



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΣΤΗΝ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

**ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΓΙΑ
ΕΤΑΙΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

της

ΧΑΤΖΗΝΙΚΟΛΑΚΗ ΜΥΡΤΩΣ

A.M. ΜΟΕΣ/0932

Επιβλέπων Καθηγητής : Γιάννης Σμυρλής
Διευθυντής στη Διεύθυνση Μηχανοργάνωσης και
Τεχνικών Έργων του Πανεπιστημίου Πειραιώς

Πειραιάς, Αύγουστος 2012

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή κ. Γιάννη Σμυρλή τόσο για την ανάθεση της εργασίας, όσο και για την καθοδήγηση και την βοήθεια που μου προσέφερε καθ' όλη την πορεία συγγραφής της. Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου που με στήριξε καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) έχει εισβάλλει δυναμικά στη ζωή του σύγχρονου ανθρώπου με την συμβολή της ψηφιακής τεχνολογίας. Μέσα από τεράστια ποικιλία υπηρεσιών που προσφέρονται στα φυσικά πρόσωπα και τις επιχειρήσεις, πραγματοποιούνται οικονομικές συναλλαγές μεταξύ των συμβαλλομένων μερών χωρίς γεωγραφικούς περιορισμούς.

Ειδικά, οι επιχειρήσεις αξιοποιούν τα οφέλη της ηλεκτρονικής τραπεζικής για την εύρυθμη λειτουργία τους και την ανάπτυξή τους, εντός και εκτός της χώρας που δραστηριοποιούνται. Οι τράπεζες παρακολουθούν τις ανάγκες των επιχειρήσεων και προσαρμόζουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους στις απαιτήσεις και τις προσδοκίες των εταιριών.

Στόχος της εργασίας είναι η μελέτη της εφαρμογής της ηλεκτρονικής τραπεζικής, η καταγραφή και η αξιολόγηση των υπηρεσιών που προσφέρουν οι ελληνικές τράπεζες σε αυτόν τον τομέα, η διερεύνηση της χρήσης του e-banking από τις ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις και η προβολή καλών πρακτικών εφαρμογών από τις τράπεζες. Για να επιτευχθούν τα ανωτέρω, πραγματοποιήθηκε μελέτη της σχετικής βιβλιογραφίας και πρωτογενής έρευνα.

Η εργασία αποτελείται από πέντε κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι τραπεζικές υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις εντός και εκτός φυσικού καταστήματος τράπεζας, τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις τράπεζες και τις εταιρείες, η ασφάλεια των συναλλαγών και τα επίπεδα πρόσβασης στα τραπεζικά συστήματα.

Το δεύτερο κεφάλαιο ξεκινά με την ανάλυση στατιστικών στοιχείων για τη χρήση του Διαδικτύου και της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τις ελληνικές επιχειρήσεις, ενώ στη συνέχεια καταγράφονται οι υπηρεσίες του e-banking που προσφέρουν οι τράπεζες στην Ελλάδα στους ελεύθερους επαγγελματίες και τις εταιρείες και αξιολογούνται οι τράπεζες για το σύνολο των υπηρεσιών τους.

Στο τρίτο μέρος παρουσιάζεται ο σχεδιασμός, η μεθοδολογία και τα αποτελέσματα έρευνας για τη χρήση και την ικανοποίηση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ελληνικών τραπεζών.

Στο τέταρτο κεφάλαιο προβάλλονται οι εξειδικευμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ελληνικών τραπεζών προς τις εταιρείες, όπως η αυτοματοποίηση των προμηθειών των επιχειρήσεων, αλλά και ξένων τραπεζών, όπως η παρακολούθηση του προϋπολογισμού της επιχείρησης. Επίσης αναπτύσσονται ιδέες για πρωτότυπες υπηρεσίες, όπως ο εικονικός σύμβουλος επενδύσεων, η ηλεκτρονική αίτηση και χορήγηση γρήγορου δανείου και η ανάπτυξη ξεχωριστής τραπεζικής εφαρμογής μόνο για επιχειρήσεις.

Στο τελευταίο κεφάλαιο, τα συμπεράσματα της έρευνας και της εργασίας γενικότερα περιλαμβάνουν τις εξής διαπιστώσεις:

- θετική εικόνα των ελληνικών επιχειρήσεων για το e-banking
- χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις για απλές συναλλαγές, όπως η λήψη πληροφοριών σχετικά με τραπεζικά προϊόντα, οι μεταφορές κεφαλαίων και οι πληρωμές
- ανάγκη για δημιουργία πιο ελκυστικών site με δυνατότητα εξατομίκευσης της ιστοσελίδας και εξειδίκευσης του περιεχομένου μόνο για επιχειρήσεις
- ανάγκη απλοποίησης διαδικασιών εγγραφής και χρήσης κωδικών και υπηρεσιών του e-banking
- άρνηση χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής από σημαντικό μέρος των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, λόγω προτίμησης συναλλαγής σε φυσικό κατάστημα τράπεζας

Ενώ, οι σημαντικότερες προτάσεις που θα μπορούσαν να διατυπωθούν είναι:

- προσέλκυση του ενδιαφέροντος των νέων επιχειρηματιών στη χρήση των υπηρεσιών του e-banking με διαφημιστικές καμπάνιες τραπεζών και νέα τραπεζικά προϊόντα
- διεύρυνση του φάσματος των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε όλα τα εναλλακτικά δίκτυα συναλλαγών και ενοποίηση των καναλιών για καλύτερη εξυπηρέτηση
- χρήση σύγχρονων πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης σχέσεων με τους πελάτες της τράπεζας (CRM) ανάλογα με τις ανάγκες των επιχειρήσεων
- υιοθέτηση νέων τεχνολογιών και νέων προϊόντων e-banking από τις εταιρείες
- κατασκευή εταιρικής ιστοσελίδας και πραγματοποίηση συναλλαγών ηλεκτρονικού εμπορίου από τις επιχειρήσεις

ΔΗΛΩΣΗ

Η εργασία αυτή είναι πρωτότυπη και εκπονήθηκε αποκλειστικά και μόνο για την απόκτηση του συγκεκριμένου μεταπτυχιακού τίτλου.

Τα πνευματικά δικαιώματα χρησιμοποίησης του πρωτότυπου μέρους της διπλωματικής εργασίας ανήκουν στη μεταπτυχιακή φοιτήτρια και τον επιβλέποντα καθηγητή από κοινού, δηλαδή δεν μπορεί ο ένας από τους δύο να κάνει χρήση αυτού χωρίς τη συναίνεση του άλλου.

ΛΙΣΤΑ ΣΧΗΜΑΤΩΝ-ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1 Τα είδη της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	19
Σχήμα 2 Challenges of the "E-Banking Revolution", Saleh M. Nsouli and Andrea Schaechter, September 2002, Volume 39, Number 3 (www.imf.org/external/pubs).....	20
Σχήμα 3 Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	33
Σχήμα 4 Στατιστικά στοιχεία του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας για τη χρήση του internet στην Ελλάδα το 2009 και το 2010.....	48
Σχήμα 5 Στατιστικά στοιχεία του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας για τη χρήση του internet στη Ελλάδα και την ΕΕ το 2010.....	49
Σχήμα 6 Στατιστικά στοιχεία του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας για τη διείσδυση του Η/Υ, του Διαδικτύου και της τηλεφωνίας στην Ελλάδα το 2010.....	49
Σχήμα 7 Αριθμός των ATM στην Ελλάδα από το 2006 έως το 2010 σύμφωνα με μελέτη της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (ΕΕΤ)	50
Σχήμα 8 Στατιστικά στοιχεία του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας για τις διαδικτυακές δραστηριότητες στην Ελλάδα το 2008, το 2009 και το 2010	51
Σχήμα 9 Δομή ερωτηματολογίου έρευνας για τη χρήση και την αξιολόγηση του internet banking από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις στην Ελλάδα.....	106
Σχήμα 1.1 Κλάδοι επιχειρήσεων.....	108
Σχήμα 1.2 Νομική μορφή επιχειρήσεων.....	109
Σχήμα 1.3 Μέγεθος επιχείρησης ανάλογα με αριθμό απασχολουμένων ατόμων.....	110
Σχήμα 1.4 Πρόσβαση ή μη πρόσβαση στο e-banking.....	111
Σχήμα 2.1 Δημοφιλέστερες τράπεζες στη χρήση του e-banking.....	112
Σχήμα 2.2 Διάστημα χρήσης e-banking.....	113
Σχήμα 2.3 Συχνότητα χρήσης e-banking.....	114

Σχήμα 2.4 Συνολική εκτίμηση για τη χρήση του e-banking.....	114
Σχήμα 2.5 Λόγοι επιλογής του συγκεκριμένου e-banking.....	115
Σχήμα 2.6 Υπηρεσίες e-banking με συχνότερη χρήση.....	116
Σχήμα 2.7.1 Ευκολία πλοήγησης.....	117
Σχήμα 2.7.2 Ευκολία εκμάθησης.....	118
Σχήμα 2.7.3 Ευκολία χρήσης.....	118
Σχήμα 2.7.4 Κατανοητή πληροφόρηση.....	119
Σχήμα 2.7.5 Επαρκής πληροφόρηση.....	119
Σχήμα 2.7.6 Ακριβής πληροφόρηση.....	120
Σχήμα 2.7.7 Αξιόπιστη πληροφόρηση.....	120
Σχήμα 2.7.8 Κατάλληλη σχεδίαση.....	121
Σχήμα 2.7.9 Ελκυστική εμφάνιση.....	121
Σχήμα 2.7.10 Ασφάλεια ατομικών πληροφοριών.....	122
Σχήμα 2.7.11 Ασφάλεια συναλλαγών.....	122
Σχήμα 2.7.12 Εξατομίκευση site.....	123
Σχήμα 2.7.13 Διευκόλυνση επικοινωνίας.....	124
Σχήμα 2.8 Πλεονεκτήματα e-banking.....	125
Σχήμα 2.9 Δυσκολίες από τη χρήση του e-banking.....	126
Σχήμα 2.10 Επιθυμητές λειτουργίες του e-banking από χρήστες.....	127
Σχήμα 3.1 Επισκεψιμότητα ιστοσελίδων τραπεζών από μη χρήστες.....	128
Σχήμα 3.2 Λόγοι μη χρήσης του e-banking.....	129
Σχήμα 3.3 Λόγοι δοκιμής του e-banking.....	130
Σχήμα 3.4 Χρήσιμες υπηρεσίες e-banking για μη χρήστες.....	131

ΛΙΣΤΑ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1 Συσκευή e-token.....	45
Εικόνα 2 Αρχική οθόνη e-banking της Εθνικής Τράπεζας.....	59
Εικόνα 3 Αρχική οθόνη e-banking της Eurobank.....	61
Εικόνα 4 Αρχική οθόνη e-banking της Alpha Bank.....	64
Εικόνα 5 Αρχική οθόνη e-banking της Τράπεζας Πειραιώς.....	67
Εικόνα 6 Αρχική οθόνη e-banking της Αγροτικής Τράπεζας.....	71
Εικόνα 7 Αρχική οθόνη e-banking της Εμπορικής Τράπεζας.....	76
Εικόνα 8 Αρχική οθόνη e-banking του Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου.....	79
Εικόνα 9 Αρχική οθόνη e-banking της Millennium Bank.....	81
Εικόνα 10 Αρχική οθόνη e-banking της Τράπεζας Αττικής.....	86
Εικόνα 11 Αρχική οθόνη e-banking της Γενικής Τράπεζας.....	88
Εικόνα 12 Αρχική οθόνη e-banking της Νέας Proton Bank.....	92
Εικόνα 13 Αρχική οθόνη e-banking της Probank.....	95
Εικόνα 14 Αρχική οθόνη e-banking της First Business Bank.....	97
Εικόνα 15 Αρχική οθόνη e-banking της Πανελληνίας Τράπεζας.....	99
Εικόνα 16 Οθόνη κινητού τηλεφώνου με την εφαρμογή Winbank easypay (Τράπεζα Πειραιώς).....	138
Εικόνα 17 Παρακολούθηση Προϋπολογισμού ή Budget Watch της Wells Fargo.....	139
Εικόνα 18 Εικόνα αντιγράφου επιταγής (Wells Fargo).....	140
Εικόνα 19 Λογότυπο Pingit και οθόνη κινητού τηλεφώνου με την εφαρμογή Pingit (Barclays).....	141

ΛΙΣΤΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1 Ανάλυση S.W.O.T. της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής για τις τράπεζες.....	39
Πίνακας 2 Ανάλυση S.W.O.T. της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής για τις εταιρείες.....	44
Πίνακας 3 Τύποι τηλεειδοποιήσεων ATE Bank.....	74
Πίνακας 4 Phone Banking Γενικής Τράπεζας.....	91
Πίνακας 5 Συνοπτική παρουσίαση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής των ελληνικών τραπεζών προς τους εταιρικούς πελάτες.....	101
Πίνακας 6 Μεθοδολογία υλοποίησης της έρευνας.....	107
Πίνακας 7 Τα επικρατέστερα ποσοστά της έρευνας στην αξιολόγηση των ιστοσελίδων με τη μέθοδο Webqual.....	124

ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

1. **APS** Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών Συναλλαγών
2. **ATM** Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές
3. **BIC** κωδικός που προσδιορίζει μοναδικά μια Τράπεζα (Bank Identifier Code) με σκοπό τη διευκόλυνση της προσφοράς τραπεζικών εργασιών μέσω συστημάτων τηλεπικοινωνιών
4. **call center** Κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης
5. **DIASDEBIT** διατραπεζικό σύστημα μαζικών εισπράξεων
6. **DIASCREDIT** διατραπεζικό σύστημα μεταφοράς κεφαλαίων από μία τράπεζα σε άλλη τράπεζα
7. **e-banking** αυτοματοποιημένη παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών κατευθείαν στους πελάτες μέσω ηλεκτρονικών μέσων και κυρίως του Διαδικτύου
8. **e-factoring** πρακτόρευση απαιτήσεων μέσω του internet
9. **firewall** σύστημα προστασίας δικτύων
10. **IBAN** Διεθνής Αριθμός Τραπεζικού Λογαριασμού (International Bank Account Number) με σκοπό τη διευκόλυνση της αυτόματης επεξεργασίας των μεταφορών προς το εξωτερικό σε πίστωση λογαριασμού
11. **internet** το Διαδίκτυο
12. **internet banking** πρόσβαση στις υπηρεσίες της τράπεζας μέσω του Διαδικτύου με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή
13. **intranet** "ένδοδίκτυο", το εσωτερικό δίκτυο μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού
14. **logfile** αρχεία δεδομένων τα οποία συλλέγει ο web server
15. **mobile banking** τραπεζικές συναλλαγές μέσω συγκεκριμένης συσκευής κινητού τηλεφώνου (smart phone)

16. **Pin** Προσωπικός Αριθμός Αναγνώρισης (Personal Identification Number)
17. **phone banking** ενημέρωση ή πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω σταθερού ή κινητού τηλεφώνου
18. **POS** σημείο επιχειρηματικής συναλλαγής με χρήση ειδικής μηχανής και λογισμικού (Point of Sale)
19. **SEPA** Ενιαίος Χώρος Πληρωμών σε Ευρώ (Single Euro Payments Area)
20. **smart card** έξυπνη κάρτα πραγματοποίησης συναλλαγών
21. **SWIFT** διεθνής κωδικός που προσδιορίζει την κάθε τράπεζα (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) με βάση την Παγκόσμια Ένωση όλων των τραπεζών με σκοπό την ασφαλή και ταχύτατη ανταλλαγή μηνυμάτων μεταφοράς κεφαλαίων από τράπεζα σε τράπεζα
22. **Tan** κωδικοί που βασίζονται σε μοντέλα κρυπτογράφησης
23. **Token** ηλεκτρονική συσκευή παραγωγής προσωπικών κωδικών μιας χρήσης που πιστοποιεί την αυθεντικότητα του χρήστη
24. **tone pad** συσκευή ηχητικών τόνων
25. **WAP** (Wireless Application Protocol) ανοιχτό διεθνές πρότυπο μέσω του οποίου χρήστες ασύρματων συσκευών έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης και αμφίδρομης επικοινωνίας σε πληροφορίες και υπηρεσίες του Διαδικτύου
26. **web browser** φυλλομετρητής ιστοσελίδων ή περιηγητής Ιστού
27. **ΣΑΤ** Σύστημα Άυλων Τίτλων
28. **XAA** Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	1
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	2
ΔΗΛΩΣΗ.....	4
ΛΙΣΤΑ ΣΧΗΜΑΤΩΝ-ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....	5
ΛΙΣΤΑ ΕΙΚΟΝΩΝ.....	7
ΛΙΣΤΑ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	8
ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ.....	9
ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	14
 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΓΙΑ ΕΤΑΙΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	
1.1. Ορισμός της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	17
1.2. Τα είδη της ηλεκτρονικής τραπεζικής και η σύνδεσή της με το ηλεκτρονικό εμπόριο.....	18
1.3. Η ιστορία της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	22
1.4. Οι υπηρεσίες των τραπεζών προς τις επιχειρήσεις στο φυσικό κατάστημα.....	24
1.5. Οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	28
1.6. Τα Πλεονεκτήματα και τα Μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις τράπεζες.....	37
1.7. Ανάλυση S.W.O.T. της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής για τις τράπεζες.....	39
1.8. Τα Πλεονεκτήματα και τα Μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις εταιρείες.....	40
1.9. Ανάλυση S.W.O.T. της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής για τις εταιρείες.....	44

1.10. Ασφάλεια συναλλαγών - Επίπεδα προσβάσεων στα συστήματα της τράπεζας.....	45
--	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΓΙΑ ΕΤΑΙΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

2.1. Η χρήση και η αξιοποίηση του Διαδικτύου και της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τις ελληνικές επιχειρήσεις.....	48
2.2. Οι ελληνικές τράπεζες και οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής προς τους εταιρικούς πελάτες.....	58
2.3. Συγκριτική αξιολόγηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής των ελληνικών τραπεζών προς τους εταιρικούς πελάτες.....	101

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 - ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ INTERNET BANKING ΑΠΟ ΤΙΣ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

3.1. Σχεδιασμός και υλοποίηση της έρευνας για τη χρήση και την αξιολόγηση του internet banking από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις στην Ελλάδα.....	104
3.2. Αποτελέσματα και συμπεράσματα από την έρευνα για τη χρήση και την αξιολόγηση του internet banking από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις στην Ελλάδα.....	107

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - ΠΡΩΤΟΤΥΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΓΙΑ ΕΤΑΙΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

4.1. Καλές πρακτικές της ηλεκτρονικής τραπεζικής των ελληνικών τραπεζών για τις επιχειρήσεις.....	135
4.2. Καλές πρακτικές της ηλεκτρονικής τραπεζικής ξένων τραπεζών για τις επιχειρήσεις.....	138

4.3. Ιδέες και προτάσεις για νέες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις επιχειρήσεις.....	142
---	-----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

5.1. Γενικά συμπεράσματα για τις τράπεζες.....	147
5.2. Γενικά συμπεράσματα για τις εταιρείες.....	148
5.3. Προτάσεις για τις τράπεζες.....	149
5.4. Προτάσεις για τις εταιρείες.....	151
ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	152
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	153
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι Το ερωτηματολόγιο και η συνοδευτική επιστολή της έρευνας.....	156
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ Παρουσίαση των ελληνικών τραπεζών.....	167

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Στη σημερινή εποχή, η συνεχής πρόοδος της τεχνολογίας και η ανάπτυξη του Διαδικτύου έχουν επιφέρει σημαντικές αλλαγές σε κάθε τομέα της κοινωνίας. Αυτό είναι φανερό, καθώς τα τελευταία χρόνια είναι ιδιαίτερα δημοφιλής η χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή, του φορητού υπολογιστή (laptop), του κινητού τηλεφώνου (mobile phone) και ειδικότερα της συσκευής smart phone, αλλά και άλλων σύγχρονων ηλεκτρονικών συσκευών, όπως οι ταμπλέτες (tablets), τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό.

Επιπλέον στον οικονομικό τομέα, το φαινόμενο της παγκοσμιοποίησης και η ενοποίηση των αγορών (π.χ. η δημιουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης), έχουν συμβάλει στη δημιουργία μιας ενιαίας οικονομίας, όπου είναι δυνατή η πραγματοποίηση συναλλαγών από οποιαδήποτε χώρα σε οποιαδήποτε άλλη με την χρήση σύγχρονων ηλεκτρονικών μέσων. Οι οικονομικές αυτές συναλλαγές διεκπεραιώνονται χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία των συμβαλλομένων μερών σε συγκεκριμένο τόπο. Έχει αναπτυχθεί δηλαδή, η ψηφιακή οικονομία που εκφράζεται με την άσκηση επιχειρηματικής δραστηριότητας, κυρίως στο χώρο του Διαδικτύου.

Νέα δίκτυα επικοινωνίας και συναλλαγών έχουν πλέον εδραιωθεί, τα οποία εξελίσσονται με γρήγορους ρυθμούς και αναβαθμίζονται συνεχώς με την παροχή πρωτότυπων υπηρεσιών. Σε αυτά τα δίκτυα έχουν πρόσβαση ως χρήστες τόσο φυσικά όσο και νομικά πρόσωπα, δηλαδή άτομα και επιχειρήσεις από όλο τον κόσμο που καθημερινά συναλλάσσονται μεταξύ τους και διεξάγουν εκατομμύρια οικονομικές πράξεις ηλεκτρονικά.

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα παραπάνω που διαμορφώνουν σήμερα το παγκόσμιο οικονομικό περιβάλλον, αλλά και τις ολοένα αυξανόμενες ανάγκες των ατόμων και των επιχειρήσεων για πιο εξειδικευμένες οικονομικές συναλλαγές, τα σύγχρονα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα προσπαθούν να εκμεταλλευτούν τις νέες ευκαιρίες που αναδύονται στην αγορά και αναπτύσσουν νέα κανάλια διανομής των υπηρεσιών τους.

Συγκεκριμένα, οι τράπεζες, αξιοποιώντας τα οφέλη της σύγχρονης τεχνολογίας προσφέρουν τις υπηρεσίες τους μέσω του δικτύου των καταστημάτων τους, αλλά παράλληλα χρησιμοποιούν εναλλακτικά μέσα, όπως είναι το Διαδίκτυο, το κινητό και το σταθερό τηλέφωνο, το δίκτυο των Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών και τα Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών. Το σύνολο των εναλλακτικών μέσων που

χρησιμοποιούν τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα για την παροχή των υπηρεσιών τους συνιστούν την ηλεκτρονική τραπεζική.

Η ηλεκτρονική τραπεζική για ιδιώτες και επιχειρήσεις έχει αναπτυχθεί σε μεγάλο βαθμό στο εξωτερικό, κυρίως στις ΗΠΑ και στην Ευρώπη, ενώ τα τελευταία χρόνια έχει υιοθετηθεί σταδιακά και στην Ελλάδα από τους εγχώριους τραπεζικούς οργανισμούς.

Ειδικότερα οι επιχειρήσεις, τόσο οι ατομικές όσο και οι εταιρείες, απολαμβάνουν πολλά πλεονεκτήματα και οφέλη από τη χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής, με κυριότερες την εξοικονόμηση χρόνου και τη μείωση του λειτουργικού τους κόστους.

Αντικείμενο της παρούσας εργασίας είναι η μελέτη της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) που απευθύνεται σε εμπόρους, επιχειρήσεις και εταιρείες στην Ελλάδα, με εξαίρεση τους δημόσιους οργανισμούς, δηλαδή τα Νομικά Πρόσωπα Δημόσιου Δικαίου.

Πιο συγκεκριμένα σκοπός της εργασίας είναι:

A) Να καταγραφούν οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής που προσφέρονται από τις τράπεζες προς τις επιχειρήσεις.

B) Να διερευνηθούν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις τράπεζες και τις επιχειρήσεις.

Γ) Να αναλυθεί η εφαρμογή και χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τις επιχειρήσεις.

Δ) Να καταγραφούν οι υπηρεσίες των ελληνικών τραπεζών προς τις εταιρείες και τους ελεύθερους επαγγελματίες στα πλαίσια της ηλεκτρονικής τραπεζικής και να γίνει μία συγκριτική αξιολόγηση.

E) Να διερευνηθεί η χρήση και η αξιολόγηση του e-banking από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις στην Ελλάδα.

ΣΤ) Να προβληθούν πρωτότυπες υπηρεσίες του e-banking για τις επιχειρήσεις από τράπεζες της Ελλάδας και του εξωτερικού και να αναπτυχθούν προτάσεις που στηρίζονται σε νέες ιδέες.

Ζ) Να εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα και προτάσεις τόσο για τις τράπεζες όσο και για τις εταιρείες.

Η εργασία αρχίζει με την συνοπτική παρουσίαση του e-banking, τη διάκριση των επιμέρους ειδών του, τις δυνατότητες που αυτό προσφέρει και τη σύνδεσή του με το ηλεκτρονικό εμπόριο. Αναλύονται διεξοδικά οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής γενικά και για τις επιχειρήσεις ειδικότερα, καθώς και τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του e-banking τόσο για τις επιχειρήσεις, όσο και για τις τράπεζες. Γίνεται επίσης, εκτενής αναφορά στην ασφάλεια των συναλλαγών και στα διάφορα επίπεδα πρόσβασης που έχουν οι χρήστες στα συστήματα των τραπεζών.

Στο δεύτερο κεφάλαιο περιγράφεται η ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα σήμερα. Συγκεκριμένα παρουσιάζονται στατιστικά στοιχεία για τη χρήση του Διαδικτύου και του e-banking από τις ελληνικές επιχειρήσεις. Ακόμη, διερευνώνται οι υπηρεσίες που παρέχονται αναλυτικά από κάθε τράπεζα στις εταιρείες και παρουσιάζεται μια συγκριτική αξιολόγηση των τραπεζών στα πλαίσια της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Στη συνέχεια, στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται πρωτότυπη έρευνα για την χρήση και αξιολόγηση του e-banking από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις στην Ελλάδα, με σκοπό να επιβεβαιώσει ή να διαψεύσει τις παρατηρήσεις και τα συμπεράσματα που παρουσιάζονται στο θεωρητικό μέρος(κεφάλαιο 2).

Στο τέταρτο μέρος προβάλλονται καλές πρακτικές των ελληνικών και των ξένων τραπεζών που απευθύνονται στις επιχειρήσεις μέσω του e-banking, καθώς και νέες ιδέες και προτάσεις που αναπτύχθηκαν στην παρούσα έρευνα και οι οποίες θα μπορούσαν να βοηθήσουν τις τράπεζες να διευρύνουν τις παρεχόμενες προς τις επιχειρήσεις υπηρεσίες.

Στο τελευταίο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα της μελέτης για τις τράπεζες και τις επιχειρήσεις και αναπτύσσονται προτάσεις και για τις δύο πλευρές.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 – ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΓΙΑ ΕΤΑΙΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Στο κεφάλαιο αυτό ορίζεται η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking), αναλύονται οι κατηγορίες της και πραγματοποιείται μια σύντομη ιστορική αναδρομή της δημιουργίας και ανάπτυξής της, ενώ γίνεται ιδιαίτερη αναφορά στη σχέση ηλεκτρονικής τραπεζικής και ηλεκτρονικού εμπορίου. Επίσης περιγράφονται οι υπηρεσίες του e-banking τόσο προς τους ιδιώτες όσο και προς τους εταιρικούς πελάτες, καθώς και οι εξειδικευμένες υπηρεσίες των τραπεζών προς τις επιχειρήσεις στο φυσικό κατάστημα. Ακόμη, εξετάζονται διεξοδικά τα θετικά και τα αρνητικά σημεία της ηλεκτρονικής τραπεζικής από την πλευρά των τραπεζών και από την πλευρά των επιχειρήσεων. Τέλος, διερευνάται η ασφάλεια της υπηρεσίας του e-banking και τα επίπεδα προσβάσεων που διαμορφώνονται για τους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

1.1.Ορισμός της ηλεκτρονικής τραπεζικής



Για την εφαρμογή και την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής, βασικός παράγοντας υπήρξε η δημιουργία και η εξάπλωση της χρήσης του Διαδικτύου. Το **Διαδίκτυο** ή **internet** είναι το επικοινωνιακό δίκτυο μεταξύ ηλεκτρονικών υπολογιστών, μέσω του οποίου πραγματοποιείται ανταλλαγή δεδομένων (Wikipedia).

Με τον όρο **ηλεκτρονική τραπεζική (electronic banking ή e-banking)** εννοούμε την εκτέλεση τραπεζικών υπηρεσιών με βάση το Διαδίκτυο [Hertzum et al. (2004)], δηλαδή την προσφορά υπηρεσιών από τις τράπεζες μέσω των ιστοσελίδων τους στο Διαδίκτυο, χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία του πελάτη σε κατάστημα. Άλλος ορισμός για την ηλεκτρονική τραπεζική είναι ο εξής: μία δομή που αποτελείται από διαφορετικά κανάλια διανομής [Pikkarainen (2006)] ή αλλιώς η αυτοματοποιημένη παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών κατευθείαν στους πελάτες μέσω ηλεκτρονικών τρόπων επικοινωνίας.[Γούναρη Αναστασία(2009)] Σύμφωνα με την Ελληνική Ένωση Τραπεζών, ηλεκτρονική τραπεζική είναι οποιαδήποτε εμπορική συναλλαγή διεξάγεται μεταξύ μιας τράπεζας και των πελατών της διαμέσου

ηλεκτρονικών δικτύων και βοηθάει ή οδηγεί στην πώληση τραπεζικών υπηρεσιών/προϊόντων [Ελληνική Ένωση Τραπεζών, E-banking , ειδική έκδοση, 2000].

1.2. Τα είδη της ηλεκτρονικής τραπεζικής και η σύνδεσή της με το ηλεκτρονικό εμπόριο



Η ηλεκτρονική τραπεζική κατηγοριοποιείται ανάλογα με το μέσο που χειρίζεται ο χρήστης για την πρόσβασή του στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Έτσι λοιπόν, σύμφωνα με τη "Βίβλο του e-banking" του Βασιλείου Αγγελή (2005), διακρίνουμε τρία είδη e-banking:

1) Το **Internet Banking**, όπου ο χρήστης του ηλεκτρονικού υπολογιστή, του laptop, του netbook ή του tablet μπορεί να έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες της τράπεζας μέσω του Διαδικτύου.

Γι' αυτό οι υπηρεσίες του internet banking ονομάζονται και **υπηρεσίες μέσω Διαδικτύου** ή **online banking** και διακρίνονται σε τέσσερις υποκατηγορίες [Σινανιώτη-Φαρσαρώτας (2005)]:

Α) Την πιο **απλή μορφή παρουσίασης μιας τράπεζας σε ηλεκτρονική σελίδα** στο internet, όπου οι πελάτες της ενημερώνονται για τις λειτουργίες και τις υπηρεσίες της.

Β) Τη **διαδραστική ηλεκτρονική σελίδα μιας τράπεζας** στο internet, πιο εξελιγμένη μορφή της προηγούμενης, που δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες να ενημερώνονται για τις υπηρεσίες της και επιπλέον να διατυπώνουν ερωτήματα προς την τράπεζα.

Γ) Το **home ή online banking** που επιτρέπει στους χρήστες την πραγματοποίηση τραπεζικών εργασιών με τη χρήση ειδικού λογισμικού και κωδικών ασφαλείας.

Δ) Την **πλήρη διαδικτυακή τραπεζική ή full internet banking** που οι πελάτες πραγματοποιούν πλήθος οικονομικών συναλλαγών μέσω των τραπεζικών τους λογαριασμών στο internet με τη χρήση web browser.

2) Το **Phone Banking**, όπου χρησιμοποιείται το σταθερό ή το κινητό τηλέφωνο για την ενημέρωση σχετικά με τραπεζικά προϊόντα ή την πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω του (τηλεφωνικού) κέντρου εξυπηρέτησης της τράπεζας (call center), είτε

ακολουθώντας απλές οδηγίες είτε με τη χρήση tone pad (συσσκευής ηχητικών τόνων). [Σινανιώτη –Φαρσαρώτας(2005)].

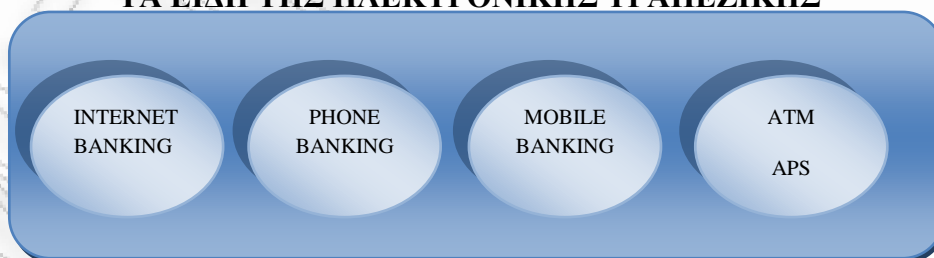
3)Το **Mobile Banking**, όπου οι συναλλαγές πραγματοποιούνται μέσω της χρήσης συγκεκριμένης συσκευής κινητού τηλεφώνου (smart phone) και της κατάλληλης εφαρμογής που αυτή διαθέτει. Επίσης, χρησιμοποιείται η αποστολή γραπτών μηνυμάτων και η τεχνολογία WAP για την επικοινωνία της τράπεζας με τον πελάτη. [Σινανιώτη –Φαρσαρώτας(2005)].

Εδώ, θα μπορούσε να προστεθεί ένα τέταρτο είδος ηλεκτρονικής τραπεζικής: οι υπηρεσίες ATM και APS.

4)Στις **Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ATM)** ή αλλιώς Μηχανήματα Αυτόματης Εξυπηρέτησης που βρίσκονται κυρίως σε καταστήματα τραπεζών ή εμπορικά κέντρα διενεργούνται συναλλαγές, όπως ανάληψη μετρητών από τραπεζικούς λογαριασμούς, κατάθεση μετρητών και επιταγών σε τραπεζικούς λογαριασμούς αλλά και πληρωμή διάφορων λογαριασμών/οφειλών με τη χρήση πλαστικής κάρτας. [Φαρσαρώτας(2009)]

Τέλος, σήμερα προσφέρονται από πολλές τράπεζες οι υπηρεσίες **APS**, δηλαδή η κατάθεση μετρητών σε τραπεζικούς λογαριασμούς ή η πληρωμή λογαριασμών/οφειλών σε **Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών Συναλλαγών** χωρίς τη χρήση πλαστικής κάρτας (www.nbg.gr).

ΤΑ ΕΙΔΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ



Σχήμα 1 Τα είδη της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Ηλεκτρονική τραπεζική και ηλεκτρονικό εμπόριο

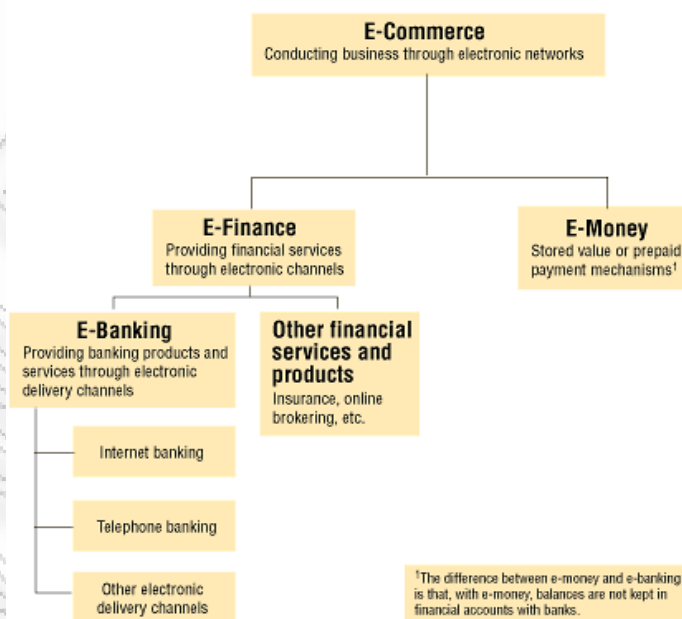
Η ηλεκτρονική τραπεζική εντάσσεται στα πλαίσια των δραστηριοτήτων του ηλεκτρονικού εμπορίου. Ως **ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce)** ονομάζουμε την άσκηση επιχειρηματικής δραστηριότητας μέσω ηλεκτρονικών τηλεπικοινωνιακών

δικτύων [Saleh M. Nsouli και Andrea Schaechter(2002)] ή τη διαδικασία αγορών και πωλήσεων ή ανταλλαγών προϊόντων, υπηρεσιών και πληροφοριών μέσω δικτύων υπολογιστών [Turban Lee King Chung(2002)].

Το ηλεκτρονικό εμπόριο διακρίνεται σε δύο κατηγορίες: τη διαδικτυακή ή ηλεκτρονική χρηματοοικονομική (e-finance) και το ηλεκτρονικό χρήμα (e-money). **Η διαδικτυακή ή ηλεκτρονική χρηματοοικονομική (e-finance)** αποτελεί την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικών καναλιών, ενώ το **ηλεκτρονικό χρήμα (e-money)** αποτελεί αποθηκευμένη αξία ή το σύνολο προπληρωμένων μέσων πληρωμών. [Saleh M. Nsouli και Andrea Schaechter(2002)]

Επιπλέον, η ηλεκτρονική χρηματοοικονομική (e-finance) περιλαμβάνει τις εξής δύο κατηγορίες: την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) και άλλα χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες, όπως οι ασφάλειες και η μεσιτεία μέσω Διαδικτύου. Η **ηλεκτρονική τραπεζική(e-banking)** ονομάζεται η παροχή τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικών καναλιών, όπως το internet banking, το phone banking και άλλα ηλεκτρονικά κανάλια. [Saleh M. Nsouli και Andrea Schaechter(2002)]

What is electronic banking?



Σχήμα 2 Challenges of the "E-Banking Revolution", Saleh M. Nsouli and Andrea Schaechter, September 2002, Volume 39, Number 3 (www.imf.org/external/pubs)

Το **ηλεκτρονικό εμπόριο** που αναφέρθηκε παραπάνω, περιλαμβάνει πλήθος διαδικτυακών διαδικασιών, με κυριότερες: την ανάπτυξη, την προώθηση, την πώληση, την παράδοση, την εξυπηρέτηση και την πληρωμή για προϊόντα και υπηρεσίες και διεξάγεται μέσω τηλεφώνου, ραδιοφώνου, εικονοτηλεφώνου, βιντεοτέξτ με πληκτρολόγιο ή οθόνη αμφίδρομης επικοινωνίας, Διαδικτύου, τηλεομοιοτυπίας και τηλεόρασης. (Wikipedia)

Η εφαρμογή του καλύπτει μία μεγάλη γκάμα επιχειρηματικών λειτουργιών, όπως:

- ❑ **Την ανταλλαγή πληροφοριών για προϊόντα και υπηρεσίες** μεταξύ των επιχειρήσεων και των πελατών τους, συνήθως μέσω των ηλεκτρονικών σελίδων των επιχειρήσεων.
- ❑ **Την υποστήριξη του πελάτη** πριν και μετά την πώληση, με τη δημιουργία από πλευράς των επιχειρήσεων ομάδων συζητήσεων με τους πελάτες.
- ❑ **Τη δημιουργία ηλεκτρονικών επιχειρήσεων (virtual enterprises)-εμπορικών κέντρων.** Ηλεκτρονικές επιχειρήσεις ονομάζονται οι επιχειρήσεις στο Διαδίκτυο, οι οποίες μπορεί να αποτελούν και προέκταση φυσικών καταστημάτων επιχειρήσεων, ενώ η ομάδα των μικρών κυρίως επιχειρήσεων που συνεργάζονται ηλεκτρονικά αποτελούν τα λεγόμενα ηλεκτρονικά εμπορικά κέντρα.
- ❑ **Τις ηλεκτρονικές τράπεζες,** δηλαδή τράπεζες που το σύνολο των δραστηριοτήτων τους διεξάγεται ηλεκτρονικά, χωρίς να διαθέτουν κάποιο φυσικό κατάστημα ή τράπεζες που ένα μέρος των υπηρεσιών τους παρέχεται με ηλεκτρονικά μέσα.
- ❑ **Την ηλεκτρονική διανομή,** δηλαδή την διάχυση πληροφοριών on-line δωρεάν.
- ❑ **Την ανάπτυξη κοινών επιχειρηματικών διαδικασιών (shared business processes) μεταξύ επιχειρήσεων,** π.χ. τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας μιας επιχείρησης. [Δουκίδης, Θεμιστοκλέους, Δράκος, Παπαζαφειροπούλου(1998)]

Το ηλεκτρονικό εμπόριο μεταξύ επιχειρήσεων και πελατών διακρίνεται στους ακόλουθους τύπους:

- **Δημόσιος φορέας προς επιχείρηση:** καλύπτει κάθε μορφή ηλεκτρονικής επικοινωνίας μεταξύ ιδιωτικών εταιρειών και δημόσιων αρχών
- **Δημόσιος φορέας προς πολίτες-καταναλωτές:** περιλαμβάνει τη συναλλαγή των πολιτών με το Δημόσιο με τη χρήση εφαρμογών
- **Επιχείρηση προς επιχείρηση:** περιλαμβάνει την απλοποίηση διαδικασιών των επιχειρήσεων
- **Επιχείρηση προς καταναλωτή:** αφορά στην προσφορά καινοτομικών προϊόντων και υπηρεσιών από τις επιχειρήσεις προς τους καταναλωτές [Δουκίδης, Θεμιστοκλέους, Δράκος, Παπαζαφειροπούλου(1998)]

Οι τράπεζες διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στα συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών και εφαρμογών του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce), σχεδιάζοντας και προσφέροντας λύσεις για την επεξεργασία των πληρωμών και την ολοκλήρωση των χρηματοοικονομικών συναλλαγών.

Κάθε επιχείρηση μπορεί να πραγματοποιεί συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου και να κάνει εκκαθάριση των τιμολογίων/απαιτήσεών της, μέσω ηλεκτρονικού κόμβου τράπεζας. Η τράπεζα ασχολείται με τον αυτόματο ή επιλεκτικό διακανονισμό και το κλείσιμο ταμείου στο τέλος κάθε ημέρας, με ταυτόχρονη πίστωση του τραπεζικού λογαριασμού της επιχείρησης, ενώ υπάρχει η δυνατότητα προσαρμογής (customization) του συστήματος στις ανάγκες της επιχείρησης. (www.eurobank.gr)

1.3. Η ιστορία της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Η ιστορία του internet banking ξεκινά τη **δεκαετία του 1980** που εμφανίζεται με τον όρο home banking και συγκεκριμένα το 1981, όπου η εφαρμογή του πραγματοποιήθηκε από τις μεγαλύτερες τράπεζες της Νέας Υόρκης, την Citibank και την Chase Manhattan και εξυπηρετούσε πελάτες που διέθεταν ένα τερματικό, μια οθόνη και μια τηλεφωνική γραμμή. Το 1983 εφαρμόστηκε για πρώτη φορά στο Ηνωμένο Βασίλειο από την Bank of Scotland (Simon Grant, tech2date.com).



Οι υπηρεσίες που προσφέρονταν σε αυτό το πρώιμο στάδιο περιλάμβαναν την πληρωμή λογαριασμών/οφειλών και την ενημέρωση τραπεζικών λογαριασμών, αλλά η χρήση των υπηρεσιών αυτών ήταν αρκετά δύσκολη (Simon Grant, tech2date.com).

Τη **δεκαετία του 1990** πολλοί άνθρωποι απέκτησαν ηλεκτρονικούς υπολογιστές και σταθερή τηλεφωνική γραμμή, ενώ άρχισε να εξαπλώνεται και η χρήση του Διαδικτύου. Το 1994 η πρώτη τράπεζα που πρόσφερε υπηρεσίες όπως τις γνωρίζουμε σήμερα μέσω web browser ήταν η αμερικάνικη Stanford Federal Credit Union. Οι πελάτες είχαν πλέον 24ωρη πρόσβαση στις υπηρεσίες των τραπεζών, αλλά ακόμη δεν ήταν τόσο εξοικειωμένοι με τη νέα τεχνολογία και φοβόντουσαν την πραγματοποίηση εγγρημάτων συναλλαγών (Simon Grant, tech2date.com).

Αυτή τη δεκαετία το home banking μετονομάστηκε πλέον σε e-banking και ιδρύθηκε η πρώτη κατεξοχήν ηλεκτρονική τράπεζα στις ΗΠΑ, η Security First Network Bank. Η τράπεζα αυτή εξυπηρετούσε τους πελάτες της μέσω του Διαδικτύου, χωρίς την ύπαρξη δικτύου φυσικών καταστημάτων [Guttman Robert(2003)].

Τη **δεκαετία του 2000** το e-banking εισβάλλει στη ζωή περισσότερων ανθρώπων, καθώς το 2000 το 80% του συνόλου των τραπεζών στις ΗΠΑ πρόσφεραν υπηρεσίες e-banking με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, όπως προνομιακά επιτόκια καταθέσεων. Έτσι λοιπόν το e-banking άρχισε να εξελίσσεται με νέες εφαρμογές και σύγχρονα χαρακτηριστικά ασφαλείας και η πελατειακή βάση των τραπεζών άρχισε να διευρύνεται εκτός των καταστημάτων τους (Simon Grant, tech2date.com).

Χαρακτηριστικό παράδειγμα για την εξέλιξη και την υιοθέτηση του e-banking από τους πελάτες μιας τράπεζας αποτελεί η Τράπεζα της Αμερικής (Bank of America). Ενώ χρειάστηκαν 10 χρόνια για να αγγίξουν τα 2 εκατομμύρια οι πελάτες της ηλεκτρονικής τραπεζικής της συγκεκριμένης τράπεζας, το 2001 ήταν η πρώτη τράπεζα με 3 εκατομμύρια χρήστες e-banking, δηλαδή πάνω από το 20% των πελατών της χρησιμοποιούσε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της. Άλλη μεγάλη τράπεζα του εξωτερικού, η Citigroup, εξυπηρετούσε το 2001 2,2 εκατομμύρια πελάτες ηλεκτρονικά, ενώ η J.P. Morgan Chase πάνω από 750.000 πελάτες. Το 2009 σύμφωνα με επίσημη έκθεση της Gartner Group το 47% των κατοίκων των ΗΠΑ και το 30% των κατοίκων του Ηνωμένου Βασιλείου εξυπηρετούνταν από τις υπηρεσίες του e-banking. (The History of E-Banking, Bob Batchelor, eHow.com).

Στην Ελλάδα η πρώτη τράπεζα που εφάρμοσε το e-banking ήταν η Εγνατία Τράπεζα το 1998, όπου οι πελάτες της μέσω της χρήσης της εφαρμογής "web-teller" είχαν πρόσβαση σε ορισμένες υπηρεσίες της μέσω του Διαδικτύου. [Περιοδικό RAM, Αφιέρωμα «Webteller, Εγνατία Τράπεζα», Ιούνιος 2000]

Σημαντικό κομμάτι της ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελεί η εξυπηρέτηση μέσω των Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ΑΤΜ). Το πρώτο ΑΤΜ στη Μεγάλη Βρετανία εγκαταστάθηκε σε ένα υποκατάστημα της τράπεζας Barclays στο Enfield του Middlesex το 1967, ενώ το 1969 η Chemical Bank εγκατέστησε το πρώτο ΑΤΜ στις ΗΠΑ σε υποκατάστημά της στο Rockville Centre της Νέας Υόρκης (Wikipedia).

Τη δεκαετία του 2000 οι τράπεζες ξεκίνησαν δειλά την ενσωμάτωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε ορισμένους τύπους κινητών τηλεφώνων, με χαρακτηριστικό παράδειγμα την αμερικάνικη Wells Fargo Bank που ανέπτυξε ειδική υπηρεσία mobile banking με μόλις 2.500 χρήστες. Σήμερα τόσο μεγάλες όσο και μικρές τράπεζες έχουν υιοθετήσει τις νέες υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω των κινητών τηλεφώνων και συγκεκριμένα των smart phones. (The history of mobile banking, Janet Morrison, e-how.com)

1.4.Οι υπηρεσίες των τραπεζών προς τις επιχειρήσεις στο φυσικό κατάστημα

Πριν την παρουσίαση των υπηρεσιών που προσφέρουν οι τράπεζες στις επιχειρήσεις μέσω του e-banking, παρεμβάλλεται η καταγραφή των υπηρεσιών που προσφέρουν από το δίκτυο των καταστημάτων τους. Η ενότητα αυτή έχει σκοπό την κατανόηση του εύρους κάλυψης των τραπεζικών υπηρεσιών από την ηλεκτρονική τραπεζική, τη χρησιμότητα του e-banking στην καθημερινή συναλλαγή των επιχειρήσεων με τις τράπεζες, τους πελάτες τους και άλλες συνεργαζόμενες επιχειρήσεις και την συμβολή του γενικά στη λειτουργία των εταιρειών.

Οι υπηρεσίες, λοιπόν που προσφέρονται στις επιχειρήσεις από ένα τραπεζικό κατάστημα είναι οι εξής :



- **Καταθέσεις ή Λογαριασμός όψεως σε ευρώ ή σε συνάλλαγμα:** η παράδοση χρηματικών ποσών σε πιστωτικό ίδρυμα που η επιχείρηση έχει εμπιστοσύνη με δυνατότητα αναλήψεων σε πρώτη ζήτηση. Το επιτόκιο του συγκεκριμένου

λογαριασμού είναι χαμηλό, αλλά παρέχονται τα εξής προνόμια: δικαίωμα υπερανάληψης με σκοπό τη διασφάλιση της κάλυψης των προσωρινών αναγκών της επιχείρησης, όταν το τρέχον υπόλοιπο του λογαριασμού δεν επαρκεί, βιβλιάριο επιταγών, έκδοση μηνιαίου ή εξαμηνιαίου αντιγράφου κίνησης (statement), εξυπηρέτηση μισθοδοσίας, μαζικές πληρωμές και αυτόματη εξόφληση διάφορων λογαριασμών ΔΕΚΟ, όπως ΔΕΗ, ΟΤΕ [Χολέβας (1995)] και οφειλών προς το δημόσιο, όπως Φ.Π.Α., Ι.Κ.Α., Ο.Α.Ε.Ε. με πάγια εντολή (εξουσιοδότηση προς την τράπεζα να πραγματοποιεί χρεώσεις του λογαριασμού της εταιρείας για τη εξόφληση απαιτήσεων προς τρίτους)[Φαρσαρώτας(2009)].

- **Προθεσμιακές καταθέσεις και καταθέσεις υπό προειδοποίηση:** Στις προθεσμιακές καταθέσεις γίνεται δέσμευση της κατάθεσης για 3 ή 6 μήνες, 1 έτος ή και περισσότερο παρέχοντας μεγαλύτερο επιτόκιο σε σύγκριση με τους λογαριασμούς όψεως και αν γίνει ανάληψη πριν τη λήξη τους, καταβάλλεται από τον καταθέτη ποινή. [Χολέβας(1995)]

Στις καταθέσεις υπό προειδοποίηση υπάρχουν οι παρακάτω προϋποθέσεις : η αρχική κατάθεση να μην είναι μικρότερη από ένα συγκεκριμένο ποσό, ο λογαριασμός του καταθέτη δε μπορεί να ξεπεράσει ένα όριο κατάθεσης και για την ανάληψη οποιουδήποτε ποσού χρειάζεται έγγραφη ειδοποίηση 3 μήνες πριν τη συναλλαγή [Χολέβας(1995)].

- **Κίνηση κεφαλαίων-εμβάσματα:** Μεταφορές κεφαλαίων στην Ελλάδα και από/προς το εξωτερικό με ενδοτραπεζικές πράξεις μέσω σύγχρονων συστημάτων πληρωμών και ικανό αριθμό ανταποκριτριών τραπεζών στον διεθνή χώρο. Ως ανταποκρίτρια τράπεζα (correspondent) στο εξωτερικό είναι το πιστωτικό ίδρυμα που αναλαμβάνει σε μια περιοχή τη διεκπεραίωση των συναλλαγών μιας τράπεζας έναντι προμήθειας [Χολέβας(1995)].

- **Χορήγηση δανείων για τη χρηματοδότηση των επιχειρήσεων:** Βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα δάνεια για μικρομεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις, όπως: ομολογιακά δάνεια, κοινοπρακτικά δάνεια, ανακυκλούμενες χρηματοδοτήσεις, ανοικτό δάνειο, κεφάλαια κίνησης, δάνεια σε ευρώ ή σε συνάλλαγμα κλειστής διάρκειας, δάνεια για κτιριακές εγκαταστάσεις, εξοπλισμό και οχήματα, εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων, αγορά οικοπέδου, ανέγερση και αποπεράτωση οικοδομής, αγορά μετοχών και

εταιρικών μεριδίων και χρηματοδότηση ΣΔΙΤ (Συμπράξεις Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα). [Χολέβας(1995)]

- **Χρηματοδοτική Μίσθωση (Leasing):** Αγορά από την τράπεζα και ενοικίαση στην επιχείρηση με πιθανή τελική εξαγορά: μηχανημάτων και εξοπλισμού γραφείου, ξενοδοχείων, εργοστασίων και αποθηκών, οχημάτων και λοιπών μεταφορικών μέσων, ακινήτων (εκτός πλοίων και οικοπέδων) για καταστήματα, γραφεία, ιατρεία, εργοστάσια, αποθηκευτικούς χώρους και γενικά οτιδήποτε χρησιμοποιείται στην παραγωγική διαδικασία μίας επιχείρησης. [Φαρσαρώτας(2009)]
- **Πρακτορεία Επιχειρηματικών Απαιτήσεων (Factoring):** Περιλαμβάνει την παρακολούθηση, διαχείριση και είσπραξη των βραχυπρόθεσμων επιχειρηματικών απαιτήσεων των πελατών (επιχειρήσεων), την άμεση χρηματοδότησή τους (προεξόφληση των τιμολογίων επί πιστώσει) και την κατά περίπτωση ασφαλιστική κάλυψη για τις εκχωρημένες απαιτήσεις. [Φαρσαρώτας(2009)]
- **Θυρίδες Θησαυροφυλακίου:** ειδικοί χώροι για την φύλαξη πολύτιμων αντικειμένων όπως κοσμημάτων, επιταγών, συμβολαίων, έργων τέχνης, νομισμάτων και εγγράφων της επιχείρησης με ιδιαίτερη αξία [Χολέβας(1995)]
- **Εισαγωγές – Εξαγωγές:** υπηρεσίες για την έκδοση, τον έλεγχο και τη διεκπεραίωση των εγγράφων για τις εισαγωγές και τις εξαγωγές και τις αγορές-παραλαβές από άλλες χώρες μέσω ανταποκριτριών τραπεζών. Επίσης, παρέχεται υποστήριξη για την εξόφληση των επιχειρηματικών υποχρεώσεων προς τους ξένους εξαγωγείς και για την πραγματοποίηση πωλήσεων σε άλλες χώρες. [Φαρσαρώτας(2009)]
- **Ενέγγυες Πιστώσεις:** Στο εξωτερικό εμπόριο η τράπεζα του αγοραστή υπόσχεται με γραπτή σύμβαση στην τράπεζα του πωλητή ότι, εφόσον της αποστείλει φορτωτικά έγγραφα σύμφωνα με τις οδηγίες του πελάτη της, που πρακτικά αποδεικνύουν ότι πραγματοποιήθηκε η συναλλαγή, θα πληρώσει εκείνη για λογαριασμό του. [Φαρσαρώτας(2009)]
- **Εγγυητικές Επιστολές:** Η παροχή εγγυήσεων με την μορφή επιστολών υποκαθιστά την καταβολή μετρητών ως εγγύηση, κατά τη διαδικασία

συμμετοχής σε διαγωνισμούς/πλειστηριασμούς ή ανάληψης έργων ή προμηθειών. [Φαρσαρώτας(2009)]

- **Αγοραπωλησία Συναλλάγματος** (απαίτησης σε ξένο νόμισμα): Παρέχεται η δυνατότητα μετατροπής ξένων χαρτονομισμάτων σε ευρώ, ρευστοποίησης επιταγών εξωτερικού και είσπραξης εντολών μέσω λογαριασμού από το εξωτερικό. [Φαρσαρώτας(2009)]
- **Ασφαλιστικές υπηρεσίες**: ασφαλιστικά προγράμματα μέσω θυγατρικής εταιρείας της τράπεζας που αφορούν σε πιστώσεις και εγγυήσεις, πλοία, αυτοκίνητα, καταστήματα, γραφεία, ξενοδοχεία, εγκαταστάσεις, εξοπλισμό, εμπορεύματα και μεταφορά χρημάτων. Επίσης καλύπτουν επαγγελματική αστική ευθύνη, ταξιδιωτική ασφάλιση και προστασία αποπληρωμής επιχειρηματικών δανείων. [Φαρσαρώτας(2009)]
- **Ναυτιλιακή Τραπεζική**: Καταθετικά και χορηγητικά προϊόντα ναυτιλιακής τραπεζικής που στοχεύουν στη χρηματοδότηση ναυτιλιακών εταιρειών μέσω ειδικών τραπεζικών καταστημάτων. [Χολέβας(1995)]
- **Υπηρεσίες υποστήριξης εταιρικής δραστηριότητας**: Εξειδικευμένο τμήμα της τράπεζας ασχολείται με εξαγορές & συγχωνεύσεις εταιρειών, την εξεύρεση κεφαλαίων και τη χρηματοοικονομική αναδιάρθρωση επιχειρήσεων, το στρατηγικό και επιχειρησιακό σχεδιασμό επιχειρήσεων, τις αποτιμήσεις εταιρειών, την εισαγωγή εταιρειών στο Χ.Α.Α., την έκδοση και διάθεση μετοχών και ομολογιακών τίτλων, τη χρηματοδότηση μεγάλων έργων, την τιτλοποίηση απαιτήσεων, δημόσιες εγγραφές, προγράμματα Stock Options, αυξήσεις μετοχικών κεφαλαίων και πληρωμές μερισμάτων. [Φαρσαρώτας(2009)]
- **Χρηματιστηριακές υπηρεσίες ή υπηρεσίες επί τίτλων**: Η τράπεζα προσφέρει υπηρεσίες που αφορούν χρηματιστηριακές εργασίες, όπως άνοιγμα & διαχείριση μερίδας και λογαριασμού ΣΑΤ, συμμετοχή σε δημόσιες προσφορές, αγοραπωλησίες μετοχών, παροχή πιστώσεων για αγορά μετοχών, εκκαθάριση συναλλαγών στο Χ.Α.Α., διαχείριση εταιρικών πράξεων, φύλαξη και διαχείριση χρεογράφων, εκκαθάριση συναλλαγών σε διεθνείς αγορές και εταιρικές αναδοχές. [Φαρσαρώτας(2009)]

- **Απλά Επενδυτικά Προϊόντα και Σύνθετα Χρηματοοικονομικά Προϊόντα:**
Τα προϊόντα που διαθέτει μία τράπεζα στο επενδυτικό κοινό είναι: Παράγωγα προϊόντα, Ελληνικά – Διεθνή Κρατικά & Εταιρικά Ομόλογα, Τίτλοι δημοσίου (ΟΕΔ-ΕΓΕΔ), Αμοιβαία Κεφάλαια, δηλαδή ομάδα περιουσίας από κινητές αξίες [Φαρσαρώτας(2009)], Βραχυπρόθεσμες αγορές τίτλων με συμφωνία επαναγοράς (Repos), Συμβόλαια μελλοντικής εκπλήρωσης ή μελλοντικές συμφωνίες (Futures), Συμβόλαια δικαιωμάτων προαίρεσης ή συμφωνίες με προτιμησιακά δικαιώματα (Options), Συμφωνίες ανταλλαγής ή Βραχυπρόθεσμη επένδυση προθεσμιακού χαρακτήρα για καλύτερες αποδόσεις (Swaps) [Χολέβας(1995)] και άλλα σύνθετα προϊόντα, προσαρμοσμένα στις ανάγκες κάθε επενδυτή.

1.5. Οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής



Σύμφωνα με “Τη Βίβλο του e-banking”, του Βασιλείου Αγγέλη(2005), οι υπηρεσίες που παρέχονται από τις τράπεζες μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τα φυσικά πρόσωπα διακρίνονται στις εξής κύριες κατηγορίες: 1)πληροφοριακές συναλλαγές, 2)οικονομικές συναλλαγές, 3)αιτήσεις, 4)βοηθητικές υπηρεσίες και 5)πρόσθετες υπηρεσίες:

1)Πληροφοριακές συναλλαγές για τραπεζικά προϊόντα που έχει ο χρήστης, όπως τραπεζικούς λογαριασμούς, πιστωτικές κάρτες, επιταγές και δάνεια.

- **Πληροφορίες για τους λογαριασμούς του**, όπου ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να μάθει το υπόλοιπο του λογαριασμού του (τρεχούμενου ή ταμειυτηρίου), το τρέχον επιτόκιο καταθέσεων και τις τελευταίες κινήσεις που έχουν πραγματοποιηθεί. Μπορεί επιπλέον να ενημερωθεί για το επιτόκιο της προθεσμιακής του κατάθεσης και την ημερομηνία έναρξης και λήξης της.
- **Πληροφορίες για τις πιστωτικές του κάρτες**, όπου ο χρήστης μπορεί να έχει την εικόνα των τελευταίων αγορών και κινήσεων της κάθε κάρτας του, του χρεωστικού υπολοίπου και των δόσεων που εκκρεμούν. Επίσης, είναι σε θέση να γνωρίζει το ελάχιστο ποσό καταβολής του μηνιαίου λογαριασμού και την προθεσμία πληρωμής του.

- **Πληροφορίες για τις επιταγές του**, όπου ο πελάτης μπορεί να παρακολουθήσει ποιες επιταγές έχουν πληρωθεί από τον λογαριασμό του, σε ποια ημερομηνία πραγματοποιήθηκε η εξόφλησή τους και πόσα είναι ακόμη τα διαθέσιμα φύλλα στο μπλοκ επιταγών του.
- **Πληροφορίες για τα προσωπικά, τα καταναλωτικά και τα στεγαστικά του δάνεια**, όπου ο χρήστης μπορεί να πληροφορηθεί το τρέχον χρεωστικό υπόλοιπο και το επιτόκιο του δανείου, όπως επίσης το ποσό της δόσης και την καταληκτική ημερομηνία πληρωμής της.

2) **Οικονομικές συναλλαγές**, όπως μεταφορές κεφαλαίων, πληρωμές οφειλών και μεμονωμένες ή πάγιες εντολές μεταφοράς κεφαλαίων ή πληρωμών.

Μεταφορές κεφαλαίων(εμβάσματα)

- **Μεταφορές κεφαλαίων εντός της ίδιας τράπεζας σε λογαριασμούς του χρήστη ή τρίτων**, όπου έχει τη δυνατότητα να μεταφέρει κεφάλαια μεταξύ δύο λογαριασμών σε πραγματικό χρόνο. Με τη μεταφορά κεφαλαίων ο πελάτης μπορεί να πληρώσει τη δόση του προσωπικού, καταναλωτικού ή στεγαστικού του δανείου.
- **Μεταφορές κεφαλαίων εκτός τράπεζας**. Ο χρήστης μπορεί να μεταφέρει χρήματα από το λογαριασμό του σε άλλο λογαριασμό, δικό του ή τρίτου προσώπου, ο οποίος τηρείται σε άλλη τράπεζα στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι να γνωρίζει τον αριθμό IBAN (International Bank Account Number) του δικαιούχου και το SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) ή BIC (Bank Identifier Code) της τράπεζας που στέλνει τα χρήματα, καθώς και τη χώρα που τηρείται ο λογαριασμός του αποδέκτη. Για τη μεταφορά κεφαλαίων μεταξύ δύο τραπεζών απαιτούνται τουλάχιστον δύο ημέρες, καθώς η συναλλαγή διενεργείται μέσω του διατραπεζικού συστήματος.

Πληρωμές οφειλών

- **Πληρωμές πιστωτικών καρτών**

-του ίδιου του χρήστη ή τρίτου: Ο χρήστης επιλέγει τον τραπεζικό λογαριασμό που θα χρεωθεί, τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας που πρόκειται να πληρώσει και το ακριβές ποσό πληρωμής.

-άλλης τράπεζας: Ο χρήστης επιλέγει τον τραπεζικό λογαριασμό που θα χρεωθεί και την τράπεζα που τηρείται η συγκεκριμένη πιστωτική κάρτα. Ακόμη είναι απαραίτητο να γνωρίζει τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας και το ποσό πληρωμής.

- **Πληρωμές οφειλών Δημοσίου** που αφορούν: το Φόρο Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων, το Εθνικό Κτηματολόγιο, το Ενιαίο Τέλος Ακίνητης Περιουσίας, τα Τέλη κυκλοφορίας κ.α.
- **Πληρωμές λογαριασμών ΔΕΚΟ**, όπως ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΔΕΥΑ και διάφορων άλλων Οργανισμών Δήμων και Κοινοτήτων.
- **Πληρωμές λογαριασμών εταιρειών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, παρόχων ενέργειας και internet.** Προϋπόθεση για την πραγματοποίηση της πληρωμής είναι η ύπαρξη ανάλογης σύμβασης μεταξύ της τράπεζας και της εταιρείας παροχής υπηρεσιών.
- **Πληρωμές ασφαλιστρων**, κατόπιν συμφωνίας της τράπεζας και της ασφαλιστικής εταιρείας και τήρησης ειδικού λογαριασμού στην τράπεζα.
- **Πληρωμές οφειλών και εισφορών σε άλλες εταιρείες**, έπειτα από σύναψη σύμβασης της κάθε εταιρείας με την τράπεζα.

Μεμονωμένες ή πάγιες εντολές (για μεταφορές κεφαλαίων και πληρωμές):

Ο χρήστης μπορεί να δώσει εντολή για μεταφορά κεφαλαίων ή πληρωμή οφειλών, όπως προσωπικών, καταναλωτικών και στεγαστικών δανείων, πιστωτικών καρτών, οφειλών προς το Δημόσιο ή προς εταιρείες σε συγκεκριμένη ημερομηνία ή ανά τακτά χρονικά διαστήματα από την έναρξη έως την ανάκληση της εντολής.

Ιδιαίτερες επισημάνσεις-σημειώσεις για το διατραπεζικό σύστημα:

Σημείωση 1: Οι ιδιώτες και οι εταιρείες μπορούν να διενεργούν, αλλά και να δέχονται εγχώριες και μη πληρωμές σε ευρώ που πραγματοποιούνται με τους ίδιους όρους μέσω του Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ ή αλλιώς SEPA (Single Euro Payments Area) ανεξάρτητα από τη χώρα που δραστηριοποιούνται στην Ευρώπη. Σκοπός του SEPA είναι η δημιουργία εντός της Ευρώπης μιας ενιαίας αγοράς πληρωμών μικρής αξίας στο νόμισμα του ευρώ, όπου οι πληρωμές χωρίς τη χρήση μετρητών θα πραγματοποιούνται μέσω ενός τραπεζικού λογαριασμού και ενός ενιαίου τρόπου πληρωμών. (www.bankofgreece.gr)

Σημείωση 2: Μέσω του διατραπεζικού συστήματος μαζικών εισπράξεων που ονομάζεται DIASDEBIT (περιλαμβάνει εντολές άμεσης χρέωσης και εντολές πληρωμής) οι πληρωτές μιας επιχείρησης μπορούν να εξυπηρετούνται από όλες τις ελληνικές τράπεζες και ταυτόχρονα η επιχείρηση να συγκεντρώνει το σύνολο των εισπράξεων σε έναν λογαριασμό συγκεκριμένης τράπεζας.(www.piraeusbank.gr)

Σημείωση 3: Μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIASCREDIT TRANSFER υπάρχει η δυνατότητα να πραγματοποιηθεί μεταφορά κεφαλαίων από μία τράπεζα σε άλλη τράπεζα στην Ελλάδα, με την πίστωση λογαριασμού ή την πληρωμή σε μετρητά. (www.dias.com)

3)**Αιτήσεις** για διάφορα προϊόντα της τράπεζας, όπως:

- για το άνοιγμα τραπεζικού λογαριασμού
- για τη χορήγηση δανείου
- για την έκδοση πιστωτικής κάρτας ή την αλλαγή του πιστωτικού ορίου της κάρτας
- για τη χορήγηση μπλοκ επιταγών ή την ανάκληση μεμονωμένης επιταγής (όταν πληρούνται οι προϋποθέσεις ανάκλησης)
- για την έκδοση τραπεζικής επιταγής
- για την έκδοση βεβαίωσης εισοδήματος τόκων καταθέσεων
- για την παραγγελία χαρτονομισμάτων/συναλλάγματος

4)**Βοηθητικές Υπηρεσίες:** Κάποιες τράπεζες προσφέρουν μέσω των ιστοσελίδων τους κάποια βοηθητικά μέσα στους πελάτες τους για συγκεκριμένες εργασίες, όπως για τον υπολογισμό της δόσης ενός δανείου ή την μετατροπή του συναλλάγματος σε εγχώριο νόμισμα βάσει ισοτιμίας.

5)**Πρόσθετες υπηρεσίες:** ενημέρωση για τις τιμές των μετοχών του Χρηματιστηρίου και των δεικτών μετοχών με δυνατότητα παρακολούθησης της συνεδρίασης του Χρηματιστηρίου με δεκάλεπτη καθυστέρηση, δήλωση ή προσθήκη λογαριασμών, καθορισμός ευκολομνημόνευτων ονομάτων λογαριασμών, εκτύπωση αποδείξεων για τις συναλλαγές ή της κίνησης των λογαριασμών, ενημέρωση ή επιβεβαίωση συναλλαγών με sms, e-mail ή ακόμη και με τηλεφώνημα, όταν είναι απαραίτητο,

προσωπικά μηνύματα από την τράπεζα προς τον χρήστη, δυνατότητα αλλαγής προσωπικών στοιχείων και του μυστικού κωδικού πρόσβασης στα συστήματα της τράπεζας, πληροφορίες για το δίκτυο της τράπεζας, τους όρους συναλλαγών (τιμολόγιο ή προμήθειες), τα τραπεζικά προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρονται.

Επιπλέον, στις πρόσθετες υπηρεσίες ανήκουν οι παρακάτω εργασίες:

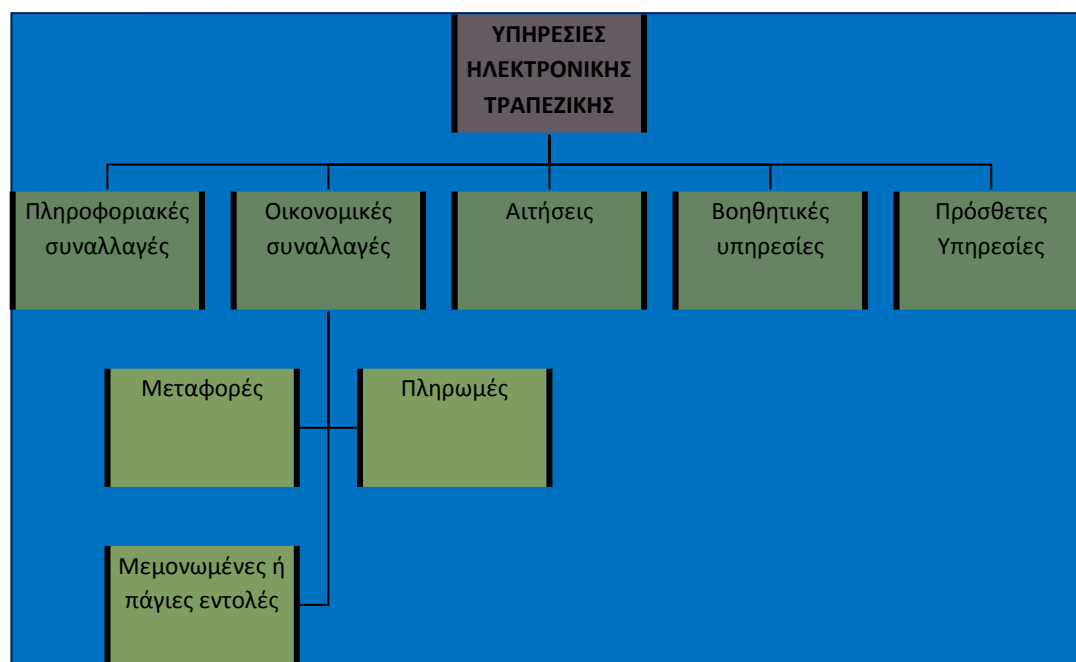
- **Πληροφορίες για το χαρτοφυλάκιο**, όπως για τα αμοιβαία κεφάλαια, τα ομόλογα, τις μετοχές και όλες τις επενδύσεις που έχει ο χρήστης στην συγκεκριμένη τράπεζα. Υπάρχει ακόμη η επιλογή να πληροφορηθεί την τιμή που έχει αγοράσει τα παραπάνω προϊόντα, αλλά και την τρέχουσα αξία τους.
- **Εκτέλεση χρηματιστηριακών εντολών**: Τέτοιου είδους εντολές θεωρούνται η αγορά ή η πώληση μετοχών ή αμοιβαίων κεφαλαίων στην τιμή που ορίζει ο χρήστης, δηλώνοντας λογαριασμό χρέωσης ή πίστωσης αντίστοιχα και τον επιθυμητό αριθμό των μετοχών, αρκεί να τηρείται επενδυτική μερίδα και λογαριασμός αξιών Σ.Α.Τ (Σύστημα Άυλων Τίτλων). Επιπλέον, ο πελάτης μπορεί να συμμετάσχει σε δημόσια εγγραφή.

Παρατηρήσεις :

Παρατήρηση 1: Όλες οι παραπάνω υπηρεσίες προσφέρονται στους πελάτες μέσω του internet banking και αρκετές από αυτές μέσω phone banking, mobile banking και μηχανημάτων ATM ή APS. Επιπλέον με τη χρήση μηχανημάτων ATM, οι πελάτες μπορούν με τη χρήση κάρτας να προβούν σε ανάληψη μετρητών, αλλά και να καταθέσουν μετρητά ή ακόμη και επιταγές στο λογαριασμό τους (λειτουργία και του APS).

Παρατήρηση 2: Οι υπηρεσίες που προαναφέρθηκαν αφορούν τόσο τα φυσικά πρόσωπα όσο και τις εταιρείες. Όμως, οι τράπεζες παρέχουν επιπλέον εξειδικευμένες υπηρεσίες μόνο για τις επιχειρήσεις.

Συγκεντρωτικά, οι υπηρεσίες που παρέχονται από τα κανάλια της ηλεκτρονικής τραπεζικής θα μπορούσαν να συνοψιστούν στο παρακάτω σχήμα :



Σχήμα 3 Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Οι επιπλέον υπηρεσίες που προσφέρουν οι τράπεζες στις εταιρείες είναι οι παρακάτω:

1) Πληροφοριακές συναλλαγές

- **Παρακολούθηση του εταιρικού λογαριασμού (λογαριασμού όψεως):** παροχή πληροφόρησης για την κίνηση και το υπόλοιπο του λογαριασμού, καθώς και τις πληρωμές των επιταγών. Υπάρχει επιπλέον η δυνατότητα για λήψη περιοδικών αντιγράφων κινήσεων του λογαριασμού.
- **Παρακολούθηση των επιχειρηματικών δανείων ή του δανείου κίνησης** με δυνατότητα ενημέρωσης σχετικά με το χρεωστικό υπόλοιπο, το τρέχον επιτόκιο, την τρέχουσα δόση και την καταληκτική ημερομηνία πληρωμής της.

2) Οικονομικές συναλλαγές

- **Πληρωμή οφειλών προς το Δημόσιο**, όπως ΦΠΑ, ΦΜΥ (Φόρος Μισθωτών Υπηρεσιών) και Φόρου Νομικών Προσώπων, εργοδοτικών εισφορών σε ασφαλιστικά ταμεία όπως στο ΙΚΑ ή τον Ο.Α.Ε.Ε.
- **Πληρωμή δόσεων των επιχειρηματικών δανείων** με χρέωση του εταιρικού λογαριασμού.

- **Πληρωμή της μισθοδοσίας του προσωπικού** με μεταφορά κεφαλαίων από τον λογαριασμό όψεως της εταιρείας στους τρεχούμενους λογαριασμούς των υπαλλήλων βάσει αρχείου μισθοδοσίας.
- **Μαζικές πληρωμές** των συνεργατών και των προμηθευτών της εταιρείας με μεταφορά κεφαλαίων από τον λογαριασμό όψεως στους αντίστοιχους τραπεζικούς τους λογαριασμούς.
- **Μαζικές εισπράξεις** από οφειλέτες ή πελάτες μέσω ειδικής συμφωνίας με την τράπεζα, με εφάπαξ πληρωμή ή πάγια εξουσιοδότηση για χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού των πελατών.
- **Μεμονωμένες ή πάγιες εντολές πληρωμής οφειλών** προς το Δημόσιο ή προς τρίτα πρόσωπα ή επιχειρήσεις με δικαίωμα ανάκλησης.

3) Πρόσθετες εξειδικευμένες υπηρεσίες

- **Παροχή αρχείου κινήσεων χρηστών του e-banking**, δηλαδή των κινήσεων και των συναλλαγών των υπαλλήλων της εταιρείας που χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.
- **Προσαρμογή του e-banking στις ανάγκες της κάθε επιχείρησης**, με την τήρηση διαφορετικών επιπέδων πρόσβασης και εκτέλεσης συναλλαγών για κάθε χρήστη (πολλαπλοί εξουσιοδοτημένοι χρήστες).
- **E-factoring (πρακτορεία επιχειρηματικών απαιτήσεων)**: ηλεκτρονική ενημέρωση της τράπεζας για τις απαιτήσεις της επιχείρησης με αποστολή τιμολογίων από τις λογιστικές και εμπορικές εφαρμογές της εταιρείας, ενημέρωση των εισπρακτέων υπολοίπων για κάθε οφειλέτη, πληροφόρηση για το υπόλοιπο του λογαριασμού, πρόσβαση σε λογιστικές και διοικητικές αναφορές, ενημέρωση για τα όρια προεξόφλησης και κάλυψης πιστωτικού κινδύνου των οφειλετών. (www.nbg.gr)
- **Διαχείριση εισαγωγών-εξαγωγών (trade finance)**: ηλεκτρονική διεκπεραίωση εργασιών για εισαγωγές και εξαγωγές προϊόντων, όπως ενέγγυες πιστώσεις, εντολές είσπραξης, συναλλαγές προσυμφωνημένης συμφωνίας, πιστωτικές επιστολές, προεξοφλήσεις ενέγγυων πιστώσεων, πιστώσεις ξένων προμηθευτών.

- **Συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου:** διεξαγωγή του εμπορίου με ηλεκτρονικά μέσα, όπως σύστημα αυτοματοποίησης προμηθειών (αγορών πρώτων υλών και πωλήσεων προϊόντων), ηλεκτρονική τιμολόγηση των προϊόντων που πωλούνται, ηλεκτρονική δημοπρασία για την αναζήτηση της καλύτερης προσφοράς προμηθευτή και ηλεκτρονική αρχειοθέτηση των παραστατικών της εταιρείας. (www.eurobank.gr)
- **Τερματικά συναλλαγών POS(Point of Sales Terminals):** δίκτυο τερματικών που παρέχει στις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις ασφάλεια και ευκολία στις εφάπαξ συναλλαγές με κάρτες και υποστηρίζει άτοκες δόσεις, καθώς και προεξόφληση άτοκων δόσεων. Οι συσκευές αυτές συνδέονται κατευθείαν με το Ηλεκτρονικό Κέντρο της Τράπεζας, με αποτέλεσμα να επιτυγχάνεται αυτόματη λήψη έγκρισης και ολοκλήρωση της συναλλαγής, καθώς και λογιστική τακτοποίηση των συναλλαγών που γίνονται με κάρτες του συστήματος. Ταυτόχρονα ενημερώνεται η Τράπεζα και πραγματοποιείται αυτόματα πίστωση της επιχείρησης με τα ποσά των συναλλαγών. [Σινανιώτη-Φαρσαρώτας(2005)]
- **Πλαστικές κάρτες**
 - **Business Credit Card:** Εταιρική πιστωτική κάρτα που εκδίδεται από τράπεζα για την πραγματοποίηση συναλλαγών ή παροχή υπηρεσιών με πίστωση μέσω ενιαίου συστήματος πληρωμών και εκκαθαρίσεων και σύνδεση της με δίκτυο συμβεβλημένων επιχειρήσεων [Σινανιώτη-Φαρσαρώτας(2005)]

Απευθύνεται σε εταιρείες που επιθυμούν να χορηγήσουν κάρτες στα στελέχη τους κυρίως για επαγγελματικούς σκοπούς, όπως την κράτηση αεροπορικού εισιτηρίου, την κράτηση δωματίου ξενοδοχείου, την ενοικίαση αυτοκινήτου για επαγγελματικό ταξίδι, την παροχή μετρητών με πίστωση, την πραγματοποίηση γεύματος και αγορών. Πιο συγκεκριμένα, οι παρεχόμενες υπηρεσίες περιλαμβάνουν:

- ✓ Δυνατότητα έκδοσης καρτών σε συγκεκριμένα στελέχη της επιχείρησης και με συγκεκριμένο όριο.



- ✓ Ταξιδιωτική ασφάλιση για προσωπικό ατύχημα, καθυστέρηση πτήσης και απώλεια ή κλοπή αποσκευών.

- ✓ Συμμετοχή στις ειδικές προσφορές της τράπεζας και παροχή άτοκων δόσεων.
 - ✓ Αναλυτική και πλήρη ενημέρωση μέσα από το λογαριασμό (statement) με διαχωρισμό μεταξύ εταιρικών και προσωπικών εξόδων, κατάσταση εξόδων ανά κάτοχο ξεχωριστά και κατά ημερομηνία συναλλαγής και αναλυτική ταξινόμηση ανά κατηγορία εξόδων. (www.millenniumbank.gr)
- **Debit Card** : Χρεωστική κάρτα εκδιδόμενη από τράπεζα συμβεβλημένη με ορισμένες επιχειρήσεις για την πραγματοποίηση αγορών [Σινανιώτη-Φαρσαρώτας(2005)]. Απευθύνεται σε ατομικές επιχειρήσεις και πέρα από τις αγορές, παρέχεται η δυνατότητα για παρακολούθηση υπολοίπων των καταθετικών και δανειακών λογαριασμών, μεταφορές ποσών μεταξύ λογαριασμών που τηρούνται στην τράπεζα ή σε άλλες τράπεζες, αναλήψεις μετρητών, πληρωμές οφειλών (π.χ.ΔΕΚΟ) και παραγγελία μπλοκ επιταγών. (www.millenniumbank.gr)
- **ATM Card ή Cash Card**: Κάρτα αυτόματων αναλήψεων από τράπεζα που τηρείται τραπεζικός λογαριασμός για αναλήψεις μετρητών και καταθέσεις μετρητών και επιταγών στο ATM από στελέχη της επιχείρησης[Σινανιώτη-Φαρσαρώτας(2005)]. Επίσης, μπορούν να ενημερώνονται για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των καταθετικών και δανειακών λογαριασμών της επιχείρησης και να παραγγέλνουν μπλοκ επιταγών. (www.millenniumbank.gr)
- **Deposit Card**: Κάρτα που προορίζεται αποκλειστικά για καταθέσεις στο λογαριασμό της εταιρείας από στελέχη της επιχείρησης, πωλητές και εισπράκτορες. (www.millenniumbank.gr)

Παρατηρούμε λοιπόν, ότι πολλές από τις υπηρεσίες των τραπεζών προς τις επιχειρήσεις καλύπτονται ηλεκτρονικά, με ορισμένες εξαιρέσεις, όπως: το άνοιγμα λογαριασμού όψεως, τη χορήγηση επιχειρηματικού δανείου ή κάποιες πολύ εξειδικευμένες υπηρεσίες, π.χ. το leasing.

1.6. Τα Πλεονεκτήματα και τα Μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις τράπεζες

Οι τραπεζικοί οργανισμοί δίνουν ιδιαίτερη σημασία τα τελευταία χρόνια στον τομέα του e-banking, καθώς η ηλεκτρονική τραπεζική ευνοεί τη λειτουργία και την κερδοφορία τους σε μεγάλο βαθμό. Παρόλα αυτά, ο νέος αυτός κλάδος υπηρεσιών κρύβει σημαντικούς κινδύνους και αδυναμίες που απαιτούν ιδιαίτερη μέριμνα από τις τράπεζες.

Α) Πλεονεκτήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις τράπεζες

Η αξιοποίηση της λειτουργίας του e-banking από τις τράπεζες προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα σε αυτές και ενισχύει την εικόνα τους στον τραπεζικό χώρο.

Καταρχήν, η χρήση του ηλεκτρονικού τραπεζικού δικτύου δεν απαιτεί την απασχόληση επιπλέον εργαζομένων και την επέκταση του δικτύου των καταστημάτων, με αποτέλεσμα να μειώνεται σε μεγάλο βαθμό το κόστος των συναλλαγών. Υπολογίζεται ότι μία συναλλαγή στο κατάστημα κοστίζει τέσσερις με πέντε φορές περισσότερο από την πραγματοποίηση της συναλλαγής στο Διαδίκτυο, ενώ τα λειτουργικά έξοδα μιας ηλεκτρονικής τράπεζας υπολογίζονται στο μισό μιας συμβατικής τράπεζας [Σινανιώτη-Φαρσαρώτας(2005)].

Η χρήση του e-banking δεν απαιτεί τη φυσική παρουσία του πελάτη σε κατάστημα ή σε κάποιο χώρο της τράπεζας, με αποτέλεσμα ο χρήστης να μπορεί από οποιαδήποτε χώρα να συνδεθεί στο δίκτυο υπηρεσιών της και έτσι σταδιακά να αυξάνεται ο αριθμός των πελατών που εξυπηρετούνται σε όλο τον κόσμο και να διευρύνεται ακόμη περισσότερο το σύνολο των δυνητικών ή μελλοντικών πελατών της τράπεζας (Simon Grant, www.tech2date.com).

Με το σχεδιασμό νέων προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν μοναδικά χαρακτηριστικά στο χώρο της τραπεζικής αγοράς και τη συνδρομή του μάρκετινγκ, δημιουργούνται νέα brand name, τα οποία ξεχωρίζουν από τα υπόλοιπα προϊόντα του ανταγωνισμού και κεντρίζουν το ενδιαφέρον περισσότερων πελατών. [Αγγελής(2005)]

Επίσης, οι εταιρείες χρησιμοποιούν ένα μέρος του συνόλου των σύγχρονων τραπεζικών υπηρεσιών μέσω του e-banking, ενώ παράλληλα ενημερώνονται και για τις υπόλοιπες, τις οποίες μπορούν να δοκιμάσουν στο μέλλον. Άρα, αξιοποιείται σε μεγάλο βαθμό η

δυνατότητα για διασταυρωμένες πωλήσεις (cross-selling) [The future of Internet Banking for Business, IBM Corporation, 2011].

Τέλος, οι καταναλωτές επιλέγοντας την εφαρμογή του e-banking της τράπεζας με την οποία συναλλάσσονται, ενισχύουν την εμπιστοσύνη (loyalty) και την αφοσίωσή τους στη συγκεκριμένη τράπεζα. [Αγγελής(2005)]

Β)Μειονεκτήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις τράπεζες

Το e-banking εκτός από τα θετικά χαρακτηριστικά που συγκεντρώνει, κρύβει ορισμένους κινδύνους για τις τράπεζες και παρουσιάζει ή ενισχύει κάποιες αδυναμίες.

Το αρχικό κόστος επένδυσης για τις νέες τεχνολογίες, αλλά και το κόστος συνεχούς βελτίωσης είναι αρκετά υψηλό, ενώ επιπλέον χρειάζεται στην αρχή να γίνει τεκμηριωμένη μελέτη σκοπιμότητας και κατάλληλη έρευνα αγοράς για την υλοποίηση ενός τέτοιου επενδυτικού σχεδίου. [Αγγελής(2005)]

Ακόμη, είναι απαραίτητη η εκπαίδευση και η επιμόρφωση σχεδόν όλου του προσωπικού που βρίσκεται στην πρώτη γραμμή και εξυπηρετεί τους πελάτες και μάλιστα πρέπει να είναι διαρκής, καθώς οι αλλαγές στον τομέα της τεχνολογίας είναι ραγδαίες.

Επίσης, είναι ιδιαίτερης σημασίας η αναζήτηση και πραγματοποίηση των κατάλληλων συνεργασιών με εταιρείες πληροφορικής για την ανάπτυξη του τμήματος της ηλεκτρονικής τραπεζικής ή ακόμη την ανάθεση εξ ολοκλήρου του έργου δημιουργίας και λειτουργίας του τμήματος σε κάποια εξειδικευμένη εταιρεία(outsourcing). [Καρακίζος(2007)]

Στον τομέα του e-banking ο ανταγωνισμός μεταξύ των τραπεζών εντείνεται συνεχώς και είναι πολύ πιθανό το μερίδιο αγοράς των μεγάλων χρηματοπιστωτικών οργανισμών να απειλείται ανά πάσα στιγμή από μικρότερες και πιο δυναμικές τράπεζες που αναπτύσσουν νέα και ευέλικτα δίκτυα επικοινωνίας.

Τέλος, οι τράπεζες αντιμετωπίζουν συνεχώς νέους νομικούς κινδύνους από τη χρήση των νέων τεχνολογικών μέσων από τους πελάτες τους. Τα δεδομένα που τηρούν και οι συναλλαγές που πραγματοποιούν απαιτούν ιδιαίτερη προστασία από τους κακόβουλους

χρήστες του Διαδικτύου, καθώς η παραβίαση της ασφάλειας μπορεί να οδηγήσει στη δυσφήμιση οποιουδήποτε τραπεζικού οργανισμού. [Αγγελής(2005)]

1.7. Ανάλυση S.W.O.T. της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής για τις τράπεζες

ΔΥΝΑΜΕΙΣ	ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ
<ul style="list-style-type: none">• Μείωση του κόστους συναλλαγών• Μείωση της απασχόλησης προσωπικού• Μείωση των καταστημάτων του δικτύου της τράπεζας• Ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πελατών (loyalty)	<ul style="list-style-type: none">• Αύξηση κόστους στην ανάπτυξη νέων τεχνολογιών• Ενίσχυση ανάγκης συνεχούς επιμόρφωσης του προσωπικού• Ανάπτυξη συνεργασιών και αναζήτηση πιθανών αναθέσεων εργασιών σε εξωτερικούς συνεργάτες (outsourcing)
ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ	ΑΠΕΙΛΕΣ
<ul style="list-style-type: none">• Προσέλκυση νέων πελατών από την παγκόσμια αγορά• Προώθηση νέων χρηματοοικονομικών προϊόντων• Ανάπτυξη νέων μεθόδων marketing των τραπεζικών υπηρεσιών και νέου brand name των παρεχόμενων υπηρεσιών• Αξιοποίηση υπηρεσιών για cross-selling (διασταυρωμένες πωλήσεις)	<ul style="list-style-type: none">• Αύξηση του ανταγωνισμού των τραπεζών• Μείωση του μεριδίου αγοράς των μεγάλων τραπεζών από μικρότερες και πιο δυναμικές τράπεζες• Διαχείριση νέων νομικών κινδύνων• Αύξηση κινδύνου παραβίασης τραπεζικών δεδομένων και ηλεκτρονικής απάτης με πιθανότητα δυσφήμισης της τράπεζας

Πίνακας 1 Ανάλυση S.W.O.T. της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής για τις τράπεζες

1.8. Τα Πλεονεκτήματα και τα Μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις εταιρείες

Οι υπηρεσίες του e-banking προσφέρουν σημαντικά οφέλη για τις επιχειρήσεις και την εύρυθμη λειτουργία τους, αλλά εμφανίζουν και ορισμένα μειονεκτήματα κατά τη χρήση τους.

Α) Πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις εταιρείες

Τα πλεονεκτήματα της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις εταιρείες αφορούν άμεσα τόσο την καθημερινή λειτουργία τους όσο και την ανάπτυξή τους.

Η απλότητα των προϊόντων που προσφέρονται μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής διευκολύνει την υιοθέτησή της από τους καταναλωτές.

Το e-banking συμβάλλει σημαντικά στην εξοικονόμηση χρόνου από την πλευρά των εταιρειών, επειδή διεξάγονται πολλές από τις εργασίες τους χωρίς καμία καθυστέρηση και χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία υπαλλήλου ή εκπροσώπου της εταιρείας σε γκισέ καταστήματος της τράπεζας. [Ζαφείγκου Ελένη(2010)]

Οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί παρέχουν τις υπηρεσίες τους στους ιδιώτες και τις επιχειρήσεις με διάφορα εναλλακτικά ηλεκτρονικά μέσα με αποτέλεσμα τη μείωση κατανάλωσης σημαντικού όγκου χαρτιού και την εξοικονόμηση σημαντικών πόρων στον τομέα των προμηθειών. [Αγγελής(2005)]

Επίσης, η πρόσβαση στους δικτυακούς τόπους των τραπεζών είναι εύκολη με τη χρήση ενός απλού Η/Υ και είναι δυνατή κάθε μέρα όλο το εικοσιτετράωρο. Αυτό σημαίνει ότι μία επιχείρηση μπορεί να προγραμματίσει τις εργασίες της ανεξάρτητα από το ωράριο λειτουργίας των τραπεζών και να εκμεταλλευτεί το χρόνο μέσα στο εικοσιτετράωρο της ημέρας. [Καρεκλής(2003)]

Εξίσου σημαντικό είναι το γεγονός, ότι προσφέρεται η δυνατότητα να πραγματοποιηθούν ηλεκτρονικές συναλλαγές από πολλά και διαφορετικά εναλλακτικά κανάλια, όπως το internet, το σταθερό και το κινητό τηλέφωνο, τα αυτόματα μηχανήματα ΑΤΜ και ΑΡS, αξιοποιώντας κάθε φορά τα θετικά στοιχεία του κάθε μέσου.

Μέσω του e-banking, το κόστος των τραπεζικών συναλλαγών (οι "προμήθειες") για τους πελάτες είναι πολύ μικρό σε σχέση με τις συναλλαγές στο κατάστημα της τράπεζας και σε ορισμένες περιπτώσεις είναι μηδενικό. Γι' αυτό, αθροιστικά το όφελος για τις επιχειρήσεις που διεξάγουν καθημερινά χιλιάδες συναλλαγές είναι πολύ σημαντικό. [Καρεκλής(2003)]

Με την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής αυτοματοποιούνται οι λειτουργίες και οι καθημερινές εργασίες του λογιστηρίου μιας επιχείρησης για τις διάφορες συναλλαγές που πραγματοποιεί, χωρίς να χρειάζεται η μεταφορά μετρητών, αποφεύγοντας την απώλεια ή την κλοπή τους. Παράλληλα η διαχείριση των οικονομικών της εταιρείας γίνεται με ορθολογικότερο τρόπο, υπολογίζοντας με μεγαλύτερη ακρίβεια τις δαπάνες και οριοθετώντας τις καταληκτικές ημερομηνίες πληρωμής των υποχρεώσεων που έχει προς το δημόσιο και προς τρίτους. Γενικότερα, η συμβολή της ηλεκτρονικής τραπεζικής στη μείωση των λειτουργικών δαπανών και την αύξηση του περιθωρίου κέρδους είναι εξαιρετικά σημαντική. [Καρεκλής(2003)]

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορούν να προσαρμοστούν και να εξειδικευτούν σύμφωνα με τις ανάγκες κάθε σύγχρονης εταιρείας, με στόχο την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση και επίτευξη των επιχειρηματικών της σχεδίων. [Γούναρη Αναστασία(2009)]

Η αγορά στην οποία απευθύνεται μία επιχείρηση μέσω της ιστοσελίδας μιας τράπεζας διευρύνεται σε μεγάλο βαθμό και ουσιαστικά καλύπτει την παγκόσμια αγορά. Έτσι προσφέρεται η δυνατότητα να αυξηθεί το δυναμικό της πελατολόγιο και να εκμεταλλευτεί τις ευκαιρίες που δημιουργούνται με την εξειδίκευση προϊόντων και υπηρεσιών.

Μέσω του internet banking, επίσης οι επιχειρήσεις επιτυγχάνουν συμφωνίες με διεθνείς συνεργάτες σε ευνοϊκότερους όρους σε σχέση με το παρελθόν. Μπορούν να προμηθεύονται πρώτες ύλες και προϊόντα και να απολαμβάνουν υπηρεσίες από τις χώρες όλου του κόσμου έχοντας τη δυνατότητα σύγκρισης των βασικών χαρακτηριστικών τους.

Μπορεί επιπλέον να δημιουργηθεί ένα εναλλακτικό δίκτυο είσπραξης των οφειλών των πελατών με τη βοήθεια του διατραπεζικού συστήματος DIASDEBIT, μέσω του οποίου θα εξοφλούνται οι υποχρεώσεις προς την εταιρεία. (www.dias.gr)

Τέλος, κάθε επιχείρηση μπορεί να ενημερώνεται για τους διεθνείς κανόνες του εμπορίου και να παρακολουθεί τις όποιες μεταβολές κατά περιόδους πραγματοποιούνται.

Τα οφέλη του e-banking στην Ελλάδα

Το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και συγκεκριμένα, το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν και Εμπορίου ELTRUN του Τμήματος Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας πραγματοποίησε μία έρευνα το 2010 με θέμα “Την επίδραση των ηλεκτρονικών καναλιών τραπεζικής εξυπηρέτησης στη ζωή του σύγχρονου ανθρώπου στην Ελλάδα και τα οφέλη που προκύπτουν τόσο σε ατομικό επίπεδο (μεμονωμένοι καταναλωτές) όσο και σε εθνικό επίπεδο”.

Η έρευνα έλαβε υπόψη τρεις σημαντικούς παράγοντες: το οικονομικό κόστος, τον χρόνο και το φυσικό περιβάλλον (μείωση στην εκπομπή διοξειδίου του άνθρακα) και επικεντρώθηκε στις συνηθέστερες τραπεζικές (π.χ. κατάθεση-ανάληψη μετρητών) και μη-τραπεζικές συναλλαγές (π.χ. πληρωμές λογαριασμών ΔΕΚΟ), οι οποίες διενεργούνται στα ταμεία των τραπεζών, χρησιμοποιώντας δεδομένα της Τράπεζας Πειραιώς.

Τα βασικά συμπεράσματα που προέκυψαν είναι τα εξής:

Σε ατομικό επίπεδο, οι καταναλωτές έχουν σημαντικό οικονομικό όφελος που φτάνει στο ύψος των €464 κατά μέσο όρο ετησίως, ενώ εξοικονομείται και χρόνος 30 ωρών, κατά μέσο όρο.

Σε εθνικό επίπεδο, παρουσιάζεται όφελος λόγω της εξοικονόμησης πόρων:

- το οικονομικό κόστος μειώνεται: όταν η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής πραγματοποιείται από 1 εκατομμύριο καταναλωτές αντί της υιοθέτησης των παραδοσιακών μεθόδων, τότε το ύψος εξοικονόμησης πόρων φτάνει τα 464 εκ. ευρώ ετησίως.

- μειώνεται η απώλεια του εργατοχρόνου, ο οποίος φτάνει σε 30 εκατομμύρια απολεσθείσες εργατο-ώρες για 1 εκατομμύριο καταναλωτές που χρησιμοποιούν τα παραδοσιακά κανάλια σε ετήσια βάση.

- μειώνονται οι ατμοσφαιρικοί ρύποι, οι οποίοι για 1 εκατομμύριο καταναλωτές που χρησιμοποιούν τον παραδοσιακό τρόπο εξυπηρέτησης ανέρχονται σε 20 χιλιάδες τόνους διοξειδίου του άνθρακα ετησίως. (www.eltrun.gr, www.imerisia.gr)

Μελετώντας τα στοιχεία της παραπάνω έρευνας, μπορούμε να κατανοήσουμε τα αντίστοιχα οφέλη του e-banking για τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα στη μείωση του οικονομικού κόστους, της απώλειας εργατο-ωρών και της ατμοσφαιρικής ρύπανσης.

B) Μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις εταιρείες

Παρόλο που οι επιχειρήσεις απολαμβάνουν πολλά προνόμια από τη χρήση του e-banking, υπάρχουν και ορισμένα σημεία στη λειτουργία του που προβληματίζουν τις εταιρείες και είναι επιφυλακτικές στην πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Καταρχήν, για τη συστηματική χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των τραπεζών απαιτείται ένα σύνολο εξειδικευμένων υπαλλήλων που θα διεκπεραιώνουν ηλεκτρονικά μέρος των εργασιών τους και θα παρακολουθούν στενά τις τρέχουσες τεχνολογικές εξελίξεις, καθώς και η κατάλληλη τεχνολογική υποδομή από την πλευρά των εταιρειών. [Αγγελής(2005)]

Η διαδικασία εγγραφής και απόκτησης κωδικών είναι χρονοβόρα, επειδή προϋποθέτει την υπογραφή σύμβασης στο κατάστημα του τραπεζικού ιδρύματος και την προσκόμιση των απαραίτητων δικαιολογητικών. [Αγγελής(2005)]

Οι επιχειρήσεις εκμεταλλευόμενες τη δυνατότητα που τους προσφέρει το Διαδίκτυο για την ηλεκτρονική διεξαγωγή των εργασιών τους, αντιμετωπίζουν καθημερινά τον κίνδυνο της παραβίασης της ασφάλειας των δεδομένων τους από κακόβουλα άτομα. [Αγγελής(2005)]

Τέλος, η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελεί ένα είδος ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για κάθε επιχείρηση που την υιοθετεί και γι' αυτό οι επιχειρήσεις, οι οποίες συνεχίζουν να πραγματοποιούν όλες τις εργασίες τους με τις παραδοσιακές μεθόδους, δέχονται ισχυρό ανταγωνισμό από τις πιο σύγχρονες τεχνολογικά εταιρείες και πιέζονται να υιοθετήσουν τις νέες τεχνολογίες.

1.9.Ανάλυση S.W.O.T. της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής για τις εταιρείες

ΔΥΝΑΜΕΙΣ	ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ
<ul style="list-style-type: none"> • Εξοικονόμηση χρόνου και 24ωρη πρόσβαση • Απλή χρήση και εύκολη πρόσβαση σε λογαριασμούς • Πραγματοποίηση αυτοματοποιημένων συναλλαγών χωρίς διακίνηση εγγράφων • Δυνατότητα επιλογής από πολλά εναλλακτικά μέσα συναλλαγών • Μείωση κόστους λειτουργίας και χαμηλότερα έξοδα συναλλαγών • Προσαρμογή και εξειδίκευση των υπηρεσιών στις ανάγκες κάθε επιχείρησης 	<ul style="list-style-type: none"> • Αύξηση ανάγκης εξειδικευμένου προσωπικού, εκπαίδευσης • Κατάλληλη τεχνολογική υποδομή και συνεχής παρακολούθηση τεχνολογικών εξελίξεων • Χρονοβόρα διαδικασία εγγραφής
ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ	ΑΠΕΙΛΕΣ
<ul style="list-style-type: none"> • Εκμετάλλευση νέων αγορών, αύξηση πελατών και μεριδίου αγοράς σε όλο τον κόσμο • Δημιουργία διεθνών συνεργασιών • Πηγή πληροφοριών για διεθνείς κανονισμούς του εμπορίου • Δημιουργία εναλλακτικού δικτύου είσπραξης υποχρεώσεων 	<ul style="list-style-type: none"> • Αύξηση κινδύνου παραβίασης ηλεκτρονικής ασφάλειας • Αύξηση ανταγωνισμού από επιχειρήσεις του κλάδου

Πίνακας 2 Ανάλυση S.W.O.T. της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής για τις εταιρείες

1.10. Ασφάλεια συναλλαγών - Επίπεδα προσβάσεων στα συστήματα της τράπεζας

Η επίτευξη απόλυτης ασφάλειας στις ηλεκτρονικές συναλλαγές αποτελεί ένα σημαντικό κομμάτι της ηλεκτρονικής τραπεζικής που απασχολεί τόσο τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα όσο και τις επιχειρήσεις.

Σύμφωνα με την Ελληνική Ένωση Τραπεζών(www.hba.gr), οι τράπεζες φροντίζουν για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών με τους εξής τρόπους:

1. Αναγνώριση του χρήστη με προσωπικούς κωδικούς πρόσβασης

Η Τράπεζα εκδίδει προσωπικούς κωδικούς (passwords) και αριθμούς PIN (Personal Identification Number) με δυνατότητα αλλαγής τους, για την πρόσβαση στο e-banking και την ταυτοποίηση του χρήστη από τα συστήματα της Τράπεζας. Για ορισμένες συναλλαγές χρησιμοποιούνται περισσότερες δικλίδες ασφαλείας, όπως για παράδειγμα το εικονικό πληκτρολόγιο, οι πρόσθετοι κωδικοί μιας χρήσης με ελάχιστη διάρκεια ζωής που δεν αντιγράφονται ούτε αναπαράγονται, η παροχή συσκευής ασφαλείας (token) ή αλλιώς συσκευής παραγωγής κωδικών TAN ή ειδικής κάρτας (smart card), τα ψηφιακά πιστοποιητικά (από ανεξάρτητες και εξουσιοδοτημένες εταιρείες που ασχολούνται αποκλειστικά με την έκδοσή τους) και η χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής.

Η smart card είναι μία κάρτα με ηλεκτρονικά αποθηκευμένη αξία που μειώνεται μετά από κάθε χρήση, το ψηφιακό πιστοποιητικό ταυτοποιεί το χρήστη του συστήματος συναλλαγών μέσω του internet, καθώς περιέχει τα στοιχεία του κατόχου και το δημόσιο κλειδί του, ενώ η ψηφιακή ή ηλεκτρονική υπογραφή είναι μια κλειδωμένη σύντμηση ενός ηλεκτρονικού κειμένου και αποτελεί προηγμένη και ασφαλή μέθοδο αναγνώρισης της γνησιότητας του εκδότη ηλεκτρονικού εγγράφου, βάσει ασύμμετρου κρυπτογραφικού συστήματος[Σινανιώτη-Φαρσαρώτας(2005)].



Εικόνα 1 Συσκευή e-token



2. Εξασφάλιση απορρήτου κατά τη μεταφορά δεδομένων

Οι τράπεζες χρησιμοποιούν πρωτόκολλο κρυπτογράφησης δεδομένων, το οποίο διασφαλίζει το απόρρητο των πληροφοριών που διακινούνται με τη χρήση του e-banking. Με τον όρο κρυπτογράφηση εννοείται η μετατροπή των δεδομένων ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή με τη χρήση αλγορίθμων, ώστε να μπορούν να αναγνωσθούν μόνο με κλειδιά κρυπτογράφησης. Το πρωτόκολλο που χρησιμοποιείται για τη μετάδοση κρυπτογραφημένης πληροφορίας λέγεται Secure Socket Layer(SSL) [Σινανιώτη-Φαρσαρώτας(2005)].

3. Προστασία των συστημάτων των τραπεζών

Οι τράπεζες προστατεύουν τα ηλεκτρονικά τους συστήματα με τη χρήση πολλαπλών φίλτρων ελέγχου πρόσβασης (firewall), ώστε να εμποδίζεται η παραβίασή τους από κακόβουλα άτομα.

4. Λήψη πρόσθετων μέτρων

Αν κατά τη διάρκεια σύνδεσης με το internet banking της τράπεζας υπάρξει αδράνεια από τον χρήστη μεγαλύτερη από το προκαθορισμένο χρονικό διάστημα που ορίζει η τράπεζα, τότε ο αυτός αποσυνδέεται αυτόματα από την υπηρεσία της τράπεζας. Επίσης, η τράπεζα «κλειδώνει» την πρόσβαση στο σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής, στην περίπτωση που ο χρήστης ξεπεράσει έναν ορισμένο αριθμό λανθασμένων καταχωρίσεων των κωδικών πρόσβασης.

Για ακόμη μεγαλύτερη ασφάλεια των συναλλαγών, οι τράπεζες πραγματοποιούν συγκρίσεις βάσεων δεδομένων, με ανάλογες εφαρμογές, όπως το fraud screening και κάποιες τράπεζες στο εξωτερικό χρησιμοποιούν συστήματα βιομετρικής αναγνώρισης με τη χρήση ειδικών συσκευών, έχοντας δημιουργήσει βάση δεδομένων με βιομετρικά χαρακτηριστικά χρηστών (ίριδα ματιού, δακτυλικό αποτύπωμα, φωνή) [Σινανιώτη-Φαρσαρώτας(2005)].

Συμπληρωματικά με τα συστήματα ασφαλείας που χρησιμοποιούνται από μία τράπεζα, θα πρέπει ο ίδιος ο χρήστης της ηλεκτρονικής τραπεζικής να υιοθετήσει τα κατάλληλα μέτρα για την προστασία των προσωπικών του δεδομένων, όπως είναι η προστασία των προσωπικών κωδικών, η συχνή αλλαγή τους, η προστασία του υπολογιστή με την

χρήση τείχους προστασίας (firewall) και η χρήση κατάλληλου προγράμματος προστασίας κατά των "ηλεκτρονικών ιών" (antivirus).

Οι χρήστες του εταιρικού e-banking έχουν επίσης τη δυνατότητα για:

- Καθορισμό ενός κύριου διαχειριστή (εξουσιοδοτημένος χρήστης) από την εταιρεία, ο οποίος θα μπορεί να παρακολουθεί και να ελέγχει τις κινήσεις και να εγκρίνει τις συναλλαγές που προετοιμάζουν ή διενεργούν οι (απλοί) χρήστες με βάση την εξουσιοδότηση που τους έχει δοθεί. Η τράπεζα επιτρέπει την παρακολούθηση των κινήσεων εισόδου και εξόδου από το σύστημα μέσω ειδικού αρχείου logfile.
- Χρήση διπλής υπογραφής σε κάθε ηλεκτρονική συναλλαγή
- Ορισμό διαφορετικού χρηματικού ορίου σε κάθε συναλλαγή
- Ορισμό διαφορετικών εγκριτικών επιπέδων και επιπέδων πρόσβασης

Ο κύριος διαχειριστής δημιουργεί και διαγράφει τους απλούς χρήστες και δημιουργεί, μεταβάλλει και διαγράφει τα δικαιώματά τους. Επίσης, προσθέτει και αφαιρεί λογαριασμούς, πιστωτικές κάρτες, δάνεια, επενδυτικούς λογαριασμούς, το χαρτοφυλάκιο των μετοχών, ενώ έχει τη δυνατότητα μεταβολής των στοιχείων της επιχείρησης και ενεργοποίησης ειδοποιήσεων (alert). (www.alphabank.gr)

Πιο αναλυτικά, με βάση τα επίπεδα πρόσβασης στο σύστημα συναλλαγών, ο χρήστης μπορεί:

- Να έχει πρόσβαση σε όλους ή μερικούς από τους λογαριασμούς της εταιρείας με δυνατότητα μόνο για ενημέρωση ή πραγματοποίηση συναλλαγών ή και τα δύο.
- Να ελέγχει πλήρως ή μόνο ένα μέρος από τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των λογαριασμών, τις εισερχόμενες εντολές, τις επιταγές και τις κινήσεις των χρηματιστηριακών κωδικών.
- Να πραγματοποιεί εγχρήματες συναλλαγές (μεταφορές, πληρωμές, πάγιες εντολές) μέχρι ένα συγκεκριμένο ποσό ή απεριόριστα, μόνος του ή με την υποχρεωτική "ηλεκτρονική παρουσία" άλλου εξουσιοδοτημένου χρήστη.
- Να εγκρίνει, να ακυρώνει ή να απορρίπτει και να παρακολουθεί την πραγματοποίηση εγχρημάτων συναλλαγών που διενεργούν άλλοι χρήστες του συστήματος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2- ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΓΙΑ ΕΤΑΙΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται στατιστικά στοιχεία και δεδομένα που αφορούν στη χρήση του Διαδικτύου και της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα και ακολουθεί ανάλυση των αιτίων της σημερινής κατάστασης και χρήσιμα συμπεράσματα. Στη συνέχεια καταγράφονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες κάθε ελληνικής τράπεζας ξεχωριστά που συνοδεύονται από μία σύντομη αξιολόγηση και έναν συγκεντρωτικό πίνακα των τραπεζικών υπηρεσιών.

2.1. Η χρήση και η αξιοποίηση του Διαδικτύου και της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τις ελληνικές επιχειρήσεις

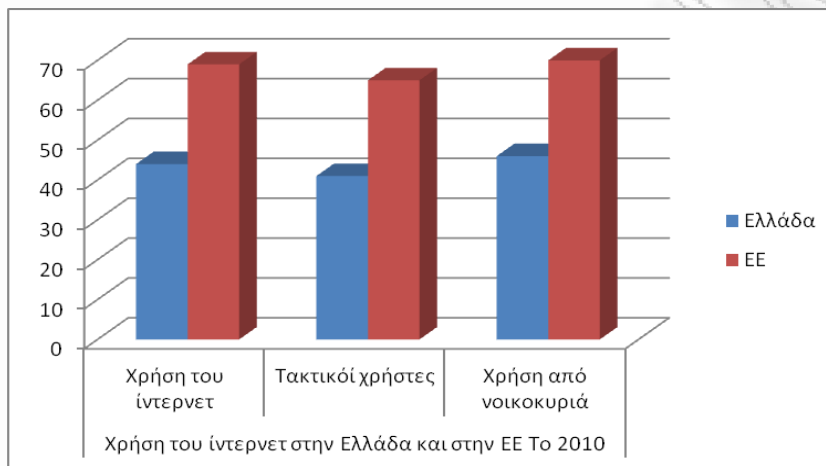
Είναι γνωστό ότι οι ετήσιοι ρυθμοί αύξησης της διείσδυσης της χρήσης του Διαδικτύου στην Ελλάδα σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη είναι χαμηλοί.

Σύμφωνα με μελέτη του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας που βασίζεται σε στοιχεία της Eurostat, το ποσοστό των Ελλήνων που χρησιμοποιούν το Internet το 2010 έφτασε το 44%, μόνο δύο ποσοστιαίες μονάδες πάνω από το ποσοστό του 2009 και το 41% των χρηστών είναι τακτικοί (χρήση τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα), δηλαδή 3 μονάδες επιπλέον από το 2009. Αντίστοιχα, το 2010 το ποσοστό των νοικοκυριών που χρησιμοποιεί το internet αγγίζει το 46% σε σύγκριση με το 38% του 2009(www.observatory.gr).



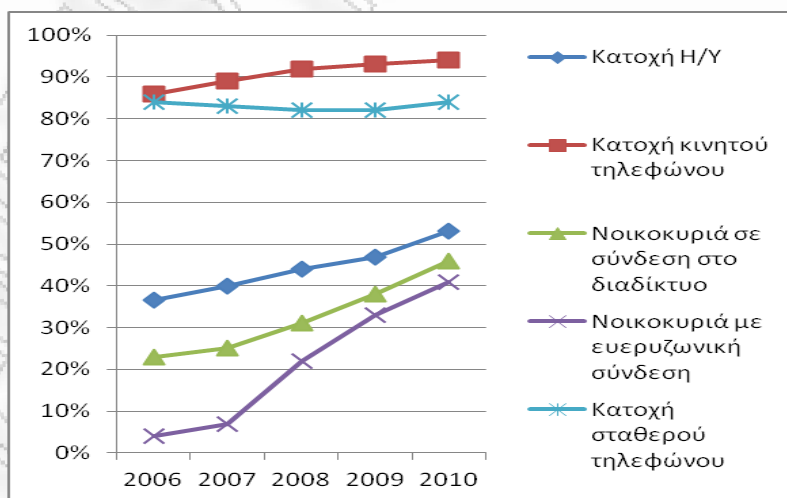
Σχήμα 4 Στατιστικά στοιχεία του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας για τη χρήση του internet στην Ελλάδα το 2009 και το 2010

Η Ελλάδα βρίσκεται σε μεγάλη απόσταση από την υπόλοιπη Ευρώπη καθώς ο μέσος όρος της Ευρωπαϊκής Ένωσης προσεγγίζει το 69% στη συνολική χρήση, το 65% στην τακτική χρήση και το 70% στα νοικοκυριά.



Σχήμα 5 Στατιστικά στοιχεία του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας για τη χρήση του internet στη Ελλάδα και την ΕΕ το 2010

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι το 95% των Ελλήνων μεταξύ 16-74 ετών έχει κινητό τηλέφωνο, ενώ το 25% χρησιμοποιεί το κινητό του για πρόσβαση στο Διαδίκτυο.



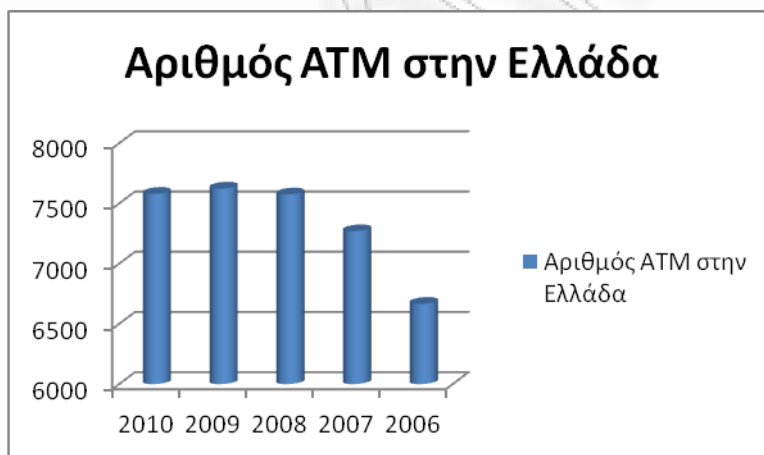
Σχήμα 6 Στατιστικά στοιχεία του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας για τη διείσδυση του Η/Υ, του Διαδικτύου και της τηλεφωνίας στην Ελλάδα το 2010

Ακόμη, σύμφωνα με τον δείκτη e-intensity της Boston Consulting Group (στοιχεία του 2010) παρατηρείται σχετικά μεγάλη διείσδυση των «έξυπνων» κινητών τηλεφώνων

(smart phones) στην Ελλάδα που με ποσοστό 30% πλησιάζει τον μέσο όρο της ΕΕ (36%).(www.kathimerini.gr)

Επίσης, το 2010 η προσπάθεια των τραπεζών που λειτουργούν στην Ελλάδα να αναπτύξουν εναλλακτικά δίκτυα διανομής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, όπως οι αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές (ΑΤΜ), η τηλεφωνική τραπεζική (phone και mobile banking) και το internet banking ήταν ιδιαίτερα σημαντική (μελέτη της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (ΕΕΤ) με θέμα "Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα το 2010").(www.hba.gr)

Τα στοιχεία της έρευνας της ΕΕΤ παρουσιάζουν μία αύξηση του αριθμού των ΑΤΜ τα τελευταία χρόνια, ενώ το 2010 σταθεροποιήθηκε το σύνολο των ΑΤΜ στην Ελλάδα στο ύψος του 2008 (2010: 7.580, 2009: 7.624, 2008: 7.575, 2007: 7.270, 2006: 6.667).



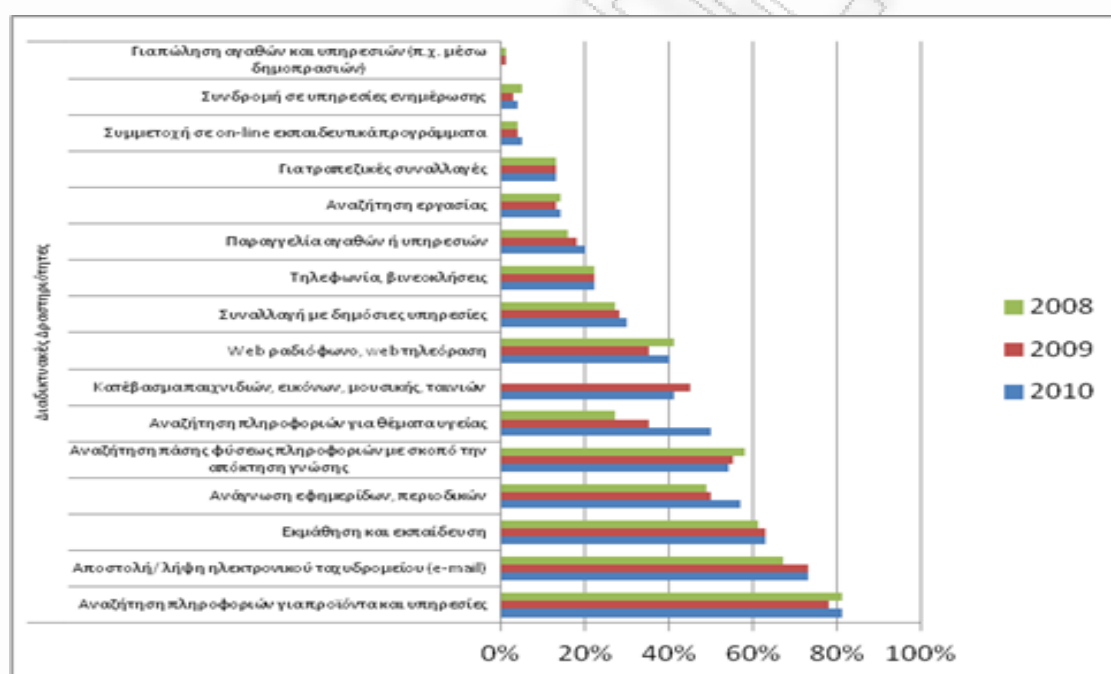
Σχήμα 7 Αριθμός των ΑΤΜ στην Ελλάδα από το 2006 έως το 2010 σύμφωνα με μελέτη της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (ΕΕΤ)

Παράλληλα, οι υπηρεσίες που παρέχονται μέσω αυτών, αυξήθηκαν και βελτιώθηκαν, καθώς εκτός των παραδοσιακών υπηρεσιών κατάθεσης και ανάληψης μετρητών και ερώτησης υπολοίπου, υπάρχει η δυνατότητα οι χρήστες των τραπεζικών συναλλαγών να έχουν επιλογές, όπως: μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμούς τρίτων, πληρωμή οφειλών μέσω πιστωτικών καρτών ή πληρωμή λογαριασμών ΔΕΚΟ.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η τράπεζα Eurobank, για την οποία η χρήση των ΑΤΜ καλύπτει πάνω από το 40% του συνόλου των συναλλαγών, ενώ σημαντική εμφανίζεται η χρήση των ΑΡΣ που φτάνει σε ποσοστό πάνω από 15%. Επίσης, στην

τράπεζα Eurobank 2 στις 3 συναλλαγές πραγματοποιούνται μέσω των εναλλακτικών δικτύων.

Τέλος, στοιχεία του Παρατηρητηρίου της Κοινωνίας της Πληροφορίας για το 2010 φανερώνουν ότι μόνο το 13% των χρηστών του Internet στην Ελλάδα χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες. Το ποσοστό αυτό παραμένει διαχρονικά σταθερό και είναι χαμηλό σε σχέση με τους υπόλοιπους λόγους χρήσης του Διαδικτύου. Αντίθετα στις χώρες της Ευρώπης, ο βαθμός διείσδυσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής στους χρήστες του Διαδικτύου ξεπερνά το 50% και το αντίστοιχο ποσοστό για τις ευρωπαϊκές χώρες του βορρά υπερβαίνει το 70-80%. (www.sepe.gr)



Σχήμα 8 Στατιστικά στοιχεία του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας για τις διαδικτυακές δραστηριότητες στην Ελλάδα το 2008, το 2009 και το 2010

Οι λόγοι που μόνο το 13% των χρηστών του Διαδικτύου ασχολείται με την ηλεκτρονική τραπεζική είναι οι εξής:

- Οι χρήστες του Διαδικτύου δεν εμπιστεύονται το internet για την πραγματοποίηση τραπεζικών εργασιών. Πιστεύουν ότι το Διαδίκτυο προσφέρει ελάχιστη ασφάλεια για τα προσωπικά δεδομένα και τις συναλλαγές τους.
- Τα μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο είναι νεαρά άτομα, τα οποία δεν τηρούν τραπεζικό λογαριασμό, ενώ όσο αυξάνεται η

ηλικία των πελατών των τραπεζών συναντάει κανείς όλο και λιγότερους χρήστες του Διαδικτύου.

- Μέχρι πρόσφατα δεν πρόσφεραν όλες οι τράπεζες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Το γεγονός αυτό υποχρέωνε τους πελάτες των τραπεζών να συνωστίζονται στα καταστήματα.
- Για λόγους ασφαλείας για την πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών απαιτείται η κατοχή υπολογιστή στο σπίτι ή στην εργασία, ενώ η χρήση των κωδικών πρόσβασης για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες μιας τράπεζας σε κοινόχρηστο υπολογιστή θα απειλούσε την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων και των συναλλαγών.
- Παρατηρείται γενικότερη υστέρηση της Ελλάδας στην πρωτογενή ζήτηση τεχνολογικών προϊόντων και υπηρεσιών, λόγω του χαμηλού ποσοστού επενδύσεων σε κεφαλαιουχικό εξοπλισμό και της πολύ χαμηλής δραστηριότητας για Έρευνα και Ανάπτυξη (R/D) από την πλευρά των ελληνικών επιχειρήσεων με αποτέλεσμα η χρήση της Πληροφορικής από τον πληθυσμό να κινείται σε χαμηλά επίπεδα. (Συνέντευξη Capital.gr, Βασίλης Τραπεζάνογλου σύμβουλος διοίκησης στην EFG Eurobank Ergasias, πρόεδρος της Business Exchanges SA και Δ/νων Σύμβουλος της e-Solutions SA)
- Επίσης, παρά την εκτεταμένη χρήση χρεωστικών και πιστωτικών καρτών τα τελευταία χρόνια, οι Έλληνες επιμένουν στη χρήση των μετρητών, καθώς πάνω από το 50% των συναλλαγών πραγματοποιούνται με μετρητά. (Συνέντευξη Capital.gr, Βασίλης Τραπεζάνογλου σύμβουλος διοίκησης στην EFG Eurobank Ergasias, πρόεδρος της Business Exchanges SA και Δ/νων Σύμβουλος της e-Solutions SA)

Παρατηρώντας πρόσφατα στοιχεία της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, μέσα στο 2009 συνολικά 400.000 ενεργοί χρήστες (φυσικά πρόσωπα) πραγματοποίησαν πάνω από 13,5 εκατομμύρια log-ins και συναλλαγές, αξίας σχεδόν 4 δισ. ευρώ. Την ίδια περίοδο πάνω από 71.000 ενεργά νομικά πρόσωπα πραγματοποίησαν 10 εκατομμύρια log-ins και συναλλαγές ύψους 19 δισ. ευρώ.(www.tovima.gr)

Βάσει μεταγενέστερης μελέτης που ανέλαβε η Ελληνική Ένωση Τραπεζών (EET) με θέμα "Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα το 2010", η αύξηση των εγγεγραμμένων χρηστών στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που παρέχουν οι τράπεζες στην

Ελλάδα είναι συνεχής. Το πρώτο εξάμηνο του 2010, πάνω από 1.929.800 φυσικά και νομικά πρόσωπα ήταν οι εγγεγραμμένοι χρήστες σε υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, ενώ το 2009 οι χρήστες ήταν 1.719.800, δηλαδή σημειώθηκε ποσοστό αύξησης 12% (οι χρήστες άγγιζαν μόλις τις 100.000 το 2004).

Σύμφωνα με την ίδια μελέτη οι εγχρήματες συναλλαγές, ενδοτραπεζικές, διατραπεζικές και χρηματοπιστηριακές, ανήλθαν το πρώτο εξάμηνο του 2010 σε 19,7 δις. ευρώ, δηλαδή παρουσίασαν ετήσια αύξηση 8%, σε σχέση με το ύψος των 18,3 δις. ευρώ που είχαν βρεθεί το πρώτο εξάμηνο του 2009. (www.ethnos.gr)

Παρατηρώντας έρευνα του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2010), στην Ελλάδα από τις επιχειρήσεις που έχουν σύνδεση με το Διαδίκτυο μόνο το 42,4% χρησιμοποιεί το internet για τραπεζικές και χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Αντίθετα, στο εξωτερικό το e-banking αποτελεί ένα από τα ισχυρότερα κίνητρα για την ενεργοποίηση των επιχειρήσεων στην χρήση των ηλεκτρονικών μέσων και του Διαδικτύου.(www.observatory.gr)

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι με βάση έρευνα του Συνδέσμου Επιχειρήσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών Ελλάδας, πάνω από το 90% των μεγάλων επιχειρήσεων και πάνω από το 80% των μεσαίων επιχειρήσεων που ανήκουν στην πελατεία της Εθνικής Τράπεζας, χρησιμοποιούν το Internet Banking. Τα ποσοστά αυτά είναι χαμηλότερα στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, ενώ η ετήσια αύξηση των ενεργών χρηστών στις κατηγορίες αυτές υπερβαίνει το 25%(www.sepe.gr).

Το συνολικό χαμηλό ποσοστό χρήσης των τραπεζικών υπηρεσιών μέσω εναλλακτικών τρόπων από τις επιχειρήσεις με πρόσβαση στο Διαδίκτυο (42,4%) οφείλεται στα εξής:

- Οι επιχειρήσεις δεν είναι εξοικειωμένες με όλες τις εφαρμογές του internet.
- Προτιμούν τη διενέργεια των οικονομικών τους συναλλαγών στο κατάστημα της τράπεζας που συνεργάζονται.
- Φοβούνται για την ασφάλεια των συναλλαγών και των εταιρικών δεδομένων στο Διαδίκτυο.
- Θεωρούν το e-banking πολύπλοκη διαδικασία.
- Οι περισσότερες επιχειρήσεις στην Ελλάδα είναι μικρές, κυρίως ατομικές ή οικογενειακές, λειτουργούν με παραδοσιακά μέσα συναλλαγών και είναι

επιφυλακτικές στη χρήση εναλλακτικών μέσων πληρωμών. (Συνέντευξη Capital.gr, Βασίλης Τραπεζάνογλου σύμβουλος διοίκησης στην EFG Eurobank Ergasias, πρόεδρος της Business Exchanges SA και Δ/νων Σύμβουλος της e-Solutions SA)

- Η κατάσταση αυτή έχει δημιουργηθεί εξαιτίας της δομής και του χαρακτήρα της επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα, καθώς οι περισσότερες ελληνικές επιχειρήσεις είναι πολύ μικρές, δεν διαθέτουν την κατάλληλη υποδομή για την υιοθέτηση σύγχρονων τεχνολογιών, αλλά ούτε τηρούν ιδιαίτερες τραπεζικές σχέσεις ώστε να αξιοποιήσουν τα οφέλη της ηλεκτρονικής διαχείρισης των σχέσεων με τις τράπεζες. Μόλις τα τελευταία χρόνια οι μικρές επιχειρήσεις και οι ελεύθεροι επαγγελματίες απέκτησαν πρόσβαση στις τραπεζικές υπηρεσίες. Το ποσοστό χρήσης του internet banking αυξάνει ανάλογα με το μέγεθος των εταιρειών, οπότε αυτό φτάνει στο 15% στις πολύ μικρές, στο 40% στις μικρομεσαίες και σχεδόν στο 100% στις μεγάλες επιχειρήσεις. (Συνέντευξη Capital.gr, Βασίλης Τραπεζάνογλου σύμβουλος διοίκησης στην EFG Eurobank Ergasias, πρόεδρος της Business Exchanges SA και Δ/νων Σύμβουλος της e-Solutions SA)
- Τα χαμηλά ποσοστά στις ατομικές ή στις μικρές επιχειρήσεις οφείλονται στο γεγονός ότι οι ελεύθεροι επαγγελματίες δεν αφιερώνουν πολύ χρόνο για την ενασχόλησή τους με το Διαδίκτυο, ενώ οι μικρές οικογενειακές επιχειρήσεις δεν έχουν ιδιαίτερα τεχνοκρατικό χαρακτήρα. (Συνέντευξη Capital.gr, Βασίλης Τραπεζάνογλου σύμβουλος διοίκησης στην EFG Eurobank Ergasias, πρόεδρος της Business Exchanges SA και Δ/νων Σύμβουλος της e-Solutions SA)
- Ακόμη, έχει καθυστερήσει η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών συναλλαγών για την εξυπηρέτηση των οικονομικών συναλλαγών των επιχειρήσεων με τη Δημόσια Διοίκηση (e-government), λόγω της αργής απορρόφησης των Τεχνολογιών Πληροφορικής στην κεντρική Διοίκηση και στους Δημόσιους Οργανισμούς. Γι' αυτό και η υποχρεωτική ηλεκτρονική υποβολή οικονομικών στοιχείων στο Υπουργείο Οικονομικών (το 2007 περίπου 5 εκατ. συναλλαγές από 2 εκατ. εγγεγραμμένους χρήστες) βοήθησε στην εξοικείωση των επιχειρήσεων στη χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών και πληρωμών στο δημόσιο μέσω e-banking. (Συνέντευξη Capital.gr, Βασίλης Τραπεζάνογλου σύμβουλος

διοίκησης στην EFG Eurobank Ergasias, πρόεδρος της Business Exchanges SA και Δ/νων Σύμβουλος της e-Solutions SA)

Έρευνα του Παρατηρητηρίου για την κοινωνία της Πληροφορίας του 2008 για τη χρήση Η/Υ και ηλεκτρονικών δικτύων στις επιχειρήσεις που απασχολούν πάνω από 10 άτομα προσφέρει χρήσιμα συμπεράσματα για την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών από τις επιχειρήσεις.

Οι επιχειρήσεις που απασχολούν πάνω από 10 άτομα προσωπικό χρησιμοποιούν σχεδόν όλες Η/Υ. Μεταξύ των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν υπολογιστές, το 75% έχει εγκαταστήσει εσωτερικό δίκτυο Η/Υ, το 32% έχει ασύρματο δίκτυο υπολογιστών ενώ το 30% διαθέτει δίκτυο intranet (περιλαμβάνει καταλόγους προϊόντων και υπηρεσιών, καθημερινά έγγραφα και την ενημέρωση των υπαλλήλων για την πολιτική της εταιρίας).

Το 37% των απασχολούμενων χρησιμοποιούν Η/Υ σε επιχειρήσεις με περισσότερα από 10 άτομα προσωπικό και υποδομή Η/Υ, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό το 2007 ήταν 36% και το 2006 ήταν 34,5%.

Η τηλε-εργασία, δηλαδή η συστηματική εργασία ατόμων της επιχείρησης, τουλάχιστον μισή μέρα την εβδομάδα, σε χώρο εκτός αυτής με πρόσβαση στο δίκτυο της εταιρείας παραμένει στα επίπεδα των προηγούμενων ετών (11%, το 2007 ήταν στο 10% & το 2006 ήταν στο 9%), με κύρια σημεία εργασίας τις κατοικίες των εργαζομένων, χώρους πελατών ή εξωτερικών συνεργατών και επιχειρηματικά ταξίδια.

Σχεδόν όλες οι επιχειρήσεις με περισσότερους από 10 απασχολούμενους και Η/Υ έχουν σύνδεση με το Διαδίκτυο(98%), σημειώνοντας αύξηση από την προηγούμενη μέτρηση (94% το 2007).

Κατά μέσο όρο το 2008 το 18,12% των απασχολούμενων χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για τη διεκπεραίωση των καθημερινών τους εργασιών, ενώ το 2007 ήταν 15,54% και επίσης το ποσοστό αυξάνεται ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης, δηλαδή όσο αυξάνεται ο αριθμός των απασχολούμενων, τόσο αυξάνεται αναλογικά και ο αριθμός των χρηστών του Διαδικτύου κατά μέσο όρο.

Το Διαδίκτυο χρησιμοποιείται και για συναλλαγές με τις Δημόσιες Υπηρεσίες: για πληροφορίες (91% από 89% το 2007), για πρόσβαση σε φόρμες εντύπων (88% από 91% το 2007) και για επιστροφή συμπληρωμένων εντύπων (66% από 75% το 2007).

Οι επιχειρήσεις που διαθέτουν σύνδεση στο Διαδίκτυο και έχουν δημιουργήσει εταιρική ιστοσελίδα φτάνουν στο 65% (το 2007 ήταν 60%), ενώ οι περισσότερες είναι οι μεγάλες επιχειρήσεις με έδρα την Αθήνα.

Ελάχιστα χρησιμοποιούνται οι εφαρμογές ηλεκτρονικής μάθησης (e-learning) για την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων, το ποσοστό φτάνει μόλις στο 8%.

Το 76% των επιχειρήσεων με περισσότερους από 10 απασχολούμενους χρησιμοποιεί το Internet για την πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών και την πρόσβαση σε χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (39,7% το ποσοστό στις πολύ μικρές επιχειρήσεις). Οι πιο σημαντικές εργασίες που διεξάγονται είναι: κίνηση των λογαριασμών (66%), πληρωμές ΦΠΑ και ΙΚΑ (64%), μεταφορές χρημάτων μεταξύ λογαριασμών (56%), πληρωμές των ΔΕΚΟ (47%) και αποστολή εμβασμάτων (44%).

Το ηλεκτρονικό εμπόριο στην Ελλάδα παρουσιάζει σχετικά περιορισμένη χρήση με αργό ρυθμό υιοθέτησης. Το 2008 το 20% των επιχειρήσεων που διαθέτουν εταιρική ιστοσελίδα ή φιλοξενούνται σε κόμβο στο Διαδίκτυο πραγματοποίησε πωλήσεις μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου. Το ποσοστό αυτό παρουσιάζεται ελαφρώς αυξημένο σε σύγκριση με το 2007 (18%). Οι πωλήσεις αυτές πραγματοποιούνται κυρίως μέσω internet, ενώ πολύ λίγες από αυτές γίνονται μέσω κάποιου άλλου δικτύου ανταλλαγής πληροφοριών.

Το 13% των επιχειρήσεων που διαθέτουν Η/Υ πραγματοποιούν ηλεκτρονικές πληρωμές για πωλήσεις μέσω internet, μέσω EDI (Ηλεκτρονικών Συστημάτων Ανταλλαγής Δεδομένων) ή μέσω άλλων δικτύων εκτός Internet, το 3% των επιχειρήσεων με υποδομή Η/Υ και παρουσία σε κάποιο εξειδικευμένο σημείο πώλησης στο Διαδίκτυο πούλησαν προϊόντα στο internet, ενώ το 24% των επιχειρήσεων με σύνδεση στο internet πραγματοποίησε ηλεκτρονικές αγορές (το 2007 το αντίστοιχο ποσοστό έφτανε στο 11%).

Από τις επιχειρήσεις με Η/Υ περίπου 2 στις 10 χρησιμοποιούν αυτοματοποιημένο σύστημα ανταλλαγής δεδομένων. Μέσω του συστήματος αυτού πραγματοποιείται η αποστολή και παραλαβή πληροφοριών για το προϊόν ή την υπηρεσία (80%), η αποστολή παραγγελιών στους προμηθευτές (73%), αλλά και η παραλαβή παραγγελιών

από τους πελάτες, η έκδοση τιμολογίων και δελτίων αποστολής αλλά και η επικοινωνία με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Το 13% των επιχειρήσεων με Η/Υ, κοινοποιεί ηλεκτρονικά, κυρίως στους προμηθευτές πληροφορίες που αφορούν στη διαχείριση της αλυσίδας προμηθειών (αλυσίδα εφοδιασμού) και περιλαμβάνουν την πληρότητα των αποθηκών, την πρόοδο των παραδόσεων, ακόμη και το πλάνο παραγωγής.

Η αυτόματη ανταλλαγή δεδομένων εντός της επιχείρησης έχει ως επίκεντρο την ενημέρωση της αποθήκης (51%) και του λογιστηρίου (63%), ενώ μόλις το 27% των επιχειρήσεων με Η/Υ χρησιμοποιεί συστήματα ERP (διαχείριση εταιρικών πόρων) για την ανταλλαγή πληροφοριών για πωλήσεις και αγορές μεταξύ των τμημάτων της εταιρείας. (Έργο: «Μελέτη για τη μέτρηση των δεικτών του σχεδίου δράσης i2010 για το έτος 2008» Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας-www.observatory.gr)

Συμπερασματικά, διαπιστώνεται ότι η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα βρίσκεται σε χαμηλά επίπεδα επειδή:

- ⇒ Οι περισσότερες επιχειρήσεις στην Ελλάδα είναι μικρές, ατομικές ή οικογενειακές.
- ⇒ Η εξοικείωση των επιχειρήσεων με τους Η/Υ και το Διαδίκτυο άργησε στην Ελλάδα σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη.
- ⇒ Οι ελεύθεροι επαγγελματίες και οι επιχειρηματίες δεν αφιερώνουν πολύ χρόνο στο Διαδίκτυο και τις εφαρμογές του.
- ⇒ Οι δημόσιες υπηρεσίες άργησαν να διαθέσουν ηλεκτρονικές συναλλαγές και διαδικασίες μέσω Διαδικτύου για τις επιχειρήσεις.
- ⇒ Οι ελληνικές επιχειρήσεις δεν αξιοποιούν την σύγχρονη τεχνολογία και ενδιαφέρονται ελάχιστα για τον τομέα της έρευνας και της ανάπτυξης.
- ⇒ Οι ελληνικές επιχειρήσεις δεν έχουν ιδιαίτερες σχέσεις με συνεργαζόμενες τράπεζες.

2.2. Οι ελληνικές τράπεζες και οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής προς τους εταιρικούς πελάτες

Οι ελληνικές τράπεζες σύμφωνα με την Ελληνική Ένωση Τραπεζών που ως νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα αποτελεί φορέα εκπροσώπησης των ελληνικών και ξένων τραπεζών που λειτουργούν στην Ελλάδα [Φαρσαρότας(2009)] είναι οι εξής:

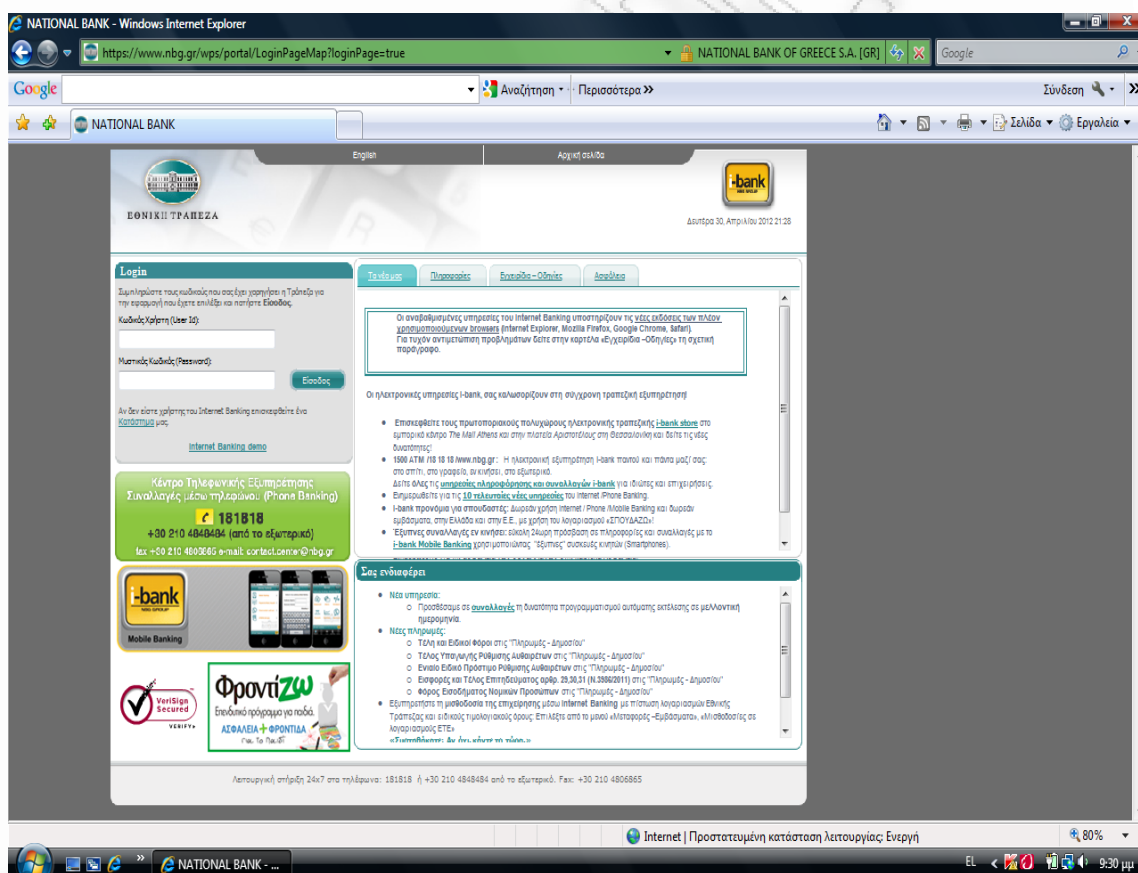
Εθνική Τράπεζα, Eurobank, Alpha Bank, Τράπεζα Πειραιώς, Αγροτική Τράπεζα, Εμπορική Τράπεζα, Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, Millennium, Τράπεζα Αττικής, Γενική Τράπεζα, Νέα Proton Bank, Probank, First Business Bank και Πανελλήνια Τράπεζα.



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Οι υπηρεσίες e-banking της Εθνικής Τράπεζας προς τις επιχειρήσεις χαρακτηρίζονται από μεγάλη ποικιλία, ενώ είναι η μόνη τράπεζα που λειτουργεί i-bank stores για την ενημέρωση και εξοικείωση των καταναλωτών με την ηλεκτρονική τραπεζική (ATM, internet, phone και mobile banking). Η τράπεζα παρέχει υπηρεσίες phone και mobile banking μόνο για φυσικά πρόσωπα.



Εικόνα 2 Αρχική οθόνη e-banking της Εθνικής Τράπεζας

Για την χρήση του e-banking μία επιχείρηση πρέπει να τηρεί λογαριασμό όψεως και να έχει προσκομίσει όλα τα νομιμοποιητικά έγγραφα στην τράπεζα, ενώ δεν υπάρχει κόστος εγγραφής στην υπηρεσία. Η μυστικότητα και το αναλλοίωτο των δεδομένων διασφαλίζονται μέσω του πρωτοκόλλου ασφαλούς επικοινωνίας SSL (Secure Sockets Layer) με ισχυρή κρυπτογράφηση στα 128 bit και η αυθεντικότητα της Τράπεζας

εξασφαλίζεται με πιστοποιητικό. Η επιχείρηση χρησιμοποιεί userid, password και πρόσθετο κωδικό από τη συσκευή i-code.

Οι υπηρεσίες της Εθνικής Τράπεζας συνοψίζονται παρακάτω:

Πληροφοριακές συναλλαγές

- Ενημέρωση για υπόλοιπα, στοιχεία και κίνηση λογαριασμού
- Περιοδικά αντίγραφα κινήσεων λογαριασμού(i-statements)
- Αναλυτική πληροφόρηση δανείων

Οικονομικές συναλλαγές

- Μισθοδοσία σε λογαριασμούς ΕΤΕ
- Πληρωμές Οργανισμών Κοινής Ωφέλειας, Πιστωτικών Καρτών, Ασφαλιστρών, Φόρων υπέρ Δημοσίου, Ασφαλιστικών Εισφορών, Εταιρειών Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας, Συνδρομών Internet
- Εμβάσματα σε λογαριασμό ΕΤΕ, σε άλλη τράπεζα εσωτερικού και εξωτερικού
- Μαζικές χρεώσεις λογαριασμών
- Εισαγωγή –διαγραφή- τύχη πάγιας εντολής

Αιτήσεις

Παραγγελία-ακύρωση, τύχη παραγγελίας μπλοκ επιταγών

Πρόσθετες υπηρεσίες

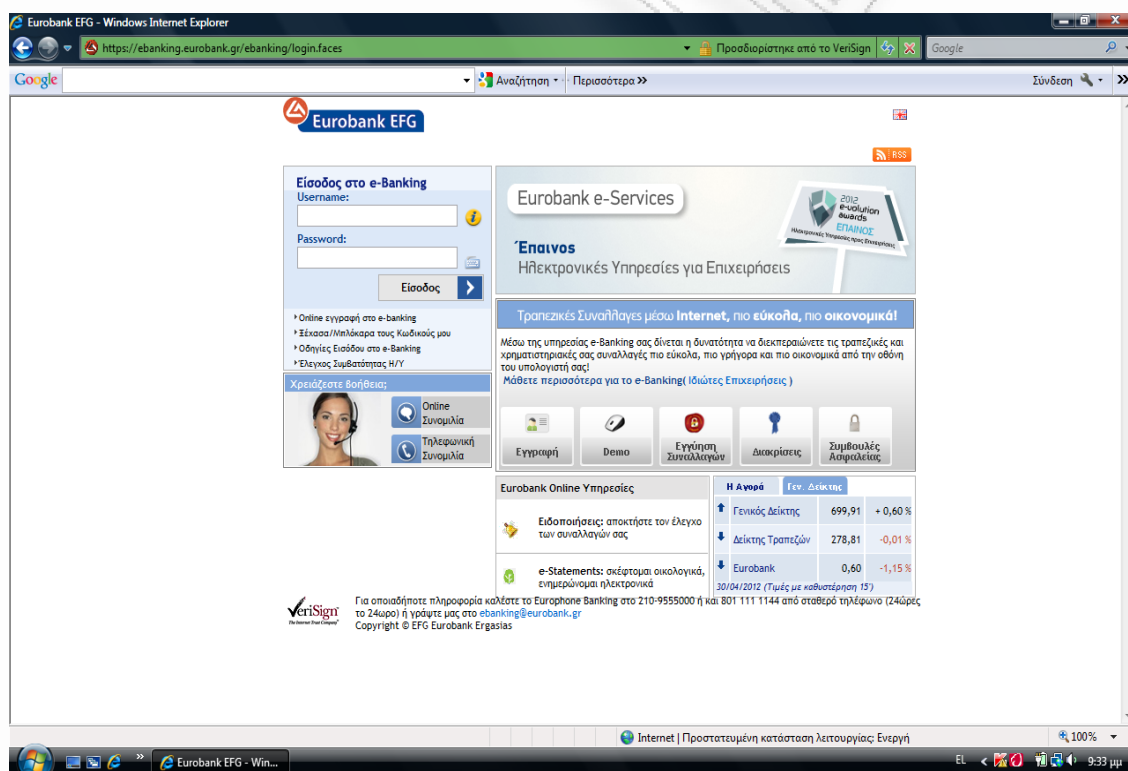
- Διαχείριση παραμέτρων ασφαλείας(μυστικού αριθμού)
- Καταχώρηση και έγκριση τιμολογίων
- Διαχείριση θέσεων εργασίας
- Αποστολή αρχείου Ethnofiles
- E-factoring
- Εικόνα και κίνηση χαρτοφυλακίου

- Εντολές αγοράς-πώλησης μετοχών (www.nbg.gr)



EUROBANK

Οι υπηρεσίες της Eurobank και ιδιαίτερα το e-banking έχουν διακριθεί από διεθνείς διαγωνισμούς και περιοδικά στην Ελλάδα, αλλά και στο εξωτερικό. Επίσης η τράπεζα παρέχει υπηρεσίες mobile και phone banking και ειδοποιήσεις μέσω sms ή e-mail σε ιδιώτες.



Εικόνα 3 Αρχική οθόνη e-banking της Eurobank

Για την χρήση του internet banking απαιτείται η ύπαρξη ενός λογαριασμού όψεως και όλων των νομιμοποιητικών εγγράφων της επιχείρησης. Η υπηρεσία του e-banking παρέχεται δωρεάν.

Από πλευράς τεχνολογίας απαιτείται λειτουργικό Windows, χρησιμοποιείται πρωτόκολλο επικοινωνίας SSL (Secure Sockets Layer) με κρυπτογράφηση στα 128bit, χρειάζεται πρόγραμμα εγκατάστασης οδηγού και πιστοποιητικού e-token και χρήση

εικονικού πληκτρολογίου.

Για την ταυτοποίηση των χρηστών του e-banking, η Eurobank χρησιμοποιεί έναν κωδικό χρήστη (username) και ένα προσωπικό κωδικό εισόδου (password), μοναδικούς για κάθε χρήστη της υπηρεσίας. Για τη διενέργεια όμως χρηματικών συναλλαγών, η Τράπεζα απαιτεί μια επιπλέον δικλείδα ασφαλείας, την ψηφιακή πιστοποίηση. Το πιστοποιητικό, όταν εγκατασταθεί σε κάποιον υπολογιστή, προσφέρει τη δυνατότητα ταυτοποίησης του χρήστη και επιτρέπει συναλλαγές και μεταφορές χρημάτων μεταξύ λογαριασμών μόνο από το συγκεκριμένο χρήστη και το συγκεκριμένο υπολογιστή.

Ανάλογα με το ημερήσιο όριο συναλλαγών που έχει επιλέξει η εταιρία για κάθε χρήστη κατά την εγγραφή της στην υπηρεσία, το πιστοποιητικό δύναται να εγκατασταθεί είτε στον υπολογιστή είτε στην ειδική συσκευή e-Token.

Συγκεκριμένα οι υπηρεσίες της Eurobank περιλαμβάνουν:

Πληροφοριακές συναλλαγές

Ενημέρωση για τους λογαριασμούς και τα δάνεια

Οικονομικές συναλλαγές

- Πραγματοποίηση μεταφορών μεταξύ των λογαριασμών της επιχείρησης και προς λογαριασμούς τρίτων στην Τράπεζα ή σε οποιαδήποτε άλλη τράπεζα
- Πληρωμή δανείων της επιχείρησης
- Πληρωμή λογαριασμών ΔΕΚΟ, τηλεφωνίας, ασφαλειών και οφειλών προς το Δημόσιο
- Πραγματοποίηση ομαδικών πληρωμών των προμηθευτών ή της μισθοδοσίας των υπαλλήλων της επιχείρησης με αποστολή αρχείου
- Αυτόματη εξόφληση υποχρεώσεων
- Εκτέλεση συναλλαγών σε προεπιλεγμένη ημερομηνία

Αιτήσεις

Αίτηση για μπλοκ επιταγών

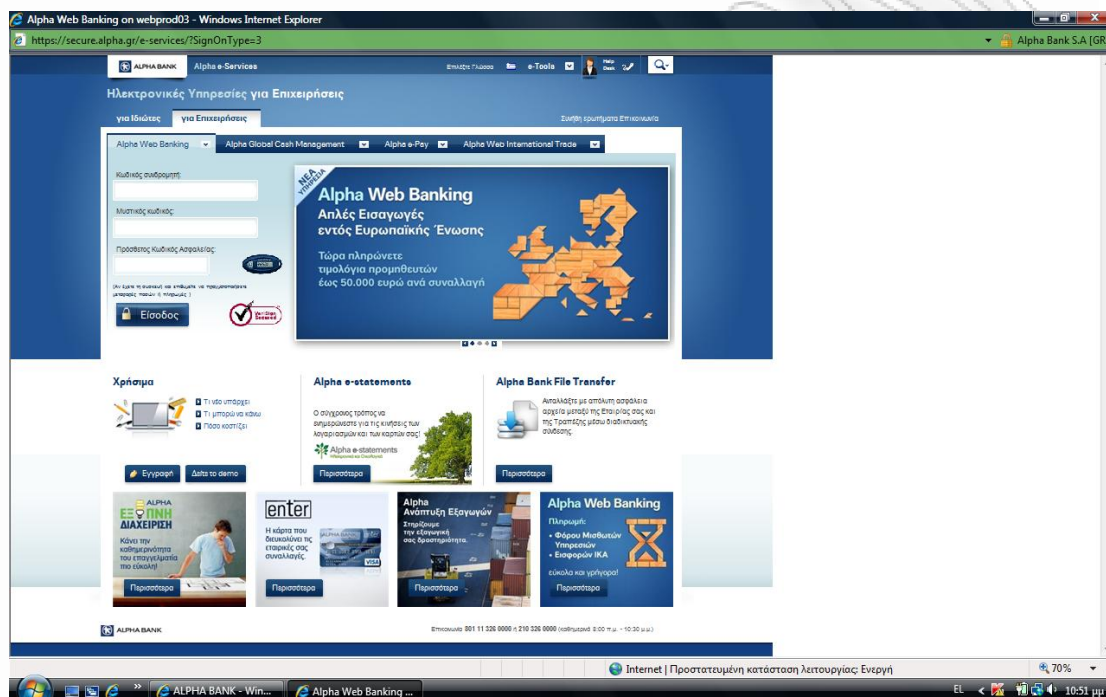
Πρόσθετες υπηρεσίες

- Ενημέρωση για εξελίξεις στις αγορές χρήματος και κεφαλαίου
- Παροχή ενημέρωσης για το χρηματιστήριο και τις ισοτιμίες των νομισμάτων
- Παρακολούθηση της συνεδρίασης του Χρηματιστηρίου Αθηνών
- Δυνατότητα πολλαπλών εξουσιοδοτημένων χρηστών με πολλαπλά επίπεδα πρόσβασης δικαιωμάτων και χρηματικών ορίων με διαφορετικά δικαιώματα ανά χρήστη, ανά τύπο συναλλαγής και ποσό και διπλών υπογραφών ανά συναλλαγή
- Εκτύπωση παραστατικών συναλλαγών
- Παροχή αρχείου κινήσεων
- Διαχείριση εισαγωγών –εξαγωγών
- Υπηρεσίες ηλεκτρονικών δημοπρασιών (e-auctions)
- Αυτοματοποίηση προμηθειών (e-procurement) - Ηλεκτρονική αυτοματοποίηση αγορών-πωλήσεων
- Ηλεκτρονική τιμολόγηση (e-invoicing) - Ηλεκτρονική αρχειοθέτηση (www.eurobank.gr)

ALPHA BANK



Η Alpha Bank θεωρείται πρωτοπόρος στην εισαγωγή νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω τηλεφώνου, υπολογιστή (internet) και κινητού τηλεφώνου.



Εικόνα 4 Αρχική οθόνη e-banking της Alpha Bank

Για την εγγραφή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της τράπεζας απαιτούνται όλα τα νομιμοποιητικά έγγραφα της επιχείρησης και ένας λογαριασμός όψεως στην τράπεζα.

Η επιχείρηση ως χρήστης πρέπει να διαθέτει Windows XP, Vista, NT4.0 ή 2000 και browser Internet Explorer 6.0 ή Mozilla Firefox 1.0 ή νεότερης έκδοσης. Ο χρήστης χρησιμοποιεί προσωπικό κωδικό και κωδικό πρόσθετης ασφάλειας και η εγγραφή στο e-banking είναι δωρεάν. Επίσης παρέχεται ένα συνοδευτικό πρόγραμμα του Alpha Web Banking, το εργαλείο δημιουργίας αρχείων συναλλαγών, που έχει σκοπό να διευκολύνει την προετοιμασία αρχείων πολλαπλών μεταφορών ή πληρωμών ώστε να είναι πιο γρήγορη και εύκολη η καταχώρηση και η εκτέλεσή τους στο Alpha Web Banking.

Οι υπηρεσίες της Alpha Bank περιλαμβάνουν:

Πληροφοριακές συναλλαγές

Υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών

Οικονομικές συναλλαγές

- Πληρωμή ΦΠΑ, ΙΚΑ, εργοδοτικών εισφορών
- Εξόφληση λογαριασμών Οργανισμών και Εταιριών τρίτων, πιστωτικών καρτών Alpha Bank ή άλλων τραπεζών, λογαριασμών κοινής ωφέλειας, σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ασφαλιστικών και άλλων εταιρειών
- Μεταφορές κεφαλαίων σε τρίτους (ιδιώτες ή εταιρίες) σε λογαριασμό στην Alpha Bank ή σε άλλη τράπεζα εσωτερικού
- Πάγιες εντολές για πληρωμή υποχρεώσεων, πιστωτικών καρτών και μεταφορές ποσών σε λογαριασμούς
- Προετοιμασία και καταβολή μισθοδοσίας και πληρωμής προμηθευτών-μαζική εκτέλεση εντολών

Πρόσθετες υπηρεσίες

- Διαβίβαση εντολών αγοράς και πώλησης μετοχών και παραγώγων προϊόντων, οικονομικές και εταιρικές αναλύσεις και συμβουλευτικές υπηρεσίες.
- Παρακολούθηση επιταγών και επενδύσεων
- Τιμές συναλλάγματος
- Αποτίμηση χαρτοφυλακίου
- Υπόλοιπα επενδυτικών λογαριασμών Αμοιβαίων Κεφαλαίων
- Προσθήκη επενδυτικών λογαριασμών (π.χ. Αμοιβαίων Κεφαλαίων)
- Μεταβολή του ανώτατου ημερήσιου "ορίου μεταφορών" σε «μη προδηλωμένους» λογαριασμούς (τρίτων)
- Εκτύπωση συναλλαγών και αρχείο συναλλαγών

- Διαχείριση του προφίλ: προσθήκη, μεταβολή δικαιωμάτων χρήσεως ή διαγραφή λογαριασμών και καρτών Alpha Bank
- Έγκριση –απόρριψη συναλλαγών
- Online σύστημα διαχείρισεως χρηματοροών (ενημέρωση υπολοίπων και κινήσεων λογαριασμών και διαχείριση ρευστότητας) για ομίλους επιχειρήσεων ή ελληνικές διεθνοποιημένες επιχειρήσεις (global cash management)
- Διεκπεραίωση και παρακολούθηση των εργασιών του Διεθνούς Εμπορίου (web international trade): εισαγωγές –εξαγωγές, ηλεκτρονικά τιμολόγια, στατιστικά και ηλεκτρονική επικοινωνία με την τράπεζα

Επίσης παρέχεται η υπηρεσία **Alphaphone Banking**, η οποία προσφέρει:

- Πληροφόρηση για τις τιμές συναλλάγματος, τις τιμές Αμοιβαίων Κεφαλαίων, καθώς και τις τιμές κλεισίματος του Χρηματιστηρίου Αθηνών
- Ενημέρωση για:
 - το υπόλοιπο και τις κινήσεις των λογαριασμών σε Ευρώ ή σε συνάλλαγμα
 - το υπόλοιπο και τις κινήσεις των καρτών εκδόσεως Alpha Bank
 - το υπόλοιπο και τις κινήσεις των δανείων
 - τα βιβλιάρια επιταγών και την κατάσταση των επιταγών
- Παραλαβή μέσω fax των κινήσεων των λογαριασμών σε Ευρώ ή συνάλλαγμα (μέσω αυτόματου συστήματος)
- Παραγγελία βιβλιαρίου επιταγών
- Μεταφορά ποσών μεταξύ των προδηλωμένων λογαριασμών καταθέσεων Alpha Bank ή τρίτων, άμεσα ή σε επιλεγμένη ημερομηνία
- Πάγιες εντολές μεταφοράς σταθερού ποσού (σε Ευρώ) σε λογαριασμούς καταθέσεων Alpha Bank
- Πληρωμές οφειλών σε συγκεκριμένη ημερομηνία που αφορούν σε κάρτες

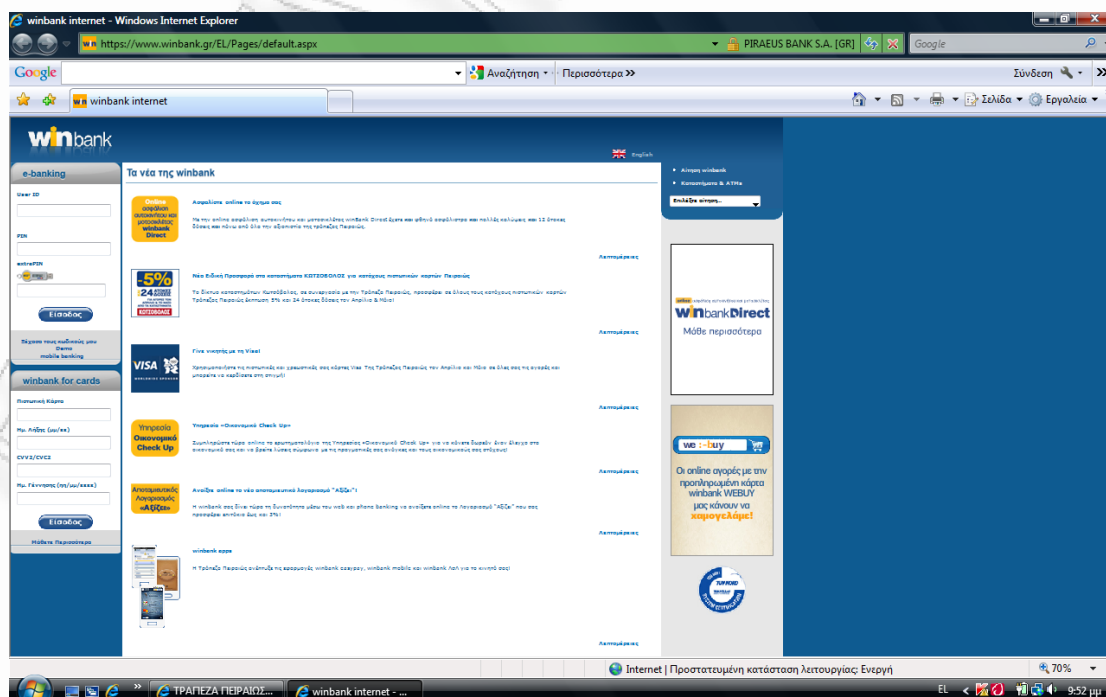
Επιχειρήσεων εκδόσεως Alpha Bank, στο Δημόσιο και ασφαλιστικά ταμεία, σε λογαριασμούς σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, σε ασφαλιστικές και άλλες εταιρείες

- Μεταβολή του μυστικού κωδικού (μέσω αυτόματου συστήματος)
- Μεταβολές στοιχείων προφίλ, όπως μεταβολή e-mail, διεύθυνσης και αριθμών τηλεφώνων συνδρομητή και ενεργοποίηση ενημερώσεων με sms/e-mail για ανεπιτυχείς εντολές συνδρομητών (www.alpha.gr)



ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Τράπεζας Πειραιώς έχουν βραβευθεί πολλές φορές από περιοδικά για την καινοτομία και την πληρότητά τους



Εικόνα 5 Αρχική οθόνη e-banking της Τράπεζας Πειραιώς

Η επιχείρηση για την εγγραφή της στο e-banking πρέπει να διαθέτει λογαριασμό όψεως και να έχει προσκομίσει όλα τα νομιμοποιητικά έγγραφα στην τράπεζα. Η υπηρεσία παρέχεται δωρεάν προς τις επιχειρήσεις και τις εταιρείες.

Οι κωδικοί που χρησιμοποιούνται για την αναγνώριση είναι δύο: ο Κωδικός Εισόδου (UserID) και ο Προσωπικός Κωδικός Ασφαλείας (PIN). Για την εξασφάλιση του απορρήτου της μεταφοράς των δεδομένων, χρησιμοποιείται το πρωτόκολλο κρυπτογράφησης SSL 128bit. Ο κωδικός extraPIN ζητείται μόνο για την εκτέλεση συγκεκριμένων συναλλαγών: για μεταφορές προς τρίτους, πληρωμή πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας, εμβάσματα συνολικής ημερήσιας αξίας άνω των €600, μαζικές πληρωμές, μαζικά εμβάσματα, μισθοδοσίες ανεξαρτήτως ποσού, καθώς και για την διαχείριση των αιτήσεων και για την εκτέλεση μελλοντικών και επαναλαμβανόμενων εντολών των συναλλαγών ή μεταφορών προς τρίτους.

Τέλος, για μεγαλύτερη ασφάλειά παρέχεται η δυνατότητα πολλαπλών χρηστών-υπαλλήλων της εταιρείας, οι οποίοι έχουν διαφορετικά δικαιώματα πρόσβασης στην υπηρεσία (π.χ. μόνο παρακολούθηση υπολοίπων, διενέργεια συναλλαγών μόνο μεταξύ προϊόντων της εταιρείας, προετοιμασία συναλλαγών προς ολοκλήρωση/ έγκριση από άλλο χρήστη, κλπ.).

Για επιπλέον ασφάλεια έχουν δημιουργηθεί και τύποι alerts :

- Λογιστικού Υπολοίπου
- Πιστώσεων & Χρεώσεων
- Πληρωμών
- Χρηματιστηρίου
- Πιστωτικών Καρτών

Οι υπηρεσίες τη Τράπεζας Πειραιώς είναι οι εξής:

Πληροφοριακές συναλλαγές

- Υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών
- Υπόλοιπα και κινήσεις πιστωτικών καρτών

- On-line εμφάνιση & εκτύπωση μηνιαίων λογαριασμών
- Αποστολή μηνιαίων λογαριασμών μέσω ταχυδρομείου & e-mail
- Αναλυτικά στοιχεία για κάθε δάνειο, όπως η κατάστασή του, το διαθέσιμο, το ληξιπρόθεσμο και ανεξόφλητο ποσό, η ημέρα πληρωμής, το ιστορικό

Οικονομικές συναλλαγές

- Πληρωμή δόσης κάρτας άμεσα ή σε μελλοντική ημερομηνία
- Πληρωμή δόσεων δανείων
- Καταχώρηση εντολών πληρωμών ΔΕΚΟ και Δημοσίου με δυνατότητα για περιοδική εκτέλεση τους με συχνότητα που καθορίζει ο χρήστης, αποθήκευση τακτικών πληρωμών για άμεση επανάληψη και καταχώρηση αιτιολογίας πληρωμών προς ενημέρωση του αποδέκτη και ιστορικό πληρωμών για αναβολή ή ακύρωση και τροποποίηση των λεπτομερειών των αποθηκευμένων εντολών πληρωμών
- Αποστολή εμβασμάτων και μαζικών εμβασμάτων μέσω αρχείου(Μισθοδοσία), με ανάλυση εξόδων & προμηθειών, αντίγραφο μηνύματος πληρωμής, ιστορικό όλων των πληρωμών & εμβασμάτων
- Μεταφορές σε λογαριασμό του χρήστη ή τρίτων
- Εισπράξεις μέσω εφαρμογής winbank easypay για smartphones για την πληρωμή οφειλών από τους καταναλωτές

Πρόσθετες υπηρεσίες

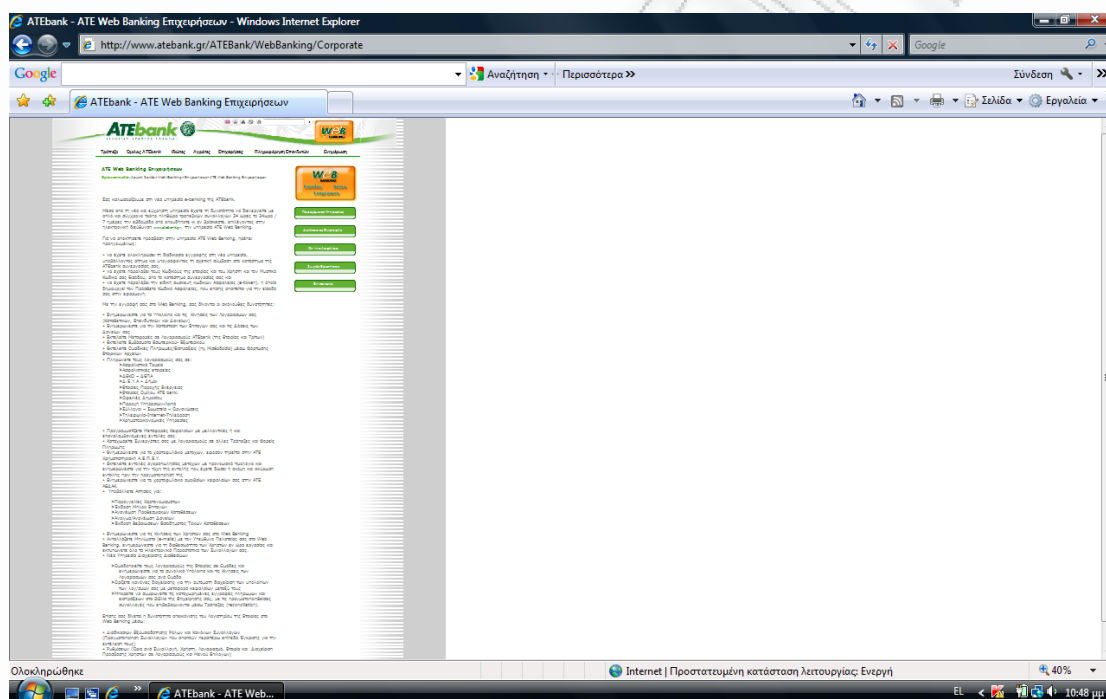
- Καθορισμός ευκολομνημόνευτων ονομάτων για τους λογαριασμούς
- Real-time παρακολούθηση των τιμών των μετοχών του Χ.Α.Α
- Ημερήσιο και ιστορικό γράφημα τιμών μετοχών
- Real-time ενημέρωση για τις τιμές των δεικτών των ξένων αγορών
- Ενημέρωση για την εκτέλεση των εντολών (πινακίδια)
- On-line, real-time αποτίμηση χαρτοφυλακίου.

- Ενημέρωση για τα οικονομικά, επιχειρηματικά και χρηματιστηριακά νέα
- Ισοτιμίες των ξένων νομισμάτων
- Τιμές Αμοιβαίων Κεφαλαίων της τράπεζας
- Εντολές αγοράς μετοχών και πώλησης μετοχών με χρέωση και πίστωση λογαριασμού αντίστοιχα
- Ενημέρωση για την κατάσταση των χρηματιστηριακών εντολών
- Εντολές επαναπώλησης μετοχών που αγοράστηκαν μέσα στην ίδια μέρα
- Συμμετοχή σε Δημόσιες Εγγραφές (underwriting)
- Αποστολή κινήσεων μέσω ταχυδρομείου και e-mail
- Επιτόκια χορηγήσεων/καταθέσεων
- Ενημέρωση για το Διεθνή Αριθμό Λογαριασμού (IBAN) (www.piraeusbank.gr)



ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Η τράπεζα διαθέτει αρκετά μεγάλο φάσμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αν και απέκτησε τη συγκεκριμένη λειτουργία σχετικά πρόσφατα. Επίσης, παρέχει υπηρεσίες mobile banking μόνο σε ιδιώτες.



Εικόνα 6 Αρχική οθόνη e-banking της Αγροτικής Τράπεζας

Για την εγγραφή στο e-banking της τράπεζας απαιτείται ο νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας να προσκομίσει όλα τα νομιμοποιητικά έγγραφα και να τηρείται λογαριασμός όψεως.

Χρησιμοποιείται συσκευή Business ή Corporate security token που κοστίζει 9 ευρώ και οι εξής κωδικοί:

- Κωδικός Security Token: Ο εξαψήφιος κωδικός παράγεται από τα security tokens και χρησιμοποιείται κατά την πρόσβαση στην υπηρεσία e-banking.
- Κωδικός Πιστοποίησης: Παράγεται από το σύστημα e-banking (εξαψήφιος κωδικός) στο βήμα πιστοποίησης της συναλλαγής. Για την πιστοποίηση της

συναλλαγής απαιτείται η εισαγωγή της αντίστοιχης Ψηφιακής Υπογραφής Συναλλαγής που παράγεται από το Business Security Token.

- Ψηφιακή Υπογραφή Συναλλαγής: Εξαψήφιος κωδικός που παράγεται από το Business Security Token κατόπιν της εισαγωγής του κωδικού πιστοποίησης e-banking.
- Κωδικός Πρόσβασης Security Token: Ο τετραψήφιος κωδικός για την ενεργοποίηση του Business Security Token.

Οι υπηρεσίες της Αγροτικής Τράπεζας περιλαμβάνουν:

Πληροφοριακές συναλλαγές

- Ενημέρωση για το υπόλοιπο των καταθετικών λογαριασμών Όψεως, Προθεσμίας, Repos και Ειδικών Επενδυτικών λογαριασμών.
- Ενημέρωση για την κίνηση των λογαριασμών (ημερήσια / μηνιαία ανάλυση).
- Πληροφόρηση για τα υπόλοιπα των δανειακών λογαριασμών που αφορούν χρηματοδοτήσεις, καθώς και για την κίνηση και τη δόση κάθε λογαριασμού.
- Πληροφόρηση για τα συνοπτικά στοιχεία των ανοικτών δανείων

Οικονομικές συναλλαγές

- Πληρωμές σε: ασφαλιστικά ταμεία, ασφαλιστικές εταιρείες, ΔΕΚΟ – ΔΕΠΑ, Δ.Ε.Υ.Α – Δήμους, Εταιρίες Παροχής Ενέργειας, Εταιρίες Ομίλου ATE bank, Δημόσιο, εταιρείες παροχής υπηρεσιών, Συλλόγους – Σωματεία – Οργανώσεις, Τηλεφωνία-Internet-Τηλεόραση και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες
- Μεταφορές μεταξύ λογαριασμών της εταιρείας και τρίτων που τηρούνται στην ATEbank
- Σύστημα Μαζικών Χρεοπιστώσεων(π.χ. Μισθοδοσία) που γίνονται με αποστολή αρχείων από τους πελάτες προς την τράπεζα και πρόσθετο κωδικό ασφαλείας e-token- Καταχώρηση συνεργατών με λογαριασμούς σε άλλες τράπεζες και φορείς πληρωμής
- Προγραμματισμός μεταφορών κεφαλαίων με μελλοντικές ή και επαναλαμβανόμενες εντολές με δυνατότητα ενημέρωσης για την τύχη των

εντολών, λήψη πληροφοριακής κατάστασης με τα στοιχεία όλων των εντολών και δυνατότητα ακύρωσής τους

- Δημιουργία υποδειγμάτων μισθοδοτούμενων και υπόχρεων πληρωμής για ομαδικές πληρωμές στους φορείς Ι.Κ.Α , Φ.Π.Α. και Ο.Α.Ε.Ε. (ΤΕΒΕ- ΤΣΑ - ΤΑΕ)
- Εμβάσματα σε τράπεζες του εσωτερικού και του εξωτερικού

Αιτήσεις

- Παραγγελία μπλοκ επιταγών και έλεγχος κατάστασης επιταγών
- Αίτηση ανανέωσης προθεσμιακής κατάθεσης
- Παραγγελία χαρτονομισμάτων (σε ευρώ και ξένο νόμισμα)
- Αίτημα για έγκριση δανειακού λογαριασμού /Ανανέωση ορίου δανειακού λογαριασμού
- Έκδοση βεβαίωσης εισοδήματος τόκων καταθέσεων

Πρόσθετες υπηρεσίες

- Ομαδοποίηση λογαριασμών
- Ορισμός κανόνων διαχείρισης
- Δυνατότητα απεικόνισης του λογιστηρίου της εταιρίας στο Web Banking μέσω: διαδικασιών εξουσιοδότησης ρόλων και κανόνων συναλλαγών και ρυθμίσεων κινήσεων χρηστών (Όρια ανά Συναλλαγή, Χρήστη, Λογαριασμό, Εταιρεία και Διαχείριση Πρόσβασης Χρηστών σε Λογαριασμούς και Μενού Επιλογών)
- Συμφωνία με λογιστικές εγγραφές επιχείρησης (reconciliation)
- Αλλαγή μυστικού κωδικού πρόσβασης
- Δυνατότητα ονομασίας λογαριασμών
- Ανταλλαγή μηνυμάτων (e-mails) με τον Υπεύθυνο Πελατείας στο Web Banking, ενημέρωση για τη διαθεσιμότητα των Χρηστών εν ώρα εργασίας και εκτύπωση όλων των ηλεκτρονικών παραστατικών των συναλλαγών

- Ενημέρωση για το χαρτοφυλάκιο μετοχών, εφόσον τηρείται στην ΑΤΕ Χρηματιστηριακή Α.Ε.Π.Ε.Υ.
- Ενημέρωση για το χαρτοφυλάκιο Αμοιβαίων Κεφαλαίων στην ΑΤΕ ΑΕΔΑΚ
- Χρηματιστηριακές συναλλαγές και ενημέρωση για την τύχη της εντολής που έχει δοθεί ή ακόμη και ακύρωση εντολής πριν την πραγματοποίησή της

Τηλεειδοποιήσεις

Η τράπεζα παρέχει την υπηρεσία ΑΤΕbank Alerts (Τηλε-ειδοποιήσεις) που επιτρέπει στον δικαιούχο να ενημερώνεται σε πραγματικό χρόνο για όλες τις κινήσεις (χρεώσεις, πιστώσεις), που πραγματοποιούνται στον καταθετικό του λογαριασμό. Έτσι, αποστέλλεται μέσω e-mail, κάθε κίνηση που αφορά στους συνδεδεμένους με την υπηρεσία λογαριασμούς. Δεν είναι υποχρεωτικό να είναι εγγεγραμμένος χρήστης άλλων υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής ΑΤΕbank παρά μόνο να διαθέτει e-mail και καταθετικό λογαριασμό.

Οι τηλεειδοποιήσεις πραγματοποιούνται και με αποστολή sms σε κινητό τηλέφωνο μόνο για τους ιδιώτες.

Τύποι Τηλε-ειδοποιήσεων:

Ημερήσια Μεταβολή Υπολοίπου Λογαριασμού, Σύνολα Χρεώσεων και Πιστώσεων	Ενημέρωση για το ημερήσιο λογιστικό υπόλοιπο και τα σύνολα χρεώσεων/πιστώσεων του τραπεζικού λογαριασμού, στο τέλος κάθε ημέρας.
Πλήρης Ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο όλων των τραπεζικών συναλλαγών Χρέωσης & Πίστωσης Λογαριασμού	Ενημέρωση για κάθε κίνηση (χρέωση, πίστωση), που πραγματοποιείται στον τραπεζικό λογαριασμό, σε πραγματικό χρόνο.
Προγραμματισμένες και σε δρομολόγηση συναλλαγές μέσω web banking	Ενημέρωση για Συναλλαγές μέσω ΑΤΕWeb Banking που προγραμματίζονται σε μελλοντική ημερομηνία, ή είναι σε δρομολόγηση (αναμονή), όταν αυτές εκτελεστούν.

Πίνακας 3 Τύποι τηλεειδοποιήσεων ΑΤΕ Bank

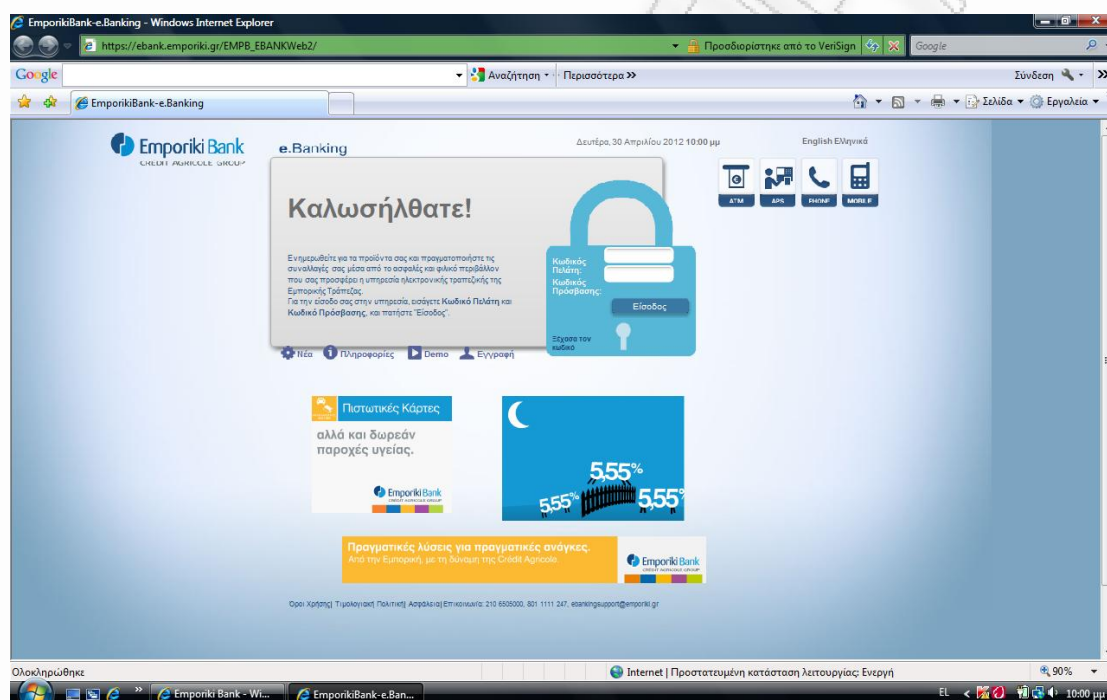
Τα προϊόντα για τα οποία ενημερώνεται ο χρήστης είναι:

- Καταβολή μισθοδοσίας μέσω ΑΤΕBank
- Καταβολή μερίσματος και τόκων μέσω ΑΤΕ ΑΧΕ
- Πιστώσεις από Φορείς Δημοσίου και τρίτους
- Πληρωμές (πιστωτικής κάρτας, επιταγής, δανείου, ΔΕΚΟ, τρίτων)
- Εισερχόμενα & εξερχόμενα εμβάσματα στο λογαριασμό
- Κατάθεση ή απόκρουση επιταγής άλλης τράπεζας
- Αναλήψεις μετρητών από ΑΤΜ στην Ελλάδα και το εξωτερικό με χρεωστική Κάρτα ΑΤΕnet Debit
- Αγορές σε επιχειρήσεις και μέσω Internet με χρεωστική Κάρτα ΑΤΕnet Debit
- Επιτυχημένες πάγιες εντολές χρέωσης
- Αναλήψεις ή καταθέσεις στα ταμεία της τράπεζας
- Χρεοπιστώσεις από μεταφορές χρημάτων (www.ate.gr)



ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Το e-banking της Εμπορικής Τράπεζας χαρακτηρίζεται από εύχρηστο μενού επιλογών και φιλική πλοήγηση για τους χρήστες.



Εικόνα 7 Αρχική οθόνη e-banking της Εμπορικής Τράπεζας

Η εγγραφή στην υπηρεσία Emporiki e-Banking μπορεί να γίνει σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας ή μέσω ηλεκτρονικής αίτησης από το νόμιμο εκπρόσωπο της επιχείρησης και απαιτείται λογαριασμός όψεως. Η εγγραφή είναι δωρεάν, ενώ παρέχεται συσκευή παραγωγής Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας (One Time Password) που κοστίζει 20 ευρώ.

Χρησιμοποιείται κωδικός, password και η συσκευή παραγωγής Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας (One Time Password) για μεγαλύτερη ασφάλεια.

Επίσης, η τράπεζα παρέχει υπηρεσίες phone και mobile banking για υπόλοιπα, κίνηση και στοιχεία λογαριασμών, δανείων, καρτών και επενδύσεων. Επιπλέον το mobile

banking προσφέρει: μεταφορές μεταξύ λογαριασμών, πληρωμή ορισμένων υποχρεώσεων και αίτηση για πιστωτική κάρτα ή δάνειο.

Οι υπηρεσίες του e-banking της Εμπορικής Τράπεζας περιλαμβάνουν:

Πληροφοριακές συναλλαγές

- υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών, καρτών και δανείων

Οικονομικές συναλλαγές

- μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς της Εμπορικής Τράπεζας ή άλλων Τραπεζών εντός και εκτός Ελλάδας (χώρες SEPA)
- εξόφληση λογαριασμών (τηλεπικοινωνιών, ενέργειας, ύδρευσης κ.α.)
- πληρωμές προμηθευτών, δημοσίου και ταμείων (Φ.Π.Α., Ι.Κ.Α., Ο.Α.Ε.Ε. κ.α.)
- πληρωμές πιστωτικών καρτών Εμπορικής Τράπεζας ή άλλων ελληνικών τραπεζών
- μαζική πληρωμή μισθοδοσίας
- ανάθεση παγίων εντολών οργανισμών (τηλεπικοινωνιών, ενέργειας, ύδρευσης κ.α.)
- εκτέλεση παγίων εντολών μέσω SMS ή email (με την εγγραφή στην υπηρεσία Emporiki Alerts)

Αιτήσεις

αίτηση για καρτέ επιταγών, κάρτα, δάνειο

Πρόσθετες υπηρεσίες

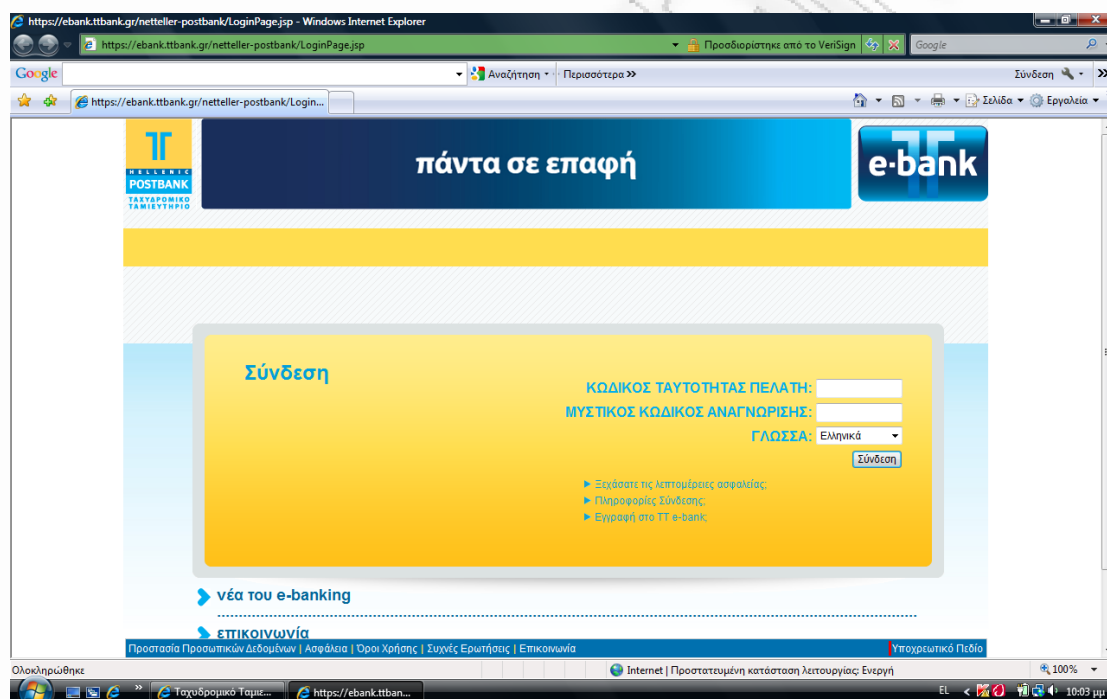
- Εισαγωγή εντολών αγοράς ή πώλησης μετοχών και παραγώγων σε πραγματικό χρόνο και παρακολούθηση πορείας των εντολών με δυνατότητα αλλαγής ή ακύρωσής τους
- κατάσταση άυλων τίτλων, προθεσμιακών καταθέσεων και χρηματιστηριακών εντολών
- αποτίμηση χαρτοφυλακίου μετοχών και παραγώγων

- διαχείριση προφίλ (στοιχεία, προσθαφαίρεση λογαριασμών, αλλαγή κωδικού πρόσβασης, μεταβολή ημερησίου ορίου)
- ορισμός χρηστών και περιορισμών
- διαχείριση ενεργών παγίων εντολών
- υπηρεσία Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας (OTP)
- φιλικές ονομασίες σε όλα τα προϊόντα Εμπορικής Τράπεζας
- αποθήκευση προϊόντων άλλων τραπεζών (λογαριασμών, πιστωτικών καρτών) ή κωδικών ηλεκτρονικών πληρωμών με φιλικές ονομασίες
- ορισμός μενού με τις πιο αγαπημένες ή πιο συχνές συναλλαγές
- λήψη ενημερωτικών μηνυμάτων από την Τράπεζα
- ενημέρωση για το χρόνο αποσύνδεσης από την υπηρεσία με δυνατότητα αυτόματης ανανέωσής του
- πληροφόρηση επιχειρήσεων που ασχολούνται με εισαγωγές –εξαγωγές
- e-commerce για την εκκαθάριση συναλλαγών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στο ηλεκτρονικό εμπόριο
- Εμπορική secure και phone banking
- κωδικοί IBAN & BIC (www.emporiki.gr)



ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ

Το e-banking του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου αξιοποιεί τις λειτουργίες του κινητού τηλεφώνου και συγκεκριμένα την αποστολή μηνυμάτων στον χρήστη.



Εικόνα 8 Αρχική οθόνη e-banking του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου

Η εταιρεία πρέπει να τηρεί λογαριασμό όψεως στο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο και να προσκομίσει όλα τα νομιμοποιητικά έγγραφα στο κατάστημα συνεργασίας. Η εγγραφή στην υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι δωρεάν, ενώ παρέχεται συσκευή e-token δωρεάν.

Προτείνεται από την τράπεζα το λειτουργικό σύστημα windows XP, ο browser Mozilla Firefox 3.0 και το Acrobat Reader 8. Η ηλεκτρονική σελίδα διαθέτει πιστοποίηση αυθεντικότητας και κρυπτογράφηση δεδομένων SSL-128 bit. Η τράπεζα παρέχει για ασφάλεια κωδικό userid, password και τη συσκευή VIP token που παράγει κρυπτογραφημένο εξαψήφιο αλγόριθμο.

Οι υπηρεσίες που προσφέρει το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο είναι οι εξής:

Πληροφοριακές συναλλαγές

Για υπόλοιπα, κινήσεις λογαριασμών, καρτών, δανείων και προθεσμιών και κατάσταση επιταγών και συναλλαγών προς έγκριση.

Οικονομικές συναλλαγές

- Μεταφορές μεταξύ λογαριασμών της επιχείρησης, προς τρίτους εντός της τράπεζας και σε λογαριασμούς άλλων τραπεζών εσωτερικού και εξωτερικού
- Πληρωμές καρτών, υποχρεώσεων δημοσίου, εισφορών σε ταμεία, πληρωμή υποχρεώσεων όπως Ύδρευσης, Τηλεφώνου, ασφαλιστικών και άλλων εταιρειών.
- Πάγιες εντολές για την πληρωμή υποχρεώσεων και μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμούς

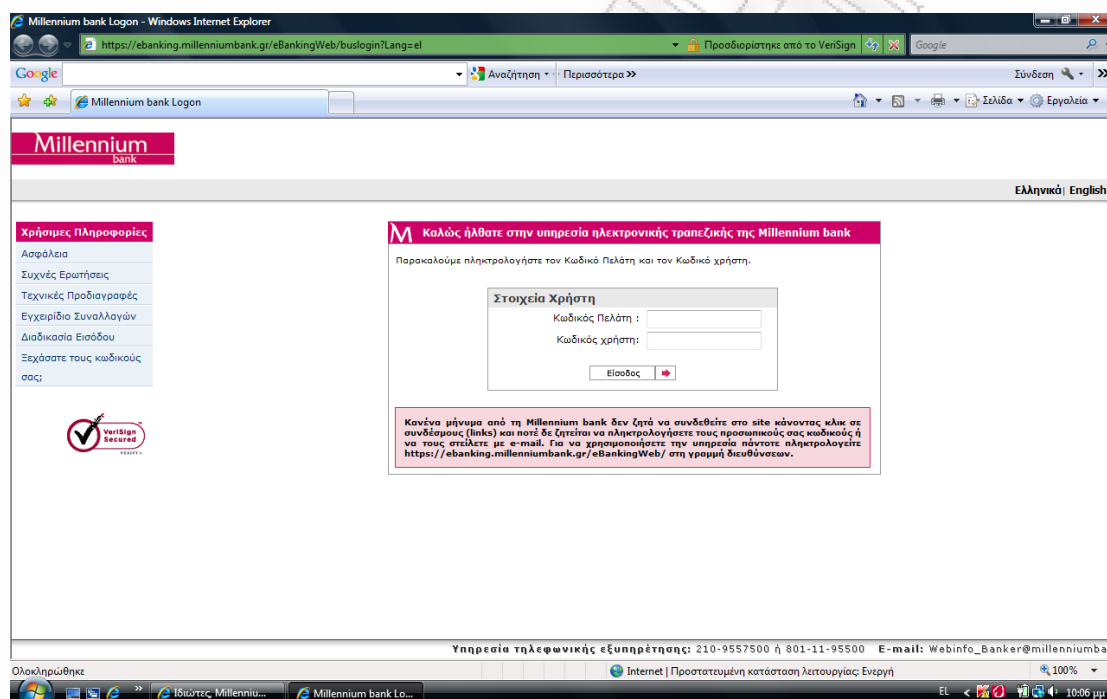
Πρόσθετες υπηρεσίες

- επιλογές ασφαλείας
- διαχείριση λογαριασμού e-banking
- υπενθύμιση πραγματοποίησης συναλλαγών μέσω sms
- αναλυτική επιβεβαίωση και παρακολούθηση εικονικού χαρτοφυλακίου
- παροχή πρόσθετων νέων
- εμφάνιση πραγματικού χαρτοφυλακίου με αποτίμηση σε τρέχουσες τιμές ΧΑΑ και πινακιδίων(αγορές-πωλήσεις) και χρηματικών ταμιακών κινήσεων (www.ttbank.gr)



MILLENNIUM BANK

Η Millennium Bank έχει δώσει έμφαση στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής και συγκεκριμένα τις έχει εμπλουτίσει με μια πρωτοποριακή εφαρμογή mobile banking για φυσικά πρόσωπα.



Εικόνα 9 Αρχική οθόνη e-banking της Millennium Bank

Απαιτείται να υπάρχει εταιρικός καταθετικός λογαριασμός στην τράπεζα και να προσκομιστούν όλα τα έγγραφα νομιμοποίησης από τον εκπρόσωπο της εταιρείας.

Η εφαρμογή διαθέτει πιστοποίηση 128bit security και χρειάζεται για να λειτουργήσει λειτουργικό σύστημα Windows Me ή Xp ή Vista ή 7, Browser Microsoft Internet Explorer 5.5 με SP2 ή 6.0 με SP1 και Adobe Acrobat Reader 4. Η εγγραφή στην συγκεκριμένη υπηρεσία είναι δωρεάν.

Ο νόμιμος εκπρόσωπος διαθέτει τον βασικό κωδικό επιχείρησης (CIF) και τον προσωπικό κωδικό επιχείρησης (pin) καθώς και τον ειδικό κωδικό επιχείρησης. Ο

υπάλληλος της εταιρείας και χρήστης της εφαρμογής έχει τον κωδικό χρήστη, τον προσωπικό κωδικό pin και τον ειδικό κωδικό χρήστη.

Επίσης για τις εγγρήματες συναλλαγές αποστέλλεται στα εισερχόμενα μηνύματα ο Κωδικός Εγγρημάτων Συναλλαγών για να χρησιμοποιηθούν 2 από τους 8 χαρακτήρες που διαθέτει.

Το e-banking της Millennium Bank για τις επιχειρήσεις περιλαμβάνει:

Πληροφοριακές συναλλαγές

- Συνολική συγκεντρωτική εικόνα χαρτοφυλακίου πελάτη (καταθετικών και δανειακών λογαριασμών, πιστωτικών καρτών και επενδύσεων, σε ευρώ και ξένα νομίσματα)
- Αναλυτική παρουσίαση και κίνηση καταθετικών και δανειακών λογαριασμών
- Αναλυτική παρουσίαση και κινήσεις πιστωτικών καρτών και δανείων
- Εμφάνιση εκκαθαρισμένων επιταγών

Οικονομικές συναλλαγές

- Μεταφορές μεταξύ λογαριασμών του ίδιου δικαιούχου, σε λογαριασμό άλλου πελάτη στη Millennium Bank, σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό και μεταξύ ξένων νομισμάτων
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας Millennium bank και άλλης τράπεζας
- Πληρωμή ΙΚΑ, ΦΠΑ, ΤΕΒΕ, ΟΤΕ, ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ, ΕΥΔΑΠ, ΔΕΥΑ και άλλων εταιρειών
- Πληρωμή μισθοδοσιών/προμηθευτών με αποστολή αρχείου και δημιουργία ομαδικών πληρωμών
- Πάγια εντολή πληρωμής ΔΕΚΟ/ απενεργοποίηση
- Δημιουργία και διαχείριση μελλοντικών/επαναλαμβανόμενων μεταφορών-πληρωμών

Αιτήσεις

- Αίτηση για έκδοση μπλοκ επιταγών και τραπεζικής επιταγής
- Αίτηση αλλαγής τρόπου πληρωμής (όλο το ποσό ή ελάχιστη καταβολή) και ορίου πιστωτικής κάρτας

Πρόσθετες υπηρεσίες

- Εικόνα επενδυτικού χαρτοφυλακίου
- Download των κινήσεων των λογαριασμών σε Excel και MS Money
- Εμφάνιση και εκτύπωση του Statement σε μορφή pdf
- Ιστορικό Πληρωμών
- Αλλαγή κωδικού PIN και κωδικού επιχείρησης
- Διαχείριση Κωδικού Εγρημάτων Συναλλαγών (ενεργοποίηση, εισαγωγή, αλλαγή)
- Μεταβολή διεύθυνσης e-mail
- Εντολή διακοπής αποστολής Statement με δυνατότητα ανάκλησης
- Διαχείριση ονομάτων λογαριασμών (nicknames)
- Δημιουργία αποδεκτών πληρωμών και ομάδων αποδεκτών
- Διαχείριση εκκρεμών συναλλαγών
- Αναλυτική εμφάνιση όλων των ενεργειών/ συναλλαγών του χρήστη ή όλων των χρηστών
- Εμφάνιση στοιχείων πελάτη (ονοματεπώνυμο/επωνυμία επιχείρησης, διεύθυνση, ΑΦΜ)
- Υπενθυμίσεις
- Ηλεκτρονικές αποδείξεις συναλλαγών
- Secure e-mail

- Διαχείριση χρηστών για επιχειρήσεις
- Εξουσιοδότηση χρηστών για διενέργεια συναλλαγών ανάλογα με την πολιτική της εταιρίας και τα επίπεδα πρόσβασης
- On line εγχειρίδιο χρήσης της εφαρμογής
- Ενημέρωση για προϊόντα/υπηρεσίες και τιμολογιακή πολιτική/προμήθειες της τράπεζας

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι το **Contact Center** της τράπεζας παρέχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης είτε από εξειδικευμένα στελέχη είτε μέσω IVR-Αυτοματοποιημένου συστήματος Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης και οι κωδικοί για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση ενεργοποιούνται σε κατάσταση της τράπεζας και μόνο από τους νόμιμους εκπροσώπους της επιχείρησης.

Οι υπηρεσίες που παρέχονται είναι:

- Ενημέρωση για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις λογαριασμών, πιστωτικών καρτών και δανείων
- Αναλυτική παρουσίαση και κινήσεις λογαριασμών, δανείων και πιστωτικών καρτών
- Αίτηση για έκδοση μπλοκ επιταγών
- Ανάκληση επιταγής
- Αίτηση ορίου υπερανάληψης
- Ανάθεση και ανάκληση πάγιων εντολών λογαριασμών ΔΕΚΟ, Μεταφορές/Πληρωμές
- Μεταφορές μεταξύ λογαριασμών του ίδιου δικαιούχου ή σε τρίτους εντός Millennium bank ή σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό και μεταξύ ξένων νομισμάτων
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας Millennium bank ή άλλης τράπεζας
- Πληρωμή Κτηματολογίου, ΔΕΗ, ΙΚΑ, ΦΠΑ, ΟΑΕΕ, ΟΤΕ, ΦΜΥ, Εισφορών-Τέλους Επιτηδεύματος, Ενιαίου Τέλους Ακινήτων (Ε.Τ.ΑΚ.), Φόρου

Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων, Έκτακτης Οικονομικής Εισφοράς Φυσικών Προσώπων, Περαιώσης, Τηλεπικοινωνιών, Ασφαλιστικών και άλλων εταιρειών

- Αλλαγή κωδικού PIN
- Ενεργοποίηση πρόσβασης στο e-banking
- Διαχείριση Κωδικού Εγγρημάτων Συναλλαγών
- Μεταβολή διεύθυνσης e-mail
- Αίτηση αλλαγής τρόπου πληρωμής πιστωτικής κάρτας (όλο το ποσό/ελάχιστη καταβολή), αλλαγής ορίου πιστωτικής κάρτας και λογαριασμού εξόφλησης
- Επιλογή ηλεκτρονικού Statement με δυνατότητα ανάκλησης
- Ακύρωση πιστωτικής ή/και χρεωστικής κάρτας λόγω απώλειας ή κλοπής
- Αίτηση επανέκδοσης Pin πιστωτικής ή/και χρεωστικής κάρτας
- Παραγγελία δώρων από κατάλογο Bonus Club
- Πλήρη αποτίμηση χαρτοφυλακίου
- Αγορά/πώληση μετοχών και ακύρωση εντολών
- Ενημέρωση για τις on line τιμές μετοχών και τις τιμές κλεισίματος
- Συμμετοχή σε Δημόσιες Εγγραφές και ακύρωση
- Αποστολή αντίγραφου κινήσεων λογαριασμών (statement) μέσω e-mail ή fax
- Ενημέρωση για προϊόντα/υπηρεσίες/τιμολογιακή πολιτική/προμήθειες/τιμές συναλλάγματος της Τράπεζας (www.milleniumbank.gr)



ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ

Η λειτουργία του e-banking της Τράπεζας Αττικής προσφέρει προνομιακές τιμές στους πελάτες για τα εμβάσματα και οι περισσότερες τραπεζικές συναλλαγές πραγματοποιούνται μέσω της ηλεκτρονικής της τραπεζικής.



Εικόνα 10 Αρχική οθόνη e-banking της Τράπεζας Αττικής

Ο νόμιμος αντιπρόσωπος της εταιρείας υποβάλλει αίτηση χορήγησης κωδικών ηλεκτρονικά ή σε κατάστημα της τράπεζας και καλείται να υπογράψει σύμβαση παροχής υπηρεσιών μέσω e-banking στο κατάστημα. Χρειάζεται να τηρείται λογαριασμός όψεως στην τράπεζα και να έχουν προσκομιστεί τα απαραίτητα νομιμοποιητικά έγγραφα. Το κόστος εγγραφής στη συγκεκριμένη υπηρεσία της τράπεζας είναι δωρεάν.

Ο υπολογιστής της επιχείρησης πρέπει να διαθέτει ένα από τα εξής browser: Internet Explorer 5.5, Netscape Communicator 7.1 ή Mozilla Firefox 1.0, ενώ η τράπεζα

παρέχει κωδικό πρόσβασης, password και πρόσθετους κωδικούς TAN για μεγαλύτερη ασφάλεια.

Το e-banking της τράπεζας Αττικής περιλαμβάνει τις εξής υπηρεσίες:

Πληροφοριακές συναλλαγές

- Πληροφόρηση για υπόλοιπα και κινήσεις των λογαριασμών
- Ενημέρωση για τις κινήσεις και τα στοιχεία δανείου, προθεσμιακής κατάθεσης ή REPO

Οικονομικές συναλλαγές

- Μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ λογαριασμών της επιχείρησης και σε λογαριασμό τρίτου στην ίδια τράπεζα
- Εμβάσματα με πληρωμή σε μετρητά σε κατάστημα της τράπεζας ή σε άλλη τράπεζα στην Ελλάδα μέσω του συστήματος DIAS CREDIT TRANSFER
- Εμβάσματα με αυτόματη πίστωση λογαριασμού σε άλλη Τράπεζα στην Ελλάδα μέσω του συστήματος DIAS CREDIT TRANSFER ή στο εξωτερικό εντός SEPA
- Πληρωμές πιστωτικών καρτών της τράπεζας ή άλλων τραπεζών, ανοικτών δανείων, Δημόσιων Ταμείων, εταιρειών Τηλεπικοινωνιών, Ασφαλιστικών εταιρειών και άλλων εταιρειών
- Πάγιες εντολές για πληρωμή σε Δημόσια Ταμεία, Εταιρείες Τηλεπικοινωνιών, Ασφαλιστικές Εταιρείες και άλλες εταιρείες

Αιτήσεις

Αίτηση για την χορήγηση καρτέ επιταγών και ενημέρωση για την εξέλιξη της

Πρόσθετες υπηρεσίες

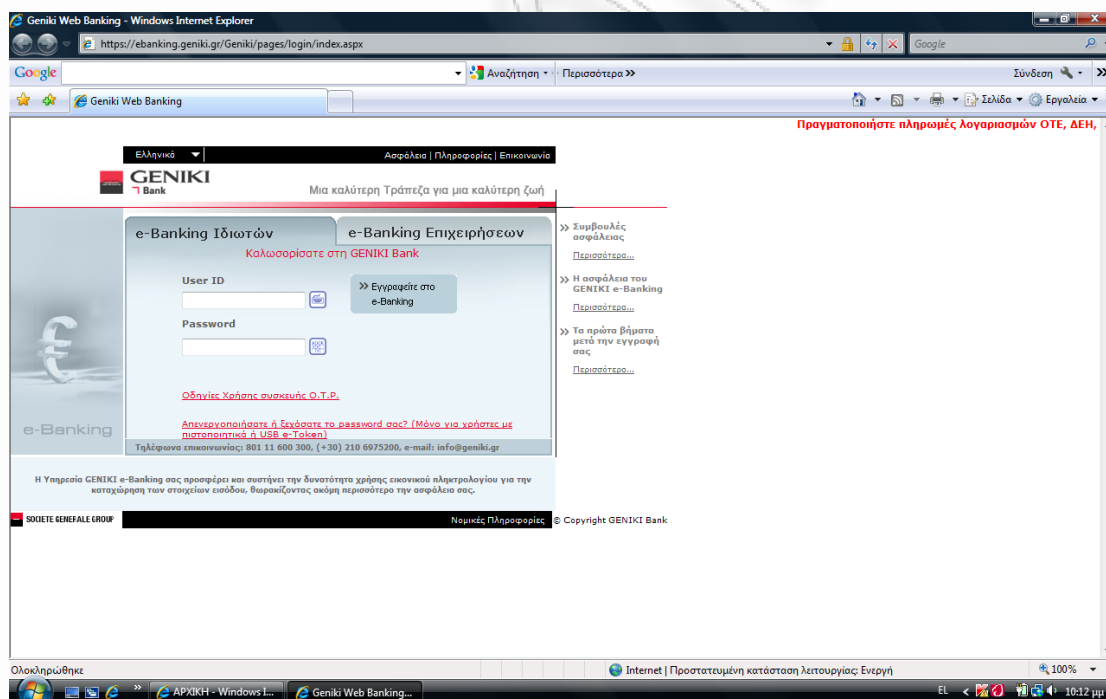
- Προσθαφαίρεση λογαριασμών
- Αλλαγή προσωπικών στοιχείων επικοινωνίας
- Διαχείριση παραμέτρων ασφαλείας (αλλαγή password, ενεργοποίηση ή απενεργοποίηση λίστας TAN, κλπ.) (www.atticabank.gr)



ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Γενικής Τράπεζας έχουν αναβαθμιστεί τα τελευταία χρόνια, καθώς παρέχεται η δυνατότητα για phone banking και έχει δοθεί ιδιαίτερη σημασία στην ασφάλεια των συναλλαγών.

Επιπλέον εργαλεία που προσφέρονται είναι η αποθήκευση (σε μορφή Excel) – και η εκτύπωση σελίδων και αποδεικτικών συναλλαγών.



Εικόνα 11 Αρχική οθόνη e-banking της Γενικής Τράπεζας

Ο νόμιμος εκπρόσωπος της επιχείρησης πρέπει να προσκομίσει τα νομιμοποιητικά έγγραφα της εταιρείας για να υπογράψει την αίτηση και τη σύμβαση παροχής υπηρεσιών e-banking. Επίσης απαιτείται να τηρείται καταθετικός λογαριασμός στην τράπεζα. Η εγγραφή στην συγκεκριμένη υπηρεσία είναι δωρεάν, αλλά το κόστος για την προμήθεια της συσκευής Ο.Τ.Ρ. είναι 4,96€.

Για την είσοδο στην εφαρμογή απαιτείται η εγκατάσταση του driver RTE.msi. Η GENIKI Bank πέρα από τον κωδικό και το password παρέχει συσκευές e-Token στις οποίες ο χρήστης μπορεί να δημιουργήσει και να αποθηκεύσει με ασφάλεια ψηφιακό πιστοποιητικό. Κάθε φορά που ο χρήστης επιθυμεί την πραγματοποίηση μίας εγχρήματης συναλλαγής, θα πρέπει να εισάγει το e-Token στη θύρα USB του υπολογιστή και να χρησιμοποιήσει το e-Token Password. Το e-Token της συγκεκριμένης τράπεζας είναι το μοναδικό στην Ελλάδα που συνδυάζει τη χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών με τη χρήση OTP (One-Time-Password). Επιπλέον προσφέρεται η χρήση ψηφιακών υπογραφών για την ταυτοποίηση του χρήστη και την ακεραιότητα της συναλλαγής.

Οι υπηρεσίες που προσφέρει το e-banking της Γενικής Τράπεζας είναι οι εξής:

Πληροφοριακές συναλλαγές

- ενημέρωση υπολοίπου και ανάλυση καταθετικών λογαριασμών, κινήσεις λογαριασμών
- ενημέρωση υπολοίπου και αναλυτικές πληροφορίες εταιρικών πιστωτικών καρτών
- συνολική εικόνα προϊόντων (λογαριασμών, δανείων και εταιρικών καρτών)
- υπόλοιπο και ανάλυση προθεσμιακών καταθέσεων, δανείων και Αμοιβαίων Κεφαλαίων (λεπτομέρειες Αμοιβαίου Κεφαλαίου και πληροφορίες απόδοσης)

Οικονομικές συναλλαγές

- μεταφορές μεταξύ λογαριασμών της εταιρίας ή σε λογαριασμό τρίτου στη GENIKI Bank ή σε λογαριασμό άλλης ελληνικής τράπεζας
- μαζική μεταφορά έως και σε 50 λογαριασμούς στη GENIKI Bank με μία συναλλαγή
- μαζική μεταφορά μέσω αποστολής αρχείου
- πληρωμή Δανείου Ανοικτής Πίστωσης
- πληρωμή πιστωτικών καρτών της GENIKI Bank
- πληρωμή ΔΕΚΟ, Τηλεφωνίας, φόρων, ΙΚΑ και λοιπών υπηρεσιών

- πληρωμή μισθοδοσίας με αποστολή αρχείου
- προγραμματισμένες μεταφορές σε λογαριασμούς της εταιρίας ή λογαριασμούς τρίτων ή πιστωτικών καρτών στη GENIKI Bank ή σε άλλες ελληνικές τράπεζες, με δυνατότητα δέσμευσης ή όχι του ποσού, για πληρωμή ΔΕΚΟ, Τηλεφωνίας, Φόρων, ΙΚΑ και λοιπών υπηρεσιών

Πρόσθετες υπηρεσίες

- πολλαπλά επίπεδα εκτέλεσης συναλλαγών
- ενημέρωση για συναλλαγές σε αναμονή εκτέλεσης ή έγκρισης, για ακυρωμένες και αποτυχημένες συναλλαγές καθώς και για το λόγο αποτυχίας τους και για τις εκκρεμείς πληρωμές ΔΙΑΣ με δυνατότητα ακύρωσης
- ακύρωση των συναλλαγών σε αναμονή έγκρισης, απόρριψη συναλλαγών, ακύρωση συναλλαγών οι οποίες έχουν εγκριθεί αλλά είναι σε αναμονή εκτέλεσης
- διαχείριση ψηφιακού πιστοποιητικού (ενημέρωση, έκδοση, ακύρωση)
- αλλαγή προσωπικών κωδικών e-Banking (User ID, Password, Certificate Password)
- δήλωση, προσθήκη και διαγραφή λογαριασμών ή φιλικών ονομάτων εταιρικών λογαριασμών ή λογαριασμών τρίτου που τηρούνται είτε στη GENIKI Bank είτε σε άλλη ελληνική τράπεζα
- διαγραφή συντομεύσεων (αποθηκευμένες συναλλαγές στο μενού συντομεύσεων)
- προσθήκη νέων προϊόντων (λογαριασμών – καρτών) της εταιρίας στο GENIKI e-Banking
- δυνατότητα ρύθμισης της συσκευής e-Token (www.geniki.gr)

Phone Banking Γενικής Τράπεζας προς επιχειρήσεις

Η τράπεζα διαθέτει και υπηρεσία Phone-Banking για επιχειρήσεις. Η εγγραφή στην υπηρεσία πραγματοποιείται ταυτόχρονα με την εγγραφή στο e-banking.

Το Phone-Banking έχει τις εξής δυνατότητες:

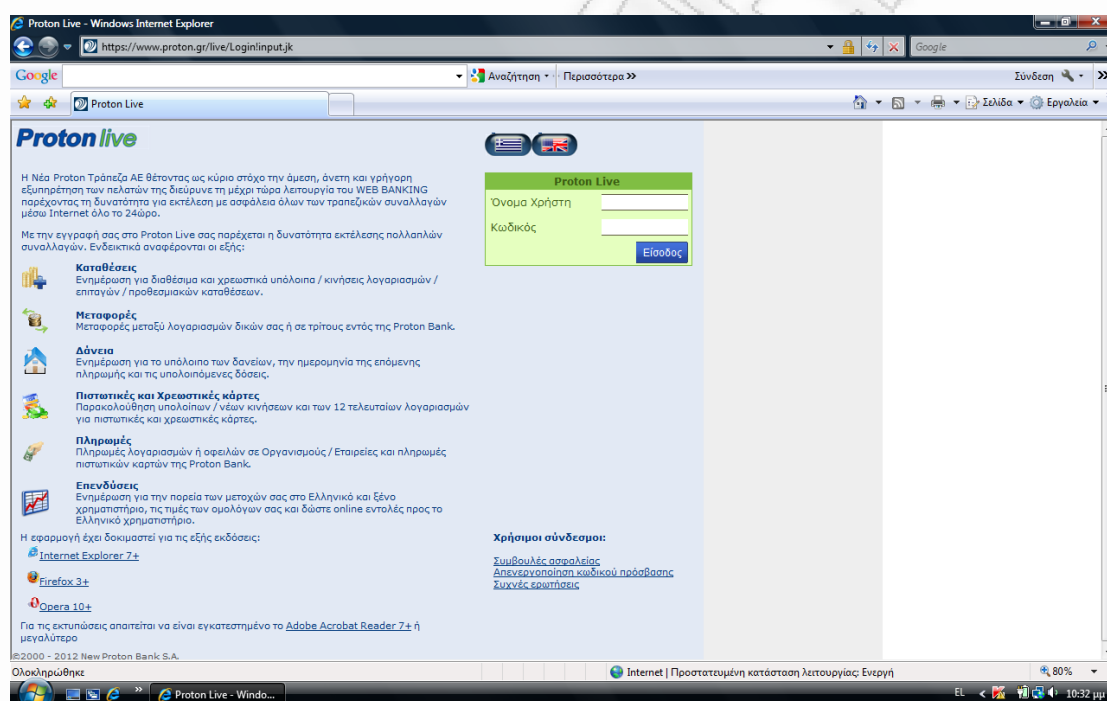
Πληροφοριακές συναλλαγές	Υπόλοιπο και ανάλυση καταθετικών λογαριασμών(μέσω live agent και αυτόματου συστήματος I.V.R), κινήσεις λογαριασμών και πληροφορίες για πιστωτικές κάρτες.
Οικονομικές συναλλαγές	<ul style="list-style-type: none">• Μεταφορές μεταξύ λογαριασμών της GENIKI Bank, σε λογαριασμό τρίτου στη GENIKI Bank ή σε λογαριασμό άλλης ελληνικής τράπεζας μέσω συστήματος ΔΙΑΣ• Πληρωμές Τηλεφωνίας, ΔΕΚΟ (ΕΥΔΑΠ, ΔΕΗ), Φόρων (ΦΠΑ, Φόρου εισοδήματος, εισφορών & τέλους επιτηδεύματος), Ι.Κ.Α., άλλων εταιρειών, δανείου Ανοικτής Πίστωσης, πιστωτικών καρτών της GENIKI Bank.
Άλλες υπηρεσίες	<ul style="list-style-type: none">• Εξυπηρέτηση και βοήθεια χρηστών για την υπηρεσία GENIKI e-Bankin• Προσθήκη και αφαίρεση προϊόντων• Δέσμευση/αποδέσμευση κωδικών χρήση• Ακύρωση πιστοποιητικού που ήδη έχει εκδοθεί

Πίνακας 4 Phone Banking Γενικής Τράπεζας



PROTON BANK

Η υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής της Proton Bank έχει περιορισμένες δυνατότητες, αλλά υπάρχουν προοπτικές ανάπτυξης των εφαρμογών της στο μέλλον.



Εικόνα 12 Αρχική οθόνη e-banking της Νέας Proton Bank

Ο εκπρόσωπος της εταιρείας μπορεί να τυπώσει την αίτηση και τη σύμβαση για την παροχή των υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου, αλλά χρειάζεται να τις υπογράψει σε κατάσταση της τράπεζας και να έχει τα νομιμοποιητικά έγγραφα της εταιρείας. Επίσης απαιτείται η ύπαρξη λογαριασμού όψεως και η δήλωση αριθμού κινητού τηλεφώνου. Η εγγραφή στο e-banking της τράπεζας παρέχεται δωρεάν.

Η εφαρμογή λειτουργεί με τους εξής browser: Internet Explorer 7+, Firefox 3+ και Opera 10+ και για τις εκτυπώσεις απαιτείται η εγκατάσταση του Adobe Acrobat Reader 7+ ή νεότερης έκδοσης. Επίσης είναι απαραίτητη η χρήση κινητού τηλεφώνου.

Η τράπεζα χορηγεί στον εκπρόσωπο της εταιρείας κωδικό και password. Ο χρήστης δέχεται στο κινητό του τηλέφωνο Κωδικό Αυθεντικότητας Συναλλαγών για την πραγματοποίηση και διασφάλιση των εγχρήματων τραπεζικών συναλλαγών, όπως:

I. Σε ορισμένες περιπτώσεις, κατά τη μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών της Proton Bank.

II. Πληρωμή πιστωτικής κάρτας Proton Bank.

III. Μεταφορά χρημάτων (ευρώ) σε άλλη τράπεζα εντός Ελλάδας.

Οι υπηρεσίες e-banking της Proton Bank προς τις επιχειρήσεις είναι οι εξής:

Πληροφοριακές συναλλαγές

Συνολική εικόνα προϊόντων της τράπεζας και αναλυτική πληροφόρηση για καταθετικούς λογαριασμούς, προθεσμίες, δάνεια, πιστωτικές κάρτες, χρεωστικές κάρτες και επενδυτικά προϊόντα

Οικονομικές συναλλαγές

- Πληρωμή λογαριασμών προς ΔΕΚΟ-Δημόσιο, εταιρείες Τηλεπικοινωνιών, εταιρείες Ενέργειας, Ασφαλιστικές - Ταμεία, κ.τ.λ.
- Πληρωμή οφειλών πιστωτικών καρτών της ίδιας της τράπεζας
- Μεταφορά χρημάτων μεταξύ των λογαριασμών ή και σε λογαριασμούς τρίτων που τηρούνται στην τράπεζα και σε άλλη Τράπεζα εντός Ελλάδας μέσω ΔΙΑΣ
- Πάγιες εντολές εξόφλησης λογαριασμών για ΔΕΚΟ, εταιρείες Τηλεπικοινωνιών, εταιρείες Ενέργειας, Ασφαλιστικές-Ταμεία, κτλ. και δυνατότητα ανάκλησης
- Ενημέρωση για όλες τις πάγιες εντολές και ιστορικό πληρωμών
- Εκτέλεση όλων των πληρωμών και μεταφορών χρημάτων με τη χρήση εφαρμογής κινητού τηλεφώνου

Αιτήσεις

Αίτηση για έκδοση μπλοκ επιταγών και παρακολούθηση αιτήματος

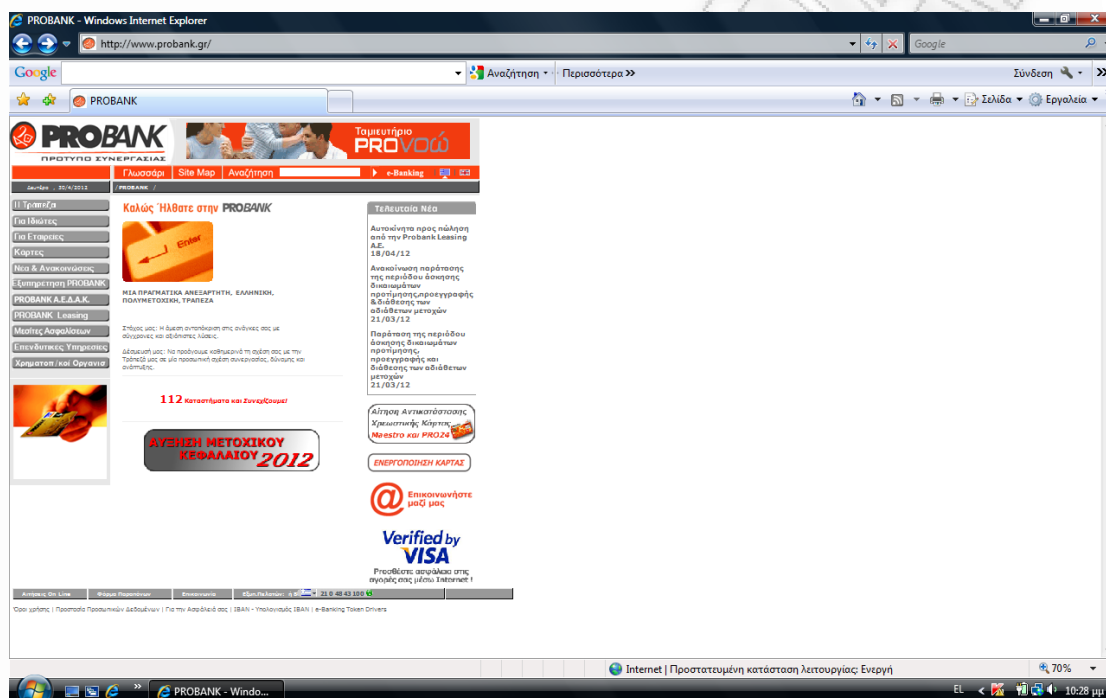
Πρόσθετες Υπηρεσίες

- Εικόνα μετοχικού χαρτοφυλακίου και ενημέρωση για την εξέλιξη των εντολών
- Δυνατότητα διαβίβασης εντολών σε αγορές αξιών χρηματιστηρίων (www.proton.gr)



PROBANK

Οι δυνατότητες της ηλεκτρονικής τραπεζικής της Probank είναι ελάχιστες σε σχέση με τις επιλογές που παρέχουν μεγαλύτερες τράπεζες.



Εικόνα 13 Αρχική οθόνη e-banking της Probank

Η επιχείρηση πρέπει να υποβάλλει αίτηση στο κατάστημα συνεργασίας από το νόμιμο εκπρόσωπό της με την προσκόμιση όλων των νομιμοποιητικών εγγράφων και να τηρεί λογαριασμό όψεως. Δεν υπάρχει κόστος για την εγγραφή στο e-banking της τράπεζας.

Παρέχεται κωδικός, pin και συσκευή token που συνδέεται με τη θύρα USB υπολογιστή.

Οι υπηρεσίες e-banking της συγκεκριμένης τράπεζας περιλαμβάνουν:

Πληροφοριακές συναλλαγές

Πληροφορίες υπολοίπου και κινήσεων λογαριασμών

Οικονομικές συναλλαγές

- Μεταφορά από λογαριασμό σε λογαριασμό της τράπεζας

- Έμβασμα εσωτερικού –εξωτερικού: μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμό τρίτου ή σε άλλη τράπεζα στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό
- Πληρωμή υποχρεώσεων σε οργανισμούς και εταιρείες
- Πληρωμή υποχρεώσεων προς το δημόσιο, ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών της τράπεζας
- Πληρωμή μισθοδοσίας με εισαγωγή αντίστοιχου αρχείου
- Πάγιες εντολές για τη μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμούς και την πληρωμή υποχρεώσεων (www.probank.gr)



FBB

Αν και η τράπεζα FBB απευθύνεται σε εταιρείες και επιχειρήσεις, οι παροχές της ηλεκτρονικής τραπεζικής βρίσκονται ακόμη σε πρώιμο στάδιο και χρειάζεται εμπλουτισμός των επιμέρους λειτουργιών της.



Εικόνα 14 Αρχική οθόνη e-banking της First Business Bank

Αίτηση για εγγραφή στην υπηρεσία e-Banking της FBBank μπορεί να προμηθευτεί ο νόμιμος εκπρόσωπος της επιχείρησης και να υποβάλλει σε κατάσταση της FBBank. Χρειάζεται να τηρείται ένας τουλάχιστον λογαριασμός όψεως στην FBBank και να έχουν προσκομιστεί όλα τα νομιμοποιητικά έγγραφα της επιχείρησης. Η εγγραφή στο σύστημα e-Banking της FBBank είναι δωρεάν.

Κατά την χρήση του e-banking της τράπεζας, τα δεδομένα μεταξύ του προγράμματος πλοήγησης (browser) και του Web Server κρυπτογραφούνται με 128 bit. Οι εγχρήματες συναλλαγές πραγματοποιούνται μόνο με τη χρήση Ψηφιακών Πιστοποιητικών, τα οποία και εκδίδονται αποκλειστικά για κάθε χρήστη για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση στην υπηρεσία e-Banking. Το σύστημα λειτουργεί ομαλά με όλες τις εκδόσεις των Windows με την προϋπόθεση να είναι εγκατεστημένες όλες οι ενημερώσεις ασφαλείας

του λειτουργικού συστήματος και το πρόγραμμα πλοήγησης (browser) πρέπει να είναι Microsoft Internet Explorer έκδοσης 5.5 ή και μεταγενέστερη. Η τράπεζα εκδίδει και χορηγεί Κωδικό και PIN του Ψηφιακού Πιστοποιητικού (που είναι απαραίτητο για τις εγχρήματες συναλλαγές).

Οι υπηρεσίες e-banking της FBB προς τις επιχειρήσεις περιλαμβάνουν:

Πληροφοριακές συναλλαγές

- Έλεγχος υπολοίπου και κινήσεων συνδεδεμένων λογαριασμών και συναλλαγών
- Παροχή πληροφοριών για τα μπλοκ επιταγών

Οικονομικές συναλλαγές

- Μεταφορά κεφαλαίων μεταξύ των συνδεδεμένων λογαριασμών, σε λογαριασμούς τρίτων της τράπεζας, σε άλλες τράπεζες του εσωτερικού μέσω ΔΙΑΣ και αποστολή εμβασμάτων μέσω SWIFT
- Πληρωμή λογαριασμών ΔΕΚΟ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ, εταιριών τηλεφωνίας, ύδρευσης, αυτοκινήτων, ασφαλειών
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών
- Εξυπηρέτηση της μισθοδοσίας της επιχείρησης με μαζική πίστωση των λογαριασμών των υπαλλήλων στην FBB
- Πάγιες εντολές για μεταφορά κεφαλαίων μεταξύ λογαριασμών και πληρωμή υποχρεώσεων

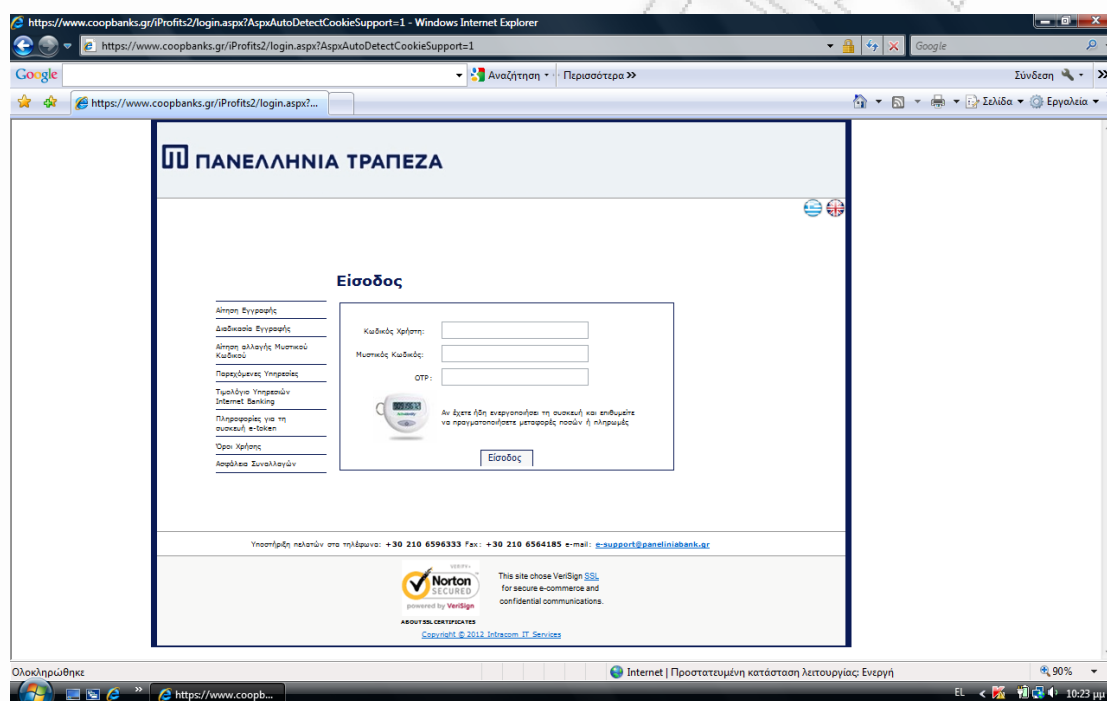
Πρόσθετες υπηρεσίες

Έλεγχος, έγκριση ή απόρριψη εκκρεμών συναλλαγών των υπαλλήλων (www.fbb.gr)



ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ

Οι δυνατότητες του e-banking της Πανελληνίας Τράπεζας είναι περιορισμένες, αλλά εξυπηρετεί τους πελάτες όλων των καταστημάτων με κοινά προϊόντα και υπηρεσίες.



Εικόνα 15 Αρχική οθόνη e-banking της Πανελληνίας Τράπεζας

Η εταιρεία πρέπει να τηρεί λογαριασμό όψεως στην τράπεζα και να υπάρχουν όλα τα νομιμοποιητικά έγγραφα της εταιρείας στο κατάστημα συνεργασίας. Η αίτηση για την πρόσβαση στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να γίνει ηλεκτρονικά και ο εκπρόσωπος της εταιρείας θα ειδοποιηθεί από το συγκεκριμένο Κατάστημα με το οποίο συνεργάζεται η εταιρεία για να υπογράψει την Σύμβαση Χορήγησης Πρόσβασης για το web-banking και να παραλάβει τους κωδικούς του (κωδικός πρόσβασης και μυστικός κωδικός). Για την ταυτοποίηση του νόμιμου εκπροσώπου της εταιρείας ως εκπροσώπου web-banking για την συγκεκριμένη εταιρεία απαιτείται να φέρει κατά την προσέλευσή του στο κατάστημα την σφραγίδα της εταιρείας και την ισχύουσα νομιμοποίηση της εταιρείας. Η εγγραφή στην υπηρεσία είναι δωρεάν, αλλά για την απόκτηση της ηλεκτρονικής συσκευής e-Token υπάρχει επιβάρυνση με το ποσό των

δέκα (10) ευρώ και χρεώνεται ο εταιρικός λογαριασμός τη στιγμή της παραλαβής της συσκευής από το Κατάστημα.

Για μεγαλύτερη ασφάλεια στις εγγρήματες συναλλαγές, παρέχεται η δυνατότητα να εισάγεται ένας επιπλέον κωδικός ασφαλείας (OTP) μέσω της ηλεκτρονικής συσκευής e-Token. Το e-Token περιέχει έναν ειδικό μηχανισμό κρυπτογράφησης με δυνατότητα αναπαραγωγής μοναδικών κωδικών (OTP 's – One Time Passwords) για κάθε συναλλαγή με στόχο τη διασφάλιση του απορρήτου αυτής. Για την παροχή απλών πληροφοριών για τα τραπεζικά προϊόντα του πελάτη, όπως προβολή υπολοίπου ή εμφάνιση του ιστορικού κινήσεων του λογαριασμού όψεως δεν χρειάζεται η χρήση της συσκευής.

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της Πανελληνίας Τράπεζας προς τις επιχειρήσεις περιλαμβάνουν:

Πληροφοριακές συναλλαγές

εμφάνιση υπολοίπων και κινήσεων λογαριασμών

Οικονομικές συναλλαγές

- μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ λογαριασμών της επιχείρησης ή προς τρίτο στην ίδια τράπεζα
- πληρωμή μισθοδοσίας με εισαγωγή αρχείου μισθοδοσίας
- πληρωμή πιστωτικής κάρτας
- πληρωμή Δημόσιων Οργανισμών, παρόχων Τηλεφωνίας, Internet και Ενέργειας, Ασφαλιστικών Εταιρειών και Εταιρειών Χρηματοδότησης, ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΔΕΥΑ, άλλων εταιρειών
- πάγιες εντολές για μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς και πληρωμές υποχρεώσεων

Αιτήσεις

- παραγγελία μπλοκ επιταγών
- αγορά/πώληση ξένων τραπεζογραμματίων

Πρόσθετες υπηρεσίες

αλλαγή κωδικού χρήστη (username) και αλλαγή μυστικού κωδικού (password) (www.panelliniabank.gr)

2.3. Συγκριτική αξιολόγηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής των ελληνικών τραπεζών προς τους εταιρικούς πελάτες

Στον παρακάτω πίνακα ομαδοποιούνται οι υπηρεσίες και κατατάσσονται ανά τράπεζα. Οι τράπεζες αντιστοιχούν στους εξής αριθμούς: 1.Εθνική Τράπεζα, 2.Eurobank, 3.Alpha Bank, 4.Τράπεζα Πειραιώς, 5.Αγροτική Τράπεζα, 6.Εμπορική Τράπεζα, 7.Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, 8.Millennium Bank, 9.Τράπεζα Αττικής, 10.Γενική Τράπεζα, 11.Νέα Proton Bank, 12.Probank, 13.First Business Bank και 14.Πανελλήνια Τράπεζα.

Υπηρεσίες	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Πληροφορίες λογαριασμών	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Πληροφορίες πιστωτικών καρτών	x			x		x	x	x		x	x			
Πληροφορίες δανείων	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Αντίγραφα κινήσεων λογαριασμού	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Μισθοδοσία προσωπικού	x	x	x		x	x		x		x		x	x	x
Μαζικές χρεώσεις λογαριασμών	x	x	x	x	x			x		x			x	
Πληρωμές δανείων/πιστωτικών καρτών	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Πληρωμές οφειλών Δημοσίου	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Πληρωμές οφειλών ΔΕΚΟ	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Πληρωμές οφειλών σε ιδιωτικές εταιρείες	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Μεταφορές σε λογαριασμούς	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Πάγιες εντολές	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Παραγγελία μπλοκ επιταγών	x	x	x		x	x		x	x		x			x
Αίτηση ανανέωσης προθεσμιακής κατάθεσης					x									

Τράπεζες	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Υπηρεσίες														
Παραγγελία χαρτονομισμάτων					x									x
Αίτηση για πιστωτική κάρτα						x								
Αίτηση για έγκριση/ανανέωση δανειακού λογαριασμού					x	x								
Έκδοση τραπεζικής επιταγής								x						
Βεβαίωση εισοδήματος τόκων καταθέσεων					x									
Παρακολούθηση επιταγών	x	x			x		x	x			x		x	x
Διαχείριση παραμέτρων ασφαλείας	x				x	x	x	x	x	x				x
Αποστολή αρχείου κινήσεων	x	x	x	x				x						
E-factoring	x													
Εικόνα και κίνηση χαρτοφυλακίου	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x			
Αγορά και πώληση μετοχών	x			x	x	x					x			
Παρακολούθηση χρηματιστηρίου		x		x										
Δημόσιες εγγραφές				x										
Διαχείριση εισαγωγών-εξαγωγών		x	x			x								
Ηλεκτρονική Δημοπρασία		x												
Ηλεκτρονικό εμπόριο		x	x			x								
E-procurement		x												
E-invoicing	x	x	x											
Τιμές συναλλάγματος		x	x	x										
Καθορισμός ονομάτων λογαριασμών				x	x			x		x				
Τηλεειδοποιήσεις				x	x	x	x	x		x				
Διαχείριση θέσεων εργασίας	x	x	x		x	x		x		x				

Πίνακας 5 Συνοπτική παρουσίαση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής των ελληνικών τραπεζών προς τους εταιρικούς πελάτες

Από τον πίνακα αυτό συμπεραίνεται ότι κάθε τράπεζα έχει τα δυνατά και τα αδύνατά της σημεία. Οι μεγάλοι χρηματοοικονομικοί οργανισμοί προσφέρουν ποικιλία υπηρεσιών, ενώ οι μικρότερες τράπεζες προσφέρουν μερικές βασικές υπηρεσίες π.χ. πληροφορίες για λογαριασμούς, πληρωμές, μεταφορές κεφαλαίων.

Οι περισσότερες τράπεζες ενημερώνουν για την κατάσταση των επιταγών και διεκπεραιώνουν την πληρωμή μισθοδοσίας των υπαλλήλων.

Για την εξειδίκευση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής προς τις επιχειρήσεις θα μπορούσαμε να διακρίνουμε τη Eurobank που διαθέτει μοναδικά προϊόντα, όπως την ηλεκτρονική δημοπρασία και το e-procurement.

Η Τράπεζα Πειραιώς, η Αγροτική Τράπεζα, η Εμπορική Τράπεζα, το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, η Millennium Bank και η Γενική Τράπεζα διακρίνονται για τις τηλεειδοποιήσεις (alerts) που παρέχουν στους πελάτες τους.

Η Eurobank, η Alpha Bank και η Εμπορική Τράπεζα φροντίζουν για την ομαλή διεξαγωγή του ηλεκτρονικού εμπορίου και τις εργασίες των εισαγωγών - εξαγωγών.

Η Εθνική Τράπεζα, η Eurobank, και η Alpha Bank διευκολύνουν τη διαδικασία της ηλεκτρονικής τιμολόγησης.

Όσον αφορά λοιπόν την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων, οι τράπεζες που έχουν προβάδισμα έναντι των άλλων λόγω πληρότητας και διαφοροποίησης των υπηρεσιών τους είναι η Εθνική Τράπεζα, η Eurobank, η Alpha Bank και η Εμπορική.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3- ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ INTERNET BANKING ΑΠΟ ΤΙΣ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζεται πρωτότυπη έρευνα με τίτλο ‘Έρευνα για τη χρήση και την αξιολόγηση του internet banking από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις στην Ελλάδα’. Η διεξαγωγή της έρευνας είχε στόχο την επιβεβαίωση ή την απόρριψη θεωρητικών εκτιμήσεων που προέκυψαν από τη μελέτη των διαδικτυακών τόπων και των εφαρμογών και της στάσης των μικρομεσαίων επιχειρήσεων απέναντι στο e-banking.

3.1. Σχεδιασμός και υλοποίηση της έρευνας για τη χρήση και την αξιολόγηση του internet banking από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις στην Ελλάδα

Η πραγματοποίηση της έρευνας έγινε σε τέσσερα βήματα, ενώ απαιτήθηκε η ανάλογη προετοιμασία:

Φάση I. Σχεδιασμός της έρευνας: Τέθηκαν ερωτήματα σχετικά με τους στόχους της έρευνας και τη μεθοδολογία για την επιλογή του δείγματος.

Φάση II. Σχεδιασμός και υλοποίηση του ερωτηματολογίου σε ηλεκτρονική μορφή στο λογισμικό google forms: Με τη βοήθεια ειδικού λογισμικού σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε το ερωτηματολόγιο της έρευνας.

Φάση III. Διανομή σε δείγμα μικρομεσαίων επιχειρήσεων και συλλογή δεδομένων: Μέρος των ερωτηματολογίων διανεμήθηκε σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις με e-mail, ενώ πραγματοποιήθηκαν και συνεντεύξεις.

Φάση IV. Έλεγχος και ποσοτική ανάλυση: Τα στοιχεία που συγκεντρώθηκαν αξιολογήθηκαν και αναλύθηκαν με στατιστικές μεθόδους.

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από τέσσερις διακριτές ενότητες, όπως παρουσιάζεται στο σχήμα 9. Η πρώτη ενότητα καταγράφει τα δημογραφικά χαρακτηριστικά της επιχείρησης, όπως τον κλάδο δραστηριότητας, τη νομική μορφή και το μέγεθος της

επιχείρησης. Με την τελευταία ερώτηση της πρώτης ενότητας ο ερωτώμενος κατευθύνεται στην δεύτερη ενότητα, στην περίπτωση που η επιχείρηση χρησιμοποιεί e-banking ή στην τρίτη ενότητα, στην περίπτωση που δεν χρησιμοποιεί.

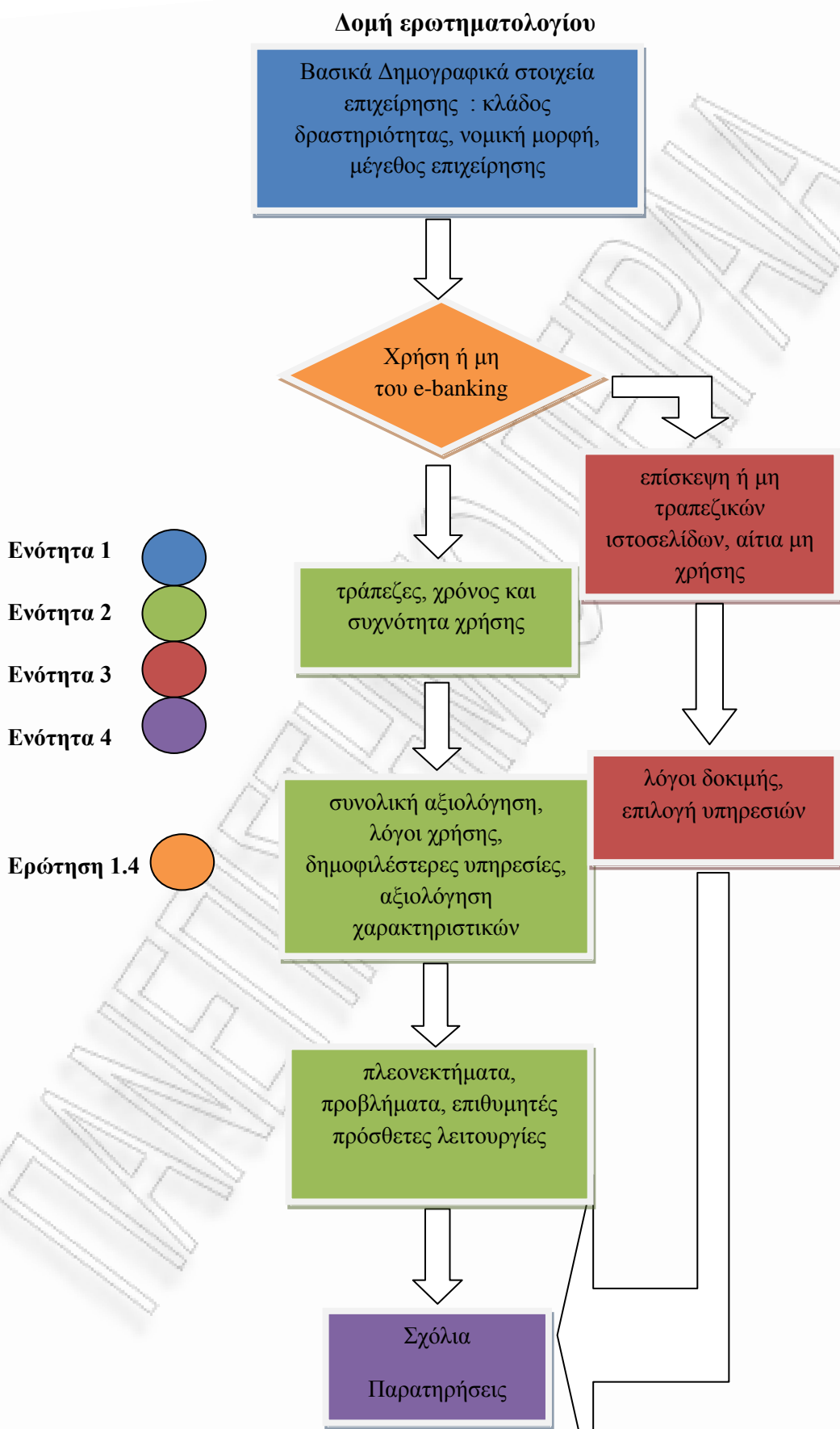
Στη δεύτερη ενότητα ερευνώνται οι δημοφιλέστερες τράπεζες, ο χρόνος απόκτησης κωδικών και η συχνότητα χρήσης του e-banking, καθώς και η συνολική εκτίμηση για τις υπηρεσίες. Επίσης, εξετάζονται οι λόγοι χρήσης, οι συχνότερες συναλλαγές και ζητείται η αξιολόγηση των χαρακτηριστικών των ιστοσελίδων με βάση τη μέθοδο Webqual.

Το WebQual ονομάζεται η προσαρμογή από τους Barnes και Vidgen του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιείται για τη μέτρηση της ποιότητας παροχής υπηρεσιών, του ServQual, ώστε να είναι κατάλληλο για τη μέτρηση της ποιότητας ενός διαδικτυακού τόπου(website) [Γιαννακοπούλου, Κυρεζής(2003)]. Τα 22 χαρακτηριστικά ή παράμετροι αξιολόγησης αυτής της μεθόδου είναι: ασφάλεια ατομικών πληροφοριών, ασφάλεια συναλλαγών, ευκολία χρήσης, κατανοητή πληροφόρηση, ευκολία εκμάθησης, εκπλήρωση υποσχέσεων, ακριβής πληροφόρηση, ευκολία πλοήγησης, αξιόπιστη πληροφόρηση, διευκόλυνση επικοινωνίας, επάρκεια site, επίκαιρη πληροφόρηση, αλληλεπίδραση, θετική εμπειρία, σχετική πληροφόρηση, επαρκής πληροφόρηση, εξατομίκευση site, σωστή παρουσίαση πληροφόρησης, ελκυστική εμφάνιση, καταλληλότητα σχεδιασμού, καλή φήμη site και συμμετοχή σε κοινότητα.

Έπειτα, αναζητούνται τα πλεονεκτήματα, οι δυσκολίες και οι επιθυμητές λειτουργίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Στην τρίτη ενότητα εξετάζεται αν οι επιχειρήσεις που δεν χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ενδιαφέρονται για αυτές με κριτήριο την επίσκεψη ή μη σε τραπεζικές ιστοσελίδες. Παράλληλα, ερευνώνται οι λόγοι μη χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αλλά και τα κίνητρα δοκιμής και η επιλογή των υπηρεσιών που θα ενδιέφεραν τις εταιρείες.

Στην τέταρτη ενότητα καταγράφονται σχόλια, παρατηρήσεις και προβληματισμοί του συνόλου των ερωτώμενων.



Σχήμα 9 Δομή ερωτηματολογίου έρευνας για τη χρήση και την αξιολόγηση του internet banking από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις στην Ελλάδα

Η μεθοδολογία υλοποίησης της έρευνας

Το δείγμα μοιράστηκε σε 2 μέρη:

Α) Χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της συνέντευξης σε προεπιλεγμένο δείγμα 55 μικρομεσαίων επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην Αττική. Μόνο 2 επιχειρήσεις αρνήθηκαν την πραγματοποίηση συνέντευξης.

Β) Επιλέχθηκαν 100 επιχειρήσεις από καταλόγους της ΕΣΥΕ (Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας Ελλάδος) και της ICAP όλων των κλάδων, οι οποίες διέθεταν e-mail και σύνδεση στο internet. Σε αυτές στάλθηκε e-mail με την ηλεκτρονική διεύθυνση του ερωτηματολογίου. Απάντησαν 12 επιχειρήσεις, το 12% των ερωτώμενων, ποσοστό το οποίο είναι συνεπές με τη συνήθη ανταπόκριση που έχουν αντίστοιχα μηνύματα για συλλογή δεδομένων.

Τα ανωτέρω στοιχεία παρουσιάζονται συνοπτικά στον ακόλουθο πίνακα 6.

	Με συνέντευξη	Αποστολή e-mail	Σύνολο
Απεσταλμένα ερωτηματολόγια	55	100	155
Απαντήσεις	53	12	65
% απόκριση	96%	12%	

Πίνακας 6 Μεθοδολογία υλοποίησης της έρευνας

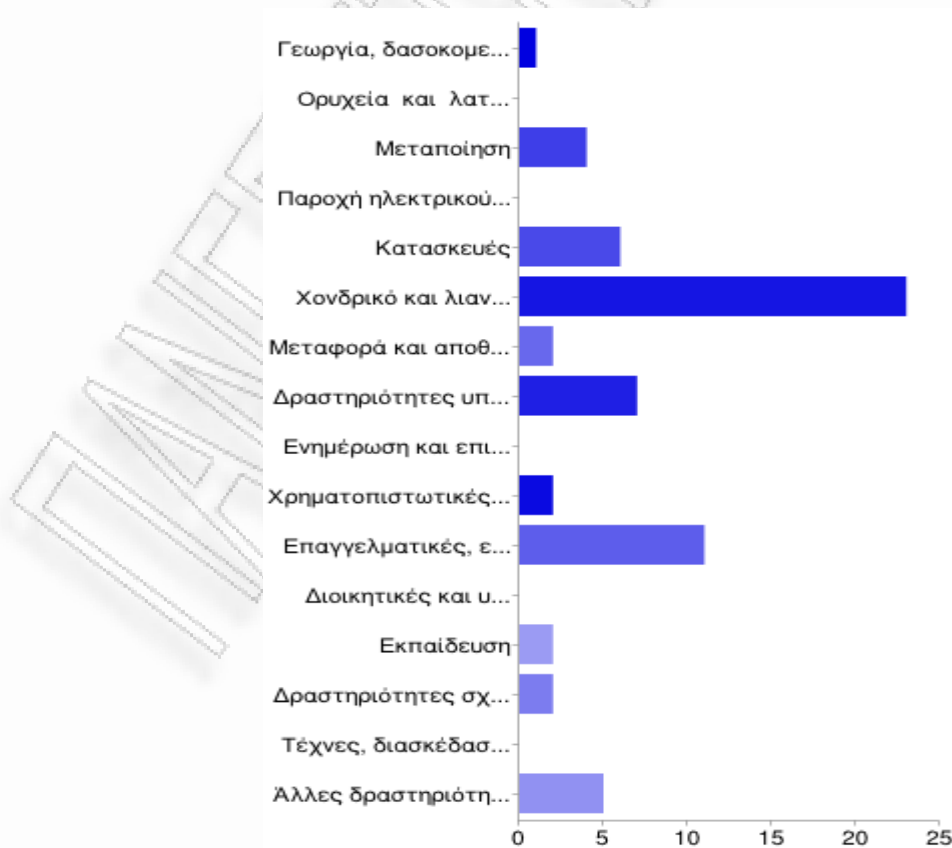
3.2. Αποτελέσματα και συμπεράσματα από την έρευνα για τη χρήση και την αξιολόγηση του internet banking από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις στην Ελλάδα

Τα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν μέσω συνεντεύξεων και e-mail απέκτησαν τη μορφή ποσοστών και γραφημάτων με τη βοήθεια του google forms. Τα αποτελέσματα της έρευνας παρουσιάζονται με βάση τη δομή του ερωτηματολογίου για την καλύτερη κατανόησή τους και ακολουθούν συνοπτικά τα συμπεράσματα της έρευνας.

1^η ενότητα: Δημογραφικά χαρακτηριστικά επιχειρήσεων

1.1 Σε ποιά κλάδο ανήκει η επιχείρηση που εργάζεστε ;

Γεωργία, δασοκομία, αλιεία	1	2%
Ορυχεία και λατομεία	0	0%
Μεταποίηση	4	6%
Παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, φυσικού αερίου, ατμού, κλιματισμού και νερού, επεξεργασία λυμάτων, διαχείριση αποβλήτων και δραστηριότητες εξυγίανσης	0	0%
Κατασκευές	6	9%
Χονδρικό και λιανικό εμπόριο, επισκευή οχημάτων	23	35%
Μεταφορά και αποθήκευση	2	3%
Δραστηριότητες υπηρεσιών παροχής καταλύματος και υπηρεσιών εστίασης	7	11%
Ενημέρωση και επικοινωνία	0	0%
Χρηματοπιστωτικές και ασφαλιστικές δραστηριότητες	2	3%
Επαγγελματικές, επιστημονικές και τεχνικές δραστηριότητες	11	17%
Διοικητικές και υποστηρικτικές δραστηριότητες	0	0%
Εκπαίδευση	2	3%
Δραστηριότητες σχετικές με την ανθρώπινη υγεία και την κοινωνική μέριμνα	2	3%
Τέχνες, διασκέδαση, ψυχαγωγία	0	0%
Άλλες δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών	5	8%



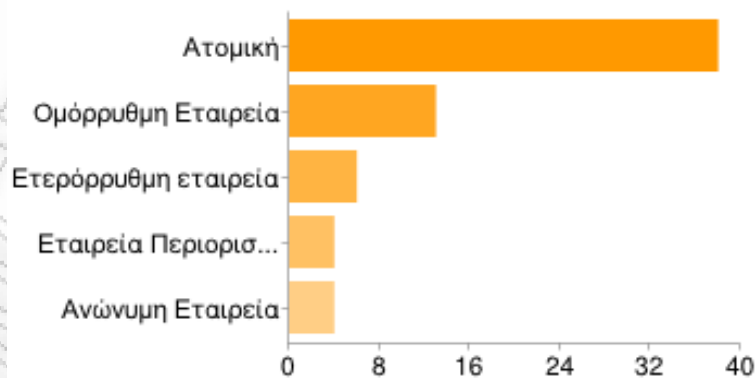
Σχήμα 1.1 Κλάδοι επιχειρήσεων

Στην 1η ερώτηση διερευνάται ο κλάδος στον οποίο δραστηριοποιείται η επιχείρηση με βάση την κατηγοριοποίηση της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας (ΣΤΑΚΟΔ).

Από την ερώτηση αυτή παρατηρείται ότι οι περισσότερες επιχειρήσεις που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ανήκουν στον κλάδο του εμπορίου (35%), ενώ η αμέσως επόμενη κατηγορία με τις περισσότερες απαντήσεις είναι οι επαγγελματικές, επιστημονικές και τεχνικές δραστηριότητες (17%).

1.2 Ποιο είναι το είδος της επιχείρησής σας; Ποια είναι η νομική μορφή της επιχείρησής σας.

Ατομική Επιχείρηση	38	58%
Ομόρρυθμη Εταιρεία	13	20%
Ετερόρρυθμη Εταιρεία	6	9%
Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης	4	6%
Ανώνυμη Εταιρεία	4	6%



Σχήμα 1.2 Νομική μορφή επιχειρήσεων

Η 2η ερώτηση κατατάσσει τις επιχειρήσεις ανάλογα με τη νομική τους μορφή.

Οι περισσότερες επιχειρήσεις που απάντησαν είναι ατομικές (58%) και αυτό θεωρείται αναμενόμενο, καθώς αποτελούν την πλειονότητα των επιχειρήσεων στην Ελλάδα.

1.3 Πόσα άτομα απασχολούνται στην επιχείρηση;

Από 1 έως 10	58	89%
Από 11 έως 250	7	11%



Σχήμα 1.3 Μέγεθος επιχείρησης ανάλογα με αριθμό απασχολούμενων ατόμων

Στην 3^η ερώτηση εξετάζεται το μέγεθος της επιχείρησης σύμφωνα με το πλήθος των ατόμων που απασχολεί:

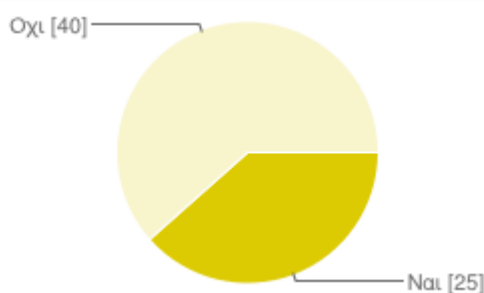
- 1-10 άτομα => πολύ μικρή επιχείρηση
- 10-50 άτομα => μικρή επιχείρηση
- 50-250 άτομα => μεσαία επιχείρηση

Στην συγκεκριμένη έρευνα οι δύο τελευταίες κατηγορίες συμπτύχθηκαν λόγω του μικρού όγκου δεδομένων στις κατηγορίες αυτές.

Διαπιστώθηκε λοιπόν ότι σχεδόν το 90% των επιχειρήσεων ανήκουν στην κατηγορία των πολύ μικρών επιχειρήσεων.

1.4 Η επιχείρηση που εργάζεστε διαθέτει πρόσβαση σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) μέσω ειδικού κωδικού;

Ναι	25	38%
Όχι	40	62%



Σχήμα 1.4 Πρόσβαση ή μη πρόσβαση στο e-banking

Η 4^η ερώτηση διακρίνει τις επιχειρήσεις, σε αυτές που χρησιμοποιούν την εφαρμογή e-banking και σε αυτές που δεν έχουν δοκιμάσει τη χρήση του και κατευθύνει τον ερωτώμενο στη 2^η ενότητα των ερωτήσεων αν απαντήσει θετικά, ενώ τον κατευθύνει στην 3^η ενότητα αν απαντήσει αρνητικά.

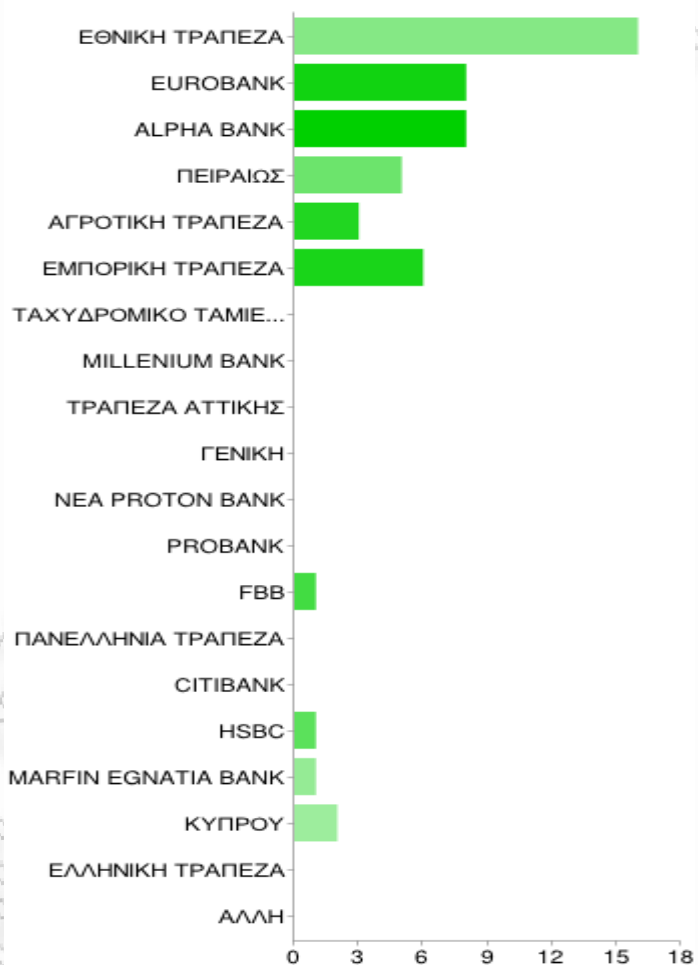
Στην ερώτηση, λοιπόν, αν η επιχείρηση διαθέτει κωδικούς e-banking, το 38% απάντησε θετικά, έναντι του 62% που απάντησε αρνητικά. Το ποσοστό χρήσης είναι αρκετά ενθαρρυντικό για το μέλλον της εταιρικής ηλεκτρονικής τραπεζικής.

2^η ενότητα: Επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν e-banking

2.1 Από ποιούς δικτυακούς τόπους τραπεζών έχετε εμπειρία internet banking; Επιλέξτε μια ή περισσότερες Τράπεζες.

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	16	62%
EUROBANK	8	31%
ALPHA BANK	8	31%
ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	5	19%
ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	3	12%
ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	6	23%
ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ	0	0%
MILLENIUM BANK	0	0%
ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	0	0%
ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	0	0%
NEA PROTON BANK	0	0%
PROBANK	0	0%

FBB	1	4%
ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ	0	0%
CITIBANK	0	0%
HSBC	1	4%
MARFIN EGNATIA BANK	1	4%
ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ	2	8%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	0	0%
ΑΛΛΗ	0	0%



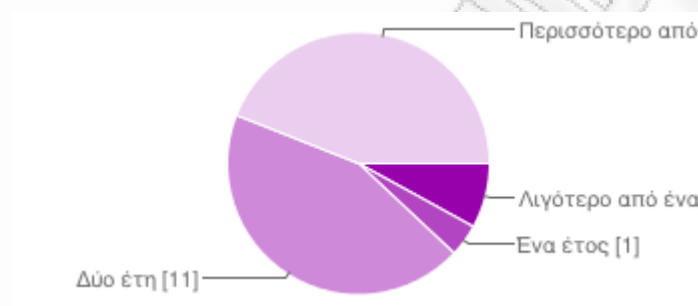
Σχήμα 2.1 Δημοφιλέστερες τράπεζες στη χρήση του e-banking

Στην 1^η ερώτηση καταγράφεται η δημοφιλία των τραπεζών από τη χρήση των υπηρεσιών τους.

Οι περισσότερες επιχειρήσεις εξυπηρετούνται από το e-banking της Εθνικής Τράπεζας, ενώ ακολουθούν οι τράπεζες Eurobank και Alpha Bank.

2.2 Πόσο διάστημα χρησιμοποιείτε το e-banking;

Λιγότερο από ένα έτος	2	3%
Ένα έτος	1	2%
Δύο έτη	11	17%
Περισσότερο από δύο έτη	11	17%



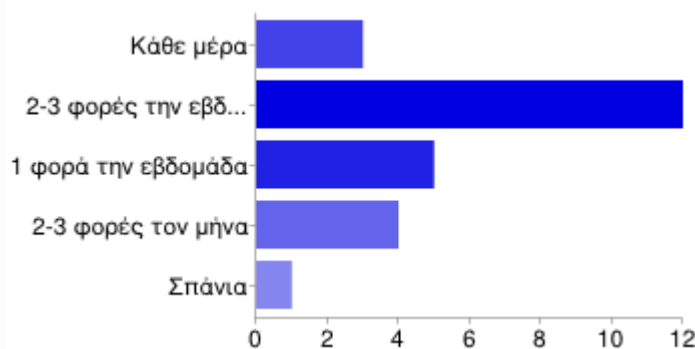
Σχήμα 2.2 Διάστημα χρήσης e-banking

Το 2^ο ερώτημα καταγράφει αν είναι πρόσφατη η απόκτηση κωδικών και αντίστοιχα η χρήση του e-banking.

Για τις περισσότερες επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελεί πρόσφατη εταιρική συνήθεια η ενασχόληση με το e-banking, καθώς το 56% των απαντήσεων συγκεντρώνονται έως τα 2 έτη.

2.3 Πόσο συχνά χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας τις εταιρικές υπηρεσίες e-banking;

Κάθε μέρα	3	5%
2-3 φορές την εβδομάδα	12	18%
1 φορά την εβδομάδα	5	8%
2-3 φορές τον μήνα	4	6%
Σπάνια	1	2%



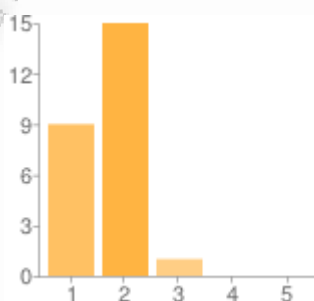
Σχήμα 2.3 Συχνότητα χρήσης e-banking

Η 3η ερώτηση εξετάζει τη συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Η πλειονότητα των επιχειρήσεων χρησιμοποιεί συχνά το internet banking και συγκεκριμένα 2-3 φορές την εβδομάδα.

2.4 Δώστε τη συνολική σας εκτίμηση για την εμπειρία σας στη χρήση του internet banking που χρησιμοποιείτε.

1 - Πολύ Θετική	9	14%
2	15	23%
3	1	2%
4	0	0%
5 - Πολύ Αρνητική	0	0%



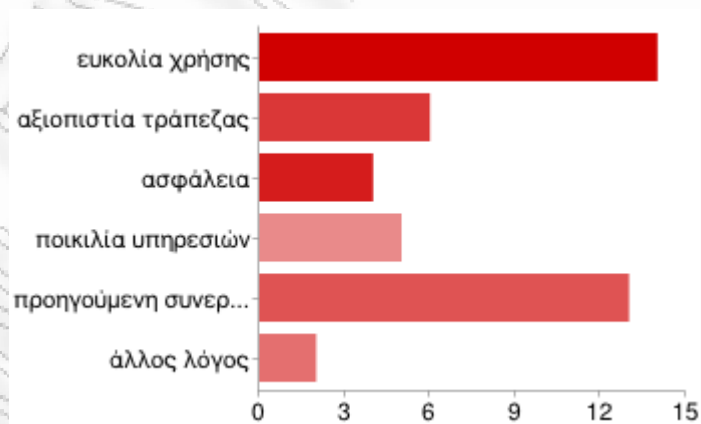
Σχήμα 2.4 Συνολική εκτίμηση για τη χρήση του e-banking

Η ερώτηση αυτή καταγράφει τη συνολική εκτίμηση των επιχειρήσεων από την εμπειρία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών με βάση κλίμακα 1-5 από την πολύ θετική έως την πολύ αρνητική γνώμη.

Η γνώμη των εκπροσώπων των ελληνικών επιχειρήσεων για τη λειτουργία του internet banking θεωρείται σε γενικές γραμμές θετική, με την πλειοψηφία των ερωτώμενων να επιλέγει την θετική και την πολύ θετική εκτίμηση(96%).

2.5 Για ποιους λόγους επιλέξατε το internet banking της συγκεκριμένης τράπεζας (ή το e-banking της τράπεζας που χρησιμοποιείτε πιο συχνά). Επιλέξτε μία ή περισσότερες απαντήσεις.

ευκολία χρήσης	14	56%
αξιοπιστία τράπεζας	6	24%
ασφάλεια	4	16%
ποικιλία υπηρεσιών	5	20%
προηγούμενη συνεργασία με την τράπεζα	13	52%
άλλος λόγος	2	8%



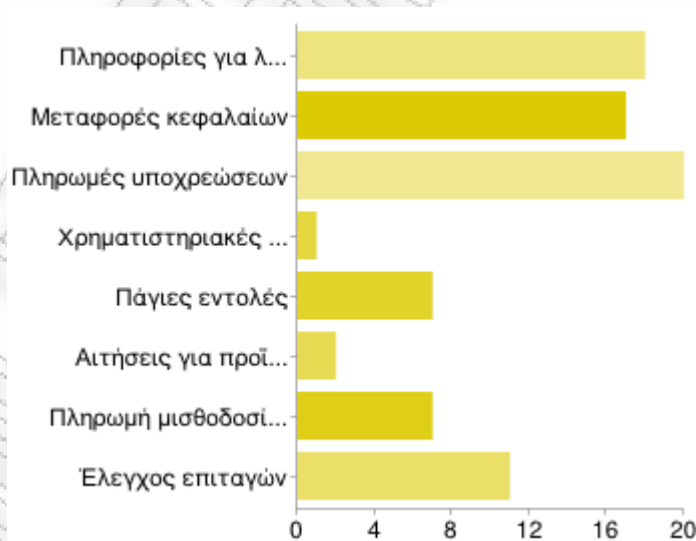
Σχήμα 2.5 Λόγοι επιλογής του συγκεκριμένου e-banking

Η 5^η ερώτηση εξετάζει τους λόγους για τους οποίους η εταιρεία έχει επιλέξει το e-banking της συγκεκριμένης τράπεζας ή αυτής που χρησιμοποιείται πιο συχνά, δίνοντας τη δυνατότητα επιλογής περισσότερων απαντήσεων και περιγραφής άλλου λόγου.

Οι περισσότερες από τις μισές επιχειρήσεις έχουν ως κίνητρο επιλογής για το e-banking συγκεκριμένης τράπεζας την ευκολία χρήσης και την προηγούμενη συνεργασία με την τράπεζα.

2.6 Ποιες υπηρεσίες του e-banking χρησιμοποιείτε πιο συχνά; Επιλέξτε μία ή περισσότερες απαντήσεις.

Πληροφορίες για λογαριασμούς και άλλα τραπεζικά προϊόντα	18 72%
Μεταφορές κεφαλαίων	17 68%
Πληρωμές υποχρεώσεων	20 80%
Χρηματιστηριακές εντολές	1 4%
Πάγιες εντολές	7 28%
Αιτήσεις για προϊόντα της τράπεζας	2 8%
Πληρωμή μισθοδοσίας προσωπικού	7 28%
Έλεγχος επιταγών	11 44%



Σχήμα 2.6 Υπηρεσίες e-banking με συχνότερη χρήση

Η 6^η ερώτηση ζητάει την επιλογή μίας ή περισσότερων υπηρεσιών που χρησιμοποιούνται πιο συχνά από τις επιχειρήσεις.

Οι εργασίες που συγκεντρώνουν τις περισσότερες προτιμήσεις από τους Έλληνες επιχειρηματίες είναι οι πληρωμές υποχρεώσεων (80%), οι πληροφορίες για τραπεζικά

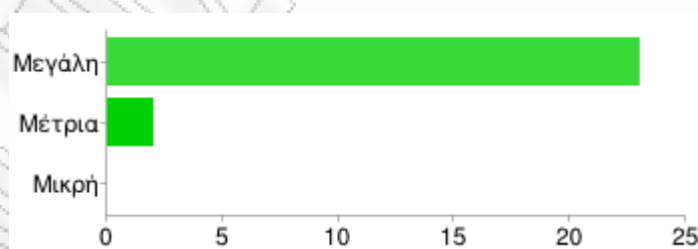
προϊόντα (72%) και οι μεταφορές κεφαλαίων (68%), δηλαδή απλές καθημερινές τραπεζικές εργασίες.

2.7 Αξιολογήστε τα γενικά χαρακτηριστικά της εταιρικής ιστοσελίδας e-banking που χρησιμοποιείτε πιο συχνά.

Η 7^η ερώτηση εξετάζει την εκτίμηση των επιχειρήσεων για τις ιστοσελίδες των τραπεζών με βάση συγκεκριμένα τυποποιημένα κριτήρια. Έχουν επιλεγεί 13 από τα 22 κριτήρια της μεθόδου αξιολόγησης ιστοσελίδων WebQual, τα οποία αφορούν στην ευκολία, την πληροφόρηση, την εμφάνιση, την ασφάλεια, την εξατομίκευση και την επικοινωνία. Η ερώτηση χρησιμοποιεί την κλίμακα 1-3 (1 μεγάλη, 2 μέτρια και 3 μικρή εμπειρία αντίστοιχα).

Ευκολία πλοήγησης

Μεγάλη	23	35%
Μέτρια	2	3%
Μικρή	0	0%



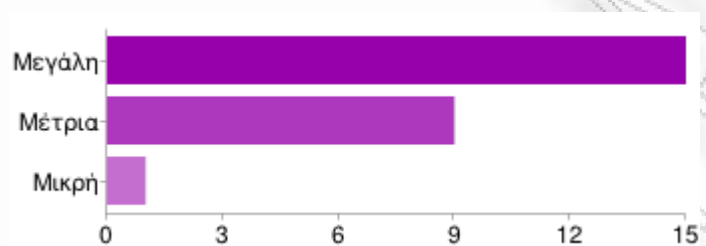
Σχήμα 2.7.1 Ευκολία πλοήγησης

Η παράμετρος αυτή εξετάζει αν οι επιχειρήσεις είναι ευχαριστημένες από την πλοήγησή τους στην ιστοσελίδα της τράπεζας.

Το 92% των επιχειρήσεων δηλώνει ικανοποιημένο από την ευκολία πλοήγησης.

Ευκολία εκμάθησης

Μεγάλη	15	23%
Μέτρια	9	14%
Μικρή	1	2%



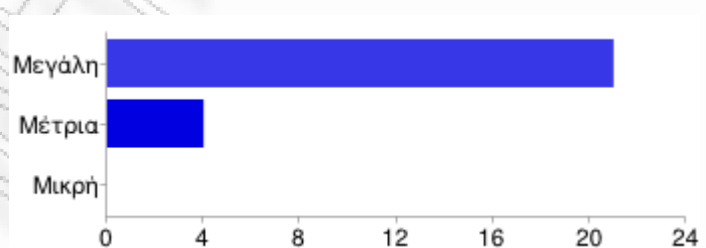
Σχήμα 2.7.2 Ευκολία εκμάθησης

Η ευκολία εκμάθησης αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την εξοικείωση με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Το 60% των ερωτώμενων που χρησιμοποιούν το εταιρικό e-banking είναι ικανοποιημένο από την ευκολία εκμάθησης.

Ευκολία χρήσης

Μεγάλη	21	32%
Μέτρια	4	6%
Μικρή	0	0%



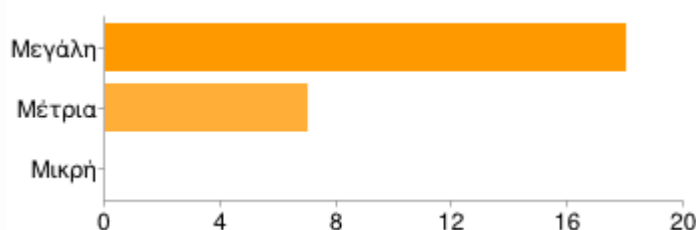
Σχήμα 2.7.3 Ευκολία χρήσης

Η ευκολία χρήσης είναι μία ακόμη σημαντική μεταβλητή στην αξιολόγηση των ιστοσελίδων των τραπεζών.

Σχετικά με την ευκολία χρήσης του site που χρησιμοποιούν πιο συχνά οι ερωτώμενοι, παρατηρείται ότι το 84% των χρηστών χειρίζεται πολύ εύκολα τις λειτουργίες του site και κατ'επέκταση του e-banking.

Κατανοητή πληροφόρηση

Μεγάλη	18	28%
Μέτρια	7	11%
Μικρή	0	0%



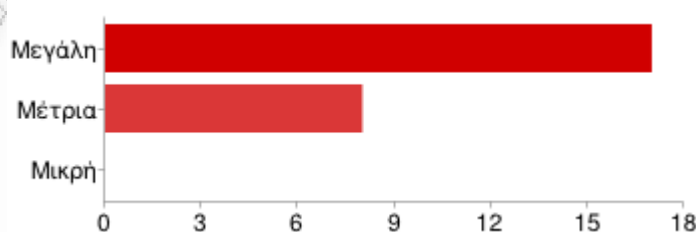
Σχήμα 2.7.4 Κατανοητή πληροφόρηση

Η πληροφόρηση που παρέχεται από τις τράπεζες στις ιστοσελίδες τους αξιολογείται για τον τρόπο που γίνεται κατανοητή.

Το 72% των εκπροσώπων των επιχειρήσεων θεωρούν ότι είναι πολύ κατανοητή η πληροφόρηση που τους παρέχεται.

Επαρκής πληροφόρηση

Μεγάλη	17	26%
Μέτρια	8	12%
Μικρή	0	0%



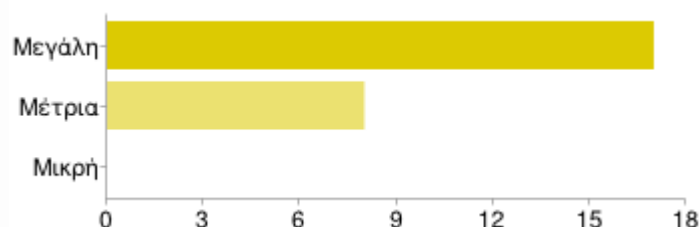
Σχήμα 2.7.5 Επαρκής πληροφόρηση

Η επάρκεια της πληροφόρησης αποτελεί ουσιαστικό κριτήριο στην περιήγηση σε μια ιστοσελίδα τράπεζας.

Στη συγκεκριμένη έρευνα το 68% των επιχειρήσεων θεωρεί ότι είναι πολύ επαρκής η πληροφόρηση που παρέχεται από τις τράπεζες στα site τους.

Ακριβής πληροφόρηση

Μεγάλη	17	26%
Μέτρια	8	12%
Μικρή	0	0%



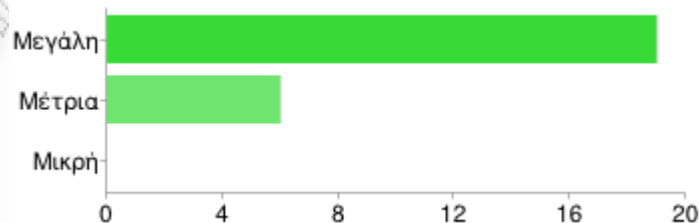
Σχήμα 2.7.6 Ακριβής Πληροφόρηση

Εξίσου σοβαρός παράγοντας αξιολόγησης των ιστοσελίδων είναι η ακριβής πληροφόρηση.

Οι επιχειρήσεις που πιστεύουν ότι οι πληροφορίες των ιστοσελίδων είναι πολύ ακριβείς αποτελούν το 68% του συνόλου των εταιρειών που χρησιμοποιούν το e-banking.

Αξιόπιστη πληροφόρηση

Μεγάλη	19	29%
Μέτρια	6	9%
Μικρή	0	0%



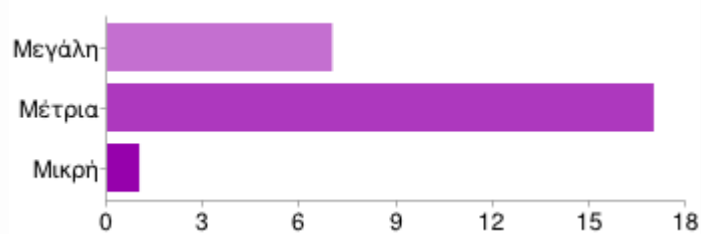
Σχήμα 2.7.7 Αξιόπιστη πληροφόρηση

Η αξιοπιστία των πληροφοριών των site των τραπεζών έχει ιδιαίτερη σημασία για τις επιχειρήσεις.

Οι χρήστες είναι ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση του site που επισκέπτονται πιο συχνά και ενδεικτικά αναφέρεται ότι το 76% των ερωτώμενων θεωρεί απόλυτα αξιόπιστη την πληροφόρηση που δέχεται από την τράπεζα.

Κατάλληλη σχεδίαση

Μεγάλη	7	11%
Μέτρια	17	26%
Μικρή	1	2%



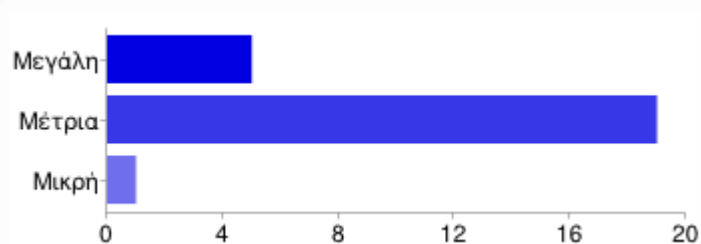
Σχήμα 2.7.8 Κατάλληλη σχεδίαση

Η σχεδίαση της ιστοσελίδας (ύφος) από την πλευρά των τραπεζών αποτελεί σημαντικό κριτήριο για την αξιολόγησή του site.

Για τη σχεδίαση λοιπόν οι περισσότερες επιχειρήσεις έχουν μέτρια εκτίμηση (68%).

Ελκυστική εμφάνιση

Μεγάλη	5	8%
Μέτρια	19	29%
Μικρή	1	2%



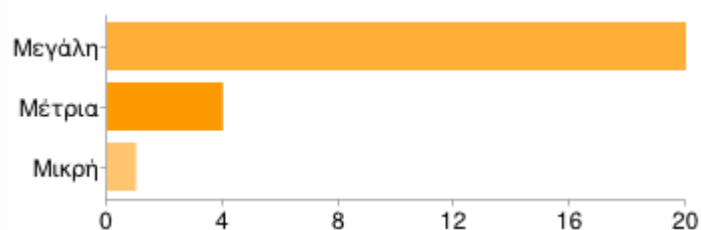
Σχήμα 2.7.9 Ελκυστική εμφάνιση

Άλλο ένα σημείο στο οποίο εστιάζει η αξιολόγηση των site είναι η ελκυστικότητα της εμφάνισης.

Ως προς την ελκυστική εμφάνιση του site, παρατηρείται ότι οι περισσότεροι δεν είναι ικανοποιημένοι, αφού σε ποσοστό 76% δηλώνουν μέτρια εκτίμηση.

Ασφάλεια ατομικών πληροφοριών

Μεγάλη	20	31%
Μέτρια	4	6%
Μικρή	1	2%



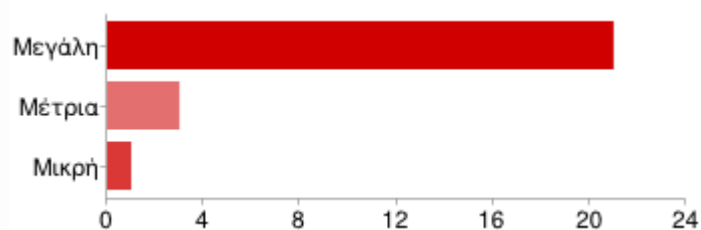
Σχήμα 2.7.10 Ασφάλεια ατομικών πληροφοριών

Η προστασία των ατομικών πληροφοριών αποτελεί ένα θέμα που απασχολεί κάθε τράπεζα.

Η αξιολόγηση της ασφάλειας των ατομικών πληροφοριών είναι πολύ θετική σε ποσοστό 80%.

Ασφάλεια συναλλαγών

Μεγάλη	21	32%
Μέτρια	3	5%
Μικρή	1	2%



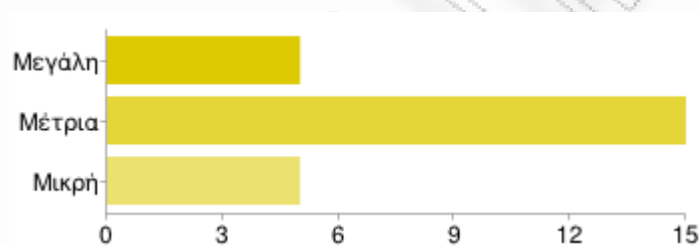
Σχήμα 2.7.11 Ασφάλεια συναλλαγών

Εκτός από την ασφάλεια των ατομικών πληροφοριών, η έρευνα παρέχει τη δυνατότητα να αξιολογηθεί η ασφάλεια των συναλλαγών.

Σχετικά με την ασφάλεια των συναλλαγών, περισσότεροι από 8 στους 10 των ερωτώμενων συμφωνούν για την μεγάλη ασφάλεια που παρέχει η τράπεζα στις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Εξατομίκευση site

Μεγάλη	5	8%
Μέτρια	15	23%
Μικρή	5	8%



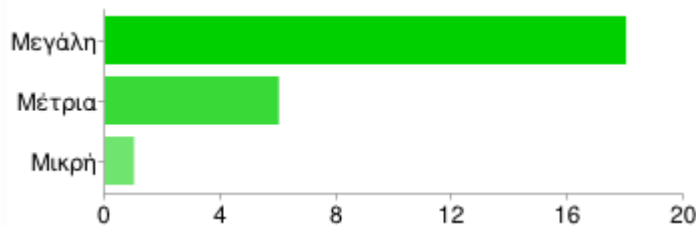
Σχήμα 2.7.12 Εξατομίκευση site

Οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να αξιολογήσουν τη δυνατότητα εξατομίκευσης του site.

Η εξατομίκευση του site και η προσαρμογή του στις ανάγκες κάθε επιχείρησης είναι κάτι που θα έπρεπε να μελετήσουν οι τράπεζες, επειδή η εικόνα των ερωτώμενων για αυτό το ζήτημα δεν είναι θετική (60% μέτρια εκτίμηση).

Διευκόλυνση επικοινωνίας

Μεγάλη	18	28%
Μέτρια	6	9%
Μικρή	1	2%



Σχήμα 2.7.13 Διευκόλυνση επικοινωνίας

Η δυνατότητα για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ της τράπεζας και της επιχείρησης αποτελεί κρίσιμο σημείο για την αξιολόγηση των ιστοσελίδων.

Κατά την άποψη των ιδιοκτητών ΜΜΕ, οι τράπεζες διαθέτουν site που διευκολύνουν την επικοινωνία με τον πελάτη (72% θετική εκτίμηση).

Συνοπτικά, τα 13 χαρακτηριστικά της Webqual για την αξιολόγηση των ιστοσελίδων παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα με βάση τα επικρατέστερα ποσοστά που προκύπτουν από την έρευνα και παρατηρείται η θετική εικόνα των ερωτώμενων για τις ιστοσελίδες των τραπεζών.

	Μεγάλη	Μέτρια	Μικρή
Ευκολία πλοήγησης	35%		
Ευκολία εκμάθησης	23%		
Ευκολία χρήσης	32%		
Κατανοητή πληροφόρηση	28%		
Επαρκής πληροφόρηση	26%		
Ακριβής πληροφόρηση	26%		
Αξιόπιστη πληροφόρηση	29%		
Κατάλληλη σχεδίαση		26%	
Ελκυστική εμφάνιση		29%	

	Μεγάλη	Μέτρια	Μικρή
Ασφάλεια ατομικών πληροφοριών	31%		
Ασφάλεια συναλλαγών	32%		
Εξατομίκευση site		23%	
Διευκόλυνση επικοινωνίας	28%		

Πίνακας 7 Τα επικρατέστερα ποσοστά της έρευνας στην αξιολόγηση των ιστοσελίδων με τη μέθοδο Webqual

2.8 Κατά τη γνώμη σας ποια είναι τα πλεονεκτήματα χρήσης του e-banking για την επιχείρησή σας; Επιλέξτε μία από τις παρακάτω απαντήσεις.

24ωρη πρόσβαση	23 92%
ευκολία χρήσης	17 68%
εξοικονόμηση χρόνου	19 76%
αυτοματοποίηση οικονομικών συναλλαγών	12 48%
ασφάλεια συναλλαγών	11 44%
μείωση κόστους λειτουργίας επιχείρησης	10 40%
παρακολούθηση οικονομικών επιχείρησης	16 64%
άλλος λόγος	2 8%



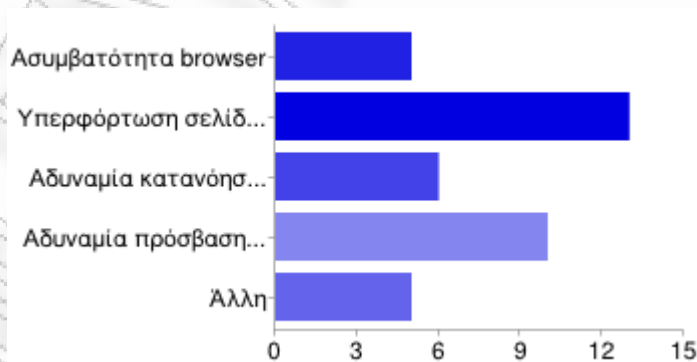
Σχήμα 2.8 Πλεονεκτήματα e-banking

Το 8^ο ερώτημα εξετάζει τα πλεονεκτήματα από τη χρήση του e-banking για τη συγκεκριμένη επιχείρηση με τη δυνατότητα επιλογής περισσότερων απαντήσεων και καταγραφής άλλου λόγου.

Σχετικά με τα πλεονεκτήματα χρήσης του e-banking, ξεχωρίζουν οι λόγοι που αφορούν τον χρόνο, η 24ωρη πρόσβαση (92%) και η εξοικονόμηση χρόνου(76%), ενώ ακολουθούν η ευκολία χρήσης (68%) και η παρακολούθηση των οικονομικών της επιχείρησης(64%).

2.9 Εάν από την εμπειρία σας αντιμετωπίσατε δυσκολίες στη χρήση του e-banking, ποιες είναι οι κυριότερες από αυτές; Επιλέξτε μία ή περισσότερες απαντήσεις.

Ασυμβατότητα browser	5	20%
Υπερφόρτωση σελίδας τράπεζας	13	52%
Αδυναμία κατανόησης ορισμένων λειτουργιών	6	24%
Αδυναμία πρόσβασης στις υπηρεσίες για λίγες ώρες ή ημέρες	10	40%
Άλλη	5	20%



Σχήμα 2.9 Δυσκολίες από τη χρήση του e-banking

Η 9^η ερώτηση καταγράφει τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις από την ιστοσελίδα της τράπεζας και την ανάλυση άλλων προβλημάτων που δεν έχουν προβλεφθεί από την έρευνα.

Φτάνοντας στο ζήτημα των δυσκολιών και των προβλημάτων που αντιμετωπίζει ο χρήστης του e-banking, παρατηρείται ότι οι μισοί έχουν αντιμετωπίσει ως πρόβλημα την υπερφόρτωση της ιστοσελίδας της τράπεζας που συνεργάζονται.

2.10 Ποιες από τις παρακάτω λειτουργίες θα επιθυμούσατε να έχει το e-banking; Επιλέξτε μία ή περισσότερες απαντήσεις.

Δυνατότητα εξατομίκευσης ιστοσελίδας	10	40%
Δυνατότητα επιλογής χρωμάτων ιστοσελίδας	2	8%
Δυνατότητα χρήσης φωνητικών εντολών	3	12%
Δυνατότητα χρήσης περισσότερων μέσων όπως phone και mobile banking	7	28%
Ηλεκτρονική φόρμα για επενδυτικά προϊόντα	3	12%
Αίτηση και χορήγηση γρήγορου δανείου	5	20%
Ειδικό site μόνο για επιχειρήσεις	11	44%



Σχήμα 2.10 Επιθυμητές λειτουργίες του e-banking από χρήστες

Η 10^η ερώτηση έχει σκοπό να ανακαλύψει το ενδιαφέρον των επιχειρήσεων για νέες υπηρεσίες από μία λίστα προτεινόμενων καινοτόμων λύσεων με δυνατότητα πολλαπλών επιλογών.

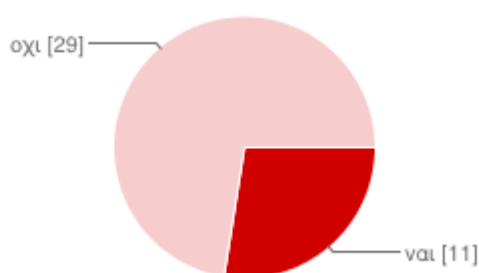
Διερευνώντας την άποψη των επιχειρήσεων για νέες προτεινόμενες υπηρεσίες, εντοπίζεται η ανάγκη των επιχειρήσεων για την δημιουργία ειδικού site αποκλειστικά για επιχειρήσεις (44%) και τη δυνατότητα εξατομίκευσης του site (40%).

3^η ενότητα: Επιχειρήσεις που δεν χρησιμοποιούν e-banking

3.1 Έχετε επισκεφθεί ποτέ κάποια ιστοσελίδα τράπεζας με σκοπό να ενημερωθείτε για τις υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω e-banking;

Ναι 11 17%

Όχι 29 45%



Σχήμα 3.1 Επισκεψιμότητα ιστοσελίδων τραπεζών από μη χρήστες

Η 1^η ερώτηση εξετάζει το ενδιαφέρον των ερωτώμενων για το e-banking από την επισκεψιμότητα σε site οποιασδήποτε τράπεζας.

Σύμφωνα με το σχήμα 3.1 μόνο το ¼ των ελεύθερων επαγγελματιών ή των εκπροσώπων εταιρειών που δεν έχουν πρόσβαση στις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες έχουν επισκεφθεί μία ιστοσελίδα τράπεζας για να ενημερωθούν για τα προϊόντα της.

3.2 Για ποιους λόγους δεν έτυχε να έχετε χρησιμοποιήσει υπηρεσίες εταιρικού e-banking; Επιλέξτε μία ή περισσότερες απαντήσεις.

Η εταιρεία που εργάζομαι δεν έχει πρόσβαση στο Internet	0	0%
Δεν γνωρίζω καλά τη χρήση εφαρμογών Internet	20	50%
Η εταιρεία δεν εμπιστεύεται το Διαδίκτυο	8	20%
Η εταιρεία προτιμά τις συναλλαγές σε κατάστημα τράπεζας	21	53%
Θεωρώ το e-banking πολύπλοκη διαδικασία	5	13%
Άλλος λόγος	4	10%



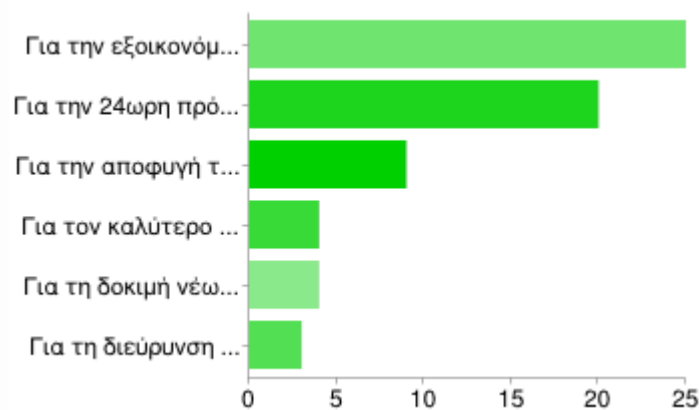
Σχήμα 3.2 Λόγοι μη χρήσης του e-banking

Η 2^η ερώτηση διερευνά τα αίτια της έλλειψης εμπειρίας χρήσης του e-banking με δυνατότητα πολλαπλών επιλογών.

Για τις μισές επιχειρήσεις, ο κυριότερος λόγος της μη χρήσης του e-banking αποτελεί η θέση της εταιρείας να προτιμά τις συναλλαγές στο κατάστημα της τράπεζας που συνεργάζεται και η ελάχιστη ή καθόλου γνώση των λειτουργιών του Διαδικτύου. Είναι εντυπωσιακό ότι όλες οι επιχειρήσεις διαθέτουν internet, καθώς καμία δεν επέλεξε ως απάντηση την έλλειψη σύνδεσης internet.

3.3 Για ποιους λόγους θα δοκιμάζατε να χρησιμοποιήσετε το e-banking για την επιχείρησή σας; Επιλέξτε μία ή περισσότερες απαντήσεις.

Για την εξοικονόμηση χρόνου	25	63%
Για την 24ωρη πρόσβαση στις υπηρεσίες της τράπεζας	20	50%
Για την αποφυγή των προμηθειών από την πληρωμή λογαριασμών	9	23%
Για τον καλύτερο έλεγχο των οικονομικών της επιχείρησης	4	10%
Για τη δοκιμή νέων καινοτόμων υπηρεσιών	4	10%
Για τη διεύρυνση της δραστηριότητας της επιχείρησης	3	8%



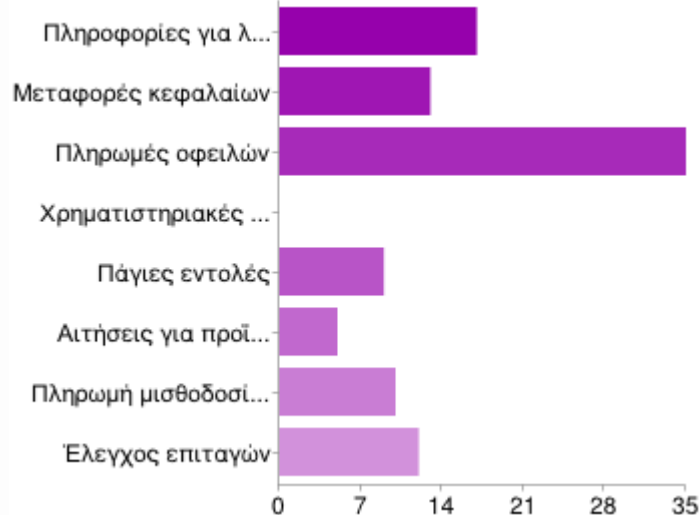
Σχήμα 3.3 Λόγοι δοκιμής του e-banking

Η 3^η ερώτηση προτείνει λόγους για τη δοκιμή των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής με δυνατότητα επιλογής περισσότερων απαντήσεων.

Σχετικά με τους λόγους δοκιμής της εφαρμογής του e-banking, παρατηρείται ότι οι εταιρείες που δεν χρησιμοποιούν e-banking συμφωνούν με αυτές που το χρησιμοποιούν για τη σπουδαιότητα του χρόνου στη λειτουργία της επιχείρησης. Από αυτές που δε διαθέτουν κωδικούς e-banking, το 63% θεωρεί ως κίνητρο δοκιμής την εξοικονόμηση χρόνου, ενώ οι μισές (50%) επιλέγουν την 24ωρη πρόσβαση στις υπηρεσίες της τράπεζας.

3.4 Ποιες υπηρεσίες e-banking θα ήταν χρήσιμες για την επιχείρησή σας, εάν ποτέ το επιλέγατε; Επιλέξτε μία ή περισσότερες απαντήσεις.

Πληροφορίες για λογαριασμούς και άλλα τραπεζικά προϊόντα	17	43%
Μεταφορές κεφαλαίων	13	33%
Πληρωμές οφειλών	35	88%
Χρηματοπιστηριακές εντολές	0	0%
Πάγιες εντολές	9	23%
Αιτήσεις για προϊόντα της τράπεζας	5	13%
Πληρωμή μισθοδοσίας προσωπικού	10	25%
Έλεγχος επιταγών	12	30%



Σχήμα 3.4 Χρήσιμες υπηρεσίες e-banking για μη χρήστες

Στην 4^η ερώτηση διερευνώνται οι εργασίες που θα ενδιέφεραν μία επιχείρηση να πραγματοποιήσει.

Οι πληρωμές οφειλών θεωρούνται οι πιο δημοφιλείς με ποσοστό 88%, ενώ ακολουθούν οι πληροφορίες για λογαριασμούς και τραπεζικά προϊόντα(43%). Η έλλειψη ενδιαφέροντος για τις χρηματιστηριακές εντολές δικαιολογείται από την κακή εμπειρία των ερωτώμενων στη χρήση των χρηματιστηριακών κωδικών.

Σημείωση: Σε ορισμένες ερωτήσεις υπάρχει η δυνατότητα επιλογής περισσότερων από ένα πλαίσιων ελέγχου, έτσι το άθροισμα των ποσοστών μπορεί είναι μεγαλύτερο του 100%.

4^η ενότητα: Προβληματισμοί των ερωτώμενων για το e-banking

Στην 4^η ενότητα της έρευνας περιγράφονται θέματα και προβληματισμοί των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν ή όχι το e-banking.

Οι παρατηρήσεις των ερωτώμενων της έρευνας θα μπορούσαν να συνοψιστούν στα εξής:

- Η εργασία μεταφοράς κεφαλαίων (σε κάποιες τράπεζες) από λογαριασμό σε λογαριασμό δεν εμφανίζει την αιτιολογία στην ηλεκτρονική κίνηση του

λογαριασμού με αποτέλεσμα να υποχρεώνεται ο χρήστης στην εκτύπωση της απόδειξης.

- Το e-banking (σε κάποιες τράπεζες) δεν επιτρέπει τη μεταφορά ποσού από ανοικτό δάνειο σε άλλο λογαριασμό και ο πελάτης είναι υποχρεωμένος να μεταβεί στο κατάστημα για αυτή τη συναλλαγή.
- Οι χρήστες επιθυμούν να έχουν τη δυνατότητα πολλών εισαγωγών του κωδικού τους, θεωρώντας ότι το σύστημα "μπλοκάρει" πολύ εύκολα.
- Εκφράζεται η επιθυμία για διεύρυνση των πληρωμών και άλλων παρόμοιων εργασιών. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το e-ticketing.
- Οι πολύ μικρές επιχειρήσεις θεωρούν ότι το μέγεθός τους δεν απαιτεί τη χρήση των εναλλακτικών δικτύων των τραπεζών.
- Ορισμένοι ερωτώμενοι θα δοκίμαζαν το e-banking για τη λειτουργία του alerting, δηλαδή επιθυμούν την ενημέρωση από την τράπεζα μέσω γραπτών μηνυμάτων στο κινητό τηλέφωνό τους. Συγκεκριμένα επιθυμούν ενημέρωση για το POS της επιχείρησης και για τις κινήσεις του λογαριασμού όψεως.
- Κάποιες επιχειρήσεις επιλέγουν το e-banking λόγω απόστασης από την τράπεζα με την οποία συνεργάζονται (οι μικρές τράπεζες δεν διαθέτουν πολλά υποκαταστήματα).
- Σημαντικό μειονέκτημα θεωρείται η χρήση του e-banking από συγκεκριμένο υπολογιστή της επιχείρησης.
- Κάποιες συναλλαγές (αμοιβές πολιτικών μηχανικών, πληρωμές ασφαλιστικών εισφορών) απαιτούν συγκεκριμένα έντυπα-παραστατικά, με αποτέλεσμα να μην μπορούν να πραγματοποιηθούν συγκεκριμένες συναλλαγές μέσω e-banking.

Τα γενικά συμπεράσματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε είναι συνοπτικά τα εξής:

- Μεγάλο ποσοστό των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στην Ελλάδα κάνει χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- Τα τελευταία 2 χρόνια αυξάνεται το ποσοστό των ΜΜΕ που εντάσσει το e-banking στις καθημερινές του λειτουργίες.
- Η γενικότερη γνώμη των ελεύθερων επαγγελματιών και των επιχειρηματιών για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι θετική.
- Η προηγούμενη συνεργασία με συγκεκριμένη τράπεζα αποτελεί ισχυρό λόγο χρήσης του e-banking και πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη από τις τράπεζες για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πελατών (loyalty) και την προσέλκυση νέων χρηστών.
- Οι πληρωμές υποχρεώσεων, οι πληροφορίες τραπεζικών προϊόντων και οι μεταφορές κεφαλαίων αποτελούν τις πιο δημοφιλείς ηλεκτρονικές εργασίες. Η πληρωμή λογαριασμών αποτελεί επίσης κίνητρο δοκιμής των ηλεκτρονικών υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις που δεν χρησιμοποιούν e-banking.
- Τα site των τραπεζών διαθέτουν επαρκή και αξιόπιστη πληροφόρηση, χαρακτηρίζονται ασφαλή ως προς τις συναλλαγές και την προστασία των προσωπικών δεδομένων και διευκολύνουν ικανοποιητικά την επικοινωνία χρήστη-τράπεζας.
- Η μόνη αρνητική εικόνα των ερωτώμενων για το site της τράπεζας που επισκέπτονται είναι η μη ελκυστική εμφάνιση και η μη κατάλληλη σχεδίαση.
- Η εξοικονόμηση χρόνου και η 24ωρη πρόσβαση αποτελούν τα επικρατέστερα πλεονεκτήματα για τις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν το e-banking και τα πιο δημοφιλή κίνητρα για δοκιμή των υπηρεσιών από τις εταιρείες που δεν διαθέτουν ηλεκτρονικούς κωδικούς.
- Η εξατομίκευση της ιστοσελίδας της τράπεζας αποτελεί έντονη ανάγκη των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, σε συνδυασμό με την κατασκευή site που θα προορίζεται μόνο για επιχειρήσεις.

- Από τους εκπροσώπους των επιχειρήσεων που δεν χρησιμοποιούν το e-banking, οι περισσότεροι δεν έχουν επισκεφθεί ποτέ ιστοσελίδα τράπεζας.
- Οι επιχειρηματίες που απάντησαν αρνητικά στη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής νιώθουν μεγαλύτερη ασφάλεια όταν οι συναλλαγές τους διεκπεραιώνονται από υπάλληλο της τράπεζας που συνεργάζονται, καθώς αρκετοί δεν γνωρίζουν επαρκώς τις λειτουργίες του Διαδικτύου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - ΠΡΩΤΟΤΥΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΓΙΑ ΕΤΑΙΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Στο κεφάλαιο αυτό προβάλλονται επιλεγμένες καλές πρακτικές των ελληνικών και ξένων τραπεζών που αφορούν σε καινοτόμες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που προσφέρονται κυρίως μέσω του Διαδικτύου ή του κινητού τηλεφώνου και απευθύνονται σε εταιρείες που είτε ασχολούνται με το ηλεκτρονικό εμπόριο είτε αξιοποιούν τα οφέλη της σύγχρονης τεχνολογίας προς όφελος της λειτουργίας της επιχείρησης. Στη συνέχεια προτείνονται νέες πρωτότυπες ιδέες για υπηρεσίες του e-banking.

4.1. Καλές πρακτικές της ηλεκτρονικής τραπεζικής των ελληνικών τραπεζών για τις επιχειρήσεις

Οι ελληνικές τράπεζες διακρίνονται για τις πρωτοποριακές υπηρεσίες τους στην ηλεκτρονική τραπεζική στον περιοδικό τύπο και κερδίζουν κάθε χρόνο βραβεία σε διαγωνισμούς τεχνολογίας στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Οι τράπεζες που έχουν διακριθεί για τις καινοτόμες λύσεις στο e-banking είναι η Eurobank και η Τράπεζα Πειραιώς με τις παρακάτω υπηρεσίες:

● Αυτοματοποίηση Προμηθειών Επιχειρήσεων (e-Procurement) (Eurobank)

Παρέχεται η δυνατότητα δημιουργίας και λειτουργίας μιας ηλεκτρονικής αγοράς και κλειστών ηλεκτρονικών αγορών με επιλεγμένους προμηθευτές για **Στρατηγικά προϊόντα**, όπως πρώτες ύλες, είδη προς μεταπώληση και βιομηχανικό εξοπλισμό και **μη Στρατηγικά προϊόντα**, όπως είδη γραφείου, αναλώσιμα και υπολογιστές. Επίσης προσφέρεται η δυνατότητα δημιουργίας και λειτουργίας κυκλώματος πωλήσεων προς τους αντιπροσώπους, διανομείς και πελάτες της εταιρείας. Το ηλεκτρονικό σύστημα που δημιουργείται, διακρίνεται από ενιαίο τρόπο λήψης και παρακολούθησης των παραγγελιών για προμηθευτές, αντιπροσώπους, διανομείς και πελάτες εντός και εκτός Ελλάδος.

Οι **Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Αυτοματοποίησης Αγορών** περιλαμβάνουν :

- ✓ Τυποποίηση και αυτοματοποίηση των εγκριτικών ροών αγορών και των σταδίων και κλιμακίων εγκρίσεων βάσει των εσωτερικών διαδικασιών ή κανονισμών της κάθε εταιρείας.
- ✓ Τυποποίηση και δημιουργία καταλόγων των αγοραζομένων ειδών και υπηρεσιών με βάση τις ανάγκες της κάθε εταιρείας και υπάρχουσες συμβάσεις αγορών με σκοπό την εύκολη αναζήτηση προϊόντων.
- ✓ Ηλεκτρονική διαβίβαση παραγγελιών προς τους Προμηθευτές.
- ✓ Τυποποίηση εξειδικευμένων υπηρεσιών, όπως η Διαχείριση Αιτημάτων Ταξιδιών (e-Travel) με τις εξής λειτουργίες: δημιουργία παραγγελίας, εφαρμογή της εσωτερικής πολιτικής της εταιρείας, συμπλήρωση εντύπου εξόδων, δυνατότητα τροποποιήσεων, συμφωνία με τα τιμολόγια του προμηθευτή και εκκαθάριση τους.
- ✓ Σύστημα Αναφορών

Οι **Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Αυτοματοποίησης Πωλήσεων** περιλαμβάνουν:

- ✓ Τυποποίηση και δημιουργία καταλόγου προσφερόμενων ειδών και υπηρεσιών με βάση τα χαρακτηριστικά των αγοραστών που απευθύνονται (ανάρτηση καταλόγου με χαρακτηριστικά προϊόντων και προβολή της εμπορικής πολιτικής)
- ✓ Τυποποίηση και αυτοματοποίηση παραγγελιοληψίας από δίκτυο αγοραστών
- ✓ Διαχείριση εμπορικής πολιτικής και τιμοκαταλόγων
- ✓ Σύστημα Αναφορών (www.eurobank.gr)

● **Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης (e-Invoicing) (Eurobank)**

Δίνεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής τιμολόγησης και κατάργησης αποθήκευσης και αποστολής τιμολογίων στον πελάτη σε έντυπη μορφή. Μέσω της υπηρεσίας ο εκδότης του παραστατικού έχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης και αποστολής του,

ενώ ο παραλήπτης έχει τη δυνατότητα της ηλεκτρονικής παραλαβής και καταχώρησης του παραστατικού.

⇒ **Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Αρχειοθέτησης (Archiving@BE)**

Απευθύνεται σε επιχειρήσεις που επιθυμούν να αρχειοθετούν ηλεκτρονικά τα παραστατικά που εκδίδουν είτε σε **τοπική βάση (off-line)**, όπου η επιχείρηση συνεχίζει να εκδίδει από το ERP σύστημά της τα παραστατικά, τα οποία στη συνέχεια αρχειοθετούνται αυτόματα ηλεκτρονικά στις εγκαταστάσεις της (σε τοπική βάση) μέσω λογισμικού είτε σε **κεντρική βάση (on-line)**, όπου η επιχείρηση συνεχίζει να εκδίδει από το ERP σύστημά της τα παραστατικά, τα οποία στη συνέχεια αρχειοθετούνται αυτόματα ηλεκτρονικά σε κεντρική βάση και είναι διαθέσιμα online.

⇒ **Υπηρεσία Άυλης Ηλεκτρονικής Διακίνησης Τιμολογίων (Paperless@connect)**

Απευθύνεται σε επιχειρήσεις που επιθυμούν την κατάργηση της εκτύπωσης, εμφακέλωσης και παραδοσιακής αποστολής του τιμολογίου (courier, ΕΛΤΑ). Το τιμολόγιο δημιουργείται στο σύστημα του εκδότη (μέσω των φορολογικών μηχανών), μετατρέπεται σε ηλεκτρονικό, αποθηκεύεται τοπικά ή on line και στη συνέχεια αποστέλλεται στον παραλήπτη.(www.eurobank.gr)

● **Πληρωμή λογαριασμών μέσω κινητού τηλεφώνου (winbank easypay App) (Τράπεζα Πειραιώς)**

Προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες των σύγχρονων επιχειρήσεων και οι απαιτήσεις των καταναλωτών για εφαρμογές διαθέσιμες παντού και σε κάθε χρονική στιγμή, δημιουργήθηκε η εφαρμογή **winbank easypay** για **smartphones**.

Οι πληρωμές των επιχειρήσεων, που εντάσσονται στην εφαρμογή, επιλέγονται με κριτήριο τη δημοφιλία τους στο ευρύ κοινό, ενώ ως προϋπόθεση είναι η εμφάνιση barcode στο έντυπο του λογαριασμού για την πληρωμή του με τη χρήση smartphone.



Εικόνα 16 Οθόνη κινητού τηλεφώνου με την εφαρμογή Winbank easypay (Τράπεζα Πειραιώς)

Η πρωτοποριακή υπηρεσία easypay.gr της Τράπεζας Πειραιώς προσφέρει ολοκληρωμένες υπηρεσίες εισπράξεων εξ' αποστάσεως για εκατοντάδες ιδιωτικές και δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμούς. Μέσω της διαδικτυακής διεύθυνσης www.easypay.gr ή της υπηρεσίας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, οποιοσδήποτε μπορεί να εξοφλεί τις υποχρεώσεις του προς την επιχείρηση, χρησιμοποιώντας την πιστωτική, χρεωστική ή προπληρωμένη κάρτα του.

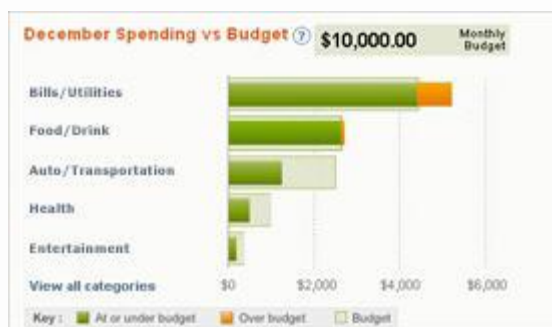
Όλες οι εισπράξεις πιστώνονται απευθείας στο λογαριασμό της επιχείρησης, ενώ εξουσιοδοτημένος χρήστης της επιχείρησης μπορεί να λαμβάνει ειδοποίηση μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για κάθε πληρωμή ή για τις πληρωμές της ημέρας. (www.piraeusbank.gr)

4.2. Καλές πρακτικές της ηλεκτρονικής τραπεζικής ξένων τραπεζών για τις επιχειρήσεις

Οι τράπεζες του εξωτερικού διακρίνονται για τις πρωτότυπες υπηρεσίες e-banking προς τις επιχειρήσεις. Αυτές που ξεχωρίζουν ιδιαίτερα είναι η αμερικάνικη Wells Fargo και η βρετανική Barclays, με τις εξής καινοτομίες:

● Παρακολούθηση προϋπολογισμού (Budget Watch) (Wells Fargo)

Με τη χρήση του εργαλείου Budget Watch πραγματοποιείται η παρακολούθηση των δαπανών της επιχείρησης και η δημιουργία προϋπολογισμού.



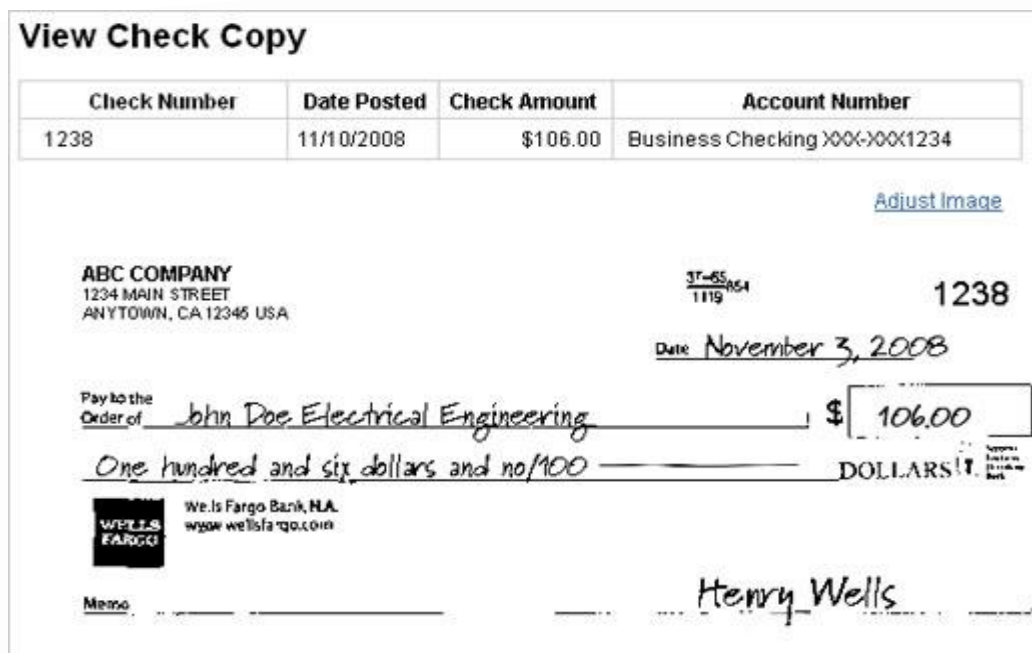
Εικόνα 17 Παρακολούθηση Προϋπολογισμού ή Budget Watch της Wells Fargo

Συγκεκριμένα, το Budget Watch εξυπηρετεί στην:

- **Δημιουργία στόχων προϋπολογισμού με τη δημιουργία κατηγοριών δαπανών**
Η επιχείρηση δημιουργεί μηνιαίους στόχους προϋπολογισμού με το εργαλείο Budget Watch — με βάση παλαιότερες δαπάνες της.
- **Παρακολούθηση των δαπανών και σύγκριση με τον προϋπολογισμό**
Η εταιρεία ενημερώνεται για τις συνολικές δαπάνες της κάθε μέρα σε σύγκριση με τους στόχους του προϋπολογισμού και τη χρήση των υπολοίπων κεφαλαίων για την πληρωμή δανείων και την επένδυση νέων επιχειρηματικών σχεδίων.
- **Ενημέρωση για τον προϋπολογισμό με ειδοποιήσεις**
Στέλνονται ειδοποιήσεις μέσω email για την ενημέρωση της προόδου του προϋπολογισμού με βάση τους στόχους της επιχείρησης.
- **Παρακολούθηση της προόδου των οικονομικών**
Με τη λήψη γραφικών μπορεί η επιχείρηση να παρακολουθήσει την πρόδό της κάθε μήνα. (www.wellsfargo.com)

● **Δυνατότητα πρόσβασης στην εικόνα των επιταγών(Wells Fargo)**

Η Wells Fargo προσφέρει τη δυνατότητα πρόσβασης στην εικόνα των επιταγών μέσω Διαδικτύου με σκοπό τη διευκόλυνση τήρησης αρχείου επιταγών και τη λήψη σχετικών πληροφοριών.



Εικόνα 18 Εικόνα αντιγράφου επιταγής (Wells Fargo)

Με τη χρήση της υπηρεσίας αυτής, η επιχείρηση μπορεί:

- να δει την εικόνα του αντιγράφου των επιταγών έως 90 ημέρες μετά την ενημέρωση του λογαριασμού
- να επιβεβαιώσει τον αποδέκτη, το ποσό της επιταγής και αν αυτή έχει πληρωθεί
- να "φορτώσει" και να αποθηκεύσει τις εικόνες των επιταγών ανά πάσα στιγμή
- να απλοποιήσει το σύστημα αρχειοθέτησής της με την ηλεκτρονική αρχειοθέτηση των επιταγών και τη μείωση του όγκου χαρτιού (www.wellsfargo.com)

● Μαζικές εισπράξεις οφειλών μέσω Pingit (Barclays)

Οι πελάτες μιας οποιασδήποτε επιχείρησης μπορούν να πληρώσουν την οφειλή τους σε αυτή (που προκύπτει από αγορά προϊόντος ή παροχή υπηρεσιών) μέσω της εφαρμογής Pingit από το κινητό τους τηλέφωνο (smart phone) και ο λογαριασμός της επιχείρησης να ενημερωθεί άμεσα για την είσπραξη.

Η εγγραφή και χρήση της υπηρεσίας από τις επιχειρήσεις είναι δωρεάν και δεν απαιτείται η ύπαρξη smartphone ή τραπεζικού λογαριασμού στη συγκεκριμένη τράπεζα. Η αποστολή των χρημάτων είναι ασφαλής και πραγματοποιείται σε λίγα δευτερόλεπτα. Σε περίπτωση που η επιχείρηση έχει λογαριασμό στην Barclays, μπορεί με την εφαρμογή να ελέγξει άμεσα τον λογαριασμό στην τράπεζα.



Εικόνα 19 Λογότυπο Pingit και οθόνη κινητού τηλεφώνου με την εφαρμογή Pingit (Barclays)

Υπάρχουν δύο εκδόσεις του σήματος Pingit (Barclays Pingit Acceptance Mark) που μπορεί να αποκτήσει η επιχείρηση από το Διαδίκτυο για την προβολή του συγκεκριμένου εναλλακτικού τρόπου πληρωμής.

Έκδοση χαμηλής ευκρίνειας, για χρήση σε:

- E-mails
- Ιστοσελίδες
- Σελίδες κοινωνικής δικτύωσης
- Σελίδες με επιχειρήσεις
- Επαγγελματικές κάρτες
- Είδη γραφικής ύλης
- Τιμολόγια

Έκδοση υψηλής ευκρίνειας, για χρήση σε:

- Υπαίθρια διαφήμιση και διαφήμιση στον τύπο
- Τηλεφωνικό κατάλογο
- Αφίσες ή σήματα για την επιχείρηση ή το γραφείο

(www.barclays.co.uk)

4.3. Ιδέες και προτάσεις για νέες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις επιχειρήσεις

Σε αυτή την ενότητα παρουσιάζονται προτάσεις και ιδέες που πιθανώς θα μπορούσαν να υλοποιηθούν από την πλευρά των τραπεζών και να αποτελέσουν μέρος των ηλεκτρονικών τους υπηρεσιών.

● Εικονικός Σύμβουλος Επενδύσεων

Θα μπορούσε να αναπτυχθεί μια διαδικτυακή εφαρμογή, η οποία θα είχε τη μορφή εικονικού συμβούλου επενδύσεων. Η εφαρμογή θα βασίζεται στη θεωρία των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων (Decision Support Systems) και θα αξιοποιεί βάσεις δεδομένων που διαθέτει για επενδυτικές κινήσεις.

Αρχικά μια εταιρεία θα μπορούσε να εισάγει σε ειδική φόρμα μέσω internet banking τα δεδομένα που αφορούν τη νομική μορφή, τον κύκλο εργασιών, τα έτη λειτουργίας, το είδος των εργασιών, τα βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα δάνεια που τη βαρύνουν, τα καταθετικά και επενδυτικά προϊόντα που ήδη διαθέτει, τα ελάχιστα χρηματικά διαθέσιμα που πρέπει σε κάθε περίπτωση να έχει και τα επενδυτικά της σχέδια μέσω επιλογής από συγκεκριμένη γκάμα προϊόντων.

Με βάση τα ανωτέρω στοιχεία θα τοποθετούνταν τα κεφάλαια της εταιρείας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο για την ανάπτυξη και την αύξηση της κερδοφορίας της. Η εφαρμογή θα πρόσφερε 2-3 εναλλακτικά σενάρια στον επιχειρηματία, ώστε να επιλέξει ανάλογα με τις επιθυμίες του το πιο συντηρητικό (με την μικρότερη απόδοση) ή το πιο ριψοκίνδυνο (με τη μεγαλύτερη μελλοντική απόδοση) ή κάποιο ενδιάμεσο επιχειρηματικό σχέδιο. Ο εκπρόσωπος της εταιρείας στη συνέχεια θα μπορούσε, σε διάλογο με το σύστημα, να τροποποιεί τις αρχικές παραμέτρους, να ζητά περισσότερες εξηγήσεις και να εκφράζει την προτίμησή του σε κάποια επενδυτικά σενάρια. Εφόσον αποδεχόταν κάποιο από αυτά, θα μπορούσε να ζητήσει την εφαρμογή του.

Θα μπορούσε επίσης να ενημερώνεται μέσω internet με e-mail ή μέσω κινητού με γραπτό μήνυμα για την πρόοδο του προγράμματος και τα αποτελέσματά του, με την πραγματοποίηση συνεχών ελέγχων και τη δυνατότητα επιλογής ενδεχόμενης τροποποίησης.

Τα μειονέκτημα του συγκεκριμένου εγχειρήματος είναι ότι εφόσον πρόκειται για πρόγραμμα και δεν παρεμβάλλεται ανθρώπινος παράγοντας, εξετάζει συγκεκριμένα δεδομένα για τις επενδύσεις. Στην περίπτωση που μεσολαβούσε άνθρωπος θα μπορούσε να λάβει υπόψη και κάποια επιπλέον παράμετρο. Επίσης, η εφαρμογή εξετάζει κυρίως ποσοτικά δεδομένα και δεν έχει την ευχέρεια να λάβει υπόψη ποιοτικά χαρακτηριστικά. Το γεγονός αυτό στερεί μια πιο έγκυρη και λεπτομερή ανάλυση της χρηματοοικονομικής κατάστασης της επιχείρησης, αλλά και των πραγματικών επενδυτικών προοπτικών της.

● Χρήση ενιαίου κωδικού e-banking για τα προσωπικά τραπεζικά προϊόντα και τα προϊόντα της επιχείρησης ή της μικρής εταιρείας

Διαπιστώνεται ότι στην τραπεζική αγορά υπάρχει κενό σε ότι αφορά τη σύνδεση των τραπεζικών προϊόντων του ατόμου ή επιχειρηματία και της επιχείρησης ή εταιρείας. Αυτό σημαίνει ότι για τη διευκόλυνση των συναλλαγών του εμπόρου, του ελεύθερου επαγγελματία ή του μικροεπιχειρηματία θα μπορούσε να υπάρχει η δυνατότητα χρήσης ενός κωδικού.

Με έναν κωδικό θα μπορεί κάποιος να έχει εικόνα για όλα τα προϊόντα που διαθέτει: τους καταθετικούς λογαριασμούς (προσωπικούς και εταιρικούς), τους δανειακούς λογαριασμούς (προσωπικά, καταναλωτικά, στεγαστικά και επιχειρηματικά δάνεια) και το χαρτοφυλάκιο των επενδυτικών προϊόντων (μετοχές, ομόλογα και Αμοιβαία Κεφάλαια) ως φυσικό πρόσωπο και ως επιχειρηματίας.

Επιπλέον, θα μπορεί ο κάτοχος του κοινού κωδικού να πραγματοποιεί μεταφορές μεταξύ των καταθετικών λογαριασμών, να πληρώνει υποχρεώσεις προς την τράπεζα και προς άλλες εταιρείες έχοντας περισσότερα χρηματικά διαθέσιμα στην ευχέρειά του.

Έτσι ο επιχειρηματίας θα οργανώνει καλύτερα το χρόνο του και θα προγραμματίζει τις προσωπικές και επαγγελματικές του εργασίες ταυτόχρονα.

Στην πρόταση αυτή κρύβεται όμως ο κίνδυνος ο χρήστης να χρησιμοποιήσει κατά λάθος τον προσωπικό αντί του εταιρικού λογαριασμού καταθέσεων και αντίστροφα σε κάποια συναλλαγή και τότε ίσως χρειαστεί να μεταβεί σε κατάσταση να διορθώσει το λάθος του ή κάποιος εξουσιοδοτημένος υπάλληλος της εταιρείας να έχει πρόσβαση στους προσωπικούς λογαριασμούς του εργοδότη του.

● Εφαρμογή για πρόσβαση στους εταιρικούς λογαριασμούς όλων των τραπεζών

Μια άλλη ιδέα που θα μπορούσε να υιοθετηθεί από μία τράπεζα είναι ο σχεδιασμός και η υλοποίηση μιας ηλεκτρονικής εφαρμογής, στην οποία θα εμφανίζονται όλοι οι λογαριασμοί της εταιρείας που τηρούνται σε όλες τις τράπεζες.

Η εταιρεία θα μπορούσε να έχει πρόσβαση στα στοιχεία των λογαριασμών, όπως στην κίνηση και το υπόλοιπο, και θα αποκτούσε ολοκληρωμένη εικόνα για τα κεφάλαιά της κάθε χρονική στιγμή.

Με βάση τις οικονομικές της υποχρεώσεις της, θα μπορούσε να προγραμματίσει τα ποσά που θα διαθέσει για τις δαπάνες της, να ετοιμάσει τις ανάλογες πάγιες εντολές και να έχει τον πλήρη λογιστικό έλεγχο των ενεργειών της.

Θα ήταν πολύ σημαντικό για την επιχείρηση η χρήση ενός βασικού κωδικού για την πρόσβαση στους λογαριασμούς της, καθώς θα μείωνε την ταλαιπωρία των χρηστών να θυμούνται πολλούς κωδικούς και το χρόνο που χρειάζεται για την είσοδο και χρήση ξεχωριστών εφαρμογών.

Σήμερα, μάλιστα που οι περισσότερες μεγάλες εταιρείες διαθέτουν λογαριασμό όψεως σε περισσότερες από μία τράπεζες είναι επιτακτική ανάγκη η διασύνδεση των λογαριασμών να γίνει με τέτοιο τρόπο, ώστε η χρήση του e-banking να αποτελεί πραγματικό μέσο διευκόλυνσης των συναλλαγών των επιχειρήσεων και όχι μια γραφειοκρατική διαδικασία.

Βέβαια ενυπάρχει ο κίνδυνος σε περίπτωση ηλεκτρονικής παραβίασης του συστήματος να διαρρεύσουν όλα τα κρίσιμα οικονομικά στοιχεία μιας επιχείρησης και να ζημιωθεί σε οικονομικό επίπεδο σε μεγάλο βαθμό.

● Ηλεκτρονική αίτηση και χορήγηση γρήγορου δανείου

Μια άλλη εφαρμογή που θα μπορούσε να αναπτυχθεί στα πλαίσια του e-banking είναι η αίτηση και η χορήγηση μιας μορφής γρήγορου δανείου προς τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που θα αποτελεί ένα νέο χρηματοοικονομικό προϊόν.

Εφόσον μια επιχείρηση τηρεί λογαριασμό όψεως σε μια τράπεζα και έχει ήδη προσκομίσει όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά σχετικά με τη λειτουργία της, τη

νομιμοποίηση των εκπροσώπων και πολλά πρόσφατα οικονομικά στοιχεία (φορολογικές δηλώσεις) και παρουσιάζει αξιόπιστη εικόνα η πορεία της στο χρόνο, θα μπορούσε να έχει τη δυνατότητα να υποβάλλει ηλεκτρονικό αίτημα στην τράπεζα με την οποία συνεργάζεται για την χορήγηση μικρού σχετικά δανείου, για παράδειγμα έως 15.000 ευρώ. Η σύμβαση του δανείου θα είχε και αυτή ηλεκτρονική μορφή και θα απαιτούσε την ηλεκτρονική υπογραφή των νόμιμων εκπροσώπων της εταιρείας.

Απαραίτητη προϋπόθεση θα ήταν η τράπεζα να έχει στη διάθεσή της τα πιο πρόσφατα οικονομικά στοιχεία της επιχείρησης και η ηλεκτρονική διαβίβαση του αιτήματος να ενισχυθεί από τη θετική γνώμη του τραπεζικού καταστήματος συνεργασίας.

Μέσω αυτής της διαδικασίας η επιχείρηση θα μπορούσε να ενισχύσει σε σύντομο χρονικό διάστημα τα ταμειακά της διαθέσιμα και να εκμεταλλευτεί τις ευκαιρίες που εμφανίζονται στο ευρύτερο οικονομικό περιβάλλον της και την αγορά που δραστηριοποιείται.

Μειονέκτημα του εν λόγω εγχειρήματος θα ήταν η απόκρυψη δυσμενών οικονομικών μεταβολών από την πλευρά της επιχείρησης και η αδυναμία στήριξης της τράπεζας σε περίπτωση δικαστικής διαμάχης των δύο συμβαλλόμενων μερών, λόγω της ηλεκτρονικής μορφής της σύμβασης.

● Ανάπτυξη ξεχωριστής τραπεζικής εφαρμογής μόνο για επιχειρήσεις

Μία τράπεζα που έχει σημαντική θέση στην τραπεζική αγορά και η οποία διαθέτει πλήθος και ποικιλία από ολοκληρωμένες υπηρεσίες για εξειδικευμένους κλάδους επιχειρήσεων θα μπορούσε να σχεδιάσει και να διαθέτει μια ξεχωριστή εφαρμογή μόνο για επιχειρήσεις. Ανάλογο παράδειγμα αποτελεί η ξεχωριστή εφαρμογή των ηλεκτρονικών καταστημάτων που απευθύνεται και εξυπηρετεί επιχειρήσεις, στα πλαίσια της λειτουργίας B2B (βλ. www.plaisio.gr και www.plaisiob2b.gr).

Στη συγκεκριμένη ιστοσελίδα η διαφοροποίηση των υπηρεσιών θα γινόταν κατά μέγεθος επιχείρησης (πλήθος υπαλλήλων και κύκλο εργασιών) και κατά κλάδο δραστηριότητας. Το site θα είχε τη δυνατότητα να κατευθύνει τους πελάτες με φιλικές διεπαφές στα προϊόντα που στοχεύουν στις ανάγκες τους και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους.

Με τη ανάπτυξη ειδικών εφαρμογών πχ. για εταιρείες franchising ή για ναυτιλιακές επιχειρήσεις θα προσφέρονταν εξειδικευμένες λύσεις σε θέματα που απασχολούν τους συγκεκριμένους επιχειρηματικούς κλάδους.

Στην εφαρμογή αυτή θα μπορούσε να υπάρχει είσοδος e-banking αποκλειστικά για επιχειρήσεις και κατά την εισαγωγή των κωδικών πρόσβασης, η ηλεκτρονική σελίδα θα αναγνώριζε το είδος της επιχείρησης, ώστε να προσαρμόσει τη γκάμα των υπηρεσιών της ανάλογά με τη νομική μορφή, το μέγεθος και το αντικείμενο δραστηριότητας.

Παρόλα αυτά ίσως ένα τέτοιος ιστότοπος να θεωρούνταν πολύπλοκος από μερικές επιχειρήσεις και να δυσκόλευε τη χρήση στις μικρές και μεσαίες εταιρείες που δεν διακρίνονται από ιδιαίτερα χαρακτηριστικά στη δομή και στη λειτουργία τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Λαμβάνοντας υπόψη τα δεδομένα των προηγούμενων κεφαλαίων, η παρούσα μελέτη για την ηλεκτρονική τραπεζική προς τους εταιρικούς πελάτες καταλήγει σε ορισμένα συμπεράσματα και προτάσεις τόσο για τις τράπεζες όσο και για τις επιχειρήσεις.

5.1. Γενικά συμπεράσματα για τις τράπεζες

Μελετώντας την ηλεκτρονική τραπεζική από την πλευρά των τραπεζών, συμπεραίνεται ότι όλες οι ελληνικές τράπεζες έχουν επενδύσει σημαντικά στο e-banking τα τελευταία χρόνια και διαθέτουν internet banking και δίκτυο μηχανημάτων ATM.

Παρατηρείται, όμως, ότι συνήθως οι ηλεκτρονικές σελίδες των τραπεζών, ειδικά των πιο μικρών, παρουσιάζουν με στατικό τρόπο τις βασικές λειτουργίες του internet banking και δεν λαμβάνουν υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του κάθε πελάτη.

Οι μεγάλες κυρίως τράπεζες προσφέρουν πλήθος υπηρεσιών και μάλιστα εξειδικευμένων προς τις επιχειρήσεις μέσω των εναλλακτικών δικτύων που διαθέτουν. Ενώ οι μικρές τράπεζες διαθέτουν μόνο τα βασικά τραπεζικά προϊόντα, όπως ενημέρωση υπολοίπου λογαριασμού, μεταφορές και εμβάσματα σε άλλους τραπεζικούς λογαριασμούς, πληρωμή οφειλών, πάγιες εντολές κτλ.

Βέβαια, ανά τακτά χρονικά διαστήματα, οι μεγάλοι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί εμπλουτίζουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που διατίθενται ηλεκτρονικά και συνεχώς διευρύνουν τη γκάμα αυτών, δίνοντας έμφαση στην παροχή καλύτερων υπηρεσιών, την ασφάλεια και τη λειτουργικότητα του συστήματος ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Οι τράπεζες έχουν ωφεληθεί σημαντικά στην μείωση του κόστους λειτουργίας τους από τη χρήση του e-banking, κυρίως από τη χρήση των ATM και στη συνέχεια από τη χρήση του internet banking. Τα ηλεκτρονικά δίκτυα έχουν συμβάλει στην αποσυμφόρηση του όγκου εργασίας στα καταστήματα και την απασχόληση λιγότερων υπαλλήλων σε θέσεις ταμειακών συναλλαγών (teller).

Πολλές απλές και καθημερινές εργασίες όμως που πραγματοποιούνται στο φυσικό κατάστημα, όπως η εγγραφή στο e-banking ή η έκδοση μίας κάρτας ανάληψης

μετρητών αποτελούν αρκετά γραφειοκρατικές διαδικασίες, οι οποίες θα έπρεπε να απλοποιηθούν και να υπάρχει η δυνατότητα της ηλεκτρονικής αίτησης. Συγκεκριμένα η εγγραφή στο internet banking ενός νομικού προσώπου απαιτεί αρκετά δικαιολογητικά και τη φυσική παρουσία του νομίμου εκπροσώπου σε κατάστημα της τράπεζας. Παράλληλα, και η πολυπλοκότητα ορισμένων βασικών επιχειρηματικών προϊόντων, όπως η σύναψη ή η ανανέωση επιχειρηματικών δανείων δυσχεραίνουν τις τράπεζες στην εισαγωγή τους στον κατάλογο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών με αποτέλεσμα την εξυπηρέτηση μόνο στο φυσικό κατάστημα.

Τέλος, η πρόσβαση στο ηλεκτρονικό σύστημα θεωρείται ορισμένες φορές δύσκολη, καθώς υπάρχουν περιπτώσεις που απαιτείται η χρησιμοποίηση συγκεκριμένου υπολογιστή της επιχείρησης ή η υποχρεωτική χρήση πρόσθετης συσκευής παραγωγής κλειδαριθμών.

5.2. Γενικά συμπεράσματα για τις εταιρείες

Οι ιδιοκτήτες των μικρών επιχειρήσεων και οι ελεύθεροι επαγγελματίες δεν είναι πολύ εξοικειωμένοι με το Διαδίκτυο και τις νέες τεχνολογίες, οπότε δεν χρησιμοποιούν ιδιαίτερα το e-banking και επισκέπτονται πολύ συχνά τα καταστήματα των τραπεζών για τις καθημερινές τους συναλλαγές. Παράλληλα, θεωρούν ότι οι οικονομικές πράξεις μέσω του internet δεν είναι ασφαλείς και προτιμούν την προσωπική επικοινωνία με τους υπαλλήλους των τραπεζών.

Όσες επιχειρήσεις και όσοι ελεύθεροι επαγγελματίες είναι χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, είναι ευχαριστημένοι από τη συγκεκριμένη εφαρμογή, ενημερώνονται καθημερινά για τις νέες υπηρεσίες που μπορούν να χρησιμοποιήσουν και είναι περισσότερο δεκτικοί στην υιοθέτηση νέων προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται ηλεκτρονικά.

Με τη χρήση του e-banking οι εταιρείες οργανώνουν καλύτερα το χρόνο τους και ομαδοποιούν τις εργασίες που έχουν να ολοκληρώσουν κατά τη διάρκεια της ημέρας. Οι εργαζόμενοι σε αυτές απασχολούνται αποκλειστικά στα καθήκοντα της θέσης εργασίας τους χωρίς να σπαταλούν χρόνο σε αναμονή για εξυπηρέτηση σε τράπεζες και δημόσιους οργανισμούς.

Οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν το e-banking αποκτούν ένα ισχυρό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε σχέση με τις επιχειρήσεις που εξακολουθούν να χρησιμοποιούν τις παραδοσιακές μεθόδους οικονομικών συναλλαγών. Η χρήση των νέων τεχνολογιών διευκολύνει τη λειτουργία των εταιρειών και η δραστηριοποίηση μέσω Διαδικτύου διευρύνει την πελατειακή τους βάση με αποτέλεσμα την γρήγορη ανάπτυξή τους.

Ειδικά οι οικονομικοί οργανισμοί που δραστηριοποιούνται στον τομέα του εμπορίου γίνονται εν δυνάμει μέλη της παγκόσμιας αγοράς και μπορούν να έχουν πελάτες ή προμηθευτές από οποιοδήποτε σημείο της γης και να τους εξυπηρετήσουν, έχοντας ως σύμμαχο τα σύγχρονα τραπεζικά συστήματα και αξιοποιώντας τα νέα δίκτυα διανομής προϊόντων.

5.3. Προτάσεις για τις τράπεζες

Από την πλευρά των τραπεζών, είναι σημαντική η **διενέργεια διαφημιστικής καμπάνιας** με σκοπό την προβολή της χρήσης των εναλλακτικών δικτύων με στόχο την πραγματοποίηση συναλλαγών εκτός των καταστημάτων. Η προώθηση της αξιοποίησης των δυνατοτήτων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών θα πρέπει να στοχεύει στις εταιρείες και τους νέους επιχειρηματίες, ώστε να τονωθεί η επιχειρηματικότητα και να επιταχυνθεί η ανάπτυξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στην Ελλάδα.

Οι **υπάλληλοι των τραπεζών** που βρίσκονται στην πρώτη γραμμή χρειάζεται να **ενθαρρύνουν τους επιχειρηματίες**, τους ελεύθερους επαγγελματίες και τους εκπροσώπους των εταιρειών στη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων και κυρίως του Διαδικτύου ώστε να εκτελούν τις καθημερινές εταιρικές συναλλαγές από το χώρο εργασίας.

Οι μεγάλοι τραπεζικοί οργανισμοί πρέπει να επεκτείνουν το φάσμα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών τους σε όλα τα εναλλακτικά δίκτυα και κυρίως στο **phone και το mobile banking**, προσφέροντας καινοτόμα προϊόντα για να καλύψουν τις καθημερινές ανάγκες των επιχειρηματιών για έγκυρη πληροφόρηση και γρήγορη εκτέλεση απλών συναλλαγών. Η χρήση των τηλεϊδιοποιήσεων θα μπορούσε να επεκταθεί, καθώς οι Έλληνες είναι ήδη πολύ εξοικειωμένοι με τη χρήση των κινητών τηλεφώνων. Συγχρόνως, **τα κανάλια των υπηρεσιών πρέπει να ενοποιηθούν**, ώστε να υπάρχει συνέχεια και συνέπεια των συναλλαγών με τη δυνατότητα ελέγχου των

λογαριασμών και των κινήσεων ανά πάσα στιγμή και να προσφέρεται η ίδια ποιοτική εξυπηρέτηση από όλα τα μέσα.

Ακόμη είναι πολύ σημαντικό οι τράπεζες να **απλοποιήσουν τις υπηρεσίες** τους και να υιοθετήσουν εύχρηστες εφαρμογές για τους εταιρικούς πελάτες, ώστε να είναι πιο προσιτή η πρόσβαση στα τραπεζικά προϊόντα, να μην απαιτείται η μελέτη πολύπλοκων οδηγιών ή η συνεχής επικοινωνία με το αντίστοιχο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης της τράπεζας (help desk). Ενώ για θέματα και προβληματισμούς που αφορούν την επέκταση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων απαιτείται να υπάρχει η δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας και αλληλογραφίας μέσω **ειδικής ηλεκτρονικής φόρμας**.

Είναι γνωστό ότι υπάρχουν κακόβουλα άτομα (hackers) που προσπαθούν να παραβιάσουν τα ηλεκτρονικά συστήματα των τραπεζών αποκτώντας πρόσβαση σε προσωπικούς κωδικούς με σκοπό να αποσπάσουν χρηματικά ποσά από τους τραπεζικούς οργανισμούς και κατ'έπείτα από τους πελάτες τους. Οι **υπηρεσίες** που προσφέρονται λοιπόν χρειάζεται να γίνουν **περισσότερο ασφαλείς**, επειδή απευθύνονται όχι μόνο σε φυσικά πρόσωπα, αλλά και σε νομικά που διαθέτουν τεράστιες βάσεις δεδομένων από προσωπικά στοιχεία πελατών τα οποία κινδυνεύουν να εκτεθούν.

Τα ηλεκτρονικά δίκτυα επιπλέον αντιμετωπίζουν ορισμένες αδυναμίες, όπως την υπερφόρτωση των συστημάτων και την προσωρινή διακοπή διάθεσης των υπηρεσιών. Το αντίστοιχο τμήμα των Τεχνικών Υπηρεσιών της κάθε τράπεζας είναι χρήσιμο να **προβλέπει την πιθανή δυσλειτουργία του συστήματος** από τον μέγιστο όγκο των συναλλασσόμενων και να αποτρέψει τεχνικά προβλήματα που θα πλήξουν τη φήμη και την αξιοπιστία των χρηματοπιστωτικών οργανισμών.

Το τμήμα Έρευνας και Ανάπτυξης σε συνεργασία με το τμήμα Μάρκετινγκ σε κάθε τράπεζα θα μπορούσαν να δημιουργήσουν **νέες πρωτότυπες υπηρεσίες** επενδύοντας περισσότερο στην πληροφορική και τις νέες τεχνολογίες. Έτσι, οι μικρές τράπεζες θα προσέλκυαν πελάτες από τον ανταγωνισμό και ειδικά νέους επιχειρηματίες που ενημερώνονται καθημερινά από το Διαδίκτυο και έχουν διάθεση να δοκιμάσουν καινοτόμα προϊόντα.

Οι **ιστοσελίδες** των τραπεζών πρέπει να αναβαθμιστούν, να γίνουν ακόμη περισσότερο **διαδραστικές**. Δηλαδή πέρα από την πληροφόρηση την οποία προσφέρουν χρειάζεται να δίνουν τη δυνατότητα στο χρήστη να δημιουργεί το προσωπικό του προφίλ με βάση

τις ανάγκες και τις προτιμήσεις του και συνδυασμούς από προϊόντα που τον ενδιαφέρουν. Οι σελίδες λοιπόν μπορούν γίνουν πιο εξατομικευμένες και να δέχονται μεταβολές στον τρόπο παρουσίασης και την επιλογή των υπηρεσιών, να απομνημονεύουν προηγούμενες ενέργειες και να αξιοποιούν τα **σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης σχέσεων με τους πελάτες (CRM)**, εστιάζοντας στις σημερινές ανάγκες των εταιρειών σύμφωνα με το μέγεθος και τον κλάδο που ανήκουν, τις εξελίξεις της αγοράς και το ευρύτερο οικονομικό περιβάλλον.

Τέλος, λόγω της τυποποίησης των προϊόντων και των υπηρεσιών και της δυνατότητας άμεσης σύγκρισής τους από τις επιχειρήσεις, οι τράπεζες χρειάζεται να δώσουν μεγαλύτερη έμφαση στην **καλύτερη εξυπηρέτηση τόσο στο χώρο του φυσικού καταστήματος όσο και στο τηλεφωνικό κέντρο ή κέντρο εξυπηρέτησης (call center)**. Στο μέλλον οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε όλες τις τράπεζες θα διαφέρουν ελάχιστα, με αποτέλεσμα η τράπεζα που θα προσφέρει την καλύτερη υποστήριξη σε θέματα εφαρμογών και θα λύνει γρήγορα και αποτελεσματικά τα διαδικαστικά προβλήματα των συναλλαγών να αποκτήσει προβάδισμα στην τραπεζική αγορά.

5.4. Προτάσεις για τις εταιρείες

Οι μικρές επιχειρήσεις και ειδικά οι νέοι σε ηλικία επιχειρηματίες πρέπει να κατανοήσουν ότι ωφελούνται σημαντικά από τη **χρήση των νέων τεχνολογιών** και του e-banking, καθώς ο ανταγωνισμός στο χώρο του εμπορίου και της παροχής υπηρεσιών είναι έντονος. Γι' αυτό χρειάζεται να διαθέτουν δίκτυο υπολογιστών και σύνδεση στο Διαδίκτυο και να πραγματοποιούν τις καθημερινές τους συναλλαγές, όπως πληρωμή λογαριασμών, εξόφληση υποχρεώσεων προς το δημόσιο, έλεγχο κίνησης λογαριασμού όψεως και πληρωμή επιταγών μέσω των εναλλακτικών δικτύων των τραπεζών.

Κάθε νέα επιχείρηση που δημιουργείται χρειάζεται να ακολουθεί τις εξελίξεις του ηλεκτρονικού εμπορίου και γενικά του "ηλεκτρονικού επιχειρείν" με την άσκηση επιχειρηματικής δραστηριότητας μέσω του Διαδικτύου. Είναι λοιπόν απολύτως απαραίτητη η **κατασκευή ιστοσελίδας**, η οποία θα παρέχει όλη την απαραίτητη επίκαιρη πληροφόρηση για την επιχείρηση και τα προϊόντα της και θα υποστηρίζει ηλεκτρονικές πωλήσεις μέσω πιστωτικής ή προπληρωμένης κάρτας.

Οι εταιρείες πρέπει να **εκπαιδεύσουν τους υπαλλήλους** που εργάζονται στο λογιστήριο ή στο οικονομικό τμήμα στη χρήση του internet banking και να τους ενθαρρύνουν να

αξιοποιούν το σύνολο των υπηρεσιών του σε καθημερινή βάση, μειώνοντας το κόστος και το χρόνο διεκπεραίωσης συναλλαγών.

Επίσης, οι μεσαίες και μεγάλες εταιρείες πρέπει να γίνουν πιο δεκτικές στην υιοθέτηση και τη **χρήση νέων προϊόντων και υπηρεσιών του e-banking**, όπως την ηλεκτρονική τιμολόγηση, την αυτοματοποίηση των προμηθειών, την ηλεκτρονική αγορά και πώληση και την υπηρεσία ηλεκτρονικών δημοπρασιών με στόχο να ολοκληρώνονται οι εργασίες τους στο μικρότερο δυνατό χρόνο και με τους καλύτερους οικονομικούς όρους. Μάλιστα, οι συγκεκριμένες υπηρεσίες θα τις διευκολύνουν στη δραστηριοποίηση τους στο εξωτερικό που οι συνθήκες του ανταγωνισμού θεωρούνται πιο έντονες, λαμβάνοντας υπόψη ότι στα πλαίσια της ψηφιακής οικονομίας οι επιχειρήσεις που υστερούν τεχνολογικά αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην ανάπτυξή τους.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η ηλεκτρονική τραπεζική καταλαμβάνει σημαντικό κομμάτι στο χώρο των επιχειρήσεων στην Ελλάδα και το εξωτερικό και συνεχώς εξελίσσεται και αναβαθμίζεται με νέα προϊόντα και υπηρεσίες. Οι ελληνικές τράπεζες δίνουν έμφαση σε αυτό τον τομέα των υπηρεσιών, καθώς τα οφέλη για αυτές είναι πολλά, με σημαντικότερα τη μείωση του κόστους λειτουργίας τους και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης (loyalty) των πελατών τους. Όμως και οι εταιρείες επωφελούνται από τη χρήση του e-banking, τόσο σε οικονομικό επίπεδο με την εξοικονόμηση πόρων όσο και σε εργατώρες με τη μείωση της απώλειάς τους. Για όλα τα παραπάνω, είναι απαραίτητο σταδιακά οι ελληνικές τράπεζες να υιοθετήσουν και να αναπτύξουν όλα τα είδη εναλλακτικών δικτύων, δηλαδή να επεκταθούν στο phone και στο mobile banking. Επίσης, χρειάζεται να διευρύνουν τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που ήδη προσφέρουν μέσω του e-banking, ώστε να καλύψουν περισσότερες και πιο εξειδικευμένες ανάγκες των επιχειρήσεων για σύγχρονες οικονομικές συναλλαγές, χωρίς να αμελήσουν την ηλεκτρονική ασφάλεια και την απλότητα στη χρήση των υπηρεσιών τους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Αξιολόγηση ευχρηστίας ιστοσελίδων για τις ανάγκες του e-banking, Γούναρη Αναστασία, Πανεπιστήμιο Πατρών, Πολυτεχνική Σχολή, Τμήμα μηχανικών Η/Υ και Πληροφορικής, Πάτρα, 2009
2. Αξιολόγηση της ικανοποίησης πελατών των τραπεζών μέσω web υπηρεσιών, Ζαφείρκου Ελένη, ΔΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, 2010
3. Αφιέρωμα «Webteller, Εγνατία Τράπεζα», Περιοδικό RAM, Ιούνιος 2000
4. Επιπτώσεις του internet στη λειτουργία και κερδοφορία των επιχειρήσεων. Οφέλη από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, Πέτρου Α. Καρεκλή, Δελτίο ΕΕΤ, Γ' Τριμηνιαία 2003
5. Έρευνα για την αξιολόγηση των τραπεζών μέσω των ιστοσελίδων τους, Σύγκριση των ιστοσελίδων μεταξύ ελληνικών και ξένων τραπεζών, Κατερίνας Γιαννακοπούλου, Νίκου Κυρεζή, Δελτίο ΕΕΤ, Γ' Τριμηνιαία 2003
6. E-banking, Ειδική Έκδοση, Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2000
7. Η βίβλος του e-banking, Βασίλειος Γ. Αγγέλης, Εκδόσεις νέων τεχνολογιών, Αθήνα, 2005
8. Ηλεκτρονική τραπεζική, Σινανιώτη – Μαρούδη Αριστεά & Φαρσαρώτας Ιωάννης, Εκδόσεις Σάκκουλας Αντ. Ν., Αθήνα, 2005
9. Ηλεκτρονικό εμπόριο, Δουκίδης Γεώργιος, Θεμιστοκλέους Μαρίνος, Δράκος Βίλλιαμ, Παπαζαφειροπούλου Νατάσσα, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα, 1998
10. Ηλεκτρονικό εμπόριο, Αρχές-Εξελίξεις-Στρατηγική- Από τη σκοπιά του manager, Efraim Turban, Jae Lee, David King, H. Michael Chung, M. Γκιουρδας, Αθήνα, 2002
11. Κατανοώντας τη σύγχρονη τραπεζική, Φαρσαρώτας Ιωάννης, Εκδόσεις Αντ. Ν.Σάκκουλα , Αθήνα, 2009
12. Το E-banking στην Ελλάδα, μια συγκριτική παρουσίαση με τις χώρες της Αγγλίας και της Πορτογαλίας, Καρακίζος Ανδρέας, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας,

ΑΤΕΙ Δυτικής Μακεδονίας, ΠΜΣ Επιχειρηματικής Πληροφορικής, 2007

13. Τραπεζικές εργασίες, Γιάννης Κ. Χολέβας, Εκδόσεις interbooks, Αθήνα, 1995
14. Challenges of the "E-Banking Revolution", Saleh M. Nsouli and Andrea Schaechter, IMF external publications, Volume 39, Number 3, September 2002
15. Cybercash: The Coming Era of Electronic Money, Guttman Robert, Palgrave Macmillan, 2003
16. The future of Internet Banking for Business, IBM Corporation, 2011
17. The measurement of end-user computing satisfaction of online banking services: empirical evidence from Finland, Kari Pikkarainen, Tero Pikkarainen, Heikki Karjaluo, Seppo Pahnla, International Journal of Bank Marketing, Vol. 24, 2006
18. Usable Security and E-Banking: Ease of Use vis-à-vis Security, Hertzum, M., N.C. Juul, N. Jørgensen, and M. Nørgaard, Roskilde University, Denmark, 2004

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΕΛΙΔΕΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

1. www.alpha.gr
2. www.atebank.gr
3. www.bankofattica.gr
4. www.barclays.co.uk
5. www.bankofgreece.gr
6. www.emporiki.gr
7. www.eurobank.gr
8. www.fbbank.gr
9. www.geniki.gr
10. www.millenniumbank.gr
11. www.nbg.gr

12. www.panelliniabank.gr
13. www.piraeusbank.gr
14. www.probank.gr
15. www.proton.gr
16. www.ttbank.gr
17. www.wellsfargo.com

ΆΛΛΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

1. www.capital.gr
2. www.dias.com
3. www.ehow.com
4. www.eltrun.gr
5. www.ethnos.gr
6. www.hba.gr
7. www.imerisia.gr
8. www.imf.org/external/pubs
9. www.kathimerini.gr
10. www.observatory.gr
11. www.sepe.gr
12. www.serrescoopbank.gr
13. www.tech2date.com (Simon Grant)
14. www.tovima.gr
15. www.wikipedia.org

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΙ Η ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΗ
ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιείται στα πλαίσια διεξαγωγής της διπλωματικής εργασίας της φοιτήτριας Μυρτώ Χατζηνικολάκη στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Οικονομικής και Επιχειρησιακής Στρατηγικής του Τμήματος Οικονομικής Επιστήμης του Πανεπιστημίου Πειραιώς. Έχει σκοπό να διερευνήσει τις δυνατότητες και τη χρήση εφαρμογών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (e-banking) σε εταιρικούς πελάτες και ιδιαίτερα στις ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

Σας παρακαλούμε πολύ να συμβάλετε στην ερευνητική προσπάθεια συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και δεν ζητά προσωπικά ή εταιρικά δεδομένα. Οι απαντήσεις θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για την εξαγωγή των συμπερασμάτων της έρευνας.

Σας ευχαριστούμε

Μυρτώ Χατζηνικολάκη

Φοιτήτρια του ΠΜΣ Οικονομικής και Επιχειρησιακής Στρατηγικής Τμήματος Οικονομικής Επιστήμης Πανεπιστημίου Πειραιώς

* Απαιτείται

1. ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

1.1 Σε ποιά κλάδο ανήκει η επιχείρηση που εργάζεστε ; *

- Γεωργία, δασοκομία, αλιεία
- Ορυχεία και λατομεία
- Μεταποίηση
- Παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, φυσικού αερίου, ατμού, κλιματισμού και νερού, επεξεργασία λυμάτων, διαχείριση αποβλήτων και δραστηριότητες εξυγίανσης
- Κατασκευές

- Χονδρικό και λιανικό εμπόριο, επισκευή οχημάτων
- Μεταφορά και αποθήκευση
- Δραστηριότητες υπηρεσιών παροχής καταλύματος και υπηρεσιών εστίασης
- Ενημέρωση και επικοινωνία
- Χρηματοπιστωτικές και ασφαλιστικές δραστηριότητες
- Επαγγελματικές, επιστημονικές και τεχνικές δραστηριότητες
- Διοικητικές και υποστηρικτικές δραστηριότητες
- Εκπαίδευση
- Δραστηριότητες σχετικές με την ανθρώπινη υγεία και την κοινωνική μέριμνα
- Τέχνη, διασκέδαση, ψυχαγωγία
- Άλλες δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών

1.2 Ποιο είναι το είδος της επιχείρησής σας; * Ποια είναι η νομική μορφή της επιχείρησης.

- Ατομική Επιχείρηση
- Ομόρρυθμη Εταιρεία
- Ετερόρρυθμη Εταιρεία
- Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης
- Ανώνυμη Εταιρεία

1.3 Πόσα άτομα απασχολούνται στην επιχείρηση; *

- Από 1 έως 10
- Από 11 έως 250

1.4 Η επιχείρηση που εργάζεστε διαθέτει πρόσβαση σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) μέσω ειδικού κωδικού ; *

- Ναι
- Όχι

2. ΓΕΝΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ E-BANKING

Η ενότητα αυτή συμπληρώνεται μόνο από όσους έχουν απαντήσει ΝΑΙ στην ερώτηση 1.4.

2.1 Από ποιούς δικτυακούς τόπους τραπεζών έχετε εμπειρία internet banking; Επιλέξτε μία ή περισσότερες Τράπεζες.

- ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
- EUROBANK
- ALPHA BANK
- ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
- ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
- ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
- ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ
- MILLENNIUM BANK
- ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ
- ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
- ΝΕΑ PROTON BANK
- PROBANK
- FBB
- ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ
- CITIBANK
- HSBC
- MARFIN EGNATIA BANK
- ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ

- ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
- ΑΛΛΗ

2.2 Πόσο διάστημα χρησιμοποιείτε το e-banking;

- Λιγότερο από ένα έτος
- Ένα έτος
- Δύο έτη
- Περισσότερο από δύο έτη

2.3 Πόσο συχνά χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας τις εταιρικές υπηρεσίες e-banking;

- Κάθε μέρα
- 2-3 φορές την εβδομάδα
- 1 φορά την εβδομάδα
- 2-3 φορές τον μήνα
- Σπάνια

2.4 Δώστε τη συνολική σας εκτίμηση για την εμπειρία σας στη χρήση του internet banking που χρησιμοποιείτε.

	1	2	3	4	5	
Πολύ θετική	ο	ο	ο	ο	ο	Πολύ αρνητική

2.5 Για ποιους λόγους επιλέξατε το internet banking της συγκεκριμένης τράπεζας (ή το e-banking της τράπεζας που χρησιμοποιείτε πιο συχνά). Επιλέξτε μία ή περισσότερες απαντήσεις.

- ευκολία χρήσης
- αξιοπιστία τράπεζας
- ασφάλεια
- ποικιλία υπηρεσιών

- προηγούμενη συνεργασία με την τράπεζα
- άλλος λόγος

Σε περίπτωση που επιλέξατε άλλο λόγο, εξηγήστε:

.....

.....

2.6 Ποιες υπηρεσίες του e-banking χρησιμοποιείτε πιο συχνά; Επιλέξτε μία ή περισσότερες απαντήσεις.

- Πληροφορίες για λογαριασμούς και άλλα τραπεζικά προϊόντα
- Μεταφορές κεφαλαίων
- Πληρωμές υποχρεώσεων
- Χρηματιστηριακές εντολές
- Πάγιες εντολές
- Αιτήσεις για προϊόντα της τράπεζας
- Πληρωμή μισθοδοσίας προσωπικού
- Έλεγχος επιταγών

2.7 Αξιολογήστε τα γενικά χαρακτηριστικά της εταιρικής ιστοσελίδας e-banking που χρησιμοποιείτε πιο συχνά.

	Μεγάλη	Μέτρια	Μικρή
Ευκολία πλοήγησης	ο	ο	ο
Ευκολία εκμάθησης	ο	ο	ο
Ευκολία χρήσης	ο	ο	ο
Κατανοητή πληροφόρηση	ο	ο	ο
Επαρκής πληροφόρηση	ο	ο	ο
Ακριβής πληροφόρηση	ο	ο	ο
Αξιόπιστη πληροφόρηση	ο	ο	ο
Κατάλληλη σχεδίαση	ο	ο	ο
Ελκυστική εμφάνιση	ο	ο	ο
Ασφάλεια ατομικών πληροφοριών	ο	ο	ο

Ασφάλεια συναλλαγών	ο	ο	ο
Εξατομίκευση site	ο	ο	ο
Διευκόλυνση επικοινωνίας	ο	ο	ο

2.8 Κατά τη γνώμη σας ποια είναι τα πλεονεκτήματα χρήσης του e-banking για την επιχείρησή σας; Επιλέξτε μία από τις παρακάτω απαντήσεις.

- 24ωρη πρόσβαση
- ευκολία χρήσης
- εξοικονόμηση χρόνου
- αυτοματοποίηση οικονομικών συναλλαγών
- ασφάλεια συναλλαγών
- μείωση κόστους λειτουργίας επιχείρησης
- παρακολούθηση οικονομικών επιχείρησης
- άλλος λόγος

Αν επιλέξατε άλλο λόγο, εξηγήστε:

.....
.....

2.9 Εάν από την εμπειρία σας αντιμετωπίσατε δυσκολίες στη χρήση του e-banking, ποιες είναι οι κυριότερες από αυτές; Επιλέξτε μία ή περισσότερες απαντήσεις

- Ασυμβατότητα browser
- Υπερφόρτωση σελίδας τράπεζας
- Αδυναμία κατανόησης ορισμένων λειτουργιών
- Αδυναμία πρόσβασης στις υπηρεσίες για λίγες ώρες ή ημέρες

- Άλλη

Αν απαντήσατε άλλη, περιγράψτε τη δυσκολία που αντιμετωπίσατε.

.....
.....

2.10 Ποιες από τις παρακάτω λειτουργίες θα επιθυμούσατε να έχει το e-banking; Επιλέξτε μία ή περισσότερες απαντήσεις.

- Δυνατότητα εξατομίκευσης ιστοσελίδας
- Δυνατότητα επιλογής χρωμάτων ιστοσελίδας
- Δυνατότητα χρήσης φωνητικών εντολών
- Δυνατότητα χρήσης περισσότερων μέσων όπως phone και mobile banking
- Ηλεκτρονική φόρμα για επενδυτικά προϊόντα
- Αίτηση και χορήγηση γρήγορου δανείου
- Ειδικό site μόνο για επιχειρήσεις

3.ΕΛΛΕΙΨΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΧΡΗΣΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΟΥ E-BANKING

Η ενότητα αυτή συμπληρώνεται μόνο από όσους δεν έχουν εμπειρία από τη χρήση εταιρικού e-banking (έχουν απαντήσει ΟΧΙ στην ερώτηση 1.4)

3.1 Έχετε επισκεφθεί ποτέ κάποια ιστοσελίδα τράπεζας με σκοπό να ενημερωθείτε για τις υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω e-banking;

- Ναι
- Όχι

3.2 Για ποιους λόγους δεν έτυχε να έχετε χρησιμοποιήσει υπηρεσίες εταιρικού e-banking; Επιλέξτε μια ή περισσότερες απαντήσεις

- Η εταιρεία που εργάζομαι δεν έχει πρόσβαση στο Internet
- Δε γνωρίζω καλά τη χρήση των εφαρμογών Internet
- Η εταιρεία δεν εμπιστεύεται το Διαδίκτυο
- Η εταιρεία προτιμά τις συναλλαγές σε κατάστημα της τράπεζας
- Θεωρώ το e-banking πολύπλοκη διαδικασία
- Άλλος λόγος

Αν επιλέξατε άλλο λόγο, εξηγήστε.

.....
.....

3.3 Για ποιους λόγους θα δοκιμάζατε να χρησιμοποιήσετε το e-banking για την επιχείρησή σας; Επιλέξτε μία ή περισσότερες απαντήσεις.

- Για την εξοικονόμηση χρόνου
- Για την 24ωρη πρόσβαση στις υπηρεσίες της τράπεζας
- Για την αποφυγή των προμηθειών από την πληρωμή λογαριασμών
- Για τον καλύτερο έλεγχο των οικονομικών της επιχείρησης
- Για τη δοκιμή νέων καινοτόμων υπηρεσιών
- Για τη διεύρυνση της δραστηριότητας της επιχείρησης

3.4 Ποιες υπηρεσίες e-banking θα ήταν χρήσιμες για την επιχείρησή σας, εάν ποτέ το επιλέγατε; Επιλέξτε μία ή περισσότερες απαντήσεις.

- Πληροφορίες για λογαριασμούς και άλλα τραπεζικά προϊόντα
- Μεταφορές κεφαλαίων
- Πληρωμές οφειλών
- Χρηματιστηριακές εντολές
- Πάγιες εντολές
- Αιτήσεις για προϊόντα της τράπεζας
- Πληρωμή μισθοδοσίας προσωπικού
- Έλεγχος επιταγών

4. ΛΟΙΠΑ ΣΧΟΛΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Παρακαλούμε γράψτε τυχόν σχόλια και παρατηρήσεις για οποιοδήποτε θέμα που εκτιμάτε ότι δεν καλύφθηκε επαρκώς στις παραπάνω ερωτήσεις.

.....
.....

**ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΠΟΥ ΔΙΑΘΕΣΑΤΕ ΝΑ
ΣΥΜΜΕΤΕΧΕΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ ΜΑΣ**

ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΕΡΕΥΝΑΣ

Προς: Υπεύθυνο Οικονομικού Τμήματος Επιχείρησης

Αγαπητέ κύριε/αγαπητή κυρία,

Είμαι μεταπτυχιακή φοιτήτρια στο τμήμα Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Πειραιώς. Στα πλαίσια της διπλωματικής μου εργασίας με θέμα "Ήλεκτρονική Τραπεζική για Εταιρικούς Πελάτες" αποστέλλω το παρόν ερωτηματολόγιο σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις διαφόρων κλάδων στην Ελλάδα για την διερεύνηση της χρήσης του internet banking ή μη από τις επιχειρήσεις αυτού του μεγέθους.

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου και η αποστολή του στο e-mail μου έως τις 30/6/2012 θα βοηθούσε πολύ την έρευνά μου. Οι απαντήσεις είναι ανώνυμες και δεν απαιτούνται προσωπικά ή εταιρικά στοιχεία.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για την πολύτιμη βοήθειά σας.

Χατζηνικολάκη Μυρτώ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

1.ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος είναι η μεγαλύτερη και ισχυρότερη τράπεζα στην Ελλάδα και έχει δυναμική παρουσία στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και την Ανατολική Μεσόγειο καθώς αποτελεί τον ηγέτη ενός ομίλου χρηματοοικονομικών εταιρειών.

Το φάσμα των χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει σε συνδυασμό με την πολύχρονη πείρα της καλύπτει τις αυξανόμενες ανάγκες επιχειρήσεων σε όλους τους κλάδους δραστηριότητας ανεξαρτήτως νομικής μορφής και κύκλου εργασιών.

Οι υπηρεσίες που παρέχει προς τις επιχειρήσεις είναι οι εξής: καταθέσεις όψεως με δυνατότητα χορήγησης καρτέ επιταγών, χρεωστικής κάρτας Νομικών Προσώπων, μηνιαίου αντιγράφου κίνησης λογαριασμού και εκτέλεσης πάγιων εντολών εξόφλησης λογαριασμών, καταθέσεις προθεσμίας σε ευρώ και καταθέσεις όψεως σε ξένο νόμισμα, εξυπηρέτηση μισθοδοσίας, έκδοση επιταγών και εντολών σε ευρώ, χρηματοδοτήσεις, factoring, leasing, εργασίες συναλλάγματος, εισαγωγές – εξαγωγές, εγγυητικές επιστολές, ενέγγυες πιστώσεις, ασφαλιστικές υπηρεσίες, POS, χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες, επενδυτικά προϊόντα και υπηρεσίες χρηματοοικονομικού συμβούλου. (www.nbg.gr)

2.EUROBANK



Η Eurobank αποτελεί τη δεύτερη μεγαλύτερη τράπεζα στην Ελλάδα και ηγείται ομίλου τραπεζών σε 10 χώρες. Σήμερα, αποτελεί πρωτοπόρο στη στήριξη και χρηματοδότηση των τουριστικών, ξενοδοχειακών και εξαγωγικών επιχειρήσεων και εταιρειών. Απευθύνεται σε κλάδους όπως: Εμπορία πετρελαίου, Βασικά μέταλλα, Χαλυβουργία, Τηλεπικοινωνίες, Πληροφορική/Νέες τεχνολογίες, Φάρμακα/Καλλυντικά, Πολυκαταστήματα και Supermarkets, Εμπορία δημητριακών, Μεταφορικά μέσα και Λιανικό εμπόριο.

Οι υπηρεσίες στο φυσικό κατάστημα είναι οι εξής: επαγγελματικός λογαριασμός, ο οποίος καλύπτει ανάγκες όπως εισπράξεις, πληρωμές, χορήγηση καρτέ επιταγών, ενημέρωση κίνησης, όριο υπερανάληψης-overdraft και χορήγηση χρεωστικής κάρτας. Επίσης προσφέρονται προθεσμιακές καταθέσεις, επενδυτικά προϊόντα, χρηματοδοτήσεις, ενέγγυες πιστώσεις, εγγυητικές επιστολές, εισαγωγές-εξαγωγές, εξειδικευμένες λύσεις χρηματοδότησης, leasing, factoring, ασφαλιστικές υπηρεσίες, πιστωτικές κάρτες, υπηρεσίες για ναυτιλιακές επιχειρήσεις, υπηρεσίες έκδοσης και διαχείρισης μισθοδοσίας, POS και επαγγελματικές υπηρεσίες real estate. (www.eurobank.gr)

3.ALPHA BANK



Η Alpha Bank είναι ένας από τους μεγαλύτερους ομίλους του χρηματοοικονομικού τομέα στην Ελλάδα που διαθέτει και καταστήματα στο εξωτερικό, σε χώρες όπως την Κύπρο, την Ουκρανία, τη Ρουμανία, τη Μεγάλη Βρετανία και στα βαλκάνια.

Η τράπεζα στηρίζει τις μεγάλες επιχειρήσεις με επιχειρηματικά δάνεια, ενώ παρέχει και χρηματοδοτικά προγράμματα στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις για νέες επενδύσεις στους τομείς της Γεωργίας, της Βιομηχανίας και της Παροχής Υπηρεσιών και δίνει ιδιαίτερη σημασία στον τομέα της Ναυτιλίας.

Οι υπηρεσίες που προσφέρει η τράπεζα στις εταιρείες θα μπορούσαν να συνοψιστούν στις εξής: λογαριασμός όψεως με δυνατότητα πάγιων εντολών, λογαριασμός προθεσμίας, λογαριασμός συναλλάγματος, λογαριασμός με δικαίωμα υπερανάληψης, εξυπηρέτηση μισθοδοσίας, εταιρικές χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες, δάνεια και χρηματοδοτήσεις, ειδικά προϊόντα για ναυτιλιακές επιχειρήσεις, επενδυτικά προϊόντα, ασφαλιστικά προγράμματα, εισαγωγές-εξαγωγές, εγγυητικές επιστολές, υπηρεσίες θεματοφυλακής, υπηρεσίες υποστήριξης εταιρικής δραστηριότητας, αναδοχές, θυρίδες θησαυροφυλακίου, χρηματοθυρίδες, POS, leasing και factoring. (www.alpha.gr)



4. ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Η Τράπεζα Πειραιώς ηγείται ενός Ομίλου επιχειρήσεων με εργασίες και δραστηριότητες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό και διαθέτει ιδιαίτερες γνώσεις για τις ανάγκες των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, στην παροχή υπηρεσιών κεφαλαιαγοράς και επενδυτικής τραπεζικής, καθώς και στην αγορά της χρηματοδοτικής μίσθωσης.

Τα προϊόντα της τράπεζας περιλαμβάνουν λογαριασμό όψεως με δυνατότητα είσπραξης των απαιτήσεων, χορήγηση καρτέ επιταγών και εκτέλεση πάγιων εντολών, προθεσμιακή κατάθεση, μισθοδοσία προσωπικού, χρηματοδοτήσεις, ειδικά προγράμματα για γιατρούς και φαρμακοποιούς, εταιρική πιστωτική και χρεωστική κάρτα, μαζικές πληρωμές στην Ελλάδα και το εξωτερικό, ασφαλιστικά προγράμματα, υπηρεσίες επί τίτλων, επενδυτικά προγράμματα, συμβουλευτικές υπηρεσίες, leasing, χρονομίσθωση ΙΧ και πώληση μεταχειρισμένων ΙΧ, factoring, εισαγωγές-εξαγωγές, ενέγγυα πίστωση, έκδοση εγγυητικών επιστολών, δίκτυο τερματικών Ρ.Ο.Σ. και ειδικά προϊόντα διαχείρισης επιτοκιακού και συναλλαγματικού κινδύνου. (www.piraeusbank.gr)



5. ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Από το 1929 η Αγροτική Τράπεζα δραστηριοποιείται στην παροχή τραπεζικών εργασιών με εξειδίκευση στον αγροτικό τομέα, δηλαδή στους αγρότες και τους αγροτικούς συνεταιρισμούς. Διαθέτει το μεγαλύτερο δίκτυο εξυπηρέτησης στην ελληνική περιφέρεια και προσπαθεί να εκμεταλλευτεί το συγκεκριμένο στρατηγικό πλεονέκτημα προσφέροντας νέα χρηματοοικονομικά προϊόντα σε όλους τους επιχειρηματικούς τομείς.

Οι υπηρεσίες της τράπεζας προς τους ελεύθερους επαγγελματίες, τους αγρότες και τις επιχειρήσεις είναι οι εξής : λογαριασμός όψεως σε ευρώ για αγρότες και νομικά πρόσωπα με παροχές όπως χρεωστική κάρτα, αυτόματη εξόφληση πιστωτικών καρτών ΑΤΕ, αυτόματη εξόφληση λογαριασμών, χορήγηση μπλοκ επιταγών, αντίγραφο μηνιαίας

κίνησης και δικαίωμα υπερανάληψης, καταθέσεις όψεως σε συνάλλαγμα, επαγγελματικά δάνεια αγροτών, ασφαλιστικές καλύψεις, χρηματοπιστηριακές συναλλαγές, επενδυτικές λύσεις, factoring, leasing, εργασίες εισαγωγών-εξαγωγών, αγοραπωλησία συναλλάγματος, ενέγγυες πιστώσεις, εγγυητικές επιστολές και θυρίδες θησαυροφυλακίου. (www.ate.gr)

6.ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



Η Εμπορική Τράπεζα ιδρύθηκε το 1907 και θεωρείται μία από τις μεγαλύτερες εμπορικές τράπεζες της Ελλάδας. Το 2000 συμφώνησε την έναρξη συνεργασίας με το διεθνή χρηματοοικονομικό όμιλο της Crédit Agricole, που στην αρχή διέθετε το 6,7% του μετοχικού κεφαλαίου της Εμπορικής και έφτασε να κατέχει το 100 %.

Η Εμπορική Τράπεζα δραστηριοποιείται στην Ελλάδα και το εξωτερικό μέσω θυγατρικών προσφέροντας ένα πλήρες φάσμα παραδοσιακών και σύγχρονων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, με ιδιαίτερη έμφαση στις κατασκευαστικές, στις ναυτιλιακές (ποντοπόρος ναυτιλία και ακτοπλοΐα) και στις εταιρείες του ευρύτερου δημόσιου τομέα.

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από τη συγκεκριμένη τράπεζα περιλαμβάνουν: καταθέσεις όψεως με δυνατότητα χορήγησης καρτέ επιταγών, εξυπηρέτηση μισθοδοσίας προσωπικού, αναλυτικής ενημέρωσης της κίνησης του λογαριασμού, αυτόματης εξόφλησης λογαριασμών ΔΕΚΟ με πάγια εντολή και χρήσης δωρεάν κάρτας αναλήψεων και αγορών, χρηματοδοτήσεις, λογαριασμό υπερανάληψης, τερματικές συσκευές EFT/POS, σύνθετα προϊόντα και προϊόντα σταθερού εισοδήματος, factoring, ασφάλιση πιστώσεων, μίσθωση αυτοκινήτων -χρονομίσθωση - μακροχρόνια μίσθωση, υπηρεσίες real estate, χρηματοδοτήσεις (Project Finance), εισαγωγές – εξαγωγές, ενέγγυες πιστώσεις, εγγυητικές επιστολές, αγορά και πώληση μετοχών, παραγώγων, συναλλάγματος και Αμοιβαίων Κεφαλαίων, πληρωμή μερισμάτων, hedging – options – swaps, leasing και υπηρεσίες κυρίου αναδόχου-συμβούλου έκδοσης. (www.emporiki.gr)

7.ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ



Το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο Ελλάδος ιδρύθηκε το 1900 με στόχο την κοινωνική προσφορά και τη συγκέντρωση της λαϊκής αποταμίευσης.

Σήμερα διαθέτοντας ευρεία καταθετική βάση, κεφαλαιακή επάρκεια και ένα υγιές χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων χρηματοδοτεί νέες καινοτόμες επιχειρήσεις και εταιρείες που ασχολούνται με την πράσινη ανάπτυξη.

Οι υπηρεσίες της τράπεζας προς τις εταιρείες περιλαμβάνουν: λογαριασμούς όψεως σε ευρώ και σε συνάλλαγμα με δυνατότητα πάγιων εντολών, υπερανάληψης και χορήγησης χρεωστικής κάρτας, αποστολής αντίγραφου κίνησης και χορήγησης μπλοκ επιταγών, λογαριασμούς 3μηνης προειδοποίησης, λογαριασμούς προθεσμίας σε ευρώ και σε συνάλλαγμα, επενδυτικά προϊόντα, επαγγελματικά δάνεια, εμβάσματα και υπηρεσίες συναλλάγματος. (www.ttbank.gr)

8.MILLENNIUM BANK



Η τράπεζα NOVA BANK ξεκίνησε να λειτουργεί στην Ελλάδα το 2000 ως θυγατρική της πορτογαλικής Millenium bcp και το 2006 μετονομάστηκε σε MILLENNIUM BANK. Εστιάζει στις ανάγκες της κάθε επιχείρησης ξεχωριστά, επιδεικνύοντας ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα και υψηλό επίπεδο υπηρεσιών.

Οι υπηρεσίες που προσφέρει στις επιχειρήσεις περιλαμβάνουν: λογαριασμό όψεως, εξυπηρέτηση της μισθοδοσίας του προσωπικού, βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα δάνεια, κλαδικά προϊόντα για γιατρούς και φαρμακοποιούς, πιστωτική κάρτα, χρεωστική κάρτα και κάρτα καταθέσεων, εισαγωγές- εξαγωγές, εγγυητικές επιστολές, ενέγγυες πιστώσεις, εγκατάσταση POS και προεξόφληση άτοκων δόσεων, συμβουλευτικές υπηρεσίες, factoring και ασφαλιστικά προϊόντα. (www.millenniumbank.gr)

9. ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ



Η τράπεζα Αττικής ιδρύθηκε το 1925 και έχει κύριους μετόχους το Ταμείο Συντάξεων Μηχανικών – Εργοληπτών – Δημοσίων Έργων (ΤΣΜΕΔΕ), το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο και το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων.

Σήμερα στοχεύει στην εξυπηρέτηση των μικρομεσαίων, αλλά και των μεγάλων επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην ελληνική επικράτεια.

Τα προϊόντα που προσφέρει είναι: Λογαριασμός όψεως με προνόμια, όπως βιβλιάριο επιταγών, έκδοση μηνιαίου ή εξαμηνιαίου statement και πληρωμή λογαριασμών μέσω πάγιων εντολών, repos, προθεσμιακές καταθέσεις, δάνεια, εγγυητικές επιστολές, factoring και leasing. (www.atticabank.gr)

10. ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



Η GENIKI Bank από το 2004, είναι μέλος του ομίλου της Société Générale, ενός από τους μεγαλύτερους και ισχυρότερους χρηματοοικονομικούς ομίλους της Ευρώπης. Η τράπεζα εξειδικεύεται στην παροχή υπηρεσιών προς τις μεγάλες επιχειρήσεις και χρηματοδοτεί μεγάλα έργα που πραγματοποιούνται στην Ελλάδα.

Τα προϊόντα της Γενικής Τράπεζας προς τις επιχειρήσεις περιλαμβάνουν: λογαριασμό όψεως με δυνατότητα υπερανάληψης, πάγιων εντολών, χορήγησης καρτέ επιταγών, αντίγραφου κίνησης λογαριασμού και εξυπηρέτηση μισθοδοσίας, προθεσμιακές καταθέσεις, Αμοιβαία Κεφάλαια, χρηματοδοτήσεις factoring και leasing, εταιρική πιστωτική κάρτα, ειδικό πρόγραμμα για γιατρούς και φαρμακοποιούς, δίκτυο τερματικών pos, εισαγωγές-εξαγωγές, εγγυητικές επιστολές, ενέγγυες πιστώσεις, εμβάσματα προς το εσωτερικό και το εξωτερικό σε ευρώ ή συνάλλαγμα, αγοραπωλησία συναλλάγματος, ασφαλιστικές υπηρεσίες, θυρίδες θησαυροφυλακίου, υπηρεσίες για εταιρείες εισηγμένες στο Χ.Α.Α. και συμβουλευτικές υπηρεσίες. (www.geniki.gr)



11.NEA PROTON BANK

Η νέα Proton Τράπεζα ΑΕ, ιδρύθηκε το 2011, με απόφαση του Υπουργείου Οικονομικών, κατόπιν εισήγησης της Τράπεζας της Ελλάδος, σε εφαρμογή του Νόμου 4021/2011 περί εξυγίανσης πιστωτικών ιδρυμάτων.

Η Proton Bank έχει ως βασικό πελατολόγιο τις μικρομεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις και γι' αυτό διαθέτει ένα ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών που καλύπτει τις ανάγκες των σύγχρονων επιχειρήσεων.

Τα σημαντικότερα προϊόντα που διαθέτει για εταιρείες είναι: λογαριασμός όψεως, μισθοδοσία προσωπικού, εταιρική πιστωτική κάρτα, πάγιες εντολές, καταθετικά και επενδυτικά προϊόντα, ναυτιλιακή τραπεζική, επιχειρηματικά δάνεια, έκδοση εγγυητικών επιστολών - ενέγγυων πιστώσεων, πιστωτικές επιστολές όψεως & προθεσμίας, χρηματιστηριακές υπηρεσίες, ασφαλιστικές υπηρεσίες, factoring, leasing, συμβουλευτικές υπηρεσίες, χρηματοδότηση μεγάλων έργων, χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες θεματοφυλακής. (www.proton.gr)



12.PROBANK

Η τράπεζα ιδρύθηκε το 2001 και σήμερα στοχεύει στην εξυπηρέτηση των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται σε διάφορους τομείς της οικονομίας, προσφέροντας εξειδικευμένες υπηρεσίες για τη διαχείριση των διαθεσίμων τους και την υλοποίηση των βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων επενδύσεων που έχουν σχεδιάσει.

Οι υπηρεσίες που παρέχονται προς τις επιχειρήσεις είναι: καταθέσεις όψεως με δυνατότητα χορήγησης καρτέ επιταγών, χρεωστικής κάρτας ανάληψης μετρητών, αποστολής αναλυτικής κίνησης-ενημέρωσης και δυνατότητα πληρωμής λογαριασμών με πάγιες εντολές και εντολές πληρωμής, λογαριασμοί προθεσμίας και λογαριασμοί καταθέσεων υπό προειδοποίηση, δάνεια, εγγυητικές επιστολές, ενέγγυες πιστώσεις, εισαγωγές-εξαγωγές, leasing, Αμοιβαία Κεφάλαια και χρηματιστηριακές υπηρεσίες. (www.probank.gr)



13.FBB

Η First Business Bank ιδρύθηκε το 2001 με σκοπό την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σε επιχειρήσεις και ιδιαίτερα στις ναυτιλιακές, σε επαγγελματίες και ιδιώτες. Έχει εξαγοράσει το δίκτυο καταστημάτων της καναδικής Bank of Nova Scotia στην Ελλάδα που είχε ως επίκεντρο ναυτιλιακές και ξενοδοχειακές δραστηριότητες, και σήμερα στοχεύει επιπλέον στην αύξηση του πελατολογίου της από βιομηχανικές και εμπορικές επιχειρήσεις διάφορων κλάδων.

Η Τράπεζα επιθυμεί τη διεύδυση στην αγορά των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων ανεξαρτήτως κλάδου για να βελτιωθεί η διασπορά του δανειακού χαρτοφυλακίου της και να μειωθεί ο κίνδυνός του, να ισχυροποιηθεί η θέση της στους κλάδους της ναυτιλίας, των ξενοδοχείων και του τουρισμού και να ενισχυθεί ο ρόλος της στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε επιχειρήσεις στους τομείς της διαχείρισης κινδύνων και αναδιάρθρωσης ισολογισμού και στην παροχή εξειδικευμένων και καινοτόμων επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών προς τους πελάτες της.

Οι υπηρεσίες της τράπεζας προς τις επιχειρήσεις περιλαμβάνουν: Λογαριασμό όψεως με δυνατότητα αυτόματης εξόφλησης λογαριασμών Εταιρειών και Οργανισμών, όπως ΔΕΚΟ, δημόσιων ταμείων, εταιρειών τηλεφωνίας και internet μέσω πάγιας εντολής, παροχή μηνιαίου statement, εμβάσματα στην Ελλάδα και το εξωτερικό, χορήγηση δανείων, factoring, leasing, εγγυητικές επιστολές-ενέγγυες πιστώσεις, διαχείριση συναλλάγματος και επένδυση σε Αμοιβαία Κεφάλαια. (www.fbb.gr)



14.ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ

Στην Ελλάδα υπάρχουν 16 Συνεταιριστικές Τράπεζες και 13 Πιστωτικοί Συνεταιρισμοί που ίδρυσαν έναν κεντρικό και ανεξάρτητο οργανισμό για την επίτευξη οικονομικών κλίμακας και την αντιμετώπιση του ανταγωνισμού στον τραπεζικό χώρο. Τα 29 αυτά καταστήματα

εκπροσωπούν περισσότερους από 180.000 μετόχους οι οποίοι αντικατοπτρίζουν και την πελατειακή - συνεταιριστική τους βάση.

Από το 2001 η Πανελλήνια Τράπεζα λοιπόν αποτελεί ουσιαστικά τον συνδετικό κρίκο των παραπάνω ιδρυμάτων και λειτουργεί ως κεντρική τράπεζα παρέχοντας την πρόσβαση σε κοινά τραπεζικά προϊόντα που προορίζονται κυρίως για μικρομεσαίες επιχειρήσεις, αγροτικούς συνεταιρισμούς και επαγγελματίες.

Τα προϊόντα που παρέχονται στις εταιρείες από την τράπεζα είναι τα εξής: Λογαριασμός όψεως που εξυπηρετεί την μισθοδοσία προσωπικού και πάγιες εντολές πληρωμών, προθεσμιακοί λογαριασμοί και repos, κίνηση κεφαλαίων, δάνεια, leasing, εισαγωγές – εξαγωγές και εταιρική πιστωτική κάρτα. (www.panelliniabank.gr, www.serrescoopbank.gr)