



2012

ΚΡΟΜΜΥΔΑΣ ΘΕΟΔΩΡΟΣ

ΑΜ: ΜΔΕ-ΟΠ0946

**[[E-BANKING (ONLINE BANKING) & ΑΣΦΑΛΕΙΣ
ΠΛΗΡΩΜΕΣ]]**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.

Εισαγωγή ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Ο ορισμος και η ιστορια του internet

- 1.1 Εξέλιξη των επιχειρησέων και της οικονομίας από την είσοδο των ηλεκτρονικών υπολογιστών**
- 1.2 Ορισμός του ηλεκτρονικού εμπορίου**
- 1.3 Τα οφέλη του ηλεκτρονικού εμπορίου**

1.4 Οι περιορισμοί του ηλεκτρονικού εμπορίου

1.5 Το ηλεκτρονικό εμπόριο παγκοσμίως και στην Ελλάδα

1.6 Ορισμένα νομικά ζητήματα του ηλεκτρονικού εμπορίου

1.6.1 Πνευματική ιδιοκτησία.

1.6.2 Η εννοια ελευθερίας της εκκφρασης

1.6.3 Απόρρητο πληροφοριών

1.6.4 Φορολόγηση.

1.6.5 Κρυπτογράφηση.

1.6.6 Προστασία καταναλωτή και πωλητή

1.7 Το νομικό πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ελλάδα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2:

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ (E-Banking)

2.1.1 Έννοια και ιστορική αναδρομή της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking)

2.1.2 Μορφές της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking)

2.2 Σχετικά με πληρωμές δανείων

2.2.1 Ηλεκτρονικές Κάρτες πληρωμών

2.2.2 Πληρωμές στο δημόσιο

2.2.3 Πληρωμές Λογαριασμών ΔΕΚΟ

2.2.4 Πληρωμές σταθερής και κινητής τηλεφωνίας

2.2.5 Πληρωμές Ασφαλιστικών

2.2.6 Προμήθειες Συναλλαγών

2.2.7 Αιτήσεις

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3:

Phone Banking

3.1 *Mobile Banking*

3.2 Πρόσθετες υπηρεσίες

3.3 e- Investment

3.4 Πληρωμές σε ηλεκτρονικό κατάστημα (e-shop).

3.5 Πληρωμές μέσω εξ' αποστάσεως παραγγελίας (virtual POS)

3.6 Ενημερώσεις

3.7 P2P Πληρωμές

3.8 Electronic Bill & Presentment (EBPP)

3.9 Σύνδεση internet banking με συστήματα logistics

3.10 Bank Portals

3.10.1 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα χρήσης e-Banking για Τράπεζες και Χρήστες

3.10.2 Μειονεκτήματα e-Banking για Τράπεζες και Χρήστες

3.10.3 Πλεονεκτήματα

3.10.4 Μειονεκτήματα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Απειλές και Κίνδυνοι από τη χρήση του e-banking

4.1 Sniffers

4.2 KeyLoggers

4.3 Κοινωνική μηχανική

4.4 Δούρειοι Ίπποι

4.5 Phishing

4.6 Pharming

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Ασφάλεια - Τρόποι προστασίας από online απάτες

5.1 Κρυπτογράφηση

5.2 Διαφορετικά Είδη Κρυπτογράφησης

5.3 PKI

5.4 Δημόσια και ιδιωτικά κλειδιά

5.5 Ψηφιακές υπογραφές

5.6 Ψηφιακά Πιστοποιητικά

5.7 Αρχές Πιστοποίησης

5.8 Πιστοποίηση δύο παραγόντων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

- 6.1 Είδη και μορφές καρτών**
- 6.2 Κάρτα α αυτόματων αναλήψεων (cashCard)**
- 6.3 Κάρτα διευκόλυνσης**
- 6.4 Διαχωρισμός των πιστωτικών καρτών**
- 6.5 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα για τον κάτοχο**

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

Η ηλεκτρονική τραπεζική στις Ελληνικές τράπεζες

- 7.1 Το Ελληνικό τραπεζικό σύστημα**
- 7.2 Τράπεζες που παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) στην Ελλάδα**

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΧΡΗΜΑ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ

- 8.1 ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ**
- 8.2 Διαφορές παραδοσιακού και ηλεκτρονικού χρήματος**
- 8.3 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ**
- 8.4 Είδη Ηλεκτρονικών Διατραπεζικών Πληρωμών**

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

E-TRADING

- 9.1 Οι συμμετέχοντες στην ΗΔΑΤ**
- 9.2 Swift και ειδικά τραπεζικά λογισμικά ηλεκτρονικής τραπεζικής**
- 9.3 Έξυπνες κάρτες (SmartCards)**
- 9.4 Βασικά Χαρακτηριστικά Έξυπνων Καρτών**
- 9.5 Εμπόδια κατά την αποδοχή των Έξυπνων Καρτών**
- 9.6 Τύποι έξυπνων καρτών**
- 9.7 Πιστοποίηση δύο παραγόντων και PKI**
- 9.8 USB Tokens**
- 9.9 Έξυπνες κάρτες και ψηφιακά πιστοποιητικά**
- 9.10 SingleSignOn (SSO)**
- 9.11 Firewalls**

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10

ΤΟ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

- 10.1 Εισαγωγή**
- 10.2 Τραπεζική νομοθεσία**
- 10.3 Νομοθεσία σχετικά με τις ηλεκτρονικές πληρωμές μέσω Διαδικτύου**
- 10.4 Η νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή**
- 10.5 Η νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών Δεδομένων**
- 10.6 Οι ηλεκτρονικές υπογραφές στο Ελληνικό και Ευρωπαϊκό Δίκαιο**

10.7 Εφαρμοστέο δίκαιο

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11

Το μέλλον της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking)

11.2 Συμπεράσματα & επίλογος

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα εργασία, έχει ως στόχο να παρουσιάσει και να αναλύσει την ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα και στην Ευρώπη. Να παραθέσει τα πλεονεκτήματα και, τα μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, τους κινδύνους που υπάρχουν καθώς και τους τρόπους που έχει ο χρήστης των ηλεκτρονικών τραπεζικών συστημάτων να ξεφύγει από αυτούς τους κινδύνους και παγίδες.

Επιπλέον, η εργασία θα μελετήσει τις Ελληνικές τράπεζες που έχουν αναπτύξει υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής καθώς και τα προϊόντα που προσφέρει η κάθε μια τράπεζα ξεχωριστά. Τέλος θα παρατεθεί το νομικό Πλαίσιο για την ηλεκτρονική τραπεζική και νομοθεσία για τις υπηρεσίες του E-banking.

Εισαγωγή

Ο ορισμός και η ιστορία του Internet

Το γνωστό σε όλους μας διαδίκτυο (Internet), είναι ένα πλέγμα διασυνδεδεμένων υπολογιστών σε όλο τον κόσμο, δηλαδή στην ουσία, είναι ένα παγκόσμιο δίκτυο επιμέρους δικτύων. Αποτελεί θα λέγαμε ένα “παγκόσμιο ηλεκτρονικό χωριό” όπου οι χρήστες του μοιράζονται πληροφορίες, ανταλλάσσουν απόψεις αλλά και μπορούν να χρησιμοποιήσουν διάφορες άλλες υπηρεσίες.

Η ιστορία του διαδικτύου ξεκινάει από το ARPA (Advanced Research Project Agency) το 1969, όταν χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά από το Αμερικανικό Υπουργείο Εθνικής Αμύνης ως πειραματικό δίκτυο μεταγωγής δεδομένων και μετέπειτα στα πανεπιστήμια των ΗΠΑ, όπου οι ερευνητές ξεκινούν να πειραματίζονται με τη διασύνδεση απομακρυσμένων υπολογιστών μεταξύ τους. Έτσι τέθηκαν τα θεμέλια του διαδικτύου με τη δημιουργία του δικτύου Arpanet με πόρους της υπηρεσίας προηγμένης αμυντικής έρευνας (Defense Advanced Research Projects Agency) του υπουργείου Άμυνας των Η.Π.Α. Ο πρώτος κόμβος (host) των ΗΠΑ, συνδέθηκε με το Arpanet και μέχρι το τέλος του 1969, τέσσερις κόμβοι ήταν ακόμη συνδεδεμένοι. Νέοι υπολογιστές προστέθηκαν γρήγορα στο Arpanet κατά τη διάρκεια των επόμενων ετών, ενώ προχώρησαν οι εργασίες δημιουργίας ενός λειτουργικά ολοκληρωμένου πρωτοκόλλου από κόμβο σε κόμβο (host-to-host) καθώς και άλλων λογισμικών δικτύων.

Το 1983, το Arpanet αλλάζει το βασικό του δικτυακό πρωτόκολλο επικοινωνίας στο γνωστό σε μας σήμερα TCP/IP και στη συνέχεια δημιουργείται το Nsfnet. Αργότερα χιλιάδες πανεπιστήμια και οργανισμοί δημιουργούν τα δικά τους ξεχωριστά δίκτυα και τα συνδέουν πάνω στο παγκόσμιο αυτό δίκτυο το οποίο αρχίζει δειλά να γίνεται γνωστό σαν διαδίκτυο και να εξαπλώνεται με τρομερούς ρυθμούς σε ολόκληρο τον κόσμο. Το 1990, το Arpanet πλέον καταργείται και συνδέεται στο γρήγορο Nsfnet. Το 1993, το εργαστήριο Cern στην Ελβετία με επικεφαλής τον Berners-Lee παρουσιάζει το γνωστό σε όλους μας παγκόσμιο ιστό World Wide Web (WWW). Πρόκειται για ένα σύστημα διασύνδεσης

πληροφοριών σε μορφή πολυμέσων (Multimedia) που βρίσκονται αποθηκευμένες σε χιλιάδες υπολογιστές του διαδικτύου σε ολόκληρο τον κόσμο και παρουσίαση αυτών σε ηλεκτρονικές σελίδες (Web Sites). Παράλληλα, εμφανίζονται στο διαδίκτυο διάφορα εμπορικά δίκτυα που ανήκουν σε εταιρίες παροχής υπηρεσιών διαδικτύου (Internet Service Providers - ISPs) και προσφέρουν πρόσβαση στο διαδίκτυο για όλους. Οποιοσδήποτε διαθέτει ηλεκτρονικό υπολογιστή και ένα διαμορφωτή/αποδιαμορφωτή (modem) μπορεί να συνδεθεί με το διαδίκτυο.

Σήμερα, το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού της Γης και ιδιαίτερα αυτό που ζει στις ανεπτυγμένες χώρες του κόσμου έχει τη δυνατότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο. Σύμφωνα με έρευνα που διεξήχθη από την εταιρεία Netcraft, τον Ιούνιο του 2006 στο διαδίκτυο υπήρχαν 85.541.228 δικτυακοί τόποι. Είναι προφανές ότι το διαδίκτυο δεν αποτελεί πλέον ένα κλειστό δίκτυο των επιστημόνων και των ερευνητών, αλλά ότι επεκτείνεται και επιδρά στις καθημερινές πρακτικές όλων μας.

Εκατομμύρια χρήστες καθημερινά επικοινωνούν μέσω του διαδικτύου με χρήση διάφορων εφαρμογών όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), τις ηλεκτρονικές ομάδες συζητήσεων (newsgroups) την επικοινωνία σε πραγματικό χρόνο (chat) και πρόσφατα τις τηλεδιασκέψεις (video conferences) αλλά και με τη χρήση ειδικών τηλεφώνων, τα οποία συνδέονται με τον υπολογιστή (voip συσκευές). Επίσης, αναζητούν πληροφορίες, δημιουργούν προσωπικές ή εταιρικές ιστοσελίδες (web sites), χρησιμοποιούν το ηλεκτρονικό εμπόριο, τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking), εργάζονται (τηλεργασία, τηλεϊατρική), σπουδάζουν (e-learning, e-training) και γενικότερα έχουν προσαρμόσει τη ζωή τους και την καθημερινότητά τους με αυτό.

Συνέπεια των ανωτέρω εξελίξεων και της τεχνολογικής προόδου είναι ότι καθίσταται δυνατή η κατάρτιση των συμβάσεων της καθημερινής ζωής από απόσταση με αυτοματοποιημένο τρόπο, στο πλαίσιο της χρήσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών και του διαδικτύου, με αποτέλεσμα να κρίνεται ανεπαρκές το παραδοσιακό εμπόριο. Αντίθετα, το ηλεκτρονικό εμπόριο φαίνεται ιδανικότερο να ανταποκριθεί στις σύγχρονες ανάγκες για συνεχή ανανέωση,

ταχύτατους ρυθμούς και δυνατότητα διαρκούς προσαρμογής στις καθημερινές απαιτήσεις των εμπορικών συναλλαγών.

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 Εξέλιξη των επιχειρηοθήσεων και της οικονομίας από την δέισοδο των ηλεκτρονικών υπολογιστών

Με τη χρήση των υπολογιστών την τελευταία δεκαετία παρατηρούμε ότι έχουμε περάσει στην εποχή της πληροφορίας και καθοριστικό ρόλο πλέον παίζει η ταχύτητα διακίνησής της.

Η οικονομία σε παγκόσμιο επίπεδο αλλάζει αλματωδώς καθώς είναι συνυφασμένη με την ανάπτυξη της τεχνολογίας και ιδιαίτερα της πληροφορικής. Οι νέες τεχνολογίες που παρέχει στις επιχειρήσεις η ανάπτυξη της πληροφορικής και ιδιαίτερα ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών, έχουν εξαλείψει πλέον τις αποστάσεις, και μέσω του ηλεκτρονικού επιχειρείν (e-Business) οι εταιρείες έχουν εύκολη και γρήγορη πρόσβαση σε παγκόσμια κλίμακα.

Όποια επιχείρηση δεν είναι ευέλικτη και ικανή να προσαρμοστεί στο νέο διεθνές περιβάλλον, αργά ή γρήγορα θα “πεθάνει”. Ο ανταγωνισμός στο σημερινό οικονομικό περιβάλλον είναι ιδιαίτερα έντονος λόγω των διεθνοποιημένων αγορών, πράγμα που σημαίνει ότι για να παραμείνει μια επιχείρηση τα επόμενα χρόνια ανταγωνιστική και βιώσιμη, θα πρέπει να μπορεί να ανταποκριθεί στις νέες προκλήσεις και να είναι έτοιμη να πραγματοποιήσει αλλαγές σε όλα τα επίπεδα. “Το διαδίκτυο αποκαλείται το σύγχρονο όχημα της νέας οικονομίας και επηρεάζει το σύνολο της οικονομίας και ιδιαίτερα τον τομέα των υπηρεσιών, ο οποίος αναπτύχθηκε ταχύτατα τις τελευταίες δεκαετίες”. Για να μπορέσει μια επιχείρηση να εισέλθει και να αξιοποιήσει την αναδυόμενη ψηφιακή οικονομία, θα πρέπει να επενδύσει στην τεχνολογία, να οργανώσει την εσωτερική της δομή διαφορετικά και γενικότερα να ακολουθήσει μια ξεχωριστή στρατηγική.

1.2 Ορισμός του ηλεκτρονικούεμπορίου

Πάρα το γεγονός ότι δεν υπάρχει μέχρι στιγμής κάποιος κοινά αποδεκτός ορισμός του ηλεκτρονικούεμπορίου, ως ηλεκτρονικό εμπόριο θα μπορούσαμε να ορίσουμε το εμπόριο, η άσκηση του οποίου πραγματοποιείται με ηλεκτρονικά μέσα και αφορά στηδυνατότητα σύναψης εμπορικών συναλλαγών μέσω τηλεπικοινωνιακών δικτύων και ιδίως μέσω του διαδικτύου.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο, περικλείει ολόκληρο το φάσμα των οικονομικών δραστηριοτήτων που λαμβάνουν χώρα μεταξύ των επιχειρήσεων (B 2 B: Business to Business) ή μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών (B 2 C: Business to consumer). Το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί να αφορά τόσο σε προϊόντα όσο και σε υπηρεσίες.

Ειδικότερα δύναται να διακριθεί σε:

❖ Επιχείρηση προς Καταναλωτές (B2C):

Αυτές είναι οι συναλλαγές λιανικού εμπορίου με μεμονωμένους καταναλωτές – αγοραστές. Πρόκειται για την πιο διαδεδομένη μορφή του ηλεκτρονικού εμπορίου, όπου οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση σε μια τεράστια ποικιλία ηλεκτρονικών καταστημάτων (e-shops), οπουδήποτε στον κόσμο και με άμεση δυνατότητα σύγκρισης τιμών και ποιότητας προϊόντων/υπηρεσιών.

❖ Καταναλωτής με Καταναλωτή (C2C):

Στη συγκεκριμένη κατηγορία, ένας καταναλωτής πωλεί κατευθείαν τα προϊόντα του ή τις υπηρεσίες του σε άλλους καταναλωτές. Κλασικά παραδείγματα που εμπίπτουν σε αυτή την κατηγορία αποτελούν οι αγγελίες για πωλήσεις σπιτιών, αυτοκινήτων κλπ., και οι διαφημίσεις προσωπικών υπηρεσιών στο διαδίκτυο.

❖ Καταναλωτές με Επιχειρήσεις (C2B):

Σε αυτήν την κατηγορία περιλαμβάνονται τα άτομα – καταναλωτές, οι οποίοι πωλούν προϊόντα και υπηρεσίες στις επιχειρήσεις. Εδώ ίσως θα μπορούσαμε να συμπεριλάβουμε και το ηλεκτρονικό εμπόριο “καταναλωτή με δημόσιους φορείς” (Customer to Government), το οποίο τα τελευταία χρόνια συνεχώς αναπτύσσεται με την συνεχή προσφορά υπηρεσιών των δημοσίων φορέων προς τους πολίτες.

❖ Μη επιχειρηματικό ηλεκτρονικό εμπόριο:

Εδώ εμπίπτουν όλοι οι μη επιχειρηματικοί οργανισμοί, όπως τα μη κερδοσκοπικά ιδρύματα και οι κυβερνητικές υπηρεσίες, που χρησιμοποιούν διάφορους τύπους του ηλεκτρονικού εμπορίου για διάφορους σκοπούς.

❖ Διεπιχειρηματικό (ή Εσωτερικό) ηλεκτρονικό εμπόριο:

Η συγκεκριμένη κατηγορία περιλαμβάνει όλες τις εσωτερικές δραστηριότητες του οργανισμού, που στην πλειοψηφία τους γίνονται σε εσωτερικά δίκτυα (intranets), που

έχουν να κάνουν με ανταλλαγή αγαθών, υπηρεσιών ή πληροφοριών. Αυτές οι δραστηριότητες μπορεί να περιλαμβάνουν από πωλήσεις προϊόντων της εταιρείας στους υπαλλήλους της, μέχρι παροχή online εκπαίδευσης στους ίδιους. Ακόμη, οι δραστηριότητες επικοινωνίας μεταξύ ομάδων εργασίας και η ηλεκτρονική δημοσίευση πληροφοριών, αποτελούν καθημερινό φαινόμενο στις επιχειρήσεις που εφαρμόζουν αυτό το είδος του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Το άρθρο 4 του Ν. 2251/94 καλύπτει τους καταναλωτές στις αγορές που πραγματοποιούν εκείνοι ηλεκτρονικά, (από απόσταση).

Ο Ν.2472/97, αναφέρεται στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων, στην εξαπάτηση του καταναλωτή από το ηλεκτρονικό κατάστημα και ο Ν. 2174/99 αναφέρεται στη κάλυψη του καταναλωτή από αγορές μέσο τηλέφωνου, διαδικτύου και γενικότερα περικλείει όλο το κλάδο των τηλεαγορών. Επίσης αναφέρεται και σε παραβιάσεις που μπορεί να δεχτεί ο καταναλωτής, προσωπικού χαρακτήρα.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, γίνεται αντιληπτή η ιδιαίτερη σημασία του διαδικτύου για την άσκηση του ηλεκτρονικού εμπορίου. Για τον λόγο αυτό και η ελληνική νομοθεσία δεν μπορούσε να μην παρακολουθήσει τις νέες εξελίξεις. Ο Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων προσαρμόστηκε με το πδ 186/1992 (τροποποιημένο από το πδ 134/1996) και έλαβε υπόψη τα νέα δεδομένα, τα οποία καθιστούν απαραίτητη τη χρήση των Η/Υ από εμπόρους για τις ηλεκτρονικές εμπορικές συναλλαγές τους. Διατάξεις που αφορούν στη σύναψη ηλεκτρονικών εμπορικών συναλλαγών υπάρχουν σε διάφορους, στο ρυθμιστικό πεδίο των οποίων εμπίπτουν τομείς της οικονομικής ζωής. Παράδειγμα τα άρθρα 26 παρ. 2 και 27 παρ. 4 του ν. 2533/1997, τα οποία εξισώνουν την ηλεκτρονική επικοινωνία της εταιρίας εκκαθάρισης συναλλαγών επί παραγώγων με την έγγραφη. Παρόλη όμως την προσπάθεια που γίνεται σήμερα για τη θέσπιση νομοθεσίας ικανής για την προστασία και ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, εξακολουθούν να υφίστανται προβλήματα, τα οποία κατά κύριο λόγο πηγάζουν από τον χαρακτήρα του ίδιου του διαδικτύου ως παγκόσμια αγορά.

Είναι πολύ σημαντικό ακόμα να σημειωθεί ότι, στην προσπάθεια εισαγωγής αρχών για τη διενέργεια του ηλεκτρονικού εμπορίου η Ευρωπαϊκή Ένωση εξέδωσε την Οδηγία 2000/31/ΕΚ «για ορισμένες πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της

πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά». Η χώρα μας εναρμονίστηκε στην εν λόγω Οδηγία με το Π.Δ. 131/2003. Ειδικότερα, στον τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, με τον οποίο θα ασχοληθούμε στην συνέχεια, πολύ σημαντικές είναι και οι διατάξεις του άρθρου 4 α. 2251/1944 «για την προστασία του καταναλωτή» και αφορά την προστασία του καταναλωτή ειδικά στις χρηματοοικονομικές συμβάσεις από απόσταση. Πάντως είναι γεγονός ότι το υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο δεν καλύπτει όλες τις πτυχές του e-banking για αυτό και μεγάλη έμφαση δίνεται στην «αυτορρύθμιση» ιδίως με βάση τον «Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας».

1.3 Τα οφέλη του ηλεκτρονικού εμπορίου

Είναι γεγονός ότι η ανάπτυξη του διαδικτύου και του ηλεκτρονικού εμπορίου εμφανίζει μια παγκόσμια ανοδική τάση και είναι σίγουρο ότι θα αυξάνεται η αξιοπιστία του συνεχώς, καθώς οι τεχνολογίες γίνονται “οικονομικότερες” και πιο ασφαλείς. Ο τέως πρόεδρος των Η.Π.Α. Κλίντον και ο αντιπρόεδρος Γκορ, το 1997 παρατήρησαν ότι η επανάσταση του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι “τόσο βαθιά, όσο η αλλαγή που προήλθε από την βιομηχανική επανάσταση”. Υπάρχουν πολλοί λόγοι για τους οποίους το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι τόσο σημαντικό: Πρώτον, γιατί συμβάλει αποφασιστικά στην βελτίωση της ποιότητας ζωής και αποτελεί παράγοντα για την οικονομική ανάπτυξη καθώς δημιουργεί πλεονεκτήματα τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τους καταναλωτές

Στη συνέχεια, θα αναφέρουμε μερικά από τα οφέλη του ηλεκτρονικού εμπορίου για τις επιχειρήσεις και για τους καταναλωτές. Τα οφέλη χρησιμοποίησης του ηλεκτρονικού εμπορίου από τις επιχειρήσεις συνοπτικά, είναι τα εξής:

- ✓ Το ηλεκτρονικό εμπόριο επεκτείνει τη θέση της επιχείρησης σε διεθνείς αγορές και στην ουσία παρέχει ευρεία γεωγραφική κάλυψη στην ίδια.

Έτσι, οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να απευθυνθούν σε πελάτες που βρίσκονται σε οποιοδήποτε σημείο του κόσμου, χωρίς να χρειάζεται να ιδρύσουν κάποιο τοπικό υποκατάστημα. Γι' αυτό μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου, μια επιχείρηση έχει τη δυνατότητα με ελάχιστο κεφάλαιο, να βρει εύκολα και γρήγορα τους καλύτερους πελάτες, προμηθευτές και επιχειρηματικούς εταίρους σε όλο τον κόσμο. Με τα παραπάνω οφέλη, η επιχείρηση, αν τα αξιοποιήσει σωστά, είναι δυνατόν να αυξήσει τα έσοδά της, μέσω της αύξησης των πωλήσεών της, με τη δημιουργία:

- α) νέων αγορών για τα υπάρχοντα προϊόντα της,
 - β) νέων προϊόντων που στηρίζονται στην πληροφορική και
 - γ) νέων καναλιών διανομής που παρέχουν τη δυνατότητα αμφίδρομης άμεσης επικοινωνίας με τον πελάτη.
- ✓ Το ηλεκτρονικό εμπόριο μειώνει το κόστος της δημιουργίας, επεξεργασίας, διανομής, αποθήκευσης και επαναφοράς πληροφοριών που βρίσκονται σε χαρτί.

Για παράδειγμα, εισάγοντας ένα ηλεκτρονικό σύστημα προμηθειών, οι επιχειρήσεις μπορούν να μειώσουν το κόστος διοίκησης αγορών μέχρι και 85%. Επίσης, εκτός από την ελαχιστοποίηση του κόστους της προμηθευτικής αλυσίδας, όπου ο προμηθευτής μπορεί να απευθυνθεί κατευθείαν στον πελάτη, χωρίς την ανάμειξη “ενδιάμεσων”, το ηλεκτρονικό εμπόριο μειώνει και τα λειτουργικά κόστη της επιχείρησης.

Αυτό οφείλεται, στο γεγονός ότι οι επιχειρήσεις μπορούν να εξυπηρετήσουν τους πελάτες τους με ελάχιστο κόστος καθώς, όσο αυξάνονται οι πελάτες ενός ηλεκτρονικού καταστήματος, τόσο μειώνεται το συνολικό κόστος εξυπηρέτησής τους.

- ✓ Μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας άκρως εξειδικευμένων επιχειρήσεων, επιχειρήσεων δηλαδή που να εστιάζουν σε κάποια συγκεκριμένες ομάδες στόχους (targetgroups) ή γωνιές πελατών.

- ✓ Το ηλεκτρονικό εμπόριο επιτρέπει στις επιχειρήσεις να έχουν μειωμένα αποθέματα, δηλαδή μικρό κόστος αποθεμάτων, διευκολύνοντας έτσι τη διαχείριση αλυσίδας προμηθειών τύπου “έλξης”.

Σε ένα σύστημα τύπου έλξης η διαδικασία ξεκινά από τις παραγγελίες πελατών και η παραγωγή γίνεται ακριβώς στην ώρα της. Με αυτόν τον τρόπο ελαχιστοποιούνται στο μέγιστο βαθμό τα κόστη αποθήκευσης και συντήρησης των αποθεμάτων, σχεδόν εκμηδενίζονται.

- ✓ Το ηλεκτρονικό εμπόριο μειώνει το χρόνο ανάμεσα στη διάθεση του κεφαλαίου και στη παράδοση των προϊόντων/υπηρεσιών στον πελάτη.

Εξάλλου, σε αυτό συμβάλλει η συνεχής λειτουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος, το οποίο είναι ίσως το μοναδικό κανάλι εξυπηρέτησης πελατών, που επιτρέπει την πραγματοποίηση αγορών όλο το 24ωρο σε καθημερινή βάση.

- ✓ Το ηλεκτρονικό εμπόριο μειώνει τα έξοδα διαφήμισης, τα έξοδα διανομής(ειδικά σε προϊόντα ψηφιακής μορφής), τα έξοδα σχεδίασης και κατασκευής των προϊόντων.

- ✓ Οι επιχειρήσεις μπορούν να χρησιμοποιήσουν το ηλεκτρονικό εμπόριο ως ένα πολύτιμο εργαλείο Marketing και να εκμεταλλευτούν τις δυνατότητες του διαδικτύου, βελτιώνοντας τη διαχείριση και ενημέρωση πελατών, έχοντας στατιστικά στοιχεία πρόσβασης και πωλήσεων κ.ά.

- ✓ Με τη χρησιμοποίηση του ηλεκτρονικού εμπορίου, προκύπτουν διάφορα άλλα οφέλη για τις επιχειρήσεις, όπως η βελτιωμένη εξυπηρέτηση πελατών, καθώς υπάρχει άμεση ενημέρωση των πελατών σε νέα προϊόντα, βελτιώνεται η επικοινωνία με τους πελάτες και πολλές φορές υπάρχει ανάμειξη των πελατών σε καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες. Όλα τα παραπάνω και σε συνδυασμό με τα οφέλη (για τους πελάτες), βοηθούν την

επιχείρηση να έχει βελτιωμένη εικόνα και να ικανοποιεί άμεσα τους πελάτες της σε συνεχή βάση.

- ✓ Τέλος, μπορούμε να αναφέρουμε διάφορα άλλα οφέλη για τις επιχειρήσεις, όπως απλοποίηση των διαδικασιών, αυξημένη παραγωγικότητα, ταχύτερη πρόσβαση σε πληροφορίες, αυξημένη ευελιξία, βέλτιστη διαχείριση των προϊόντων και των παραγγελιών κ.ά.

Τα οφέλη χρησιμοποίησης του ηλεκτρονικού εμπορίου για τους καταναλωτές συνοπτικά, είναι τα εξής:

- Το πρώτο μεγάλο όφελος που αποκομίζουν οι καταναλωτές που χρησιμοποιούν το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι η διαθεσιμότητα των ηλεκτρονικών καταστημάτων, τα οποία είναι 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα και 365 ημέρες το χρόνο “ανοιχτά” για παραγγελίες. Εκτός όμως από τη δυνατότητα παραγγελιών, οι καταναλωτές είναι σε θέση να υποβάλλουν ερωτήσεις, απορίες και γενικά να έχουν online υποστήριξη μέσω ηλεκτρονικών φορμών επικοινωνίας ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).
- Το ηλεκτρονικό εμπόριο δίνει στους καταναλωτές περισσότερες επιλογές στη διάθεσή τους, καθώς είναι σε θέση να επιλέξουν ανάμεσα σε ένα μεγάλο αριθμό προμηθευτών και ανάμεσα σε μια μεγάλη ποικιλία προϊόντων από όλο τον κόσμο. Με αυτόν τον τρόπο καθίσταται περισσότερο από κάθε άλλο κανάλι, εφικτή η σύγκριση προϊόντων και υπηρεσιών, τόσο σε επίπεδο τιμών, όσο και σε επίπεδο ποιότητας.
- Το ηλεκτρονικό εμπόριο ως επί το πλείστον, παρέχει χαμηλότερες τιμές σε σχέση με αυτές των παραδοσιακών λιανικών καταστημάτων, λόγω κυρίως

του μεγάλου ανταγωνισμού των ηλεκτρονικών καταστημάτων αλλά και λόγω του μικρού κόστους λειτουργίας τους. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να εντείνεται συνεχώς ο ανταγωνισμός όσο πελάτες και να εισέρχονται στην αγορά συνεχώς νέα ηλεκτρονικά καταστήματα, που αναγκάζονται να παρέχουν καλύτερες τιμές, κάτι που φυσικά είναι προς όφελος του καταναλωτή.

- Το άμεσο ηλεκτρονικό εμπόριο, δηλαδή το ηλεκτρονικό εμπόριο που αφορά ψηφιακά προϊόντα/υπηρεσίες, όπως προγράμματα υπολογιστών (software) πραγματοποιείται άμεσα, μέσα σε λίγα λεπτά. Φυσικά, αυτό είναι ένα μόνο μέρος του ηλεκτρονικού εμπορίου, γιατί από την άλλη πλευρά, στην περίπτωση του λεγόμενου έμμεσου ηλεκτρονικού εμπορίου, χρειάζεται η παρέμβαση του συμβατικού ταχυδρομείου (π.χ. παράδοση προϊόντων μέσω εταιρειών Courier), το οποίο απαιτεί ένα εύλογο χρονικό διάστημα.
- Οι πελάτες μπορούν να συλλέξουν λεπτομερείς πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που τους ενδιαφέρουν μέσα κυριολεκτικά, σε δευτερόλεπτα. Ακόμα, έχουν πρόσβαση σε πλήθος άλλων υπηρεσιών όσον αφορά το προϊόν που τους ενδιαφέρει, όπως γνώμες άλλων πελατών που έχουν αγοράσει το συγκεκριμένο προϊόν. Άλλη μία υπηρεσία που αναπτύσσεται τα τελευταία χρόνια και μπορούν να συμμετέχουν οι πελάτες, είναι οι εικονικές δημοπρασίες, με ηγέτη σε αυτές την εταιρεία E-Bay, όπου μέσω του δικτυακού της κόμβου (www.e-bay.com) πραγματοποιούνται χιλιάδες ηλεκτρονικές δημοπρασίες καθημερινά.
- Το ηλεκτρονικό εμπόριο δίνει τη δυνατότητα σε καταναλωτές να αλληλεπιδρούν με άλλους καταναλωτές, μέσω ηλεκτρονικών κοινοτήτων και να ανταλλάσσουν ιδέες και εμπειρίες.
- Τέλος, υπάρχει ένας μεγάλος αριθμός πρόσθετων πλεονεκτημάτων για τον καταναλωτή, όπως καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών και εξυπηρέτησης, παροχή προϊόντων που είναι προσαρμοσμένα στις απαιτήσεις του

πελάτη, γρήγορη ανταπόκριση των επιχειρήσεων στις απαιτήσεις του πελάτη, τεράστια ευκολία και άνεση (αγορές από το σπίτι) κ.ά.

1.4 Οι περιορισμοί του ηλεκτρονικού εμπορίου

Εκτός από τα πολυάριθμα οφέλη που προσφέρει το ηλεκτρονικό εμπόριο, υπάρχουν και αρκετά μειονεκτήματα, που αποτελούν τροχοπέδη για την εξάπλωσή του και περιορίζουν την χρήση του. Οι περιορισμοί αυτοί μπορούν να ομαδοποιηθούν σε τεχνικές και μη τεχνικές κατηγορίες.

Οι τεχνικοί περιορισμοί του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι οι εξής:

- Υπάρχει έλλειψη ασφάλειας, αξιοπιστίας, προτύπων συστήματος και ορισμένων πρωτοκόλλων επικοινωνίας.
- Υπάρχει ανεπαρκές εύρος ζώνης τηλεπικοινωνιών.
- Τα εργαλεία ανάπτυξης λογισμικού συνεχίζουν να εξελίσσονται και να αλλάζουν ταχύτητα.
- Οι προμηθευτές χρειάζονται ειδικούς υπολογιστές εξυπηρέτησης δικτύου (web servers) και άλλες υποδομές.
- Ένα λογισμικό (software) ηλεκτρονικού εμπορίου μπορεί να μην είναι κατάλληλο για κάποιο υλικό (hardware), ή μπορεί να είναι ασύμβατο με κάποια λειτουργικά συστήματα.

Οι πιο σημαντικοί μη τεχνικοί περιορισμοί του ηλεκτρονικού εμπορίου, σύμφωνα με σχετικά πρόσφατη έρευνα, είναι:

- Ασφάλεια και διασφάλιση απορρήτου (20,0% των ερωτηθέντων): Τα θέματα ασφάλειας στις ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι ιδιαίτερα σημαντικά και μάλιστα αποκτούν κύρια διάσταση στους τύπους ηλεκτρονικού εμπορίου B2C. Όσον αφορά τη διασφάλιση απορρήτου, οι τεχνικές βελτιώνονται συνεχώς με την πάροδο των χρόνων, αλλά οι πελάτες θεωρούν αυτά τα θέματα ιδιαίτερα σημαντικά και ως εκ τούτου, οι επιχειρήσεις έχουν δύσκολο έργο στο να πείσουν τους πελάτες τους, ότι οι online συναλλαγές που προσφέρουν, είναι ασφαλείς.

- Έλλειψη εμπιστοσύνης και αντίσταση χρηστών (8,1% των ερωτηθέντων): Οι καταναλωτές δεν εμπιστεύονται εύκολα έναν απρόσωπο πωλητή, δηλαδή ένα ηλεκτρονικό κατάστημα, τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και το ηλεκτρονικό χρήμα.
- Άλλοι περιοριστικοί παράγοντες:
 - α) Πολλοί καταναλωτές επιθυμούν να “αγγίζουν” αντικείμενα όπως ρούχα, προτού τα αγοράσουν,
 - β) πολλά νομικά θέματα δεν έχουν ακόμη επιλυθεί και τα κυβερνητικά πρότυπα δεν έχουν ακόμα ρυθμιστεί για πολλές περιπτώσεις συναλλαγών,
 - γ) το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι δυνατόν να έχει σαν αποτέλεσμα τη διακοπή των ανθρωπίνων σχέσεων,
 - δ) εξακολουθεί να είναι ακριβή η πρόσβαση στο διαδίκτυο και άβολη για πολλούς καταναλωτές. Παρά τους περιορισμούς όμως, το ηλεκτρονικό εμπόριο συνεχώς κερδίζει έδαφος στο διεθνές και μεταβαλλόμενο οικονομικό περιβάλλον. Αξίζει δε να επισημάνουμε, ότι όσο συσσωρεύεται η εμπειρία και βελτιώνεται η τεχνολογία της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών, τόσο ο λόγος οφελών προς κόστους του ηλεκτρονικού εμπορίου αυξάνει, με αποτέλεσμα να αυξάνει ο βαθμός υιοθέτησης του από τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις.

1.5 Το ηλεκτρονικό εμπόριο παγκοσμίως και στην Ελλάδα

Το ηλεκτρονικό εμπόριο συχνά λέγεται ότι είναι συνώνυμο με το εμπόριο μέσω διαδικτύου. Στην πραγματικότητα όμως, έχει μια ευρύτερη έννοια από αυτή των online αγορών, καθώς αλλάζει τις οργανωτικές δομές των επιχειρήσεων, διαμορφώνει εκ νέου τις παραδοσιακές επιχειρήσεις και δημιουργεί νέες πραγματικότητες στην παγκόσμια οικονομία.

Σήμερα, οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν το διαδίκτυο και κατά συνέπεια το ηλεκτρονικό εμπόριο σαν ένα επιπλέον κανάλι διανομής, για να παράγουν έσοδα είτε από καταναλωτές, είτε από άλλες επιχειρήσεις. Το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί να συγκριθεί με ένα “παγόβουνο”, με την άκρη του να απεικονίζει το ηλεκτρονικό εμπόριο τύπου B2C. Αν και είναι το πιο ορατό κομμάτι, στην πραγματικότητα αποτελεί μόνο ένα μικρό μέρος του συνόλου. Το μεγαλύτερο τμήμα των εσόδων του ηλεκτρονικού εμπορίου παγκοσμίως, βρίσκεται κάτω από την επιφάνεια του παγόβουνου, είναι δηλαδή το ηλεκτρονικό εμπόριο τύπου B2B.

Αξίζει να αναφέρουμε ότι περίπου το 70% των εσόδων του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-Commerce) προέρχονται από το τμήμα αυτό.

Σε όλες τις χώρες, οι δαπάνες για το ηλεκτρονικό εμπόριο τύπου B2C, είναι λιγότερες από το 0,5% του συνόλου των λιανικών πωλήσεων της κάθε χώρας. Στις Η.Π.Α., που είναι ο ηγέτης στο ηλεκτρονικό εμπόριο διεθνώς, το ποσοστό αγγίζει μόλις το 0,4% και σε μεγάλες ευρωπαϊκές χώρες, όπως η Γαλλία και η Γερμανία δεν ξεπερνά το 0,1%.

Στην Ελλάδα μόνο το 0,024% του συνόλου των λιανικών πωλήσεων δαπανάται για αγορές μέσω διαδικτύου. Και φυσικά ακόμη και να αυξηθεί στο μέλλον το ποσοστό του ηλεκτρονικού εμπορίου στα επίπεδα των μεγάλων ευρωπαϊκών χωρών, θα πρέπει να τονίσουμε ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο B2C δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να καλύψει όλα τα τμήματα του παραδοσιακού λιανικού εμπορίου.

Τα προϊόντα που παρουσιάζουν δυνατότητες προώθησης μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου, και που ήδη προσφέρονται από πολλά ηλεκτρονικά καταστήματα, είναι τα ταξιδιωτικά εισιτήρια, τα CD's και DVD's, ο εξοπλισμός computer, τα βιβλία, τα προϊόντα κινητής τηλεφωνίας και τα λουλούδια. Το κοινό χαρακτηριστικό που έχουν όλα αυτά τα προϊόντα, είναι ο υψηλός βαθμός βεβαιότητας πως αυτό το προϊόν που παραδίδεται, θα ταιριάζει απόλυτα με τις προσδοκίες των πελατών, που είχαν τη στιγμή που το παρήγγειλαν. (Το μέλλον ανήκει στο e-business B', 2005).

1.6 Ορισμένα νομικά ζητήματα του ηλεκτρονικού εμπορίου

Το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι καινούργιο και τα νομικά ζητήματα που είναι δημιουργούνται, συνεχίζουν να αναπτύσσονται. Κάνοντας μια σύντομη επισκόπηση των νομικών θεμάτων που δημιουργούνται στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου, θα μπορούσαμε να τα κατατάξουμε στις εξής κατηγορίες:

- 1) Πνευματική ιδιοκτησία,
- 2) Ελευθερία έκφρασης,
- 3) Απόρρητο,
- 4) Φορολόγηση

- 5)Κρυπτογράφηση,
- 6) Προστασία καταναλωτή,
- 7) Διάφορα άλλα νομικά και ηθικά θέματα.

1.6.1 Πνευματική ιδιοκτησία.

Πνευματικό Δικαίωμα ή Πνευματική Ιδιοκτησία αποκτά **ο** πνευματικός δημιουργός πάνω στο πρωτότυπο έργο του, που περιλαμβάνει: "... πνευματικό δημιούργημα λόγου, τέχνης ή επιστήμης, που εκφράζεται με οποιαδήποτε μορφή, ιδίως τα γραπτά, ή προφορικά κείμενα, οι μουσικές συνθέσεις, με κείμενο ή χωρίς, τα θεατρικά έργα, με μουσική ή χωρίς, οι χορογραφίες και οι παντομίμες, τα οπτικοακουστικά έργα, τα έργα των εικαστικών τεχνών, στα οποία περιλαμβάνονται τα σχέδια, τα έργα ζωγραφικής και γλυπτικής, τα χαρακτηριστικά έργα και οι λιθογραφίες, τα αρχιτεκτονικά έργα, οι φωτογραφίες, τα έργα των εφαρμοσμένων τεχνών, οι εικονογραφήσεις, οι χάρτες, τα τρισδιάστατα έργα που αναφέρονται στη γεωγραφία, την τοπογραφία, την αρχιτεκτονική ή την επιστήμη." (Νόμος 2121/1993, Άρθρο 2, παράγραφος 1).

Η πνευματική ιδιοκτησία που αποκτά **ο δημιουργός πάνω στο έργο του περιλαμβάνει δύο απόλυτα και αποκλειστικά δικαιώματα:**

- Το δικαίωμα της εκμετάλλευσης του έργου (**περιουσιακό δικαίωμα**).
- Το δικαίωμα προστασίας του προσωπικού του δεσμού με το έργο (**ηθικό δικαίωμα**).

Ο πνευματικός δημιουργός έχει τη δυνατότητα από το νόμο να εκχωρήσει / μεταβιβάσει και να αναθέσει τη **διαχείριση του περιουσιακού δικαιώματός** του σε τρίτους, φυσικά ή νομικά πρόσωπα (όπως η ΑΕΠΠ, που σύμφωνα με τον [Ν.2121/1993](#) αποτελεί έναν "**Όργανισμό Συλλογικής Διαχείρισης**" αυτών των δικαιωμάτων).

Το **ηθικό δικαίωμα** είναι προσωποπαγές και αμεταβίβαστο, παραμένει δε στο δημιουργό ακόμα και μετά τη μεταβίβαση του περιουσιακού δικαιώματος. Απαραίτητη προϋπόθεση για τη χρήση ενός μουσικού έργου είναι η άδεια του δημιουργού του.

Η συμβατική εκχώρηση των νομίμων εξουσιών του δημιουργού πάνω στο έργο του προς την ΑΕΠΠ, καθιστά αυτή αρμόδια για την παροχή ή απαγόρευση της αδείας χρήσεως του μουσικού ή / και στιχουργικού ρεπερτορίου που εκπροσωπεί.

1.6.2 Η έννοια ελευθερίας της εκφρασης

Η έννοια **Ελευθερία της έκφρασης** πολλές φορές χρησιμοποιείται για να αναφερθεί σε οποιαδήποτε μορφή έκφρασης, όχι απλά τον λόγο (αν και η *Ελευθερία του λόγου* πολλές φορές εννοείται να τις συμπεριλαμβάνει).

1.6.3 Απορρητο των πληροφοριών στο διαδίκτιο.

Το απόρρητο των πληροφοριών στο διαδίκτιο, και κατά συνέπεια και στο ηλεκτρονικό εμπόριο, σύμφωνα με τον Agranoff (1993) είναι “η αξίωση ατόμων, ομάδων ή ιδρυμάτων να καθορίζουν μόνοι τους πότε και σε ποια έκταση, πληροφορίες για αυτούς γίνονται γνωστές σε άλλους”. Η διασφάλιση του απορρήτου είναι ένα παλιό νομικό και ηθικό ζήτημα σε πολλές χώρες. Είναι γεγονός ότι πολλές ηλεκτρονικές επιχειρήσεις συλλέγουν και χρησιμοποιούν συνεχώς δημογραφικές πληροφορίες από τους πελάτες τους που χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Οι ίδιοι οι χρήστες φοβούνται ότι τα προσωπικά τους δεδομένα, περιλαμβανομένων αριθμών πιστωτικών καρτών, μπορούν να πωληθούν, να χρησιμοποιηθούν ή να αποκαλυφθούν με ακατάλληλο τρόπο.

Ανάμεσα στο 77% των χρηστών του διαδικτύου που δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ το ηλεκτρονικό εμπόριο, το 86% λέει ότι αποτρέπονται από το φόβο χρησιμοποίησης από τρίτους, των αριθμών των πιστωτικών τους καρτών ή άλλων ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων τους.

Ο τρόπος που οι οργανισμοί συλλέγουν και χρησιμοποιούν τις προσωπικές πληροφορίες των πελατών τους, μπορούν να ανακεφαλαιωθούν σε πέντε αρχές, οι οποίες είναι κοινές για τις Ευρωπαϊκές χώρες, τις Η.Π.Α. και τον Καναδά.

i. *Ειδοποίηση/ενημερότητα:*

Οι καταναλωτές πρέπει να ενημερώνονται για τις πρακτικές περί χρήσης των πληροφοριών από την επιχείρηση, πριν την συλλογή προσωπικών πληροφοριών.

ii. *Επιλογή/συναίνεση:*

Οι καταναλωτές πρέπει να ενημερώνονται για τις επιλογές τους και για το πώς οι προσωπικές τους πληροφορίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν, όπως και για τις πιθανές δευτερεύουσες χρήσεις των πληροφοριών.

iii. *Προσπέλαση/συμμετοχή:*

Οι καταναλωτές πρέπει να είναι σε θέση να προσπελάσουν τις προσωπικές τους πληροφορίες και να αμφισβητήσουν την εγκυρότητα των δεδομένων.

iv. *Ακεραιότητα/ασφάλεια:*

Οι καταναλωτές πρέπει να είναι σίγουροι ότι τα δεδομένα είναι ασφαλή και ακριβή. Είναι απαραίτητο για αυτούς που συλλέγουν τα δεδομένα, να λαμβάνουν τις όποιες προφυλάξεις για να βεβαιωθούν ότι τα δεδομένα των πελατών τους, είναι προστατευμένα από απώλεια, μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, καταστροφή και απάτη.

v. *Επιβολή/αποκατάσταση:*

Είναι αναγκαίο να υπάρχει πάντα μια μέθοδος επιβολής και επιδιόρθωσης.

1.6.4 Φορολόγηση.

Η φορολόγηση είναι η υποχρεωτική επιβολή φόρων υπέρ του κράτους. Τα κρατικά έσοδα που προκύπτουν από την φορολόγηση των νομικών και των φυσικών προσώπων, είναι η σημαντικότερη πηγή εσόδων για το κράτος.

1.6.5 Κρυπτογράφηση.

Η κρυπτογράφηση είναι ένας επιστημονικός κλάδος που ασχολείται με την μελέτη, την ανάπτυξη και την χρήση τεχνικών κρυπτογράφησης και αποκρυπτογράφησης του περιεχομένου των μηνυμάτων

1.6.6 Προστασία καταναλωτή και πωλητή

Στην περίπτωση του διαδικτύου, που τα πάντα γίνονται ηλεκτρονικά από τις οθόνες των PC's, οι συναλλασσόμενοι στο ηλεκτρονικό εμπόριο δεν έχουν τη δυνατότητα της προσωπικής επαφής, και μπορεί να βρίσκονται σε διαφορετικές χώρες, ή ηπειρούς την ώρα που πραγματοποιείται η εμπορική συναλλαγή. Αυτό εμπεριέχει τον κίνδυνο της απάτης από επιτήδειους, είτε καταναλωτές, είτε πωλητές (online εταιρείες). Οι μεγαλύτερες απάτες που έχουν διαπιστωθεί στο διαδίκτυο, αφορούν τις online δημοπρασίες και την online αγοραπωλησία μετοχών. Όσον αφορά τις online δημοπρασίες, η “πρακτική” ήταν να συλλέγονται χρήματα από τα ηλεκτρονικά καταστήματα δημοπρασιών, αλλά τα προϊόντα είτε να μην αποστέλλονται στους καταναλωτές, είτε να αποστέλλονται και να είναι χαμηλής ποιότητας.

Όσον αφορά την απάτη με τις μετοχές, η “πρακτική” ήταν να προωθούν παράνομα μετοχές, σε ηλεκτρονικούς πίνακες ανακοινώσεων, σε online ενημερωτικά δελτία και σε δικτυακούς τόπους (websites) επενδύσεων. Στις περισσότερες των περιπτώσεων αυτές οι εταιρείες, διέδιδαν ψευδώς φήμες για τις προοπτικές των εταιρειών που διαφήμιζαν και, κατά συνέπεια για τις τιμές των μετοχών τους. Βέβαια, εκτός από τις οικονομικές απάτες υπάρχουν και απάτες μη οικονομικού χαρακτήρα, που συναντούμε στο διαδίκτυο και ειδικότερα στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Για παράδειγμα, μπορεί τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που προσφέρονται στους καταναλωτές να είναι χαμηλής ποιότητας, να μην υπάρχει έγκαιρη διανομή των προϊόντων και άλλα.

1.7 Το νομικό πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ελλάδα

Με την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και την αυξανόμενη διείσδυσή του παγκοσμίως και στην Ελλάδα, ανακύπτουν όπως αναφέραμε διάφορα ζητήματα νομικής φύσεως. Πιο συγκεκριμένα, στον τομέα του δικαίου των συμβάσεων, ανακύπτει ζήτημα σχετικά με την εγκυρότητα κατάρτισης μιας ηλεκτρονικής σύμβασης. Επίσης, ανακύπτει ζήτημα σε σχέση με το χρόνο κατάρτισης της αλλά και της ενδεχόμενης ευθύνης σε περίπτωση που προκύψουν τεχνικά προβλήματα στο διαδίκτυο.

Επιπρόσθετα, προκύπτουν διάφορα προβλήματα σχετικά με την απόδειξη της γνησιότητας των ηλεκτρονικών εγγράφων, αλλά και σε σχέση με την προστασία των καταναλωτών, η οποία αποκτά τεράστια σημασία στο πλαίσιο των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Ένα από τα πιο σημαντικά ζητήματα στο νομικό πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, είναι αυτό που έχει να κάνει με το εφαρμοστέο δίκαιο και το αν ο καταναλωτής είναι το ασθενέστερο μέρος στις συμβάσεις τύπου B2C και έχει έλλειμμα πληροφόρησης. Περαιτέρω, ανακύπτουν μια σειρά νομικών θεμάτων, όπως η φορολογία των ηλεκτρονικών συναλλαγών, η ρύθμιση των πληρωμών με ηλεκτρονικό χρήμα, η διαφήμιση αλλά και η προστασία των προσωπικών δεδομένων και της πνευματικής ιδιοκτησίας των συναλλασσομένων, όπου σε προηγούμενη ενότητα αναφέραμε επιγραμματικά. Η αναγκαιότητα λοιπόν νομοθετικής παρέμβασης για όλα αυτά τα ανακύπτοντα νομικά θέματα, καθίσταται αναγκαία περισσότερο από ποτέ.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να τονιστεί ότι το 1996 η Επιτροπή για το Διεθνές Εμπορικό Δίκαιο των Ηνωμένων Εθνών (UNCITRAL), υιοθέτησε το νόμο για το ηλεκτρονικό εμπόριο και το 1999 η επιτροπή UN/ECE CEFAC υιοθέτησε τη συμφωνία ηλεκτρονικού εμπορίου (ElectronicCommerceAgreement). Σε Κοινοτικό Επίπεδο, η επιτροπή της Ευρωπαϊκής Ένωσης που ασχολείται με τα νομικά θέματα των ηλεκτρονικών συναλλαγών, σε ανακοίνωσή της το 2000 και ύστερα από την ομόφωνη επικύρωση από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, έθεσε σε ισχύ την Οδηγία 2000/31/EK με στόχο την δημιουργία ενός ενιαίου κανονιστικού πλαισίου για το ηλεκτρονικό εμπόριο στο πλαίσιο της ΕΕ.

Σύμφωνα λοιπόν με την Οδηγία 2000/31/EK, ο κοινοτικός νομοθέτης συμπεριλαμβάνει ζητήματα που αφορούν τις ηλεκτρονικές συμβάσεις, την εγκατάσταση των φορέων παροχής υπηρεσιών, τη χρήση των εμπορικών επικοινωνιών, το καθεστώς αδειών και την ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες του διαδικτύου. Κάποια άλλα ζητήματα, όπως η διαμάχη για τα ονόματα χώρου (domain names), τη νομιμότητα δημιουργίας συνδέσμων (links) καθώς και ειδικότερα θέματα του δικαίου της πνευματικής ιδιοκτησίας στο διαδίκτυο, καθορίζονται από την οδηγία 2001/29/EK. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι και οι δύο προαναφερθείσες Οδηγίες δεν ρυθμίζουν συγκεκριμένες υπηρεσίες του

ηλεκτρονικού εμπορίου (π.χ. την πώληση λογισμικού ή την πώληση προϊόντων μέσω του διαδικτύου), αλλά επιχειρούν να καλύψουν συγκεκριμένες πτυχές της ηλεκτρονικής οικονομικής δραστηριότητας, με βάση ένα ενιαίο κανονιστικό πλαίσιο.

Η Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο συμπληρώνει το ισχύον κοινοτικό δίκαιο που αφορά τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας, στο οποίο περιλαμβάνονται οδηγίες, όπως η Οδηγία 1999/93/EK για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, η Οδηγία 95/46/EK για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, η οδηγία 2001/29/EK για την πνευματική ιδιοκτησία και η πρόσφατη Οδηγία 2002/58/EK για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες. Στην Ελλάδα, η οδηγία 2000/31/EK ενσωματώθηκε στο εσωτερικό δίκαιο της χώρας, στις 30.4.2003 με τη θέσπιση του π.δ. 131/2003, το οποίο αποτελεί και το νέο ολοκληρωμένο νομικό πλαίσιο που διέπει τις συναλλαγές του ηλεκτρονικού εμπορίου στη χώρα μας. Νομοθετήματα, που δρουν συμπληρωματικά με το π.δ. 131/2003 είναι το π.δ. 150/2001 για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, το π.δ. 157/1999 για τις ρυθμίσεις στις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες που αφορούν την παροχή άδειας παροχής υπηρεσιών διαδικτύου και οι διατάξεις του ν. 2251/1994 «για την προστασία των καταναλωτών». Σημειώτεον ότι ο εν λόγω νόμος τροποποιήθηκε ριζικά από τον ν. 3587/2007

Συνοπτικά, πάντως τα θέματα που πραγματεύεται το π.δ. 131/2003 είναι:

- 1) διατάξεις για τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας, οι οποίες αφορούν την εσωτερική αγορά στην ΕΕ,
- 2) θέματα που αφορούν την εγκατάσταση των φορέων παροχής υπηρεσιών,
- 3) θέματα που σχετίζονται με τις εμπορικές επικοινωνίες (διαδικτυακή διαφήμιση, spamming, κλπ),
- 4) θέματα που έχουν να κάνουν με τη σύναψη συμβάσεων με ηλεκτρονικά μέσα,
- 5) θέματα σχετικά με την ευθύνη των μεσαζόντων παροχής υπηρεσιών στο διαδίκτυο,

6) κώδικες δεοντολογίας,

7) θέματα που ρυθμίζουν τον εξώδικο διακανονισμό των διαφορών και τα μέσα έννομης προστασίας και τέλος

8) τις διάφορες κυρώσεις που προβλέπονται από την παραβίαση των σχετικών διατάξεων.

Το σύγχρονο αυτό νομοθετικό πλαίσιο συμβάλλει σημαντικά στην δημιουργία των προϋποθέσεων για την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου στη χώρα μας, εφόσον εξασφαλίζει ασφάλεια δικαίου αλλά και σαφήνεια ως προς τις προϋποθέσεις για την άσκηση της ηλεκτρονικής επιχειρηματικής δραστηριότητας. Ταυτόχρονα, συμβάλλει στη διαφάνεια των συναλλαγών και κατά συνέπεια στην προστασία των καταναλωτών, θέμα μείζονος σημασίας για την εδραίωσή του ηλεκτρονικού εμπορίου στα μάτια των καταναλωτών.

ΠΗΓΗ:

<http://www.aepy.gr>

<http://gr.wikipedia.com>

Αλεξανδρίδου Ελίζα, «το Δίκαιο του Η/Ε», (2010)

Δελούκα-Ιγγλέση, «Νομικά θέματα του Η/Ε», (2010)

Κουτσούμπας, Δούβλη/ Μπώλου, «Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή», (2008)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2:

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ (E-Banking)

2.1 Η πρόκληση της τεχνολογίας και του διαδικτύου για τις Τράπεζες

Όπως αναφέρθηκε πιο πάνω, με την αλματώδη ανάπτυξη της τεχνολογίας των υπολογιστών και των τηλεπικοινωνιών, αλλά και με την ολοένα αυξανόμενη διείσδυση του διαδικτύου σε παγκόσμια κλίμακα, η “παραδοσιακή” οικονομία άλλαξε. Πλέον, όλοι μιλάνε για τη “νέα παγκόσμια οικονομία”, η οποία είναι άμεσα συνυφασμένη με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, οι οποίοι είναι συνδεδεμένοι σε δίκτυα, όπως το διαδίκτυο (internet) και έχουν αλλάξει ριζικά τις δομές της. Σε αυτήν λοιπόν τη νέα οικονομία, δε θα μπορούσαν να μείνουν αμέτοχες οι επιχειρήσεις και ειδικότερα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα (τράπεζες) που κατά κύριο τη διαμορφώνουν. Οι επιχειρήσεις, πρέπει συνεχώς να παρακολουθούν τις αλλαγές που συντελούνται στο εξωτερικό τους περιβάλλον και να προσαρμόζονται κατάλληλα σε αυτές.

Βλέποντας λοιπόν οι τράπεζες, την αλλαγή του παγκόσμιου σκηνικού, από την παραδοσιακή οικονομία στη νέα οικονομία με ηλεκτρονικά μέσα, δημιούργησαν ένα νέο εναλλακτικό τραπεζικό κανάλι προώθησης των υπηρεσιών τους, την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking). Ουσιαστικά πρόκειται για ένα τμήμα του ηλεκτρονικού εμπορίου, το οποίο αναπτύσσεται μέσω δικτύων, όπως το διαδίκτυο και παρέχει ένα μεγάλο εύρος τραπεζικών υπηρεσιών, από εξατομικευμένες καταναλωτικές τραπεζικές υπηρεσίες μέχρι διατραπεζικές μεταφορές κεφαλαίων και χαρτοφυλακίων σε όλο τον κόσμο.

Με τη βοήθεια του διαδικτύου λοιπόν, δημιουργούνται τεράστιες ευκαιρίες για τις επιχειρήσεις γενικότερα, να ανταγωνιστούν ευκολότερα στη σημερινή ψηφιακή εποχή και να αυξήσουν την πελατειακή τους βάση, μειώνοντας ταυτόχρονα το

λειτουργικό κόστος τους. Είναι μάλιστα σημαντικό να τονιστεί εδώ ότι λόγω της πρωτοφανούς οικονομικής κρίσεως που βιώνουμε σήμερα, οι τράπεζες ενδιαφέρονται περισσότερο από ποτέ άλλοτε να περιορίσουν τα λειτουργικά τους έξοδα. Έτσι, δίνουν ακόμα μεγαλύτερη βαρύτητα απ' ό τι στο παρελθόν στο «webbanking». Γενικά, υπάρχουν τριών ειδών επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο διαδίκτυο, ή αλλιώς τρεις κατηγορίες επιχειρηματικής δραστηριότητας στο διαδίκτυο:

1) Οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο ως ένα εναλλακτικό κανάλι του marketing (διαφήμιση και προβολή),

2) Οι επιχειρήσεις που αποσκοπούν στην παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών στους πελάτες τους (π.χ. τουριστικές, συμβουλευτικές, εταιρείες τύπου κ.λ.π.) και

3) Οι επιχειρήσεις που πωλούν προϊόντα και υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου, δηλαδή αυτές που χρησιμοποιούν πλήρως το ηλεκτρονικό εμπόριο. Σε αυτήν την Τρίτη κατηγορία ανήκουν και μερικές τράπεζες που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) ως ένα διάλυο προώθησης των υπηρεσιών τους μέσω του internet. Μάλιστα, μερικοί χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί έχουν υποκαταστήσει τα γνωστά κανάλια επικοινωνίας και προώθησης των τραπεζικών προϊόντων (υποκαταστήματα) με τα ηλεκτρονικά κανάλια (e-banking), με σκοπό την μεγιστοποίηση των κερδών τους και την ελαχιστοποίηση του κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών τους. Αυτές, είναι οι λεγόμενες “εικονικές τράπεζες” (ή internet – onlybanks), οι οποίες από τα μέσα της δεκαετίας του 1990 άρχιζαν να λειτουργούν αποκλειστικά μέσω του διαδικτύου, χωρίς να έχουν κάποιο φυσικό υποκατάστημα ή γραφείο.

Γενικά, οι τράπεζες που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, εκμεταλλεύονται αφενός τις δυνατότητες του διαδικτύου, απ' ετέρου τις δυνατότητες των κλειστών τηλεπικοινωνιακών δικτύων, με σκοπό να πραγματοποιήσουν συναλλαγές μεταξύ τους αλλά και με το ευρύ καταναλωτικό κοινό. (Σινανώτη Μαρούδη, Ηλεκτρονική Τραπεζική).

2.1.1 Έννοια και ιστορική αναδρομή της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking)

“Με τον όρο ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) εννοούμε όλες τις δυνατές συναλλαγές μιας τράπεζας που τελούνται με χρήση ηλεκτρονικών μέσων, κυρίως μέσω του διαδικτύου, αλλά και μέσω Intranet, Extranet, σταθερού και κινητού τηλεφώνου και δεν απαιτούν τη φυσική παρουσία του πελάτη σε κατάσταση της τράπεζας”. Το e-banking δεν αφορά μόνο τις εφαρμογές τραπεζικής μέσω διαδικτύου (Internet banking), αλλά και τις τραπεζικές εφαρμογές που διεκπεραιώνονται από άλλα κανάλια, όπως το σταθερό τηλέφωνο (Phone banking) και το κινητό τηλέφωνο (Mobile banking).

Επίσης, διάφορες εφαρμογές της ηλεκτρονικής τραπεζικής συναντούμε και στο ηλεκτρονικό εμπόριο (e-Commerce) αλλά και στις ηλεκτρονικές επενδύσεις (e-Investment). Μάλιστα, πολλές τράπεζες συμπεριλαμβάνουν στην ηλεκτρονική τραπεζική και τα ATMs, καθώς είναι ένα εναλλακτικό δίκτυο, το οποίο προσφέρει τραπεζικές υπηρεσίες με ηλεκτρονικά μέσα και κατά συνέπεια δεν απαιτεί κι αυτό τη φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα.

Η ιστορία της ηλεκτρονικής τραπεζικής, συγκρινόμενη με τις υπόλοιπες μορφές του ηλεκτρονικού εμπορίου, είναι σχετικά μεγάλη. Οι πρώτες μορφές της εμφανίστηκαν στη δεκαετία του 1980, καλύπτοντας τη διατραπεζική επικοινωνία με τη χρήση του δικτύου SWIFT και των αντίστοιχων μηνυμάτων. Στη συνέχεια, στις αρχές της δεκαετίας του 1990 πραγματοποιήθηκαν οι πρώτες εφαρμογές financial EDI, οι οποίες επέτρεπαν επικοινωνία αφενός ανάμεσα στις τράπεζες και αφετέρου ανάμεσα στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και στις υπόλοιπες επιχειρήσεις. Το 1997 η Διεθνής Τράπεζα του Λουξεμβούργου υπήρξε η πρώτη Ευρωπαϊκή τράπεζα που προσέφερε υπηρεσίες «homebanking» μέσω του διαδικτύου. Τα τελευταία χρόνια, η παροχή τραπεζικών υπηρεσιών μέσω του

διαδικτύου, έχει λάβει μεγάλες διαστάσεις σε παγκόσμιο επίπεδο, και στην ουσία έχει προκαλέσει “επανάσταση” στην σημερινή ψηφιακή εποχή που διανύουμε.

Οι μεγάλες τράπεζες συνήθως ενσωματώνουν τις υπηρεσίες μέσω διαδικτύου στο υφιστάμενο σύστημα διανομής προϊόντων και υπηρεσιών, όπως στο δίκτυο καταστημάτων και στην τηλεφωνική τραπεζική. Άλλες τράπεζες δημιουργούν ξεχωριστές και ανεξάρτητες ηλεκτρονικές τράπεζες, που παρέχουν τις υπηρεσίες τους μόνο μέσω διαδικτύου. Πάντως, όλοι οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί χρησιμοποιούν το διαδίκτυο αφενός ως μέσο προβολής και προώθησης των υπηρεσιών τους και αφετέρου ως ένα εναλλακτικό κανάλι για την άμεση πώληση των προϊόντων τους. Με αυτόν τον τρόπο προσπαθούν να μεγιστοποιούν τα κέρδη τους και να ελαχιστοποιούν το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών τους, που όπως θα αναφέρουμε σε άλλη ενότητα είναι ένα από τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Έτσι, αξιοποιώντας τις τεχνολογικές δυνατότητες έχουν αναπτυχθεί από τις περισσότερες τράπεζες ως εναλλακτικοί τρόποι εξυπηρέτησης τα ATM, το PhoneBanking, MobileBanking, Microbank και InternetBanking.

2.1.2 Μορφές της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking)

Οι παρεχόμενες τραπεζικές υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου ανάλογα με την παρουσία των τραπεζών σε αυτό, χωρίζονται στις εξής μορφές:

1. Η πιο απλοϊκή μορφή παρουσίασης μιας τράπεζας στο διαδίκτυο, είναι η διαμόρφωση και προβολή μιας απλής ιστοσελίδας, όπου θα δίνεται η δυνατότητα στους πελάτες της να πληροφορηθούν σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Ουσιαστικά, πρόκειται για ένα επιπρόσθετο κανάλι προώθησης και ειδικότερα διαφήμισης, των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, μέσω του οποίου όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως π.χ. πελάτες, ανταγωνιστές μπορούν να έχουν εύκολη και άμεση πληροφόρηση.

2. Μια πιο εξελιγμένη μορφή παρουσίασης μιας τράπεζας στο διαδίκτυο απαιτεί τη διαμόρφωση και προβολή μιας “διαδραστικής ηλεκτρονικής σελίδας”, η οποία έχει δύο στόχους. Αφενός έχει στόχο να πληροφορήσει τους επισκέπτες της ιστοσελίδας σχετικά με τα προσφερόμενα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες και

αφετέρου παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα να διατυπώνουν ερωτήσεις σχετικά με ποικίλα θέματα. Με άλλα λόγια, τους παρέχεται επιπλέον η δυνατότητα να αλληλεπιδρούν με την τράπεζα, μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων (e-mails) ή διαμέσου μιας φόρμας επικοινωνίας, όπου οι χρήστες μπορούν να υποβάλλουν ερωτήματα ή να ζητήσουν επιπρόσθετες πληροφορίες ή διευκρινίσεις για κάποιο προϊόν.

3. Η τρίτη μορφή παρουσίασης μιας τράπεζας στο διαδίκτυο, εμπεριέχει τις υπηρεσίες των δύο προηγούμενων και επιπρόσθετα επιτρέπει στους χρήστες-πελάτες των τραπεζών να πραγματοποιούν ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές. Όποιες τράπεζες χρησιμοποιούν αυτό το μοντέλο ηλεκτρονικής παρουσίασης, στην ουσία χρησιμοποιούν το διαδίκτυο σαν ένα επιπλέον κανάλι όχι μόνο προώθησης των προϊόντων τους, αλλά και πώλησης αυτών. Πρόκειται για την εφαρμογή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω του διαδικτύου (internet banking), όπου αναφέρθηκε σε προηγούμενη ενότητα. Για να κάνουν χρήση αυτών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών οι πελάτες, υπογράφουν μία ειδική σύμβαση παροχής τραπεζικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου και στη συνέχεια χρησιμοποιούν κάποιους κωδικούς ασφαλείας κάθε φορά που εισέρχονται στην σχετική ιστοσελίδα της τράπεζας. Αξίζει να σημειώσουμε ότι από την πλευρά των τραπεζών χρησιμοποιείται κατάλληλο λογισμικό που εξασφαλίζει την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών και τα προσωπικά στοιχεία των πελατών. Αναλυτικότερα με το πώς συνδέεται και χρησιμοποιεί ένας πελάτης τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω του διαδικτύου (internet banking), θα αναφερθούμε σε παρακάτω ενότητα.

4. Η τέταρτη και πιο εξελιγμένη μορφή παρουσίασης μιας τράπεζας στο διαδίκτυο, είναι γνωστή με τον όρο “πλήρης διαδικτυακή τραπεζική (full internet banking)”. Σε αυτήν την κατηγορία δίνεται η δυνατότητα στους χρήστες να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητες των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών με τη βοήθεια του παγκόσμιου ιστού, όπως για παράδειγμα η πρόσβαση σε τραπεζικούς λογαριασμούς για ανάληψη ή κατάθεση ηλεκτρονικού χρήματος.

Τέλος θα πρέπει να τονιστεί ότι, πρόδρομος της ηλεκτρονικής τραπεζικής υπήρξε η δημιουργία των αυτόματων ταμειολογιστικών μηχανών (ATMs), με τις οποίες

επιτυγχάνεται 24ωρη εξυπηρέτηση του πελάτη. Την τελευταία δεκαετία οι τράπεζες επένδυσαν σημαντικά ποσά προκειμένου να αποσυμφορήσουν τα καταστήματα τους από τις ουρές και να μεταφέρουν τις γραφειοκρατικές τραπεζικές συναλλαγές από το παραδοσιακό γκισέ στα εναλλακτικά δίκτυα τραπεζικής εξυπηρέτησης. Αποτέλεσμα η εξοικονόμηση χρόνου για τους πελάτες και χρημάτων για τις τράπεζες. Εκτός της δυνατότητας ανάληψης μετρητών από λογαριασμό που ο πελάτης τηρεί στην ίδια ή άλλη τράπεζα είναι δυνατή μέσω των ΑΤΜ η κατάθεση μετρητών ή επιταγών σε λογαριασμό, η ενημέρωση για τα υπόλοιπα των λογαριασμών, μεταφορά χρημάτων μεταξύ των λογαριασμών του πελάτη ή σε λογαριασμούς τρίτων που τηρούνται στην ίδια τράπεζα, πληρωμή οφειλών καρτών, δόσεων προσωπικών δανείων, λογαριασμών Δ.Ε.Η., κινητής τηλεφωνίας και συνδρομητικής τηλεόρασης, ΦΠΑ, ασφαλίσεων και οφειλών προς τον Δήμο Αθηναίων.

2.2 Ηλεκτρονικές Πληρωμές

2.2 Σχετικά με πληρωμές δανείων

Η πληρωμή δανείου είναι συναλλαγή μεταφοράς εντός τράπεζας και όπως σε όλες τις περιπτώσεις μεταφοράς εντός τράπεζας εκτελείται άμεσα. Ο χρήστης επιλέγει τον τραπεζικό λογαριασμό χρέωσης και το λογαριασμό δανείου και στη συνέχεια πληκτρολογεί το ποσό που θέλει να μεταφέρει για την πληρωμή της δόσης του δανείου και την ημερομηνία που επιθυμεί να γίνει η πληρωμή.

2.2.1 Ηλεκτρονικές Κάρτες Πληρωμών

Η αλματώδης ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών, κυρίως της πληροφορικής, συμπαρασύρουν όπως είδαμε το τραπεζικό σύστημα. Μεταξύ των δομικών αλλαγών που επήλθαν, υπήρξε και η δημιουργία του ούτως αλλιώς λεγόμενου

«λογιστικού χρήματος». Ειδικότερα, με τον όρο αυτό νοούνται τα κεφάλαια που εμφανίζονται στους λογαριασμούς όψεως και τους τρεχούμενους, των οποίων είναι δυνατή η κίνηση με την χρήση διαφόρων μέσων πληρωμής όπως είναι οι επιταγές, οι κάρτες ανάληψης, οι εντολές μεταφοράς πίστωσης. Το λογιστικό χρήμα ή τραπεζικό χρήμα ανήκει στην κατηγορία του «παραστατικού χρήματος» και αποτελεί μαζί με το πλαστικό καθώς και το ηλεκτρονικό χρήμα την πιο σύγχρονη μορφή χρήματος σήμερα. Χαρακτηριστικό του λογιστικού χρήματος είναι ότι δεν έχει φυσική υπόσταση. Η οικονομική σημασία των τραπεζικών συναλλαγών χωρίς την χρήση μετρητού χρήματος είναι εξαιρετικά μεγάλη. Είναι απότοκος των πολλών και μεγάλων οφελών που συνδέονται με την γενικευμένη χρήση λογιστικού χρήματος τόσο για τους συναλλασσόμενους με τις τράπεζες, δηλαδή το κοινό, όσο και για τις ίδιες τις τράπεζες αλλά και την Εθνική οικονομία γενικότερα. Άλλωστε με αυτόν τον τρόπο διεκπεραιώνονται από το κοινό με άνεση συναλλαγές, σύντομα αλλά και με περιορισμένους κινδύνους απώλειας, κλοπής, παραχάραξης του νομίσματος αλλά και χωρίς το κόστος μεταφοράς και ασφάλισης του μετρητού χρήματος. Αξίζει να αναφερθεί ότι το λογιστικό χρήμα έχει λάβει μεγάλη διάδοση στις ανεπτυγμένες οικονομικά χώρες. Στην Γερμανία, επί παραδείγματι υπολογιζόταν ότι ποσοστό περίπου 50% των συναλλαγών διεξάγεται σε λογιστικό χρήμα. Παρ' όλα αυτά στην Ελλάδα εξακολουθεί μεγάλο ποσοστό τραπεζικών πληρωμών να γίνεται σε μετρητά χρήματα.

Οι πληρωμές πιστωτικών καρτών διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες:

1. Πληρωμή πιστωτικών καρτών ιδίου: Ο χρήστης επιλέγει τον τραπεζικό λογαριασμό χρέωσης και τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας που επιθυμεί να πληρώσει. Ακολουθώς πληκτρολογεί το ποσό που θέλει να μεταφέρει για την πληρωμή της πιστωτικής κάρτας και την ημερομηνία που επιθυμεί να γίνει η πληρωμή. Ο χρήστης έχει την πολυτέλεια και μεταχρονολογημένων πληρωμών, γεγονός που τον διευκολύνει να προγραμματίζει τις πληρωμές του.
2. Πληρωμή πιστωτικών καρτών τρίτου: Ο χρήστης επιλέγει τον τραπεζικό λογαριασμό χρέωσης, στη συνέχεια καλείται να πληκτρολογήσει τον

συνδυασμό ψηφίων της πιστωτικής κάρτας. Ο χρήστης πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός στο σημείο αυτό, ώστε τα λεφτά να πιστωθούν στη σωστή πιστωτική κάρτα. Ακολούθως πληκτρολογεί το ποσό που θέλει να μεταφέρει για την πληρωμή της πιστωτικής κάρτας και την ημερομηνία που επιθυμεί να γίνει η πληρωμή.

3. Πληρωμή πιστωτικών καρτών άλλης τράπεζας: Οι πληρωμές Πιστωτικών καρτών άλλης τράπεζας διεκπεραιώνεται μέσω του διατραπεζικού συστήματος Diastransfer. Για την πληρωμή πιστωτικών καρτών της άλλης τράπεζας, ο χρήστης επιλέγει τον τραπεζικό λογαριασμό χρέωσης, στη συνέχεια επιλέγει την τράπεζα δικαιούχου, από ένα σύνθετο πεδίο που περιέχει όλες τις τράπεζες εσωτερικού. Έπειτα ο πελάτης καλείται να πληκτρολογήσει τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας. Ακολούθως πληκτρολογεί το ποσό που θέλει να μεταφέρει για την πληρωμή της πιστωτικής κάρτας και την ημερομηνία που επιθυμεί να γίνει η πληρωμή.

2.2.2 Πληρωμές στο δημόσιο

Πολλές πληρωμές ενός πελάτη έναντι του Δημοσίου, μπορούν να ολοκληρώνονται μέσω e-banking. Οι περισσότερες εξ αυτών διεκπεραιώνονται μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIAS DEBIT. Οι πληρωμές Δημοσίου παρέχουν όλο το πακέτο των ηλεκτρονικών πληρωμών, καθιστώντας το πολύ ελκυστικό για πολλούς επαγγελματίες της χώρας μας.

Οι πληρωμές Δημοσίου, αναφέρονται σε πληρωμές :

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

2.2.3 Πληρωμές Λογαριασμών ΔΕΚΟ

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

- ΟΤΕ
- ΔΕΗ
- ΕΥΔΑΠ

2.2.4 Πληρωμές σταθερής και κινητής τηλεφωνίας

Η πληρωμή λογαριασμών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας παρέχεται πλέον στις περισσότερες τράπεζες. Κάποιες από αυτές τις πληρωμές διεκπεραιώνονται μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIAS DEBIT, ενώ άλλες αποτελούν προϊόν διμερούς συμφωνίας μεταξύ τραπεζών και εταιριών.

2.2.5 Πληρωμές Ασφαλιστικών

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

Επιπλέον, αρκετές εταιρίες δημιουργούν συμφωνίες με τράπεζες, δίνοντας τη δυνατότητα στους πελάτες τους να πληρώνουν τις υποχρεώσεις τους σε αυτές μέσω υπηρεσιών, που προσφέρουν οι τράπεζες.

Μία ακόμα υπηρεσία που προσφέρουν πολλές τράπεζες, είναι η εκτέλεση μισθοδοσιών ή μαζικών πληρωμών μέσω αρχείου. Αυτά τα αρχεία, μπορούν να παράγονται είτε από τις ίδιες τις εταιρίες με χρήση των μηχανογραφικών τους συστημάτων, είτε μέσω ειδικής εφαρμογής που διαθέτουν οι τράπεζες στους πελάτες τους.

Το Internet banking, επιπρόσθετα, πρέπει να δίνει στον πελάτη του, εύκολη ενημέρωση για το status των εντολών οικονομικής φύσης.

Μία εντολή που καταχωρείται μέσω του Internet μπορεί να περάσει από διάφορες καταστάσεις, μέχρι να καταλήξει στην οριστική. Για το λόγο αυτό ο χρήστης του ebanking, καλό είναι να ενημερώνεται και να παρακολουθεί συχνά τη κατάσταση των συναλλαγών του, ώστε να γνωρίζει ανά πάσα στιγμή ποιες εντολές του δεν εκτελέστηκαν.

Οι καταστάσεις εντολών είναι οι ακόλουθες :

- Προς επεξεργασία
- Ακυρωμένη από χρήστη
- Ακυρωμένη από Τράπεζα
- Ακυρωμένη από Οργανισμό
- Επιβεβαιωμένη από Τράπεζα
- Εκτελεσμένη
- Μερικώς εκτελεσμένη.

2.2.6 Προμήθειες Συναλλαγών

Ένας χρήστης, πριν αρχίσει να κάνει οικονομική συναλλαγή μέσω Internet banking, πρέπει να ενημερώνεται για τις προμήθειες των συναλλαγών. Οι τράπεζες οφείλουν να έχουν σε δημόσια θέα το τιμολόγιο τους.

Λόγω μεγάλου ανταγωνισμού, είναι πιθανό, οι τράπεζες να προβαίνουν σε αναπροσαρμογές των τιμολογίων τους. Ένα βασικό πλεονέκτημα των ηλεκτρονικών συναλλαγών, είναι οι μειωμένες προμήθειες.

Σήμερα καμία τράπεζα δεν χρεώνει προμήθεια στις μεμονωμένες μεταφορές κεφαλαίων εντός τράπεζας και οι περισσότερες από αυτές, δεν χρεώνουν προμήθεια στις πληρωμές δημοσίου.

Πολύ σημαντικό είναι και το κομμάτι των πληροφοριακών συναλλαγών που καλύπτει το Internet banking. Ο χρήστης μπορεί να πάρει πληροφορίες για όλα τα προϊόντα που διαθέτει η τράπεζα. Οι συναλλαγές αυτές διακρίνονται σε τέσσερις μεγάλες κατηγορίες οι οποίες αναλύονται παρακάτω:

- *Πληροφορίες λογαριασμών*

Ο χρήστης μπορεί να δει όλες τις πληροφορίες που σχετίζονται με τον τραπεζικό του λογαριασμό online. Ο αριθμός λογαριασμού εμφανίζεται με την διεθνή IBAN μορφή του. Ο χρήστης, βλέπει την επωνυμία του δικαιούχου, το είδος του τραπεζικού λογαριασμού, το κατάστημα διαχείρισης, το επιτόκιο του και το νόμισμά του. Ακόμα, γνωρίζει το διαθέσιμο υπόλοιπό, το λογιστικό υπόλοιπο, το τοκισζόμενο υπόλοιπο και τυχόν δεσμεύσεις που υπάρχουν στο λογαριασμό του. Επίσης, μερικές τράπεζες εμφανίζουν την τελευταία πίστωση και τελευταία χρέωση του λογαριασμού του, καθώς και τα στοιχεία των συνδικαιούχων, αν υπάρχουν τέτοιοι λογαριασμοί.

- *Πληροφορίες καρτών*

Στην περίπτωση αυτή, ο χρήστης βλέπει τον αριθμό πιστωτικής κάρτας, την επωνυμία του δικαιούχου, τον τύπο της κάρτας, το επιτόκιο της, το πιστωτικό όριο και, το νόμισμά της. Επίσης υπάρχουν πληροφορίες για το επιτόκιο υπερημερίας, το ποσό συνδρομής, το διαθέσιμο υπόλοιπο, το οφειλόμενο υπόλοιπο, το ποσό μη εκκαθαρισμένων συναλλαγών, την ημερομηνία έκδοσης του τελευταίου statement, το ελάχιστο ποσό καταβολής, και την ημερομηνία προθεσμίας καταβολής. Επίσης μερικές τράπεζες εμφανίζουν την τελευταία πληρωμή, μαζί με την ημερομηνία που έγινε.

- *Πληροφορίες Επιταγών*

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

- Πληροφορίες δανείων

Ένας χρήστης που έχει πάρει δάνειο, οποιασδήποτε μορφής από την τράπεζα, έχει τη δυνατότητα να ενημερώνεται για αυτό μέσω του internet. Μπορεί ανά πάσα στιγμή να βλέπει το ποσό που του έχει απομείνει μέχρι να αποπληρώσει, την κατάσταση των δόσεων του και τις καταληκτικές ημερομηνίες πληρωμής τους, το επιτόκιο και άλλες χρήσιμες πληροφορίες που το αφορούν.

2.2.7 Αιτήσεις

Οι τράπεζες προκειμένου να διευκολύνουν τους πελάτες τους, ενσωμάτωσαν στο internet banking, ηλεκτρονικές αιτήσεις για τα περισσότερα από τα προϊόντα τους. Κάποιες από τις ηλεκτρονικές αιτήσεις είναι :

- Αίτηση ανοίγματος λογαριασμού
- Αίτηση για δάνειο
- Αίτηση για παραγγελία συναλλάγματος
- Αίτηση παραγγελίας μπλοκ επιταγών.

Πολλές τράπεζες πέραν των υπηρεσιών που προσφέρουν στους χρήστες τους, παρέχουν και βοηθητικά εργαλεία που διευκολύνουν τη ζωή των πελατών τους. Συνήθως τα εργαλεία αυτά είναι διαθέσιμα και στους απλούς επισκέπτες του site της τράπεζας.

Τέτοιες βοηθητικές υπηρεσίες είναι :

- Υπολογισμός IBAN
- Μετατροπή νομισμάτων
- Υπολογισμός δόσεων δανείων

ΠΗΓΗ: Σινανιώτη Αριστέα, «Ηλεκτρονική Τραπεζική»

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3:

Phone Banking

Τα τελευταία χρόνια ήταν έκδηλη η πρόθεση των μεγάλων ελληνικών τραπεζών, να καλλιεργήσουν τις σχέσεις τους με τη νέα τεχνολογία και, να προχωρήσουν σε στρατηγικές συμμαχίες με εταιρείες των κλάδων πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών, καθώς και με εταιρείες παροχής πρόσβασης στο διαδίκτυο.

Το πρώτο βήμα έγινε στον τομέα της τηλεφωνικής τραπεζικής εξυπηρέτησης. Το Phone Banking αποτελεί ένα εναλλακτικό κανάλι του e- banking, που επιτρέπει στους πελάτες της τράπεζας να πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές, χρησιμοποιώντας οποιοδήποτε τηλέφωνο 24 ώρες το 24ωρο. Ειδικότερα το phonebanking είναι μια οργανωμένη και συστηματική προσπάθεια των τραπεζών για παροχή τραπεζικών υπηρεσιών προς τους πελάτες μέσω τηλεφώνου. Αποτελεί μια μορφή εξυπηρέτησης από απόσταση (distancebanking). Η υλοποίηση τέτοιων υπηρεσιών γίνεται είτε αυτόματα μέσω του συστήματος φωνητικής απόκρισης (InteractiveVoiceResponse), είτε με την απευθείας τηλεφωνική επικοινωνία του πελάτη με κάποιον ανταποκριτή, ο οποίος τον εξυπηρετεί άμεσα με τον συνδυασμό των δύο παραπάνω τρόπων.

Έτσι οι χρήστες διαθέτουν τη δυνατότητα εξυπηρέτησης μέσω :

- Του συστήματος προ- μαγνητοφωνημένων μηνυμάτων (IVR), όπου πιστοποιείται ο χρήστης χωρίς την παρέμβαση ανθρώπινου παράγοντα, πληκτρολογώντας τους κωδικούς του στη συσκευή του τηλεφώνου.
- Τους εξειδικευμένους αντιπροσώπους του callcenter. Οι υπάλληλοι της Τράπεζας (αντιπρόσωποι) που βρίσκονται στην άλλη άκρη της τηλεφωνικής γραμμής, με την βοήθεια σύγχρονων συστημάτων (CTI, CRM) μπορούν να παρέχουν συνεχή

τηλεφωνική υποστήριξη και ενημέρωση των πελατών για ένα συνεχώς διευρυνόμενο πλήθος τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Οι διαθέσιμες συναλλαγές του phone banking είναι οι παρακάτω :

- Ενεργοποίησης και ακύρωσης κάρτας ανάληψης χρημάτων
- Ακυρώσεις πιστωτικών καρτών
- Αλλαγή στοιχείων αλληλογραφίας καρτούχων
- Εξυπηρέτηση καρτούχων για αμφισβητήσεις χρεώσεων
- Ενημέρωση για απόδοση και αποτίμηση αμοιβαίων κεφαλαίων
- Ενημέρωση για όλα τα προϊόντα που έχει ο πελάτης στην τράπεζα
- Ανάλυση υπολοίπου των λογαριασμών
- Ανάλυση υπολοίπου πιστωτικής κάρτας και ενημέρωση κινήσεων
- Κίνηση λογαριασμού
- Έκδοση και ανάκληση μπλοκ επιταγών
- Μεταφορές – Πληρωμές
- Υπηρεσίες πελάτη (π.χ. Αλλαγή κωδικού ασφαλείας)
- Αιτήσεις.

Κλείνοντας θα πρέπει να τονιστεί ότι, πρωταρχικό στοιχείο αξιοπιστίας της τράπεζας προς τους πελάτες της και παράλληλα αναγκαία προϋπόθεση εξασφάλισης των συμφερόντων της αποτελεί η ασφάλεια των συναλλαγών. Στην περίπτωση του phonebankingη ασφάλεια υλοποιείται με τον κωδικό εισόδου (UserID) και τον κωδικό ασφαλείας (PIN), τους οποίους προμηθεύεται ο πελάτης μετά την υπογραφή της σύμβασης και τους οποίους οφείλει να χρησιμοποιεί κάθε φορά για να εκτελεί τις συναλλαγές ή με την καταγραφή (μαγνητοφώνηση) των συνομιλιών του πελάτη με τον αντιπρόσωπο της τράπεζας.

3.1 Mobile Banking

Πρόκειται για έναν πολλά υποσχόμενο τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής που εξελίσσεται με ταχύτατους ρυθμούς. Έτσι, με την αμφίδρομη ανταλλαγή σύντομων γραπτών μηνυμάτων (SMS) μεταξύ τράπεζας και πελάτη, ο πελάτης εκτελεί τραπεζικές συναλλαγές, όπως ενημέρωση για το υπόλοιπο των συναλλαγών του, για τις τελευταίες του κινήσεις, για την οφειλή και το διαθέσιμο υπόλοιπο αγορών στις πιστωτικές κάρτες, για την οφειλή και το υπόλοιπο προσωπικού δανείου και για μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών του ίδιου πελάτη ή σε λογαριασμούς τρίτων. Επίσης, η τράπεζα στέλνει τηλεειδοποιήσεις για την μεταβολή των λογαριασμών κατά ένα όριο (που ο ίδιος ο πελάτης καθορίζει) ή για την εκτέλεση μιας χρηματιστηριακής εντολής του. Οι ίδιες συναλλαγές είναι συνήθως δυνατές και μέσω του συστήματος wap. Οι κάτοχοι των κατάλληλων τηλεφωνικών συσκευών μπορούν να έχουν πρόσβαση στη υπηρεσία είτε μέσω απευθείας σύνδεσης με το wapportal της τράπεζας, είτε μέσω wapportal της εταιρίας κινητής τηλεφωνίας στην οποία είναι συνδρομητής.

Το mobilebanking έχει πλεονεκτήματα έναντι των άλλων μορφών e-banking λόγω του ότι είναι φορητό και με την δυνατότητα πρόσβασης οποιαδήποτε χρονική στιγμή, άμεσα, γρήγορα και χωρίς κόστος. Μάλιστα, αξιοποιώντας τις δυνατότητες των κινητών τηλεφώνων τελευταίας τεχνολογίας, οι χρήστες μπορούν να αποκτήσουν δωρεάν πλέον την εφαρμογή m-banking που έχει σχεδιαστεί ειδικά για την συσκευή τους.

Οι υπηρεσίες Mobile Banking δεν είναι τόσο διαδεδομένες στην Ελλάδα, με συνέπεια προς το παρόν να το διαθέτουν λίγες τράπεζες. Το Mobile Banking, υποστηρίζουν συσκευές νέας τεχνολογίας με web browser, όπως:

- Κινητά τηλέφωνα προηγμένης τεχνολογίας (smartphones)
- Υπολογιστές χειρός (PDAs)

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

- Απευθείας στην ηλεκτρονική διεύθυνση της
- Μέσω του i-mode

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

Το mobile banking διαθέτει τις εξής συναλλαγές :

- Διαχείριση λογαριασμών
- Διαχείριση καρτών
- Διαχείριση δανείων
- Πληρωμές – Μεταφορές
- Προσωπικές υπηρεσίες πελάτη
- Παραγγελία για πλήρη statements
- Αγορά και πώληση μετοχών
- Ενημέρωση εντός ολίγων λεπτών για εκτέλεση εντολής
- Ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο (realtime) για την τιμή της μετοχής προς αγορά ή πώληση
- Παρακολούθηση και αποτίμηση χαρτοφυλακίου
- Αναλυτική πληροφόρηση για παρελθούσες κινήσεις στο χαρτοφυλάκιο
- Πληροφορίες και διαφημιστικά μηνύματα για υπηρεσίες, προϊόντα και προσφορές της τράπεζας

- Αλλαγή του απόρρητου κωδικού PIN
- Προσωπικά μηνύματα.

“ Παρά τα πλεονεκτήματα, τις ευκολίες και την ευχρηστία του, το mobile banking δεν έχει καταφέρει ακόμη να πείσει το ελληνικό καταναλωτικό κοινό. Αυτό οφείλεται, ενδεχομένως στη χρήση του κινητού ως κατεξοχήν μέσου επικοινωνίας, συνεπώς η αποδοχή της αξιοπιστίας του ως μέσου διεξαγωγής χρηματοοικονομικών συναλλαγών δεν είναι εύκολη”..

Ωστόσο, με αργούς αλλά σταθερούς ρυθμούς τα πράγματα αλλάζουν. Οι επιχειρήσεις, και ειδικότερα οι μικρομεσαίες, αλλά και οι ιδιώτες έχουν αρχίσει να αντιλαμβάνονται ότι οι υπηρεσίες mobile banking αποφέρουν κέρδος σε πολύτιμο χρόνο και κατά συνέπεια, χρήμα.

3.2 Πρόσθετες υπηρεσίες – Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας

Εκτός από τις υπηρεσίες που αναφέρθηκαν παραπάνω, το ebanking δεν περιορίζεται μόνο σε αυτές. Υπάρχει πλήθος προϊόντων που συμπληρώνουν το internet banking και καλύπτουν τις ανάγκες ακόμα και του πιο απαιτητικού χρήστη.

3.3 e- Investment

Το e- Investment περιλαμβάνει κυρίως χρηματιστηριακές συναλλαγές, καθώς και συναλλαγές αμοιβαίων κεφαλαίων και αμοιβαίων λογαριασμών. Βασική προϋπόθεση για την εκτέλεση χρηματιστηριακών συναλλαγών μέσω ebanking είναι ο πελάτης της τράπεζας να είναι και πελάτης της χρηματιστηριακής εταιρίας (ΑΧΕΠΕΥ) με την οποία συνεργάζεται η τράπεζα, ενώ για την εξαγορά και

διάθεση A/K και A/Λ να είναι πελάτης της ΑΕΔΑΚ με την οποία συνεργάζεται η τράπεζα.

Επίσης, οι ηλεκτρονικές εισπράξεις αποτελούν σημαντικό μέρος της δραστηριότητας των μονάδων e- banking. Αρκετές τράπεζες ασχολούνται με το κομμάτι των e- payments. Οι τράπεζες αυτές συνεργάζονται με κάθε μορφής επιχείρηση και παρέχουν λύση για την ασφαλή και αξιόπιστη διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών πληρωμών από τους πελάτες της επιχείρησης, σε συνδυασμό και με συμβουλευτικές υπηρεσίες. Οι λύσεις αυτές περιλαμβάνουν :

- Εισπράξεις από Internet sites
- Εισπράξεις από τηλεφωνικές πληρωμές πελατών
- Εισπράξεις από αρχεία με μαζικές εντολές πελατών

Μέσω των ασφαλών πλατφόρμων διεκπεραίωσης ηλεκτρονικών πληρωμών των τραπεζών, ολοκληρώνονται ηλεκτρονικές συναλλαγές για αγορές προϊόντων και υπηρεσιών με χρέωση οποιασδήποτε πιστωτικής κάρτας, καθώς και με χρέωση τραπεζικού λογαριασμού της εκάστοτε τράπεζας που προσφέρει την λύση.

Οι πλατφόρμες ηλεκτρονικών εισπράξεων αποτελούν σήμερα μια από τις καλύτερες λύσεις για τις ανάγκες των επιχειρήσεων για την ηλεκτρονική εκκαθάριση των εισπράξεών τους. Τα κύρια χαρακτηριστικά των πλατφόρμων είναι :

- Υψηλή διαθεσιμότητα και αξιοπιστία
- Backup και recovery διαδικασίες
- Κρυπτογραφημένη επικοινωνία
- TrustedThird Party πιστοποίηση
- Συμβατότητα με κάθε τεχνολογική και λειτουργική πλατφόρμα υλοποίησης του ηλεκτρονικού καταστήματος
- Αυξημένη ασφάλεια με τη χρήση του κωδικού πιστοποίησης κάρτας (CVV2)

- Εγγύηση ασφάλειας των συναλλαγών σε συνεργασία με τους διεθνείς οργανισμούς VISA INTERNATIONAL και MASTERCARD EUROPAΥ.

Οι πλατφόρμες ηλεκτρονικών πληρωμών και οι υπηρεσίες που προσφέρουν, παρέχουν μια σειρά από πρωτοποριακές δυνατότητες, όπως :

- Συναλλαγές με όλες τις πιστωτικές κάρτες Visa και MasterCard
- Ευχάριστο και φιλικό περιβάλλον για τον χρήστη
- Δυνατότητα χρέωσης με άτοκες δόσεις
- On-line, real-time απάντηση για την έγκριση ή απόρριψη της συναλλαγής
- On-line, real-time ενημέρωση της επιχείρησης για κάθε συναλλαγή στο ηλεκτρονικό του κατάστημα
- Πλήρη & ευέλικτη διαχείριση όλων των συναλλαγών μέσω διαχειριστικού εργαλείου που δίδεται στους συνεργάτες της τράπεζας
- Δυνατότητα αυτόματης αποστολής συναλλαγών για εκκαθάριση στο τέλος της ημέρας, χωρίς τη χειροκίνητη παρέμβαση της επιχείρησης
- Αυτόματη πίστωση του τραπεζικού λογαριασμού της επιχείρησης.

3.4 Πληρωμές σε ηλεκτρονικό κατάστημα (e-shop).

Η λύση αυτή απευθύνεται σε όλους τους εμπόρους που διαθέτουν Ηλεκτρονικά καταστήματα και πουλούν προϊόντα / υπηρεσίες μέσω internet, ή ενδιαφέρονται να δραστηριοποιηθούν στο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου. Η πληρωμή εκ μέρους του πελάτη του ηλεκτρονικού εμπόρου, διεκπεραιώνεται αυτόματα και το ποσό κατατίθεται στο λογαριασμό του εμπόρου στην τράπεζα. Ο έμπορος – συνεργάτης της τράπεζας, έχει επιλογές ανάλογα με την ετοιμότητα του e-shop του να δεχθεί ηλεκτρονικές πληρωμές.

Ανάλογα τις μορφές του e-shop του ηλεκτρονικού συνεργάτη εμπόρου, οι τράπεζες διαθέτουν τις ακόλουθες λύσεις :

- Μετάβαση σε ασφαλή σελίδα της τράπεζας
- Επικοινωνία μέσω web service
- Πληρωμή μέσω τραπεζικού λογαριασμού.

3.5 Πληρωμές μέσω εξ' αποστάσεως παραγγελίας (virtual POS)

Η λύση αυτή απευθύνεται σε επιχειρήσεις για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους εξ' αποστάσεως μέσω τηλεφώνου, fax κτλ. Η πληρωμή διεκπεραιώνεται αυτόματα και το ποσό κατατίθεται στο λογαριασμό του εμπόρου της τράπεζας.

Μαζικές πληρωμές

Η υπηρεσία αυτή σχεδιάστηκε από τις τράπεζες για να εξυπηρετήσει εμπόρους που πιθανόν να εκτελούν χρεώσεις των πελατών τους μέσω πιστωτικών καρτών. Ο έμπορος αποστέλλει στο σύστημα ηλεκτρονικών πληρωμών της τράπεζας το αρχείο μαζικών πληρωμών, το οποίο πρέπει να πληροί τις προδιαγραφές που θέτει η τράπεζα. Οι συναλλαγές εκτελούνται άμεσα πιστώνοντας το λογαριασμό του εμπόρου της τράπεζας.

Πέραν των ηλεκτρονικών πληρωμών, αρκετές τράπεζες προσφέρουν και άλλες πιο εξειδικευμένες υπηρεσίες στον χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου. Στα πλαίσια αυτά, οι τράπεζες εισάγουν νέες υπηρεσίες για την διευκόλυνση τόσο του εμπόρου, όσο και του τελικού καταναλωτή στην διεξαγωγή αγορών μέσω web. Παράλληλα, δίνεται έμφαση σε συγκεκριμένους τομείς του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Παρακάτω αναφέρονται ονομαστικά οι εξειδικευμένες αυτές υπηρεσίες.

- Πληρωμή υπηρεσιών
- Προπληρωμένες κάρτες (Prepaidcards) αγορών στο Internet
- Ticketing

3.6 Ενημερώσεις

Τα τελευταία χρόνια, εξαιτίας της ανάπτυξης των τεχνολογικών μέσων, συμπεριλαμβανομένων και των μέσων επικοινωνίας, προέκυψε η ανάγκη τόσο από την πλευρά των πελατών, όσο και από την πλευρά των τραπεζών για άμεση και έγκυρη ενημέρωση.

Οι μεν πελάτες, επιθυμούν να ενημερώνονται σε πραγματικό χρόνο για τις μεταβολές στο τραπεζικό τους χαρτοφυλάκιο, για την τύχη των συναλλαγών τους, για την επάρκεια του υπολοίπου των λογαριασμών τους για πληρωμή υποχρεώσεων τους και για πολλούς άλλους λόγους.

Οι δε τράπεζες θέλουν να προσφέρουν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας στους πελάτες τους, και να προσθέσουν αξία σε όλη τη γκάμα των προϊόντων τους. Άρα η παροχή έγκυρης και έγκαιρης ενημέρωσης με χρήση των τελευταίων μέσων της τεχνολογίας όπως το e-mail και το sms αποτελεί προτεραιότητα.

“ Η ενημέρωση μέσω τηλεειδήσεων, λόγω της φύσης τους και των μέσων που χρησιμοποιούνται, υλοποιείται κυρίως από τις μονάδες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ωστόσο η συγκεκριμένη υπηρεσία, απευθύνεται σε όλους τους πελάτες μιας τράπεζας και όχι αποκλειστικά στους χρήστες του e-banking”.

3.7 P2P Πληρωμές

Οι P2P πληρωμές είναι ηλεκτρονικές μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ ιδιωτών. Με χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και κινητών τηλεφώνων, οι ιδιώτες μπορούν να χρησιμοποιούν P2P υπηρεσίες, οποιαδήποτε στιγμή, στέλλοντας χρήματα σε άλλα μέλη της οικογένειάς τους, τακτοποιώντας οφειλές σε φίλους τους, αγοράζοντας προϊόντα από on-line δημοπρασίες.

Ένας τομέας που εμφανίστηκε το τελευταίο διάστημα στη χώρα μας, είναι η πώληση ασφαλιστικών προϊόντων μέσω e-banking. Οι τράπεζες σε συνεργασία με

ασφαλιστικές εταιρίες, δίνουν τη δυνατότητα στον πελάτη τους να αγοράσει ασφαλιστικά προϊόντα. Μία πολύ ιδιαίτερη υπηρεσία είναι οι online συναλλαγές εισαγωγών – εξαγωγών.

Οι τράπεζες αναγνωρίζοντας την ανάγκη που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις για μείωση του λειτουργικού κόστους και για συνεχή αύξηση της αποτελεσματικότητάς τους, προσφέρουν πλέον τη δυνατότητα σε αυτές να ολοκληρώνουν συναλλαγές εισαγωγών – εξαγωγών (π.χ. εμβάσματα) μέσω e-banking υπηρεσιών.

Μεγάλη πρόκληση είναι η αύξηση του πλήθους των οικονομικών συναλλαγών που διενεργούνται σε πραγματικό χρόνο. Η εκτέλεση των συναλλαγών είδη προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα στους πελάτες των τραπεζών και θα αποτελέσει ισχυρό κίνητρο για την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής φύσης των συναλλαγών.

3.8 Electronic Bill & Presentment (EBPP)

“Ο όρος Electronic Bill Presentment and Payment (EBPP) αναφέρεται στη χρήση του Διαδικτύου προκειμένου να παρουσιαστεί ο λογαριασμός στον πελάτη και, εν συνεχεία, όπου είναι απαραίτητο, να εξοφληθεί online”, δηλαδή, η ηλεκτρονική παρουσίαση και πληρωμή λογαριασμών αναφέρεται σε online υπηρεσίες που εξυπηρετούν τον καταναλωτή να λάβει, δει και εκτελέσει την πληρωμή των λογαριασμών του. Με λίγα λόγια, ο πελάτης θα βλέπει το λογαριασμό του, με τη μορφή που τον λαμβάνει σήμερα ταχυδρομικώς, θα μπορεί να τον εκτυπώσει και να προβεί άμεσα στην πληρωμή του.

Θα πρέπει να γίνει σαφές ότι, ενώ το EBPP ανήκει σε αυτό που γενικά χαρακτηρίζουμε "ηλεκτρονικό εμπόριο", εντούτοις δεν περιορίζεται μόνο στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω Internet.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα, για να κατανοήσουμε αυτή την παρατήρηση, είναι οι τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες που παρέχονται από τα δίκτυα σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας. Μπορεί, λοιπόν, οι υπηρεσίες να παρέχονται από ένα μέσο και με μία συγκεκριμένη διαδικασία, ωστόσο η παρουσίαση και πληρωμή του λογαριασμού,

μπορεί να γίνουν διαδικτυακά. Φυσικά, το EBPP μπορεί κάλλιστα να εφαρμοστεί και στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ολόκληρη η συναλλαγή γίνεται μέσω Internet, για παράδειγμα όταν αγοράζουμε ένα ηλεκτρονικό βιβλίο (e-book).

Υπάρχουν πλεονεκτήματα σε σχέση με την εισαγωγή του EBPP σε περιβάλλον online τραπεζικών υπηρεσιών :

- Προσελκύει πελάτες με υψηλό profitability: Οι πελάτες που ενδιαφέρονται για την ηλεκτρονική παρουσίαση και πληρωμή λογαριασμών είναι πελάτες με υψηλά εισοδήματα και εξοικειωμένοι με την τεχνολογία. Αυτοί συνήθως είναι οι πελάτες με την υψηλή κερδοφορία.
- Συμβάλλει στο loyalty του πελάτη : Από τη στιγμή που ο πελάτης θα λαμβάνει τους λογαριασμούς του σε μία τράπεζα και θα τους πληρώνει μέσω αυτής, δύσκολα θα την αποχωριστεί.

3.9 Σύνδεση internet banking με συστήματα logistics

Η μονάδα ηλεκτρονικής τραπεζικής αναζητά συνεργάτες εταιρίες πληροφορικής, που υλοποιούν και προμηθεύουν logistics, ώστε να ενσωματώσουν σε αυτά τη λειτουργικότητα του e- banking ως επιπλέον module αυτών.

Το βασικό πλεονέκτημα για τις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν logistics με απευθείας σύνδεση με internet banking τράπεζες, είναι ότι δεν χρειάζεται να επισκέπτονται το site της τράπεζας για την εκτέλεση των συναλλαγών τους.

Ο χειριστής της εταιρίας έχει τη δυνατότητα μέσα από το μηχανογραφικό σύστημα της επιχείρησης να πληρώσει το ΦΠΑ της, τις εργοδοτικές εισφορές της στο ΙΚΑ, να εκτελέσει τη μισθοδοσία της και να αποστείλει μαζικές πληρωμές, να πληρώσει υποχρεώσεις προς τρίτους, αλλά και να ενημερώνει online το μηχανογραφικό σύστημα με τις κινήσεις των λογαριασμών της εταιρίας και των πιστωτικών της καρτών.

Ένα άλλο κομμάτι που είναι ιδιαίτερα χρήσιμο, είναι η δυνατότητα ανοίγματος καταθετικού λογαριασμού χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του πελάτη σε

κατάστημα της τράπεζας. Το έργο αυτό όμως απαιτεί εμπειριστατωμένη εξέταση των νομικών του διαστάσεων.

Το αυτόματο άνοιγμα καταθετικού λογαριασμού χωρίζεται σε τρεις διακριτές κατηγορίες, ανάλογα με τον τύπο του πελάτη :

- Υφιστάμενος πελάτης τράπεζας και χρήστης του internet banking.
- Υφιστάμενος πελάτης τράπεζας, μη χρήστης του internet banking.
- Νέος πελάτης

Οι δύο πρώτες περιπτώσεις είναι αυτές που μπορούν να υλοποιηθούν ευκολότερα, έχουν όμως το μειονέκτημα ότι απευθύνονται σε υφιστάμενους πελάτες και δεν συμβάλλουν στη διεύρυνση της πελατειακής βάσης. Ωστόσο και η παροχή αυτής της δυνατότητας σε χρήστες του e-banking είναι σημαντική.

Η τρίτη περίπτωση αποτελεί τη μεγαλύτερη πρόκληση, αλλά εμπεριέχει το μεγαλύτερο ρίσκο και την προσεκτική μελέτη και σχεδιασμό της. Όλες οι περιπτώσεις είναι πιο σύνθετες όταν αφορούν Νομικά Πρόσωπα.

3.10 BankPortals

Οι τράπεζες πρέπει να ξεκινήσουν να προσανατολίζονται στη δημιουργία ολοκληρωμένων internet banking portals. Τα portals αυτά πρέπει να προσφέρουν στο χρήστη και επιπλέον πληροφορίες και λειτουργίες, πέραν του περιβάλλοντος συναλλαγών που προσφέρουν σήμερα.

Τα portals θα περιλαμβάνουν :

- Περιβάλλον ηλεκτρονικών συναλλαγών
- Εκπαιδευτικό υλικό για το e-banking
- Εκπαιδευτικό υλικό για τραπεζικά θέματα
- Νέα – ειδήσεις από το χώρο του e-banking

- Νέα – ειδήσεις από τον τραπεζικό χώρο
- Forums χρηστών
- Online χρήστες
- Ψυχαγωγία
- Διαγωνισμούς
- Χρήσιμα εργαλεία
- Επενδυτικούς οδηγούς
- Ημερολόγιο κ.α.

Το internet banking πρέπει να γίνει ο συχνότερος τόπος επίσκεψης του πελάτη στον παγκόσμιο ιστό. Ο πελάτης πρέπει να νιώθει ικανοποιημένος και να μη θεωρεί την επίσκεψή του σε αυτό ως υποχρέωση απλά για τη διενέργεια πληρωμών και άποψη λογαριασμών και καρτών.

3.10.1 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα χρήσης e-Banking για Τράπεζες και Χρήστες

Είναι πολύ σημαντικό, ο πελάτης αλλά και η τράπεζα, να γνωρίζουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που αποφέρει σε αυτούς η χρήση του ebanking.

Παρακάτω, αναφέρονται τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα για τον πελάτη

Πλεονεκτήματα

- Εξυπηρέτηση 24/7 : Οι υπηρεσίες του e-banking είναι διαθέσιμες και, προσφέρονται 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα. Συνεπώς ο πελάτης, μπορεί να εξυπηρετηθεί οποιαδήποτε στιγμή αυτός επιθυμεί.
- Εξοικονόμηση χρόνου : Ο χρήστης του e-banking κερδίζει χρόνο, αφού δεν είναι απαραίτητο να μεταβεί σε κάποιο από τα καταστήματα της τράπεζας προκειμένου να εκτελέσει τη συναλλαγή που θέλει.

- Online παρακολούθηση τραπεζικών προϊόντων: Ο χρήστης ενημερώνεται εύκολα και γρήγορα για τα υπόλοιπά του, τις κινήσεις του, τις εντολές του, κ.α., online
- Online μεταφορές κεφαλαίων: Με συνοπτικές διαδικασίες ο χρήστης μπορεί να μεταφέρει κεφάλαια εντός της τράπεζάς του, όσο και σε άλλες τράπεζες, ελέγχοντας πλήρως τις οφειλές και τις υποχρεώσεις του.
- Μείωση χρήσης χαρτιού : Τα statement των λογαριασμών, οι κινήσεις τους, οι κινήσεις καρτών, οι δόσεις δανείων, η κατάσταση των επιταγών είναι διαθέσιμα μέσω internet banking. Όποτε επιθυμεί ο χρήστης μπορεί να εκτυπώσει μόνο την πληροφορία που θέλει.
- Εύκολη πρόσβαση από οποιοδήποτε σημείο του κόσμου : Από τη στιγμή που ο πελάτης μιας τράπεζας διαθέτει πρόσβαση στο internet, μπορεί ανά πάσα στιγμή και από οποιοδήποτε σημείο του κόσμου να έχει άμεση πρόσβαση στο τραπεζικό του χαρτοφυλάκιο και να εκτελεί τις συναλλαγές.

3.10.2 Μειονεκτήματα e-Banking για Τράπεζες και Χρήστες

Μειονεκτήματα

- Χρονοβόρα εγγραφή πελατών: Για να γραφτεί κάποιος στο online πρόγραμμα της τράπεζάς του, θα πρέπει να δώσει στοιχεία ταυτότητας και να υπογράψει ένα έντυπο στο τραπεζικό κατάστημα ή αν πρόκειται για μια αποκλειστικά ηλεκτρονική τράπεζα, τα έντυπα θα του αποσταλούν ταχυδρομικώς έτσι ώστε να συμπληρωθούν και να σταλούν ξανά στην τράπεζα.
- Δυσκολία στο χειρισμό: Οι τραπεζικοί δικτυακοί τόποι ίσως φανούν δύσχρηστοι σε κάποιον που δεν ξέρει να χειρίζεται καλά το Internet. Το άνοιγμα ενός online λογαριασμού ή η online λήψη ενός δανείου μπορεί να τρομάζει κάποιους λόγω ελλειπών γνώσεων πάνω στις νέες τεχνολογίες.

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

Για την τράπεζα

3.10.3 Πλεονεκτήματα

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

- Καινοτομικές υπηρεσίες : Δίνετε η δυνατότητα στις τράπεζες να εκμεταλλευτούν τα προνόμια που προσφέρει η τεχνολογία και να

δημιουργήσουν καινοτομικές και πρωτοποριακές υπηρεσίες, οι οποίες σε διαφορετική περίπτωση δεν θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν. Branch Phone Banking ATM Internet Banking

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

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

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

- Ενίσχυση της αφοσίωσης των πελατών: Πολλοί τραπεζικοί αναλυτές, υποστηρίζουν ότι μέσω των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής ενισχύεται η

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

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

3.10.4 Μειονεκτήματα

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

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

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Απειλές και Κίνδυνοι από τη χρήση του e-banking

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

Στοιχεία για το ηλεκτρονικό έγκλημα δεν κοινοποιούνται δημοσίως, αλλά, υπολογίζεται ότι στις Η.Π.Α. χάνονται ετησίως περίπου 11 δισεκατομμύρια δολάρια, από εταιρείες και καταναλωτές λόγω αυτής της μορφής εγκλήματος. Το μεγαλύτερο μέρος προέρχεται από οικονομικά ιδρύματα.

Μάλιστα το μεγαλύτερο μέρος των ζημιών δεν προκύπτει από τις κλοπές χρημάτων, αλλά από έξοδα που κάνουν οι εταιρείες μετά από τέτοιου είδους επιθέσεις, προκειμένου να διασφαλίσουν τα συστήματά τους ώστε να μην ξανασυμβούν.

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

Παρά τις οποιοσδήποτε τεχνικές αδυναμίες των συστημάτων για online banking, οι μεγαλύτεροι κίνδυνοι προέρχονται από τον ανθρώπινο παράγοντα. “Ερευνες που έχουν γίνει από ειδικούς σε θέματα ασφάλειας αποδεικνύουν ότι στις περισσότερες περιπτώσεις επιθέσεων, οι εισβολείς είχαν την εκούσια ή ακούσια βοήθεια και κάποιου που εργαζόταν στην τράπεζα. Και χωρίς τη βοήθεια εκ των έσω, πάντως,

οι εισβολείς, μπορούν να εκμεταλλευτούν την πρόσβαση που έχουν οι πελάτες της τράπεζας από το σπίτι τους, οι περισσότεροι από τους οποίους δεν χρησιμοποιούν λογισμικό για ασφάλεια. Οι άνθρωποι αυτοί αποτελούν τους πιο προκλητικούς στόχους, μια και δεν έχουν συνείδηση του μεγέθους της ζημιάς που μπορούν να κάνουν ανοίγοντας απλά μια επισύναψη στο ηλεκτρονικό τους ταχυδρομείο ή ακολουθώντας ένα link. Οι απλοί χρήστες πέφτουν πολύ εύκολα θύματα προγραμμάτων που υποτίθεται ότι κάνουν κάτι χρήσιμο για αυτούς, αλλά στην πραγματικότητα ανοίγουν «τρύπες» ασφάλειας στο σύστημα επιτρέποντας σε χάκερς, να έχουν πρόσβαση σε αυτό”.

Οι κίνδυνοι, τους οποίους ενδεχομένως αντιμετωπίσουμε είναι :

4.1 Sniffers

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

Η πλειοψηφία των δικτύων χρησιμοποιεί τεχνολογία εκπομπής, όπου τα μηνύματα από ένα υπολογιστή μπορούν να διαβαστούν από άλλο υπολογιστή σε αυτό το δίκτυο. Πρακτικά, όλοι οι υπόλοιποι υπολογιστές του δικτύου αγνοούν το μήνυμα, πλην αυτού που είναι ο παραλήπτης του. Ωστόσο, οι υπολογιστές μπορούν να διαμορφωθούν, ώστε να δέχονται μηνύματα ακόμα και αν δεν είναι για αυτούς.

4.2 Key Loggers

Το keylogger (καταγραφή πληκτρολογήσεων) συμβαίνει όταν καταγράφονται οι πληκτρολογήσεις του χρήστη, χωρίς ο ίδιος να το ξέρει ή να το επιτρέπει.

Χρησιμοποιείται από επιτήδειους για την κλοπή στοιχείων πιστωτικής κάρτας, τραπεζικών συναλλαγών και προσωπικών κωδικών και αποτελεί σοβαρή απειλή για τη διαρροή προσωπικών αλλά και εταιρικών στοιχείων.

Η καταγραφή και αποθήκευση των πληκτρολογήσεων γίνεται από ειδικό λογισμικό (software), το οποίο είναι εύκολο να εγκατασταθεί και ταυτόχρονα δύσκολο να εντοπισθεί. Ωστόσο, υπάρχει και ανάλογο λογισμικό (software), το οποίο μπορεί να ληφθεί από το internet. Τα keyloggers καταγράφουν και αποθηκεύουν τις πληκτρολογήσεις και τα mouseclicks σε ειδικό αρχείο, το οποίο και αποστέλλουν μέσω internet σε αυτόν που κατασκοπεύει το χρήστη.

4.3 Κοινωνική μηχανική

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

Σενάρια κοινωνικής μηχανικής μπορούν να περιλαμβάνουν:

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

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

4.4 Δούρειοι Ίπποι

Ένας δούρειος ίππος είναι ένα φαινομενικά χρήσιμο πρόγραμμα για τον υπολογιστή που περιέχει καμουφλαρισμένες εντολές, οι οποίες όταν εκτελεστούν, δημιουργούν αθέμιτες ή βλαπτικές δράσεις (π.χ καταστροφή αρχείων). Διαδίδονται, όταν οι χρήστες ανοίξουν ένα πρόγραμμα διότι θεωρούν ότι έρχεται από νόμιμη πηγή.

Οι δούρειοι ίπποι δεν μπορούν να δημιουργήσουν πανομοιότυπα αντίγραφα, αυτόματα. Η εγκατάστασή τους εξαρτάται από τους χρήστες, ή από εισβολείς που έχουν αποκτήσει μη εγκεκριμένη πρόσβαση στον υπολογιστή με κάποιο τρόπο. Οι δούρειοι ίπποι μπορούν να κάνουν οτιδήποτε που μπορεί να κάνει ο χρήστης που τους εγκατέστησε, όπως :

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

4.5 Phishing

Το Phishing είναι η αποστολή e-mail σε χρήστη, προσποιούμενο ότι προέρχεται από μια νόμιμη επιχείρηση, κυρίως τράπεζα ή τηλεπικοινωνιακό πάροχο, με σκοπό να εξαπατήσει τον χρήστη και να πάρει ιδιωτικές πληροφορίες που θα χρησιμοποιηθούν για κλοπή της ταυτότητάς τους.

Το e-mail προτρέπει το χρήστη να επισκεφθεί ένα web site όπου του ζητούνται να ενημερώσει τις προσωπικές του πληροφορίες, όπως password και αριθμούς πιστωτικών καρτών, αριθμούς τραπεζικών λογαριασμών, όπου η εταιρία υποτίθεται έχει ήδη στην κατοχή της. Το web site ωστόσο είναι πλαστό και έχει δημιουργηθεί με μοναδικό σκοπό να κλέψει τη ζητούμενη πληροφορία.

Την ίδια ώρα αυτοί που κρύβονται πίσω από το ψεύτικο μήνυμα αποκτούν πρόσβαση στα στοιχεία αυτά και στη συνέχεια μπορούν να κάνουν ηλεκτρονικές απάτες εις βάρος των θυμάτων τους.

Οι επιθέσεις phishing αυξάνονται ραγδαία και με έξυπνο τρόπο. Σύμφωνα με έρευνες, ο ρυθμός εξάπλωσής τους διπλασιάζεται μέσα σε ένα εξάμηνο.

Εναλλακτικές μορφές:

Vishing: Σε αυτή την εκδοχή του phishing, για να πειστεί ευκολότερα το θύμα, του δίνεται τηλεφωνικός αριθμός εξυπηρέτησης ή του ζητείται το δικό του τηλέφωνο, ώστε να μπορούν να επικοινωνήσουν μαζί του οι υποτιθέμενοι εκπρόσωποι της εταιρίας. Η πρακτική αυτή στηρίζεται στις τεχνολογίες Voip που προσφέρει το Διαδίκτυο.

SocialNetworkingPhishing: Αντλώντας πληροφορίες και πολλά προσωπικά δεδομένα από τα προφίλ των χρηστών των ιστοσελίδων κοινωνικής δικτύωσης, οι απατεώνες στέλνουν εξατομικευμένα μηνύματα. Σε πρόσφατο πείραμα που πραγματοποιήθηκε στις Ηνωμένες Πολιτείες το 70% όσων έλαβαν το εξατομικευμένο παραπλανητικό μήνυμα πάτησε το σύνδεσμο που περιέχετο σε αυτό και συμπλήρωσε τα στοιχεία του στο εικονικό site.

Οι συνηθέστερες μέθοδοι που χρησιμοποιούνται για επιθέσεις Phishing με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο περιλαμβάνουν:

1. Χρήση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας που μοιάζει να έχει σταλεί από έμπιστη πηγή.
2. Χρήση αντιγράφων ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στα οποία έχουν γίνει αλλαγές σε περιεχόμενα URLs και hyperlinks.
3. Χρήση HTML ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στην οποία έχουν γίνει αλλαγές σε περιεχόμενα URLs και hyperlinks.
4. Χρήση ιών (viruses) και σκουληκιών (worms) συνημμένων σε ηλεκτρονική αλληλογραφία
5. Χρήση αντί-spam εργαλείων
6. Χρήση εξατομικευμένης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας
7. Χρήση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας με τροποποιημένη ένδειξη αποστολέα σε συνδυασμό με χρήση OpenMailRelaysδιακομιστών για την απόκρυψη της προέλευσης της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.

Το phishing είναι εξαιρετικά αποτελεσματικό, γιατί σύμφωνα με τα αποτελέσματα της εταιρίας Infosury :

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

4.6 Pharming

Καθώς οι χρήστες και οι οργανισμοί είναι πλέον περισσότερο προσεκτικοί στις επιθέσεις phishing, οι απατεώνες προχώρησαν ένα βήμα παραπάνω. Η νέα τάση στην ηλεκτρονική υποκλοπή κωδικών ονομάζεται pharming.

Το Pharming είναι μια μορφή απάτης της ηλεκτρονικής διεύθυνσης (domainname) που έχει ως αποτέλεσμα να πιστεύουν οι χρήστες, ότι βρίσκονται σε μια γνήσια ιστοσελίδα με το σωστό URL. Ωστόσο, στην πραγματικότητα έχουν παραπεμφθεί σε μια ψεύτικη. Οι χάκερς εκμεταλλεύονται κάποια κενά στην ασφάλεια μιας ιστοσελίδας στην οποία οι χρήστες μπαίνουν για να πραγματοποιήσουν διάφορες συναλλαγές, καταφέρνουν να εκτρέψουν την ροή των επισκεπτών σε άλλο ιστοχώρο όπου τα στοιχεία των συναλλαγών που καταχωρούνται χρησιμοποιούνται για την οικονομική εξαπάτηση των επισκεπτών. Τέτοιου είδους εκτροπή δεν μπορεί να γίνει σε ιστοσελίδες που χρησιμοποιούν το πρωτόκολλο SSL.

Οι βασικές διαφορές του pharming από το phishing είναι δύο.

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

Οι τρόποι δράσης των απατεώνων είναι οι ακόλουθοι :

- Αποστολή ιών μέσω e-mail : Οι ιοί αυτοί (π.χ Banker Trojan) αντικαθιστούν τα τοπικά host αρχεία του υπολογιστή του χρήστη με άλλα. Τα host αρχεία μετατρέπουν τα URLs σε αριθμητικές συμβολοσειρές που είναι κατανοητές από τον υπολογιστή. Ένας υπολογιστής με αλλαγμένα host αρχεία θα μεταβεί σε λαθεμένο site ακόμα και αν ο χρήστης πληκτρολογήσει το σωστό URLs.

• Παραποίηση DNS : Η κυριότερη απειλή του pharming είναι η παραποίηση DNS (DomainNameSystem) ενός εταιρικού site. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη μετάβαση μεγάλου αριθμού σε site χωρίς καν να το αντιλαμβάνονται.

Ιδιαίτερα διαδεδομένη είναι η χρήση ψευδών τραπεζικών sites (FakeBanks).

Στην περίπτωση αυτή οι εισβολείς δημιουργούν sites πανομοιότυπα με αυτά των νόμιμων τραπεζών, με μικρές διαφοροποιήσεις, ή ακόμα και sites που υποτίθεται ότι είναι νέες τράπεζες. Σε αρκετές περιπτώσεις υπάρχουν και φωτογραφίες ανυποψίαστων θυμάτων, τα οποία εμφανίζονται ως η διοίκηση της online τράπεζας.

Αρκετοί είναι οι χρήστες που εξαπατώνται και διενεργούν εικονικές συναλλαγές, χωρίς καμία υπόσταση σε τέτοια sites, δίνοντας έτσι κωδικούς, αριθμούς λογαριασμών και καρτών εν αγνοία τους.

ΠΗΓΗ:

Λουλάκη Νίκη, (διπλωματική εργασία-Πανεπιστήμιο Μακεδονίας) «Πρώθηση Ηλεκτρονικών Τραπεζικών Υπηρεσιών στον Ελληνικό Χώρο».

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Ασφάλεια - Τρόποι προστασίας από online απάτες

Η ευκολία της χρήσης και τα πλεονεκτήματα των εναλλακτικών δικτύων τα έχουν κάνει ευρέως αποδεκτά από τους πελάτες των τραπεζών. Ωστόσο, όπως συμβαίνει σε κάθε παρόμοια περίπτωση, η ευρεία αποδοχή των εναλλακτικών δικτύων έχει τραβήξει την προσοχή επίδοξων απατεώνων, οι οποίοι χρησιμοποιούν μια σειρά μεθόδων με σκοπό να αποσπάσουν προσωπικά στοιχεία των χρηστών και να πραγματοποιήσουν παράνομα κέρδη εις βάρος των τραπεζών, αλλά και εις βάρος των ανυποψίαστων πελατών.

Για να ελαχιστοποιηθούν τα κρούσματα αυτά, οι τράπεζες από την πλευρά τους υιοθετούν όλα τα απαραίτητα μέτρα για τη διατήρηση του υψηλότερου δυνατού επιπέδου ασφαλείας κατά τη διάρκεια των συναλλαγών.

5.1 Κρυπτογράφηση

Οι επιχειρήσεις, συμπεριλαμβανομένων και των τραπεζών, αντικαθιστούν πλέον τις βασισμένες σε χαρτί, φυσικές τους διαδικασίες με ηλεκτρονικές και ψηφιακές διαδικασίες. Σε αυτό το κλίμα περιλαμβάνεται η αποστολή προϊόντων και υπηρεσιών, η ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων, η μεταφορά κεφαλαίων, οι εκκαθαρίσεις και το internet banking.

Οι τράπεζες απαιτείται να σχεδιάζουν σφιχτούς ελέγχους σε αυτά τα νέα μοντέλα εργασίας, ώστε να διαχειρίζονται το ρίσκο. Οι βασικές ανάγκες για διασφάλιση των ιδιωτικών δεδομένων, εμπιστοσύνη και πιστοποίηση θα συνεχίσουν να υφίστανται και στον ψηφιακό, όπως και στο φυσικό κόσμο. Η κρυπτογράφηση προσφέρει αξιόλογες λύσεις.

5.2 Διαφορετικά Είδη Κρυπτογράφησης

Υπάρχουν δύο διαφορετικά είδη κρυπτογράφησης με δύο ξεχωριστούς στόχους.

Ένας στόχος είναι η διατήρηση του ιδιωτικού χαρακτήρα και το απαραβίαστο της πληροφορίας. Ο άλλος στόχος είναι η πιστοποίηση της ταυτότητας των εμπλεκόμενων μερών μιας συναλλαγής. Και τα δύο είδη κρυπτογράφησης συνήθως

χρησιμοποιούνται μαζί για την προστασία των μηνυμάτων και την πιστοποίηση των εμπλεκόμενων μερών. Κάθε ένα από τα δύο είδη έχει συγκεκριμένα βιομηχανικά πρότυπα.

Οι προμηθευτές της τεχνολογίας κρυπτογράφησης, την παρέχουν είτε ως προϊόν λογισμικού, είτε ως συγκεκριμένο εξάρτημα συσκευής.

Οι δύο αυτοί θεμελιώδεις τύποι κρυπτογράφησης είναι η συμμετρική και η ασύμμετρη. Η συμμετρική είναι επίσης γνωστή και ως κρυπτογράφηση με μυστικό κλειδί (secretkeycryptography). Η συμμετρική κρυπτογράφηση χρησιμοποιεί το ίδιο κλειδί τόσο για την κρυπτογράφηση, όσο και για την αποκρυπτογράφηση. Αρχικά, το κλειδί αυτό πρέπει να είναι γνωστό μόνο στα εξουσιοδοτημένα μέρη και, άρα, απαιτείται ασφαλές μέσο για τη μετάδοσή του, για παράδειγμα μία προσωπική συνάντηση κατά την οποία θα συμφωνηθεί το κλειδί που θα χρησιμοποιείται. Αν κάτι τέτοιο δεν είναι εφικτό, η συμμετρική κρυπτογραφία, είναι αναποτελεσματική.

Τα πλεονεκτήματα της κρυπτογράφησης με μυστικό κλειδί συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- Είναι ασφαλές
- Έχει ευρύτητα χρήση και διάδοση, και
- Είναι γρήγορο.

Τα μειονεκτήματα είναι τα παρακάτω :

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

Η ασύμμετρη, είναι επίσης γνωστή και ως κρυπτογράφηση με δημόσιο/ ιδιωτικό κλειδί (public/privatekeycryptography), περιλαμβάνει δύο κλειδιά.

Τα κλειδιά αυτά παράγονται έτσι ώστε να έχουν τις εξής ιδιότητες:

- Μήνυμα κρυπτογραφημένο με το δημόσιο κλειδί μπορεί να αποκρυπτογραφηθεί μόνο με το ιδιωτικό κλειδί και αντίστροφα.
- Το ένα κλειδί δεν μπορεί να προκύψει από το άλλο με απλό τρόπο.

“Το 1976 οι Diffie και Hellman διατύπωσαν την βασική αρχή της κρυπτογραφίας δημόσιου κλειδιού, ενώ το 1977 οι Rivest, Shamir και Adleman δημιούργησαν το κρυπτοσύστημα RSA, την πρώτη υλοποίηση συστήματος κρυπτογραφίας δημοσίου κλειδιού, βασιζόμενοι σε αρχές της θεωρίας των πεπερασμένων πεδίων”, Για να αποκατασταθεί η επικοινωνία με χρήση ασύμμετρης κρυπτογραφίας, ο κάθε χρήστης πρέπει να διαθέτει τα δικά του κλειδιά, ένα δημόσιο και ένα ιδιωτικό.

Ο αποστολέας ενός μηνύματος πρέπει να γνωρίζει το δημόσιο κλειδί του παραλήπτη και να κρυπτογραφήσει το μήνυμα με αυτό. Ο παραλήπτης αποκρυπτογραφεί το μήνυμα με το ιδιωτικό του κλειδί.

Το δημόσιο κλειδί δεν αποτελεί μυστική πληροφορία κι έτσι μπορεί να μεταδοθεί χωρίς την απαίτηση ύπαρξης ασφαλούς μέσου. Το ιδιωτικό κλειδί χρησιμοποιείται μόνο από τον ιδιοκτήτη του και δε μεταδίδεται ποτέ. Όταν ένα μήνυμα έχει κρυπτογραφηθεί με το δημόσιο κλειδί κάποιου χρήστη, μπορεί να αποκρυπτογραφηθεί μόνο με το ιδιωτικό του κλειδί. Και επειδή μόνο ο ίδιος ο χρήστης γνωρίζει το ιδιωτικό του κλειδί, μόνο αυτός μπορεί να αποκρυπτογραφήσει τα μηνύματα που απευθύνονται σε αυτόν. Ούτε καν το δημόσιο κλειδί που χρησιμοποιήθηκε για την κρυπτογράφηση δεν μπορεί να

αποκρυπτογραφήσει το μήνυμα, κι έτσι η γνώση του δημόσιου κλειδιού από τρίτους δεν αποτελεί πρόβλημα.

Η ασύμμετρη κρυπτογραφία προσφέρει μεγαλύτερη ασφάλεια από τη συμμετρική.

Ένα από τα πλεονεκτήματα της κρυπτογράφησης με δημόσιο /ιδιωτικό κλειδί είναι ότι απλοποιεί τη διαχείριση των κλειδιών. Ενώ το κυριότερο μειονέκτημα είναι, ότι η κρυπτογράφηση με δημόσιο κλειδί είναι πολύ πιο αργή από την κρυπτογράφηση με ιδιωτικό κλειδί. Για το λόγο αυτό χρησιμοποιείται κυρίως για την πιστοποίηση τμημάτων μηνυμάτων, παρά για τη κρυπτογράφηση ενός ολόκληρου μηνύματος.

5.3 PKI

Η τεχνολογία PKI (PublicKeyInfrastructure) είναι μία πολύ διαδεδομένη τεχνολογία που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να αναγνωρίσει οντότητες, να κρυπτογραφήσει πληροφορία και να υπογράψει ηλεκτρονικά έγγραφα.

Η PKI αναγνωρίζει και διαχειρίζεται σχέσεις μεταξύ των μελών μιας ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων, εξυπηρετεί ένα μεγάλο εύρος αναγκών ασφαλείας, συμπεριλαμβανομένων ελέγχου πρόσβασης, εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα, πιστοποίηση και μη αποποίηση ευθύνης.

Η PKI χρησιμοποιεί επίσης μοναδικά ψηφιακά πιστοποιητικά για να ασφαλίσει το e-banking και το e-commerce, το e-mail, την ανταλλαγή δεδομένων καθώς και τα VIPs και τα intranets.

Τέλος η PKI τεχνολογία χρησιμοποιείται για να πιστοποιήσει την ταυτότητα και τα δεδομένα του κάθε χρήστη. Επιπρόσθετα η Αρχή Πιστοποίησης, που είναι αυτή που εγγυάται την PKI τεχνολογία, παρέχει ένα ολοκληρωμένο πακέτο διαχείρισης των δημοσίων κλειδιών και πιστοποιητικών, που περιλαμβάνει την έκδοση, την πιστοποίηση, την αποθήκευση, την πρόσβαση, το backup, την ανάνηψη, την ενημέρωση και την ανανέωση.

Όλοι οι χρήστες της PKI πρέπει να έχουν μία εγκεκριμένη ταυτότητα, η οποία είναι αποθηκευμένη σε ένα ψηφιακό πιστοποιητικό που εκδίδει η Αρχή Πιστοποίησης. Αυτό λειτουργεί ως ο σύνδεσμος της εμπιστοσύνης στο PKI.

Το δημόσιο κλειδί δεν αποτελεί μυστική πληροφορία κι έτσι μπορεί να μεταδοθεί, χωρίς την απαίτηση ύπαρξης ασφαλούς μέσου. Το ιδιωτικό κλειδί χρησιμοποιείται μόνο από τον ιδιοκτήτη του και δε μεταδίδεται ποτέ. Όταν ένα μήνυμα έχει κρυπτογραφηθεί με το δημόσιο κλειδί κάποιου χρήστη, μπορεί να αποκρυπτογραφηθεί μόνο με το ιδιωτικό του κλειδί. Και επειδή μόνο ο ίδιος ο χρήστης γνωρίζει το ιδιωτικό του κλειδί, μόνο αυτός μπορεί να αποκρυπτογραφήσει τα μηνύματα που απευθύνονται σε αυτόν. Ούτε καν το δημόσιο κλειδί που χρησιμοποιήθηκε για την κρυπτογράφηση δεν μπορεί να αποκρυπτογραφήσει το μήνυμα, κι έτσι η γνώση του δημόσιου κλειδιού από τρίτους δεν αποτελεί πρόβλημα.

Η ασύμμετρη κρυπτογραφία προσφέρει μεγαλύτερη ασφάλεια από τη συμμετρική.

Ένα από τα πλεονεκτήματα της κρυπτογράφησης με δημόσιο /ιδιωτικό κλειδί είναι ότι απλοποιεί τη διαχείριση των κλειδιών. Ενώ το κυριότερο μειονέκτημα είναι, ότι η κρυπτογράφηση με δημόσιο κλειδί είναι πολύ πιο αργή από την κρυπτογράφηση με ιδιωτικό κλειδί. Για το λόγο αυτό χρησιμοποιείται κυρίως για την πιστοποίηση τμημάτων μηνυμάτων, παρά για τη κρυπτογράφηση ενός ολόκληρου μηνύματος.

Απομακρυσμένοι χρήστες και δικτυακοί τόποι που χρησιμοποιούν δημόσια και ιδιωτικά κλειδιά και πιστοποιητικά δημοσίων κλειδιών μπορούν να πιστοποιηθούν με υψηλό βαθμό εμπιστοσύνης.

Η πιστοποίηση αυτή εξαρτάται από τρεις συνθήκες :

- Πρέπει να κατοχυρώνεται ότι το δημόσιο κλειδί που κατέχει το κάθε μέρος, δεν έχει κλαπεί ή αντιγραφεί από τον ιδιοκτήτη του.
- Το πιστοποιητικό πρέπει να εκδίδεται στον ιδιοκτήτη σε αρμονία με την καταγεγραμμένη πολιτική του εκδότη πιστοποιητικών.

- Οι πολιτικές του εκδότη πιστοποιητικών πρέπει να ικανοποιούν τα εμπλεκόμενα μέρη, όσον αφορά την πιστοποίηση της ταυτότητας.

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

5.4 Δημόσια και ιδιωτικά κλειδιά

Η PKI χρησιμοποιεί ένα σύστημα ζευγαριών κλειδιών, που είναι ασύμμετρα, συνδέονται μαθηματικά μεταξύ τους και εκτελούν αντίθετες ενέργειες, δηλαδή ότι κλειδώνει το ένα κλειδί, μόνο το άλλο μπορεί να ξεκλειδώσει.

Τα δημόσια και ιδιωτικά κλειδιά είναι μοναδικά για κάθε χρήστη σε ένα PKI σύστημα. Το ιδιωτικό κλειδί δημιουργείται πρώτα. Τα ιδιωτικά κλειδιά πρέπει να προστατεύονται από υποκλοπές και συνήθως αποθηκεύονται σε φυσικές συσκευές όπως είναι οι έξυπνες κάρτες ή τα tokens. Τα δημόσια κλειδιά από την άλλη μεριά, είναι διαθέσιμα σε όλους.

Οποιοσδήποτε επιθυμεί να κάνει ασφαλείς συναλλαγές χρησιμοποιεί το δημόσιο κλειδί του παραλήπτη ως μέρος της διαδικασίας κρυπτογράφησης.

Κρυπτογραφώντας κάτι με το δημόσιο κλειδί κάποιου άλλου, εξασφαλίζεται ότι μόνο αυτός μπορεί να το αποκωδικοποιήσει. Αν για οποιοδήποτε λόγο το μήνυμα αποστολής μιας κρυπτογραφημένης συναλλαγής παραβιαστεί, είναι απίθανο αυτό το μήνυμα να αποκωδικοποιηθεί και εκτελεστεί.

5.5 Ψηφιακές υπογραφές

Όταν παραλαμβάνεται ένα κρυπτογραφημένο μήνυμα ή συναλλαγή, είναι σημαντικό να υπάρχει η δυνατότητα πιστοποίησης ότι ο αποστολέας του, είναι όντως αυτός που ισχυρίζεται. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της ψηφιακής υπογραφής. Μιας μοναδικής διαδικασίας υπογραφής μηνύματος που αποκαλύπτει την ταυτότητα του αποστολέα και πιστοποιεί την ακεραιότητα του μηνύματος.

Οι ψηφιακές υπογραφές χρησιμοποιούν την κρυπτογραφία δημοσίου κλειδιού. Ο χρήστης διαθέτει δύο κλειδιά (το δημόσιο και το ιδιωτικό) τα οποία έχουν κάποιο μαθηματικό συσχετισμό. Η σχέση των κλειδιών είναι τέτοια όπου αν κάποιος γνωρίζει το ένα κλειδί να είναι πρακτικά αδύνατον να υπολογίσει το άλλο. Το ένα κλειδί χρησιμοποιείται για τη δημιουργία της υπογραφής και το άλλο για την επαλήθευσή της.

Η διαφοροποίηση από την κρυπτογράφηση, έγκειται στο ότι για τη δημιουργία της ηλεκτρονικής υπογραφής ο αποστολέας χρησιμοποιεί το ιδιωτικό του κλειδί και για την επαλήθευσή της ο παραλήπτης χρησιμοποιεί το δημόσιο κλειδί του αποστολέα.

Οι ψηφιακές υπογραφές είναι αδιάψευστες, μοναδικές για κάθε συναλλαγή και είναι σχεδόν απίθανο να αντιγραφούν ή μεταφερθούν.

5.6 Ψηφιακά Πιστοποιητικά

Με την λήψη ενός μηνύματος με ηλεκτρονική υπογραφή, ο παραλήπτης επαληθεύοντας την ηλεκτρονική υπογραφή βεβαιώνεται ότι το μήνυμα είναι ακέραιο. Ο παραλήπτης για την επαλήθευση της ηλεκτρονικής υπογραφής, χρησιμοποιεί το δημόσιο κλειδί του αποστολέα. Αυτό όμως που δεν μπορεί να γνωρίζει ο παραλήπτης με βεβαιότητα, είναι αν ο αποστολέας του μηνύματος είναι όντως αυτός που ισχυρίζεται ότι είναι. Θεωρώντας ότι ο κάτοχος του ιδιωτικού κλειδιού είναι πράγματι αυτός που ισχυρίζεται ότι είναι, και η μυστικότητα του ιδιωτικού κλειδιού δεν έχει παραβιαστεί, ο αποστολέας του μηνύματος που υπέγραψε, δεν μπορεί να αρνηθεί το περιεχόμενο του μηνύματος που έστειλε, μη αποποίηση.

Κατά συνέπεια, απαιτείται να διασφαλιστεί ότι ο δικαιούχος του ιδιωτικού κλειδιού, και μόνον αυτός, δημιούργησε την ηλεκτρονική υπογραφή και ότι το δημόσιο κλειδί του αποστολέα που χρησιμοποιεί ο παραλήπτης για την επαλήθευση της υπογραφής είναι όντως του αποστολέα. Απαιτείται δηλαδή, η ύπαρξη ενός μηχανισμού τέτοιου, ώστε ο παραλήπτης να μπορεί να είναι σίγουρος για την ταυτότητα του προσώπου με το δημόσιο κλειδί. Ο μηχανισμός αυτός θα

πρέπει να υλοποιείται από μία οντότητα που εμπνέει εμπιστοσύνη και που εγγυάται ότι σε ένα συγκεκριμένο πρόσωπο αντιστοιχεί το συγκεκριμένο δημόσιο κλειδί. Η οντότητα αυτή είναι ο Πάροχος Υπηρεσιών Πιστοποίησης.

Τα πιστοποιητικά μπορούν να περιέχουν μια ποικιλία πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων της επωνυμίας του κατόχου, του δημοσίου κλειδιού, της ημερομηνίας λήξης του πιστοποιητικού, των λειτουργιών που πρέπει να εκτελέσει το δημόσιο κλειδί (κρυπτογράφηση, αποκρυπτογράφηση ή επαλήθευση ψηφιακής υπογραφής), της ψηφιακής υπογραφής του εκδότη, του σειριακού του αριθμού και της μεθόδου κρυπτογράφησης.

5.7 Αρχές Πιστοποίησης

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

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

1. Ο συνδρομητής (αποστολέας) αιτείται στην αρχή πιστοποίησης ένα ψηφιακό πιστοποιητικό.
2. Η αρχή πιστοποίησης επαληθεύει τον συνδρομητή και εκδίδει το ψηφιακό πιστοποιητικό
3. Η αρχή πιστοποίησης δημοσιεύει το πιστοποιητικό, σε ένα onlinerepository
4. Ο συνδρομητής υπογράφει το μήνυμα του με ένα ιδιωτικό κλειδί και τα στέλνει στους παραλήπτες.
5. Ο παραλήπτης επαληθεύει την ψηφιακή υπογραφή με χρήση του δημοσίου κλειδιού του αποστολέα και αιτείται επαλήθευση του ψηφιακού πιστοποιητικού του αποστολέα από το δημόσιο repository.
6. Το repository αναφέρει τη κατάσταση του ψηφιακού πιστοποιητικού του αποστολέα. Αφού το υπογεγραμμένο και κρυπτογραφημένο μήνυμα παραληφθεί,

το μήνυμα αποκρυπτογραφείται και επαληθεύεται η ακεραιότητα του περιεχομένου του.

5.8 Πιστοποίηση δύο παραγόντων

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

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

Παρακάτω παρατίθεται οι διαφορές μεταξύ των τριών λύσεων.

Challenge – Response

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

Event – Synchronous

1. Ο χρήστης ενεργοποιεί τον επόμενο κωδικό του token πατώντας ένα κουμπί σε αυτό.

2. Ο χρήστης εισάγει username και passcode.
3. Ο server πιστοποιεί τον χρήστη ταιριάζοντας το passcode του χρήστη με το passcode του server.

Time – Synchronous

1. Ο χρήστης εισάγει username και passcode.
2. Ο server και το token υπολογίζουν τον κωδικό του token συνδυάζοντας το seed και την τρέχουσα ώρα Greenwich. Ο server πιστοποιεί τον χρήστη ταιριάζοντας το passcode με το passcode του server.

Η πιστοποίηση με Time – Synchronous ταυτοποίηση θεωρείται πιο αποτελεσματική από τις άλλες δύο για τους παρακάτω λόγους:

- Ενίσχυση ασφάλειας : Η Time – Synchronous προσέγγιση της ταυτοποίησης δύο παραγόντων είναι πολύ πιο ασφαλείς από τις υπόλοιπες. Η τεχνολογία αυτή, βασίζεται στο μυστικό seed του token, που ουσιαστικά δεν μπορεί να σπάσει.

Οι άλλες προσεγγίσεις είναι λιγότερο τεχνικά εξελιγμένες και ευάλωτες.

- Ευκολία χρήσης: είναι διαδικασία μόνο δυο βημάτων, σε αντίθεση με τις άλλες δύο που είναι πέντε και τριών αντίστοιχα, άρα και πιο ευάλωτες σε λάθη χρηστών.
- Μικρότερο κόστος διαχείρισης: Επειδή απαιτούνται λίγα μόνο πατήματα πλήκτρων, υπάρχουν μικρότερες πιθανότητες να κλειδωθεί ο χρήστης και άρα να πρέπει ο διαχειριστής να τον ξεκλειδώνει.
- Φορητότητα: Τα Time – Synchronoustokens είναι εντελώς φορητά, επειδή σε καμία περίπτωση δεν εγκαθίσταται μόνιμα στον υπολογιστή του χρήστη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Σύμφωνα με τον Ευρωπαϊκό Κώδικα Δεοντολογίας, ως ηλεκτρονική συναλλαγή ορίζεται κάθε πληρωμή που διεκπεραιώνεται με τη χρήση κάρτας με μαγνητική λωρίδα ή εμπεριέχουσας μικροτσίπ σε τερματικό ηλεκτρονικής πληρωμής ή σε τερματικό πώλησης. Με τον όρο «κάρτα» νοείται το πλαστικό δελτίο που επιτρέπει στον κάτοχο του να πραγματοποιεί πληρωμή σε κάποιο σημείο πώλησης, ανάληψη ή κατάθεση χαρτονομισμάτων και συναφείς πράξεις σε μηχανές ανάληψης χρημάτων ή αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές. Ο ορισμός καλύπτει όλες τις κάρτες (πιστωτικές, χρεωστικές, κάρτες ανάληψης μετρητών, κάρτες περιοδικής χρέωσης ή επιβάρυνσης) με εξαίρεση τις κάρτες, μοναδική λειτουργία των οποίων είναι η εγγύηση των πληρωμών με επιταγές [άρθρο 2 περ. α της Υπ. Απόφασης με αριθμό Ζ1-178/13.2.2001 (ΦΕΚ Β' 255/9.3.2001)]'.

Η πιστωτική κάρτα επέδρασε καταλυτικά στην αλλαγή του παραδοσιακού τρόπου καθημερινής διαπροσωπικής συναλλαγής, ενίσχυσε τον ανταγωνισμό μεταξύ των τραπεζών, συνέβαλε στην αύξηση των οικονομικών δραστηριοτήτων, ενώ η ενσωμάτωσή της στην παγκόσμια αγορά είχε ως αποτέλεσμα την αλματώδη αύξηση του λογιστικού χρήματος χάρη στη συμβολή του πλαστικού.

Με τον όρο «εκδότης» της κάρτας χαρακτηρίζεται κάθε φυσικό πρόσωπο, το οποίο στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων του, παρέχει σε ένα άλλο πρόσωπο μια κάρτα βάσει ορισμένης σύμβασης που συνάπτει με αυτό (άρθρο 2 περ. β' Υπ. Απόφασης Ζ1-178/13.2.2001), ενώ ως «κάτοχος» λογίζεται κάθε πρόσωπο, το οποίο κατόπιν συναφθείσας με τον εκδότη σύμβασης κατέχει την κάρτα [άρθρο 2 περ. γ' Υπ. Απόφασης Ζ1-178/13.2.2001).

6.1 Είδη και μορφές καρτών

Πιστωτική κάρτα

Πρόκειται για την πλαστική κάρτα που εκδίδεται από τράπεζα ή αυτοτελή επιχείρηση ή από επιχειρήσεις, οι οποίες έχουν συμβληθεί με ορισμένη τράπεζα για την πραγματοποίηση συναλλαγών ή παροχή υπηρεσιών με πίστωση, ενώ παράλληλα τελεί υπό χρονικούς και πιστωτικούς περιορισμούς για λόγους ασφάλειας.

Η έκδοση πιστωτικού δελτίου από τράπεζα ή θυγατρική της επιχείρηση (χρηματοδοτικό ίδρυμα) προϋποθέτει κατά κανόνα σύνδεση με ένα ενιαίο σύστημα πληρωμών και εκκαθαρίσεων, που διαθέτει αυτοτελείς επιχειρήσεις ανά τον κόσμο (DINERS, VISA, MASTERCARD κ.α.) και σύνδεση επίσης με ένα δίκτυο συμβεβλημένων με την εκδότρια του δελτίου επιχειρήσεων (εμπόρων), στις οποίες παρέχεται είτε απευθείας σύνδεση με μισθωμένη τηλεφωνική γραμμή με την εκδότρια εταιρία είτε κατάλληλο εκτυπωτικό μηχάνημα για την έκδοση τυποποιημένων τιμολογίων με αναπαραγωγή των στοιχείων κάθε δελτίου και υπογραφή του κατόχου του.

Όπως κάθε σύμβαση, έτσι και η σύμβαση που καταρτίζεται μεταξύ εκδότη, κατόχου και συμβεβλημένων επιχειρήσεων δημιουργεί αντιστοίχως δικαιώματα και υποχρεώσεις. Αναφορικά με τις υποχρεώσεις του εκδότη, η κυριότερη εξ αυτών συνίσταται στην παροχή της εγγύησης ότι θα καταβληθούν άμεσα τα ποσά των συναλλαγών που πραγματοποιεί ο κάτοχος της κάρτας σε επιχειρήσεις ή τράπεζες (αναλήψεις μετρητών).

Ο κάτοχος της κάρτας βαρύνεται αντίστοιχα με την υποχρέωση να εξοφλήσει τις γενόμενες και ήδη προπληρωμένες από τον εκδότη συναλλαγές, καθώς επίσης και να τον ενημερώσει άμεσα και χωρίς καθυστέρηση σε περιπτώσεις κλοπής ή απώλειας της κάρτας του.

Κατά τη διάρκεια της συναλλαγής ο κάτοχος οφείλει να εμφανίσει την κάρτα του, προκειμένου να προβεί στην αγορά αγαθών, ενώ η επιχείρηση ελέγχει τα

ενσωματωμένα στην κάρτα δεδομένα, καθώς και τα στοιχεία του κατόχου της, μέσω ειδικών μηχανημάτων, χρεώνοντας αντίστοιχα τον διατηρούμενο από τον κάτοχο λογαριασμό στην εκδότρια τράπεζα.

6.2 Κάρτα αυτόματων αναλήψεων (cashCard)

Η κάρτα αυτόματων αναλήψεων εκδίδεται από ορισμένη τράπεζα, αφού απαραίτητη προϋπόθεση για την έκδοσή της είναι η τήρηση ενός τραπεζικού λογαριασμού του κατόχου της σε αυτήν. Η τράπεζα με αυτόν τον τρόπο διευκολύνει τον πελάτη της, προκειμένου να πραγματοποιεί καταθέσεις και αναλήψεις από τα εγκατεστημένα χωροταξικά για τον σκοπό αυτό αυτόματα ταμειακά μηχανήματα της τράπεζας (ATM). Η χρήση των αυτόματων ταμειακών μηχανών από τον κάτοχο της κάρτας υλοποιεί χωρίς καθυστέρηση την άσκηση συμβατικών δικαιωμάτων, η δε εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων επιβεβαιώνεται με την έκδοση σχετικού δελτίου (απόδειξη) από το αυτόματο ταμειακό μηχάνημα (ATM).

6.3 Κάρτα διευκόλυνσης

Η κάρτα διευκόλυνσης εκδίδεται από τράπεζα και δεν αποτελεί μέσο πίστωσης. Στην πραγματικότητα, διευκολύνει τις όποιες συναλλαγές πραγματοποιεί ο κάτοχος της με συμβεβλημένες με την τράπεζα επιχειρήσεις, με τη διαφορά ότι η εξόφλησή της πρέπει να γίνει εφάπαξ μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (το ανώτερο μέχρι 40 ημέρες).

Λειτουργία της πιστωτικής κάρτας

Η πιστωτική κάρτα είναι η πλέον γνωστή και διαδεδομένη κάρτα. Πρακτικά λειτουργεί με τρεις τρόπους: είναι μέσο πληρωμής, χωρίς χρησιμοποίηση φυσικού χρήματος, είναι μέσο προμήθειας και καταναλωτικής πίστης και τέλος εμπεριέχει στοιχεία εγγυητικής λειτουργίας.

Η σημαντικότερη λειτουργία της πιστωτικής κάρτας έγκειται στο γεγονός ότι αντικαθιστά το μετρητό χρήμα κατά τη διάρκεια των συναλλαγών. Όπως είναι ήδη γνωστό, ο κάτοχος της κάρτας δεν καταβάλλει το αντίστοιχο τίμημα των αγαθών ή υπηρεσιών, τα οποία προμηθεύεται κατά τον χρόνο της συναλλαγής, αλλά μετέπειτα κατά τον χρόνο που η εκδότρια της κάρτας τράπεζα αποστέλλει σε αυτόν συγκεντρωτικό λογαριασμό των πραγματοποιηθεισών αγορών. Μόνο εφόσον εκπληρώσει ο τελευταίος τη συμβατική του υποχρέωση για εξόφληση του τιμήματος, επέρχεται απόσβεση της ενοχής· η απλή υπογεγραμμένη χρεωστική απόδειξη από τον κάτοχο δεν επιφέρει εξόφληση του τιμήματος.

Εξίσου σημαντική λειτουργία της πιστωτικής κάρτας είναι η παροχή πίστωσης και τούτο διότι, μεταξύ της ημερομηνίας αγοράς των αγαθών ή της χρήσης των υπηρεσιών και της πληρωμής του αντιτίμου τους στην εκδότρια τράπεζα από τον κάτοχο της κάρτας, μεσολαβεί ορισμένο χρονικό διάστημα.

Εκτός από τη λειτουργία πληρωμής και την πιστωτική λειτουργία η πιστωτική κάρτα εξυπηρετεί και μια τρίτη λειτουργία, την εγγυητική. Η εγγυητική λειτουργία της πιστωτικής κάρτας σκοπό έχει την παροχή εγγύησης από τον εκδότη της κάρτας ότι θα καταβάλει ο τελευταίος τα αντίστοιχα ποσά των χρεωστικών αποδείξεων των κατόχων πιστωτικών καρτών, με βάση την καταρτισθείσα μεταξύ εκδότη και συμβεβλημένων επιχειρήσεων σύμβαση.

Όταν όμως η χρέωση γίνεται απευθείας από τη συμβεβλημένη επιχείρηση στον κάτοχο της κάρτας και πάλι ο εκδότης υπέχει εγγυητική ευθύνη έναντι των συμβεβλημένων επιχειρήσεων ότι ο κομιστής της κάρτας είναι πράγματι φερέγγυος, εκτός αν προβλέπεται ρητά από τη σύμβαση μεταξύ εκδότη και συμβεβλημένης επιχείρησης η δυνατότητα αποκλεισμού οποιασδήποτε ευθύνης του.

Τα είδη πιστωτικών καρτών είναι ποικίλα, μεταξύ των οποίων τα σπουδαιότερα παρατίθενται κατωτέρω και ο διαχωρισμός τους γίνεται με διαφορετικά κριτήρια. Μια πιστωτική κάρτα μπορεί να ανήκει σε ένα ή περισσότερα είδη. Με κριτήριο τον φορέα έκδοσης της κάρτας οι πιστωτικές κάρτες διακρίνονται σε:

α) Τραπεζικές πιστωτικές κάρτες, διότι οι κάρτες αυτής της κατηγορίας εκδίδονται μόνο από ορισμένη τράπεζα.

β) Πιστωτικές κάρτες ειδικών επιχειρήσεων. Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται οι πιστωτικές κάρτες, οι οποίες εκδίδονται από επιχειρήσεις εξουσιοδοτημένες για τον σκοπό αυτό. Δυνατή είναι και η έκδοση πιστωτικών καρτών από ορισμένες επιχειρήσεις ιδρυθείσες από τράπεζες με σκοπό την έκδοση καρτών. Εν προκειμένου να εξυπηρετούνται διαχειριστικοί και φορολογικοί σκοποί, καθώς επίσης αποφεύγεται η άσκηση αυστηρής κρατικής εποπτείας επιβαλλόμενης συνήθως στις τράπεζες.

Ανάλογα με το είδος των προσφερόμενων στους κατόχους υπηρεσιών οι πιστωτικές κάρτες διακρίνονται σε:

α) Πιστωτικές κάρτες αγοράς αγαθών, οι οποίες εκδίδονται από πολυκαταστήματα και υπεραγορές, διευκολύνοντας τον καταναλωτή στις αγορές του, εξασφαλίζοντάς του ταυτόχρονα και κάποια έκπτωση.

β) Πιστωτικές κάρτες παροχής υπηρεσιών. Οι κάρτες αυτής της κατηγορίας εκδίδονται από μεγάλες επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, εξυπηρετώντας τον τελικό αποδέκτη, καταναλωτή και κάτοχο της κάρτας (π.χ. κάρτες ενοικίασης αυτοκινήτων, ιατρικών υπηρεσιών, ασφαλιστικών, αεροπορικών εταιριών κλπ.)

γ) Πιστωτικές κάρτες μικτής χρήσης, δηλαδή αγαθών και υπηρεσιών. Οι κάρτες αυτές αποτελούν συνδυασμό των δυο προηγούμενων ειδών, παρέχοντας στους κατόχους τους τα προαναφερθέντα πλεονεκτήματα. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν οι κάρτες ξενοδοχείων και εστιατορίων για την εξασφάλιση στους κατόχους τους δικαιωμάτων διαμονής και σίτισης.

Με βάση το κριτήριο λειτουργίας, το οποίο δύνανται να εξυπηρετούν οι πιστωτικές κάρτες, διακρίνονται σε πιστωτικές κάρτες πληρωμής (πιστωτικές κάρτες του λιανικού εμπορίου ή πιστωτικές κάρτες κατανάλωσης) και σε κυρίως πιστωτικές. Στις κυρίως πιστωτικές κάρτες παρέχεται μεγαλύτερη χρονική πίστωση στον καταναλωτή και διευκόλυνση δόσεων, ενώ στην πρώτη κατηγορία καρτών, δηλαδή στις πιστωτικές κάρτες πληρωμής, η αποπληρωμή του πιστωθέντος ποσού πρέπει να γίνει εντός χρονικού διαστήματος 2-4 εβδομάδων.

6.4 Διαχωρισμός των πιστωτικών καρτών

Με κριτήριο τον κάτοχο της πιστωτικής κάρτας οικάρτες διακρίνονται σε ατομικές ή ιδιωτικές και σε κάρτες επιχειρήσεων ή εταιρικές ή υποθέσεων. Αν πρόκειται για ατομικές ή ιδιωτικές, ο εκδότης εκδίδει την πιστωτική κάρτα σε ορισμένο φυσικό πρόσωπο, που είναι και ο κάτοχος της κάρτας. Αν πρόκειται για κάρτες επιχειρήσεων ή εταιρικές ή υποθέσεων, ο εκδότης συμβάλλεται με μία ή περισσότερες επιχειρήσεις, οι οποίες ενεργούν με την ιδιότητα του νομικού προσώπου, προκειμένου να εκδοθούν κάρτες για το προσωπικό των επιχειρήσεων αυτών, με βάση τις οποίες οι τελευταίοι θα πραγματοποιούν συναλλαγές ή θα προβαίνουν σε αγορές προϊόντων ή αγαθών για λογαριασμό των επιχειρήσεων (ιατρικές εξετάσεις, επαγγελματικά ταξίδια, συμμετοχή σε σεμινάρια κλπ.) ή σε κάθε άλλου είδους συναλλαγές.

Η πιο σημαντική διάκριση των πιστωτικών καρτών από νομικής απόψεως γίνεται με κριτήριο την υπαγωγή του στο διμερές ή στο τριμερές σύστημα αντίστοιχα. Αν πρόκειται για πιστωτική κάρτα του διμερούς συστήματος, η έκδοση γίνεται από τον επιχειρηματία-προμηθευτή, προκειμένου ο εκάστοτε κάτοχος να προμηθεύεται από αυτόν αγαθά ή να του παρέχονται υπηρεσίες με πίστωση, δηλαδή χωρίς άμεση καταβολή του τιμήματος. Συμβαλλόμενα μέρη είναι ο εκδότης της κάρτας και ο κάτοχος.

Συνεπώς, μεταξύ των συμβεβλημένων μερών στο διμερές σύστημα δημιουργούνται δύο είδη σχέσεων. Εκ πρώτης όψεως αναπτύσσεται μια σχέση μεταξύ του εκδότη (και προμηθευτή των αγαθών ή υπηρεσιών του κατόχου) και του κατόχου της κάρτας - καταναλωτή των αγαθών ή υπηρεσιών, από τη μια πλευρά, και κατ' επέκταση μια σχέση που προκύπτει μετά την έκδοση και παράδοση της κάρτας στον κάτοχο της και τη χρήση της από αυτόν, από την άλλη.

Αν πρόκειται για πιστωτική κάρτα του τριμερούς συστήματος, συμβαλλόμενα είναι διαφορετικά πρόσωπα: ο εκδότης της κάρτας, ο κάτοχος της κάρτας και η συμβεβλημένη επιχείρηση, ώστε να εκπληρώνεται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο ο σκοπός έκδοσης της κάρτας και να εξασφαλίζονται τα συμφέροντα όλων των μερών.

6.5 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα για τον κάτοχο

Πλεονεκτήματα

Το πιο σημαντικό πλεονέκτημα για τον χρήστη πιστωτικής κάρτας συνίσταται στο γεγονός ότι αυτός δεν είναι αναγκασμένος να μεταφέρει χρήματα, διατρέχοντας τον κίνδυνο απώλειας ή κλοπής τους. Αν απολεσθεί η πιστωτική κάρτα, οφείλει αμέσως και εγκαίρως να ειδοποιήσει τον εκδότη, γνωστοποιώντας του το γεγονός. Εν προκειμένω η κάρτα είναι δυνατόν να ακυρωθεί και, έτσι ο κάτοχος της να εξασφαλισθεί από παράνομη περαιτέρω χρήση, που ενδεχομένως να αποβεί βλαπτική για τα συμφέροντά του, από τον παρανόμως κατέχοντα την κάρτα του. Μετά την ενημέρωση του εκδότη και την ακύρωση της κάρτας ο κάτοχος της δεν φέρει ουδεμία ευθύνη για τη χρησιμοποίησή της από κακόπιστο τρίτο.

Εξάλλου, ο χρήστης απαλλασσόμενος από τη μεταφορά μετρητών αποφεύγει τον κίνδυνο λαθών, τα οποία ενδέχεται να λάβουν χώρα εις βάρος του κατά τη διάρκεια των συναλλαγών. Η πληρωμή των αγορών γίνεται μια φορά κάθε μήνα, με μετρητά, επιταγή ή και πάγια εντολή χρέωσης του τραπεζικού λογαριασμού του κατόχου από την τράπεζα, για λογαριασμό του εκδότη. Με αυτόν τον τρόπο ο κάτοχος της κάρτας διευκολύνεται αποτελεσματικά στον μηνιαίο ταμειακό προγραμματισμό του πληρώνοντας σε χρόνο, τόπο ή κατά περίπτωση, όποτε επιλέξει να καταβάλει τα αντίστοιχα οφειλόμενα ποσά. Η πιστωτική κάρτα παρέχει τη δυνατότητα στον κάτοχο της να εφοδιαστεί οποιαδήποτε στιγμή με μετρητά από τον εκδότη, δηλαδή να λάβει ορισμένο διαθέσιμο ποσό από το πιστωτικό του όριο, κάθε φορά που υπάρχει ανάγκη για ρευστό για την κάλυψη των ατομικών αναγκών του. Έτσι, έχει ανά πάσα στιγμή την ευχέρεια να προβαίνει σε συναλλαγές με αντίστοιχη χρέωση του.

Μειονεκτήματα

Το μεγαλύτερο μειονέκτημα για τον κάτοχο της κάρτας είναι ότι, λόγω της μεγάλης ευχέρειας που του προσφέρει η κάρτα στην απόκτηση αγαθών, τις περισσότερες φορές πραγματοποιεί αγορές, πέρα από τις πραγματικές του ανάγκες και τις οικονομικές του δυνατότητες.

Μείζον θέμα αποτελεί επίσης και το γεγονός ότι ενδεχομένως μπορεί να μεσολαβήσει μεγάλο χρονικό διάστημα από τη στιγμή που ο κάτοχος της κάρτας αντιληφθεί ότι αυτή έχει απολεσθεί ή κλαπεί, μέχρι τη στιγμή ειδοποίησης του εκδότη για τη διακοπή της λειτουργίας της. Αυτό σημαίνει ότι στο μεσοδιάστημα ο πρώην κάτοχος είναι εκτεθειμένος στον κίνδυνο παράνομης χρήσης της κάρτας, μέσω αγορών ή αναλήψεων.

ΠΗΓΗ:

13) Ένωση Ελληνικών Τραπεζών

14) European Central Bank, Electronicmoney

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

Η ηλεκτρονική τραπεζική στις Ελληνικές τράπεζες

7.1 Το Ελληνικό τραπεζικό σύστημα

Στη σημερινή επιχειρηματική πραγματικότητα ο τραπεζικός κλάδος αναπτύσσεται διαρκώς και αποτελεί έναν από τους πιο κερδοφόρους κλάδους της Ελληνικής οικονομίας. Την τελευταία δεκαετία, οι αλλαγές που πραγματοποιούνται στο σύνολο των χρηματοπιστωτικών οργανισμών, είναι ριζικές και ειδικότερα το φαινόμενο των εξαγορών και των συγχωνεύσεων έχει πάρει τεράστιες διαστάσεις και στο Ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Ο ανταγωνισμός σε παγκόσμιο επίπεδο εντείνεται καθημερινά, με αποτέλεσμα οι τράπεζες να επιδιώκουν συνεχώς να

προσαρμόζονται στα νέα δεδομένα, και να στοχεύουν με τις ακολουθούμενες πολιτικές τους στην βελτίωση της αποδοτικότητάς τους. Έτσι, πολλές φορές για να ισχυροποιήσουν την ηγετική τους θέση στην Ελληνική αγορά, αλλά και να αποκτήσουν μερίδιο αγοράς σε αγορές του εξωτερικού (π.χ. Βαλκάνια) προβαίνουν σε διαδικασίες ενοποίησης (εξαγορές, συγχωνεύσεις, στρατηγικές συμμαχίες) εντός του κλάδου που δραστηριοποιούνται.

Στην Ελλάδα το τραπεζικό σύστημα αποτελείται από την Κεντρική Τράπεζα (Τράπεζα της Ελλάδος), τις εμπορικές τράπεζες, τις συνεταιριστικές τράπεζες και από διάφορους ειδικούς πιστωτικούς οργανισμούς. Η Τράπεζα της Ελλάδος που λειτουργεί ως η κεντρική Τράπεζα της χώρας, είναι μέλος του Ευρωπαϊκού Συστήματος Κεντρικών Τραπεζών (ΕΣΚΤ) και πρωταρχικός της σκοπός είναι η επιδίωξη της σταθερότητας των τιμών. Είναι υπεύθυνη για την ομαλή λειτουργία της τραπεζικής αγοράς και είναι αυτή που εφαρμόζει την εκάστοτε νομισματική πολιτική που πρέπει να ακολουθηθεί. Οι εμπορικές τράπεζες έχουν πλέον μετατραπεί σε πολυσύνθετες επιχειρήσεις αφού προσφέρουν μία τεράστια γκάμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών από δάνεια μέχρι επενδυτικά προγράμματα (π.χ. αμοιβαία κεφάλαια) και ασφάλειες. Με άλλα λόγια δεν περιορίζονται μόνο στην παροχή καθαρά τραπεζικών προϊόντων, αλλά προσφέρουν και προϊόντα/υπηρεσίες χρηματοοικονομικής και επενδυτικής φύσεως. Η τρίτη κατηγορία του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος αφορά τις λεγόμενες συνεταιριστικές τράπεζες. Αυτές είναι τράπεζες τοπικού χαρακτήρα που επιδιώκουν την ανανέωση των αποταμιευτικών πόρων της περιοχής που δραστηριοποιούνται, δηλαδή με άλλα λόγια την ενίσχυση της οικονομίας της κάθε περιοχής. Τέλος, οι ειδικοί πιστωτικοί οργανισμοί, όπως το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο κ.ά. διεξάγουν συγκεκριμένες τραπεζικές εργασίες σε περιορισμένη κλίμακα. Θα πρέπει να επισημάνουμε ότι στο Ελληνικό Τραπεζικό σύστημα υπάρχει ένας πολύ μικρός αριθμός χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων τα οποία κατέχουν μεγάλα μερίδια αγοράς στον κλάδο, δηλαδή παρατηρείται μεγάλος βαθμός συγκέντρωσης.

Συγκεκριμένα, σε σύνολο 62 χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων (22 Ελληνικές τράπεζες, 21 τράπεζες του εξωτερικού, 15 συνεταιριστικές και 4 ειδικοί

χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί), μόνο οι 2 μεγαλύτερες τράπεζες (Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, AlphaBank) κατέχουν σχεδόν το 50% στον τομέα των χορηγήσεων και του συνόλου του Ενεργητικού, στο σύνολο του τραπεζικού κλάδου. Η έντονη κρατική παρουσία στον κλάδο των τραπεζών είτε με τη μορφή ιδιοκτησίας (Εθνική τράπεζα, Αγροτική τράπεζα κ.τ.λ.), είτε με τη μορφή ελέγχου, μειώνεται με την πάροδο των χρόνων, αλλάζοντας έτσι τη δομή του Ελληνικού χρηματοπιστωτικού συστήματος. Πιο συγκεκριμένα, επιταχύνεται η ανάπτυξη των τραπεζικών ιδρυμάτων, χωρίς την επιβολή κρατικών παρεμβάσεων και περιορισμών, και με αυτόν τον τρόπο γίνονται πιο ανταγωνιστικά στο διεθνές τραπεζικό περιβάλλον.

Οι Τράπεζες στην προσπάθειά τους να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του διεθνούς επιχειρηματικού περιβάλλοντος, εκτός από τις ακολουθούμενες στρατηγικές ενοποίησης (εξαγορές, συγχωνεύσεις, στρατηγικές συμμαχίες) εντός του κλάδου, αναπτύσσουν το εύρος των προσφερόμενων υπηρεσιών τους και γίνονται περισσότερο πελατοκεντρικές. Επίσης, συνεχώς βελτιώνουν την ποιότητα των προσφερόμενων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών τους, και βελτιώνουν την παραγωγικότητά τους μέσω αφού ολοένα και περισσότερο επενδύουν στη νέα τεχνολογία και στο ανθρώπινο δυναμικό.

Με την αξιοποίηση των λύσεων που προσφέρει η σύγχρονη τεχνολογία, επιταχύνονται οι καθημερινές διαδικασίες, μειώνεται ο χρόνος διεκπεραίωσης των συναλλαγών και δημιουργούνται ευέλικτες βάσεις δεδομένων που βοηθούν πολύπλευρα στην αποδοτικότητα της τράπεζας (π.χ. βοηθούν τα τμήματα μάρκετινγκ στην επίτευξη πωλήσεων). Στην ουσία, με την επίδραση της τεχνολογίας ολόκληρος ο τραπεζικός κλάδος μετασχηματίζεται, εφόσον δημιουργούνται νέα προϊόντα, διευκολύνεται η πρόσβαση σε νέες αγορές (με την εξάλειψη των γεωγραφικών ορίων), διακινείται λιγότερο χαρτί, υπάρχει καλύτερη διαχείριση των πληροφοριών κ.ο.κ. Με την δημιουργία νέων καναλιών διανομής και πώλησης των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, των λεγόμενων εναλλακτικών δικτύων (ATM' s, internet banking, phone banking, mobile banking) έχει επέλθει μια ολοκληρωτική επανάσταση στον τραπεζικό χώρο, ο οποίος πλέον είναι σε θέση να εξυπηρετήσει τους πελάτες 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα και 365 ημέρες τον χρόνο. Αν και διείσδυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής (ebanking) στον Ελλαδικό χώρο, δεν ήταν αντίστοιχη με ορισμένες

αναπτυγμένες χώρες του εξωτερικού (π.χ. Η.Π.Α., Σκανδιναβικές χώρες), παρ' όλα αυτά κρίνεται ικανοποιητική και με τάση αυξητική για το μέλλον.

Αυτή τη στιγμή, υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα προσφέρουν 17 εμπορικές τράπεζες και 2 συνεταιριστικές τράπεζες. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι προσφερόμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου (internet banking) από κάθε χρηματοπιστωτικό οργανισμό ξεχωριστά.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η πρώτη τράπεζα που διαχειρίστηκε διαδικτυακές εφαρμογές στην χώρα μας είναι η ‘Εγνατία’, (σήμερα τράπεζα του ομίλου MIG), το 1998.

7.2 Τράπεζες που παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) στην Ελλάδα

Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος – Ε.Τ.Ε.

Αναλυτικά, οι προσφερόμενες ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου (internet banking) από την μεγαλύτερη τράπεζα στην Ελλάδα, είναι οι εξής:

1. Λογαριασμοί

- Ενημέρωση υπολοίπου των λογαριασμών που έχουν συνδεθεί με τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου (internet banking).
- Ενημέρωση για την κίνηση των παραπάνω λογαριασμών σε ημερήσια ή μηνιαία βάση.
- Μεταφορά χρημάτων μεταξύ των συγκεκριμένων λογαριασμών.
- Αναλυτική πληροφόρηση των οικονομικών συναλλαγών των πελατών για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

2. Πληρωμές

- Πληρωμή του Φ.Π.Α. εφόσον ο πελάτης έχει υποβάλλει τη σχετική δήλωση μέσω του " TAXIS net".

- Πληρωμή των εργοδοτικών εισφορών του Ι.Κ.Α.
- Πληρωμή των ασφαλιστικών εισφορών του Τ.Ε.Β.Ε.
- Πληρωμή των λογαριασμών της Δ.Ε.Η.
- Εξόφληση του οφειλόμενου φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων ή πληρωμή της δόσης σύμφωνα με το "Αποδεικτικό είσπραξης Φ.Ε." που βρίσκεται στο εκκαθαριστικό σημείωμα του πελάτη.
- Πληρωμή των δόσεων όλων των πιστωτικών καρτών εκδόσεως της Ε.Τ.Ε.
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών εκδόσεως άλλων τραπεζών εσωτερικού.
- Πληρωμή των λογαριασμών των εξής εταιρειών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας: Cosmote, Lannet, Ο.Τ.Ε, Q -Telecom, Telepassport , Vodafone , Forthnet και Cosmoline.
- Πληρωμή των συνδρομών για τους παροχείς του διαδικτύου των εταιρειών: Otenet και Forthnet.
- Εξόφληση των ασφαλιστρών ζωής της Εθνικής Ασφαλιστικής.
- Πληρωμή των οφειλών των πελατών στις εξής εταιρείες: Serfin, Firen, BMW FS, BMW AustriaBank, VolkswagenBank , Tellas, Vivodi, Πλαίσιο. Ε.Τ.Α.Ο. (Επαγγελματικό Ταμείο Ασφάλισης Οικονομολόγων), Ελαστικά ΜΙΣΕΛΕΝ Α.Β.Ε.Ε. και Interasco Α.Ε.Γ.Α.

3. Εμβάσματα σε Ε.Τ.Ε.

- Μεταφορά χρημάτων από το λογαριασμό του πελάτη (της Ε.Τ.Ε.), σε λογαριασμούς τρίτων εντός της τράπεζας.
- Πραγματοποίηση μέχρι 50 πιστώσεων λογαριασμών Ε.Τ.Ε. με ισάριθμες χρεώσεις συνδεδεμένου λογαριασμού.

4. Εμβάσματα σε άλλες Τράπεζες

- Πραγματοποίηση εμβασμάτων σε άλλη τράπεζα του εσωτερικού μέσω του συστήματος "DIASTRANSFER". Ο πελάτης μπορεί να επιλέξει τον τρόπο καταβολής της προμήθειας είτε με επιβάρυνση μόνο του εντολέα (OUR), είτε μόνο του αποδέκτη (BEN), είτε και των δύο (SHA).
- Αποστολή εμβασμάτων σε λογαριασμούς που τηρούνται σε Τράπεζες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή υπεράκτιων κτήσεων χωρών αυτής.

- Πραγματοποίηση μέχρι 50 πιστώσεων λογαριασμών σε άλλες τράπεζες του εσωτερικού ή σε λογαριασμούς που τηρούνται σε Τράπεζες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή υπεράκτιων κτήσεων χωρών αυτής με ισάριθμες χρεώσεις συνδεδεμένου λογαριασμού.

5. *Επενδύσεις*

- Ενημέρωση για το χαρτοφυλάκιο μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων που τηρεί ο πελάτης στην τράπεζα.
- Πραγματοποίηση αγοραπωλησίας μετοχών και άμεση ενημέρωση του πελάτη για τις εντολές που έχει δώσει.
- Δυνατότητα υποβολής αίτησης συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές στο Χ.Α.
- Πληροφόρηση της συνεδρίασης του Χ.Α. και Χ.Π.Α. για την εικόνα της αγοράς, τους δείκτες, τα οικονομικά στοιχεία των εταιρειών, τιμές μετοχών κ.λ.π.

6. *Χρηματοδοτήσεις / Δάνεια*

- Πληροφόρηση για τα υπόλοιπα των λογαριασμών που αφορούν επιχειρηματικές χρηματοδοτήσεις καθώς και την κίνηση, τις δόσεις και την επιτοκιακή επιβάρυνση του κάθε πελάτη.
- Πληροφόρηση για τις κινήσεις και τα αναλυτικά στοιχεία των στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων των πελατών.

7. *Αιτήσεις*

- Παραγγελία μπλοκ επιταγών και δυνατότητα ακύρωσης αυτού.
- Πληροφόρηση για ιστορικά στοιχεία παλιών αιτήσεων χορήγησης μπλοκ επιταγών καθώς και του αριθμού των επιταγών που έχουν χορηγηθεί στον συγκεκριμένο πελάτη.
- Δυνατότητα υποβολής αίτησης για χορήγηση οποιασδήποτε πιστωτικής κάρτας της Ε.Τ.Ε.

8. *Πάγιες εντολές*

- Προγραμματισμός των μελλοντικών πληρωμών των πελατών με την υποβολή πάγιων εντολών πληρωμής ή εξόφλησης,

9. Επιπρόσθετες υπηρεσίες μόνο για τα Νομικά πρόσωπα (επιχειρήσεις)

- Ενημέρωση των κινήσεων των καρτών εκδόσεως Ε.Τ.Ε. μέσω του " POS" της κάθε επιχείρησης.
- Άμεση ενημέρωση για τις τρέχουσες ημερήσιες συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω του ΣΕΤ-4300.
- Διεκπεραίωση των οφειλών των συνεργατών προς την εταιρεία, με τη δυνατότητα άμεσης χρέωσης του λογαριασμού τους.
- Ενημέρωση για την κατάσταση των πάγιων εντολών οφειλετών της εταιρείας.
- Διεκπεραίωση των δόσεων των δανείων των πελατών της επιχείρησης.

Σχετική ιστοσελίδα: <http://homebank.nbg.gr>

Γενική Τράπεζα της Ελλάδος

Η Γενική Τράπεζα της Ελλάδος (GenikiBank) προσφέρει ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου (internet banking) για ιδιώτες και για επιχειρήσεις, οι οποίες είναι ομαδοποιημένες σε 5 κατηγορίες:

1. Ενημέρωση

- Υπολοίπου / ανάλυσης καταθετικών λογαριασμών.
- Κινήσεων λογαριασμών (μέχρι και 1 έτος πίσω).
- Υπολοίπου / ανάλυσης πιστωτικών καρτών.
- Κινήσεις πιστωτικών καρτών (μέχρι και 3 λογαριασμούς)

2. Μεταφορές χρημάτων

- Μεταξύ προσωπικών λογαριασμών στην ίδια τράπεζα.
- Σε λογαριασμό τρίτου στην ίδια τράπεζα.
- Σε λογαριασμό άλλης τράπεζας του Εσωτερικού

3. Πληρωμές

- Πιστωτικών καρτών της Γενικής Τράπεζας (ιδίου πελάτη ή τρίτου).
- Πιστωτικών καρτών άλλης Ελληνικής τράπεζας.
- Εταιρειών τηλεφωνίας ΟΤΕ, Tellas.
- Φόρων εισοδήματος και Φ.Π.Α.
- Ασφαλειών (ΙΚΑ, ΤΕΒΕ).
- Λοιπών εταιρειών (Serfin, Firen , BMW FS, Volkswagen Bank)

4. Διαχείριση συναλλαγών

- Ενημέρωση για συναλλαγές που βρίσκονται σε αναμονή εκτέλεσης (που εκκρεμούν) και δυνατότητα ακύρωσης αυτών.
- Ενημέρωση ακυρωμένων και αποτυχημένων συναλλαγών των 7 τελευταίων ημερών και αιτιολογία αυτών.

5. Διαχείριση προφίλ

- Ενημέρωση, έκδοση, και ακύρωση του ψηφιακού πιστοποιητικού.
- Αλλαγή των προσωπικών κωδικών πρόσβασης των χρηστών στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- Δήλωση και διαγραφή φιλικών ονομάτων λογαριασμών και καρτών τρίτου προσώπου που τηρούνται στη Γενική Τράπεζα ή σε άλλη Ελληνική Τράπεζα.

Η Γενική Τράπεζα διαθέτει έναν απλό δικτυακό τόπο, παρέχοντας στο χρήστη τη δυνατότητα να μπορεί να πραγματοποιεί τις πιο συνηθισμένες τραπεζικές συναλλαγές. Στο θέμα της ασφάλειας, χρησιμοποιούνται ψηφιακά πιστοποιητικά στις οικονομικές συναλλαγές ενώ για την πρόσβαση των χρηστών στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής (e- banking) παρέχονται προαιρετικά ηλεκτρονικές συσκευές "e -Token ", οι οποίες συνδέονται με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές των τελευταίων.

Σχετική ιστοσελίδα:

<https://ebanking.geniki.gr/Geniki/pages/login/index.aspx>

Aspis Bank

Οι υπηρεσίες που μπορεί να χρησιμοποιήσει ο χρήστης της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου (internet banking) μπορούν να ομαδοποιηθούν σε 10 ενότητες και είναι οι εξής:

Καταθέσεις

- Πληροφορίες λογαριασμών (και σε μορφή I.B.A.N.) και υπόλοιπα αυτών.
- Έκδοση ministatement λογαριασμών.
- Εμφάνιση κινήσεων λογαριασμών.
- Δυνατότητα ανάλυσης δεσμευμένου ποσού.
- Εμφάνιση τόκων λογαριασμών.
- Δυνατότητα διαχείρισης επιταγών.

Προθεσμιακές καταθέσεις

- Πληροφορίες των λογαριασμών (και σε μορφή I.B.A.N.)
- Εμφάνιση των ανοιχτών προθεσμιών.
- Προβολή του ιστορικού των προθεσμιακών λογαριασμών.

Δάνεια

- Προβολή των στοιχείων του δανείου και εμφάνιση συνδεδεμένων λογαριασμών (και σε μορφή I.B.A.N.).

Πληρωμές / Κινήσεις

- Δυνατότητα μεταφοράς χρηματικών ποσών.
- Πληρωμές Φ.Π.Α. και Ι.Κ.Α. επιχειρήσεων.
- Αποστολή και Παρακολούθηση Εμβασμάτων.
- Πληρωμές των πιστωτικών καρτών “AspisVisa”.
- Πληρωμές Κινητής Τηλεφωνίας.

Κάρτες

- Ενημέρωση για πιστωτικές κάρτες “AspisVisa”.

Χρηματιστήριο

- Τιμές Μετοχών
- Αγορές - πωλήσεις μετοχών
- Παρακολούθηση χαρτοφυλακίου

Πάγιες εντολές

- “AspisVisa”, “Aspis Πρόνοια”.
- Απλή πάγια εντολή.
- Πάγιες εντολές για: ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΤΕΒΕ καθώς και για εταιρείες κινητής τηλεφωνίας.

Πάγιες εντολές προς πληρωμή.

- Επιταγές προς πληρωμή.
- Πληροφορίες σχετικά με προσωπικά στοιχεία πελατών.
- Αλλαγή συνθηματικού.

Εντολές πληρωμών λογαριασμών ΔΕΚΟ

- Ο.Τ.Ε. / Τ.Ε.Β.Ε. / Ι.Κ.Α. / Φ. Π. Α.

2. Αιτήσεις

- Έκδοσης βιβλιαρίου επιταγών
- Ταχυδρομικής αποστολής κινήσεων λογαριασμού
- Αλλαγής προσωπικών στοιχείων
- Πληροφοριών
- Πιστωτικής κάρτας
- Δανείου
- Πληρωμής τελών κυκλοφορίας

Σχετική ιστοσελίδα: <https://ebanking.aspisbank.gr/eBanking/gr>

EFG Eurobank Ergasias

Οι διαθέσιμες συναλλαγές και υπηρεσίες που προσφέρονται στους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου χωρίζονται σε 2 θεματικές ενότητες:

α) Την ενημέρωση και

β) Τις συναλλαγές.

Αναλυτικότερα, έχουμε:

1. Ενημέρωση Σχετικά με Τραπεζικές Υπηρεσίες

- Συνολική εικόνα πελάτη (λογαριασμοί, κάρτες, δάνεια, μετοχές).
- Πληροφορίες λογαριασμών (δικαιούχοι, πιστωτικοί/χρεωστικοί τόκοι, κλπ.).
- Υπόλοιπα λογαριασμών.
- Κινήσεις λογαριασμών (έως 3 μήνες).
- Υπόλοιπα πιστωτικών καρτών.
- Κινήσεις πιστωτικών καρτών (5 τελευταίοι λογαριασμοί).
- Πληροφορίες δανείων (όρια, δεσμεύσεις, κ.τ.λ.).
- Υπόλοιπα και κινήσεις Δανείων (έως 3 μήνες).
- Ειδοποιήσεις μέσω γραπτών και ηλεκτρονικών μηνυμάτων (sms& e-mail) για ημερήσιες κινήσεις λογαριασμών και πιστωτικών καρτών
- Πληροφορίες κατάθεσης πολλαπλών επιταγών της ίδιας τράπεζας και άλλων τραπεζών.
- Πληροφορίες / Κατάσταση μεμονωμένων επιταγών (και σε ενέχυρο).
- Ενημέρωση για εγγυητικές επιστολές.
- Κινήσεις τερματικών “POS” εμπορών που συνεργάζονται με την τράπεζα.
- Παροχή ιστορικού συναλλαγών (μεταφορών, πληρωμών, εμβασμάτων).
- Παροχή πληροφοριών συναλλαγών (ημερομηνία, λογαριασμοί χρέωσης/πίστωσης, αιτιολογία, κ.τ.λ.)

Σχετικά με Χρηματιστηριακές Υπηρεσίες

- Αποτίμηση προσωπικού χαρτοφυλακίου μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων της ίδιας τράπεζας.
- Παρακολούθηση της συνεδρίασης του Χ.Α.Α.
- Οικονομικές αναλύσεις, νέα της αγοράς.
- Κινήσεις παραγώγων.
- Εταιρικά νέα και εταιρικές πράξεις.
- Συγκριτικά γραφήματα επενδυτικών προϊόντων.
- Ισολογισμοί και αριθμοδείκτες εισηγμένων εταιριών στο χρηματιστήριο.
- Δυνατότητα δημόσιων εγγραφών.
- Ημερήσιο κλείσιμο μετοχών, παραγώγων και αμοιβαίων Κεφαλαίων.
- Ημερήσιο δελτίο τιμών ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου.
- Δελτίο τιμών εμπορευμάτων.
- Διεθνείς δείκτες.
- Κατάσταση ημερήσιων εντολών μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων.

2. Συναλλαγές

Μεταφορές (προγραμματισμένες &περιοδικές)

- Μεταφορά κεφαλαίων μεταξύ προσωπικών λογαριασμών της Eurobank.
- Μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμούς τρίτων της Eurobank.
- Μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμούς άλλων Ελληνικών τραπεζών.
- Μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμούς του Εξωτερικού (λογαριασμούς του ιδίου, φοιτητικό έμβασμα, συνδρομή εφημερίδων και περιοδικών).
- Ομαδική μεταφορά.
- Διαχείριση εντολών προγραμματισμένης ή περιοδικής μεταφοράς.

Πληρωμές (προγραμματισμένες &μέσω πάγιας εντολής)

- Πληρωμή δόσης δανείου.
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας της Eurobank (προσωπική και τρίτου προσώπου).

- Χρέωση πιστωτικού ορίου.
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας.
- Φόρτωση/Επαναφόρτωση προπληρωμένης κάρτας.
- Πληρωμές Δημοσίου (ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ, ΔΕΗ, ΟΤΕ, Φόρου Εισοδήματος).
- Πληρωμές εταιρειών τηλεφωνίας (Vodafone , TIM, Q- Telecom, Tellas, Columbia Telecom, Lannet, Mobitel, Forthnet , Telepassport , Vivodi).
- Πληρωμές ασφαλειών (Allianz ΑΕΑΖ, Allianz ΑΕΓΑ, Interamerican Ζωής, Interamerican Οδική Βοήθεια, ING Γενικών Ασφαλειών, ING Ζωής, ING Πρακτόρευσης Γενικών Ασφαλειών, Interasco).
- Πληρωμές άλλων εταιρειών (EFG Leasing , Filmnet /Nova, GMAC, Ford Credit, Serfin, Firen, BMW FS, BMW Austria Bank GMBH, Otenet, ΕΠΑ Φυσικό Αέριο, ΕΠΑ Μελέτες, ΕΠΑ Κατασκευές, ΕΠΑ Τροποποιήσεις, Volkswagen Bank, Ελληνογερμανική Αγωγή, Επαγγελματικό Ταμείο Ασφάλισης Οικονομολόγων, ΕΛΑΣΤΙΚΑ ΜΙΣΕΛΕΝΑ.Β.Ε.Ε.).
- Διαχείριση εντολής προγραμματισμένης πληρωμής.
- Δυνατότητα απενεργοποίησης πάγιων εντολών.

Χρηματιστήριο

- Αγοραπωλησία μετοχών και ακύρωση εντολής αγοράς/πώλησης μετοχών.
- Συμμετοχή σε αμοιβαία κεφάλαια της Eurobank με δυνατότητα εξαγοράς ή μεταφοράς αυτών.
- Ακύρωση Εντολών αμοιβαίων κεφαλαίων της Eurobank.
- Δυνατότητα συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές.
- Δυνατότητα ακύρωσης αίτησης συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές
- Δημιουργία, διαχείριση και αποτίμηση εικονικών χαρτοφυλακίων μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων.

Αιτήσεις

- Αίτηση έκδοσης μπλοκ επιταγών.
- Αίτηση αλλαγής κύριας διεύθυνσης.

- Αίτηση εγγραφής στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω κινητού τηλεφώνου (Mobile banking).

Άλλες υπηρεσίες

- Αποστολή και παραλαβή κρυπτογραφημένων προσωπικών μηνυμάτων.
- Δυνατότητα διενέργειας δωρεάς σε κοινωφελείς οργανισμούς. Εκτός όμως από τις προηγούμενες παρεχόμενες υπηρεσίες (που απευθύνονται κυρίως σε ιδιώτες), η Eurobank, όπως και οι περισσότερες Ελληνικές τράπεζες που διαθέτουν δίκτυα ηλεκτρονικής τραπεζικής, προσφέρει τις εξής ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις:
- Ενημέρωση για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των εταιρικών λογαριασμών, καρτών και δανείων.
- Ενημέρωση σχετικά με την κατάσταση των επιταγών της εταιρείας, για ιστορικά τους στοιχεία, για πληροφορίες κατάθεσης επιταγών στη Eurobank και σε άλλες τράπεζες, καθώς και για επιταγές που έχει η εταιρεία προσκομίσει στην τράπεζα με σκοπό την ενεχυρίασή τους.
- Ενημέρωση σχετικά με τα στοιχεία των εγγυητικών επιστολών που έχει εκδώσει η τράπεζα στην εταιρεία.
- Ενημέρωση για τις εμπορικές κινήσεις της εταιρείας μέσω “POS” (ισχύει για εμπορικούς συνεργάτες της EurobankCards).
- Δυνατότητα μεταφοράς χρημάτων σε λογαριασμούς της Eurobank και άλλων Τραπεζών, στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- Δυνατότητα πληρωμής/αποπληρωμής των δανείων της εταιρείας.
- Δυνατότητα πληρωμής του ΦΠΑ, του ΙΚΑ, των λογαριασμών ΔΕΚΟ, των εταιρειών τηλεφωνίας, των ασφαλιστικών εταιριών καθώς και άλλων εταιρειών που προαναφέραμε.
- Δυνατότητα εκτέλεσης ομαδικών πληρωμών (π.χ. στους προμηθευτές της εταιρείας).
- Δυνατότητα πληρωμής της μισθοδοσία της εταιρείας.
- Δυνατότητα παρακολούθησης της συνεδρίασης του Χ.Α.Α. και ενημέρωσης σχετικά με χρηματοοικονομικά νέα της αγοράς

Σχετική ιστοσελίδα:

Τράπεζα Πειραιώς (Winbank)

Η υλοποίηση του εναλλακτικού καναλιού της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας Πειραιώς, αποτελεί έναν αυτόνομο τόπο (ιστοσελίδα) στο διαδίκτυο, αποκλειστικά διαμορφωμένο για τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες (e-banking).

Η τράπεζα Πειραιώς λοιπόν, το 2000 εισήγαγε την πρώτη ολοκληρωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών (internet banking, phone banking, mobile banking) στην Ελληνική τραπεζική αγορά, με το ξεχωριστό όνομα "Winbank". Αναλυτικά, οι προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τους ιδιώτες είναι οι εξής:

1. Διαχείριση λογαριασμών

- Εμφάνιση/Ανάλυση υπολοίπων και κινήσεων λογαριασμών.
- Αποστολή των κινήσεων λογαριασμών μέσω ταχυδρομείου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).
- Προβολή αναλυτικών στοιχείων του λογαριασμού.
- Εμφάνιση των επιτοκίων χορηγήσεων/καταθέσεων.
- Ενημέρωση για το διεθνή αριθμό λογαριασμού (IBAN).

2. Διαχείριση καρτών

- Εμφάνιση υπολοίπων και κινήσεων πιστωτικών καρτών.
- Άμεση εμφάνιση και εκτύπωση των μηνιαίων λογαριασμών.
- Αποστολή των μηνιαίων λογαριασμών μέσω ταχυδρομείου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).
- Παροχή αναλυτικών στοιχείων των πιστωτικών καρτών.
- Δυνατότητα άμεσης πληρωμής ή πληρωμής σε μελλοντική ημερομηνία.

3. Διαχείριση δανείων

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

4. Διαχείριση επιταγών

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

5. Πληρωμές/Μεταφορές

- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς του ιδίου στην τράπεζα Πειραιώς.
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς τρίτων στην Τράπεζα Πειραιώς.
- Μεταφορά ποσού από κάρτα Visa σε άλλη κάρτα.
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας.
- Εντολές πληρωμής τρίτων σε μελλοντική ημερομηνία.
- Εντολές εμβασμάτων.
- Καθορισμός περιοδικών πληρωμών.
- Αποθήκευση Τακτικών Πληρωμών για Άμεση Επανάληψη.
- Αλλαγή στοιχείων αποθηκευμένων εντολών πληρωμών.
- Αναβολή ή ακύρωσή αποθηκευμένων εντολών πληρωμών.
- Πάγιες ή μεμονωμένες εντολές πληρωμής ΔΕΚΟ (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ).
- Πάγιες ή μεμονωμένες εντολές πληρωμής εταιρειών τηλεφωνίας (Cosmote, Vodafone, Tim, Tellas, Q-Telecom).
- Πάγιες εντολές πληρωμής εταιρειών συνδρομητικής τηλεόρασης (Nova/Filmnet).
- Προσωρινή απενεργοποίηση και μεταβολή των πάγιων εντολών.
- Διακοπή πάγιων εντολών.

- Μεμονωμένες εντολές πληρωμής ασφαλιστικών φορέων (ALLIANZ, ΑΕΓΑ, ΑΕΑΖ, ΙΝΓ).
- Μεμονωμένες εντολές πληρωμής (ΙΚΑ, ΦΠΑ, ΤΕΒΕ).
- Μεμονωμένη εντολή πληρωμής Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων.
- Ανανέωση χρόνου ομιλίας "VodafoneRefill".
- Προσφορές σε μη κυβερνητικές οργανώσεις με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού του πελάτη.
- Αποστολή μαζικών εμβασμάτων μέσω αρχείου (του πελάτη).
- Ιστορικό του συνόλου των πληρωμών.

6. Χρηματιστηριακές συναλλαγές

- Άμεση παρακολούθηση των τιμών των μετοχών του Χ.Α.Α.
- Άμεση αποτίμηση του χαρτοφυλακίου του πελάτη.
- Άμεση ενημέρωση για τις τιμές των μετοχών του πελάτη.
- Άμεση παρακολούθηση των Ενδοσυνεδριακών Δεδομένων του Χ.Α.Α.
- Ημερήσιο και ιστορικό γράφημα των τιμών μετοχών.
- Άμεση ενημέρωση για τις τιμές των δεικτών των διεθνών αγορών.
- Άμεση ενημέρωση για τα οικονομικά, επιχειρηματικά και χρηματιστηριακά νέα της Ελληνικής και Διεθνούς αγοράς.
- Ισοτιμίες των ξένων νομισμάτων.
- Τιμές αμοιβαίων κεφαλαίων της τράπεζας.
- Άμεση ενημέρωση για την κατάσταση (status) της εντολής.
- Συμμετοχή σε δημόσιες εγγραφές.
- Ενημέρωση για την εκτέλεση των εντολών.
- Εντολές μεταπώλησης εντολών που αγοράστηκαν μέσα στην ίδια ημέρα.
- Εντολές αγοράς μετοχών με χρέωση λογαριασμού.
- Εντολές πώλησης μετοχών με πίστωση λογαριασμού.

7. Αιτήσεις

- Σχετικά με προσωπικό καταναλωτικό δάνειο.
- Σχετικά με πιστωτική κάρτα.
- Σχετικά με καταθετικούς λογαριασμούς.

- Σχετικά με μεταφορά υπολοίπου από άλλη πιστωτική κάρτα.

Μία επιπλέον υπηρεσία που παρέχεται στους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι αυτή των ειδοποιήσεων (alerts), μέσω της οποίας μπορούν να πληροφορηθούν άμεσα και έγκυρα για τραπεζικές συναλλαγές που τους ενδιαφέρουν. Ειδικότερα, οι πελάτες μπορούν να ειδοποιηθούν όπου και αν βρίσκονται, μέσω α) ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), β) γραπτού μηνύματος (sms), ή γ) τηλεφωνήματος από τραπεζικό αντιπρόσωπο για τις υπηρεσίες:

- Μεταβολές του λογιστικού υπολοίπου τους.
- Πιστώσεις και χρεώσεις συγκεκριμένων κινήσεων των λογαριασμών τους.
- Μεταχρονολογημένες και περιοδικές εντολές πληρωμών τους.
- Χρηματιστηριακές συναλλαγές και αποτίμηση του χαρτοφυλακίου τους.

Ειδικότερα, η τράπεζα Πειραιώς προσφέρει αποκλειστικά για τις επιχειρήσεις μέσω της υπηρεσίας "winbank internet business" τη δυνατότητα πολλαπλών χρηστών/υπαλλήλων της τελευταίας, οι οποίοι έχουν ιαφορετικά δικαιώματα πρόσβασης στην υπηρεσία (π.χ. μόνο παρακολούθηση υπολοίπων, διενέργεια συναλλαγών μόνο μεταξύ προϊόντων της εταιρίας, προετοιμασία συναλλαγών προς ολοκλήρωση/έγκριση από άλλο χρήστη, κ.λ.π.).

Η δυνατότητα αυτή αφορά θέματα:

- "Διπλής" υπογραφής για κάθε συναλλαγή.
- Διαφορετικά χρηματικά όρια για κάθε είδος συναλλαγής.
- Διαφορετικά εγκριτικά επίπεδα ή επίπεδα πρόσβασης για κάθε υπηρεσία.
- Ύπαρξη ενός διαχειριστή κωδικών (Administrative ID) για κάθε εταιρεία, ο οποίος θα έχει τη δυνατότητα παρακολούθησης όλων των κινήσεων που διενεργούνται από όλους τους άλλους υπαλλήλους/χρήστες της ίδιας εταιρείας.

Σχετική ιστοσελίδα:

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

AlphaBank

Η AlphaBank μέσα από το κανάλι της ηλεκτρονικής τραπεζικής, προσφέρει στους πελάτες της μέσω του διαδικτύου, τις εξής υπηρεσίες:

- Μεταφορές κεφαλαίων σε συγκεκριμένη ημερομηνία, μεταξύ προδηλωμένων λογαριασμών της ίδιας τράπεζας και του ιδίου νομίσματος.
- Μεταφορές κεφαλαίων σε λογαριασμούς καταθέσεων (Ευρώ) της AlphaBank ή άλλης τράπεζας στην Ελλάδα, που δεν έχει δηλώσει ο πελάτης στο προφίλ του.
- Μεταφορές κεφαλαίων σε λογαριασμούς καταθέσεων άλλων τραπεζών του εξωτερικού, που δεν έχει δηλώσει ο πελάτης στο προφίλ του.
- Πάγιες εντολές μεταφοράς σταθερού ποσού (σε Ευρώ) σε λογαριασμούς καταθέσεων της AlphaBank.
- Πληρωμές οφειλών σε συγκεκριμένη ημερομηνία, που αφορούν:

α) Προσωπικές πιστωτικές κάρτες εκδόσεως της AlphaBank του ιδίου χρήστη ή τρίτων,

β) Προσωπικές πιστωτικές κάρτες εκδόσεως άλλων τραπεζών της Ελλάδας,

γ) Δάνεια ("Alpha Ανοικτό", "702", "AlphaAutoloan", "Alpha 1|2|3", κ.τ.λ.),

δ) Οφειλές θυγατρικών εταιρειών (π.χ. Alpha Ασφαλιστική),

ε) Λογαριασμούς κοινής ωφέλειας (Δ.Ε.Η., Ε.Υ.Δ.Α.Π.),

στ) Δημόσιο (π.χ. Φόρος εισοδήματος φυσικών προσώπων, Φ.Π.Α., Ι.Κ.Α., Τ.Ε.Β.Ε., Τέλη κυκλοφορίας),

ζ) Λογαριασμούς σταθερής και κινητής τηλεφωνίας (π.χ. Ο.Τ.Ε., Cosmote Κινητές Τηλεπικοινωνίες ΑΕ, Forthnet, Telepassport, Lannet, Voicenet, Vivodi, Tim, Tellas, Cosmoline) και

η) Λοιπές εταιρείες (π.χ. Multichoice, Allianz Ζωής, κάρτες Diners, Otenet, Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, Ing Ζωής, κ.λ.π.).

- Πληροφόρηση για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των προδηλωμένων λογαριασμών των πελατών (σε Ευρώ ή συνάλλαγμα) και στεγαστικών ή χορηγητικών δανείων (με δυνατότητα εξαγωγής των κινήσεων σε αρχείο τύπου Excel).

- Πληροφόρηση για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις (τρέχουσες και μέχρι 3 παλαιότερων αντιγράφων λογαριασμού) των προδηλωμένων καρτών εκδόσεως της AlphaBank.
- Πληροφόρηση για τα στοιχεία των βιβλιαρίων επιταγών των πελατών (φύλλα βιβλιαρίων, ακυκλοφόρητες επιταγές κ.λ.π.) και την κατάσταση των επιταγών.
- Ενημέρωση για την κατάσταση των αιτήσεων που έχουν καταχωρήσει για έκδοση βιβλιαρίων επιταγών. Οι επιπρόσθετες ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες που παρέχονται στους εταιρικούς χρήστες είναι οι εξής:
- Δύο επίπεδα χρηστών σε κάθε εταιρική συνδρομή που παρέχουν την δυνατότητα προετοιμασίας και έγκρισης των συναλλαγών πριν από την εκτέλεση τους.
- Δυνατότητα προετοιμασίας και επεξεργασίας ορισμένων τραπεζικών εργασιών (μαζικών κινήσεων για μισθοδοσίες, πληρωμές προμηθευτών, πληρωμές ΦΠΑ, ΙΚΑ και ΤΕΒΕ).
- Δυνατότητα αυξήσεως του ημερησίου ορίου μεταφορών σε "μη προδηλωμένους λογαριασμούς" στο προφίλ έως 30.000 Ευρώ.
- Δυνατότητα τοπικής αποθήκευσης στοιχείων (π.χ. κινήσεων λογαριασμού) σε αρχείο τύπου "Excel".

Σχετική ιστοσελίδα:

<http://www.alpha.gr>

Εγνατία Τράπεζα (σημερα μέλος του ομίλου Mig)

Η πρώτη τράπεζα που ανέπτυξε και διέθεσε τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) στην Ελλάδα, ήταν η Εγνατία τράπεζα το 1997. Φυσικά, από τότε μέχρι σήμερα (2012), οι προσφερόμενες υπηρεσίες της έχουν εμπλουτιστεί και συνοπτικά για τους ιδιώτες χρήστες μέσω της υπηρεσίας "egnatiaTeller", είναι οι εξής:

1. Λογαριασμοί και Κάρτες

- Πληροφόρηση των υπολοίπων των τραπεζικών λογαριασμών και των πιστωτικών καρτών της Εγνατίας τράπεζας και παροχή αναλυτικών πληροφοριών για τις τελευταίες κινήσεις τους.
- Παροχή των αναλυτικών κινήσεων των τραπεζικών λογαριασμών του πελάτη, με δυνατότητα να επιλέξει είτε τις πιο πρόσφατες κινήσεις του λογαριασμού του, είτε να αναζητήσει κινήσεις των λογαριασμών του με βάση συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Επίσης, παρέχεται η δυνατότητα προβολής του υπολοίπου για παρελθούσες ημερομηνίες.
- Αναλυτική πληροφόρηση για τις κινήσεις των πιστωτικών καρτών με δυνατότητα επιλογής της χρονικής περιόδου από τον πελάτη και εκτύπωσης των λογαριασμών που έχουν εκδοθεί.

2. Μεταφορές κεφαλαίων

- Άμεση μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμό του ιδίου πελάτη εντός της Εγνατίας τράπεζας.
- Άμεση μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμό τρίτου (άλλου δικαιούχου) που τηρείται στην Εγνατία τράπεζα.
- Εμβάσματα (σε Ευρώ) σε λογαριασμούς που τηρούνται σε άλλες τράπεζες του εσωτερικού.
- Εμβάσματα (σε Ευρώ ή σε άλλο νόμισμα) σε λογαριασμούς που τηρούνται σε τράπεζες του εξωτερικού.

3. Πληρωμές δημοσίου

- Δυνατότητα εντολής πληρωμής ΦΠΑ – ΙΚΑ για εξόφληση των οφειλών των πελατών με πρόσθετες δυνατότητες:
 - α) Έντοκη δέσμευση του οφειλόμενου ποσού στον τραπεζικό λογαριασμό του πελάτη και
 - β) Δυνατότητα καταχώρησης πολλαπλών πληρωμών και αποστολής τους με μία μόνο συναλλαγή.
- Δυνατότητα εντολής πληρωμής των εισφορών του ΤΕΒΕ για εξόφληση των οφειλών των πελατών με πρόσθετες δυνατότητα ανάθεσης πάγιας εντολής.
- Δυνατότητα εντολής πληρωμής των τελών κυκλοφορίας.

- Δυνατότητα εντολής πληρωμής φόρου εισοδήματος με αυθημερόν εξόφληση στο Υπουργείο Οικονομικών. Παρέχεται η επιλογή ολικής εξόφλησης ή εξόφληση με δόσεις, σύμφωνα με τα στοιχεία που αναγράφονται στο εκκαθαριστικό του πελάτη.

4. Εντολές πληρωμής ΔΕΚΟ/Τρίτων

- Δυνατότητα εύκολης εξόφλησης λογαριασμών ΔΕΚΟ, εταιριών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, καθώς και άλλους λογαριασμούς τρίτων.

5. Πάγιες εντολές

- Δυνατότητα καταχώρησης πάγιων εντολών πληρωμής λογαριασμών των πελατών (ΔΕΚΟ, κινητής & σταθερής τηλεφωνίας, τρίτων, κ.λ.π.) και ακύρωσής τους.

6. Πληρωμή καρτών

- Δυνατότητα πληρωμής ή αυτόματης εξόφλησης (μέσω πάγιας εντολής) της πιστωτικής κάρτας της Εγνατίας τράπεζας.
- Δυνατότητα πληρωμής ή αυτόματης εξόφλησης (μέσω πάγιας εντολής) της πιστωτικής κάρτας κάποιας άλλης τράπεζας του εσωτερικού, μέσω του συστήματος ΔΙΑΣ.

7. Μαζικές πληρωμές/Μισθοδοσίες

Ειδικά για τις επιχειρήσεις και τους ελεύθερους επαγγελματίες προσφέρονται οι εξής μαζικές πληρωμές:

- Δυνατότητα πραγματοποίησης εντός της Εγνατίας τράπεζας με μία μόνο συναλλαγή, της μισθοδοσίας μιας εταιρείας, Εναλλακτικά μπορούν να δοθούν εντολές μαζικής πληρωμής προς τρίτους που τηρούν λογαριασμό στην Εγνατία τράπεζα με αποστολή αρχείου πληρωμών.
- Δυνατότητα πραγματοποίησης της μισθοδοσίας μιας εταιρείας σε άλλες τράπεζες, οι οποίες συμμετέχουν στο σύστημα ΔΙΑΣ., Εναλλακτικά

παρέχεται η δυνατότητα μαζικών πληρωμών προς τρίτους που τηρούν λογαριασμό σε άλλες τράπεζες του εσωτερικού, με αποστολή αρχείου πληρωμών.

- Δυνατότητα αποστολής ηλεκτρονικού αρχείου (μέσω του διαδικτύου) για μαζικές χρεώσεις λογαριασμών που τηρούνται στην Εγνατία τράπεζα.
- Δυνατότητα ενημέρωσης για την ιστορικότητα των εντολών μισθοδοσίας ή άλλων μαζικών πληρωμών προς τρίτους που έχουν πραγματοποιήσει οι πελάτες, με ηλεκτρονική αποστολή αρχείου.

8. Παρακολούθηση επιταγών

- Δυνατότητα καταχώρησης επιταγών, δηλαδή εισαγωγής στο σύστημα των στοιχεία των μπλοκ επιταγών που συνδέονται με τον τραπεζικό λογαριασμό του πελάτη.
- Δυνατότητα ανάκλησης των επιταγών που έχει προηγουμένως εκδώσει ο πελάτης.
- Δυνατότητα πληροφόρησης για την κατάσταση των επιταγών που συνδέονται με τους τραπεζικούς λογαριασμούς τους πελάτη (π.χ. επιταγές που είναι προς έγκριση).

9. Παρακολούθηση και διαχείριση εντολών (πληρωμής)

- Δυνατότητα άμεσης ενημέρωσης για την ιστορικότητα των συναλλαγών που έχει πραγματοποιήσει ο πελάτης μέσω της “πλατφόρμας” της ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- Δυνατότητα εκτύπωσης των παραστατικών των συναλλαγών των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου.
- Δυνατότητα παρακολούθησης της κατάστασης εκτέλεσης των εντολών (πληρωμής) που δίνει ο πελάτης και ακύρωσης αυτών, συμπεριλαμβανομένων και των πάγιων εντολών.

10. Αιτήσεις

- Αίτηση για έκδοση νέου βιβλιαρίου επιταγών.
- Αίτηση για έκδοση εγγυητικών επιστολών.
- Αίτηση για παροχή ενέγγυας πίστωσης.

- Αίτηση για παραγγελία συναλλάγματος (επιλογή ποσού και νομίσματος).

11. Ειδοποιήσεις (Alerts)

- Προσφέρεται η δυνατότητα καθορισμού των ειδοποιήσεων (alerts) είτε μέσω κινητού τηλεφώνου (sms), είτε μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή (email),κάθε φορά που πραγματοποιείται μια οικονομική συναλλαγή.Ειδικά για τις επιχειρήσεις προσφέρονται οι εξής επιπρόσθετεςηλεκτρονικές υπηρεσίες:
- Επιλογή του βασικού διαχειριστή (administrator) της υπηρεσίας.
- Επιλογή του επιπέδου πρόσβασης για κάθε εταιρικό χρήστη σε λογαριασμούς και σε οικονομικές συναλλαγές.
- Καθορισμός των συναλλαγών που επιθυμεί η επιχείρηση ναπραγματοποιούνται με εξουσιοδότηση και δεύτερου χρήστη τηςτελευταίας.
- Επιλογή της εκτέλεσης των οικονομικών συναλλαγών (πάγιες ήπεριοδικές εντολές πληρωμών).

Σχετική ιστοσελίδα:

<https://egnatiateller.egnatiabank.gr>

MillenniumBank (πρώην Novabank)

Η MillenniumBank (προηγούμενη ονομασία Novabank) προσφέρεισυνοπτικά στους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου(internet banking), τις εξής υπηρεσίες, ταξινομημένες σε 4 κατηγορίες:

1. Υπηρεσίες Λογαριασμών

- Συνολική συγκεντρωτική εικόνα του χαρτοφυλακίου του πελάτη(καταθετικών και δανειακών λογαριασμών, πιστωτικών καρτών καιεπενδύσεων, επενδυτικά χαρτοφυλάκια).
- Αναλυτική παρουσίαση των καταθετικών και δανειακών λογαριασμών τουπελάτη (λίστα συνδικαιούχων, πληροφορίες υπολοίπων, όριαυπερανάληψης κ.λ.π.).
- Αναλυτική κίνηση λογαριασμών.

- Εμφάνιση των εκκαθαρισμένων επιταγών και δυνατότητα ανάκλησης τωνεπιταγών που επιθυμεί ο πελάτης.
- Δυνατότητα αποθήκευσης των κινήσεων των λογαριασμών του πελάτη(προγράμματα “Excel” και “MS Money”) και εκτύπωσης αυτών.
- Δυνατότητα αίτησης για έκδοση μπλοκ επιταγών και για έκδοση τραπεζικής επιταγής.
- Αναλυτική παρουσίαση των κινήσεων των πιστωτικών καρτών και τωνκινήσεων των δανείων του πελάτη.

2. Μεταφορές / πληρωμές

- Άμεσες μεταφορές μεταξύ των λογαριασμών του ίδιου δικαιούχου.
- Άμεσες μεταφορές σε λογαριασμό άλλου πελάτη στη Millenniumbank.
- Μεταφορά κεφαλαίων σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό(έμβασμα).
- Μεταφορές μεταξύ ξένων νομισμάτων.
- Πληρωμές πιστωτικών καρτών της “Millenniumbank / Best Line”.
- Δημιουργία και διαχείριση των επαναλαμβανόμενων μεταφορών – πληρωμών.
- Εντολές ενεργοποίησης και ακύρωσης των πάγιων εντολών πληρωμήςλογαριασμών ΔΕΚΟ (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ).
- Πληρωμές ΙΚΑ, ΦΠΑ, ΤΕΒΕ, ΟΤΕ.
- Πληρωμές του φόρου εισοδήματος των φυσικών προσώπων (ιδιώτες).
- Πληρωμές πιστωτικών καρτών άλλης τράπεζας.

3. Υπηρεσίες πελάτη

- Δυνατότητα αλλαγής του κωδικού “PIN” και του κωδικού χρήστη.
- Διαχείριση του κωδικού εγχρήματων συναλλαγών (ενεργοποίηση,εισαγωγή, αλλαγή).
- Αίτηση αλλαγής του τρόπου πληρωμής των πιστωτικών καρτών (όλο τοποσό / ελάχιστη καταβολή).

- Αναλυτική εμφάνιση όλων των ενεργειών / οικονομικών συναλλαγών του χρήστη.
- Εντολή διακοπής αποστολής του λογαριασμού (statement) με δυνατότητα ανάκλησης.
- Αίτηση αλλαγής ορίου των πιστωτικών καρτών του πελάτη.

4. Επενδυτικές Υπηρεσίες

- Ολοκληρωμένη αποτίμηση του χαρτοφυλακίου του πελάτη.
- Αγορά και πώληση μετοχών.
- Δυνατότητα ακύρωσης χρηματιστηριακών εντολών.
- Συμμετοχή σε δημόσιες εγγραφές και δυνατότητα ακύρωσης τους.
- Άμεση παρακολούθηση της συνεδρίασης στο ΧΑΑ (μέσω διαδικτύου).

Σχετική ιστοσελίδα:

<https://ebanking.millenniumbank.gr/eBankingWeb/login?Lang=el>

Εμπορική Τράπεζα

Η εμπορική τράπεζα παρέχει τις παρακάτω ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες, ταξινομημένες σε 3 κατηγορίες συναλλαγών:

1. Ενημέρωση

- Πληροφόρηση για όλα τα υπόλοιπα των λογαριασμών και των πιστωτικών καρτών του πελάτη.

- Αναλυτική ενημέρωση για το υπόλοιπο και την κίνηση λογαριασμών του πελάτη (λογαριασμοί: Ταμιευτηρίου, Τρεχούμενος, Όψεως, Προνομιακός, Συναλλάγματος).
- Παροχή αντιγράφου λογαριασμού.
- Ενημέρωση για την κατάσταση των άυλων τίτλων του πελάτη.
- Ενημέρωση για την κατάσταση προθεσμιακών καταθέσεων του πελάτη.
- Ενημέρωση για την κατάσταση των χρηματιστηριακών εντολών του πελάτη.
- Ενημέρωση σχετικά με το χαρτοφυλάκιο των μετοχών του πελάτη.

2. Διαχείριση

- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμό της Εμπορικής τράπεζας ή σε άλλη τράπεζα του εσωτερικού.
- Εμβάσματα σε Τράπεζες του εξωτερικού.
- Πληρωμές δημοσίου και ταμείων (ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ, Φόρος Εισοδήματος).
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών ιδίου ή τρίτων της Εμπορικής τράπεζας.
- Άμεση εξόφληση λογαριασμών (ΟΤΕ, Vodafone, ΔΕΗ κ.α.).

3. Υπηρεσίες/Επιλογές

- Ορισμός και διαχείριση πάγιων εντολών.
- Παραγγελία καρτέ επιταγών.
- Αλλαγή προσωπικών στοιχείων και κωδικού πρόσβασης.
- Αίτηση προσθαφαίρεσης λογαριασμών.
- Δήλωση απώλειας - κλοπής των πιστωτικών καρτών του πελάτη στην
- Αίτηση για συμμετοχή στις δημόσιες εγγραφές.

Σχετική ιστοσελίδα:

https://ebank.emporiki.gr/EMPB_EBANKWeb/transactions/login/Index.jsp

Citibank

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της μεγαλύτερης ξένης τράπεζας στην Ελλάδα (Citibank) και μέλους του μεγαλύτερου χρηματοπιστωτικού ομίλου στον κόσμο (Citigroup), είναι οι εξής:

1. Πληροφορίες Λογαριασμών

- Προβολή κατάστασης των υπολοίπων των λογαριασμών των πελατών (καταθετικών, όψεως, προθεσμιακών, δανειακών, αμοιβαίων κεφαλαίων και πιστωτικών καρτών).
- Προβολή των κινήσεων των υπολοίπων των συνδεδεμένων λογαριασμών.
- Αποθήκευση των κινήσεων των λογαριασμών (για χρήση με τα εξής προγράμματα: “Quicken“, “Excel” και “Microsoft Money”).

2. Πληρωμές και Πάγιες Εντολές

- Πληρωμή λογαριασμών αυθημερόν ή σε μελλοντική ημερομηνία (ΟΤΕ,ΙΚΑ, ΤΕΒΕ, ΦΠΑ).
- Εμφάνιση και ακύρωση των μελλοντικών (ή των αυθημερόν) εντολών πληρωμών.
- Καταχώρηση πάγιων εντολών σταθερού ποσού και δυνατότητα ακύρωσης αυτών.

3. Μεταφορές

- Μεταφορά μεταξύ των λογαριασμών του πελάτη στη Citibank (για μεταφορές χρημάτων, πληρωμή πιστωτικών καρτών Citibank, πληρωμή δανείων ανοιχτής πίστωσης Citibank).
- Μεταφορά σε άλλους λογαριασμούς δικαιούχων της Citibank στην Ελλάδα.
- Μεταφορά σε λογαριασμούς της Citibank στο Εξωτερικό.
- Μεταφορά σε άλλη τράπεζα του εσωτερικού (αυθημερόν ή σε μελλοντική ημερομηνία) και δυνατότητα ακύρωσης των συγκεκριμένων μεταφορών.

4. Εξυπηρέτηση Πελατών

- Παραγγελία μπλοκ επιταγών.

- Αλλαγή ονόματος και κωδικού χρήστη.
- Αλλαγή κωδικού "PIN" για τα ΑΤΜ.

Σχετική ιστοσελίδα:

<http://www.citibank.com/greece/homepage/index.htm>

Τράπεζα Κύπρου

Η τράπεζα Κύπρου παρέχει τις εξής ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες από την ιστοσελίδα της στο διαδίκτυο, ταξινομημένες σε 7 κατηγορίες:

1. Πληροφορίες/Κινήσεις

- Καταθετικών και δανειακών λογαριασμών.
- Αμοιβαίων κεφαλαίων.
- Επιταγών.

2. Μεταφορές

- Μεταξύ λογαριασμών του ίδιου πελάτη στην τράπεζα Κύπρου.
- Σε λογαριασμό τρίτου πελάτη στην τράπεζα Κύπρου.

3. Πληρωμές

- Εφάπαξ πληρωμές ή μαζικές πληρωμές: πιστωτικών καρτών του ιδίου ή τρίτου της τράπεζας Κύπρου, ΔΕΗ, ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ, φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων, άλλων εταιρειών όπως Tellas, Vivodi, ΟΤΕ κ.λ.π.
- Ακυρώσεις εφάπαξ πληρωμών και ανακλήσεις πάγιων εντολών.
- Ιστορικό πληρωμών και ιστορικό εντολών ΙΚΑ και ΦΠΑ της τρέχουσας περιόδου.

4. Εμβάσματα

- Αποστολή στην Ελλάδα ή στο Εξωτερικό (σε λογαριασμό ιδίου ή τρίτου).
- Ορισμός δικαιούχων.
- Ιστορικό εμβασμάτων.

5. Παραγγελίες

- Αναλυτικής κίνησης λογαριασμών (statement).
- Βιβλιαρίων επιταγών.
- Ιστορικού παραγγελιών.

6. Χρηματιστηριακές συναλλαγές

- Αποτίμηση του χαρτοφυλακίου των μετοχών του κάθε πελάτη.
- Εντολές αγοράς και πώλησης μετοχών.
- Ημερήσια κατάσταση εντολών - Πίνακες εκτέλεσης εντολών.

7. Άλλες δυνατότητες

- Αλλαγή προσωπικών κωδικών ασφαλείας.
- Εξουσιοδότηση τρίτου προσώπου να ενεργεί για λογαριασμό του πελάτη.
- Ορισμός κάποιου διαχειριστή, ο οποίος θα έχει τη δυνατότητα ελέγχου των κινήσεων εξουσιοδοτημένων χρηστών (συνιστάται κυρίως για επιχειρήσεις).

Σχετική ιστοσελίδα:

<https://ebanking.bankofcyprus.gr/ps/ps/?cmd=login&languageCd=GRK>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΧΡΗΜΑ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ

8.1 ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ

Συμφωνά με την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) ως ηλεκτρονικό χρήμα ορίζεται η ηλεκτρονική αποθήκευση νομισματικής αξίας σε ορισμένο τεχνικό μέσο (ή συσκευή), το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί ευρέως για τη διενέργεια πληρωμών προς επιχειρήσεις, εκτός του εκδότη, χωρίς αναγκαστικά να εμπλέκονται τραπεζικοί λογαριασμοί στις συναλλαγές, αλλά να λειτουργεί ως ένα

προπληρωμένο φορητό εργαλείο. Ο αρχικός ορισμός του ηλεκτρονικού χρήματος περιελάμβανε προπληρωμένες κάρτες ή «ηλεκτρονικό πορτοφόλι», το οποίο οριζόταν ως μια κάρτα που περιείχε πραγματική αγοραστική δύναμη για την οποία ο τελικός καταναλωτής είχε πληρώσει προκαταβολικά την ονομαστική αξία. Μια δεύτερη μορφή προϊόντων ηλεκτρονικού χρήματος περιλαμβάνει τη χρήση εξειδικευμένου λογισμικού σε έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή. Το λογισμικό αυτό επιτρέπει τη μεταφορά μιας αποθηκευμένης σε σκληρό δίσκο αξίας με ηλεκτρονική μορφή μέσω τηλεπικοινωνιακών δικτύων, κυρίως μέσω του διαδικτύου. Οι κυρίες διαφορές μεταξύ των προϊόντων με τη μορφή καρτών και αυτών που μπορούν με ειδικό λογισμικό να διατίθενται στο διαδίκτυο, συνίστανται κυρίως στα τεχνικά χαρακτηριστικά ασφάλειας και στο μέσο αποθήκευσης του ηλεκτρονικού χρήματος.

Ωστόσο υπάρχουν και πολλές ομοιότητες. Είτε πρόκειται για ηλεκτρονικό χρήμα στην αρχική του μορφή είτε για ηλεκτρονικό χρήμα με χρήση εξειδικευμένου λογισμικού, ο χρήστης πρέπει να προκαταβάλει την ονομαστική αξία της αποθηκευμένης νομισματικής μονάδας, που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για πληρωμές. Στις μνήμες των επεξεργαστών των Η/Υ και κατά τη διάρκεια των μεταξύ τους μεταβιβάσεων, το ηλεκτρονικό χρήμα αναπαρίσταται με μια ακολουθία κρυπτογραφημένων bits. Επιπροσθέτως, πολλά προϊόντα βασισμένα σε κάρτες μπορούν εν δυνάμει να χρησιμοποιηθούν, τόσο για πληρωμές πρόσωπο με πρόσωπο, όσο και για πληρωμές μέσω τηλεπικοινωνιακών δικτύων.

Κατά συνέπεια όποτε το ηλεκτρονικό χρήμα μεταβιβάζεται μέσω δικτύων ο όρος «δικτυακό χρήμα», μπορεί να χρησιμοποιηθεί ανεξάρτητα από τον τύπο του προϊόντος. Προϊόντα αποθηκευμένης (νομισματικής) αξίας είναι εν γένει προπληρωμένα εργαλεία πληρωμών, στα οποία οι χρηματικοί πόροι του δικαιούχου αποθηκεύονται σε ένα ηλεκτρονικό εργαλείο-συσκευή που βρίσκεται στην κατοχή του.

Το ποσό της αποθηκευμένης αξίας μειώνεται ή αυξάνεται ανάλογα με το κατά πόσον ο πελάτης πραγματοποιεί μια αγορά ή άλλου είδους συναλλαγή, χωρίς αναγκαστικά να παρεμβάλλεται ένας προσωπικός τραπεζικός λογαριασμός.

8.2 Διαφορές παραδοσιακού και ηλεκτρονικού χρήματος

Το ηλεκτρονικό χρήμα διαφέρει από τις παραδοσιακές μορφές χρήματος ως προς τις εξής προσδιοριστικές ιδιότητες:

α) Όταν λαμβάνει χώρα φυσική κυκλοφορία, δηλ. κυκλοφορία μετρητών (χαρτονομισμάτων και κερμάτων), χρησιμοποιούνται φυσικά χαρακτηριστικά ασφαλείας, ενώ στα προϊόντα ηλεκτρονικού χρήματος χρησιμοποιούνται μέθοδοι κρυπτογράφησης για την εξασφάλιση της αυθεντικότητας των συναλλαγών, την προστασία της εμπιστευτικότητας και της ακεραιότητας των δεδομένων.

β) Το ηλεκτρονικό χρήμα δεν ανταλλάσσεται φυσικά, όπως τα χαρτονομίσματα και τα κέρματα, κατ' αυτόν τον τρόπο μπορεί ευκολότερα να χρησιμοποιηθεί για απομακρυσμένες συναλλαγές μέσω τηλεπικοινωνιακών δικτύων.

γ) Τα μετρητά συνεχίζουν να εξυπηρετούν ως αυτοσκοπός τις εγχρήματες συναλλαγές ενώ το λαμβανόμενο από τον αποδέκτη ηλεκτρονικό χρήμα δεν μπορεί να ξαναχρησιμοποιηθεί.

Θα πρέπει να επισημανθεί ότι με οικονομικούς όρους υπάρχει αντιστοιχία μεταξύ των τραπεζικών καταθέσεων και των αποθηκευμένων αξιών προπληρωμένων καρτών, καθώς και στις δύο περιπτώσεις ο πελάτης εμπιστεύεται μέρος των χρηματικών του διαθέσιμων σε ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα. Κατά μία έννοια λοιπόν, το ηλεκτρονικό χρήμα ανταγωνίζεται το παραδοσιακό, τραπεζικό χρήμα. Ωστόσο το τραπεζικό χρήμα μεταφέρεται με τα διάφορα υφιστάμενα μέσα πληρωμών, όπως επιταγές, εντολές μεταφοράς, ενώ το ηλεκτρονικό χρήμα είναι δυνατόν να μεταβιβάζεται με ένα συγκεκριμένο μέσο, με προπληρωμένη κάρτα, ή με Η/Υ στο διαδίκτυο. Το κυρίαρχο μέσο είναι αυτό στο οποίο εγκαθίσταται και υπάρχει αποθηκευμένη η χρηματική αξία. Με δεδομένο ότι η έκδοση του ηλεκτρονικού χρήματος γίνεται από ένα πιστωτικό ίδρυμα, οπότε αυτό θεωρείται και αποτελεί ένα υποσύνολο του εν ευρεία έννοια τραπεζικού χρήματος, υπάρχει μια σειρά από πρακτικές και τεχνικές διαφορές.

Το παραδοσιακό τραπεζικό χρήμα δεν χρησιμοποιείται συχνά για πληρωμές μικρής αξίας, καθώς το κόστος διαχείρισης θα αντιπροσώπευε ένα πολύ μεγάλο μέρος της αξίας της συναλλαγής. Αντιθέτως το ηλεκτρονικό χρήμα ενδείκνυται για

συναλλαγές μικρής αξίας, καθώς οι συναλλαγές με μέσο το ηλεκτρονικό χρήμα συνίστανται κατά κανόνα στην καταβολή ενός μικροποσού και, τούτο γιατί συνυπολογίζονται οι κίνδυνοι των συνδεδεμένων με την κυκλοφορία μεγάλων ποσοτήτων ηλεκτρονικού χρήματος.

8.3 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ

Με τον όρο Ηλεκτρονικές Διατραπεζικές Πληρωμές (ΗΔΠ), χαρακτηρίζεται η εν όλω ή εν μέρει υποκατάσταση των παραδοσιακών τεχνικών μεταφοράς κεφαλαίων (επιταγής ή άλλου εγγράφου) με σύγχρονες μεθόδους ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης των υφιστάμενων μέσων πληρωμής (π.χ. έμβασμα, πράξη γύρου, ενέγγυο πίστωση κλπ.). Υπό αυτή την έννοια οι ΗΔΠ δεν καθιερώνουν ένα νέο τρόπο πληρωμής αλλά χρησιμοποιούν τα σύγχρονα μέσα επικοινωνίας με σκοπό την αποϋλοποίηση των τραπεζικών πληρωμών. Το διαφοροποιητικό στοιχείο που εισάγουν οι ΗΔΠ στις συναλλακτικές συνήθειες συνίσταται στη χρήση ηλεκτρονικών τεχνικών (τερματικό ηλεκτρονικού υπολογιστή, τηλεφωνική συσκευή ή μαγνητική δισκέτα) είτε κατά το στάδιο διαβίβασης των σχετικών εντολών πληρωμής είτε κατά το στάδιο της διενέργειας των αναγκαίων χρεοπιστώσεων.

Στον πυρήνα του εννοιολογικού προσδιορισμού των ΗΔΠ εντάσσεται αναμφίβολα και το στοιχείο του συμψηφισμού των απαιτήσεων που προκύπτουν από τη διεκπεραίωση των εντολών πληρωμής μεταξύ των τραπεζών. Η ρύθμιση του συμψηφισμού εντούτοις, είναι δυνατόν να καταλείπεται στην πρωτοβουλία των μελών του συστήματος ΗΔΠ. Τα μέλη έχουν τη δυνατότητα να καταρτίσουν διμερείς μεταξύ τους συμφωνίες αναφορικά με την αμοιβαία απόσβεση των σχετικών απαιτήσεων. Χαρακτηριστική περίπτωση τρόπου συμψηφισμού που λαμβάνει χώρα «εκτός συστήματος», επειδή ακριβώς οι κανόνες του δεν προβλέπουν ειδικές προς αυτο προϋποθέσεις, αποτελεί το SWIFT (SocietyforWorldwideInternationalFinancialTelecommunications).

Αυτο το σύστημα, ένα από τα πλέον επιτυχημένα συστήματα ΗΔΠ, δεν επιβάλλει να γίνεται ο συμψηφισμός στη βάση των δικών του κανόνων αλλά μέσω άλλων συστημάτων που παρέχουν τις σχετικές δυνατότητες. Έτσι, όταν πρόκειται για εντολές που αφορούν σε πληρωμές σε δολάρια ΗΠΑ, τέτοιο σύστημα είναι το CHIPS (ClearingHouseInterbankPaymentSystem), το οποίο λειτουργεί στη Νέα Υόρκη και εκτελεί το 90% του συνόλου των διεθνών διατραπεζικών πληρωμών στο αμερικανικό νόμισμα.

Επιπλέον, η ραγδαία εξάπλωση και η μαζική χρήση της πληροφορικής και των σύγχρονων τεχνολογιών επιτρέπουν την ηλεκτρονική επικοινωνία και διαβίβαση εντολών πληρωμής όχι μόνο μεταξύ τραπεζών αλλά και μεταξύ πελάτη-τράπεζας. Η τελευταία αυτή περίπτωση ηλεκτρονικής επικοινωνίας περιγράφεται διεθνώς με τον όρο FinancialElectronicDataInterchange (FEDI). Στο ίδιο πλαίσιο κινούνται άλλωστε και οι σύγχρονες μορφές διαβίβασης εντολών μέσω του telephone-banking αλλά και του online-banking.

Ένα από τα κύρια χαρακτηριστικά των συστημάτων ΗΔΠ συνίσταται εξάλλου στο ότι μπορεί να περιλαμβάνει τόσο «κανόνες συστήματος» όσο και «κανόνες δικαίου», χωρίς να είναι υποχρεωτική η εκάστοτε συνύπαρξή τους (υπάρχουν δηλ. συστήματα τα οποία ρυθμίζουν αποκλειστικά ζητήματα τηλεπικοινωνιακού χαρακτήρα, τεχνικές λεπτομέρειες διαβίβασης εντολών χωρίς σχετική πρόβλεψη κανόνων δικαίου) με την εξής παρατήρηση: Ενώ οι πρώτοι εγγυώνται ότι κάθε εντολή πληρωμής θα κωδικοποιείται κατ' ορισμένο τρόπο και θα καταγράφεται σε ειδικά έντυπα, θα συνοδεύεται από αύξοντες αριθμούς κλπ., οι «κανόνες δικαίου» ρυθμίζουν με τη δύναμη συμβατικών ρητρών τις έννομες σχέσεις των μετεχόντων στη συναλλαγή.

8.4 Είδη Ηλεκτρονικών Διατραπεζικών Πληρωμών

Αν η ΗΔΠ πραγματοποιείται με πρωτοβουλία του οφειλέτη με σκοπό την πίστωση του λογαριασμού του δανειστή, λέγεται πιστωτική. Αν γίνεται με πρωτοβουλία του δανειστή με σκοπό την είσπραξη απαιτήσεων του με αντίστοιχη χρέωση του λογαριασμού του οφειλέτη, ονομάζεται χρεωστική.

Μεμονωμένες και διαρκείς

Μια άλλη διάκριση των εντολών ΗΔΠ με κριτήριο τη φύση της κύριας ενοχής είναι η διάκριση σε μεμονωμένες και διαρκείς εντολές. Μεμονωμένη χαρακτηρίζεται η εντολή πληρωμής όταν αφορά σε μια εξατομικευμένη χρηματική ενοχή. Αν όμως πρόκειται για διαρκή χρηματική ενοχή, όπου η εκπλήρωση γίνεται με διαδοχικές (τιμηματικές) χρηματικές παροχές (π.χ. καταβολή ασφαλιστρών σε ασφαλιστική εταιρία από τον ασφαλισμένο), τότε η εντολή προς εκπλήρωση ονομάζεται διαρκής.

Εμπορικές και καταναλωτικές

Κρίσιμο επίσης για την ένταξη μιας ηλεκτρονικής διατραπεζικής πληρωμής σε ορισμένη κατηγορία είναι το κριτήριο της εμπορικής ή μη ιδιότητας των εμπλεκόμενων προσώπων. Αν η ΗΔΠ πραγματοποιείται μεταξύ τραπεζών αποκλειστικά ή μεταξύ επιχειρήσεων προς εξόφληση χρεών απορρεόντων από τις μεταξύ τους έννομες σχέσεις, τότε η πληρωμή χαρακτηρίζεται εμπορική. Αν η ΗΔΠ γίνεται με χρήση πιστωτικής κάρτας, τότε ονομάζεται καταναλωτική.

8.5.1 Το κριτήριο του τρόπου διεκπεραίωσης

Αν τόσο ο οφειλέτης όσο και ο δανειστής διατηρούν λογαριασμούς στο ίδιο υποκατάστημα της ίδιας τράπεζας, στους οποίους γίνονται και οι αναγκαίες χρεοπιστώσεις, η συναλλαγή χαρακτηρίζεται ως Intra-Branch· εδώ η εκτέλεση της εντολής πληρωμής του οφειλέτη μπορεί να γίνει μόνο από το υποκατάστημα, στο οποίο τηρούνται οι σχετικοί λογαριασμοί. Αν όμως ο δανειστής και ο οφειλέτης διατηρούν λογαριασμούς σε διαφορετικά υποκαταστήματα της ίδιας τράπεζας, τότε η εντολή πληρωμής χαρακτηρίζεται ως Inter-Branch. Εν προκειμένω η εντολή του οφειλέτη διαβιβάζεται στο κεντρικό κατάστημα της τράπεζας, στο οποίο

τηρούνται μηχανογραφικά οι λογαριασμοί που τηρούνται σε όλα τα υποκαταστήματα.

ΠΗΓΗ:

17) Αριστέας Σινανιώτη, Φαρσαρότας Ιοάννης Ηλεκτρονική τραπεζική

18) Ένωση Ελληνικών Τραπεζών

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

E-TRADING

Η υλοποίηση των τεχνολογικών κατακτήσεων του ηλεκτρονικού εμπορίου και της ηλεκτρονικής τραπεζικής στον χώρο της δευτερογενούς διαπραγμάτευσης, με αντικείμενο τους τίτλους σε άυλη μορφή του Ελληνικού Δημοσίου, οδήγησε σε μια βασική μορφή e-trading στην Ελληνική Διατραπεζική αγορά: πρόκειται για ένα σύστημα, ονομαζόμενο Ηλεκτρονική Δευτερογενής Αγορά Τίτλων (ΗΔΑΤ). Η

διαπραγμάτευση γίνεται μέσω ηλεκτρονικών κυκλωμάτων, όπου θεσμικά και λειτουργικά καταλυτική είναι η παρουσία της Τράπεζας της Ελλάδος, με κύρια αρμόδια Διεύθυνση, τη Διεύθυνση Εργασιών Δημοσίου.

Η δημιουργία αυτού του θεσμικού πλαισίου πραγματοποιήθηκε με τον ν. 2519/1997, με το οποίο διαχειριστής του συστήματος της ΗΔΑΤ είναι η Τράπεζα της Ελλάδος. Παράλληλα, συμμετέχουν σε αυτό όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη βάσει ορισμένων προϋποθέσεων, ενεργώντας είτε για λογαριασμό τους στα πλαίσια της διαχείρισης του ιδίου χαρτοφυλακίου τους είτε για λογαριασμό της πελατείας τους. Για κάθε έναν από τους συμμετέχοντες φορείς ή για κάθε έναν από τους χρήστες με πρόσβαση στην αγορά της ΗΔΑΤ, προβλέπονται ή μπορεί να προβλεφθούν διαφορετικά δικαιώματα πρόσβασης στις διάφορες λειτουργίες της ΗΔΑΤ. Το μοντέλο, στο οποίο στηρίζεται η αγορά της ΗΔΑΤ, είναι το μοντέλο προσφορών. Ο ν. 2651/98 αναβάθμισε τη λειτουργία της ΗΔΑΤ, καθώς η αποτίμηση των χαρτοφυλακίων σε τίτλους του Ελληνικού Δημοσίου, εκδιδόμενους από το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, γίνεται με το ημερήσιο δελτίο τιμών κλεισίματος της ΗΔΑΤ.

9.1 Οι συμμετέχοντες στην ΗΔΑΤ

Οι διαπραγματευτές αγοράς (Dealers)

Είναι οι συμμετέχοντες που δύνανται αφενός να εισάγουν προσφορές σε οποιονδήποτε τίτλο και οποιαδήποτε χρονική στιγμή της ημέρας, με την υποχρέωση οι προσφορές τους να παραμένουν ενεργές μέχρι τη λήξη του ωραρίου της αγοράς, και αφετέρου να εισάγουν παραγγελίες και να κλείνουν πράξεις έναντι των προσφορών των λοιπών διαπραγματευτών αγοράς. Οι διαπραγματευτές αγοράς δύνανται να διεκπεραιώνουν πράξεις αγοραπωλησίας επί τίτλων, τους οποίους διαπραγματεύονται στην ΗΔΑΤ μέσω ενός ή περισσότερων χρηστών.

Στους διαπραγματευτές αγοράς μπορούν να συμμετέχουν:

- α) Η Τράπεζα της Ελλάδος.
- β) Τα Πιστωτικά Ιδρύματα με έδρα ή μόνιμη εγκατάσταση στην Ελλάδα.
- γ) Άλλοι φορείς μετά από εισήγηση της Επιτροπής Εποπτείας και Ελέγχου της ΗΔΑΤ και έκδοση σχετικής πράξης του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος.

- *Οι βασικοί διαπραγματευτές αγοράς (PrimaryDealers)*

Με τον όρο «βασικοί διαπραγματευτές αγοράς» νοούνται τα υποχρεωτικά μετέχοντα στην ΗΔΑΤ μέλη. Αυτά έχουν τη δυνατότητα:

- α) Να διατυπώνουν προσφορές για αγορά και πώληση σε ορισμένους τίτλους που τους έχουν ανατεθεί, διαρκώς από την έναρξη της αγοράς και μέχρι τη λήξη του ωραρίου αυτής .
- β) Να κλείνουν πράξεις μέσω παραγγελιών έναντι προσφορών των άλλων διαπραγματευτών αγοράς.

- *Τα Διεθνή Δίκτυα Αναμετάδοσης Πληροφοριών*

Είναι τα δίκτυα λήψης και μετάδοσης πληροφοριών, όπως οι Reuters, Bloomberg, DowJonesMarketsκ.α., σχετικά με την εικόνα της αγοράς.

- *Οι Παρατηρητές*

Πρόκειται για μη μετέχοντα στις διαπραγματεύσεις μέρη. Αυτά απλώς έχουν πρόσβαση σε στατιστικά στοιχεία της αγοράς. Συγκεκριμένα, η Επιτροπή Εποπτείας και Ελέγχου της ΗΔΑΤ, καθώς και ορισμένες υπηρεσίες της Τράπεζας της Ελλάδος και του Υπουργείου των Οικονομικών συμμετέχουν στην ΗΔΑΤ ως παρατηρητές.

Υποχρεώσεις των συμμετεχόντων στην ΗΔΑΤ

Οι χαρακτηριζόμενοι ως διαπραγματευτές (βασικοί και μη βασικοί) υποχρεούνται να διατηρούν στο Σύστημα Άυλων Τίτλων της Τράπεζας της Ελλάδος λογαριασμό σε Ευρώ, διότι στην ΗΔΑΤ λαμβάνει χώρα διαπραγμάτευση τίτλων περιλαμβανόμενων στον λογαριασμό του ίδιου χαρτοφυλακίου των βασικών και μη βασικών διαπραγματευτών αγοράς.

Η δυνατότητα συμμετοχής στην ΗΔΑΤ παρέχεται με την υπογραφή σχετικής σύμβασης προσχώρησης. Σε αυτή περιγράφονται λεπτομερώς οι υποχρεώσεις κάθε συμμετέχοντα αλλά και της Τράπεζας της Ελλάδος. Προκειμένου κάποιος διαπραγματευτής να συμμετάσχει στο σύστημα της ΗΔΑΤ, πρέπει να καταγραφούν τα στοιχεία του, (ο προσωπικός κωδικός του, τα πλήρη στοιχεία της επωνυμίας του και τα πλήρη στοιχεία της διεύθυνσής του (οδός, αριθμός, πόλη, χώρα, κωδικός χώρας, ταχυδρομικός κώδικας).

Επιπλέον, πρέπει να συμπεριληφθεί ο αριθμός τηλεφώνου, fax και η διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), ο υπεύθυνος αγοράς (MarketManager) και τέλος η ημερομηνία έναρξης και λήξης της σύμβασης συμμετοχής στην ΗΔΑΤ.

Κάθε συμμετέχων στην ΗΔΑΤ δεσμεύεται για την πιστή εφαρμογή του υφιστάμενου Κανονισμού Λειτουργίας της, καθώς και για την εφαρμογή του σε περιφερειακό επίπεδο με βάση τα εγχειρίδια χρήσης και διαχείρισης της Περιφερειακής Εφαρμογής της ΗΔΑΤ.

- Λαμβάνει αποφάσεις για την πραγματοποίηση νέων επενδύσεων σε hardware και λογισμικό (software), οι οποίες αποσκοπούν στη βελτίωση του υπάρχοντος συστήματος.
- Καθορίζει το είδος των στοιχείων, καθώς και τον τρόπο διοχε'τευσης των στοιχείων αυτών στον ημερήσιο τύπο, στα τοπικά και διεθνή δίκτυα πληροφοριών.
- Παρεμβαίνει ως διαιτητής και προτείνει συμβιβαστικές λύσεις στα αναφερόμενα μεταξύ των διαπραγματευτών αγοράς προβλήματα.

9.2 Swift και ειδικά τραπεζικά λογισμικά ηλεκτρονικής τραπεζικής

Το SWIFT ιδρύθηκε το 1973, είναι οργανωμένο ως μη κερδοσκοπικός οργανισμός με έδρα στο Βέλγιο και διέπεται από το Βελγικό δίκαιο. Έχει παρουσία με δίκτυα υπολογιστών και αποκλειστικές τηλεφωνικές γραμμές σε τέσσερα άλλα διαφορετικά μέρη του πλανήτη. Πρόκειται για ένα οργανισμό

συνεργασίας, που ανήκει στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και παρέχει υπηρεσίες ασφαλών μηνυμάτων και το αντίστοιχο λογισμικό σε περίπου 7000 τράπεζες σε περισσότερες από 198 χώρες στον κόσμο και επενδυτικούς οργανισμούς, καθώς και τις υποδομές για πληρωμές που έχουν να κάνουν σε χρηματιστηριακές και εμπορικές συναλλαγές. Τοπικοί αντιπρόσωποι στις διάφορες χώρες είναι διαπιστευμένοι προμηθευτές παροχής υπηρεσιών SWIFTAlliance (AccreditedProviderofSWIFTAllianceSupportServices) και παρέχουν υπηρεσίες σχεδιασμού, εγκατάστασης και υποστήριξης στα προϊόντα του οργανισμού SWIFT. Τα παρεχόμενα λογισμικά επιτρέπουν on-lineεπεξεργασία και άμεση εκκαθάριση πληρωμών. Γνωστά στην διατραπεζική αγορά λογισμικά είναι τα PayPlus, PayWeb, e-notify, faxwire, wirehouseτης εταιρίας Fundtech (SwiftGoldPartner).

Οι Τράπεζες επεξεργάζονται επιτυχώς αρκετές χιλιάδες πληρωμών ημερησίως, μέσω συστημάτων με άμεση σύνδεση όλων των καταστημάτων και των κεντρικών τους υπηρεσιών. Τα συστήματα αυτά υποστηρίζουν την on-lineεπεξεργασία και άμεση εκκαθάριση-τακτοποίηση εντολών μεταφοράς χρημάτων και άλλων πληρωμών (εισερχομένων - εξερχομένων) μέσω του εθνικού ή του διεθνούς δικτύου (HERMES, TARGET, SWIFT).

Οι λύσεις λογισμικού καλύπτουν όλο το εύρος λειτουργιών μεταφοράς κεφαλαίων και ενημέρωσης πελατών. Ακόμη, καλύπτουν ειδικές συνθήκες-συμφωνίες τιμολόγησης και προμηθειών, τόσο για εξερχόμενες όσο και για εισερχόμενες πληρωμές, υποστηρίζουν την εύκολη αναζήτηση συναφών μηνυμάτων κλπ. Η εφαρμοζόμενη τεχνολογία στην ασφαλή και γρήγορη ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων είναι η τεχνολογία StraightThroughProcessing, υποστηριζόμενη από όλα τα διεθνή δίκτυα πληρωμών, ειδικά δε από το SWIFT.

9.3 Έξυπνες κάρτες (SmartCards)

Κάποιοι από εμάς χρησιμοποιούμε ήδη μία ή περισσότερες έξυπνες κάρτες στην καθημερινή μας ζωή. Για παράδειγμα, έξυπνη κάρτα είναι η κάρτα SIM που

χρησιμοποιείται στο σύστημα κινητής τηλεφωνίας GSM. Οι έξυπνες κάρτες είναι ουσιαστικά μικροσκοπικοί υπολογιστές, που έχουν το μέγεθος και τη φόρμα μίας πιστωτικής κάρτας, πάνω στην οποία είναι ενσωματωμένο ένα ολοκληρωμένο κύκλωμα (chip).

Το κύριο γνώρισμα των έξυπνων καρτών είναι η ικανότητα να αποθηκεύουν και να επεξεργάζονται πληροφορίες με ένα ασφαλή τρόπο, ενώ τα πλεονεκτήματα των έξυπνων καρτών είναι η προστασία των δεδομένων που περιέχουν, η φορητότητα και η ευκολία χρήσης.

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

9.4 Βασικά Χαρακτηριστικά Έξυπνων Καρτών

- Κόστος
- Αξιοπιστία
- Ικανότητα αποθήκευσης
- Ευκολία χρήσης
- Ασφάλεια
- Ταχύτητα ανάγνωσης
- Υπολογιστική ισχύς.

9.5 Εμπόδια κατά την αποδοχή των Έξυπνων Καρτών

- Σχετικά υψηλότερο κόστος

- Έλλειψη παρούσας υποδομής
- Έλλειψη προτύπων για την εξασφάλιση διαλειτουργικότητας
- Ο καταναλωτής πρέπει να είναι τεχνικά πεπειραμένος.

9.6 Τύποι έξυπνων καρτών

- Κάρτα μνήμης
-
- Κάρτες με μικρο-επεξεργαστή
- Contact κάρτα
- Contactless κάρτα
- Υβριδικές και Combi κάρτες
- Κάρτες που επιδέχονται φόρτωση προγραμμάτων

Στην πραγματικότητα, οι έξυπνες κάρτες μπορούν να παρέχουν προσωπικές πληροφορίες του κατόχου, κλειδιά για ψηφιακή υπογραφή κ.α. Φυσικά για να αποφευχθεί το γεγονός οι πληροφορίες που προσφέρει μία κάρτα να γίνουν περιορισμός και όχι πλεονέκτημα για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι τελευταίες πρέπει να σχεδιάζονται χωρίς να λαμβάνουν υπόψη τις έξυπνες κάρτες που υπάρχουν.

Αυτό συμβαίνει γιατί αρκετοί πελάτες δεν θα έχουν στην κατοχή τους για μεγάλο χρονικό διάστημα τέτοιου είδους κάρτες .

9.7 Πιστοποίηση δύο παραγόντων και PKI

Για περισσότερη ασφάλεια, ένας τραπεζικός οργανισμός μπορεί να απαιτεί το ψηφιακό πιστοποιητικό του πελάτη να αποθηκεύεται στο token ή σε μία έξυπνη κάρτα.

Οι έξυπνες κάρτες και άλλες συσκευές για τον καταναλωτή που περιέχουν ηλεκτρονικά τσιπς είναι πιο ακριβές λύσεις από λύσεις λογισμικού. Έχουν όμως το πλεονέκτημα, αποθηκεύοντας ιδιωτικά κλειδιά σε tokens αντί στον σκληρό δίσκο του

υπολογιστή να αποτρέπουν την πρόσβαση μη εγκεκριμένων χρηστών στον υπολογιστή του πελάτη με σκοπό την αντιγραφή των κρυπτογραφημένων κλειδιών χωρίς να έχει γνώση ο χρήστης.

9.8 USB Tokens

Το eToken είναι μια ειδική συσκευή στο μέγεθος ενός κλειδιού, η οποία περιέχει έναν κρυπτογραφικό μηχανισμό που δίνει τη δυνατότητα στον κάτοχό του να δημιουργήσει και να αποθηκεύσει το απαραίτητο λογισμικό ώστε να λειτουργεί σαν την ηλεκτρονική του υπογραφή.

Όταν συνδεθεί με οποιονδήποτε υπολογιστή μέσω της USB θύρας, το eToken δίνει στον χρήστη τη δυνατότητα να υπογράφει ψηφιακά όλες τις προσωπικές του συναλλαγές. Έτσι, μέσω της προσωπικής ταυτοποίησης επιτυγχάνεται η μέγιστη δυνατή παροχή ασφάλειας.

Ο χρήστης της υπηρεσίας έχει δυνατότητα να εγκαταστήσει το πιστοποιητικό είτε στον υπολογιστή του είτε στην ειδική συσκευή eToken.

Τα USB Tokens όταν συνδυάζονται με την PKI τεχνολογία παρέχουν ισχυρή πιστοποίηση δύο παραγόντων.

Τα πλεονεκτήματα που απορρέουν είναι τα ακόλουθα :

- Υψηλή Ασφάλεια : Οι συσκευές δεν μπορούν να αντιγραφούν, ενώ το PIN του αποθηκεύεται κρυπτογραφημένο, έτσι προστατεύεται το PKI ψηφιακό ID του χρήστη από κλοπή.

- Πολλές δυνατότητες : Το PKI ψηφιακό ID του χρήστη μπορεί να χρησιμοποιηθεί για πολλές λειτουργίες, όπως πιστοποίηση, ψηφιακή υπογραφή, κρυπτογράφηση κ.α. Επίσης το ψηφιακό ID μπορεί να χρησιμοποιηθεί για ασφάλεια του χρήστη σε περισσότερες από μία εφαρμογές.

- Ευκολία χρήσης : Τα USB Tokens μπορούν εύκολα να μεταφέρονται. Συνδέονται εύκολα με τον υπολογιστή μέσω USB θύρας και δεν απαιτούν επιπρόσθετο εξοπλισμό. Βοηθούν το χρήστη να μη χρειάζεται να απομνημονεύει πολλούς κωδικούς, αφού τα αναγνωριστικά του αποθηκεύονται με ασφάλεια στο token.

9.9 Έξυπνες κάρτες και ψηφιακά πιστοποιητικά

Και στην περίπτωση των έξυπνων καρτών ισχύουν τα πλεονεκτήματα που αναφέρθηκαν στην προηγούμενη παράγραφο.

Ωστόσο καλό είναι να εξετασθούν και τα πλεονεκτήματα από τον συνδυασμό τα πιστοποίησης δύο παραγόντων και της PKI τεχνολογίας, σε σχέση μόνο με την χρήση PKI.

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

- Ευελιξία- Φορητότητα : Τόσο τα Tokens όσο και οι έξυπνες κάρτες μπορούν να χρησιμοποιηθούν και σε άλλες εφαρμογές που δεν γίνονται launch αποκλειστικά μέσω του υπολογιστή του χρήστη, όπως για παράδειγμα ATMs, αλλά μπορούν να χρησιμοποιηθούν και οποιοδήποτε άλλο υπολογιστή πλην αυτού που έχει ο χρήστης.

9.10 SingleSignOn (SSO)

Καθώς τα IT συστήματα πολλαπλασιάζονται για να υποστηρίξουν τις επιχειρηματικές διαδικασίες, οι χρήστες και οι διαχειριστές τους αντιμετωπίζουν ένα αυξανόμενο πολύπλοκο περιβάλλον για να ολοκληρώσουν τις εργασίες τους.

Προβλήματα αντιμετωπίζουν και οι administrators των συστημάτων που πρέπει να διαχειρίζονται λογαριασμούς χρηστών μέσα σε κάθε σύστημα και, να εξασφαλίζουν την ακεραιότητα επιβολής της πολιτικής ασφάλειας.

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

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

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

- Μείωση του χρόνου που καταναλώνουν οι χρήστες για είσοδο σε διαφορετικές υπηρεσίες.
- Μείωση της πιθανότητας λαθών στις διαδικασίες signon.
- Βελτίωση της ασφάλειας εξαιτίας του γεγονότος ότι ο χρήστης δεν χρειάζεται να διατηρεί και να θυμάται πολλά sets κωδικών.
- Μείωση του χρόνου διαχείρισης λογαριασμών χρηστών, για τους administrators.
- Βελτίωση της ασφάλειας μέσω της ενσωματωμένης δυνατότητας για τους administrators να συντηρούν την ακεραιότητα της δομής διαχείρισης χρηστών.

Τέτοιου είδους υπηρεσία καλείτε singleSignOn. Το σύστημα συλλέγει όλη την πληροφορία του signon στο primarydomain, που περιλαμβάνει όλα τα αναγνωριστικά που απαιτούνται για secondarydomains. Η πληροφορία αυτή που

δίνει ο χρήστης, χρησιμοποιείται από την SSO υπηρεσία ώστε να πιστοποιεί τον χρήστη κάθε φορά που αυτός αλληλεπιδρά με άλλα domains.

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

Σημαντικά θέματα ασφάλειας σχετικά με το SSO είναι :

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

9.11 Firewalls

Ο όρος firewall έχει επικρατήσει τα τελευταία χρόνια σαν ένας από τους πιο καλούς τρόπους για να διατηρήσει κάποιος ασφαλή τα δεδομένα του στον υπολογιστή του, όταν αυτός είναι συνδεδεμένος στο διαδίκτυο. Το firewall, ή αλλιώς ο τοίχος της φωτιάς, είναι ένα λογισμικό το οποίο αναλαμβάνει να ελέγχει όλες τις πληροφορίες που φθάνουν στον υπολογιστή μας από τον "έξω" κόσμο. Το firewall μπορεί να είναι εκτός από software και hardware, μια συσκευή δηλαδή που τοποθετείται στην σύνδεση του ηλεκτρονικού υπολογιστή με το διαδίκτυο, Στην περίπτωση που έχουμε εγκαταστήσει ένα λογισμικό firewall στον προσωπικό μας υπολογιστή τότε με αυτό μπορούμε να καθορίσουμε από ποιους υπολογιστές και με ποιους τρόπους θα δεχόμαστε πληροφορίες. Αυτό επιτυγχάνεται με την χρήση διάφορων φίλτρων τα οποία αναλύουν τα εισερχόμενα πακέτα και ανάλογα με τις οδηγίες που υπάρχουν τα αφήνουν να περάσουν ή όχι.

Η μεγάλη σημασία του firewall έγκειται στο ότι δεν μπορούμε να γνωρίζουμε απόλυτα τι λογισμικά υπάρχουν εγκατεστημένα στον υπολογιστή μας και ποιες "πόρτες" είναι ανοιχτές. Για παράδειγμα ο υπολογιστής μας μπορεί να είναι μολυσμένος από ένα worm το οποίο δίνει τη δυνατότητα σε κάποιον άλλο υπολογιστή να χρησιμοποιεί το CPU μας!

Το firewall δηλαδή είναι αυτό που συγκεντρώνει τον πλήρη έλεγχο των πακέτων που εισέρχονται στον υπολογιστή αποτελώντας ουσιαστικά έναν πύργο ελέγχου της πληροφορίας. Βέβαια η σημασία του firewall είναι πολύ πιο μεγάλη όταν πίσω από αυτό δεν υπάρχει μόνο ένας υπολογιστής αλλά μια μεγάλη ομάδα υπολογιστών π.χ. μια εταιρία, η οποία εμπιστεύεται το firewall για όλα τα πακέτα που καταφθάνουν σε αυτήν.

ΠΗΓΗ:

www.wikipedia.com

www.go-online.gr

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10

ΤΟ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

10.1 Εισαγωγή

Η ασφάλεια των συναλλαγών και των προσωπικών δεδομένων των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου (internet banking), είναι μείζονος σημασίας. Εκτός από τα συστήματα ασφάλειας των τραπεζών και των μέτρων προστασίας από την πλευρά του χρήστη υπάρχει ένα συγκεκριμένο νομοθετικό πλαίσιο σε σχέση με την ηλεκτρονική τραπεζική, το οποίο κατοχυρώνει ακόμη περισσότερο τον καταναλωτή. Συγκεκριμένα, η πραγματοποίηση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών στο διαδίκτυο, διέπεται από την ελληνική και την κοινοτική τραπεζική νομοθεσία. Το ρυθμιστικό πλαίσιο της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου, αφορά τη διασυνοριακή παροχή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Οι κύριοι τομείς που διέπουν την ηλεκτρονική τραπεζική μέσω διαδικτύου, είναι:

- ❖ Η νομοθεσία για τη διεξαγωγή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών συναλλαγών – Τραπεζική εποπτεία.
- ❖ Η νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή.
- ❖ Η νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.
- ❖ Το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο για την ηλεκτρονική τραπεζική.

10.2 Τραπεζική νομοθεσία

Η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) υπάγεται ως τραπεζική εργασία, στην εποπτεία της Κεντρικής Τράπεζας και στις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης περί πιστωτικών ιδρυμάτων. Συνεπώς, ορισμένες διατάξεις που αφορούν τον περιορισμό του σκοπού και των ποσοστών συμμετοχής φυσικών ή νομικών προσώπων για τα πιστωτικά ιδρύματα, ισχύουν και στην περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Επίσης, εφαρμόζονται οι ειδικές διατάξεις σχετικά με τη δημοσιοποίηση οικονομικών αποτελεσμάτων (π.χ. λογιστικές καταστάσεις).

Η εποπτεία από την κεντρική τράπεζα περιλαμβάνει τον ορισμό των ιδίων κεφαλαίων των πιστωτικών ιδρυμάτων (ΠΔ/ΤΕ 2053/1992), τον έλεγχο φερεγγυότητας (ΠΔ/ΤΕ 2054/1992), τον έλεγχο ρευστότητας, τον έλεγχο κεφαλαιακής επάρκειας (ΠΔ/ΤΕ 2397/1996), τον έλεγχο συγκέντρωσης κινδύνων

(ΠΔ/ΤΕ 2246/1993) και του συστήματος εσωτερικού ελέγχου των τελευταίων (ΠΔ/ΤΕ 2438/1998).

Επίσης, η Οδηγία 2000/31 που αφορά το ηλεκτρονικό εμπόριο (ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο με το Προεδρικό Διάταγμα 131/2003) ρυθμίζει τις υπηρεσίες, (2005). Ειδικότερα η εν λόγω οδηγία εισάγει την αρχή του "κράτους προέλευσης" και αναφέρει ότι: "ο τόπος εγκατάστασης εταιρείας που παρέχει υπηρεσίες μέσω διεύθυνσης (site) του διαδικτύου, δεν βρίσκεται εκεί που είναι η τεχνολογία που υποστηρίζει την εν λόγω διεύθυνση, ούτε εκεί που παρέχεται πρόσβαση στην εν λόγω διεύθυνση, αλλά εκεί που ασκεί την οικονομική της δραστηριότητα".

Θα πρέπει να αναφερθεί ότι και για την ηλεκτρονική τραπεζική εφαρμόζεται ο νόμος 2076/1992 που αφορά τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και ο νόμος 2396/1996 που αφορά τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Φυσικά, όπως σε όλες τις περιπτώσεις, έτσι και στην περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, εφαρμόζονται οι διάφορες νομοθετικές ρυθμίσεις που εκδίδονται κατά καιρούς, είτε από τον Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος, είτε από την επιτροπή κεφαλαιαγοράς.

Ακόμη, για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές είναι σε ισχύ η οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης 2002/65/ΕΚ. η εν λόγω Οδηγία ενσωματώθηκε με τον αριθμό 4α ν. 2251/1994 (όπως αυτό τροποποιήθηκε από το ν. 3587/2007) «για την προστασία του καταναλωτή» στην εθνική μας νομοθεσία.

Τέλος, πρέπει να επισημανθεί ότι η τράπεζα της Ελλάδος είναι αρμόδια για την εφαρμογή από όλα τα πιστωτικά ιδρύματα, των διατάξεων του νόμου 2331/95, ο οποίος αφορά την πρόληψη και την καταστολή της νομιμοποίησης των εσόδων από εγκληματικές πράξεις. Επίσης, με τον νόμο 2655/98 η Ελλάδα έχει επικυρώσει την Ευρωπαϊκή σύμβαση για το ξέπλυμα, την έρευνα, την κατάσχεση και τη δήμευση των προϊόντων, τα οποία προέρχονται από εγκληματικές πράξεις.

10.3 Νομοθεσία σχετικά με τις ηλεκτρονικές πληρωμές μέσω Διαδικτύου

Οι ηλεκτρονικές πληρωμές, δηλαδή οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά και ανεξάρτητα από τα μέσα που χρησιμοποιούνται, χωρίζονται στις εξής κατηγορίες:

- 1) Πληρωμές μέσω πιστωτικών καρτών (με χρέωση της κάρτας του πελάτη),
- 2) Απευθείαςπίστωση ενός λογαριασμού με ταυτόχρονη μεταφορά σε άλλους λογαριασμούς (π.χ. πάγιες εντολές εξόφλησης λογαριασμών),
- 3) Απευθείας χρέωση του λογαριασμού του χρήστη, με χρήση αριθμού ή χρεωστικής κάρτας,
- 4) Πληρωμές μέσω προπληρωμένων καρτών και 5) Πληρωμές μέσω ειδικών πυλών πληρωμών (Συρμακέζης, “Όλα όσα θέλατε να μάθετε για τις ηλεκτρονικές πληρωμές και εισπράξεις”, 2003).

Όσον αφορά το νομικό πλαίσιο αυτών των ηλεκτρονικών πληρωμών στην ηλεκτρονική τραπεζική μέσω διαδικτύου (internet banking), εφαρμόζεται ο νόμος 2789/2000, ο οποίος έχει ενσωματώσει την Κοινοτική Οδηγία 98/26. Επίσης, το θεσμικό πλαίσιο για τις διασυνοριακές πληρωμές, το ρυθμίζει το προεδρικό διάταγμα 33/2000, το οποίο ακολουθεί την Οδηγία 97/5 για τις διασυνοριακές πληρωμές μέχρι 50.000 ευρώ. Το παραπάνω θεσμικό πλαίσιο ολοκληρώνεται με τον κανονισμό 2560/2001, ο οποίος διασφαλίζει τη διαφάνεια των εξόδων που επιβάλλονται αλλά και την ευθυγράμμιση του ύψους των συναλλαγών εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Τέλος, ως προς την διεκπεραίωση οικονομικών συναλλαγών με ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος, είναι σε ισχύ ο νόμος 3148/2003, ο οποίος έχει ενσωματώσει τις κοινοτικές οδηγίες 2000/46 και 2000/28 που αφορούν το ηλεκτρονικό χρήμα

10.4 Η νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή

Για την προστασία των καταναλωτών στην παροχή τραπεζικών υπηρεσιών και από φυσικά αλλά και από εναλλακτικά δίκτυα (internet banking), εφαρμόζεται ο νόμος

2251/94. Ειδικότερα στην περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, πρέπει τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να συμμορφώνονται με τις διατάξεις για τις καταχρηστικές ρήτρες συμβάσεων με τους πελάτες τους, αλλά και με τις διατάξεις για την παραπλανητική διαφήμιση.

Ειδικά για τις προσφερόμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου (internet banking), κατευθυντήριες γραμμές δίνει το άρθρο 4α του προαναφερθέντος νόμου, το οποίο ενσωματώνει την κοινοτική οδηγία 97/7 σχετικά με τις εξ' αποστάσεως συμβάσεις (διαδικτυακές συναλλαγές). Οι ηλεκτρονικές συμβάσεις που καταρτίζονται στο διαδίκτυο είναι είτε συμβάσεις προσχωρήσεως είτε συμβάσεις με γενικούς όρους συναλλαγών (Γ.Ο.Σ.), οι οποίοι έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων. Αυτοί οι όροι θα πρέπει να εμφανίζονται σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης, να είναι ευανάγνωστοι και να είναι διατυπωμένοι στην Ελληνική αλλά και στην αγγλική γλώσσα.

Τέλος, όσον αφορά τη διαφήμιση στο διαδίκτυο και στο ηλεκτρονικό εμπόριο, εφαρμόζεται ο νόμος 2251/1994 ο οποίος απαγορεύει κάθε αθέμιτη και παραπλανητική διαφήμιση.

10.5 Η νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών Δεδομένων

Το ζήτημα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών είναι ιδιαίτερα σημαντικό για την προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων τους, ελευθεριών τους αλλά και της ίδιας τους της ιδιωτικής ζωής. Το νομικό πλαίσιο που θωρακίζει τα προσωπικά δεδομένα των καταναλωτών, διέπεται από τον Ελληνικό νόμο 2472/1997 αλλά και από διεθνείς συμβάσεις, όπως την "Οικουμενική διακήρυξη των Δικαιωμάτων του ανθρώπου" του ΟΗΕ (1948), το "Διεθνές Σύμφωνο Ατομικών και Πολιτικών -Η απόφαση-πλαίσιο 2001/413/ΔΕΥ του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου για την καταπολέμηση της απάτης και της πλαστογραφίας. Και για ηλεκτρονικές επικοινωνίες ισχύει ο ν. 373471/2006.

10.6 Οι ηλεκτρονικές υπογραφές στο Ελληνικό και Ευρωπαϊκό Δίκαιο

Οι ηλεκτρονικές (ή ψηφιακές) υπογραφές αποσκοπούν στη δήλωση και εξασφάλιση της ταυτότητας του χρήστη (ή αντισυμβαλλομένου) σε ένα ανοικτό δίκτυο, όπως το διαδίκτυο. Με απλά λόγια είναι μια μέθοδος απόδειξης της γνησιότητας ενός ηλεκτρονικού εγγράφου.

Εδώ θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι η ηλεκτρονική υπογραφή έχει ποικίλες μορφές, όπως τη βιομετρική υπογραφή ή τη ψηφιακή υπογραφή. Με άλλα λόγια, η ψηφιακή υπογραφή είναι μία μέθοδος ηλεκτρονικών υπογραφών και μάλιστα θεωρείται η πιο προηγμένη και ασφαλής μεταξύ των μεθόδων αναγνώρισης της γνησιότητας ενός εκδότη ηλεκτρονικού εγγράφου. Για να διασφαλιστεί λοιπόν, η ασφάλεια των χρηστών σε μια ηλεκτρονική σύμβαση όταν χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές υπογραφές, έχει θεσπιστεί ένα ολόκληρο νομικό πλαίσιο.

Πιο συγκεκριμένα, η Οδηγία 1999/93/EK έθεσε τις βάσεις για τη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου ρυθμιστικού πλαισίου σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπογραφές στα κράτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η σημαντικότερη συνεισφορά της, συνίσταται στη νομική αναγνώριση των ηλεκτρονικών υπογραφών ως αντιστοίχων με τις ιδιότητες, εκεί που απαιτείται από τον νόμο. Στο άρθρο 5.1. της συγκεκριμένης οδηγίας απαριθμούνται οι προϋποθέσεις που είναι απαραίτητες για τη δημιουργία ενός ενιαίου επιπέδου ηλεκτρονικών υπογραφών μεταξύ των κρατών μελών. Στην Ελλάδα, η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) είναι υπεύθυνη να παρακολουθεί και να ρυθμίζει εκτός των άλλων, τις υπάρχουσες ηλεκτρονικές υπογραφές.

Η προσαρμογή της προηγούμενης Οδηγίας στα ελληνικά δεδομένα, πραγματοποιήθηκε με την ενσωμάτωσή της στο Προεδρικό Διάταγμα 150/2001 για τις ηλεκτρονικές υπογραφές. Το εν λόγω διάταγμα αναγνωρίζει στην Ελλάδα, τους ακόλουθους τύπους ηλεκτρονικών υπογραφών:

1. Τις απλές ηλεκτρονικές υπογραφές (π.χ. με ένα ψηφιακό αποτύπωμα μιας χειρόγραφης υπογραφής).

2. Τις προηγμένες ηλεκτρονικές υπογραφές οι οποίες διέπονται από τις εξής αυστηρές προϋποθέσεις:

α) Η μονοσήμαντη σύνδεση της υπογραφής με τον υπογράφοντα,

β) Η ικανότητά της να προσδιορίσει ειδικά και αποκλειστικά την ταυτότητα του υπογράφοντα,

γ) Η δημιουργία της με μέσα του αποκλειστικού ελέγχου του υπογράφοντα και

δ) Η εύκολη διαπίστωση ενδεχόμενης αλλοίωσης στα δεδομένα της εκάστοτε ψηφιακής υπογραφής.

3. Τις προηγμένες ηλεκτρονικές υπογραφές οι οποίες έχουν αναγνωρισμένο πιστοποιητικό.

10.7 Εφαρμοστέο δίκαιο

Στον Ευρωπαϊκό χώρο ισχύει ο Κανονισμός ΕΚ/44/2001 και θα πρέπει να τονίσουμε ότι καθοριστική σημασία για την ηλεκτρονική τραπεζική μέσω διαδικτύου (internet banking), διαδραματίζει η κατοικία του εναγόμενου, ανεξάρτητα από την τοποθεσία που βρίσκεται εγκατεστημένος ο υπολογιστής. Στα άρθρα 5.1., 5.3. και 16 του συγκεκριμένου κανονισμού αναφέρονται 3 εξαιρέσεις από τον παραπάνω κανόνα:

1. Όταν υπάρχουν διαφορές εκ συμβάσεως, αρμόδιο είναι το δικαστήριο του τόπου εκπλήρωσης της παροχής.

2. Όταν εμφανιστεί περίπτωση αδικοπραξίας, αρμόδιο είναι το δικαστήριο του τόπου όπου έλαβε χώρα το ζημιογόνο γεγονός. Φυσικά, για τις περιπτώσεις του διαδικτύου τα πράγματα είναι ιδιαίτερα δύσκολα, καθώς είναι δυνατόν να θεωρηθεί ότι κάποιο γεγονός αδικοπραξίας (π.χ. διασπορά ιού υπολογιστών από κάποια ιστοσελίδα τράπεζας) έλαβε χώρα σε όλα τα κράτη μέλη!

3. Η πιο σημαντική εξαίρεση αφορά τις συμβάσεις των καταναλωτών, αφού σύμφωνα με το άρθρο 16 ο κάθε καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να ασκήσει

αγωγή είτε στον τόπο κατοικίας του είτε στον τόπο κατοικίας του αντισυμβαλλομένου του.

Συμπερασματικά, θα μπορούσαμε να πούμε ότι για την περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου (internet banking), μπορεί η εν δυνάμει πελατειακή βάση να είναι παγκόσμια, εντούτοις δεν είναι εφικτό τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να πληρούν και να συμμορφώνονται με το σύνολο των νόμων της κάθε χώρας.

Οι Ελληνικές τράπεζες οφείλουν να συμμορφώνονται με τους ελληνικούς νόμους στους 3 τομείς που αναφέραμε σε προηγούμενες ενότητες (τραπεζική νομοθεσία, προστασία καταναλωτή και προστασία προσωπικών δεδομένων) και να προσπαθούν να συμμορφώνονται με τις νομικές απαιτήσεις των χωρών προς τις οποίες απευθύνουν τα προϊόντα/υπηρεσίες τους στο εξωτερικό.

ΠΗΓΗ:

Κ Δελούκα – Ιγγλέση, Νομικά Θέματα Ηλεκτρονικού εμπορίου.

Ιωάννη Φαρσαρώτα, «Τραπεζική»

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11

Το μέλλον της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking)

Κάθε τεχνολογία όσο απλουστευμένη και να είναι για το ευρύ κοινό, απαιτεί κάποιο σημαντικό χρόνο για να την αφομοιώσει. Αρκεί να αναφέρουμε ότι για την περίπτωση των "ATM' s" το χρονικό διάστημα που απαιτήθηκε για την εξοικείωση των πελατών με αυτά ήταν περίπου 7 χρόνια. Στην περίπτωση των υπόλοιπων μορφών της ηλεκτρονικής τραπεζικής (internet banking, phone banking, mobilebanking), είναι σίγουρο λόγω της μεγαλύτερης πολυπλοκότητάς τους, ότι θα χρειασθεί περισσότερος χρόνος για να προσαρμοστούν οι πελάτες σε αυτά. Οι προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες από τις Ελληνικές τράπεζες δεν υπολείπονται των υπηρεσιών που προσφέρουν οι τράπεζες του εξωτερικού, τουλάχιστον στα κύρια χαρακτηριστικά τους. Οι προοπτικές της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e - banking) είναι ιδιαίτερα ευοίωνες αλλά για να υλοποιηθούν αυτές οι προβλέψεις στο μέλλον θα πρέπει:

α) Η εξοικείωση και η προσαρμογή των χρηστών στις νέες τεχνολογίες να είναι ταχύτερη και να αποκτήσουν περισσότερη εμπιστοσύνη και αίσθημα ασφάλειας στον χώρο του διαδικτύου και

β) Να υπάρξει δέσμευση από την διοίκηση των τραπεζικών ιδρυμάτων, για ένταξη των εναλλακτικών δικτύων (δίκτυα ηλεκτρονικής τραπεζικής) στην συνολική στρατηγική μάρκετινγκ του οργανισμού. Είναι φυσικό πως όσο θα περνούν τα χρόνια, θα ωριμάζουν ολοένα και περισσότερο οι υπάρχουσες τεχνολογίες αλλά και θα δημιουργούνται νέες οι οποίες θα συμπληρώνουν ή θα ανατρέπουν τις παλιές.

Το κοινό θα πρέπει να προσπαθεί να ακολουθεί αυτήν την ανάπτυξη και να εξοικειώνεται με τις εφαρμογές στην ηλεκτρονική τραπεζική. Από τώρα σταδιακά έχει αρχίσει η σύγκλιση των τεχνολογιών (κινητή τηλεφωνία, διαδίκτυο, ATM' s, τηλεόραση) και αναμένεται να ολοκληρωθεί τα επόμενα χρόνια, παρέχοντας στους χρήστες μεγαλύτερη ευκολία ευκολότερη πρόσβαση. Αν σκεφτούμε τον αριθμό των κινητών τηλεφώνων που υπάρχουν στον πλανήτη (που είναι υπερδιπλάσια από αυτά των προσωπικών υπολογιστών) βλέπουμε τις τεράστιες δυνατότητες που διαφαίνονται από τη χρήση αυτών και στον τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής (mobile banking).

Ακόμη, η ψηφιακή τηλεόραση η οποία αρχίζει σταδιακά να εξαπλώνεται (πολύ πιο αργά στην Ελλάδα), στη Μεγάλη Βρετανία καλύπτει το 14% των νοικοκυριών και

προβλέπεται να αποτελέσει στο μέλλον ένα επιπλέον εναλλακτικό τραπεζικό κανάλι. Στο μέλλον, οι "έξυπνες κάρτες" θα εξαπλωθούν στην αγορά και θα χρησιμοποιούνται από την πλειονότητα των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής, διευκολύνοντάς τους και αυξάνοντας την ασφάλειά τους. Η μεγάλη όμως επανάσταση στο χώρο της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αναμένεται να είναι η διατραπεζική μεταφορά κεφαλαίων σε πραγματικό χρόνο.

Στην Ελλάδα, όπως έχει αναφερθεί σε προηγούμενα κεφάλαια, χρησιμοποιείται το σύστημα "DIASTRANFER" για μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ τραπεζών, το οποίο όμως δεν εκτελεί τις συγκεκριμένες εντολές άμεσα, αλλά μετά από κάποιες ημέρες.

Στο μέλλον, οι χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, θα έχουν τη δυνατότητα να μεταφέρουν κεφάλαια σε λογαριασμούς δικαιούχων άλλων τραπεζών άμεσα, σε πραγματικό χρόνο (real-timepayments) και χωρίς επιπλέον καθυστερήσεις. Με αυτόν τον τρόπο ο αριθμός των ηλεκτρονικών πληρωμών θα αυξηθεί κατακόρυφα και η ευκολία και άνεση των πελατών θα μεγιστοποιηθεί. Επίσης, προβλέπεται ότι οι τράπεζες στο μέλλον θα υιοθετήσουν ένα διαφορετικό μοντέλο λειτουργίας, με βάση το οποίο:

- 1) Θα τμηματοποιούν περισσότερο την αγορά στην οποία απευθύνονται,
- 2) Θα προσφέρουν ολοκληρωμένες λύσεις για κάθε τμήμα της αγοράς που απευθύνονται,
- 3) Θα μετατραπούν τα υποκαταστήματα από κέντρα συναλλαγών (σήμερα) σε συμβουλευτικά κέντρα για τους πελάτες (μέλλον) και
- 4) Θα προτρέπουν τους πελάτες τους να χρησιμοποιούν το φθηνότερο κανάλι για τις καθημερινές συναλλαγές τους όπως το διαδίκτυο. Συμπερασματικά, θα μπορούσαμε να πούμε ότι στόχος όλων των τραπεζών στο μέλλον είναι να αυξήσουν την χρησιμοποίηση των εναλλακτικών καναλιών τους (internetbanking, honebanking, mobilebanking) από τους πελάτες, σε τέτοιο βαθμό ώστε να δημιουργηθεί μια κρίσιμη μάζα. Για να γίνει αυτό και για να αυξήσουν οι χρήστες τις ηλεκτρονικές συναλλαγές (μειώνοντας ταυτόχρονα τις συναλλαγές στα υποκαταστήματα) θα πρέπει να εκπαιδευτεί κατάλληλα το προσωπικό των τραπεζών ώστε να προωθή τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στο κοινό. Επίσης, οι

ιστοσελίδες των τραπεζών θα πρέπει συνεχώς να βελτιώνονται και να ανασχεδιάζονται τόσο σε επίπεδο λειτουργικότητας όσο και σε επίπεδο ασφάλειας.

11.2 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ & Επίλογος

Η τεχνολογία που σχετίζεται με την ηλεκτρονικήτραπεζική, μας δίνει ποικίλες δυνατότητες, προκειμένου να εκτελέσουμε με ευκολία τις συναλλαγές μας με τις τράπεζες. Όπως κάθε εργαλείο και η ηλεκτρονική τραπεζική, μπορεί φυσικά να γίνιεπικίνδυνη για τον χρήστη, αλλά σίγουρα τα θετικά είναι πολλά περισσότερα.

Από την πλευρά των τραπεζών θα πρέπει να μουν σταθερότερες βάσεις και να γίνει μια πιο δυναμικήεπικοινωνιακήπολίτικη για να καταλάβει ο πελάτης ότι η ηλεκτρονικήτραπεζική είναι κάτι το οποίο τον αφορά και τον διευκολύνει και από την άλλη, ο πελάτης-χρήστης, θα πρέπει να αρχίσει να χρησιμοποιεί αυτό το μέσο, ξεπερνώντας τους φόβους του κάτι το οποίο είναι ένα από τα σημαντικότερα μειώνκαι κάτι το οποίο θα πρεπει να ξεπεραστεί. Ο φόβος του πελάτη- χρήστη ναχρησιμοποιήσειτην ηλεκτρονική τραπεζική.

Η ηλεκτρονική τραπεζική, είναι χωρίς αμφιβολία το μέλλον στις συναλλαγές του οποιουδήποτε πελάτη, της οποιασδήποτε τράπεζας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1 www.axalto.com

2 www.access2arabia.com

3 www.aipe.gr

4 www.cr2.com

5 www.ebusinessforum.com

6 www.emporiko-oplostasio.com

7 www.go-online.gr

8 www.unix.org

9 www.usolab.com

10 www.webopedia.com

11 www.Wikipedia.com

12 Currency, General Reports

13 *Stathopoulos M.*, Modern Techniques for Financial Transactions and their effects on

14 European Central Bank, Report on Electronic Money, Aug 1998, *Laster D.*, Policy Issues raised by Electronic Money, FED 1995, *Δουκίδη, Θεμιστοκλέους*

15 7ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ελλήνων Εμπορικόλογων, Η εφαρμογή της σύγχρονης τεχνολογίας στο Εμπορικό Δίκαιο, 1998, σελ, 253 επ., 259.
έρευνα e-metrics, AGB Nielsen Media Research (2006)

17 *Περιοδικό Ram Οκτωβρίου 2004, τεύχος 184, σελ 122.*

18 Αριστέα Σινανιώτη, Ηλεκτρονική τραπεζική.

19 Κ Δελούκα – Ιγγλέση, Νομικά Θέματα Ηλεκτρονικού εμπορίου.

20 Αριστέα Σινανιώτη, Ιωάννη Φαρσαρώτα, «Τραπεζική»

21 *Δουκίδη / Θεμιστοκλέους / Δράκου, Παπαζαφειροπούλου*, Ηλεκτρονικό Εμπόριο, 1998, σελ. 65.

22 Καρακωστας, Δικαιο και internet, νομικά ζητηματα