

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ
**Εφαρμογές σε Ελληνικές Τράπεζες του
Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα**

Μίχου Αθήνα

MSc Logistics
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

Οκτώβριος 2010

Περιεχόμενα

1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	4
2.	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ: ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΙ ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ.....	6
2.1	Ε-BANKING: ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΚΑΙ ΤΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ;.....	6
2.2	ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ.....	9
2.3	ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ - ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ Ε-BANKING	11
2.4	ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	16
2.5	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ Ε-BANKING	29
3	ΤΟ Ε-BANKING ΣΤΗΝ ΚΙΝΑ.....	34
3.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	34
3.1.1	Η εξέλιξη του e-banking στην Κίνα	35
3.1.2	Χαρακτηριστικά του e-banking στην Κίνα.....	37
3.1.3	Οι προοπτικές του e-banking στην Κίνα.....	40
3.1.4	Συμπεράσματα και προτάσεις.....	41
3.1.5	E-banking στην Industrial and Commercial Bank of China	42
4.	ΤΟ Ε-BANKING ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ	46
4.1	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ.....	49
4.1.1	Όμιλος Εθνικής Τράπεζας.....	49
4.1.2	Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της ΕΤΕ	50
4.2	EUROBANK EFG	64
4.2.1	Όμιλος EUROBANK EFG	64
4.2.2	Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της Eurobank.....	65
4.3	ALPHA BANK.....	79
4.3.1	Όμιλος Alpha Bank	79
4.3.2	Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της Alpha Bank	80
4.4	ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	94
4.4.1	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς	94
4.4.2	Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της Τράπεζας Πειραιώς	95
4.5	ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ	108

4.5.1	Όμιλος Τράπεζας Κύπρου.....	108
4.5.2	Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της Τράπεζας Κύπρου.....	109
4.6	MARFIN POPULAR BANK.....	120
4.6.1	Όμιλος Marfin Popular Bank.....	120
4.6.2	Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της Marfin Popular Bank.....	121
5.	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	133
	ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΟΡΩΝ.....	136
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ – ΠΗΓΕΣ.....	137

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παγκοσμιοποίηση και η ολοκλήρωση των αγορών έχουν αλλάξει ριζικά τις συναλλακτικές συνήθειες των ανθρώπων, ειδικά αυτών που ζουν στις αναπτυγμένες χώρες. Κύριος παράγοντας – αιτία αυτής της αλλαγής αποτελεί η ραγδαία εξάπλωση του διαδικτύου (Internet) σε όλο το φάσμα της καθημερινότητας. Οι υπηρεσίες που προσφέρει το διαδίκτυο, καλύπτουν μια μεγάλη γκάμα των δραστηριοτήτων των ανθρώπων, σε βαθμό που η κλασική υπηρεσία του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου να θεωρείται πλέον απαρχαιωμένη.

Μια ραγδαία αναπτυσσόμενη υπηρεσία του διαδικτύου, είναι εδώ και λίγα χρόνια η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking). Βέβαια, το e-banking σαν δυνατότητα υπάρχει από τη δεκαετία του 1980, ωστόσο τότε αποτελούσε προνόμιο λίγων τραπεζιών και χρηματιστών, κυρίως στις ΗΠΑ. Έκτοτε, ειδικότερα από τα τέλη της προηγούμενης δεκαετίας, η χρήση του έχει εξαπλωθεί και στο ευρύ κοινό. Οι τράπεζες στις μέρες μας, επενδύουν μεγάλα κεφάλαια στα συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής με σκοπό να αυξήσουν την πελατειακή βάση που τα χρησιμοποιεί.

Ο κυριότερος λόγος για την εξάπλωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, αφού η διενέργεια ηλεκτρονικών αγορών απαιτεί την ύπαρξη ολοκληρωμένων και αξιόπιστων συστημάτων e-banking. Επίσης, οι αναλύσεις και οι μελέτες των σχετικών υπηρεσιών των τραπεζών, έχουν αποδείξει ότι η χρήση ηλεκτρονικών πλατφορμών τραπεζικής μειώνει τα λειτουργικά κόστη, αυξάνει την κερδοφορία και βοηθά στην υψηλότερη ικανοποίηση των πελατών. Πρωταρχικός στόχος λοιπόν των τραπεζών, είναι η διείσδυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε όλο και περισσότερα νοικοκυριά και επιχειρήσεις.

Στην παρούσα εργασία θα ασχοληθούμε με μια αναλυτική παρουσίαση της σύγχρονης πραγματικότητας της ηλεκτρονικής τραπεζικής, με έμφαση την κατάσταση στην οποία βρίσκεται το ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Αρχικά, στο Κεφάλαιο 2 θα επιχειρήσουμε μια ιστορική αναδρομή και παρουσίαση χρήσιμων

παραμέτρων της ηλεκτρονικής τραπεζικής, όπως τα πλεονεκτήματά της αλλά και η λογική με την οποία λειτουργεί.

Στο Κεφάλαιο 3 γίνεται μια καταγραφή της χρήσης και της ιστορικής εξέλιξης του e-banking στην Κίνα, που θεωρείται η πλέον αναπτυσσόμενη οικονομία καθώς αναμένεται μέσα στην επόμενη δεκαετία να ξεπεράσει σε επίπεδα ΑΕΠ ακόμα και τις ΗΠΑ. Η παρουσίαση του e-banking στην Κίνα ολοκληρώνεται με την ανάλυση των σχετικών υπηρεσιών που προσφέρει η μεγαλύτερη τράπεζα της χώρας.

Στο Κεφάλαιο 4, που αποτελεί και το κυρίως κομμάτι της παρούσας εργασίας, παρουσιάζονται πλήρως τα συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής που προσφέρουν στους καταναλωτές έξι εκ των μεγαλύτερων ελληνικών τραπεζών. Η παρουσίαση θα είναι αναλυτική, με πλήρη επεξήγηση των υπηρεσιών και εστίαση στα συγκριτικά πλεονεκτήματα κάθε συστήματος. Τέλος, στο Κεφάλαιο 5 συνοψίζονται τα συμπεράσματα της ανάλυσης των προηγούμενων κεφαλαίων.

2. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ: ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΙ ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

2.1 E-BANKING: ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΚΑΙ ΤΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ;

Το Internet Banking είναι ένα σύστημα που επιτρέπει στον χρήστη του (καταναλωτή ή επιχείρηση) να διενεργήσει διάφορες τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του σε κάποιο τραπεζικό κατάστημα. Με άλλα λόγια, μια πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελεί μια προσομοίωση ενός τραπεζικού καταστήματος με την οθόνη του υπολογιστή να υποκαθιστά το ρόλο του υπαλλήλου.

Ανάλογα με το κανάλι που χρησιμοποιείται για την παροχή των υπηρεσιών του e-banking, αυτό διακρίνεται σε:

- ✓ Internet banking, όπου το Internet χρησιμοποιείται ως μέσο διεξαγωγής των τραπεζικών συναλλαγών.
- ✓ Mobile banking, όπου οι συναλλαγές πραγματοποιούνται μέσω κινητού τηλεφώνου.
- ✓ Phone Banking, όπου οι συναλλαγές διενεργούνται μέσω ενός σταθερού τηλεφώνου.

Τα συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής προσφέρουν στους χρήστες σχεδόν πλήρη γκάμα των συναλλαγών που μπορούν να κάνουν στο κατάστημα. Προφανώς, η ανάληψη ή η κατάθεση χαρτονομισμάτων δεν είναι δυνατή, ωστόσο η πιθανή χρήση των «ηλεκτρονικών πορτοφολιών» στο μέλλον, θα υποκαταστήσει ακόμα και αυτή τη συναλλαγή. Πιο αναλυτικά, μέσω e-banking μπορούν να πραγματοποιηθούν συναλλαγές όπως:

- Ενημέρωση για το υπόλοιπο και τις κινήσεις λογαριασμών, δανείων, πιστωτικών καρτών.
- Πληρωμή δόσεων δανείων, πιστωτικών καρτών.
- Πληρωμή λογαριασμών (ΔΕΗ, ΟΤΕ, κινητή τηλεφωνία κ.α.)

- Πληρωμή ΦΠΑ.
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς της ίδιας ή και άλλης τράπεζας.
- Παραγγελία για την έκδοση μπλοκ επιταγών.
- Δυνατότητα αποστολής εμβασμάτων.
- Εκτέλεση χρηματιστηριακών πράξεων, διαχείριση χαρτοφυλακίου.

Γενικά, ο αριθμός και η λειτουργικότητα των προσφερομένων υπηρεσιών διαφέρει από τράπεζα σε τράπεζα, όμως το φάσμα τους διαρκώς διευρύνεται όσο αυξάνονται και τα τραπεζικά προϊόντα. Συνοπτικά, οι τραπεζικές εργασίες που μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω e-banking παραθέτονται στον παρακάτω πίνακα:

Τραπεζική Συναλλαγή	Αναλυτικές Πληροφορίες
Ταμειυτήριο	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ερώτηση κίνησης 2. Ερώτηση υπολοίπου 3. Αίτηση έκδοσης position πελάτη 4. Μεταφορά σε λογαριασμό ιδίου προσώπου 5. Μεταφορά σε λογαριασμό τρίτου 6. Άνοιγμα λογαριασμού 7. Παραγγελία ή ακύρωση παραγγελίας μπλοκ επιταγών 8. Αίτηση έκδοσης χρεωστικής κάρτας
Εξυπηρέτηση τρίτων	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εισαγωγή – ακύρωση παγίων εντολών 2. Διαχείριση ασφαλιστικών εισφορών 3. Εξυπηρέτηση θυγατρικών της εκάστοτε τράπεζας 4. Πληρωμή λογαριασμών διαφόρων υπηρεσιών (ΔΕΗ, ΟΤΕ, κινητή τηλεφωνία κλπ) 5. Πληρωμή ΦΠΑ
Επενδυτικές υπηρεσίες	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εντολές αγοραπωλησίας μετοχών 2. Κίνηση – διαχείριση χαρτοφυλακίου 3. Εντολές αγοραπωλησίας μεριδίων αμοιβαίων κεφαλαίων 4. Εντολές αγοραπωλησίας

	<p>ομολόγων</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Συμμετοχή σε δημόσια εγγραφή ή σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου 6. Δυνατότητα επενδύσεων σε συνάλλαγμα 7. Real –time παρακολούθηση αγορών χρήματος και κεφαλαίου
Καταναλωτική πίστη	<ol style="list-style-type: none"> 1. Αίτηση προσωπικού – καταναλωτικού δανείου. 2. Αίτηση έκδοσης πιστωτικής κάρτας 3. Έκδοση βεβαίωσης υπολοίπων 4. Εξόφληση δόσεων 5. Εκτύπωση δικαιολογητικών
Στεγαστική πίστη	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εξόφληση δόσεων 2. Παρακολούθηση δοσολογίου
Εισαγωγές – εξαγωγές	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εμβάσματα σε τράπεζες του εσωτερικού ή του εξωτερικού 2. Ακύρωση αίτησης εμβάσματος 3. Μαζική αποστολή εμβασμάτων
Επιχειρηματική πίστη	<ol style="list-style-type: none"> 1. Αίτηση επαγγελματικού δανείου 2. Παρακολούθηση κίνησης λογαριασμού δανείου 3. Εξόφληση δόσεων 4. Πληροφοριακά στοιχεία δανείου εμπόρων 5. Πληροφοριακά στοιχεία δανείου

Πηγή: στοιχεία από Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ)

Οι παραπάνω υπηρεσίες διαρκώς εμπλουτίζονται και διευρύνονται, ανάλογα με τις τεχνολογικές εξελίξεις και τις ανάγκες των πελατών. Οι e-banking εφαρμογές που χρησιμοποιούν οι τράπεζες βασίζονται στην τεχνολογία των ηλεκτρονικών φορμών, οι οποίες παρέχουν λύση στο αδιέξοδο που δημιουργούσε ανέκαθεν η διαχείριση των έντυπων φορμών. Οι ηλεκτρονικές φόρμες παρέχονται με χρήση πρωτοκόλλων κρυπτογράφησης, για τα οποία θα γίνει αναλυτική παρουσίαση σε επόμενη ενότητα.

2.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ

Η έννοια και η εξέλιξη του e-banking είναι άμεσα συνυφασμένες με την ανάπτυξη του διαδικτύου. Οι διαχειριστές των τραπεζικών βάσεων δεδομένων ξεκίνησαν να επεξεργάζονται ιδέες για διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών από απόσταση από τα μέσα της δεκαετίας του 1980. Η εξελικτική αυτή διαδικασία ωθήθηκε και από τη ραγδαία ανάπτυξη των ηλεκτρονικών αγορών (online shopping), το οποίο απαιτούσε τη χρήση πιστωτικών καρτών μέσω διαδικτύου.

Το σημείο εκκίνησης ήταν στα τέλη της δεκαετίας του '60, όταν ο τεχνολογικός οργανισμός ARPA (Advanced Research Projects Agency) στις ΗΠΑ, ξεκίνησε ερευνητική δραστηριότητα σχετικά με τα δίκτυα, δημιουργώντας το ARPAnet, το οποίο αποτέλεσε και τον προπομπό του Internet.

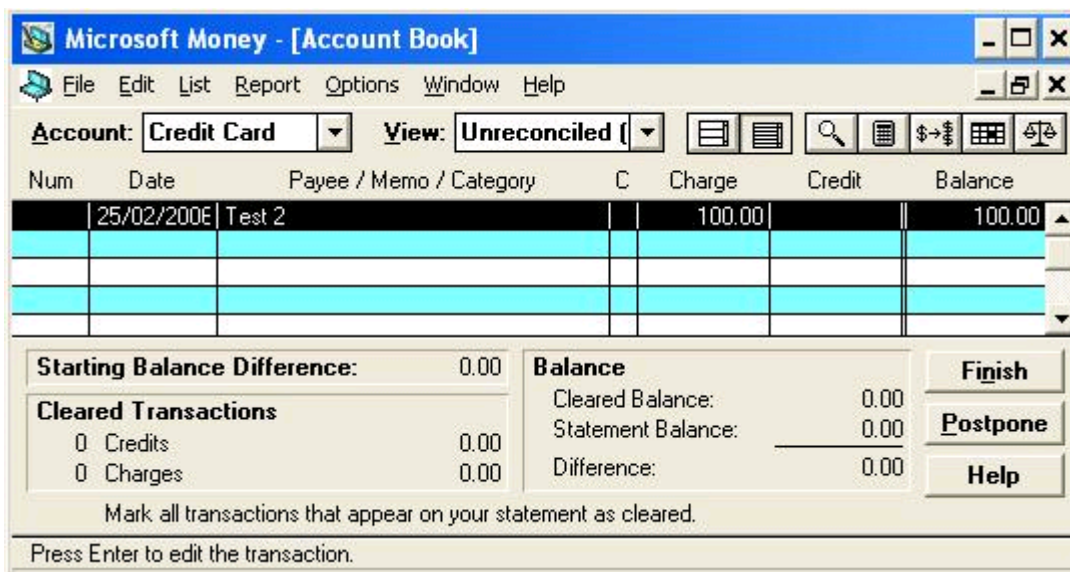
Ωστόσο, σταθμό στην ιστορία του e-banking αποτέλεσε η εισαγωγή της έννοιας του home banking από τις αμερικανικές τράπεζες στα τέλη της δεκαετίας του '80. Με αυτή την υπηρεσία, οι τράπεζες παρείχαν στους πελάτες τους τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τις βασικές τραπεζικές τους συναλλαγές από το σπίτι μέσω ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή. Αναπτύσσοντας λοιπόν το κατάλληλο λογισμικό, προσπάθησαν να το προωθήσουν δωρεάν ειδικά στους πιο εύπορους και απαιτητικούς. Ωστόσο, ο κύκλος ζωής του home banking ήταν σύντομος, καθώς στα μέσα της δεκαετίας του '90 άρχισε να επικρατεί το internet banking και γενικότερα το e-banking.

Ο σημαντικότερος παράγοντας που οδήγησε στην επικράτηση του e-banking συγκριτικά με το home banking, ήταν το γεγονός ότι οι τράπεζες δεν χρειαζόταν να συντηρούν ιδιωτικά δίκτυα με υψηλό κόστος. Επιπλέον, ούτε οι πελάτες ήταν ανάγκη να εφοδιάζονται με κάποιο εξειδικευμένο λογισμικό για να έχουν πρόσβαση στα δίκτυα της τράπεζας. Το Internet, ως ανοιχτό σύστημα, ήταν μια ελκυστική πρόκληση για τις τράπεζες που διέβλεψαν σε αυτό την ευκαιρία να διευρύνουν την πελατειακή τους βάση.

Το 1983, η Nottingham Building Society (NBS) έγινε ο πρώτος τραπεζικός φορέας της Μ. Βρετανίας που προσέφερε τραπεζικές υπηρεσίες από απόσταση. Αν και σε πολύ

προκαταρκτικό στάδιο, η δομή αυτού του συστήματος αποτέλεσε τη βάση πάνω στην οποία στηρίχτηκαν όλες οι πλατφόρμες ηλεκτρονικής τραπεζικής στο μέλλον. Οι υπηρεσίες αυτές συνίσταντο στη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος για τη Βρετανική Υπηρεσία Ταχυδρομείων που επέτρεπε την αλληλεπίδραση με τον χρήστη.

Στις ΗΠΑ, αν και οι σχετικές έρευνες είχαν ξεκινήσει αρκετά νωρίτερα, η πρώτη ολοκληρωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής εμφανίστηκε το 1993 από την τράπεζα Stanford Federal Credit Union. Ωστόσο, στις ΗΠΑ εμφανίστηκε πρώτη η πιο διαδεδομένη ακόμα και σήμερα μορφή ηλεκτρονικής τραπεζικής: τα ATMs (Automatic Teller Machines), τα οποία υποκαθιστούν σε πολύ μεγάλο βαθμό τις υπηρεσίες ενός τραπεζικού υποκαταστήματος, δεν απαιτούν την οικιακή σύνδεση στο διαδίκτυο, ενώ παρέχουν τη δυνατότητα ανάληψης και κατάθεσης χαρτονομισμάτων. Από τις ΗΠΑ, μετά την εισαγωγή των ATMs και των πιστωτικών καρτών στην καθημερινότητα, ξεκίνησε η ιλιγγιώδης εξάπλωση του Internet και των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών. Οι εκδότες πιστωτικών καρτών (Visa, Mastercard) και οι συνεργαζόμενες τράπεζες είδαν τις συναλλαγές και τις προμήθειές τους να εκτοξεύονται και να αποκτούν νέα δυναμική. Παράλληλα, οι πελάτες άρχισαν να απαιτούν την αξιοποίηση και των υπολοίπων δυνατοτήτων του Internet. Την αρχή έκανε το 1994 ο Bill Gates και η Microsoft με το λογισμικό προσωπικής διαχείρισης οικονομικών Microsoft Money, γεγονός που ανάγκασε πολλές τράπεζες να αναπτύξουν συστήματα συμβατά με το συγκεκριμένο λογισμικό. Έκτοτε, η εξέλιξη και η εξάπλωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής ήταν ραγδαία.



Εικόνα 1 Η πρώτη έκδοση του Microsoft Money (1994)

Γενικά, το e-banking προσομοιάζει σε μεγάλο βαθμό την εξέλιξη του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Και τα δύο ξεκίνησαν σαν μια τεχνολογική επανάσταση και έχουν καταλήξει να θεωρούνται αναπόσπαστο κομμάτι της επαγγελματικής και προσωπικής καθημερινότητας. Σε αυτά, συνέβαλαν η ευκολία χρήσης και η αξιοπιστία τους, πυλώνες στους οποίους στηρίζεται και η περαιτέρω επέκταση και ανάπτυξή τους.

2.3 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ - ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ E-BANKING

Τα οφέλη από τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορούν να συνοψιστούν στα εξής:

- ❖ Ευκολία χρήσης και διαθεσιμότητα των υπηρεσιών σε 24ωρη βάση, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες τον χρόνο.
- ❖ Δυνατότητα πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της τράπεζας ανεξάρτητα από την τοποθεσία που βρίσκεται ο χρήστης και γενικά από οποιοδήποτε σημείο υπάρχει πρόσβαση στο Internet, ακόμα και στην

περίπτωση που ο χρήστης βρίσκεται εν κινήσει και χρησιμοποιεί το κινητό του τηλέφωνο.

- ❖ Ταχύτητα στη διενέργεια και ολοκλήρωση των συναλλαγών σε σχέση με τους παραδοσιακούς τρόπους αλλά και σε σχέση με τα υπόλοιπα κανάλια διανομής των υπηρεσιών.
- ❖ Υψηλό επίπεδο ασφάλειας συναλλαγών, καλύτερο από οποιοδήποτε επίπεδο παρέχουν σήμερα οι παραδοσιακοί και εναλλακτικοί τρόποι διενέργειας συναλλαγών.
- ❖ Αποδοτικότερη διαχείριση των πάσης φύσεως συναλλαγών του χρήστη (πληροφοριακών, επενδυτικών, δανειακών κλπ) . Οι πελάτες των τραπεζών έχουν συνολική εικόνα των λογαριασμών και των συναλλαγών τους μέσω της οθόνης του υπολογιστή τους, καθώς και πρόσβαση σε ιστορικά στοιχεία που αφορούν προηγούμενες κινήσεις και συναλλαγές.
- ❖ Πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών, το οποίο καλύπτει τις ποικίλες ανάγκες των τραπεζικών πελατών, τόσο των ιδιωτών όσο και των ελευθέρων επαγγελματιών και των επιχειρήσεων, ανεξαρτήτως μεγέθους και κλάδου στον οποίο δραστηριοποιούνται.
- ❖ Μείωση κόστους συναλλαγών και συνεπώς οικονομικότερη ολοκλήρωση των συναλλακτικών δραστηριοτήτων επιχειρήσεων και ιδιωτών πελατών με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Από την πλευρά των τραπεζών, μια αναλυτικότερη εξέταση των επιμέρους υπηρεσιών, οι οποίες προσφέρονται στα πλαίσια του e-banking, δείχνει ότι η χρήση τους συμβάλλει στη μείωση του κόστους των εργασιών που σχετίζονται με τις δευτερεύουσες και υποστηρικτικές διαδικασίες κάθε επιχείρησης, ανεξαρτήτως μεγέθους. Η μείωση του κόστους καθίσταται εφικτή λόγω της δυνατότητας που παρέχουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής για κεντροποίηση και αυτοματοποίηση διαφόρων εργασιών. Συνεπώς, οδηγούμαστε στην τυποποίησή τους, τον αποτελεσματικότερο έλεγχο ολοκλήρωσής τους, στην ταχύτερη εκτέλεσή και στην ταυτόχρονη κατάργηση χρονοβόρων και κοστοβόρων ενεργειών, οι οποίες

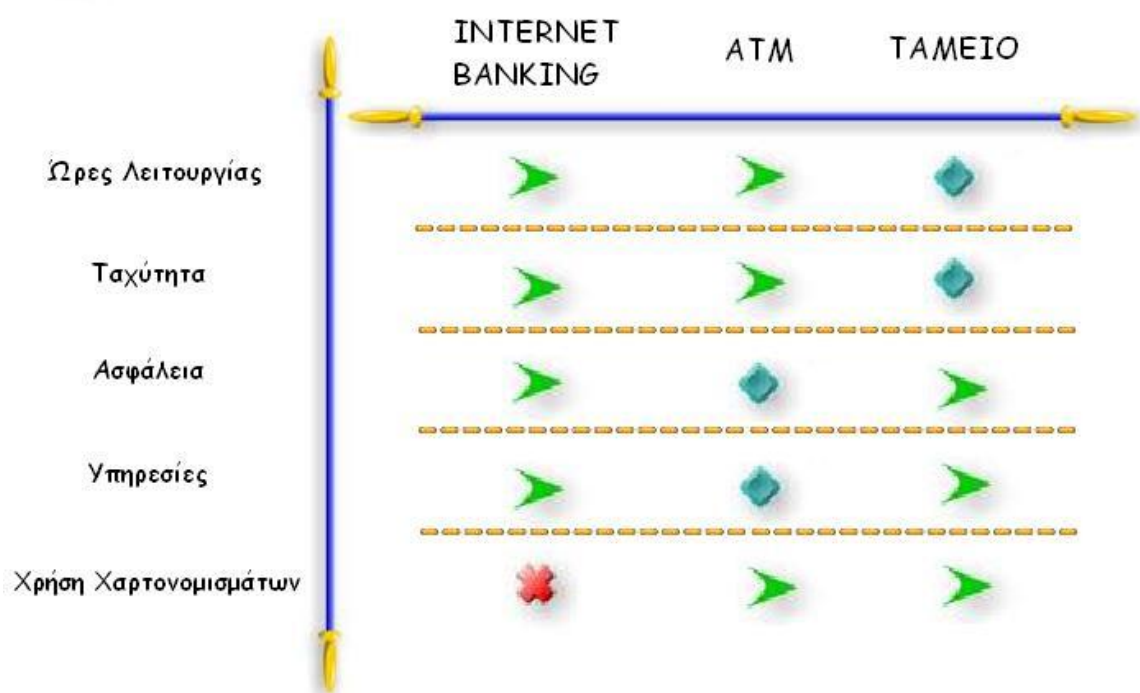
συνήθως απασχολούν ανθρώπινους και υλικούς πόρους. Με αυτόν τον τρόπο είναι δυνατός ο επαναπροσδιορισμός του ανθρώπινου δυναμικού που είναι απαραίτητο για την ολοκλήρωση των εργασιών, καθώς και η εξοικονόμηση υλικών πόρων.

Για την αντιμετώπιση αυτού του προβλήματος, οι τράπεζες επενδύουν σημαντικά ποσά σε τεχνολογικές υποδομές προκειμένου να αποσυμφορήσουν τις ουρές στα ταμεία των υποκαταστημάτων τους. Με αυτόν τον τρόπο, ωφελούνται από τη συνεπακόλουθη μείωση του κόστους, αφού οι παραδοσιακές συναλλαγές στα ταμεία κοστίζουν ακριβά σε σχέση με τα εναλλακτικά δίκτυα. Σύμφωνα με μελέτη της εταιρείας Booz Allen – Hamilton, μια τυπική τραπεζική συναλλαγή όπως η κατάθεση, η ανάληψη, η ενημέρωση υπολοίπου και η μεταφορά ποσού σε άλλο λογαριασμό, όταν πραγματοποιείται στο ταμείο και απασχολεί ανθρώπινο δυναμικό κοστίζει 1,01€. Η ίδια συναλλαγή, όταν πραγματοποιείται μέσω e-banking κοστίζει μόλις 0,01€, όπως φαίνεται και στην Εικόνα 2. Οι τράπεζες λοιπόν, δεν χρεώνουν προμήθειες για συναλλαγές μέσω e-banking, εκτός εμβασμάτων στο εξωτερικό και μεταφορά σε λογαριασμούς άλλων τραπεζών. Με την αποσυμφόρηση των ταμείων, οι τράπεζες μπορούν να κατευθύνουν το προσωπικό τους σε εργασίες όπου η προσωπική επαφή είναι απαραίτητη.



Εικόνα 2 Σύγκριση κόστους

Βέβαια, παρόλο που με το Internet Banking ο πελάτης μπορεί να προβεί σε οποιαδήποτε συναλλαγή εκτός από αυτές που απαιτούν τη χρήση χαρτονομισμάτων, η χρησιμότητα του ταμείου δεν μπορεί να υποκατασταθεί πλήρως. Οι πλατφόρμες ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι όπως προαναφέρθηκε μια επέκταση των ATMs, προσφέροντας ένα πιο φιλικό περιβάλλον στον χρήστη.



Εικόνα 3 Σύγκριση εναλλακτικών δικτύων συναλλαγών

Από την άλλη πλευρά βέβαια, η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής ενέχει και αρκετούς κινδύνους – μειονεκτήματα, τόσο για τους πελάτες όσο και για τις ίδιες τις τράπεζες. Το βασικότερο μειονέκτημα είναι ότι παρά τις προηγμένες και συνεχώς εξελισσόμενες μεθόδους διασφάλισης των ηλεκτρονικών συναλλαγών, η συχνότητα και η ένταση των ηλεκτρονικών επιθέσεων είναι διαρκώς αυξανόμενες. Η αύξηση αυτή είναι εύλογο να προκαλεί ανησυχία, καθώς διακυβεύονται τεράστια ποσά, καθώς και η φήμη των τραπεζών.

Συνοπτικά, τα μειονεκτήματα του e-banking από την πλευρά των πελατών συνοψίζονται ως εξής:

- Κίνδυνοι παραβίασης του απορρήτου λόγω λανθασμένων κινήσεων του πελάτη.

- Έλλειψη υπηρεσιών υποστήριξης από τις τράπεζες, αν και το τελευταίο διάστημα έχει αρχίσει να εφαρμόζεται 24ωρη υποστήριξη μέσω live chat από ορισμένες.
- Η πρόσβαση για πολλούς πελάτες στο internet είναι ακόμα δύσκολη ή/και ακριβή.
- Υπαρξη πολλών ακόμα μη διευθετημένων θεμάτων σχετικά με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Από την πλευρά των τραπεζών, το βασικό μειονέκτημα έγκειται στην αδυναμία μιας σημαντικής κατηγορίας ανθρώπων να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, αποκλείοντάς τους αυτομάτως από δυνητικούς πελάτες. Συνοψίζοντας τα μειονεκτήματα για τις τράπεζες, επικεντρωνόμαστε στα εξής:

- Οι αδυναμίες και οι ελλείψεις στα συστήματα αλληλεπίδρασης των ιστοσελίδων e-banking δυσκολεύουν τους ανθρώπους που δεν έχουν εξοικείωση με τους Η/Υ.
- Μεγάλο μέρος του πληθυσμού εξακολουθεί να αποφεύγει τις συναλλαγές μέσω διαδικτύου λόγω φόβου για ελλιπή ασφάλεια.
- Επιπρόσθετο κόστος λόγω της ανάγκης υποδομών, όπως η διατήρηση και ανάπτυξη ειδικών διακομιστών ιστού (web servers).
- Ανεπαρκές εύρος ζώνης τηλεπικοινωνιών.

Σε κάθε περίπτωση όμως, το ζήτημα της ασφάλειας των συναλλαγών μέσω e-banking παραμένει – και πιθανότητα θα είναι πάντα- το σημαντικότερο. Ως εκ τούτου, στην επόμενη ενότητα θα γίνει αναλυτική παρουσίαση των συστημάτων ασφαλείας που χρησιμοποιούνται στις πλατφόρμες ηλεκτρονικής τραπεζικής.

2.4 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Το Internet έχει επιφέρει πραγματικά επανάσταση στον τρόπο που συμπεριφέρονται οι επιχειρήσεις και οι καταναλωτές, πιέζοντας τους μεν να εδραιώσουν την παρουσία τους στον πολλά υποσχόμενο κόσμο του ηλεκτρονικού εμπορίου, τους δε να προσπαθούν να εκμεταλλευτούν όλα τα συγκριτικά πλεονεκτήματα της κατάστασης. Αναμφισβήτητα, οι απειλές είναι πλέον πολλές (ιοί, κακόβουλες επιθέσεις σε εταιρικές βάσεις δεδομένων, λογαριασμοί και στοιχεία πελατών που εκτίθενται σε κοινή χρήση, κ.λπ.) και αυξάνονται ραγδαία. Η κάθε τράπεζα, λοιπόν, που δραστηριοποιείται στο ηλεκτρονικό περιβάλλον πρέπει να δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στην αξιοπιστία και την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Οι περισσότερες τράπεζες ακολουθούν το πρωτόκολλο SET (Secure Electronic Transaction), που βασίζεται στην κρυπτογραφία και υποστηρίζεται από τους δύο σημαντικότερους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, τη Mastercard και τη Visa, καθώς και από εταιρείες όπως η IBM - Lenovo, η Microsoft και η Netscape. Με τον όρο κρυπτογραφία (ή κρυπτογράφηση) εννοούμε την μετατροπή αρχικού κειμένου σε μορφή μη κατανοητή για οποιονδήποτε τρίτο (κρυπτογραφημένο κείμενο) με την χρήση κάποιας μαθηματικής συνάρτησης από τον αποστολέα. Ο παραλήπτης του μηνύματος αποκρυπτογραφεί το κείμενο στην αρχική του μορφή έχοντας γνώση του τρόπου κρυπτογράφησης. Με αυτό τον τρόπο το μήνυμα παραμένει εμπιστευτικό και δεν διαβάζεται από τρίτους.

Γιατί πρέπει να χρησιμοποιείται η κρυπτογράφηση

Σε πολλούς επικρατεί η άποψη ότι η χρήση κρυπτογραφικών εργαλείων αφορά μόνο μανιμάδες χρήστες υπολογιστών. Στην πραγματικότητα, όμως είναι γνωστό ότι όταν κάποιος αποστέλλει ένα προσωπικό e-mail ή ανταλλάσσει εμπιστευτικές εμπορικές πληροφορίες μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, είναι ευάλωτος σε οποιονδήποτε κακόβουλο τρίτο, εάν δεν έχει κρυπτογραφηθεί.

Κάθε e-mail είναι προσβάσιμο εύκολα, εκτός από τον αποστολέα και τον παραλήπτη, στους εργαζόμενους στον ISP (ISP = Internet Service Provider = Εταιρία Παροχής Υπηρεσιών Internet) του αποστολέα και του παραλήπτη, σε οποιονδήποτε ελέγχει τους κόμβους που θα περάσουν τα περιεχόμενα του μηνύματος και σε όσους έχουν πρόσβαση στον εξοπλισμό τηλεφωνίας στην τηλεφωνική εταιρία. Αν το μήνυμα αποστέλλεται ή παραλαμβάνεται από κινητό τηλέφωνο με σύνδεση στο Διαδίκτυο, τότε μπορεί να υποκλαπεί από άτομα με ειδικές συσκευές υποκλοπής συνομιλιών και μηνυμάτων κινητής τηλεφωνίας. Επιπλέον, είναι πολύ απλό να πλαστογραφηθεί η διεύθυνση αποστολής, ακόμα και με ένα τυπικό πρόγραμμα e-mail. Μοναδική λύση στα παραπάνω προβλήματα δίνουν οι τεχνολογίες κρυπτογράφησης.

Οι τεχνολογίες εξασφαλίζουν ότι το μήνυμα θα το διαβάσει μόνο ο παραλήπτης του, καθώς στα ενδιάμεσα στάδια το μήνυμα εμφανίζεται με ακατάληπτους χαρακτήρες, είναι δηλαδή μη αναγνώσιμο. Εκτός από την κρυπτογράφηση, μια άλλη τεχνολογία που παρέχει τέτοιου είδους ασφάλεια είναι η ηλεκτρονική υπογραφή. Αξίζει, πάντως να σημειώσουμε ότι είναι δυνατόν ένα μήνυμα να κρυπτογραφηθεί και ταυτόχρονα να υπογραφεί ηλεκτρονικά για να εξασφαλιστεί εξίσου τόσο η ασφάλεια στην επικοινωνία όσο και η πιστοποίηση περιεχομένου και ταυτότητας αποστολέα.

Η κρυπτογράφηση βασίζεται στη χρήση ενός κλειδιού, δηλαδή ενός μαθηματικού κώδικα και έρχεται να εξασφαλίσει το απόρρητο των προσωπικών πληροφοριών, βασισμένη στα μαθηματικά για την κωδικοποίηση και αποκωδικοποίηση των δεδομένων. Οι μέθοδοι κρυπτογράφησης καθιστούν τα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα προσβάσιμα μόνο σε όσους είναι κατάλληλα εξουσιοδοτημένοι, εξασφαλίζοντας το απόρρητο στις ψηφιακές επικοινωνίες αλλά και στην αποθήκευση ευαίσθητων πληροφοριών. Το αρχικό μήνυμα ονομάζεται απλό κείμενο (plain text), ενώ το ακατάληπτο μήνυμα που προκύπτει από την κρυπτογράφηση ονομάζεται κρυπτογράφημα (cipher text).

Αποκρυπτογράφηση είναι η ανάκτηση του απλού κειμένου από το κρυπτογράφημα με την εφαρμογή αντίστροφου αλγορίθμου. Η κρυπτογραφημένη επικοινωνία είναι αποτελεσματική μόνο όταν μόνο τα άτομα που συμμετέχουν σε αυτήν μπορούν να ανακτήσουν το περιεχόμενο του αρχικού μηνύματος. Η κρυπτογραφία δεν πρέπει να συγχέεται με την κρυπτανάλυση, που ορίζεται ως η επιστήμη για την ανάλυση και αποκωδικοποίηση κωδικοποιημένων πληροφοριών χωρίς τη χρήση του αντίστροφου αλγορίθμου κρυπτογράφησης.

Ο αλγόριθμος κρυπτογράφησης είναι μια μαθηματική συνάρτηση που χρησιμοποιείται για την κρυπτογράφηση και αποκρυπτογράφηση πληροφοριών. Όσο αυξάνεται ο βαθμός πολυπλοκότητας του αλγορίθμου, τόσο μειώνεται η πιθανότητα να τον προσπελάσει κάποιος. Ο αλγόριθμος κρυπτογράφησης λειτουργεί σε συνδυασμό με ένα κλειδί (key), για την κρυπτογράφηση του απλού κειμένου. Το ίδιο απλό κείμενο κωδικοποιείται σε διαφορετικά κρυπτογραφήματα όταν χρησιμοποιούνται διαφορετικά κλειδιά. Οι κύριες μέθοδοι κρυπτογράφησης είναι δύο:

- **Η συμμετρική**, όπου χρησιμοποιείται το ίδιο κλειδί τόσο στην κωδικοποίηση, όσο και στην αποκωδικοποίηση, δηλαδή αποστολέας και παραλήπτης του μηνύματος μοιράζονται το ίδιο κλειδί. Το κλειδί πρέπει να είναι γνωστοποιηθεί μόνο στα εξουσιοδοτημένα μέρη, κατά συνέπεια απαιτείται ασφαλές μέσο για την μετάδοσή του, όπως μία προσωπική συνάντηση. Ένας από τους πιο γνωστούς αλγορίθμους που χρησιμοποιούν αυτή τη μέθοδο είναι ο DES (Data Description Standard), με τον οποίο οι τραπεζικοί οργανισμοί δημιουργούν τους αριθμούς PIN.
- **Η ασύμμετρη**, η οποία χρησιμοποιεί δύο κλειδιά: το ένα (κοινό κλειδί) κωδικοποιεί το μήνυμα και το άλλο (ιδιωτικό κλειδί) το αποκωδικοποιεί. Το μήνυμα που θα κωδικοποιηθεί με το ένα κλειδί, μπορεί να αποκωδικοποιηθεί μόνο με το άλλο. Η τράπεζα διανέμει το κοινό κλειδί και κρατά το ιδιωτικό για την αποκωδικοποίηση. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αλγορίθμου ασύμμετρης κρυπτογράφησης είναι ο RSA (το όνομά του

προέρχεται από τα αρχικά των δημιουργών του, Rivest, Shamir, Adleman), του οποίου η ασφάλεια έγκειται στην αδυναμία παραγοντοποίησης μεγάλων φυσικών αριθμών. Ο αλγόριθμος αυτός θεωρείται αδύνατον να αποκρυπτογραφηθεί, ωστόσο έχει το μειονέκτημα ότι είναι αρκετά αργός στην υλοποίησή του. Αναφορικά με τις τραπεζικές συναλλαγές, κάθε τράπεζα ακολουθεί την δική της λύση, όπως για παράδειγμα οι αριθμοί PIN, τα ψηφιακά πιστοποιητικά και οι αριθμοί TAN Transaction Authentication Numbers), που ακολουθούν κάθε συναλλαγή.

Προσφέρονται αρκετές εταιρείες που μπορεί να χρησιμοποιήσει ένας οργανισμός για να πετύχει ασφαλή πρόσβαση, μια από αυτές είναι η VeriSign, το λογισμικό της οποίας χρησιμοποιείται στις τραπεζικές όσο και σε άλλου τύπου δικτυακές συναλλαγές. Η πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη για κάθε συναλλαγή εξασφαλίζεται με την βοήθεια ενός μοναδικού ψηφιακού πιστοποιητικού (digital certificate), το οποίο αναγνωρίζει τον υπολογιστή του χρήστη και επιτρέπει συναλλαγές και μεταφορές χρημάτων μεταξύ λογαριασμών μόνο από τον συγκεκριμένο υπολογιστή. Τα πιστοποιητικά αυτά εξασφαλίζονται εγκαθιστώντας ένα πρόγραμμα από την αντίστοιχη εταιρεία πιστοποίησης.

Η Υποδομή του Δημόσιου Κλειδιού και η Κρυπτογράφηση στην Πράξη

Η Υποδομή Δημόσιου Κλειδιού (Public Key Infrastructure - PKI) αποτελεί ένα συνδυασμό λογισμικού, τεχνολογιών κρυπτογραφίας και υπηρεσιών, ο οποίος πιστοποιεί την εγκυρότητα κάθε φυσικού προσώπου που εμπλέκεται σε μια συναλλαγή στο Διαδίκτυο και παράλληλα προστατεύει την ασφάλεια της συναλλαγής. Το PKI ενσωματώνει ψηφιακά πιστοποιητικά, κρυπτογραφία δημόσιου κλειδιού και αρχές πιστοποίησης σε ένα ασφαλές αρχιτεκτονικό σχήμα. Μια τυπική υλοποίηση του PKI περιλαμβάνει την παροχή ψηφιακών πιστοποιητικών σε χρήστες, εξυπηρετητές (servers) και λογισμικό χρηστών, ενώ παράλληλα προσφέρει σειρά εργαλείων για τη διαχείριση, ανανέωση και ανάκληση τους. Οι βασικές λειτουργίες/υπηρεσίες των Υποδομών Δημόσιου Κλειδιού είναι οι εξής:

Εμπιστευτικότητα (Confidentiality): Πρόκειται για την προστασία των δεδομένων ενάντια σε μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή γνωστοποίησή τους. Η υπηρεσία αυτή υλοποιείται μέσω μηχανισμών ελέγχου πρόσβασης στην περίπτωση αποθήκευσης δεδομένων και μέσω κωδικοποίησης κατά την αποστολή τους.

Ακεραιότητα (Integrity): Είναι η προστασία των δεδομένων ενάντια σε μη εξουσιοδοτημένη τροποποίηση ή αντικατάστασή τους. Παρέχεται από μηχανισμούς κρυπτογραφίας, όπως οι ηλεκτρονικές υπογραφές.

Μη Άρνηση Αποδοχής (Non-Repudiation): Η Μη Άρνηση Αποδοχής συνδυάζει τις υπηρεσίες της Πιστοποίησης και της Ακεραιότητας. Ο αποστολέας δεδομένων δεν μπορεί να αρνηθεί ότι δημιούργησε και απέστειλε το μήνυμα, αφού η ασύμμετρη κρυπτογραφία παρέχει ηλεκτρονικές υπογραφές, των οποίων είναι μοναδικός κάτοχος. Με αυτόν τον τρόπο, ο παραλήπτης επιβεβαιώνει την ηλεκτρονική υπογραφή του αποστολέα.

Πιστοποίηση (Authentication): Πρόκειται για την επιβεβαίωση της ταυτότητας ενός ατόμου ή της πηγής αποστολής των πληροφοριών. Κάθε χρήστης που επιθυμεί να επιβεβαιώσει την ταυτότητα ενός προσώπου ή εξυπηρετητή με τον οποίο επικοινωνεί, βασίζεται στην πιστοποίηση. Οι παραδοσιακές μέθοδοι πιστοποίησης είναι οι εξής:

- Με κάποιον κωδικό που γνωρίζουμε, όπως το PIN μιας τραπεζικής κάρτας ή το password ενός λογαριασμού.
- Με κάποιο αντικείμενο που έχουμε στην ιδιοκτησία μας, λόγου χάρη το κλειδί μιας πόρτας ή μια τραπεζική κάρτα.
- Με δακτυλικά αποτυπώματα, φωνή κ.λπ.

Το πιστοποιητικό (Certificate) είναι ο τρόπος με τον οποίο η Υποδομή Δημόσιου Κλειδιού μεταδίδει τις τιμές των δημόσιων κλειδιών ή τις πληροφορίες που σχετίζονται με αυτά, ή και τα δύο. Η εκδότρια αρχή των πιστοποιητικών ονομάζεται Αρχή Πιστοποίησης (Certificate Authority - CA), η οποία διασφαλίζει τη δημοσίευση και διανομή των δημόσιων κλειδιών, ενώ λαμβάνει το δημόσιο κλειδί του ενδιαφερόμενου χρήστη. Εάν ο χρήστης ενεργεί ως ιδιώτης, πρέπει να παραχωρήσει όλα τα απαραίτητα στοιχεία που αποδεικνύουν την ταυτότητά του. Σε αντίθετη περίπτωση, ο χρήστης θεωρείται ότι ενεργεί εκ μέρους κάποιας επιχείρησης, οπότε οφείλει να παραχωρήσει όλες τις νομικές πληροφορίες που απαιτούνται για την αξιοπιστία και τη νόμιμη λειτουργία της. Ουσιαστικά ένα ψηφιακό πιστοποιητικό αποτελεί μια ψηφιακά υπογεγραμμένη δήλωση από μια αρχή πιστοποίησης, η οποία:

- Προσδιορίζει την αρχή πιστοποίησης που το εξέδωσε.
- Περιέχει το όνομα και άλλες πληροφορίες του εγγεγραμμένου.
- Περιέχει το δημόσιο κλειδί του εγγεγραμμένου, το οποίο είναι ψηφιακά υπογεγραμμένο από την αρχή πιστοποίησης που το εξέδωσε.

Για την πιστοποίηση της ταυτότητας των συναλλασσόμενων χρησιμοποιούνται τα πιστοποιητικά ασφαλείας, που εγγυώνται την ασφάλεια ενός δικτυακού τόπου. Υπάρχουν δύο είδη πιστοποιητικών:

- Τα **προσωπικά πιστοποιητικά**, τα οποία είναι ένας τρόπος εγγύησης ότι ο χρήστης είναι ακριβώς αυτός που δηλώνει. Σε αυτά, καταχωρούνται πληροφορίες όπως το όνομα χρήστη και ο κωδικός πρόσβασης, στη συνέχεια αποθηκεύονται σε ένα πιστοποιητικό που χρησιμοποιείται όταν αποστέλλονται προσωπικές πληροφορίες σε έναν διακομιστή ελέγχου ταυτότητας.


- Τα πιστοποιητικά δικτυακών τόπων, τα οποία πιστοποιούν ότι η ιστοσελίδα είναι γνήσια και ασφαλής. Διασφαλίζεται ότι κανένας άλλος δικτυακός τόπος δεν μπορεί να παρουσιαστεί με την ταυτότητα γνήσιας και ασφαλούς τοποθεσίας, Επίσης, τα πιστοποιητικά δικτυακών τόπων χρονολογούνται κατά την έκδοσή τους, οπότε όταν προσπαθήσουμε να συνδεθούμε με τον ιστότοπο ενός οργανισμού, το πρόγραμμα ανάγνωσης επαληθεύει τη διεύθυνση Internet που είναι αποθηκευμένη στο πιστοποιητικό και ελέγχει την ημερομηνία λήξης του. Εάν οι πληροφορίες αυτές δεν είναι έγκυρες ή εάν έχει παρέλθει η ημερομηνία λήξης, εμφανίζεται προειδοποιητικό μήνυμα.

Τα τελευταία χρόνια, έχουν αναπτυχθεί και συνεχώς εξελίσσονται διάφορα πρωτόκολλα ασφαλείας που κάνουν χρήση των παραπάνω τεχνικών, όπως το SSL (Secure Sockets Layer) της Netscape και το SET των Visa – Mastercard. Αρκετές ιστοσελίδες είναι εφοδιασμένες με προγράμματα που τα χρησιμοποιούν, αποτρέποντας την πρόσβαση μη εξουσιοδοτημένων προσώπων σε δεδομένα που αποστέλλονται από και προς αυτές τις ιστοσελίδες.

Οι πιο γνωστοί φυλλομετρητές ιστοσελίδων (browsers) υποστηρίζουν το πρωτόκολλο SSL και την κρυπτογράφηση που αυτό προσφέρει, ενώ ενημερώνουν τον χρήστη ότι βρίσκεται σε ασφαλή τοποθεσία και μπορεί να στέλνει πληροφορίες ακίνδυνα. Με το πρωτόκολλο αυτό η επικοινωνία γίνεται σε κωδικοποιημένη μορφή και επιπλέον γίνεται και έλεγχος αυθεντικότητας της ιστοσελίδας. Η διαδικασία μιας ασφαλούς επικοινωνίας περιλαμβάνει τα εξής βήματα:

- Ο φυλλομετρητής συνδέεται με τον δικτυακό τόπο.
- Ο δικτυακός τόπος δηλώνει την ταυτότητά του, η οποία ελέγχεται με τα πιστοποιητικά που εκδίδονται από διάφορες εταιρείες πιστοποίησης.
- Η ασφαλής ιστοσελίδα και ο φυλλομετρητής «συμφωνούν» στη χρήση συγκεκριμένου κλειδιού/αλγορίθμου που χρησιμοποιείται στην κρυπτογράφηση της υπόλοιπης επικοινωνίας.

Η παραπάνω διαδικασία δεν είναι ορατή από τον χρήστη. Ωστόσο, η επιτυχής έκβασή της γίνεται ορατή από δύο παράγοντες: στη γραμμή διευθύνσεων του φυλλομετρητή η ένδειξη `http://` έχει αλλάξει σε `https://` και στο κάτω δεξιά μέρος του φυλλομετρητή εμφανίζεται ένα λουκέτο.

 https://ebanking.eurobank.gr/eai/EAIUserLoginWeb/login.jsp?TAM_OP=login&mid=502&lang=gr

- Εικόνα 4 Διαδικασία πιστοποίησης ασφαλείας

Η κρυπτογράφηση γίνεται με χρήση αλγορίθμου 40bit ή 128bit. Ένας αλγόριθμος 40bit σημαίνει ότι για να αποκρυπτογραφήσει κανείς τα δεδομένα που ανταλλάχθηκαν θα πρέπει να δοκιμάσει 2^{40} διαφορετικά κλειδιά, ενώ με τον αλγόριθμο 128bit θα πρέπει να δοκιμάσει 2^{128} διαφορετικά κλειδιά. Με χρήση μεγάλης υπολογιστικής ισχύος, η αποκρυπτογράφηση ενός αλγορίθμου 40bit θα μπορούσε να γίνει σε μερικές ημέρες. Αντίθετα, η αποκρυπτογράφηση αλγορίθμων 128bit είναι πρακτικά αδύνατη.

Η είσοδος σε όλες τις εφαρμογές e-banking απαιτεί τη χρήση κωδικών ασφαλείας, δηλαδή κωδικό όνομα χρήστη και PIN. Για να εκτελεστεί οποιαδήποτε εντολή, απαιτείται επιπλέον (συνήθως) ένας αριθμός επικύρωσης συναλλαγής. Ταυτόχρονα στα συστήματα Τραπεζών εφαρμόζονται επιπλέον μέτρα ασφαλείας όπως:

- Ο αλγόριθμος IDEA 128bits που χρησιμοποιείται για την κρυπτογράφηση μηνυμάτων που αφορούν τραπεζικές συναλλαγές που διεξάγονται στο Internet.
- Ο τερματισμός της λειτουργίας της εφαρμογής, αν αυτή δεν χρησιμοποιηθεί για χρονικό διάστημα 15 λεπτών. Με αυτό τον τρόπο, αφενός δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί από άλλο πρόσωπο στην απουσία του εξουσιοδοτημένου χρήστη, αφετέρου δίνει ελάχιστο χρόνο για την προσπάθεια αποκρυπτογράφησης του μηνύματος, καθώς στην επόμενη ανταλλαγή μηνύματος το κλειδί θα είναι διαφορετικό.

Ηλεκτρονική υπογραφή

Εκτός από την κρυπτογράφηση, μια άλλη τεχνολογία που παρέχει ασφάλεια είναι η ηλεκτρονική υπογραφή. Η νομιμοποίηση ενός εγγράφου ισοδυναμούσε πάντα με την υπογραφή που έφερε, οπότε καθώς τα ηλεκτρονικά έγγραφα κάθε είδους τείνουν να αντικαταστήσουν τα παραδοσιακά χειρόγραφα, αντίστοιχα και η υπογραφή του συντάκτη γίνεται εικονική, ηλεκτρονική.

Η ανάπτυξη του διαδικτύου, το ηλεκτρονικό εμπόριο και οι συναλλαγές μέσω ανοιχτών δικτύων καθιστούν επιτακτική την ανάγκη ασφάλειας, η οποία εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την υπογραφή, την ταυτότητα δηλαδή των συναλλασσόμενων. Ο χρήστης που συναλλάσσεται ηλεκτρονικά απαιτεί τα δεδομένα (μήνυμα ή κείμενο) που στέλνει να μην μπορούν να αποκαλυφθούν ή να διατεθούν σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα (εμπιστευτικότητα). Τα δεδομένα απαγορεύεται να αλλοιωθούν κατά τη μετάδοσή τους. Ο παραλήπτης θα πρέπει να λάβει τα δεδομένα που του στάλθηκαν, χωρίς αυτά να έχουν τροποποιηθεί στο ελάχιστο (ακεραιότητα). Σε μια τέτοια συναλλαγή, ο παραλήπτης πρέπει να είναι βέβαιος για την ταυτότητα του αποστολέα (αυθεντικότητα). Η συμμετοχή σε μία ηλεκτρονική συναλλαγή προϋποθέτει ότι τα εμπλεκόμενα μέρη δεν έχουν νόμιμο δικαίωμα να αρνηθούν εκ των υστέρων τη συμμετοχή τους στη συναλλαγή αυτή (μη αποποίηση ευθύνης).

Η πιστοποίηση της ηλεκτρονικής υπογραφής

Με τη λήψη ενός μηνύματος με ηλεκτρονική υπογραφή, ο παραλήπτης επαληθεύοντας την ηλεκτρονική υπογραφή βεβαιώνεται ότι το μήνυμα είναι ακέραιο. Ο παραλήπτης, όμως, πρέπει να είναι βέβαιος ότι ο αποστολέας του μηνύματος (ο κάτοχος δηλαδή του ιδιωτικού κλειδιού) είναι όντως αυτός που ισχυρίζεται ότι είναι. Κατά συνέπεια, απαιτείται να διασφαλιστεί ότι ο δικαιούχος του ιδιωτικού κλειδιού, και μόνον αυτός, δημιούργησε την ηλεκτρονική υπογραφή, και ότι το δημόσιο κλειδί του αποστολέα που χρησιμοποιεί ο παραλήπτης για την

επαλήθευση της υπογραφής είναι όντως του αποστολέα. Απαιτείται δηλαδή η ύπαρξη ενός μηχανισμού τέτοιου, ώστε ο παραλήπτης να μπορεί να είναι σίγουρος για την ταυτότητα του προσώπου με το δημόσιο κλειδί.

Ο Πάροχος Υπηρεσιών Πιστοποίησης (ΠΥΠ) είναι ο "οργανισμός" που βεβαιώνει με ακρίβεια τη σχέση ενός φυσικού προσώπου με το δημόσιο κλειδί του, με την έκδοση ενός ηλεκτρονικού πιστοποιητικού, στο οποίο ο ΠΥΠ πιστοποιεί την ταυτότητα του προσώπου και το δημόσιο κλειδί του. Κύριος τύπος ψηφιακών πιστοποιητικών είναι τα πιστοποιητικά δημοσίου κλειδιού (public key certificates). Το πιστοποιητικό αναφέρει το δημόσιο κλειδί και επιβεβαιώνει ότι το συγκεκριμένο πρόσωπο είναι ο δικαιούχος του αντίστοιχου ιδιωτικού κλειδιού. Έτσι ο παραλήπτης που λαμβάνει ένα μήνυμα με ψηφιακή υπογραφή, μπορεί να είναι σίγουρος ότι το μήνυμα έχει σταλεί από το πρόσωπο που το υπογράφει.

Η ηλεκτρονική υπογραφή δημιουργείται με βάση τα δεδομένα αποκλειστικής κατοχής (ιδιωτικό κλειδί) και τα προς υπογραφή δεδομένα, και αποτελεί την ψηφιακή τους "ετικέτα". Βασικοί στόχοι είναι:

- Η ταυτοποίηση του υπογράφοντος, δηλαδή η σύνδεση της ηλεκτρονικής συναλλαγής με το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει.
- Η εγγύηση της γνησιότητας των ψηφιακών δεδομένων.
- Η δέσμευση του υπογράφοντος ως προς την ηλεκτρονική συναλλαγή, ότι δηλαδή ο υπογράφων δεν μπορεί να αρνηθεί τη συμμετοχή του στην εν λόγω συναλλαγή.

Σε αντιδιαστολή με την ιδιόχειρη υπογραφή, το ακριβές περιεχόμενο της ηλεκτρονικής υπογραφής διαφοροποιείται ανάλογα με τα προς υπογραφή δεδομένα, αφού προκύπτει και βάσει αυτών.

Ο ρόλος της τράπεζας

Οι τράπεζες με τη χρήση τεχνικών που περιγράφηκαν παραπάνω, προσπαθούν να εξασφαλίσουν στους πελάτες του e-banking το μεγαλύτερο δυνατό επίπεδο ασφαλείας για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές τους. Συνοψίζοντας, μπορούμε να αναφέρουμε τα εξής απαραίτητα βήματα:

- Ταυτοποίηση τράπεζας: κάθε τράπεζα επιλέγει έναν αναγνωρισμένο παροχέα, ο οποίος είναι σε θέση να πιστοποιήσει την ταυτότητά της στο διαδίκτυο.
- Ταυτοποίηση χρήστη: όπως ακριβώς το ATM επιτρέπει τη συναλλαγή με τη χρήση ενός ονόματος χρήστη και ενός κωδικού, έτσι και το e-banking απαιτεί την ταυτοποίηση του χρήστη προτού επιτρέψει την πρόσβαση στις υπηρεσίες του. Ο χρήστης είθισται να παραλαμβάνει τους δύο κωδικούς ξεχωριστά, ενώ συνήθης πρακτική είναι το μπλοκάρισμα της υπηρεσίας ύστερα από κάποιες αποτυχημένες προσπάθειες εισόδου.
- Εξασφάλιση της μεταφοράς δεδομένων: εδώ χρησιμοποιούνται οι αλγόριθμοι κρυπτογράφησης 40bit και 128bit, όπως περιγράφηκε παραπάνω.
- Ελεγχόμενη πρόσβαση στα συστήματα της τράπεζας: η πρόσβαση στα συστήματα των τραπεζών ελέγχεται από τεχνολογία firewall και IDS (Intrusion Detection Systems), η οποία επιτρέπει τη χρήση συγκεκριμένων υπηρεσιών, απαγορεύοντας παράλληλα την πρόσβαση σε συστήματα και βάσεις δεδομένων της τράπεζας με απόρρητα στοιχεία και πληροφορίες σε μη εξουσιοδοτημένους χρήστες.
- Επιπλέον δικλίδες ασφαλείας:
 - Εισαγωγή στοιχείων εισόδου: καθώς παρατηρήθηκε εμφάνιση ιών που είχαν τη δυνατότητα να καταγράψουν τα δεδομένα που πληκτρολογούσαν οι χρήστες, ορισμένες τράπεζες υιοθέτησαν τη χρήση εικονικού πληκτρολογίου για την καταχώριση των στοιχείων

του. Έτσι, ακόμα και αν μπορούσε να υποκλαπεί ο ένας από τους δύο κωδικούς ταυτοποίησης, δε 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. 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.
- 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 ότι:

- οι κωδικοί εισόδου στο e-Banking είναι αυστηρά προσωπικοί και σε καμιά περίπτωση δεν πρέπει ο ιδιοκτήτης τους να τους γνωστοποιεί σε τρίτους. Συνίσταται στους χρήστες να αποστηθίζουν τους κωδικούς τους και να μην τους έχουν σε γραπτή μορφή, όπως επίσης να μην τους χρησιμοποιούν για την είσοδο στο e-Banking και σε άλλους μη ασφαλείς δικτυακούς τόπους. Τέλος η συχνή αλλαγή των κωδικών εξασφαλίζει επιπρόσθετη ασφάλεια στους χρήστες.
- 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 ταυτότητα της ιστοσελίδας είναι μέσω του εικονιδίου (λουκέτο), το οποίο εμφανίζεται στις ασφαλείς τραπεζικές σελίδες.
- είναι απαραίτητη η εγκατάσταση στον υπολογιστή προγράμματος για την προστασία από την απειλή ιών, καθώς εμφανίζονται συνεχώς με καινούργια μορφή, για αυτό κρίνεται σκόπιμη η συχνή ανανέωση των σχετικών προγραμμάτων.
- ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται στην χρήση ξένων υπολογιστών που χρησιμοποιούνται σε αεροδρόμια, internet cafe, κ.λπ., και κυρίως στην αποθήκευση δεδομένων σε αυτούς.

2.5 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ E-BANKING

Η ανάπτυξη των υπηρεσιών e-Banking από τις τράπεζες στοχεύει αρχικά στην προσφορά ενός ακόμη μέσου εξυπηρέτησης των πελατών χωρίς χρονικούς και χωροταξικούς περιορισμούς. Δεν θα ήταν υπερβολή να πούμε ότι οι υπηρεσίες του e-Banking αποτελούν σήμερα ένα βασικό και σημαντικό κανάλι εξυπηρέτησης των πελατών, η ύπαρξη του οποίου θεωρείται δεδομένη τόσο από τις τράπεζες όσο και από τους πελάτες.

Ο σημαντικότερος από τους παράγοντες επιτυχίας των υπηρεσιών e-Banking είναι η αποτελεσματική και ποιοτική online εξυπηρέτηση. Ο πελάτης λαμβάνει ως εμπειρία την εξυπηρέτηση που προσφέρεται από την τράπεζα, κάτι που καταχωρείται βαθιά στη μνήμη του σε τέτοιο βαθμό που χαρακτηρίζει τη συμπεριφορά του απέναντι σε αυτήν. Η τράπεζα μπορεί να χάσει έναν πελάτη, αν οι εμπειρίες από τη σχέση του με αυτήν είναι κατώτερες των προσδοκιών του.

Στο σημερινό εξαιρετικά ανταγωνιστικό επιχειρηματικό περιβάλλον έχει καθοριστική σημασία, όχι μόνο η προσέλκυση νέων πελατών, αλλά και η διατήρηση των υπάρχοντων συναλλασσομένων και μάλιστα η ενδυνάμωση των σχέσεων με την τράπεζά τους (π.χ. με αύξηση των προϊόντων που ο πελάτης έχει αγοράσει), δηλαδή η δημιουργία πιστών πελατών. Ο πιστός πελάτης είναι εκείνος που θα πραγματοποιεί επαναλαμβανόμενες αγορές σε βάθος χρόνου και έτσι θα αναδειχθεί κερδοφόρος.

Η εμπειρία αποκτά μια σημαντικά μεγαλύτερη δυναμική όταν παρέχεται online, μέσω υπηρεσιών e-banking, γιατί ο πελάτης εκκινεί και ελέγχει την όλη διαδικασία, επιλέγοντας το χώρο και τον χρόνο που τον εξυπηρετεί. Για αυτό το λόγο τα τραπεζικά στελέχη πιστεύουν ότι μπορεί η αύξηση της παραγωγικότητας και η μείωση των δαπανών να είναι σημαντικές επιδιώξεις, αλλά μεγαλύτερη αξία για τον τραπεζικό οργανισμό προκύπτει από την ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες. Ο στόχος μέσω της online εξυπηρέτησης είναι να προστίθεται συνεχώς αξία στην

σχέση με τον πελάτη, ώστε όχι μόνο να μείνει ευχαριστημένος και άρα πιστός προς την τράπεζά του, αλλά και να το διαδώσει σε φίλους και γνωστούς (loyalty effect).

Οι βασικές αρχές

Το μεγάλο στοίχημα το οποίο θα πρέπει να κερδηθεί μέσω μιας αποτελεσματικής και online εξυπηρέτησης, είναι η ενίσχυση του loyalty effect. Πριν παρουσιαστούν τα στοιχεία εκείνα που χαρακτηρίζουν μία επιτυχημένη online εξυπηρέτηση θα πρέπει να τονιστεί ότι αυτή είναι δυσκολότερη και πολυπλοκότερη σε σχέση με την εξυπηρέτηση πρόσωπο με πρόσωπο. Η τράπεζα καλείται να συνδυάσει την αποδοτικότητα του e-Banking με την αποτελεσματικότητα της ανθρώπινης επαφής, επιδιώκοντας να προσφέρει μια νέα υπηρεσία στους πελάτες της.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι τα τελευταία χρόνια υπάρχει η τάση παραδοσιακά τραπεζικά καταστήματα να εξελιχθούν περισσότερο σε κέντρα συμβουλευτικής πώλησης, παρά σε σημεία πραγματοποίησης συναλλαγών, εστιάζοντας στην προσφορά ολοκληρωμένων λύσεων με έμφαση στην προσωπική εξυπηρέτηση. Η παροχή ενημερωτικών και συμβουλευτικών υπηρεσιών, καθώς και η προσωπική εξυπηρέτηση αποτελούν τα συστατικά του e-banking, είναι οι βασικοί άξονες πάνω στους οποίους υλοποιείται η σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική.

Οι βασικές αρχές που προάγουν την ποιότητα των υπηρεσιών του e-banking μπορούν να συνοψιστούν στα εξής:

- ✓ *Διαφοροποίηση του περιεχομένου και των υπηρεσιών σε διαφορετικές ομάδες πελατών ή ακόμα και σε κάθε πελάτη (online self service)*

Παρόλο που το Internet παρέχει ευκολία πρόσβασης, ο οργανισμός δε θα πρέπει να μπαίνει στον πειρασμό να τα προσφέρει όλα σε όλους. Η τράπεζα πρέπει να δώσει απαντήσεις σε δύο ερωτήσεις: ποιος είναι ο σκοπός της συγκεκριμένης παρουσίας στο Διαδίκτυο και ποια είναι η αγορά – στόχος (π.χ. νέοι επαγγελματίες, οικογενειάρχες, μικρές επιχειρήσεις, κλπ). Είναι απαραίτητη η δημιουργία μιας γνωστικής βάσης με ποιοτικά και όχι μόνο με ποσοτικά χαρακτηριστικά, έτσι ώστε ο πελάτης να μη χάνεται κατά την πλοήγησή του στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής

τραπεζικής, καθώς και να βρίσκει εύκολα την απάντηση στις ερωτήσεις και τις απορίες του. Για τον σκοπό αυτό, είναι χρήσιμη η καταγραφή των επιλογών των πελατών και σύμφωνα με αυτές να διαμορφώνεται αντίστοιχα το περιεχόμενο.

✓ *Ευκολία στην πλοήγηση - χρηστικότητα*

Η κοινή λογική που ισχύει στο φυσικό κόσμο έχει εφαρμογή και στο e-banking. Για παράδειγμα, αν η υποβολή μιας αίτησης ή μια συναλλαγή απαιτεί σημαντικό χρόνο, με πολύπλοκα βήματα, τότε αυξάνονται οι πιθανότητες για παραλείψεις και λάθη, ενώ ελλοχεύει ο κίνδυνος ο πελάτης να αποτραπεί να κάνει το ίδιο στο μέλλον.

✓ *Αυτοματοποίηση δημιουργίας και διαχείρισης περιεχομένου*

Το περιεχόμενο που αφορά τα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες είναι απέραντο. Αν απαιτείται η σύμπραξη πολλών ανθρώπων και πολύς χρόνος για να εκδοθεί στο Internet, τότε αυτό σίγουρα αποτελεί τροχοπέδη που θα οδηγήσει σε ανεπαρκή πληροφόρηση. Η αυτοματοποίηση της διαχείρισης του περιεχομένου γίνεται κρίσιμη. Το κατάλληλο λογισμικό επιτρέπει στα διάφορα τμήματα της τράπεζας εύκολα και γρήγορα να δημοσιοποιήσουν περιεχόμενο ή/και νέες συναλλαγές με τέτοιο τρόπο ώστε να συναλλάσσονται απευθείας με τους πελάτες.

✓ *Διαχείριση μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου*

Οι πελάτες θα πρέπει να ενθαρρύνονται στο να υποβάλουν ερωτήσεις μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου καθώς έχει εξελιχθεί σε αξιόλογο μέσο αμφίδρομης επικοινωνίας και μέσω του οποίου μπορεί να γίνει η διαχείριση ζητημάτων των πελατών ή υποβολή ερωτήσεων. Οι απαντήσεις πρέπει να χαρακτηρίζονται από σαφήνεια, προσωποποίηση, προσφορά εναλλακτικών προτάσεων και να δίνονται μέσα σε ένα εύλογο χρονικό διάστημα (συνήθως μέσα στην ίδια εργάσιμη μέρα). Ο πελάτης θα εμπιστευθεί τον οργανισμό που θα απαντήσει άμεσα όχι όσους χρειάζονται βδομάδες, ακόμη και μήνες, για μια απάντηση. Η ανάλυση του περιεχομένου των μηνυμάτων με σκοπό την εύρεση λέξεων – κλειδιών και η αναφορά σε προϊόντα είναι πολύτιμη πληροφορία που μπορεί να αξιοποιηθεί.

✓ *Σύνδεση και ολοκλήρωση με το κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης*

Σε επιλεγμένα σημεία τόσο του πληροφοριακού τμήματος του δικτυακού τόπου, όσο και των τραπεζικών συναλλαγών, μπορεί να υπάρχει σύνδεση με αντιπρόσωπο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης που στόχο έχει την καθοδήγηση του πελάτη κατά τη διάρκεια της χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Όταν ο πελάτης το

επιλέξει, ο εκπρόσωπος της τράπεζας μπορεί να βλέπει την ίδια οθόνη και να επικοινωνεί μαζί του είτε τηλεφωνικά είτε με ανταλλαγή μηνυμάτων.

✓ Ειδοποιήσεις (Alerts)

Μια εξαιρετικά χρήσιμη και χρηστική υπηρεσία είναι ο πελάτης να ενημερώνεται με μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), με γραπτό μήνυμα στο κινητό τηλέφωνο (SMS) και με κλήση από αντιπρόσωπο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Ο πελάτης γνωρίζει ότι η τράπεζά του είναι πάντα κοντά του έτοιμη να τον ενημερώσει για τις οικονομικές του συναλλαγές, καθώς και να τον πληροφορήσει για ό,τι αυτός έχει προεπιλέξει.

✓ Κόστος και τιμολόγηση

Όπως προαναφέρθηκε, οι online συναλλαγές έχουν χαμηλότερο κόστος για την τράπεζα, αναμένοντας το ανάλογο όφελος. Επιπρόσθετα στο διαδίκτυο είναι πολύ εύκολη η σύγκριση των τιμών μεταξύ των ανταγωνιστών, διευκολύνοντας τον πελάτη στις επιλογές του. Ένας καλός τρόπος, ο οποίος ενισχύει την εμπιστοσύνη των πελατών απέναντι στην τράπεζα είναι η παροχή συμβουλών, οι οποίες μπορεί να έχουν ως αποτέλεσμα το χαμηλότερο συνολικό κόστος στις συναλλαγές τους (π.χ. τρόπος χρήσης πιστωτικής κάρτας, πάγιες εντολές, online πληρωμή λογαριασμών).

✓ Μέτρηση των απόψεων των πελατών

Ο ευκολότερος τρόπος για τη συλλογή τέτοιας πληροφόρησης με σκοπό την περαιτέρω αξιοποίηση της είναι οι online έρευνες. Τα αποτελέσματά τους βοηθούν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής.

✓ Ολοκλήρωση και ενοποίηση της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης με όλα τα δίκτυα της τράπεζας

Κάθε δίκτυο της τράπεζας αποτελεί τον κρίκο μιας αλυσίδας. Η παροχή των πληροφοριών, των συμβουλών και η επίλυση των προβλημάτων πρέπει να αντιμετωπίζεται με τον ίδιο ποιοτικό τρόπο από όλα τα δίκτυα.

Οι υποδομές

Η εφαρμογή όσων αναφέρθηκαν προϋποθέτει την υλοποίηση υποδομών, οι οποίες έχουν σαφή πελατοκεντρικά χαρακτηριστικά. Η τεχνολογία είναι το μέσο αλλά και η δύναμη που επιτρέπει σήμερα την υλοποίηση εξαιρετικών υπηρεσιών, όμως καλείται να αλλάξει ρόλο για να μπορέσει να υποστηρίξει εφαρμογές στην εποχή του πελάτη. Με άλλα λόγια μεταβαίνουμε από το Information Technology (IT) σε αυτό που ονομάζεται Relationship Technology (RT), δηλαδή τεχνολογία που προσδίδει αξία στη σχέση του πελάτη με την τράπεζα. Η εφαρμογή ενός ευέλικτου και αποτελεσματικού πελατοκεντρικού συστήματος είναι αναγκαία, παρόλο που ένα τέτοιο σύστημα είναι δύσκολο και πολύπλοκο, τόσο στην αρχική υλοποίηση, όσο και στην καθημερινή συντήρηση και ενημέρωση. Αποτελεί όμως το μέσο που βοηθά στη δημιουργία αφοσιωμένων πελατών, ώστε να επηρεάζεται θετικά η κερδοφορία της τράπεζας.

Τίποτα ωστόσο δε μπορεί να βελτιωθεί, αν δε μπορεί να μετρηθεί. Καμιά στρατηγική δε μπορεί να πετύχει αν δεν είναι εφικτό να μετρηθούν τα αποτελέσματά της. Προτεραιότητα είναι η μέτρηση της συνολικής αξίας που δημιουργείται από τον κάθε πελάτη για την τράπεζα, κάτι που επιτυγχάνεται με το Customer Value Management (CVM). Ο στόχος είναι να επιτευχθεί η πιο κερδοφόρα προσέγγιση και εξυπηρέτηση του πελάτη, μέσα από το πιο αποδοτικό δίκτυο, μετρώντας και εκτιμώντας την οικονομική επίπτωση αυτών των ενεργειών. Το CVM επιτρέπει στη τράπεζα να μεγιστοποιήσει την απόδοση των επενδύσεών της (ROI), προσδιορίζοντας τις ενέργειες που πρέπει να πραγματοποιήσει (προσέγγιση, εξυπηρέτηση, δημιουργία προϊόντων, υπηρεσιών, δικτύων), για να προσφέρει συνεχώς αξία στη σχέση της με τους πελάτες.

Επιπρόσθετα χρειάζονται διαδικασίες που να διευκολύνουν την εφαρμογή των αρχών της online εξυπηρέτησης. Διαδικασίες που να προάγουν την εσωτερική επικοινωνία μεταξύ των μονάδων της τράπεζας, να συνεπικουρούν στη συνεργασία και αμεσότητα μεταξύ των φυσικών και ηλεκτρονικών δικτύων και να έχουν ως επίκεντρο τον πελάτη.

3 TO E-BANKING ΣΤΗΝ ΚΙΝΑ

3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Κίνα αποτελεί στις μέρες μας, την πιο δυναμικά αναπτυσσόμενη οικονομία παγκοσμίως και ταυτόχρονα τη δεύτερη μεγαλύτερη οικονομική υπερδύναμη, ενώ μέσα στην επόμενη δεκαετία αναμένεται να ξεπεράσει τις ΗΠΑ σε απόλυτα μεγέθη ΑΕΠ. Πρόκειται για μια χώρα που δεν έχει επηρεαστεί από την παγκόσμια οικονομική κρίση και μάλιστα αποτελεί έναν από τους κυριότερους μοχλούς εξόδου από αυτήν.

Ο τραπεζικός τομέας διαδραματίζει κεντρικό ρόλο στην οικονομία της Κίνας, λόγω της ραγδαίας ανάπτυξης. Οι κινέζικες τράπεζες αναπτύσσονται με ταχύ ρυθμό και αρχίζουν να αποκτούν κομβική θέση στο παγκόσμιο χρηματοπιστωτικό γίγνεσθαι. Χαρακτηριστικό είναι το γεγονός ότι στο τέλος του 2009, έξι κινέζικες τράπεζες ήταν μεταξύ των πρώτων 50 παγκοσμίως, όταν στις αρχές της δεκαετίας δεν υπήρχε καμία στη σχετική λίστα. Κατ' επέκταση, το e-banking στο κινέζικο τραπεζικό σύστημα ακολουθεί επίσης γρήγορους ρυθμούς ανάπτυξης. Ωστόσο, οφείλουμε να επισημάνουμε πως λόγω των ιδιαιτεροτήτων του τοπικού καθεστώτος, κυρίως σε πολιτικοκοινωνικό επίπεδο, η πρόσβαση στο διαδίκτυο δεν είναι ακόμα εφικτή από την πλειοψηφία του πληθυσμού σε όλο του το εύρος γεγονός που επηρεάζει την μέχρι τώρα ανάπτυξη του e-banking.

Σε αυτή την ενότητα, λόγω του ιδιαίτερου ενδιαφέροντος που έχει η οικονομία της Κίνας, ακολουθούμε μια διαφορετική προσέγγιση σε σχέση με τις προηγούμενες χώρες. Συνοπτικά παρουσιάζεται η γενικότερη εικόνα του e-Banking στην Κίνα, με λεπτομερή αναφορά στην πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής μίας τράπεζας.

3.1.1 Η εξέλιξη του e-banking στην Κίνα

Υστερα από την εισαγωγή της Κίνας στον Παγκόσμιο Οργανισμό Εμπορίου το 2001, οι κινέζικες τράπεζες ήρθαν αντιμέτωπες με προκλήσεις και ανταγωνισμό από τις ξένες, οι οποίες πλεονεκτούσαν σε τεχνολογικές υποδομές, χρηματοδότηση και τεχνικές μάνατζμεντ. Αν οι κινέζικες τράπεζες επιθυμούσαν να ενισχύσουν τα ανταγωνιστικά τους πλεονεκτήματα, ήταν υποχρεωμένες να επενδύσουν σε νέες τεχνολογίες και ειδικότερα σε τεχνολογίες διαδικτύου.

Το 1996, η Bank of China επέκτεινε τις δραστηριότητές της στο Ίντερνετ, ενώ η China Merchant Bank ήταν η πρώτη που εισήγαγε το 1997, σύστημα πληρωμών μέσω διαδικτύου. Έκτοτε, το e-banking ξεκίνησε να επεκτείνεται ταχύτατα σε ολόκληρη την επικράτεια. Οι κινέζικες τράπεζες θεωρούσαν ότι τα οφέλη από τη χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής θα οδηγούσαν σε μετακίνηση προς μια νέα κουλτούρα εκτέλεσης των τραπεζικών εργασιών, πέραν των παραδοσιακών.

Τη σημερινή εποχή, οι τέσσερις μεγάλες κρατικές τράπεζες (Bank of China, China Construction Bank, China Industrial and Commercial Bank, Agricultural Bank of China) έχουν πλήρεις πλατφόρμες ηλεκτρονικής τραπεζικής, ενώ οι εμπορικές παρέχουν online υπηρεσίες σαν συμπλήρωμα των παροχών τους μέσω των καταστημάτων. Στον επόμενο Πίνακα, παρουσιάζονται οι χρονικές περίοδοι στις οποίες οι μεγαλύτερες τράπεζες της Κίνας ξεκίνησαν να παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες τραπεζικής.

Τράπεζα	Έτος έναρξης παροχής e-banking	Ιστοσελίδα
Bank of China	1999	www.boc.cn
China Merchant Bank	1997	www.cmbchina.com
China Construction Bank	1999	www.ccb.com
China EverBright Bank	1999	www.cebbank.com
Industrial and Commercial Bank of China	2000	www.icbc.com.cn
HuaXia Bank	2000	www.abchina.cn

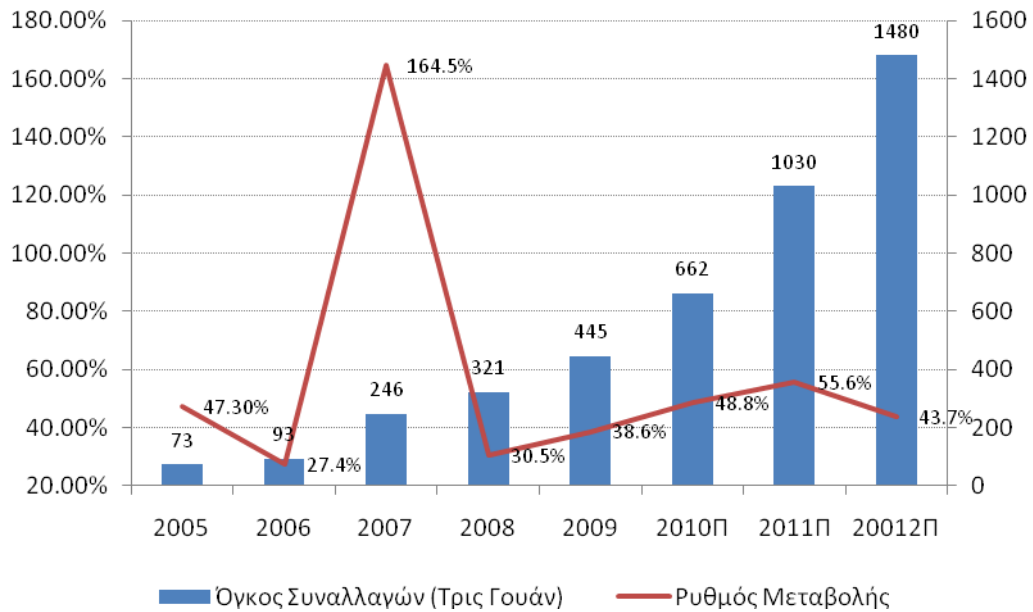
Shenzhen Development Bank	2000	www.sdb.com.cn
Guangdong Development Bank	2000	www.ebank.gdb.com.cn
Fujian Industrial Bank	2000	www.cib.com.cn
China Minsheng Bank	2001	www.cmbc.com.cn
Shanghai Pudong Development Bank	2001	www.spdb.com.cn
Agricultural Bank of China	2002	www.abchina.com
Bank of Communications	2002	www.bankcomm.com

Πηγή: The study of competitiveness for China Merchant Bank Internet Banking, Wu (2008)

Μέχρι το τέλος του 2002, 3,5 εκατομμύρια πελάτες άνοιξαν online τραπεζικούς λογαριασμούς, με τον όγκο συναλλαγών να υπερβαίνει τα 5 τρις γουάν¹. Με το πέρας δύο ετών, το 2004, ο αριθμός των χρηστών ξεπέρασε τα 10 εκατομμύρια και ο αντίστοιχος όγκος συναλλαγών τα 20 τρισεκατομμύρια γουάν. Οι ρυθμοί ανάπτυξης ακολούθησαν ανάλογη πορεία και τα επόμενα έτη γεγονός που αναμένεται να συνεχιστεί και στο μέλλον.

Το σημείο κλειδί για τη χρηματοοικονομική διαχείριση του κινέζικου τραπεζικού συστήματος είναι η μείωση του κόστους. Για το λόγο αυτό, οι μεγάλες τράπεζες επενδύουν συνεχώς χρόνο και χρήμα στην ανάπτυξη των ηλεκτρονικών τους υπηρεσιών. Εισάγουν συνεχώς νέες υπηρεσίες, ενώ έμφαση δίνεται και στην προώθηση – διαφήμισής τους. Τα επόμενα έτη, η βελτίωση του νομοθετικού πλαισίου αναμένεται να εντείνει τους ρυθμούς ανάπτυξης του e-banking. Ωστόσο, ο όγκος συναλλαγών θεωρείται ότι έχει «ωριμάσει» και οι ρυθμοί ανάπτυξής του θα σταθεροποιηθούν, όπως φαίνεται και στο παρακάτω γράφημα.

¹ Ισοτιμία την 30/09/2010: 1 ευρώ = 9,2248 γουάν



Εικόνα 5 E-Banking στην Κίνα: Εξέλιξη όγκου συναλλαγών

3.1.2 Χαρακτηριστικά του e-banking στην Κίνα

Λόγω των ιδιαίτερων πολιτικών και κοινωνικών δομών που κυριαρχούσαν στην Κίνα τα προηγούμενα έτη και εξακολουθούν να επικρατούν –σε σαφώς πιο ήπιο βαθμό–, το e-banking αναπτύχθηκε με σχετική καθυστέρηση σε σύγκριση με άλλες αναδυόμενες αγορές. Στην ενότητα αυτή, παρουσιάζονται τα βασικότερα χαρακτηριστικά του e-banking στην Κίνα.

Οι συναλλαγές είναι προσανατολισμένες στις επιχειρήσεις

Οι συναλλαγές των επιχειρήσεων αγγίζουν τα 230 τρις γουαν, όταν οι αντίστοιχες των φυσικών προσώπων είναι μόλις 15,8 τρις. Η ιδιαίτερη εθνική κουλτούρα των Κινέζων αποτελεί τροχοπέδη στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών, λόγω της αβεβαιότητας που εμπεριέχουν.

Οι Zhao et al. (2008) μελέτησαν τους κινδύνους και τους φόβους που αντιμετωπίζουν οι Κινέζοι καταναλωτές κατά την υιοθέτηση των υπηρεσιών του e-banking. Από τη μελέτη τους ξεχώρισαν τα ακόλουθα:

- Ο κίνδυνος απώλειας προσωπικού ελέγχου διαχείρισης του λογαριασμού, των χρημάτων και των προσωπικών πληροφοριών.
- Ο φόβος κοινωνικού αποκλεισμού εξαιτίας της άγνοιας χρήσης νέων τεχνολογιών.
- Κίνδυνος ασφάλειας, επειδή υπάρχει ανησυχία σχετικά με την ανθεκτικότητα του διαδικτύου σε επιθέσεις και τεχνικά προβλήματα.

Στο επόμενο διάγραμμα παρουσιάζονται τα βασικά αποτελέσματα της παραπάνω έρευνας και γίνεται αντιληπτό ότι το ζήτημα της ασφάλειας παίζει βασικό ρόλο.



Εικόνα 6 Τι φοβούνται οι Κινέζοι κατά τη χρήση του e-banking;

Τα παραπάνω αποτελέσματα βοηθούν τους μάνατζερ των τραπεζών να κατανοήσουν τη συμπεριφορά των καταναλωτών και να διαμορφώσουν ανάλογα τις στρατηγικές τους ώστε να διευρύνουν την πελατειακή τους βάση. Η εταιρεία Nielsen Consulting το 2002 συμπέρανε ότι οι κύριοι μοχλοί ανάπτυξης του e-banking στην Κίνα έπρεπε να είναι ένας συνδυασμός ευκολίας χρήσης, ευκολίας πρόσβασης στο διαδίκτυο, υψηλού επιπέδου ασφαλείας και υψηλού επιπέδου παρεχομένων υπηρεσιών.

Ένας άλλος λόγος που εξηγεί τον σχετικά χαμηλό βαθμό διείσδυσης του e-banking έχει να κάνει με τον χαμηλό βαθμό υιοθέτησης του ηλεκτρονικού εμπορίου. Μέχρι το τέλος του 2008, ο συνολικός αριθμός χρηστών Ίντερνετ στην Κίνα έφτασε τα 298 εκατομμύρια. Ωστόσο, όπως είδαμε και παραπάνω, πολύ μικρό τμήμα του πληθυσμού χρησιμοποιεί υπηρεσίες e-banking. Αντίθετα, οι περισσότεροι χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για διασκέδαση, αναζήτηση πληροφοριών και διαδικτυακή επικοινωνία. Μόνο το 20% εξ αυτών χρησιμοποίησε υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου, όταν τα αντίστοιχα ποσοστά στη Νότιο Κορέα και τις ΗΠΑ ήταν 60% και 71% αντίστοιχα. Ενισχυτικός παράγοντας, είναι η ελάχιστη χρήση πιστωτικών καρτών, οι οποίες αποτελούν βασικό εργαλείο διαχείρισης ηλεκτρονικών αγορών και κατ' επέκταση υπηρεσιών e-banking.

Οι χρήστες e-banking είναι νέοι, υψηλού μορφωτικού και οικονομικού επιπέδου

Οι χρήστες Ίντερνετ κυριαρχούνται από τα μέλη της νέας γενιάς. Οι Howcroft et al. το 2002 έδειξαν ότι οι νέοι καταναλωτές αντιλαμβάνονται καλύτερα από τους μεγαλύτερους τα οφέλη από τη χρήση online υπηρεσιών και δίνουν ελάχιστη σημασία στην προσωπική επαφή. Ωστόσο, η έρευνά τους δεν έδειξε στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ επιπέδου μόρφωσης και χρήσης e-banking.

Στον επόμενο Πίνακα καταγράφεται η δομή χρηστών e-banking στην Κίνα σε ό,τι αφορά το μορφωτικό και οικονομικό τους επίπεδο (δεδομένα τέλους 2008). Γίνεται φανερό ότι οι χρήστες Ίντερνετ είναι νέοι σε ηλικία και σχετικά υψηλού μορφωτικού επιπέδου. Σημαντικό συμπέρασμα από τα δεδομένα είναι ότι οι υψηλού μορφωτικού επιπέδου χρήστες του Internet, αποτελούν το ζωτικό τμήμα δυνητικών χρηστών e-banking.

Χαρακτηριστικά	Λόγος χρηστών Internet Banking	Λόγος χρηστών Ίντερνετ
Μόρφωση: Πανεπιστήμιο και άνω	73%	68%
Εισόδημα: 2.000 γουάν και άνω ανά μήνα	37%	31%
Ηλικία: 19-30	61%	58%

Πηγή: [www. iResearch.com.cn](http://www.iResearch.com.cn)

Οι περιφερειακές διαφορές στην υιοθέτηση του e-banking

Η ανάπτυξη του e-banking στην Κίνα παρουσιάζει έντονες περιφερειακές διαφορές. Αφού η σύγκριση της χρήσης του στις δυτικές περιοχές της χώρας με τις ανεπτυγμένες περιοχές του Πεκίνου, της Σαγκάης και της Γκουανγκτζού, δείχνει ότι είναι τουλάχιστον ανεπαρκής. Αυτό, οφείλεται κυρίως στη χαμηλή οικονομική ανάπτυξη των περιοχών, την περιορισμένη κατανάλωση και το χαμηλό μορφωτικό επίπεδο, σύμφωνα με της μελέτη των Zhang – Li (2005).

Οι ανισοροπίες αυτές, είναι φανερό ότι επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών σε ολόκληρη τη χώρα. Η Κίνα χρειάζεται να δώσει μεγαλύτερη έμφαση στην ανάπτυξη του e-banking σε όλη την επικράτεια, ώστε να επιτύχει πιο διατηρήσιμα επίπεδα στα οφέλη και τα κέρδη από την υπηρεσία.

3.1.3 Οι προοπτικές του e-banking στην Κίνα

Οι πωλήσεις ηλεκτρονικών υπολογιστών στην Κίνα αναπτύσσονται με έναν ετήσιο ρυθμό της τάξης του 60% καθώς επίσης οι εξελίξεις στην τεχνολογία της Πληροφορικής, συμπεριλαμβανομένης και της προσβασιμότητας στο Internet, είναι διαρκώς αναπτυσσόμενες. Στο τέλος του 2010, το 25% των νοικοκυριών αναμένεται να έχει ηλεκτρονικό υπολογιστή τάση που είναι βέβαιο ότι θα συνεχιστεί. Το πλήθος των δυνητικών χρηστών Internet αυξάνεται ραγδαία και εφόσον τα συστήματα παροχής υπηρεσιών e-banking αναπτυχθούν σωστά, η επιτυχία τους είναι βέβαιη, δεδομένου του τεράστιου πληθυσμού της χώρας. Οι κυριότεροι παράγοντες που αναμένεται να επηρεάσουν την εξέλιξη του e-banking στην Κίνα συνοψίζονται σε τρία σημεία:

- **Κίνδυνοι:** οι κίνδυνοι που αντιμετωπίζουν οι χρήστες, αποτελούν τον πιο σημαντικό παράγοντα που επηρεάζει την απόφαση χρήσης υπηρεσιών e-banking. Οι Κινέζοι καταναλωτές δίνουν μεγαλύτερη σημασία σε θέματα ασφαλείας, παρά στην ευχρηστία ή στο κέρδος χρόνου. Τα θέματα

ασφαλείας αποτελούν προτεραιότητα για την υιοθέτηση των υπηρεσιών online banking.

- **Ενημέρωση:** οι Laforet - Li (2005) βρήκαν σημαντική σχέση μεταξύ του επιπέδου ενημέρωσης των καταναλωτών σε σχέση με τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Τα 2/3 του δείγματος που εξέτασαν δεν είχαν την παραμικρή ενημέρωση για τις διαθέσιμες υπηρεσίες e-banking, ενώ οι υπόλοιποι είχαν ακούσει για αυτές αλλά δεν τις χρησιμοποιούσαν λόγω ασαφειών. Στα αρχικά στάδια υιοθέτησης του διαδικτύου, είναι σημαντική η αυξημένη ενημέρωση ώστε να βελτιωθεί ο βαθμός χρήσης των υπηρεσιών. Οι πελάτες πρέπει να είναι γνώστες των χαρακτηριστικών, των ωφελειών και των λειτουργιών του e-banking ώστε να δημιουργείται εμπιστοσύνη στη χρήση τους.
- **Προηγούμενη εμπειρία στις νέες τεχνολογίες:** όπως αναλύθηκε και παραπάνω, η δημογραφική διάσταση παίζει μεγάλο ρόλο στην ανάπτυξη του e-banking στην Κίνα. Σύμφωνα με σχετικές έρευνες, οι τυπικοί χρήστες e-banking είναι το πολύ έως 44 ετών, έχουν προηγούμενη εμπειρία σε υπολογιστές και νέες τεχνολογίες.

3.1.4 Συμπεράσματα και προτάσεις

Τα εμπόδια στην είσοδο των υπηρεσιών e-banking έχουν περιοριστεί στην Κίνα. Ως εκ τούτου, οι τράπεζες πρέπει να εστιάσουν στο marketing για να αναπτύξουν ακόμα περισσότερο τα κέρδη τους από τη χρήση e-banking. Ακόμα και μια απλή στρατηγική απαιτεί ριζικές αλλαγές για πολλές τράπεζες. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες βρίσκονται σε σύγκλιση οπότε οι τράπεζες σε αυτή τη φάση πρέπει να είναι έτοιμες να προωθήσουν στρατηγικές διαφοροποίησης με σκοπό την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Εφόσον οι καταναλωτές δεν είναι καλά ενημερωμένοι για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τα οφέλη τους, η έμφαση στην ενημέρωση πρέπει να είναι βασικός

μοχλός ώστε να αυξηθεί ο βαθμός χρήσης του διαδικτύου. Οι επενδύσεις στο marketing πρέπει να βασιστούν στις άκρως πετυχημένες στρατηγικές που ακολούθησαν οι τράπεζες των δυτικών οικονομιών.

Παρατηρείται μεγάλο κενό στις παρεχόμενες υπηρεσίες, αφού οι περισσότερες τράπεζες παρέχουν ένα περιορισμένο φάσμα υπηρεσιών, όπως ερωτήσεις κίνησης λογαριασμών και απλές μεταφορές. Οι τράπεζες λοιπόν κρίνεται απαραίτητο να δημιουργήσουν περισσότερες και διαφοροποιημένες υπηρεσίες ώστε να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των πελατών τους. Στηριζόμενοι σε δεδομένα του τέλους του 2010, την πιο ολοκληρωμένη μορφή από πλευράς υπηρεσιών προσφέρει η Industrial and Commercial Bank of China, την πλατφόρμα της οποίας θα παρουσιάσουμε στην επόμενη ενότητα συνοπτικά.

3.1.5 E-banking στην Industrial and Commercial Bank of China

Η Industrial and Commercial Bank of China (ICBC) είναι η μεγαλύτερη τράπεζα της Κίνας σε σύνολο ενεργητικού το 2009, ενώ παγκοσμίως κατέχει την πρώτη θέση σε χρηματιστηριακή αξία. Ιδρύθηκε το 1984 και το ενεργητικό της στο τέλος του 2009 έφτασε τα 1,6 τρις δολάρια. Η πελατειακή της βάση εκτείνεται σε 2,5 εκατομμύρια εταιρικούς πελάτες και 150 εκατομμύρια φυσικά πρόσωπα. Στον παρακάτω Πίνακα παρουσιάζονται συνοπτικά χρηματοοικονομικά στοιχεία για την τράπεζα:

(ποσά σε εκ. γουάν)	2009	2008
Καθαρά έσοδα	245.821	263.037
Καθαρά κέρδη	129.396	111.226
Μέρισμα ανά μετοχή	55.113	44.425
Αποδοτικότητα ενεργητικού	1,20%	1,21%
Αποδοτικότητα ΙΚ	20,15%	19,43%
Χορηγήσεις	5.728.626	4.571.994
Καταθέσεις	9.771.277	8.223.446
Ενεργητικό	11.785.053	9.757.146
Κεφαλαιακή επάρκεια	12,36%	13,06%

Πηγή: Ετήσιο δελτίο για το 2009

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της ICBC θεωρούνται ως οι καλύτερες στην Κίνα λαμβάνοντας τα σχετικά βραβεία. Ωστόσο, δεν παρουσιάζουν λειτουργικότητα και ευχρηστία σε σχέση με αυτές των ανεπτυγμένων δυτικών οικονομιών, ενώ είναι χαρακτηριστικό ότι οι χρήστες των υπηρεσιών υπόκεινται σε χρεώσεις, πράγμα που δεν παρατηρήσαμε στις προηγούμενες περιπτώσεις.

Ο επόμενος Πίνακας παρουσιάζει σχηματικά το φάσμα των παρεχόμενων υπηρεσιών e-banking της ICBC, τόσο σε εταιρικούς πελάτες όσο και σε φυσικά πρόσωπα.

Πελατειακή Βάση	Κατηγορία	Υπηρεσία
Φυσικά Πρόσωπα	Banking @ Home	Προσωπικό E-Banking
		Προσωπικό E-Banking για VIP
		Υπηρεσίες για πελάτες εκτός Κίνας
		Phone Banking
		Mobile Banking
	Διαχείριση λογαριασμών	Αναφορά ζημιών
		Ειδοποιήσεις ICBC
		Εκτύπωση αναφορών
		Online αιτήσεις
		Ενημέρωση κινήσεων
	Υπηρεσίες εμβασμάτων	Μεταφορές εντός της τράπεζας
		Μεταφορές εκτός της τράπεζας
		Μεταφορές εκτός Κίνας
	Διαχείριση περιουσίας	Υπηρεσίες καταθέσεων
		Υπηρεσίες δανείων
		Υπηρεσίες διαχείρισης πλούτου
		Ασφαλιστικές υπηρεσίες
		Υπηρεσίες αγοράς ομολόγων
		Υπηρεσίες διαχείρισης συναλλάγματος
		Διαχείριση χαρτοφυλακίου
Υπηρεσίες πληρωμών	Online πληρωμές	

		Πληρωμές μέσω τηλεφώνου
		eCard
		Πληρωμή διδάκτρων
		Πληρωμή λογαριασμών
	Υπηρεσίες πιστωτικών καρτών	Διαχείριση πιστωτικών καρτών
Επιχειρήσεις	Banking @ Home	Εταιρικό E-banking
		Online χρηματοοικονομική διαχείριση
		Εταιρικό e-banking VIP
	Διαχείριση λογαριασμών	Online έλεγχος κινήσεων
		Ειδοποιήσεις ICBC
		Ηλεκτρονικές αποδείξεις
		Ηλεκτρονικά τιμολόγια
	Υπηρεσίες διακανονισμών	Υπηρεσίες καταθέσεων
		Υπηρεσίες διαχείρισης απαιτήσεων
		Υπηρεσίες εμβασμάτων
		Φορολογική διαχείριση
		Διαχείριση μισθοδοσίας
		Πληρωμή λογαριασμών
		Διαχείριση εταιρικών καρτών
		Υπηρεσίες ανταποκρίτριας τράπεζας
	Επιχειρηματική πίστη	Αίτηση δανείων
		Διεθνείς διακανονισμοί
		Πληρωμή δόσεων
	Διαχείριση περιουσίας	Αγορά ομολόγων
		Διαχείριση πλούτου
		Συναλλαγές σε χρυσό
		Υπηρεσίες χρηματοδότησης

Το περιβάλλον λειτουργίας της πλατφόρμας δεν είναι ιδιαίτερα εύχρηστο και λειτουργικό, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι απαιτείται η αποθήκευση και εγκατάσταση πολλαπλών προγραμμάτων για την ομαλή λειτουργία των υπηρεσιών. Τέλος, η τράπεζα δεν χρησιμοποιεί κάποια από τις διεθνείς υπηρεσίες πιστοποιητικών ασφαλείας.

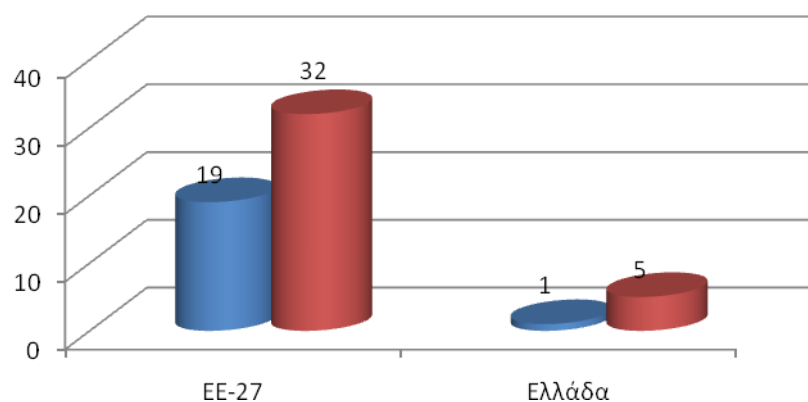
Κρίνοντας λοιπόν από τη δομή των υπηρεσιών e-banking της μεγαλύτερης τράπεζας της Κίνας, είναι φανερό το νηπιακό στάδιο των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, ειδικά σε ό,τι αφορά την ευκολία στη χρήση και στο επίπεδο ασφαλείας. Ωστόσο, λαμβάνοντας υπ' όψιν τους ραγδαίους ρυθμούς ανάπτυξης της κινέζικης οικονομίας αλλά και τον υψηλό βαθμό προσαρμοστικότητας και ευελιξίας που ολοένα και περισσότερο αποκτά η τοπική κοινωνία, θεωρείται βέβαιο ότι οι υπηρεσίες e-banking σε λίγα χρόνια θα είναι εφάμιλλες των μεγάλων δυτικών οικονομιών.

4. ΤΟ E-BANKING ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Η επαφή και η εξοικείωση των Ελλήνων με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές βελτιώνεται αισθητά χρόνο με το χρόνο. Σύμφωνα με στοιχεία του παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ), το 51% του πληθυσμού της χώρας χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό υπολογιστή ενώ 44% έχει πρόσβαση και στο διαδίκτυο. Αξίζει να σημειωθεί ότι τον δημοφιλέστερο τρόπο πρόσβασης στο διαδίκτυο αποτελεί η οικία.

Η πιο σημαντική άνοδος στο ποσοστό χρηστών σημειώθηκε το 2008 (40%), ενώ κατά το ίδιο έτος αυξήθηκε και η συχνότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο. Αναλυτικότερα, το 2008 το 34% των Ελλήνων συνδεόταν στο Internet τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα, ενώ σύμφωνα με έρευνα της Eurostat το ποσοστό αυτό έφτασε το 38% το επόμενο έτος. Το χάσμα λοιπόν, με τις υπόλοιπες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει αρχίσει σταδιακά να μειώνεται, ενώ στις πιο μικρές ηλικίες έχει σχεδόν εξαλειφθεί.

Η αύξηση της χρήσης του Internet λογικό είναι να φέρει και ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής, ωστόσο, η διαφορά με την υπόλοιπη ΕΕ στην χρήση του διαδικτύου για ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές είναι ακόμα πολύ μεγάλη, όπως αποδεικνύεται και από το παρακάτω γράφημα:

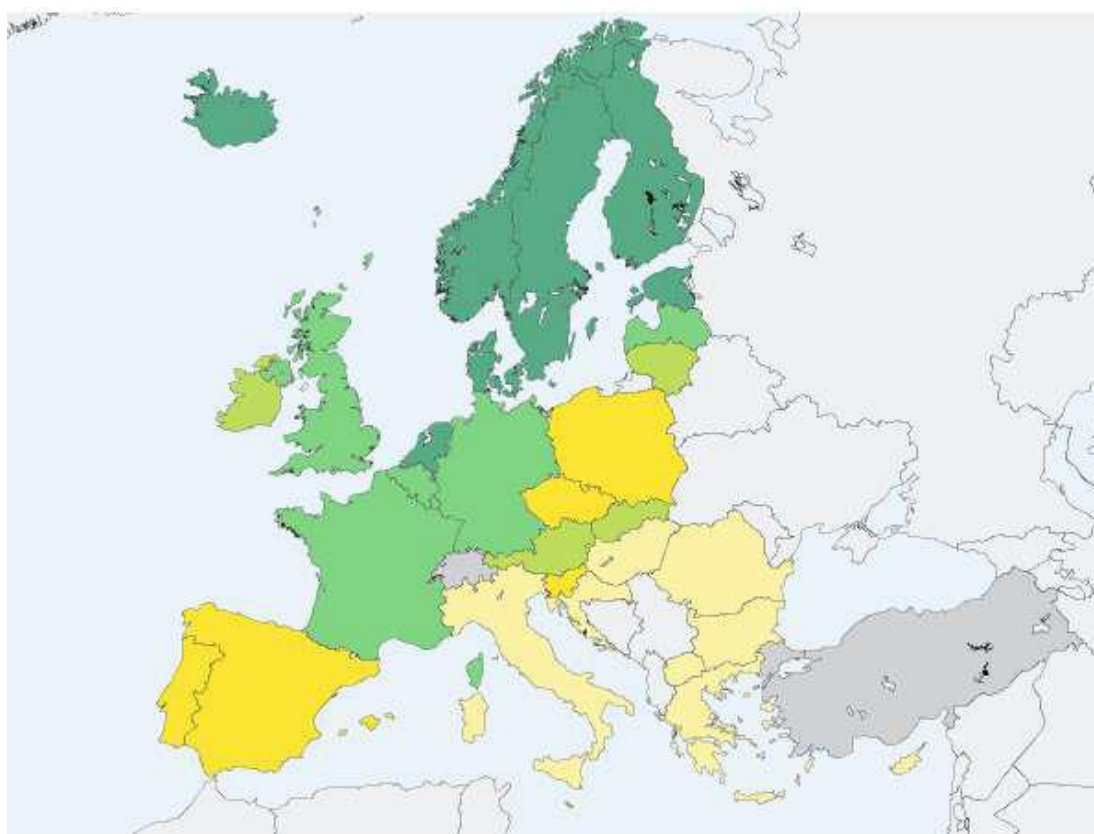


Εικόνα 7 %πληθυσμού που χρησιμοποιεί το Internet για e-banking (2005,2009)

Σύμφωνα με έρευνα του παρατηρητηρίου για την ΚτΠ, προκύπτουν τα παρακάτω συμπεράσματα:

- ✓ 1 στους 10 Έλληνες έχει χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο για ηλεκτρονικές αγορές, με τα αντίστοιχα μεγέθη για την ΕΕ (27 κράτη μέλη) να βρίσκονται σε επίπεδα 3,5 φορές υψηλότερα.
- ✓ 1 στους 20 Έλληνες χρησιμοποιεί e-banking.
- ✓ 1 στους 100 Έλληνες έχει χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο για πώληση αγαθών, όταν το αντίστοιχο ευρωπαϊκό ποσοστό είναι 10 φορές μεγαλύτερο.

Στον παρακάτω χάρτη, απεικονίζεται χρωματικά η κατανομή των χωρών της Ευρώπης σε ό,τι αφορά τη χρήση υπηρεσιών e-banking:



2.0 - 16.0

16.0 - 24.0

24.0 - 35.0

35.0 - 54.0

54.0 - 77.0

N/A

Εικόνα 8 Χρήση e-banking στην Ευρώπη (Πηγή Eurostat)

Είναι φανερό ότι οι νοτιοανατολικές χώρες υστερούν σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη, ενώ στις Σκανδιναβικές χώρες εμφανίζονται υψηλά ποσοστά. Πολλοί είναι οι λόγοι που έχουν συντελέσει στη διαμόρφωση ενός τέτοιου τοπίου όπως η οικονομική ανάπτυξη και οι τεχνολογικές υποδομές. Πολύ σημαντικό ρόλο παίζει επίσης η δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης στις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Στις χώρες που το e-banking εμφανίζει μεγάλα ποσοστά διείσδυσης, θεσμικές πρωτοβουλίες όπως η ηλεκτρονική ταυτοποίηση και υπογραφή έχουν οδηγήσει σε μεγάλο βαθμό ολοκλήρωσης το κλίμα εμπιστοσύνης, συμβάλλοντας καθοριστικά στη μεγάλη ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Παρ' όλα αυτά, αξίζει να επισημανθεί η ταχεία άνοδος των υπηρεσιών e-banking στην Ελλάδα, αλλά κυρίως η μεγάλη δυναμική τους. Οι ελληνικές τράπεζες έχουν επενδύσει και συνεχίζουν να επενδύουν σημαντικά ποσά στις υποδομές e-banking καθώς επίσης ορισμένες από τις πλατφόρμες που προσφέρουν είναι εφάμιλλες των μεγαλύτερων τραπεζών παγκοσμίως.

Στις επόμενες ενότητες, παρουσιάζονται οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής έξι ελληνικών τραπεζών. Οι τράπεζες αναλύονται ανάλογα με τις υπηρεσίες που προσφέρουν, δηλαδή υπηρεσίες που παρέχονται σε ιδιώτες και επιχειρήσεις, ενώ ξεχωριστά αναφέρονται οι δυνατότητες διαχείρισης χαρτοφυλακίου. Ειδική αναφορά γίνεται στο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της κάθε τράπεζας. Τέλος, σημασία δίνεται στον τρόπο που η κάθε τράπεζα εξασφαλίζει την ασφάλεια των συναλλαγών, παράγοντας που θεωρείται μείζονος σημασίας στην απόφαση των πελατών για χρήση των υπηρεσιών e-banking.

4.1 ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

4.1.1 Όμιλος Εθνικής Τράπεζας

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδας (ΕΤΕ) ιδρύθηκε το 1841, αποτελεί τον μεγαλύτερο τραπεζικό όμιλο στην Ελλάδα και έναν εκ των μεγαλύτερων στην περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης. Οι κύριοι τομείς δραστηριότητάς του είναι οι ακόλουθοι:

- Επιχειρηματική και επενδυτική τραπεζική.
- Λιανική τραπεζική – Στεγαστική πίστη.
- Χρηματοδοτική μίσθωση (leasing) και πρακτόρευση επιχειρηματικών απαιτήσεων (factoring).
- Χρηματοπιστηριακή μεσιτεία, διαχείριση περιουσίας και επιχειρηματικές συμμετοχές.
- Ασφαλιστικές δραστηριότητες.
- Ακίνητη περιουσία και συμβουλευτικές υπηρεσίες.

Διαθέτει εκτεταμένο δίκτυο 575 καταστημάτων στην ελληνική επικράτεια, καθώς και σημαντική παρουσία σε 11 χώρες μέσω καταστημάτων και θυγατρικών εταιρειών. Ειδικότερα, στην περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης (πλην της Ελλάδας) και της Τουρκίας, ο όμιλος διαθέτει 1.180 καταστήματα και απασχολεί το 58,8% του προσωπικού του.

Τα κυριότερα χρηματοοικονομικά στοιχεία του ομίλου της ΕΤΕ εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα:

(ποσά σε εκ. ευρώ)	2009	2008
Καθαρά έσοδα	5.077	4.926
Καθαρά κέρδη	923	1.546
Μέρισμα ανά μετοχή	-	-
Αποδοτικότητα ενεργητικού	0,11%	0,16%
Αποδοτικότητα ΙΚ	13%	25%
Χορηγήσεις	74.753	69.898
Καταθέσεις	71.194	67.657
Ενεργητικό	113.394	101.323
Κεφαλαιακή επάρκεια	11,30%	10,30%

Πηγή: Ετήσιο δελτίο για το 2009

4.1.2 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της ΕΤΕ

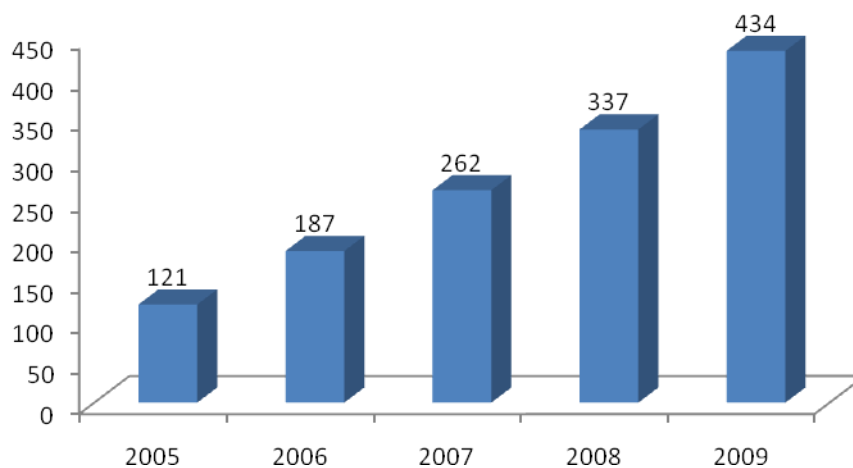
Τον Απρίλιο του 2009 αναπροσαρμόστηκε η εικόνα της σχέσης πελάτη – τράπεζας μέσα από την υιοθέτηση του νέου εμπορικού σήματος i-bank. Το νέο σήμα αντιπροσωπεύει την αλλαγή προσέγγισης με εστίαση στην πελατοκεντρική εξυπηρέτηση μέσα από εξελιγμένα εναλλακτικά δίκτυα, 24 ώρες το 24ωρο, (μέσω σταθερού ή κινητού τηλεφώνου, internet και ATM). Η επικοινωνιακή τοποθέτηση της ενιαίας ομπρέλας εναλλακτικών δικτύων i-bank αποσκοπεί στο να αυξήσει την αναγνωρισιμότητα της ΕΤΕ στα εναλλακτικά δίκτυα και να παρουσιάσει τις υψηλών προδιαγραφών παρεχόμενες υπηρεσίες.



Η διαδικτυακή πύλη της τράπεζας προβάλλει το καινοτόμο προφίλ του ομίλου και αξιοποιεί τεχνολογία αιχμής για άμεση ενημέρωση των επισκεπτών. Από τον Δεκέμβριο του 2009, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank της ΕΤΕ παρέχουν τη νέα επιλογή του i-bank Mobile Banking με τη χρήση Smartphones για πρώτη φορά στην Ελλάδα.

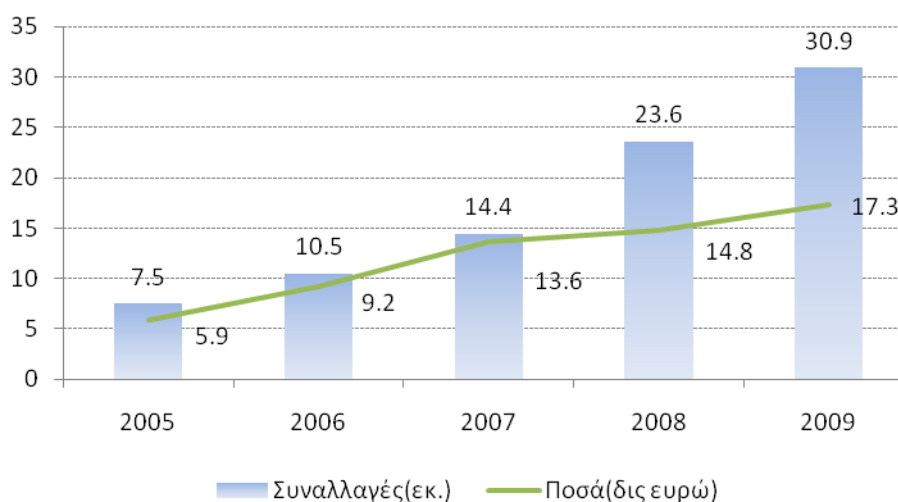
Από τις νέες συναλλαγές και βελτιώσεις που έχουν ενσωματωθεί το τελευταίο διάστημα στην υπηρεσία internet banking, αξίζει να αναφερθεί η δυνατότητα

λήψης ηλεκτρονικού αντιγράφου μηνιαίας κίνησης λογαριασμού (i-statement), η οποία εντάσσεται στην προσπάθεια μείωσης της χρήσης πόρων που επιβαρύνουν το περιβάλλον.



Εικόνα 9 Χρήστες e-banking ETE (σε χιλιάδες)

Οι εγγεγραμμένοι χρήστες του internet banking της ETE αυξήθηκαν το 2009 κατά 29% και ξεπέρασαν τις 434.000, όπως φαίνεται και στο παραπάνω γράφημα. Μέσω των συστημάτων e-banking της τράπεζας το 2009, πραγματοποιήθηκαν περίπου 31 εκ. συναλλαγές, συνολικής αξίας 17,3 δις ευρώ με ποσοστιαία αύξηση 31% και 17% αντίστοιχα, σε σχέση με το προηγούμενο έτος.



Εικόνα 10 Συναλλαγές ηλεκτρονικής τραπεζικής ETE

4.1.2.1 Υπηρεσίες e-banking για ιδιώτες

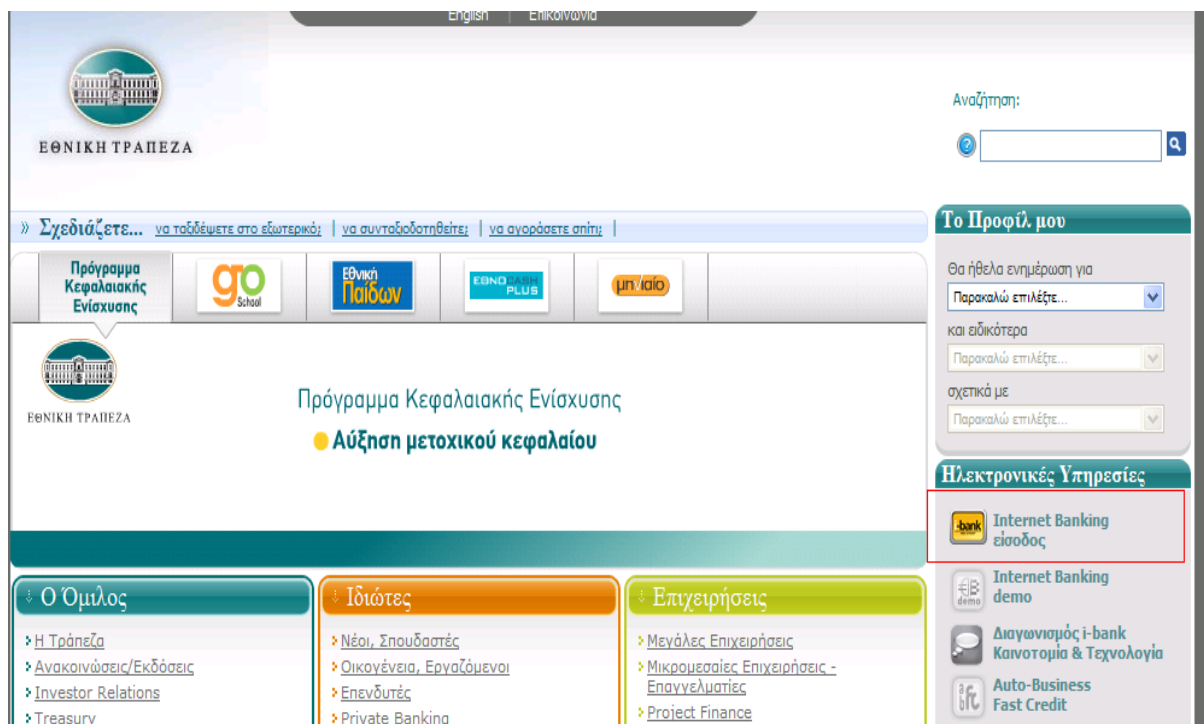
Το σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής της ΕΤΕ παρέχει πλήθος συναλλαγών και υπηρεσιών, εξασφαλίζοντας άνετη και γρήγορη εξυπηρέτηση. Οι υπηρεσίες αυτές προσφέρουν την παρακολούθηση και διαχείριση των καταθετικών, δανειακών και επενδυτικών λογαριασμών σε πραγματικό χρόνο και συνοψίζονται στις παρακάτω κατηγορίες:

- Πληροφόρηση λογαριασμών (υπόλοιπα και κινήσεις).
- Πληροφόρηση και πληρωμή πιστωτικών καρτών
- Μεταφορά ποσών σε λογαριασμούς του ιδίου ή τρίτου στην ΕΤΕ ή σε άλλες τράπεζες, στην Ελλάδα και στην Ευρωπαϊκή Ένωση.
- Πληρωμή λογαριασμών ΔΕΗ, ΟΤΕ, κινητή/σταθερή τηλεφωνία, ασφαλιστήρια συμβόλαια κλπ.
- Χρηματιστηριακές συναλλαγές και ενημέρωση συναλλαγών Χρηματιστηρίου Αξιών Αθηνών.
- Πάγιες εντολές.

Διαδικασία εγγραφής – εισόδου στην υπηρεσία

Η εγγραφή στην υπηρεσία προϋποθέτει την κατοχή ενός προϊόντος της τράπεζας (δανειακού, καταθετικού ή επενδυτικού). Με την εγγραφή, ο χρήστης λαμβάνει ένα όνομα χρήστη (UserID), καθώς και τη συσκευή i-code. Ο κωδικός εισόδου (Password) αποστέλλεται στη διεύθυνση επικοινωνίας του χρήστη με συστημένη αλληλογραφία. Η αντικατάσταση του password είναι απαραίτητη κατά την πρώτη είσοδο στο e-banking και μπορεί να αλλάξει σύμφωνα με τις επιθυμίες του χρήστη. Σε περίπτωση που παραμείνει αμετάβλητος για δύο μήνες, το σύστημα ζητά την ανανέωσή του υποχρεωτικά.

Η είσοδος στην υπηρεσία γίνεται μέσω της ιστοσελίδας της τράπεζας, www.nbg.gr, με επιλογή «Internet Banking – Είσοδος» από το πλαίσιο «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες» που βρίσκεται στο δεξί άκρο της οθόνης, όπως βλέπουμε στην παρακάτω εικόνα.



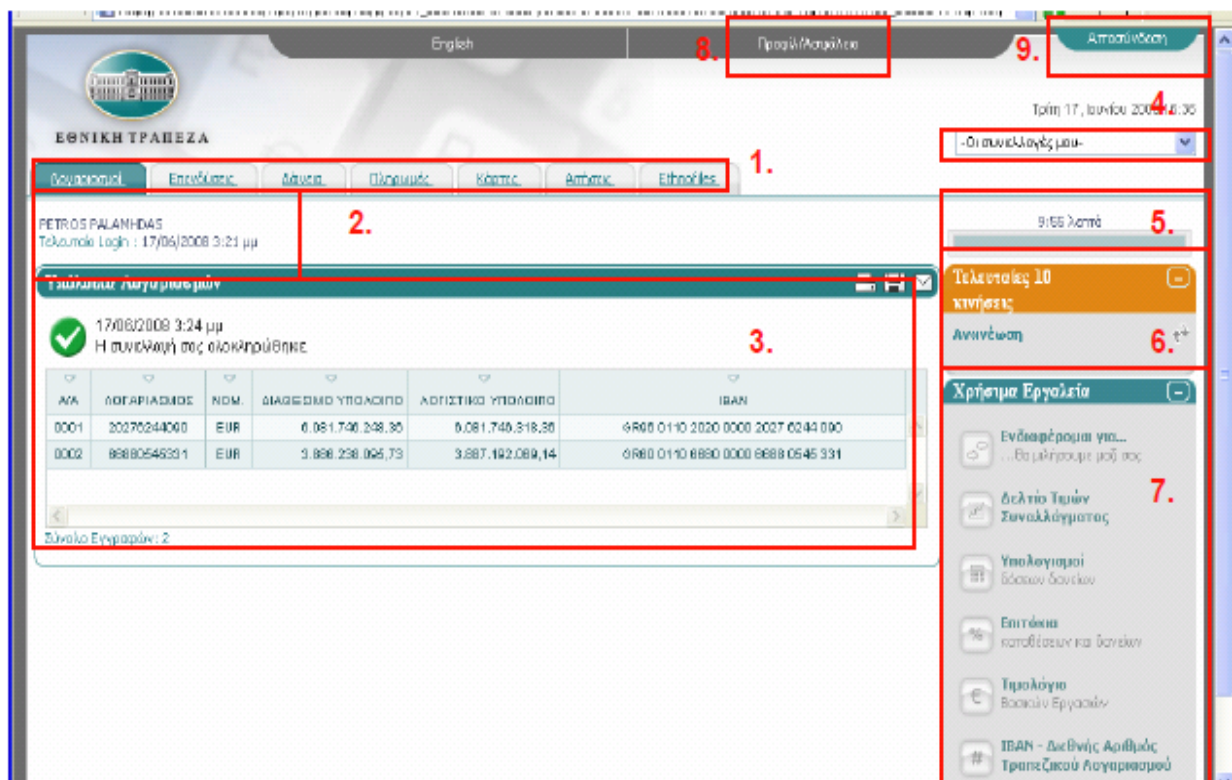
Εικόνα 11 Κεντρική σελίδα της ΕΤΕ

Στη συνέχεια, εμφανίζεται η οθόνη εισαγωγής του ονόματος χρήστη και του κωδικού εισόδου, η οποία αποτελείται από τρεις περιοχές:

- Το πλαίσιο «Login», το οποίο διαθέτει τα πεδία εισαγωγής του ονόματος χρήστη και του κωδικού εισόδου.
- Το πλαίσιο όπου εμφανίζονται οι συμβουλές ασφαλείας, για τις οποίες κάθε χρήστης οφείλει να ενημερώνεται.
- Το πλαίσιο «Ανακοινώσεις», το οποίο περιέχει επίκαιρες ανακοινώσεις της τράπεζας προς τους χρήστες του συστήματος.

Περιγραφή βασικών λειτουργιών

Μετά την επιτυχή εισαγωγή του ονόματος χρήστη και του κωδικού εισόδου, εμφανίζεται η κεντρική οθόνη του e-banking της ΕΤΕ, την οποία βλέπουμε παρακάτω.



Εικόνα 12 Κεντρική οθόνη e-banking

Η οθόνη αυτή αποτελείται από τα εξής τμήματα:

1. Το μενού επιλογής της ομάδας συναλλαγών, όπου εμφανίζονται οι διαθέσιμες συναλλαγές στις οποίες μπορεί να πλοηγηθεί ο χρήστης.
2. Το ονοματεπώνυμο του χρήστη, καθώς επίσης την ημερομηνία και την ώρα της τελευταίας εισόδου στο σύστημα.
3. Τα υπόλοιπα των συνδεδεμένων καταθετικών λογαριασμών.
4. Το στοιχείο ελέγχου, «Οι συναλλαγές μου», αποτελεί το πεδίο που συγκεντρώνει την λίστα με τις συνήθεις συναλλαγές του χρήστη για να έχει άμεση πρόσβαση.

5. Ο χρόνος που απομένει για την ολοκλήρωση μιας συναλλαγής. Το σύστημα επανέρχεται στην αρχική οθόνη (όνομα χρήστη και κωδικός), με το πέρας δέκα λεπτών χωρίς κίνηση.
6. Το πλαίσιο εμφάνισης των δέκα τελευταίων συναλλαγών.
7. Το πλαίσιο με τα χρήσιμα εργαλεία.
8. Το σύνδεσμο για μετάβαση στη σελίδα διαχείρισης των προσωπικών στοιχείων και κωδικών πρόσβασης.
9. Το σύνδεσμο για έξοδο από την υπηρεσία.

Μενού επιλογής συναλλαγών

Με το μενού επιλογής συναλλαγών, ο χρήστης μπορεί να πλοηγηθεί στις διαθέσιμες συναλλαγές εύκολα επιλέγοντας αυτή που επιθυμεί. Οι υπηρεσίες χωρίζονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

- **Λογαριασμοί:** από την καρτέλα αυτή, παρέχονται πληροφορίες για τα υπόλοιπα και την κίνηση των λογαριασμών, πραγματοποιούνται μεταφορές χρημάτων μεταξύ αυτών, αποστέλλονται χρήματα σε λογαριασμούς τρίτων εντός και εκτός Εθνικής Τράπεζας καθώς επίσης γίνεται πλήρης ενημέρωση για τις συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν μέσω της υπηρεσίας.
- **Επενδύσεις:** από την καρτέλα «Επενδύσεις», πραγματοποιούνται αγοραπωλησίες μετοχών, εμφανίζονται τα χαρτοφυλάκια Αμοιβαίων Κεφαλαίων και μετοχών καθώς παρέχεται η δυνατότητα δήλωσης συμμετοχής στις δημόσιες εγγραφές του Χρηματιστηρίου.
- **Δάνεια:** από την καρτέλα «Δάνεια» πληροφορείται ο χρήστης για την κίνηση, το δοσολόγιο και τα συνοπτικά στοιχεία των δανείων του.
- **Πληρωμές:** από την καρτέλα «Πληρωμές» δίνεται η δυνατότητα καταβολής εισφορών ΙΚΑ και ΟΑΕΕ, ΦΠΑ και φόρου εισοδήματος, εξοφλούνται λογαριασμοί ΔΕΗ, ΟΤΕ και άλλων εταιρειών τηλεπικοινωνίας, πληρώνονται ασφάλιστρα, τακτοποιούνται υποχρεώσεις προς άλλες εταιρείες με τις

οποίες συνεργάζεται η ΕΤΕ. Τέλος, ορίζονται πάγιες εντολές και πραγματοποιούνται δωρεές χρημάτων σε κοινωφελείς οργανισμούς.

- **Κάρτες:** μέσω της καρτέλας «Κάρτες» πληρώνονται οι πιστωτικές κάρτες Εθνικής και άλλων τραπεζών, καθώς επίσης ενημερώνεται ο χρήστης για την την κίνηση και το υπόλοιπο των πιστωτικών καρτών της ΕΤΕ.
- **Αιτήσεις:** από την καρτέλα «Αιτήσεις» παραγγέλλονται μπλοκ επιταγών (απαραίτητη προϋπόθεση η κατοχή καταθετικού λογαριασμού όψεως), γίνεται αίτηση για πιστωτική κάρτα της Εθνικής, χορηγείται κωδικός για την υπηρεσία Phone Banking, καθώς και συσκευή i-code.

Διαχείριση χαρτοφυλακίου με το e-banking της ΕΤΕ

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της ΕΤΕ δίνουν στον πελάτη τη δυνατότητα να διαχειρίζεται το επενδυτικό του χαρτοφυλάκιο με άμεσο και ασφαλή τρόπο. Οι βασικές δυνατότητες παρέχονται μέσω της καρτέλας «Επενδύσεις» και αφορούν κινήσεις πάνω σε μετοχές και Αμοιβαία Κεφάλαια.

Για την αγορά μετοχών, μεταβαίνουμε στην καρτέλα «Επενδύσεις» και επιλέγουμε «Μετοχές», «Αγορά Μετοχής». Εν συνεχεία, ο χρήστης συμπληρώνει τα παρακάτω πεδία:

- Λογαριασμός χρέωσης, όπου δηλώνεται ο καταθετικός λογαριασμός του πελάτη από τον οποίο θα αντληθούν τα χρήματα για την αγορά των μετοχών.
- Τύπος εντολής, όπου ο πελάτης επιλέγει το είδος εντολής βάσει της οποίας θα αγοραστεί η μετοχή.
- Κωδικός πελάτη, όπου καταχωρείται ο κωδικός του.
- Τεμάχια, όπου ο πελάτης αποφασίζει τον αριθμό των μετοχών που επιθυμεί να αγοράσει.

- Ημερομηνία ισχύος, όπου εισάγεται η καταληκτική ημερομηνία ισχύος της εντολής. Αν με το πέρας αυτής της ημερομηνίας η εντολή δεν έχει εκτελεστεί, ακυρώνεται αυτόματα.
- Τιμή, όπου συμπληρώνεται η επιθυμητή τιμή αγοράς.

Εν συνεχεία, ο πελάτης καθορίζει την μετοχή που επιθυμεί να αγοράσει. Το σύστημα δίνει τη δυνατότητα αναζήτησης του τίτλου της μετοχής μέσω κάποιου λεκτικού ή μέσω του κωδικού της που έχει στο Χρηματιστήριο. Για την οριστικοποίηση της εντολής απαιτείται η εισαγωγή κωδικού από τη συσκευή i-code. Η εντολή ακυρώνεται μόνον εάν δεν έχει πραγματοποιηθεί η αγορά.

Η διαδικασία πώλησης μετοχών διεξάγεται με ανάλογο τρόπο, επιλέγοντας την εντολή «Μετοχές», «Πώληση μετοχών» και συμπληρώνοντας τα αντίστοιχα πεδία, όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα:

The screenshot shows a web interface for 'Εντολή Πώλησης Μετοχής' (Sell Order) within the 'NEKTARIA AGA' system. At the top, there are navigation tabs: 'Διαφοροποι', 'Επενδύσεις', 'Δόση', 'Πόροι', 'Κόστος', and 'Αίτηση'. Below the tabs, the user's session information is displayed: 'NEKTARIA AGA' and 'Προηγούμενη Είσοδος : 10/09/2008 1:37 μμ'. The main form area is titled 'Εντολή Πώλησης Μετοχής' and contains several input fields:

- *ΛΟΓ/ΣΜΟΣ ΠΙΣΤΩΣΗΣ: A dropdown menu.
- *ΤΥΠΟΣ ΕΝΤΟΛΗΣ: A dropdown menu.
- ΚΩΔΙΚΟΣ ΓΕΛΑΤΗ: A text field containing '3000189'.
- ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ: A text field.
- *ΤΕΜΑΧΙΑ: A text field.
- ΤΙΜΗ: A text field.

Below these fields is a section titled 'ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΜΕΤΟΧΗΣ' (Share Search) with two radio buttons:

- *ΚΩΔΙΚΟΣ ΧΑΑ: A radio button that is currently unselected.
- *ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΕΤΟΧΗΣ: A radio button that is currently selected.

Each radio button is followed by a text input field for the respective code.

Εικόνα 13 Διαδικασία πώλησης μετοχών

Η υπηρεσία προσφέρει επίσης τη δυνατότητα επισκόπησης της συνολικής επενδυτικής θέσης του χρήστη, μέσω της επιλογής «Ερώτηση Χαρτοφυλακίου». Διενεργούνται αντίστοιχες συναλλαγές που αφορούν αγοραπωλησίες Αμοιβαίων Κεφαλαίων, ενώ παρέχεται η προεγγραφή του χρήστη σε δημόσιες εγγραφές εταιρειών στο Χρηματιστήριο.

4.1.2.2 Υπηρεσίες e-banking για επιχειρήσεις

Όπως είναι φυσιολογικό, η ΕΤΕ προσφέρει στους εταιρικούς πελάτες της ολοκληρωμένες λύσεις που βελτιώνουν τις διαδικασίες τους, κερδίζοντας χρόνο και χρήμα. Επιπρόσθετα, παρέχεται η δυνατότητα διενέργειας συναλλαγών με περισσότερες από μία «υπογραφές» αλλά και ορισμός «Διαχειριστή» που εποπτεύει όλες τις κινήσεις της επιχείρησης. Οπότε, η επιχείρηση διευθετεί το σύνολο των καταθετικών, δανειακών και επενδυτικών λογαριασμών της, με μηδενικές ή ελάχιστες προμήθειες.

Μενού επιλογής συναλλαγών

Η διαδικασία εγγραφής είναι παρόμοια αυτής για τους απλούς ιδιώτες, με μόνη βασική διαφορά ότι εδώ ο διαχειριστής μπορεί να ορίσει για κάθε χρήστη του e-banking σε ποιους λογαριασμούς θα έχει πρόσβαση, για ποιες συναλλαγές και μέχρι ποιο ποσό θα μπορεί να κάνει εγχρήματες συναλλαγές. Ειδικότερα, ο διαχειριστής είναι ένας ειδικός χρήστης που δεν διενεργεί συναλλαγές, αλλά ορίζει και μεταβάλλει τους εξουσιοδοτημένους χρήστες και τις δυνατότητές τους. Τέλος, παρακολουθεί και εκτυπώνει τις κινήσεις τους.

Οι διαθέσιμες υπηρεσίες του μενού κατανέμονται ως εξής:

- **Λογαριασμοί:** κάθε εξουσιοδοτημένος χρήστης παρακολουθεί μόνο τις συναλλαγές και τους λογαριασμούς στους οποίους έχει πρόσβαση. Πληροφορείται για τα υπόλοιπα και την κίνηση των λογαριασμών, πραγματοποιεί μεταφορές μεταξύ λογαριασμών της επιχείρησης και εμβάσματα σε λογαριασμό τρίτων στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση. Επιπλέον, πραγματοποιεί άμεσες χρεώσεις οφειλετών, βλέπει τις πληρωμές μέσω του Συστήματος Εξυπηρέτησης Τρίτων και ενημερώνεται για τις συναλλαγές του μέσω της υπηρεσίας.
- **Επενδύσεις:** ισχύουν τα ίδια δεδομένα με το αντίστοιχο σύστημα για τους ιδιώτες πελάτες.

- **Δάνεια:** από την καρτέλα «Δάνεια» ενημερώνεται ο χρήστης για τα υπόλοιπα, τις κινήσεις και την κατάσταση των δόσεων των χρηματοδοτικών λογαριασμών της επιχείρησης. Εισπράττονται δόσεις από δάνεια πελατών για αγορά ειδών από την επιχείρησή.
- **Πληρωμές:** ισχύουν τα ίδια δεδομένα με το αντίστοιχο σύστημα για τους ιδιώτες πελάτες.
- **Κάρτες:** ισχύουν τα ίδια δεδομένα με το αντίστοιχο σύστημα για τους ιδιώτες πελάτες.
- **Έγκριση:** στην καρτέλα «Έγκριση» εμφανίζονται οι συναλλαγές που απαιτούν έγκριση από τον συγκεκριμένο χρήστη.
- **Αιτήσεις:** ισχύουν τα ίδια δεδομένα με το αντίστοιχο σύστημα για τους ιδιώτες πελάτες.
- **EONOfiles:** από την καρτέλα «EONOfiles» είναι δυνατή η αποστολή και η λήψη ηλεκτρονικών αντιγράφων αρχείων, όπως η μισθοδοσία του προσωπικού, η ημερήσια και η μηνιαία κίνηση των εταιρικών λογαριασμών, η κίνηση καρτών στα POS (Points Of Sales) της εταιρείας κλπ.

Συναλλαγές του Διαχειριστή

Ο Διαχειριστής έχει τη δυνατότητα δημιουργίας νέων θέσεων εργασίας από οποιοδήποτε σημείο υπάρχει πρόσβαση στο Internet, μόνος του ή με τη σύμπραξη άλλου Διαχειριστή. Όμως απαραίτητη προϋπόθεση είναι να αποφασίσει σε ποια κατηγορία θα την εντάξει, σε ποιους λογαριασμούς και συναλλαγές έχει πρόσβαση, καθώς επίσης μέχρι ποιο ποσό θα μπορεί να διενεργεί εγχρήματες συναλλαγές και αν αυτές θα πραγματοποιούνται με σύμπραξη άλλων θέσεων εργασίας. Οι προβλεπόμενες κατηγορίες θέσεων εργασίας, καθώς και οι δυνατότητες που δίνει καθεμιά από αυτές εμφανίζονται στον παρακάτω Πίνακα:

Κατηγορία	Δυνατότητες
D	Παρακολούθηση υπολοίπων και κίνησης λογαριασμών
C	Κατηγορία D + δυνατότητα διενέργειας εγχρήματων συναλλαγών μεμονωμένα ή με σύμπραξη θέσεων εργασίας κατηγορίας A ή B
B	Κατηγορία C + δυνατότητα διενέργειας εγχρήματων συναλλαγών μεμονωμένα ή με σύμπραξη θέσεων εργασίας κατηγορίας A
A	Κατηγορία B + δυνατότητα διενέργειας εγχρήματων συναλλαγών μεμονωμένα ή με σύμπραξη θέσεων εργασίας κατηγορίας A


Τα παραπάνω στοιχεία αυτά μπορούν να μεταβληθούν ανά πάσα στιγμή, ανάλογα με τις επιθυμίες και τις ανάγκες του διαχειριστή. Επίσης, η υπηρεσία παρέχει τη δυνατότητα παρακολούθησης όλων των κινήσεων που πραγματοποίησε κάθε θέση εργασίας.

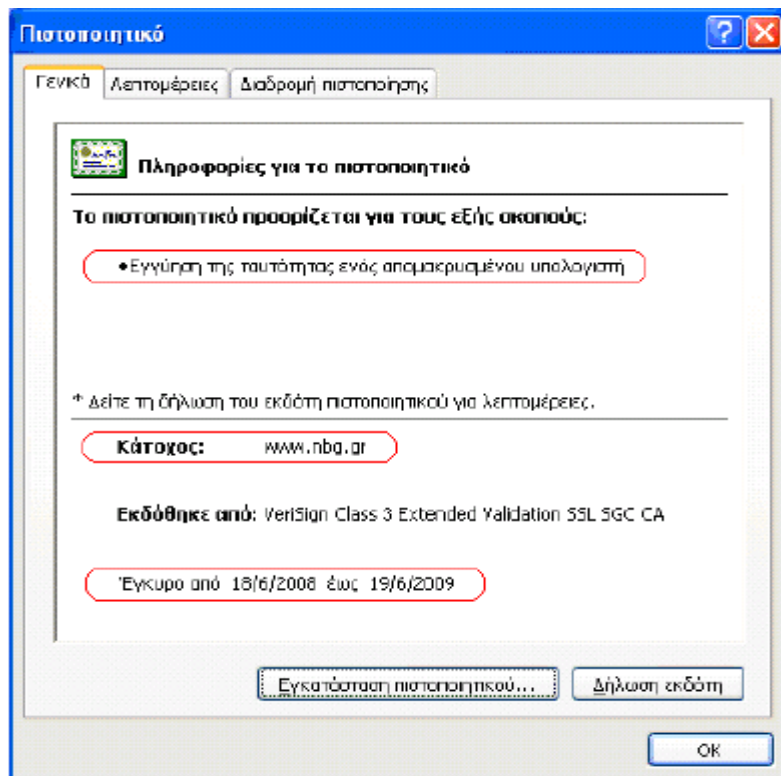
4.1.2.3 Ασφάλεια υπηρεσιών e-banking της ΕΤΕ

Η πολιτική ασφαλείας που εφαρμόζει η Εθνική Τράπεζα για τη διενέργεια συναλλαγών μέσω των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής διασφαλίζει το απόρρητο και απαραβίαστο των συναλλαγών και των προσωπικών στοιχείων των χρηστών με τις πιο προηγμένες και πρωτοποριακές μεθόδους. Οι βασικοί πυλώνες αυτής της πολιτικής είναι οι εξής:

- Η μυστικότητα και το αναλλοίωτο των δεδομένων διασφαλίζονται μέσω του πρωτοκόλλου επικοινωνίας SSL, με κρυπτογράφηση 128bit των διακινούμενων στοιχείων, το οποίο θεωρείται απαραβίαστο για τις εφαρμογές στο διαδίκτυο. Το σύστημα αυτό, εκτός της κρυπτογράφησης που πραγματοποιεί, ελέγχει συνεχώς την αυθεντικότητα της επικοινωνίας μεταξύ του υπολογιστή του χρήστη και του κεντρικού συστήματος. Σε οποιαδήποτε διαταραχή ή παρεμβολή στην επικοινωνία, η συναλλαγή

διακόπτεται άμεσα και η επικοινωνία με το κεντρικό σύστημα της τράπεζας αποκαθίσταται από την αρχή.

- Η ελεγχόμενη πρόσβαση στα συστήματα της τράπεζας προστατεύεται από την τελευταία τεχνολογία Firewall.
- Η Εθνική Τράπεζα έχει προμηθευτεί πιστοποιητικό αυθεντικότητας για την παρουσία της στο διαδίκτυο από την Verisign. Το πιστοποιητικό εμφανίζεται στον χρήστη κάθε φορά που επισκέπτεται τη login σελίδα του e-banking και είναι διαθέσιμο όσο ο χρήστης χρησιμοποιεί την εφαρμογή. Ο βασικός κανόνας ελέγχου της αυθεντικότητας της ιστοσελίδας, είναι αρχικά η πληκτρολόγηση της διεύθυνσης και όχι η μετάβαση σε αυτή μέσω κάποιου εξωτερικού συνδέσμου (link). Εν συνεχεία, το εικονίδιο  εμφανίζεται στις ασφαλείς ιστοσελίδες, όπου κάνοντας κλικ στο εικονίδιο μεταβαίνουμε στο παρακάτω παράθυρο, το οποίο επιβεβαιώνει ότι κάτοχος της σελίδας είναι η Εθνική Τράπεζα:



Εικόνα 14 Πιστοποιητικό αυθεντικότητας e-banking της ΕΤΕ

Κατά την είσοδο στη σελίδα του e-banking εμφανίζεται άλλο ένα πιστοποιητικό της Verisign (πιστοποιητικό υπογραφής προγραμμάτων) το

οποίο έχει προμηθευτεί η τράπεζα και πιστοποιεί ότι τα προγράμματα που μεταφέρονται στο σταθμό του χρήστη είναι γνήσια, δηλαδή έχουν εκπονηθεί από την Εθνική Τράπεζα.

- Η ταυτοποίηση του χρήστη και η πρόσβασή του στην υπηρεσία πραγματοποιείται με το όνομά του και τον κωδικό πρόσβασης. Με την εισαγωγή τεσσάρων λανθασμένων κωδικών η λειτουργία απενεργοποιείται αυτόματα και ο κωδικός αχρηστεύεται για την αποφυγή εισόδου στο σύστημα μη εξουσιοδοτημένων χρηστών, άλλωστε το σύστημα ζητά αλλαγή κωδικού κάθε δύο μήνες. Τέλος, όταν ο χρήστης παραμένει στο σύστημα για χρόνο μεγαλύτερο των δέκα λεπτών χωρίς να διεκπεραιώσει καμία συναλλαγή, η σύνδεση διακόπτεται και το σύστημα επιστρέφει στην αρχική σελίδα.
- Η επιπλέον διασφάλιση των εγχρήματων συναλλαγών και των συναλλαγών ασφαλείας πραγματοποιείται με κωδικούς μιας χρήσης που παράγει η συσκευή ηλεκτρονικού κλειδαρίθμου (i-code).
- Η διαχείριση παραμέτρων ασφαλείας μέσω του internet banking επιτρέπει στον χρήστη:
 - Να αλλάζει και να δεσμεύει τον κωδικό εισόδου.
 - Να κλειδώνει τη συσκευή i-code εάν τη χάσει.
- Ειδικά για τις επιχειρήσεις:
 - Η συσκευή i-code παρέχει πρόσθετη διασφάλιση με χρήση PIN που ορίζει ο κάτοχος.
 - Ο καθορισμός εξουσιοδοτημένων χρηστών (θέσεων εργασίας) με διαφορετικές ευχέρειες και δικαιώματα πρόσβασης, «μεταφέρει» στο e-banking την ιεραρχία που προβλέπει το καταστατικό της επιχείρησης.

- Ο Διαχειριστής έχει πλήρη εποπτεία της χρήσης του internet banking χωρίς τη διαμεσολάβηση της τράπεζας.

Συσκευή ηλεκτρονικού κλειδαρίθμου (i-code)

Κάθε χρήστης των συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής της ΕΤΕ παραλαμβάνει τη συσκευή ηλεκτρονικού κλειδαρίθμου (i-code) που παράγει κωδικούς μιας χρήσης. Με την εισαγωγή ενός κωδικού i-code πιστοποιείται ότι κάθε συναλλαγή προέρχεται πράγματι από τον κάτοχο συγκεκριμένης συσκευής, ενώ η ισχύς κάθε κωδικού είναι μόλις 32", με το πέρας των οποίων ακυρώνεται και δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί. Το γεγονός αυτό καθιστά αδύνατη την υποκλοπή κωδικών από τρίτους για μεταγενέστερη χρήση. Μετά τη διεκπεραίωση της συναλλαγής εμφανίζεται στην οθόνη του e-banking ένας τριψήφιος κωδικός επιβεβαίωσης, ο οποίος ταυτοποιείται με τον τριψήφιο κωδικό που προκύπτει στη συνέχεια από τη συσκευή i-code. Η παραγωγή των κωδικών βασίζεται στον ισχυρό αλγόριθμο κρυπτογράφησης 3DES (Triple Data Encryption Standard), ο οποίος είναι πρακτικά απαραβίαστος.



Συσκευή i-code για Ιδιώτες
(Go3)



Συσκευή i-code για Επιχειρήσεις
(DP260)

Εικόνα 15 Συσκευές i-code

4.2 EUROBANK EFG

4.2.1 Όμιλος EUROBANK EFG

Ο όμιλος Eurobank έχει παρουσία σε 10 χώρες και ενεργητικό που ξεπερνά τα 85 δις ευρώ. Απασχολεί πάνω από 23.000 άτομα, προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες τόσο μέσα από ένα δίκτυο που υπερβαίνει τα 1.600 καταστήματα, επιχειρηματικά κέντρα και σημεία εξυπηρέτησης, όσο και μέσα από εναλλακτικά δίκτυα διάθεσης. Ο όμιλος παρέχει χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες στους κάτωθι τομείς:

- Τραπεζική ιδιωτών πελατών.
- Τραπεζική επιχειρήσεων.
- Διαχείριση κεφαλαίων.
- Private banking.
- Ασφαλιστικές υπηρεσίες.
- Επενδυτική τραπεζική.
- Προϊόντα κεφαλαιαγοράς.



Εικόνα 16 Ο Όμιλος Eurobank EFG

Ο επόμενος Πίνακας παρουσιάζει τις βασικότερες χρηματοοικονομικές μεταβλητές της Eurobank:

(ποσά σε εκ. ευρώ)	2009	2008
Καθαρά έσοδα	3.040	3.117
Καθαρά κέρδη	362	652
Μέρισμα ανά μετοχή	-	-
Αποδοτικότητα ενεργητικού	0,40%	0,90%
Αποδοτικότητα ΙΚ	6%	15,70%
Χορηγήσεις	57.500	57.100
Καταθέσεις	46.800	45.700
Ενεργητικό	84.300	82.200
Κεφαλαιακή επάρκεια	12,70%	10,40%

Πηγή: Ετήσιο δελτίο για το 2009

4.2.2 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της Eurobank

Ο όμιλος Eurobank EFG προσφέρει ποικιλία υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής στις περισσότερες χώρες παρουσίας του. Εξυπηρετώντας φυσικά και νομικά

πρόσωπα, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής επιτρέπουν στους πελάτες να διαχειρίζονται online τα καταθετικά, δανειακά και επενδυτικά προϊόντα τους. Επίσης, εκτελούνται πληρωμές λογαριασμών, εγχώριες και διεθνείς μεταφορές κεφαλαίων, επενδύσεις σε προθεσμιακές καταθέσεις, καθώς και συναλλαγές εμπορικού χαρακτήρα. Όλες οι τεχνολογικές πλατφόρμες, οι οποίες είναι ιδιαίτερα εύχρηστες, ακολουθούν κοινές αρχές αναφορικά με την ασφάλεια, παρέχοντας ένα λειτουργικό περιβάλλον στους χρήστες.

Το 2009 η Eurobank EFG προσέφερε τη νέα υπηρεσία mobile banking για τραπεζικές συναλλαγές και υπηρεσίες ενημέρωσης μέσω κινητού τηλεφώνου. Αξιοποιώντας τις δυνατότητες των κινητών τηλεφώνων τελευταίας τεχνολογίας, η Eurobank EFG ανέπτυξε εφαρμογές mobile banking ειδικά σχεδιασμένες για τις πιο δημοφιλείς συσκευές της αγοράς, επιτυγχάνοντας την καλύτερη δυνατή εμπειρία τραπεζικής εξυπηρέτησης.

Στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών για την προστασία του περιβάλλοντος, η Eurobank EFG εισήγαγε τη νέα υπηρεσία e-statements. Μέσω αυτής, οι πελάτες μπορούν να ενημερώνονται ηλεκτρονικά με τα αντίγραφα κινήσεων των τραπεζικών προϊόντων τους και να διακόπτουν, εάν το επιθυμούν, την παραλαβή των φυσικών αντιγράφων μέσω ταχυδρομείου. Με τον τρόπο αυτό προστατεύονται από τυχόν απώλεια ή υποκλοπή των φυσικών αντιγράφων και παράλληλα συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος. Η υπηρεσία αυτή ξεκίνησε στην Ελλάδα ενώ σταδιακά παρέχεται και από τις θυγατρικές τράπεζες εξωτερικού. Μέσα στο 2009 ολοκληρώθηκε επιτυχώς η διάθεση της νέας υπηρεσίας e-Banking και σε επιχειρήσεις πρόσωπα, περιλαμβάνοντας ευρύ φάσμα δυνατοτήτων και εξειδικευμένων λύσεων για την αποτελεσματική διαχείριση των εισπράξεων, των πληρωμών και των διαθεσίμων.

Το 2010, η τράπεζα εγκαινίασε το πλαίσιο υπηρεσιών «Live Banking», το οποίο αποτελεί τη ναυαρχίδα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ομίλου, εντάσσει στο πλαίσιό του όλες τις επιμέρους υπηρεσίες τραπεζικής από απόσταση και τις οποίες θα παρουσιάσουμε αναλυτικότερα παρακάτω.

4.2.2.1 Υπηρεσίες e-banking για ιδιώτες

Το σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής της Eurobank για ιδιώτες προσφέρει όλες τις δυνατές συναλλαγές, τις οποίες ο χρήστης εκτελεί με ταχύτητα, ευκολία και ασφάλεια. Οι βασικές επιλογές που παρέχονται, είναι οι ακόλουθες:

- My e-banking.
- Ταμειακή διαχείριση.
- Κάρτες.
- Χορηγήσεις.
- Επενδύσεις.

Διαδικασία εγγραφής – εισόδου στην υπηρεσία

Η πρόσβαση στην υπηρεσία απαιτεί την κατοχή μιας κάρτας Eurobank (χρεωστικής ή πιστωτικής), αφού ο 16ψήφιος αριθμός της αποτελεί το ένα από τα δύο στοιχεία ταυτοποίησης στην υπηρεσία. Σε περίπτωση που κάποιος δεν έχει κάρτα αλλά επιθυμεί παρ' όλα αυτά να χρησιμοποιήσει το e-banking, εισέρχεται με τον κωδικό πελάτη τον οποίο πληροφορείται με την επίσκεψή του σε ένα κατάστημα της τράπεζας. Με την πρώτη είσοδο στο σύστημα ζητείται η επιλογή ενός ονόματος χρήστη (Username) το οποίο χρησιμοποιείται εφεξής για την πρόσβαση στο e-banking.

Το δεύτερο στοιχείο ταυτοποίησης είναι ο προσωπικός κωδικός πρόσβασης, μοναδικός για κάθε χρήστη. Ο συνδυασμός αριθμού κάρτας και κωδικού παρέχει πρόσβαση στις ενημερωτικές υπηρεσίες του e-banking (υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών, καρτών, δανείων, χρηματοοικονομική ενημέρωση, κ.α.) αλλά και στη διενέργεια συναλλαγών στις οποίες είτε είναι ο ίδιος δικαιούχος του λογαριασμού στον οποίο μεταφέρονται τα χρήματα είτε η μεταφορά αφορά σε πληρωμή οφειλών π.χ. ΔΕΗ, δόση δανείου κ.λπ.

Για την ολοκλήρωση της διαδικασίας εγγραφής είναι απαραίτητη η έκδοση και ταυτοποίηση του κωδικού εισόδου, όπου πραγματοποιείται με τρεις τρόπους:

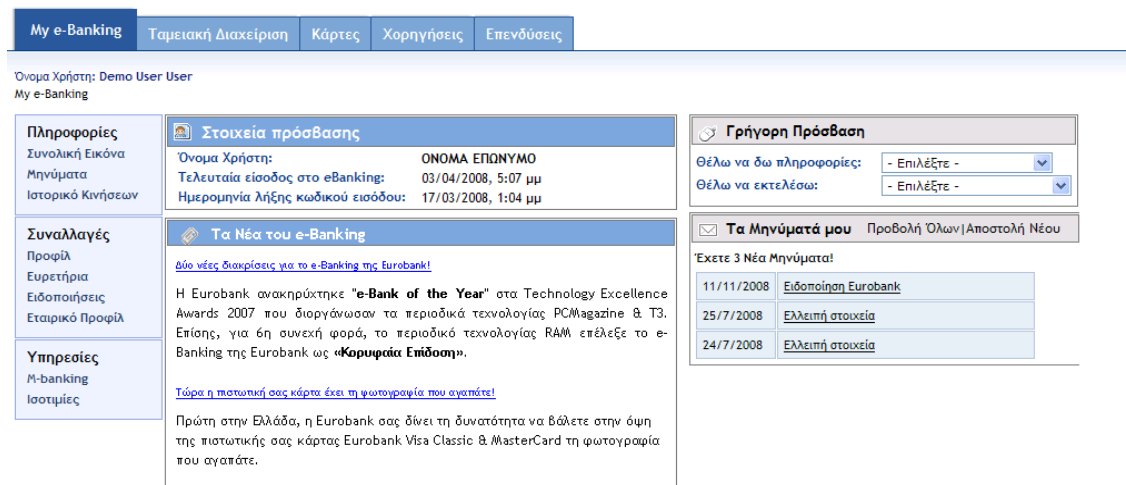
- Επίσκεψη σε κατάστημα της τράπεζας.
- Έκδοση online. Σε αυτή την περίπτωση, απαιτείται η επικοινωνία με την υπηρεσία EuroPhone banking ώστε οι κωδικοί από απλώς προσωπικοί να γίνουν μοναδικοί.
- Αποστολή κωδικών ταχυδρομικά. Η επιλογή αυτή μειονεκτεί ως προς την αμεσότητα ενεργοποίησης της υπηρεσίας, αφού ο χρήστης αναμένει την παραλαβή των κωδικών.

Υστερα από την ολοκλήρωση όλων αυτών των διαδικασιών, ο χρήστης εισάγει τα στοιχεία του στην οθόνη σύνδεσης και εισέρχεται στην υπηρεσία.

Εικόνα 17 Οθόνη σύνδεσης στο e-banking

Περιγραφή βασικών λειτουργιών

Η επιτυχής εισαγωγή των στοιχείων, οδηγεί στην κεντρική οθόνη της υπηρεσίας μέσω της οποίας ο χρήστης μπορεί να πλοηγηθεί και να εκτελέσει οποιαδήποτε συναλλαγή. Η κεντρική οθόνη απεικονίζεται παρακάτω:



Εικόνα 18 Κεντρική οθόνη e-banking

Η βασική δομή της υπηρεσίας αποτελείται από πέντε καρτέλες, οι οποίες με τη σειρά τους αναλύονται σε επιμέρους επιλογές. Ο επόμενος Πίνακας καταγράφει την αναλυτική κατανομή των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Καρτέλα	Κατηγορία	Υπηρεσίες
My e-banking	Πληροφορίες	Συνολική εικόνα
		Μηνύματα
		Ιστορικό κινήσεων
	Συναλλαγές	Προφίλ
		Ευρετήρια
		Ειδοποιήσεις
		Εταιρικό προφίλ
	Υπηρεσίες	M-banking
		Ιστοιμίες
Ταμειακή διαχείριση	Πληροφορίες	Λογαριασμοί
		Επιταγές
		Αποτελέσματα συναλλαγών
		Εκκρεμείς συναλλαγές
	Συναλλαγές	Μεταφορές

		Ομαδικές μεταφορές
		Ομαδικές πληρωμές
		Πληρωμές
		Δωρεές
	Υπηρεσίες	Πάγιες εντολές
		Έκδοση μπλοκ επιταγών
Μετατροπέας συναλλάγματος		
Κάρτες	Πληροφορίες	Πιστωτικές κάρτες
		Προπληρωμένες κάρτες
	Συναλλαγές	Πληρωμές
		Ανάληψη από κάρτα
		Φόρτιση/επαναφόρτιση κάρτας
	Υπηρεσίες	Πάγιες εντολές
Photocard		
Χορηγήσεις	Πληροφορίες	Δάνεια/πιστωτικά όρια
		Εγγυητικές επιστολές
		Επιταγές σε ενέχυρο
	Συναλλαγές	Χορήγηση από αλληλόχρεο λογαριασμό
		Πληρωμή δανείου
Επενδύσεις	Πληροφορίες	Χαρτοφυλάκια
		Προθεσμιακές καταθέσεις
		Παράγωγα
	Συναλλαγές	Μετοχές
		Αμοιβαία κεφάλαια
		Master plan
		Εκκρεμείς εντολές
	Υπηρεσίες	Παρακολούθηση ΧΑΑ
Ενημέρωση Α/Κ		

Διαχείριση χαρτοφυλακίου με το e-banking της Eurobank

Το σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής της Eurobank προσφέρει μια πλήρη γκάμα δυνατοτήτων αγοραπωλησίας επενδυτικών τίτλων και διαχείρισης χαρτοφυλακίου. Η επιλογή της καρτέλας «Επενδύσεις» από την κεντρική οθόνη του e-banking, μας οδηγεί στην παρακάτω εικόνα, μέσω της οποίας ο χρήστης έχει πληθώρα επιλογών.

My e-Banking | Ταμειακή Διαχείριση | Κάρτες | Χορηγήσεις | **Επενδύσεις**

Όνομα Χρήστη: Demo User User
Επενδύσεις > Master plan

Πληροφορίες
Χαρτοφυλάκιο
Προθεσμιακές
Καταθέσεις
Παράγωγα

Συναλλαγές
Μετοχές
Αμοιβαία Κεφάλαια
Master plan
Εκκρεμείς Εντολές

Υπηρεσίες
Παρακολούθηση
Χ.Α
Ενημέρωση Α/Κ

Master Plan

Καταχώρηση Masterplan | Διαχείριση Masterplan | Στοιχεία Απόδοσης | Ανεπιτυχείς Συναλλαγές

Επιλέξτε Χαρτοφυλάκιο: 03-12000123

Συνδεδεμένος Καταθετικός Λογαριασμός: 0026.0002.67.0201192262

Υπόλοιπο Συνδεδεμένου Λογαριασμού: 1,500,00 EUR

Επιλέξτε Αμοιβαίο Κεφάλαιο: -- Επιλέξτε --

Ποσό Επένδυσης:

Επιλέξτε περιοδικότητα: Κάθε 1 μήνα

Ημερομηνία Έναρξης:

Ημερομηνία Λήξης:

Εικόνα 19 Καρτέλα «Επενδύσεις»

Το συγκριτικό πλεονέκτημα της διαχείρισης χαρτοφυλακίου μέσω του e-banking της Eurobank, είναι ότι προσφέρει τη δυνατότητα αγοραπωλησίας ομολόγων αλλά και παραγώγων προϊόντων. Η διαδικασία αγοραπωλησίας επενδυτικών τίτλων είναι απλή, ενώ η επιλογή Master plan δίνει την ευκαιρία λεπτομερούς διαχείρισης και επισκόπησης όλων των συναλλαγών.

4.2.2.2 Υπηρεσίες e-banking για επιχειρήσεις

Το e-banking για επιχειρήσεις επιτρέπει τον ορισμό των χρηστών που ο υπεύθυνος επιθυμεί να εγκρίνουν και να εκτελούν συναλλαγές. Επίσης, προσφέρεται η δυνατότητα περιορισμού των ενεργειών των χρηστών, ώστε το κάθε στέλεχος να έχει συγκεκριμένες λειτουργίες στο σύστημα, αντίστοιχες με τις θέσεις και τις αρμοδιότητές του στην επιχείρηση.

Η διαδικασία εγγραφής στην υπηρεσία περιλαμβάνει απλώς την εκδήλωση ενδιαφέροντος με την υποβολή των σχετικών νομικών εγγράφων της επιχείρησης. Ακολούθως της έγκρισης από την τράπεζα, δίνονται οι αντίστοιχοι κωδικοί για την

πρόσβαση στην υπηρεσία. Εν συνεχεία, η σύνδεση στο σύστημα δίνει τις παρακάτω δυνατότητες:

Καρτέλα	Κατηγορία	Υπηρεσίες
My e-banking	Πληροφορίες	Συνολική εικόνα
		Μηνύματα
		Ιστορικό κινήσεων
		Στοιχεία εταιρείας
	Συναλλαγές	Εγκρίσεις
		Ευρετήρια
		Ειδοποιήσεις
		Εταιρικό προφίλ
	Υπηρεσίες	Ισοτιμίες
		Παρακολούθηση ΧΑΑ
Ταμειακή διαχείριση	Πληροφορίες	Λογαριασμοί
		Επιταγές
		Συναλλαγές τερματικών POS
		Αποτελέσματα συναλλαγών
		Εκκρεμείς συναλλαγές
	Συναλλαγές	Μεταφορές
		Ομαδικές μεταφορές
		Ομαδικές πληρωμές
		Πληρωμές
		Πληρωμές με αρχείο
		Μισθοδοσία με αρχείο
		Διαχείριση ρευστότητας
	Υπηρεσίες	Πάγιες εντολές
		Έκδοση μπλοκ επιταγών
		Κινήσεις λογαριασμών με αρχείο
		Μετατροπείας συναλλάγματος
	Χορηγήσεις	Πληροφορίες
Εγγυητικές επιστολές		

		Επιταγές σε ενέχυρο
		Πιστωτικές κάρτες
	Συναλλαγές	Χορήγηση από αλληλόχρεο λογαριασμό
		Πληρωμή δανείου
		Πληρωμή πιστωτικής κάρτας
Υπηρεσίες	Πάγια εντολή κάρτας	
Εισαγωγές/Εξαγωγές	Πληροφορίες	Client trade
		Μαζικές εισαγωγές

Υπηρεσία ΜΕΛΛΟΝLINE

Πέραν των παραπάνω υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις, η Eurobank έχει αναπτύξει την δέσμη λύσεων ΜΕΛΛΟΝLINE, η οποία δίνει τη δυνατότητα στους εταιρικούς πελάτες να:

- Ολοκληρώνουν συναλλαγές εισαγωγών/εξαγωγών.
(ΜΕΛΛΟΝLINE Εισαγωγών/Εξαγωγών).
- Πραγματοποιούν μαζικές πληρωμές σε πλήθος προμηθευτών/πελατών στην Ελλάδα (ΜΕΛΛΟΝLINE Πληρωμών/Εισπράξεων).
- Πραγματοποιούν συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου και να διενεργούν εκκαθάριση των τιμολογίων/απαιτήσεων τους (ΜΕΛΛΟΝLINE Συναλλαγών Ηλεκτρονικού Εμπορίου).

Παράλληλα, οι χρήστες εξακολουθούν να απολαμβάνουν τις υφιστάμενες λύσεις του e-banking για τις επιχειρήσεις. Τα βασικά πλεονεκτήματα αυτής της δέσμης λύσεων συνοψίζονται στα εξής σημεία:

- Προσφέρουν συνολική εποπτεία των συναλλαγών της επιχείρησης.
- Μειώνουν τον χρόνο ολοκλήρωσης των συναλλαγών και το λειτουργικό κόστος.
- Προσφέρουν αποτελεσματικό έλεγχο των εγκρίσεων καθώς και ασφάλεια.

- Παρέχουν ευκολία και άμεση πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες ανά πάσα στιγμή.

Η εγγραφή και η πρόσβαση στις υπηρεσίες MEΛΛONLINE είναι δωρεάν για απεριόριστο αριθμό χρηστών και απεριόριστο πλήθος λογαριασμών της επιχείρησης. Επιπλέον, για χρήστες όπου ζητείται ημερήσιο όριο συναλλαγών άνω των 100.000€, παρέχεται ειδική συσκευή αποθήκευσης ψηφιακού πιστοποιητικού

Doc	Type	Αρ. Αντίγραφο	Αρ. Αν. Τράπεζας	Expr. Date	Δικαιούχος	Νόμισμα	Ποσό	<< Trn. Da...	Status
LC	Issue	DEMO-REF11		31 05 2005	TRADING	EUR	5.283,85	11 03 2005	in process
LC	Issue	1234567890		26 05 2005	EUROPEAN	USD	1.111,11	10 03 2005	sent to bank
LC	Issue	6538765		09 06 2005	WHOLESALE	EUR	3.655,50	09 03 2005	sent to bank
LC	Issue	43444321A1		30 03 2005	MASS DISTR	EUR	6.208,33	19 03 2005	sent to bank
SB	Issue	43764376432		09 06 2005	GREEK CO	EUR	4.655,55	09 03 2005	sent to bank
LC	Issue	998	M103518	03 06 2005	COMMERC	EUR	1.587,00	03 03 2005	released
LC	Amend 1	998	M103518	03 06 2005	COMMERC		0,00	03 03 2005	released
LC	Issue	1645466464	M103515	03 06 2005	GERMAN	EUR	2.887,00	03 03 2005	released
LC	Amend 1	1645466464	M103515	03 06 2005	GERMAN		0,00	03 03 2005	released

eToken.

Εικόνα 20 Ολοκληρωμένη διαχείριση Εισαγωγών/Εξαγωγών

4.2.2.3 Πλαίσιο υπηρεσιών Live Banking

Την άνοιξη του 2010, η Eurobank εγκαινίασε τη δέσμη υπηρεσιών Live Banking, που αποτελεί καινοτομία στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τα ελληνικά αλλά και τα διεθνή δεδομένα. Το σύστημα Live Banking ενσωματώνει όλες τις υπάρχουσες πλατφόρμες υπηρεσιών τραπεζικής από απόσταση (e-banking, mobile

banking και EuroPhone banking) και προσθέτει μια σειρά από άλλα οφέλη για τους χρήστες.

Η βασική προϋπόθεση για την πρόσβαση στο Live Banking είναι το άνοιγμα ενός λογαριασμού «Live», ανεξάρτητα από την ύπαρξη λογαριασμού για το e-banking. Ο λογαριασμός αυτός παρέχει μια σειρά από πλεονεκτήματα, όπως ότι δημιουργείται online, προσφέρει προνομιακό επιτόκιο σε σχέση με τους συμβατικούς καταθετικούς λογαριασμούς, και παρέχει πολλές από τις καθημερινές συναλλαγές με μηδενική ή πολύ χαμηλή χρέωση.




Εν κατακλείδι, σκοπός της τράπεζας είναι η σταδιακή ολοκλήρωση όλων των υπηρεσιών τραπεζικής από απόσταση στην πλατφόρμα Live Banking, το οποίο προς το παρόν, προσφέρεται μόνο σε ιδιώτες. Σύντομα όμως, αναμένεται να ολοκληρωθεί το πλαίσιο παροχής Live Banking και στις επιχειρήσεις, ώστε το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της τράπεζας σε αυτό τον τομέα να ενισχυθεί.

4.2.2.4 Ασφάλεια υπηρεσιών e-banking της Eurobank

Στην Eurobank η διασφάλιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών αποτελεί ύψιστη προτεραιότητα. Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές διενεργούνται σε ένα ασφαλές περιβάλλον αφού η τράπεζα έχει λάβει τα απαραίτητα και πιο σημαντικά μέχρι σήμερα στην επιστήμη της πληροφορικής μέτρα. Λόγω των αυξημένων μέτρων ασφαλείας, η τράπεζα εγγυάται την κάλυψη απώλειας χρημάτων των πελατών της, εφόσον βέβαια τηρούνται οι βασικοί όροι ασφαλείας ηλεκτρονικών συναλλαγών, δηλαδή:

- Διασφάλιση του απορρήτου των προσωπικών στοιχείων.
- Πιστοποίηση της ιστοσελίδας στην οποία καταχωρούνται οι κωδικοί.
- Προστασία του υπολογιστή από τον οποίο γίνεται η πρόσβαση στο e-banking.

Αναλυτικά, τα μέτρα που παίρνει η Eurobank για να προστατεύσει τις ηλεκτρονικές συναλλαγές αναπτύσσονται στους εξής πυλώνες:

- **Ταυτοποίηση τράπεζας:** Απαραίτητη προϋπόθεση είναι η πιστοποίηση της ιστοσελίδας που καταχωρούνται οι προσωπικοί κωδικοί εισόδου από έναν ανεξάρτητο παροχέα (Trusted Third Party). Όταν ο χρήστης βρίσκεται σε ασφαλείς ιστοσελίδες, εμφανίζεται το εικονίδιο . Η Eurobank έχει επιλέξει την εταιρία Verisign ως πάροχο αυθεντικότητας της ταυτότητάς της στο διαδίκτυο.
- **Ταυτοποίηση χρήστη:** Για την ταυτοποίηση των χρηστών e-banking, η Eurobank χρησιμοποιεί έναν μοναδικό προσωπικό κωδικό εισόδου, σε συνδυασμό με το όνομα που έχει δηλώσει ο χρήστης στην πρώτη του είσοδο στην υπηρεσία. Ο συνδυασμός αυτών των δύο επιτρέπει στον χρήστη την ενημέρωσή του για τις υπηρεσίες του e-banking αλλά και τη διενέργεια συναλλαγών που σχετίζονται με δικούς του λογαριασμούς καθώς και μεταφορές χρημάτων που αφορούν πληρωμές οφειλών του π.χ. ΔΕΗ, δόση δανείου κ.λπ.

Στην διενέργεια συναλλαγών στις οποίες ο παραλήπτης δεν είναι γνωστός και συνεπώς εμπεριέχουν ρίσκο (πχ. μεταφορές σε τρίτους, εμπάσματα), η τράπεζα δεν αρκείται σε αυτό το επίπεδο ταυτοποίησης του χρήστη αλλά απαιτεί μια επιπλέον δικλείδα ασφαλείας, την ψηφιακή πιστοποίηση. 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. Το ψηφιακό πιστοποιητικό είναι στον ηλεκτρονικό κόσμο ό,τι είναι το διαβατήριο στο φυσικό και εκδίδεται από τον Πάροχο Ψηφιακής Πιστοποίησης. Αν ένας χρήστης εμπιστεύεται έναν Πάροχο Υπηρεσιών Πιστοποίησης, εμπιστεύεται και το πιστοποιητικό που ο εκδίδεται. Αξίζει να

σημειωθεί πως η Eurobank είναι αυτή την εποχή η μόνη τράπεζα πάροχος ψηφιακών πιστοποιητικών εγγεγραμμένη στα μητρώα της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ).

Πέραν των ψηφιακών πιστοποιητικών, στο e-banking της Eurobank, δίνεται και η δυνατότητα ολοκλήρωσης των συναλλαγών προς τρίτους με κωδικούς μιας χρήσης οι οποίοι στέλνονται στο κινητό τηλέφωνο του χρήστη. Οι κωδικοί μιας χρήσης προσφέρουν ευελιξία και αυξημένη ασφάλεια καθώς έχουν σύντομη διάρκεια ζωής και μπορούν να χρησιμοποιηθούν για μια και μόνο συναλλαγή.


- **Εξασφάλιση της μεταφοράς δεδομένων:** Μια επιπρόσθετη δικλείδα ασφαλείας, με την οποία εξασφαλίζεται το απόρρητο κατά τη μεταφορά των δεδομένων, είναι η κρυπτογράφηση τους. Η Eurobank χρησιμοποιεί το πρωτόκολλο επικοινωνίας SSL μαζί με την κρυπτογράφηση στα 128bit, το οποίο εξασφαλίζει την ασφάλεια των συναλλαγών μέσω διαδικτύου. Η σελίδα στην οποία βρισκόμαστε είναι ασφαλής, όταν το πρωτόκολλο στην διεύθυνση της τράπεζας μετατρέπεται από «http» σε «https» και παράλληλα εισάγεται το χαρακτηριστικό εικονίδιο με το λουκέτο στο κάτω μέρος της σελίδας.
- **Ελεγχόμενη πρόσβαση στα συστήματα της τράπεζας:** Η πρόσβαση στα συστήματα της Eurobank (servers) προστατεύεται από την τεχνολογία Firewall. 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.
- **Αυτόματη αποσύνδεση χρήστη:** Μια επιπλέον δικλείδα ασφαλείας αποτελεί η αυτόματη αποσύνδεση χρήστη. Η ολοκλήρωση μιας συναλλαγής επιτρέπεται μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό όριο (15 λεπτά) μετά τη λήξη του οποίου το σύστημα αποσυνδέει τον χρήστη αυτόματα.

- **Υποχρεωτική αλλαγή κωδικών:** Με την εισαγωγή του νέου χρήστη στο e-banking το σύστημα τον υποχρεώνει στην άμεση αλλαγή του προσωπικού κωδικού με κάποιον της επιλογής του, ο οποίος να απομνημονεύεται εύκολα.
- **Μπλοκάρισμα κωδικών:** Οι προσωπικοί κωδικοί χρήστη μπλοκάρονται μετά από τρεις συνεχόμενες λανθασμένες προσπάθειες εισαγωγής την ημέρα στο σύστημα ή σε συνολικά εννιά μέσα σε μια εβδομάδα, καθώς οι επαναλαμβανόμενες αποτυχημένες προσπάθειες θεωρούνται ύποπτες.
- **Μπλοκάρισμα πρόσβασης και μείωση ορίου συναλλαγών:** Παράλληλα με το μπλοκάρισμα των κωδικών, μέσα από το e-banking δίνεται η δυνατότητα στο χρήστη είτε να μπλοκάρει την πρόσβασή του είτε να μειώσει το επιτρεπόμενο όριο για τις συναλλαγές του μέσω της υπηρεσίας.
- **Εισαγωγή στοιχείων εισόδου:** Καθώς παρατηρήθηκε η εμφάνιση ιών, οι οποίοι είχαν τη δυνατότητα να καταγράφουν πληκτρολογήσεις χρηστών, υιοθετήθηκε η προαιρετική χρήση εικονικού πληκτρολογίου για την καταχώρηση ενός από τα δύο στοιχεία ταυτοποίησης. Η υποκλοπή ενός εκ των δύο κωδικών δεν θα είχε καμία ισχύ, διότι η μεμονωμένη χρήση του αδυνατεί να εισάγει το χρήστη στο σύστημα.



Χρησιμοποιήστε το εικονικό πληκτρολόγιο για να εισάγετε το Password σας και όταν το ολοκληρώσετε πατήστε **enter**

Για κεφαλαίους χαρακτήρες αλλά και ειδικά σύμβολα επιλέξτε το πλήκτρο **shift**

Για Ελληνικούς χαρακτήρες επιλέξτε το πλήκτρο 

Για επιστροφή στο αριθμητικό εικονικό πληκτρολόγιο επιλέξτε το πλήκτρο **123...**

Εικόνα 21 Εικονικό πληκτρολόγιο εισαγωγής στοιχείων

4.3 ALPHA BANK

4.3.1 Όμιλος Alpha Bank

Η Alpha Bank, η οποία είναι εισηγμένη στο Χρηματιστήριο από το 1925, αποτελεί τον τρίτο μεγαλύτερο τραπεζικό όμιλο της Ελλάδος, με μικρή διαφορά από τη Eurobank όπου καλύπτει τη δεύτερη θέση. Τις τελευταίες δεκαετίες γνώρισε μεγάλη ανάπτυξη τόσο για την προσφορά τραπεζικών προϊόντων όσο και για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Κομβικό σημείο της εξέλιξής του, ήταν η εξαγορά και απορρόφηση της Ιονικής Τράπεζας το 1999.

Η Alpha Bank εμφανίζεται ως ένας σύγχρονος όμιλος επιχειρήσεων του χρηματοπιστωτικού τομέα, προσφέροντας ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε ιδιώτες και επιχειρήσεις ανά την Ελλάδα και το εξωτερικό, εξυπηρετώντας περίπου 4 εκ. πελάτες. Ακολούθως της ταχείας επέκτασης του δικτύου της, κυρίως κατά την περίοδο 2006-2008, η Alpha Bank αναδεικνύεται σταδιακά σε μια από τις πιο σημαντικές τράπεζες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης. Δραστηριοποιείται επίσης στις αγορές της Ρουμανίας, Σερβίας, Βουλγαρίας, ΠΓΔΜ, Αλβανίας, Κύπρου και Ουκρανίας, ενώ έχει παρουσία στο Λονδίνο και στη Νέα Υόρκη.

Τα συνοπτικά χρηματοοικονομικά στοιχεία του Ομίλου παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα:

(ποσά σε εκ. ευρώ)	2009	2008
Καθαρά έσοδα	2.380	2.346
Καθαρά κέρδη	350	512
Μέρισμα ανά μετοχή	-	-
Αποδοτικότητα ενεργητικού	0,27%	0,38%
Αποδοτικότητα ΙΚ	10,1%	15,7%
Χορηγήσεις	53.043	51.981
Καταθέσεις	42.916	42.547
Ενεργητικό	69.596	65.270
Κεφαλαιακή επάρκεια	13,2%	9,80%

Πηγή: Ετήσιο δελτίο για το 2009

4.3.2 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της Alpha Bank

Το 1996 η Alpha Bank καθιέρωσε πρώτη τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου, παρέχοντας υπηρεσίες από απόσταση σε ιδιώτες και επιχειρήσεις. Στο τέλος του 2009, περίπου 112.000 πελάτες χρησιμοποιούσαν τις υπηρεσίες αυτές, αριθμός που έγκειται σε αύξηση 7% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Την ίδια χρονική περίοδο πραγματοποιήθηκαν 80 εκατομμύρια συναλλαγές, αυξημένες κατά 17% σε σχέση με το 2008.

Οι υπηρεσίες του Alpha Web Banking εμπλουτίστηκαν με νέες, όπως εμβάσματα εξωτερικού (σε όλες τις χώρες και τα νομίσματα), πληροφόρηση για χαρτοφυλάκια πελατών Alpha Prime και Private Banking, διάθεση παλαιότερων εκκαθαριστικών πιστωτικών καρτών σε μορφή e-statement, πληροφόρηση για τους πόντους των καρτών Bonus κ.λπ. Η εισαγωγή είκοσι νέων εταιριών και οργανισμών στο ενεργητικό της κατά την περίοδο του 2009, καθιστά ευκολότερη την πληρωμή των οφειλών από τους συνδρομητές της. Ο συνολικός αριθμός των εταιριών που απασχολεί σήμερα ανέρχεται στις εβδομήντα.

Η τράπεζα προσφέρει από το 2007 την υπηρεσία Alpha Web International Trade, δίνοντας τη δυνατότητα σε πελάτες με τους οποίους συνεργάζεται για εργασίες εισαγωγών/εξαγωγών να παρακολουθούν την πορεία των σχετικών φακέλων, να αποστέλλουν ηλεκτρονικά αιτήματα διακανονισμών και ενέγγυων πιστώσεων εισαγωγών, καθώς και να διακινούν ηλεκτρονικά τα απαιτούμενα δικαιολογητικά. Μέχρι τέλος του 2009, εντάχθηκαν στην υπηρεσία 371 εταιρίες (αύξηση 73% των συνδρομητών) και διεκπεραιώθηκαν ηλεκτρονικά 9.700 φάκελοι εργασιών διεθνούς εμπορίου (εισαγωγές).

Τέλος, υπάρχει η υπηρεσία Alphaline, η οποία αποτελεί παροχή τραπεζικών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις μέσω μιας εφαρμογής που εγκαθίσταται στους υπολογιστές των πελατών. Με την εμπλουτισμένη έκδοση Alphaline II παρέχεται η δυνατότητα λειτουργίας σε περιβάλλον δικτύου από πολλούς χρήστες μαζί. Οι συνδρομητές της υπηρεσίας αυτής ανέρχονται σε 841 επιχειρήσεις (στοιχεία τέλους 2009).

4.3.2.1 Υπηρεσίες e-banking για ιδιώτες

Η Alpha Bank προσφέρει τη δυνατότητα στους πελάτες της να συναλλάσσονται τραπεζικά μέσω του δικτύου της, 24 ώρες το 24ωρο. Οι συναλλαγές του Alpha Web Banking για ιδιώτες έχουν ομαδοποιηθεί σε επτά ξεχωριστές υπό-ενότητες, οι οποίες παρουσιάζονται κάτωθι:

- Καταθέσεις
- Κάρτες-Δάνεια
- Μεταφορές
- Πληρωμές
- Επενδύσεις
- Διαχείριση
- Πληροφορίες

Διαδικασία εγγραφής – εισόδου στην υπηρεσία

Για να γίνει κανείς συνδρομητής στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της Alpha Bank πρέπει:

- Να έχει δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο.
- Να τηρεί τουλάχιστον έναν λογαριασμό καταθέσεων στην τράπεζα.
- Να συμπληρώσει μια σχετική αίτηση εγγραφής.
- Να παραλάβει τον κωδικό συνδρομητή καθώς και τον μυστικό κωδικό που παρέχει πρόσβαση στα εναλλακτικά δίκτυα της τράπεζας.

Η αίτηση εγγραφής στην υπηρεσία πραγματοποιείται είτε ηλεκτρονικά είτε με την προσέλευση του ενδιαφερόμενου σε ένα κατάστημα. Ακολουθεί η επεξεργασία της αιτήσεως για τα εναλλακτικά δίκτυα της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alpha phone Banking, Alpha Mobile Banking), όπου ο πελάτης παραλαμβάνει όσον αφορά

το Alpha Web Banking έναν «Κωδικό Συνδρομητή» μεγέθους δεκαπέντε ψηφίων καθώς και έναν «Μυστικό Κωδικό», μεγέθους έξι ψηφίων. Η σύνδεση με το Alpha Web Banking πραγματοποιείται με την εμφάνιση μιας κάρτας στην οποία εισάγονται και οι δύο κωδικοί.

Στο πεδίο «Κωδικός Συνδρομητή» πληκτρολογείται ο δεκαπενταψήφιος κωδικός ή ο Κωδικός Συνδρομητή που καθορίζεται από σχετική συναλλαγή του Alpha Web Banking. Στο πεδίο «Μυστικός Κωδικός» πληκτρολογείται ο εξαψήφιος κωδικός ή ο Μυστικός Κωδικός που επίσης έχει καθοριστεί από συναλλαγή του Alpha Web Banking.

Σε περίπτωση που ενεργοποιείται η χρήση των υπηρεσιών και η "Συσκευή Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας" τότε στην κάρτα εισόδου:

- ✓ πληκτρολογείται (επιπλέον των παραπάνω κωδικών), ο "Πρόσθετος Κωδικός Ασφαλείας" (6-ψήφιος αριθμός που παράγεται από τη συσκευή), έχοντας πρόσβαση σε όλες τις συναλλαγές του Alpha Web Banking,
- ✓ πληκτρολογείται ο Κωδικός Συνδρομητή και ο Μυστικός Κωδικός, αν επιθυμείται η πρόσβαση μόνο σε "πληροφοριακού τύπου" συναλλαγές (όχι συναλλαγές μεταφοράς ποσών και πληρωμών).

Είσοδος

Ασφάλεια

Πληροφορίες

Γίνε μέλος

Συνήθη ερωτήματα

Demo

Δείτε με μια ματιά όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες



ALPHA WEB BANKING για Ιδιώτες > Επιχειρήσεις

Κωδικός συνδρομητή:

Μυστικός κωδικός:

Πρόσθετος Κωδικός Ασφαλείας:

(Αν έχετε τη συσκευή και επιθυμείτε να πραγματοποιήσετε μεταφορές ποσών ή πληρωμές)

[Είσοδος](#)

Τώρα τα χρήματά σας πάνε παντού!

BONUS Online
Ενημερωθείτε για τους Bonus πόντους σας!

Πληρωμή Φυσικού Αερίου ΕΠΑ Αττικής

Για περισσότερες ανακοινώσεις δείτε [εδώ](#)

Επιλέξτε Γλώσσα Ελληνικά English

Επικοινωνία
801 11 326 0000 ή 210 326 0000 (καθημερινά 8:00 π.μ. - 10:30 μ.μ.)

Εικόνα 22 Οθόνη εισόδου στο e-banking

Περιγραφή βασικών λειτουργιών

Υστερα από την επιτυχή είσοδο του χρήστη στην υπηρεσία, εμφανίζεται η κεντρική οθόνη του e-banking, μέσω της οποίας μπορούν να διενεργηθούν όλες οι προσφερόμενες συναλλαγές. Όπως προαναφέραμε, το μενού χωρίζεται σε επτά βασικές επιλογές.

Το μενού «Καταθέσεις» πληροφορεί τους λογαριασμούς καταθέσεων Alpha Bank που έχει δηλώσει στο προφίλ του ο πελάτης (π.χ. υπόλοιπα ενός λογαριασμού ή ομάδας επιλεγμένων λογαριασμών, ανάλυση δεσμεύσεων, προβλέψεων και μη διαθέσιμων ποσών, κινήσεις για κάθε λογαριασμό, πληροφορίες για τις επιταγές του). Επιπλέον, περιλαμβάνει επιλεγμένες συναλλαγές του μενού «Διαχείριση» (π.χ. προσθήκη νέων καταθετικών λογαριασμών, αίτηση για έκδοση βιβλιαρίων επιταγών).

Το μενού «Κάρτες - Δάνεια» ενημερώνει τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των δηλωμένων στο προφίλ καρτών εκδόσεως Alpha Bank, όπως επίσης και στεγαστικών δανείων και δανείων Alpha Επιλογή και Alpha 700. Επιπλέον,

εντάσσονται επιλεγμένες συναλλαγές του μενού «Διαχείριση» (π.χ. προσθήκη καρτών και δανείων).

Το μενού «Μεταφορές» περιλαμβάνει συναλλαγές μέσω των οποίων ο χρήστης:

- πραγματοποιεί άμεσα ή προγραμματίζει για μελλοντική ημερομηνία, μεταφορές κεφαλαίων απεριόριστου ποσού μεταξύ των δηλωμένων λογαριασμών καταθέσεώς στην Alpha Bank, του ιδίου νομίσματος.
- προγραμματίζει για μελλοντική ημερομηνία, μεταφορές κεφαλαίων σε λογαριασμούς καταθέσεως (Ευρώ) της Alpha Bank ή άλλης τράπεζας εσωτερικού, που δεν έχει δηλώσει στο προφίλ του (το ποσό που μεταφέρει ανά ημέρα καθορίζεται από το ανώτατο "όριο μεταφορών" σε μη δηλωμένους λογαριασμούς - μενού «Διαχείριση»).
- ενημερώνεται για την κατάσταση των συναλλαγών μεταφοράς που έχει ήδη καταχωρήσει (π.χ. Εκτελεσμένες, Εκκρεμείς, Ανεπιτυχείς κ.λπ.) μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alpharphone Banking και Alpha Mobile Banking) καθώς και ακυρώνει όσες δεν έχουν ακόμα εκτελεστεί.
- καταχωρεί πάγιες εντολές μεταφοράς σταθερού ποσού (σε Ευρώ) σε λογαριασμούς καταθέσεως Alpha Bank. Με κάθε πάγια εντολή ορίζει την αυτόματη εκτέλεση τακτικών (π.χ. κάθε μήνα, 2μήνο κ.λπ.) ισόποσων μεταφορών (π.χ. για πληρωμή ενοικίου) σε δηλωμένους ή μη λογαριασμούς του προφίλ του (για μεταφορές σε «μη δηλωμένους» λογαριασμούς το ποσό δεν υπερβαίνει το ανώτατο «όριο μεταφορών» που έχει ορίσει– μενού «Διαχείριση»).
- ενημερώνεται για τα στοιχεία των παγίων εντολών μεταφορών που καταχωρούνται μέσω του Alpha Web Banking ή/και του Alpharphone Banking (μέχρι και την πάροδο 2 μηνών από την ημερομηνία λήξεως που έχει ορίσει για κάθε μία) και τις ακυρώνει.

Το μενού «Πληρωμές» αποτελείται από συναλλαγές μέσω των οποίων ο πελάτης πληρώνει τις οφειλές του:

- στην Alpha Bank και στις εταιρίες του ομίλου.
- Σε τρίτους όπως κάρτες άλλων τραπεζών, οφειλές Δημοσίου και Ταμείων, εταιρίες τηλεφωνίας, ασφαλιστικές κ.λπ.

Από το ίδιο μενού ανά πάσα στιγμή ενημερώνεται για την κατάσταση των συναλλαγών πληρωμών που έχει ήδη καταχωρήσει (π.χ. Εκτελεσμένες, Εκκρεμείς, Ανεπιτυχείς κ.λπ.) μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Mobile Banking) καθώς και ακυρώνονται όσες δεν έχουν ακόμα εκτελεστεί.


Το μενού «Επενδύσεις» προσφέρει τη δυνατότητα παρακολούθησης καθημερινά του μετοχικού χαρτοφυλακίου, τη χρηματική θέση στην Alpha Finance , τα υπόλοιπα καθώς και τα μερίδια των επενδυτικών λογαριασμών τόσο ανά είδος Αμοιβαίου Κεφαλαίου όσο και ανά τίτλο. Επιπρόσθετα, δίνεται η δυνατότητα προσθήκης νέων λογαριασμών Αμοιβαίων Κεφαλαίων.

Το μενού «Διαχείριση» περιλαμβάνει συναλλαγές μέσω των οποίων ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να διαχειρίζεται:

- Τους κωδικούς του στο e-banking.
- Τα στοιχεία του προφίλ του.
- Τη χρήση των υπηρεσιών με πρόσθετο κωδικό ασφαλείας.
- Το ανώτατο ημερήσιο όριο μεταφορών σε μη δηλωμένους λογαριασμούς.
- Τα βιβλιάρια επιταγών του.

Τέλος, το μενού «Πληροφορίες» περιλαμβάνει συναλλαγές μέσω των οποίων πληροφορείται ο πελάτης για τα στοιχεία του προφίλ του (π.χ. λογαριασμούς καταθέσεων, λογαριασμούς στεγαστικών δανείων, πιστωτικές κάρτες, δάνεια Alpha Επιλογή και Alpha 700, πληρωμές και επενδυτικούς λογαριασμούς Αμοιβαίων Κεφαλαίων που έχει δηλώσει στο προφίλ του για διαχείριση μέσω των εναλλακτικών δικτύων) καθώς και ενημερώνεται για τιμές συναλλάγματος , τιμές

κλεισίματος μετοχών και την πορεία των δεικτών και επιλεγμένων μετοχών κατά τη διάρκεια της ημέρας. Εφόσον έχει ενεργοποιήσει την υπηρεσία Alpharphone Banking, εκτυπώνει την "Κάρτα Συνδρομητή" του, όπου περιλαμβάνονται οι λογαριασμοί, οι κάρτες και οι πληρωμές που διαχειρίζεται μέσω του αυτόματου συστήματος εκτελέσεως συναλλαγών με επιλογή πλήκτρων (Alpharphone Banking-IVR).

 **ALPHA BANK** *Demo* **ALPHA WEB BANKING**

Καταθέσεις | Κάρτες - Δάνεια | Μεταφορές | Πληρωμές | Επενδύσεις | Διαχείριση | Πληροφορίες | Έξοδος

Καλώς ήλθατε!

Όνοματεπώνυμο : **DEMO DEMO**
Ημ/νία-Ώρα τελευταίας προσβάσεως : **28/2/2008 09:51**
🔒 Ημ/νία-Ώρα τελευταίας χρήσεως πρόσθετου κωδικού ασφαλείας : **27/2/2008 10:10 πμ**
Ηλεκτρονική διεύθυνση (e-mail) : **demo@demo.com**
Για μεταβολή της ηλεκτρονικής διεύθυνσεως πατήστε [εδώ](#)

Υπόλοιπα επιλεγμένων λογαριασμών καταθέσεων

Αριθμός λογαριασμού	Ταυτότητα λογαριασμού	Νόμισμα	Μικτό υπόλοιπο	Διαθέσιμο υπόλοιπο
101002799999999	Ταμιευτήριο	EUR	1.000.070,65 Π	1.000.060,35 Π
125015099999999	Συνάλλαγμα	USD	1.457.581,61 Π	1.448.540,93 Π
708002399999999	Δουλειά	EUR	1.005.670,65 Π	1.000.160,35 Π
101002399999999	Με Υπερανάληψη	EUR	3.077,83 Π	1.063,35 Π
101185199999999	Εξόδων	JPY	783.456.843,83 Π	774.578.623,35 Π

Εικόνα 23 Κεντρική οθόνη e-banking

Διαχείριση χαρτοφυλακίου με το e-banking της Alpha Bank

Η πλατφόρμα e-banking της Alpha Bank προσφέρει ολοκληρωμένες δυνατότητες διαχείρισης χαρτοφυλακίου, επιλέγοντας το μενού «Επενδύσεις». Ο χρήστης της υπηρεσίας έχει τις εξής επιλογές:

- Καταθέσεις προθεσμίας.
- Alpha αμοιβαία κεφάλαια.
- Μετοχές Alpha Finance.
- Χαρτοφυλάκια Alpha Prime.
- Χαρτοφυλάκια Alpha Private Bank.



Καλώς ήλθατε!

<p>Όνοματ Ημ/νία-Ώρα τελευταίας προ Ημ/νία-Ώρα τελευταίας χρήσεως πρόσθετου κωδικού ασφαλείας : 27/2/2008 10:10 πμ Ηλεκτρονική διεύθυνση (e-mail) : demo@demo.com Για μεταβολή της ηλεκτρονικής διεύθυνσεως πατήστε εδώ</p>	<ul style="list-style-type: none"> Καταθέσεις Προθεσμίας ▶ Alpha Αμοιβαία Κεφάλαια ▶ Μετοχές Alpha Finance ▶ Χαρτοφυλάκια AlphaPrime ▶ Χαρτοφυλάκια Alpha Private Bank ▶
---	---

Υπόλοιπα επιλεγμένων λογαριασμών καταθέσεων

Αριθμός λογαριασμού	Ταυτότητα λογαριασμού	Νόμισμα	Μικτό υπόλοιπο	Διαθέσιμο υπόλοιπο
101002799999999	Ταμειυτήριο	EUR	1.000.070,65 Π	1.000.060,35 Π
125015099999999	Συνάλλαγμα	USD	1.457.581,61 Π	1.448.540,93 Π
708002399999999	Δουλειά	EUR	1.005.670,65 Π	1.000.160,35 Π
101002399999999	Με Υπερανάληψη	EUR	3.077,83 Π	1.063,35 Π
101185199999999	Εξόδων	JPY	783.456.843,83 Π	774.578.623,35 Π

Εικόνα 24 Διαχείριση χαρτοφυλακίου

4.3.2.2 Υπηρεσίες e-banking για επιχειρήσεις

Οι επιχειρηματίες που συναλλάσσονται με την Alpha Bank έχουν την ευκαιρία να λαμβάνουν προχωρημένες και πλήρεις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, εφάμιλλο της ποιότητας των αντίστοιχων συστημάτων των ανταγωνιστών της. Οι απαιτήσεις και οι προϋποθέσεις για την πρόσβαση στην υπηρεσία είναι ανάλογες με αυτές των φυσικών προσώπων.

Το βασικό μενού της πλατφόρμας Alpha Web Banking για επιχειρήσεις όπως επίσης και η πλειοψηφία των επιμέρους επιλογών είναι παρόμοιο με αυτό των φυσικών προσώπων. Αναλυτικά, τα δύο πρώτα επίπεδα των προσφερόμενων επιλογών καταγράφονται στον παρακάτω Πίνακα:

Καρτέλα	Επιλογές
Καταθέσεις	Οι καταθέσεις μου
	Υπόλοιπα – Κινήσεις
	Πληροφορίες εισερχόμενων εντολών
	Πληροφορίες επιταγών
	Προσθήκη λογαριασμών
	Έκδοση μπλοκ επιταγών

Κάρτες - Δάνεια	Υπόλοιπα – Κινήσεις καρτών
	Πρόγραμμα bonus
	Πληροφορίες δανείων
	Κινήσεις δανείων
	Προσθήκη κάρτας
	Προσθήκη δανείου
Μεταφορές	Εκτέλεση μεμονωμένων συναλλαγών
	Προετοιμασία μισθοδοσίας
	Προετοιμασία πληρωμής προμηθευτών
	Προετοιμασία λοιπών μεταφορών
	Έγκριση / εκτέλεση συναλλαγών
	Ερωτήσεις
	Ακυρώσεις
	Πάγιες εντολές
Πληρωμές	Καρτών
	Δανείων
	Δημοσίου / Ταμείων
	Τηλεφωνία / Internet
	Ασφαλιστικές εταιρείες
	Λοιπών εταιρειών
	Δωρεές υπέρ κοινωνικού σκοπού
	Προετοιμασία ΙΚΑ
	Προετοιμασία ΟΑΕΕ
	Προετοιμασία ΦΠΑ
	Έγκριση / Εκτέλεση συναλλαγών
	Ερωτήσεις
	Ακυρώσεις
	Επενδύσεις
Alpha Αμοιβαία Κεφάλαια	
Μετοχές Alpha Finance	
Χαρτοφυλάκια Alpha Private Bank	
Διαχείριση	Του προφίλ μου

	Χρηστών / Κωδικών
	Υπηρεσιών με πρόσθετο κωδικό ασφαλείας
	Ανώτατου ορίου συναλλαγών
	Έκδοση βιβλιαρίου επιταγών
Πληροφορίες	Το προφίλ μου

Το Alpha Web Banking για εταιρίες διαθέτει δύο επίπεδα χρηστών, παρέχοντας την δυνατότητα προετοιμασίας και έγκρισης των συναλλαγών πριν από την εκτέλεσή τους: τον «Εξουσιοδοτημένο Χρήστη» και τους «Απλούς Χρήστες». Ο «Εξουσιοδοτημένος Χρήστης» χαρακτηρίζεται ως το ανώτερο επίπεδο και είναι μοναδικός για κάθε εταιρική συνδρομή στο Alpha Web Banking. Οι «Απλοί Χρήστες» αποτελούν το κατώτερο επίπεδο. Δημιουργούνται αρχικά από τον «Εξουσιοδοτημένο Χρήστη» και μπορούν να είναι μέχρι πέντε στο σύνολο, για κάθε συνδρομή στο Alpha Web Banking. Οι «Απλοί Χρήστες» πραγματοποιούν ταυτόχρονη πρόσβαση στο Alpha Web Banking, προετοιμάζουν συναλλαγές μεταφορών και πληρωμών καθώς και τις καταχωρούν προς έγκριση από τον «Εξουσιοδοτημένο Χρήστη» ώστε να εκτελεστούν.

Αναλυτικότερα, ο «Εξουσιοδοτημένος Χρήστης»:

- Παραλαμβάνει τον δεκαπενταψήφιο "Κωδικό Συνδρομητή" και τους δύο "Μυστικούς Κωδικούς".
- Για την είσοδό του στο σύστημα χρησιμοποιεί τον "Κωδικό Συνδρομητή" και τον πρώτο Μυστικό Κωδικό.
- Έχει όλα τα δικαιώματα που καθορίστηκαν για τους λογαριασμούς κατά την αρχική ή τις μετέπειτα τροποποιητικές αιτήσεις.
- Εκτελεί μόνος του μεμονωμένες συναλλαγές μεταφοράς ποσών ή πληρωμών.

- Δημιουργεί / διαγράφει έως πέντε "Απλούς Χρήστες". Κατά τη δημιουργία κάθε "Απλού Χρήστη" το σύστημα παράγει τον προσωπικό του "Κωδικό Συνδρομητή".
- Καθορίζει / μεταβάλλει τα δικαιώματα των "Απλών Χρηστών".
- Εγκρίνει για εκτέλεση / απορρίπτει "εργασίες" (μεμονωμένες ή πολλαπλές συναλλαγές) που έχουν προετοιμασθεί από "Απλούς Χρήστες".
- Εγκρίνει για εκτέλεση / απορρίπτει "εργασίες" πολλαπλών συναλλαγών που ο ίδιος έχει προετοιμάσει.
- Μεταβάλλει τον πρώτο και τον δεύτερο Μυστικό Κωδικό.

Από την άλλη πλευρά, οι «Απλοί Χρήστες»:

- Για την είσοδό τους στο σύστημα χρησιμοποιούν τον προσωπικό τους "Κωδικό Συνδρομητή" (καθορίστηκε για τον καθένα από τον "Εξουσιοδοτημένο Χρήστη") και τον δεύτερο "Μυστικό Κωδικό"» (κοινός για όλους).
- Προετοιμάζουν συναλλαγές μεταφορών ή πληρωμών (μεμονωμένες ή πολλαπλές) όπου εγκρίνονται από τον "Εξουσιοδοτημένο Χρήστη".
- Ενημερώνονται για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των δηλωμένων εταιρικών λογαριασμών καταθέσεων / χορηγήσεων (εφόσον ο "Εξουσιοδοτημένος Χρήστης" δεν τους έχει αφαιρέσει αυτό το δικαίωμα).

Υπηρεσία Alphaline

Πρόκειται για υπηρεσία ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, δίνοντας τη δυνατότητα στο συνδρομητή να εκτελεί μία μεγάλη σειρά τραπεζικών συναλλαγών από το γραφείο ή οποιοδήποτε άλλο χώρο, με τη βοήθεια του προσωπικού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Το Alphaline απευθύνεται κυρίως σε μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις, γι' αυτό το λόγο δίνεται ιδιαίτερη έμφαση :

- Στην ασφάλεια (για χρήση μόνο από τα εξουσιοδοτημένα στελέχη των επιχειρήσεων).
- Στην εύκολη δημιουργία αρχείων μεταφορών, είτε μέσω του Alphaline είτε αυτόματα από κάποιο λογιστικό πρόγραμμα που διαθέτει η επιχείρηση, για μαζικές εκτελέσεις συναλλαγών που αφορούν π.χ. μισθοδοσία προσωπικού, πληρωμή προμηθευτών κ.λπ.
- Στον πλήρη έλεγχο χρήσεως του συστήματος (ημερολόγιο εντολών).

Η υπηρεσία αυτή, προσφέρει επίσης όλες τις λοιπές συναλλαγές που προβλέπει η κανονική πλατφόρμα υπηρεσιών e-banking. Το κόστος της (δεδομένα Σεπτεμβρίου 2010) είναι 295 ευρώ ως εφάπαξ έξοδα εγκατάστασης, με ετήσια συνδρομή 60 ευρώ στις εταιρίες που διατηρούν καταθετικό λογαριασμό Alpha 500, διαφορετικά ανέρχεται στα 175 ευρώ.

Υπηρεσία Alpha Web International Trade

Η υπηρεσία Alpha Web International Trade σχεδιάστηκε με σκοπό να παρέχει τη δυνατότητα διεκπεραιώσεως και παρακολουθήσεως των εργασιών Διεθνούς Εμπορίου από τα γραφεία των επιχειρηματικών πελατών της Τράπεζας. Η υπηρεσία Alpha Web International Trade προσφέρεται δωρεάν και οι συνδρομητές της έχουν τη δυνατότητα να:

- Καθορίζουν τους χρήστες και τις αρμοδιότητές τους.
- Συμπληρώνουν και αποστέλλουν στη Τράπεζα ηλεκτρονικά τις αιτήσεις εισαγωγών απλών αξιών με φορτωτικά έγγραφα, άνοιγμα πιστώσεων εισαγωγών και λοιπών εργασιών του Διεθνούς Εμπορίου.
- Αποστέλλουν ηλεκτρονικά στην Τράπεζα τα δικαιολογητικά (π.χ. τιμολόγιο) που χρειάζονται για την ολοκλήρωση των συναλλαγών τους.
- Παρακολουθούν την πορεία των εργασιών που έχουν προωθήσει στη Τράπεζα.

- Λαμβάνουν ηλεκτρονικά τα σχετικά παραστατικά (π.χ. βεβαίωση διακανονισμού και αντίγραφα Swift) αμέσως μετά την ολοκλήρωση της συναλλαγής.
- Παρακολουθούν τα στατιστικά των συναλλαγών και τα αποθηκεύουν σε αρχεία Excel ή/και pdf για περαιτέρω επεξεργασία.
- Αποστέλλουν ηλεκτρονικά μηνύματα πληροφοριακού χαρακτήρα διευκολύνοντας την επικοινωνία με την Τράπεζα.

4.3.2.3 Ασφάλεια υπηρεσιών e-banking της Alpha Bank

Η Alpha Bank έχει αναπτύξει την υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής της φροντίζοντας συνεχώς για τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια στα συστήματα και τις διαδικασίες της. Οι βασικοί άξονες της ασφάλειας είναι οι παρακάτω:

- **Κρυπτογράφηση:** σε κάθε εκτελούμενη συναλλαγή, γίνεται 128bit κρυπτογράφηση των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται.
- **Προσωπικοί κωδικοί:** για χρήση της υπηρεσίας απαιτείται η πληκτρολόγηση των προσωπικών κωδικών ασφαλείας. Στην περίπτωση που επιχειρηθεί σύνδεση με την υπηρεσία και πληκτρολογηθεί πέντε συνεχόμενες φορές λάθος ο μυστικός κωδικός, ο λογαριασμός κλειδώνει αυτόματα.
- **Πρόσθετος κωδικός ασφαλείας:** όταν ενεργοποιούνται οι «Υπηρεσίες πρόσθετου κωδικού ασφαλείας», για την είσοδο στην υπηρεσία απαιτείται επιπρόσθετα ο αντίστοιχος κωδικός. Η εισαγωγή επιπλέον κωδικού ασφαλείας χρησιμοποιείται για την διενέργεια ορισμένων συναλλαγών. Η χρήση της Συσκευής σε συνδυασμό με τον Κωδικό Συνδρομητή και τον Μυστικό Κωδικό συμβάλλει στην ισχυρότερη ταυτοποίηση του πελάτη. Ο μοναδικός κωδικός που παράγεται κάθε φορά από τη συσκευή, βασίζεται σε έναν μετρητή (counter) και ένα στατικό, μη αποσπάσιμο, συμμετρικό κλειδί το οποίο είναι εγκαταστημένο από τον κατασκευαστή τόσο στη συσκευή ασφαλείας όσο και στην κεντρική υποδομή της Τράπεζας.

- **Αυτόματη αποσύνδεση:** αν κατά τη χρήση του συστήματος δεν εκτελεστεί καμία συναλλαγή μέσα σε διάστημα 20 λεπτών, τότε το σύστημα αποσυνδέεται αυτόματα.
- **Ανώτατο όριο μεταφορών:** το όριο μεταφορών σε μη δηλωμένους λογαριασμούς της Alpha Bank ή άλλης τράπεζας καθώς και πληρωμών καρτών άλλης, περιορίζεται από το "ανώτατο όριο μεταφορών".
- **Περιορισμένη πρόσβαση:** Η Τράπεζα χρησιμοποιεί επιπρόσθετα συστήματα ασφαλείας (Firewalls), όπου ελέγχουν και καταγράφουν την πρόσβαση στα συστήματά της. Ταυτόχρονα εμποδίζουν οποιαδήποτε μη εξουσιοδοτημένη παρεμβολή στις βάσεις δεδομένων της.

Υπηρεσίες πρόσθετου κωδικού ασφαλείας

Για την διενέργεια συναλλαγών όπως μεταφορές χρημάτων σε τρίτους, εμβάσματα σε άλλες τράπεζες και μεταβολή των λογαριασμών και λοιπών στοιχείων της εταιρίας, πέραν του Κωδικού Συνδρομητή και του Μυστικού Κωδικού, ο χρήστης πληκτρολογεί και τον «Πρόσθετο Κωδικό Ασφαλείας». Η Συσκευή Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας παράγει, με κρυπτογραφημένο αλγόριθμο, έναν εξαψήφιο αριθμό μιας χρήσεως μέσω του οποίου πιστοποιείται ότι η κάθε συναλλαγή προέρχεται πράγματι από τον κάτοχο της συγκεκριμένης συσκευής.

Η χρήση της Συσκευής Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας από τον χρήστη προσφέρει:

- Προστασία κατά την εκτέλεση όλων των συναλλαγών.
- Πρόσθετη προστασία στην δημιουργία συναλλαγών εμβασμάτων προς τρίτους και μεταβολής των λογαριασμών και των προσωπικών στοιχείων του χρήστη.
- Δυνατότητα αύξησης του ημερήσιου ορίου μεταφορών σε λογαριασμούς τρίτων.

Για τη χρήση των υπηρεσιών πρόσθετου κωδικού ασφαλείας, το εφάπαξ κόστος ενεργοποίησης είναι 7€ για τους ιδιώτες και 12€ για τις επιχειρήσεις (τιμές Σεπτεμβρίου 2010)

4.4 ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

4.4.1 Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς

Η Τράπεζα Πειραιώς ιδρύθηκε το 1916, η σύγχρονη όμως «διαδρομή» της ξεκινά με την ιδιωτικοποίησή της στα τέλη του 1991. Μέσω οργανικής ανάπτυξης, αλλά και σειράς επιτυχημένων εξαγορών, κατάφερε να κατέχει σήμερα στην Ελλάδα μερίδιο αγοράς δανείων και καταθέσεων 12% και 11% αντίστοιχα. Κατέχοντας την τέταρτη θέση στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα από πλευράς μεγέθους ενεργητικού, αναπτύσσεται χτίζοντας σταδιακά την παρουσία της σε χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης και της Ανατολικής Μεσογείου. Η πολιτική της τράπεζας προσανατολίζεται στην εξυπηρέτηση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, αν και προσφέρει όλο το εύρος των χρηματοπιστωτικών της προϊόντων και σε ιδιώτες.

Τα χρηματοοικονομικά στοιχεία της Τράπεζας την τελευταία διετία παρουσιάζονται στον επόμενο Πίνακα:

(ποσά σε εκ. ευρώ)	2009	2008
Καθαρά έσοδα	1.663	1.652
Καθαρά κέρδη	235	315
Μέρισμα ανά μετοχή	-	-
Αποδοτικότητα ενεργητικού	0,44%	0,65%
Αποδοτικότητα ΙΚ	7,90%	10,60%
Χορηγήσεις	37.688	38.313
Καταθέσεις	30.755	31.294
Ενεργητικό	54.280	54.890
Κεφαλαιακή επάρκεια	9,80%	9,90%

Πηγή: Ετήσιο δελτίο για το 2009

4.4.2 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της Τράπεζας Πειραιώς

Η Τράπεζα Πειραιώς μέσω της πλατφόρμας winbank πρωτοπορεί στην παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην ελληνική αγορά. Η υπηρεσία δημιουργήθηκε το 2000 και έκτοτε το brand name καθιερώθηκε στον χώρο.

Το 2009, για ένατη συνεχή χρονιά η winbank κατείχε κορυφαία θέση έναντι ανάλογων υπηρεσιών των ελληνικών τραπεζών, κερδίζοντας την πρώτη θέση ως η καλύτερη e-banking υπηρεσία σε όλους τους συγκριτικούς διαγωνισμούς περιοδικών τεχνολογίας, όπως τα PC World («Άριστη Υπηρεσία»), PC Magazine («Επιλογή Σύνταξης»), RAM («Κορυφαία Επίδοση»), καθώς και στην ψηφοφορία Tech Excellence Awards. Επίσης, σε έρευνα που διεξήχθη για το βαθμό ικανοποίησης των πελατών της το 2009 καταγράφηκε ποσοστό ικανοποίησής, της τάξης του 96% από τη χρήση της winbank.

Στην πλατφόρμα winbank international (βραβευμένη το 2008 από τη Microsoft και το διεθνές περιοδικό Banking Technology) το 2009 εντάχθηκε η θυγατρική Piraeus Bank Bulgaria international, αποτελώντας την 3η κατά σειρά θυγατρική που εντάσσεται μετά την Αλβανία και την Κύπρο. Παράλληλα, έχει ολοκληρωθεί η ανάπτυξη του internet banking στην Piraeus Bank Egypt και αναμένεται η έναρξη του το 2010.

Το 2009 οι εγγεγραμμένοι χρήστες της winbank ανήλθαν σε ποσοστό 21% επί του συνόλου των πελατών της Τράπεζας που χρησιμοποιούν την υπηρεσία, έναντι 17% το 2008 και 12% το 2007. Παράλληλα, οι επισκέψεις στη winbank αυξήθηκαν κατά 23% από 17% το 2008 και ο αριθμός ενεργών πελατών κατά 30%, από 11% αντίστοιχα. Αξιοσημείωτο είναι το πλήθος των χρηματιστηριακών εντολών που δόθηκαν μέσω winbank το 2009, αφού ξεπέρασαν το 60% σε ετήσια βάση. Επίσης, μέσω του e-banking της Πειραιώς εκτελέστηκαν πάνω από το 40% των πληρωμών προς το Δημόσιο (ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ), το 40% των εμβασμάτων των πελατών, καθώς και το 50% των χρηματιστηριακών πράξεων της Τράπεζας.

Η απόδοση και η δυναμική που επιδεικνύουν οι πολυκαναλικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής αποκτά στις μέρες μας ιδιαίτερο ενδιαφέρον όπως προκύπτει από τις παρακάτω αναφορές:

- ο αριθμός των πελατών που όρισαν να λαμβάνουν ειδοποιήσεις υπερδιπλασιάστηκε με 5,6 εκ. αποσταθθέντα μηνύματα (αύξηση 51% σε σχέση με το 2008).
- η υπηρεσία «Λεφτά στο Λεπτό» (αποστολή μετρητών μέσω winbank, phone banking και ATM και παραλαβή τους μέσω ATM, χωρίς απαραίτητα την ύπαρξη λογαριασμού ή χρεωστικής κάρτας) στο δεύτερο χρόνο λειτουργίας της πραγματοποίησε 37.800 αποστολές μετρητών σημειώνοντας αύξηση 47% σε σχέση με το 2008.
- οι πωλήσεις των προπληρωμένων virtual καρτών πληρωμών WeBuy διπλασιάστηκαν τον δεύτερο χρόνο διάθεσης τους, ξεπερνώντας τις 30.000, αποδεικνύοντας την ευρεία αποδοχή τους από το συναλλασσόμενο με την τράπεζα κοινό.
- η υπηρεσία ανανέωσης χρόνου καρτοκινητής τηλεφωνίας (air-time top-up), στον τρίτο χρόνο διάθεσής της από όλα τα εναλλακτικά δίκτυα της τράπεζας, αύξησε τις συναλλαγές της κατά 13% και την αξία αγοράς χρόνου ομιλίας κατά 15%.
- η υπηρεσία easypay.gr, στο τέταρτο έτος λειτουργίας της, παραμένει η πλέον πρωτοποριακή υπηρεσία εξ αποστάσεως πληρωμών στην ελληνική αγορά, έχοντας φιλοξενήσει 550 επιχειρήσεις, οργανισμούς και φορείς (12% περισσότερους από το 2008), και αυξήσει κατά 55% τους εγγεγραμμένους χρήστες της.
- τα μεγέθη των υπηρεσιών της πλατφόρμας paycenter (εισπράξεις μέσω internet με χρέωση καρτών από τις ελληνικές εμπορικές επιχειρήσεις) αυξήθηκαν σημαντικά το 2009. Οι συνεργαζόμενες επιχειρήσεις και οργανισμοί αυξήθηκαν κατά 30%, το σύνολο των συναλλαγών τους κατά 16%, ανεβάζοντας το διενεργούμενο κύκλο εργασιών στα €305 εκ., με

αύξηση 12%. Οι συνεργαζόμενες με την Τράπεζα επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν το paycenter portal, αν και αποτελούν το 8% του συνόλου των εταιρικών πελατών, κατέχουν 28% επί του κύκλου εργασιών και 25% επί των προμηθειών.

4.4.2.1 Υπηρεσίες e-banking για ιδιώτες

Οι υπηρεσίες winbank προσφέρονται σε ιδιώτες πελάτες 24 ώρες το 24ωρο , από οποιοδήποτε σημείο υπάρχει πρόσβαση στο διαδίκτυο. Οι κυριότερες κατηγορίες συναλλαγών που προβλέπονται από την υπηρεσία είναι οι εξής:

- Διαχείριση λογαριασμών
- Διαχείριση επιταγών
- Διαχείριση πιστωτικών καρτών
- Προπληρωμένη κάρτα – WEBUY
- Διαχείριση δανείων
- Πληρωμές – Μεταφορές
- Τηλέ – ειδοποιήσεις
- Χρηματιστήριο
- Winbank for cards

Διαδικασία εγγραφής – εισόδου στην υπηρεσία

Η πρόσβαση στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της Πειραιώς προϋποθέτει την κατοχή ενός τουλάχιστον λογαριασμού καταθέσεων, ενώ σε περίπτωση μη ύπαρξης είναι δυνατή πέρα από την επίσκεψη στο κατάστημα και η ηλεκτρονική του δημιουργία. Εν συνεχεία, ο χρήστης συμπληρώνει τη σχετική αίτηση και αφού

παραλάβει του κωδικούς (από το κατάστημα ή ταχυδρομικά) συνδέεται με την υπηρεσία. Το κόστος απόκτησης των κωδικών είναι 5€ (τιμές Σεπτεμβρίου 2010).



The image shows the login interface for Winbank's e-banking service. At the top, there is a blue header with the 'winbank' logo and the text '10 ΧΡΟΝΙΑ' above it. Below the header, the word 'e-banking' is displayed in a grey rounded rectangle. The main area contains three input fields: 'User ID', 'PIN', and 'extraPIN' (which includes a small icon of a USB token). At the bottom, there is a blue button with the Greek word 'Είσοδος' (Login).

Εικόνα 25 Οθόνη σύνδεσης με την υπηρεσία

Περιγραφή βασικών λειτουργιών

Η επιτυχής σύνδεση στην υπηρεσία οδηγεί στην κεντρική σελίδα του winbank, όπου δίδεται η δυνατότητα να διενεργηθεί πλήθος ολοκληρωμένων τραπεζικών συναλλαγών. Στη συνέχεια περιγράφεται η δομή των παρεχόμενων υπηρεσιών.

- **Χαρτοφυλάκιο**
 - Με Μια Ματιά
 - Διαχείριση Λογαριασμών
 - Διαχείριση Πιστωτικών Καρτών
 - Προπληρωμένη Κάρτα WEBUY
 - Διαχείριση Χρεωστικών Καρτών
 - Προθεσμιακές Καταθέσεις

- Διαχείριση Δανείων
 - Διαχείριση Επιταγών
- **Πληρωμές**
 - Μεμονωμένες πληρωμές
 - Πληρωμές πιστωτικών καρτών
 - Ανανέωση χρόνου ομιλίας
 - Πάγιες εντολές
 - Πληρωμές μέσω αρχείου
 - Ιστορικό πληρωμών / μεταφορών
- **Μεταφορές / Ευβάσματα**
 - Μεταφορές
 - Ευβάσματα
 - Λεφτά στο λεπτό!
 - Ιστορικό πληρωμών / μεταφορών
- **Χρηματιστήριο**
 - Χαρτοφυλάκιο μετοχών
 - Εντολές
 - Δημόσιες εγγραφές
- **Alerts!**
 - Εισαγωγή νέου Alert
 - Ιστορικό SMS – Banking
- **Υπηρεσίες πελάτη**

- Winbank SMS
- Εργαλεία
- Χρήσιμες πληροφορίες
- Φόρμα επικοινωνίας
- Αποστολή αρχείου
- Αλλαγή προσωπικών στοιχείων
- Φιλικές ονομασίες
- Προτιμήσεις
- Διαχείριση αιτήσεων
- Συναλλαγές προς έγκριση
- Winbank mobile
- Πειραιώς phone banking
- Ιστορικό ενεργειών
- **Αιτήσεις προϊόντων**
 - Άνοιγμα winbank Direct
 - Πιστωτική κάρτα
 - Κάρτα Miles and More
 - Έκδοση προπληρωμένης κάρτας WEBUY
 - Μεταφορά υπολοίπου
 - Αυτόματη εξόφληση πιστωτικής κάρτας
 - Λογαριασμός

Στην κεντρική σελίδα της υπηρεσίας προσφέρεται επίσης ένα πτυσσόμενο μενού, με το οποίο ο χρήστης μεταβαίνει άμεσα σε επιλεγμένες υπηρεσίες ενημέρωσης. Επιπλέον, σε τακτά χρονικά διαστήματα εμφανίζονται ειδήσεις και ανακοινώσεις που αφορούν την τράπεζα και τις υπηρεσίες που προσφέρει στους πελάτες της.

Διαχείριση χαρτοφυλακίου με το e-banking της Τράπεζας Πειραιώς

Η διαχείριση χαρτοφυλακίου στην πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής της Πειραιώς διενεργείται με κλικ στην επιλογή «Χρηματιστήριο» από το μενού της κεντρικής σελίδας, όπου υπάρχουν οι προαναφερθείσες βασικές επιλογές:

- **Χαρτοφυλάκιο:** ο χρήστης βλέπει τα στοιχεία του χαρτοφυλακίου του και τη συνολική τρέχουσα αποτίμησή του σε ευρώ. Δίνεται ακόμα η δυνατότητα αποθήκευσης και εκτύπωσης των στοιχείων και γενικά της συνεχούς παρακολούθησης της σύνθεσής του.
- **Εντολές:** εκτελούνται αγοραπωλησίες μετοχών, ενημερώνεται η κατάσταση των εντολών που δόθηκαν την τρέχουσα ημέρα και παρακολουθούνται ιστορικά όλα τα πινακίδια πράξεων του χρήστη. Η οθόνη εκτέλεσης αγοράς και πώλησης μετοχών δίνει την ευκαιρία επιλογής της επιθυμητής μετοχής από ένα πτυσσόμενο μενού, των τεμαχίων που ο χρήστης προτίθεται να αγοράσει και του τύπου της εντολής σε συνδυασμό με την τιμή.

Λογαριασμός Φύλαξης: 27886 ▼

Μετοχή: Επιλογή ... ▼

Τεμάχια:

Τύπος Εντολής: Κανονική ▼

Επιθυμητή Τιμή: EURO

Συνολική Αξία:

Εικόνα 26 Μενού εκτέλεσης εντολής αγοράς / πώλησης μετοχών

- Δημόσιες Εγγραφές: προσφέρεται η δυνατότητα αίτησης συμμετοχής σε δημόσια εγγραφή κάποιας εταιρείας. Μοναδικό μειονέκτημα της υπηρεσίας, είναι ότι δεν δίδεται η δυνατότητα επένδυσης σε τίτλους διαφορετικούς από μετοχές (αμοιβαία κεφάλαια, ομόλογα, παράγωγα προϊόντα). Ωστόσο, η τράπεζα έχει ανακοινώσει πως στα προσεχή σχέδιά της είναι η προσθήκη και αυτών των λειτουργιών.

4.4.2.2 Υπηρεσίες e-banking για επιχειρήσεις

Η υπηρεσία winbank internet business παρέχει τη δυνατότητα πολλαπλών χρηστών-υπαλλήλων της εταιρίας με διαφορετικά δικαιώματα πρόσβασης (π.χ. μόνο παρακολούθηση υπολοίπων, διενέργεια συναλλαγών μόνο μεταξύ προϊόντων της εταιρίας, προετοιμασία συναλλαγών προς έγκριση από άλλο χρήστη, κλπ). Η εν λόγω υπηρεσία καλύπτει τα παρακάτω θέματα:

- «Διπλή» υπογραφή ανά συναλλαγή.
- Διαφορετικά χρηματικά όρια ανά είδος συναλλαγής.
- Διαφορετικά εγκριτικά επίπεδα ή επίπεδα πρόσβασης.
- Υπαρξη ενός administrative master κωδικού (UserID) ανά εταιρεία, ο οποίος έχει τη δυνατότητα παρακολούθησης όλων των κινήσεων που διενεργούνται από άλλους χρήστες της ίδιας εταιρείας.

Η δομή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής προς επιχειρήσεις, όπως επίσης και η κεντρική οθόνη, είναι παρόμοιες με την αντίστοιχη της πλατφόρμας για τους ιδιώτες. Το σημείο όπου υπάρχει σαφής και σημαντική διαφοροποίηση είναι στις δύο δέσμες υπηρεσιών easypay και paycenter.

Υπηρεσία easypay

Η υπηρεσία easypay δίνει στις επιχειρήσεις – συνδρομητές τη δυνατότητα να προσφέρουν στους πελάτες τους ένα νέο εύκολο και γρήγορο τρόπο πληρωμής 24 ώρες το 24ωρο. Με άλλα λόγια, είναι μια πρωτότυπη ηλεκτρονική πλατφόρμα

πληρωμών και εισπράξεων που απευθύνεται σε όλες τις επιχειρήσεις και οργανισμούς. Αξίζει να σημειωθεί ότι δεν απαιτείται η κατοχή λογαριασμού στην τράπεζα για την απόκτηση της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Τα πρωτοποριακά χαρακτηριστικά αυτού του συστήματος είναι ότι:

- Κάθε καταναλωτής, ακόμα κι αν δεν είναι πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς, έχει τη δυνατότητα να εξοφλήσει τις υποχρεώσεις του προς μια πληθώρα επιχειρήσεων και οργανισμών που φιλοξενούνται στο winbank easypay.
- Κάθε επιχείρηση και οργανισμός που έχει οικονομικές απαιτήσεις από πελάτες, μέλη και συνδρομητές, μπορεί να εισπράττει άμεσα, χωρίς καμία δική του επένδυση και με μια απλή σύμβαση συνεργασίας με την Τράπεζα Πειραιώς.
- Οι πληρωμές γίνονται τηλεφωνικά ή μέσω Internet, χωρίς να απαιτείται προηγούμενη εγγραφή του πελάτη στην υπηρεσία.
- Όλοι οι καταναλωτές δύνανται να βρουν συγκεντρωμένους όλους τους φορείς προς τους οποίους έχουν οικονομικές υποχρεώσεις σε ένα μοναδικό σημείο.

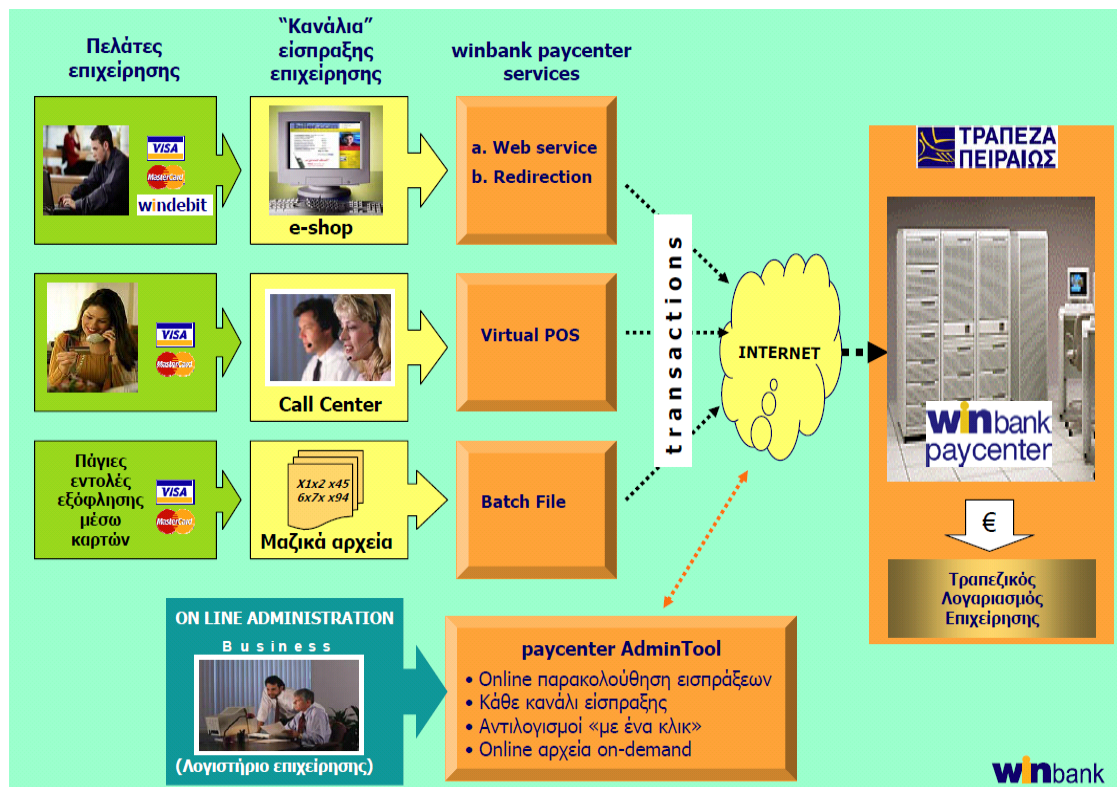
Βασικό πλεονέκτημα της υπηρεσίας winbank easypay είναι ότι οι πληρωμές πραγματοποιούνται με χρέωση οποιασδήποτε πιστωτικής κάρτας Visa και MasterCard, χρεωστικής Visa Electron αλλά και τραπεζικού λογαριασμού στην Τράπεζα Πειραιώς.

Εικόνα 27 Κεντρική οθόνη υπηρεσίας easypay

Το easypay απευθύνεται σε επιχειρήσεις με περιορισμένα σημεία είσπραξης, με έλλειψη δυνατότητας είσπραξης ηλεκτρονικά από δικά τους κανάλια, που όμως επιθυμούν μια αξιόπιστη και εύκολη υπηρεσία εισπράξεων χωρίς ιδιαίτερο κόστος και επένδυση θέλοντας να βελτιώσουν την εξυπηρέτηση των πελατών τους στην εξόφληση οφειλών.

Υπηρεσία paycenter

Το paycenter είναι μια υπηρεσία που απευθύνεται σε όλες τις επιχειρήσεις που επιθυμούν να διεκπεραιώνουν τις πληρωμές των πελατών τους μέσω ηλεκτρονικών καταστημάτων, τηλεφωνικής εντολής και μαζικών χρεώσεων. Οι επιχειρήσεις που γίνονται συνδρομητές σε αυτό το σύστημα, παραλαμβάνουν το λογισμικό «paycenter Admin Tool» με το οποίο δύνανται να διαχειρίζονται online κάθε είσπραξη, να αντιλογίζουν τις συναλλαγές τους με ευκολία και να συμφωνούν τις παραγγελίες τους.



Εικόνα 28 Σχηματική παρουσίαση δέσμης υπηρεσιών paycenter

Στην ασφαλή internet σελίδα του paycenter Admin Tool, αρμόδια στελέχη της επιχείρησης (π.χ. λογιστήριο) έχουν ελεγχόμενη πρόσβαση, ώστε να παρακολουθούν αναλυτικά τις εισπράξεις - συναλλαγές από τους πελάτες και να διαχειρίζονται τις λεπτομέρειες κάθε συναλλαγής, που παρατίθενται κατωτέρω:

- Αναμονή
- Έγκριση
- Ολοκλήρωση
- Ακύρωση
- Επιστροφή
- Απόρριψη
- Πακέτο συναλλαγών
- Αναλυτικές αναφορές ανά υπηρεσία είσπραξης, με πολλαπλά κριτήρια αναζήτησης

- Κατέβασμα και αποθήκευση των εκτελεσμένων συναλλαγών
- Αναζήτηση συναλλαγών με πολλαπλά κριτήρια.
- Πρόσβαση στο e-banking (online διαχείριση του τραπεζικού λογαριασμού της επιχείρησής σας)
- Online βοήθεια με αναλυτικές οδηγίες χρήσης του paycenter Admin Tool
- Διαχείριση της ασφάλειας

4.4.2.3 Ασφάλεια υπηρεσιών e-banking της Τράπεζας Πειραιώς

Η Τράπεζα Πειραιώς, αναγνωρίζοντας τη σημασία της ασφαλείας των ηλεκτρονικών συναλλαγών έχει λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα με τις πιο σύγχρονες και προηγμένες μεθόδους, ώστε να εξασφαλίζεται η μέγιστη δυνατή ασφάλεια. Οι κύριοι πυλώνες με τους οποίους επιτυγχάνεται είναι οι:

- **Αναγνώριση πελάτη:** Μετά την υπογραφή της σύμβασής ο πελάτης παραλαμβάνει το κουτί του (winbox), το οποίο εκτός από την επιστολή καλωσορίσματος και τους οδηγούς των υπηρεσιών περιέχει και τους κωδικούς. Οι κωδικοί που χρησιμοποιούνται για την αναγνώρισή είναι: ο Κωδικός Εισόδου (UserID) και ο Προσωπικός Κωδικός Ασφαλείας (PIN). Την πρώτη φορά που ο χρήστης θα εισέλθει στην υπηρεσία, το σύστημα τον υποχρεώνει να μεταβάλει και τους δύο κωδικούς για τη δική του ασφάλεια. Επίσης, το σύστημα παραπέμπει σε υποχρεωτική αλλαγή του Προσωπικού Κωδικού Ασφαλείας κάθε δύο μήνες ή κάθε φορά που ζητά επανέκδοση. Ωστόσο, η winbank δίνει τη δυνατότητα μεταβολής των κωδικών όσο συχνά το επιθυμεί.
- **Εξασφάλιση του Απορρήτου της Μεταφοράς των Δεδομένων:** Για την εξασφάλιση του απορρήτου της μεταφοράς των δεδομένων, χρησιμοποιείται το πρωτόκολλο κρυπτογράφησης SSL 128bit. Το σύστημα

έχει υλοποιηθεί σε συνεργασία με την εταιρία Verisign, η οποία ειδικεύεται σε θέματα ασφαλείας συναλλαγών.

- **Αυτόματη Αποσύνδεση:** Το σύστημα αποσυνδέεται αυτόματα, εάν δεν υπάρξει καμία δραστηριότητα για επτά λεπτά.
- **Ελεγχόμενη Πρόσβαση (firewall):** Η πρόσβαση στα συστήματα της Τράπεζας ελέγχεται από firewall, το οποίο επιτρέπει τη χρήση συγκεκριμένων υπηρεσιών από τους πελάτες/επισκέπτες απαγορεύοντας, παράλληλα, την πρόσβαση σε συστήματα και βάσεις δεδομένων με απόρρητα στοιχεία και πληροφορίες της Τράπεζας.
- **Κλείδωμα Κωδικών:** Σε περίπτωση που εισάχθει τρεις φορές λάθος ο Προσωπικός Κωδικός Ασφαλείας, τότε το σύστημα κλειδώνει τους κωδικούς και απαγορεύει την πρόσβαση στην υπηρεσία winbank internet.
- **Κωδικός extraPIN:** Ο κωδικός extraPIN ζητείται μετά την είσοδο στην υπηρεσία winbank internet και μόνο για την εκτέλεση συγκεκριμένων συναλλαγών.
- **Συσκευή παραγωγής κωδικών μίας χρήσης extraPIN generator:** Η συσκευή extraPIN generator παράγει 6ψήφιους κωδικούς μίας χρήσης που μπορούν να εισαχθούν κατά την είσοδο στην υπηρεσία για την εκτέλεση συγκεκριμένων συναλλαγών. Στην οθόνη LCD της συσκευής εμφανίζεται ο κώδικος, ο οποίος ανανεώνεται κάθε 60 δευτερόλεπτα και παύει να ισχύει όταν καταχωρηθεί.
- **Εξαίρεση Λογαριασμών:** Μέσω των υπηρεσιών winbank internet δίνεται η δυνατότητα επιλογής των λογαριασμών που ο πελάτης δεν επιθυμεί να έχει πρόσβαση μέσω των καναλιών winbank internet. Οι λογαριασμοί που εξαιρούνται δεν ακυρώνονται, απλά δε θα εμφανίζονται στο σύστημα.

4.5 ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ

4.5.1 Όμιλος Τράπεζας Κύπρου

Ο όμιλος της Τράπεζας Κύπρου ιδρύθηκε το 1899 και αποτελεί σήμερα ηγετικό χρηματοοικονομικό οργανισμό στην Κύπρο, με δυναμική παρουσία στην Ελλάδα και δραστηριότητες στη Ρωσία, τη Ρουμανία, την Ουκρανία, το Ηνωμένο Βασίλειο, την Αυστραλία και τα Channel Islands. Ο όμιλος προσφέρει ένα ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που περιλαμβάνει τραπεζικές υπηρεσίες, χρηματοδοτήσεις, factoring, επενδυτικές υπηρεσίες, διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων, ασφάλειες γενικού κλάδου και ζωής. Το δίκτυο του ομίλου λειτουργεί μέσω 569 καταστημάτων, από τα οποία 216 εδρεύουν στη Ρωσία, 166 στην Ελλάδα, 143 στην Κύπρο, 18 στην Ουκρανία, 11 στη Ρουμανία, 10 στην Αυστραλία, 4 στο Ηνωμένο Βασίλειο και 1 στα Channel Islands. Τέλος, η Τράπεζα δραστηριοποιείται με 8 καταστήματα αντιπροσωπείας στη Ρωσία, τη Ρουμανία, την Ουκρανία, τον Καναδά και τη Νότια Αφρική. Στην Τράπεζα Κύπρου απασχολούνται 12.127 άτομα διεθνώς (Δεκέμβριος 2009).

Τα κυριότερα χρηματοοικονομικά στοιχεία του ομίλου έχουν ως εξής:

(ποσά σε εκ. ευρώ)	2009	2008
Καθαρά έσοδα	848	792
Καθαρά κέρδη	313	502
Μέρισμα ανά μετοχή	0,16	0,27
Αποδοτικότητα ενεργητικού	0,26%	0,41%
Αποδοτικότητα ΙΚ	14%	25,10%
Χορηγήσεις	25.636	24.425
Καταθέσεις	28.585	27.936
Ενεργητικό	39.411	36.131
Κεφαλαιακή επάρκεια	11,70%	11,20%

Πηγή: Ετήσιο δελτίο για το 2009

4.5.2 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της Τράπεζας Κύπρου

Η Τράπεζα Κύπρου προσφέρει την υπηρεσία 1Bank για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής στους πελάτες της. Η Υπηρεσία 1bank παρέχει στους συνδρομητές τη δυνατότητα πραγματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου 24 ώρες το 24ωρο, επτά μέρες την εβδομάδα. Ο αριθμός των συνδρομητών της Υπηρεσίας 1bank (ιδιώτες και εταιρίες) αυξάνεται ραγδαία χρόνο με το χρόνο, σημειώνοντας το 2009 αύξηση 20% σε σχέση με το 2008. Η Υπηρεσία, ως πρωτοπόρος στον τομέα της ασφάλειας, εισήγαγε πρώτη τη συσκευή Digipass για επιπρόσθετη εξασφάλιση στις μεταφορές κεφαλαίων των συνδρομητών προς τρίτους.

Σημαντικό πλεονέκτημα των εναλλακτικών καναλιών της Υπηρεσίας 1bank, εκτός φυσικά από την εξοικονόμηση χρόνου, είναι και το χαμηλότερο κόστος συναλλαγών σε σύγκριση με τα καταστήματα. Η Τράπεζα, λοιπόν, έχει τη δυνατότητα να προσφέρει συναλλαγές μέσω του διαδικτύου με χαμηλότερες χρεώσεις ή και δωρεάν.

Τον Νοέμβριο του 2009 η Υπηρεσία εισήγαγε τη νέα έκδοση του internet banking που περιλαμβάνει σημαντικές αναβαθμίσεις, νέες λειτουργίες καθώς και την επιλογή ελληνικής, αγγλικής και ρωσικής γλώσσας. Οι πελάτες της Τράπεζας μπορούν να γίνουν συνδρομητές της υπηρεσίας αποκτώντας κωδικούς από όλα τα καταστήματα της.

Ειδικά στην ελληνική αγορά, η χρήση των πιο πάνω υπηρεσιών παρουσίασε έντονη ανάπτυξη το 2009. Καταγράφηκαν περίπου 2.300.000 επισκέψεις και εκτελέστηκαν 430.000 χρηματικές συναλλαγές. Οι συναλλαγές αυτές έγιναν με εξαιρετικά υψηλά επίπεδα ασφάλειας, όπως για παράδειγμα με χρήση συσκευών που παράγουν κωδικούς μίας χρήσης (digipass). Κατά το ίδιο έτος προστέθηκαν νέες δυνατότητες στις υπηρεσίες, ενώ ολοκληρώθηκε η ανάπτυξη της νέας, αναβαθμισμένης εφαρμογής On-Line Trading, η οποία τέθηκε σε λειτουργία τον Ιανουάριο του 2009.

Καθώς οι εξελίξεις στο χώρο της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των τραπεζικών πελατών είναι ραγδαίες, η Τράπεζα Κύπρου τις παρακολουθεί με ιδιαίτερη προσοχή αναπτύσσοντας τις απαιτούμενες υποδομές, ώστε να μπορέσει να παρέχει ολοένα και υψηλότερου επιπέδου εξυπηρέτησης στους πελάτες της.

4.5.2.1 Υπηρεσίες e-banking για ιδιώτες

Η Τράπεζα Κύπρου έχει αναπτύξει μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα υπηρεσιών για τη διενέργεια συναλλαγών από απόσταση για τους ιδιώτες. Μέσω αυτής, έχουν τη δυνατότητα να εκτελέσουν ενδεικτικά τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- Ενημέρωση για υπόλοιπα/κινήσεις λογαριασμών/επιταγών και αξία αμοιβαίων κεφαλαίων.
- Υπόλοιπα/νέες κινήσεις προπληρωμένων και χρεωστικών καρτών.
- Πληρωμές λογαριασμών ή φόρτιση προπληρωμένων καρτών.
- Μεταφορές σε λογαριασμούς του ιδίου ή σε τρίτους εντός της Τράπεζας Κύπρου.
- Δωρεές σε μη Κυβερνητικές Οργανώσεις.
- Πληρωμές λογαριασμών ή οφειλών σε διάφορους Οργανισμούς.
- Αποστολή εμβασμάτων σε όλες τις χώρες με ιδιαίτερα χαμηλή προμήθεια.
- Εξόφληση οφειλών στις εταιρείες Κύπρου Ασφαλιστική, Ζωής, Χρηματοστηριακή και Leasing.

Διαδικασία εγγραφής – εισόδου στην υπηρεσία

Η εγγραφή στην υπηρεσία προϋποθέτει είτε την επίσκεψη σε ένα κατάστημα της τράπεζας για την υποβολή της σχετικής αίτησης από τον ενδιαφερόμενος είτε τη συμπλήρωση διαδικτυακά της φόρμα εκδήλωσης ενδιαφέροντος και εν συνεχεία την παραλαβή εντύπως των απαραίτητων εγγράφων, τα οποία επιστρέφονται (ταχυδρομικά ή με επίσκεψη σε κατάστημα) για να ενεργοποιηθεί η πρόσβασή του.



The image shows a login form for Internet Banking. It features a logo on the left with a globe and a computer mouse, and the text 'INTERNET BANKING' to its right. Below the logo, there are two input fields: 'ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΡΤΑΣ:' and 'ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ:'. A yellow 'ΕΙΣΟΔΟΣ' button is positioned below the second field.

- **NEA ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ:** Η Τράπεζα Κύπρου Ελλάδος δεν θα σας ζητήσει ποτέ να εισάγετε κωδικό μίας χρήσης από τη συσκευή S.T.I.C.K., για την είσοδό σας στην Υπηρεσία Internet Banking.
- Παρακαλούμε εισάγετε στο πεδίο **ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΡΤΑΣ** τον Αριθμό Κάρτας Αναλήψεών σας ή τον Αριθμό **Κάρτας Μέλους** σας, χωρίς κενά μεταξύ των ψηφίων της.
- Πριν εισάγετε τους κωδικούς σας, βεβαιωθείτε ότι βρίσκεστε στην **αλλοδα** της Τράπεζας Κύπρου. Να θυμάστε ότι, ο κωδικός ασφαλείας σας είναι αυστηρά προσωπικός και δεν πρέπει να κοινοποιείται σε τρίτους, συμπεριλαμβανομένων και των υπαλλήλων της Τράπεζας.
- Σας υπενθυμίζουμε ότι, το σύστημα αυτόματα απενεργοποιεί την πρόσβασή σας, μετά την 3^η συνεχόμενη ανεπιτυχή προσπάθεια εισαγωγής του Προσωπικού Κωδικού Ασφαλείας στα Εναλλακτικά Δίκτυα (PHONE BANKING, INTERNET BANKING) οπότε και απαιτείται η επανέκδοσή του. Για να κάνετε αίτηση Επανεκδόσης, μπορείτε να επισκεφτείτε ένα από τα **καταστήματά** μας.
- Helpdesk Υπηρεσίας Direct Banking 801.11.802.803, 210-64.77.577, e-mail: info@bankofcyprus.qi

[Πληροφορίες](#) | [Εκδήλωση Ενδιαφέροντος](#) | [Ασφάλεια](#) | [Demo](#)



ABOUT SSL CERTIFICATES
Copyright © Τράπεζα Κύπρου.

Εικόνα 29 Οθόνη εισόδου στην υπηρεσία

Περιγραφή βασικών λειτουργιών

Κατόπιν της επιτυχής εισόδου και ενεργοποίησης της πρόσβασης, ο ιδιώτης και πελάτης πλέον της Τράπεζας Κύπρου μπορεί να εκτελέσει μια σειρά συναλλαγών με σχετική ευκολία, ταχύτητα και χαμηλό κόστος. Στον επόμενο Πίνακα αναλύονται τα δύο πρώτα επίπεδα υπηρεσιών που προσφέρονται:

Καρτέλα	Επιλογές
Διαχείριση Λογαριασμών	Στοιχεία λογαριασμών
	Υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών
Πληρωμές	Πιστωτικής κάρτας
	Φόρτιση προπληρωμένης κάρτας
	Λογαριασμών Δημοσίου, Ταμείων κλπ
	Ακύρωση εντολών
Πάγιες εντολές	ΔΕΚΟ/Δημοσίου, ασφαλιστικών κλπ
	Ιστορικό εντολών
	Ανάκληση εντολών
Μεταφορές/Εμβάσματα	Μεταφορές σε λογαριασμούς ιδίου εντός της Τράπεζας
	Μεταφορά σε λογαριασμούς ιδίου εκτός της Τράπεζας
	Μεταφορά σε λογαριασμούς τρίτου εντός ή εκτός Τράπεζας
	Δωρεές
Κάρτες	Πληροφορίες/κινήσεις/λογαριασμοί πιστωτικών καρτών
	Πληροφορίες/κινήσεις/λογαριασμοί χρεωστικών καρτών
Επιταγές	Κατάσταση επιταγών
	Πληροφορίες μπλοκ επιταγών
Επενδύσεις	Παρακολούθηση χαρτοφυλακίου
	Αγοραπωλησία μετοχών
	Τρέχουσα αξία Αμοιβαίων Κεφαλαίων
	Δημόσιες εγγραφές
Αιτήσεις	Έκδοση μπλοκ επιταγών
	Αλλαγής στοιχείων επικοινωνίας
	Αναλυτικής κίνησης λογαριασμών
Πρόσθετα	Συσκευή παραγωγής κωδικών μιας χρήσης
	Αλλαγή κωδικού ασφαλείας
	Εκτύπωση οθονών
	Downloading κινήσεων/ιστορικών συναλλαγών σε Excel
	Υπολογισμός δόσεων

	Τρέχουσες τιμές συναλλάγματος και ιστορικότητα
	Επενδυτική ενημέρωση
	Ασφαλής επικοινωνία
	Ορισμός ονομασιών λογαριασμών

ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΧΡΗΜΑΤΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΜΟΥ

Επιλέξτε το λογαριασμό που επιθυμείτε να χρεωθεί View All 1-3 of 3

Αρ. Λογαριασμού	Ονομασία	Τύπος Λογ/σμού	Διαθέσιμο υπόλοιπο	Νόμισμα
<input type="radio"/> 22464809		EXTR	3718,00	EUR
<input type="radio"/> 1937399		SAV	78900,49	EUR
<input type="radio"/> 22464818		SAV	665,27	USD

Επιλέξτε το λογαριασμό που επιθυμείτε να πιστωθεί View All 1-3 of 3

Αρ. Λογαριασμού	Ονομασία	Τύπος Λογ/σμού	Διαθέσιμο υπόλοιπο	Νόμισμα
<input type="radio"/> 22464809		EXTR	3718,00	EUR
<input type="radio"/> 1937399		SAV	78900,49	EUR
<input type="radio"/> 22464818		SAV	665,27	USD

Για να δείτε αναλυτικά τα στοιχεία ενός λογαριασμού, πατήστε επάνω στον αριθμό του.

Όσοι λογαριασμοί είναι ανενεργοί ή κλειστοί δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν για συναλλαγή.

Εισάγετε το ποσό:

Παρακαλούμε χρησιμοποιείτε το κόμμα (,) ως σύμβολο υποδιαστολής, αν η πρώτη επιλεγμένη γλώσσα στις ρυθμίσεις του browser σας είναι η ελληνική. Αντίστοιχα, χρησιμοποιείτε ως σύμβολο υποδιαστολής την τελεία (.) σε περίπτωση που πρώτη επιλεγμένη γλώσσα είναι η αγγλική.

Το ποσό εκφράζεται στο νόμισμα του λογαριασμού χρέωσης

Εισάγετε το λεκτικό που επιθυμείτε να εμφανίζεται ως περιγραφή στο πεδίο της χρέωσης και της πίστωσης, αντίστοιχα.

Περιγραφή χρέωσης:

Περιγραφή πίστωσης:

Εκτέλεση

Εικόνα 30 Μεταφορά χρημάτων μέσω του e-banking της Τράπεζας Κύπρου

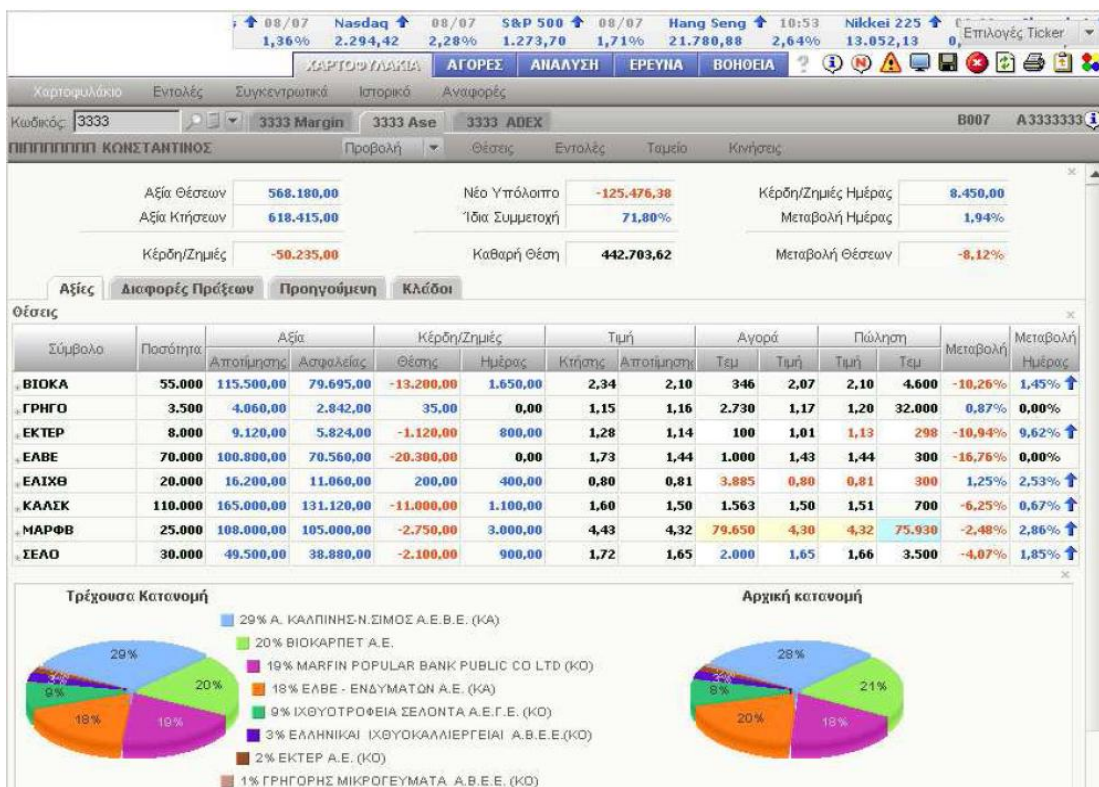
Διαχείριση χαρτοφυλακίου με το e-banking της Τράπεζας Κύπρου

Η Τράπεζα Κύπρου έχει αναπτύξει την υπηρεσία Online Trading, η οποία παρέχει τη δυνατότητα στους πελάτες της να διενεργούν αγοραπωλησίες επενδυτικών τίτλων και γενικά να επιτυγχάνουν ολοκληρωμένη διαχείριση χαρτοφυλακίου. Οι βασικές δυνατότητες της πλατφόρμας είναι οι εξής:

- Δυνατότητα real time παρακολούθησης της συνεδρίασης των Αγορών Αξιών Αθηνών και Κύπρου καθώς και της Αγοράς Παραγώγων Αθηνών.
- Δυνατότητα παρακολούθησης ξένων μετοχών.
- Ενημέρωση για τα θεμελιώδη στοιχεία των εισηγμένων επιχειρήσεων.
- Πληροφόρηση για την πορεία των δεικτών.
- Παροχή στοιχείων τεχνικής ανάλυσης για κάθε μετοχή.
- Παρουσίαση όλων των πληροφοριών με γραφήματα.

Η υπηρεσία αυτή παρέχεται στον χρήστη μέσω ενός ειδικού λογισμικού, το οποίο όμως δεν χρειάζεται να εγκαταστήσει ξεχωριστά στον υπολογιστή του. Η κεντρική οθόνη της υπηρεσίας περιλαμβάνει τέσσερις βασικές καρτέλες:

- **Χαρτοφυλάκιο:** με την επιλογή αυτή είναι δυνατή η επισκόπηση και ο έλεγχος του χαρτοφυλακίου. Επίσης, σε αυτή την καρτέλα διενεργούνται οι εντολές αγοραπωλησίας μετοχών.



Εικόνα 31 Διαχείριση χαρτοφυλακίου με το Online Trading

- **Αγορές:** παρακολούθηση online των χρηματιστηριακών αγορών της Αθήνας και της Λευκωσίας.
- **Ανάλυση:** ο χρήστης διενεργεί αναλύσεις για τις μετοχές και τους άλλους τίτλους που τον ενδιαφέρουν.
- **Έρευνα**
- **Βοήθεια**

4.5.2.2 Υπηρεσίες e-banking για επιχειρήσεις

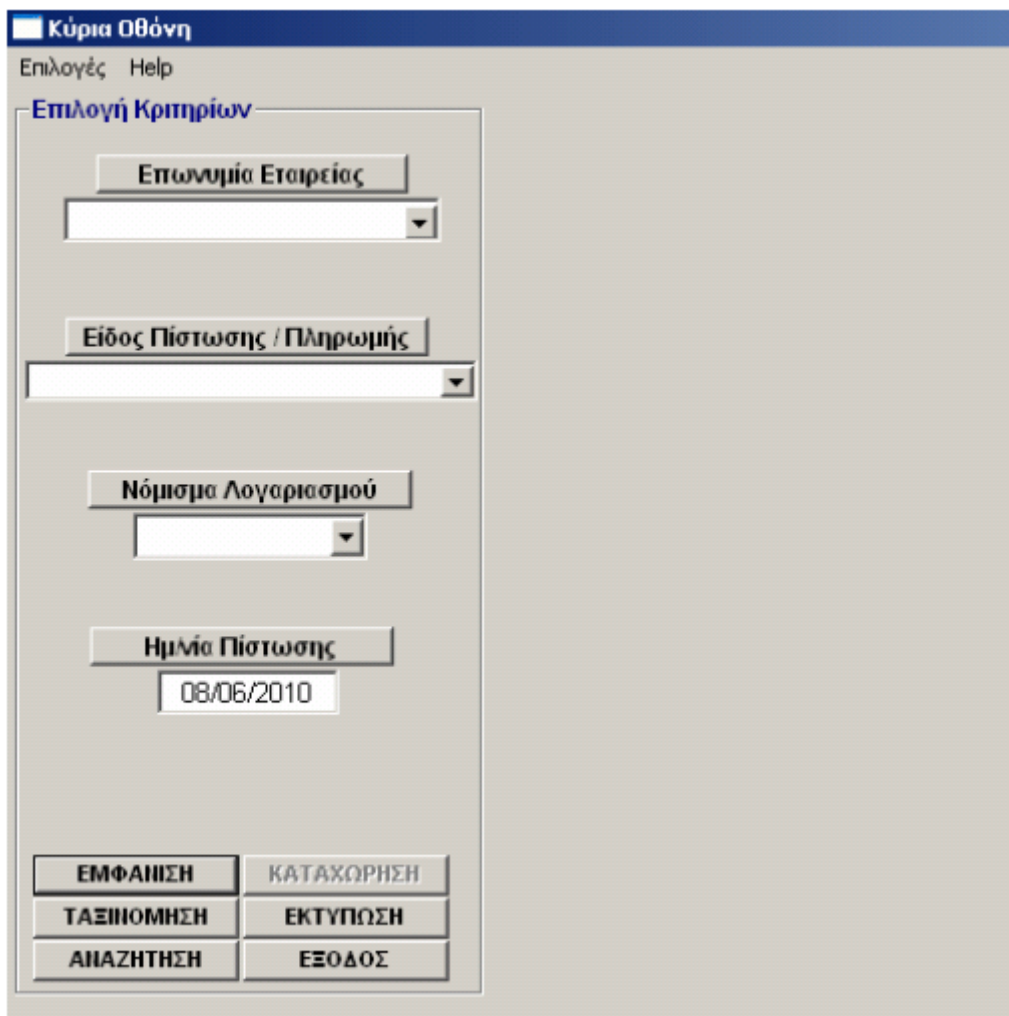
Η πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής για επιχειρήσεις έχει παρόμοιες επιλογές με την αντίστοιχη των ιδιωτών. Υπάρχουν ωστόσο κάποιες πρόσθετες επιλογές, οι οποίες επισημαίνονται παρακάτω:

- Πληρωμές εταιρικών καρτών και leasing.
- Μαζικές πληρωμές ΙΚΑ και ΦΠΑ.
- Ιστορικό εντολών ΙΚΑ και ΦΠΑ τρέχουσας περιόδου.
- Αποθήκευση δικαιούχων για αποστολές εμβασμάτων.
- Αποστολή αρχείων μισθοδοσίας.

Υπηρεσία ΒΟCΡΑΥ

Η Τράπεζα Κύπρου έχει δώσει ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη εφαρμογών για την εύκολη μισθοδοσία του υπαλληλικού προσωπικού των εταιρικών πελατών της. Για αυτό το σκοπό, έχει αναπτύξει την υπηρεσία ΒΟCΡΑΥ που επιτρέπει τη μαζική αποστολή αρχείων μισθοδοσίας, μόνο με την περιγραφή της επιθυμητής πίστωσης, εύκολα και γρήγορα, χωρίς προμήθειες ή άλλα έξοδα, με απλή χρέωση του εταιρικού λογαριασμού. Απαραίτητες προϋποθέσεις για την απόκτηση της υπηρεσίας είναι:

- Η μισθοδοσία των εργαζομένων των εταιρειών να τηρείται στην Τράπεζα Κύπρου. Προϋπόθεση για την δημιουργία αρχείων είναι η παραλαβή από το κατάστημα ενός κωδικού για την εταιρεία.
- Η εγκατάσταση της ειδικής εφαρμογής (BOCPAY) στον υπολογιστή, η οποία παρέχεται δωρεάν, σε ειδικό CD-ROM από το κατάστημα εξυπηρέτησης της εταιρείας (κατόπιν συνεννόησης). Η εφαρμογή BOCPAY δίνει την δυνατότητα δημιουργίας και επεξεργασίας νέων αρχείων μισθοδοσίας, τα οποία στη συνέχεια θα επισυναφθούν απευθείας και θα αποσταλούν μέσω της υπηρεσίας Internet Banking.
- Η εγκατάσταση της εφαρμογής BOCPAY είναι προαιρετική, εάν η εταιρεία χρησιμοποιεί δικό της λογιστικό πακέτο για τον υπολογισμό και την έκδοση μισθοδοσίας,. Σε αυτή την περίπτωση, αρκεί να χρησιμοποιηθεί η απαραίτητη γραμμογράφηση για την αποστολή των αρχείων μισθοδοσίας.



Εικόνα 32 Κεντρική Οθόνη ΒΟCΡΑΥ

Το μενού επιλογές περιλαμβάνει τις ακόλουθες λειτουργίες, βάση των οποίων η εταιρεία προετοιμάζει όλη τη διαδικασία μισθοδοσίας :

- Είδη πιστώσεων/πληρωμών
- Διαχείριση εταιρειών
- Λογαριασμοί δικαιούχων
- Διαχείριση νομισμάτων

Οι παράγοντες που πρέπει να έχει υπ' όψιν του ο διαχειριστής της εταιρείας κατά την προετοιμασία των αρχείων μισθοδοσίας είναι οι ακόλουθοι:

- Για την επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας πρέπει να υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στον εταιρικό λογαριασμό την ημερομηνία πίστωσης.

- Η καταβολή της μισθοδοσίας μπορεί να γίνει αυθημερόν, αλλά υπάρχει και δυνατότητα προγραμματισμού της σε μεταγενέστερη ημερομηνία.
- Τα ποσά των πιστώσεων πρέπει να είναι στο νόμισμα που τηρείται ο λογαριασμός της επιχείρησης.

4.5.2.3 Ασφάλεια υπηρεσιών e-banking της Τράπεζας Κύπρου

Με στόχο τη διαφύλαξη των συναλλαγών μέσω των Υπηρεσιών Εναλλακτικών Δικτύων της Κύπρου, εφαρμόζονται οι ακόλουθες παράμετροι ασφάλειας:

- **Κρυπτογράφηση δεδομένων:** Η διακίνηση των δεδομένων μέσω του Internet Banking της Τράπεζας Κύπρου διασφαλίζεται μέσω του πλέον εξελιγμένου πρωτοκόλλου επικοινωνίας SSL και της ισχυρής κρυπτογράφησης 128bit, τα οποία θεωρούνται απαραβίαστα για τις εφαρμογές μέσω Διαδικτύου. Στη διεύθυνση URL (https://), το σημείο “s” (secure) υποδηλώνει τη χρήση κρυπτογράφησης στη σελίδα και πιστοποιεί ότι ο χρήστης βρίσκεται σε ασφαλές περιβάλλον.
- **Πιστοποιητικό Αυθεντικότητας:** Η Υπηρεσία Internet Banking της Τράπεζας Κύπρου έχει πιστοποιηθεί από τον διεθνή κύριο οργανισμό VeriSign, ο οποίος ειδικεύεται σε θέματα ασφάλειας συναλλαγών. Το πιστοποιητικό αυθεντικότητας εμφανίζεται στην οθόνη εισαγωγής κωδικών και είναι διαθέσιμο, μέσω σχετικού εικονιδίου (κίτρινο λουκέτο), καθ’ όλη τη διάρκεια χρήσης της εφαρμογής.
- **Αναγνώριση Χρήστη - Κωδικός Πρόσβασης - Συσκευή S.T.I.C.K.:** Για την πρόσβαση στην Υπηρεσία Internet Banking απαιτούνται δυο κωδικοί: ο αριθμός της Κύπρου Debit Card (ή της Κάρτας Μέλους) και ο προσωπικός κωδικός ασφαλείας, ο οποίος αποτελείται από 4-6 αριθμητικά ψηφία. Επιπλέον, παρέχεται η δυνατότητα απόκτησης μιας συσκευής παραγωγής κωδικών μίας χρήσης S.T.I.C.K. Η εισαγωγή των κωδικών μίας χρήσης απαιτείται κάθε φορά που πραγματοποιείται μεταφορά μεταξύ λογαριασμών του ίδιου πελάτη ή πληρωμή, αξίας μεγαλύτερης του ποσού που έχει προκαθοριστεί από τον πελάτη ως ανώτατο όριο κωδικού

συναλλαγών. Η τιμή του ορίου μπορεί να τεθεί μεταξύ 0,01 και 300 ευρώ. Ειδικά για πραγματοποίηση μεταφορών προς τρίτους και εμβασμάτων η χρήση της συσκευής είναι απαραίτητη.

Εναλλακτικά, χρησιμοποιείται η συσκευή S.T.I.C.K. PLUS για συναλλαγές στο Internet Banking και για αποστολή εντολών μεταφοράς σε τρίτους ή εμβασμάτων μέσω φαξ. Οι κωδικοί είναι μοναδικοί για κάθε συνδρομητή, ενώ δημιουργούνται και παραμένουν ανενεργοί, μέχρι να επιβεβαιωθεί η παραλαβή τους από τον εκάστοτε εξουσιοδοτημένο χρήστη.

- **Ελεγχόμενη Πρόσβαση:** Η Τράπεζα Κύπρου χρησιμοποιεί επιπρόσθετες μεθόδους ασφάλειας (firewalls), αποτρέποντας με τον τρόπο αυτό οποιαδήποτε μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στα συστήματά της.
- **Ορισμός ανώτατου ορίου ανά συναλλαγή:** Κατά τη διαδικασία δημιουργίας πρόσβασης στις Υπηρεσίες Εναλλακτικών Δικτύων, παρέχεται η δυνατότητα ορισμού ανώτατου ορίου ανά είδος συναλλαγής (μεταφορές, εμβάσματα, πληρωμές) και για κάθε συνδεδεμένο λογαριασμό.
- **Απενεργοποίηση (κλείδωμα) κωδικών:** Σε περίπτωση τριών συνεχόμενων ανεπιτυχών εισαγωγών του κωδικού ασφαλείας, των κωδικών S.T.I.C.K. ή του κωδικού συναλλαγών το σύστημα απενεργοποιεί την πρόσβαση στο σύνολο των Εναλλακτικών Δικτύων (Phone και Internet Banking), τη δυνατότητα χρήσης της συσκευής S.T.I.C.K. ή τον κωδικό συναλλαγών, αντίστοιχα.
- **Αυτόματη αποσύνδεση:** Εάν δεν υπάρξει καμία δραστηριότητα (ενέργεια ή συναλλαγή) για περισσότερο από είκοσι λεπτά, η σύνδεσή με την Υπηρεσία Internet Banking διακόπτεται αυτόματα.
- **Δυνατότητα αλλαγής κωδικών:** Η αλλαγή των κωδικών ασφαλείας μπορεί να γίνει μέσω της Υπηρεσίας Internet Banking ανά πάσα στιγμή από τον ίδιο τον χρήστη.

- **Δυνατότητα αφαίρεσης λογαριασμών ή δυνατοτήτων:** Μέσω των Υπηρεσιών Internet & Phone Banking με την αποστολή ενός μηνύματος ή με τηλεφωνικό αίτημα αντίστοιχα, παρέχεται σε φυσικά πρόσωπα η δυνατότητα αφαίρεσης συγκεκριμένων ειδών συναλλαγών που παρέχονται ανά λογαριασμό (π.χ. μεταφορών) ή πρόσβασης σε συγκεκριμένους λογαριασμούς, χωρίς να απαιτείται επίσκεψη στο Κατάστημα. Σημειώνεται ότι, ο πελάτης (φυσικό πρόσωπο) μπορεί να τροποποιεί τις παραπάνω δυνατότητες για κάθε φυσικό πρόσωπο που έχει εξουσιοδοτήσει να έχει πρόσβαση σε λογαριασμούς του.

4.6 MARFIN POPULAR BANK

4.6.1 Όμιλος Marfin Popular Bank

Η Marfin Popular Bank (MPB) είναι το αποτέλεσμα της τριπλής συγχώνευσης κατά το 2006, των Ομίλων Marfin, Εγνατίας και Λαϊκής, η ιστορία της οποίας ξεκινά από ένα μικρό ταμειευτήριο, την χρονολογική περίοδο του 1901. Στρατηγικός στόχος της Marfin Popular Bank είναι να καταστεί ηγέτιδα περιφερειακή δύναμη στον τομέα της παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, επιτυγχάνοντας – ταυτόχρονα – υψηλές αποδόσεις για τους μετόχους της. Σήμερα, ο Όμιλος δηλώνει παρουσία σε 11 χώρες: Κύπρο, Ελλάδα, Ηνωμένο Βασίλειο, Αυστραλία, Ουκρανία, Ρωσία, Ρουμανία, Σερβία, Εσθονία, Μάλτα και Gurnsey. Προσφέρει υπηρεσίες σε Ιδιώτες, Επιχειρήσεις και Μεγάλους Οργανισμούς, Υπηρεσίες Προσωπικής Τραπεζικής (Private Banking), Ξένου Συναλλάγματος και Διαθεσίμων (Treasury), Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, Factoring, Χρηματοδοτήσεων και Χρηματοδοτικών Μισθώσεων (Leasing), Διεθνείς Τραπεζικές Υπηρεσίες, Ναυτιλιακές Υπηρεσίες, Ασφαλιστικές Υπηρεσίες, επενδυτικές και Διαχείρισης Κεφαλαίων.

Τα συνοπτικά οικονομικά στοιχεία του ομίλου έχουν ως εξής:

(ποσά σε εκ. ευρώ)	2009	2008
Καθαρά έσοδα	1.075	744
Καθαρά κέρδη	174	394
Μέρισμα ανά μετοχή	0,08	0,15
Αποδοτικότητα ενεργητικού	0,21%	0,38%
Αποδοτικότητα ΙΚ	12,20%	21,15%
Χορηγήσεις	25.082	23.427
Καταθέσεις	23.886	24.828
Ενεργητικό	41.828	38.367
Κεφαλαιακή επάρκεια	11,50%	10,10%

Πηγή: Ετήσιο δελτίο για το 2009

4.6.2 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της Marfin Popular Bank

Η MPB έχει αναπτύξει την πλατφόρμα Laiki eBank, μέσω της οποίας οι πελάτες από την Κύπρο μπορούν να εκτελούν τραπεζικές συναλλαγές από απόσταση. Για την Ελλάδα, οι υπηρεσίες προσφέρονται μέσω της Marfin Egnatia Bank, οπότε η παρουσίασή μας θα επικεντρωθεί σε αυτές.

Το σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής της MPB για την Ελλάδα, φέρει την ονομασία Marfin Direct και προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, όπως:

- Αυτόματη μεταφορά χρηματικών ποσών εντός MPB αλλά και σε λογαριασμούς τρίτων στην Ελλάδα και στο εξωτερικό σε Ευρώ και Ξένο Νόμισμα.
- Πληρωμές Δημοσίου, ΦΠΑ, ΙΚΑ, Ο.Α.Ε.Ε., Φόρου Εισοδήματος και Τελών Κυκλοφορίας.
- Πληρωμές λογαριασμών ΔΕΚΟ, ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ και άλλων οργανισμών.
- Πληρωμές λογαριασμών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας.
- Πληρωμές πιστωτικών καρτών έκδοσης MARFIN EGNATIA BANK και άλλων τραπεζών.

- Αίτηση για ανάκληση επιταγής.
- Αίτηση παραγγελίας συναλλάγματος.
- Δυνατότητα μεμονωμένων συναλλαγών (που αφορούν συγκεκριμένη πληρωμή) ή επαναλαμβανόμενων συναλλαγών (πάγιες / περιοδικές πληρωμές).
- Δυνατότητα ειδοποιήσεων στο κινητό τηλέφωνο μέσω SMS ή στον υπολογιστή μέσω e-mail κάθε φορά που οι συναλλαγές πραγματοποιούνται με επιτυχία ή δεν εκτελούνται από την Τράπεζα για οποιονδήποτε λόγο.



Παράλληλα, έχουν αναπτυχθεί και τα ακόλουθα συστήματα συναλλαγών από απόσταση:

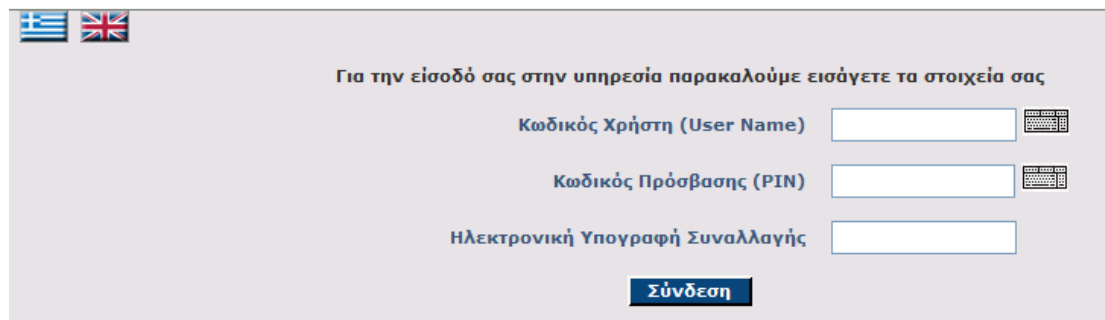
- Trade finance για συναλλαγές διεθνούς εμπορίου.
- eBrokerage για χρηματιστηριακές υπηρεσίες.
- eInvestment για διαχείριση επενδύσεων και χαρτοφυλακίου.
- ePay για online αγορές.

4.6.2.1 Υπηρεσίες e-banking για ιδιώτες

Διαδικασία εγγραφής – εισόδου στην υπηρεσία

Για να εγγραφεί ο ενδιαφερόμενος στην υπηρεσία e-banking της MARFIN EGNATIA BANK, χρειάζεται μόνο έναν τραπεζικό λογαριασμό καθώς και να συμπληρώσει μια Αίτηση Εγγραφής στην υπηρεσία e-banking σε κατάστημα της Τράπεζας με μία μόνο επίσκεψη. Η Τράπεζα θα παραδώσει τους κωδικούς πρόσβασης (πακέτο εγγραφής) στην υπηρεσία, οι οποίοι είναι μοναδικοί για τον κάθε χρήστη. Το πακέτο εγγραφής περιλαμβάνει τον Κωδικό Χρήστη, τον Κωδικό Πρόσβασης (PIN), καθώς και την

συσκευή ασφαλείας Security Token (απλό Security Token ή Professional Security Token) που παράγει κωδικούς μιας χρήσης για ακόμα μεγαλύτερη ασφάλεια στις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Κατά την παραλαβή των κωδικών από το κατάστημα, ενεργοποιούνται αυτόματα δίνοντας τη δυνατότητα πρόσβασης σε όλες τις συναλλαγές και υπηρεσίες που παρέχει το e-banking.



Εικόνα 33 Οθόνη εισόδου στο e-banking

Περιγραφή βασικών λειτουργιών

Η είσοδος στην υπηρεσία, δίνει άμεσα την ευκαιρία στον πελάτη να επωφεληθεί πλήθος συναλλαγών με ταχύτητα και ασφάλεια. Οι επιλογές του βασικού μενού αλλά και το πρώτο επίπεδο υπό – επιλογών έχουν ως εξής:

- Λογαριασμοί, Κάρτες, Δάνεια
 - Υπόλοιπα – Κινήσεις λογαριασμών.
 - Ιστορικότητα υπολοίπου λογαριασμών.
 - Πληροφόρηση δανείων και προθεσμιακών καταθέσεων.
 - Statement κάρτας.
 - Κινήσεις καρτών.
- Μεταφορές κεφαλαίων
 - Μεταφορές σε λογαριασμού ιδίου ή τρίτου εντός της MPB
 - Μεταφορές σε άλλες τράπεζες εσωτερικού ή εξωτερικού.
- Πληρωμές Δημοσίου

- Εντολή πληρωμής ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ.
- Εντολή πληρωμής φόρου εισοδήματος.
- Πληρωμή τελών κυκλοφορίας.
- Άλλες πληρωμές.
- Εντολές πληρωμής ΔΕΚΟ – Τρίτων.
- Πάγιες εντολές.
- Πληρωμή καρτών
 - Κάρτες ΜΡΒ.
 - Κάρτες άλλων τραπεζών.
- Επιταγές
 - Ανάκληση επιταγών.
 - Κατάσταση επιταγών.
- Αιτήσεις
 - Έκδοση βιβλιαρίου επιταγών.
 - Έκδοση εγγυητικής επιστολής.
 - Ενέγγυα πίστωση.
 - Παραγγελία συναλλάγματος.
- Διαχείριση εντολών
 - Ακύρωση άμεσων χρεώσεων.
 - Ιστορικότητα συναλλαγών.
 - Ειδοποιήσεις μέσω sms.
 - Περιοδικές ή πάγιες πληρωμές.

Διαχείριση χαρτοφυλακίου με το e-banking της Marfin Popular Bank

Η MPB έχει θέσει στη διάθεση των πελατών της την υπηρεσία eBrokerage, όπου δίνεται η ευκαιρία να εκτελούνται χρηματιστηριακές υπηρεσίες καθώς επίσης να διαχειρίζονται τα χαρτοφυλάκιά τους. Συνοπτικά, οι συνδρομητές της υπηρεσίας έχουν πρόσβαση στα ακόλουθα:

- Δημιουργία προσωπικής σελίδας με εικονικά χαρτοφυλάκια.
- Εντολές αγοραπωλησίας μετοχών
- Ακύρωση ή μεταβολή εντολής .
- Δημιουργία διαθεσίμων προς δέσμευση από τραπεζικό λογαριασμό.
- Διαχείριση λογαριασμών παραγώγων προϊόντων.
- Συμμετοχή σε δημόσιες εγγραφές.
- Εμφάνιση χρηματικής θέσης.
- Δημιουργία ειδοποιήσεων και μηνυμάτων.
- Online παρακολούθηση της συνεδρίασης του χρηματιστηρίου.
- Παρακολούθηση ενεργού χαρτοφυλακίου, τρέχουσας κατάστασης εντολών, ιστορικού εντολών.

eBrokerage		MARFIN EGNATIA BANK	
<i>Η νέα εποχή σας ... εργασιωτηριακός συναλλαγής!</i>			
Είσοδος		Παρουσίαση	
Όνομα Χρήστη (User-id)	<input type="text"/>	Η Υπηρεσία Συναλλαγές στο Χ.Α. Συναλλαγές στο Χ.Α.Κ. Όροι και Προμήθειες Ασφάλεια Γλωσσάριο Χρημ/κών Όρων Προδιαγραφές Browser Συχνές Ερωτήσεις - Απαντήσεις Επικοινωνία	
PIN Εισόδου	<input type="text"/>	Πληροφορίες	
<input type="button" value="Είσοδος"/>		Διαδικασίες Εγγραφής Κλείσιμο Τιμών Λογαριασμοί με Πίστωση Τριμήνου Ωράριο λειτουργίας Χ.Α.	
Τώρα μέσω της υπηρεσίας eBrokerage μπορείτε να διενεργείτε και συναλλαγές στο Χρημασπήριο Αξιών Κύπρου (Χ.Α.Κ).		Χρήσιμες συνδέσεις	
Τηλέφωνα Εξυπηρέτησης από σταθερό: 801-111-8-111 (χρέωση 1 αστική μονάδα) και από κινητό: +30 210 9304811		Χρημασπήριο Αθηνών Χρημασπήριο Κύπρου Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κεντρικό Αποθετήριο	

Εικόνα 34 Οθόνη εισόδου στο eBrokerage

Η πρόσβαση στην υπηρεσία γίνεται με τους κωδικούς e-banking, όπου χρειάζεται ξεχωριστή σύνδεση αλλά και ξεχωριστή εγγραφή. Το γεγονός αυτό, συνιστά μειονέκτημα της όλης διαδικασίας, το οποίο οφείλεται στο ότι δεν έχει ολοκληρωθεί πλήρως ο εναρμονισμός συστημάτων των τριών τραπεζών που συγχωνεύτηκαν για τη δημιουργία της MPB.

Παράλληλα, οι πελάτες e-banking της MPB μπορούν να χρησιμοποιούν την πλατφόρμα eInvestment, ειδικά για ενημέρωση και διαχείριση επενδυτικών τίτλων και Αμοιβαίων Κεφαλαίων της θυγατρικής Marfin ΑΕΔΑΚ. Ενδεικτικά, οι παρεχόμενες υπηρεσίες συνοψίζονται στα κάτωθι:

- Αγορά και Πώληση μεριδίων Αμοιβαίων Κεφαλαίων ή Επενδυτικών Χαρτοφυλακίων Marfin Invest της MARFIN ΑΕΔΑΚ, δημιουργώντας ένα προσωπικό χαρτοφυλάκιο.

- Παρακολούθηση καθημερινά της τρέχουσας αξίας του χαρτοφυλακίου των Αμοιβαίων Κεφαλαίων και των Επενδυτικών Χαρτοφυλακίων Marfin Invest.
- Ενημέρωση της τρέχουσας πολιτικής προμηθειών Α/Κ.
- Ενημέρωση ημερήσιου δελτίου τιμών Α/Κ.
- Εκτύπωση καρτέλας επενδυτή .
- Εκτύπωση βεβαίωσης διάθεσης μεριδίων και βεβαίωσης υπεραξίας.

4.6.2.2 Υπηρεσίες e-banking για επιχειρήσεις

Οι επιχειρήσεις – πελάτες της MPB μπορούν να χρησιμοποιούν τα συστήματα τραπεζικής από απόσταση που προσφέρει η τράπεζα. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι οι ίδιες με αυτές που περιγράψαμε παραπάνω για τους ιδιώτες. Προστίθενται οι εξής δυνατότητες:

- Αποστολή αρχείου μέσω διαδικτύου για μαζικές πληρωμές προς τρίτους ή Μισθοδοσίες εντός της MPB αλλά και σε άλλες τράπεζες.
- Δυνατότητα διαχείρισης του επιπέδου πρόσβασης των χρηστών της εταιρίας σε λογαριασμούς και συναλλαγές.
- Δυνατότητα δημιουργίας εγκριτικών σχημάτων και πολλαπλών επιπέδων έγκρισης που καθορίζουν τον τρόπο εκτέλεσης των συναλλαγών.

Επιπλέον των παραπάνω, η MPB έχει αναπτύξει τις δέσμες υπηρεσιών Trade Finance και ePay με σκοπό την περαιτέρω διευκόλυνση των εταιρικών πελατών της.

Υπηρεσία Trade Finance

Η πλατφόρμα Trade Finance είναι μια πρωτοποριακή δέσμη υπηρεσιών που υποστηρίζει συναλλαγές Διεθνούς εμπορίου μέσω της υπηρεσίας e-banking. Η δέσμη αυτή δίνει τη δυνατότητα στον εταιρικό πελάτη να διεκπεραιώνει εργασίες

της επιχείρησης μέσω διαδικτύου απολαμβάνοντας σημαντικά οφέλη. Οι εργασίες με τις οποίες οι εταιρικοί πελάτες της MPB εκτελούν από την πλατφόρμα του e-banking - Trade Finance είναι οι ακόλουθες:

- Εισαγωγές
 - Προέμβασμα.
 - Πληρωμή μετρητοίς.
 - Πληρωμή απλής προθεσμιακής υποχρέωσης.

- Ενέγγυες πιστώσεις εισαγωγών
 - Έκδοση ενέγγυας πίστωσης εισαγωγής.
 - Διακανονισμός / Εκτέλεση ενέγγυας πίστωσης.
 - Πληρωμή μετρητοίς ενέγγυας πίστωσης.
 - Πληρωμή προθεσμιακής ενέγγυας πίστωσης.
 - Τροποποίηση ενέγγυας πίστωσης.

- Εγγυητικές επιστολές καλής πληρωμής εμπορευμάτων εξωτερικού
 - Αίτηση έκδοσης εγγυητικής επιστολής εξωτερικού καλής πληρωμής εμπορευμάτων.
 - Διακανονισμός εγγυητικής επιστολής
 - Πληρωμή μετρητοίς εγγυητικής επιστολής
 - Πληρωμή προθεσμιακής εγγυητικής επιστολής
 - Τροποποίηση εγγυητικής επιστολής.

- Εγγυητικές επιστολές εσωτερικού και εξωτερικού
 - Έκδοση εγγυητικής επιστολής εσωτερικού και εξωτερικού.
 - Τροποποίηση εγγυητικής επιστολής.

- Παρακολούθηση Εξαγωγών

Η χρήση της υπηρεσίας γίνεται αυτόματα για τις επιχειρήσεις που έχουν λογαριασμό e-banking της τράπεζας, δηλαδή δεν απαιτείται ξεχωριστή διαδικασία εγγραφής.

Υπηρεσία ePay

Η υπηρεσία ePay προσφέρει την δυνατότητα στις επιχειρήσεις αλλά και τους καταναλωτές να πραγματοποιήσουν ηλεκτρονικές συναλλαγές από ελληνικά ηλεκτρονικά καταστήματα με άμεση και ασφαλή χρέωση της πιστωτικής τους κάρτας VISA / MasterCard.

Ειδικά για τις επιχειρήσεις, μέσω της υπηρεσίας ePay παρέχεται η δυνατότητα online πώλησης των προϊόντων και υπηρεσιών μέσω του ηλεκτρονικού τους καταστήματος με την πιστωτική κάρτα VISA / MasterCard. Αναλυτικότερα:

- Προσφέρεται στους πελάτες η δυνατότητα αγοράς των προϊόντων/υπηρεσιών της επιχείρησης, 24 ώρες το 24ώρο και χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική τους παρουσία.
- Προσφέρονται άμεσα τα προϊόντα και οι υπηρεσίες σε ευρύ κοινό τόσο στην Ελλάδα όσο και όλο τον κόσμο.
- Όλες οι συναλλαγές των πελατών ολοκληρώνονται με απόλυτη ασφάλεια.
- Παρέχεται η εφαρμογή ePay Admin μέσω της οποίας δίνεται η δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε όλες τις συναλλαγές που έχουν πραγματοποιηθεί στο ηλεκτρονικό κατάστημα της επιχείρησης.

4.6.2.3 Ασφάλεια υπηρεσιών e-banking της Marfin Popular Bank

Η Marfin Popular Bank, αναγνωρίζοντας την πρωταρχική σημασία της ασφάλειας στην διενέργεια των συναλλαγών, παρέχει τις προηγμένες και πρωτοποριακές μεθόδους διασφάλισης όλων των ηλεκτρονικών συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω Internet. Η πολιτική ασφάλειας των συναλλαγών που εφαρμόζει η MARFIN EGNATIA BANK, εγγυάται το απόρρητο και απαραβίαστο των συναλλαγών.

Ειδικότερα, στον τομέα της ταυτοποίησης χρηστών αλλά και κατά την διενέργεια οποιασδήποτε οικονομικής συναλλαγής, η MPB έχει υιοθετήσει την αξιοποίηση κωδικών μίας χρήσης (one time passwords), ανοίγοντας το δρόμο για ασφαλέστερες συναλλαγές στο Internet.

- **Ταυτοποίηση Χρήστη και συναλλαγών:** Η ταυτοποίηση του χρήστη ενός συστήματος είναι η αναγνώριση της ταυτότητάς του από το σύστημα, ώστε να διασφαλίζεται ότι μόνο οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες έχουν πρόσβαση σε αυτό. Η ταυτοποίηση χρήστη διεξάγεται σε δύο επίπεδα:
 - Ταυτοποίηση χρήστη κατά την είσοδο στην υπηρεσία: Η είσοδος στην υπηρεσία e-banking επιτυγχάνεται με τη συνδυασμένη χρήση των προσωπικών κωδικών: Όνομα Χρήστη και Κωδικός Πρόσβασης. Για ακόμα μεγαλύτερη ασφάλεια κατά την διαδικασία εισόδου στην υπηρεσία e-banking, απαιτείται και η καταχώρηση της Ηλεκτρονικής Υπογραφής Συναλλαγής. Η Ηλεκτρονική Υπογραφή Συναλλαγής στηρίζεται στην δημιουργία κωδικών μιας χρήσης (one time passwords) οι οποίοι παράγονται από την ειδική συσκευή Security Token που παρέχει η Τράπεζα.
 - Ταυτοποίηση κατά την πραγματοποίηση συναλλαγών: Για την πραγματοποίηση οποιασδήποτε οικονομικής συναλλαγής ή και συναλλαγής που μεταβάλλει σημαντικά για τον πελάτη στοιχεία (π.χ. αλλαγή PIN), απαιτείται η καταχώρηση της Ηλεκτρονικής Υπογραφής Συναλλαγής. Η Ηλεκτρονική Υπογραφή Συναλλαγής είναι ο κωδικός μιας χρήσης που παράγεται από την ειδική συσκευή Security Token. Η παραγωγή του κωδικού μιας χρήσης, πραγματοποιείται από τη συσκευή με τη βοήθεια ισχυρών μαθηματικών αλγορίθμων και άλλων τυχαία μεταβαλλόμενων παραμέτρων, όπως για παράδειγμα η χρονική στιγμή χρήσης της συσκευής.
- **Κρυπτογράφηση δεδομένων:** Προκειμένου όλες οι πληροφορίες που διακινούνται από τον υπολογιστή προς την Τράπεζα και αντιστρόφως να είναι απόρρητες, πρέπει να διακινούνται σε κρυπτογραφημένη μορφή, όπως έχουμε αναλύσει και παραπάνω. Η υπηρεσία e-banking της MPB υποστηρίζεται από το πρωτόκολλο επικοινωνίας SSL με κρυπτογράφηση 128bit. Ο χρήστης μπορεί να επιβεβαιώσει ότι βρίσκεται σε σελίδα με ενεργοποιημένη κρυπτογράφηση, εφόσον στην ηλεκτρονική διεύθυνση της

σελίδας το «http» έχει μετατραπεί σε «https» και ταυτόχρονα υπάρχει το εικονίδιο με το λουκέτο στο πάνω μέρος της σελίδας αυτής.

- **Πιστοποίηση Τράπεζας:** Η πιστοποίηση παρέχεται στην Τράπεζα μέσω Πιστοποιητικού Αυθεντικότητας που εκδίδουν εξουσιοδοτημένες για το σκοπό αυτό ανεξάρτητες εταιρείες και διασφαλίζουν ότι κανείς άλλος δεν μπορεί να προσποιηθεί στον χρήστη ότι είναι η Τράπεζα και να υποκλέψει με τον τρόπο αυτό τις πληροφορίες του. Στην υπηρεσία e-banking της MPB έχει εγκατασταθεί το Πιστοποιητικό Αυθεντικότητας της ADACOM. Η εμφάνιση του εικονιδίου με το λουκέτο στο κάτω δεξιά μέρος της οθόνης υποδηλώνει την παρουσία στην σωστή σελίδα.
- **Φίλτρα πρόσβασης στα συστήματα της Τράπεζας – Firewalls:** Πρόκειται για εξοπλισμό hardware & software που παρεμβάλλεται μεταξύ του Internet και των συστημάτων της τράπεζας και φιλτράρει τα δεδομένα που κυκλοφορούν σύμφωνα με τις πολιτικές ασφαλείας που καθορίζει η τράπεζα και τα διεθνή πρότυπα. Με αυτό το φιλτράρισμα προστατεύονται όλα τα σημεία του δικτύου της Τράπεζας στα οποία ο εξωτερικός και εσωτερικός μη εξουσιοδοτημένος χρήστης δεν πρέπει να έχει πρόσβαση. Η υπηρεσία e-banking της MPB προστατεύεται από Firewalls τελευταίας τεχνολογίας, που αποτελούν σήμερα τα καλύτερα φίλτρα ελέγχου πρόσβασης στο σύστημα της Τράπεζας.
- **Εικονικό πληκτρολόγιο:** Το εικονικό πληκτρολόγιο είναι ένα κανονικό πληκτρολόγιο που εμφανίζεται στην οθόνη του υπολογιστή και δίνει τη δυνατότητα να χρησιμοποιηθεί για να συμπληρωθούν συγκεκριμένα στοιχεία στην οθόνη εισόδου στην υπηρεσία e-banking, αντικαθιστώντας το πραγματικό πληκτρολόγιο που είναι συνδεδεμένο με τον υπολογιστή. _Το εικονικό πληκτρολόγιο εμφανίζεται στην οθόνη εισόδου της υπηρεσίας e-banking για τη συμπλήρωση μέσω αυτού των κωδικών πρόσβασης στην υπηρεσία. Με τον τρόπο αυτό αποτρέπεται κάθε δυνατότητα υποκλοπής των κωδικών μέσω ιών που μπορούν να καταγράψουν τις πληκτρολογήσεις από το πραγματικό πληκτρολόγιο.

- **Αυτόματος Τερματισμός Επικοινωνίας με την υπηρεσία e-banking:** η επικοινωνία με την υπηρεσία e-banking τερματίζεται αυτόματα εφόσον δεν πραγματοποιηθεί κάποια ενέργεια μέσω αυτής για διάστημα μεγαλύτερο των 15 λεπτών.
- **Κλείδωμα κωδικών πρόσβασης:** Όταν καταχωρούνται λανθασμένα συνεχόμενες φορές οι κωδικοί πρόσβασης σε ένα σύστημα κλειδώνονται, ώστε αν κάποιος προσπαθεί να μαντέψει τους κωδικούς αυτούς να μην έχει απεριόριστες προσπάθειες. Οι κωδικοί πρόσβασης στην υπηρεσία e-banking κλειδώνονται αυτόματα στις τρεις συνεχόμενες λανθασμένες καταχωρήσεις τους στην οθόνη εισόδου της υπηρεσίας.



Εικόνα 35 Συσκευές παραγωγής κωδικών μιας χρήσης

5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) βρίσκεται τα τελευταία χρόνια στο επίκεντρο της προσοχής τραπεζιτών, οικονομικών παραγόντων, επιχειρηματιών και καταναλωτών σε όλο τον κόσμο. Η εξάπλωση του e-banking οφείλεται στη ραγδαία ανάπτυξη του Ηλεκτρονικού Εμπορίου αφού οι ηλεκτρονικές συναλλαγές και πληρωμές αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι του. Σημαντικό είναι επίσης ότι μέσω του e-banking επηρεάζεται θετικά η ανάπτυξη και η κερδοφορία του τραπεζικού τομέα καθώς και στην εξυπηρέτηση των πελατών.

Το μέλλον του e-banking πρέπει να στηριχτεί σε τρεις βασικούς πυλώνες. Αρχικά, ιδανικό θα ήταν η μετακίνηση όλων των συναλλαγών ρουτίνας προς την ηλεκτρονική τραπεζική. Τα τραπεζικά στελέχη θέτουν ως στόχο το 35-40% των πελατών να διεκπεραιώνει τις βασικές του συναλλαγές (πληρωμές δόσεων, μεταφορές ποσών κλπ) μόνο μέσω των εναλλακτικών δικτύων. Η επίτευξη αυτού, προϋποθέτει την συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού, την ενίσχυση της λειτουργικότητας και της χρηστικότητας των συστημάτων και την αύξηση του βαθμού ασφάλειας των συναλλαγών. Μια ακόμα πρακτική, που όμως δεν είναι σίγουρο ότι μπορεί να λειτουργήσει σε βάθος χρόνου, είναι η παροχή αντικινήτρων για τη διενέργεια συναλλαγών από το κατάστημα, όπως η χρέωση ορισμένων εξ αυτών, όταν την ίδια στιγμή διενεργούνται ηλεκτρονικά δωρεάν.

Ο δεύτερος πυλώνας αφορά τον μετασχηματισμό των καταστημάτων, ώστε να παρέχεται το κατάλληλο κανάλι για τις ανάγκες του κάθε χρήστη. Ήδη, σε κάποιες χώρες του εξωτερικού (ΗΠΑ, Μ. Βρετανία) συναντά κανείς τρεις τύπους καταστημάτων: συμβουλευτικά κέντρα, καταστήματα εξυπηρέτησης και καταστήματα αυτόματων συναλλαγών. Στην Ελλάδα χρειάζεται ακόμα χρόνος ώστε να ωριμάσει η τραπεζική πελατεία, όμως σε μεσοπρόθεσμη βάση οι διοικήσεις των τραπεζών κατευθύνουν προς τα εκεί τη δομή του δικτύου τους.

Τέλος, ο τρίτος πυλώνας στον οποίο καλείται να στηριχτεί στο μέλλον το e-banking, είναι η στροφή προς τα βασικά χαρακτηριστικά της ανθρώπινης εξυπηρέτησης. Με άλλα λόγια, πρέπει να ενισχυθεί η διαδραστικότητα μεταξύ τράπεζας και πελάτη,

ώστε ο τελευταίος να προβάλλει online τις ανάγκες του καθώς και η τράπεζα – επίσης online- να του υποβάλει την κατάλληλη προσφορά.

Η συντριπτική πλειοψηφία των παραγόντων που εμπλέκονται στις διαδικασίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, συγκλίνουν στην άποψη ότι η ασφάλεια των συναλλαγών παίζει πρωτεύοντα ρόλο στη διαμόρφωση ενός αξιόπιστου συστήματος, ικανού να γίνει αποδεκτό από ολοένα και μεγαλύτερο μερίδιο της πελατειακής βάσης των τραπεζών. Η εξέλιξη της πληροφορικής και των μαθηματικών έχουν διαμορφώσει ένα επαρκές πλαίσιο, βάσει του οποίου στηρίζονται όλοι οι άξονες ανάπτυξης ενός ασφαλούς περιβάλλοντος λειτουργίας των συστημάτων e-banking.

Στην παρούσα εργασία, αναλύθηκαν όλοι οι παραπάνω παράγοντες υπό το πρίσμα της εξελικτικής διαδικασίας της ηλεκτρονικής τραπεζικής ανά τον κόσμο. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στον τομέα της ασφάλειας, ενώ ενδιαφέρον παρουσίασε η ανάλυση της κατάστασης που επικρατεί στην πλέον αναπτυσσόμενη μεγάλη οικονομία του κόσμου, την Κίνα.

Ωστόσο, το κύριο κομμάτι της μελέτης αποτελείτο από την καταγραφή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής προς ιδιώτες και επιχειρήσεις που παρέχονται από τις έξι μεγαλύτερες ελληνικές τράπεζες. Το κεντρικό συμπέρασμα είναι ότι ο βαθμός σύγκλισης με τα αντίστοιχα συστήματα κορυφαίων τραπεζών του κόσμου είναι μεγάλος, ειδικά σε ό,τι αφορά τις τράπεζες με τα περισσότερα κεφάλαια. Άξιο αναφοράς είναι και το γεγονός ότι όλες οι ελληνικές τράπεζες που αναλύθηκαν έχουν υιοθετήσει τις πιο σύγχρονες προδιαγραφές ασφαλείας, με αποτέλεσμα οι πελάτες τους να απολαμβάνουν ένα απόλυτα ασφαλές περιβάλλον κατά τη χρήση του e-banking.

Συνοψίζοντας, στη χώρα μας το e-banking έχει συμπληρώσει πάνω από μια δεκαετία ζωής. Ωστόσο, παρά το γεγονός ότι οι τράπεζες έχουν επενδύσει σεβαστά κεφάλαια στην εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι Έλληνες παραμένουν αρκετά διστακτικοί ως προς την υιοθέτησή της, με αποτέλεσμα να κατατάσσονται χαμηλά στα ποσοστά διείσδυσης σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρωπαϊκή Ένωση. Στο μέλλον προσδοκούμε ότι η περαιτέρω διάδοση της ευρυζωνικότητας, η βελτιστοποίηση των συστημάτων ασφαλείας των τραπεζών καθώς και η πληρέστερη ενημέρωση του

κοινού να αποτελέσουν μοχλό ώθησης του e-banking, καθιστώντας το μέρος της τραπεζικής καθημερινότητας όλο και περισσότερων Ελλήνων.

ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΟΡΩΝ

ARPA: Advanced Research Projects Agency

ATM: Automatic Teller Machine

BOfA: Bank Of America

BPCE: Banque Populaire & Caisse d' Epargne

CVM: Customer Value Management

DES: Data Description Standard (algorithm)

ICBC: Industrial and Commercial Bank of China

IDS: Intrusion Detection System

ΚτΠ: Κοινωνία της Πληροφορίας

NBS: Nottingham Building Society

ROI: Return On Investment

SET: Secure Electronic Transactions (protocol)

SSL: Secure Sockets Layer

TAN: Transactions Authentication Number

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ – ΠΗΓΕΣ

Ξενόγλωσση

1. 2009 Annual reports of the Industrial and Commercial Bank of China
2. China Internet Network Information Center (CINIC), «Statistical survey report on the internet development in China», 2009.
3. Floros, «Internet banking websites performance in Greece», Journal of Internet Banking and Commerce, Dec. 2008, Vol.18 (3).
4. Julius, «New trends in an New Economy?», Annual Prestige Lecture, Newcastle 15 March 2000
5. Laforet – Li, «Consumers’ attitudes towards online and mobile banking in China», International Journal of Bank Marketing, Vol. 23 (5), 2005.
6. Scmhitz, «Will central banking survive electronic money?», The future of payments conference, Bank of England, London, 19-20 May 2005.
7. Shao, «The diffusion of online banking: research trends from 1998 to 2006.», Journal of Internet Banking and Commerce, Aug.2007, Vol.12 (2).
8. Yuan – Lee – Kim, «Present and Future of Internet Banking in China», Journal of Internet Banking and Commerce, Apr.2010, Vol.15, (1).
9. Wu, «The study of competitiveness for China Merchant Banks’ Internet Banking», Thesis of MBA Lanzhou University, 2008.
10. Zhang – Li, «The regional analysis of internet banking development of China», Journal of Information, Vol. 12, 2005.
11. Zhao – Lloyd – Ward – Goode, «Perceived risk and Chinese consumers’ internet banking services adoption», International Journal of Bank Marketing, Vol. 26 (7), 2008.

- **Ελληνική**

1. Αγγέλης, «Η βίβλος του e-banking», Έκδοση Νέων Τεχνολογιών, 2005.
2. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, «Η στάση των Ελλήνων απέναντι στις αγορές από απόσταση», Ιούλιος 2010.
3. Ετήσιες εκθέσεις έτους 2009 για τις ακόλουθες τράπεζες:
 - Alpha Bank
 - Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος.
 - Eurobank EFG
 - Marfin Popular Bank
 - Τράπεζα Κύπρου
 - Τράπεζα Πειραιώς

- **Ιστοσελίδες**

- www.alpha.gr
- www.bankofcyprus.gr
- ec.europa.eu/eurostat
- www.eurobank.gr
- www.icbc.com.cn
- www.marfinegnatiabank.gr
- www.nbg.gr
- www.piraeusbank.gr