

*Ηλεκτρονική Τραπεζική στις Διεθνείς αγορές
Βασικά χαρακτηριστικά, εξέλιξη και
προοπτικές*

Πινιώτη Καλλιρρόη

*MSc Logistics
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ*

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 ΣΤΙΣ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΑΓΟΡΕΣ.....	34
3.1 ΗΠΑ.....	34
3.1.1. Bank of America.....	35
3.1.2. JP Morgan Chase & Co.....	41
3.1.3. Citigroup Inc.....	45
3.2 ΜΕΓΑΛΗ ΒΡΕΤΑΝΙΑ.....	48
3.2.1 Royal Bank of Scotland.....	49
3.2.2 Barclays.....	51
3.2.3 HSBC.....	53
3.3 ΓΕΡΜΑΝΙΑ.....	56
3.3.1 Deutsche Bank	57
3.3.2 Commerzbank.....	59
3.3.3 Westdeutsche Landesbank.....	62
3.4 ΓΑΛΛΙΑ.....	63
3.4.1 BNP Paribas.....	64
3.4.2 Credit Agricole	67
3.4.3 Banque Populaire & Caisse d' Epargne (BPCE)	69
3.5 ΚΙΝΑ	71
3.5.1 Η εξέλιξη του e-banking στην Κίνα	72
3.5.2 Χαρακτηριστικά του e-banking στην Κίνα.....	74

3.5.3	Οι προοπτικές του e-banking στην Κίνα.....	77
3.5.4	Συμπεράσματα και προτάσεις.....	78
3.5.5	E-banking στην Industrial and Commercial Bank of China	79
4.	ΤΟ E-BANKING ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ.....	83
4.1	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ.....	86
4.1.1	Όμιλος Εθνικής Τράπεζας.....	86
4.1.2	Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της ΕΤΕ.....	87
4.2	ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ	Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.
4.2.1	Όμιλος Τράπεζας Κύπρου.....	101
4.2.2	Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της Τράπεζας Κύπρου.....	102
5.	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΕΠΙΛΟΓΟΣ	114
	ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΟΡΩΝ.....	117
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ – ΠΗΓΕΣ.....	118

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. 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 παρούσας κατάστασης της ηλεκτρονικής τραπεζικής στις μεγαλύτερες χρηματοοικονομικές αγορές του κόσμου: ΗΠΑ, Μεγάλη Βρετανία, Γερμανία, Γαλλία. Επίσης, θα παρουσιαστεί εκτενής αναφορά για τη χρήση του e-banking στην Κίνα, ως η πλέον αναπτυσσόμενη οικονομία καθώς αναμένεται μέσα στην επόμενη δεκαετία να ξεπεράσει σε επίπεδα ΑΕΠ ακόμα και τις ΗΠΑ. Η παρουσίαση του e-banking στις οικονομίες αυτές θα επικεντρωθεί στην σύνοψη των υπηρεσιών που προσφέρουν οι τρεις μεγαλύτερες τράπεζες στην κάθε χώρα, ενώ έμφαση θα δοθεί και στις υπηρεσίες λιανικής τραπεζικής που προσφέρονται μέσω διαδικτύου.

Στο Κεφάλαιο 4, γίνεται μια συνοπτική παρουσίαση της τρέχουσας κατάστασης της ελληνικής αγοράς σε ό,τι αφορά τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Επίσης, αναλύεται το σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής της Εθνικής Τράπεζας, ως το μεγαλύτερο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα της χώρας καθώς και της Τράπεζας Κύπρου ως αντιπροσωπευτικό παράδειγμα τράπεζας που δραστηριοποιείται στην ελληνική αγορά με έδρα χώρα του εξωτερικού. 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

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Εντολές αγοραπωλησίας μεριδίων αμοιβαίων κεφαλαίων 4. Εντολές αγοραπωλησίας ομολόγων 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.

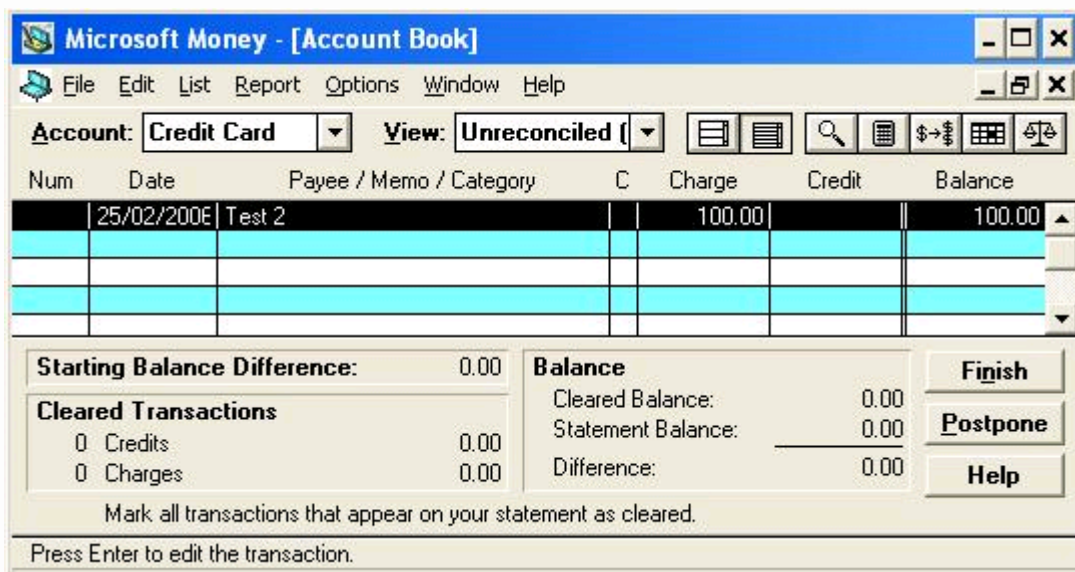
Ωστόσο, σταθμό στην ιστορία του e-banking αποτέλεσε η εισαγωγή της έννοιας του home banking από τις αμερικανικές τράπεζες στα τέλη της δεκαετίας του '80. Με αυτή την υπηρεσία, οι τράπεζες παρείχαν στους πελάτες τους τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τις βασικές τραπεζικές τους συναλλαγές από το σπίτι μέσω 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 λιγνιώδης 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

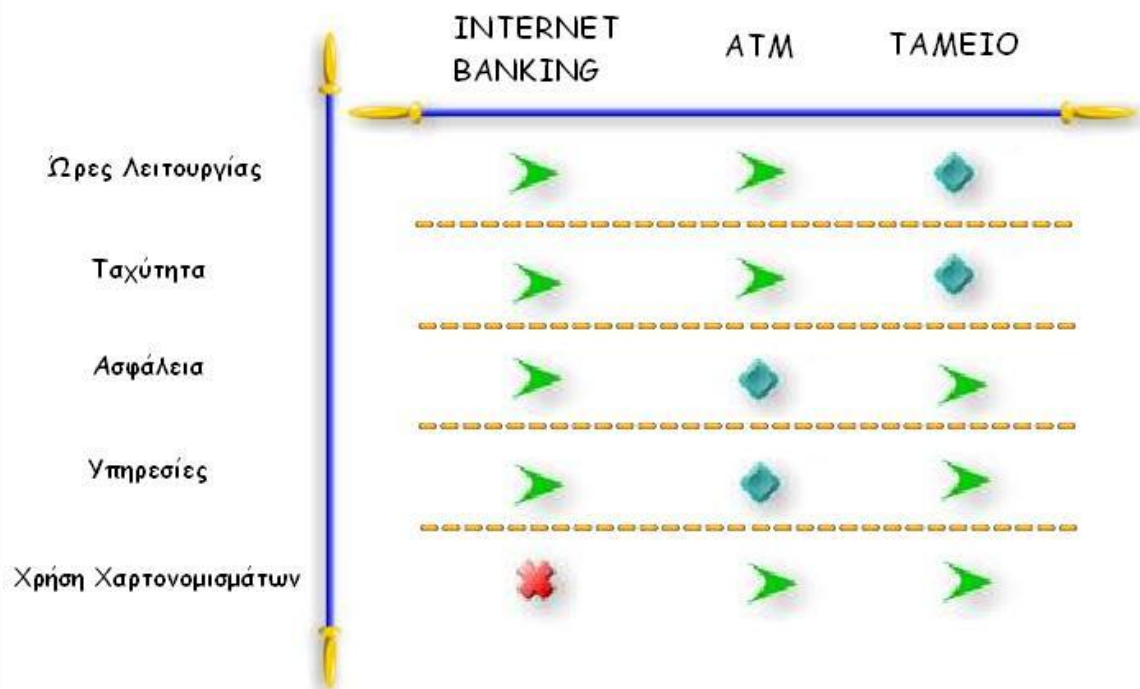
συνήθως απασχολούν ανθρώπινους και υλικούς πόρους. Με αυτόν τον τρόπο είναι δυνατός ο επαναπροσδιορισμός του ανθρώπινου δυναμικού που είναι απαραίτητο για την ολοκλήρωση των εργασιών, καθώς και η εξοικονόμηση υλικών πόρων.

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 μανιώδεις 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 ισοδυναμώσε 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 ταυτότητας 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 ΤΟ E-BANKING ΣΤΙΣ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΑΓΟΡΕΣ

3.1 ΗΠΑ

Οι ΗΠΑ συνιστούν τη μεγαλύτερη χρηματοοικονομική αγορά παγκοσμίως, ενώ όπως προαναφέρθηκε είναι και η χώρα στην οποία η ηλεκτρονική τραπεζική έκανε τα μεγαλύτερα βήματά της. Σύμφωνα με στοιχεία της Federal Bank of New York, που αποτελεί κατ' ουσία την Κεντρική Τράπεζα των ΗΠΑ, πάνω από το 35% του συνολικού πληθυσμού έχει κάνει τουλάχιστον μία φορά χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής για κάποια συναλλαγή.

Μια άλλη έρευνα της εταιρείας CheckFree έδειξε ότι πάνω από 35 εκατομμύρια νοικοκυριά πληρώνουν τους λογαριασμούς τους μέσω online υπηρεσιών, πάνω από 50 εκατομμύρια χρησιμοποιούν τέτοιες υπηρεσίες για χρεώσεις τους και πάνω από 20 εκατομμύρια κάνουν χρήση και των δύο υπηρεσιών. Η μεγαλύτερη ανησυχία τους σε ποσοστό 13% αφορά την ασφάλεια, ενώ το 15% δήλωσε ότι αντιμετωπίζει δυσκολίες για την κατανόηση του τρόπου λειτουργίας τους. Περίπου το 50% των νοικοκυριών δήλωσε ότι χρησιμοποιεί υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής γιατί θεωρεί ότι με αυτόν τον τρόπο δεν επιβαρύνει το περιβάλλον, ενώ το 45% εκτιμά ότι κερδίζει χρόνο και χρήμα ενώ παράλληλα έχει καλύτερο οικονομικό έλεγχο.

Για να αποκτήσουμε μια αναλυτικότερη εικόνα για το εύρος και την ποιότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής στις ΗΠΑ, θα παρουσιάσουμε τις πλατφόρμες που προσφέρουν οι τρεις μεγαλύτερες τράπεζες της χώρας, οι οποίες συνιστούν το λεγόμενο γκρουπ των «Big Four»¹. Η παρουσίαση είναι συνοπτική και εστιάζει μόνο στη «μεγάλη εικόνα» των παρεχόμενων υπηρεσιών, με μια μικρή έμφαση σε ξεχωριστές υπηρεσίες ανά τράπεζα.

¹ Η τέταρτη είναι η Wells Fargo.

3.1.1. Bank of America

Η Bank of America (BofA) είναι η μεγαλύτερη τράπεζα στις ΗΠΑ βάσει ενεργητικού στο τέλος του 2009, το οποίο ξεπέρασε τα 2,3 τρις δολάρια σε ενοποιημένη βάση. Εδρεύει στην πολιτεία Charlotte, έχει παρουσία και στις 50 πολιτείες των ΗΠΑ καθώς και σε περισσότερες από 40 χώρες ανά τον κόσμο. Παρέχει ένα πλήρες φάσμα τραπεζικών και χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, ενώ ενδεικτικό του μεγέθους της είναι ότι αποτελεί μία από τις 30 εταιρείες που συνθέτουν τον πιο σημαντικό παγκόσμιο χρηματιστηριακό δείκτη, τον Dow Jones Industrial Average. Στον παρακάτω Πίνακα παρατίθενται ορισμένα χρηματοοικονομικά στοιχεία για την BofA.

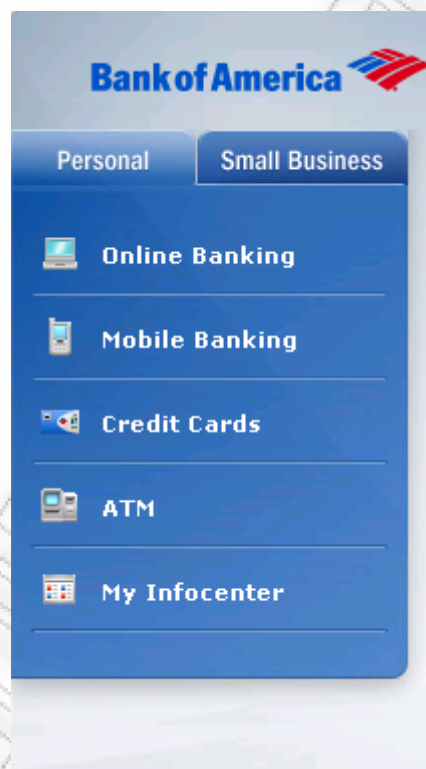
(ποσά σε εκ. \$)	2009	2008
Καθαρά έσοδα	120.944	73.976
Καθαρά κέρδη	6.276	4.008
Μέρισμα ανά μετοχή	0.04	2.24
Αποδοτικότητα ενεργητικού	0,26%	0,22%
Αποδοτικότητα ΙΚ	4,18%	5,19%
Χορηγήσεις	900.128	931.446
Καταθέσεις	991.611	882.997
Ενεργητικό	2.223.299	1.817.943
Κεφαλαιακή επάρκεια	14,66%	13,00%

Πηγή: Ετήσιο Δελτίο BofA για το 2009

Μια τόσο μεγάλη τράπεζα είναι λογικό να παρέχει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Σύμφωνα με στοιχεία της τράπεζας, το 2009 η πελατειακή της βάση που χρησιμοποίησε τα συστήματα e-banking έφτασε τα 29,6 εκατομμύρια άτομα, αυξανόμενη κατά 1,3 εκατομμύρια σε σχέση με το προηγούμενο έτος, γεγονός που αντικατοπτρίζει τη θετική ανταπόκριση στις εντατικές προσπάθειες της τράπεζας για στροφή στον τομέα αυτό. Ενδεικτικό είναι ότι το συνολικό ποσό που πληρώθηκε μέσω των συστημάτων e-banking της Bank of America έφτασε τα \$302,4 δις.

Ειδικά το 2009, η τράπεζα ενίσχυσε τα Online εργαλεία της παρέχοντας στους πελάτες της αναλυτική καθοδήγηση για τη διαχείριση των χορηγήσεών τους, ενώ με το διαδραστικό σύστημα «Home Loan Guide» βοηθά στην ευκολότερη λήψη αποφάσεων.

Η πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής της BofA χωρίζεται αρχικά σε δύο μεγάλες κατηγορίες: υπηρεσίες προς φυσικά πρόσωπα και υπηρεσίες προς επιχειρήσεις. Εν συνεχεία, ο χρήστης μπορεί να επιλέξει από μια ευρεία γκάμα επιμέρους υπηρεσιών.



Εικόνα 5 Κεντρικό μενού e-banking της Bank of America

Στον επόμενο Πίνακα παρουσιάζονται αναλυτικότερα οι παρεχόμενες υπηρεσίες από την πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας.

Πελατειακή Βάση	Κατηγορία	Υπηρεσία
Φυσικά Πρόσωπα	Online Banking	Παρακολούθηση λογαριασμών
		Ειδοποιήσεις
		Μεταφορά εντός της Τράπεζας
		Μεταφορά εκτός της Τράπεζας
		Πληρωμή λογαριασμών
		Στεγαστικά Δάνεια
		Διαχείριση χαρτοφυλακίου
		Ασφάλεια
		Αυτοεξυπηρέτηση
		Οδηγός βοήθειας
	Mobile Banking	Mobile Web Banking
		Text Banking
	Πιστωτικές Κάρτες	Online διαχείριση πιστωτικών καρτών
	ATM	Οδηγός βοήθειας
		Συναλλαγές
	Κέντρο Πληροφόρησης	Τι είναι;
		Online Banking
		Mobile Banking
		Πιστωτικές κάρτες
Επιχειρήσεις	Online Banking	Οδηγός βοήθειας
		Παρακολούθηση λογαριασμών
		Πληρωμή λογαριασμών
		Διαχείριση χαρτοφυλακίου
		Αυτοεξυπηρέτηση
	Ασφάλεια	
	Online Business Suite®	Διαχείριση λογαριασμών
		Γρήγορη έκδοση τιμολογίων
		Άμεσες πληρωμές
		Πληρωμή μισθοδοσίας

Η επιλογή κάποιας εκ των παραπάνω υπηρεσιών οδηγεί σε αναλυτικότερα μενού, βάσει των οποίων μπορεί ο πελάτης να εκτελέσει την συναλλαγή που επιθυμεί. Η Bank of America έχει αναπτύξει και κατοχυρώσει δύο συστήματα για ειδικές κατηγορίες συναλλαγών: το My Portfolio® για διαχείριση χαρτοφυλακίου είτε από φυσικά πρόσωπα, είτε από επιχειρήσεις και το Online Business Suite® ειδικά για συγκεκριμένες επιχειρηματικές συναλλαγές.

My Portfolio®

Το σύστημα My Portfolio® είναι ένα δωρεάν εργαλείο χρηματοοικονομικής διαχείρισης που έχει αναπτυχθεί και κατοχυρωθεί από την Bank of America. Κυριότερη λειτουργία του είναι η εύκολη και άμεση παρακολούθηση, καθώς και η διαχείριση όλων των επενδυτικών και ασφαλιστικών προϊόντων που έχει στην κατοχή του ο χρήστης. Αναλυτικά, ο χρήστης του My Portfolio® έχει τις παρακάτω επιλογές:

- Να παρακολουθήσει την κατάσταση όλων των λογαριασμών του, ακόμα και αν αυτοί ανήκουν σε άλλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.
- Να υπολογίσει την καθαρή τους αξία.
- Να δημιουργεί online προϋπολογισμούς και εν συνεχεία να παρακολουθεί την εκτέλεσή τους.
- Να παρακολουθεί τις συναλλαγές του ανά κατηγορία.
- Να αναλύει τις δαπάνες και τα έσοδά του γραφικά.

Για τη χρήση του My Portfolio® δεν απαιτείται η αποθήκευση και εγκατάσταση κάποιου εξειδικευμένου λογισμικού. Αρκεί η κατοχή ενός λογαριασμού στην τράπεζα και η δυνατότητα πρόσβασης στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της. Το επίπεδο ασφαλείας που παρέχει το συγκεκριμένο εργαλείο είναι εφάμιλλο αυτού που υπάρχει σε ολόκληρη την πλατφόρμα.



Κατηγορία	Υπηρεσία
Διαχείριση λογαριασμών	Προσθήκη χρήστη
	Διαχείριση χρηστών
	Πολλαπλή παρακολούθηση
Γρήγορη έκδοση τιμολογίων	Προσθήκη πελατών
	Δημιουργία τιμολογίων
	Διαχείριση πελατών
	Παρακολούθηση ιστορικού τιμολογίων
	Κέντρο πληρωμών
Άμεσες πληρωμές	Επισκόπηση άμεσων πληρωμών
	Προσθήκη προμηθευτών
	Πληρωμή προμηθευτών
	Διαχείριση προμηθευτών
	Παρακολούθηση ιστορικού πληρωμών
Πληρωμή μισθοδοσίας	Επισκόπηση
	Ειδοποίηση ημέρας μισθοδοσίας
	Πληρωμή φόρων
	Διαχείριση φόρων
	Ετήσια φορολογική κατάσταση
	Μισθολογικές αναφορές
	Λογιστική διαχείριση μισθοδοσίας
	Λίστα καθκόντων
	Οδηγός βοήθειας

Το Online Business Suite® παρέχεται σε όλες τις επιχειρήσεις που έχουν συνεργασία με την τράπεζα και δεν απαιτεί την αποθήκευση και εγκατάσταση κάποιου επιπλέον λογισμικού.

Ασφάλεια

Κεντρικός πυλώνας στο υψηλό επίπεδο ασφαλείας που παρέχεται στην πλατφόρμα e-banking της BofA, είναι η διαδικασία SafePass™, που χρησιμοποιείται στις πιο ευαίσθητες συναλλαγές. Με αυτή τη διαδικασία, όταν ο πελάτης είναι έτοιμος να ολοκληρώσει κάποια συναλλαγή του, λαμβάνει έναν εξαψήφιο μοναδικό κωδικό είτε στο κινητό του τηλέφωνο, είτε σε μια ειδική κάρτα με την οποία τον προμηθεύει η τράπεζα. Με αυτό τον κωδικό, του οποίου η ισχύς είναι βραχεία, μπορεί να ολοκληρώσει τη συναλλαγή του με το υψηλότερο δυνατό επίπεδο ασφαλείας. Πέραν αυτού, η BofA χρησιμοποιεί 128bit αλγόριθμο κρυπτογράφησης, πιστοποιητικά αυθεντικότητας και γενικά πληροί όλες τις προϋποθέσεις για την ασφαλέστατη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής.

3.1.2. JP Morgan Chase & Co.

Η JP Morgan αποτελεί τη δεύτερη μεγαλύτερη τράπεζα των ΗΠΑ με βάση τα στοιχεία ενεργητικού στο τέλος του 2009. Συγκεκριμένα, σε ενοποιημένη βάση το ενεργητικό της έφτασε τα 2,03 τρις δολάρια. Εδρεύει στη Νέα Υόρκη, έχει παρουσία σε 60 χώρες ανά τον κόσμο και εμφανίζει την μεγαλύτερη χρηματιστηριακή αξία από τις μετοχές του Dow Jones. Δημιουργήθηκε το 2000, ύστερα από τη μεγάλη συγχώνευση της JP Morgan με την Chase Manhattan. Στον επόμενο πίνακα παρατίθενται ενδεικτικά χρηματοοικονομικά στοιχεία για την Τράπεζα.

(ποσά σε εκ.€)	2009	2008
Καθαρά έσοδα	100.434	67.252
Καθαρά κέρδη	11.728	5.605
Μέρισμα ανά μετοχή	0,20	1,52
Αποδοτικότητα ενεργητικού	0,25%	0,19%
Αποδοτικότητα ΙΚ	10%	4%
Χορηγήσεις	633.458	744.898
Καταθέσεις	938.367	1.009.277
Ενεργητικό	2.031.989	2.175.052
Κεφαλαιακή επάρκεια	14,8%	14,8%

Πηγή: Ετήσιο δελτίο για το 2009

Η JP Morgan Chase παρέχει μια πλήρη γκάμα υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής σε πελάτες λιανικής και επιχειρήσεις. Μόνο για το 2009, 5,2 εκατομμύρια νέοι χρήστες προστέθηκαν στην πελατειακή βάση της τράπεζας, με τον συνολικό αριθμό να ξεπερνά τα 15 εκατομμύρια. Τα έσοδα από χρήση των υπηρεσιών αυξήθηκαν κατά 10%.

Η τράπεζα εστιάζει στην παροχή υπηρεσιών προσωπικής τραπεζικής (personal banking). Η βασική δομή της πλατφόρμας στηρίζεται σε 4 βασικούς πυλώνες, οι οποίοι με τη σειρά τους παρέχουν επιμέρους υπηρεσίες. Στον επόμενο Πίνακα καταγράφεται η βασική δομή των υπηρεσιών e-banking που προσφέρει η JP Morgan Chase.

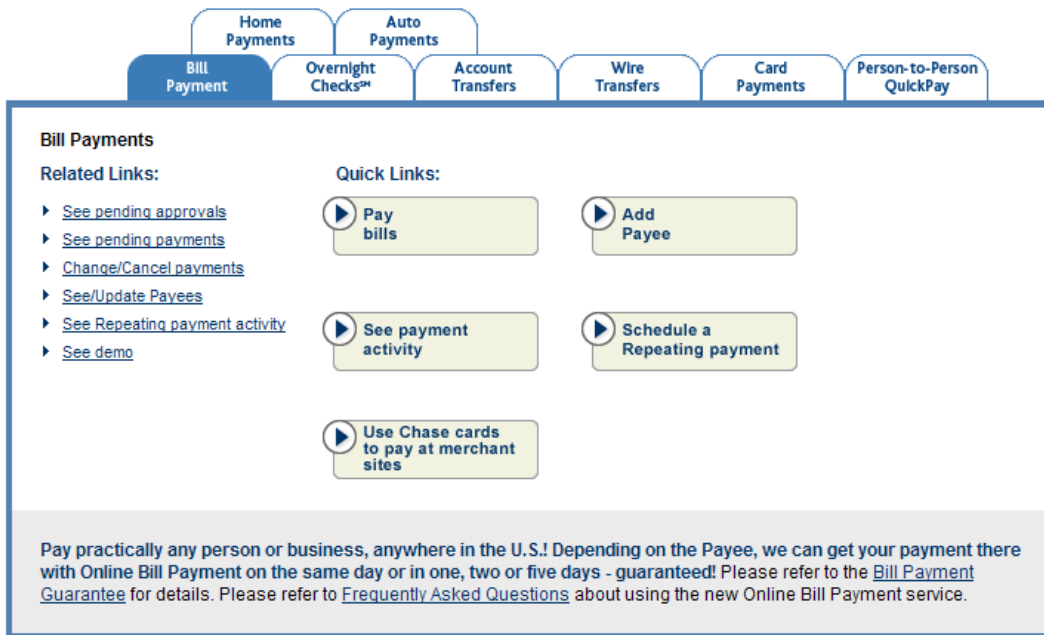
Κατηγορία	Υπηρεσία
Οι λογαριασμοί μου	Παρακολούθηση καταθέσεων
	Παρακολούθηση κίνησης πιστωτικών καρτών
	Παρακολούθηση κίνησης δανείων
Πληρωμές και Μεταφορές	Πληρωμή λογαριασμών
	Μεταφορά ποσών
	Πληρωμή δόσεων καρτών/δανείων
	Προσθήκη δικαιούχων
	Εισαγωγή παγίων εντολών
Προϊόντα και Υπηρεσίες	Αιτήσεις ανοίγματος λογαριασμού
	Αιτήσεις έκδοσης δανείου
Κέντρο πελατών	Διαχείριση προφίλ χρήστη
	Διαχείριση λογαριασμών
	Διαχείριση πιστωτικών καρτών
	Διαχείριση στεγαστικών δανείων
	Διαχείριση δανείων αυτοκινήτου
	Κέντρο αναφορών

Payments & Transfers

Announcement

This space is used to present urgent or time-sensitive messaging to customers.

Free E-mail and Phone Alerts for your accounts.
Find out how you can schedule them today!



Bill Payments

Related Links:

- ▶ [See pending approvals](#)
- ▶ [See pending payments](#)
- ▶ [Change/Cancel payments](#)
- ▶ [See/Update Payees](#)
- ▶ [See Repeating payment activity](#)
- ▶ [See demo](#)

Quick Links:

- ▶ Pay bills
- ▶ Add Payee
- ▶ See payment activity
- ▶ Schedule a Repeating payment
- ▶ Use Chase cards to pay at merchant sites

Pay practically any person or business, anywhere in the U.S.! Depending on the Payee, we can get your payment there with Online Bill Payment on the same day or in one, two or five days - guaranteed! Please refer to the [Bill Payment Guarantee](#) for details. Please refer to [Frequently Asked Questions](#) about using the new Online Bill Payment service.

Εικόνα 7 Διαχείριση πληρωμών μέσω του e-banking της JP Morgan Chase

Σημείο αναφοράς της πλατφόρμας ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι το κέντρο εξυπηρέτησης (Customer Center). Σε αυτό, ο χρήστης μπορεί να εκτελέσει την συντριπτική πλειοψηφία των συναλλαγών του με ταχύτητα και ευκολία. Ενδεικτικά, το κέντρο εξυπηρέτησης προσφέρει υπηρεσίες όπως:

- ✓ Αλλαγή προσωπικών στοιχείων.
- ✓ Αλλαγή ονόματος χρήστη – κωδικού πρόσβασης.
- ✓ Παρακολούθηση κίνησης λογαριασμών – δανείων – πιστωτικών καρτών.
- ✓ Εκτύπωση δοσολογίου.

- ✓ Αναφορά ύποπτων μηνυμάτων.
- ✓ Υπηρεσία βοήθειας για θέματα χρήσης της πλατφόρμας.

The screenshot displays the Chase Customer Center website. At the top, there is a navigation bar with links for 'My Accounts', 'Payments & Transfers', 'Products & Services', and 'Customer Center'. Below this, the main header includes 'Chase OnlineSM', 'Chase.com DEMO', and the date 'Tuesday, September 28, 2010'. The central content area is titled 'Customer Center' and features a 'Help with this page' link. There are several promotional banners, including one for 'Free E-mail and Phone Alerts for your accounts' and another for 'FREE E-mail Alerts'. The main content is organized into several sections: 'Mobile Service' (with links for 'Try Chase Mobile' and 'Chase Mobile FAQ'), 'Account Alerts' (with 'Activate Account Alerts'), 'Find Us' (with 'Find a branch', 'Find an ATM', and 'Contact us'), 'Secure Message Center' (with 'See Inbox', 'Send new message', and 'See sent messages'), 'Open a New Account' (with various application links), 'My Profile' (with links for 'Change mailing address', 'Change user ID', 'Change password', 'Show/hide accounts', 'Nickname accounts', 'Change primary account', 'Change e-mail address', and 'Add accounts'), 'Checking / Savings Account Services' (with 'Manage Accounts' and various service links), 'Credit Card' (with 'Manage Accounts' and various service links), 'My Accounts' (with a list of account types and balances), 'Payments & Transfers' (with 'Pay bills', 'Make a transfer', 'Add payee', and 'Go to Payments & Transfers'), and 'Products & Services' (with 'Go to Products & Services').

Εικόνα 8 Τμήμα των υπηρεσιών που παρέχει το Κέντρο Πελατών

Σχετικά με την ασφάλεια, η πλατφόρμα e-banking της JP Morgan Chase χρησιμοποιεί 128bit αλγόριθμο κρυπτογράφησης με πιστοποιητικό αυθεντικότητας της VeriSign.

3.1.3. Citigroup Inc.

Η Citigroup (Citi) είναι ο τρίτος μεγαλύτερος χρηματοπιστωτικός όμιλος στις ΗΠΑ με έδρα τη Νέα Υόρκη. Η δημιουργία της στη σημερινή της μορφή ήταν αποτέλεσμα μιας από τις μεγαλύτερες συγχωνεύσεις στην ιστορία το 1998, μεταξύ της Citicorp και της Travelers Group. Το σύνολο του ενεργητικού της στο τέλος του 2009 άγγιξε τα 1,9 τρις δολάρια, έχει παρουσία σε 140 χώρες με πελατειακή βάση πάνω από 200 εκατομμύρια πελάτες. Στον παρακάτω Πίνακα παρουσιάζονται συνοπτικά χρηματοοικονομικά στοιχεία για την εταιρεία:

(ποσά σε εκ. \$)	2009	2008
Καθαρά έσοδα	80.285	51.599
Καθαρά κέρδη	-1.606	-28.027
Μέρισμα ανά μετοχή	0.01	1.12
Αποδοτικότητα ενεργητικού	-0,02%	-0,15%
Αποδοτικότητα ΙΚ	-9,4%	-28,8%
Χορηγήσεις	364.019	359.593
Καταθέσεις	835.903	774.185
Ενεργητικό	1.856.646	1.938.470
Κεφαλαιακή επάρκεια	15,25%	15,70%

Πηγή: Ετήσιο δελτίο για το 2009

Το βασικό σλόγκαν της Citi, είναι ότι «η Citi ποτέ δεν κοιμάται» (Citi never sleeps). Κύριος εκφραστής αυτού του σλόγκαν είναι η πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής του οργανισμού, μέσω της οποίας οι χρήστες μπορούν ανά πάσα στιγμή να εκτελέσουν το σύνολο των συνηθισμένων τραπεζικών συναλλαγών. Η πρόσβαση στις υπηρεσίες e-Banking επιτυγχάνεται με την κατοχή ενός λογαριασμού και μιας απλής αίτησης, που μπορεί να γίνει και online.

Κομβικό σημείο στην ανάπτυξη των υπηρεσιών e-banking της Citi έπαιξε η απόκτηση της εταιρείας Egg Banking plc το 2007, η οποία ήταν πρωτοπόρος στην παροχή online υπηρεσιών. Η τεχνογνωσία της Egg αξιοποιήθηκε από τη Citi, με αποτέλεσμα σήμερα να προσφέρεται μια ολοκληρωμένη γκάμα υπηρεσιών σε καταναλωτές και επιχειρήσεις.

Ο επόμενος Πίνακας παρουσιάζει τη βασική δομή των υπηρεσιών που παρέχονται από τα συστήματα e-banking της Citi.

Κατηγορία	Υπηρεσία
Πληρωμή Λογαριασμών	Άμεση πληρωμή
	Εκτέλεση παγίων εντολών
	Ειδοποιήσεις πληρωμών
Μεταφορές	Μεταφορές εντός της Τραπέζης
	Μεταφορές εκτός της Τραπέζης
	Εμβάσματα
Έκδοση αναφορών	Πληροφορίες κίνησης
	Ιστορικό κινήσεων
Ειδοποιήσεις	Ειδοποίηση υπολοίπου
	Ειδοποίηση χαμηλού υπολοίπου
	Ειδοποίηση κίνησης
	Ειδοποίηση πληρωμών
	Ειδοποίηση κίνησης/πληρωμής πιστωτικών καρτών

Πηγή: ιστοσελίδα της Citigroup

Η κεντρική οθόνη της υπηρεσίας εμφανίζει πέντε καρτέλες, οι οποίες κατευθύνουν τον χρήστη ώστε να επιλέξει τη συναλλαγή που επιθυμεί. Οι καρτέλες αυτές είναι οι ακόλουθες:

- «My Home»: καρτέλα στην οποία ο χρήστης μπορεί να διαχειριστεί όλους τους λογαριασμούς του, έχει συνοπτική εικόνα της θέσης του στην Τράπεζα καθώς επίσης τη δυνατότητα να:
 - εξετάσει αν υπάρχουν επερχόμενες πληρωμές ή μεταφορές.
 - ελέγξει τις μηνιαίες του κινήσεις.
 - διαχειριστεί τα στοιχεία του λογαριασμού του (όνομα χρήστη, κωδικός κλπ.)
 - τροφοδοτήσει παρεμφερή λογισμικά όπως το Microsoft Money με στοιχεία από τη χρηματοοικονομική του κατάσταση.

- Πληροφορίες λογαριασμού: με αυτή την επιλογή, ο χρήστης μπορεί να δει πιο αναλυτικές λεπτομέρειες για τους λογαριασμούς και γενικά όλα τα προϊόντα της Τράπεζας που έχει στην κατοχή του.
- Πληρωμές: πέραν των ad hoc εντολών πληρωμών, ο χρήστης μπορεί να ορίσει και πάγιες εντολές αλλά και να διαχειριστεί το ιστορικό πληρωμών του.
- Μεταφορές: η επιλογή αυτής της καρτέλας δίνει τη δυνατότητα μεταφοράς ποσών σε λογαριασμό είτε εντός της Citi είτε εκτός. Επίσης, μπορεί ο χρήστης να μεταφέρει χρήματα σε όλο τον κόσμο, με κόστος βέβαια την αντίστοιχη προμήθεια.
- Επενδύσεις: η επιλογή αυτή παρέχει τη δυνατότητα εκτέλεσης πάσης φύσεως χρηματοοικονομικών και χρηματιστηριακών εντολών.
- Κέντρο εξυπηρέτησης: εδώ βρίσκεται η υποστήριξη της Τράπεζας προς τον χρήστη, η οποία εφαρμόζεται είτε με σύντομους οδηγούς βοήθειας, είτε με online παροχή εξυπηρέτησης.

Citibank® Online: Account Summary, Details & Activity View Citi Mobile®: Account Summary... Close

citi Citi never sleeps®

Banking Credit Cards Lines & Loans Investing Planning Sign off My Citi

Hello nyb3786b You have 0 messages My Home **Account Info** Payments Transfers Investments Service Center

Specific Account Activity Print

Here is the activity you selected for Checking: Checking.
Activity for check numbers from 10062 to 10075
Click a column heading below to sort transactions.

Date	Description	Debits	Credits
08-06-2009	CHECK 10075 Aug 06 13:18 7073 view image	\$ 74.00	
07-17-2009	CHECK 10068 Jul 17 13:44 7073 view image	\$ 1.00	
07-16-2009	CHECK 10067 Jul 16 13:02 7073 view image	\$ 1.27	
07-06-2009	CHECK 10062 Jul 06 14:08 7073 view image	\$ 11.22	

This information is provided for information only and is subject to revision. It is not a substitute for your periodic statement.

Back Account summary Search for other activity

Statements
[Banking Alerts](#)
[Download Activity](#)
[Account Snapshot](#)
[Download Balances](#)

Εικόνα 9 Πληροφορίες λογαριασμού

Σχετικά με το επίπεδο ασφαλείας της υπηρεσίας, η Citi δεν θα μπορούσε να είναι εξαίρεση στον κανόνα. Η πρόσβαση στην υπηρεσία προστατεύεται από 128bit SSL

αλγόριθμο κρυπτογράφησης, ενώ φυσικά είναι σε λειτουργία ισχυρά και αξιόπιστα firewalls και πιστοποιητικά αυθεντικότητας από τη Verisign.



Copyright © 2010 Citigroup Inc.
jfp/prap2-usgcb1/jfp

Εικόνα 10 Πιστοποιητικό ασφαλείας για τη Citi

3.2 ΜΕΓΑΛΗ ΒΡΕΤΑΝΙΑ

Η αγορά της Μεγάλης Βρετανίας είναι μια από τις μεγαλύτερες και πρωτοπόρες στη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Σύμφωνα με έρευνα της Gartner, το 30% των Βρετανών το 2008 δήλωσε ότι έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες e-banking. Ενδιαφέρουσα είναι και η εισοδηματική διαστρωμάτωση, σύμφωνα με την οποία πάνω από τους μισούς Βρετανούς με εισόδημα μεγαλύτερο των 15.000 λιρών χρησιμοποιούν συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Η Τράπεζα της Αγγλίας, στις στατιστικές της εκδόσεις, ανέφερε για το 2009 ότι το 77% των πελατών των τραπεζών είχε παράλληλα και ενεργούς λογαριασμούς e-banking. Επίσης, το 19% του συνολικού όγκου τραπεζικών συναλλαγών του 2009 διενεργήθηκε από αυτά τα συστήματα. Οι αριθμοί αυτοί καθιστούν τη Μ. Βρετανία ως μια από τις κορυφαίες παγκοσμίως σε αυτόν τον τομέα, ενώ παράλληλα το ισχύον θεσμικό πλαίσιο παρέχει ένα ισχυρό δίκτυ προστασίας και εγγύησης των συναλλαγών.

Στις παρακάτω ενότητες θα παρουσιάσουμε συνοπτικά τις υπηρεσίες e-banking των τριών μεγαλύτερων τραπεζών της Μ. Βρετανίας, βάσει ενεργητικού του 2009, με έμφαση στις συναλλαγές που προσφέρονται στους ιδιώτες πελάτες.

3.2.1 Royal Bank of Scotland

Η Royal Bank of Scotland (RBS) είναι η μεγαλύτερη τράπεζα της Μ. Βρετανίας, και με βάση το σύνολο ενεργητικού είναι η δεύτερη μεγαλύτερη τράπεζα παγκοσμίως. Το μεγαλύτερο βήμα προς την ανάπτυξή της έγινε με την επιθετική εξαγορά της National Westminster Bank το 2000, παρότι η NatWest ήταν εκείνη τη στιγμή μεγαλύτερη σε μέγεθος. Ωστόσο, η τράπεζα έπεσε θύμα της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης, με αποτέλεσμα την κρατικοποίησή της από την κυβέρνηση της Μ. Βρετανίας, ώστε να αποφευχθεί η πτώχευσή της η οποία και θα προκαλούσε τεράστιους συστημικούς κλυδωνισμούς. Στον παρακάτω Πίνακα παρουσιάζονται τα βασικά χρηματοοικονομικά μεγέθη για την RBS.

(ποσά σε εκ.£)	2009	2008
Καθαρά έσοδα	38.690	25.868
Καθαρά κέρδη	(3.607)	(24.306)
Μέρισμα ανά μετοχή	-	-
Αποδοτικότητα ενεργητικού	-	-
Αποδοτικότητα ΙΚ	-	-
Χορηγήσεις	728.393	874.722
Καταθέσεις	614.202	639.512
Ενεργητικό	1.696.486	2.401.652
Κεφαλαιακή επάρκεια	16.1%	14.1%

Πηγή: Ετήσιο δελτίο για το 2009

Η RBS παρέχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες e-banking προς τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις. Οι πυλώνες πάνω στους οποίους στηρίζεται η υπηρεσία Digital Banking, όπως δηλαδή ονομάζεται από την RBS, είναι οι εξής:

- Σύνοψη λογαριασμών.
- Σύντομες αναφορές κίνησης και ενημέρωσης λογαριασμών.
- Μεταφορές ποσών.
- Πληρωμές.

- Online έκδοση και παραλαβή αναφορών.
- Αναζήτηση και διαχείριση συναλλαγών.
- Διαχείριση αποταμιεύσεων.
- Υψηλό επίπεδο ασφαλείας.
- Παροχή εξυπηρέτησης 24x7.

RBS Make it happen

You are here: Accounts Summary

Accounts Summary

Messages
Important Information: Read about essential updates and changes relating to your bank accounts and banking services.

Your Accounts
Select an account to view your mini statement.

Account name	Account number	Sort code	Balance	Available
Credit Card	5454-5454-5454-5454	-	-£3,210.00	£6,790.00
Current	87654321	83-06-08	£100.00	£100.00
Household	87654322	83-06-08	£2,000.00	£2,000.00
Joint	11111111	83-06-08	-£999.00	£1,001.00
Savings	88888888	83-06-08	£1,000.00	£1,000.00

Mini Statement
Selected Account: Credit Card
Transactions are correct as at the end of the last business day.

Posting date	Transaction date	Description	Paid in	Paid out
1 Apr 2009	31 Mar 2009	Book Store, Anytown	-	£35.10
3 Apr 2009	2 Apr 2009	Mail Order	-	£35.10
7 Apr 2009	6 Apr 2009	Mail Order	-	£50.40
9 Apr 2009	8 Apr 2009	Restaurant, Anytown	-	£38.98
13 Apr 2009	10 Apr 2009	Book Store, Anytown	-	£24.68
14 Apr 2009	13 Apr 2009	Pasta Place	-	£32.00

Εικόνα 11 Σύνοψη λογαριασμών

Το μενού επιλογών της πλατφόρμας είναι εύχρηστο ώστε ο χρήστης να έχει τη δυνατότητα γρήγορης περιήγησης στις διάφορες υπηρεσίες και να εκτελεί αυτές που επιθυμεί. Η τράπεζα δίνει έμφαση σε μια συγκεκριμένη υπηρεσία διαχείρισης πιστωτικών καρτών, την οποία και προσφέρει χωριστά από την κλασική υπηρεσία e-banking. Μάλιστα, τονίζει ότι για να έχει ο χρήστης δυνατότητα ολοκληρωμένης διαχείρισης των πιστωτικών του καρτών, είναι απαραίτητη η εγγραφή και σε αυτήν την υπηρεσία. Η κλασική πλατφόρμα του e-banking προσφέρει μόνο παρακολούθηση της κίνησης και πληρωμή δόσεων των καρτών. Οι «Credit Card Online Services» προσφέρουν επιπλέον παρακολούθηση ιστορικού κινήσεων σε βάθος 18 μηνών, μεταφορά ποσών, υπηρεσία ειδοποιήσεων και δυνατότητα αλλαγής προσωπικών στοιχείων.

Σχετικά με το επίπεδο ασφαλείας, είναι προφανές ότι η RBS χρησιμοποιεί τις πιο σύγχρονες μεθόδους και τεχνικές ενίσχυσης της ασφάλειας του e-banking. Εκτός του πιστοποιητικού ασφαλείας της VeriSign και της 128bit κρυπτογράφησης, η τράπεζα παρέχει τους χρήστες μια συσκευή ανάγνωσης πιστωτικών καρτών (Card Reader), μέσω της οποίας ο χρήστης μπορεί να διενεργήσει συναλλαγές με την πιστωτική του κάρτα με ακόμα μεγαλύτερη ασφάλεια.

3.2.2 Barclays

Η Barclays είναι η δεύτερη μεγαλύτερη τράπεζα της Βρετανίας από άποψη μεγέθους ενεργητικού. Εδρεύει στο Λονδίνο και έχει παρουσία σε περισσότερες από 50 χώρες ανά τον κόσμο. Η Barclays είναι η τράπεζα που εξαγόρασε τον κύριο πυρήνα εργασιών της χρεωκοπημένης Lehman Brothers. Παρόλο που δεν έμεινε αλώβητη από την παγκόσμια κρίση, κατάφερε να αποφύγει την κρατικοποίηση και το 2010 έχει επανέλθει σε ανοδικούς ρυθμούς ανάπτυξης. Τα βασικά χρηματοοικονομικά της στοιχεία παρουσιάζονται στον επόμενο Πίνακα:

(ποσά σε εκ.£)	2009	2008
Καθαρά έσοδα	21.023	15.734
Καθαρά κέρδη	10.289	5.249
Μέρισμα ανά μετοχή	0,025£	0,115£
Αποδοτικότητα ενεργητικού	0,23%	0,17%
Αποδοτικότητα ΙΚ	23,80%	16,50%
Χορηγήσεις	420.224	461.815
Καταθέσεις	444.519	444.844
Ενεργητικό	1.399.428	1.987.542
Κεφαλαιακή επάρκεια	16,60%	13,60%

Πηγή: Ετήσιο δελτίο για το 2009

Η Barclays δίνει ιδιαίτερη έμφαση στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής και μάλιστα προσφέρει διαφορετικές δυνατότητες ανάλογα με την χώρα από την οποία προέρχεται ο χρήστης. Στην παρούσα ενότητα θα περιγραφθεί συνοπτικά το σύστημα e-banking που προσφέρεται στους πελάτες της Μ. Βρετανίας.

Υστερα από την επιτυχή σύνδεση με την υπηρεσία, ο χρήστης έχει μπροστά στην οθόνη του ένα μενού μέσω του οποίου μπορεί να περιηγηθεί γρήγορα σε οποιαδήποτε συναλλαγή επιθυμεί να εκτελέσει.

The screenshot displays the Barclays 'At a Glance' page. At the top, it shows the date 'Today: 2 Oct 2008' and the last login time 'You last logged in at: 14:03 on Tuesday 7 July 2009'. The main heading is 'Barclays secure online banking'. Below this is a purple 'At a Glance' banner with a lock icon. A prominent advertisement for home insurance is featured, with the text 'Save pounds on your home insurance' and a house icon. Below the ad is a table of accounts:

Account Name	Your Details	You could... (KT)
MR LARRY MATTHEW 20-57-56 80789259	-£183.00 Current Cleared Balance	new link to Additions Page
MR LARRY MATTHEW 20-57-56 90153397	£2,901.32 Current Cleared Balance	
BARCLAYS CASH ISA 20-57-56 80668206	£1.00 Current Cleared Balance	
TAX HAVEN ISA 20-57-56 10998400	£0.00 Current Cleared Balance	
BARCLAYS CASH ISA 20-57-56 10639400	£100.00 Current Cleared Balance	
J E HUGHES TRUSTEES 20-16-56 40559776	£0.00 Current Cleared Balance	

To the right of the account table is a sidebar with the following sections:

- At a Glance Personal Banking**
- I Want To...**
 - See Statements
 - Pay a Bill or Someone
 - Transfer Money
 - Change Payments
 - Delete Payees
 - Use Debit Card Abroad
 - Upgrade to PINsentry
 - Pre-approved Offers
- More options**
 - Detailed statement (dropdown menu)
- Interested In**
 - Personal Loans
 - Upgrading my account
 - Overdraft
 - Savings & Bonds
 - Barclaycards
 - Home Insurance

Εικόνα 12 Κεντρική οθόνη e-banking της Barclays

Η συγκεκριμένη σελίδα, η οποία προσφέρει «με μια ματιά» (at a glance page) όλες τις υπηρεσίες, αποτελεί και την κεντρική ιδέα προώθησης της πλατφόρμας της τράπεζας. Η λειτουργικότητα αυτής της σελίδας δίνει την ευκαιρία στον χρήστη να οδηγηθεί άμεσα και με ασφάλεια σε οποιαδήποτε συναλλαγή επιθυμεί. Είναι χαρακτηριστικό ότι σε σχετική εσωτερική έρευνα, άνω το 90% των πελατών της τράπεζας δήλωσε πολύ ικανοποιημένο από τη δομή των υπηρεσιών e-banking της Barclays.

Ανάλογη δομή έχει και η πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών e-banking για επιχειρήσεις. Η Barclays ως μια από τις δυναμικές εταιρείες στην προώθηση και χρήση πιστωτικών καρτών, παρέχει με τη σειρά της ειδική υπηρεσία διαχείρισης συναλλαγών με πιστωτικές κάρτες.

Η Barclays κατατάσσεται πρώτη μεταξύ των βρετανικών τραπεζών σε θέματα ασφαλείας από τις βρετανικές υπηρεσίες καταναλωτών. Χρησιμοποιείται 128bit αλγόριθμος κρυπτογράφησης, πιστοποιητικό ασφαλείας VeriSign, ενώ κεντρικό ρόλο διαδραματίζει ο αναγνώστης καρτών PINsEntry, ο οποίος μάλιστα έχει συγκεντρώσει πολύ θετικά σχόλια από τους χρήστες. Με αυτή τη συσκευή, η οποία χρησιμοποιείται κατά τη διενέργεια πληρωμών, το επίπεδο ασφαλείας καθίσταται ακόμα πιο υψηλό και οι πιθανότητες διαδικτυακής απάτης γίνονται απειροελάχιστες.



Εικόνα 13 Συσκευή PINsEntry

3.2.3 HSBC

Η HSBC (Hong Kong and Shanghai Banking Corporation) συνιστά έναν από τους μεγαλύτερους τραπεζικούς ομίλους στη Μ. Βρετανία καθώς και τον κόσμο, με παρουσία σε 87 χώρες και με πάνω από το 50% των εργασιών της να βρίσκεται σε χώρες εκτός Ευρώπης. Η έδρα της είναι στο Λονδίνο και οι αρχικές της ρίζες βρίσκονται στο μακρινό 1865, ενώ τη σημερινή εταιρική της μορφή την απέκτησε το 1991. Η χρηματιστηριακή της αξία είναι η μεγαλύτερη από όλες τις εταιρείες των

οποίων οι μετοχές διαπραγματεύονται στο χρηματιστήριο του Λονδίνου. Τα βασικά χρηματοοικονομικά μεγέθη της Τράπεζας εμφανίζονται στον επόμενο Πίνακα.

(ποσά σε εκ.€)	2009	2008
Καθαρά έσοδα	40.730	42.563
Καθαρά κέρδη	6.694	6.498
Μέρισμα ανά μετοχή	0,34€	0,64€
Αποδοτικότητα ενεργητικού	0,15%	0,18%
Αποδοτικότητα ΙΚ	5,10%	4,70%
Χορηγήσεις	896.231	423.000
Καταθέσεις	1.159.034	713.965
Ενεργητικό	2.364.000	2.527.000
Κεφαλαιακή επάρκεια	13,70%	11,40%

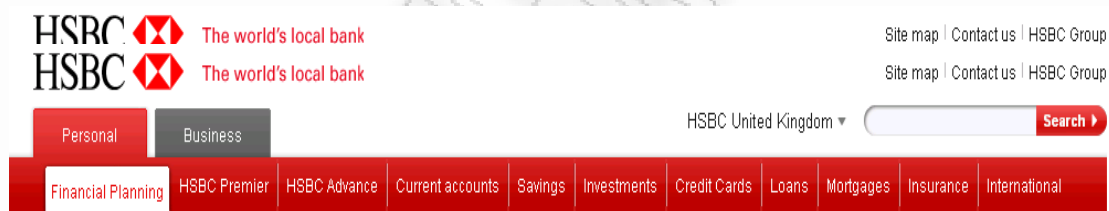
Πηγή: Ετήσιο δελτίο για το 2009

Το σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής της HSBC εκτείνεται σε όλες σχεδόν τις χώρες στις οποίες ο όμιλος έχει παρουσία. Ειδικότερα σε χώρες όπου η τράπεζα έχει αξιόλογο κύκλο εργασιών έχουν αναπτυχθεί ξεχωριστές πλατφόρμες που να ανταποκρίνονται στις ιδιαιτερότητες και τις ανάγκες της τοπικής αγοράς. Στην παρούσα ενότητα θα παρουσιάσουμε το σύστημα που προσφέρεται στους πελάτες της Μεγάλης Βρετανίας, που είναι έτσι κι αλλιώς το πληρέστερο.

Οι βασικοί πυλώνες που προσφέρει η υπηρεσία e-banking της HSBC συνοψίζονται από την ίδια την τράπεζα στα εξής σημεία:

- ❖ Πρόσβαση στον λογαριασμό 24/7.
- ❖ Παρακολούθηση λογαριασμών και συναλλαγών.
- ❖ Επιλογή «Go Green» ώστε να μην αποστέλλονται στην οικία του πελάτη τυπωμένες αναφορές για τους λογαριασμούς.

- ❖ Μεταφορές ποσών εντός και εκτός HSBC, εντός και εκτός Μ. Βρετανίας.
- ❖ Πληρωμή λογαριασμών και λοιπών υποχρεώσεων.
- ❖ Δημιουργία, εκτέλεση, παρακολούθηση και ακύρωση παγίων εντολών.
- ❖ Online αιτήσεις για προσωπικά δάνεια, πιστωτικές κάρτες, λογαριασμούς καταθέσεων και πολλά άλλα προϊόντα.
- ❖ Εκμετάλλευση online προσφορών σε διάφορα προϊόντα.
- ❖ Προσφορά 12μηνιαίας συνδρομής στο πρόγραμμα προστασίας McAfee.
- ❖ Προστασία από την εγγύηση κατά της απάτης από την HSBC (Online Fraud Guarantee).
- ❖ Λεπτομερής διαχείριση στοιχείων της πιστωτικής κάρτας (όρια, δόσεις κλπ.)
- ❖ Αλλαγή προσωπικών στοιχείων.



Εικόνα 14 Κεντρικό μενού e-banking

Μέσω του κεντρικού μενού της υπηρεσίας, ο πελάτης μπορεί να οδηγηθεί με ταχύτητα και ευκολία στη συναλλαγή που επιθυμεί. Πέραν των κλασικών και συνηθισμένων υπηρεσιών, η HSBC προσφέρει και διάφορα εργαλεία χρηματοοικονομικής διαχείρισης και υπολογισμού δόσεων ώστε να διευκολύνει τους χρήστες με ολοκληρωμένες διαδικασίες.

Παράλληλα με τις υπηρεσίες προς φυσικά πρόσωπα, η HSBC προσφέρει σύγχρονες και ολοκληρωμένες υπηρεσίες και προς τις επιχειρήσεις. Οι επιχειρήσεις – πελάτες της τράπεζας, ανεξαρτήτως μεγέθους, έχουν τη δυνατότητα να αυτοματοποιήσουν πολλές από τις διαδικασίες τους και να έχουν μεγάλα οφέλη σε θέματα χρόνου και κόστους.

Η HSBC δίνει και αυτή με τη σειρά της μεγάλη έμφαση στα θέματα ασφαλείας. Αμέσως μετά τη σύνδεση με την υπηρεσία, ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να αποθηκεύσει και να εγκαταστήσει στον υπολογιστή του δωρεάν λογισμικό προστασίας από διάφορες μορφές κακόβουλου υλικού. Εν συνεχεία, προσφέρεται 12μηνη δωρεάν συνδρομή στο γνωστό αντιβιοτικό πρόγραμμα McAfee, ενώ το «HSBC Online Fraud Guarantee» εγγυάται ότι ο χρήστης θα αποζημιωθεί πλήρως σε περίπτωση που πέσει θύμα απάτης, εκτός βέβαια αν αυτό οφείλεται σε δική του βαριά αμέλεια.

3.3 ΓΕΡΜΑΝΙΑ

Η Γερμανία είναι η ισχυρότερη χώρα της Ευρωζώνης και μια εκ των πέντε μεγαλύτερων παγκοσμίως. Επομένως, είναι εύλογο να υπάρχει ιδιαίτερη εξάπλωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στον πληθυσμό της. Πράγματι, σύμφωνα με στατιστικά στοιχεία της Ομοσπονδιακής Τράπεζας της Γερμανίας (Bundesbank), στο τέλος του 2009 υπήρχαν 43,8 εκατομμύρια online λογαριασμοί, έναντι μόλις 15,1 εκατομμυρίων το 2000. Περίπου το 45% των πελατών των ιδιωτικών τραπεζών πραγματοποίησε τις συναλλαγές του μόνο μέσω διαδικτύου.

Είναι χαρακτηριστικό ότι οι 100 μεγαλύτερες τράπεζες της χώρας έχουν αναπτύξει στο σύνολό τους ολοκληρωμένα συστήματα παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών για τους πελάτες. Γενικά, η αγορά e-banking της Γερμανίας εμφανίζει σημαντικό βαθμό ωρίμανσης και οι τράπεζες επικεντρώνονται περισσότερο στον μεταξύ τους ανταγωνισμό, παρά στην περαιτέρω εισαγωγή νέων πελατών στην αγορά.

Στις επόμενες ενότητες, θα καταγραφούν συνοπτικά οι βασικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που παρέχονται στους πελάτες των τριών μεγαλύτερων γερμανικών τραπεζών, βάσει μεγέθους ενεργητικού (στοιχεία Δεκεμβρίου 2009).

3.3.1 Deutsche Bank


Η Deutsche Bank (DB) είναι η μεγαλύτερη τράπεζα της Γερμανίας και μια από τις μεγαλύτερες παγκοσμίως. Εδρεύει στη Φρανκφούρτη, απασχολεί πάνω από 80.000 άτομα με παρουσία σε 72 χώρες σε όλη την υφήλιο. Θεωρείται ως μια από τις τράπεζες που διαδραματίζουν κεντρικό ρόλο στην οικονομική πολιτική ολόκληρης της Ευρωζώνης, ενώ μέχρι πριν λίγα χρόνια είχε παρουσία και στην Ελλάδα ως στρατηγικός εταίρος με ποσοστό 10% στην EFG Eurobank. Τα κυριότερα χρηματοοικονομικά μεγέθη της DB παρουσιάζονται παρακάτω:

(ποσά σε εκ. €)	2009	2008
Καθαρά έσοδα	27.952	13.613
Καθαρά κέρδη	4.958	(3.896)
Μέρισμα ανά μετοχή	0,50	4,50
Αποδοτικότητα ενεργητικού	0,12%	(0,09%)
Αποδοτικότητα ΙΚ	14,6%	(11,1%)
Χορηγήσεις	258.105	269.281
Καταθέσεις	344.220	395.553
Ενεργητικό	1.501.000	2.202.000
Κεφαλαιακή επάρκεια	13,9%	12,2%

Πηγή: Ετήσιο δελτίο για το 2009

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της DB προσφέρονται για μια σειρά από χώρες στις οποίες η τράπεζα έχει παρουσία. Όπως είναι φυσικό, η πληρέστερη πλατφόρμα βρίσκεται στη γερμανική της έκδοση. Αρχικά, ο χρήστης έχει τρεις δυνατότητες να συνδεθεί στην υπηρεσία: μέσω ενός κωδικού που εκδίδεται από μια ειδική συσκευή (iTan Login), μέσω κωδικού που αποστέλλεται στο κινητό τηλέφωνο του χρήστη (MobileTan Login) ή απλώς μέσω κωδικού WEB (WebSign Login).

Welcome!

 About SSL Certificates

NEW

ITAN-Login mobileTAN-Login WebSign-Login

Branch (three-digit)	Account (seven-digit)	Sub-account (two-digit)	PIN (five-digit)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	00	<input type="text"/>

Directly to ...
 Session-TAN for Brokerage

IMPORTANT! Deutsche Bank never asks for more than one TAN per transaction!

Εικόνα 15 Οθόνη σύνδεσης στο e-banking της DB

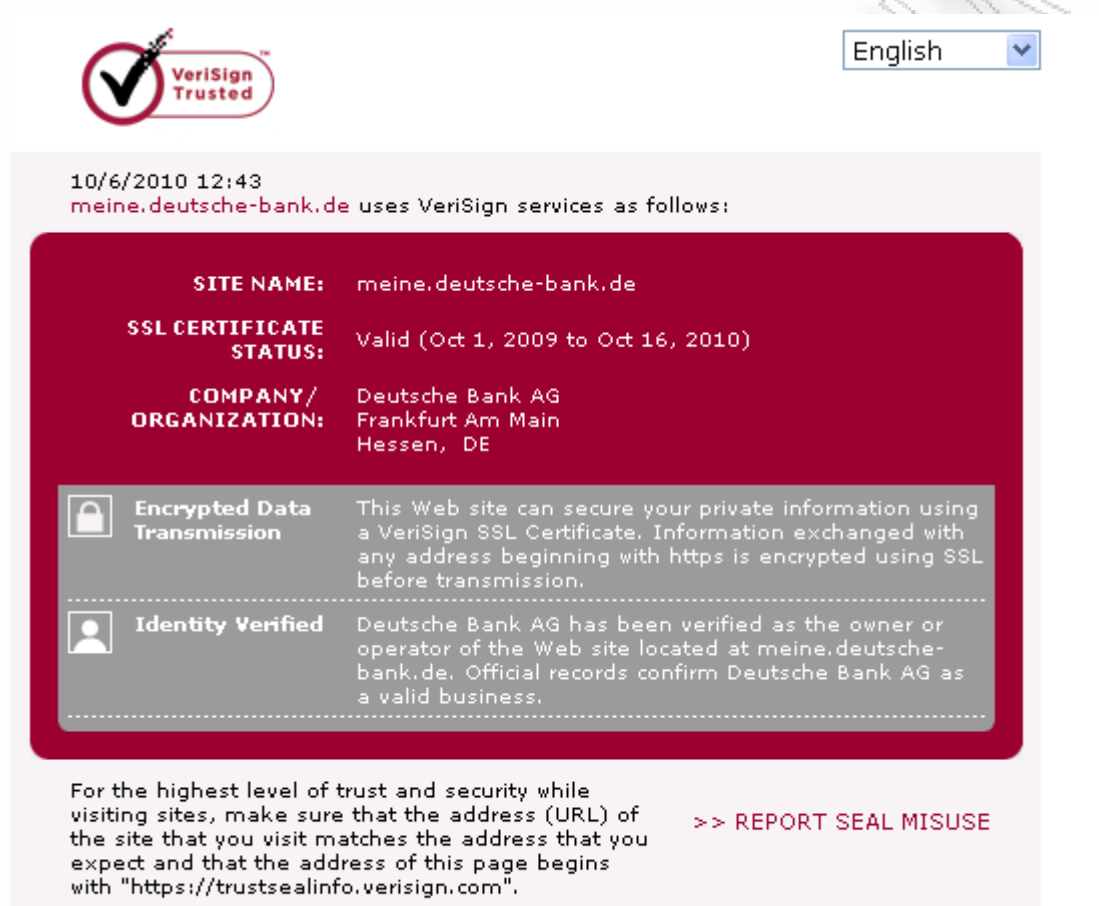
Αμέσως μετά τη σύνδεση, ένα πτυσσόμενο μενού οδηγεί τον χρήστη σε μια από τις παρακάτω επιλογές:

- Επισκόπηση χρηματοοικονομικής κατάστασης.
- Επισκόπηση συναλλαγών.
- Διαχείριση περιουσιακών στοιχείων.
- Εντολές αγοράς – πώλησης επενδυτικών προϊόντων.
- Διαχείριση προσωπικών στοιχείων.

Αξίζει να σχολιαστεί πως σε σύγκριση με τις υπόλοιπες τράπεζες, η πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής της DB δεν μπορεί να χαρακτηριστεί εξίσου λειτουργική και εύχρηστη. Η πλοήγηση μεταξύ των υπηρεσιών δεν γίνεται με μεγάλη ταχύτητα, ενώ σε ορισμένες περιπτώσεις η διαδρομή μέχρι την εύρεση της επιθυμητής συναλλαγής είναι δαιδαλώδης. Αρνητικό είναι επίσης το στοιχείο της μη ύπαρξης αναλυτικής βοήθειας, ενώ και το demo της υπηρεσίας είναι ελλιπές.

Αντίστοιχη είναι η εικόνα και στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής για επιχειρήσεις. Παρόλο που προσφέρεται ολόκληρη η γκάμα των δυνατών συναλλαγών που χρειάζεται μια επιχείρηση, η διαδικασία δεν είναι πάντα ταχύτερη, σε σύγκριση με τις υπόλοιπες περιπτώσεις που έχουν αναφερθεί.

Από την άλλη πλευρά βέβαια, η DB προσφέρει τη μεγαλύτερη δυνατή ασφάλεια. Πριν από κάθε είσοδο απαιτείται πιστοποίηση ηλεκτρονικής υπογραφής από τη VeriSign, μέσω της οθόνης που εμφανίζεται στην παρακάτω εικόνα:



10/6/2010 12:43
meine.deutsche-bank.de uses VeriSign services as follows:

SITE NAME:	meine.deutsche-bank.de
SSL CERTIFICATE STATUS:	Valid (Oct 1, 2009 to Oct 16, 2010)
COMPANY/ ORGANIZATION:	Deutsche Bank AG Frankfurt Am Main Hessen, DE

Encrypted Data Transmission This Web site can secure your private information using a VeriSign SSL Certificate. Information exchanged with any address beginning with https is encrypted using SSL before transmission.

Identity Verified Deutsche Bank AG has been verified as the owner or operator of the Web site located at meine.deutsche-bank.de. Official records confirm Deutsche Bank AG as a valid business.

For the highest level of trust and security while visiting sites, make sure that the address (URL) of the site that you visit matches the address that you expect and that the address of this page begins with "https://trustsealinfo.verisign.com". [>> REPORT SEAL MISUSE](#)

Εικόνα 16 Πιστοποίηση ηλεκτρονικής υπογραφής

Εκτός από το παραπάνω, το σύστημα λειτουργεί με 128bit αλγόριθμο κρυπτογράφησης και γενικά όλες τις προδιαγραφές ασφαλείας που εξασφαλίζουν απρόσκοπτη διενέργεια των συναλλαγών από τον χρήστη.

3.3.2 Commerzbank

Η Commerzbank είναι η δεύτερη μεγαλύτερη τράπεζα της Γερμανίας, θέση την οποία απέκτησε ύστερα από τη συγχώνευσή της με τη Dresdner Bank το 2009. Δραστηριοποιείται κυρίως στους τομείς λιανικής και επιχειρηματικής τραπεζικής,

εδρεύει στη Φρανκφούρτη και έχει παρουσία σε αρκετές χώρες της Ευρώπης, ενώ έχει αντιπροσωπείες και σε διάφορες χώρες της Ασίας και της Αμερικής. Τα συνοπτικά χρηματοοικονομικά της στοιχεία παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα:

(ποσά σε εκ. €)	2009	2008
Καθαρά έσοδα	(7.459)	(3.409)
Καθαρά κέρδη	(7.576)	(1.204)
Μέρισμα ανά μετοχή	-	-
Αποδοτικότητα ενεργητικού	-	-
Αποδοτικότητα ΙΚ	-	-
Χορηγήσεις	207.522	128.903
Καταθέσεις	216.284	139.906
Ενεργητικό	630.639	386.433
Κεφαλαιακή επάρκεια	14,80%	13,90%

Πηγή: Ετήσιο δελτίο για το 2009

Η Commerzbank θεωρείται ως η κορυφαία τράπεζα στη Γερμανία σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ύστερα από την επιτυχή συγχώνευση του 2009, η τράπεζα έχει επιτύχει άνω το 20% των συναλλαγών της να διεξάγεται μέσω του e-banking. Οι υπηρεσίες προσφέρονται κυρίως στους κατοίκους της Γερμανίας ενώ δεν έχει ακόμα επεκταθεί σε ικανοποιητικό βαθμό στις υπόλοιπες χώρες που έχει παρουσία.

Η βασική δομή των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω του κυρίως μενού έχει ως εξής:

- Διαχείριση προσωπικών στοιχείων χρήστη.
- Επισκόπηση λογαριασμών.
- Διαχείριση επενδυτικών προϊόντων.
- Ορισμός και παρακολούθηση παγίων εντολών.
- Παρακολούθηση ιστορικού κίνησης λογαριασμών.
- Διαχείριση περιουσιακών στοιχείων.

- Πληρωμή δόσεων.
- Πληρωμή λογαριασμών.

Αντίστοιχη είναι και η δομή των υπηρεσιών που προσφέρονται στους εταιρικούς πελάτες της Commerzbank. Σε αυτήν την πλατφόρμα οι επιχειρήσεις μπορούν να εκτελέσουν πληρωμές, μισθολογικές διαδικασίες, έκδοση τιμολογίων, φορολογικές διαδικασίες κλπ.

The screenshot shows the online banking interface for credit card management. At the top, there is a search bar labeled 'Wertpapiersuche' and a navigation menu with links: 'Kontakt', 'Services', 'Über uns', 'Recht', 'Impressum', 'Hilfe', and 'Sicherheit'. Below this is a main navigation bar with tabs: 'Home', 'Zahlen & Finanzieren', 'Sparen & Anlegen', 'Bauen & Erwerben', 'Vorsorgen & Absichern', and 'Online Ba...'. The main content area is titled 'Kreditkartenumsatz' and 'GERD FOERSTER'. It features a 'Kreditkarte' section with a dropdown menu showing '4018 4090 0004 2126 | VISA GOLD' and an 'Abrechnungsperiode' section with radio buttons for 'aktuelle' (selected) and 'vorherige'. There are 'Hilfe' and 'Anzeigen' buttons. A sidebar on the left contains a menu with options: 'Gesamtübersicht', 'Konten & Zahlungsverkehr', 'Wertpapiere', 'Wertpapiersparen', 'Sparen', 'Kredite', 'Kreditkarten', '- Umsätze', '- Überweisung auf Kreditkarte', '- Überweisung von Kreditkarte', and 'Verwaltung'.

Εικόνα 17 Διαχείριση πιστωτικών καρτών

Ένα αρνητικό στοιχείο της υπηρεσίας, είναι ότι προσφέρεται μόνο στη γερμανική γλώσσα, αποκλείοντας έτσι τη χρήση της από άτομα που δεν την γνωρίζουν. Εντούτοις, σε αντίθεση με την Deutsche Bank, το μενού πλοήγησης είναι πιο λειτουργικό και ο χρήστης μπορεί να φτάσει εύκολα στην επιλογή που επιθυμεί.

Η ασφάλεια της πλατφόρμας στηρίζεται και αυτή με τη σειρά της σε 128bit αλγόριθμο κρυπτογράφησης, ενώ το πιστοποιητικό ασφαλείας είναι VeriSign. Επιπλέον, παρέχονται υπηρεσίες υποστήριξης οποιαδήποτε στιγμή και γενικά πληρούνται όλες οι απαραίτητες προδιαγραφές ασφαλείας.

3.3.3 Westdeutsche Landesbank

Η West LB είναι η μεγαλύτερη «Landesbank» της Γερμανίας, δηλαδή ανήκει στην κατηγορία των τραπεζών με μεγαλύτερη επικέντρωση σε υπηρεσίες χονδρικής τραπεζικής. Βέβαια σήμερα ο προσανατολισμός της τράπεζας έχει διευρυνθεί καθώς προσφέρει προϊόντα σε όλο το φάσμα των τραπεζικών εργασιών. Η έδρα της είναι στο Ντίσελντορφ και ανήκει εν μέρει στο τοπικό κρατίδιο. Η τράπεζα έχει παρουσία εκτός της Γερμανίας κυρίως στην Ασία και το μέγεθός της είναι συγκρίσιμο με μεγάλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα του εξωτερικού, παρά τον ιδιαίτερο χαρακτήρα της. Η συνοπτική χρηματοοικονομική της κατάσταση έχει ως εξής:

(ποσά σε εκ. €)	2009	2008
Καθαρά έσοδα	1.868	1.216
Καθαρά κέρδη	(531)	18
Μέρισμα ανά μετοχή	-	0,09
Αποδοτικότητα ενεργητικού	-	0,03%
Αποδοτικότητα ΙΚ	-	9,80%
Χορηγήσεις	96.900	112.200
Καταθέσεις	27.600	29.700
Ενεργητικό	242.300	288.100
Κεφαλαιακή επάρκεια	9,10%	10,10%

Πηγή: Ετήσιο Δελτίο για το 2009

Η West LB, παρότι μεγάλη σε μέγεθος, δεν έχει ιδιαίτερα ανεπτυγμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Το e-banking της προσφέρεται κάτω από την επιλογή των «Υπηρεσιών συναλλαγών» (transaction services) και παρέχεται μόνο σε επιχειρήσεις. Οι βασικές επιλογές έχουν ως εξής:

- Διαχείριση και εκτέλεση υπηρεσιών πληρωμών.
- Διαχείριση ταμειακών διαθεσίμων και ρευστότητας.
- Υπηρεσίες διαχείρισης εταιρικών καρτών.

- Μεταφορά ποσών.
- Φορολογικές και μισθολογικές διαδικασίες.

Κύριος πυλώνας των υπηρεσιών είναι η διαδικασία πληρωμών WestLB DirectPOS® , η οποία σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να προσφερθεί και σε πελάτες λιανικής. Οι κυριότερες διαδικασίες πληρωμών έχουν να κάνουν με πιστωτικές κάρτες και μεταφορές ποσών και εμβασμάτων.



Η διοίκηση της West LB έχει ήδη ανακοινώσει την πρόθεσή της να επεκτείνει τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής και σε ιδιώτες, αναγνωρίζοντας τη δυναμική και τις ευκαιρίες κερδοφορίας που παρουσιάζονται σε αυτή την κατεύθυνση. Αξίζει να σημειωθεί ότι αν και πρόκειται για την τρίτη μεγαλύτερη τράπεζα, βρίσκεται αρκετά πίσω σε αυτόν τον τόσο δυναμικό και ταχέως αναπτυσσόμενο τομέα.

3.4 ΓΑΛΛΙΑ

Η online τραπεζική αυξάνεται με σταθερά υψηλούς ρυθμούς την τελευταία δεκαετία στη Γαλλία, ακολουθώντας αναλόγως τους ρυθμούς ανάπτυξης του Internet. Στα τέλη του 2008, το 31% των Γάλλων χρησιμοποιούσε υπηρεσίες e-banking, ποσοστό που αναλογεί σε 15 εκατομμύρια πολιτών άνω των 18 ετών.

Σύμφωνα με την Κεντρική Τράπεζα της Γαλλίας (Banque de France), το ποσοστό αυτό θα συνεχίσει να ανεβαίνει τα επόμενα χρόνια και το 2013 περίπου το 40% των ενήλικων Γάλλων θα εμπιστεύεται τις πλατφόρμες e-banking για τις τραπεζικές συναλλαγές του.

Στις παρακάτω ενότητες, παρουσιάζονται οι βασικές υπηρεσίες e-banking που παρέχονται από τις τρεις μεγαλύτερες τράπεζες της Γαλλίας.

3.4.1 BNP Paribas

Η BNP Paribas είναι η μεγαλύτερη τράπεζα της Γαλλίας και ένας από τους μεγαλύτερους τραπεζικούς ομίλους στον κόσμο. Η έδρα της είναι στο Παρίσι και έχει παρουσία σε όλα τα μεγάλα χρηματοοικονομικά κέντρα ανά την υφήλιο. Πρόκειται για μια από τις τράπεζες που ξεπέρασαν χωρίς ιδιαίτερες απώλειες τη χρηματοπιστωτική κρίση, παρότι υπήρξε ένα από τα μεγαλύτερα θύματα του γνωστού σκανδάλου Madoff. Η χρηματοοικονομική της κατάσταση εμφανίζεται στον επόμενο Πίνακα:

(ποσά σε εκ. €)	2009	2008
Καθαρά έσοδα	40.191	27.376
Καθαρά κέρδη	5.852	3.021
Μέρισμα ανά μετοχή	0,97	1,50
Αποδοτικότητα ενεργητικού	0,17%	0,13%
Αποδοτικότητα ΙΚ	10,80%	6,60%
Χορηγήσεις	678.766	494.401
Καταθέσεις	604.903	413.955
Ενεργητικό	2.057.698	2.075.551
Κεφαλαιακή επάρκεια	14,20%	11,10%

Πηγή: Ετήσιο δελτίο για το 2009

Η BNP λαμβάνει άνω του 20% των εσόδων της μέσω υπηρεσιών που εκτελούνται με e-banking, είτε αυτό αφορά επιχειρήσεις είτε φυσικά πρόσωπα. Μέσω ενός πτυσσόμενου μενού, ο χρήστης μπορεί να επιλέξει τη χώρα από την οποία προέρχεται και έτσι να διαπιστώσει το είδος των συναλλαγών που εκτελεί. Όπως είναι λογικό, η πλήρης γκάμα των υπηρεσιών παρέχεται σε πελάτες που προέρχονται από τη Γαλλία.

BNP PARIBAS.net | La banque d'un monde qui change

A propos de BNP PARIBAS | Particuliers | Professionnels | Banque Privée

Accueil > Comptes > Comptes et relevés d'opérations

Comptes et relevés d'opérations

Au 12/11/2008
Montants exprimés en euros

Votre foyer		Tableau de bord		Vos autres comptes	
M. PIERRE DURAND	M. DURAND	Me ANNE DUPONT	M. CEDRIC DURAND		
Liquidités :		Numéro de compte	Solde	A venir	Opérations
	Compte chèques	0000123456789	770,45	0,00	Choisir une opération
	Compte chèques	0000123456789	2.964,41	-147,94	Choisir une opération
Total :			3.734,86	-147,94	
Épargne :		Numéro de compte	Solde	A venir	Opérations
	CEL	0000123456789	1.970,95	0,00	Choisir une opération
	LDD	0000123456789	2.158,36	0,00	Choisir une opération
	LDD	0000123456789	2.158,60	0,00	Choisir une opération
Total :			6.287,91	0,00	

Εικόνα 18 Κεντρικό μενού e-banking της BNP

Αμέσως μετά τη σύνδεση στην υπηρεσία, ο χρήστης βλέπει την παραπάνω οθόνη, μέσω της οποίας μπορεί να πλοηγηθεί σε όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες που έχουν ως εξής:

- Διαχείριση προσωπικών στοιχείων χρήστη.
- Υπηρεσίες διαχείρισης πιστωτικών καρτών και λοιπών χορηγητικών προϊόντων.
- Εκτέλεση χρηματιστηριακών συναλλαγών.
- Διαχείριση πληρωμών και παγίων εντολών.
- Διαχείριση χαρτοφυλακίου.
- Παρακολούθηση ιστορικού κίνησης λογαριασμών.
- Μεταφορά ποσών και εμβασμάτων.

MERGED ACCOUNTS	CURRENCY	LAST UPDATE	POSITION ON 06/05/2003
Accounts A+C	EUR	06/05/2003	34 887,41 EUR

CURRENT ACCOUNTS BNP PARIBAS		CURRENCY	LAST UPDATE	POSITION ON 06/05/2003
Account A	30004 00999 1111111111	EUR	06/05/2003	200 842,45 EUR
Account B	30004 00999 2222222222	USD	06/05/2003	30 866,13 USD
Account C	30004 00999 3333333333	EUR	06/05/2003	-87 569,45 EUR
Netherland subsidiary	BNPANL2A00X 2222222222	USD	06/05/2003	30 765,48 USD
England subsidiary	BNPAGB2L00X 3333333333	EUR	06/05/2003	4 578,60 EUR
Spain subsidiary	BNPAESMM00X 00839030710005	USD	06/05/2003	15 896,47 USD
Portugal subsidiary	BNPAPTL00X 0099911111111111	EUR	06/05/2003	199 896,63 EUR


TOTAL 387 757,34 EUR

Εικόνα 19 Διαχείριση λογαριασμών


Ανάλογες υπηρεσίες παρέχονται και στους εταιρικούς πελάτες της τράπεζας, με διαχωρισμό σε μεγάλες ή μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Ειδικές υπηρεσίες παρέχονται σε πελάτες υψηλής περιουσιακής κατάστασης και γενικά η τράπεζα δίνει ιδιαίτερη σημασία στην πλατφόρμα e-banking.

Σχετικά με το επίπεδο ασφαλείας, ο χρήστης έχει αρχικά τέσσερις διαφορετικούς τρόπους σύνδεσης, όπως αυτοί παρουσιάζονται στην παρακάτω εικόνα:

By 'Transfert Sécurisé' card



Wired card reader



Wireless card reader
[More...](#)

Subscriber N° :

Access key :

Enter

By password

Subscriber N° :

0	1		
2	3	4	5
6		7	
8			
9			

Erase

Password :

Enter

Εικόνα 20 Σύνδεση στην υπηρεσία e-banking της BNP

Ο χρήστης προστατεύεται από τον συνήθη 128bit αλγόριθμο κρυπτογράφησης, ενώ παρέχεται πιστοποιητικό ασφαλείας από τη VeriSign. Παρέχεται 24ωρη υποστήριξη, συνεχής βελτίωση και ενημέρωση για όλες τις εξελίξεις στα θέματα που μπορούν να επηρεάσουν το επίπεδο ασφαλείας της πλατφόρμας.

3.4.2 Credit Agricole

Η Credit Agricole είναι η δεύτερη μεγαλύτερη τράπεζα της Γαλλίας σε μέγεθος ενεργητικού. Στον κλάδο της λιανικής τραπεζικής είναι ο μεγαλύτερος όμιλος στη Γαλλία και ο δεύτερος μεγαλύτερος στην Ευρώπη. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον έχει η σύστασή της, καθώς αποτελείται από 39 συνεταιριστικές τράπεζες της Γαλλίας. Εδρεύει στο Παρίσι και έχει παρουσία σε πολλές χώρες ανά τον κόσμο. Στον επόμενο Πίνακα εμφανίζεται συνοπτικά η χρηματοοικονομική της κατάσταση:

(ποσά σε εκ. €)	2009	2008
Καθαρά έσοδα	17.942	15.956
Καθαρά κέρδη	1.446	1.266
Μέρισμα ανά μετοχή	0,45	0,45
Αποδοτικότητα ενεργητικού	0,03%	0,02%
Αποδοτικότητα ΙΚ	2,60%	2,60%
Χορηγήσεις	463.600	436.900
Καταθέσεις	643.400	607.800
Ενεργητικό	1.557.300	1.653.200
Κεφαλαιακή επάρκεια	9,80%	9,90%

Πηγή: Ετήσιο δελτίο για το 2009

Στην ελληνική αγορά έκανε την εμφάνισή της το 2000 μετέχοντας αρχικά με ποσοστό 6,7% στην Εμπορική Τράπεζα, ενώ φτάνει σήμερα να κατέχει το 91% του μετοχικού της κεφαλαίου. Στη συνέχεια παρουσιάζονται συνοπτικά οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που προσφέρει ο όμιλος στην Ελλάδα μέσω της συγκεκριμένης θυγατρικής της. Οι υπηρεσίες αυτές ακολουθούν τη γενική δομή των

αντίστοιχων που προσφέρονται και στη Γαλλία, οπότε αποκομίζεται μια αντιπροσωπευτική εικόνα.

Η σύνδεση με την πλατφόρμα e-banking δίνει αμέσως τη δυνατότητα πλοήγησης στο σύνολο των συναλλαγών που παρέχονται. Η δομή των υπηρεσιών εμφανίζεται στον παρακάτω πίνακα:

Κατηγορία	Υπηρεσία
Πληροφορίες	Λίστα προϊόντων
	Λεπτομέρειες λογαριασμών
	Κίνηση λογαριασμών
	Ιστορικό συναλλαγών
	Λεπτομέρειες πιστωτικών καρτών
	Κίνηση πιστωτικών καρτών
	Διαχείριση χαρτοφυλακίου
	Διαχείριση καταθέσεων
Διαχείριση πληρωμών	Μεταφορά κεφαλαίων
	Πληρωμές Δημοσίου
	Πληρωμές λογαριασμών
	Πληρωμές δόσεων
Υπηρεσίες	Πάγιες εντολές
	Παραγγελία μπλοκ επιταγών

Η πλοήγηση στην πλατφόρμα γίνεται με σχετική ευκολία, ενώ σε δεύτερο επίπεδο παρέχονται επιπλέον δυνατότητες. Ο χρήστης έχει σε κάθε επιμέρους οθόνη τη δυνατότητα να λαμβάνει πληροφορίες για να καταλήξει στη συναλλαγή που επιθυμεί. Οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν την υπηρεσία, έχουν αντίστοιχη ποιότητα και φάσμα υπηρεσιών. Γενικά, η Credit Agricole μέσω και των θυγατρικών της έχει επενδύσει σημαντικά κεφάλαια στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής και φιλοδοξία της Διοίκησης είναι η αύξηση του όγκου συναλλαγών της.

Manage Money

- Funds Transfer
- Funds Transfer to Banks within Greece
- State and Pension Fund Payments
- Bill Payments
- **Credit Card Payments**

NAME :E.BANKER ADDRESS : 11 SOFOKLEOUS STR ATHENS CUSTOMER NUMBER : 123456789

FROM Account Number AMOUNT 00

TO 51431324 SAVINGS

CHECK YOUR BALANCE OK

Print Info

Credit Card Payments

To pay your credit card, select the account you wish to be debited and enter the amount you wish to be paid

Εικόνα 21 Πληρωμή δόσης πιστωτικής κάρτας

Ακολουθώντας τη λογική της μητρικής τράπεζας, η πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής της Εμπορικής Τράπεζας παρέχει υψηλό επίπεδο ασφάλειας, με μόνο μειονέκτημα τη χρήση 64bit αλγορίθμου κρυπτογράφησης. Ωστόσο, στους χρήστες δίνεται δωρεάν μια συσκευή παραγωγής πρόσθετου κωδικού, με την οποία μπορούν οι διάφορες πληρωμές να γίνονται ασφαλέστερα. Επίσης, για ακόμα μεγαλύτερη ασφάλεια στη διενέργεια αγορών, ο χρήστης μπορεί να εγγραφεί στην υπηρεσία «Εμπορική Bank Secure», με την οποία ο κίνδυνος απάτης ελαχιστοποιείται. Τέλος, παρέχεται και πιστοποιητικό ασφαλείας από την Visa.

3.4.3 Banque Populaire & Caisse d' Epargne (BPCE)

Η BPCE είναι ο τρίτος μεγαλύτερος τραπεζικός όμιλος στη Γαλλία από άποψη μεγέθους ενεργητικού, ο οποίος προέκυψε το 2009 ύστερα από τη συγχώνευση της Banque Populaire με την Caisse d' Epargne. Ο όμιλος έχει παρουσία σε πάνω από 70 χώρες ανά τον κόσμο και προσφέρει όλο το φάσμα υπηρεσιών της σύγχρονης τραπεζικής. Η χρηματοοικονομική της κατάσταση παρουσιάζεται στον επόμενο Πίνακα:

(ποσά σε εκ. €)	2009	2008
Καθαρά έσοδα	21.227	16.096
Καθαρά κέρδη	537	(1.847)
Μέρισμα ανά μετοχή	3,26	-
Αποδοτικότητα ενεργητικού	0,09%	-
Αποδοτικότητα ΙΚ	7,81%	-
Χορηγήσεις	277.000	264.000
Καταθέσεις	303.000	294.000
Ενεργητικό	1.028.800	1.143.700
Κεφαλαιακή επάρκεια	10,90%	10,60%

Πηγή: Ετήσιο δελτίο για το 2009

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της BPCE δίνουν μεγαλύτερη έμφαση στην επιχειρηματική πελατεία της τράπεζας. Ωστόσο, παρέχεται η δυνατότητα και στους ιδιώτες να εκτελούν πλήθος συναλλαγών. Οι υπηρεσίες αυτές προσφέρονται με την παρακάτω δομή:

- Διαχείριση λογαριασμών.
- Διαχείριση περιουσιακών στοιχείων.
- Οργάνωση και διενέργεια πληρωμών.
- Αποστολή ποσών και εμβασμάτων.
- Παρακολούθηση ιστορικού κινήσεων και εκτύπωση αναφορών.
- Διαχείριση προσωπικών στοιχείων χρήστη.

Σοβαρό μειονέκτημα της παρούσας κατάστασης αποτελεί το μεταβατικό στάδιο στο οποίο βρίσκεται ο όμιλος, ύστερα από τη μεγάλη συγχώνευση του 2009, με αποτέλεσμα να μην έχει ολοκληρωθεί ακόμα το σύστημα e-banking κάτω από τη νέα εταιρική δομή. Ο χρήστης έρχεται αντιμέτωπος με διαφορετικές επιλογές, ανάλογα με το αν ήταν πελάτης της Banque Populaire ή της Caisse d' Epargne. Η Διοίκηση της τράπεζας έχει ήδη ανακοινώσει ότι είναι σε εξέλιξη η ενοποίηση των

δύο συστημάτων και σύντομα θα παρέχεται σε όλους τους πελάτες κοινή πλατφόρμα υπηρεσιών.

3.5 ΚΙΝΑ

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 ιδιομορφιών 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.

3.5.1 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

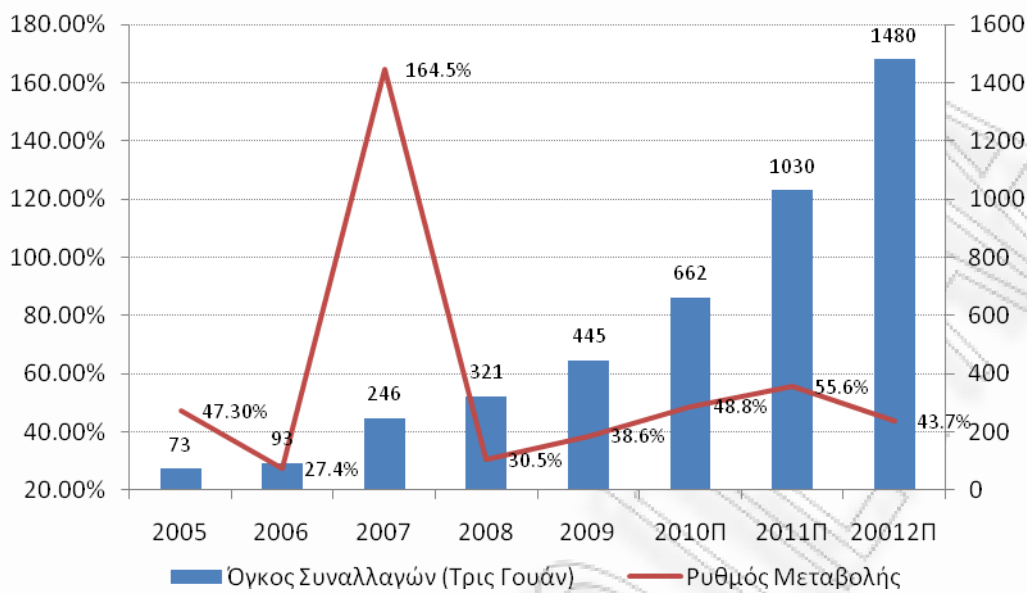
Shenzhen Development Bank	2000	www.sdb.com.cn
Guangdong Development Bank	2000	www.ebank.gdb.com.cn
Fujian Industrial Bank	2000	www.cib.com.cn
China Minsheng Bank	2001	www.cmbc.com.cn
Shanghai Pudong Development Bank	2001	www.spdb.com.cn
Agricultural Bank of China	2002	www.abchina.com
Bank of Communications	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 γουάν². 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 – διαφήμισή 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.

² Ισοτιμία την 30/09/2010: 1 ευρώ = 9,2248 γουάν



Εικόνα 22 E-Banking στην Κίνα: Εξέλιξη όγκου συναλλαγών

3.5.2 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.

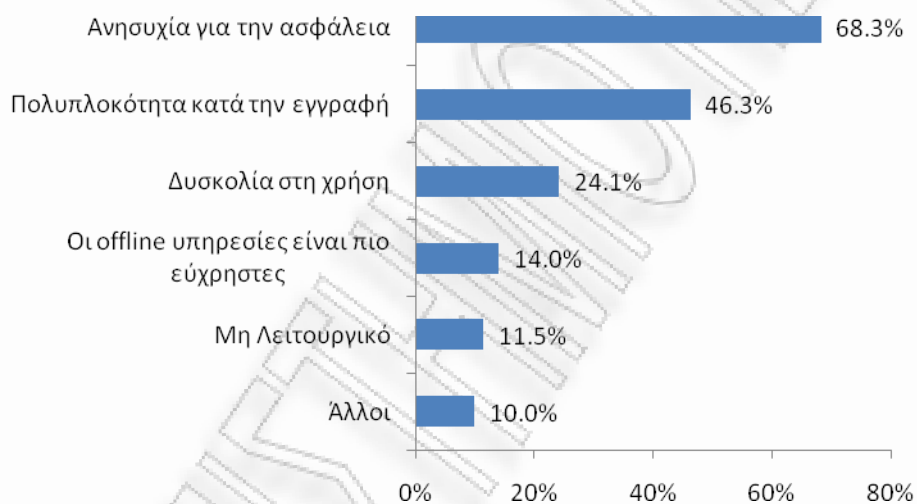
Οι συναλλαγές είναι προσανατολισμένες στις επιχειρήσεις

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 23 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

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.

3.5.3 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.

3.5.4 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.

3.5.5 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%

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.

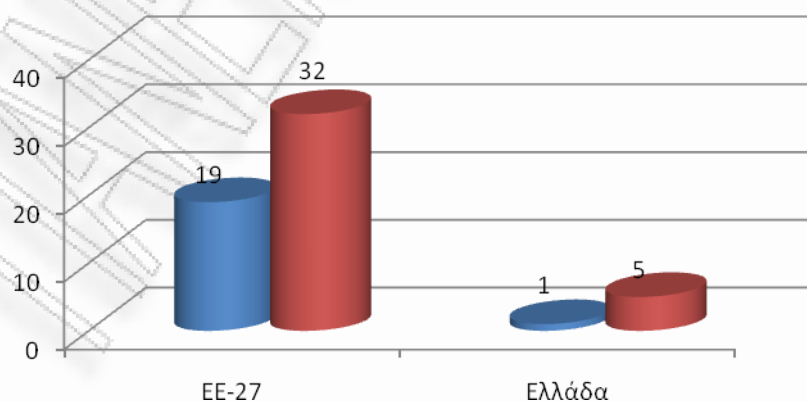
Κρίνοντας λοιπόν από τη δομή των υπηρεσιών e-banking της μεγαλύτερης τράπεζας της Κίνας, είναι φανερό το νηπιακό στάδιο των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, ειδικά σε ό,τι αφορά την ευκολία στη χρήση και στο επίπεδο ασφαλείας. Ωστόσο, λαμβάνοντας υπ' όψιν τους ραγδαίους ρυθμούς ανάπτυξης της κινέζικης 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:

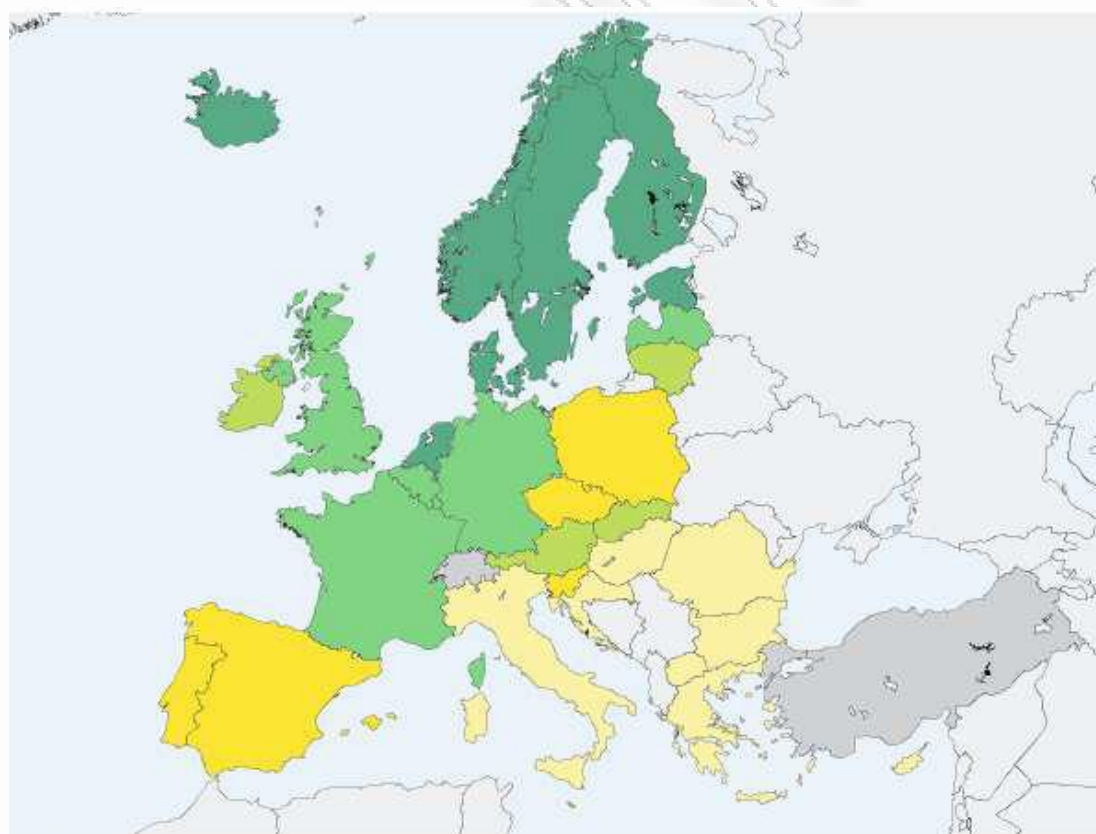


Εικόνα 24 %πληθυσμού που χρησιμοποιεί το Internet για e-banking (2005,2009)

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 25 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 τριών 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

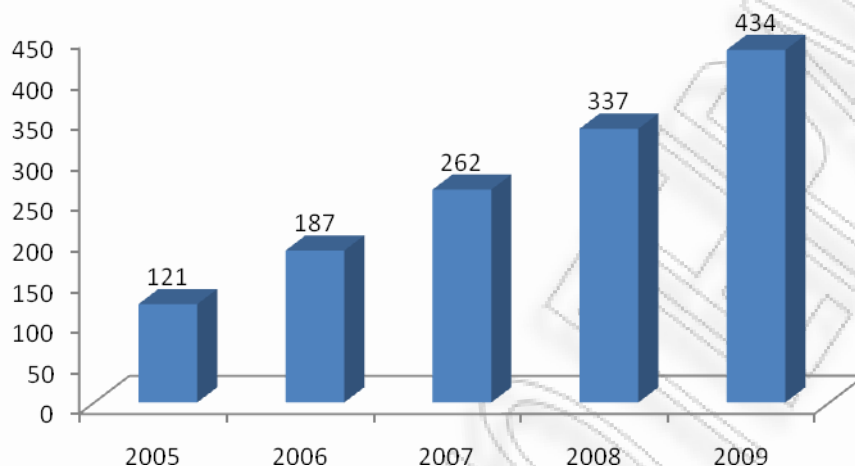
Τον Απρίλιο του 2009 αναπροσαρμόστηκε η εικόνα της σχέσης πελάτη – τράπεζας μέσα από την υιοθέτηση του νέου εμπορικού σήματος i-bank. Το νέο σήμα αντιπροσωπεύει την αλλαγή προσέγγισης με εστίαση στην πελατοκεντρική εξυπηρέτηση μέσα από εξελιγμένα εναλλακτικά δίκτυα, 24 ώρες το 24ωρο, (μέσω σταθερού ή 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.

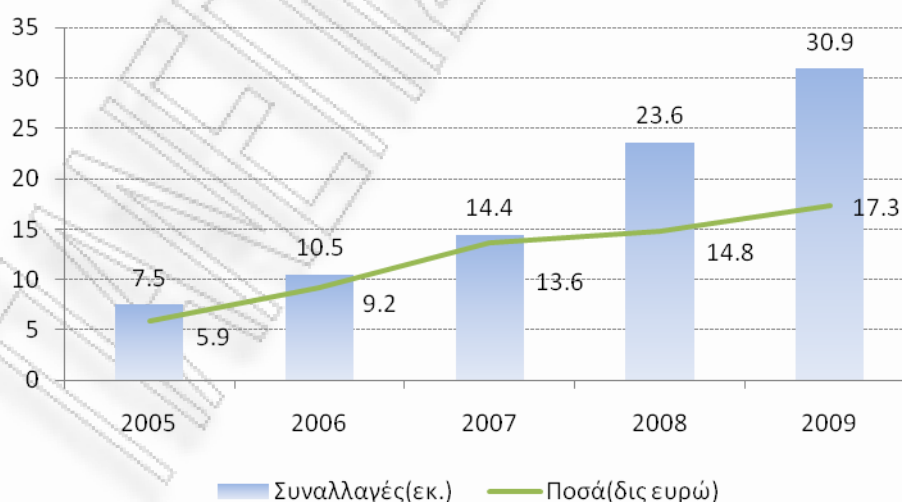
Από τις νέες συναλλαγές και βελτιώσεις που έχουν ενσωματωθεί το τελευταίο διάστημα στην υπηρεσία internet banking, αξίζει να αναφερθεί η δυνατότητα λήψης ηλεκτρονικού αντιγράφου μηνιαίας κίνησης λογαριασμού (i-statement), η

οποία εντάσσεται στην προσπάθεια μείωσης της χρήσης πόρων που επιβαρύνουν το περιβάλλον.



Εικόνα 26 Χρήστες e-banking ETE (σε χιλιάδες)

Οι εγγεγραμμένοι χρήστες του internet banking της ΕΤΕ 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 27 Συναλλαγές ηλεκτρονικής τραπεζικής ΕΤΕ

4.1.2.1 Υπηρεσίες e-banking για ιδιώτες

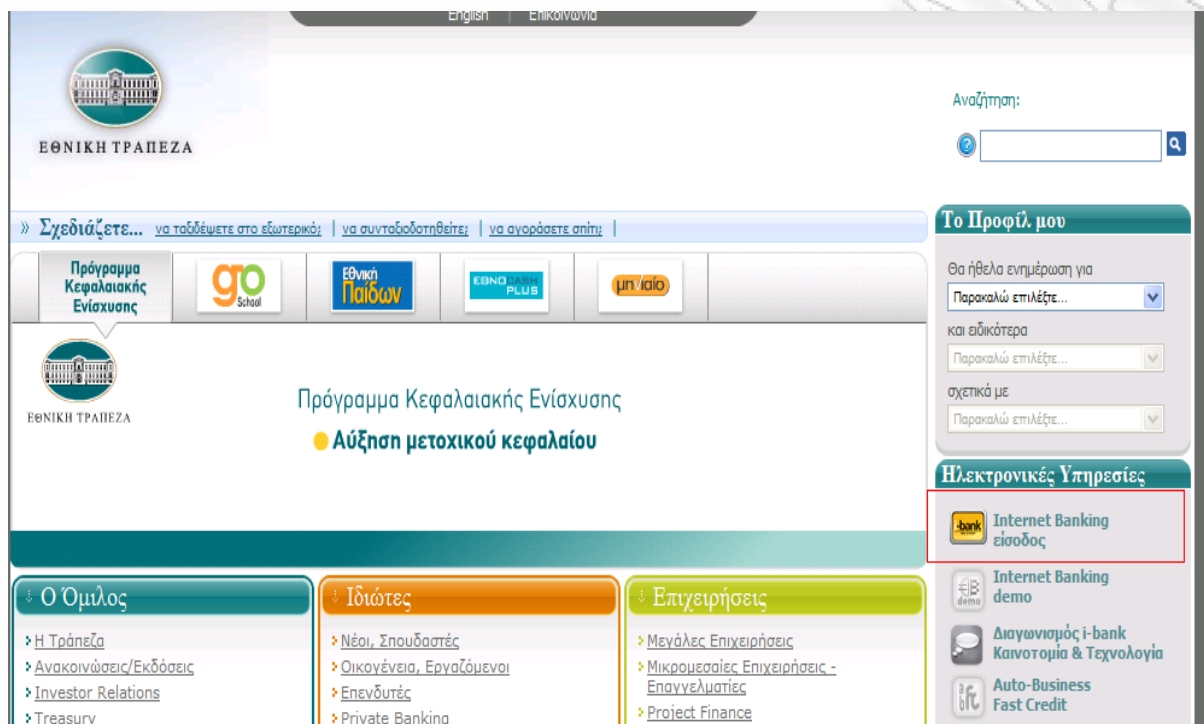
Το σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής της ΕΤΕ παρέχει πλήθος συναλλαγών και υπηρεσιών, εξασφαλίζοντας άνετη και γρήγορη εξυπηρέτηση. Οι υπηρεσίες αυτές προσφέρουν την παρακολούθηση και διαχείριση των καταθετικών, δανειακών και επενδυτικών λογαριασμών σε πραγματικό χρόνο και συνοψίζονται στις παρακάτω κατηγορίες:

- 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 28 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.

The screenshot shows the main interface of the ETE e-banking system. The interface is in Greek and includes the following elements:

- 1.** A menu bar at the top with options: Λογαριασμοί, Επενδύσεις, Δάνεια, Πληρωμές, Κόστος, Άπαιτες, and Ειδορίες.
- 2.** User information: ΠΕΤΡΟΣ ΠΑΛΑΜΙΔΑΣ, Τελευταίο Login: 17/06/2008 3:21 μμ.
- 3.** A notification box with a green checkmark: 17/06/2008 3:24 μμ, Η συναλλαγή σας ολοκληρώθηκε.
- 4.** A dropdown menu at the top right: «Οι συναλλαγές μου».
- 5.** A clock showing 9:55 Δεπτε.
- 6.** A section for «Τελευταίες 10 κινήσεις» (Last 10 transactions) with an «Ανανέωση» (Refresh) button.
- 7.** A «Χρήσιμα Εργαλεία» (Useful Tools) section with icons for: Ενδιαφέροντα για... (Επιτόκια), Έλεγχος Τιμών Συναλλάγματος, Υπολογισμοί Εόστων Συνόλων, Επιτόκια Καταθέσεων και Δανείων, Υπολόγιστρο Βασικών Εργασιών, and IBAN - Διεθνής Αριθμός Τραπεζικού Λογαριασμού.
- 8.** A language selector at the top: Προβλήματα.
- 9.** A language selector at the top: Αποσύνδεση.

Α/Α	ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ	ΝΟΜ.	ΔΙΑΘΕΣΙΜΟ ΥΠΟΛΟΙΠΟ	ΛΟΓΙΣΤΙΚΟ ΥΠΟΛΟΙΠΟ	IBAN
0001	2027024000	EUR	0.081.740.248,80	0.081.740.318,80	GR80 0110 2020 0000 2027 0240 090
0002	88800549301	EUR	3.888.238.026,73	3.887.192.089,14	GR80 0110 8880 0000 8880 0545 931

Εικόνα 29 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 placing a share sell order. At the top, there are navigation tabs: Δυναμικά, Επενδύσεις, Δόξα, Πόροι, Κόστος, and Αίτηση. Below the tabs, the user is identified as ΝΕΚΤΑΡΙΑ ΑΓΑ, with a previous login time of 10/09/2008 1:37 μμ. The main title of the form is 'Εντολή Πώλησης Μετοχής'. The form contains several input fields:

- *ΛΟΓ/ΣΜΟΣ ΠΙΣΤΩΣΗΣ: A dropdown menu.
- *ΤΥΠΟΣ ΕΝΤΟΛΗΣ: A dropdown menu.
- ΚΩΔΙΚΟΣ ΓΕΛΑΤΗ: 3000189 (with a dropdown arrow).
- ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ: An empty text field.
- *ΤΕΜΑΧΙΑ: An empty text field.
- ΤΙΜΗ: An empty text field.

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

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

 Each radio button is followed by an empty text input field.

Εικόνα 30 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.

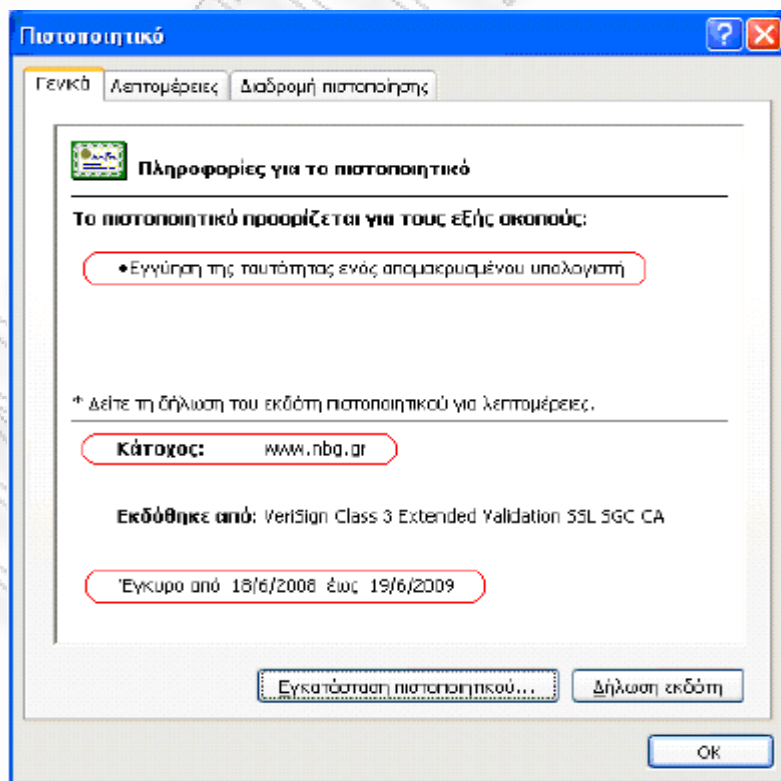
4.1.2.3 Ασφάλεια υπηρεσιών e-banking της ΕΤΕ

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 31 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 32 Συσκευές i-code

4.2 ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ

4.2.1 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

4.2.2 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.

4.2.2.1 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 εντύπων των απαραίτητων εγγράφων, τα οποία επιστρέφονται (ταχυδρομικά ή με επίσκεψη σε κατάστημα) για να ενεργοποιηθεί η πρόσβασή του.



INTERNET BANKING

ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΡΤΑΣ:

ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ:

ΕΙΣΟΔΟΣ

- **ΝΕΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ:** Η Τράπεζα Κύπρου Ελλάδας δεν θα σας ζητήσει ποτέ να εισάγετε κωδικό μιας 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.gr

[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	Όνομασία	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	Όνομασία	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

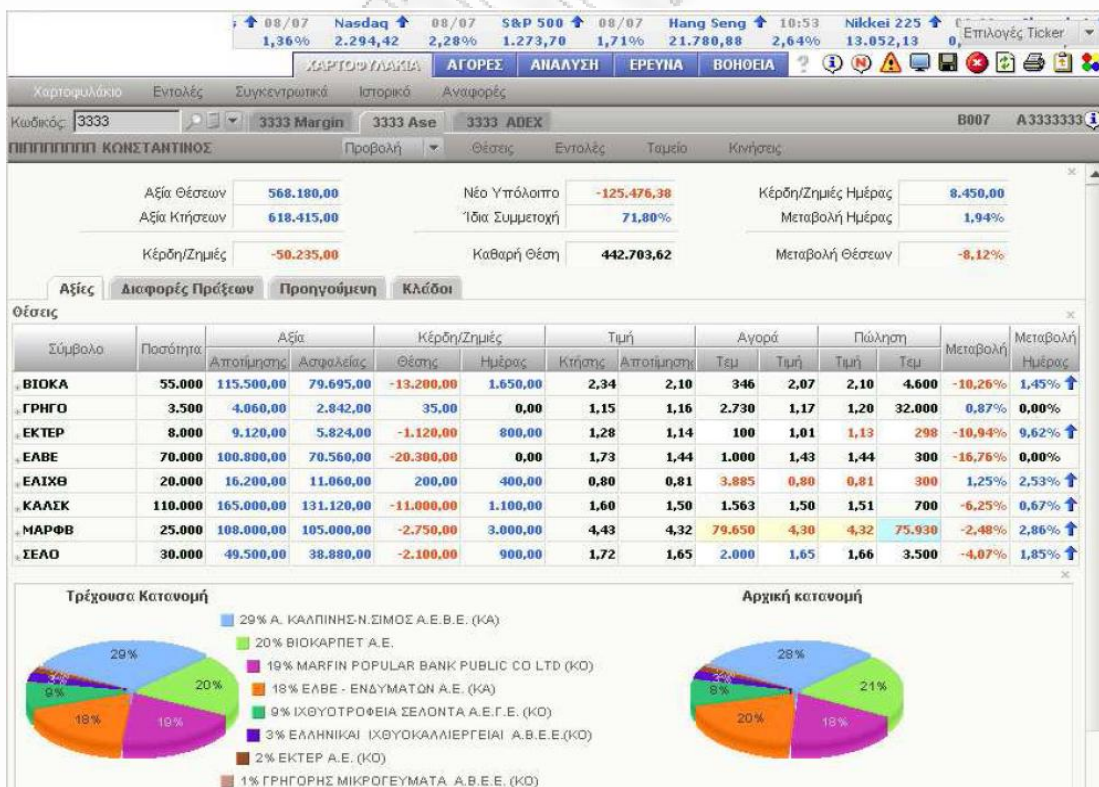
Διαχείριση χαρτοφυλακίου με το e-banking της Τράπεζας Κύπρου

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**

4.2.2.2 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.

The screenshot shows a software window titled "Κύρια Οθόνη" (Main Screen) with a menu bar containing "Επιλογές" (Options) and "Help". Below the menu is a section titled "Επιλογή Κριτηρίων" (Selection Criteria) with four dropdown menus: "Επωνυμία Εταιρείας" (Company Name), "Είδος Πίστωσης / Πληρωμής" (Type of Credit / Payment), "Νόμισμα Λογαριασμού" (Account Currency), and "Ημερία Πίστωσης" (Credit Date), which is currently set to "08/06/2010". At the bottom, there is a grid of buttons for various functions: ΕΜΦΑΝΙΣΗ (Display), ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ (Recording), ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ (Sorting), ΕΚΤΥΠΩΣΗ (Printing), ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ (Search), and ΕΞΟΔΟΣ (Exit).

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.

4.2.2.3 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 - Κωδικοί 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.

5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Οι διαδικτυακές εφαρμογές στον τραπεζικό χώρο τα τελευταία χρόνια έχουν φέρει επανάσταση στην τραπεζική εξυπηρέτηση. Συναλλαγές που παλιότερα απαιτούσαν χρόνο και υπομονή από την μεριά του πελάτη, σήμερα πραγματοποιούνται εύκολα και γρήγορα μέσω ενός υπολογιστή. Η εποχή που ένα τραπεζικό κατάστημα θα προσομοιώνεται πλήρως στην οθόνη ενός υπολογιστή είναι πάρα πολύ κοντά. Το e-banking προσφέρει ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τις τράπεζες που το υιοθετούν, αφού δίνει τη δυνατότητα μείωσης του λειτουργικού κόστους με ταυτόχρονη προσέλκυση πελατών, έχοντας ως τελικό αποτέλεσμα την αύξηση της κερδοφορίας.

Το μέλλον του e-banking ενσωματώνει πλήρως την έννοια της τραπεζικής εξυπηρέτησης. Όπως για παράδειγμα η κάρτα ανάληψης από το ATM έχει φτάσει να θεωρείται αναπόσπαστο κομμάτι της σχέσης πελάτη-τράπεζας, έτσι πρέπει να γίνει και με το e-banking, ώστε στη συνείδηση του καταναλωτή να αποτελεί μια ενιαία οντότητα.

Η κατάσταση για να οδηγηθεί σε αυτό το σημείο, απαιτείται συνέχιση της ωρίμανσης των τεχνολογιών και εξοικείωση του κοινού με τη χρήση τους. Όσο η διείσδυση του Internet στην καθημερινότητα αυξάνεται και οι τεχνολογίες των διαφόρων μέσων συναλλαγής συγκλίνουν, τόσο οι χρήστες εξοικειώνονται με την χρήση του. Τα εναλλακτικά κανάλια κερδίζουν ολοένα και περισσότερο την εμπιστοσύνη των καταναλωτών και των επιχειρήσεων πλησιάζοντας να θεωρούνται απαραίτητο μέρος της σχέσης τους με την τράπεζα.

Κεντρικό ρόλο στην ηλεκτρονική τραπεζική, όπως έχουμε ήδη αναφέρει, διαδραματίζει η ασφάλεια των συναλλαγών. Οι τεχνολογίες κρυπτογράφησης εξελίσσονται ραγδαία, το ίδιο όμως συμβαίνει και με τις τεχνικές υποκλοπής προσωπικών στοιχείων με συνέπεια την ηλεκτρονική απάτη. Η «μόχλευση» επίθεσης στα συστήματα e-banking μιας τράπεζας είναι πολλαπλάσια κάποιας αντίστοιχης σε ένα από τα υποκατάστημά της. Με άλλα λόγια, ενώ μια ληστεία σε ένα κατάστημα δεν αποτρέπει τον πελάτη να το επισκεφτεί στο μέλλον, μια

διαδικτυακή επίθεση είναι βέβαιο ότι δημιουργεί πολύ μεγαλύτερο προβληματισμό.

Στην παρούσα εργασία, το μεγαλύτερο βάρος δόθηκε στη συνοπτική παρουσίαση των συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής που χρησιμοποιούν οι πελάτες των τραπεζών από τις κορυφαίες χρηματοπιστωτικές αγορές του κόσμου. Στις χώρες αυτές, ειδικά στις ΗΠΑ και τη Μ. Βρετανία, γεννήθηκε και εξελίχθηκε το e-banking, οπότε είναι φυσικό ο βαθμός ολοκλήρωσης των υπηρεσιών να υπερτερεί. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται καλύπτουν όλο το φάσμα των τραπεζικών συναλλαγών που χρειάζεται ο πελάτης (ιδιώτης ή επιχείρηση), ενώ η έμφαση στα ζητήματα ασφαλείας συμβάλλει στο επίπεδο αξιοπιστίας των συστημάτων.

Ιδιαίτερη εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι τράπεζες της Γερμανίας, της μεγαλύτερης οικονομίας της Ευρωζώνης, προσφέρουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μόνο στη γερμανική γλώσσα, αποκλείοντας μελλοντικά δυνητικούς πελάτες.

Στην συνέχεια παρουσιάστηκαν οι υπηρεσίες e-banking στην ελληνική τραπεζική αγορά παραθέτοντας ως αντιπροσωπευτικά παραδείγματα τον μεγαλύτερο χρηματοπιστωτικό όμιλο της Ελλάδος, (Εθνική Τράπεζα) καθώς και την Τράπεζα Κύπρου, όπου δραστηριοποιείται στην ελληνική αγορά με έδρα χώρα του εξωτερικού. Το βασικό συμπέρασμα είναι ότι η δομή της πλατφόρμας, η λειτουργικότητά της και το πλήθος των υπηρεσιών που προσφέρει είναι εφάμιλλα των αντίστοιχων διεθνών. Επίσης, η ΕΤΕ συνεπής στις απαιτήσεις της εποχής, έχει αναπτύξει συστήματα ασφαλείας υψηλού επιπέδου ώστε οι πελάτες της να απολαμβάνουν ένα πλήρως ασφαλές περιβάλλον κατά τη χρήση του e-banking.

Συνοψίζοντας, το τραπεζικό κατάστημα εξακολουθεί σήμερα να αποτελεί το σημείο αναφοράς της διασύνδεσης τράπεζας – πελάτη και να είναι ο κύριος διανομέας των προϊόντων της. Ωστόσο, οι τράπεζες φροντίζουν να ενισχύουν ολοένα και περισσότερο το ρόλο των εναλλακτικών δικτύων. Η αρμονική συνύπαρξη και συμπληρωματικότητά τους δεν εξυπηρετεί μόνο το στόχο της μείωσης του κόστους από την πλευρά των τραπεζών, αλλά εξυπηρετεί ταυτόχρονα και πολύ πιο αποτελεσματικά τις ανάγκες των πελατών. Στη νέα προσέγγιση της τραπεζικής

εξυπηρέτησης, τα καταστήματα πρέπει να αντιμετωπίζονται περισσότερο ως σημεία πώλησης, παρά ως κέντρα συναλλαγών. Η επίτευξη αυτού προϋποθέτει, τα καταστήματα να αποσυμφορηθούν από βασικές καθημερινές συναλλαγές και το προσωπικό τους να επικεντρωθεί στις πωλήσεις. Στο μέλλον προσδοκούμε ότι η περαιτέρω ολοκλήρωση των εναλλακτικών δικτύων, η βελτιστοποίηση των συστημάτων ασφαλείας των τραπεζών καθώς και η πληρέστερη ενημέρωση του κοινού να αποτελέσουν μοχλό ώθησης του e-banking, ώστε αργά ή γρήγορα ο κύριος όγκος συναλλαγών (άρα και η κερδοφορία) των τραπεζών να προέρχονται αποκλειστικά από συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής.

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

DB: Deutsche Bank

DES: Data Description Standard (algorithm)

HSBC: Hong-Kong and Shanghai Banking Corporation

ICBC: Industrial and Commercial Bank of China

IDS: Intrusion Detection System

ΚτΠ: Κοινωνία της Πληροφορίας

NBS: Nottingham Building Society

RBS: Royal Bank of Scotland

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 following banks:
 - Bank of America
 - Barclays
 - BNP Paribas
 - BPCE
 - Citigroup Inc.
 - Commerzbank
 - Credit Agricole
 - Deutsche Bank
 - HSBC
 - Industrial and Commercial Bank of China
 - JP Morgan Chase & Co.
 - Royal Bank of Scotland
 - Westdeutsche Landesbank
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. Howcroft – Hamilton – Hower, «Consumer attitude and the usage and adoption of home-based banking in the UK», International Journal of Bank Marketing, Vol. 20 (3), 2002.
5. Julius, «New trends in an New Economy?», Annual Prestige Lecture, Newcastle 15 March 2000
6. Laforet – Li, «Consumers' attitudes towards online and mobile banking in China», International Journal of Bank Marketing, Vol. 23 (5), 2005.
7. Scmhitz, «Will central banking survive electronic money?», The future of payments conference, Bank of England, London, 19-20 May 2005.
8. Shao, «The diffusion of online banking: research trends from 1998 to 2006.», Journal of Internet Banking and Commerce, Aug.2007, Vol.12 (2).
9. Yuan – Lee – Kim, «Present and Future of Internet Banking in China», Journal of Internet Banking and Commerce, Apr.2010, Vol.15, (1).
10. Wu, «The study of competitiveness for China Merchant Banks' Internet Banking», Thesis of MBA Lanzhou University, 2008.
11. Zhang – Li, «The regional analysis of internet banking development of China», Journal of Information, Vol. 12, 2005.
12. 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. Ετήσια Έκθεση έτους 2009 για την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος.
4. Ετήσια Έκθεση έτους 2009 για την Τράπεζα Κύπρου.

- **Ιστοσελίδες**

- www.bankofamerica.com
- www.barclays.co.uk
- www.BNPParibas.com
- www.bpce.fr
- www.citigroup.com
- www.commerzbank.de
- www.credit-agricole.com
- www.db.com
- ec.europa.eu/eurostat
- www.hsbc.com
- www.icbc.com.cn
- www.jpmorganchase.com
- www.nbg.gr
- www.rbs.co.uk
- www.westlb.com
- www.bankofcyprus.gr