



Αξιολόγηση ιστοχώρων των ελληνικών τραπεζών

ΓΑΛΑΡΙΩΤΗ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ

Μ.Ο.Ε.Σ. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

2008

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	1
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	2
ΕΝΟΤΗΤΑ 1^η: ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.....	3
E-COMMERCE ΚΑΙ E-BANKING.....	18
ΕΝΟΤΗΤΑ 2^η: ΕΡΕΥΝΑ ΚΛΑΔΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	
ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ E-BANKING-ΠΑΡΟΧΕΣ	46
ΕΡΕΥΝΑ.....	56
ΕΠΙΛΟΓΟΣ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	65
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ-ΠΗΓΕΣ.....	66

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το internet banking, η τραπεζική δηλαδή παραλλαγή του διαρκώς αναπτυσσόμενου ηλεκτρονικού εμπορίου, θα αποτελέσει χωρίς αμφιβολία στο άμεσο μέλλον το βασικό πεδίο ανταγωνισμού μεταξύ των τραπεζικών οργανισμών και οι βασικοί λόγοι για αυτό είναι δύο. Ο πρώτος αφορά το ότι το internet banking δίνει τη δυνατότητα 24ωρης εξυπηρέτησης των πελατών και άρα ενέχει τις ευκαιρίες διεύρυνσης του πελατολογίου και αποκόμισης επιπλέον εσόδων.

Ο δεύτερος αφορά τη δυνατότητα διαφοροποίησης των τραπεζών, τη στιγμή που η αγορά διαρκώς ομογενοποιείται. Το κανονιστικό πλαίσιο μέσα στο οποίο πλέον δραστηριοποιούνται οι τράπεζες έχει περιορίσει τη δυνατότητα να διαφοροποιούνται σημαντικά σε θέματα τιμολόγησης. Ως εκ τούτου ο ανταγωνισμός τους περιορίζεται ουσιαστικά στην εξυπηρέτηση του πελάτη. Αναμφίβολα λοιπόν μια υπηρεσία με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του internet banking μπορεί να αποτελέσει το όχημα για την ανάδειξη της φιλοσοφίας μιας τράπεζας σε ό,τι αφορά την αντιμετώπιση του πελάτη και το μέσο για τη βελτίωση του μεριδίου της στην αγορά.

Βάσει αυτών θα επιχειρηθεί στα πλαίσια αυτής της εργασίας, η ανάλυση των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών του internet banking και της θέσης του στο ευρύτερο τραπεζοπιστωτικό σύστημα. Ενώ, τέλος θα επιχειρηθεί μια αξιολόγηση των σχετικών υπηρεσιών που παρέχουν σήμερα οι τράπεζες που δραστηριοποιούνται στον ελλαδικό χώρο.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στη παρούσα εργασία θα εξεταστεί η κατάσταση των ιστοχώρων των ελληνικών τραπεζών και θα αξιολογηθεί η κάθε τράπεζα ανάλογα με τις παροχές που προσφέρει στους πελάτες της, μετά από σχετική έρευνα.

Στην πρώτη ενότητα της εργασίας θα παρουσιαστεί η κατάσταση σήμερα στον τραπεζικό κλάδο. Στη συνέχεια θα γίνει αναφορά στο ρόλο του ηλεκτρονικού εμπορίου και στη σύνδεσή του με την ηλεκτρονική τραπεζική. Τέλος, στην πρώτη ενότητα θα γίνει πλήρης παρουσίαση της έννοιας της ηλεκτρονικής τραπεζικής και της παρουσίας της στον ελλαδικό τραπεζικό χώρο.

Στην δεύτερη ενότητα θα ανπτυχθεί όλη η διαδικασία και τα αποτελέσματα της έρευνας για την αξιολόγηση των ιστοχώρων των ελληνικών τραπεζών. Τέλος, θα γίνει μια σύγκριση των αποτελεσμάτων της παρούσας έρευνας με άλλη παρόμοια έρευνα σχετικού περιοδικού.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1^Η

ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^Ο

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

1. ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

1.1. Η ΣΥΝΘΕΣΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Λόγω της παγκοσμιοποίησης της τραπεζικής αγοράς και των δυνατοτήτων που παρέχει η σύγχρονη τεχνολογία των επικοινωνιών, οι Έλληνες συναλλασσόμενοι μπορούν σήμερα να αναζητούν και να επιλέγουν χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες από ένα πολύ μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων και τους ανά τον κόσμο ανταποκριτές ή συνεργάτες τους. Σήμερα στην Ελλάδα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες προσφέρονται από 397 πιστωτικούς οργανισμούς, οι οποίοι ταξινομούνται ως εξής:

- 64 πιστωτικά ιδρύματα με έδρα ή υποκαταστήματα στην Ελλάδα
- 283 πιστωτικά ιδρύματα με έδρα σε άλλο κράτος μέλος του ευρωπαϊκού οικονομικού χώρου, που παρέχουν στην Ελλάδα υπηρεσίες χωρίς εγκατάσταση
- 50 λοιπές εταιρείες του χρηματοπιστωτικού συστήματος

1.2. ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Από το 2001, όταν άρχισαν να δημοσιεύονται συγκρίσιμα στατιστικά στοιχεία, ο συνολικός αριθμός των τραπεζών στην ευρωπαϊκή ένωση των 25 κρατών-μελών μειώθηκε σημαντικά. Συγκεκριμένα, το 2004 ανερχόταν σε 8.374, ενώ το 2001 ήταν 9.363, παρουσίασε δηλαδή μείωση της τάξεως 10,5%. Η μείωση αυτή οφείλεται στη συνέχιση της τάσης για εξαγορές και συγχωνεύσεις στον ευρωπαϊκό τραπεζικό τομέα, λαμβανομένου υπόψη, μεταξύ άλλων, και του γεγονότος ότι ο αριθμός των τραπεζών σε ορισμένα κράτη-μέλη (όπως η Γερμανία, η Αυστρία, η Ισπανία και η Ιταλία) είναι πολύ μεγάλος για ιστορικούς λόγους.

Στην Ελλάδα, αντίστοιχα, κατά το ίδιο χρονικό διάστημα, η κατάσταση παρέμεινε σχεδόν αμετάβλητη (61 τράπεζες το 2001, 62 το 2004, 61 το 2005, και 64 το Μάιο του 2008).

1.3. ΜΕΡΙΔΙΑ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΣ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗΣ

Στην Ελλάδα το μερίδιο αγοράς των 5 μεγαλύτερων τραπεζών διαμορφώθηκε το 2006 σε:

- 66,3%(έναντι 65,6% το 2005)σε όρους ενεργητικού
- 63,9% στις χορηγήσεις, και
- 65,8% στις καταθέσεις (έναντι 66,1% και 65,5% αντίστοιχα το 2005)

εμφανίζοντας ελαφρά ενίσχυση του βαθμού συγκέντρωσης κατά το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

Αξιοσημείωτο είναι ότι ο βαθμός συγκέντρωσης του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, με βάση το ενεργητικό των 5 μεγαλύτερων ελληνικών τραπεζών, μολονότι εμφανίζεται υψηλότερος από το γενικό μέσο όρο του συνόλου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, παραμένει αισθητά χαμηλότερος από τον αντίστοιχο βαθμό συγκέντρωσης σε διαφορά κράτη-μέλη της ευρωζώνης, όπως η Ολλανδία (85,1%), το Βέλγιο (84,4%), η Φινλανδία (82,3%), η Μάλτα (71,4%), η Κύπρος (69,2%) και η Πορτογαλία (67,9%). Πολύ χαμηλότερος (μεταξύ 22% και 40,4%, βάσει του ενεργητικού των 5 μεγαλύτερων ελληνικών τραπεζών) είναι ο βαθμός συγκέντρωσης μόνο σε κράτη-μέλη, τα οποία:

- είτε λειτουργούν ως διεθνή χρηματοπιστωτικά κέντρα (όπως το Ηνωμένο Βασίλειο και το Λουξεμβούργο)
- είτε, όπως προαναφέρθηκε, για ιστορικούς λόγους, διαθέτουν ένα πολύ μεγάλο δίκτυο συνεταιριστικών και αποταμιευτικών τραπεζών, συνθήκες που δεν συντρέχουν στην χώρα μας.

1.4. ΟΙ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Μεταξύ των 64 τραπεζών που σήμερα δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα αναπτύσσεται εντονότατος ανταγωνισμός για τη διατήρηση της υφιστάμενης και τη διεκδίκηση νέας πελατείας με κυρίαρχο στοιχείο την τιμολόγηση των υπηρεσιών. Ο βαθμός συγκέντρωσης σύμφωνα και με τους δύο διεθνώς αποδεκτούς τρόπους μέτρησής του για τις ελληνικές τράπεζες είναι χαμηλός έως μέτριος και κυμαίνεται γύρω στο 66%. Υψηλότερος μεν του αντίστοιχου δείκτη συγκέντρωσης των διεθνών χρηματοπιστωτικών κέντρων, όπως του Ηνωμένου Βασιλείου και του Λουξεμβούργου, πολύ πιο βελτιωμένος όμως από την Ολλανδία, το Βέλγιο, την Φινλανδία, την Πορτογαλία και άλλες χώρες, στις περισσότερες εκ των οποίων ο βαθμός συγκέντρωσης υπερβαίνει το 80 - 85%.

1.5. ΔΙΕΘΝΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Οι ελληνικές τράπεζες έχουν εδραιώσει και συνεχίζουν να επεκτείνουν τη διεθνή παρουσία τους, ιδίως σε χώρες της Νότιο-ανατολικής Ευρώπης, ενόψει και της ευρωπαϊκής προοπτικής των περισσότερων από τις χώρες αυτές. Σήμερα, οι ελληνικές τράπεζες δραστηριοποιούνται πλέον σε 15 χώρες μέσω 45 θυγατρικών τραπεζών και υποκαταστημάτων.

Η δραστηριότητα αυτή είχε ξεκινήσει λόγω της ανάγκης τραπεζικής στήριξης της αυξημένης ελληνικής επιχειρηματικής δραστηριότητας στην ευρύτερη αυτή γεωγραφική περιοχή. Σταδιακά, όμως, τα περιθώρια διασυνοριακής ανάπτυξης των ελληνικών τραπεζών διευρύνθηκαν αυτοτελώς, ιδίως όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών λιανικής τραπεζικής και χρηματοδότησης επιχειρήσεων στην εν λόγω περιοχή αλλά και ευρύτερα.

Ενδεικτικό της επιτυχούς προσπάθειας επέκτασης των ελληνικών τραπεζικών ομίλων στο εξωτερικό αποτελεί το γεγονός ότι η συμβολή των εσόδων από τις δραστηριότητες στη Νότιο-ανατολική Ευρώπη και την Τουρκία υπήρξε, το πρώτο εννεάμηνο του 2007, ιδιαίτερα σημαντική και διευρυμένη (18%) σε σχέση με το 2006 (12%) και το 2005 (7,5%).

Αξίζει δε να σημειωθεί ότι πέραν των λοιπών πλεονεκτημάτων της, η γεωγραφική διάχυση προσφέρει επίσης τη δυνατότητα περαιτέρω διασποράς των αναλαμβανομένων κινδύνων.

Τράπεζα	Χώρα	Επωνυμία
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	1. Αίγυπτος	National Bank of Greece SA (Υποκατάστημα)
	2. Αλβανία	National Bank of Greece Sa (Θυγατρική)
	3. Βουλγαρία	United Bulgarian Bank AD (Θυγατρική)
	4. Η. Βασίλειο	National Bank of Greece SA (Υποκατάστημα)
	5. Κύπρος	National Bank of Greece (Cyprus) LTD (Θυγατρική)
	6. Ν. Αφρική	The South African Bank of Athens (Θυγατρική)
	7. ΠΓΔΜ	Stopanska Banka AD- Skorje (Θυγατρική)
	8. Ρουμανία	Banca Romaneasca SA (Θυγατρική)
	9. Σερβία	Vojvodjanska Banka Ad Beograd (Θυγατρική)
	10. Τουρκία	Finansbank Sa (Θυγατρική)
EFG EUROBANK ERGASIAS	1. Βουλγαρία	Bulgarian Post Bank AD (Θυγατρική)
	2. Η. Βασίλειο	Eurobank EFG (Υποκατάστημα)
	3. Κύπρος	Eurobank EFG (Θυγατρική)
	4. Λουξεμβούργο	EFG Private Bank (Luxembourg) S.A. (Θυγατρική)
	5. Ουκρανία	Universal Bank (Θυγατρική)
	6. Πολωνία	Polbank EFG (Υποκαταστήματα)
	7. Ρουμανία	BancPost S.A. (Θυγατρική)
	8. Σερβία	Eurobank EFG Stedionica A.D. Beograd (Θυγατρική)
	9. Τουρκία	Tekfen Bank (Θυγατρική)

ALPHA BANK	1. Αλβανία	ALPHA BANK (Υποκαταστήματα)
	2. Βουλγαρία	ALPHA BANK (Υποκαταστήματα)
	3. Η. Βασίλειο	ALPHA BANK London (Θυγατρική)
		ALPHA BANK Jersey (Θυγατρική της ALPHA BANK London)
	4. Κύπρος	ALPHA BANK CYPRUS LTD (Θυγατρική)
	5. Ουκρανία	OJSC Astra Bank (Θυγατρική)
	6. ΠΓΔΜ	ALPHA BANK AD SKOPJE (Θυγατρική)
	7. Ρουμανία	ALPHA BANK Romania (Θυγατρική)
8. Σερβία	ALPHA BANK Srbija (Θυγατρική)	

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	1. Αίγυπτος	Piraeus Bank Egypt SAE (Θυγατρική)
	2. Αλβανία	Tirana Bank I.B.C. (Θυγατρική)
	3. Βουλγαρία	Piraeus Bank Bulgaria AD (Θυγατρική)
	4. Η. Βασίλειο	Piraeus Bank (Υποκατάστημα)
	5. ΗΠΑ	Marathon National Bank of N.Y. (Θυγατρική)
	6. Κύπρος	Τράπεζα ΠΕΙΡΑΙΩΣ Κύπρου LTD (Θυγατρική) ¹⁵
	7. Ουκρανία	International Commerce Bank (Θυγατρική)
	8. Ρουμανία	Piraeus Bank Romania (Θυγατρική)
	9. Σερβία	Piraeus Bank AD Beograd (Θυγατρική)
ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	1. Αλβανία	Emporiki Bank (Albania) SA (Θυγατρική)
	2. Βουλγαρία	Emporiki Bank (Bulgaria) AD (Θυγατρική)
	3. Η. Βασίλειο	Emporiki Bank (Υποκατάστημα)
	4. Κύπρος	Emporiki Bank (Κύπρος) (Θυγατρική)
	5. Ρουμανία	Emporiki Bank (Romania) SA (Θυγατρική)
ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	1. Γερμανία	ATEbank (Υποκατάστημα)
	2. Ρουμανία	ATEbank Romania (Θυγατρική)

Σε επίπεδο επιχειρηματικών εξελίξεων κατά το 2006, τέσσερις μεγάλοι ελληνικοί τραπεζικοί όμιλοι προχώρησαν σε εξαγορά τραπεζών στο εξωτερικό συνολικής επένδυσης 3,07 δις ευρώ.

	Εξαγοράζων	Αριθμός Καταστημάτων	Αριθμός Προσωπικού	Επένδυση (δισ. ευρώ)
Βουλγαρία DZI Bank	EFG EUROBANK ERGASIAS	174	1.300	0,16
Ουκρανία Universal Bank	EFG EUROBANK ERGASIAS	32	480	0,05
Ρουμανία MindBank ¹⁶	ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	12	262	0,05
Σερβία Vojvodjanska	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	175	2.406	0,36
AIK Bank ¹⁷	ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	48	384	0,10
Τουρκία Finansbank	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	328	8.500	2,21
Tekfenbank	EFG EUROBANK ERGASIAS	31	557	0,14
ΣΥΝΟΛΟ		800	13.890	3,07

Οι ελληνικές τράπεζες κατέχουν ήδη σημαντική θέση στα τραπεζικά συστήματα των χωρών της Νότιο-ανατολικής Ευρώπης και της Τουρκίας. Στις χώρες που δραστηριοποιούνται σήμερα οι ελληνικές τράπεζες, μέσω θυγατρικών και υποκαταστημάτων, διαθέτουν ήδη ένα δίκτυο καταστημάτων που προσεγγίζει τις 3.000 μονάδες, με προσωπικό άνω των 42.000 άμεσα απασχολούμενων, συνεχίζοντας να στηρίζουν την εξωστρέφεια και τις διασυνοριακές πρωτοβουλίες των ελληνικών επιχειρήσεων, και να παρέχουν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας στο δημόσιο, τους ιδιώτες και τις επιχειρήσεις στις χώρες εγκατάστασης.

Εκατομμύρια €	Σύνολο Ενεργητικού		Χορηγήσεις		Κέρδη Προ Φόρων		Μερίδιο Αγοράς ¹⁸ (%)	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Αλβανία	727	855	346	555	17,3	18,9	17,5	19
Βουλγαρία	3.350	5.109	2.204	3.116	89,3	120,1	19,9	23,6
ΠΓΔΜ	612	828	254	383	5,1	16,2	26,8	32,3
Ρουμανία	4.050	7.462	2.108	3.612	38,4	49	11,6	14,5
Σερβία	945	2.501	584	1.339	4,2	8,1	10,5	18,7
Τουρκία	—	9.601	—	5.995	—	476,2	—	3,7
ΣΥΝΟΛΟ	9.684	26.355	5.496	14.999	154,3	688,4	3,1	7,8

	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	EFG EUROBANK ERGASIAS	ALPHA BANK	ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
Αίγυπτος	1			53		
Αλβανία	24		20	39	19	
Βουλγαρία	229	233	80	76	22	
Γερμανία						1
Η. Βασίλειο	2	1	2	1	1	
ΗΠΑ				14		
Κύπρος	16	1	33	4	12	
Λουξεμβούργο		1				
Ν. Αφρική	10					
Ουκρανία		78		86		
ΠΓΔΜ	60		15			
Πολωνία		254				
Ρουμανία	122	255	125	110	17	12
Σερβία	204	106	130	45		
Τουρκία	413	36				
ΣΥΝΟΛΟ	1.081	965	405	429	71	13
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	2.964 Καταστήματα σε 15 χώρες					

	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	EFG EUROBANK ERGASIAS	ALPHA BANK	ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
Αίγυπτος				μ.δ.*		
Αλβανία	262		173	μ.δ.	145	
Βουλγαρία	2.841	μ.δ.	543	μ.δ.	135 ¹⁹	
Γερμανία						μ.δ.
Η. Βασίλειο			μ.δ.	μ.δ.	6	
ΗΠΑ				μ.δ.		
Κύπρος	282	μ.δ.	775	μ.δ.	144	
Λουξεμβούργο		μ.δ.		μ.δ.		
Ν. Αφρική	μ.δ.					
Ουκρανία		μ.δ.		855		
ΠΓΔΜ	1.112		189			
Πολωνία		μ.δ.				
Ρουμανία	1.539	μ.δ.	1.855	μ.δ.	224	261
Σερβία	2.517	μ.δ.	1.450	μ.δ.		
Τουρκία	9.833	μ.δ.				
ΣΥΝΟΛΟ	18.386	12.000	4.985	5.757	654	261
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	42.043 απασχολούμενοι					
*μ.δ. : Μη διαθέσιμα στοιχεία.						

2. ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ: ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΚΕΡΔΟΦΟΡΙΑ ΚΑΙ ΛΟΓΟΣ ΔΑΝΕΙΩΝ ΠΡΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

2.1. ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ

Οι δείκτες αποδοτικότητας ενεργητικού (ROA) και ιδίων κεφαλαίων (ROE) μετά από φόρους, τόσο σε επίπεδο τραπεζών όσο και σε επίπεδο ομίλων συνέχισαν κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών να παρουσιάζουν σταθερή αύξηση. Ειδικότερα, το 2007:

- ο δείκτης αποδοτικότητας ενεργητικού διαμορφώθηκε σε 1% (2006:0,8%)
- ο δείκτης αποδοτικότητας ιδίων κεφαλαίων σε 14,8% (2006:12,8%)

Οι αντίστοιχοι δείκτες σε επίπεδο ομίλων ανήλθαν στο 1,4% (2006:1,1%) και 17% (2006:14,1%).

Ωστόσο, χρήζει επισήμανσης το γεγονός ότι αυξήθηκε τόσο ο αριθμός των ομίλων με δείκτη αποδοτικότητας ιδίων κεφαλαίων κάτω από 10% (2007:4, 2006:1, 2005:2) όσο και ο αριθμός των ομίλων με δείκτη αποδοτικότητας πάνω από 20% (2007:2, 2006:1, 2005:1)

2.2. ΚΕΡΔΟΦΟΡΙΑ

Η κερδοφορία των ελληνικών εμπορικών τραπεζών και των ομίλων τους διατηρήθηκε σε υψηλά επίπεδα κατά τη διάρκεια του 2007. Τα κέρδη (μετά από φόρους και δικαιώματα μειοψηφίας) αυξήθηκαν κατά 46,1% για τις τράπεζες και κατά 55% για τους ομίλους σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο του 2006. Η αύξηση αυτή οφείλεται, κυρίως:

- στην ανοδική φάση του οικονομικού κύκλου τόσο στην Ελλάδα (για δεκαπέντε συναπτά έτη) όσο και στις περισσότερες χώρες της Νότιο-ανατολικής Ευρώπης, όπου ορισμένες τράπεζες διεύρυναν την παρουσία τους, με αποτέλεσμα η πιστωτική επέκταση και η ζήτηση δανειακών κεφαλαίων να συνεχίζεται,
- στη μηδενική σχεδόν έκθεση των ελληνικών τραπεζών σε σύνθετα επενδυτικά προϊόντα υψηλού κινδύνου, με αποτέλεσμα να μην αντιμετωπίζουν προβλήματα αντίστοιχα εκείνων που αντιμετωπίζουν πολλές τράπεζες του εξωτερικού που επλήγησαν από την πρόσφατη διεθνή χρηματοπιστωτική αναταραχή,

- στα έκτακτα κέρδη τα οποία ανήλθαν σε περίπου 10% επί του συνόλου των κερδών,
- στη μείωση της φορολόγησης, λόγω του γεγονότος ότι το 2006 υπήρξε εφάπαξ φορολόγηση στα αποθεματικά των τραπεζών και των ομίλων τους, συνολικού ύψους 316 εκατ. ευρώ.

Ειδικότερα, τα καθαρά έσοδα των τραπεζών από τόκους ενισχύθηκαν κατά 10,4%, ενώ τα καθαρά έσοδα από μη τοκοφόρες εργασίες (προμήθειες, χρηματοπιστωτικές πράξεις και λοιπά έσοδα) αυξήθηκαν κατά 12,4%. Τα καθαρά έσοδα των τραπεζικών ομίλων αυξήθηκαν με σημαντικά υψηλότερους ρυθμούς από ότι στην περίπτωση των τραπεζών. Τα καθαρά έσοδα από τόκους αυξήθηκαν κατά 20,9%, καθώς επηρεαστήκαν θετικά από την ενίσχυση του ρυθμού της πιστωτικής επέκτασης στις αγορές της Νότιο-ανατολικής Ευρώπης, ενώ τα έσοδα από μη τοκοφόρες εργασίες αυξήθηκαν κατά 16,5%.

Ο δείκτης αποτελεσματικότητας (λειτουργικά έξοδα προς λειτουργικά έσοδα) μειώθηκε περαιτέρω, δηλαδή βελτιώθηκε, και διαμορφώθηκε στο τέλος του 2007 σε 52,6% για τους τραπεζικούς ομίλους (2006:53,1%), επίπεδο που παραμένει καλύτερο σε σχέση με τους μεγάλους τραπεζικούς ομίλους της ευρωζώνης (Ιανουάριος-Ιούνιος 2007:60%). Επιπλέον, ο δείκτης αποτελεσματικότητας σε επίπεδο τραπεζών παρέμεινε κατά βάση σταθερός και διαμορφώθηκε σε 52,6% στο τέλος του 2007 (2006:52,2%).

Οι προβλέψεις για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου των ελληνικών τραπεζών και των ομίλων τους είναι διπλάσιες από τις αντίστοιχες προβλέψεις μεσαίου μεγέθους τραπεζικών ομίλων της Ευρωπαϊκής Ένωσης ΚΑΙ, όπως είναι αυτονόητο παρέχουν στις ελληνικές τράπεζες διπλάσια εξασφάλιση έναντι του συγκεκριμένου κινδύνου. Ειδικότερα, οι προβλέψεις για τις ελληνικές τράπεζες και τους ομίλους τους ανήλθε, στο τέλος του 2007, στο 0,5% επί του μέσου ενεργητικού, έναντι περίπου του 0,25% για τους μεσαίου μεγέθους τραπεζικούς ομίλους με καταστατική έδρα σε κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Τέλος, επισημαίνεται ότι το καθαρό περιθώριο επιτοκίου μειώθηκε περαιτέρω (2007: 2,5%, 2006:2,7%) σε επίπεδο τραπεζών- αντανακλώντας τόσο τις αυξημένες συνθήκες ανταγωνισμού στην εγχώρια αγορά όσο και την αυξημένη χρήση των λογαριασμών προθεσμιακών καταθέσεων από τους πελάτες των τραπεζών, καθώς οι λογαριασμοί αυτοί προσφέρουν σημαντικά υψηλότερο επιτόκιο από τις απλές καταθέσεις ταμειωτηρίου- και παρέμεινε αμετάβλητο σε επίπεδο ομίλων(2007 και 2006: 3,0%).

2.3. ΛΟΓΟΣ ΔΑΝΕΙΩΝ ΠΡΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

Το Δεκέμβριο του 2007 το υπόλοιπο των καταθέσεων και συμφωνιών επαναγοράς νοικοκυριών και επιχειρήσεων σε Νομισματικά Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα της χώρας ανήλθε στο 248,5 δισεκατομμύρια ευρώ, εμφανίζοντας ετήσιο ποσοστό αύξησης 18% (2006:211,1 δισεκατομμύρια ευρώ). Κατά το ίδιο χρονικό διάστημα το υπόλοιπο χορηγήσεων προς επιχειρήσεις και νοικοκυριά ανήλθε στα 202,6 δισεκατομμύρια ευρώ εμφανίζοντας ετήσιο ποσοστό αύξησης 18,5% (2006:170,9 δισεκατομμύρια ευρώ). Από τα ανωτέρω στοιχεία συνάγονται δύο ενδιαφέροντα συμπεράσματα για το σύνολο του τραπεζικού μας συστήματος:

- ο λόγος χορηγήσεων προς καταθέσεις και συμφωνίες επαναγοράς ανερχόταν, το Δεκέμβριο του 2007, στο 81,5% οριακά αυξημένος έναντι του 2006 (81%)
- το θετικό υπόλοιπο του ισοζυγίου καταθέσεων και συμφωνιών επαναγοράς έναντι των χορηγήσεων προς επιχειρήσεις και νοικοκυριά ανήλθε στα 45,9 δισεκατομμύρια ευρώ, εμφανίζοντας ετήσιο ποσοστό αύξησης 14,4% (2006:40,1 δισεκατομμύρια ευρώ).

Τα εν λόγω στοιχεία, συγκρινόμενα με το μέσο όρο του λόγου των χορηγήσεων προς καταθέσεις και συμφωνίες επαναγοράς στα κράτη μέλη της ευρωζώνης(ΕΕ-12:120%) και της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ-25:121%), αποτυπώνουν με σαφήνεια ότι το θετικό ισοζύγιο καταθέσεων προς χορηγήσεις που παρατηρείται στην Ελλάδα αποτελεί για τα τραπεζικά συστήματα των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης την εξαίρεση και όχι τον κανόνα. Στη θετική αυτή εξαίρεση, για τη συνολική αποταμίευση των νοικοκυριών και επιχειρήσεων, εκτός από τη χώρα μας εμπίπτουν μόνο 6 κράτη μέλη της ευρωπαϊκής ένωσης (Κύπρος, Λουξεμβούργο, Μάλτα, πολωνία, Σλοβακία και Τσεχία).

3. Η ΕΥΡΥΤΕΡΗ ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα συμβάλλει καταλυτικά στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας, αλλά και στην ενίσχυση της ελληνικής κοινωνίας. Για να γίνει πιο κατανοητό αυτό παραθέτουμε τις παρακάτω παραμέτρους που δείχνουν τη συμβολή αυτή. Άρα, οι τράπεζες στην Ελλάδα:

- Απασχολούν έναν πολύ μεγάλο αριθμό εργαζομένων και προβαίνουν σε σημαντικές παροχές, αυξητικά κατά την τελευταία πενταετία,

- Καταβάλλουν ιδιαίτερα μεγάλο ποσοστό επί του συνόλου των φόρων και μάλιστα προκαταβάλλοντας τους,
- Διανέμουν υψηλό ποσοστό των καθαρών κερδών τους στους μετόχους τους, και τέλος,
- Έχουν σημαντική κοινωνική συνεισφορά

3.1. ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟΙ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

Οι ταχείς ρυθμοί ανάπτυξης των ελληνικών τραπεζών αποτυπώνονται και στη διάρθρωση του ανθρώπινου δυναμικού. Ειδικότερα, ο συνολικός αριθμός των άμεσα απασχολούμενων στις τράπεζες που λειτουργούν στην Ελλάδα διαμορφώθηκε αυξητικά την εξαετία 2001-2006 σε σχέση με τις αντίστροφες τάσεις μείωσης του προσωπικού που παρατηρήθηκαν στα υπόλοιπα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της ευρωζώνης. Ωστόσο, ο λόγος απασχολούμενων ανά κατάσταση (υπηρεσιακή μονάδα) εξακολουθεί να είναι υψηλότερος στην Ελλάδα συγκριτικά με τα υπόλοιπα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της ευρωζώνης.

Οι λόγοι αύξησης των άμεσα απασχολούμενων στις τράπεζες ανάγονται, αφενός μεν στις πρόσθετες ανάγκες που προέκυψαν από τη διαρκή επέκταση του τραπεζικού δικτύου και αφετέρου στην περιορισμένη το 2005 αναπλήρωση του προσωπικού ορισμένων τραπεζών που είχε αποχωρήσει στο πλαίσιο προγραμμάτων εθελούσιας εξόδου κατά τη διάρκεια του 2004.

Όσον αφορά τις παροχές προς τους εργαζομένους των τραπεζών, όπως προκύπτει από στοιχεία των ισολογισμών των έξι μεγαλύτερων τραπεζών και τραπεζικών ομίλων, οι δαπάνες προσωπικού για μαθούς, ημερομίσθια και επιδόματα, εισφορές κοινωνικής ασφάλισης, συνταξιοδοτικά προγράμματα καθορισμένων παροχών και λοιπές δαπάνες ανήλθαν σε 2.714 εκατ. ευρώ έναντι 2.416 εκατ. ευρώ το 2006. Συνεπώς, σημειώθηκε μια θετική μεταβολή της τάξης του 12,3% ακριβώς λόγω της αύξησης των εργαζομένων, των μισθών, ημερομισθίων και επιδομάτων, των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης, καθώς και λοιπών παροχών.

3.2. ΦΟΡΟΙ ΠΟΥ ΚΑΤΑΒΑΛΛΟΥΝ ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΗΜΟΣΙΟ

Είναι γεγονός ότι στο πλαίσιο της φορολογικής μεταρρύθμισης που βρίσκεται σε εξέλιξη έχει ξεκινήσει η εκλογίκευση των συντελεστών φορολόγησης των εγκατεστημένων στην χώρα μας επιχειρήσεων, τάση η οποία παρατηρείται στα περισσότερα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς εντείνεται ο φορολογικός

ανταγωνισμός. Για πρώτη φορά από την οικονομική χρήση του 2007 οι τράπεζες φορολογούνται με συντελεστή φόρου εισοδήματος 25%, χαμηλότερο βέβαια απ' ότι στο παρελθόν, αλλά αισθητά υψηλότερο από τον αντίστοιχο συντελεστή σε όμορες χώρες, στις οποίες δραστηριοποιείται το ελληνικό τραπεζικό σύστημα μέσω θυγατρικών και υποκαταστημάτων.

Επιπλέον, οι τραπεζικές ημεδαπές ανώνυμες εταιρείες και τα υποκαταστήματα αλλοδαπών τραπεζών που λειτουργούν στην Ελλάδα, και μόνον αυτές, προκαταβάλλουν, από το τρέχον έτος, τη φορολογία εισοδήματος που τους αντιστοιχεί σε ποσοστό 100%.

Στο επίπεδο των έξι μεγαλύτερων τραπεζών, το ποσοστό των φόρων τρέχουσας περιόδου επί των κερδών ανήλθε στο επίπεδο του 1,2% και 2,1% αντίστοιχα.

Όσον αφορά τους έξι μεγαλύτερους τραπεζικούς ομίλους, το ποσοστό των φόρων τρέχουσας περιόδου επί των κερδών κυμάνθηκε στο 8,2% το 2007 και στο 12,8% το 2006. Για τους ίδιους ομίλους, το ποσοστό της αναβαλλόμενης φορολογίας επί των κερδών ανήλθε στο επίπεδο του 0,9% και 1,9% αντίστοιχα.

3.3. ΜΕΡΙΣΜΑΤΑ ΠΟΥ ΚΑΤΑΒΑΛΛΟΥΝ ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΣΤΟΥΣ ΜΕΤΟΧΟΥΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ

Η μερισματική πολιτική των ελληνικών τραπεζών ασκείται περίπου με το 45-50% των καθαρών τους κερδών (κέρδη προ φόρων). Τα στοιχεία που παρατίθενται κατωτέρω αντλήθηκαν από τους πρόσφατα δημοσιευμένους ισολογισμούς των τραπεζών Εθνική, EFG Eurobank, Alpha Bank, Πειραιώς, Εμπορική και Αγροτική τράπεζα και αφορούν τη χρήση 1.1-31.12.2007. οι τράπεζες αυτές, την 30ή Ιουνίου 2008, συμμετείχαν σε ποσοστό 77% περίπου στη συνολική κεφαλαιοποίηση των εισηγμένων στο Χρηματιστήριο Αθηνών τραπεζών.

Τα μερίσματα που πληρώθηκαν από τις τράπεζες αυτές σε έλληνες και ξένους ιδιώτες και θεσμικούς επενδυτές, υπερέβησαν τα 1.800 εκατ. ευρώ.

Ως προς τον αριθμό των μετόχων αξίζει να σημειωθεί ότι σήμερα οι ιδιώτες επενδυτές υπερβαίνουν τους 1.200.00, ενώ οι ξένοι θεσμικοί επενδυτές κατέχουν το 1/3 περίπου του μετοχικού κεφαλαίου των εν λόγω τραπεζών που αντιστοιχεί σε 15 δις. Ευρώ σε κεφαλαιοποίησης, τη μεγαλύτερη δηλαδή σε μέγεθος ξένη επένδυση στην Ελλάδα σε επίπεδο κλάδου.

Σύμφωνα με την Τράπεζα της Ελλάδος, ο τραπεζικός κλάδος μέσω του Χρηματιστηρίου Αθηνών άντλησε κατά τη διάρκεια του 2007, 8.047,8 εκατ. ευρώ, ποσό αυξημένο κατά 163% περίπου σε σχέση με το αντίστοιχο του 2006, (3,053,7 εκατ. ευρώ). Επίσης, το 2007 ταχύτερη άνοδο παρουσίασαν τόσο οι τιμές των

μετοχών του τραπεζικού κλάδου(17,8%), σε αντίθεση με την υποχώρηση του αντίστοιχου ευρωπαϊκού δείκτη,όσο και οι συναλλαγές σε μετοχές του κλάδου αυτού (45,1%), σε σύγκριση με την άνοδο του γενικού δείκτη του Χρηματιστηρίου Αθηνών και της συνολικής αξίας των συναλλαγών σε μετοχές, αντίστοιχα. Στις εξελίξεις αυτές συνέβαλαν θετικά οι επιχειρηματικές συμφωνίες που πραγματοποιήθηκαν στον τραπεζικό κλάδο, η διατήρηση της υψηλής κερδοφορίας των ελληνικών εμπορικών τραπεζών κατά τη διάρκεια του 2007(αύξηση κερδών μετά από φόρους κατά 49,1%), η συνεχής επέκταση των δραστηριοτήτων τους στο εξωτερικό, κυρίως στη γεωγραφική περιοχή της Νότιο-ανατολικής Ευρώπης, την Αίγυπτο και την Τουρκία, και η περιορισμένη έκθεση των ελληνικών τραπεζών σε κινδύνους που σχετίζονται με προϊόντα συνδεδεμένα με την αγορά στεγαστικών δανείων προς δανειολήπτες χαμηλής πιστοληπτικής ικανότητας των ΗΠΑ.

3.4. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

Οι τράπεζες έχουν αποδείξει με συνέπεια τα τελευταία χρόνια ότι αναλαμβάνουν εκτεταμένη δράση στο πλαίσιο της αυξημένης εταιρικής ευθύνης τους, με βάση δύο κυρίως άξονες:

Κατ' αρχήν, περιορίζουν, σε εθελούσια, βέβαια, βάση, τα έσοδά τους με την ευνοϊκή τιμολόγηση των υπηρεσιών που παρέχουν σε κοινωνικές ομάδες που εκάστοτε περιέρχονται σε δυσχερή θέση λόγω έκτακτων συνθηκών(π.χ. σεισμοί, πυρκαγιές κ.λπ.). πρόσφατο ενδεικτικό παράδειγμα αποτελεί η στήριξη των πυρόπληκτων κατά τη διάρκεια του περσινού καλοκαιριού με τη λήψη άμεσων μέτρων ενίσχυσής τους. Συγκεκριμένα:

- Κατέθεσαν η κάθε μια από αυτές, καθώς και η ΕΕΤ, σημαντικά ποσά στο λογαριασμό πυρόπληκτων,
- Ανέστειλαν για ικανό χρονικό διάστημα τις δανειακές υποχρεώσεις των πυρόπληκτων,
- Δεν εισέπραξαν έξοδα χορήγησης καρτών και δανείων, ενώ τέλος,
- Στήριξαν εμπράκτως τον κρατικό μηχανισμό, διατηρώντας τα υποκαταστήματά τους στις πυρόπληκτες περιοχές όλη την ημέρα πέραν του ωραρίου ανοικτά, για την άμεση καταβολή του έκτακτου βοηθήματος.

Ανάλογες ενδεικτικές δράσεις αποτελούν η ενίσχυση των σεισμοπλήκτων, καθώς και η δωρεά ικανότατου ποσού, κατά το παρελθόν, για την ενίσχυση της ελληνικής αστυνομίας με τεχνικό εξοπλισμό.

Επιπλέον, κατευθύνουν πόρους, οι οποίοι άλλως θα αποδίδονταν στους μετόχους, σε συγκεκριμένες εκπαιδευτικές, περιβαλλοντολογικές και, βέβαια, πολιτιστικές δραστηριότητες, περιλαμβανομένων των αθλητικών. Ειδικά σε ό, τι αφορά τις πολιτιστικές δραστηριότητες, η ύπαρξη και λειτουργία μορφωτικών ιδρυμάτων, καθώς οι σχετικές χορηγίες, εκθέσεις και δωρεές αναδεικνύουν τον τραπεζικό κλάδο ως έναν από τους σημαντικότερους αν όχι το σημαντικότερο χορηγό στη χώρα μας.

ΓΑΛΕΡΙΟ ΓΕΡΑΝΙ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

E-COMMERCE ΚΑΙ E-BANKING

1. E-COMMERCE

1.1. ΟΡΙΣΜΟΣ E-COMMERCE

Στο πρόσφατο παρελθόν οι συναλλαγές και οι αγορές των καταναλωτών και αντίστοιχα οι πωλήσεις των εμπόρων γίνονταν με καθαρά συμβατικά μέσα. Οι καταναλωτές προκειμένου να αγοράσουν αυτό που επιθυμούσαν ή να δεχτούν μία υπηρεσία έπρεπε να μεταβούν στην έδρα του προμηθευτή των αγαθών ή των υπηρεσιών. Στις μέρες μας ο τρόπος διεξαγωγής των συναλλαγών έχει αλλάξει ριζικά.

Ένας από τους νέους και τάχιστους τρόπους εξυπηρέτησης των καταναλωτών είναι το Ηλεκτρονικό Εμπόριο το οποίο αναπτύσσεται ραγδαία στο εξωτερικό αλλά και στην Ελλάδα με πιο αργούς όμως ρυθμούς.

Ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί μια ολοκληρωμένη συναλλαγή που πραγματοποιείται μέσω του διαδικτύου χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία των συμβαλλομένων μερών, δηλαδή του πωλητή και του αγοραστή, οι οποίοι μπορούν να βρίσκονται ακόμα και σε διαφορετικές χώρες. Είναι οποιαδήποτε συναλλαγή που ενέχει διαδικτυακή δέσμευση για αγορά ή πώληση αγαθών ή υπηρεσιών. Το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί έκφανση των λεγόμενων υπηρεσιών εξ αποστάσεως.

Ηλεκτρονικό εμπόριο θεωρούνται επίσης και οι συναλλαγές μέσω τηλεφώνου και φαξ. Το ηλεκτρονικό εμπόριο διακρίνεται σε έμμεσο και άμεσο. Ο πρώτος όρος χρησιμοποιείται όταν πρόκειται για την ηλεκτρονική παραγγελία υλικών αγαθών που μπορούν να παραδοθούν μόνο με παραδοσιακούς τρόπους όπως είναι το ταχυδρομείο.

Το άμεσο είναι το ηλεκτρονικό εμπόριο που περιλαμβάνει παραγγελία, πληρωμή και παράδοση άυλων αγαθών και υπηρεσιών. Η πληρωμή των υπηρεσιών αυτών γίνεται είτε με πιστωτικές κάρτες είτε με ηλεκτρονικό χρήμα με την αρωγή πάντα και τη σύμπραξη των τραπεζών.

1.2. ΠΑΡΟΥΣΙΑ E-COMMERCE ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

Τριακόσια εκατομμύρια άτομα στην Ευρωπαϊκή Ένωση χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο. Εκατόν πενήντα εκατομμύρια άτομα το χρησιμοποιούν ήδη για αγορές. Το εξήντα τοις εκατό των πολιτών της Ε.Ε. χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο για σύγκριση τιμών και προμηθευτών και για πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο για τις προδιαγραφές των προϊόντων. Στο Διαδίκτυο, με μερικά κλικ του ποντικιού, οι καταναλωτές μπορούν να βρουν το προϊόν που επιθυμούν στην καλύτερη δυνατή τιμή. Εκατομμύρια άτομα έχουν αποκτήσει εύκολη πρόσβαση στις δευτερεύουσες αγορές οι οποίες παρέχουν προϊόντα με καλή σχέση ποιότητας - τιμής και χιλιάδες άτομα χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την ανάπτυξη επιχειρήσεων μικρής κλίμακας. Αυτό είναι το αποτέλεσμα των πρωτοποριακών εξελίξεων στον τομέα της λιανικής διανομής σε απευθείας σύνδεση, με καινοτομικές πλατφόρμες που διευκολύνουν τις συναλλαγές μεταξύ των ατόμων και των εταιρειών. Οποιοδήποτε άτομο ή μικρή επιχείρηση μπορεί να πουλήσει ένα βιβλίο ή ένα mp3 player στον ιστοχώρο Amazon. Οποιοσδήποτε μπορεί να πουλήσει ή να αγοράσει ένα κρεβάτι στο E-bay. Ο καθένας διαθέτει σήμερα πρόσβαση στις σύγχρονες παγκόσμιες υπηρεσίες έκθεσης προϊόντων ή διαμεσολάβησης για να αγοράσει ή να πουλήσει μια βιντεοκάμερα, ένα σπάνιο γραμματόσημο ή ένα παλιό βάζο.

Αυτή είναι η κλίμακα της ευκαιρίας. Σήμερα που τα νοικοκυριά της Ευρώπης υφίστανται πίεση στους προϋπολογισμούς τους, καθώς μειώνεται δραματικά η αγοραστική τους δύναμη, δεν μπορούμε να αγνοήσουμε την ευκαιρία αυτή για μεθόδευση τόσο αποδοτικών λιανικών πωλήσεων που θα προσφέρονται από τους προσωπικούς υπολογιστές τους. Τα έσοδα του ηλεκτρονικού εμπορίου υπολογίζονται σε 128 δισ. ευρώ στην Ευρωπαϊκή Ένωση για το 2008. Σύμφωνα με τους αναλυτές, τα εν λόγω έσοδα προβλέπεται να αυξηθούν κατά 230% σε πέντε χρόνια και να φθάσουν τα 291 δισ. ευρώ το 2013. Αλλά αυτό θα επιτευχθεί μόνο εφόσον γίνουν οι σωστές διευθετήσεις. Δυστυχώς, σήμερα στην πράξη δεν υφίσταται ακόμη αγορά λιανικής σε επίπεδο Ε.Ε., τη στιγμή που οι ηλεκτρονικές διασυνοριακές αγορές θα έπρεπε να είναι σχεδόν ανέξοδες. Έτσι, περιορίζονται κατά πολύ οι ευκαιρίες που διατίθενται στους καταναλωτές, καθώς και τα κίνητρα για την ανάπτυξη των επιχειρήσεων. Μόνο ένα στα πέντε άτομα που πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές περνάει τα εθνικά σύνορα. Παρά το γεγονός ότι ο αριθμός δεν είναι διόλου ευκαταφρόνητος και ανέρχεται σε 30 εκατ. άτομα, είναι μόλις το 7% του ενήλικου πληθυσμού στην Ε.Ε. Πολλά άτομα δεν έχουν επίγνωση των ευκαιριών παρά το γεγονός ότι αυτές οι ευκαιρίες είναι πραγματικές. Π.χ., μια ψηφιακή φωτογραφική μηχανή μπορεί να κοστίσει 33% περισσότερο στη Φινλανδία απ' ό,τι στη Γερμανία με μια διαφορά απόλυτης τιμής που παραμένει σημαντική, ακόμα και με την προσθήκη των εξόδων αποστολής. Ωστόσο, το 37%

των πολιτών της Ε.Ε. εξακολουθούν να αισθάνονται μεγαλύτερη εμπιστοσύνη για ηλεκτρονικές αγορές από έμπορο στη χώρα τους. Από την άλλη πλευρά, οι επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν απτά εμπόδια ως προς τη διασυνοριακή εξυπηρέτηση και το 8% των διασυνοριακών αγορών απορρίπτεται από τους εμπόρους καθώς προέρχονται από το εξωτερικό. Αυτήν την περίοδο, μόνο ένας στους πέντε λιανοπωλητές της Ε.Ε. προβαίνει σε διασυνοριακές πωλήσεις, ενώ το 80% των εν λόγω εμπόρων προσπερνάει μια αγορά εκατοντάδων εκατομμυρίων ατόμων. Οι μεγάλες επιχειρήσεις προβαίνουν συχνά σε πωλήσεις σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση, αλλά με κατακερματισμένο τρόπο. Ορισμένοι εκμεταλλεύονται τα σύνορα για να εφαρμόσουν διακρίσεις όσον αφορά τις τιμές στην Ε.Ε. Θα ήταν λάθος να συμπεράνουμε από την κατακερματισμένη ηλεκτρονική μας αγορά ότι τα άτομα ή οι επιχειρήσεις αδιαφορούν για το διασυνοριακό ηλεκτρονικό εμπόριο ή ότι το διασυνοριακό εμπόριο δεν είναι σημαντικό. Οι επιχειρήσεις ενδιαφέρονται όλο και περισσότερο να επεκταθούν πέρα από τα σύνορά τους. Σύμφωνα με τις έρευνες ικανοποίησης των καταναλωτών, η εξέλιξη του ηλεκτρονικού εμπορίου δεν καλύπτει τις προσδοκίες των καταναλωτών και θεωρείται απογοητευτική. Επίσης, οι καταναλωτές δείχνουν λιγότερη ανοχή στις γεωγραφικές διακρίσεις εντός της Ε.Ε.. Η ζήτηση για μια αψεγάδιαστη ηλεκτρονική αγορά στην Ε.Ε. αυξάνεται και οι ισχύουσες πολιτικές μας δεν είναι αποτελεσματικές.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση πρέπει επειγόντως να αντιμετωπίσει το ζήτημα της κατακερματισμένης και ανεπαρκούς λιανικής αγοράς στην Ευρώπη. Επιβάλλεται η αντιμετώπιση των ζητημάτων της εμπιστοσύνης, της νομικής ασφάλειας και των ρυθμιστικών δυσχερειών. Δεν πρέπει να γίνονται δεκτές οι εμπορικές πρακτικές που τεμαχίζουν τεχνητά και αδικαιολόγητα την ευρωπαϊκή αγορά. Για να δρομολογηθεί αυτή η νέα πανευρωπαϊκή ηλεκτρονική λιανική αγορά, αυτήν την εβδομάδα η Επιτροπή θα προτείνει μια νέα νομοθετική πράξη που θα εναρμονίσει τα βασικά δικαιώματα των καταναλωτών σε ολόκληρη την Ε.Ε. Πρόκειται για την πιο εμπειρισταωμένη νομοθετική πρωτοβουλία που έχει αναληφθεί ποτέ στην Ευρωπαϊκή Ένωση στον τομέα της πολιτικής για τους καταναλωτές, με την οποία θεσπίζεται ένα ενιαίο, απλό σύνολο δικαιωμάτων υπέρ των καταναλωτών σε ολόκληρη την Ε.Ε., όπου και αν βρίσκονται, όπου και αν ψωνίζουν, σε απευθείας σύνδεση ή εκτός Διαδικτύου.

Σύμφωνα με την ευρωπαϊκή νομοθεσία, οι καταναλωτές διαθέτουν ορισμένα βασικά δικαιώματα, αλλά προς το παρόν αυτά τα δικαιώματα ποικίλλουν από χώρα σε χώρα όσον αφορά την κατηγορία του ρυθμιστικού μωσαϊκού που αποθαρρύνει τόσο τους καταναλωτές όσο και τις επιχειρήσεις από το διασυνοριακό εμπόριο. Αυτή η νέα πρόταση νομοθετικής πράξης για τους καταναλωτές λύνει το εν λόγω ζήτημα. Οι έμποροι θα μπορούν να εφαρμόζουν τους ίδιους όρους για τις συμβάσεις σε όλες τις χώρες της Ε.Ε. με αποτέλεσμα τη μείωση των δαπανών συμμόρφωσης για την εξυπηρέτηση ολόκληρης της αγοράς της Ε.Ε. κατά 97%. Οι

καταναλωτές θα πρέπει να λαμβάνουν κάποιες βασικές πληροφορίες όπως η τελική τιμή και τα χαρακτηριστικά του προϊόντος πριν από τη σύναψη της σύμβασης. Οι αθέμιτοι όροι των συμβάσεων θα απαγορευθούν σε ολόκληρη την Ε.Ε. Η νομοθεσία ανταποκρίνεται στις ανάγκες του κινητού και του ηλεκτρονικού εμπορίου με την εδραίωση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, των διαδικτυακών συνδέσεων και των ηλεκτρονικών αρχείων ως έγκυρων μέσων ενημέρωσης μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών που προβαίνουν σε συναλλαγές. Οι διατάξεις για την παράδοση, το δικαίωμα υπαναχώρησης, τις περιόδους υπαναχώρησης ή τα ελαττωματικά προϊόντα θα καθοριστούν και θα επιβληθούν σε όλους τους εμπόρους λιανικής πώλησης χωρίς εξαίρεση στην Ε.Ε. Το ζητούμενο της εν λόγω πρότασης είναι ότι εάν ένας καταναλωτής αισθάνεται αρκετή αυτοπεποίθηση για αγορές Διαδικτύου, πρέπει να αισθάνεται την ίδια εμπιστοσύνη για ηλεκτρονικές αγορές από το σπίτι, ή από οποιοδήποτε μέρος στην Ε.Ε.

Οι καταναλωτές απαιτούν υψηλό επίπεδο προστασίας και η Ευρωπαϊκή Ένωση πρόκειται να το εξασφαλίσει. Ωστόσο, οι καταναλωτές εμμένουν όλο και περισσότερο στις ευκαιρίες. Η Ευρώπη θα ανταποκριθεί. Η νέα ευρωπαϊκή νομοθεσία για τα δικαιώματα του καταναλωτή αποτελεί ένα πρώτο βήμα προς την επίτευξη αυτού του στόχου.

2. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ (E-BANKING)

2.1. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ.

Η ραγδαία εξάπλωση του internet έχει δημιουργήσει αρκετές νέες κατηγορίες υπηρεσιών. Μια από αυτές είναι το e-banking, το οποίο υπόσχεται την επανάσταση στις τραπεζικές συναλλαγές. "Μεταφέρει" την ίδια την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή μέσω Διαδικτύου, με άμεση πρόσβαση στους τραπεζικούς λογαριασμούς, παρέχοντας τη δυνατότητα διεκπεραίωσης συναλλαγών, παρακολούθησης της πορείας χαρτοφυλακίων, εξόφλησης λογαριασμών ΔΕΚΟ και πιστωτικών καρτών, καθώς και πλήθος άλλων υπηρεσιών.

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 VPNs, Intranet, Extranet, σταθερού και κινητού τηλεφώνου και δεν απαιτούν την φυσική παρουσία του πελάτη σε κατάσταση της Τράπεζας.

Οι πελάτες (ιδιώτες και επιχειρήσεις) ωφελούνται σημαντικά από τη χρήση των υπηρεσιών e-banking, καθώς τους παρέχεται η δυνατότητα να διεκπεραιώνουν ένα

μεγάλο μέρος των συναλλαγών τους με την τράπεζα εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο.

Με το e-banking οι τραπεζικές υπηρεσίες προσφέρονται ανά πάσα στιγμή, ο δε καταναλωτής μπορεί να ενημερωθεί για κάθε προϊόν ή υπηρεσία ανέξοδα και χωρίς χρόνους αναμονής. Συχνό είναι και το φαινόμενο των προσφορών ή της εφαρμογής ευνοϊκότερων όρων στην παροχή προϊόντων μέσω Internet, γεγονός που από μόνο του είναι ικανό να προσελκύσει σημαντική μερίδα καταναλωτών που αναζητούν προσφορές.

Οι βασικότερες υπηρεσίες που παρέχουν μέσω Internet οι ελληνικές τράπεζες είναι οι εξής:

- Πληροφορίες υπολοίπων για τους τηρούμενους λογαριασμούς.
- Μεταφορές ποσών μεταξύ των τηρούμενων λογαριασμών του ιδίου νομίσματος.
- Πληροφορίες σχετικά με τις πρόσφατες κινήσεις των τηρούμενων λογαριασμών.
- Δυνατότητα έκδοσης και αποστολής παλαιότερων κινήσεων των τηρούμενων λογαριασμών.
- Παραγγελία μπλοκ επιταγών.
- Δυνατότητα υποβολής αίτησης για ανάκληση επιταγών ή ολόκληρου του μπλοκ επιταγών.
- Εντολές αγοραπωλησίας μετοχών.
- Ενημέρωση για την κίνηση των προσωπικών αμοιβαίων κεφαλαίων.
- Δυνατότητα υποβολής αιτήσεων εμβασμάτων.
- Αλλαγή του απορρήτου κωδικού PIN.
- Προσωπικά μηνύματα.

Σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες, όπου τα συστήματα πληρωμών είναι περισσότερο ανεπτυγμένα και τυποποιημένα, ο προσανατολισμός των τραπεζών στρέφεται σταδιακά στην παροχή πρόσθετων υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις (corporate sites), πεδίο στο οποίο η γκάμα των επιλογών είναι ιδιαίτερα διευρυμένη.

2.2. E-BANKING ΚΑΙ E-COMMERCE

Η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) είναι ένα αναπόσπαστο κομμάτι του ηλεκτρονικού εμπορίου, το οποίο περιλαμβάνει όλες τις συναλλαγές που γίνονται μέσω ηλεκτρονικών δικτύων. Τα ηλεκτρονικά κανάλια χρησιμοποιούνται τόσο για συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων (business to business) αλλά και μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών (business to consumer), όπως η αγορά και η πληρωμή αγαθών. Το e-banking είναι μέρος του e-commerce διότι οι τράπεζες συμμετέχουν σε επιχειρηματικές συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικών μέσων. Με άλλα λόγια το e-banking δεν είναι απλώς ένα τραπεζικό προϊόν, αλλά η περιγραφή του τρόπου με τον οποίο γίνονται οι επαφές και οι συναλλαγές μεταξύ των τραπεζών και των πελατών τους.

2.3. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ E-BANKING

Τον Οκτώβριο του 1995 εμφανίστηκε στην Αμερική η πρώτη ηλεκτρονική τράπεζα, η Security First Network Bank, η οποία χωρίς να διαθέτει δίκτυο καταστημάτων εξυπηρετούσε την πελατεία της μόνο μέσα από το διαδίκτυο (Internet). Η νέα τράπεζα σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε από ένα σχετικά μικρό χρηματοοικονομικό οργανισμό, την Cardinal Bancshares Organization, που είχε έδρα στο Kentucky των ΗΠΑ και ο οποίος χρηματοδοτήθηκε με \$ 2,4 εκατομμύρια από δύο αμερικανικές τράπεζες, την Huntington Bancshares και την Wachovia Corporation.

Οι δυο αυτές τράπεζες ήταν οι πρώτες που αφενός διέκριναν ότι πολλοί πελάτες των τραπεζών έχουν την ανάγκη να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους με απλό τρόπο, καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας, συνεχώς όλο το χρόνο και χωρίς γεωγραφικό περιορισμό και αφετέρου αναγνώρισαν το μεγάλο πλεονέκτημα της Cardinal Bancshares να έχει σχεδιάσει την περισσότερο προηγμένη αρχιτεκτονική ασφαλείας πληροφοριακών συστημάτων. Αρχιτεκτονική, η οποία αποτελεί την προϋπόθεση για τη δημιουργία, αλλά κυρίως την αποδοχή, από την πελατεία της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αρχιτεκτονική ασφαλείας και λογισμικού, που, παρά τις επανειλημμένες προσπάθειες ειδικών της πληροφορικής, δεν έχουν παραβιασθεί μέχρι σήμερα.

Προς τα τέλη της προηγούμενης δεκαετίας καταγράφηκε σημαντική αύξηση στην ίδρυση και λειτουργία διαδικτυακών τραπεζών, ενώ αντίστοιχα ο αριθμός των παραδοσιακών τραπεζικών καταστημάτων παρουσίαζε μείωση.

Η τάση αυτή δεν συνεχίστηκε. Τα αναμφισβήτητα πλεονεκτήματα των νέων τραπεζών φάνηκε ότι είχαν υπερεκτιμηθεί. Ο εντυπωσιακός ρυθμός αύξησης της πελατείας των νέων τραπεζών, επισκιάστηκε από το γεγονός ότι οι πελάτες των ηλεκτρονικών τραπεζών έπρεπε τελικά να καταφύγουν και πάλι στις παραδοσιακές

τράπεζες, στα καταστήματα, για να καλύψουν ανάγκες που από τη φύση τους οι ηλεκτρονικές τράπεζες δεν μπορούσαν να εξυπηρετήσουν.

Παράλληλα οι παραδοσιακές τράπεζες, οι οποίες μέσα από τα καταστήματα προωθούσαν προϊόντα και υπηρεσίες και εξυπηρετούσαν τις συναλλαγές των πελατών τους, ένωσαν “απειλή”, καθώς διαπίστωναν ότι τμήματα πελατών τους άρχιζαν να στρέφονται προς τις τράπεζες νέας μορφής. Οι τράπεζες αυτές έπρεπε κάτι να κάνουν κι έτσι με γρήγορα βήματα άρχισαν να αναπτύσσουν εναλλακτικά, ως προς τα καταστήματα, δίκτυα εξυπηρέτησης, στα πρότυπα των ηλεκτρονικών τραπεζών. Σε αρκετές περιπτώσεις αναγκάστηκαν να προβούν σε ριζική αναθεώρηση των πληροφοριακών συστημάτων και ορισμένων επιχειρησιακών λειτουργιών τους, για να ανταποκρίνονται στα αιτήματα των πελατών που τους διαβιβάζονταν ηλεκτρονικά.

Τελικά οι παραδοσιακές και οι ηλεκτρονικές τράπεζες άρχισαν να συγκλίνουν προς έναν τρόπο λειτουργίας που δικαίως δίνει περισσότερη έμφαση στη συνεργία ανάμεσα στα δίκτυα του φυσικού και του ηλεκτρονικού κόσμου, καθώς αναγνωρίστηκε η συμπληρωματικότητά τους. Τα ηλεκτρονικά δίκτυα μπορούν άριστα να εξυπηρετήσουν επαναλαμβανόμενες τραπεζικές/ χρηματοοικονομικές εργασίες, να πληροφορήσουν, να ειδοποιήσουν τον πελάτη, να τον διευκολύνουν στην προσωπική του χρηματοοικονομική διαχείριση, ενώ το δίκτυο καταστημάτων παραμένει αναντικατάστατο στην προσέγγιση του πελάτη για την ανάλυση των αναγκών του, την επεξήγηση πολύπλοκων προϊόντων, την εκπαίδευση της πελατείας σε νέα προϊόντα και δίκτυα, και τέλος στην εξυπηρέτηση όσων συναλλαγών απαιτούν ακόμα τη φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα.

Αποτελώντας την εξαίρεση που δεν καταργεί αλλά επιβεβαιώνει τον κανόνα, λειτουργούν και σήμερα αποκλειστικά ηλεκτρονικές τράπεζες, απευθυνόμενες κυρίως σε συγκεκριμένα τμήματα (niche) πελατείας και παραμένουν επιτυχείς στους τομείς που έχουν επιλέξει να δραστηριοποιούνται.

Το σημερινό πρότυπο λειτουργίας των δικτύων διανομής των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, προσομοιάζει προς την εικόνα μιας ζυγαριάς. Σαφώς το βάρος με την έννοια της δημιουργίας κερδοφορίας βρίσκεται προς το μέρος του δικτύου καταστημάτων, αλλά με την πάροδο του χρόνου αρχίζει να αποκτά ειδικό βάρος και κρίσιμη μάζα, η πλευρά της ηλεκτρονικής τραπεζικής ως εναλλακτικού δικτύου πώλησης και εξυπηρέτησης της πελατείας. Οποιαδήποτε προσπάθεια να προβλεφθεί η χρονική στιγμή κατά την οποία η ζυγαριά θα γείρει προς την πλευρά της ηλεκτρονικής τραπεζικής με παράλληλη ουσιαστική συρρίκνωση του ρόλου των καταστημάτων, είναι παρακινδυνευμένη. Βέβαια το σημερινό τραπεζικό κατάστημα έχει αρκετές διαφορές από προηγούμενες δεκαετίες. Σίγουρα δεν μένει αμέτοχο στην εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς φιλοξενεί όλο και περισσότερα ηλεκτρονικά δίκτυα, συνήθως σε κάποιο προθάλαμο αυτό-εξυπηρέτησης (self-

service), με συσκευές όπως το ATM, η τηλεφωνική συσκευή για απευθείας σύνδεση με την Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (call center), οι ειδικές μονάδες για πληρωμή λογαριασμών με μετρητά κ.λπ. Ακόμα, το προσωπικό του καταστήματος έχει προσανατολιστεί στο νέο του ρόλο, την πώληση προϊόντων και εξυπηρέτηση πελατείας, με χρήση των νέων τεχνολογιών, τόσο κατά τη διάρκεια της συνομιλίας με τον πελάτη, όσο και για τη διαχείριση εργασιών εντός του ίδιου του καταστήματος.

Συμπερασματικά θα έλεγε κανείς ότι:

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

2.4. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ INTERNET BANKING.

Η ηλεκτρονική τραπεζική διακρίνεται σε τέσσερις μεγάλες κατηγορίες:

- PC BANKING. Οι συναλλαγές γίνονται μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή ο οποίος έχει σύνδεση το internet αλλιώς internet banking.
- PHONE BANKING. Οι δυνατές συναλλαγές γίνονται μέσω σταθερού τηλεφώνου.
- MOBILE BANKING ή GSM BANKING. Οι συναλλαγές γίνονται μέσω κινητού τηλεφώνου. (Η Cosmote παρέχει την υπηρεσία i-mode, Vodafone την vodafone live κλπ).
- TELEVISION BANKING. Οι συναλλαγές γίνονται μέσω αμφίδρομης τηλεόρασης. Κάποιας μορφής τηλεόρασης που έχει σύνδεση με το internet. Η μέθοδος αυτή δεν

είναι διαδεδομένη στην Ελλάδα, σε σχέση με άλλες ευρωπαϊκές χώρες που ήδη βρίσκεται σε πολύ ανεπτυγμένο στάδιο.

2.5. ΠΡΩΘΗΣΗ ΚΑΙ ΠΩΛΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Η προώθηση των δικτύων της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι το μέγα θέμα και ταυτόχρονα η μεγάλη πρόκληση. Παρά το γεγονός ότι οι πελάτες έχουν αποδεχθεί ότι η ηλεκτρονική τραπεζική παραπέμπει αφενός στην ευκολία ως μέθοδο εκτέλεσης συναλλαγών (“convenience as a way to do banking”) και αφετέρου στη δυνατότητα απλής, άμεσης, αυτόματης και αμφίδρομης επικοινωνίας με την τράπεζα, εντούτοις ανθίστανται σημαντικά στην αποδοχή της.

Κλασικό παράδειγμα είναι το πλέον διαδεδομένο σήμερα δίκτυο ηλεκτρονικής τραπεζικής, το δίκτυο των ΑΤΜ. Μεγάλη προσπάθεια και πολύς κόπος χρειάστηκαν για την αποδοχή του. Παραμένει όμως στη συνείδηση του πελάτη η συσκευή για ανάληψη μετρητών. Οι λοιπές υπηρεσίες αγνοούνται.

Οι κυριότερες αιτίες που δυσκολεύουν την προώθηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, στην Ελλάδα τουλάχιστον, είναι:

- Οι συναλλασσόμενοι με τις τράπεζες σε μεγάλο ποσοστό δεν είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση της τεχνολογίας.
- Η διείσδυση του Internet είναι μικρή (14% του ενεργού πληθυσμού), αν και ο ετήσιος ρυθμός αύξησης – κυρίως λόγω των νέων – είναι σημαντικός, της τάξης του 10%. Τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet πραγματοποιούν μόνο 2%-3% από τους χρήστες του Internet.
- Οι συναλλασσόμενοι με τις τράπεζες ανησυχούν για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών δικτύων. Αιτία για τη δημιουργία αυτής της αντίληψης είναι τα γνωστά προβλήματα που συχνά παρουσιάζονται μέσω των ΜΜΕ. Προβλήματα που στο σύνολό τους έχουν προκύψει από συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου, οι οποίες πραγματοποιούνται μέσα από συστήματα και εφαρμογές που δεν περιλαμβάνουν, προφανώς λόγω κόστους, την ασφάλεια που διαθέτουν τα συστήματα και οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Η αντιμετώπιση των ανωτέρω αιτιών που δημιουργούν καθυστέρηση στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να γίνει με:

- Σωστή ενημέρωση των συναλλασσόμενων.
- Διεύρυνση της πελατειακής βάσης μέσω συνεργασιών με μεγάλες εταιρείες/ οργανισμούς του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα.
- Άμεση υποστήριξη των πελατών στα τυχόν ερωτήματα και προβλήματα που προκύπτουν από τη χρήση των εναλλακτικών δικτύων.

Ενημέρωση συναλλασσόμενων

Η ενημέρωση των συναλλασσόμενων, εκτός βέβαια από εκείνους που ασχολούνται οι ίδιοι με την ηλεκτρονική τραπεζική, γίνεται κυρίως από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης (ΜΜΕ) και φυσικά από το προσωπικό των τραπεζών.

Τα ΜΜΕ, με τη δύναμη που διαθέτουν στη μαζική πληροφόρηση, αποτελούν κεντρικό σημείο για την ενημέρωση των πολιτών.

Η ενημέρωση όμως αυτή πρέπει να είναι σωστή και για να γίνει προϋποθέτει οι εκπρόσωποι των ΜΜΕ να έχουν αποκτήσει καλή γνώση του αντικειμένου.

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

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

Διεύρυνση πελατειακής βάσης

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

Εάν η τάση αυτή συνεχιστεί και όλο και περισσότεροι οργανισμοί, υπουργεία, ασφαλιστικά ταμεία και επαγγελματικές ενώσεις χρησιμοποιήσουν τη δυνατότητα

ηλεκτρονικών πληρωμών για ένα αυξανόμενο αριθμό υπηρεσιών, είναι βέβαιο ότι τότε θα έχει δημιουργηθεί το κατάλληλο περιβάλλον ώστε η ηλεκτρονική τραπεζική να κάνει άλματα. Οι συναλλαγές των πολιτών με το δημόσιο και τους οργανισμούς του ευρύτερου δημόσιου τομέα, μέσω των εναλλακτικών δικτύων των τραπεζών, φαίνεται ότι είναι το κυριότερο μέσο για την αποδοχή και χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής από περισσότερους πολίτες.

Υποστήριξη

Η υποστήριξη των πελατών που χρησιμοποιούν τα εναλλακτικά δίκτυα είναι κρίσιμος παράγοντας για τη διάδοσή τους.

Συνηθίζοντας στην ταχύτητα εξυπηρέτησης μιας ηλεκτρονικής συναλλαγής, ο πελάτης απαιτεί το ίδιο επίπεδο ταχύτητας και αμεσότητας και στην επίλυση των θεμάτων και των προβλημάτων που προκύπτουν από τη χρήση των εναλλακτικών δικτύων.

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

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

2.6. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΤΟΥ E-BANKING

Αν και οι ηλεκτρονικές επιθέσεις δεν αποτελούν νέο φαινόμενο, η συχνότητά τους τα τελευταία χρόνια αυξάνεται μια και 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 είναι το e-banking.

Στοιχεία για το ηλεκτρονικό έγκλημα δεν κοινοποιούνται δημοσίως, αλλά υπολογίζεται ότι στις Η.Π.Α. χάνονται ετησίως περίπου 11 δισεκατομμύρια δολάρια από εταιρείες και καταναλωτές λόγω αυτής της μορφής εγκλήματος. Το μεγαλύτερο μέρος προέρχεται από οικονομικά ιδρύματα. Μάλιστα το μεγαλύτερο μέρος των ζημιών δεν προκύπτει από τις κλοπές χρημάτων, αλλά από έξοδα που κάνουν οι εταιρείες μετά από τέτοιου είδους επιθέσεις, προκειμένου να διασφαλίσουν τα συστήματά τους ώστε να μην ξανασυμβούν. Ειδικοί σε θέματα ασφάλειας έχουν υπολογίσει ότι μια τράπεζα μπορεί να ξοδέψει μέχρι και 1 εκατομμύριο δολάρια σε εξοπλισμό και συμβούλους ασφάλειας προκειμένου να διορθώσει τις ατέλειες και να κλείσει τις «τρύπες» 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 οποιεσδήποτε τεχνικές αδυναμίες των συστημάτων για online banking, οι μεγαλύτεροι κίνδυνοι προέρχονται από τον ανθρώπινο παράγοντα. Έρευνες 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 κλεμμένες πληροφορίες αποτελούν την πρώτη φάση μιας αρκετά επίπονης διαδικασίας η οποία μπορεί να διαρκέσει μέχρι και εβδομάδες, έτσι ώστε ο χάκερ να υποδυθεί κάποιον άλλο στο διαδίκτυο. Η οποία όμως διευκολύνεται συνεχώς με καινούρια προγράμματα που κυκλοφορούν στην αγορά. Η εποχή που πολλές επιθέσεις θα γίνονται με αυτοματοποιημένο τρόπο δεν απέχει πολύ, σύμφωνα με ειδικούς

Μια άλλη μέθοδος που τις περισσότερες φορές έχει αποτελέσματα δεν επικεντρώνεται στην τράπεζα ευθέως, αλλά σε μια από τις εταιρείες που συνεργάζονται με αυτήν προκειμένου να διαχειριστούν τις πληρωμές των λογαριασμών και τις συναλλαγές με τους πελάτες της. Σε πολλές περιπτώσεις οι τράπεζες επιτρέπουν στις εταιρείες αυτές να διαχειρίζονται ολόκληρο το δίκτυό τους. Σε αυτήν την περίπτωση, ο εισβολέας θα πρέπει να μελετήσει τον τρόπο με τον οποίο οι εταιρείες επεξεργάζονται τις πληρωμές και μεταφέρουν τα χρήματα. Μόλις βρεθεί μια αδυναμία κάνουν την κίνησή τους.

Ένας άλλος τρόπος είναι να χτυπήσουν τις μικρές, τοπικές τράπεζες οι οποίες μπήκαν στον τομέα του e-banking εσπευσμένα προκειμένου να διατηρήσουν τον ανταγωνισμό με τις μεγαλύτερες τράπεζες. Δυστυχώς όμως λόγω αυτής της βιασύνης, οι τράπεζες αφήνουν πολλές «τρύπες» στα συστήματά τους, κάτι που οι επίδοξοι εισβολείς εκμεταλλεύονται πολύ εύκολα.

Οι ειδικοί μας πληροφορούν ότι κλοπές ποσών από 5 μέχρι 10 χιλιάδες δολαρίων μπορούν να πραγματοποιηθούν σε χρονικό διάστημα μερικών εβδομάδων. Για ποσά μέχρι και 1 εκατομμυρίου δολαρίων χρειάζονται 4 μέχρι και 6 μήνες.

Περιπτώσεις ηλεκτρονικών επιθέσεων

Ποιος: Citibank

Πότε: 1994

Περιστατικό: Ο Ρώσος χάκερ Βλαντιμίρ Λέβιν απέσπασε πόσο από λογαριασμούς της Citibank που υπολογίστηκε ότι ανερχόταν στα 10 εκατομμύρια δολάρια. Απέκτησε πρόσβαση στα δίκτυα της τράπεζας από την Αγία Πετρούπολη στη Ρωσία. Όταν συνελήφθη από την Σκότλαντ Γιארντ και το FBI, παραδέχτηκε ότι χρησιμοποίησε κλεμμένους κωδικούς και passwords από πελάτες της τράπεζας και μετέφερε ποσά στο λογαριασμό του. Το 1998, ένα δικαστήριο στις Η.Π.Α. τον καταδίκασε σε 3 χρόνια κάθειρξη. Η τράπεζα ανέκτησε όλο το ποσό εκτός από 400.000 δολάρια.

Ποιος: Barclays Bank

Μια αγγλική τράπεζα που ισχυρίζεται ότι διαχειρίζεται τους περισσότερους online λογαριασμούς σε όλο το Ηνωμένο Βασίλειο.

Πότε: Ιούλιος 2000

Περιστατικό: Ένα ελάττωμα στο λογισμικό του συστήματος της τράπεζας επέτρεπε στους πελάτες της να βλέπουν τις λεπτομέρειες των λογαριασμών των υπόλοιπων πελατών. Η τράπεζα έκλεισε το σύστημα μόλις ανακάλυψε το πρόβλημα.

Ποιος: ABN AMRO

Μια ολλανδική πολυεθνική τράπεζα.

Πότε: Σεπτέμβριος 2000

Περιστατικό: Ένα ολλανδικό τηλεοπτικό πρόγραμμα αποκάλυψε πως χάκερς, έκλεβαν σημαντικές πληροφορίες των πελατών της τράπεζας. Οι χάκερς έστειλαν στους πελάτες της τράπεζας μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που υποτίθεται ότι προέρχονταν από την τράπεζα. Τα mails αυτά εγκαθιστούσαν στους υπολογιστές των πελατών προγράμματα τα οποία επέτρεπαν στους χάκερς να έχουν πρόσβαση σε κρίσιμες πληροφορίες των λογαριασμών τους και με αυτόν τον τρόπο να μεταφέρουν χρήματα από αυτούς. Η τράπεζα διένειμε καινούριες εκδόσεις του λογισμικού της.

Ποιος: E*Trade

Πότε: Σεπτέμβριος 2000

Περιστατικό: Η εταιρεία παραδέχτηκε πως ο δικτυακός της τόπος είχε ένα τρωτό σημείο από όπου κάποιος χάκερ θα μπορούσε να αποκτήσει πρόσβαση σε ευαίσθητα δεδομένα. Ο προγραμματιστής που το ανακάλυψε δήλωσε πως ένας χάκερ εκμεταλλευόμενος το πρόβλημα αυτό, θα μπορούσε να αποκτήσει τον κωδικό και το username κάθε χρήστη.

Ποιος: Contour Software

Μια εταιρεία με βάση στην Καλιφόρνια που αναπτύσσει λογισμικό επεξεργασίας υποθηκών που χρησιμοποιείται από πολλές επιχειρήσεις.

Πότε: Νοέμβριος 2000

Περιστατικό: Ένα πρόβλημα στο λογισμικό αποκάλυψε πληροφορίες για τη δανειοληπτική κατάσταση 700 περίπου αμερικανών στο διαδίκτυο. Αντιπρόσωπος της εταιρείας χαρακτήρισε το συμβάν σπάνιο και κατηγόρησε ένα πρώην εργαζόμενο της εταιρείας, ότι απενεργοποίησε τις ρυθμίσεις ασφαλείας.

Ποιος: Charles Schwab

Η μεγαλύτερη online χρηματιστηριακή εταιρεία στις Η.Π.Α.

Πότε: Δεκέμβριος 2000

Περιστατικό: Ο δικτυακός τόπος της εταιρείας έδινε τη δυνατότητα σε χάκερς να έχουν πρόσβαση σε όλους τους λογαριασμούς των πελατών της. Μάλιστα, όσο ο πελάτης ήταν συνδεδεμένος στο σύστημα, ο χάκερ μπορούσε να αγοράσει και να πουλήσει μετοχές από το λογαριασμό του.

Ποιος: Nara Bank, Western Union, Central National Bank – Waco (Texas) κ.α.

Πότε: Απρίλιος 2001

Περιστατικό: Αμερικανοί εισαγγελείς κατηγορήσαν δύο Ρώσους για ηλεκτρονικά εγκλήματα που σχετίζονταν με μια σειρά επιθέσεων σε δίκτυα τραπεζών και άλλων εταιρειών. Οι δύο χάκερς, εισέβαλαν στα συστήματα των εταιρειών, έκλεψαν πολύτιμες πληροφορίες και κατόπιν εμφανίζονταν στις εταιρείες ως σύμβουλοι ασφάλειας και προσέφεραν τις υπηρεσίες τους για διορθωθούν τα σφάλματα.

2.7. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Η διασφάλιση του απορρήτου των ηλεκτρονικών συναλλαγών αποτελεί πρωταρχικό στόχο για κάθε τράπεζα και οι επενδύσεις σε αυτόν τον τομέα υπήρξαν και συνεχίζουν να είναι πολύ σημαντικές. Παράλληλα παρατηρείται μια διστακτικότητα από πλευράς κοινής γνώμης στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με κύρια αιτία την άγνοια σε θέματα ασφάλειας. Το σίγουρο είναι πως, για να επιτευχθεί ο στόχος και να αντιμετωπιστούν οποιοσδήποτε πιθανές απειλές, η συνεργασία τραπεζών και χρηστών είναι απαραίτητη.

Ο ρόλος της τράπεζας

Οι τράπεζες επικεντρώνουν τις προσπάθειές τους στη διασφάλιση της συναλλαγής με τον τελικό χρήστη, σε όλα τα στάδια που περιλαμβάνονται μέχρι την επιτυχή ολοκλήρωσή της. Απαραίτητη είναι η ταυτοποίηση της ίδιας της τράπεζας, του τελικού χρήστη, αλλά και η διασφάλιση του απόρρητου της “συνομιλίας” τους. Επίσης υπάρχουν και κάποιες επιπρόσθετες δικλείδες ασφαλείας, που ενισχύουν περαιτέρω τις προσπάθειες των τραπεζών στην αντιμετώπιση εξωτερικών απειλών.

a. Ταυτοποίηση τράπεζας

Κάθε τράπεζα επιλέγει έναν αναγνωρισμένο παροχέα (Trusted Third Party), ο οποίος να είναι σε θέση να πιστοποιήσει την ταυτότητά της στο Διαδίκτυο. Ένα παράδειγμα παροχέα τέτοιου είδους πιστοποίησης, ιδιαίτερα γνωστό στο ευρύ κοινό, είναι η εταιρεία Verisign. Για τον τελικό χρήστη αυτό μπορεί εύκολα να αναγνωριστεί από την εμφάνιση ενός μικρού εικονιδίου με μορφή λουκέτου στο κάτω μέρος των συγκεκριμένων σελίδων, μέσω του οποίου ο χρήστης μπορεί να επιβεβαιώσει ότι βρίσκεται στο σωστό προορισμό.

b. Ταυτοποίηση χρήστη

Όπως ακριβώς το ATM επιτρέπει μια συναλλαγή μέσω της κάρτας και ενός κωδικού, έτσι και το e-banking απαιτεί την ταυτοποίηση του χρήστη, προτού του επιτρέψει την πρόσβαση στους λογαριασμούς του. Για την ταυτοποίηση των χρηστών e-banking, οι τράπεζες ακολουθούν μια κοινή πρακτική, χρησιμοποιώντας τον προσωπικό κωδικό χρήστη (username) σε συνδυασμό με ένα επίσης προσωπικό μυστικό κωδικό (password). Ο χρήστης πρέπει να παραλαμβάνει τους δύο προσωπικούς του κωδικούς ξεχωριστά. Κοινή πρακτική αποτελεί επίσης οι προσωπικοί κωδικοί να μπλοκάρονται μετά από κάποιες λανθασμένες προσπάθειες εισαγωγής του χρήστη, καθώς οι συνεχείς λανθασμένες προσπάθειες θεωρούνται ύποπτες. Για την περαιτέρω διασφάλιση των χρηστών, ορισμένες τράπεζες έχουν προχωρήσει σε ένα επιπλέον επίπεδο ασφάλειας, με πρόσθετους κωδικούς, αριθμούς εξουσιοδότησης συναλλαγής (TAN) και ψηφιακά πιστοποιητικά. Οι αριθμοί TAN (Transaction Authorization Number) είναι αριθμοί που απαιτούνται για την πραγματοποίηση μιας συναλλαγής, δημιουργούνται από την τράπεζα, δένονται με τον κωδικό του χρήστη και εισάγονται κατά τη διαδικασία της συναλλαγής. Το ψηφιακό πιστοποιητικό (digital certificate) αποτελεί το μέσο που παρέχει τη δυνατότητα στον κάτοχό του να υπογράψει ψηφιακά όλες τις ηλεκτρονικές συναλλαγές που εκτελεί μέσα από το e-banking. Το πιστοποιητικό, όταν εγκατασταθεί σε κάποιον υπολογιστή, προσφέρει τη δυνατότητα ταυτοποίησης του χρήστη και επιτρέπει συναλλαγές και μεταφορές χρημάτων μεταξύ λογαριασμών μόνο από το συγκεκριμένο χρήστη. Τα επιπλέον επίπεδα ασφάλειας απαιτούνται συνήθως σε συναλλαγές που περιλαμβάνουν μεταφορές χρηματικών ποσών και όχι για συναλλαγές ενημερωτικού χαρακτήρα. Η φιλοσοφία είναι παρόμοια με αυτήν που ακολουθείται στα γκισέ των τραπεζών, όπου ο υπάλληλος απαιτεί από τον

πελάτη την επίδειξη της ταυτότητάς του, όταν αυτός ζητήσει τη μεταφορά χρημάτων.

c. Εξασφάλιση της μεταφοράς δεδομένων

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

d. Ελεγχόμενη πρόσβαση στα συστήματα της τράπεζας

Η πρόσβαση στα συστήματα των περισσότερων τραπεζών (servers) προστατεύεται από τελευταία τεχνολογία Firewall και IDS (Intrusion Detection Systems), η οποία επιτρέπει τη χρήση συγκεκριμένων υπηρεσιών, απαγορεύοντας παράλληλα την πρόσβαση σε συστήματα και βάσεις δεδομένων με απόρρητα στοιχεία και πληροφορίες της τράπεζας σε μη αναγνωρισμένους χρήστες.

e. Επιπλέον δικλείδες ασφαλείας

Εισαγωγή στοιχείων εισόδου: Καθώς παρατηρήθηκε η εμφάνιση ιών, οι οποίοι είχαν τη δυνατότητα να καταγράφουν πληκτρολογήσεις χρηστών, ορισμένες τράπεζες υιοθέτησαν τη χρήση εικονικού πληκτρολογίου για την καταχώριση των στοιχείων χρήστη ή επιλεκτικά την καταχώριση ορισμένων από τα στοιχεία αυτά (π.χ. το 1ο και το 3ο γράμμα του κωδικού). Έτσι, ακόμα κι αν μπορούσε να υποκλαπεί ο ένας από τους δύο κωδικούς ταυτοποίησης, δεν θα είχε καμία ισχύ η αποκλειστική του χρήση και ο χρήστης θα παρέμενε ασφαλής.

Αυτόματη αποσύνδεση χρήστη: Στις περισσότερες εφαρμογές e-banking, η ολοκλήρωση μιας συναλλαγής επιτρέπεται μέσα σε ένα συγκεκριμένο χρονικό όριο

(συνήθως πέντε έως δεκαπέντε λεπτά), μετά τη λήξη του οποίου το σύστημα αποσυνδέει το χρήστη αυτόματα.

Υποχρεωτική αλλαγή κωδικών: Η πλειονότητα των τραπεζών υποχρεώνει τους χρήστες e-banking στην άμεση αλλαγή των προσωπικών τους κωδικών με κάποιους της επιλογής τους, οι οποίοι να εντυπώνονται και πιο εύκολα στη μνήμη. Συνήθης πρακτική αποτελεί επίσης η αυτόματη απενεργοποίηση των κωδικών μετά από ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, στο οποίο ο χρήστης δεν έχει προχωρήσει σε κάποια συναλλαγή.

f. Διαδικασίες

Παράλληλα με την απαραίτητη τεχνολογική υποδομή, η διασφάλιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών απαιτεί και την υιοθέτηση αυστηρών διαδικασιών από την τράπεζα, όσον αφορά την ανάπτυξη, διαχείριση και προσφορά της υπηρεσίας e-banking. Είναι κοινή τραπεζική πρακτική, που ακολουθείται και στις υπηρεσίες e-banking, να προστατεύονται τα προγράμματα και τα συστήματα από διαδικασίες που απαιτούν συνδυασμένες ενέργειες δύο ή περισσότερων ανθρώπων από διαφορετικά τμήματα. Παράλληλα όλες οι νέες εφαρμογές σχεδιάζονται και υλοποιούνται κάτω από ιδιαίτερα αυστηρές διαδικασίες ελέγχου προτού παραδοθούν. Τέλος, πολλές τράπεζες επιλέγουν τη συνεργασία με ανεξάρτητους εξωτερικούς φορείς για τον έλεγχο της λειτουργίας των διαδικασιών που ακολουθούν.

Ο ρόλος του χρήστη

Οι τράπεζες από μόνες τους δεν είναι σε θέση να εξασφαλίσουν απόλυτα την ασφάλεια των συναλλαγών, είτε ηλεκτρονικών είτε φυσικών. Η προσοχή και η ανάληψη προληπτικών μέτρων από τη μεριά του χρήστη σε συνδυασμό με τις απαραίτητες παροχές από την τράπεζα, μπορούν να εξασφαλίσουν την επιτυχία της συναλλαγής. Συγκεκριμένα, κάθε χρήστης υπηρεσιών e-banking θα πρέπει να έχει υπόψη του πως:

Οι κωδικοί εισόδου στο e-banking είναι αυστηρά προσωπικοί και σε καμία περίπτωση δεν πρέπει ο ιδιοκτήτης τους να τους μοιράζεται με κανέναν. Καλό θα ήταν κάθε χρήστης να αποστηθίζει τους κωδικούς του και να μην τους έχει σε γραπτή μορφή, καθώς υπάρχει ο κίνδυνος να κλαπούν, και να τους αλλάζει τακτικά. Επίσης καλό είναι να μην χρησιμοποιούνται οι κωδικοί που έχουν επιλεγεί για είσοδο στο e-banking και σε άλλα, μη ασφαλή sites.

Είναι απαραίτητος ο έλεγχος της διεύθυνσης της ιστοσελίδας, στην οποία θα εισάγει τα στοιχεία του, καθώς μπορεί να αποτελεί αντιγραφή κάποιου τραπεζικού site, με σκοπό την παραπλάνηση και την απόκτηση των προσωπικών του στοιχείων. Στην περίπτωση που η ηλεκτρονική διεύθυνση δεν είναι εμφανής, ένας ακόμη τρόπος επιβεβαίωσης της ταυτότητας της ιστοσελίδας είναι μέσω του εικονιδίου (λουκέτο), το οποίο εμφανίζεται στις ασφαλείς τραπεζικές σελίδες.

Είναι απαραίτητη η εγκατάσταση στον υπολογιστή προγράμματος που να τον προστατεύει από την απειλή ιών. Καθώς παρατηρείται συνεχώς η εμφάνιση καινούριας μορφής ιών, η συχνή ανανέωση των σχετικών προγραμμάτων είναι επίσης απαραίτητη.

Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται σε περίπτωση που ο υπολογιστής που χρησιμοποιείται δεν ανήκει στο χρήστη (αεροδρόμια, internet café, κ.λπ.) κυρίως στο τι επιλέγει να αποθηκεύσει σε αυτόν.

2.8. Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ (E-BANKING) ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.

Η ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα ήδη έχει συμπληρώσει δέκα χρόνια ζωής καθώς η πρώτη τραπεζική συναλλαγή στην Ελλάδα μέσω του διαδικτύου πραγματοποιήθηκε στις αρχές του 1998. Η πρώτη τράπεζα που διαχειρίστηκε διαδικτυακές τραπεζικές εφαρμογές ήταν η Εγνατία που ιδρύθηκε το 1991 στη Θεσσαλονίκη. Με την παρουσίαση του Webteller η συγκεκριμένη τράπεζα δεν απέβλεπε σε τεράστια ανταπόκριση στη νέα υπηρεσία, καθώς ο αριθμός των χρηστών του Internet στην χώρα την εποχή εκείνη ήταν μικρός. Σε πρώτη φάση ήταν να ενισχύσει την εικόνα της. Η εμπειρία που απέκτησε η Εγνατία τράπεζα στις ηλεκτρονικές συναλλαγές έχει συμβάλει στην ανάπτυξη μιας πιο ολοκληρωμένης προσέγγισης του Internet στον τραπεζικό χώρο. Στόχος πλέον των τραπεζών που εισήλθαν στο χώρο της ηλεκτρονικής τραπεζικής ήταν και συνεχίζει να είναι η ευρύτερη ανάπτυξη του δικτυακού τους τύπου μέσω της παροχής διαφόρων υπηρεσιών και της συνεχής ανανέωσης των πληροφοριών.

Σήμερα, η ηλεκτρονική τραπεζική στην χώρα μας βρίσκεται σε ένα πολύ κρίσιμο στάδιο. Αυτό συμβαίνει διότι το internet άργησε να εξαπλωθεί στην Ελλάδα σε σχέση με άλλες χώρες του κόσμου. Η χρήση του internet στη χώρα μας έφτασε τον Μάρτιο του 2004 στο 28% (GFK Market Analysis), την ίδια ώρα που σε άλλες Ευρωπαϊκές χώρες το ποσοστό αυτό αγγίζει το 40%.

Παρόλη την καθυστέρηση της αφομοίωσης του internet στην Ελλάδα, σήμερα είναι πολλοί εκείνοι που χρησιμοποιούν το internet καθημερινά για διάφορους λόγους είτε για αναζήτηση πληροφοριών, είτε για διασκέδαση, είτε για να εκπληρώσουν διάφορες οικονομικές συναλλαγές.

Πλέον το Διαδίκτυο έχει γίνει χρήσιμο εργαλείο στα χέρια τόσο των επιχειρήσεων όσο και των ιδιωτών δημιουργώντας μεταξύ τους μια νέα σχέση εμπόρου-καταναλωτή κάτω από νέες συνθήκες και νέους όρους. Διευκολύνει τις μεταξύ τους συναλλαγές και δίνει στο εμπόριο την έννοια του ηλεκτρονικού εμπορίου, ενώ δημιουργείται ένα τρίγωνο που η μια του κορυφή αντιστοιχεί στην ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking).

2.9. ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΤΟΥ E - BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Στον χώρο της ηλεκτρονικής τραπεζικής δραστηριοποιούνται με επιτυχία εδώ και αρκετά χρόνια οι περισσότερες ελληνικές και πολυεθνικές τράπεζες που λειτουργούν στην ελληνική επικράτεια. Παρόλα αυτά παρατηρείται σχετικά χαμηλή διείσδυση του e-banking στην Ελλάδα σε σχέση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες. Το γεγονός αυτό οφείλεται στα γενικότερα χαμηλά ποσοστά εξοικείωσης του ελληνικού κοινού με τις νέες τεχνολογίες, το οποίο έχει ως αποτέλεσμα ο κόσμος να αντιμετωπίζει την ηλεκτρονική τραπεζική με σχετική δυσπιστία ακόμη και σήμερα. Εντούτοις, περί το 1,5 εκατ. Έλληνες θα πραγματοποιούν μέχρι τέλους 2008 τις τραπεζικές τους συναλλαγές μέσω Internet.

Στις τραπεζικές συναλλαγές, μέσω Internet, στρέφονται πλέον ολοένα και περισσότεροι Έλληνες, επιχειρώντας έτσι να αποφύγουν τόσο την ταλαιπωρία από τις ουρές όσο και τις υψηλές προμήθειες - χρεώσεις στο γκισέ.

Τραπεζικά στελέχη με εξειδίκευση στην ηλεκτρονική τραπεζική, κάνουν λόγο για «κοσμογονία» στον τομέα των τραπεζικών συναλλαγών μέσω του Internet, τηρουμένων βεβαίως των αναλογιών, καθώς τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα δέχονται καθημερινά περί τις 1.200 αιτήσεις για άνοιγμα νέων κωδικών e-banking.

Την ίδια στιγμή οι ίδιες πηγές επισημαίνουν ότι μέχρι το τέλος του χρόνου οι Έλληνες που θα πραγματοποιούν τις τραπεζικές τους συναλλαγές μέσω του Διαδικτύου θα προσεγγίσουν περίπου το 1,5 εκατ. έναντι 996.500 που ήταν ο αριθμός των χρηστών e-banking στο τέλος του 2007, 800.000 περίπου το 2006, 500.000 περίπου το 2004, ενώ το αντίστοιχο νούμερο το 2001 δεν ξεπερνούσε τους 150.000 χρήστες.

Ενδεικτικό του περιθωρίου που έχουν οι τράπεζες για περαιτέρω διείσδυση στο e-banking, είναι το γεγονός ότι μόλις το 15% των χρηστών Internet στην Ελλάδα κάνει

χρήση και e-banking, ήτοι ποσοστό επί του συνολικού πληθυσμού κάτω από 5%, όταν στη Γερμανία για παράδειγμα ήδη το 42% του πληθυσμού χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ένα ποσοστό 7% χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο και για χρηματιστηριακές συναλλαγές.

Σημειώνεται ότι σε σχέση με το παρελθόν, όταν η ηλεκτρονική τραπεζική ήταν «προνόμιο» μόνο των μικρότερων ηλικιών, σταδιακά χρήστες του e-banking γίνονται και αρκετοί πελάτες μεγαλύτερων ηλικιών, ενώ από την πλευρά τους, οι τράπεζες επενδύουν το τελευταίο διάστημα σημαντικά ποσά στα «εναλλακτικά δίκτυα» προκειμένου να αναβαθμίσουν τις υπηρεσίες τους, κυρίως στο κομμάτι της ασφάλειας των συναλλαγών.

Παρακάτω, παρατίθενται τρία διαγράμματα, τα οποία απεικονίζουν την κατάσταση του e-banking στην Ελλάδα. Στο πρώτο διάγραμμα φαίνεται η αύξηση του αριθμού των χρηστών του e-banking, στο δεύτερο οι κυριότερες υπηρεσίες που χρησιμοποιούν οι χρήστες στις καθημερινές συναλλαγές μέσω e-banking και στο τελευταίο αναφέρονται οι λόγοι για τους οποίους οι χρήστες είναι ακόμη σχετικά διστακτικοί απέναντι στη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Όσον αφορά το πρώτο διάγραμμα, όπως αναφέρεται και παραπάνω, ο αριθμός των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής ολοένα και αυξάνεται, φτάνοντας τον 2008 τον αριθμό του 1.500.000 χρηστών



Στο δεύτερο διάγραμμα παρατηρούμε ότι αυτό που ενδιαφέρει περισσότερο τους χρήστες είναι να ενημερώνονται για την κατάσταση των λογαριασμών τους και να μπορούν να μεταφέρουν χρήματα σε άλλους λογαριασμούς. Μια ακόμη λειτουργία που είναι αρκετά δημοφιλής στους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα είναι και η δυνατότητα της πληρωμής διαφόρων λογαριασμών(ΔΕΗ, ΟΤΕ, κινητή τηλεφωνία) καθώς και πληρωμή πιστωτικών καρτών και ηλεκτρονικών αγορών.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ E-BANKING



Στο τελευταίο διάγραμμα φαίνονται οι λόγοι για τους οποίους οι χρήστες του διαδικτύου είναι διστακτικοί απέναντι στην ηλεκτρονική τραπεζική. Ο κυριότερος λόγος είναι ότι φοβούνται την ηλεκτρονική τραπεζική ως έννοια, μιας και δεν είναι αρκετά ενημερωμένοι όπως φαίνεται και από τον τρίτο κατά σειρά λόγο αποφυγής του e-banking, ο οποίος είναι ότι η τράπεζες δεν ενημερώνουν σωστά τους πελάτες τους. Ο δεύτερος λόγος είναι το ότι οι πελάτες των τραπεζών προτιμούν να επισκέπτονται τις ίδιες τις τράπεζες, είτε γιατί έτσι πιστεύουν ότι θα πάρουν καλύτερες και πιο έγκυρες πληροφορίες είτε για την κοινωνική τους ευχαρίστηση.

ΛΟΓΟΙ ΑΠΟΦΥΓΗΣ E-BANKING




ΕΝΟΤΗΤΑ 2^Η

ΕΡΕΥΝΑ ΚΛΑΔΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

1. ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ E-BANKING-ΠΑΡΟΧΕΣ

	<p>Παροχές:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Ενημέρωση για το υπόλοιπο και την κίνηση λογαριασμών➤ Μεταφορά χρημάτων από ένα λογαριασμό σε άλλον➤ Πληρωμή ΦΠΑ.➤ Πληρωμή λογαριασμών ΔΕΗ.➤ Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς τρίτων που τηρούνται στην τράπεζα.➤ Ενημέρωση για το χαρτοφυλάκιο μετοχών➤ Αποστολή εμβασμάτων σε άλλη τράπεζα εσωτερικού μέσω του συστήματος DIASTRANSFER και ενημέρωση για την πορεία του εμβάσματος.
---	---



Παροχές:

- Αυτόματη μεταφορά χρηματικών ποσών εντός MARFIN EGNATIA BANK αλλά και σε λογαριασμούς τρίτων στην Ελλάδα και στο εξωτερικό
- Πληρωμές Δημοσίου, ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ, Φόρου Εισοδήματος και Τελών Κυκλοφορίας
- Πληρωμές λογαριασμών ΔΕΚΟ, ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ, λογαριασμών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας
- Πληρωμές πιστωτικών καρτών έκδοσης MARFIN EGNATIA BANK και άλλων τραπεζών
- Αίτηση για ανάκληση επιταγής
- Αίτηση παραγγελίας συναλλάγματος
- Ενημέρωση για την πορεία του εμβάσματος.
- Ξεχωριστή υπηρεσία E-Brokerage για αγοραπωλησία μετοχών μέσω διαδικτύου



Παροχές:

- Παρακολούθηση του χαρτοφυλακίου προϊόντων
- Παρουσίαση όλων των λογαριασμών
- Ανάλυση του υπολοίπου των λογαριασμών
- Αναλυτική πληροφόρηση για τις κινήσεις των λογαριασμών
- Έκδοση και αποστολή παλαιότερων κινήσεων των λογαριασμών
- Μεταφορές ποσών μεταξύ των λογαριασμών.
- Μεταφορές ποσών σε λογαριασμούς τρίτων της Τράπεζας Πειραιώς.
- Εμβάσματα ή μαζικά εμβάσματα μέσω αρχείου σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα ή το εξωτερικό.
- Παραγγελία μπλοκ επιταγών.



Παροχές:

- Έλεγχος των υπολοίπων των τραπεζικών λογαριασμών, αμοιβαίων κεφαλαίων, προθεσμιακών καταθέσεων και καρτών
- Ενημέρωση για τις πρόσφατες κινήσεις λογαριασμών
- Μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών ίδιου πελάτη ή σε λογαριασμό ενός άλλου πελάτη της Citibank στην Ελλάδα ή το εξωτερικό
- Πληρωμή λογαριασμού καρτών Citibank Visa και Diners Club
- Αλλαγή του Προσωπικού Κωδικού (ATM PIN) της Citibank Card
- Παραγγελία μπλοκ επιταγών
- Μεταφορές μεταξύ των λογαριασμών, χωρίς όριο, αρκεί να είναι συνδεδεμένοι στη Citibank Card.
- Πληρωμή καρτών Citibank Visa και Diners Club, μεταφέροντας χρήματα από έναν τραπεζικό λογαριασμό.
- Μεταφορές σε λογαριασμό άλλου πελάτη της Citibank στην Ελλάδα, αρκεί να είναι γνωστός ο αριθμός λογαριασμού του.




Παροχές:

- Μεταφορές κεφαλαίων, τα οποία θα πραγματοποιηθούν σε συγκεκριμένη ημερομηνία, μεταξύ προδηλωμένων λογαριασμών καταθέσεων της Τραπέζης του ίδιου νομίματος.
- Μεταφορές κεφαλαίων σε λογαριασμούς καταθέσεων της Alpha Bank ή άλλης τράπεζας εσωτερικού που δεν έχουν δηλωθεί στο χρήστη.
- Ενημέρωση για πληρωμές οφειλών σε συγκεκριμένη ημερομηνία
- Ενημέρωση για το ημερήσιο ποσό μεταφορών σε μη προδηλωμένους λογαριασμούς.
- Ενημέρωση για τα βιβλιάρια επιταγών

	<p>(καταχώρηση αίτησης για έκδοση βιβλιαρίου επιταγών, ερώτηση για την κατάσταση μιας αίτησης, ακύρωση αίτησης).</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Μεταβολή των καταθετικών λογαριασμών (προσθήκη, μεταβολή δικαιωμάτων χρήσης, διαγραφή) ➤ Πρόσθεση ή διαγραφή στεγαστικών δανείων ➤ Πρόσθεση ή διαγραφή καρτών έκδοσης Alpha Bank και δάνεια Alpha 700 ➤ Πρόσθεση ή διαγραφή επενδυτικών λογαριασμών αμοιβαίων κεφαλαίων.
	<p>Παροχές:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών. ➤ Πληροφορίες, κινήσεις και υπόλοιπα δανείων . ➤ Πληροφορίες πληρωμής ΦΠΑ. ➤ Προγραμματισμένες Συναλλαγές (πληρωμές, μεταφορές, εμβάσματα). ➤ Μεταφορά χρημάτων μεταξύ προσωπικών λογαριασμών. ➤ Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς τρίτων της Eurobank. ➤ Μεταφορές χρημάτων σε άλλη τράπεζα στην Ελλάδα. ➤ Διαχείριση Εμβασμάτων. ➤ Ζωντανή Παρακολούθηση της συνεδρίασης του ΧΑΑ. ➤ Online Παρουσίαση Νέων της Αγοράς. ➤ Online Παρουσίαση ενδοσυνεδριακών δεδομένων και ticker ΧΑΑ. ➤ Ισολογισμοί και Αριθμοδείκτες Εισηγμένων Εταιριών. ➤ Δημόσιες Εγγραφές. ➤ Ημερήσιο Κλείσιμο Μετοχών, Παραγώγων, Αμοιβαίων Κεφαλαίων.
	<p>Παροχές:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Πληροφορίες και υπόλοιπα

	<p>καταθετικών και δανειακών λογαριασμών.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Εμβάσματα σε άλλη τράπεζα στην Ελλάδα και το εξωτερικό. ➤ Μεταφορά χρημάτων μεταξύ των λογαριασμών ή σε λογαριασμούς τρίτων. ➤ Εμφάνιση των κινήσεων των λογαριασμών ➤ Καθορισμός της συχνότητας επανάληψης των πληρωμών. ➤ Ηλεκτρονική απόδειξη των συναλλαγών. ➤ Έκδοση τραπεζικής επιταγής. ➤ Παραγγελία μπλοκ επιταγών. ➤ Αλλαγή Μυστικού Κωδικού. ➤ Αίτηση για πιστωτική κάρτα και δάνεια. ➤ Αγορά και πώληση μετοχών και αμοιβαίων. ➤ Πλήρη αποτίμηση χαρτοφυλακίων και online παρακολούθηση της συνεδρίασης του ΧΑΑ. ➤ Συμμετοχή σε Δημόσιες Εγγραφές και Γενικές Συνελεύσεις
	<p>Παροχές:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Πληροφορίες/ Κινήσεις Λογαριασμών ➤ Μεταφορές μεταξύ λογαριασμών του ιδίου ➤ Μεταφορές σε λογαριασμό τρίτου στην Τράπεζα Κύπρου ➤ Ιστορικό μεταφορών ➤ Εμβάσματα σε Ελλάδα (σε λογαριασμό ιδίου ή τρίτου), στο εξωτερικό (σε λογαριασμό ιδίου ή τρίτου) ➤ Παραγγελίες αντιγράφου Κινήσεων (statement), βιβλιαρίου επιταγών ➤ Πληρωμές ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ, ΟΤΕ, πιστωτικών καρτών ιδίου ή τρίτου της Τράπεζας Κύπρου ➤ Δυνατότητα εκτύπωσης μεμονωμένων εντολών πληρωμής ή συνολικά ➤ Αλλαγή κωδικού ασφαλείας (PIN) ➤ Έλεγχος προσβάσεων Εναλλακτικών Δικτύων ➤ Παρακολούθηση ειδοποιήσεων

	<p>(alerts) Mobile Banking</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ιστορικό επισκέψεων
	<p>Παροχές:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ενημέρωση για όλα τα υπόλοιπα λογαριασμών και πιστωτικών καρτών με την είσοδο στο σύστημα. ➤ Αναλυτική ενημέρωση για το υπόλοιπο και την κίνηση λογαριασμών (Ταμειευτηρίου, Τρεχούμενου, Όψεως, Προνομιακού, Συναλλάγματος). ➤ Αντίγραφο λογαριασμού. ➤ Αναλυτική ενημέρωση για το υπόλοιπο και την κίνηση πιστωτικών καρτών. ➤ Ενημέρωση για την κατάσταση των άυλων τίτλων. ➤ Ενημέρωση για την κατάσταση προθεσμιακών καταθέσεων. ➤ Ενημέρωση για την κατάσταση των χρηματοπιστωτικών εντολών. ➤ Ενημέρωση για τον IBAN (International Bank Account Number). ➤ Δυνατότητα μεταφορά ποσού από λογαριασμό ιδίου σε λογαριασμό ιδίου ή τρίτου της ίδιας τράπεζας. ➤ Πληρωμή πιστωτικών καρτών, ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ. ➤ Παραγγελία μπλοκ επιταγών. ➤ Αλλαγή προσωπικών στοιχείων. ➤ Αίτηση προσθαφαίρεσης λογαριασμών. ➤ Αλλαγή κωδικού πρόσβασης

Παροχές:

- Ενημέρωση για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των λογαριασμών
- Ενημέρωση για την κατάσταση των επιταγών και τις δόσεις των δανείων
- Μεταφορές σε Λογαριασμούς ΑΤΕbank.
- Εμβάσματα Εσωτερικού- Εξωτερικού.
- Ομαδικές Πληρωμές στους φορείς Ι.Κ.Α., Φ.Π.Α. και Ο.Α.Ε.Ε. (ΤΕΒΕ- ΤΣΑ – ΤΑΕ).
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών άλλων Τραπεζών.
- Πληρωμή λογαριασμών (ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ κ.λ.π), ενιαίου τέλους Ακινήτων Φυσικών Προσώπων, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ και ΦΠΑ.
- Μεταφορές Κεφαλαίων με μελλοντικές ή και επαναλαμβανόμενες εντολές.
- Καταχωρείτε τους δικαιούχους λογαριασμών σε άλλες Τράπεζες σε βάση δεδομένων.
- Παραγγελίες Χαρτονομισμάτων
- Έκδοση Μπλοκ Επιταγών
- Ανανέωση Προθεσμιακών Καταθέσεων
- Χορήγηση Στεγαστικού – Καταναλωτικού Δανείου/Κεφαλαίου Κίνησης – Επενδυτικού Δανείου
- Ενημέρωση για τις κινήσεις στο Web Banking.
- Αλλαγής μυστικού κωδικού πρόσβασης (password).



Παροχές:

- Συνοπτική παρουσίαση λογαριασμών και υπολοίπων.
- Ανάλυση υπολοίπου του λογαριασμού.
- Πληροφορίες για την κίνηση των λογαριασμών.
- Online μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών.
- Online αποστολές εμβασμάτων, είτε μέσα στο δίκτυο Καταστημάτων της Aspís Bank, είτε σε άλλη Τράπεζα.
- Online πληρωμές πιστωτικής κάρτας, κινητής τηλεφωνίας και σταθερής τηλεφωνίας.
- Ανάθεση Παγίων Εντολών για πληρωμές Δ.Ε.Η., Ο.Τ.Ε., Ε.ΥΔ.ΑΠ., Κινητής Τηλεφωνίας, Ασφαλίσεων κ.ά.
- Online διαχείριση κωδικού επιβεβαίωσης συναλλαγής.
- Online διαχείριση προσωπικού κωδικού πρόσβασης.
- Εμφάνιση δυναμικού Χαρτοφυλακίου
- Εμφάνιση χρηματικών ταμειακών κινήσεων
- Καταχώρηση εντολών και άμεση διαβίβαση στο ΧΑ σε πραγματικό χρόνο
- Δυνατότητα μεταβολής ή ακύρωσης εντολής σε πραγματικό χρόνο
- Αναλυτική επιβεβαίωση πράξεων σε πραγματικό χρόνο με μέση τιμή εκτέλεσης



Παροχές:

- Ενημέρωση για το υπόλοιπο και ανάλυση καταθετικών λογαριασμών
- Κινήσεις λογαριασμών έως και 1 χρόνο πίσω
- Υπόλοιπο και ανάλυση πιστωτικών καρτών
- Κινήσεις πιστωτικών καρτών (έως και 3 statements)
- Συνολική εικόνα προϊόντων (λογαριασμών και πιστωτικών καρτών)
- Μεταφορά χρημάτων μεταξύ προσωπικών λογαριασμών στη GENIKI Bank
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμό τρίτου στη GENIKI Bank
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμό άλλης Ελληνικής τράπεζας (μέσω συστήματος ΔΙΑΣ)
- Πληρωμές πιστωτικών καρτών ιδίου της GENIKI Bank
- Πληρωμές τηλεφωνίας (ΟΤΕ, TELLAS), φόρων (ΦΠΑ, Φόρου Εισοδήματος), ασφαλειών (ΙΚΑ, ΤΕΒΕ)
- Ενημέρωση για συναλλαγές σε αναμονή εκτέλεσης
- Ενημέρωση ακυρωμένων και αποτυχημένων συναλλαγών
- Διαχείριση ψηφιακού πιστοποιητικού (ενημέρωση, έκδοση, ακύρωση)
- Αλλαγή προσωπικών κωδικών e-Banking (User ID, Password, Certificate Password)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο

ΕΡΕΥΝΑ

1. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

1.1. ΣΚΟΠΟΣ

Η συγκεκριμένη έρευνα έχει σκοπό την αξιολόγηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής των ελληνικών τραπεζών και την κατάταξή τους βάσει των υπηρεσιών που παρέχουν μέσω των ιστοσελίδων τους.

1.2. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

- Καταγραφή των τραπεζών που παρέχουν υπηρεσίες e-banking και του συνόλου των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Ομαδοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και επιλογή συντελεστών βαρύτητας κατά ομάδα
- Δημιουργία φύλλων αξιολόγησης βάσει των παραπάνω ομαδοποιήσεων
- Συμπλήρωση των φύλλων αξιολόγησης για όλες τις τράπεζες με κριτήριο το αν παρέχουν ή όχι τις συγκεκριμένες υπηρεσίες
- Κατάταξη των τραπεζών βάσει της συνολικής τους βαθμολογίας

1.3. ΔΕΙΓΜΑ-ΠΗΓΕΣ

Στο δείγμα της έρευνας περιλαμβάνονται όλες οι τράπεζες που εδρεύουν στην Ελλάδα και παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Τα στοιχεία σχετικά με τις υπηρεσίες συλλέχθηκαν με αυτοψία των σχετικών σελίδων στις ιστοσελίδες των τραπεζών και από συνεντεύξεις αρμοδίων στελεχών των τραπεζών.

2. ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ

2.1. ΔΟΜΗ ΦΥΛΛΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Για τη σωστή κατάταξη των τραπεζών με βάση τις υπηρεσίες internet banking που παρέχουν, δημιουργήσαμε ένα φύλλο αξιολόγησης. Αυτό περιλαμβάνει όλες τις τράπεζες που εδρεύουν στην Ελλάδα και παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής καθώς και όλες τις υπηρεσίες που παρέχονται από αυτές.

Ομαδοποιήσαμε τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τους αποδώσαμε ένα συντελεστή βαρύτητας ανάλογα με το πόσο ενδιαφέρουν τους χρήστες του e-banking, όπως προέκυψε από τις συνεντεύξεις με τα αρμόδια στελέχη. Οι συντελεστές βαρύτητας της κάθε κατηγορίας είναι οι εξής:

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ
ΠΛΗΡΩΜΕΣ/ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ	23
ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ/ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ	22
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	14
ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ	8
ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	8
ΑΙΤΗΣΕΙΣ	8
ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	8
ΠΡΟΩΘΗΣΗ	5
ΓΕΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	2
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ	2

Παρακάτω παρατίθεται το φύλλο αξιολόγησης. Σημειώνεται ότι περιλαμβάνονται μόνο οι κύριες κατηγορίες αξιολόγησης. Η ανάλυσή τους σε υποκατηγορίες παρουσιάζεται στο παράρτημα της εργασίας.

ΦΥΛΛΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΑΡΟΧΩΝ INTERNET BANKING

ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΓΕΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ/ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ	ΠΛΗΡΩΜΕΣ/ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ	ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ	ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ	ΠΡΟΩΘΗΣΗ	ΑΣΦΑΛΕΙΑ	ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	ΑΙΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΝΟΛΟ
ΤΡΑΠΕΖΕΣ											
ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	2	19,6	22	8	2	6,6	5	14	8	8	95,2
ALPHA BANK	2	15,8	21	7,2	2	4,4	4	11,2	8	2	77,6
EUROBANK	1	15,8	16,4	6,4	1	7,2	2	14	8	4	75,8
MARFIN EGNATIA BANK	2	18	18,3	5,6	2	6,4	5	8,4	8	2	75,7
MILLENNIUM BANK	1	14,5	12	7,2	2	5,5	5	11,2	8	6	72,4
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	2	9,6	18	7,2	1	5,3	2	12,6	8	2	67,7
CITIBANK	2	12,6	15,6	4,8	1	3,9	4	5,6	8	6	63,5
ΕΜΠΟΡΙΚΗ BANK	1,3	12,3	10,2	5,6	2	3,4	5	8,4	8	2	58,2
ASPIS BANK	1,7	15,4	8,2	5,6	2	4,7	4	5,6	8	2	57,2
ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ	1,3	13	12,6	6,4	2	4,8	2	8,4		4	54,5
ATEBANK	1	9	16	1,6	0	3,7	0	14	8	0	53,3
GENIKI BANK	1	12,9	8,7	4	1	0,8	0	7	8	2	45,4

2.2. ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗ-ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Η συμπλήρωση των φύλλων αξιολόγησης για κάθε τράπεζα έγινε με κριτήριο το αν παρέχει ή όχι τις συγκεκριμένες υπηρεσίες και ανάλογα με το συντελεστή βαρύτητας της κάθε κατηγορίας προέκυψε η τελική βαθμολογία για κάθε τράπεζα ξεχωριστά.

Η σειρά κατάταξης και η βαθμολόγηση των τραπεζών είναι η εξής:

ΤΡΑΠΕΖΕΣ	ΚΑΤΑΤΑΞΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ
ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	1	95,2
ALPHA BANK	2	77,6
EUROBANK	3	75,8
MARFIN EGNATIA BANK	4	75,7
MILLENNIUM BANK	5	72,4
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	6	67,7
CITIBANK	7	63,5
ΕΜΠΟΡΙΚΗ BANK	8	58,2
ASPIS BANK	9	57,2
ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ	10	54,5
ATEBANK	11	53,3
GENIKI BANK	12	45,4

2.3. ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΙΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΜΕ ΤΟ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΟ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ

Η συνολική βαθμολογία δείχνει την κατάταξη των τραπεζών σε σχέση με όλες τις κατηγορίες. Όμως είναι σημαντικό να εξεταστεί η κατάταξη τους στις επιμέρους βασικές κατηγορίες και να εντοπιστούν τυχόν διαφορές σε σχέση με τη γενική κατάταξη.

i. Πληρωμές/μεταφορές

ΤΡΑΠΕΖΕΣ	ΓΕΝΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ	ΠΛΗΡΩΜΕΣ/ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ
ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	1	1
ALPHA BANK	2	2
EUROBANK	3	6
MARFIN EGNATIA BANK	4	3
MILLENNIUM BANK	5	9
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	6	4
CITIBANK	7	7
ΕΜΠΟΡΙΚΗ BANK	8	10
ASPIS BANK	9	12
ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ	10	8
ΑΤΕΒANK	11	5
ΓΕΝΙΚΗ BANK	12	11

Στο παραπάνω πίνακα φαίνεται ότι η κατάταξη των τραπεζών σε αυτή την κατηγορία είναι διαφοροποιημένη σε σχέση με την γενική. Οι δύο πρώτες θέσεις παραμένουν ίδιες και όλες οι υπόλοιπες παρουσιάζονται διαφοροποιημένες. Ενδεικτικά αναφέρουμε την περίπτωση της ΑΤΕΒANK, η οποία στη γενική κατάταξη βρίσκεται στην ενδέκατη θέση ενώ σε αυτή βρίσκεται στη πέμπτη.

ii. Παρακολούθηση/ενημέρωση

ΤΡΑΠΕΖΕΣ	ΓΕΝΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ/ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ
ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	1	1
ALPHA BANK	2	4
EUROBANK	3	3
MARFIN EGNATIA BANK	4	2
MILLENNIUM BANK	5	6
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	6	11
CITIBANK	7	9
ΕΜΠΟΡΙΚΗ BANK	8	10
ASPIS BANK	9	5
ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ	10	7
ATEBANK	11	12
GENIKI BANK	12	8

Η κατάταξη των τραπεζών και σε αυτή την κατηγορία παρουσιάζεται διαφοροποιημένη σε σχέση με την γενική. Η τράπεζα Πειραιώς εξακολουθεί να κατέχει την πρώτη θέση ενώ όλες οι υπόλοιπες, με εξαίρεση την EUROBANK που διατηρεί την τρίτη θέση, έχουν αλλάξει θέσεις. Αξίζει να αναφέρουμε την περίπτωση της Εθνικής, η οποία έχει χάσει πέντε ολόκληρες θέσεις σε αυτή την κατηγορία μιας και από την έκτη έπεσε στην ενδέκατη θέση.

iii. Ασφάλεια

ΤΡΑΠΕΖΕΣ	ΓΕΝΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ	ΑΣΦΑΛΕΙΑ
ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	1	1
ALPHA BANK	2	5
EUROBANK	3	3
MARFIN EGNATIA BANK	4	7
MILLENNIUM BANK	5	6
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	6	4
CITIBANK	7	11
ΕΜΠΟΡΙΚΗ BANK	8	9
ASPIS BANK	9	12
ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ	10	8
ΑΤΕΒΑΝΚ	11	2
ΓΕΝΙΚΗ BANK	12	10

Και στην κατηγορία της ασφάλειας παρουσιάζονται διαφορές στην κατάταξη σε σχέση με την γενική. Όπως και στις άλλες κατηγορίες η τράπεζα Πειραιώς κατέχει την πρώτη θέση ενώ οι υπόλοιπες διαφοροποιούνται. Είναι σημαντικό να αναφέρουμε την περίπτωση της ΑΤΕΒΑΝΚ, η οποία κατέχει τη δεύτερη θέση σε αυτή την κατάταξη, εννιά θέσεις πάνω δηλαδή από τη γενική κατάταξη.

3. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

3.1. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

- ❖ Όλες οι τράπεζες, με εξαίρεση τη GENIKI BANK, έχουν βαθμολογία πάνω από πενήντα. Αυτό σημαίνει ότι ο βαθμός επιτευξης στόχου των συγκεκριμένων τραπεζών όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών internet banking ξεπερνάει το 50% και μάλιστα στις πέντα πρώτες ο βαθμός αυτός είναι πάνω από το 70%. Αυτό σημαίνει ότι οι τράπεζες στην Ελλάδα θεωρούν σημαντικό τον κλάδο της ηλεκτρονικής τραπεζικής και τον υποστηρίζουν.
- ❖ Υπάρχουν τράπεζες οι οποίες παρουσιάζουν σημαντικές αλλαγές θέσης στις κατατάξεις διαφορετικών κατηγοριών. Για παράδειγμα, η ΑΤΕΒΑΝΚ στη γενική κατάταξη είναι ενδέκατη ενώ στην κατάταξη της ασφάλειας δεύτερη. Αυτό σημαίνει ότι η ΑΤΕΒΑΝΚ μπορεί να υστερεί σε κάποιες κατηγορίες ή να μην παρέχει καθόλου κάποιες υπηρεσίες(προώθηση), αλλά έχει πετύχει όσες παρέχει να είναι εντελώς ασφαλείς.
- ❖ Η τράπεζα Πειραιώς παραμένει στην πρώτη θέση σε όλες τις κατηγορίες, η οποία έχει και πάρα πολύ μεγάλο βαθμό επίτευξης στόχου, 95,2%. Ακόμη, η τράπεζα Πειραιώς έχει λανσάρει και αρκετές καινοτομίες στο τομέα του Internet banking(λεφτά στο λεπτό, ηλεκτρονικη κάρτα Webuy). Αυτά όλα δείχνουν ότι η τράπεζα Πειραιώς επενδύει αρκετά στην ηλεκτρονική τραπεζική, γεγονός το οποίο θα παρασύρει και τις υπόλοιπες τράπεζες σε μεγαλύτερη προσοχή και στήριξη του.

3.2. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

- ❖ Οι τράπεζες που έχουν αρκετά χαμηλούς βαθμούς επίτευξης στόχου άρα και θέση στη γενική κατάταξη, θα πρέπει να ενισχύσουν τη θέση τους. Το internet banking ολοένα και κερδίζει έδαφος στο κλάδο των τραπεζικών συναλλαγών για αυτό πρέπει να υποστηρίξουν τις κύριες κατηγορίες για να ενισχύσουν τη θέση τους.
- ❖ Πολλές από τις τράπεζες έχουν πολύ χαμηλή ή μηδενική βαθμολογία σε κάποιες κατηγορίες του internet banking. Οι κατηγορίες αυτές είναι η κατηγορία των συναλλαγών του χρηματιστηρίου και αυτή των αιτήσεων. Αυτές οι κατηγορίες είναι αρκετά σημαντικές και ενδιαφέρουν ιδιαίτερος τους χρήστες. Για αυτό οι τράπεζες που δεν τις παρέχουν ή τις παρέχουν σε πολύ μικρό βαθμό, πρέπει να τους δώσουν ιδιαίτερη σημασία για να ενισχύσουν τη θέση τους στην κατάταξη των τραπεζών.

3.3. ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ ΜΕ ΠΑΡΟΜΟΙΑ ΕΡΕΥΝΑ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟΥ RAM

Το περιοδικό RAM κάθε χρόνο διεξάγει μια έρευνα για την αξιολόγηση των ιστοσελίδων τραπεζών. Φέτος τα κριτήρια που χρησιμοποιήθηκαν για την αξιολόγηση διαμορφώθηκαν ως εξής:

ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ
Πληρωμή λογαριασμών	17,5%
Εμβάσματα	17,5%
Πιστωτικές κάρτες	13,5%
Ασφάλεια	12,5%
Διαθεσιμότητα/υποστήριξη	10,0%
Άλλες υπηρεσίες/καινοτομίες	8,0%
Ευχρηστία	8,0%
Δάνεια/επιταγές/δωρεές	5,0%
Υποστήριξη εκτυπώσεων	5,0%
Περιεχόμενο δικτυακού τόπου	3,0%

Οι συγκεκριμένες κατηγορίες διαφέρουν σε αρκετά σημεία από τις κατηγορίες της έρευνας που παρουσιάζεται σε αυτή την εργασία, αλλά υπάρχουν και κάποιες ίδιες κατηγορίες. Η έρευνα του RAM χρησιμοποιεί και κατηγορίες οι οποίες είναι ποιοτικές, κάτι το οποίο δεν υπάρχει στην έρευνα της εργασίας, μιας και όλες οι κατηγορίες είναι ποσοτικές. Παρόλα αυτά, μπορούμε να κάνουμε μια σύγκριση στις τελικές κατατάξεις των δύο ερευνών.

ΤΡΑΠΕΖΕΣ	ΚΑΤΑΤΑΞΗ	ΚΑΤΑΤΑΞΗ RAM
ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	1	1
ALPHA BANK	2	3
EUROBANK	3	2
MARFIN EGNATIA BANK	4	4
MILLENNIUM BANK	5	6
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	6	5
CITIBANK	7	12
ΕΜΠΟΡΙΚΗ BANK	8	11
ASPIS BANK	9	7
ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ	10	10
ΑΤΕΒANK	11	9
GENIKI BANK	12	8

Από τη σύγκριση των δύο κατατάξεων, βγαίνουν τα εξής συμπεράσματα:

- ❖ Η τράπεζα Πειραιώς βρίσκεται στην πρώτη θέση και στις δύο έρευνες, το οποίο δείχνει την υπεροχή της συγκεκριμένης τράπεζας στο τομέα του internet banking.
- ❖ Επίσης, οι επόμενες πέντε θέσεις ανήκουν στις ίδιες τράπεζες και στις δυο έρευνες με διαφορετική σειρά κατάταξης, ενώ στις τελευταίες θέσεις η σειρά κατάταξης είναι σημαντικά διαφορετική. αυτό σημαίνει ότι οι τράπεζες των έξι πρώτων θέσεων έχουν συγκεκριμένη πολιτική internet banking και διαφοροποιούνται μόνο σε κάποιες λεπτομέρειες, ενώ οι τράπεζες που κατέχουν τις τελευταίες θέσεις της κατάταξης δεν έχουν συγκεκριμένη αντιμετώπιση του internet banking και προσπαθούν να διαμορφώσουν την κατάσταση.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η δραματική αναταραχή, τα συγκλονιστικά γεγονότα και οι συναρπαστικοί τίτλοι εφημερίδων που πλαισιώνουν την τρέχουσα οξεία οικονομική κρίση έχουν προκαλέσει συζητήσεις για το τέλος μιας εποχής. Πράγματι, αυτό ισχύει και βρισκόμαστε όντως στην αρχή μιας νέας εποχής. Παρά το γεγονός ότι οι χρηματοοικονομικές εξελίξεις μας έχουν εντυπωσιάσει, δεν είναι η θεαματική αναταραχή του οικονομικού συστήματος αυτή που θα αλλάξει μόνιμα και ριζικά το τοπίο για τον μέσο Ευρωπαίο πολίτη. Αντίθετα, η λιγότερο πρόδηλη αλλά σταθερή πρόοδος της τεχνολογίας, με τη μορφή των ψηφιακών επικοινωνιών και του Διαδικτύου, είναι αυτή που πρόκειται να αλλάξει εντελώς τις ζωές μας για πάντα. Το Διαδίκτυο θα αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβανόμαστε την κοινωνική ζωή, αλλά και τον τρόπο με τον οποίο προβαίνουμε σε οικονομικές συναλλαγές. Θα αλλάξει το οικονομικό περιβάλλον των ατόμων και θα αυξήσει εντυπωσιακά την ποικιλία των ευκαιριών τους.

Τα συμπεράσματα που προκύπτουν από τη παρούσα εργασία είναι τα εξής:

- Το internet banking στην Ελλάδα βρίσκεται συνεχώς σε αναπτυσσόμενη πορεία. Οι πέλαιτες των τραπεζών ολοένα και εμπιστεύονται και περισσότερο τους ιστοχώρους των ελληνικών τραπεζών για τις διάφορες συναλλαγές τους.
- Οι ιστοχώροι των ελληνικών τραπεζών παρέχουν ένα ικανοποιητικό βαθμό υπηρεσιών και συνεχώς ανανεώνονται λανσάροντας διάφορες καινοτομικές προτάσεις
- Υπάρχουν βέβαια και περιπτώσεις όπου η εμφάνιση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών δεν είναι αρκετά ικανοποιητική αλλά λόγω της αυξανόμενης πορείας του internet banking ευελπιστούμε ότι και αυτοί οι ιστοχώροι θα βελτιθούν ικανοποιητικά

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ-ΠΗΓΕΣ

ΒΙΒΛΙΑ

- Carl Shapiro, Hal R. Varian, 2002, Οδηγός στρατηγικής στη δικτυακή οικονομία, Εκδόσεις Καστανιώτη
- Λυμπερόπουλος, Χ., Κων/νος, 1994, Στρατηγικό Τραπεζικό Μάρκετινγκ, Αθήνα, Interbooks.
- Μαλλιάρης, Γ., Πέτρος, 2001, Εισαγωγή στο Marketing, Αθήνα, Σταμούλης Α.Ε.
- Αγγελής, 2005, Η βίβλος του e-banking, εκδ. Νέες Τεχνολογίες
- Έκθεση ένωσης ελληνικών τραπεζών για το τραπεζικό σύστημα

ΑΡΘΡΑ

- Καρακατσάνης, Κ., «Αφιέρωμα e-banking», Περιοδικό Ram, Τεύχος 184, Σελ. 115- 140.
- Φετοκάκης, Γ., «E-banking στις υπηρεσίες σας», Περιοδικό PC Magazine, τεύχος 37, Σελ. 98-110.
- Οικονομικός ταχυδρόμος, Ηλεκτρονική τραπεζική, επανάσταση στις συναλλαγές

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΣ ΤΟΠΟΣ

- Εθνική Τράπεζα, www.nbg.gr
- Εμπορική Τράπεζα, emporikibank.gr
- Ινστιτούτο Εργασίας (INE) ΟΤΟΕ, www.otoe.gr
- Alpha bank, www.alpha.gr
- Aspis Bank, www.aspisbank.gr
- Citi Bank, www.citibank.gr
- Eurobank, www.eurobank.gr
- Win bank, www.winbank.gr
- Marfin egnatia bank,
- Atebank, www.atebank.gr
- Millennium bank, www.millenniumbank.gr
- Genikibank, www.genikibank.gr
- Τράπεζα Κύπρου, www.bankofcyprus.gr
- www.go-online.gr
- Computer για όλους, www.cgomag.gr
- Περιοδικό Χρήμα, www.xrima.gr
- Οικονομικός ταχυδρόμος, oikonomikos.dolnet.gr
- www.observatory.gr
- www.imerisia.gr
- www.wikipedia.gr

ΜΗΧΑΝΕΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ

- www.google.com
- www.in.gr
- www.forthnet.gr

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΡΠΑ