

**ΜΠΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ -
«LOGISTICS ΕΦΟΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ»**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**«e-banking. Σχεδιασμός Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής
Ελληνικής Τράπεζας του Ιδιωτικού Τομέα»**

**ΑΝ. ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ
Κ. ΓΡΗΓΟΡΙΟΣ ΧΟΝΔΡΟΚΟΥΚΗΣ**



ΠΕΙΡΑΙΑΣ, ΜΑΪΟΣ 2011

ΠΑΠΑΔΗΜΗΤΡΙΟΥ ΣΤΑΜΑΤΙΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	4
II. ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ Η/Υ	6
♦ Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-business)	6
♦ Ηλεκτρονικό Επιχειρείν & Ηλεκτρονικό Εμπόριο	7
♦ Ηλεκτρονικό Εμπόριο (e-commerce)	7
1. Γενικά	7
2. Ιστορία	8
3. Το μέλλον του ηλεκτρονικού εμπορίου	12
4. Πρωτοπόρες Εταιρείες	13
5. Οφέλη	14
5.1 Οφέλη επιχειρήσεων	14
5.2 Οφέλη καταναλωτών	15
6. Περιορισμοί	15
7. Είδη ηλεκτρονικού εμπορίου/επιχειρείν	16
♦ Business-to-Business (B2B)	17
♦ Business-to-Customer (B2C)	17
♦ Consumer-to-Consumer (C2C)	18
♦ Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-government)	18
1. Γενικά	18
2. Μοντέλα και δραστηριότητες του e-government	20
2.1 Government-to-Citizen (G2C)	20
2.2 Government-to-Business (G2B)	21
2.3 Government-to-Government (G2G)	21
2.4 Government-to-Employees (G2E)	21
3. Οφέλη	22
3.1 Οφέλη στην παροχή υπηρεσιών στο κοινό	22
3.2 Οφέλη στην παροχή υπηρεσιών στις επιχειρήσεις	22
3.3 Οφέλη στην παροχή υπηρεσιών μεταξύ δημόσιων αρχών	23
♦ Ηλεκτρονική Τραπεζική (e-banking)	23
1. Γενικά	23
2. Ιστορία	24
3. Εμπόδια	32
4. Ασφάλεια	32
5. Οφέλη	33
5.1 Αύξηση της πελατειακής βάσης	33

5.2 Αύξηση του μεριδίου στην αγορά	34
5.3 Μείωση του λειτουργικού κόστους	34
5.4 Διεύρυνση των παρεχόμενων υπηρεσιών	34
6. Κίνδυνοι	35
6.1 Στρατηγικός Κίνδυνος.....	35
6.2 Επιχειρηματικός Κίνδυνος	35
6.3 Κίνδυνος Ασφάλειας.....	37
6.4 Κίνδυνος Φήμης	38
7. Επίπτωση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής στις παραδοσιακές Τραπεζικές Υπηρεσίες.....	38
ΙΙΙ. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΤΗΣ HELLENIC POSTBANK ΓΙΑ ΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΤΟΥ ΧΡΗΣΤΗ-ΠΕΛΑΤΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	41
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ.....	96
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ / ΔΙΚΤΥΟΓΡΑΦΙΑ.....	99

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Με την εμφάνιση του διαδικτύου στα τέλη του εικοστού αιώνα οι επιχειρήσεις άρχισαν σταδιακά να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του με σκοπό την προώθηση των προϊόντων τους, τη διεύρυνση των παρεχόμενων υπηρεσιών τους και την αύξηση των πωλήσεων. Αρχικά άρχισαν να το χρησιμοποιούν για να κάνουν το μάρκετινγκ των προϊόντων τους, παρέχοντας στους δυνητικούς πελάτες βασικές πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους, καθώς και στοιχεία επικοινωνίας, όπως τηλέφωνα και διευθύνσεις ηλεκτρονικής αλληλογραφίας προκειμένου να τους βοηθούν να επικοινωνήσουν ευκολότερα με αυτές.

Η στροφή από την απλή παροχή πληροφοριών για την επιχείρηση στην έναρξη επιχειρηματικών συναλλαγών μέσω του παγκόσμιου ιστού, συνέβη όταν τα Τμήματα Μάρκετινγκ των εταιρειών συνειδητοποίησαν ότι εκατομμύρια άνθρωποι είχαν πρόσβαση στις ιστοσελίδες των επιχειρήσεων. Το ηλεκτρονικό εμπόριο έγινε εφικτό το 1991, όταν ο Παγκόσμιος Ιστός ξεκίνησε να χρησιμοποιείται εμπορικά.

Αν και το διαδίκτυο έγινε πολύ δημοφιλές στο κοινό το 1994, πήρε περίπου 4 χρόνια για να αναπτυχθούν πρωτόκολλα ασφαλείας, τα οποία επέτρεψαν γρήγορη πρόσβαση και συνεχή σύνδεση με το διαδίκτυο. Το 2000 ένας μεγάλος αριθμός εταιρειών στην Αμερική και τη δυτική Ευρώπη παρείχαν τις υπηρεσίες τους στο διαδίκτυο, αλλάζοντας την έως τότε αξιοποίηση των ηλεκτρονικών δυνατοτήτων από τις επιχειρήσεις. Αυξήθηκε η χρήση των Ηλεκτρονικών Αγορών, δημιουργήθηκαν τα Ηλεκτρονικά Καταστήματα και εμφανίστηκαν νέες έννοιες, όπως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονική Τραπεζική.

Η ηλεκτρονική τραπεζική τα τελευταία χρόνια είναι στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος όλων των τραπεζών, καθώς θεωρείται ότι θα αποτελέσει το κύριο πεδίο για την επίτευξη μεγάλων περιθωρίων κέρδους και το κύριο μέσο ανταγωνισμού για τις τράπεζες στο μέλλον. Στην Ελλάδα η παροχή ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών από τις τράπεζες έγινε με καθυστέρηση εν συγκρίσει με το εξωτερικό, εξαιτίας της αντίστοιχης καθυστερημένης χρήσης του διαδικτύου από τους

πολίτες. Την πρωτοβουλία στις ηλεκτρονικές συναλλαγές ανέλαβαν οι ιδιωτικές ελληνικές τράπεζες και ακολούθησαν έπειτα οι δημόσιες.

Στην παρούσα εργασία περιγράφεται η εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής και του ηλεκτρονικού επιχειρείν γενικότερα και επιχειρείται να γίνει μία παρουσίαση της χρήσης των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών, μέσω της περιγραφής του τρόπου με τον οποίο είναι σχεδιασμένο το σύστημα e-banking μίας ελληνικής τράπεζας του ιδιωτικού τομέα. Συγκεκριμένα, η μελέτη περίπτωσης αφορά την τράπεζα Hellenic PostBank Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, όπου παρουσιάζεται το σύστημα e-banking της τράπεζας έτσι όπως έχει σχεδιαστεί για να εξυπηρετεί τις ανάγκες των χρηστών-πελατών της, ο τρόπος με τον οποίο εμφανίζονται οι διαθέσιμες on-line τραπεζικές υπηρεσίες στους χρήστες, καθώς και οι ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβαίνουν οι χρήστες προκειμένου να έχουν πρόσβαση σε αυτές.

ΙΙ. ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ Η/Υ

♦ Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-business)

Ο όρος Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (Electronic business ή e-business) χρησιμοποιείται για να περιγράψει επιχειρηματικές δραστηριότητες που εκτελούνται στο διαδίκτυο. Χαρακτηρίζει κάθε δραστηριότητα που έχει σχέση με την προβολή και διαφήμιση μιας επιχείρησης στο Internet χωρίς να ενσωματώνει την οικονομική συναλλαγή απαραίτητα. Εάν μία επιχείρηση προβληθεί μέσω του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν με συστηματικό και οργανωμένο τρόπο μπορεί να αυξήσει κατά πολύ τα κέρδη της.



Το ηλεκτρονικό επιχειρείν μπορεί να αποτελέσει μία επιπρόσθετη λειτουργία της επιχείρησης ή σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να είναι μία πρωτεύουσα λειτουργία της επιχείρησης, με την έννοια ότι η επιχείρηση μπορεί να είναι κατά βάση ένα ηλεκτρονικό κατάστημα που απλά να υποστηρίζεται με λίγα 'φυσικά' καταστήματα.

Οι μέθοδοι του ηλεκτρονικού επιχειρείν επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να συνδέουν πιο αποτελεσματικά τα εσωτερικά με τα εξωτερικά τους συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, να δουλεύουν πιο στενά με τους προμηθευτές και τους συνεργάτες τους και να ικανοποιούν σε μεγαλύτερο βαθμό τις ανάγκες των πελατών τους.

Με την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου μία 'ηλεκτρονική επιχείρησή' μπορεί να διευρύνει την πελατειακή της βάση περισσότερο απ' ό τι εάν εκτελούσε μόνο παραδοσιακές επιχειρηματικές δραστηριότητες μέσω του φυσικού της καταστήματος. Αυτή η συγκεκριμένη λειτουργία του ηλεκτρονικού επιχειρείν χαρακτηρίζεται ως Ηλεκτρονικό Εμπόριο, αν και δεν είναι λίγες οι φορές που οι όροι Ηλεκτρονικό Επιχειρείν και Ηλεκτρονικό Εμπόριο έχουν την ίδια χρήση.

♦ Ηλεκτρονικό Επιχειρείν & Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Το Ηλεκτρονικό Επιχειρείν έχει ευρύτερη έννοια από την έννοια του Ηλεκτρονικού Εμπορίου. Το Ηλεκτρονικό Επιχειρείν αποτελεί έναν όρο-ομπρέλα, που ενσωματώνει από τη μια το Ηλεκτρονικό Εμπόριο και τους δικτυακούς τόπους προώθησης και πληροφόρησης, κι από την άλλη υπηρεσίες e-business, όπως π.χ. οι υποστηρικτικές υπηρεσίες πληροφορικής που σχετίζονται με την παραμετροποίηση, υλοποίηση, φιλοξενία, συντήρηση και διαχείριση λύσεων Ηλεκτρονικού Εμπορίου B2C και B2B.

Το Ηλεκτρονικό Επιχειρείν είναι δηλαδή περισσότερο στρατηγικό, με έμφαση στις λειτουργίες που προκύπτουν από τη χρήση των ηλεκτρονικών δυνατοτήτων και αναφέρεται σε επιχειρηματικές διαδικασίες καθ' όλη την έκταση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας: ηλεκτρονική αγορά, ηλεκτρονική διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας, ηλεκτρονική διαχείριση εντολών πελατών, εξυπηρέτηση πελατών, αλλά και συνεργατών. Ενώ, το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι ένα υποσύνολο της στρατηγικής του ηλεκτρονικού επιχειρείν και αναφέρεται συγκεκριμένα στη διαδικασία αγοράς, μεταφοράς ή ανταλλαγής προϊόντων, υπηρεσιών ή/και πληροφοριών μέσω δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών συμπεριλαμβανομένου και του internet. Μπορεί να ειπωθεί ότι το Ηλεκτρονικό Εμπόριο είναι το κομμάτι της αγοραπωλησίας του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν.

♦ Ηλεκτρονικό Εμπόριο (e-commerce)

1. Γενικά

Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο ορίζεται ως η αγορά και η πώληση αγαθών ή υπηρεσιών στο διαδίκτυο με τη χρήση ψηφιακών συναλλαγών μεταξύ επιχειρήσεων και φυσικών προσώπων. Βασίζεται στις καινοτομίες που έχουν επέλθει στην ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων, στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας, στο marketing μέσω του διαδικτύου, στην ηλεκτρονική επεξεργασία συναλλαγών, στην ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων, στα συστήματα διαχείρισης αποθεμάτων και στα αυτοματοποιημένα συστήματα συγκέντρωσης δεδομένων. Επίσης, στην έννοια του

ηλεκτρονικού εμπορίου περικλείεται και η ανταλλαγή δεδομένων, που είναι αναγκαία για την οικονομική ολοκλήρωση μίας εμπορικής συναλλαγής.

Το σύγχρονο ηλεκτρονικό εμπόριο χρησιμοποιεί τον Παγκόσμιο Ιστό (World Wide Web) τουλάχιστον μία φορά εντός του κύκλου ζωής μίας συναλλαγής, αν και μπορεί να περικλείει μία ευρεία γκάμα τεχνολογιών, όπως για παράδειγμα το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail).

Ένα μεγάλο ποσοστό ηλεκτρονικού εμπορίου γίνεται εξ ολοκλήρου ηλεκτρονικά για εικονικά αντικείμενα, όπως για παράδειγμα η παροχή πρόσβασης στο εξειδικευμένο περιεχόμενο μίας ιστοσελίδας σε κατάλληλα εξουσιοδοτημένους χρήστες. Αλλά το μεγαλύτερο μέρος του ηλεκτρονικού εμπορίου περιλαμβάνει την αγοραπωλησία φυσικών αντικειμένων. Οι online retailers, δηλαδή οι λιανοπωλητές που παρέχουν υπηρεσίες λιανικής ηλεκτρονικά, είναι γνωστοί και ως 'e-tailers', ενώ το online retail δηλαδή το ηλεκτρονικό λιανεμπόριο είναι γνωστό και ως 'e-tail'.

Όλοι σχεδόν οι μεγάλοι λιανοπωλητές κάνουν ηλεκτρονικό εμπόριο στον Παγκόσμιο Ιστό. Αξίζει να αναφερθεί ότι στο τέλος του 2007 οι πωλήσεις μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου έφτασαν το 3,4% των συνολικών πωλήσεων.

2. Ιστορία

Τα κομβικά σημεία στην εξέλιξη του ηλεκτρονικού εμπορίου συνοπτικά ήταν τα εξής :

1984

Το 1984 τυποποιήθηκε η Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων (Electronic Data Interchange ή EDI) εξασφαλίζοντας στις εταιρείες την ομαλή και ασφαλή εκτέλεση των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

1990

Ο Tim Berners-Lee, ερευνητής στον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Πυρηνικών Ερευνών (European Organization for Nuclear Research-CERN), δημιούργησε την τεχνολογία του **Παγκόσμιου Ιστού (World Wide Web ή "www")**. Η τεχνολογία του ιστού

κατέστησε δυνατή τη δημιουργία "υπερκειμένων", δηλαδή τη διασύνδεση πολλών μη ιεραρχημένων πληροφοριών που παλαιότερα ήταν απομονωμένες. Οι χρήστες θα είχαν πρόσβαση σε αυτές τις πληροφορίες μέσω ενός λογισμικού (φυλλομετρητή ιστοσελίδων ή αλλιώς Web browser) που επιτρέπει την προβολή και αλληλεπίδραση με τις πληροφορίες αυτές.



Εικόνα του web browser στις αρχές της δεκαετίας του '90.

1991

Ένας ανεξάρτητος αμερικάνικος κυβερνητικός οργανισμός (The National Science Foundation) ήρε την απαγόρευση για την λειτουργία εμπορικών επιχειρήσεων στο διαδίκτυο ανοίγοντας το δρόμο για το ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω του Web.

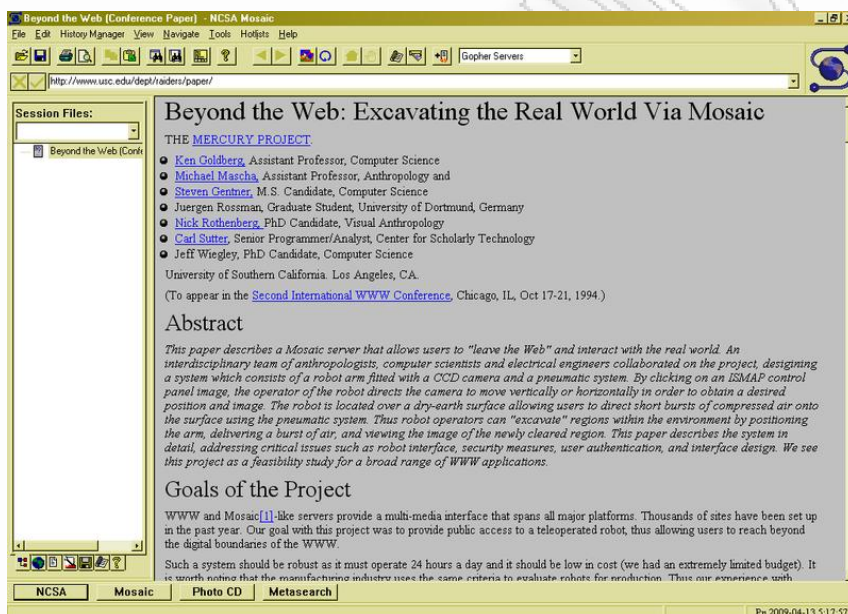
1992

Η εταιρεία 'CompuServe' ήταν η πρώτη μεγάλη εταιρεία παροχής προϊόντων λιανικής στους πελάτες της μέσω του διαδικτύου. Ήταν η πρώτη φορά που δόθηκε η ευκαιρία στους ανθρώπους να αγοράσουν αντικείμενα χρησιμοποιώντας τον Η/Υ τους.

1993

Ο Marc Andreessen του Εθνικού Κέντρου Εφαρμογών 'Supercomputing' (National Center for Supercomputing Applications) της Αμερικής, εισήγαγε το 1993 το πρώτο ευρέως διαδεδομένο φυλλομετρητή ιστοσελίδων (Web browser) με το όνομα 'Mosaic'.

Το Mosaic ήταν ο πρώτος φυλλομετρητής ιστοσελίδων που έδειχνε εικόνες στο ίδιο παράθυρο που ήταν το κείμενο αντί να δείχνει τις εικόνες σε ξεχωριστό παράθυρο. Εξαιτίας του Mosaic έγινε ευρέως γνωστό στο κοινό το World Wide Web. Δεκαεπτά χρόνια μετά, οι πιο γνωστοί φυλλομετρητές ιστοσελίδων, όπως ο Internet Explorer, ο Mozilla Firefox και το Google Chrome διατηρούν πολλά από τα χαρακτηριστικά των γραφικών του αρχικού Mosaic.



Πρώτη έκδοση
του Mosaic το
1993.

1994

Η αμερικάνικη εταιρεία παροχής υπηρεσιών Η/Υ, **Netscape**, δημιούργησε ένα απλό Web browser, το Netscape, που ήταν περισσότερος απλός στη χρήση και παρείχε ασφάλεια κατά την πλοήγηση στον παγκόσμιο ιστό, μέσω του 'Secure Sockets Layer Protocol' (SSL) που δημιούργησε.

Το πρωτόκολλο αυτό χρησιμοποιείται μέχρι σήμερα και κρυπτογραφεί τα τμήματα των συνδέσεων του δικτύου για την προστασία των προσωπικών δεδομένων χρησιμοποιώντας έναν κωδικό πιστοποίησης για την αξιοπιστία του μηνύματος. Με μία κρυπτογραφημένη σύνδεση μεταξύ του server μίας εταιρείας και του ηλεκτρονικού υπολογιστή ενός πελάτη, οι αριθμοί των πιστωτικών καρτών μπορούν να συγκαλυφτούν έτσι ώστε να μην μπορούν να τους υποκλέψουν τρίτοι. Αυτή η ασφάλεια οδήγησε έναν αυξημένο αριθμό εταιρειών να πωλούν προϊόντα μέσω του παγκόσμιου ιστού.

1995



Εξελίξεις στην τεχνολογία όπως η δυνατότητα δημιουργίας ιστοσελίδων από βάσεις δεδομένων με προϊόντα, είχαν ως αποτέλεσμα τη δημιουργία μεγάλων εταιρειών που δραστηριοποιούνται μόνο στο διαδίκτυο όπως η Amazon.com και η ebay.com, οι οποίες ξεκίνησαν τη λειτουργία τους το 1995.

Σε προηγούμενες ιστοσελίδες εταιρειών που πωλούσαν προϊόντα, κάθε προϊόν έπρεπε να 'αναρτηθεί' στην ιστοσελίδα χειρονακτικά. Με τις ιστοσελίδες που βασιζόνταν σε βάσεις δεδομένων προϊόντων, οι εταιρείες μπορούσαν πια να χρησιμοποιούν πρότυπα ιστοσελίδων για να προβάλλουν χιλιάδες προϊόντα στη στιγμή. Όσο αυξάνονταν τα είδη των παρεχόμενων προϊόντων, τόσο αυξάνονταν οι πωλήσεις σε αυτές τις ιστοσελίδες.

1998

Η εταιρεία DSL (Digital Subscriber Line) προσφέρει γρήγορη και 'σταθερή' σύνδεση στο διαδίκτυο σε όλη την περιοχή της Καλιφόρνια, με αποτέλεσμα την αύξηση των χρηστών.

1999

Οι εμπορικές συναλλαγές στο διαδίκτυο φτάνουν τα 20 δισ. δολάρια σύμφωνα με την Business.com.

2000

Οι πρώτες εφαρμογές SSL ήταν καλές, αλλά πολλοί άνθρωποι δεν τις εμπιστεύονταν για την προστασία των πληροφοριών από πληρωμές μέσω πιστωτικών καρτών. Επιπρόσθετα ήταν πολύ ακριβή η διαχείριση μικροπληρωμών (μικρότερων του ενός δολαρίου) με το παραδοσιακό σύστημα των πιστωτικών καρτών. Ως αποτέλεσμα πολλές ιστοσελίδες μικροπληρωμών έκλεισαν. Η μόνη που επιβίωσε ήταν η PayPal.



Η εταιρεία PayPal δημιουργήθηκε το 2000 από τη συγχώνευση δύο μεγάλων εταιρειών, της Confinity και της X.com. Αυτό που έκανε την PayPal να ξεχωρίσει ήταν το γεγονός ότι μπορούσε να μεταφέρει χρήματα από μία πληθώρα πηγών, συμπεριλαμβανομένου πιστωτικών καρτών και τραπεζικών λογαριασμών, χωρίς να αποκαλύπτει στον πωλητή πληροφορίες σχετικά με την πιστωτική κάρτα του αγοραστή, επιτρέποντας έτσι πολλές μικρές εταιρείες να επεξεργάζονται πληρωμές μέσω πιστωτικών καρτών για πολύ μικρά ποσά.

Σήμερα

Σήμερα οι περισσότερες συναλλαγές του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι η 'Business-to-Business' (B2B) και η 'Consumer-to-Consumer' (C2C).

3. Το μέλλον του ηλεκτρονικού εμπορίου

Εκτιμάται ότι η ανάπτυξη του e-commerce και των δυνατοτήτων του, θα προκαλέσει αύξηση των ηλεκτρονικών αγορών τα επόμενα χρόνια περίπου 10-15%. Αυτό το ποσοστό τζίρου είναι πολύ μεγάλο για να το αφήσει μία επιχείρηση να χαθεί, γι' αυτό το λόγο οι επιχειρήσεις αργά ή γρήγορα θα αναγκαστούν να στραφούν στην ηλεκτρονική πώληση των αγαθών τους μέσω του διαδικτύου και θα αναδιοργανωθούν ώστε ακόμα και οι φυσικοί χώροι των καταστημάτων τους να σχετίζονται άμεσα με τα 'online' καταστήματά τους.

4. Πρωτοπόρες Εταιρείες

Όπως προαναφέρθηκε, ανάμεσα στις πρώτες ηλεκτρονικές εταιρείες που επέτρεψαν ηλεκτρονικές συναλλαγές ήταν η Amazon και το Ebay. Σήμερα, οι 5 κολοσσοί στον τομέα αυτό είναι οι: **Amazon, Dell, Staples, Office Depot and Hewlett Packard**. Σύμφωνα με στατιστικές οι πιο δημοφιλείς κατηγορίες προϊόντων που πωλούνται μέσω διαδικτύου είναι η μουσική, τα βιβλία, οι Η/Υ, οι προμήθειες γραφείου και άλλα ηλεκτρονικά προϊόντα.

Η εταιρεία **Amazon.com**, Inc. είναι μία από τις πιο δημοφιλείς εταιρείες e-commerce, ιδρύθηκε το 1994 από τον Jeff Bezos και έχει την έδρα της στο Σιάτλ της Αμερικής, αλλά και γραφεία σε χώρες όπως η Μ.Β., Καναδάς, Γαλλία, Γερμανία, Ιαπωνία και Κίνα. Στην αρχή η εταιρεία έγινε γνωστή ως εταιρεία ηλεκτρονικής πώλησης βιβλίων, αλλά με τον καιρό επεκτάθηκε και σε άλλα προϊόντα, όπως ηλεκτρονικά είδη, λογισμικό, DVD, ρούχα κ.λπ. Υποστηρίζει πολλούς διαδικτυακούς τόπους λιανικής για γνωστές επιχ/σεις, όπως τα Marks & Spencer, Lacoste, NBA κλπ. Ήταν η πρώτη εταιρεία που ξεκίνησε το πρόγραμμα marketing συνεργαζόμενων εταιρειών και έτσι τώρα κερδίζει το 40% των πωλήσεων των εταιρειών αυτών που βάζουν και πωλούν τα προϊόντα τους στην ιστοσελίδα της.

Η **Dell Inc.** είναι μία ακόμα εταιρεία που συνέβαλλε στο e-commerce η οποία έχει την έδρα της στο Τεξας. Ξεκίνησε ως PCs Ltd το 1984, πουλώντας το 1985 τον πρώτο Ηλεκτρονικό Υπολογιστή απευθείας στους καταναλωτές και άλλαξε την επωνυμία σε Dell Inc. το 1988. Το κλειδί της επιτυχίας της είναι ότι η Dell επιτρέπει στους πελάτες της να φτιάξουν τον Η/Υ τους επιλέγοντας τα επιμέρους κομμάτια ανάλογα με τις ανάγκες τους. Το 1996 ξεκίνησε την πώληση Ηλεκτρονικών Υπολογιστών μέσω της ηλεκτρονικής της ιστοσελίδας και μέχρι το 1997 είχε γίνει η πρώτη εταιρεία που έφτασε το ένα εκ. δολάρια από ηλεκτρονικές πωλήσεις. Η μοναδική στρατηγική της εταιρείας είναι η πώληση των αγαθών χωρίς σημεία λιανικής πώλησης και χωρίς μεσάζοντες που έχει εκτιμηθεί από πολλούς πελάτες και έχει αντιγραφεί από πολλές εταιρείες.

5. Οφέλη

Το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει πολλά πλεονεκτήματα σε σχέση με το παραδοσιακό εμπόριο και τις αγορές από καταλόγους μέσω ταχυδρομείου.

5.1 Οφέλη επιχειρήσεων

Τα οφέλη για μία εταιρεία που κάνει αγοραπωλησία προϊόντων/υπηρεσιών στον Παγκόσμιο Ιστό είναι πολλά και ποικίλα :

✓ Κατ' αρχάς το λειτουργικό της κόστος μειώνεται, αφού δε χρειάζεται να διατηρεί τόσα φυσικά καταστήματα τα οποία έχουν ένα σημαντικό κόστος που αφορά πχ κόστος ενοικίου/αγοράς κτιρίου, μισθούς προσωπικού, μηνιαία λειτουργικά έξοδα κλπ.

✓ Δεν είναι πια αναγκαίο να έχει μεταπωλητές και διανομείς που συνήθως απορροφούν ένα μέρος των κερδών της.

✓ Γίνεται πιο εύκολη η οργάνωση και ο έλεγχος των αποθεμάτων της, η συγκέντρωση και η διαχείριση των ηλεκτρονικών αιτήσεων αγοράς των πελατών και η παρακολούθηση των παραγγελιών.

✓ Με τη αποθήκευση στο σύστημά της των προτιμήσεων των πελατών, επιτυγχάνεται στο μέλλον καλύτερο και πιο στοχευμένο για τον κάθε πελάτη μάρκετινγκ σύμφωνα με τις αγοραστικές του συνήθειες.

✓ Η επιχείρηση εντοπίζεται πιο εύκολα από τους καταναλωτές και έτσι διευρύνει εύκολα και γρήγορα την πελατειακή της βάση και εκτός των εθνικών συνόρων αυξάνοντας τα έσοδά της.

✓ Έχει και η ίδια πρόσβαση σε περισσότερους προμηθευτές που ενδεχομένως να της παρέχουν καλύτερα προϊόντα, φθηνότερα και ταχύτερα από τους υφιστάμενους προμηθευτές της.

Γενικά το Ηλεκτρονικό Εμπόριο επιχειρεί, με τη χρήση του παγκόσμιου ιστού να προσθέσει αξία στις επιχειρηματικές σχέσεις με τους πελάτες και τους συνεργάτες και να βελτιώσει την αποτελεσματικότητά της.

5.2 Οφέλη καταναλωτών

Από την άλλη πλευρά και οι καταναλωτές που κάνουν αγοραπωλησίες στο διαδίκτυο απολαμβάνουν οφέλη:

- ✓ Έχουν πρόσβαση σε μία τεράστια βάση δεδομένων και έτσι τους δίνεται η ευκαιρία να συγκρίνουν μεταξύ πολλών πωλητών για σημαντικά θέματα όπως η ποιότητα και η τιμή ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας.
- ✓ Μπορούν να εκτελέσουν μία συναλλαγή οποιαδήποτε ημέρα και ώρα.
- ✓ Επειδή όλα γίνονται από τον Η/Υ του σπιτιού τους οι αγορές γίνονται ταχύτερα και άνετα.

6. Περιορισμοί

Εκτός όμως από τα παραπάνω οφέλη υπάρχουν και ορισμένοι περιορισμοί που είναι συνδεδεμένοι με τη φύση των συναλλαγών μέσω του διαδικτύου:

- ✚ Υπάρχουν πολλές φορές σοβαρά θέματα ασφάλειας των συναλλαγών.
- ✚ Δεν είναι εύκολη η διαπίστωση της αξιοπιστίας ενός πωλητή και η εξασφάλιση των χρημάτων των αγοραστών.
- ✚ Τα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα πολλές φορές δεν επαρκούν για την υποστήριξη των συναλλαγών.
- ✚ Οι εμπορικές συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων μπορούν να είναι ανεπιτυχείς εξαιτίας έλλειψης σωστής επικοινωνίας ή μη ύπαρξης σύμβασης που να εξασφαλίζει τα νομικά δικαιώματα της αγοράστριας εταιρείας.
- ✚ Το νομικό πλαίσιο σε πολλές περιπτώσεις είναι ανεπαρκές για τη διευθέτηση διαφορών μεταξύ επιχειρήσεων ή επιχειρήσεων και φυσικών προσώπων.

7. Είδη ηλεκτρονικού εμπορίου/επιχειρείν

➤ **Σε επίπεδο καταναλωτή**, το ηλεκτρονικό εμπόριο διεξάγεται κυρίως στον Παγκόσμιο Ιστό (World Wide Web). Μπορεί να είναι μεταξύ καταναλωτή και επιχείρησης (Business-to-Customer), όπου απλό παράδειγμα αποτελεί η αγορά προϊόντων στο διαδίκτυο, ενώ πιο εξειδικευμένο παράδειγμα το οποίο εμφανίσθηκε πρόσφατα, αποτελεί η παροχή Τραπεζικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου (internet banking). Μπορεί επίσης να είναι μεταξύ καταναλωτών (Consumer-to-Consumer), καθώς και μεταξύ καταναλωτή και δημόσιου φορέα (Government-to-Consumer).

➤ **Σε επιχειρησιακό επίπεδο**, οι μεγάλες εταιρείες και οι χρηματοοικονομικοί οργανισμοί χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του διαδικτύου είτε **ενδοεπιχειρησιακά**, είτε **διεπιχειρησιακά** για να ανταλλάζουν οικονομικές πληροφορίες με σκοπό να βοηθήσουν τις εγχώριες ή διεθνείς συναλλαγές.

Αναλυτικότερα, όσον αφορά το **ενδοεπιχειρησιακό επίπεδο**, το ηλεκτρονικό εμπόριο αναφέρεται στη γρήγορη και εύκολη συλλογή πληροφοριών και τη μεταφορά αυτών εντός του οργανισμού, η οποία έχει τα ακόλουθα πλεονεκτήματα:

✓ Ενίσχυση της επικοινωνίας μεταξύ των υπαλλήλων της υπηρεσίας που διασφαλίζει την ταχεία λήψη αποφάσεων.

✓ Μείωση της τήρησης αρχείων με το συμβατικό –έντυπο- τρόπο.

✓ Αύξηση της ικανοποίησης των 'εσωτερικών' πελατών της επιχείρησης, καθώς οι περισσότερες πληροφορίες είναι πιο άμεσα διαθέσιμες χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας στην επιχείρηση.

Όσον αφορά το **διεπιχειρησιακό επίπεδο**, το ηλεκτρονικό εμπόριο αναφέρεται είτε στις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων (Business-to-Business), είτε στις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και δημόσιων φορέων (Government-to-Business).

◆ **Business-to-Business (B2B)**

Το ηλεκτρονικό εμπόριο που γίνεται μεταξύ επιχειρήσεων είναι γνωστό ως B2B ή Business-to-Business. Παράδειγμα αποτελούν οι εμπορικές συναλλαγές μεταξύ κατασκευαστή και χονδρέμπορου ή χονδρέμπορου και λιανέμπορου. Ο όρος



B2B χρησιμοποιείται και για να περιγράψει την επικοινωνία και συνεργασία των επιχειρήσεων. Το B2B μπορεί να είναι ανοιχτό για όλους (πχ ανταλλαγή αγαθών) ή να είναι περιορισμένο και να απευθύνεται σε συγκεκριμένους προεπιλεγμένους συμμετέχοντες (ιδιωτική ηλεκτρονική αγορά).

Χαρακτηριστικό των συναλλαγών αυτών είναι ότι προς το τέλος του 2001 το μοντέλο Business-to-Business (B2B) είχε συναλλαγές αξίας περίπου 700 δισ. δολαρίων.

◆ **Business-to-Customer (B2C)**

Το ηλεκτρονικό εμπόριο που διενεργείται μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών είναι γνωστό ως B2C ή Business-to-Customer ή Business-to-Consumer. Ο όρος χρησιμοποιείται για να περιγράψει δραστηριότητες επιχειρήσεων που παρέχουν προϊόντα ή/και υπηρεσίες σε τελικούς καταναλωτές.



Εάν για την αγορά αγαθών ο αγοραστής είναι συνδεδεμένος απευθείας με τον Η/Υ του αγοραστή (συνήθως μέσω του internet) και δεν υπάρχει ενδιάμεσος πάροχος υπηρεσιών, τότε αυτή η μορφή ηλεκτρονικού εμπορίου λέγεται **Online shopping**.

Εδώ η πώληση και η αγορά ολοκληρώνεται ηλεκτρονικά και σε πραγματικό χρόνο (πχ η αγορά νέων βιβλίων μέσω του Amazon.com).

Εάν υπάρχει ενδιάμεσος πάροχος υπηρεσιών, τότε η συναλλαγή της αγοράς και της πώλησης λέγεται απλά **ηλεκτρονικό εμπόριο** (πχ αγοραπωλησία μέσω του eBay.com).

Ο όρος B2C περιγράφει επίσης υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, ηλεκτρονικών δημοπρατήσεων, ταξιδιωτικές υπηρεσίες και ιστοσελίδες μεσιτικών γραφείων.

◆ **Consumer-to-Consumer (C2C)**

Μία ακόμα κατηγορία συναλλαγών είναι η C2C ή Consumer-to-Consumer ή Citizen-to-Citizen. Το C2C ηλεκτρονικό εμπόριο περιλαμβάνει ηλεκτρονικές συναλλαγές όπου οι καταναλωτές πωλούν αγαθά απευθείας μεταξύ τους μέσω ενός τρίτου παρόχου. Ένα τυπικό παράδειγμα μίας τέτοιας συναλλαγής αποτελούν οι ηλεκτρονικοί πλειστηριασμοί, όπου ένας καταναλωτής παρουσιάζει ηλεκτρονικά ένα αντικείμενο προς πώληση και άλλοι καταναλωτές δίνουν προσφορές για την αγορά του. Ο τρίτος πάροχος χρεώνει μία προμήθεια επί της συναλλαγής. Η ιστοσελίδα του παρόχου είναι απλά ο μεσολαβητής στη συναλλαγή μεταξύ των καταναλωτών. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η ιστοσελίδα του **e-bay**.

◆ **Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-government)**

1. Γενικά

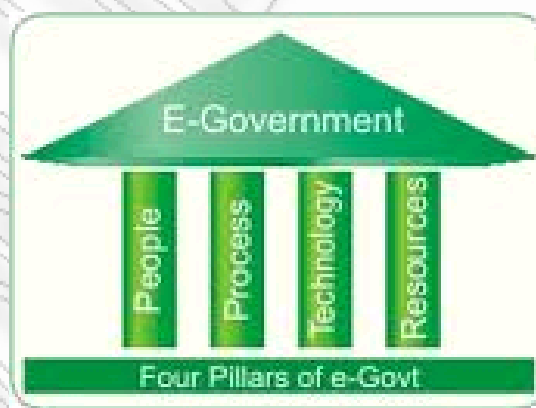
Πολλοί ορισμοί έχουν δοθεί στο e-government. Από το ότι είναι `η δυνατότητα κάθε ανθρώπου που επισκέπτεται την ιστοσελίδα της πόλης του να επικοινωνεί ή/και να αλληλεπιδρά με την πόλη του μέσω του internet με έναν καλύτερο τρόπο απ' ότι με την αποστολή ενός e-mail στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο της πόλης, μέχρι το ότι είναι `η χρήση της τεχνολογίας για να βελτιώσει την πρόσβαση σε κυβερνητικές

υπηρεσίες με σκοπό να βοηθήσει τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους εργαζομένους'.

Θα μπορούσε πάντως να ειπωθεί ότι με τον όρο Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-government) ορίζεται η χρήση της τεχνολογίας πληροφοριών για να προσφέρει στους πολίτες και στους οργανισμούς άνετη πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με την κυβέρνηση μίας χώρας και τις υπηρεσίες της και να παρέχει δημόσιες υπηρεσίες στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους εργαζομένους του δημόσιου τομέα. Επιπλέον, τα τελευταία χρόνια ο όρος αυτός άρχισε να χρησιμοποιείται και για να περιγράψει την ενασχόληση και συμμετοχή του πολίτη στα κοινά.

Αρχικά η εφαρμογή του e-Government αφορούσε μόνο τη ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών, όπως για παράδειγμα τη δημιουργία και τήρηση ηλεκτρονικών αρχείων, την ηλεκτρονική διασύνδεση των δημόσιων αρχών κλπ, με σκοπό τη βελτίωση της ταχύτητας και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες. Στη συνέχεια άρχισε να αναπτύσσεται η παροχή κεντροποιημένων υπηρεσιών προς τους πολίτες με τη χρήση ψηφιακών μέσων, όπως για παράδειγμα με τη χρήση ιστοσελίδων όπου υπάρχει αλληλεπίδραση πολιτών και κυβέρνησης [διαδραστικές κυβερνητικές «πύλες» (portals)].

Τέσσερις (4) είναι οι βασικοί **πυλώνες** του e-government: οι άνθρωποι, οι διαδικασίες, οι τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνιών και οι πόροι.



Οι χώρες με αξιοσημείωτες πρωτοβουλίες στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η Νέα Ζηλανδία, ο Καναδάς και η Σιγκαπούρη.

2. Μοντέλα και δραστηριότητες του e-government

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (electronic government, e-government, online government, ή connected government) μπορεί να αφορά την αλληλεπίδραση μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών (Government to Citizens ή G2C), μεταξύ κυβέρνησης και επιχειρήσεων (Government to Business enterprises ή G2B), ή και μεταξύ των κυβερνήσεων (Inter-agency relationship ή G2G). Τα κύρια λοιπόν μοντέλα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι :

- 2.1 Government-to-Citizen ή Government-to-Consumer (G2C)
- 2.2 Government-to-Business (G2B)
- 2.3 Government-to-Government (G2G)
- 2.4 Government-to-Employees (G2E)

2.1 Government-to-Citizen (G2C)

Το μοντέλο G2C αφορά την ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ κυβέρνησης και μεμονωμένων ατόμων. Συχνά αυτή η επικοινωνία χρησιμοποιεί Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφορίας (Information Communication Technologies ή ICTs), αλλά μπορεί να περιλαμβάνει και απευθείας e-mails ή καμπάνιες στα μέσα μαζικής επικοινωνίας. Στην Αμερική η G2C μπορεί να λαμβάνει χώρα είτε σε επίπεδο ομοσπονδιακό, είτε σε επίπεδο πολιτείας είτε σε τοπικό επίπεδο. Η G2C έρχεται σε αντιδιαστολή με την G2B.



2.2 Government-to-Business (G2B)

Το μοντέλο G2B είναι η -μη-εμπορική- αλληλεπίδραση της τοπικής ή κεντρικής αυτοδιοίκησης μέσω του διαδικτύου με τον εμπορικό επιχειρηματικό κλάδο γενικά και όχι τόσο με ιδιώτες (όπως η G2C). Για παράδειγμα υπάρχουν κυβερνητικές ιστοσελίδες όπου οι επιχειρήσεις μπορούν να λάβουν πληροφορίες και συμβουλές σχετικά με τις "βέλτιστες πρακτικές" ("best practice") ηλεκτρονικού επιχειρείν.

2.3 Government-to-Government (G2G)

Το μοντέλο G2G είναι η -μη-εμπορική- αλληλεπίδραση κυβερνητικών οργανισμών, τμημάτων και αρχών με άλλους κυβερνητικούς οργανισμούς, τμήματα και αρχές. Η χρήση της είναι ευρέως διαδεδομένη στη Μεγάλη Βρετανία, μαζί με τη χρήση της G2C και την G2B.

2.4 Government-to-Employees (G2E)

Το μοντέλο G2E είναι οι αλληλεπιδράσεις μεταξύ κυβερνητικών μονάδων και εργαζομένων στο διαδίκτυο με τη χρήση εργαλείων για στιγμιαία επικοινωνία. Η G2E είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος για να προσφερθεί στους εργαζομένους εκπαίδευση μέσω του διαδικτύου και να προωθηθεί η έννοια της ανταλλαγής γνώσεων μεταξύ αυτών. Επιπλέον, δίνει στους εργαζομένους τη δυνατότητα πρόσβασης σε πληροφορίες σχετικά με πολιτικές αμοιβών και παροχών, σχετικά με ευκαιρίες για μετεκπαίδευση και κατάρτιση και σχετικά με νόμους του αστικού δικαίου. Επίσης, στις υπηρεσίες του G2E περιλαμβάνονται λογισμικά για την ταξινόμηση και αποθήκευση των πληροφοριών σχετικά με το προσωπικό και των αρχείων των εργαζομένων.

3. Οφέλη

3.1 Οφέλη στην παροχή υπηρεσιών στο κοινό

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει αρκετά πλεονεκτήματα στην καθημερινή ζωή των πολιτών μίας χώρας όσον αφορά την παροχή των δημόσιων υπηρεσιών προς αυτούς. Με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτυγχάνονται τα εξής;

- ✓ Διευκολύνεται η πρόσβαση στις πληροφορίες των δημόσιων αρχών
- ✓ Μειώνεται ο χρόνος αναμονής στις συναλλαγές κοινού και δημόσιων αρχών
- ✓ Αυξάνεται η επικοινωνία μεταξύ των πολιτών και των υπεύθυνων χάραξης πολιτικής.

- ✓ Οι πολίτες μέσω των ηλεκτρονικών κυρίως φόρουμ, έχουν τη δυνατότητα να εισέρχονται σε εικονικούς χώρους συζητήσεων και να υποβάλλουν άμεσα ερωτήσεις στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής ή/και να διατυπώνουν τη γνώμη τους επί των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο.

- ✓ Υπάρχει η δυνατότητα 'παροχής' Ηλεκτρονικής ψήφου για πολλά δημόσια θέματα που τους αφορούν.

3.2 Οφέλη στην παροχή υπηρεσιών στις επιχειρήσεις

Αλλά και για τις επιχειρήσεις υπάρχουν σημαντικά οφέλη από την παροχή ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα,

- ✓ Αυξάνεται η παραγωγικότητα και η ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων, αφού μειώνεται το κόστος συναλλαγών των επιχειρήσεων όχι μόνο σε πόρους αλλά και σε χρόνο. Για παράδειγμα οι επιχειρήσεις μπορούν να διεκπεραιώσουν ηλεκτρονικά φορολογικές ή/και τελωνειακές εκκρεμότητες, επιταχύνοντας έτσι τις αντίστοιχες διαδικασίες και βελτιώνοντας την ποιότητα των υπηρεσιών αυτών.

- ✓ Οι επιχειρήσεις μπορούν να είναι διαρκώς ενήμερες για τους νέους νόμους ή τυχόν νέα μέτρα που τους αφορούν μέσω της άμεσης ενημέρωσης από τις ηλεκτρονικές κυβερνητικές ιστοσελίδες οι οποίες επικαιροποιούνται με σκοπό την ενημέρωση και διευκόλυνση των επιχειρήσεων.

3.3 Οφέλη στην παροχή υπηρεσιών μεταξύ δημόσιων αρχών

Με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση διευκολύνεται επίσης η ανάπτυξη επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ και των δημόσιων αρχών, είτε σε τοπικό, είτε σε περιφερειακό, είτε σε εθνικό, είτε σε κοινοτικό επίπεδο. Τα διάφορα θεσμικά όργανα μπορούν να επικοινωνούν μεταξύ τους πιο εύκολα ξεπερνώντας εμπόδια όπως η γεωγραφική απόσταση, η διαφορά γλώσσας, οι διαφορετικές γραφειοκρατικές διαδικασίες, το κόστος μετακίνησης κ.λπ. Η ηλεκτρονική πάντως διακυβέρνηση αποτελεί μία σημαντική περιοχή ενδιαφέροντος για τις κυβερνήσεις της Ευρωπαϊκής Κοινότητας καθώς περίπου το 30% των κονδυλίων για δαπάνες διατίθεται στην 'κοινωνία της πληροφορίας'.

♦ Ηλεκτρονική Τραπεζική (e-banking)

1. Γενικά

Η Ηλεκτρονική Τραπεζική (e-banking ή internet banking ή web-banking) επιτρέπει στους πελάτες μιας τράπεζας να προβαίνουν σε οικονομικές συναλλαγές μέσα σε ένα ασφαλές δικτυακό τόπο, το οποίο το διαχειρίζεται το πιστωτικό τους ίδρυμα.



Οι λύσεις που προσφέρει η Ηλεκτρονική Τραπεζική μπορούν να καταταχθούν σε **συναλλακτικές** και **μη συναλλακτικές** :

- **Συναλλακτικές** (π.χ. η εκτέλεση μίας οικονομικής συναλλαγής όπως μία μεταφορά χρημάτων από λογ/μο σε λογ/μο, η πληρωμή ενός λογαριασμού, ένα έμβασμα, μία αίτηση για δάνειο ή για άνοιγμα λογ/μου κ.λπ.) :

- **Electronic bill presentment and payment - EBPP**

Το EBPP (Ηλεκτρονική Παρουσίαση και Πληρωμή Λογαριασμών) είναι μία μορφή ηλεκτρονικής τιμολόγησης, όπου μία εταιρεία παρουσιάζει (αποστέλλει) τους

λογαριασμούς της και οι πελάτες της τους πληρώνουν ηλεκτρονικά μέσω του διαδικτύου.

- **Electronic Funds Transfer**

Η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων αναφέρεται στη μεταφορά χρημάτων μεταξύ των λογ/μων (τρεχούμενων ή ταμειευτηρίου) του ίδιου πελάτη ή μεταξύ λογ/μων διαφορετικών πελατών, κατόπιν εντολής του πληρωτή, στο διαδικτυακό τόπο της τράπεζας στην οποία τηρεί τον/τους λογαριασμό/μούς του.

- **Electronic Investment**

Οι ηλεκτρονικές επενδύσεις αναφέρονται στην τοποθέτηση χρημάτων σε επενδυτικά προϊόντα, κατόπιν εντολής του πελάτη στο διαδικτυακό τόπο της τράπεζας στην οποία τηρεί τον/τους λογαριασμό/μούς του.

- **Electronic Loan applications and transactions**

Ο πελάτης με εντολή του στο διαδικτυακό τόπο της τράπεζας στην οποία τηρεί τον/τους λογαριασμό/μούς του μπορεί να αιτηθεί για χορήγηση δανείου ή/και να εκτελέσει συναλλαγές όπως η πληρωμή των δόσεων ενός δανείου του.

- **Μη Συναλλακτικές** (π.χ. ηλεκτρονικό αντίγραφο/κατάσταση λογαριασμού, έλεγχος υπολοίπου λογαριασμών):

- **Electronic Bank Statements**

Με τον όρο Electronic Bank Statements νοείται η ηλεκτρονική αποστολή στον πελάτη της κατάστασης των τραπεζικών του λογαριασμών, είτε πρόκειται για καταθέσεις, είτε για δάνεια, είτε για επενδυτικά προϊόντα.

2. Ιστορία

Ο πρόδρομος του σημερινού 'Home Online Banking' υπήρξε η εξ αποστάσεως παροχή τραπεζικών υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικών μέσων στις αρχές της δεκαετίας του '80. Ο όρος 'online' έγινε δημοφιλής στα τέλη της δεκαετίας του '80 και αναφερόταν στη χρήση ενός τερματικού, ενός πληκτρολογίου και μίας τηλεόρασης (ή

οθόνης), μέσω των οποίων αποκτιόταν πρόσβαση στα συστήματα της Τράπεζας με τη βοήθεια της γραμμής του τηλεφώνου. Η πληροφορία μεταδιδόταν με την τεχνολογία του τονικού συστήματος, δηλαδή γινόταν χρήση ενός αριθμητικού πληκτρολογίου το οποίο έστελνε τόνους στη γραμμή του τηλεφώνου με οδηγίες προς την Τράπεζα.

Αμερική

Οι 'Online' υπηρεσίες ξεκίνησαν στην Νέα Υόρκη το 1981 όταν τέσσερις από τις μεγαλύτερες τράπεζες της πόλης (**Citibank, Chase Manhattan, Chemical, and Manufacturers Hanover**) προσέφεραν υπηρεσίες 'home banking' χρησιμοποιώντας το σύστημα '**Videotex**'. Το 'Videotex' υπήρξε μία από τις πρώτες εφαρμογές "end-user information system" ("πληροφοριακού συστήματος τελικού χρήστη") που χρησιμοποιήθηκε για να μεταφέρει πληροφορίες σε έναν χρήστη (συνήθως σελίδες που περιείχαν κείμενο), οι οποίες φαινόταν στην οθόνη μίας τηλεόρασης. Εξαιτίας της εμπορικής αποτυχίας του 'Videotex' αυτές οι τραπεζικές υπηρεσίες δεν έγιναν ποτέ δημοφιλείς.

Ευρώπη

Εξαιρέση στην παραπάνω αποτυχία παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτέλεσαν η Γαλλία και η Μεγάλη Βρετανία.

Στη Γαλλία η χρήση του 'Videotex' έγινε γνωστή ως **Minitel**, το οποίο επιδοτήθηκε από τον πάροχο τηλεπικοινωνιών. Η υλοποίησή του έγινε από κοινοπραξία της France Telecom και της British Telecom. Το Minitel ήταν μία υπηρεσία προσβάσιμη μέσω του τηλεφωνικού δικτύου η οποία ξεκίνησε το 1982. Οι χρήστες του Minitel μπορούσαν να πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές αγαθών και υπηρεσιών, να βλέπουν τις τιμές των μετοχών και να έχουν πρόσβαση σε ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες. Το Minitel είχε επιτυχία κυρίως εξαιτίας της επιδότησης από το γαλλικό κράτος, το οποίο μοίρασε εκατομμύρια τερματικά στους συνδρομητές σταθερής τηλεφωνίας. Υπολογίζεται ότι το 1999, σχεδόν 25 εκατομμύρια Γάλλοι χρησιμοποιούσαν το Minitel. Το 40% του πληθυσμού είχε ασφαλή και εύκολη πρόσβαση σε μία σειρά από υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων

των τραπεζικών, χωρίς την απαίτηση αγοράς και χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή. Το όφελος σχετικά με την ηλεκτρονική τραπεζική είναι ότι χάρη στο Minitel οι Γάλλοι είναι αρκετά εξοικειωμένοι με τη διενέργεια συναλλαγών «μακριά» από την τράπεζα.

Στη Μεγάλη Βρετανία αντίστοιχη υπηρεσία με το Minitel προσέφερε το σύστημα 'Prestel'. Το σύστημα Prestel (συντόμευση του 'press telephone'), ήταν η εμπορική ονομασία για την τεχνολογία Viewdata και το χρησιμοποιούσε το Βρετανικό Ταχυδρομείο. Ήταν ένα διαδραστικό σύστημα Videotex το οποίο αναπτύχθηκε στο τέλος της δεκαετίας του '70 και χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά το 1979. Προσέφερε αντίστοιχες υπηρεσίες με το Minitel, αλλά δεν είχε εμπορική επιτυχία κυρίως λόγω του τρόπου χρέωσης των συνδρομητών, αφού η χρέωση ήταν ανά σελίδα αντί για χρονοχρέωση.



Minitel



**Τερματικό
του Prestel**

Στη Μεγάλη Βρετανία οι πρώτες υπηρεσίες 'home online banking' παρασχέθηκαν από την **Bank of Scotland** το 1983, για τους πελάτες της εταιρείας Nottingham Building Society (NBS). Το σύστημα που χρησιμοποιήθηκε έγινε γνωστό ως '**Homelink**' και βασίσθηκε στο σύστημα 'Prestel'. Το 'Homelink' χρησιμοποιούσε έναν Η/Υ (όπως ο BBC Micro) ή ένα πληκτρολόγιο (Tandata Td1400) τα οποία ήταν συνδεδεμένα με την τηλεφωνική γραμμή και μία τηλεόραση.



BBC Micro



**Πληκτρολόγιο
Tandata Td1400**

Το σύστημα επέτρεπε στους πελάτες της NBS να βλέπουν ηλεκτρονικά την κατάσταση των λογαριασμών τους, να κάνουν μεταφορές χρημάτων και να πληρώνουν λογαριασμούς.

Η εκτέλεση όμως δεν γινόταν ούτε με αυτόματο τρόπο, ούτε σε πραγματικό χρόνο. Για τις μεταφορές χρημάτων και την πληρωμή λογαριασμών έπρεπε να δίνουν μία γραπτή εντολή (που περιείχε λεπτομέρειες για το δικαιούχο) στην εταιρεία NBS, η οποία έπειτα εισήγαγε τις πληροφορίες αυτές στο σύστημα 'Homelink'. Οι πιο συνηθισμένοι δικαιούχοι ήταν οι εταιρείες γκαζιού, ηλεκτρισμού και τηλεφωνίας, καθώς και λογαριασμοί πελατών άλλων τραπεζών. Οι λεπτομέρειες για τις πληρωμές εισάγονταν στο σύστημα της NBS από τον κάτοχο του λογαριασμού μέσω του 'Prestel'. Έπειτα η NBS έστελνε μία επιταγή στο δικαιούχο και πληροφορίες με λεπτομέρειες για την πληρωμή στον κάτοχο του λογαριασμού.

Το πρώτο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που προσέφερε υπηρεσίες 'online internet banking' σε όλους τους πελάτες του ήταν η **Stanford Federal Credit Union** τον Οκτώβριο του 1994.

Ελλάδα

Οι τράπεζες που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα άργησαν να προσφέρουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής σε σύγκριση με την Ευρώπη κυρίως για δύο λόγους. Πρώτον, καθυστέρησε πολύ να εξοικειωθεί το ευρύ κοινό με τη χρήση τόσο των ηλεκτρονικών υπολογιστών όσο και του διαδικτύου και δεύτερον, μέχρι πρόσφατα δεν υπήρχαν πολλοί αξιόπιστοι πάροχοι τηλεπικοινωνιών που να προσφέρουν γρήγορη και οικονομική σύνδεση στο διαδίκτυο. Απόρροια των ανωτέρω αποτελεί και η έλλειψη εμπιστοσύνης των χρηστών για την ασφάλεια των συναλλαγών τους στις ιστοσελίδες των τραπεζών, γεγονός που επιβράδυνε κι αυτό με τη σειρά του τη διάδοση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα.

Πρωτοπόρες ελληνικές τράπεζες στην παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής ήταν η **Egnatia Bank** (1997), η **Alpha Bank** (1998), η **Πειραιώς** (2000) και η **Eurobank** (2001).

Το ελληνικό περιοδικό τεχνολογίας **RAM**, στον ετήσιο διαγωνισμό που διεξήγαγε το 2009 για τις υπηρεσίες e-Banking Ελληνικών Τραπεζών, βαθμολόγησε 14 ελληνικές τράπεζες που προσφέρουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Με άριστα το 10, οι βαθμολογίες των τραπεζών αποτυπώνονται στον πίνακα που ακολουθεί. Σύμφωνα με τον παραπάνω διαγωνισμό η Τράπεζα Eurobank κατατάχθηκε στην 1^η θέση.

Τράπεζα	Γενικός Δείκτης	Περιεχόμενο Δικτυακού Τύπου	Εγγραφήματα Συναλλαγές	Ευχρηστία	Λογ/μοί	Εμβάσματα	Πιστωτικές Κάρτες	Δάνεια, Επιταγές	Διαθεσιμότητα / Υποστήριξη
Eurobank	10,0	8,0	8,0	10,0	9,0	9,9	8,2	8,5	10,0
Winbank	9,94	10,0	8,0	9,0	8,4	9,6	8,2	8,4	9,7
Alpha bank	8,02	7,0	10,0	8,0	7,5	7,5	6,1	4,8	4,7
Marfin-Egnatia	7,45	8,0	7,0	8,0	7,3	7,0	6,4	4,2	4,0
Εθνική	7,09	7,0	8,0	7,0	6,0	6,1	5,5	3,8	8,7
Millenium	6,02	7,0	3,0	6,5	5,5	6,4	5,5	5,0	4,0
Κύπρου	5,87	5,0	7,0	6,5	7,2	3,8	5,5	4,0	2,9
Ελληνική	5,74	5,0	5,0	6,5	5,1	6,2	4,9	4,1	3,3
Γενική	5,72	5,0	5,0	6,5	4,8	6,3	5,0	2,2	6,0
Aspis	5,54	5,0	5,0	6,5	6,4	5,7	3,5	3,9	5,3
Αγροτική	5,42	5,0	7,0	7,5	6,9	5,5	1,2	4,6	2,7
Εμπορική	4,98	5,0	2,0	7,5	7,1	2,1	5,5	2,7	4,7
Αττικής	4,73	4,0	3,0	6,5	4,7	6,6	2,3	4,0	2,7
Citibank	4,30	5,0	3,0	5,0	3,8	4,5	3,4	1,4	6,0

Πηγή: Περιοδικό RAM, Τεύχος Μαρτίου 2009

Ενώ, σύμφωνα με την Παγκόσμια έρευνα που διεξήγαγε το 2010 το αμερικάνικο Περιοδικό **Global Finance** (Τεύχος Ιουλίου 2010), στην Ελλάδα η τράπεζα Eurobank ήταν η **Καλύτερη Διαδικτυακή Τράπεζα για Καταναλωτές**, ενώ το ελληνικό παράρτημα της τράπεζας Citibank ήταν η **Καλύτερη Διαδικτυακή Τράπεζα για Εταιρείες**.

Mobile Banking

Τα τελευταία χρόνια, με τη διεύρυνση των δυνατοτήτων των κινητών τηλεφώνων και την εξέλιξη της τεχνολογίας, έχει αναπτυχθεί η παροχή 'απομακρυσμένων' τραπεζικών υπηρεσιών με τη χρήση του διαδικτύου και του κινητού τηλεφώνου ή Η/Υ τσέπης (Personal Digital Assistant-PDA). Ο όρος **Mobile banking** (ή M-Banking ή mbanking ή SMS Banking) περιγράφει την ανωτέρω παροχή τραπεζικών εργασιών. Παραδείγματα Mobile banking αποτελούν οι συναλλαγές στους τραπεζικούς λογαριασμούς, οι πληρωμές, οι αιτήσεις δανείων κ.λπ.

Η πρώτη μορφή υπηρεσιών 'Mobile banking' προσφέρθηκε μέσω μηνυμάτων SMS. Με την εμφάνιση των πρώτων 'έξυπνων τηλεφώνων' τα οποία λειτουργούσαν με την υποστήριξη WAP δηλαδή ενός ασύρματου δικτύου για κινητά τηλέφωνα, δόθηκε η ευκαιρία να ξεκινήσει η χρήση του διαδικτύου μέσω κινητών τηλεφώνων το 1999. Τότε οι Ευρωπαϊκές τράπεζες εκμεταλλευόμενες αυτήν τη νέα τεχνολογική εξέλιξη, άρχισαν να προσφέρουν τραπεζικές εργασίες στους πελάτες τους μέσω κινητών τηλεφώνων.

Οι τραπεζικές υπηρεσίες μέσω κινητών τηλεφώνων χρησιμοποιούν και 'push' και 'pull' μηνύματα :

Τα '**push**' μηνύματα είναι αυτά που η τράπεζα επιλέγει να αποστείλει στα κινητά τηλέφωνα των πελατών της, χωρίς να το έχει προηγουμένως ζητήσει ο πελάτης. Συνήθως, είναι μηνύματα marketing ή μηνύματα που ειδοποιούν τον πελάτη για συγκεκριμένες κινήσεις (πχ για την ανάληψη ενός μεγάλου χρηματικού ποσού από το λογαριασμό του). Επίσης μπορεί να είναι ένα μήνυμα 'One-time password' (OTPs). Τα μηνύματα αυτά αποστέλλονται στον πελάτη παρέχοντάς του έναν κωδικό πρόσβασης κάθε φορά που αυτός ζητάει ηλεκτρονικά κάποια τραπεζική υπηρεσία. Αυτά τα μηνύματα δημιουργήθηκαν με σκοπό την πρόληψη του ηλεκτρονικού εγκλήματος. Ο κωδικός που αποστέλλεται λήγει αμέσως μετά τη χρήση του.

Τα '**pull**' μηνύματα είναι αυτά τα οποία ξεκινούν από τον πελάτη, ο οποίος ζητά κάποια πληροφορία από την τράπεζα ή εκτελώντας κάποια συναλλαγή χρησιμοποιώντας το κινητό του τηλέφωνο. Παράδειγμα τέτοιων μηνυμάτων αποτελεί

μία ερώτηση για το τρέχων υπόλοιπο του λογαριασμού, για τα επιτόκια, για συναλλαγματικές ισοτιμίες κ.λπ.

Η ιστορία της ηλεκτρονικής τραπεζικής θα μπορούσε επίσης να αποτυπωθεί επιγραμματικά τόσο από τη μεριά των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες, όσο κι από τη μεριά των ίδιων των πελατών-χρηστών, ως εξής:

◇ **Η εξέλιξη των προσφερόμενων τραπεζικών υπηρεσιών :**

1. Βασικές τραπεζικές υπηρεσίες

- >> Έλεγχος κινήσεων / υπολοίπου λογαριασμού
- >> Έλεγχος κινήσεων πιστωτικής κάρτας
- >> Μεταφορά κεφαλαίων εντός της χώρας
- >> Λήψη οθόνης όπου φαίνονται οι τραπεζικές σχέσεις με πολλαπλούς οικονομικούς παρόχους



2. Ταχυδρομείο

- >> Αποστολή πάγιων εντολών
- >> Επικοινωνία με τον υπεύθυνο για την αποκατάσταση παραπόνων και τήρηση αρχείου αλληλογραφίας
- >> Αίτηση για νέες υπηρεσίες όπως άνοιγμα λογαριασμού



3. Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας

- >> Αίτηση για μπλοκ επιταγών
- >> Αίτηση 'Δέουσας Επιμέλειας' (π.χ. για έλεγχο μίας μελλοντικής επένδυσης)
- >> Αίτηση για 'έξυπνη μεταφορά χρημάτων' (δηλαδή ακόμα και προς δικαιούχους που δεν έχουν τραπεζικό λογαριασμό)
- >> Αίτηση για μακροπρόθεσμες επενδύσεις
- >> Υπηρεσίες άυλων χρεογράφων
- >> Συναλλαγές Συναλλάγματος



4. Επενδύσεις

- >> Συναλλαγές αμοιβαίων κεφαλαίων
- >> Αγορά ασφαλειών
- >> Επένδυση και συναλλαγές σε μετοχές
- >> Αγορά χρυσού



5. Πληρωμή λογαριασμών

- >> Πληρωμή λογαριασμών κοινής ωφέλειας
- >> Πληρωμή πιστωτικών καρτών
- >> Λογαριασμοί κινητών τηλεφώνων

◇ Η εξέλιξη των πελατών-χρηστών :

1. Αρχικά οι χρήστες ήταν σκεπτικοί και αρνητικά προδιαθετειμένοι απέναντι στην τεχνολογία. Δεν μπορούσαν να σκεφτούν τις τραπεζικές υπηρεσίες έξω από τα όρια των φυσικών καταστημάτων.



2. Οι πρώτοι χρήστες-πελάτες που άρχισαν να κάνουν συναλλαγές εκτός του υποκαταστήματος της τράπεζας ήταν όσοι χρησιμοποιούσαν τα ATM's. Χρησιμοποιούσαν επίσης και την ιστοσελίδα της τράπεζας, αλλά μόνο για να ενημερωθούν για το λογαριασμό τους και όχι για να εκτελέσουν συναλλαγές, καθώς δεν εμπιστεύονταν ακόμα την ασφάλεια του συστήματος.



3. Οι χρήστες άρχισαν τελικά να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, όχι μόνο μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή, αλλά και μέσω κινητών τηλεφώνων, κάνοντας όλες τις 'παραδοσιακές' συναλλαγές (π.χ. μεταφορά κεφαλαίων), μειώνοντας έτσι σταδιακά τις επισκέψεις στα υποκαταστήματα των τραπεζών.

3. Εμπόδια

Τα κύρια εμπόδια στην εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των χρηστών ήταν τα εξής :

Τεχνολογικά Εμπόδια

Ελαττώματα που υπήρχαν αρχικά στη σχεδίαση και παραμετροποίηση των συστημάτων και η χαμηλή/φτωχή συνδεσιμότητα/ταχύτητα των δικτύων.

Ψυχολογικά Εμπόδια

Εμπόδια που προέρχονται είτε από μία συντηρητική στάση των πελατών, οι οποίοι θέλουν την προσωπική επαφή με την τράπεζα, είτε από τη φοβία των ανθρώπων απέναντι στην τεχνολογία.

Κοινωνικο-οικονομικά Εμπόδια

Στις αγροτικές περιοχές οι τράπεζες αναγκαστικά βασίζονται στα φυσικά καταστήματα για την εκτέλεση των εργασιών τους. Στις αστικές πάλι περιοχές το κόστος εγκατάστασης και λειτουργίας ενός συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελούσε για αρκετά χρόνια ένας αποτρεπτικός παράγοντας.

Εμπόδια Ασφάλειας

Ειδικά κατά τις πρώτες εφαρμογές ηλεκτρονικής τραπεζικής, αλλά μέχρι και σήμερα, η λειτουργία σε ένα όχι απόλυτα ασφαλές περιβάλλον, καθώς και το γεγονός ότι δεν υπάρχει αποζημίωση σε περιπτώσεις ηλεκτρονικού εγκλήματος, αποτελεί ένα σημαντικό εμπόδιο στην εξέλιξη του e-banking.

4. Ασφάλεια

Η ασφάλεια στους περισσότερους διαδικτυακούς τόπους προσφέρεται μέσω ενός μεμονωμένου ελέγχου μέσω παροχής κωδικού πρόσβασης, αλλά σε αρκετές χώρες δε θεωρείται αρκετά ασφαλές για τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Δύο (2) είναι οι βασικές μέθοδοι ασφάλειας στην ηλεκτρονική τραπεζική:

a) Το σύστημα **PIN/TAN** όπου το PIN αντιπροσωπεύει έναν κωδικό αριθμό πρόσβασης που χρησιμεύει για την είσοδο του χρήστη στο σύστημα και τα TAN's αντιπροσωπεύουν στιγμιαίους κωδικούς αριθμούς πρόσβασης που επιβεβαιώνουν την

εγκυρότητα της συναλλαγής. Κάθε αντιστοιχία PIN/TAN είναι μοναδική και δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για δεύτερη φορά.

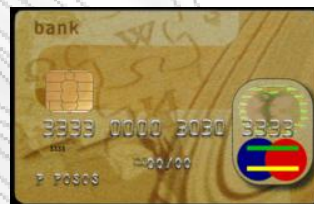
Τα TAN's μπορούν να διανεμηθούν με πολλούς τρόπους, ο πιο γνωστός είναι με την ταχυδρομική αποστολή λίστας με TAN's στο χρήστη υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής.



Λίστα PIN/TAN

Ο πιο ασφαλής τρόπος χρήσης των TAN's είναι να παραχθούν κατ' ανάγκη χρησιμοποιώντας ένα διακριτικό ασφαλείας. Αυτό το διακριτικό παράγει TAN's ανάλογα με τη στιγμή, καθώς και ένα μοναδικό 'μυστικό' το οποίο αποθηκεύεται μέσα στο διακριτικό ασφαλείας. Αυτό ονομάζεται 'πιστοποίηση δύο παραγόντων (two-factor authentication-2FA).

b) Η ηλεκτρονική τραπεζική που βασίζεται σε **υπογραφή**, έχει την έννοια ότι όλες οι συναλλαγές υπογράφονται και κρυπτογραφούνται ψηφιακά. Τα 'Κλειδιά' για την παραγωγή και την κρυπτογράφηση υπογραφών μπορούν να αποθηκευτούν στις λεγόμενες 'έξυπνες κάρτες' (smart cards), που παρέχουν ταυτοποίηση και πιστοποίηση του χρήστη και χωρητικότητα πληροφοριών.



Smart card

5. Οφέλη

5.1 Αύξηση της πελατειακής βάσης

Μέσω των νέων καναλιών επικοινωνίας οι τράπεζες μπορούν να προσεγγίζουν μεγαλύτερο ποσοστό της δυνητικής πελατειακής βάσης. Βέβαια αυτό μπορεί να λειτουργήσει και ως κίνδυνος αφού με το e-banking μειώνεται η αφοσίωση σε μία τράπεζα καθώς γίνεται πιο εύκολο για τον πελάτη να αλλάξει τράπεζα.

5.2 Αύξηση του μεριδίου στην αγορά

Οι τράπεζες που χρησιμοποιούν τα πλεονεκτήματα της τεχνολογίας για να προσφέρουν υπηρεσίες στους πελάτες έχουν περισσότερες πιθανότητες να αυξήσουν το μερίδιό τους στην αγορά, καθώς διαφημίζουν νέα και ανταγωνιστικά προϊόντα με μεγαλύτερη ταχύτητα, σε μεγαλύτερο αριθμό πελατών. Επίσης, εξαιτίας των μειωμένων γραφειοκρατικών διαδικασιών που απαιτούνται στο διαδίκτυο εν συγκρίσει με τις διαδικασίες που απαιτούνται σε ένα παραδοσιακό κατάστημα, οι πελάτες μπορούν πιο εύκολα να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ή ένα νέο προϊόν μίας τράπεζας.

5.3 Μείωση του λειτουργικού κόστους

Με τη χρήση ηλεκτρονικών καταστημάτων μειώνεται η ανάγκη τήρησης ενός μεγάλου δικτύου παραδοσιακών –φυσικών- καταστημάτων, γεγονός που μπορεί να μειώσει σημαντικά τα λειτουργικά έξοδα μίας τράπεζας. Φυσικά για να δημιουργήσει μία τράπεζα ένα επιτυχημένο ηλεκτρονικό κατάστημα και να μπορέσει να προσφέρει υπηρεσίες σε ένα ασφαλές περιβάλλον, πρέπει να υπολογίσει ότι θα απαιτηθεί ένα υψηλό κόστος επένδυσης σε τεχνολογία και συστήματα ασφαλείας και συντήρησης.

5.4 Διεύρυνση των παρεχόμενων υπηρεσιών

Η χρήση της τεχνολογίας μπορεί να δώσει στις τράπεζες όχι μόνο ένα νέο μέσο με το οποίο να παρέχουν τις υπηρεσίες και τα προϊόντα τους, αλλά και την ευκαιρία να διευρύνουν τις δραστηριότητές τους πέραν των παραδοσιακών. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το παράδειγμα της Eurobank, που το 2001 ίδρυσε τη θυγατρική της EFG e-Solutions. Η EFG e-Solutions δραστηριοποιείται στον τομέα των ηλεκτρονικών εφαρμογών υψηλής τεχνολογίας για εναλλακτικά δίκτυα διανομής και αναπτύσσει καινοτόμες λύσεις επενδύοντας σε σύγχρονη τεχνολογική υποδομή. Κύρια δραστηριότητα της εταιρίας αποτελεί η ανάπτυξη και διαχείριση της επίσημης εταιρικής ιστοσελίδας της Τράπεζας και των σχετικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-Banking, m-Banking).

6. Κίνδυνοι

Οι κίνδυνοι που αντιμετωπίζουν οι τράπεζες οι οποίες προσφέρουν τραπεζικές υπηρεσίες ηλεκτρονικά, σχετίζονται με τα εξής πεδία :

6.1 Στρατηγική

6.2 Επιχειρηματική δραστηριότητα

6.3 Ασφάλεια

6.4 Φήμη

6.1 Στρατηγικός Κίνδυνος

Όσον αφορά τον στρατηγικό κίνδυνο, επειδή το e-banking είναι σχετικά νέο, μπορεί να μην υπάρχει πλήρης κατανόηση του κινδύνου από την πλευρά της ανώτατης διοίκησης. Για παράδειγμα, άτομα τα οποία έχουν τεχνολογικές γνώσεις αλλά όχι τραπεζικές, μπορεί να ακολουθήσουν μία κατεύθυνση που να μην προσελκύσει το είδος της πελατείας που μπορεί να επιθυμεί η διοίκηση της τράπεζας και το οποίο να έχει αναπάντεχες αρνητικές συνέπειες στην υφιστάμενη επιχειρηματική δραστηριότητα της τράπεζας αυτής.

Οι τράπεζες πρέπει να ανταποκριθούν σε αυτό το ρίσκο αναπτύσσοντας μία σαφή Στρατηγική, η οποία να διαδοθεί στο προσωπικό (τραπεζικό και τεχνικό) και να υποστηριχθεί από ένα ξεκάθαρο επιχειρηματικό σχέδιο.

6.2 Επιχειρηματικός Κίνδυνος

Ο επιχειρηματικός κίνδυνος είναι επίσης ένας σημαντικός κίνδυνος. Δεδομένου ότι το e-banking είναι σχετικά νέο, κανείς δε ξέρει εάν οι πελάτες του e-banking θα έχουν διαφορετικά χαρακτηριστικά από τους 'παραδοσιακούς' πελάτες. Για παράδειγμα οι πελάτες του e-banking είναι πιο απαιτητικοί ως προς την ταχύτητα με την οποία θέλουν να εκτελείται μία εντολή τους. Επίσης, μία τράπεζα δεν μπορεί να αξιολογήσει το ίδιο εύκολα την πιστοληπτική ικανότητα ενός πελάτη από μακριά όσο από κοντά. Αναλόγως δεν μπορεί να διαχειριστεί τη ρευστότητά της, καθώς υπάρχει ταχεία και αναπάντεχη εισροή και εκροή κεφαλαίων σε αυτήν. Από την άλλη μεριά,

μοντέλα διαχείρισης ρίσκου που εφαρμόζονται στις παραδοσιακές τράπεζες μπορεί να μην έχουν τα ανάλογα επιτυχή αποτελέσματα στο e-banking.

Όσον αφορά το λειτουργικό ρίσκο που αντιμετωπίζουν οι τράπεζες αυτό σχετίζεται με τα εξής:

- ✚ τις προβλέψεις σχετικά με τον όγκο των εργασιών
- ✚ τα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης
- ✚ την ανάθεση υπηρεσιών σε τρίτους (outsourcing)

Οι ακριβείς προβλέψεις για τον όγκο των εργασιών δεν είναι εύκολες. Μία από τις βασικές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι τράπεζες που παρέχουν υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου είναι το πώς να προβλέψουν και να διαχειριστούν τον όγκο πελατείας που θα αποκτήσουν. Πολλές τράπεζες που ξεκινάνε την παροχή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου έχουν λανθασμένες προβλέψεις σχετικά με τον όγκο των εργασιών. Εάν μία τράπεζα δεν έχει επαρκή συστήματα που να μπορούν να ανταπεξέλθουν στον όγκο πελατείας, μπορεί να αντιμετωπίσουν ζημιές τόσο οικονομικές όσο και στη φήμη τους. Ένας τρόπος διαχείρισης αυτού του ρίσκου είναι οι τράπεζες να κάνουν πρώτα έρευνα αγοράς, να υιοθετήσουν συστήματα με επαρκή χωρητικότητα και επεκτασιμότητα, να προβούν σε μία ικανοποιητική διαφημιστική καμπάνια, να εξασφαλίσουν ότι έχουν επαρκή προσωπικό και να αναπτύξουν ένα κατάλληλο επιχειρηματικό σχέδιο.

Ο δεύτερος τύπος λειτουργικού ρίσκου αφορά τα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης, καθώς δεν είναι εύκολο οι τράπεζες να υιοθετήσουν ικανοποιητικά συστήματα που να εξασφαλίζουν τη συγκέντρωση σωστής, ξεκάθαρης και επαρκούς πληροφόρησης σχετικά με τις υπηρεσίες τους στο διαδίκτυο.

Τέλος, οι τράπεζες που παρέχουν υπηρεσίες e-banking συχνά αναθέτουν πολλές επιχειρηματικές λειτουργίες (όπως η ασφάλεια) σε εξωτερικούς συνεργάτες, είτε για λόγους που σχετίζονται με το κόστος είτε γιατί δεν έχουν αρκετή εμπειρία σε αυτόν τον τομέα. Όμως η ανάθεση εργασιών σε τρίτους (outsourcing) εγκυμονεί τον κίνδυνο σημαντικής μείωσης του ελέγχου της τράπεζας πάνω σε αυτές τις λειτουργίες.

6.3 Κίνδυνος Ασφάλειας



Τα θέματα που σχετίζονται με τη ασφάλεια απασχολούν όλες τις τράπεζες. Το ρίσκο όμως αυξάνεται στο e-banking, γιατί εκθέτει τα μέχρι σήμερα απομονωμένα συστήματα των τραπεζών σε ένα ριψοκίνδυνο περιβάλλον.

Οι παραβιάσεις ασφαλείας εντάσσονται σε τρεις βασικές κατηγορίες:

- ο Παραβιάσεις με εγκληματική πρόθεση (πχ απάτη, κλοπή οικονομικών πληροφοριών).
- ο Παραβιάσεις από περιστασιακούς 'hackers' (πχ παραμόρφωση ιστοσελίδων).
- ο Ελαττώματα στη σχεδίαση των συστημάτων τα οποία οδηγούν σε παραβιάσεις (πχ μη επιβεβαίωση γνησιότητας χρήστη που μπορεί να προκαλέσει την πρόσβαση σε λογαριασμούς άλλων χρηστών).

Όλες αυτές οι απειλές μπορεί να οδηγήσουν σε σοβαρές οικονομικές και νομικές επιπλοκές και να έχουν επίπτωση και στη φήμη της τράπεζας. Πολλές τράπεζες βλέπουν τα συστήματά τους να απειλούνται καθημερινά, αλλά μέχρι σήμερα δεν έχει συμβεί κάποιο πολύ σοβαρό πρόβλημα. Ωστόσο οι τράπεζες οφείλουν να αναπτύξουν καλύτερους 'συναγερμούς'/ειδοποιήσεις, ώστε να έχουν περισσότερη πληροφόρηση σχετικά με τους τρόπους και τις φορές που κάποιος προσπαθεί να παραβιάσει τα συστήματά τους.

Τα πιο ευαίσθητα ηλεκτρονικά συστήματα, όπως αυτά που χρησιμοποιούνται για σημαντικού όγκου πληρωμές ή για αποθήκευση 'ευαίσθητων' προσωπικών δεδομένων, έχουν συνήθως τη μεγαλύτερη ασφάλεια. Πολλές φορές υπάρχει και ικανοποιητική περιμετρική ασφάλεια, αλλά όχι καλός διαχωρισμός μεταξύ των εσωτερικών συστημάτων και ανεπαρκής εσωτερική ασφάλεια. Δηλαδή, κάποιος μπορεί να παραβιάσει τη χαμηλή ασφάλεια που υπάρχει γύρω από χαμηλής αξίας συστήματα (πχ ο δικτυακός τόπος λιανικής τραπεζικής) και να αποκτήσει πρόσβαση σε υψηλής αξίας συστήματα (πχ λογαριασμούς μεγάλων πελατών) μέσω του εσωτερικού δικτύου της τράπεζας. Οι τράπεζες πρέπει λοιπόν να αναπτύξουν περισσότερο τα 'τοιχοι προστασίας' (firewalls) μεταξύ των διαφορετικών τους συστημάτων, ώστε να μειώσουν την πιθανότητα παραβιάσεων. Μέχρι σήμερα οι

συχνότερες περιπτώσεις παραβιάσεων προέρχονται από τους υπαλλήλους των ίδιων των τραπεζών.

Οι τράπεζες λοιπόν πρέπει τουλάχιστον να εξασφαλίζουν τα ακόλουθα:

- ✓ Μία στρατηγική προσέγγιση στην ασφάλεια των πληροφοριών, εφαρμόζοντας βέλτιστες πρακτικές ελέγχου ασφάλειας στα συστήματά τους.
- ✓ Να προβαίνουν σε τεστ ασφάλειας των συστημάτων τους, ώστε να βλέπουν την ταχύτητα αντίδρασης σε νέες απειλές, καθώς και να εντοπίζουν τυχόν αδυναμίες.
- ✓ Να έχουν επαρκές προσωπικό με εμπειρία σε θέματα ασφάλειας συστημάτων.
- ✓ Να εφαρμόζουν εργαλεία παρακολούθησης και διαχείρισης ασφάλειας.

6.4 Κίνδυνος Φήμης

Ο κίνδυνος για τη φήμη μίας τράπεζας, είναι ιδιαίτερα υψηλός στις τράπεζες που παρέχουν υπηρεσίες e-banking. Το διαδίκτυο διευκολύνει την ταχεία διάδοση πληροφοριών οπότε κάθε περιστατικό, καλό ή κακό, διαδίδεται σχετικά γρήγορα. Επίσης, τα προβλήματα σε μία τράπεζα μπορούν να κλονίσουν την εμπιστοσύνη των πελατών για το διαδίκτυο γενικά κι έτσι μία τράπεζα με κακή φήμη να επηρεάσει αρνητικά και τις υπόλοιπες τράπεζες που δραστηριοποιούνται στην ηλεκτρονική τραπεζική. Τέλος, ένας ακόμα κίνδυνος που σχετίζεται με τη φήμη αφορά το κατά πόσον τα τραπεζικά προϊόντα διαφημίζονται και παρουσιάζονται στην ιστοσελίδα της τράπεζας με σαφή και πλήρη τρόπο, ώστε να διασφαλίζονται τα δικαιώματα των πελατών και να αποφευχθούν μελλοντικές μηνύσεις σχετικά με περιπτώσεις παραπληροφόρησης.

7. Επίπτωση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής στις παραδοσιακές Τραπεζικές Υπηρεσίες

Είναι πολύ νωρίς για να πει κανείς ποιες ακριβώς θα είναι οι επιπτώσεις της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής στις παραδοσιακές υπηρεσίες και να προβλέψει το μέλλον. Πολλοί είναι αυτοί που υποστηρίζουν και πιστεύουν ότι η ηλεκτρονική τραπεζική είναι μία επανάσταση που θα εκτοπίσει κάποτε την παραδοσιακή τραπεζική, ενώ υπάρχουν

αρκετοί που πιστεύουν ότι πρόκειται απλά για μία φυσική εξέλιξη της παραδοσιακής τραπεζικής και άρα θα λειτουργήσουν παράλληλα.

Όσοι θεωρούν την ηλεκτρονική τραπεζική ως μία επανάσταση που θα απειλήσει την παραδοσιακή τραπεζική παραθέτουν τα ακόλουθα επιχειρήματα :

α) Οι συναλλαγές μέσω e-banking είναι πολύ πιο φθηνές απ' ότι σε ένα υποκατάστημα τράπεζας ή ακόμα απ' ότι και μέσω τηλεφώνου. Αυτό θα μπορούσε να μετατρέψει ένα μεγάλο πλεονέκτημα του χθες, όπως την τήρηση ενός μεγάλου δικτύου καταστημάτων, σε ένα συγκριτικό μειονέκτημα το οποίο θα αναγκάσει τις τράπεζες να μειώσουν τον αριθμό των καταστημάτων τους.

β) Οι ηλεκτρονικές τράπεζες είναι πιο εύκολο να δημιουργηθούν, οπότε πολλοί μπορούν να μπουν σε αυτόν τον χώρο, αντίθετα με παλαιότερα που ήταν σχεδόν αδύνατο κάποιος να μπει σε αυτό το κομμάτι της αγοράς ως επιχειρηματίας. Από την άλλη μεριά, επειδή με αυτόν τον τρόπο οι καταναλωτές έχουν ευκολότερη πρόσβαση σε περισσότερες τράπεζες, γίνεται πιο δύσκολο το να παραμείνουν πιστοί σε μία τράπεζα. Γίνεται λοιπόν αντιληπτό ότι εξαιτίας των παραπάνω ο ανταγωνισμός μεταξύ των τραπεζών αυξάνεται και άρα γίνεται πιο δύσκολη η επιβίωση των μικρών τραπεζών.

γ) Με την ηλεκτρονική τραπεζική οι τράπεζες θα δυσκολευτούν να κρατήσουν τους πελάτες τους, οι οποίοι τώρα έχουν περισσότερες επιλογές, και κατ' επέκταση θα δυσκολευτούν να κρατήσουν και τα κεφάλαιά τους. Αυτό θα αυξήσει το κόστος τους και θα μειώσει μακροπρόθεσμα την αξία τους. Αυτή η απώλεια εσόδων μπορεί να οδηγήσει τις τράπεζες στο να παίρνουν και μεγαλύτερα ρίσκα για να καλύψουν αυτό το κενό, αυξάνοντας περισσότερο τους κινδύνους για αυτές.

Εξαιτίας όλων των παραπάνω παραγόντων, οι παραδοσιακές και δη οι μικρές τράπεζες, θα δυσκολευτούν στο μέλλον να εξελιχθούν, να κάνουν συγχωνεύσεις, να προσφέρουν μετοχές και να πάρουν χρήματα από τη χρηματιστηριακή αγορά, αντίθετα από τις τράπεζες που δραστηριοποιούνται στο διαδίκτυο, οι οποίες θα έχουν μεγαλύτερη ευκολία στο να προσελκύουν επενδυτές.

Από την άλλη μεριά, όσοι πιστεύουν ότι η ηλεκτρονική τραπεζική είναι απλά μία φυσική εξέλιξη της παραδοσιακής τράπεζας, υποστηρίζουν ότι το e-banking δεν είναι

τίποτε άλλο από έναν νέο τρόπο παροχής των τραπεζικών υπηρεσιών.



Δηλαδή ότι απλά προσφέρει στους πελάτες μία ακόμα υπηρεσία, την προσφορά των τραπεζικών υπηρεσιών μέσω ενός καινούργιου 'καναλιού', όπως χρησιμεύουν για παράδειγμα και τα ATM's.

Συνεπώς δε σημαίνει απαραίτητα ότι στο μέλλον θα απειλήσει να μειώσει την αξία των καταστημάτων των παραδοσιακών τραπεζών.

Μέχρι αυτή τη στιγμή, οι τράπεζες στις Σκανδιναβικές χώρες, οι οποίες θεωρούνται οι πιο εξελιγμένες χώρες στον κόσμο στον τομέα του e-banking, επιβεβαιώνουν ότι το μέλλον είναι τόσο στην παραδοσιακή τραπεζική, όσο και στην ηλεκτρονική. Φαίνεται ότι οι πελάτες επιθυμούν μία πλήρης γκάμα τραπεζικών υπηρεσιών, η οποία να παρέχεται μέσω ενός μεγάλου αριθμού καναλιών. Δηλαδή να έχουν πρόσβαση σε τραπεζικές υπηρεσίες μέσω του δικτύου καταστημάτων, αλλά και εύκολη πρόσβαση ανά πάσα στιγμή μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής χωρίς τους χωρικούς και χρονικούς περιορισμούς των φυσικών καταστημάτων.

ΙΙΙ. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΤΗΣ HELLENIC POSTBANK ΓΙΑ ΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΤΟΥ ΧΡΗΣΤΗ-ΠΕΛΑΤΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Στην ενότητα αυτή γίνεται αναλυτική παρουσίαση των οθονών, που έχουν σχεδιαστεί για το σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής της Hellenic PostBank, έτσι όπως εμφανίζονται στο χρήστη-πελάτη της τράπεζας από τη στιγμή που θα συνδεθεί στο σύστημα μέχρι τη στιγμή της αποσύνδεσής του από αυτό.

Στη συγκεκριμένη μελέτη περίπτωσης παρουσιάζονται όλες οι τραπεζικές υπηρεσίες που προσφέρονται 'on-line' από την εν λόγω τράπεζα στο χρήστη, καθώς και ο τρόπος που είναι 'δομημένες' μέσα στο σύστημα e-banking. Για κάθε δυνατή συναλλαγή αναλύονται τα πεδία που πρέπει να συμπληρώσει ο χρήστης-πελάτης προκειμένου να έχει πρόσβαση στις υπηρεσίες της τράπεζας και να ολοκληρώσει επιτυχώς τη συναλλαγή.

Προϋπόθεση αποτελεί η εγγραφή του πελάτη στο σύστημα e-banking της Τράπεζας. Για την εγγραφή του πελάτη στο e-banking απαιτείται πρώτα η κατάθεση σχετικής αίτησης από αυτόν σε υποκατάστημα της τράπεζας, όπου θα επιλέξει τους λογαριασμούς που επιθυμεί να είναι διαθέσιμοι στο σύστημα e-banking. Ο Κωδικός του πελάτη (User Name) δημιουργείται έπειτα από το αρμόδιο Τμήμα της Τράπεζας, το οποίο επίσης αποστέλλει στον πελάτη και τον Κωδικό πρόσβασής του στο σύστημα (Password).

ΣΥΝΔΕΣΗ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ
POSTBANK
ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟ
ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ

πάντα σε επαφή

e-bank

Σύνδεση

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ ΠΕΛΑΤΗ:

ΜΥΣΤΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ:

ΓΛΩΣΣΑ: Ελληνικά

- ▶ Εξέχοντες τις λεπτομέρειες ασφαλείας;
- ▶ Νέος Πελάτης;
- ▶ Πληροφορίες Σύνδεσης;

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων | Ασφάλεια | Όροι Χρήσης | Συνέχ. Ερωτήσεις | Επικοινωνία Υπονομιστικά Πελάτη

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Για την πρόσβαση στο σύστημα απαιτείται η συμπλήρωση των κάτωθι πεδίων:

Κωδικός Ταυτότητας Πελάτη: Ο χρήστης-πελάτης εισάγει τον Κωδικό Ταυτότητας (User ID) που του έχει δοθεί από την Τράπεζα.

Μυστικός Κωδικός Αναγνώρισης: Ο χρήστης-πελάτης εισάγει τον Κωδικό πρόσβασης (Password) που του έχει δοθεί, ο οποίος είναι ένα συνδυασμός 8-14 χαρακτήρων και αποτελείται από γράμματα (Λατινικά, Κεφαλαία και Μικρά) και Αριθμούς. Μετά την πρώτη επιτυχή σύνδεση είναι υποχρεωτική η αλλαγή του Μυστικού Κωδικού.

Για τις παραπάνω δυνατότητες - υποχρεώσεις του χρήστη σχετικά με τους Κωδικούς Ταυτότητας και Αναγνώρισης, ο χρήστης πληροφορείται από ενημερωτικό σημείωμα-Οδηγίες χρήσης με το οποίο τον προμηθεύει η Τράπεζα.

Γλώσσα: Την πρώτη φορά σύνδεσης του χρήστη στο σύστημα ως προεπιλεγμένη γλώσσα είναι τα Ελληνικά. Ο πελάτης μπορεί να επιλέξει από τη λίστα επιλογών είτε τα Ελληνικά είτε τα Αγγλικά. Στις επόμενες συνδέσεις, ως προεπιλεγμένη γλώσσα εμφανίζεται η τελευταία επιλογή του.

Ερωτήσεις Οθόνης:

Ο χρήστης προαιρετικά μπορεί να επιλέξει μία από τις παρακάτω ερωτήσεις:

> Ξεχάσατε τις λεπτομέρειες ασφαλείας;

Επιλέγοντας αυτήν την ερώτηση ο χρήστης-πελάτης ενημερώνεται σχετικά με τα τηλέφωνα της τράπεζας με τα οποία μπορεί να επικοινωνήσει για να λύσει τυχόν προβλήματα σύνδεσης και χρήσης, καθώς και σχετικά με το ποιος δικαιούται να έχει πρόσβαση στο σύστημα.

> Νέος Πελάτης;

Επιλέγοντας αυτήν την ερώτηση ο χρήστης ενημερώνεται σχετικά με το πώς να συνδέσει συναλλαγές με λήψη ενημερωτικών μηνυμάτων στο κινητό (sms) και πώς να χειρίζεται το γρήγορο μενού του συστήματος, καθώς και για την ανάγκη συχνής επικαιροποίησης του κωδικού Ασφαλείας.

> Πληροφορίες Σύνδεσης;

Επιλέγοντας αυτήν την ερώτηση ο χρήστης μπορεί να πάρει πληροφορίες για την διαδικασία σύνδεσης με το σύστημα και τον τρόπο αλλαγής της γλώσσας.

Επιλέγοντας το πλήκτρο «Σύνδεση», ο πελάτης συνδέεται με το σύστημα της Τράπεζας. Το σύστημα κλειδώνει τον λογαριασμό του Χρήστη μετά από τρεις (3) συνεχείς ανεπιτυχείς προσπάθειες. Σε αυτήν την περίπτωση ο χρήστης θα πρέπει να επικοινωνήσει με την Τράπεζα για το ξεκλείδωμα του λογαριασμού του.

Μετά την πρώτη επιτυχή σύνδεση το σύστημα υποχρεώνει τον πελάτη να αλλάξει το Μυστικό Κωδικό Αναγνώρισης (password) :

Αναγκαστική Αλλαγή Μυστικού Κωδικού Αναγνώρισης


Κωδικός Ταυτότητας Πελάτη:	<input type="text"/>
Μυστικός Κωδικός Αναγνώρισης:	<input type="text"/>
Νέος Μυστικός Κωδικός Αναγνώρισης:	<input type="text"/>
Επιβεβαίωση Νέου Μυστικού Κωδικού Αναγνώρισης:	<input type="text"/>

Πολιτική Αλλαγής Μυστικού Κωδικού Αναγνώρισης

Ο κωδικός σας έχει λήξει.

Μετά την ολοκλήρωση των παραπάνω βημάτων, εμφανίζονται στον πελάτη-χρήστη του e-banking της τράπεζας POSTBANK οι ακόλουθες on-line τραπεζικές συναλλαγές που είναι στη διάθεσή του :

Πληροφορίες Λογαριασμού Μεταφορές Πληρωμές Απήσεις Λοιπές Υπηρεσίες Επιλογές Χρήστη Μηνύματα Αποσύνδεση

Αγοπητέη Γρήγορο Μενού: 

Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: 31.03.2011 15:50:48

Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

Κάθε μία από τις επιλογές της παραπάνω οθόνης έχει ένα 'drop down menu' με επιμέρους επιλογές, οι οποίες είναι στη διάθεση του χρήστη για να εκτελέσει. Συγκεκριμένα :

Πληροφορίες Λογαριασμού

- Υπόλοιπα Λογαριασμών
- Λογαριασμοί
 - Στοιχεία Λογαριασμού

- Ανάλυση Κινήσεων Λογαριασμού
- Δάνεια
 - Στοιχεία Δανείου
 - Ανάλυση Κινήσεων Δανείου
- Επιταγές
 - Κατάσταση Καρνέ Επιταγών
- Κατάσταση Συναλλαγών e-Bank
- Συναλλαγές προς Έγκριση

Μεταφορές

- Μεταξύ Λογαριασμών μου
- Σε λοιπούς Πελάτες της Τράπεζας
- Σε Τράπεζες Εσωτερικού
- Εντολές Πληρωμής (Εμβάσματα)
- Πάγιες Εντολές
 - Δημιουργία νέας
 - Τροποποίηση / Διακοπή

Πληρωμές

- Λογαριασμών Κοινής Ωφελείας
 - Ηλεκτρισμού
 - Τηλεπικοινωνιών
 - Ύδρευσης
- Δημοσίου
 - Φόρος Εισοδήματος
 - ΦΠΑ
- Ασφάλειες
 - ΙΚΑ
 - ΟΑΕΕ (ΤΕΒΕ-ΤΣΑ-ΤΑΕ)
- Πληρωμή Καρτών
 - Καρτών Τράπεζας
 - Καρτών Τρίτων

Αιτήσεις

- Αίτηση Παραγγελίας Συναλλάγματος
- Αντίγραφο Λογαριασμού
- Βεβαίωση τόκων Δανείων

Λοιπές Υπηρεσίες

- Τιμές Συναλλάγματος
- Μετατροπή Σε IBAN

Επιλογές Χρήστη

- Διαχείριση Λογαριασμού
 - Αλλαγή Ψευδώνυμου Λογαριασμού
- Επιλογές Ασφαλείας
 - Φραγή Πρόσβασης
 - Αλλαγή Μυστικού Κωδικού Αναγνώρισης
 - Αλλαγή Κωδικού Ταυτότητας Πελάτη
- Επιλογές Μενού
 - Γρήγορο Μενού
- Υπενθύμιση μέσω Μηνυμάτων SMS

Μηνύματα

- Εισερχόμενα / Εξερχόμενα / Νέο Μήνυμα

Αποσύνδεση

❖ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

➤ ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

[Διαδρομή: Πληροφορίες Λογαριασμού → Υπόλοιπα Λογαριασμών]

Αριθμός Λογαριασμού	Ψευδώνυμο Λογαριασμού	Προϊόν	1ος Δικαιούχος	Νόμισμα	Λογιστικό Υπόλοιπο	Διαθέσιμο Υπόλοιπο	Ισολογιστικό Υπόλοιπο
90004		ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ		EUR			
9000	-xxxxx	ΑΠΟΤΙΜΟΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΣ ΛΟΓΑΡ	Όνοματεπώνυμο	EUR	17.144,60	17.144,60	
9001	-xxxxx	ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΚΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗ	Όνοματεπώνυμο	EUR	0,00	0,00	

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Ο χρήστης μέσω αυτής της οθόνης μπορεί να δει όλους τους λογαριασμούς στους οποίους είναι δικαιούχος. Ποιο λογαριασμό θα βλέπει σε αυτήν την οθόνη το ορίζει κατά την Αίτηση που συμπληρώνει στο Κατάστημα της Τράπεζας για την ενεργοποίηση των υπηρεσιών e-banking.

Τα κύρια στοιχεία που ενδιαφέρουν τον πελάτη φαίνονται άμεσα στην οθόνη (Αρ. Λογαριασμού, Προϊόν λογαριασμού, Ονοματεπώνυμο 1^{ου} δικαιούχου, Νόμισμα και Λογιστικό και Διαθέσιμο Υπόλοιπο του κάθε λογαριασμού). Στην τελευταία στήλη ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να επιλέξει το νόμισμα που επιθυμεί (από drop down list) και να του μετατρέψει το υπόλοιπο του λογαριασμού του στο νόμισμα αυτό, σύμφωνα με την τρέχουσα Ισοτιμία.

Επίσης, ο χρήστης μπορεί να συγκεκριμενοποιήσει το ποιους λογαριασμούς να εμφανίζονται στην οθόνη επιλέγοντας «Κατηγορία Προϊόντος» (Κατηγορία Λογαριασμού, Κατηγορία Δανείων που έχει) και «Νόμισμα».

➤ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ

▪ Στοιχεία Λογαριασμού

[Διαδρομή: Πληροφορίες Λογαριασμού → Λογαριασμοί → Στοιχεία Λογαριασμού]

Πληροφορίες Λογαριασμού			
Αγοπητή ή Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: 18/04/2011 11:40:34		Γρήγορο Μενού:	
Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online			
Στοιχεία Λογαριασμού			
Λογαριασμός	88	Νόμισμα Λογαριασμού	EUR
Αριθμός Λογαριασμού	88	Διαθέσιμο Υπόλοιπο	319,49
IBAN:		Λογιστικό Υπόλοιπο	339,89
Προϊόν	TAMIEYTHPIO	Υπό Εκκαθάριση	0,00
Κατάστημα Εξυπηρέτησης		Δεσμευμένο Ποσό	20,40
Τος Δικαιούχος		Προς Εκκαθάριση για 1η Ημέρα	0,00
Ταχυδρομική Διεύθυνση		Προς Εκκαθάριση για 2η Ημέρα	0,00
		Προς Εκκαθάριση για 3η Ημέρα	0,00
		Προς Εκκαθάριση για 4η Ημέρα	0,00
		Προς Εκκαθάριση για 5η Ημέρα	0,00
Πιστωτικό/ Χρεωστικό Επιτόκιο(%)	Για επιτόκια παρακαλώ πατήστε εδώ		
Τελευταία Ημερομηνία Συναλλαγής	26/04/2011		

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Στην οθόνη «Στοιχεία Λογαριασμού», στο πεδίο «Λογαριασμός», ο χρήστης-πελάτης επιλέγει από drop down list το λογαριασμό του οποίου τα λεπτομερή στοιχεία θέλει να εμφανιστούν. Στην 'drop down list' εμφανίζονται μόνο οι λογαριασμοί που έχει συνδεδεμένους με την υπηρεσία e-banking.

Σημαντική πληροφορία σε αυτήν την οθόνη είναι ότι εμφανίζεται ο αριθμός IBAN του λογαριασμού, ο οποίος είναι χρήσιμος για τη διενέργεια εμβασμάτων είτε σε άλλες τράπεζες του εσωτερικού είτε σε τράπεζες του εξωτερικού.

Επιπλέον, ο χρήστης έχει και σε αυτήν την οθόνη, όπως και στην προηγούμενη που περιγράφηκε, τη δυνατότητα να επιλέξει ένα νόμισμα από την 'drop down list' στο πεδίο «Νόμισμα Λογαριασμού» ώστε να δει το υπόλοιπο του λογαριασμού του στο νόμισμα που επέλεξε με βάση την τρέχουσα ισοτιμία.

- Ανάλυση Κινήσεων Λογαριασμού

[Διαδρομή: Πληροφορίες Λογαριασμού → Λογαριασμοί → Ανάλυση Κινήσεων Λογαριασμού]

Ανάλυση Κινήσεων Λογαριασμού

Στοιχεία λογαριασμού

Επιλέξτε Λογαριασμό	Δ
Αριθμός Λογαριασμού	89
Λογιστικό Υπόλοιπο	0,67 EUR

Τελευταίες Συναλλαγές

Ημερομηνία Συναλλαγής	Ημερομηνία Τοκοφορίας	Περιγραφή	Χρέωση	Πίστωση	Υπόλοιπο
30/03/2011	30/03/2011	ΑΝΑΛΗΨΗ ΜΕΤΡΗΤΩΝ ΑΠΟ ΑΤΜ	640,00		2
30/03/2011	30/03/2011	ΑΝΑΛΗΨΗ ΜΕΤΡΗΤΩΝ ΑΠΟ ΑΤΜ	100,00		2
01/04/2011	01/04/2011	ΧΡΕΩΣΗ ΑΠΟ ΑΓΟΡΑ ΜΕΣΩ POS	74,50		2
04/04/2011	04/04/2011	ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΑΠΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ ΜΟΥ ΜΕΣΩ WEB		10,00	2
04/04/2011	04/04/2011	ΧΡΕΩΣΗ ΑΠΟ ΑΓΟΡΑ ΜΕΣΩ POS	84,07		2
04/04/2011	04/04/2011	ΧΡΕΩΣΗ ΑΠΟ ΑΓΟΡΑ ΜΕΣΩ POS	13,11		2
05/04/2011	05/04/2011	ΧΡΕΩΣΗ ΑΠΟ ΑΓΟΡΑ ΜΕΣΩ POS	20,90		2
05/04/2011	05/04/2011	ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΑΠΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ ΜΟΥ ΜΕΣΩ WEB		90,00	2
08/04/2011	08/04/2011	ΑΝΑΛΗΨΗ ΜΕΤΡΗΤΩΝ ΑΠΟ ΑΤΜ	150,00		1
18/04/2011	18/04/2011	ΑΝΑΛΗΨΗ ΜΕΤΡΗΤΩΝ ΑΠΟ ΑΤΜ	320,00		
			Σύνολο: 402,58	Σύνολο: 100,00	

Επιλογές Αναζήτησης

Τελευταίες Συναλλαγές Τελευταίες 10 Συναλλαγές

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Στην οθόνη «Ανάλυση Κινήσεων Λογαριασμού» ο χρήστης-πελάτης έχει τη δυνατότητα να δει τις κινήσεις του λογαριασμού του.

Επιλέγοντας το λογαριασμό του οποίου τις κινήσεις θέλει να δει στο πεδίο «Επιλέξτε Λογαριασμό», εμφανίζονται στον πίνακα «Τελευταίες Συναλλαγές» οι δέκα (10) πιο πρόσφατες κινήσεις που έχουν γίνει.

Εάν ο χρήστης δεν επιθυμεί να δει τις δέκα (10) τελευταίες κινήσεις του λογαριασμού του, αλλά για παράδειγμα επιθυμεί να δει τις συναλλαγές του Τρέχοντος Μήνα έχει τη δυνατότητα να το ορίσει μέσα από το πεδίο «Επιλογές Αναζήτησης».

Συγκεκριμένα οι επιλογές του είναι οι εξής:

- Τελευταίες 10 Συναλλαγές
- Τελευταίες 20 Συναλλαγές
- Τρέχοντα Μήνα
- Προηγούμενου Μήνα
- Καθορίστε Ημερομηνίες

Επιλέγοντας «Καθορίστε Ημερομηνίες» ο χρήστης μπορεί να ορίσει συγκεκριμένο διάστημα για το οποίο να δει τις κινήσεις του λογαριασμού του.

Επιλογές Αναζήτησης					
Τελευταίες Συναλλαγές		<input type="text" value="Τελευταίες 20 Συναλλαγές"/> <input type="text" value="Τελευταίες 10 Συναλλαγές"/> <input type="text" value="Τελευταίες 20 Συναλλαγές"/> <input type="text" value="Τρέχοντος Μήνα"/> <input type="text" value="Προηγούμενου Μήνα"/> <input type="text" value="Καθορίστε Ημερομηνίες"/>			
Ιστορικό Συναλλαγών (έως την τελευταία εργάσιμη μέρα)					
Ημερομηνία Συναλλαγής	Ημερομηνία Τοκοφορίας	Περιγραφή	Χρέωση	Πίσωση	Υπόλοιπο
11/03/2011	11/03/2011	ΑΝΑΛΗΨΗ ΜΕΤΡΗΤΩΝ ΑΠΟ ΑΤΜ	60,00		
16/03/2011	16/03/2011	ΧΡΕΩΣΗ ΑΠΟ ΑΓΟΡΑ ΜΕΣΩ POS	200,00		
17/03/2011	17/03/2011	ΑΝΑΛΗΨΗ ΜΕΤΡΗΤΩΝ ΑΠΟ ΑΤΜ	80,00		
21/03/2011	21/03/2011	ΧΡΕΩΣΗ ΑΠΟ ΑΓΟΡΑ ΜΕΣΩ POS	479,00		
24/03/2011	24/03/2011	ΑΝΑΛΗΨΗ ΜΕΤΡΗΤΩΝ ΑΠΟ ΑΤΜ	400,00		
28/03/2011	28/03/2011	ΑΝΑΛΗΨΗ ΜΕΤΡΗΤΩΝ ΑΠΟ ΑΤΜ	100,00		
28/03/2011	28/03/2011	ΑΝΑΛΗΨΗ ΜΕΤΡΗΤΩΝ ΑΠΟ ΑΤΜ	250,00		
28/03/2011	28/03/2011	ΑΝΑΛΗΨΗ ΜΕΤΡΗΤΩΝ	50,00		
30/03/2011	30/03/2011	ΑΝΑΛΗΨΗ ΜΕΤΡΗΤΩΝ ΑΠΟ ΑΤΜ	100,00		
30/03/2011	30/03/2011	ΑΝΑΛΗΨΗ ΜΕΤΡΗΤΩΝ ΑΠΟ ΑΤΜ	640,00		
			Σύνολο: 121,58	Σύνολο: 100,00	

Οι συναλλαγές αυτές θα εμφανιστούν στον πίνακα «Ιστορικό Συναλλαγών (έως την τελευταία εργάσιμη μέρα)».

Τα πεδία που εμφανίζονται για τις κινήσεις λογαριασμών είναι:

- Ημερομηνία Συναλλαγής
- Ημερομηνία Τοκοφορίας
- Περιγραφή
- Χρέωση
- Πίστωση
- Υπόλοιπο

➤ ΔΑΝΕΙΑ

- Στοιχεία Δανείου

[Διαδρομή: Πληροφορίες Λογαριασμού → Δάνεια → Στοιχεία Δανείου]

Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: 31/03/2011 15:22:59
Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

Στοιχεία Δανείου

Λογαριασμός	9999	Νόμισμα Κίνησης	EUR	Ισοτιμία	
Αριθμός Χορηγητικού Λογαριασμού	9999	Τελικό Επιτόκιο Λογαριασμού(%)	2		
Συνδεδεμένος Καταθετικός Λογαριασμός	881	Υπόλοιπο Κεφαλαίου	-10.621,69		
Προϊόν	42 - ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ	Ποσό Δόσης	-167,68		
Περίοδος χάριτος	ΑΠΑΙΤΗΤΟΙ ΤΟΚΟΙ	Ημερομηνία Λήξης Επόμενης Δόσης	09/04/2011		
Ημερομηνία λήξης Περιόδου χάριτος	09/10/2009	Λογιστικό Υπόλοιπο	-10.621,69		
Υπολειπόμενος Αριθμός Δόσεων	67	Συνολικό Εκταμιευθέν	13.135,00		
Περιγραφή Σταθερού Επιτοκίου		Τελευταία Ημερομηνία Συναλλαγής	08/03/2011		
Ημερομηνία Λήξης Σταθερού Επιτοκίου		Ημερομηνία λήξης	09/10/2016		
Περιγραφή Κυμαινόμενου Επιτοκίου	ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ	Ενδειξη Εκταμίευσης	ΕΚΤΑΜΙΕΥΜΕΝΟ		
Κατάστημα Εξυπηρέτησης	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ				
Λογαριασμός Δικαιούχου					
Ταχυδρομική Διεύθυνση					

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Σε περίπτωση που ο πελάτης της τράπεζας έχει δάνειο σε αυτήν, τότε μπορεί να δει στοιχεία του δανείου του μέσω αυτής της οθόνης.

Εάν ο χρήστης έχει άνω του ενός δανείου, επιλέγει αυτό που τον ενδιαφέρει από το πεδίο «Λογαριασμός».

- Ανάλυση Κινήσεων Δανείου

[Διαδρομή: Πληροφορίες Λογαριασμού → Δάνεια → Ανάλυση Κινήσεων Δανείου]

Τελευταία είσοδος στο σύστημα: 31/03/2011 15:22:59
Έχει 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

Ανάλυση Κινήσεων Δανείου

Στοιχεία Λογαριασμού

Επιλέξτε Λογαριασμό: 9999
Αριθμός Λογαριασμού: 9999

Επιλογές Αναζήτησης

Τελευταίες Συναλλαγές: Τελευταίες 10 Συναλλαγές

Ημερομηνία Συναλλαγής	Ημερομηνία Τοκοφορίας	Περιγραφή	Χρέωση	Πίσωση	Υπόλοιπο	Κωδικός Κίνησης	Περιγραφή Συναλ
			Σύνολο:	Σύνολο:			

0 Εγγραφή(ές) βρέθηκαν, εμφανίζονται 0 εγγραφή(ές), από 0 μέχρι 0. Σελίδα 0 / 0.

« < << >> > »

- Εμφανίζονται οι συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν και την προηγούμενη εργάσιμη ημέρα.

Υπ

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Μέσα από την οθόνη «Ανάλυση Κινήσεων Δανείου» ο χρήστης μπορεί να δει τις τελευταίες κινήσεις που έγιναν σε ένα δάνειό του.

Κατ' αρχήν, επιλέγει το δανειακό λογαριασμό που τον ενδιαφέρει στο πεδίο «Επιλέξτε Λογαριασμό». Έπειτα επιλέγει ποιες συναλλαγές επιθυμεί να του εμφανίσει (δέκα τελευταίες, Τρέχοντος ή του Προηγούμενου Μήνα κ.λπ.) ή την περίοδο που θέλει, όπως περιγράφηκε και στην οθόνη «Ανάλυση Κινήσεων Λογαριασμού».

Επιλέγοντας το κουμπί «Υποβολή» οι συναλλαγές εμφανίζονται στο κάτω μέρος της οθόνης.

Τα πεδία που εμφανίζονται για τις κινήσεις των δανείων είναι:

- Ημερομηνία Συναλλαγής
- Ημερομηνία Τοκοφορίας
- Περιγραφή

- Χρέωση
- Πίστωση
- Υπόλοιπο
- Κωδικός Κίνησης
- Περιγραφή Συναλλαγής

➤ **ΕΠΙΤΑΓΕΣ**

- Κατάσταση Καρνέ Επιταγών

[Διαδρομή: Πληροφορίες Λογαριασμού → Επιταγές → Κατάσταση Καρνέ Επιταγών]

[Πληροφορίες Λογαριασμού](#)
[Μεταφορές](#)
[Πληρωμές](#)
[Αιτήσεις](#)
[Λοιπές Υπηρεσίες](#)
[Επιλογές Χρήστη](#)
[Μηνύματα](#)
[Εμφάνιση](#)
[Αποσύν](#)

Αγαπητέ!
 Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: Γρήγορο Μενού:
 Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

Κατάσταση Καρνέ Επιταγών

Στοιχεία Λογαριασμού

Επιλέξτε Λογαριασμό	890
Αριθμός Λογαριασμού	890
Είδος Λογαριασμού	ΌΦΕΩΣ / ΤΡΕΧΟΥΜΕΝΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ
Διαθέσιμο Υπόλοιπο	-2.398,09 EUR

καρνέ επιταγών Λογαριασμού:

Id	Έκταση Επιταγών	Φύλλα	Αχρησιμοποίητες Επιταγές	Ημερομηνία Τελευταίας Χρήσης
Cheque Book SN: 4	12	10	10	02/10/2008
Cheque Book SN: 3	125	10	10	13/08/2008
Cheque Book SN: 2	1259	10	9	13/08/2008
Cheque Book SN: 1	12596	10	9	13/08/2008

Cheque Book SN: 4

Αριθμός Επιταγής	Ποσό	Ημερομηνία Συναλλαγής	Κατάσταση
12	0,00	02/10/2008	Issued

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Εάν ο πελάτης έχει καρνέ επιταγών στην Τράπεζα, τότε μπορεί να δει την κατάσταση του καρνέ που έχει παραλάβει, μέσω αυτής της οθόνης και συγκεκριμένα να δει την 'εξέλιξη' της κάθε επιταγής από το συγκεκριμένο καρνέ.

Για να το κάνει αυτό ο χρήστης πρέπει να επιλέξει από το πεδίο «Επιλέξτε Λογαριασμό» το λογαριασμό στον οποίο έχει το καρνέ επιταγών που τον ενδιαφέρει. Το σύστημα σε αυτό το πεδίο θα του εμφανίσει μόνο όσους λογαριασμούς μπορούν να συνδεθούν με καρνέ επιταγών.

Με την επιλογή του λογαριασμού εμφανίζονται στο πεδίο «Καρνέ Επιταγών Λογαριασμού» τα στοιχεία σχετικά με τα καρνέ. Επιλέγοντας ένα από τα καρνέ ο χρήστης μπορεί να δει περαιτέρω πληροφορίες στο πεδίο «Check Book SN» για το καρνέ και συγκεκριμένα μία επιταγή με ποιο Ποσό εκδόθηκε, την Ημερομηνία της Συναλλαγής, την Κατάστασή της (π.χ. Εκδοθείσα, Επιστραφείσα κ.λπ.) καθώς και τον Αριθμό της.

➤ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ e-Banking

[Διαδρομή: Πληροφορίες Λογαριασμού → Κατάσταση Συναλλαγών e-bank]

Τελευταία είσοδος στο σύστημα: 04/04/2011 12:23:34
Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

Κατάσταση Συναλλαγών e-bank

Στοιχεία λογαριασμού

Επιλέξτε Λογαριασμό: 88
Αριθμός Λογαριασμού: 88

Επιλογές Αναζήτησης

Τελευταίες Συναλλαγές: Τελευταίες 10 Συναλλαγές

Επιλογές Φιλτραρίσματος

Είδος Συναλλαγής: Επιλογή Κατάστασης: Εφαρμογή

Id	Ημερομηνία Συναλλαγής	Τύπος	Περιγραφή	Ποσό	Κατάσταση	Ακύρωση
0 Συναλλαγή(ές) βρέθηκαν, εμφανίζονται 0 συναλλαγή(ές), από 0 μέχρι 0. Σελίδα 0 / 0.						
<input type="button" value="H"/> <input type="button" value="«"/> <input type="button" value="<"/> <input type="button" value=">"/> <input type="button" value="»"/> <input type="button" value="H"/>						

Μπορείτε να ακυρώσετε τις συναλλαγές που είναι σε κατάσταση αναμονής.

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Μέσω της οθόνης Κατάσταση Συναλλαγών e-banking, ο χρήστης μπορεί να αναζητήσει συναλλαγές που έχει διενεργήσει μέσα από το σύστημα.

Επιλέγει το λογαριασμό που επιθυμεί καθώς και το χρονικό διάστημα που τον ενδιαφέρει. Εναλλακτικά μπορεί να επιλέξει να δει έναν συγκεκριμένο αριθμό πρόσφατων συναλλαγών που έχει κάνει.

Ο χρήστης έχει επίσης τη δυνατότητα να θέσει περισσότερα κριτήρια στην αναζήτησή του θέτοντας κριτήρια στα πεδία «Είδος Συναλλαγής» και «Επιλογή Κατάστασης» και επιλέγει «Εφαρμογή» ώστε να τα καθορίσει.

Με το πλήκτρο «Υποβολή» εμφανίζονται στην οθόνη οι συναλλαγές που έχει επιλέξει να δει.

➤ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΠΡΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗ

[Διαδρομή: Πληροφορίες Λογαριασμού → Συναλλαγές Προς Έγκριση]

Πληροφορίες Λογαριασμού / Μεταφορές / Πληρωμές / Αιτήσεις / Λοιπές Υπηρεσίες / Επιλογές Χρήστη / Μηνύματα / Αποσύνδεση

Αγαπητέ/ή Γρήγορο Μενού:
 Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: 12:30:54
 Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 1 ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ 2 ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ

Συναλλαγές προς Έγκριση

Αριθμός Λογαριασμού:

Id	Δημιουργήθηκε Από	Ημερομηνία Συναλλαγής	Ημερομηνία Μεταφοράς	Τύπος	Ποσό	Νόμισμα	Περιγραφή	Εγκρίνω	Απορ
0 Συναλλαγή(ές) βρέθηκαν, εμφανίζονται 0 συναλλαγή(ές), από 0 μέχρι 0. Σελίδα 0 / 0.									

Η έγκριση της συναλλαγής μπορεί να γίνει για την ίδια μέρα μόνο όσο είναι online το σύστημα.

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Η οθόνη αυτή χρησιμοποιείται μόνο από αντιπροσώπους που έχουν ορισθεί σε λογαριασμούς Νομικών Προσώπων.

Εδώ δηλαδή θα εμφανισθούν μόνο οι αντιπρόσωποι που έχουν οριστεί κατά το άνοιγμα του λογαριασμού του Νομικού Προσώπου στην τράπεζα και την εγγραφή του στο e-banking.

❖ **ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ**

✚ Κάθε συναλλαγή μεταφοράς που εκτελείται στο σύστημα του e-banking της τράπεζας, 'περνά' από τρία (3) στάδια τα οποία φαίνονται στο πάνω δεξί μέρος της οθόνης ώστε να γνωρίζει ο χρήστης σε ποιο στάδιο βρίσκεται κάθε στιγμή:



✚ Για την εκτέλεση εγχρήματων συναλλαγών ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να επιλέξει μεταξύ λογαριασμών στους οποίους είναι ο κύριος δικαιούχος ή ο συνδικαιούχος. Επιπλέον, το σύστημα του εμφανίζει μόνο τους λογαριασμούς για τους οποίους επιτρέπεται η Χρέωση ή η Πίστωση. Αυτούς τους λογαριασμούς τους ορίζει κατά την αίτησή του για E-banking στο Κατάστημα της τράπεζας. Προϋπόθεση για την επιτυχή εκτέλεση της συναλλαγής είναι ο λογαριασμός χρέωσης να έχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο.

✚ Κατά την Ολοκλήρωση μίας Εγχρήματης συναλλαγής το σύστημα εμφανίζει τα πληροφοριακά στοιχεία της συγκεκριμένης συναλλαγής (Αρ. Ηλεκτρονική Πληρωμής, κωδικός TUN της συναλλαγής και η ημερομηνία και ώρα συναλλαγής).

✚ Για την παροχή ταυτοποίησης του χρήστη στις εγχρήματες συναλλαγές, το σύστημα δίνει τη δυνατότητα χρησιμοποίησης κωδικών SMS TAN. Συγκεκριμένα, ο χρήστης κατά την κατάθεση αίτησης στο Κατάστημα με σκοπό την έκδοση κωδικών e-banking, συμπληρώνει εάν το επιθυμεί τον αρ. του κινητού του τηλεφώνου. Με αυτόν τον τρόπο όταν πρόκειται αργότερα να εκτελέσει μία

εγγραφή συναλλαγής στο σύστημα, το σύστημα εμφανίζει το πεδίο «SMS TAN» στο οποίο απαιτείται από τον χρήστη να επιλέξει το πλήκτρο «Να μου σταλεί TAN». Στη συνέχεια, το σύστημα του αποστέλλει στο κινητό του τον κωδικό TAN και μόνο με την επιτυχή εισαγωγή αυτού στο αντίστοιχο πεδίο του συστήματος, ο χρήστης μπορεί να προχωρήσει στο στάδιο της «Ολοκλήρωσης» της συναλλαγής. Επισημαίνεται ότι για περαιτέρω λόγους ασφαλείας, το σύστημα παρέχει συγκεκριμένο χρονικό διάστημα εντός του οποίου ο χρήστης μπορεί να εισάγει τον κωδικό TAN που έλαβε. Σε περίπτωση που δεν προλάβει να εισάγει τον κωδικό ή δεν τον εισάγει σωστά, τότε εμφανίζεται το μήνυμα «TAN Expired» και ο χρήστης δεν μπορεί να προχωρήσει στην ολοκλήρωση της συναλλαγής.

Πληροφορίες Λογαριασμού Μεταφορές Πληρωμές Απτήσεις Λοιπές Υπηρεσίες Επιλογές Χρήστη Μηνύματα Εμφάνιση Αποσύνδεση

Αγαπητή
Τελευταία είσοδος στο σύστημα:
Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 1 ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ 2

Μεταφορά μεταξύ λογαριασμών μου

Στοιχεία Λογαριασμού Χρέωσης

Από Λογαριασμό	89
Αριθμός Λογαριασμού	89

Στοιχεία Μεταφοράς

Ποσό Μεταφοράς	10,00	EUR
Σχόλια Χρέωσης		
Σχόλια Πίστωσης		
Ημερομηνία Μεταφορά		

Στοιχεία Λογαριασμού Πίστωσης

Σε Λογαριασμό	890
Αριθμός Λογαριασμού / Κάρτας	890

SMS TAN

TAN Expired!

Εισαγωγή TAN

➤ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΜΟΥ

[Διαδρομή: Μεταφορές → Μεταξύ Λογαριασμών μου]

Στάδιο 1 - ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Πληροφορίες Λογαριασμού | Μεταφορές | Πληρωμές | Αιτήσεις | Λοιπές Υπηρεσίες | Επιλογές Χρήστη | Μηνύματα | Αποσύνδεση

Αγαπητή
Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: 04/04/2011 14:10:55
Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

Γρίγορο Μηνό:

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 1 ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ 2 ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ

Μεταφορά Μεταξύ Λογαριασμών Μου

Στοιχεία Λογαριασμού Χρέωσης

Από Λογαριασμό	88
Αριθμός Λογαριασμού	88

Στοιχεία Λογαριασμού Πίστωσης

Σε Λογαριασμό	8901
Αριθμός Λογαριασμού	8901

Στοιχεία Μεταφοράς

Ποσό Μεταφοράς	10,00 EUR
Σχόλια Χρέωσης	t
Σχόλια Πίστωσης	t
Ημερομηνία Μεταφοράς	04/04/2011

· Η συναλλαγή σας θα εκτελεστεί εφόσον υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στο λογαριασμό σας την ημερομηνία εκτέλεσης της συναλλαγής.
· Το ποσό μεταφοράς αντιστοιχεί στο ποσό που θα πιστωθεί.

Καθαρισμός Υποβολή

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Ο χρήστης επιλέγει από την 'drop down list' στο πεδίο «Από Λογαριασμό» καθώς και στο πεδίο «Σε Λογαριασμό» εκείνους τους λογαριασμούς του, μεταξύ των οποίων επιθυμεί να κάνει μεταφορά.

Στο πεδίο «Ποσό Μεταφοράς» συμπληρώνει το επιθυμητό ποσό που θέλει να μεταφέρει και στο πεδίο «Ημερομηνία Μεταφοράς» την επιθυμητή ημερομηνία. Αυτόματα το σύστημα εμφανίζει την τρέχουσα ημερομηνία, όπου σε αυτήν την περίπτωση η συναλλαγή πραγματοποιείται σε πραγματικό χρόνο. Εάν επιλέξει μεταγενέστερη ημερομηνία, η συναλλαγή θα εκτελεστεί αυτόματα. Προϋπόθεση αποτελεί η ημερομηνία να μην είναι αργία, καθώς σε αυτήν την περίπτωση δεν θα επιτρέψει το σύστημα στον χρήστη να την εισάγει.

Προαιρετικά συμπληρώνει Σχόλια Χρέωσης και Πίστωσης στα αντίστοιχα πεδία. Αυτά τα σχόλια θα εμφανίζονται στην κατάσταση κίνησης του λογαριασμών που χρεώθηκαν/πιστώθηκαν.

Επιλέγοντας «Υποβολή» πηγαίνει στο επόμενο στάδιο.

Στάδιο 2 – ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ

Μεταφορά Μεταξύ Λογαριασμών Μου		ΕΙΣΑΓΩΓΗ 1		ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ 2		ΟΛΟΚΛΗΡ	
Στοιχεία Λογαριασμού Χρέωσης							
Από Λογαριασμό	88			Στοιχεία Λογαριασμού Πίστωσης			
Αριθμός Λογαριασμού	88			Σε Λογαριασμό	8901		
				Αριθμός Λογαριασμού	8901		
Στοιχεία Μεταφοράς							
Ποσό Μεταφοράς	10,00	EUR					
Σχόλια Χρέωσης	t						
Σχόλια Πίστωσης	t						
Ημερομηνία Μεταφοράς	04/04/2011						
SMS TAN							
<input type="checkbox"/> Να μου σταλεί TAN							
<input type="text"/> Εισαγωγή TAN							
<small>- Η συναλλαγή σας θα εκτελεστεί εφόσον υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στο λογαριασμό σας την ημερομηνία εκτέλεσης της συναλλαγής. - Το ποσό μεταφοράς αντιστοιχεί στο ποσό που θα πιστωθεί.</small>							
						Ακύρωση	Επιβεβα

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Εμφανίζεται το πεδίο «Να μου σταλεί TAN». Ο χρήστης το επιλέγει ώστε να λάβει τον κωδικό TAN.

ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ 1
ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ 2
ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ 3

Μεταφορά Μεταξύ Λογαριασμών Μου

Στοιχεία Λογαριασμού Χρέωσης

Από Λογαριασμό	88
Αριθμός Λογαριασμού	88

Στοιχεία Μεταφοράς

Ποσό Μεταφοράς	10,00	EUR
Σχόλια Χρέωσης	t	
Σχόλια Πίστωσης	t	
Ημερομηνία Μεταφοράς	04/04/2011	

Στοιχεία Λογαριασμού Πίστωσης

Σε Λογαριασμό	8901
Αριθμός Λογαριασμού	8901

SMS TAN

Να μου σταλεί TAN 01:43 λεπτά μένουν για την λήξη του TAN.

Εισαγωγή TAN

- Η συναλλαγή σας θα εκτελεστεί εφόσον υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στο λογαριασμό σας την ημερομηνία εκτέλεσης της συναλλαγής.
- Το ποσό μεταφοράς αντιστοιχεί στο ποσό που θα πιστωθεί.

Ακύρωση
Επιβε

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Εισάγει τον κωδικό TAN στο πεδίο «Εισαγωγή TAN» εντός του χρονικού διαστήματος που του ορίζει και επιλέγει «Επιβεβαίωση» προκειμένου να προχωρήσει στο επόμενο στάδιο.

Στάδιο 3 – ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ

Πληροφορίες Λογαριασμού / Μεταφορές / Πληρωμές / Απήσεις / Λοιπές Υπηρεσίες / Επιλογές Χρήστη / Μηνύματα / Αποσύνδεση

Αγοπητέ ή Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: Γρήγορο Μενού: Εχει 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 1 ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ 2 ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ

- Κατάσταση Συναλλαγής:Ολοκληρώθηκε

Ιεταφορά Μεταξύ Λογαριασμών Μου

Στοιχεία Λογαριασμού Χρέωσης

Από Λογαριασμό	88
Αριθμός Λογαριασμού	88

Στοιχεία Μεταφοράς

Ποσό Μεταφοράς	10,00	EUR
Σχόλια Χρέωσης	t	
Σχόλια Πίστωσης	t	
Ημερομηνία Μεταφοράς	04/04/2011	
Ποσό Χρέωσης:	10,00	EUR
Ποσό Προμήθειας:	0,00	EUR
Έξοδα:	0,00	EUR

Στοιχεία Λογαριασμού Πίστωσης

Σε Λογαριασμό	8901
Αριθμός Λογαριασμού	8901

Αριθμός Ηλεκτρονικής Πληρωμής:	2000
TUN:	FTUN: 2011
Ημερομηνία & Ώρα Συναλλαγής:	04/04/2011 13:31:08

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Ο χρήστης μπορεί να ορίσει την **ημερομηνία** εκτέλεσης της συναλλαγής. Συναλλαγές με τρέχουσα ημερομηνία θα εκτελούνται σε πραγματικό χρόνο (online), ενώ όσες φέρουν μεταγενέστερη ημερομηνία θα εκτελούνται αυτόματα από το σύστημα στην ημερομηνία που ορίζεται από τον χρήστη.

Το σύστημα δεν επιτρέπει την επιλογή αργιών.

➤ ΣΕ ΛΟΙΠΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

[Διαδρομή: Μεταφορές → Σε Λοιπούς Πελάτες της Τράπεζας]

Πληροφορίες Λογαριασμού		Μεταφορές	Πληρωμές	Αιτήσεις	Λοιπές Υπηρεσίες	Επιλογές Χρήστη	Μηνύματα	Αποσύνδεση
Αγοπητή ή								Γρήγορο Μενού:
Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: 04/04/2011 14:12:58								
Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online								
						ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1	ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ
							2	ΟΛΟΚ
Μεταφορά Σε Λοιπούς Πελάτες της Τράπεζας								
Στοιχεία Λογαριασμού Χρέωσης								
Από Λογαριασμό	89							
Αριθμός Λογαριασμού	89							
Στοιχεία Λογαριασμού Πίστωσης								
Αριθμός Λογαριασμού								
Στοιχεία Μεταφοράς								
Ποσό Μεταφοράς	0,00 EUR							
Σχόλια Χρέωσης								
Σχόλια Πίστωσης								
Ημερομηνία Μεταφοράς	04/04/2011							

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Σε αυτήν την οθόνη ο χρήστης μπορεί να επιλέξει το λογαριασμό χρέωσης στο πεδίο «Από Λογαριασμό», ο οποίος θα είναι ένας από τους οποίους είναι δικαιούχος και τον οποίο έχει συνδέσει με το e-banking. Στο πεδίο «Αριθμός Λογαριασμού» συμπληρώνει το λογαριασμό άλλου πελάτη της τράπεζας, τον οποίο θέλει να πιστώσει με κάποιο χρηματικό ποσό.

Συμπληρώνει το ποσό μεταφοράς, τυχόν Σχόλια Χρέωσης/Πίστωσης, καθώς και την ημερομηνία εκτέλεσης της συναλλαγής.

Στα επόμενα στάδια της Επιβεβαίωσης και της Ολοκλήρωσης ακολουθεί τη διαδικασία αποστολής και εισαγωγής του κωδικού TAN.

➤ ΣΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

[Διαδρομή: Μεταφορές → Σε Τράπεζες Εσωτερικού]

Επιχειρήσεις Λογαριασμού | μεταφορές | τραπεζες | αιτήσεις | λοιπές υπηρεσίες | επιλογές χρήστη | πληροφορίες | αποστολές

Αγοπητέ ή
Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: 04/04/2011 14:51:05
Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

Γρήγορο Μενού:

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 1 ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ 2 ΟΛΟΚΛΗ

Μεταφορά σε Τράπεζες Εσωτερικού

Στοιχεία Λογαριασμού Χρέωσης

Από Λογαριασμό	88
Αριθμός Λογαριασμού	88

Οδηγίες

Χρεώσεις: BEN

Ο δικαιούχος του λογαριασμού της άλλης Τράπεζας χρεώνεται με όλα τα έξοδα της συναλλαγής. Τα έξοδα αφαιρούνται από το ποσό της εντολής.

Στοιχεία Μεταφοράς

Ποσό Χρέωσης	100,00
Σχόλια Χρέωσης	
Σχόλια Πίστωσης	
Ημερομηνία Μεταφοράς	04/04/2011
Ημερομηνία Τοκοφορίας	04/04/2011

Στοιχεία Λογαριασμού Πίστωσης

Όνοματεπώνυμο Αποδέκτη	
Διεύθυνση Αποδέκτη	
Χώρα Αποδέκτη	Ελλάδα
Πόλη Αποδέκτη	
Ταχυδρομικός Κώδικας Αποδέκτη	
IBAN:	

Τράπεζα Αποδέκτη

Όνομα Τράπεζας	ΑΧΑΪΚΗ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑ
----------------	---------------------------

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Μέσω της εν λόγω οθόνης ο χρήστης-πελάτης μπορεί να δώσει εντολή για εκτέλεση εμβάσματος από το λογαριασμό που τηρεί στην τράπεζα σε λογαριασμό άλλης τράπεζας του εσωτερικού.

Ο λογαριασμός του δικαιούχου στην άλλη τράπεζα μπορεί να είναι είτε δικός του είτε ενός τρίτου προσώπου.

Στο πεδίο «Από Λογαριασμό» ο χρήστης επιλέγει το λογαριασμό χρέωσης όπως και κατά τη μεταφορά μεταξύ λογαριασμών ή σε λοιπούς πελάτες της τράπεζας.

Πρέπει να καταχωρήσει το ονοματεπώνυμο του δικαιούχου-αποδέκτη του λογαριασμού πίστωσης, τη διεύθυνσή του καθώς και τον αρ. IBAN του λογαριασμού πίστωσης.

Στο πεδίο «όνομα τράπεζας» υπάρχει λίστα με όλες τις τράπεζες στις οποίες οι χρήστες μπορούν να στείλουν χρήματα. Ο χρήστης επιλέγει την τράπεζα στην οποία τηρείται ο λογαριασμός του δικαιούχου της πίστωσης.

Στον πίνακα «Στοιχεία μεταφοράς» ο χρήστης συμπληρώνει το ποσό που θέλει να μεταφέρει.

Έπειτα συμπληρώνει τυχόν Σχόλια χρέωσης/Πίστωσης της μεταφοράς. Τα σχόλια της πίστωσης είναι σημαντικά καθώς θα φανούν κατά την πίστωση του ποσού στο λογαριασμό του δικαιούχου της άλλης τράπεζας.

Τέλος, ο χρήστης συμπληρώνει την Ημερομηνία Μεταφοράς στην οποία επιθυμεί να εκτελεστεί η συναλλαγή. Αν η συναλλαγή είναι σε ευρώ τότε αυτόματα συμπληρώνεται η Ημερομηνία Τοκοφορίας, η οποία είναι η ίδια ημέρα. Εάν η συναλλαγή είναι σε νόμισμα διαφορετικό του ευρώ, τότε συμπληρώνεται αυτόματα ως Ημερομηνία Τοκοφορίας, δύο εργάσιμες ημέρες μετά την Ημερομηνία Μεταφοράς. Αν υπάρχει στο ξένο νόμισμα κάποια αργία το σύστημα θα τη λάβει υπόψη.

Σημαντικό πεδίο στην οθόνη αυτή είναι το πεδίο «Χρεώσεις» για την προμήθεια της τράπεζας, τόσο του χρήστη όσο και του δικαιούχου. Οι επιλογές που έχει είναι:
BEN → Εμφανίζεται ενημερωτικό μήνυμα «Ο δικαιούχος του λογαριασμού της άλλης Τράπεζας χρεώνεται με όλα τα έξοδα της συναλλαγής. Τα έξοδα αφαιρούνται από το ποσό της εντολής».

OUR → Εμφανίζεται ενημερωτικό μήνυμα «Θα χρεωθείτε με όλα τα έξοδα της συναλλαγής. Ο δικαιούχος του λογαριασμού της άλλης Τράπεζας θα λάβει ποσό ίσο με το ποσό της εντολής».

SHA → Εμφανίζεται ενημερωτικό μήνυμα «Θα χρεωθείτε με τα έξοδα της εντολής βάσει της Τιμολογιακής Πολιτικής του Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου και ο δικαιούχος του λογαριασμού χρεώνεται τα έξοδα της Τράπεζάς του».

Ανάλογα με την επιλογή του το σύστημα αφαιρεί από το ποσό το ανάλογο ποσό εξόδων και στο τέλος τον ενημερώνει με το τελικό ποσό χρέωσης του λογαριασμού του.

Στα επόμενα στάδια της Υποβολής και της Ολοκλήρωσης ακολουθεί τη διαδικασία αποστολής και εισαγωγής του κωδικού TAN.

➤ **ΕΝΤΟΛΕΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ (ΕΜΒΑΣΜΑΤΑ)**

[Διαδρομή: Μεταφορές → Εντολές Πληρωμής (Εμβάσματα)]

Πληροφορίες Λογαριασμού / Μεταφορές / Πληρωμές / Αιτήσεις / Λοιπές Υπηρεσίες / Επιλογές Χρήστη / Μηνύματα / Αποσυνδεδεση

Αγοπή ή Γρήγορο Μενού
Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: 04/04/2011 15:22:24
Έχει 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 1 ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ 2 ΟΛΟΚΛΗ

Εντολές Πληρωμής (Εμβάσματα)

Στοιχεία Λογαριασμού Χρέωσης

Λογαριασμός Χρέωσης	88
Αριθμός Λογαριασμού	88
Πελάτης	

Οδηγίες

Χρεώσεις	BEN
----------	-----

Ο δικαιούχος του λογαριασμού της άλλης Τράπεζας χρεώνεται με όλα τα έξοδα της συναλλαγής. Τα έξοδα αφαιρούνται από το ποσό της εντολής.

Στοιχεία Μεταφοράς

Ποσό Χρέωσης	150,00
Νόμισμα Εντολής	EUR
Ημερομηνία Συναλλαγής	04/04/2011
Ημερομηνία Τοκοφορίας	04/04/2011
Πληροφορίες Εμβασμάτων	

Στοιχεία Λογαριασμού Πίστωσης

Όνοματεπώνυμο Αποδέκτη	
Διεύθυνση Αποδέκτη	
Χώρα Αποδέκτη	Ελλάδα
Πόλη Αποδέκτη	
Ταχυδρομικός Κώδικας Αποδέκτη	
IBAN ή Αριθμός Λογαριασμού	IBAN

Τράπεζα Αποδέκτη

Όνομα Τράπεζας	
SWIFT / BIC	
Διεύθυνση Τράπεζας	
Πόλη-Χώρα Τράπεζας	

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Σε αυτήν την οθόνη δίνεται η δυνατότητα στον χρήστη να διενεργεί εμβάσματα σε τράπεζες του εξωτερικού.

Όπως και σε όλες τις εγχρήματες συναλλαγές έτσι και εδώ ο χρήστης επιλέγει το λογαριασμό που θα χρεωθεί από τη λίστα επιλογών που εμφανίζεται στο πεδίο «Λογαριασμό Χρέωσης».

Συμπληρώνει το ποσό που θα στείλει στο πεδίο «Ποσό Χρέωσης» και το «Νόμισμα Εντολής».

Στο πεδίο «Χρεώσεις» επιλέγει μία από τις τρεις επιλογές για την προμήθεια της τράπεζας (BEN, OUR, SHA).

Η Ημερομηνία Συναλλαγής και Τοκοφορίας συμπληρώνεται όπως και στις «Μεταφορές σε Τράπεζες του Εσωτερικού».

Στο πεδίο «Πληροφορίες Εμβασμάτων» ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να συμπληρώσει στοιχεία που σχετίζονται με το έμβασμα.

Στον πίνακα «Στοιχεία Λογαριασμού Πίστωσης» συμπληρώνει το όνομα του δικαιούχου του λογαριασμού πίστωσης, την ταχυδρομική διεύθυνση και το IBAN του λογαριασμού πίστωσης.

Τέλος, στον πίνακα «Τράπεζα του Αποδέκτη» συμπληρώνει το BIC CODE της τράπεζας του δικαιούχου. Εάν δε το γνωρίζει τότε επιλέγει το μεγεθυντικό φακό και στην οθόνη που εμφανίζεται πληκτρολογεί την ονομασία της τράπεζας και επιλέγει «Αναζήτηση» προκειμένου να του εμφανίσει το αντίστοιχο BIC CODE.

The screenshot shows the top navigation bar with links: Πληροφορίες Λογαριασμού, Μεταφορές, Πληρωμές, Απήσεις, Λοιπές Υπηρεσίες, Επιλογές Χρήστη, Μηνύματα, Αποσύνδεση. Below the navigation bar is a yellow status bar with the text: Αγοπήτή ή Τελευταία είσοδος στο σύστημα: 04/04/2011 16:20:35, Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online, and the name Γρήγορο Μενού: on the right. The main section is titled BIC Αναζήτηση and contains a sub-section Στοιχεία Λογαριασμού Πίστωσης with two input fields: Ονομα Τράπεζας and Bank Identifier Code (BIC). There is an 'Αναζήτηση' button at the bottom right of the form.

➤ ΠΑΓΙΕΣ ΕΝΤΟΛΕΣ

- Δημιουργία Νέας

[Διαδρομή: Μεταφορές → Πάγιες Εντολές → Δημιουργία Νέας]

The screenshot shows the top navigation bar with links: Πληροφορίες Λογαριασμού, Μεταφορές, Πληρωμές, Απήσεις, Λοιπές Υπηρεσίες, Επιλογές Χρήστη, Μηνύματα, Αποσύνδεση. Below the navigation bar is a yellow status bar with the text: Αγοπήτή ή Τελευταία είσοδος στο σύστημα: 04/04/2011 16:20:35, Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online, and the name Γρήγορο Μενού: on the right. The main section is titled Πάγιες Εντολές and contains a sub-section Στοιχεία Λογαριασμού Χρέωσης with two input fields: Επιλέξτε Λογαριασμό: (dropdown menu showing 89) and Αριθμός Λογαριασμού: (input field showing 89). Below this is another sub-section Στοιχεία Εντολής with four input fields: Είδος Συναλλαγής: (dropdown menu showing Μεταφορά μεταξύ των λογαριασμών), Σε Λογαριασμό: (input field), Συχνότητα: (dropdown menu showing 1 μήνα), Ποσό Μεταφοράς: (input field showing 0,00 EUR), Ημερομηνία Έναρξης: (input field showing 04/04/2011), and Ημερομηνία Λήξης: (input field showing 04/04/2011). There is also a Σχόλιο: (input field). At the top right of the form, there is a progress bar with three steps: ΕΙΣΑΓΩΓΗ (1), ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ (2), and ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ.

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Σε αυτήν την οθόνη ο χρήστης καταχωρεί εντολή ώστε να χρεώνεται ο λογαριασμός του ανά τακτά χρονικά διαστήματα με ένα συγκεκριμένο ποσό μεταφοράς.

Ο χρήστης επιλέγει από την drop down list που εμφανίζεται στο πεδίο «Επιλέξτε Λογαριασμό» το λογαριασμό που επιθυμεί να χρεώνεται.

Στο πεδίο «Είδος Συναλλαγής» επιλέγει τον τύπο της συναλλαγής (Μεταφορά μεταξύ των Λογαριασμών μου, Μεταφορές σε λοιπούς πελάτες της Τράπεζας).

Στο πεδίο «Συχνότητα» επιλέγει τη επιθυμητή συχνότητα των χρεώσεων (1 μήνα, 3 μήνες, 6 μήνες).

Στα πεδία «Ημερομηνία Έναρξης» και «Ημερομηνία Λήξης» συμπληρώνει (ή επιλέγει από το διαθέσιμο ημερολόγιο) τη χρονική περίοδο εντός της οποίας επιθυμεί να γίνονται οι περιοδικές χρεώσεις.

Εάν ο χρήστης επιλέξει αργία το σύστημα δε θα τον αφήσει να προχωρήσει.

Στο πεδίο «Σε Λογαριασμό» συμπληρώνει τον αρ. λογαριασμού που θέλει να πιστώνεται και τέλος συμπληρώνει το ποσό της πάγιας εντολής στο πεδίο «Ποσό Μεταφοράς».

- Τροποποίηση/Διακοπή

[Διαδρομή: Μεταφορές → Πάγιας Εντολές → Τροποποίηση/Διακοπή]

Πληροφορίες Λογαριασμού				Μεταφορές	Πληρωμές	Απίσεις	Λοιπές Υπηρεσίες	Επιλογές Χρήστη	Μηνύματα	Αποσύνδεση
Αγοστή ή										
Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: 04/04/2011 16:20:35										
Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online										
Γρήγορο Μενού:										
Πάγιας Εντολές										
Αναφορά Τράπεζας	Ημερομηνία Έναρξης	Από Λογαριασμό	Σε Λογαριασμό	Ποσό Μεταφοράς	Νόμισμα	Τελευταία Πληρωμή	Επόμενη Πληρωμή	Κα		
0 Συναλλαγή(ές) βρέθηκαν, εμφανίζονται 0 συναλλαγή(ές), από 0 μέχρι 0. Σελίδα 0 / 0.										
<input type="button" value="H"/> <input type="button" value="«"/> <input type="button" value="<"/> <input type="button" value=">"/> <input type="button" value="»"/> <input type="button" value="H"/>										
Στοιχεία Εντολής										
Είδος Συναλλαγής:	<input type="text"/>	Σε Λογαριασμό:	<input type="text"/>							
Συχνότητα:	<input type="text"/>	Ποσό Μεταφοράς:	<input type="text"/>							
Ημερομηνία Έναρξης:	<input type="text"/>	Σχόλιο:	<input type="text"/>							
Ημερομηνία Λήξης:	<input type="text"/>									
Επόμενη Πληρωμή:	<input type="text"/>									

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Σε περίπτωση που ένας χρήστης έχει ορίσει στο σύστημα να γίνονται χρεώσεις σε κάποιον λογαριασμό του ανά τακτά χρονικά διαστήματα και επιθυμεί να τις τροποποιήσει, τότε εισέρχεται στη συγκεκριμένη οθόνη.

Στην οθόνη θα εμφανιστούν οι πάγιες εντολές που έχει ορίσει.

Ο χρήστης επιλέγει την πάγια εντολή που θέλει να τροποποιήσει και πατάει το πλήκτρο «Τροποποίηση». Το σύστημα θα τον παραπέμψει στην οθόνη «Δημιουργία Νέας» (της ενότητας 3.5.1) και στην οποία ο χρήστης μπορεί να τροποποιήσει στο στοιχείο εκείνο που επιθυμεί. Εάν αντί για το πλήκτρο «Τροποποίηση» ο χρήστης επιλέξει το πλήκτρο «Διακοπή», τότε τερματίζει την Πάγια Εντολή.

❖ ΠΛΗΡΩΜΕΣ

Για την εκτέλεση των online Πληρωμών στο σύστημα της τράπεζας ισχύουν οι βασικές προϋποθέσεις και που ισχύουν και για την εκτέλεση των online Μεταφορών της προηγούμενης ενότητας. Δηλαδή, κάθε συναλλαγή πληρωμής που εκτελείται στο σύστημα του e-banking 'περνά' από τρία (3) στάδια (Εισαγωγή, Επιβεβαίωση και Ολοκλήρωση) / Για την εκτέλεση των πληρωμών ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να επιλέξει μεταξύ λογαριασμών στους οποίους είναι ο κύριος δικαιούχος ή ο συνδικαιούχος (με την προϋπόθεση να έχει διαθέσιμο υπόλοιπο και να είναι συνδεδεμένοι με το ebanking της τράπεζας) / Κατά την Ολοκλήρωση μίας εγχρήματης συναλλαγής το σύστημα εμφανίζει τα πληροφοριακά στοιχεία της συγκεκριμένης συναλλαγής (Αρ. Ηλεκτρονικής Πληρωμής, κωδικός TUN της συναλλαγής και η ημερομηνία και ώρα συναλλαγής) / Για την ταυτοποίηση του χρήστη γίνεται χρήση κωδικών SMS TAN.

➤ ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ

- Ηλεκτρισμού

[Διαδρομή: Πληρωμές → Λογαριασμών Κοινής Ωφέλειας → Ηλεκτρισμού]

Πληροφορίες Λογαριασμού Μεταφορές Πληρωμές Απήσεις Λοιπές Υπηρεσίες Επιλογές Χρήστη Μηνύματα Αποσύνδεση

Αγοπητή ή Γρήγορο Μενού
Τελευταία είσοδος στο σύστημα: 04/04/2011 16:23:14
Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 1 ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ 2 ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ

Πληρωμές Λογαριασμών Ηλεκτρισμού

Στοιχεία Λογαριασμού Χρέωσης

Από Λογαριασμό	88
Αριθμός Λογαριασμού	88
1ος Δικαιούχος	

Στοιχεία Πληρωμής

Επιχείρηση Κοινής Ωφέλειας	ΔΕΗ
Ημερομηνία Πληρωμής	05/04/2011

Λίστα Πληρωμών

Κωδικός Πληρωμής	Ποσό Πληρωμής	Περιγραφή Πληρωμής	Διαγραφή
?	0,00	ΔΕΗ	<input type="checkbox"/>
Σύνολο:		0,00	

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Σε αυτήν την οθόνη ο χρήστης-πελάτης μπορεί να πραγματοποιήσει πληρωμές λογαριασμών ηλεκτρισμού είτε ο ίδιος είναι ο δικαιούχος του λογαριασμού ηλεκτρισμού είτε ο δικαιούχος είναι τρίτο πρόσωπο.

Για να προβεί στην πληρωμή ο χρήστης στο πεδίο «Από Λογαριασμό» επιλέγει από την drop-down list τον καταθετικό λογαριασμό του τον οποίο επιθυμεί να χρεώσει προκειμένου να πληρώσει το λογαριασμό ρεύματος. Με την επιλογή του λογαριασμού εμφανίζεται αυτόματα στο πεδίο «1^{ος} Δικαιούχος» το όνομα του 1^{ου} δικαιούχου του καταθετικού λογαριασμού.

Στο πεδίο «Επιχείρηση Κοινής Ωφέλειας» επιλέγει από τη διαθέσιμη λίστα τον Οργανισμό ηλεκτρισμού που εξέδωσε τον λογαριασμό.

Αυτόματα εμφανίζεται η τρέχουσα ημερομηνία στο πεδίο «Ημερομηνία Πληρωμής». Αν ο χρήστης ορίσει μεταγενέστερη ημερομηνία τότε η πληρωμή δεν θα γίνει σε

πραγματικό χρόνο, αλλά αυτόματα από το σύστημα στη συγκεκριμένη ημερομηνία. Εάν ο χρήστης επιλέξει μία αργία, το σύστημα δεν θα τον αφήσει να προχωρήσει. Στο πεδίο «Κωδικός Πληρωμής» συμπληρώνει τον κωδικό Ηλεκτρονικής Πληρωμής που εμφανίζεται στο λογαριασμό, ώστε να ταυτοποιηθεί η πληρωμή στον Οργανισμό ηλεκτρισμού. Για διευκόλυνση του χρήστη αριστερά του πεδίου υπάρχει ερωτηματικό σε περίπτωση που ο χρήστης δεν ξέρει ποιον κωδικό πρέπει να συμπληρώσει. Επιλέγοντάς το ανοίγει σε νέο παράθυρο αντίγραφο ενός λογαριασμού ηλεκτρισμού (αντίστοιχο με του οργανισμού που έχει επιλέξει στο πεδίο «Επιχείρηση Κοινής Ωφέλειας»), στο οποίο επισημαίνεται το σημείο του λογαριασμού στο οποίο ο χρήστης θα εντοπίσει τον κωδικό που πρέπει να συμπληρώσει. Στο πεδίο «Ποσό Πληρωμής» συμπληρώνει το ποσό που πρέπει να πληρώσει και επιλέγει το πλήκτρο «Υποβολή».

3.1.2 Τηλεπικοινωνιών

[Διαδρομή: Πληρωμές → Λογαριασμών Κοινής Ωφέλειας → Τηλεπικοινωνιών]

Πληροφορίες Λογαριασμού / Μεταφορές / Πληρωμές / Αιτήσεις / Λοιπές Υπηρεσίες / Επιλογές Χρήστη / Μηνύματα / Αποσύνδεση

Αγοπητέ ή Γρίγορο Μενού:
 Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: 05/04/2011 10:06:27
 Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 1 ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ 2 ΟΛΟΚΛΗ

Πληρωμές Λογαριασμών Τηλεπικοινωνιών

Στοιχεία Λογαριασμού Χρέωσης

Από Λογαριασμό	88
Αριθμός Λογαριασμού	88
Όνομα Δικαιούχου	

Στοιχεία Πληρωμής

Επιχείρηση Κοινής Ωφέλειας	ΟΤΕ
Κατηγορία Πελάτη	Ιδιώτης
Ημερομηνία Πληρωμής	05/04/2011

Λίστα Πληρωμών

Κωδικός Λογαριασμού	Ποσό Πληρωμής	Περιγραφή Πληρωμής
?	0,00	ΟΤΕ
Σύνολο:		0,00

- Η συναλλαγή σας θα εκτελεστεί εφόσον υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στο λογαριασμό σας την ημερομηνία εκτέλεσης της συναλλαγής.
- Η συναλλαγή θα πραγματοποιηθεί αυθημερόν εφόσον η εντολή για την εκτέλεσή της καταχωρηθεί μέχρι τις 22:00. Διαφορετικά θα εκτελεστεί την επόμενη εργάσιμη μέρα.
- Επιτρέπεται η μερική εξόφληση του λογαριασμού σας.

Προσθήκη Νέας Πληρωμής Αφαίρεση Πληρωμής Καθαρισμός Υπ

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Αντίστοιχα με την οθόνη για πληρωμή λογαριασμού ηλεκτρισμού, η συγκεκριμένη οθόνη εξυπηρετεί πληρωμές Τηλεπικοινωνιών. Ο χρήστης μπορεί λοιπόν να πληρώσει έναν λογαριασμό Τηλεπικοινωνιών στον οποίο είτε είναι ο ίδιος ο δικαιούχος είτε όχι. Επιλέγει στο πεδίο «Από Λογαριασμό» τον καταθετικό λογαριασμό του, τον οποίο επιθυμεί να χρεώσει προκειμένου να πληρώσει το λογαριασμό τηλεπικοινωνιών. Με την επιλογή του λογαριασμού εμφανίζεται αυτόματα στο πεδίο «1^{ος} Δικαιούχος» το όνομα του 1^{ου} δικαιούχου του καταθετικού λογαριασμού.

Στο πεδίο «Επιχείρηση Κοινής Ωφέλειας» επιλέγει από τη διαθέσιμη λίστα τον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών που εξέδωσε το λογαριασμό.

Στο πεδίο «Κατηγορία Πελάτη» επιλέγει είτε «Ιδιώτης» είτε «Επιχείρηση», ανάλογα εάν ο λογαριασμός αυτός εξυπηρετεί επιχείρηση ή εάν αφορά οικιακή χρήση.

Αυτόματα εμφανίζεται η τρέχουσα ημερομηνία στο πεδίο «Ημερομηνία Πληρωμής». Αν ο χρήστης ορίσει μεταγενέστερη ημερομηνία, τότε η πληρωμή δε θα γίνει σε πραγματικό χρόνο, αλλά αυτόματα από το σύστημα στη συγκεκριμένη ημερομηνία. Εάν ο χρήστης επιλέξει μία αργία, το σύστημα δε θα τον αφήσει να προχωρήσει.

Στο πεδίο «Κωδικός Πληρωμής» συμπληρώνει τον κωδικό Ηλεκτρονικής Πληρωμής που εμφανίζεται στο λογαριασμό, ώστε να ταυτοποιηθεί η πληρωμή στον Οργανισμό τηλεπικοινωνιών. Για διευκόλυνση του χρήστη αριστερά του πεδίου υπάρχει ερωτηματικό σε περίπτωση που ο χρήστης δεν ξέρει ποιον κωδικό πρέπει να συμπληρώσει. Επιλέγοντάς το ανοίγει σε νέο παράθυρο αντίγραφο ενός λογαριασμού τηλεπικοινωνιών (αντίστοιχο με του οργανισμού που έχει επιλέξει στο πεδίο «Επιχείρηση Κοινής Ωφέλειας»), στο οποίο επισημαίνεται το σημείο του λογαριασμού στο οποίο ο χρήστης θα εντοπίσει τον κωδικό που πρέπει να συμπληρώσει.

Στο πεδίο «Ποσό Πληρωμής» συμπληρώνει το ποσό που πρέπει να πληρώσει και επιλέγει το πλήκτρο «Υποβολή».

3.1.3 Ύδρευσης

[Διαδρομή: Πληρωμές → Λογαριασμών Κοινής Ωφέλειας → Ύδρευσης]

Πληροφορίες Λογαριασμού Μεταφορές Πληρωμές Αιτήσεις Λοιπές Υπηρεσίες Επιλογές Χρήστη Μηνύματα Αποσύνδεση

Αγαπητέ/ή
Τελευταία είσοδος στο σύστημα: 29/04/2011 10:15:46
Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

Γρήγορο Μενού:

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 1 ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ 2 ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ

Πληρωμές Λογαριασμών Ύδρευσης

Στοιχεία Λογαριασμού Χρέωσης

Από Λογαριασμό	88
Αριθμός Λογαριασμού	88
1ος Δικαιούχος	

Στοιχεία Πληρωμής

Επιχείρηση Κοινής Ωφέλειας	ΕΥΔΑΠ
Ημερομηνία Πληρωμής	29/04/2011

Λίστα Πληρωμών

Αριθμός Παραστατικού	Ημερομηνία Λήξης Πληρωμής	Ποσό Πληρωμής	Περιγραφή Πληρωμής
[?]	[?] 29/04/2011	0,00	ΕΥΔΑΠ
		Σύνολο:	0,00

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Όπως και για την πληρωμή λογαριασμού ηλεκτρισμού/τηλεπικοινωνιών, έτσι και για την πληρωμή λογαριασμού ύδρευσης, ο χρήστης-πελάτης μπορεί στην ανωτέρω οθόνη να πραγματοποιήσει πληρωμή ενός λογαριασμού Ύδρευσης στον οποίο είτε είναι ο ίδιος ο δικαιούχος είτε όχι.

Επιλέγει στο πεδίο «Από Λογαριασμό» τον καταθετικό λογαριασμό του, τον οποίο επιθυμεί να χρεώσει προκειμένου να πληρώσει το λογαριασμό ύδρευσης. Με την επιλογή του λογαριασμού εμφανίζεται αυτόματα στο πεδίο «1^{ος} Δικαιούχος» το όνομα του 1^{ου} δικαιούχου του καταθετικού λογαριασμού.

Στο πεδίο «Επιχείρηση Κοινής Ωφέλειας» εμφανίζεται αυτόματα το λεκτικό ΕΥΔΑΠ.

Στο πεδίο «Ημερομηνία Πληρωμής» εμφανίζεται αυτόματα η τρέχουσα ημερομηνία. Αν ο χρήστης ορίσει μεταγενέστερη ημερομηνία, τότε η πληρωμή δε θα γίνει σε πραγματικό χρόνο, αλλά αυτόματα από το σύστημα στη συγκεκριμένη ημερομηνία. Εάν ο χρήστης επιλέξει μία αργία, το σύστημα δε θα τον αφήσει να προχωρήσει.

Στο πεδίο «Αριθμός Παραστατικού» συμπληρώνει τον αριθμό Παραστατικού που αναγράφεται στο λογαριασμό της ΕΥΔΑΠ, ώστε να ταυτοποιηθεί η πληρωμή στον

Οργανισμό ύδρευσης. Για διευκόλυνση του χρήστη αριστερά του πεδίου υπάρχει ερωτηματικό σε περίπτωση που ο χρήστης δεν ξέρει ποιον κωδικό πρέπει να συμπληρώσει. Επιλέγοντάς το ανοίγει σε νέο παράθυρο αντίγραφο ενός λογαριασμού της ΕΥΔΑΠ, στο οποίο επισημαίνεται το σημείο του λογαριασμού στο οποίο ο χρήστης θα εντοπίσει τον αριθμό που πρέπει να συμπληρώσει.

Στο πεδίο «Ημερομηνία Λήξης Πληρωμής» συμπληρώνει την ημερομηνία λήξης προθεσμίας πληρωμής που αναγράφεται στον λογαριασμό της ΕΥΔΑΠ.

Στο πεδίο «Ποσό Πληρωμής» συμπληρώνει το ποσό που πρέπει να πληρώσει και επιλέγει το πλήκτρο «Υποβολή».

3.2 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ

3.2.1 Φόρος Εισοδήματος

[Διαδρομή: Πληρωμές → Δημοσίου → Φόρος Εισοδήματος]

Πληροφορίες Λογαριασμού Μεταφορές Πληρωμές Απτήσεις Λοιπές Υπηρεσίες Επιλογές Χρήστη Μηνύματα Αποσύνδεση

Αγοπητέη
Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: 05/04/2011 10:13:38
Έχεις 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

Γρηγόρο Μενού:

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 1 ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ 2 ΟΛΟΚΛΗ

Πληρωμή Φόρου Εισοδήματος

Στοιχεία Λογαριασμού Χρέωσης

Από Λογαριασμό	8
Αριθμός Λογαριασμού	8
Όνομα Δικαιούχου	

Στοιχεία Πληρωμής

Τύπος Πληρωμής	Φόρος Εισοδήματος
Ημερομηνία Πληρωμής	05/04/2011

Λίστα Πληρωμών

Α.Φ.Μ.	Κωδικός Πληρωμής	Ποσό Πληρωμής	Περιγραφή Πληρωμής
		0,00	Φόρος Εισοδήματος
Σύνολο:		0,00	

- Η συναλλαγή σας θα εκτελεστεί εφόσον υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στο λογαριασμό σας την ημερομηνία εκτέλεσης της συναλλαγής.
- Η συναλλαγή θα πραγματοποιηθεί αυθημερόν εφόσον η εντολή για την εκτέλεσή της καταχωρηθεί μέχρι τις 22:00. Διαφορετικά θα εκτελεστεί την επόμενη εργάσιμη μέρα.
- Δεν επιτρέπεται η μερική εξόφληση της οφειλής σας.

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Δίνεται η δυνατότητα στο χρήστη μέσω αυτής της οθόνης να πληρώσει το Φόρο Εισοδήματος. Η πληρωμή του φόρου εισοδήματος μπορεί να αφορά πληρωμή φόρου για τον ίδιο ή πληρωμή φόρου για τρίτο πρόσωπο.

Επιλέγει στο πεδίο «Από Λογαριασμό» τον καταθετικό λογαριασμό του, τον οποίο επιθυμεί να χρεώσει προκειμένου να πληρώσει το φόρο εισοδήματος. Με την επιλογή του λογαριασμού εμφανίζεται αυτόματα στο πεδίο «1^{ος} Δικαιούχος» το όνομα του 1^{ου} δικαιούχου του καταθετικού λογαριασμού.

Στο πεδίο «Τύπος Πληρωμής» εμφανίζεται αυτόματα ο όρος 'Φόρος Εισοδήματος'.

Αυτόματα επίσης εμφανίζεται η τρέχουσα ημερομηνία στο πεδίο «Ημερομηνία Πληρωμής». Αν ο χρήστης ορίσει μεταγενέστερη ημερομηνία, τότε η πληρωμή δε θα γίνει σε πραγματικό χρόνο, αλλά αυτόματα από το σύστημα στη συγκεκριμένη ημερομηνία. Εάν ο χρήστης επιλέξει μία αργία, το σύστημα δε θα τον αφήσει να προχωρήσει.

Στο πεδίο «ΑΦΜ» ο χρήστης συμπληρώνει τον Αριθμό Φορολογικού Μητρώου του ατόμου για τον οποίο επιθυμεί να πληρώσει το φόρο.

Στο πεδίο «Κωδικός Πληρωμής» συμπληρώνει τον κωδικό που εμφανίζεται στο έντυπο 'Αποδεικτικό Είσπραξης ΦΕ' της εφορίας, ώστε να ταυτοποιηθεί η πληρωμή από τη Δ.Ο.Υ. που το έστειλε. Για διευκόλυνση του χρήστη αριστερά του πεδίου υπάρχει ερωτηματικό σε περίπτωση που ο χρήστης δεν ξέρει ποιον κωδικό πρέπει να συμπληρώσει. Επιλέγοντάς το ανοίγει σε νέο παράθυρο αντίγραφο ενός εντύπου 'Αποδεικτικό Είσπραξης ΦΕ', στο οποίο επισημαίνεται το σημείο του εντύπου στο οποίο ο χρήστης θα βρει τον κωδικό που πρέπει να συμπληρώσει.

Στο πεδίο «Ποσό Πληρωμής» συμπληρώνει το ποσό που πρέπει να πληρώσει και επιλέγει το πλήκτρο «Υποβολή».

3.2.2 ΦΠΑ

[Διαδρομή: Πληρωμές → Δημοσίου → ΦΠΑ]

Πληροφορίες Λογαριασμού Μεταφορές Πληρωμές Αιτήσεις Λοιπές Υπηρεσίες Επιλογές Χρήστη Μηνύματα Αποσύνδεση

Αγοπητή
Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: 05/04/2011 15:18:01
Εχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

Γρήγορο Μενού:

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 1 ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ 2 ΟΛΟΚΛΗ

Πληρωμή ΦΠΑ

Στοιχεία Λογαριασμού Χρέωσης

Από Λογαριασμό	89
Αριθμός Λογαριασμού	89
1ος Δικαιούχος	

Στοιχεία Πληρωμής

Τύπος Πληρωμής	ΦΠΑ
Ημερομηνία Πληρωμής	05/04/2011

Λίστα Πληρωμών

A.Φ.Μ.	Κωδικός Πληρωμής	Ποσό Πληρωμής	Περιγραφή Πληρωμής
	?	0,00	ΦΠΑ
		Σύνολο:	0,00

- Η συναλλαγή σας θα εκτελεστεί εφόσον υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στο λογαριασμό σας την ημερομηνία εκτέλεσης της συναλλαγής.
- Η συναλλαγή θα πραγματοποιηθεί αυθημερόν εφόσον η εντολή για την εκτέλεσή της καταχωρηθεί μέχρι τις 22:00. Διαφορετικά θα εκτελεστεί την επόμενη εργάσιμη μέρα.
- Δεν επιτρέπεται η μερική εξόφληση της οφειλής σας.

Προσθήκη Νέας Πληρωμής Αφαίρεση Πληρωμής Καθαρισμός Υπ

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Δίνεται η δυνατότητα στο χρήστη μέσω αυτής της οθόνης να πραγματοποιήσει πληρωμές ΦΠΑ. Η πληρωμή του ΦΠΑ μπορεί να αφορά τον ίδιο ή τρίτο πρόσωπο.

Επιλέγει στο πεδίο «Από Λογαριασμό» τον καταθετικό λογαριασμό του, τον οποίο επιθυμεί να χρεώσει προκειμένου να πληρώσει τον ΦΠΑ. Με την επιλογή του λογαριασμού εμφανίζεται αυτόματα στο πεδίο «1^{ος} Δικαιούχος» το όνομα του 1^{ου} δικαιούχου του καταθετικού λογαριασμού.

Στο πεδίο «Τύπος Πληρωμής» εμφανίζεται αυτόματα ο όρος 'ΦΠΑ'.

Αυτόματα επίσης εμφανίζεται η τρέχουσα ημερομηνία στο πεδίο «Ημερομηνία Πληρωμής». Αν ο χρήστης ορίσει μεταγενέστερη ημερομηνία, τότε η πληρωμή δε θα γίνει σε πραγματικό χρόνο, αλλά αυτόματα από το σύστημα στη συγκεκριμένη ημερομηνία. Εάν ο χρήστης επιλέξει μία αργία, το σύστημα δε θα τον αφήσει να προχωρήσει.

Στο πεδίο «ΑΦΜ» ο χρήστης συμπληρώνει τον ΑΦΜ του ατόμου τον οποίο αφορά ο φόρος.

Στο πεδίο «Κωδικός Πληρωμής» συμπληρώνει τον κωδικό που εμφανίζεται στο πεδίο 'Ταυτότητα Πληρωμής' του 'Σημειώματος' που έχει λάβει ο φορολογούμενος, ώστε να ταυτοποιηθεί η πληρωμή από τη Δ.Ο.Υ. Για διευκόλυνση του χρήστη αριστερά του πεδίου υπάρχει ερωτηματικό σε περίπτωση που ο χρήστης δεν ξέρει ποιον κωδικό πρέπει να συμπληρώσει. Επιλέγοντάς το ανοίγει σε νέο παράθυρο αντίγραφο του σημειώματος, όπου επισημαίνεται το σημείο του σημειώματος στο οποίο ο χρήστης θα βρει τον κωδικό που πρέπει να συμπληρώσει.

Στο πεδίο «Ποσό Πληρωμής» συμπληρώνει το ποσό που πρέπει να πληρώσει και επιλέγει το πλήκτρο «Υποβολή».

3.3 ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ

3.3.1 ΙΚΑ

[Διαδρομή: Πληρωμές → Ασφάλειες → ΙΚΑ]

Αγοστή ή
Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: 05/04/2011 16:15:19
Έχετε 0 νέο μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

Γρήγορο Μενού:

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 1 ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ 2 ΟΛΟΚΛΗ

Πληρωμή ΙΚΑ

Στοιχεία Λογαριασμού Χρέωσης

Από Λογαριασμό	8
Αριθμός Λογαριασμού	8
1ος Δικαιούχος	

Στοιχεία Πληρωμής

Ταμείο Ασφάλισης	ΙΚΑ
Ημερομηνία Πληρωμής	05/04/2011

Λίστα Πληρωμών

Αριθμός Μητρώου Εργοδότη	Α.Φ.Μ.	Περίοδος	Ποσό Πληρωμής	Περιγραφή Πληρωμής	Δια
			0,00	ΙΚΑ	
			Σύνολο:	0,00	

- Η συναλλαγή σας θα εκτελεστεί εφόσον υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στο λογαριασμό σας την ημερομηνία εκτέλεσης της συναλλαγής.
- Η συναλλαγή θα πραγματοποιηθεί αυθημερόν εφόσον η εντολή για την εκτέλεσή της καταχωρηθεί μέχρι τις 22:00. Διαφορετικά θα εκτελεστεί την επόμενη εργάσιμη μέρα.
- Επιτρέπεται η μερική εξόφληση της οφειλής σας.

Προσθήκη Νέας Πληρωμής | Ακύρωση Πληρωμής | Καθυστώσεις | Υπ

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Πληρωμές προς το ΙΚΑ μπορούν να γίνουν μέσω της ανωτέρω οθόνης. Οι πληρωμές μπορεί να αφορούν είτε τον ίδιο είτε τρίτο πρόσωπο.

Ο χρήστης επιλέγει το λογαριασμό που επιθυμεί να χρεωθεί από το πεδίο «Από Λογαριασμό».

Στο πεδίο «Ταμείο Ασφάλισης» εμφανίζεται αυτόματα ο οργανισμός.

Στο πεδίο «Ημερομηνία Πληρωμής» εμφανίζεται αυτόματα η τρέχουσα ημερομηνία. Αν ο χρήστης ορίσει μεταγενέστερη ημερομηνία, τότε η πληρωμή δε θα γίνει σε πραγματικό χρόνο, αλλά το σύστημα θα την εκτελέσει αυτόματα στη συγκεκριμένη ημερομηνία. Εάν ο χρήστης επιλέξει μία αργία, το σύστημα δε θα τον αφήσει να προχωρήσει.

Σημαντικά πεδία σε αυτήν την οθόνη αποτελούν τα πεδία «Αριθμός Μητρώου Εργοδότη» και η «Περίοδος» για την οποία γίνεται η πληρωμή.

Το πεδίο «ΑΦΜ» συμπληρώνεται από το χρήστη με το ΑΦΜ του ατόμου στον οποίο αντιστοιχεί η πληρωμή.

Στο πεδίο «Ποσό Πληρωμής» συμπληρώνει το ποσό που πρέπει να πληρώσει και επιλέγει το πλήκτρο «Υποβολή».

3.3.2 ΟΑΕΕ (ΤΕΒΕ-ΤΣΑ-ΤΑΕ)

[Διαδρομή: Πληρωμές → Ασφάλειες → ΟΑΕΕ (ΤΕΒΕ-ΤΣΑ-ΤΑΕ)]

Αγοστή ή
Τελευταίο έσοδος στο σύστημα: 05/04/2011 16:15:19
Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

Γρήγορο Μενού:

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 1 ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ 2 ΟΛΟΚΛΗ

Πληρωμή ΟΑΕΕ(ΤΕΒΕ-ΤΣΑ-ΤΑΕ)

Στοιχεία Λογαριασμού Χρέωσης

Από Λογαριασμό	89
Αριθμός Λογαριασμού	89
Όνομα Δικαιούχου	

Στοιχεία Πληρωμής

Ταμείο Ασφάλισης	ΟΑΕΕ
Ημερομηνία Πληρωμής	05/04/2011

Λίστα Πληρωμών

ΑΜΟ	Ποσό Πληρωμής	Περιγραφή Πληρωμής	Διαγραφή
	0,00	ΟΑΕΕ	<input type="checkbox"/>
Σύνολο:		0,00	

- Η συναλλαγή σας θα εκτελεστεί εφόσον υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στο λογαριασμό σας την ημερομηνία εκτέλεσης της συναλλαγής.
- Η συναλλαγή θα πραγματοποιηθεί αυθημερόν εφόσον η εντολή για την εκτέλεσή της καταχωρηθεί μέχρι τις 22:00. Διαφορετικά θα εκτελεστεί την επόμενη εργάσιμη μέρα.
- Δεν επιτρέπεται η μερική εξόφληση της οφειλής σας.

Προσθήκη Νέας Πληρωμής | Αφαίρεση Πληρωμής | Καθαρισμός | Υ

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Στην οθόνη αυτή ο χρήστης μπορεί να προβαίνει και σε πληρωμές προς τον οργανισμό ΟΑΕΕ - Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών (συνένωση ταμείων ΤΕΒΕ-ΤΣΑ-ΤΑΕ), είτε για τον ίδιο είτε για τρίτο πρόσωπο.

Επιλέγει στο πεδίο «Από Λογαριασμό» τον καταθετικό λογαριασμό του, τον οποίο επιθυμεί να χρεώσει. Με την επιλογή του λογαριασμού εμφανίζεται αυτόματα στο πεδίο «1^{ος} Δικαιούχος» το όνομα του 1^{ου} δικαιούχου του καταθετικού λογαριασμού.

Στο πεδίο «Ημερομηνία Πληρωμής» εμφανίζεται αυτόματα η τρέχουσα ημερομηνία. Αν ο χρήστης ορίσει μεταγενέστερη ημερομηνία, τότε η πληρωμή δε θα γίνει σε πραγματικό χρόνο, αλλά το σύστημα θα την εκτελέσει αυτόματα στη συγκεκριμένη ημερομηνία. Εάν ο χρήστης επιλέξει μία αργία, το σύστημα δε θα τον αφήσει να προχωρήσει.

Στο πεδίο «ΑΜΟ» συμπληρώνει τον Αριθμό Μητρώου του ΟΑΕΕ καθώς και το ποσό στο πεδίο «Ποσό Πληρωμής» και επιλέγει «Υποβολή».

3.4 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΚΑΡΤΩΝ

3.4.1 ΚΑΡΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

[Διαδρομή: Πληρωμές → Πληρωμή Καρτών → Καρτών]

Πληροφορίες Λογαριασμού Μεταφορές Πληρωμές Αιτήσεις Λοιπές Υπηρεσίες Επιλογές Χρήστη Μηνύματα Αποσύνδεση

Αγοπητέη Γρήγορο Μενού: Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: 05/04/2011 15:52:14 Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 1 ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ 2 ΟΛΟΚΛΗ

Πληρωμή Καρτών

Στοιχεία Λογαριασμού Χρέωσης

Από Λογαριασμό	88
Αριθμός Λογαριασμού	88

Στοιχεία Πληρωμής

Ποσό Πληρωμής	0,00 EUR
Σχόλια Χρέωσης	
Σχόλια Πίστωσης	
Ημερομηνία Πληρωμής	05/04/2011

Λεπτομέρειες Κάρτας

Αριθμός Κάρτας	
Τράπεζα	

- Η συναλλαγή σας θα εκτελεστεί εφόσον υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στο λογαριασμό σας την ημερομηνία εκτέλεσης της συναλλαγής.
- Η συναλλαγή θα πραγματοποιηθεί αυθημερόν εφόσον η εντολή για την εκτέλεσή της καταχωρηθεί μέχρι τις 15:00. Διαφορετικά θα εκτελεστεί την επόμενη εργάσιμη μέρα.

Καθαρισμός Υπ

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Σε αυτήν την οθόνη ο χρήστης μπορεί να πληρώσει πιστωτικές κάρτες στις οποίες είναι ο κάτοχος.

Προϋπόθεση αποτελεί να έχει συνδέσει του αρ. των πιστωτικών αυτών καρτών με το λογαριασμό του e-banking κατά την υποβολή της αίτησης του στο κατάστημα της τράπεζας.

Επιλέγει στο πεδίο «Από Λογαριασμό» τον καταθετικό λογαριασμό του, τον οποίο επιθυμεί να χρεώσει προκειμένου να πληρώσει την πιστωτική κάρτα.

Στα πεδία «Αριθμός Κάρτας» και «Τράπεζα» συμπληρώνει τον αριθμό της κάρτας του, καθώς και το όνομα της τράπεζας από την οποία εκδόθηκε η κάρτα.

Καταχωρεί στο πεδίο «Ποσό πληρωμής» το επιθυμητό ποσό, καθώς και το νόμισμα και προαιρετικά συμπληρώνει τα πεδία «Σχόλια Χρέωσης» ή «Σχόλια Πίστωσης» με τυχόν σχόλια.

Αυτόματα επίσης εμφανίζεται η τρέχουσα ημερομηνία στο πεδίο «Ημερομηνία Πληρωμής». Αν ο χρήστης ορίσει μεταγενέστερη ημερομηνία, τότε η πληρωμή δε θα γίνει σε πραγματικό χρόνο, αλλά αυτόματα από το σύστημα στη συγκεκριμένη

ημερομηνία. Εάν ο χρήστης επιλέξει μία αργία, το σύστημα δε θα τον αφήσει να προχωρήσει.

3.4.2 ΚΑΡΤΩΝ ΤΡΙΤΩΝ

[Διαδρομή: Πληρωμές → Πληρωμή Καρτών → Καρτών Τρίτων]

Πληροφορίες Λογαριασμού		Μεταφορές	Πληρωμές	Αιτήσεις	Λοιπές Υπηρεσίες	Επιλογές Χρήστη	Μηνύματα	Αποσύνδεση	
<p>Αγοπήτέ η Γρηγόρη Μενού: Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: 05/04/2011 15:57:13 Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online</p>									
<p>Πληρωμή Καρτών Τρίτων</p>		<p>ΕΙΣΑΓΩΓΗ 1</p>		<p>ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ 2</p>		<p>ΟΛΟΚΛΗ</p>			
<p>Στοιχεία Λογαριασμού Χρέωσης</p>		<p>Στοιχεία Πληρωμής</p>		<p>Λεπτομέρειες Κάρτας</p>					
Από Λογαριασμό	88	Ποσό Πληρωμής	0,00 EUR	Αριθμός Κάρτας					
Αριθμός Λογαριασμού	88	Σχόλια Χρέωσης		Τράπεζα					
Σχόλια Πίστωσης		Ημερομηνία Πληρωμής	05/04/2011						
<p>- Η συναλλαγή σας θα εκτελεστεί εφόσον υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στο λογαριασμό σας την ημερομηνία εκτέλεσης της συναλλαγής. - Η συναλλαγή θα πραγματοποιηθεί αυθημερόν εφόσον η εντολή για την εκτέλεσή της καταχωρηθεί μέχρι τις 14:00. Διαφορετικά θα εκτελεστεί την επόμενη εργάσιμη μέρα. - Για τις χρεώσεις του ΤΤ για τις βασικές εργασίες πατήστε εδώ</p>									
								Καθαρισμός	Υ1

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Σε αυτήν την οθόνη ο χρήστης μπορεί να πληρώσει πιστωτικές κάρτες στις οποίες ο κάτοχος είναι τρίτο πρόσωπο.

Επιλέγει στο πεδίο «Από Λογαριασμό» τον καταθετικό λογαριασμό του, τον οποίο επιθυμεί να χρεώσει προκειμένου να πληρώσει την πιστωτική κάρτα.

Στα πεδία «Αριθμός Κάρτας» συμπληρώνει τον αριθμό της κάρτας που θα πιστώσει. Αυτόματα στο πεδίο «Τράπεζα» συμπληρώνεται το όνομα της τράπεζας από την οποία εκδόθηκε η κάρτα.

Καταχωρεί στο πεδίο «Ποσό πληρωμής» το επιθυμητό ποσό, καθώς και το νόμισμα και προαιρετικά συμπληρώνει τα πεδία «Σχόλια Χρέωσης» ή «Σχόλια Πίστωσης» με τυχόν σχόλια.

Αυτόματα επίσης εμφανίζεται η τρέχουσα ημερομηνία στο πεδίο «Ημερομηνία Πληρωμής». Αν ο χρήστης ορίσει μεταγενέστερη ημερομηνία, τότε η πληρωμή δε θα γίνει σε πραγματικό χρόνο, αλλά αυτόματα από το σύστημα στη συγκεκριμένη ημερομηνία. Εάν ο χρήστης επιλέξει μία αργία, το σύστημα δε θα τον αφήσει να προχωρήσει.

4 ΑΙΤΗΣΕΙΣ

4.1 ΑΙΤΗΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑΤΟΣ

[Διαδρομή: Αιτήσεις → Αίτηση Παραγγελίας Συναλλάγματος]

Αγοστή ή
Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: 06/04/2011 13:27:28
Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

Γρήγορο Μενού:

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 1 ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ 2 ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ

Παραγγελία Συναλλάγματος

Στοιχεία λογαριασμού

Από Λογαριασμό:	881	Αριθμός Ταυτότητας/ Διαβατηρίου:	
Ποσό Ισοπίας:	0,00	Ημερομηνία Παραλαβής	12/04/2011
Κατάστημα Παραλαβής:	ΑΓ. ΑΝΑΡΓΥΡΩΝ		

Καθαρισμός Υπ

ΑUD
CAD
CHF
DKK
EUR
GBP
JPY
NOK
SEK
USD

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Μέσω της οθόνης αυτής ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να παραγγείλει συνάλλαγμα μέσω του καταθετικού λογαριασμού του.

Στο πεδίο «Από Λογαριασμό» επιλέγει το λογαριασμό που θέλει να χρεωθεί.

Στη συνέχεια επιλέγει στο πεδίο «Ποσό Ισοτιμίας» το πόσο καθώς και το νόμισμα που επιθυμεί. Το νόμισμα το επιλέγει από τη διαθέσιμη λίστα που υπάρχει στο σύστημα.

Στο πεδίο «Κατάστημα παραλαβής» συμπληρώνει το Κατάστημα από το οποίο επιθυμεί να παραλάβει το συνάλλαγμα, ενώ στο πεδίο «Ημερομηνία Παραλαβής» συμπληρώνει την επιθυμητή ημερομηνία στην οποία θα προσέλθει στο κατάστημα.

Απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί η συμπλήρωση του πεδίου «Αριθμός Ταυτότητας/ Διαβατηρίου» το οποίο θα επιδειξει στο Κατάστημα κατά την παραλαβή του συναλλάγματος.

4.2 ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

[Διαδρομή: Αιτήσεις → Αντίγραφο Λογαριασμού]

Πληροφορίες Λογαριασμού Μεταφορές Πληρωμές Αιτήσεις Λοιπές Υπηρεσίες Επιλογές Χρήστη Μηνύματα Αποσύνδεση	
Αγοπητέ ή Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: 06/04/2011 13:36:30 Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online	
Γρήγορο Μενού:	
ΕΙΣΑΓΩΓΗ 1 ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ 2 ΟΛΟΚΛΗ	
Αντίγραφο Λογαριασμού	
Στοιχεία Λογαριασμού	
Επιλέξτε Λογαριασμό	<input type="text" value="9999"/>
Αριθμός Λογαριασμού	<input type="text" value="9999"/>
Στοιχεία εκτύπωσης	
Χρονική Περίοδος	<input type="text" value="06/04/2011"/>
	<input type="text" value="06/04/2011"/>
Κατάστημα Παραλαβής	<input type="text" value="ΑΓ. ΑΝΑΡΓΥΡΩΝ"/>
<input type="button" value="Καθαρισμός"/> <input type="button" value="Υπ"/>	
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων Ασφάλεια Όροι Χρήσης Συχνές Ερωτήσεις Επικοινωνία	
<input type="button" value="Υποχρεωτ"/>	

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Σε αυτήν την οθόνη ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να υποβάλλει αίτηση για να εκδοθεί αντίγραφο λογαριασμού για τους αρ. λογαριασμών που εμφανίζονται στη λίστα «Επιλέξτε Λογαριασμό».

Ο χρήστης επιλέγει τον καταθετικό λογαριασμό που επιθυμεί και ορίζει τη χρονική περίοδο για την οποία επιθυμεί να λάβει το αντίγραφο του λογαριασμού.

Τέλος, ορίζει στο πεδίο «Κατάστημα Παραλαβής» το Κατάστημα από το οποίο θέλει να προσέλθει για να παραλάβει το αντίγραφο.

4.3 ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΤΟΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ

[Διαδρομή: Αιτήσεις → Βεβαίωση Τόκων Δανειών]

Πληροφορίες λογαριασμού Μεταφορές Πληρωμές Αιτήσεις Άλλες Υπηρεσίες Επιλογές Χρήστη Πληρωμαία Απουσίαση

Αγοητινή
Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: 06/04/2011 14:18:38
Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 1 ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ 2 ΟΛΟΚΛΗ

Βεβαίωση Τόκων Δανειών

Λεπτομέρειες Παραγγελίας Πιστοποιητικού

Επιλέξτε Λογαριασμό	9999
Αριθμός Χρηρηγικού Λογαριασμού	9999
Μέθοδος Παραλαβής:	Ταχυδρομικώς
Χρονική Περίοδος	Παραλαβή από το υποκατάστημα Ταχυδρομικώς
	31/12/2010

Μπορείτε να ζητήσετε το πιστοποιητικό τόκων για το περασμένο έτος

Καθαρισμός Υ

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων | Ασφάλεια | Όροι Χρήσης | Συχνές Ερωτήσεις | Επικοινωνία Υποχρεωτ

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Μέσω της οθόνης αυτής ο χρήστης μπορεί να υποβάλλει αίτηση για επανέκδοση της Βεβαίωσης τόκων δανειών για τα δάνεια που έχει.

Προϋπόθεση αποτελεί να έχει συνδέσει με το λογαριασμό του στο e-banking τους χορηγητικούς του λογαριασμούς.

Στο πεδίο «Μέθοδος Παραλαβής» επιλέγει είτε το 'Παραλαβή από το Υποκατάστημα', είτε 'Ταχυδρομικώς'. Στην πρώτη περίπτωση εμφανίζεται ένα επιπλέον πεδίο «Κατάστημα Παραλαβής» στο οποίο επιλέγει το Κατάστημα από το οποίο επιθυμεί να παραλάβει τη βεβαίωση.

Αγοστή ή
Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: 06/04/2011 14:49:25
Έχει 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

Γρήγορο Μενού:

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 1 ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ 2 ΟΛΟΚΛΗ

Βεβαίωση Τόκων Δανείων

Λεπτομέρειες Παραγγελίας Πιστοποιητικού

Επιλέξτε Λογαριασμό	9999
Αριθμός Χορηγητικού Λογαριασμού	9999
Μέθοδος Παραλαβής:	Παραλαβή από το υποκατάστημα
Κατάστημα Παραλαβής	ΑΝΩ ΙΩΣΙΩΝ
Χρονική Περίοδος	01/01/2010
	31/12/2010

Μπορείτε να ζητήσετε το πιστοποιητικό τόκων για το περασμένο έτος

Καθαρισμός

Στη δεύτερη περίπτωση η Βεβαίωση Τόκων θα αποσταλεί στην ταχυδρομική διεύθυνση του πελάτη στην οποία είχε πάει και η πρωτότυπη Βεβαίωση Τόκων.

Το πεδίο «Χρονική Περίοδος» συμπληρώνεται αυτόματα από το σύστημα με την ημερομηνία του προηγούμενου έτους (31/12/xxxx).

5 ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

5.1 ΤΙΜΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑΤΟΣ

[Διαδρομή: Λοιπές Υπηρεσίες → Τιμές Συναλλάγματος]

Αγοπητέη
Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: 06/04/2011 14:49:25
Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

Γρήγορο Μενού:

Τιμές Συναλλάγματος

Ημερομηνία	CCY	Κωδικός	Μεταφορές (Πώληση)	Μεταφορές (Αγορά)
05/04/2011 16:00:00	Swiss Franc	CHF	1.293391	1
05/04/2011 16:00:00	Pound Sterling	GBP	0.862376	0
05/04/2011 16:00:00	Canadian Dollar	CAD	1.351189	1
05/04/2011 16:00:00	Australian Dollar	AUD	1.356524	1
05/04/2011 16:00:00	Danish Krone	DKK	7.367812	7
05/04/2011 16:00:00	Yen	JPY	117.9672	1
05/04/2011 16:00:00	Swedish Krona	SEK	8.881626	9
05/04/2011 16:00:00	Norwegian Krone	NOK	7.697508	7
05/04/2011 16:00:00	US Dollar	USD	1.399601	1

9 Εγγραφή(ές) βρέθηκαν, εμφανίζονται 9 εγγραφή(ές), από 1 μέχρι 9. Σελίδα 1 / 1.

Οι παραπάνω αναγραφόμενες τιμές είναι οι τρέχουσες τιμές συναλλάγματος και ισχύουν για ποσά έως 10.000 ευρώ.

Μετατροπές Ισοτιμίας

Μετατροπή Ισοτιμίας: EUR GBP

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Μέσω αυτής της οθόνης ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να δει τις τρέχουσες συναλλαγματικές ισοτιμίες οι οποίες ισχύουν για ποσά έως 10.000 ευρώ. Για μεγαλύτερα ποσά οι τράπεζες δύναται να δώσουν ευνοϊκότερες ισοτιμίες. Σε αυτήν την περίπτωση ο χρήστης δεν μπορεί να δει την ισοτιμία μέσω web για ποσό άνω των 10.000 ευρώ.

Στο κάτω μέρος της οθόνης στον πίνακα «Μετατροπές Ισοτιμίας» ο χρήστης μπορεί να εισάγει ένα ποσό στο πεδίο «Μετατροπή Ισοτιμίας:», στο νόμισμα που θέλει, και επιλέγοντας το πλήκτρο «Μετατροπή» να το μετατρέψει στο επιθυμητό συνάλλαγμα (στο πεδίο «Ισούται Με:»).

5.2 ΜΕΤΑΤΡΟΠΗ ΣΕ IBAN

[Διαδρομή: Λοιπές Υπηρεσίες → Μετατροπή Σε IBAN]

The screenshot shows the 'Μετατροπή Σε IBAN' (Convert to IBAN) page in an online banking system. At the top, there is a navigation menu with links: Πληροφορίες Λογαριασμού, Μεταφορές, Πληρωμές, Αιτήσεις, Λοιπές Υπηρεσίες, Επιλογές Χρήστη, Μηνύματα, and Αποσύνδεση. Below the menu, a yellow status bar displays: Αγοπητέ ή, Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: 06-04-2011 14:49:25, Έχει 0 νέα μηνύματα, Κατάσταση Συστήματος: Online, and Γρήγορο Μενού: on the right. The main heading is 'Μετατροπή Σε IBAN' with the sub-heading 'Στοιχεία λογαριασμού'. The form contains two input fields: 'Επιλέξτε Λογαριασμό:' with a dropdown menu showing '881', and 'IBAN:'. A 'Μετατροπή' button is located below the IBAN field. At the bottom of the page, there is a footer with links: Προστασία Προσωπικών Δεδομένων, Ασφάλεια, Όροι Χρήσης, Συχνές Ερωτήσεις, and Επικοινωνία. Below this, a blue bar contains the text 'Μετατροπή Ισοτιμίας: 0.0 EUR Ισούται Με: 0 GBP' and another 'Μετατροπή:' button.

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Στη συγκεκριμένη οθόνη ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να δει την αντιστοιχία του αριθμού λογαριασμού του στο διεθνές αριθμό καταθετικού λογαριασμού IBAN (International Banking Account Number).

Στο πεδίο «Επιλέξτε Λογαριασμό» επιλέγει τον καταθετικό λογαριασμό του οποίου το IBAN επιθυμεί να βρει και επιλέγει «Μετατροπή».

6 ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΧΡΗΣΤΗ

6.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

6.1.1 Αλλαγή Ψευδώνυμου Λογαριασμού

[Διαδρομή: Επιλογές Χρήστη → Διαχείριση Λογαριασμού → Αλλαγή Ψευδώνυμου Λογαριασμού]

Πληροφορίες Λογαριασμού | Μεταφορές | Πληρωμές | Αιτήσεις | Λοιπές Υπηρεσίες | Επιλογές Χρήστη | Μηνύματα | Αποσύνδεση

Αγαπητέ ή Γρήγορο Μενού:
 Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: 06/04/2011 15:01:35
 Έχετε 0 νέο μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

Αλλαγή Ψευδώνυμου Λογαριασμού

Αριθμός Λογαριασμού	Είδος Λογαριασμού	1ος Δικαιούχος	Ψευδώνυμο Λογαριασμού	Συμπεριλάβω Υπόλοιπο Λογαριασμού
88	ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9999	ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ		<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
89	ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Οι ονομασίες που δώσατε αφορούν προσωπική σας χρήση και δεν αναγνωρίζονται από την τράπεζα.

□

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων | Ασφάλεια | Όροι Χρήσης | Συχνές Ερωτήσεις | Επικοινωνία Υποχρεωτ

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Στην οθόνη αυτή ο χρήστης μπορεί είτε να ορίσει είτε (εάν έχει ορίσει στο παρελθόν) να τροποποιήσει ένα ψευδώνυμο που έχει βάλει σε κάποιον λογαριασμό του. Ο λογαριασμός μπορεί να είναι είτε καταθετικός είτε χορηγητικός.

Το ψευδώνυμο το συμπληρώνει στο πεδίο «Ψευδώνυμο Λογαριασμού» και επιλέγει 'Υποβολή'. Με αυτόν τον τρόπο, σε κάθε του συναλλαγή στο e-banking όταν πρέπει να επιλέξει τον καταθετικό του λογαριασμό (από το πεδίο «Επιλέξτε Λογαριασμό») θα

εμφανίζεται το ψευδώνυμο που έχει ορίσει για τον λογαριασμό στην παραπάνω οθόνη.

Εάν είχε ορίσει ήδη ψευδώνυμο και θέλει να το αλλάξει, τότε το διαγράφει από το πεδίο «Ψευδώνυμο Λογαριασμού» και είτε το αφήνει κενό είτε συμπληρώνει νέο ψευδώνυμο. Στο τέλος επιλέγει 'Υποβολή'.

6.2 ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

6.2.1 Φραγή Πρόσβασης

[Διαδρομή: Επιλογές Χρήστη → Επιλογές Ασφαλείας → Φραγή Πρόσβασης]

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Μέσω της οθόνης αυτής ο χρήστης μπορεί επιλέγοντας το πεδίο «Κλείδωμα Συνδρομής» να απενεργοποιήσει το λογαριασμό του στο e-banking.

Εάν θέλει να άρει τη φραγή θα πρέπει, για λόγους ασφαλείας, να προσέλθει σε κατάστημα της τράπεζας ώστε να συμπληρώσει σχετικό αίτημα.

6.2.2 Αλλαγή Μυστικού Κωδικού Αναγνώρισης

[Διαδρομή: Επιλογές Χρήστη → Επιλογές Ασφαλείας → Αλλαγή Μυστικού Κωδικού Αναγνώρισης]

Πληροφορίες Λογαριασμού | Μεταφορές | Πληρωμές | Αιτήσεις | Λοιπές Υπηρεσίες | Επιλογές Χρήστη | Μηνύματα | Αποσυνδεδεση

Αγοπητέ ή Γρήγορο Μενού:
 Τελευταίο τίσοδος στο σύστημα: 06/04/2011 15:29:14
 Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

Αλλαγή Μυστικού Κωδικού Αναγνώρισης

Κωδικός Ταυτότητας Πελάτη:	<input type="text" value="67"/>
Μυστικός Κωδικός Αναγνώρισης:	<input type="text"/>
Νέος Μυστικός Κωδικός Αναγνώρισης:	<input type="text"/>
Επιβεβαίωση Νέου Μυστικού Κωδικού Αναγνώρισης:	<input type="text"/>

[Πολιτική Αλλαγής Μυστικού Κωδικού Αναγνώρισης](#)

Ο κωδικός θα πρέπει να έχει μήκος 8 χαρακτήρων τουλάχιστον και να περιλαμβάνει υποχρεωτικά αριθμούς, μικρά και κεφαλαία γράμματα.

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων | Ασφάλεια | Όροι Χρήσης | Συχνές Ερωτήσεις | Επικοινωνία Υποχρεωτ

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Σε αυτήν την οθόνη ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να αλλάξει το Μυστικό Κωδικό Αναγνώρισης (Password).

Στο πεδίο «Κωδικός Ταυτότητας Πελάτη» εμφανίζεται αυτόματα ο Κωδικός του χρήστη (User Name).

Στο πεδίο «Μυστικός Κωδικός Αναγνώρισης» συμπληρώνει τον υφιστάμενο κωδικό του.

Στα πεδία «Νέος Μυστικός Κωδικός Αναγνώρισης» και «Επιβεβαίωση Νέου Κωδικού Αναγνώρισης» συμπληρώνει τον νέο κωδικό που επιθυμεί. Στο κάτω μέρος της οθόνης υπάρχει ενημερωτικό μήνυμα από το σύστημα που υπενθυμίζει στο χρήστη ποιο πρέπει να είναι το μήκος του κωδικού και τα γράμματα.

6.2.3 Αλλαγή Κωδικού Ταυτότητας Πελάτη

[Διαδρομή: Επιλογές Χρήστη → Επιλογές Ασφαλείας → Αλλαγή Κωδικού Ταυτότητας Πελάτη]

Αγοπήτη
Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: 06/04/2011 16:07:53
Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online
Γρήγορο Μενού:

Αλλαγή Κωδικού Ταυτότητας Πελάτη

Αρχικός Κωδικός Ταυτότητας Πελάτη:

Κωδικός Ταυτότητας Πελάτη:

Νέος Κωδικός Ταυτότητας Πελάτη:

Επιβεβαίωση Νέου Κωδικού Ταυτότητας Πελάτη:

[Πολιτική Αλλαγής Κωδικού Ταυτότητας Πελάτη](#)

Καθαρισμός Υπ

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων | Ασφάλεια | Όροι Χρήσης | Συχνές Ερωτήσεις | Επικοινωνία Υποχρεωτ

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Μέσω της οθόνης αυτής ο χρήστης μπορεί να αλλάξει τον Κωδικό Ταυτότητας Πελάτη που έχει (User Name).

Στο πεδίο «Αρχικός Κωδικός Ταυτότητας Πελάτη» εμφανίζεται αυτόματα ο Κωδικός του.

Το πεδίο «Κωδικός Ταυτότητας Πελάτη» το συμπληρώνει μόνο στην περίπτωση που στο παρελθόν είχε αλλάξει ξανά τον Κωδικό Ταυτότητας που του είχε εκδώσει η τράπεζα.

Στα πεδία «Νέος Κωδικός Ταυτότητας Πελάτη» και «Επιβεβαίωση Νέου Κωδικού Ταυτότητας Πελάτη» συμπληρώνει τον νέο κωδικό που επιθυμεί. Στο κάτω μέρος της οθόνης υπάρχει link που τον ενημερώνει για την Πολιτική Αλλαγής Κωδικού Ταυτότητας Πελάτη της Τράπεζας, αλλά και πώς να συμπληρώνει τα πεδία.

6.3 ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΜΕΝΟΥ

6.3.1 Γρήγορο Μενού

[Διαδρομή: Επιλογές Χρήστη → Επιλογές Μενού → Γρήγορο Μενού]

Επίπεδο Μενού1	Επίπεδο Μενού2	Επίπεδο Μενού3
Αιτήσεις <input type="checkbox"/>		
Αποσύνδεση <input checked="" type="checkbox"/>		
Επιλογές Χρήστη <input type="checkbox"/>		
Λοιπές Υπηρεσίες <input type="checkbox"/>		
Μεταφορές <input type="checkbox"/>		
Μηνύματα <input type="checkbox"/>		
Πληροφορίες Λογαριασμού <input type="checkbox"/>		
Πληρωμές <input type="checkbox"/>		

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Σε αυτήν την οθόνη ο χρήστης μπορεί να αλλάξει το γρήγορο μενού που εμφανίζεται στο σύστημα του e-banking στο πάνω δεξί μέρος της οθόνης, με βάση τις δικές του προτιμήσεις.

Συγκεκριμένα μπορεί να αλλάξει τόσο τη σειρά των επιλογών του μενού, όσο και το ποιες επιλογές επιθυμεί να βλέπει στο 'Γρήγορο Μενού'.

6.4 ΥΠΕΝΘΥΜΙΣΗ ΜΕΣΩ ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ SMS

[Διαδρομή: Επιλογές Χρήστη → Υπενθύμιση Μέσω Μηνυμάτων SMS]

Πληροφορίες Λογαριασμού | Μεταφορές | Πληρωμές | Αιτήσεις | Λοιπές Υπηρεσίες | Επιλογές Χρήστη | Μηνύματα | Αποσυνδεδεση

Αγοπητέ ή
Τελευταίο είσοδος στο σύστημα: 06/04/2011 16:15:39
Έχετε 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online

Γρήγορο Μενού:

Υπενθύμιση μέσω Μηνυμάτων SMS

Περιγραφή	Ενεργό
Σύνδεση	<input type="checkbox"/>
Μεταφορά μεταξύ λογαριασμών μου	<input type="checkbox"/>
Μεταφορά Σε λοιπούς Πελάτες της Τράπεζας	<input type="checkbox"/>
Μεταφορά Σε Τράπεζες Εσωτερικού	<input type="checkbox"/>
Εντολές Πληρωμής (Εμβάσματα)	<input type="checkbox"/>
Πληρωμές Λογαριασμών Ηλεκτρισμού	<input type="checkbox"/>
Πληρωμές Λογαριασμών Τηλεπικοινωνιών	<input type="checkbox"/>
Πληρωμές Λογαριασμών Ύδρευσης	<input type="checkbox"/>
Πληρωμή Φόρου Εισοδήματος	<input type="checkbox"/>
Πληρωμές Ασφαλιστικών Ταμείων	<input type="checkbox"/>
Πληρωμή Καρτών	<input type="checkbox"/>
Πληρωμή Καρτών Τρίτων	<input type="checkbox"/>
Παραγγελία Καρτέ Επιταγών	<input type="checkbox"/>
Πληρωμή ΦΠΑ	<input type="checkbox"/>

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων | Ασφάλεια | Όροι Χρήσης | Συχνές Ερωτήσεις | Επικοινωνία

Υποχρεωτ

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Μέσω αυτής της οθόνης αυτής ο χρήστης μπορεί να ορίσει για ποιες συναλλαγές επιθυμεί να λαμβάνει ειδοποιήσεις **SMS** από το σύστημα.

Με τις ειδοποιήσεις μέσω SMS ορίζει για ποιες περιπτώσεις θέλει να ενημερώνεται εάν γίνει κάποια συναλλαγή μέσω e-banking σε κάποιον από τους λογαριασμούς που έχει συνδέσει με το σύστημα.

Με αυτόν τον τρόπο προστατεύεται ο χρήστης καθώς σε περίπτωση μη εξουσιοδοτημένης χρήσης του λογαριασμού του στο e-banking της τράπεζας πληροφορείται άμεσα και μπορεί να ενημερώσει αντίστοιχα την τράπεζα προκειμένου να προβεί στη φραγή του λογαριασμού του.

7 ΜΗΝΥΜΑΤΑ

7.1 ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΑ – ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΑ – ΝΕΟ ΜΗΝΥΜΑ

[Διαδρομή: Μηνύματα → Εισερχόμενα / Εξερχόμενα / Νέο Μήνυμα]

Εισερχόμενα - Εξερχόμενα

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Στην οθόνη των Εισερχόμενων ή Εξερχόμενων μηνυμάτων ο χρήστης μπορεί να βλέπει τυχόν μηνυμάτά του. Στα εισερχόμενα μηνύματα εμφανίζονται μηνύματα που τυχόν έχει λάβει από το σύστημα, ενώ στα εξερχόμενα μηνύματα εμφανίζονται μηνύματα/αιτήματα που ο ίδιος έχει αποστείλει στο σύστημα του e-banking.

Δίνεται η δυνατότητα στο χρήστη να διαγράψει κάποιο μήνυμα με το πλήκτρο «Διαγραφή Επιλεγμένου».

Νέο Μήνυμα

Επικοινωνίες Λογαριασμών Πελάτες Επιχειρήσεις Άλλοι Πελάτες Επιλογές Αρτητή Μηνύματα Αποδόσεις	
Αγαπητέ ή Τελευταία είσοδος στο σύστημα: 07/04/2011 11:59:00 Έχει 0 νέα μηνύματα. Κατάσταση Συστήματος: Online	
Γρήγορο Μενού:	
Μηνύματα	
<input type="button" value="Εισερχόμενα"/> <input type="button" value="Εξερχόμενα"/> <input type="button" value="Νέο Μήνυμα"/>	
Όνομα Χρήστη	67
Επιθυμητή Μέθοδος Αποστολής	Με Μήνυμα
Θέμα	Με Μήνυμα Με Τηλέφωνο
Μήνυμα	
<input type="button" value="Αποστολή"/>	
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων Ασφάλεια Όροι Χρήσης Συνέχ. Ερωτήσεις Επικοινωνία	

Ανάλυση Πεδίων Οθόνης

Σε αυτήν την οθόνη ο χρήστης μπορεί να στείλει κάποιο μήνυμα προς την αρμόδια διεύθυνση του e-banking της τράπεζας. Συγκεκριμένα, μπορεί να συμπληρώσει το θέμα του μηνύματος, καθώς και την αναλυτική του περιγραφή στα αντίστοιχα πεδία και να επιλέξει με ποιο τρόπο επιθυμεί να λάβει απάντηση από το αρμόδιο τμήμα της τράπεζας που διαχειρίζεται τους λογαριασμούς ηλεκτρονικής τραπεζικής.

8 ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΗ

Με την επιλογή του πλήκτρου «Αποσύνδεση» στο μενού της οθόνης ο χρήστης αποσυνδέεται από το σύστημα και παραπέμπεται στην αρχική οθόνη σύνδεσης:

The screenshot displays the e-bank login interface. At the top, there is a blue header with the text "πάντα σε επαφή" (always in contact) and the "e-bank" logo. On the left, the logos for "HELLENIC POSTBANK" and "ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ" are visible. The main content area is a yellow box titled "Σύνδεση" (Login). It contains the following fields and elements:

- ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ ΠΕΛΑΤΗ: [input field]
- ΜΥΣΤΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ: [input field]
- ΓΛΩΣΣΑ: Ελληνικά [dropdown menu]
- [Σύνδεση] button

Below the form, there are three bullet points:

- ▶ Εσχάστε τις λεπτομέρειες ασφαλείας;
- ▶ Νέος Πελάτης;
- ▶ Πληροφορίες Σύνδεσης;

At the bottom of the page, there is a footer with the text: "Προστασία Προσωπικών Δεδομένων | Ασφάλεια | Όροι Χρήσης | Συναγ. Ερωτήσεις | Επικοινωνία" and "Υπονοσητικό Περίο."

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Στην εκπινοή αυτής της εργασίας μπορούμε να συμπεράνουμε ότι το μέλλον βρίσκεται στις ηλεκτρονικές συναλλαγές και την παροχή νέων υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου είτε με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών είτε με άλλα μέσα, όπως τα κινητά τηλέφωνα. Ο ανταγωνισμός εντείνεται σε όλες τις εκφάνσεις της εμπορικής ηλεκτρονικής δραστηριότητας συμπεριλαμβανομένου και των παραδοσιακών τραπεζικών υπηρεσιών. Πολλές τράπεζες παγκοσμίως θα αρχίσουν να παρέχουν υπηρεσίες αποκλειστικά μέσω του διαδικτύου, χωρίς να διατηρούν φυσικά καταστήματα εξυπηρέτησης πελατών και ήδη στο εξωτερικό οι τράπεζες καινοτομούν προσφέροντας καλύτερα τραπεζικά επιτόκια και ανταγωνιστικότερες 'τιμές' στους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Γίνεται κατανοητό ότι μέσα σε αυτό το ανταγωνιστικό κλίμα και τις νέες και αναδυόμενες τεχνολογικές εξελίξεις, οι ελληνικές τράπεζες πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικές κατά την υιοθέτηση ενός πληροφοριακού συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής, ώστε να μπορούν να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της νέας μορφής πελατών, των ηλεκτρονικών χρηστών.

Από την περιγραφή των οθονών και των πεδίων του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής της μελέτης περίπτωσης της ελληνικής τράπεζας, που έγινε στην παρούσα εργασία, καταδεικνύεται το εύρος των επιλογών και δυνατοτήτων που μπορεί να προσφέρει ένα σύστημα e-banking, οι οποίες μπορούν να καλύπτουν βασικές, αλλά και εξειδικευμένες ανάγκες πελατών. Παράλληλα, το σύστημα e-banking στην παρούσα μελέτη περίπτωσης είναι δομημένο σε ένα εύχρηστο περιβάλλον 'ηλοήγησης', καθώς έχει ένα καλά δομημένο μενού με σαφείς επιλογές για το χρήστη. Αυτό είναι σημαντικό στοιχείο για κάθε τράπεζα που παρέχει on-line υπηρεσίες, καθώς επιτρέπει ακόμα και στον πιο αρχάριο χρήστη ηλεκτρονικής τραπεζικής να έχει

εύκολη πρόσβαση στις συναλλαγές που επιθυμεί, χωρίς να πρέπει συνεχώς να έρχεται σε επικοινωνία με την Τράπεζα για παροχή διευκρινήσεων. Η καλή λειτουργικότητα του συστήματος λοιπόν είναι απαραίτητη, προκειμένου να μπορεί να χρησιμοποιηθεί από όλες τις ηλικιακές ομάδες πελατών μίας τράπεζας, χωρίς να απαιτούνται ιδιαίτερες γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Έτσι διευρύνεται το πελατολόγιο της τράπεζας, αλλά και μειώνεται το κόστος λειτουργίας της καθώς μειώνεται η προσέλευση πελατών στα καταστήματα για την εκτέλεση μίας συναλλαγής.

Από την άλλη μεριά η παροχή ασφάλειας στους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής για αποφυγή κρουσμάτων ηλεκτρονικής απάτης στις ιστοσελίδες των τραπεζών είναι ένα σημείο στο οποίο οι τράπεζες αντιμετωπίζουν την μεγαλύτερη ίσως πρόκληση. Εάν δεν υπάρχει προσεκτικός σχεδιασμός και συντήρηση των συστημάτων ασφαλείας του e-banking, το οποιαδήποτε κρούσμα μπορεί να έχει όχι μόνο άμεσες οικονομικές ζημιές, αλλά και έμμεσες λόγω της δυσφήμισης της τράπεζας και της απώλειας πελατών. Συστήματα όπως οι κωδικοί TAN και οι ειδοποιήσεις SMS Alerts που περιγράφησαν στην παρούσα εργασία, είναι στοιχειώδεις δικλίδες ασφαλείας που μπορεί να προστατέψουν τις τράπεζες και τους χρήστες από το ηλεκτρονικό έγκλημα και να κάνουν δυνατή την περαιτέρω ανάπτυξη των ηλεκτρονικών τραπεζών.

Κανείς δε ξέρει αν μακροπρόθεσμα οι μόνες τράπεζες που θα 'επιβιώσουν' θα είναι όσες λειτουργούν ηλεκτρονικά καταστήματα, δηλαδή αν στο μέλλον οι ηλεκτρονικές τράπεζες θα αντικαταστήσουν τις παραδοσιακές. Αυτό είναι κάτι που θα καθοριστεί από τις αγορές. Σε κάθε περίπτωση πάντως, τα πληροφοριακά συστήματα τα οποία προμηθεύονται οι τράπεζες για την παροχή ηλεκτρονικών τραπεζικών εργασιών θα πρέπει να ανταποκρίνονται στη στρατηγική τους, στις απαιτήσεις κέρδους, κόστους και ασφαλείας, στις υφιστάμενες και δυνητικές ανάγκες των πελατών-χρηστών, αλλά και στις τεχνολογικές εξελίξεις της κάθε εποχής, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η επιτυχημένη πορεία τους σε αυτήν τη νέα τραπεζική αγορά

Εν κατακλείδι η ηλεκτρονική τραπεζική είναι ένας νέος εικονικός κόσμος που εξελίσσεται με γνώμονα την εξυπηρέτηση και προσέλκυση του πελάτη, ένας κόσμος που χτίζεται μαζί με τους χρήστες του ηλεκτρονικού εμπορίου και που θα αποτελέσει ένα από τα βασικά εργαλεία για την ανταγωνιστικότητα των τραπεζών στο μέλλον.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ / ΔΙΚΤΥΟΓΡΑΦΙΑ

- Πολλάλης Γ., Γιαννακόπουλος Δ., Ηλεκτρονικό Επιχειρείν, Εκδ. Σταμούλης, Αθήνα 2007
- Δουκίδης Γ., Θεμιστοκλέους Μ., Δράκος Β., Παπαζαφειροπούλου Ν., Ηλεκτρονικό Εμπόριο, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα 1998
- Αγγέλης, Βασίλειος Γ., Η βίβλος του e-banking, Εκδ. Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα 2005
- Cronin, Mary J., Banking and Finance on the Internet, John Wiley and Sons, 1997
- Elliott S., Electronic Commerce: B2C Strategies and Models, John Wiley and Sons, 1999
- Περιοδικό RAM, Τεύχος Μαρτίου 2009,
<http://www.eurobank.gr/Uploads/pdf/RAMMarch2009Final.pdf>
- Περιοδικό Global Finance, Τεύχος Ιουλίου 2010,
http://www.eurobank.gr/Uploads/pdf/InternetBanks_Europe10.pdf
- Περιοδικό Business Today.in, Bring Home the Bank, September 6, 2007,
<http://businesstoday.intoday.in/bt/story/bring-home-the-bank/0/6620.html>
- Speech by Carol Sergeant, Director, Banks & Buildings Societies, Financial Services Authority, 29 March 2000 available at:
<http://www.fsa.gov.uk/Pages/Library/Communication/Speeches/2000/sp46.shtml>
- http://www.ehow.com/about_5282606_history-ebusiness.html
- http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic_business
- <http://www.creativelook.gr/e-businness.htm>
- http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1015
- http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic_commerce
- http://www.ecommerce-land.com/history_ecommerce.html
- <http://el.wikipedia.org/wiki/Www>
- http://en.wikipedia.org/wiki/Mosaic_%28web_browser%29
- <http://en.wikipedia.org/wiki/PayPal>
- <http://www.essortment.com/history-amazoncom-21180.html>
- <http://en.wikipedia.org/wiki/Dell#History>
- <http://en.wikipedia.org/wiki/Business-to-business>
- <http://en.wikipedia.org/wiki/Business-to-consumer>

- <http://en.wikipedia.org/wiki/Consumer-to-consumer>
- <http://en.wikipedia.org/wiki/E-Government>
- Information and Communication Technology for Development, History of E-Government, September 18, 2008, <http://www.caricomict4d.org/news-mainmenu-60/16-e-governance/71-history-of-e-government.html>
- Europa Σύνοψη της νομοθεσίας της ΕΕ, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: η επιγραμμική δημόσια διοίκηση, Ανακοίνωση της Επιτροπής της 26ης Σεπτεμβρίου 2003, http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/businesses/public_procurement/1242_26b_el.htm
- http://en.wikipedia.org/wiki/SMS_banking
- http://en.wikipedia.org/wiki/Smart_card
- Piraeus Bank, <http://www.piraeusbank.gr/ecpage.asp?id=235011&nt=96&lang=1>
- EFG Eurobank Ergasias, <http://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=233&mid=467&lang=gr>
- Hellenic PostBank Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο <https://ebank.ttbank.gr/netteller-postbank/LoginPage.jsp>