πρωτότυπη διαφήμιση το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε αρνητικά.



### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ

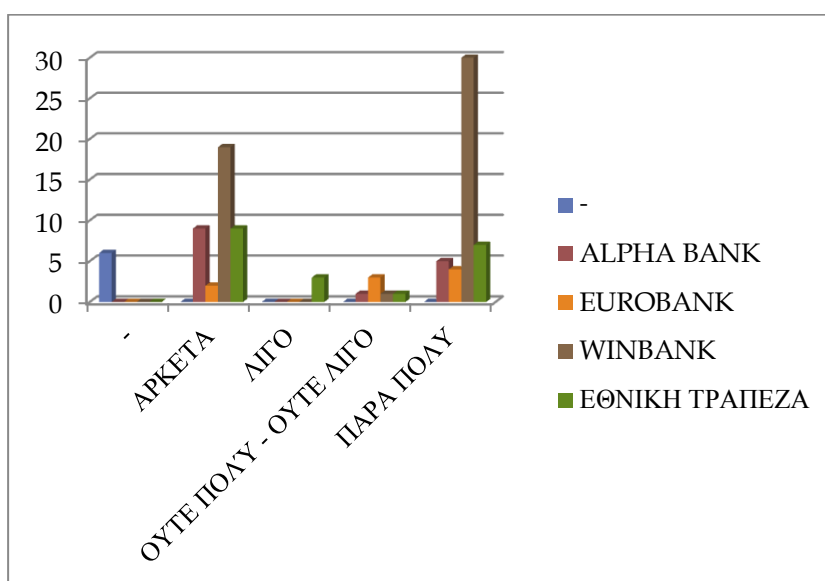
Row Labels	Count of ID ΠΕΛΑΤΗ
-	6
ΠΡΟΤΙΜΩ ΤΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ - ΣΤΑ ΑΛΛΑ ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΌΛΑ	1
ΣΥΜΦ. ΣΕ ΌΛΑ - ΔΙΑΦΗΜ. ΟΔ-ΟΣ	2
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	1
ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΟΛΑ	90
<b>Grand Total</b>	<b>100</b>





## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 6<sup>ΗΣ</sup>-7<sup>ΗΣ</sup> ΕΡΩΤΗΣΗΣ

Σχεδόν όλοι οι ερωτηθέντες στην επιλογή των τραπεζών που χρησιμοποιούν το e-banking εξέφρασαν ικανοποίηση. Παρατηρούμε πως την περισσότερο ικανοποίηση την εξέφρασαν για την Winbank. Συγκεκριμένα οι 49 από τους 100 ανέφεραν πως από την πλατφόρμα της Winbank είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι. Μικρή ικανοποίηση αναφέρθηκε μόνο στην πλατφόρμα της Εθνικής Τράπεζας από 3 άτομα. Το ποσοστό της ικανοποίησης είναι πολύ σημαντικό γιατί τους δίνεται η δυνατότητα και το κίνητρο να επενδύσουν κ' άλλο στα ηλεκτρονικά κανάλια, να δημιουργήσουν κ' άλλες υπηρεσίες και να περιορίσουν όσο γίνεται περισσότερο το δίκτυο των καταστημάτων τους. Επιπλέον θα ανοίξουν και ευκαιρίες εργασίας σε εργαζόμενους με τις συγκεκριμένες γνώσεις ώστε να εξελιχθεί ακόμη περισσότερο η ηλεκτρονική τραπεζική.



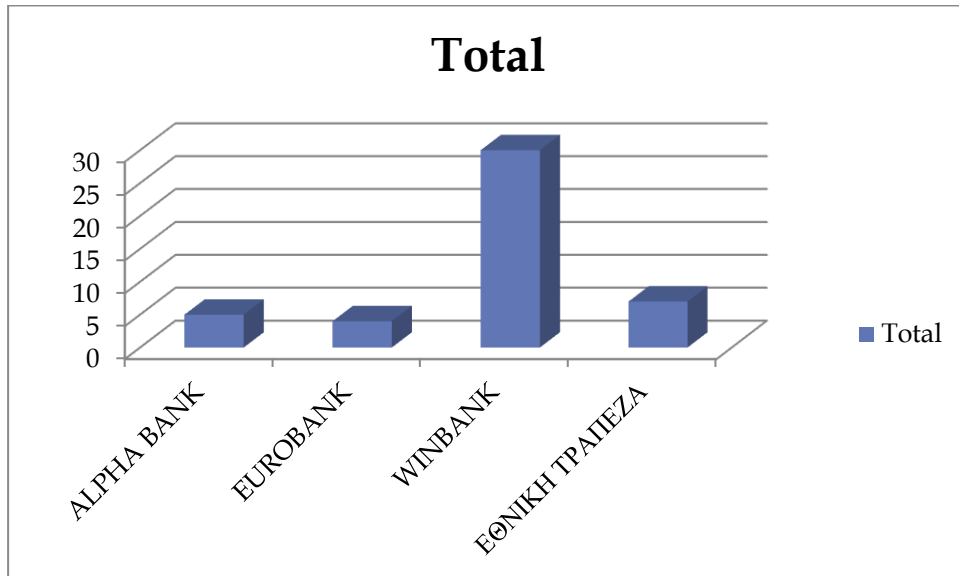
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΓΙΑ ΤΙΣ  
ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ ΤΟΥ Ε-BANKING

Count of ID ΠΕΛΑΤΗ	Column Labels				ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	Grand Total
	ALPHA BANK	EURO BANK	WIN BANK			
Row Labels	-					
-	6					6
ΑΡΚΕΤΑ		9	2	19	9	39
ΛΙΓΟ					3	3
ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ - ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ		1	3	1	1	6
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ		5	4	30	7	46
Grand Total	6	15	9	50	20	100

ΗΛΙΚΙΑ	(All)
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

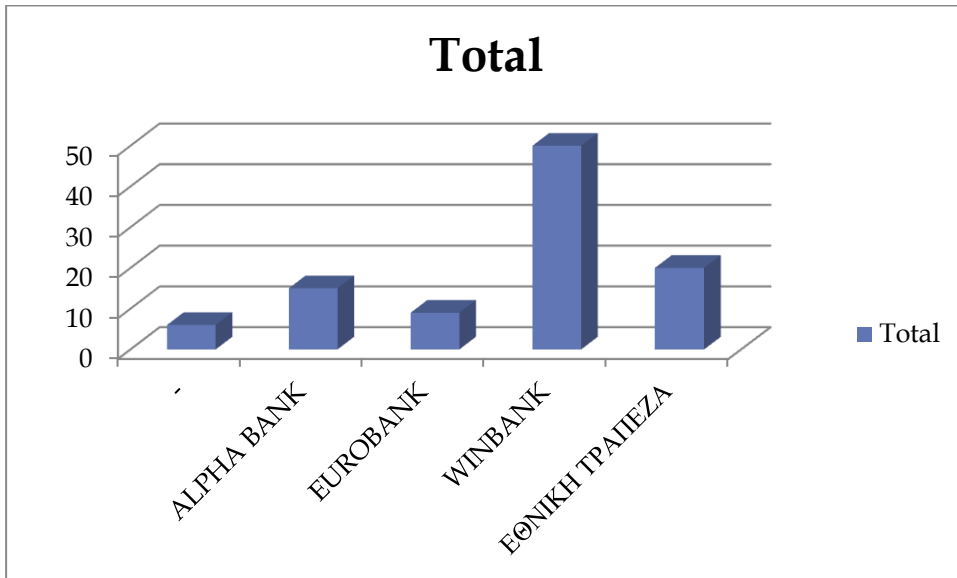
Row Labels	Count of ΧΡΗΣΗ
ALPHA BANK	5
EUROBANK	4
WINBANK	30
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	7
<b>Grand Total</b>	<b>46</b>





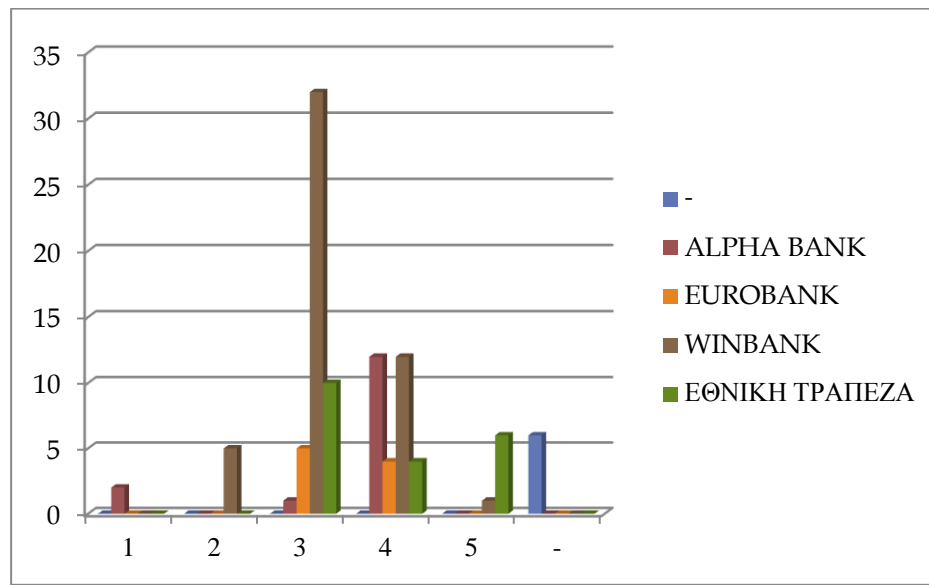
Αναφορικά με την τράπεζα που χρησιμοποιούν περισσότερο, είναι η Τράπεζα Πειραιώς. Το 50% των απαντήσεων που λάβαμε κάνει χρήση των ηλεκτρονικών καναλιών της Winbank. Δεύτερη έρχεται η Εθνική Τράπεζα που την χρησιμοποιούν 20 από τους 100 δηλαδή το 20%.

Row Labels	Count of ID ΠΕΛΑΤΗ
-	6
ALPHA BANK	15
EUROBANK	9
WINBANK	50
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	20
<b>Grand Total</b>	<b>100</b>



## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 8<sup>ΗΣ</sup> ΕΡΩΤΗΣΗΣ

Τις χρεώσεις των ηλεκτρονικών συναλλαγών οι περισσότεροι ερωτηθέντες δεν τις έκριναν ούτε φθηνές αλλά ούτε και ακριβές. Αυτό το ποσοστό δείχνει ότι οι τράπεζες θα μπορούσαν να δημιουργήσουν μία καλύτερη τιμολογιακή πολιτική που θα ικανοποιούσε περισσότερο τους πελάτες τους. Μ' αυτόν τον τρόπο οι πελάτες θα πραγματοποιούν περισσότερες συναλλαγές με αποτέλεσμα μακροπρόθεσμα οι τράπεζες να αυξάνουν τα έσοδά τους.

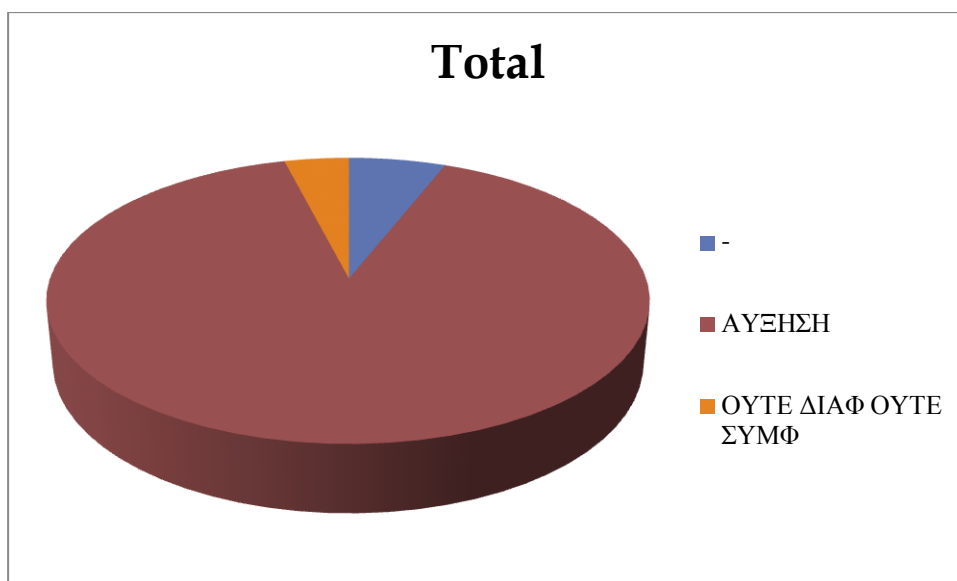


### ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Count of ID ΠΕΛΑΤΗ	Column Labels				Grand Total		
	-	ALPHA BANK	EUROBANK	WINBANK		ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	
Row Labels	-	ALPHA BANK	EUROBANK	WINBANK	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	Grand Total	
1			2			2	
2				5		5	
3		1	5	32	10	48	
4		12	4	12	4	32	
5				1	6	7	
-		6				6	
Grand Total		6	15	9	50	20	100

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 9<sup>ΗΣ</sup> ΕΡΩΤΗΣΗΣ

Επιπλέον μέσα από το επόμενο σχήμα μπορούμε να δούμε ότι η χρήση του e-banking αυξήθηκε μετά τα capital controls. Σχεδόν όλοι οι ερωτηθέντες απάντησαν ότι αυξήθηκε η χρήση. Μπορούμε να καταλάβουμε πόσο πολύ διευκολύνει τους πελάτες να συναλλάσσονται μέσα από τα κανάλια της ηλεκτρονικής τραπεζικής άμεσα, οποιαδήποτε στιγμή το επιθυμούν χωρίς να χρειάζεται να επικαιροποιήσουν τα στοιχεία τους όποτε τους ζητηθεί.

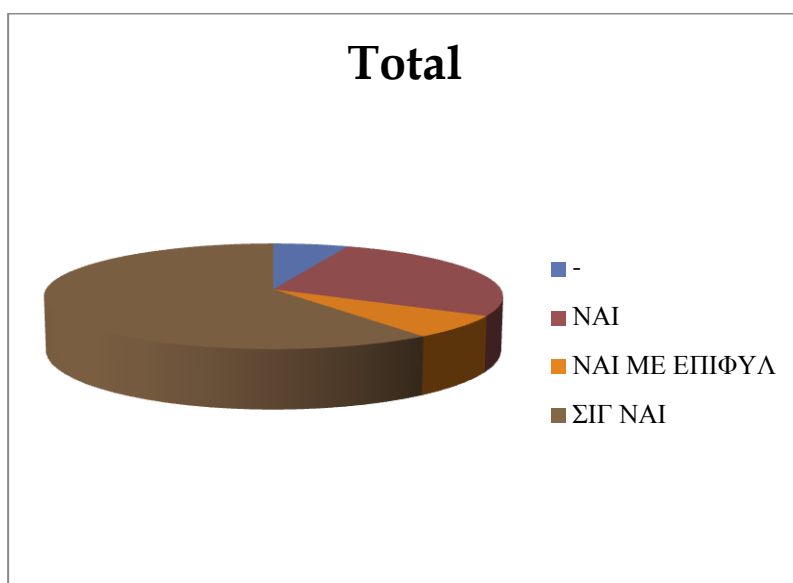


### ΧΡΗΣΗ E-BANKING ΜΕΤΑ ΤΑ CAPITAL CONTROLS

Row Labels	Count of ID ΠΕΛΑΤΗ
-	6
ΑΥΞΗΣΗ	90
ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	4
Grand Total	100

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 10<sup>ΗΣ</sup> ΕΡΩΤΗΣΗΣ

Λάβαμε σημαντική γνώση όσον αφορά την παρότρυνση φίλων ή γνωστών των ερωτηθέντων για τη χρήση του e-banking. Όλοι απάντησαν πως θα τους παρότρυναν. Οπότε καταλαβαίνουμε πως όλοι οι πελάτες είναι κατά κύριο λόγο ικανοποιημένοι από την ευκολία που τους παρέχεται. Το συγκεκριμένο αποτέλεσμα είναι πολύ σημαντικό για τις τράπεζες ώστε να δημιουργηθούν και νέα προϊόντα-υπηρεσίες που θα διευκολύνουν ακόμη περισσότερο τους πελάτες και θα τους κάνουν να είναι πιστοί στην τράπεζα που έχουν επιλέξει.



### ΠΑΡΟΤΡΥΝΣΗ ΓΙΑ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ E-BANKING

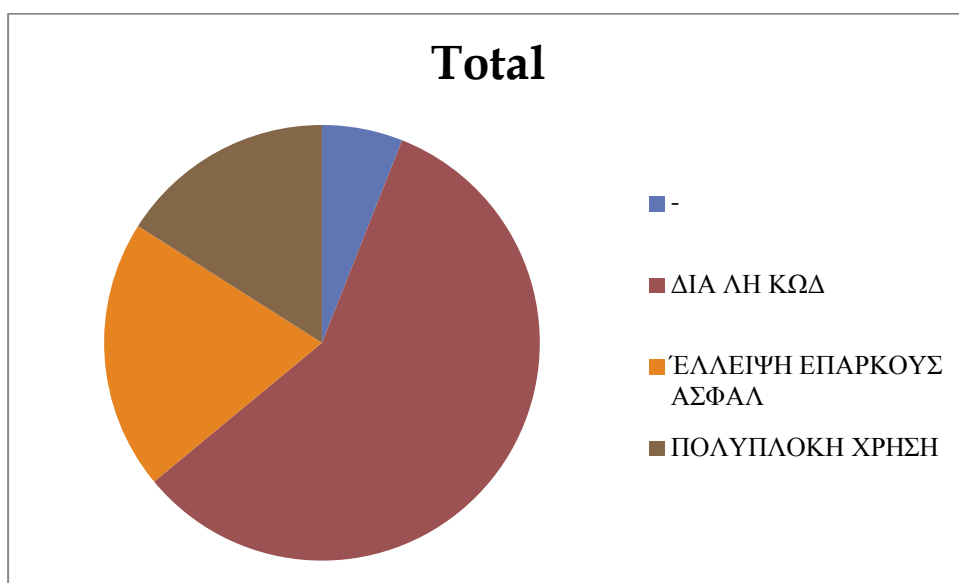
Row Labels	Count of ID ΠΕΛΑΤΗ
-	6
ΝΑΙ	27
ΝΑΙ ΜΕ ΕΠΙΦΥΛΑΞΕΙΣ	7
ΣΙΓΟΥΡΑ ΝΑΙ	60
Grand Total	100





## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 11<sup>ΗΣ</sup> ΕΡΩΤΗΣΗΣ

Βλέπουμε ότι οι πελάτες δεν θα πρότειναν την χρήση του e-banking σε ενδιαφερόμενους κατά κύριο λόγο για την διαδικασία λήψης των κωδικών. Οπότε οι τράπεζες πρέπει να κάνουν τη διαδικασία απόκτησης κωδικών να γίνεται με ποιο άμεσο τρόπο για να αυξηθούν και άλλο οι χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Βέβαια υπήρχε και ένα μικρό ποσοστό που δεν θα πρότεινε τη χρήση για λόγους ελλιπούς ασφάλειας.

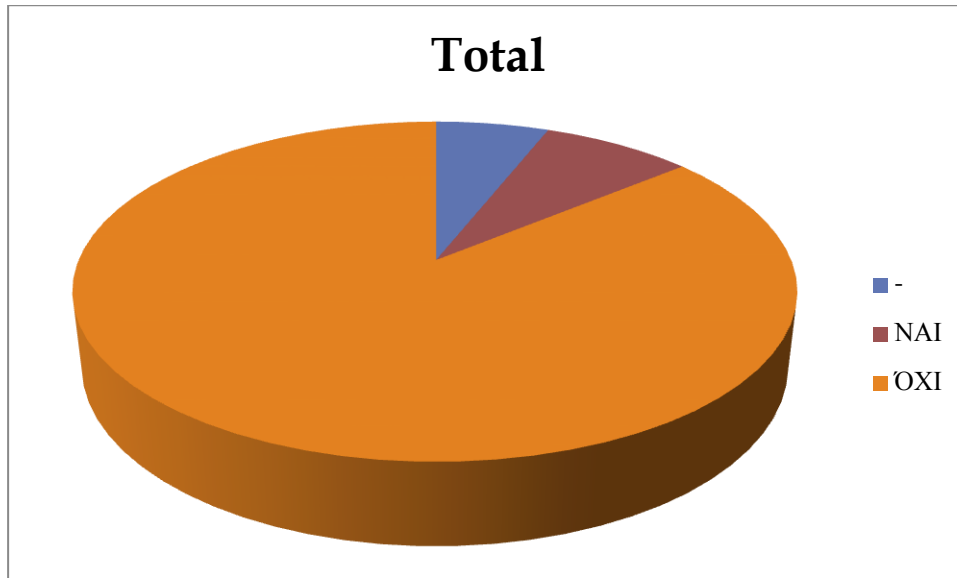


### ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΛΗΨΗΣ ΚΩΔΙΚΩΝ

Row Labels	Count of ID ΠΕΛΑΤΗ
-	6
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΛΗΨΗΣ ΚΩΔΙΚΟΥ	58
ΕΛΛΕΙΨΗ ΕΠΑΡΚΟΥΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	20
ΠΟΛΥΠΛΟΚΗ ΧΡΗΣΗ	16
Grand Total	100

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 12<sup>ΗΣ</sup> ΕΡΩΤΗΣΗΣ

Το 86% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι δεν έχουν επισκεφθεί κάποιο ηλεκτρονικό κατάστημα ( e-branch ) της Τράπεζας Πειραιώς.

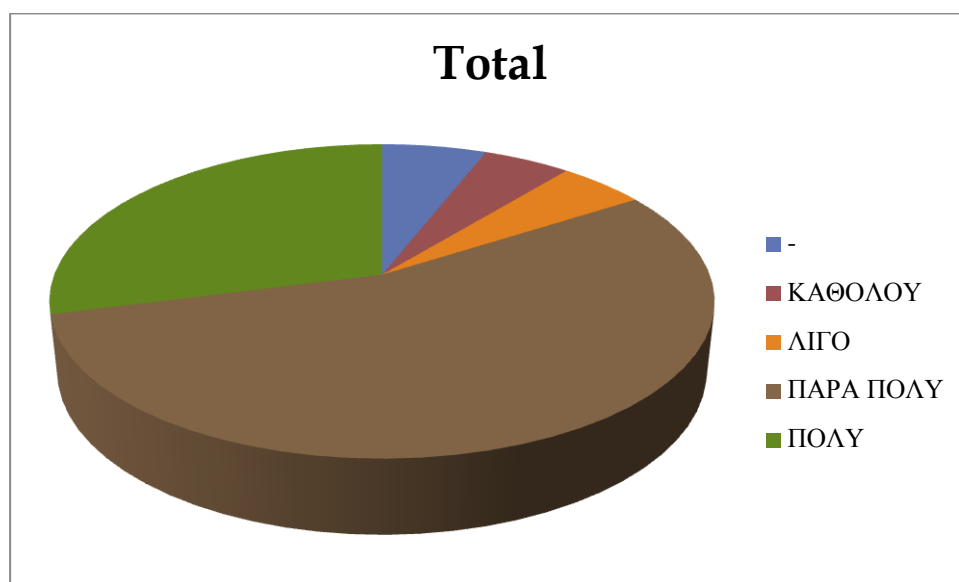


### E-BRANCH

Row Labels	Count of ID ΠΕΛΑΤΗ
-	6
NAI	8
OXI	86
Grand Total	100

### ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 13<sup>ΗΣ</sup> ΕΡΩΤΗΣΗΣ

Από την άλλη παρατηρήσαμε ότι παρ' όλο που οι πελάτες είναι υπέρ της καινοτομίας, ένα μικρό ποσοστό έχει επισκεφθεί τα e-branches της τράπεζας Πειραιώς που είναι μία καινοτόμα ιδέα. Μπορούμε να καταλάβουμε ότι οι πελάτες προτιμούν περισσότερο την καινοτομία όσον αφορά τα ηλεκτρονικά κανάλια που χρησιμοποιούν παρά στο να μεταβούν σε κάποιο μέρος για να δουν μία πρωτότυπη ιδέα. Η εξήγηση μπορεί να δοθεί στις απαντήσεις που λάβαμε ότι προτιμούν την ηλεκτρονική τραπεζική για την άμεση εκτέλεση των συναλλαγών τους και για το μη διαθέσιμο χρόνο για επίσκεψη σε κάποιο κατάστημα.

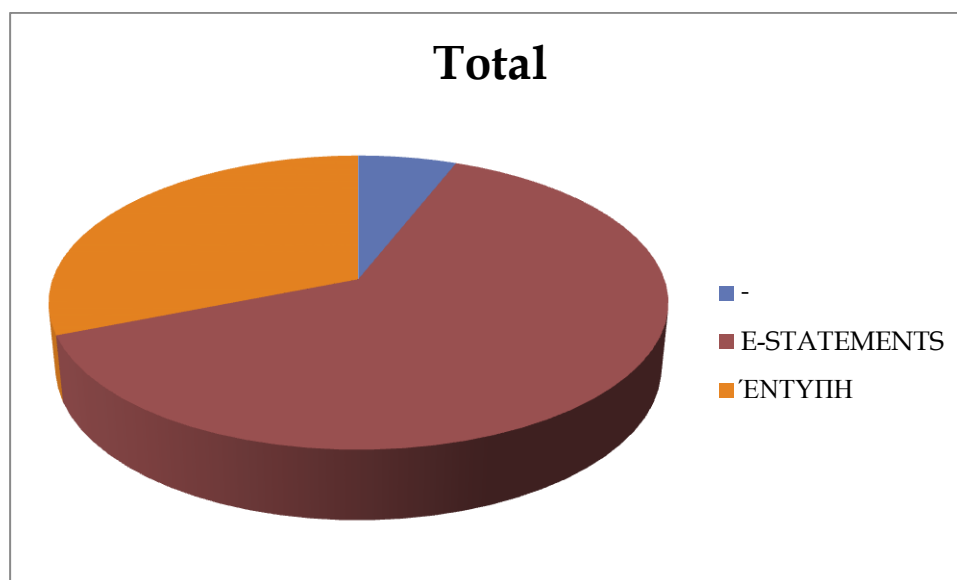


#### ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

Row Labels	Count of ID ΠΕΛΑΤΗ
-	6
ΚΑΘΟΛΟΥ	5
ΛΙΓΟ	5
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	55
ΠΟΛΥ	29
<b>Grand Total</b>	<b>100</b>

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 14<sup>ΗΣ</sup> ΕΡΩΤΗΣΗΣ

Όσον αφορά τις κινήσεις των λογαριασμών τους, παρατηρήσαμε ότι οι περισσότεροι πελάτες προτιμούν να το λαμβάνουν ηλεκτρονικά παρά σε έντυπη μορφή. Αυτό το συμπέρασμα είναι πολύ θετικό γιατί τον τελευταίο καιρό οι τράπεζες ακόμη και με τις κινήσεις των λογαριασμών προσπαθούν να μειώσουν όσο περισσότερο γίνεται τα κόστη και να προωθούν όσο περισσότερο γίνεται την ηλεκτρονική τραπεζική. Δηλαδή οι πελάτες μπορούν να ενημερώνονται στο e-mail τους ότι εκδόθηκε ο λογαριασμός τους και να συνδέονται στο internet banking για να δουν το pdf αρχείο που τους έχει καταχωρηθεί. Βέβαια υπάρχει και ένα μικρό ποσοστό που συνεχίζει να λαμβάνει τις κινήσεις των λογαριασμών τους σε έντυπη μορφή.

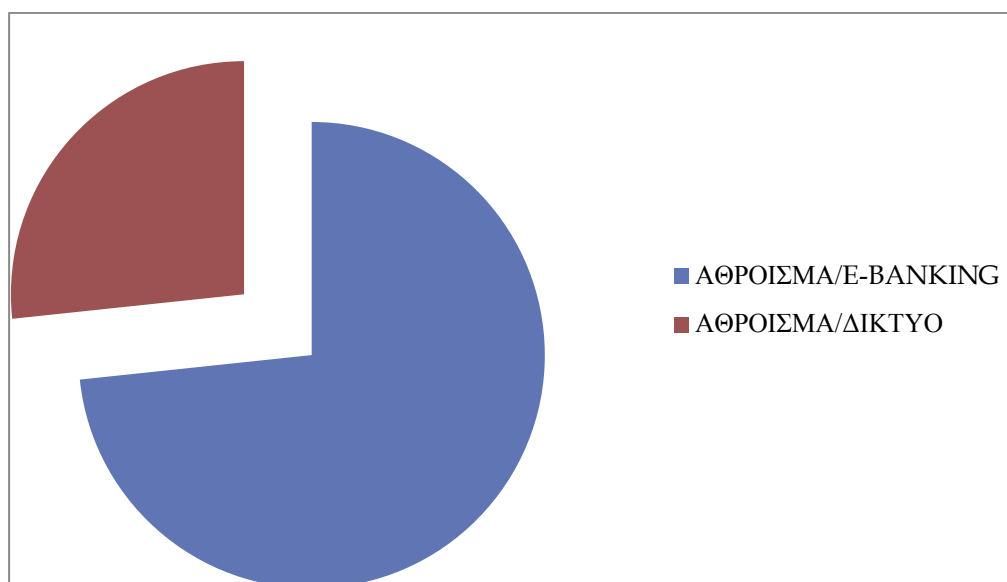


### ΚΙΝΗΣΕΙΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

-	6
E-STATEMENTS	63
ΕΝΤΥΠΗ	31
Grand Total	100

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 15<sup>ΗΣ</sup>- 16<sup>ΗΣ</sup> ΕΡΩΤΗΣΗΣ

Ένα άλλο σημαντικό συμπέρασμα που βγάλαμε αφορά τις απαντήσεις που λάβαμε σε σχέση με το πόσες συναλλαγές πραγματοποιούνται μηνιαίως από τα κανάλια της ηλεκτρονικής τραπεζικής και από το δίκτυο των καταστημάτων. Είδαμε πως σχεδόν όλοι οι ερωτηθέντες πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους ηλεκτρονικά και όχι μέσω δικτύου. Οι περισσότεροι πελάτες πραγματοποιούν από 1 έως 5 συναλλαγές μηνιαίως και υπάρχει και ένα μικρό ποσοστό που πραγματοποιεί πάνω από 10. Βέβαια υπάρχει και ένα μικρό ποσοστό που χρησιμοποιεί και το δίκτυο αλλά για λιγότερο πλήθος συναλλαγών σε σχέση με τα ηλεκτρονικά κανάλια της τραπεζικής. Επομένως καταλαβαίνουμε πως ειδικά και μετά τα capital controls όλοι οι πελάτες εκμεταλλεύονται τις παροχές που τους παρέχονται και κάνουν τις συναλλαγές τους ηλεκτρονικά.

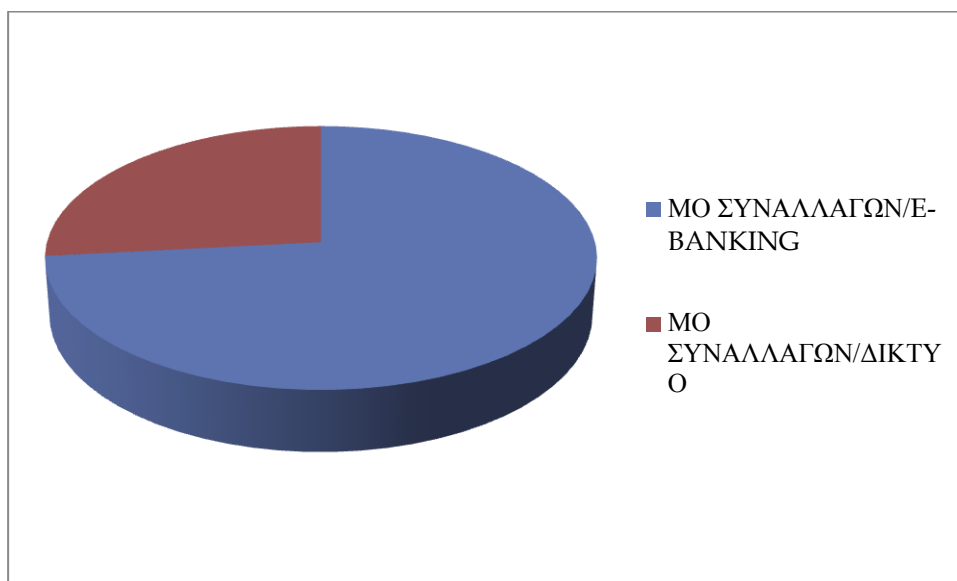


**ΑΘΡΟΙΣΜΑ/Ε-BANKING**

481

**ΑΘΡΟΙΣΜΑ/ΔΙΚΤΥΟ**

175

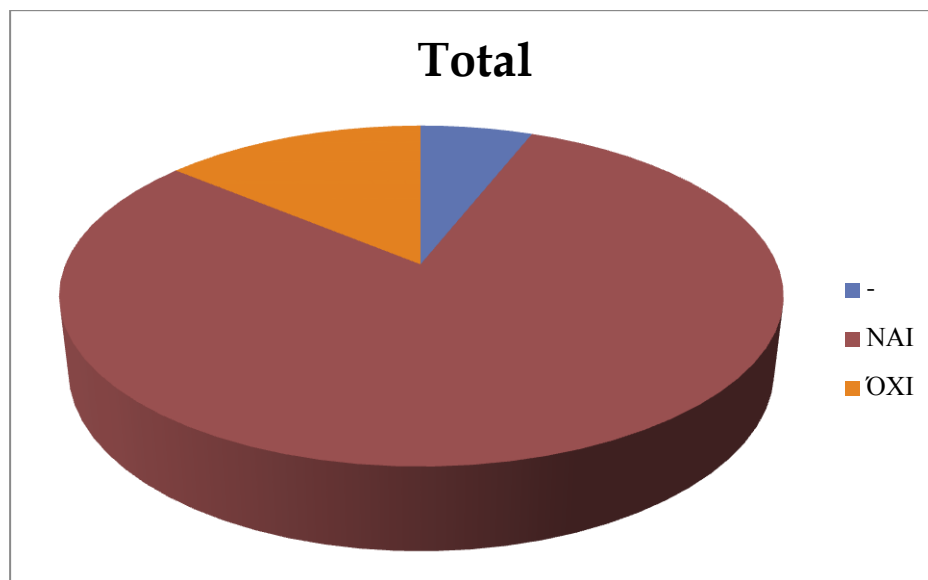


Παρατηρούμε πως ο μέσος όρος των συναλλαγών που πραγματοποιούνται μηνιαίως μέσω των καναλιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι μεγαλύτερος σε σχέση με το δίκτυο των καταστημάτων. Επομένως οι τράπεζες αποκτούν παραπάνω έσοδα με περισσότερο κέρδος διότι το κόστος των ηλεκτρονικών μέσων είναι μικρότερο σε σχέση με το κόστος των καταστημάτων.

ΜΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ E-BANKING	4,81
ΜΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΔΙΚΤΥΟ	1,75

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 17<sup>ΗΣ</sup> ΕΡΩΤΗΣΗΣ

Το e-mail το έχουν καταχωρήσει σχεδόν όλοι στο internet banking. Το συγκεκριμένο αποτέλεσμα είναι αρκετά θετικό για τις τράπεζες και συγκεκριμένα για το τμήμα του marketing. Μπορούν οι τράπεζες οποιαδήποτε στιγμή και με ελάχιστα κόστη να προωθούν τα προϊόντα τους και τις υπηρεσίες του μέσω του e-mail marketing.



EMAIL

Row Labels

-

NAI

OXI

Grand Total

Count of ID  
ΠΕΛΑΤΗ

6

80

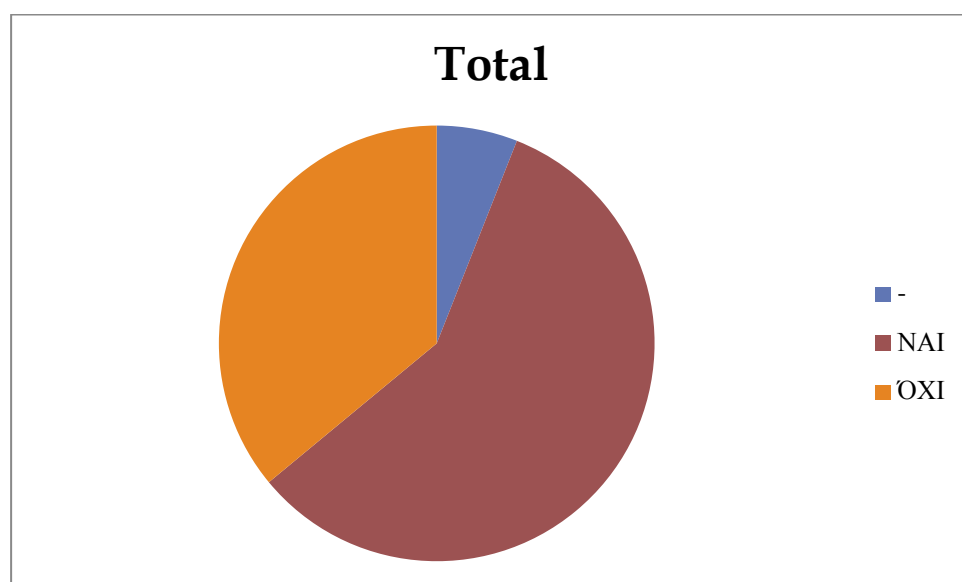
14

100



## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 18<sup>ΗΣ</sup> ΕΡΩΤΗΣΗΣ

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην ερώτηση αν αποθηκεύουν τις συναλλαγές που πραγματοποιούν απάντησαν ναι. Αυτό πρέπει να προβληματίσει τις τράπεζες για δύο λόγους. Ο πρώτος λόγος είναι πως κάποιοι δεν έχουν την απαραίτητη εμπιστοσύνη ως προς την εκτέλεση της συναλλαγής και ο δεύτερος λόγος είναι πως αρκετοί δεν είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι ή ενημερωμένοι στο να γνωρίζουν πως όλες οι συναλλαγές αποθηκεύονται αυτόματα και εμφανίζονται στο ιστορικό των εκτελεσμένων πληρωμών. Κατά καιρούς κάποιες συναλλαγές δεν εκτελέσθηκαν λόγω κάποιου προβλήματος επικοινωνίας με αποτέλεσμα να εμφανίζονται οι πελάτες στους φορείς ως ληξιπρόθεσμοι. Αυτό το γεγονός έχει δημιουργήσει και ένα αρνητικό κλίμα, μικρό σε μέγεθος βέβαια, αλλά αν συνεχισθεί να υφίσταται σε μεγαλύτερο ποσοστό το κλίμα μπορεί να είναι μη αντιστρέψιμο.



### ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Row Labels

Count of ID ΠΕΛΑΤΗ

-

6

NAI

58

OXI

36

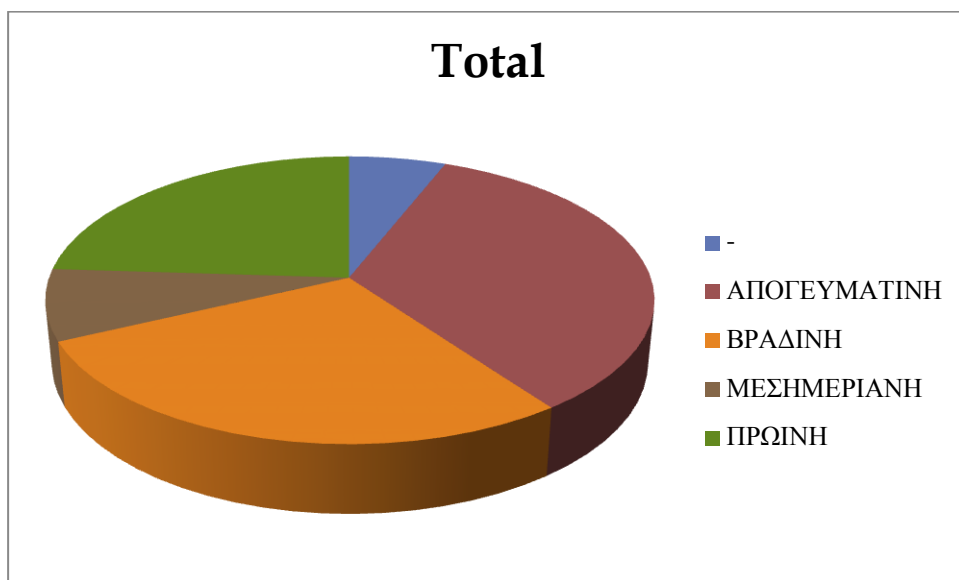
Grand Total

100



## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 19<sup>ΗΣ</sup> ΕΡΩΤΗΣΗΣ

Τις συναλλαγές τους ή τον έλεγχο του χαρτοφυλακίου τους το πραγματοποιούν κυρίως απογευματινές ώρες, στη συνέχεια τις βραδινές και ένα μικρό ποσοστό το πραγματοποιεί τις μεσημεριανές ώρες. Οπότε το συγκεκριμένο αποτέλεσμα αποτελεί ισχυρό κριτήριο για τη διοίκηση του marketing όσον αφορά την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών. Επιπλέον οι διοικήσεις των τραπεζών μπορούν να προσαρμόσουν τις διαδικασίες, όπως για παράδειγμα cut off time των συναλλαγών, κατά κύριο λόγο στο συγκεκριμένο ωράριο για να ικανοποιήσουν ακόμη περισσότερο το πελατολόγιό τους. Είναι πολύ σημαντικό για τις τράπεζες να έχουν ευχαριστημένους πελάτες και να μπορούν να βελτιώσουν όσο περισσότερο γίνεται τα αδύνατά τους σημεία.



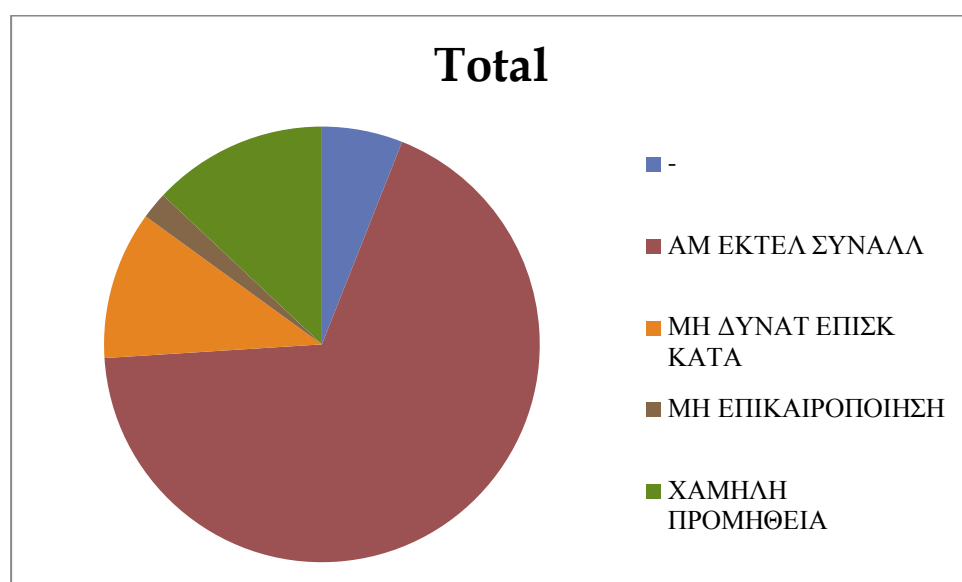
### ΩΡΑ ΠΟΥ ΚΑΝΟΥΝ ΕΙΣΟΔΟ ΣΤΟ E-BANKING

Row Labels	Count of ID ΠΕΛΑΤΗ
-	6
ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΗ	34
ΒΡΑΔΙΝΗ	28
ΜΕΣΗΜΕΡΙΑΝΗ	8
ΠΡΩΙΝΗ	24
Grand Total	100



## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 20<sup>ΗΣ</sup> ΕΡΩΤΗΣΗΣ

Από τα αποτελέσματα που λάβαμε είδαμε ότι οι πελάτες χρησιμοποιούν τα κανάλια της ηλεκτρονικής τραπεζικής κατά κύριο λόγο για την άμεση εκτέλεση των συναλλαγών τους. Συγκεκριμένα οι 68 από τους 100 ερωτηθέντες. Καταλαβαίνουμε πως στους πελάτες δίνεται η δυνατότητα όποια στιγμή θέλουν να εκτελέσουν τη συναλλαγή τους όπου και αν βρίσκονται, άμεσα, αρκεί να έχουν σύνδεση στο internet. Βέβαια υπήρχε και ένα μικρό ποσοστό που χρησιμοποιούν το e-banking επειδή δεν μπορούν να μεταβούν σε κατάστημα. Αυτό το ποσοστό είναι σημαντικό για τις τράπεζες γιατί σημαίνει πως αν μπορούσαν θα μετέβαιναν σε κατάστημα και δεν θα έκαναν τις συναλλαγές τους ηλεκτρονικά.



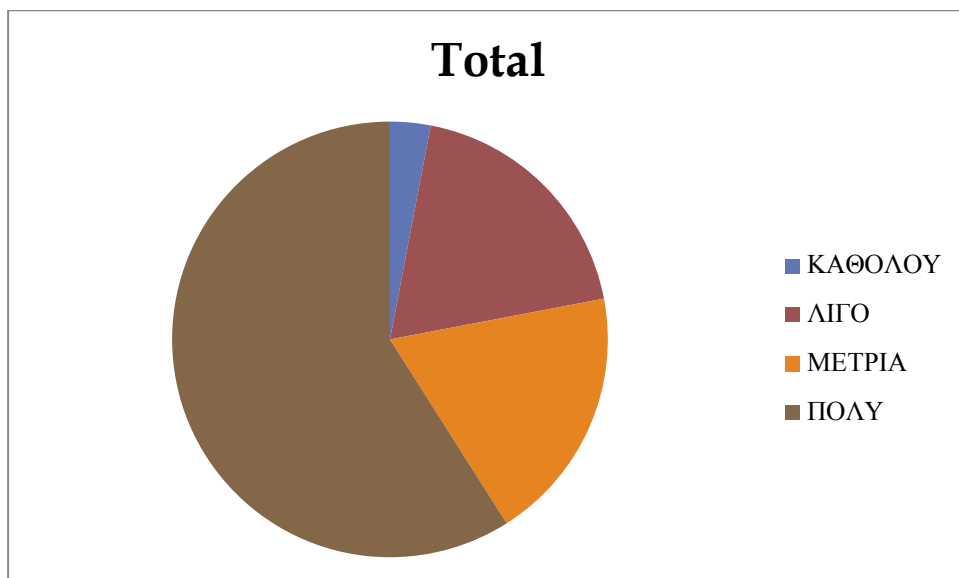
Άμεση εκτέλεση συναλλαγών

Row Labels	Count of ID ΠΕΛΑΤΗ
-	6
ΑΜΕΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	68
ΜΗ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΕΠΙΣΚΕΨΗΣ ΚΑΤ/ΤΟΣ	11
ΜΗ ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ	2
ΧΑΜΗΛΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ	13
Grand Total	100



## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 21<sup>ΗΣ</sup> ΕΡΩΤΗΣΗΣ

Όσον αφορά το χαρακτηριστικό χρήση κάρτας μετά τα capital controls σχεδόν όλες οι απαντήσεις που λάβαμε ήταν ότι οι πελάτες κάνουν πολύ μεγάλη χρήση . Το συγκεκριμένο αποτέλεσμα ήταν αναμενόμενο και ειδικά μετά τον τελευταίο νόμο που είναι σε ισχύ και αφορά το κτίσιμο του αφορολόγητου. Η χρήση των καρτών είναι πολύ σημαντικό για τις τράπεζες γιατί μπορούν να δημιουργήσουν νέα προϊόντα και επίσης αυξάνονται τα έσοδα από τις προμήθειες που λαμβάνουν από τις αγορές μέσω των POS. Εδώ βέβαια δημιουργείται ανταγωνισμός όσον αφορά την πώληση των POS. Δηλαδή προσπαθούν να κερδίσουν όλο και περισσότερους εμπόρους σε σχέση με τους ανταγωνιστές.



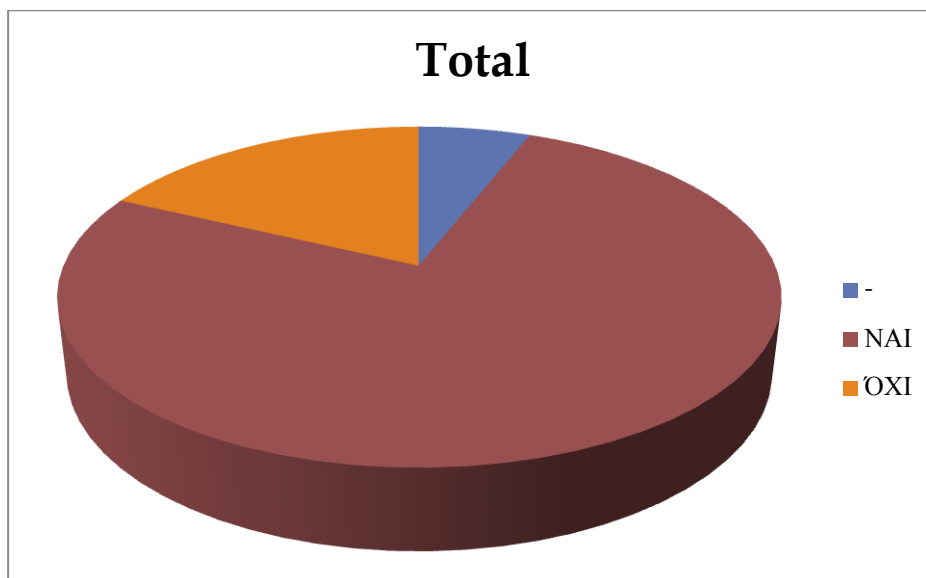
### ΧΡΗΣΗ ΚΑΡΤΑΣ

Row Labels	Count of ID ΠΕΛΑΤΗ
ΚΑΘΟΛΟΥ	3
ΛΙΓΟ	19
ΜΕΤΡΙΑ	19
ΠΟΛΥ	59
Grand Total	100



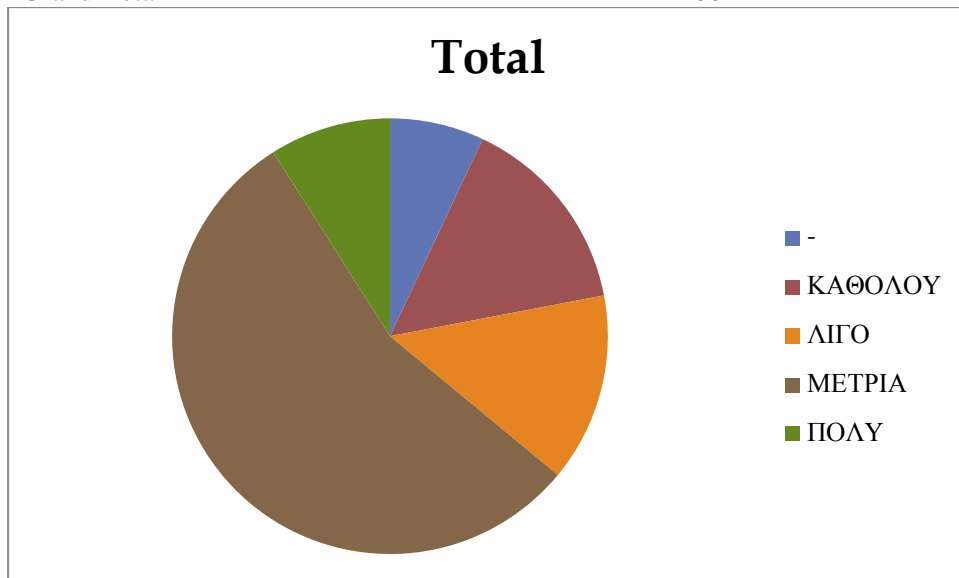
## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 22<sup>ΗΣ</sup> - 23<sup>ΗΣ</sup> ΕΡΩΤΗΣΗΣ

Ένα άλλο σημαντικό σημείο που πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη σημασία από τις διοικήσεις των τραπεζών είναι το πρόγραμμα επιβράβευσης. Σχεδόν όλοι οι ερωτηθέντες είναι εγγεγραμμένοι στο πρόγραμμα επιβράβευσης των τραπεζών που συναλλάσσονται. Πρέπει οι διοικήσεις των τραπεζών να λάβουν σοβαρά υπόψη τους όμως τις απαντήσεις των πελατών τους διότι υπάρχει μεγάλος ανταγωνισμός και οι πελάτες θα επιλέξουν όποιο πρόγραμμα τους εξυπηρετεί περισσότερο. Η επιλογή του προγράμματος σημαίνει και άνοιγμα λογαριασμού και συναλλακτική συνεργασία με την συγκεκριμένη τράπεζα. Από την ερώτηση για το αν οι πελάτες είναι ικανοποιημένοι με το πρόγραμμα επιβράβευσης που έχουν, σχεδόν όλοι μας απάντησαν καθόλου ή μέτρια. Μικρό ποσοστό μας απάντησε λίγο και ακόμη πιο μικρό μας απάντησε πως είναι πολύ ευχαριστημένοι. Σχεδόν όλοι είναι εγγεγραμμένοι αλλά δεν υπάρχει ικανοποίηση το οποίο μπορεί να δημιουργήσει αρνητικό κλίμα και στο συγκεκριμένο πρόγραμμα αλλά και σε μελλοντικά προγράμματα που θα θέλουν να προωθήσουν οι τράπεζες.



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ

Row Labels	Count of ID ΠΕΛΑΤΗ
-	6
ΝΑΙ	76
ΌΧΙ	18
Grand Total	100



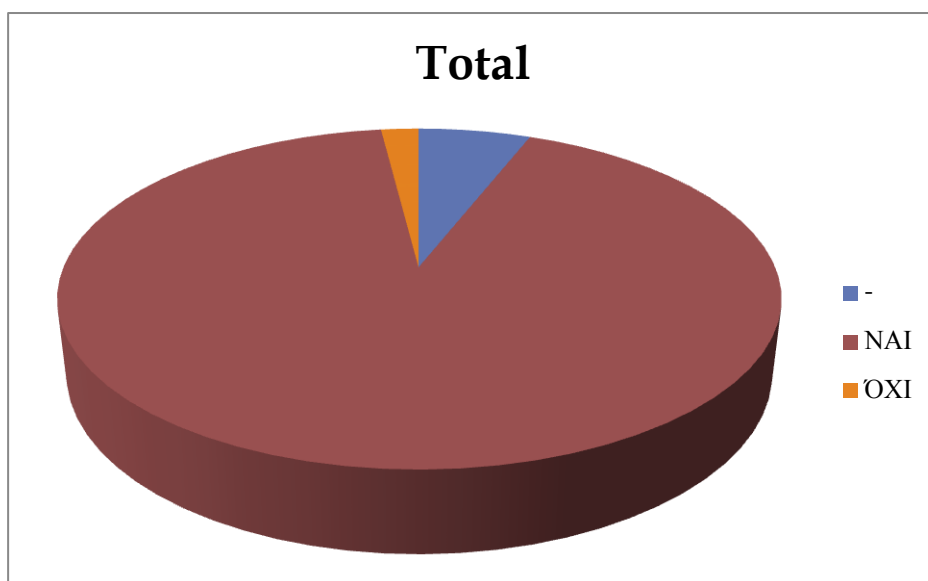
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ

Row Labels	Count of ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗ
-	7
ΚΑΘΟΛΟΥ	15
ΛΙΓΟ	14
ΜΕΤΡΙΑ	55
ΠΟΛΥ	9
Grand Total	100



## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 24<sup>ΗΣ</sup> ΕΡΩΤΗΣΗΣ

Οι ερωτηθέντες είναι αρκετά ικανοποιημένοι που σχεδόν όλες οι συναλλαγές τους πραγματοποιούνται άμεσα μέσω των καναλιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Βέβαια σε κάποιες συναλλαγές υπάρχει valeur και cut off time (χρονικό περιθώριο που μπορούν να δώσουν εντολή για να εκτελεσθεί αυθημερόν). Όμως μπορούν ακόμα και valeur να υπάρχει με μία επιπλέον μικρή χρέωση να εκτελείται απ' ευθείας η συναλλαγή τους. Επομένως μπορούμε να καταλάβουμε πως αν οι πελάτες επιθυμούν να εκτελέσουν άμεσα την συναλλαγή τους θα την πραγματοποιήσουν μέσω του e-banking.



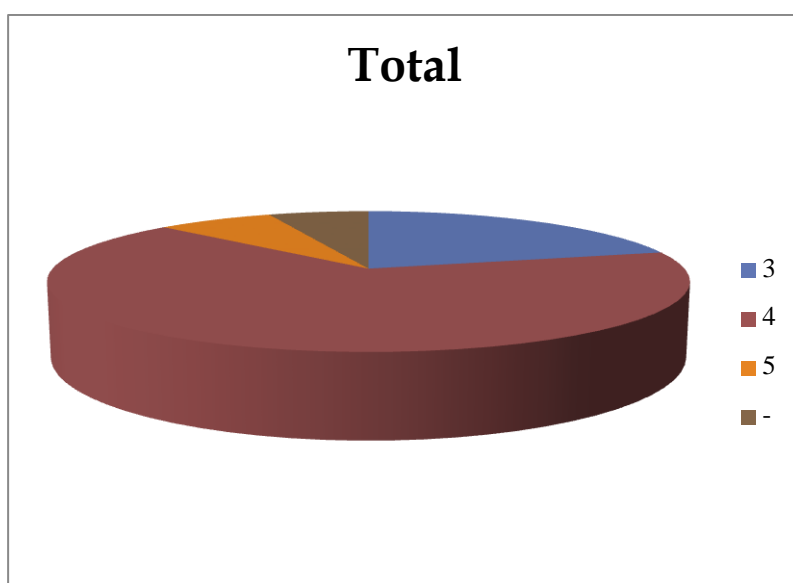
### ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΑΜΕΣΑ

Row Labels	Count of ID ΠΕΛΑΤΗ
-	6
NAI	92
OXI	2
Grand Total	100



## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 25<sup>ΗΣ</sup> ΕΡΩΤΗΣΗΣ

Όσον αφορά την ερώτηση για τους κινδύνους είδαμε ότι όλοι οι ερωτηθέντες απάντησαν πως αντιμετωπίζει κινδύνους το e-banking. Όμως όλες οι τράπεζες ακολουθούν τα τελευταία πρωτόκολλα ασφάλειας και ενημερώνουν συνεχώς τα συστήματά τους για να κερδίζουν όλο και περισσότερη εμπιστοσύνη από τους πελάτες τους. Επιπλέον στις πλατφόρμες είναι αναρτημένο υλικό που αναφέρει αναλυτικά τι πρέπει να προσέχουν οι πελάτες και πως επιλύεται κάποιο ζήτημα που ενδεχομένως αντιμετωπίσουν. Σχεδόν όλες οι τράπεζες παρέχουν και 24ώρη εξυπηρέτηση για την επίλυση των προβλημάτων των πελατών τους και το fraud τμήμα των τραπεζών είναι πάντα διαθέσιμο για να προστατεύει τους πελάτες συνεχώς.



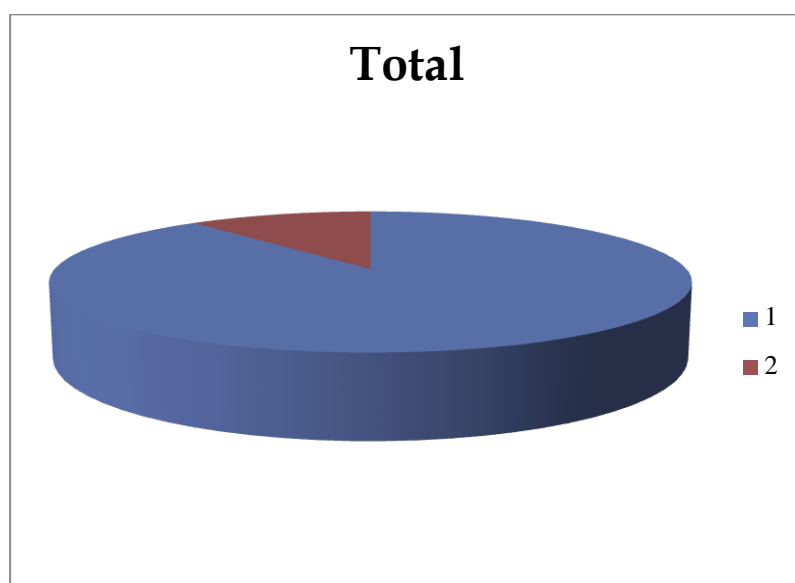
### ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΙ ΤΟ E-BANKING

Row Labels	Count of ID ΠΕΛΑΤΗ
3 ΜΕΤΡΙΑ	21
4 ΠΟΛΥ	66
5 ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	7
-	6
Grand Total	100



## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 26<sup>ΗΣ</sup> ΕΡΩΤΗΣΗΣ

Ο σκοπός της έρευνας ήταν να πάρουμε γνώση για την ικανοποίηση των πελατών όσον αφορά τα κανάλια της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε σχέση με το δίκτυο των καταστημάτων ειδικά μετά τα capital controls. Είδαμε ότι όλοι σχεδόν οι ερωτηθέντες είναι περισσότερο ικανοποιημένοι με το e-banking σε σχέση με το δίκτυο. Απαντούσαν με 1 αν είναι ικανοποιημένοι με την ηλεκτρονική τραπεζική και με 2 αν είναι ικανοποιημένοι με το δίκτυο των καταστημάτων. Αυτό μπορούμε να το καταλάβουμε και από τις άλλες απαντήσεις που λάβαμε ως προς την άμεση εκτέλεση των συναλλαγών, τα e-statements και τις χαμηλότερες χρεώσεις των συναλλαγών. Επιπλέον βλέπουμε ότι οι περισσότεροι πελάτες άρχισαν να κάνουν χρήση του e-banking τα τελευταία χρόνια, δηλαδή μετά τα capital controls. Το συγκεκριμένο αποτέλεσμα είναι πολύ σημαντικό για τις τράπεζες γιατί μπορούν να αποκτήσουν πιστούς πελάτες και να παίρνουν γνώσεις άμεσα από τις απαντήσεις τους ώστε να βελτιώνουν τυχόν αδυναμίες που υπάρχουν στις πλατφόρμες.



### ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ E-BANKING Ή ΔΙΚΤΥΟ

Row Labels	Count of ID ΠΕΛΑΤΗ
1 E-BANKING	89
2 ΔΙΚΤΥΟ	11
Grand Total	100



## 5.3 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Αφού είδαμε ότι όλοι οι πελάτες χρησιμοποιούν e-banking σε σχέση με το δίκτυο των καταστημάτων και είναι και όλοι ικανοποιημένοι μπορούμε να αναφέρουμε και τις προτάσεις μας.

1. Προτάσεις προς την πολιτεία για την προώθηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής στις ελληνικές επιχειρήσεις:

Στρατηγική επιλογή της Πολιτείας πρέπει να είναι η προώθηση της χρήσης ηλεκτρονικού χρήματος. Στα πλαίσια αυτά η Πολιτεία πρέπει να λάβει πρωτοβουλίες υιοθετώντας τις ακόλουθες ενέργειες:

- Οικονομικά κίνητρα για χρήση e-banking για συναλλαγές με το Δημόσιο, π.χ. ουσιαστική έκπτωση για τους φορολογούμενους που καταθέτουν την φορολογική τους δήλωση ηλεκτρονικά.
  - Υποστήριξη περισσότερων ηλεκτρονικών πληρωμών.
  - Υποχρεωτική καταβολή πληρωμών μέσω internet π.χ. Φ.Π.Α.
  - Πρωτοβουλία για έκδοση κρατικών ψηφιακών πιστοποιητικών ή ψηφιακής Ταυτότητας.
2. Δημιουργία από την Πολιτεία, Φορέα ή Ομάδας Εργασίας με γενικότερο στόχο τον εκσυγχρονισμό των Υπηρεσιών του Δημοσίου ή η κατά το δυνατό αυτοματοποίηση των συναλλαγών με το κοινό. Επισημαίνεται ότι η δημιουργία και ο εκσυγχρονισμός του θεσμικού πλαισίου που θα καθορίσει τους κανόνες λειτουργίας και χρήσης των ηλεκτρονικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών θα βοηθήσει την συγκεκριμένη ομάδα εργασίας στην όσο το δυνατό καλύτερη επίτευξη του έργου της.
3. Τεχνολογικός εκσυγχρονισμός των υπηρεσιών του δημοσίου φορέα:
- Προώθηση της Κοινωνίας της Πληροφορίας, που αφορά τη μηχανοργάνωση του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Επέκταση της μηχανοργάνωσης και εισαγωγή της πληροφορικής άμεσα σε όλο το εύρος του κρατικού μηχανισμού.
  - Παροχή εκπαίδευσης σε χρήση υπολογιστών και σε νέες τεχνολογίες σε φορείς της Πολιτείας και
  - Εμπλοκή των τραπεζών σε αναπτυξιακά προγράμματα και έργα.

4. Δημιουργία λαχνών για τους πελάτες που συναλλάσσονται ηλεκτρονικά:

Δηλαδή όσοι πελάτες συναλλάσσονται ηλεκτρονικά στην απόδειξη που θα λαμβάνουν να υπάρχει κωδικός κλήρωσης. Κάθε μήνα να γίνεται κλήρωση και 5 τυχεροί, για παράδειγμα, να κερδίζουν κάποιο χρηματικό ποσό. Μ' αυτό το γεγονός και οι πελάτες θα είναι ευχαριστημένοι και το κράτος θα κερδίζει περισσότερα έσοδα γιατί οι πελάτες θα ζητάνε απόδειξη και έτσι θα μειωθεί και η φοροδιαφυγή.

5. Έξυπνα site internet banking

Να δίνεται η δυνατότητα στους πελάτες να προστατεύσουν μ' ένα κλικ το χαρτοφυλάκιό τους. Δηλαδή σε περίπτωση απώλειας της κάρτας τους να τους δίνεται η δυνατότητα να συνδέονται στο internet banking και με ένα κλικ να προβαίνουν σε προσωρινή ανάκληση της κάρτας τους και σε δήλωση απώλειας των προσωπικών τους εγγράφων. Στη συνέχεια να έρχεται σε επικοινωνία με τους πελάτες το τμήμα του fraud για την επιβεβαίωση της απώλειας. Αν οι πελάτες μετά από επιβεβαίωση των στοιχείων τους δηλώσουν απώλεια ή κλοπή τότε θα γίνεται και ανάκληση των καρτών τους και η ενημέρωση του δικτύου των καταστημάτων για την απώλεια ή κλοπή των επίσημων εγγράφων σε περίπτωση που υφίσταται.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6<sup>ο</sup>

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

#### 6.1 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΠΟΦΑΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ E-BANKING

Μια απόφαση στρατηγικής σημασίας που καλείται να λάβει η διοίκηση της τράπεζας που σκοπεύει να υιοθετήσει την ηλεκτρονική τραπεζική είναι αν θα παρέχει η ίδια τις υπηρεσίες E-banking (με το να δημιουργήσει, να αγοράσει ή να νοικιάσει το σύστημα) ή αν θα κάνει outsourcing των υπηρεσιών σε έναν Technology Service Provider (TSP). Η επιλογή του να γίνει outsourcing σε έναν πάροχο τεχνολογικών υπηρεσιών (TSP) μπορεί να βοηθήσει την τράπεζα αφού αυξάνεται η ταχύτητα υλοποίησης του συστήματος, μειώνεται το αρχικό κόστος και δεν απαιτείται τεχνική κατάρτιση εκ μέρους του προσωπικού της.

Βέβαια η συνεργασία της τράπεζας μ' έναν εξωτερικό συνεργάτη κρύβει κινδύνους και αλληλεξάρτηση. Οποιαδήποτε κι αν είναι τελικά η απόφαση της διοίκησης, αυτή θα πρέπει να στηρίζεται σε μια προσεκτική μελέτη σκοπιμότητας και ανάλυση κόστους-οφέλους της προς ανάληψη επένδυσης διότι αν δεν μελετηθούν τα συγκεκριμένα, μπορεί να υπάρξουν επιπτώσεις ως προς το πελατολόγιό τους (Jimenez H., "E-banking Strategies: Why banks go online", 2000).

Αναμφισβήτητα το e-banking αποτελεί μία από τις καλύτερες επιχειρηματικές ευκαιρίες για κάθε τράπεζα. Όμως οι κινήσεις που θα γίνονται πρέπει να είναι πολύ προσεκτικές.

Υπάρχουν 4 κυρίαρχες στρατηγικές στις οποίες θα αναφερθούμε και στην επόμενη ενότητα. Η στρατηγική ενσωμάτωσης του E-banking στο υπάρχον σύστημα διανομής προϊόντων και υπηρεσιών, η στρατηγική της δημιουργίας ανεξάρτητων ηλεκτρονικών τραπεζών από τράπεζες, η στρατηγική της δημιουργίας ανεξάρτητων ηλεκτρονικών τραπεζών από άλλες εταιρίες και η στρατηγική προσφοράς προϊόντων και υπηρεσιών online που εμπλουτίζονται από προϊόντα τρίτων. (Stemper, R. G. (1990), The Guide to Successful Consumer Banking Strategy).



Σίγουρα η διοίκηση των πιστωτικών οργανισμών πρέπει να πάρει την σωστή απόφαση για το ποια στρατηγική θα ακολουθήσει όσον αφορά την ηλεκτρονική τραπεζική.

Χρήσιμο θεωρείται το bench marking, δηλαδή η παρακολούθηση των βέλτιστων πρακτικών που εφάρμοσαν ανταγωνίστριες τράπεζες. Οι πρακτικές αυτές οδήγησαν τις εν λόγω τράπεζες σε ηγετικές θέσεις στον κλάδο και μπορούν να αποτελέσουν καλό παράδειγμα για τις υπόλοιπες.

### 6.1.1 Διαμόρφωση τραπεζικής στρατηγικής

Η κάθε τράπεζα για να κερδίσει περισσότερους πελάτες οφείλει να διαμορφώσει την κατάλληλη στρατηγική. Πρέπει να λάβει υπόψη τις ευκαιρίες και τις απειλές διότι το περιβάλλον μεταβάλλεται συνεχώς και η τεχνολογία εξελίσσεται. Η τράπεζα που αποφασίζει να επενδύσει στην ηλεκτρονική τραπεζική οφείλει να εντάξει αυτή της την απόφαση στους στρατηγικούς της στόχους, οι οποίοι πρέπει να είναι συγκεκριμένοι, μετρήσιμοι και κυρίως επιτεύξιμοι. Αδιαμφισβήτητα το E-banking, όπως άλλωστε και κάθε εξέλιξη της τεχνολογίας που μπορεί να βρει εφαρμογή στον τραπεζικό τομέα, αποτελεί επιχειρηματική ευκαιρία.

Όμως για να επιτευχθούν οι στόχοι πρέπει να απαντηθούν κάποια σημαντικά ερωτήματα όπως:

- α) Μπορεί να εξασφαλιστεί ο απαραίτητος μηχανικός εξοπλισμός έγκαιρα και με λογικό κόστος;
- β) Μπορούν να εκπαιδευτούν οι υπάλληλοι ή να προσληφθούν νέοι με λογικό κόστος;
- γ) Υπάρχουν τα αναγκαία κεφάλαια που θα χρηματοδοτήσουν την επένδυση;

Εφόσον απαντηθούν τα συγκεκριμένα ερωτήματα με την σωστή ανάλυση μπορεί η τράπεζα να προχωρήσει στην υλοποίηση (Καρακερέζης Α., “Σύγχρονες τάσεις στρατηγικών στην ηλεκτρονική τραπεζική”, Manager Περιοδικό της ΕΕΔΕ, Νοέμβριος 1999).

Βέβαια υπάρχουν και συγκεκριμένοι τύποι επιχειρηματικών στρατηγικών για το e-banking όπως:

- A) Ενσωμάτωση του E-banking στο υπάρχον σύστημα διανομής προϊόντων και



υπηρεσιών (Integrated Approach). Αυτός ο τύπος στρατηγικής χαρακτηρίζεται ως αμυντική στρατηγική αφού δε στοχεύει στην ανάπτυξη αλλά στη διατήρηση του μεριδίου αγοράς. Ακολουθείται κυρίως από μεγάλες τράπεζες με εδραιωμένη πελατειακή βάση. Σκοπός της συγκεκριμένης στρατηγικής είναι να διανέμονται τα προϊόντα τους και οι υπηρεσίες τους και από τα ηλεκτρονικά κανάλια. Την συγκεκριμένη στρατηγική ακολούθησε η Winbank (Όμιλος Πειραιώς) αλλά και η Alpha Bank.

Β) Δημιουργία ξεχωριστών ανεξάρτητων ηλεκτρονικών τραπεζών (Stand Alone Internet Bank). Αυτός ο τύπος στρατηγικής χαρακτηρίζεται ως επιθετική στρατηγική αφού στοχεύει στο μερίδιο αγοράς και στην πελατεία των ανταγωνιστών του κλάδου. Προτιμάται κυρίως από παραδοσιακές τράπεζες μικρού και μεσαίου μεγέθους. Σκοπός είναι να προσελκύσουν νέο πελατολόγιο αλλά είναι δαπανηρή στρατηγική γιατί υπάρχει υψηλό κόστος σε διαφήμιση και σε μάρκετινγκ. (Stemper, R. G. (1990), *The Guide to Successful Consumer Banking Strategy*).

Γ) Δημιουργία ηλεκτρονικών τραπεζών από εταιρίες εκτός του κλάδου των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (Virtual Bank). Αυτόν τον τύπο στρατηγικής ακολουθούν κυρίως εταιρίες πληροφορικής και ασφαλιστικές που εισέρχονται με τον τρόπο αυτό σε έναν κλάδο ξένο προς τη συνηθισμένη επιχειρηματική τους δραστηριότητα. Σίγουρα ο πρώτος καιρός δεν είναι κερδοφόρος.

Δ) Προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών online που εμπλουτίζονται από προϊόντα τρίτων (Virtual Financial Supermarket). Η στρατηγική αυτή ακολουθείται συνήθως από μεγάλους χρηματοοικονομικούς ομίλους που παρέχουν online εκτός από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους και υπηρεσίες τρίτων όπως για παράδειγμα ασφάλειες, leasing και factoring (Dial, T. (1995), "Differentiate Strategies for Future Success," *Bank Management*).

Η κάθε τράπεζα αναλόγως την πολιτική που έχει θέσει εφαρμόζει και την αντίστοιχη στρατηγική. Απαιτείται αρκετή επιχειρηματική ανάλυση και έρευνα αγοράς για την επιλογή της βέλτιστης στρατηγικής.

## 6.2 ΤΕΛΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Μετά λοιπόν την μέχρι τώρα εμπειρία της εφαρμογής του e-banking από πολλά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, **και την γνώση που πήραμε από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων** όσον αφορά την ικανοποίηση στα κανάλια της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε σχέση με το δίκτυο των καταστημάτων κυρίως





μετά τα capital controls και τα έσοδα των τραπεζών μέσω των συγκεκριμένων υπηρεσιών μπορούμε να καταλήξουμε σε κάποια συμπεράσματα:

- Σχεδόν όλοι κάνουν χρήση του e-banking.
- Οι περισσότεροι που κάνουν χρήση είναι άνδρες, ιδιωτικοί υπάλληλοι, ηλικία από 25 έως 34, άγαμοι και με μικτό μηνιαίο εισόδημα από 501,00 έως 2000,00 €.
- Η πλειοψηφία των συνταξιούχων δεν κάνει χρήση των υπηρεσιών του e-banking.
- Το μεγαλύτερο ποσοστό που χρησιμοποιεί ηλεκτρονική τραπεζική είναι κάτοχος μεταπτυχιακού ή διδακτορικού πτυχίου.
- Πραγματοποιούνται παραπάνω συναλλαγές ηλεκτρονικά σε σχέση με τα καταστήματα.
- Οι περισσότεροι πελάτες είναι υπέρ της καινοτομίας αλλά ένα πολύ μικρό ποσοστό έχει επισκεφθεί τα e-branches της τράπεζας Πειραιώς που είναι μία καινοτόμα ιδέα.
- Περισσότερο ικανοποίηση στα κανάλια της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε σχέση με το δίκτυο των καταστημάτων.
- Στις υπηρεσίες του e-banking υπάρχει πληθώρα επιλογών.
- Ικανοποίηση ως προς την άμεση εκτέλεση των συναλλαγών μέσω των ηλεκτρονικών καναλιών.
- Υπάρχει πολύ μεγάλη ασφάλεια και ακολουθούνται τα τελευταία πρωτόκολλα ασφάλειας των συστημάτων και των ηλεκτρονικών συναλλαγών.
- Υπάρχουν αρκετοί κίνδυνοι που πρέπει να αντιμετωπιστούν με ποικίλους τρόπους.
- Οι περισσότεροι θα παρότρυναν φίλους, γνωστούς ή συγγενείς στο να κάνουν χρήση του e-banking.



- Η χρήση κάρτας μετά τα capital controls έχει αυξηθεί πολύ.
- Οι χρεώσεις των ηλεκτρονικών συναλλαγών δεν είναι ούτε υψηλές αλλά ούτε και χαμηλές.
- Η διαδικασία στη λήψη κωδικών είναι ένα αρνητικό στοιχείο στο να δημιουργηθούν νέες συμβάσεις.
- Μέτρια ικανοποίηση όσον αφορά τα προγράμματα επιβράβευσης των τραπεζών παρ' όλο που οι περισσότεροι είναι εγγεγραμμένοι.
- Λήψη κινήσεων λογαριασμών κατά κύριο λόγο σε ηλεκτρονική μορφή.
- Οι πελάτες έχουν καταχωρήσει το email τους στο internet banking που χρησιμοποιούν.
- Η πλειοψηφία των τραπεζών έχει προχωρήσει στην υιοθέτηση του e-banking, ή σκέφτεται σοβαρά να ασχοληθεί με αυτό, έστω και αν είναι υπό αμφισβήτηση από πολλούς η χρησιμότητά του.
- Οι τράπεζες που προσφέρουν e-banking κατά κανόνα παρουσιάζουν μεγαλύτερη κερδοφορία από τις υπόλοιπες. Γενικά, η διάδοση του Internet είναι ένας κυρίαρχος παράγοντας όσον αφορά την ανάπτυξη του e-Banking.
- Μια νέα "φυσική" τράπεζα όμως παρουσιάζει περισσότερα κέρδη από μια αντίστοιχη ιντερνετική.
- Για να μπορέσει η τράπεζα να παραμείνει ανταγωνιστική στο νέο περιβάλλον, πρέπει να εντάξει ακόμη περισσότερο την ηλεκτρονική τραπεζική στους στρατηγικούς της στόχους, όπως και κάνει, και να επενδύσει κυρίως στην ποιοτική on line εξυπηρέτηση των πελατών.
- Η ηλεκτρονική τραπεζική σε σχέση με το δίκτυο των καταστημάτων έχει αυξηθεί κατά κύριο λόγο τα τελευταία 5 χρόνια και κυρίως μετά τα capital controls.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αγγέλης, Β. (2005), *Η Βίβλος του E-Banking*, Αθήνα : Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών.
- Τασόπουλος, Α. (2005), *Πληροφοριακά Συστήματα*, Σταμούλη.
- Σινανιώτη-Μαρούδη, Α., Φαρσαρώτας, Ι. (2005), *Ηλεκτρονική Τραπεζική*, Σάκκουλα.
- Καραγεώργου, Ε. (2003), «Ηλεκτρονική Τραπεζική – Στροφή από τις τράπεζες στα εναλλακτικά δίκτυα», *Δελτίο EET, Γ' Τριμηνία*.
- Συρμακέζης, Σ. (2003), «Όλα όσα θέλετε να μάθετε για τις ηλεκτρονικές πληρωμές και εισπράξεις», *Δελτίο EET, Γ' Τριμηνία*.
- Γεωργόπουλος, Δ. (2003), «Online εξυπηρέτηση πελατών : καθοριστικός παράγοντας για την επιτυχία του e-banking», *Δελτίο EET, Τριμηνία*.
- Καρέκλης, Π. (2003), «Επιπτώσεις του internet στη λειτουργία και κερδοφορία των επιχειρήσεων, Οφέλη από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής», *Δελτίο EET, Γ' Τριμηνία*.
- Καρακερέζης, Α. (1999), «Σύγχρονες τάσεις στρατηγικών στην ηλεκτρονική τραπεζική», *Manager, Περιοδικό της ΕΕΔΕ*.
- Porter, M. (1985), *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*.
- Freed, L. (2005), *Online Banking: customer satisfaction and its implications for building loyalty and influencing buying behavior*.
- Jimenez, H. (2000), *E-banking Strategies: Why banks go online*.



Pulse EFT Association (2001), “Internet Payments”

Stemper, R.G. (1990), *The Guide to Successful Consumer Banking Strategy*.

Dial, T. (1995), *Differentiate Strategies for Future Success*, Bank Management.

Denny, S. (2000), “The Electronic Commerce Challenge”, *Journal of Internet Banking and Commerce*.

Hamilton, C. (2001), “Online service: Finance’s best practice”, *Forrester research*.

Stamoulis, S. (2000), “How Banks Fit in an Internet Commerce Business Activities Model”, *Journal of Internet Banking and Commerce*.

## **ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ**

[www.hba.gr](http://www.hba.gr) ( ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ )

[www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)

[www.nbg.gr](http://www.nbg.gr)

[www.alpha.gr](http://www.alpha.gr)

[www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)

[www.atticabank.gr](http://www.atticabank.gr)

[www.eede.gr](http://www.eede.gr) ( ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ )

[www.lawnet.gr](http://www.lawnet.gr)

[www.internet-banking.com](http://www.internet-banking.com)

[www.antiphishing.org](http://www.antiphishing.org)



# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

- Η έρευνα που γίνεται με αυτό το ερωτηματολόγιο έχει σκοπό τη διερεύνηση της ικανοποίησης των πελατών όσον αφορά τα κανάλια της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε σχέση με το δίκτυο των καταστημάτων μετά την επιβολή των περιοριστικών μέτρων στην κίνηση των κεφαλαίων στις τράπεζες ( capital controls ) στις 29/06/2015.
- Παρακαλούμε οι απαντήσεις σας θα πρέπει να είναι ειλικρινείς, με βάση σε ότι πραγματικά εσείς πιστεύετε.
- Σας ευχαριστούμε για το χρόνο σας.

### Α. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

#### 1. Φύλλο

- Άνδρας
- Γυναίκα

#### 2. Ηλικία

- Από 18 έως 24 ετών
- Από 25 έως 34 ετών
- Από 35 έως 44 ετών
- Από 45 έως 54 ετών
- Από 55 έως 64 ετών
- Άνω των 65 ετών

#### 3. Μορφωτικό επίπεδο

- Απόφοιτος/η Γυμνασίου
- Απόφοιτος/η Λυκείου



- Ιδιωτική Σχολή / ΙΕΚ
- Φοιτητής/τρια σε ΑΕΙ/ΤΕΙ
- Απόφοιτος/η ΑΕΙ/ΤΕΙ
- Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό

#### **4. Επαγγελματική κατάσταση**

- Ιδιωτικός υπάλληλος
- Δημόσιος υπάλληλος
- Ελεύθερος επαγγελματίας
- Συνταξιούχος
- Φοιτητής/τρια
- Άνεργος/η

#### **5. Οικογενειακή κατάσταση**

- Άγαμος/η
- Έγγαμος/η
- Διαζευγμένος/η

#### **6. Έχετε παιδιά ;**

- Ναι
- Όχι

#### **7. Μηνιαίο μικτό εισόδημα**

- Έως 500,00 €
- Από 501,00 € έως 1000,00 €
- Από 1001,00 € έως 2000,00 €
- Άνω των 2001,00 €

### **B. ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ**

#### **1. Χρησιμοποιείτε το e-banking ;**

- Ναι



- Όχι

**2. Ποια είδη e-banking χρησιμοποιείτε ; ( διαλέγετε μία ή περισσότερες απαντήσεις )**

- Internet banking ( τραπεζική μέσω διαδικτύου )
- Phone banking ( τραπεζική μέσω τηλεφώνου )
- Mobile banking ( τραπεζική μέσω κινητού )

**3. Πόσα έτη χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές ( e-banking ) ;**

- Λιγότερο από 1 έτος
- 1-3 έτη
- 3-5 έτη
- Πάνω από 5 έτη

**4. Τι είδους συναλλαγές πραγματοποιείτε μέσω του e-banking ; ( διαλέγετε μία ή περισσότερες απαντήσεις )**

- Έμβασμα
- Έλεγχο κινήσεων / υπολοίπου
- Μεταφορές χρημάτων στην ίδια τράπεζα
- Πληρωμές

**5. Στα πλαίσια επιλογής μίας πλατφόρμας e-banking λαμβάνονται υπόψη μία σειρά από κριτήρια. Παρακαλώ πείτε μας πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τα παρακάτω.**

( Αυτή η ερώτηση απαιτεί μία απάντηση ανά σειρά )

A/A		ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
1	Προτιμώ την τράπεζα που έχω ήδη λογαριασμό					
2	Οι χρεώσεις είναι χαμηλές					
3	Πληθώρα					





	επιλογών					
4	Πρόσβαση όλο το 24ώρο					
5	Γρήγορη εξυπηρέτηση					
6	Παρέχει προσφορές					
7	Έχει πρωτότυπη διαφήμιση					
8	Έχει καλή φήμη					

**6. Ποιες από τις παρακάτω πλατφόρμες e-banking χρησιμοποιείτε ; ( διαλέγετε μία ή περισσότερες απαντήσεις )**

- ALPHA BANK
- ATTICA BANK
- EUROBANK
- ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
- ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ( win bank )

**7. Είστε ικανοποιημένος / η από τις υπηρεσίες που σας προσφέρονται μέσω του e-banking ;**

- Καθόλου ικανοποιημένος/η
- Λίγο ικανοποιημένος/η
- Ούτε πολύ – ούτε λίγο ικανοποιημένος/η
- Αρκετά ικανοποιημένος/η
- Πάρα πολύ ικανοποιημένος /η

**8. Οι τιμές χρέωσης των υπηρεσιών e-banking στην Ελλάδα θεωρείτε ότι είναι**

	1	2	3	4	5	
Πολύ ακριβές	-	-	-	-	-	Πολύ φθηνές



**9. Πως κατά τη γνώμη σας έχει επηρεάσει η οικονομική κρίση και η επιβολή των capital controls ( 29/06/2015 ) τη χρήση του e-banking; Παρακαλώ πείτε μας πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω επιλογές.**

( Αυτή η ερώτηση απαιτεί μία απάντηση ανά σειρά )

A/A		ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
1	Πολύ αρνητικά. Έχει μειωθεί σε μεγάλο βαθμό η χρήση του e-banking.					
2	Δεν έχει περιοριστεί η χρήση του e-banking.					
3	Πολύ θετικά. Έχει αυξηθεί κατά πολύ η χρήση του e-banking.					

**10. Θα παροτρύνατε την χρήση e-banking σε ένα φίλο σας ή γνωστό σας ;**

- Ναι
- Σίγουρα ναι
- Ναι με επιφυλάξεις



- Όχι

**11. Για ποιους λόγους δεν θα προτείνατε σε κάποιον την χρήση των υπηρεσιών του e-banking ;**

- Πολύπλοκο στην χρήση του
- Έλλειψη επαρκούς ασφάλειας
- Διαδικασία στη λήψη κωδικών

**12. Έχετε επισκεφθεί κάποιο ηλεκτρονικό κατάστημα ( e-branch ) της Τράπεζας Πειραιώς;**

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

**13. Είστε υπέρ της καινοτομίας όσον αφορά τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής;**

- Καθόλου
- Λίγο
- Πολύ
- Πάρα πολύ

**14. Χρησιμοποιείτε τα e-statements ή την έντυπη αλληλογραφία όσον αφορά τις κινήσεις του λογαριασμού σας;**

- Έντυπη
- E-Statements

**15. Πόσες συναλλαγές πραγματοποιείτε κατά μέσο όρο μηνιαίως μέσω των καναλιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής;**



- Καμία
- 1-5
- 5-10
- >10

**16. Πόσες συναλλαγές πραγματοποιείτε κατά μέσο όρο μηνιαίως μέσω του δικτύου των καταστημάτων;**

- Καμία
- 1-5
- 5-10
- >10

**17. Έχετε καταχωρήσει το e-mail σας στο Internet Banking της τράπεζας που χρησιμοποιείτε;**

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

**18. Όταν πραγματοποιείτε κάποια ηλεκτρονική εγχρήματη συναλλαγή αποθηκεύετε την βεβαίωση συναλλαγής;**

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

**19. Κατά την διάρκεια της ημέρας τι ώρα συνδέεστε για έλεγχο του λογαριασμού σας ή για την πραγματοποίηση κάποιας εγχρήματης συναλλαγής;**

- Πρωινή
- Μεσημεριανή
- Απογευματινή



- Βραδινή

**20. Ποιος είναι ο κύριος λόγος που χρησιμοποιείτε το e-banking;**

- Χαμηλή προμήθεια συναλλαγών
- Άμεση εκτέλεση των συναλλαγών
- Μη επικαιροποίηση των στοιχείων
- Μη δυνατότητα επίσκεψης καταστήματος

Βαθμολογήστε από το 1-4 αναλόγως την προτίμησή σας.

1 2 3 4

Αδιάφορο - - - - Μέγιστη σημασία

**21. Μετά τα capital controls χρησιμοποιείτε την κάρτα σας για τις αγορές σας;**

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ

**22. Είστε εγγεγραμμένοι στο πρόγραμμα επιβράβευσης της τράπεζας που χρησιμοποιείτε;**

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

**23. Είστε ικανοποιημένοι με το πρόγραμμα επιβράβευσης της τράπεζας που χρησιμοποιείτε;**

- Καθόλου
- Λίγο



- Μέτρια
- Πολύ

**24. Είστε ικανοποιημένοι που οι ηλεκτρονικές συναλλαγές εκτελούνται σχεδόν όλες άμεσα και ενημερώνεται ο οργανισμός σε real time;**

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

**25. Πιστεύετε πως αντιμετωπίζει κινδύνους το e-banking (όπως για παράδειγμα phishing e-mail, Trojan horses, κλπ)**

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Βαθμολογήστε από 1 έως 5 την απάντησή σας.

1 2 3 4 5

Καθόλου - - - - - Πάρα πολύ

**26. Μετά τα capital controls είστε περισσότερο ικανοποιημένοι με τα κανάλια της ηλεκτρονικής τραπεζικής ή με το δίκτυο των καταστημάτων;**

- Ηλεκτρονική τραπεζική
- Δίκτυο καταστημάτων

