

ΑΛΥΦΑΝΤΑΡΟΥ ΒΑΣΙΛΙΚΗ  
Τμήμα Χρηματοοικονομικής & Ελεγκτικής  
Σχολή Διοίκησης & Οικονομίας  
ΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ



**Τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες που παρέχει η Εθνική  
Τράπεζα της Ελλάδος μέσω διαδικτύου (Internet Banking)  
Πτυχιακή Εργασία**

ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2005

## Περιεχόμενα

|  |        |
|--|--------|
| Εισαγωγή.....  | 6 σελ. |
| <b>Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup> : Παρουσίαση ομίλου Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος</b> |        |
| 1.1 Γενικά στοιχεία ομίλου Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος.....                   | 7      |
| 1.2 Ο όμιλος .....   | 8      |
| 1.3 Λιανική τραπεζική.....   | 9      |
| 1.4 Επιχειρηματική πίστη.....  | 10     |
| 1.5 Διαχείριση περιουσίας πελατών .....  | 12     |
| 1.6 Επενδυτική τραπεζική .....   | 13     |
| 1.7 Διεθνείς δραστηριότητες.....   | 15     |
| 1.8 Άλλες δραστηριότητες του ομίλου της ΕΤΕ.....                               | 17     |
| 1.9 Στρατηγική λειτουργικής αναβάθμισης.....                                   | 18     |
| 1.10 Προσωπικό .....   | 20     |
| <b>Κεφάλαιο 2<sup>ο</sup> : Internet – Banking</b>                             |        |
| 2.1 Γενικά στοιχεία για το e-banking.....                                      | 21     |
| 2.2 Το e-banking σε φάση ωρίμανσης .....                                       | 23     |
| 2.3 Παράγοντες ανάπτυξης.....  | 23     |
| 2.4 Οφέλη από το e-banking.....  | 24     |
| 2.4.1 Οφέλη που αποκομίζουν οι τράπεζες.....                                   | 24     |
| 2.4.2 Σχέσεις με τους πελάτες και οφέλη.....                                   | 25     |
| 2.4.3 Οφέλη που προκύπτουν για τις εταιρίες (νομικά πρόσωπα).....              | 25     |
| 2.5 Η ασφάλεια των συναλλαγών.....   | 26     |
| 2.5.1. Προσωπικοί Κωδικοί Πρόσβασης.....                                       | 26     |
| 2.5.2 Κρυπτογράφηση.....   | 27     |
| 2.5.3. Απόρρητο συναλλαγών.....  | 28     |
| 2.6 Απαραίτητες προϋποθέσεις για τη λειτουργία του internet banking.....       | 29     |
| <b>Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup> : Internet – Banking και Εθνική Τράπεζα</b>          |        |
| 3.1 Προϊόντα και υπηρεσίες που παρέχονται σήμερα.....                          | 31     |
| 3.2 Καταθέσεις.....  | 32     |
| 3.3 Πληρωμές.....  | 33     |
| 3.3.1 Πληρωμές υπέρ του δημοσίου.....  | 33     |

|  |    |
|--|----|
| 3.3.2. Πληρωμή των δόσεων όλων των πιστωτικών καρτών έκδοσης Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος (ΕΤΕ)..... | 34 |
| 3.3.3. Πληρωμή Ασφαλίσεων.....   | 34 |
| 3.3.4. Ασφαλιστικές Εισφορές Ι.Κ.Α.....  | 35 |
| 3.3.5 Ασφαλιστικές Εισφορές.....   | 37 |
| 3.3.6. Κοινής Ωφέλειας.....  | 37 |
| 3.4 Τμήμα Διαχείρισης Εμβασμάτων.....  | 38 |
| 3.4.1 Έμβασμα σε Λογαριασμό της Ε.Τ.Ε.....   | 38 |
| 3.4.2 Έμβασμα σε λογαριασμό άλλη Τράπεζας Εσωτερικού.....  | 38 |
| 3.5 Χρηματιστηριακά Προϊόντα .....   | 39 |
| 3.5.1. Μετοχές .....   | 39 |
| 3.6 Αιτήσεις .....   | 42 |
| 3.6.1. Παραγγελία Μπλοκ Επιταγών .....   | 42 |
| 3.6.2. Ακύρωση παραγγελίας.....  | 42 |
| 3.6.3. Τύχη Παραγγελίας .....  | 43 |
| 3.6.4. Ιστορικό Παραγγελιών.....   | 43 |
| 3.7 Διαχείριση Παραμέτρων Ασφαλείας .....  | 43 |
| 3.7.1. Ενεργοποίηση και Δέσμευση της λίστας TAN.....   | 43 |
| 3.7.2. Αλλαγή και Δέσμευση Password.....   | 45 |
| <b>Κεφάλαιο 4<sup>ο</sup> : Πόσο και από ποιους χρησιμοποιείται το internet banking</b>              |    |
| 4.1 Ραγδαίοι Ρυθμοί Ανάπτυξης.....   | 46 |
| 4.2 Κριτήρια επιλογής τραπεζικής ιστοσελίδας.....  | 47 |
| 4.3 Φύλο και E-Banking .....   | 48 |
| 4.4 Εμπειρία και χρήση του E-Banking .....   | 48 |
| 4.5 Κατά πόσο χρησιμοποιείται .....  | 49 |
| 4.6 Υπηρεσίες που χρησιμοποιούνε σήμερα.....   | 50 |
| 4.7 Ανάπτυξη της χρήσης του E-Banking.....   | 51 |
| 4.7.1 Ανάπτυξη της χρήσης ανά ήπειρο .....   | 51 |
| 4.7.2 Αύξηση της χρήσης και στην Ελλάδα.....   | 52 |
| <b>Κεφάλαιο 5<sup>ο</sup> : Προς το Μέλλον</b>   |    |
| 5.1 Λόγοι που η τράπεζες υιοθετούν νέες τεχνολογίες .....  | 53 |
| 5.2 Παράγοντες που θα Επηρεάσουν την Εξέλιξη του E-Banking .....                                     | 53 |
| 5.3 Ζήτηση για νέες Τεχνολογίες από τις Τράπεζες.....  | 54 |
| 5.4 Νέες Τεχνολογίες για το E-Banking.....   | 56 |

|   |           |
|---|-----------|
| 5.5 Η ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών μεταμορφώνει το τραπεζικό σκηνικό.. | 57        |
| 5.6 Στοιχεία του «Ηλεκτρονικού» μάρκετινγκ.....                           | 58        |
| <b>Κεφάλαιο 6<sup>ο</sup> : Συμπεράσματα &amp; Προοπτικές</b>             |           |
| 6.1 Έρχονται αλλαγές.....   | 60        |
| 6.2 Εξέλιξη του E-Banking.....  | 63        |
| 6.3 Ασφάλεια και E-Banking.....   | 63        |
| 6.4 Ηλεκτρονική ανασφάλεια.....   | 62        |
| 6.5 Σύγχρονες λύσεις για σύγχρονες ανάγκες .....                          | 63        |
| <b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ .....</b>  | <b>65</b> |
| 1. Σύμβαση Τραπεζικών Υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου (Internet Banking)..      | 66        |
| 2. Δομή και κωδικοί συναλλαγών Internet Banking.....                      | 71        |
| <b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</b>  | <b>72</b> |

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο τραπεζικός κλάδος στην Ελλάδα έχει αλλάξει πολύ τα τελευταία χρόνια. Ο έντονος ανταγωνισμός, η δημιουργία ισχυρών τραπεζικών σχημάτων, η ιδιωτικοποίηση κρατικών τραπεζών και η εμφάνιση νέων μικρών σχημάτων, αποτελούν μερικά από τα βασικά χαρακτηριστικά του κλάδου, ο οποίος παρουσιάζει επίσης ορισμένες βασικές ιδιομορφίες. Διαθέτει σήμερα τη μεγαλύτερη αναλογία κατοίκων ανά τραπεζικό κατάστημα σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση, ενώ παράλληλα οι προοπτικές ανάπτυξης ξεπερνούν τον μέσο όρο της Ε.Ε.

Σήμερα δραστηριοποιούνται στην ελληνική αγορά περίπου 56 τράπεζες και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Από αυτά, τα μεγαλύτερα είναι η Εθνική Τράπεζα, η Alpha Bank, η Εμπορική, η Αγροτική, η EFG Eurobank Ergasias και η Τράπεζα Πειραιώς, ενώ αρκετές μικρότερες τράπεζες αντιστοιχούν σε μια σημαντική μερίδα της αγοράς και μπαίνουν δυναμικά στην διαδικασία του ανταγωνισμού.

Η είσοδος των ηλεκτρονικών λύσεων, εφαρμογών και διευκολύνσεων στις τραπεζικές συναλλαγές, δεν είναι, βεβαίως κάποια νέα υπόθεση. Το διαφορετικό σήμερα βρίσκεται στις τεράστιες δυνατότητες, που προσφέρει η τεχνολογία για την άμεση και συνεχόμενη διασύνδεση της τραπεζικής πελατείας με όλα τα προϊόντα και υπηρεσίες του τραπεζικού συστήματος.

Οι νέες αυτές δυνατότητες περιγράφονται με τον όρο ηλεκτρονική τραπεζική. Στην απλή μορφή της, η ηλεκτρονική συναλλαγή είναι πολύ γνωστή. Αυτόματες ταμειακές μηχανές σε όλα τα τραπεζικά καταστήματα, ηλεκτρονικές αγορές μέσω καρτών και τηλεφωνικές συναλλαγές προσφέρουν υπηρεσίες και που εφαρμόζονται ήδη με μεγάλη επιτυχία. Ακόμη και η τραπεζική μέσω του διαδικτύου (e-banking) αναπτύσσεται με αξιοσημείωτους ρυθμούς.

Σήμερα το e-banking υπόσχεται την επανάσταση στις συναλλαγές με τις τράπεζες, καθώς μεταφέρει την ίδια την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή ή της τηλεόρασης, μειώνοντας έτσι δραστικά το κόστος και για τις δύο πλευρές, ενώ οι καταναλωτές κερδίζουν πολύτιμο χρόνο.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>

### **ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΟΜΙΛΟΥ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΕΛΛΑΔΟΣ**

#### **1.1 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΟΜΙΛΟΥ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ**

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, με τη μεγαλύτερη και ισχυρότερη παρουσία στον Ελλαδικό χώρο, αλλά και με το δυναμικό προφίλ της στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και την Ανατολική Μεσόγειο ηγείται του μεγαλύτερου και ισχυρότερου Ομίλου χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα.

Ο Όμιλος της ΕΤΕ προσφέρει ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες επιχειρήσεων και ιδιωτών, όπως επενδυτικές εργασίες, χρηματιστηριακές συναλλαγές, ασφάλειες, διαχείριση στοιχείων ενεργητικού - παθητικού, εργασίες χρηματοδοτικής μίσθωσης (leasing), διαχείρισης επιχειρηματικών απαιτήσεων (factoring).

Με το πληρέστατο Δίκτυό της που αποτελείται από 588 Καταστήματα και 1126 ΑΤΜ (με στόχο τα 1400 στο τέλος του έτους) καλύπτει ολόκληρη τη γεωγραφική έκταση της Ελλάδας. Παράλληλα, αναπτύσσει εναλλακτικά δίκτυα πώλησης των προϊόντων της, όπως οι υπηρεσίες Mobile και Internet Banking. Σήμερα και μετά την πρόσφατη εξαγορά στο χώρο της Βαλκανικής, το Δίκτυο της Τράπεζας στο εξωτερικό περιλαμβάνει 328 μονάδες σε τέσσερις ηπείρους.

Οι επτά εκατομμύρια λογαριασμοί καταθέσεων και το ένα εκατομμύριο λογαριασμών χορηγήσεων είναι σημαντική απόδειξη της εμπιστοσύνης του κοινού της που αποτελεί και τη βασική δύναμη της τράπεζας.

Με επιβεβαιωμένη την ηγετική της θέση στην ελληνική τραπεζική αγορά και με στόχο την πλήρη κάλυψη των πελατών της καθώς και την αύξηση της κερδοφορίας της, η Τράπεζα μεριμνά για το διαρκή εκσυγχρονισμό των διαδικασιών της, επενδύοντας στη νέα τεχνολογία.

## 1.2 Ο ΟΜΙΛΟΣ

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, η παλαιότερη εμπορική τράπεζα της χώρας, ηγείται του μεγαλύτερου και ισχυρότερου Ομίλου χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα:

1. Ο Όμιλος της ΕΤΕ προσφέρει ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες επιχειρήσεων και ιδιωτών.
2. Με 588 καταστήματα, 1126 ΑΤΜ στην Ελλάδα και 328 μονάδες στο εξωτερικό, ο Όμιλος της ΕΤΕ διαθέτει το ευρύτερο δίκτυο διανομής των προϊόντων και υπηρεσιών από κάθε άλλη ελληνική Τράπεζα.
3. Ο Όμιλος της ΕΤΕ δραστηριοποιείται διεθνώς σε 18 χώρες όπου ελέγχει 7 τράπεζες και 8 εταιρείες παροχής χρηματοοικονομικών
4. Με περίπου το ένα τρίτο της αγοράς στη λιανική τραπεζική, η Εθνική είναι η Τράπεζα της Ελληνικής οικογένειας. υπηρεσιών.
5. Με πάνω από 2,5 δισ. Ευρώ ίδια κεφάλαια και δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας 10,2% ο Όμιλος της ΕΤΕ πρωταγωνιστεί στις εγχώριες και περιφερειακές εξελίξεις .
6. Το 2000 ο Όμιλος της ΕΤΕ διεύρυνε περαιτέρω τη δυνατότητά του να αντλεί κεφάλαια από τις διεθνείς αγορές με την υπογραφή διεθνούς προγράμματος έκδοσης μεσοπρόθεσμων ομολογιών (GMTN) ύψους μέχρι ενός δισεκατ. Ευρώ.
7. Με απόδοση ιδίων κεφαλαίων 23% και δείκτη αποτελεσματικότητας κάτω από 66,2%, ο Όμιλος της ΕΤΕ είναι ένας από τους πλέον κερδοφόρους και αποτελεσματικούς ομίλους παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα αλλά και την Ευρώπη.
8. Με την εξαγορά του μεγαλύτερου τραπεζικού ιδρύματος στην Πρώην Γιουγκοσλαβική Δημοκρατία της Μακεδονίας και του δεύτερου μεγαλύτερου στη Βουλγαρία, η ΕΤΕ φιλοδοξεί να γίνει η Τράπεζα των 60 εκατομμυρίων κατοίκων της Βαλκανικής.
9. Ο Όμιλος της ΕΤΕ είναι ο πρώτος Ελληνικός χρηματοοικονομικός οργανισμός που εισήγαγε με επιτυχία τις μετοχές του στη μεγαλύτερη κεφαλαιαγορά του κόσμου, το Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης.

### 1.3. ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

#### Καταναλωτική πίστη

Η καταναλωτική πίστη για ένα ακόμη έτος αποτέλεσε βασικό μοχλό ανάπτυξης της λιανικής τραπεζικής τόσο στην ΕΤΕ όσο και στον Όμιλο. Η ΕΤΕ έχει ως στόχο την αύξηση του βαθμού ικανοποίησης του πελάτη λιανικής και της υποκίνησης του υφιστάμενου πελατολογίου σε επαναλαμβανόμενες πωλήσεις, μετατρέποντας σταδιακά το χαρτοφυλάκιο καταναλωτικής πίστης από «Χαρτοφυλάκιο Προϊόντος» σε «Χαρτοφυλάκιο Πελατών» και τις βραχυχρόνιες συνεργασίες σε μακροχρόνιες σχέσεις.

#### Πιστωτικές Κάρτες

Συνεχίστηκε η επιτυχής πορεία της ΕΤΕ στον τομέα των πιστωτικών καρτών με την εισαγωγή της νέας κάρτας Platinum Master Card, και της αναβάθμισης της Business Master Card, οι οποίες στοχεύουν σε κοινό υψηλής εισοδηματικής στάθμης. Επιπλέον, με επιτυχία εφαρμόζεται το πρόγραμμα «Μεταφοράς Υπολοίπου». Οι παρεχόμενες υπηρεσίες επεκτάθηκαν με την αυτόματη αύξηση του πιστωτικού ορίου και την πληρωμή οφειλών πιστωτικών καρτών μέσω ΑΤΜ. Η τράπεζα προλαβαίνοντας τις εξελίξεις δραστηριοποιήθηκε στον τομέα των «smart card» με την έκδοση co-branded κάρτας, σε συνεργασία με μεγάλο όμιλο καταστημάτων

Βάση των επιτυχημένων συστημάτων διανομής και του ευρέως φάσματος προϊόντων τα υπόλοιπα των πιστωτικών καρτών αυξήθηκαν σημαντικά, με αποτέλεσμα τη διατήρηση του μεριδίου αγοράς σε υψηλά επίπεδα παρά το εντεινόμενο ανταγωνισμό

#### Στεγαστική πίστη

Σημαντικό βήμα έχει επίσης επιτευχθεί στον τομέα της στέγασης με την ιδιαίτερα επιτυχημένη πορεία του προϊόντος ΕΘΝΟΣΤΕΓΗ-Ι που προσφέρει ένα από τα χαμηλότερα επιτόκια εκκίνησης της αγοράς, καθιστώντας την ΕΤΕ ιδιαίτερα ανταγωνιστική.

Επίσης, η ΕΤΕ προώθησε με πολύ μεγάλη επιτυχία ένα νέο ανταγωνιστικό προϊόν, το «ΕΘΝΟΣΤΕΓΗ ΠΡΟΝΟΜΙΟ», το οποίο συνδέει το επιτόκιο του δανείου με ένα θεσμικά κατοχυρωμένο επιτόκιο αναφοράς που είναι το βασικό επιτόκιο της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας.



Στρατηγική απόφαση της ΕΤΕ αποτελεί η αύξηση του μέσου ύψους στεγαστικών δανείων μέσω της προώθησης δανείων σε πελάτες υψηλών εισοδημάτων, καθώς και μέσω της προώθησης δανείων μεγάλης διάρκειας.

Επομένως, η ΕΤΕ διατηρεί την ηγετική της θέση στη στεγαστική πίστη, κατέχοντας το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς.

#### Επαγγελματική πίστη

Όσον αφορά την επαγγελματική πίστη έγινε ο διαχωρισμός των πιστοδοτήσεων με βάση των κύκλο εργασιών των δανειοδοτούμενων επιχειρήσεων – επαγγελματιών σε δυο κατηγορίες. Οι επιχειρήσεις – επαγγελματίες με ετήσιο κύκλο εργασιών μέχρι € 1 εκατ αποτέλεσαν την επαγγελματική πίστη και περιήλθαν στη λιανική τραπεζική.

Η νέα στρατηγική της ΕΤΕ αποδείχθηκε ιδιαίτερα επιτυχής. Για την επίτευξη των παραπάνω στόχων δημιουργήθηκαν τρία νέα χρηματοδοτικά προϊόντα, το «Ανοικτό Επαγγελματικό Πλάνο», το «Μεσομακροπρόθεσμο Δάνειο Παγίων» για επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις και το «Μεσομακροπρόθεσμο Δάνειο Κεφαλαίου Κίνησης» για επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις. Συγχρόνως, προωθήθηκαν μαζικές πωλήσεις σε επιλεγμένους κλάδους ελεύθερων επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων.

### **1.4 ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΠΙΣΤΗ**

Η επιχειρηματική πίστη εξακολουθεί να αποτελεί το μεγαλύτερο τομέα δραστηριότητας του ομίλου με την παροχή επιχειρηματικών δανείων, υπηρεσίες διαχείρισης επιχειρηματικών απαιτήσεων (factoring) και υπηρεσίες χρηματοδοτικής μίσθωσης (leasing) σε ένα ευρύ φάσμα επιχειρήσεων, καθώς και στη ναυτιλία.

Επιδίωξη της τράπεζας αποτελεί η επέκταση της δραστηριότητας της σε τομείς με υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης. Η περαιτέρω διεξόδυση της στον κλάδο των μικρομεσαίων επιχειρήσεων (ΜΜΕ) αποτελεί κεντρικό άξονα της στρατηγικής της. Όσον αφορά τη χρηματοδότηση μεγάλων επιχειρήσεων η ΕΤΕ ακολουθεί στρατηγική επιλεκτικής τοποθέτησης, δίνοντας έμφαση σε κλάδους με προοπτική ανάπτυξης, ενώ παράλληλα επιδιώκει σταυροειδής πωλήσεις για μεγιστοποίηση της απόδοσης ανά πελάτη και χορήγηση.

### I. Χρηματοδότηση μεγάλων επιχειρήσεων

Ανάπτυξη σημειώνεται και στην παροχή ολοκληρωμένων πακέτων υπηρεσιών προς τις μεγάλες επιχειρήσεις και η διενέργεια σταυροειδών πωλήσεων (δάνεια, factoring, υπηρεσιών leasing, συμβουλευτικές υπηρεσίες, καταθετικά προϊόντα, εταιρική ασφάλιση, κλπ.) με στόχο την αύξηση της απόδοσης ανά πελάτη για τον όμιλο συνολικά.

Στόχος είναι η ποιοτική διεύρυνση των χρηματοδοτήσεων με άξονα την αξιοποίηση των ευκαιριών και των αναγκών που παρουσιάζονται λόγω της συνεχιζόμενης εισροής κοινοτικών κονδυλίων, των ολυμπιακών έργων και της αύξησης των αυτοχρηματοδοτούμενων και ενεργειακών έργων.

### II. Ναυτιλιακή πίστη

Η ναυτιλία αποτελεί παραδοσιακό τομέα δραστηριοποίησης της τράπεζας, στον οποίο διατηρεί την ηγετική της θέση μεταξύ των ελληνικών τραπεζών, ενώ διεθνώς κατέχει τη τρίτη θέση στη χρηματοδότηση της ελληνόκτητης ναυτιλίας.

Σκοπός του ομίλου είναι αρχικά να διατηρήσει την καλή ποιότητα του χαρτοφυλακίου του, συγκρατώντας τις νέες χορηγήσεις. Σε δεύτερη φάση προχώρησε στη προσέλκυση πελατών με στόχο τη διαμόρφωση μακροπρόθεσμων σχέσεων.

### III. Χρηματοδότηση μικρομεσαίων επιχειρήσεων

Μετά τη λιανική τραπεζική, η χρηματοδότηση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων (ΜΜΕ) αποτέλεσε τον μεγαλύτερα αναπτυσσόμενο τομέα χρηματοδότησης στην ΕΤΕ. .

Η αναδιοργάνωση των καταστημάτων για την εξυπηρέτηση των ΜΜΕ, σε συνδυασμό με την ύπαρξη νέων προϊόντων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των εταιριών, αλλά και η προώθηση του ΓΚΠΣ αναμένεται να οδηγήσουν σε σημαντική αύξηση των εργασιών στον τομέα αυτό.

## 1.5 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Ο όμιλος της εθνικής τράπεζας παραμένει δυναμικά στην κορυφή όσον αφορά την παροχή επενδυτικών λύσεων στους πελάτες.

### I. Καταθέσεις

Το σύνολο των καταθέσεων και τα γeros του ομίλου της εθνικής τράπεζας κατά το 2002 διαμορφώθηκε σε €44.801 εκατ., από €44.813 εκατ το 2001, ενώ το μερίδιο αγοράς της τράπεζας ενισχύθηκε

Όσον αφορά τη διάρθρωση των καταθέσεων, παρατηρήθηκε αύξηση των γeros και των καταθέσεων ταμειυτηρίου κατά 14% και 4,9% αντίστοιχα, σε βάρος των καταθέσεων όψεως και προθεσμίας μια περίοδο χαμηλών επιτοκίων και πτωτικών αγορών, η ΕΤΕ εισήγαγε ένα νέο επενδυτικό προϊόν εγγυημένου αρχικού κεφαλαίου με δυνατότητες υψηλότερης απόδοσης

### II. Private banking

Στο χώρο του private banking η ΕΤΕ στοχεύει στην προσφορά υψηλού επιπέδου επενδυτικών υπηρεσιών, ιδιαίτερα στους πελάτες με μεγαλύτερη δυνατότητα αποταμίευσης και εξειδικευμένες ανάγκες εξυπηρέτησης.

Για την αποτελεσματικότερη διενέργεια των συναλλαγών, οι πελάτες θα έχουν άμεση πρόσβαση στην αποτίμηση της θέσης τους. Επίσης, έχει δρομολογηθεί η εγκατάσταση νέου μηχανογραφικού συστήματος για την αυτόματη παρακολούθηση και εκτύπωση των καταστάσεων των πελατών.

### III. Αμοιβαία κεφάλαια

Ο όμιλος ΕΤΕ επέτυχε διεύρυνση της πελατείας μέσω της προσφοράς νέων προϊόντων αμοιβαίων κεφαλαίων, σε συνδυασμό και την αλλαγή της νομοθεσίας σχετικά με τη διαχείριση της περιουσίας των ασφαλιστικών ταμείων. Με τη διακριτική επωνυμία ΔΗΛΟΣ, προσφέρονται στους πελάτες 16 αμοιβαία κεφάλαια, τα οποία καλύπτουν όλες τις κατηγορίες επενδύσεων.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στον τομέα της διαχείρισης κεφαλαίων των ασφαλιστικών ταμείων, λόγω και της πρόσφατης αλλαγής της νομοθεσίας. Ο Όμιλος αξιοποιώντας τις δυνατότητες που προσφέρει ο τομέας αυτός, ανέπτυξε ένα

ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης, το οποίο παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας εξειδικευμένων επενδυτικών σχημάτων για κάθε ασφαλιστικό φορέα

## **1.6 ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ**

Ο όμιλος της Εθνικής Τράπεζας διατήρησε την ηγετική του θέση σε όλους τους τομείς της επενδυτικής τραπεζικής, όπως διαχείριση διαθεσίμων, εργασίες κεφαλαιαγοράς, εκδόσεις χρέους και συμβουλευτικές υπηρεσίες, στοχεύοντας στην ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών.

### **I. Διαχείριση διαθεσίμων**

Το Treasury ομίλου της ΕΤΕ δραστηριοποιείται στη διαπραγμάτευση και προώθηση ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου, συναλλάγματος, προϊόντων διατραπεζικής αγοράς, καθώς και χρηματιστηριακών και έξω – χρηματιστηριακών παράγωγων προϊόντων.

Ο όμιλος της τράπεζας είναι ο κύριος διαπραγματευτής του ελληνικού χρέους. Σημαντικό επίτευγμα είναι η κατάταξη του ομίλου για δεύτερη συνεχή χρονιά στην πρώτη θέση μεταξύ των 18 βασικών διαπραγματευτών των χρεογράφων του Ελληνικού Δημοσίου που δραστηριοποιούνται στην Ηλεκτρονική Δευτερογενή Αγορά Τίτλων. Η ΕΤΕ είναι επίσης η πρώτη ελληνική τράπεζα η οποία συμμετέχει στην πανευρωπαϊκή πλατφόρμα διαπραγμάτευσης κρατικών ομολόγων Euro MTS.

Στη διαπραγμάτευση διατραπεζικών καταθέσεων ο όμιλος έχει εδραιωθεί ως ένας από τους βασικούς διαπραγματευτές στην Ευρώπη και δραστηριοποιείται ως ο βασικός συνδετικός κρίκος διαπραγμάτευσης της ρευστότητας μεταξύ του ελληνικού και ευρωπαϊκού χώρου. Στην αγορά διατραπεζικών *repos* επί των ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου ο Όμιλος κατέχει το μεγαλύτερο επίπεδο αγοράς σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Επιπλέον, η τράπεζα κατέλαβε για δεύτερη φορά την πρώτη θέση στην Ελλάδα για διαπραγμάτευση συναλλάγματος και συνεχίζει να είναι ο κύριος διαπραγματευτής στην αγορά παραγώγων.

### **II. Χρηματιστηριακές εργασίες**

Τελευταία παρά το αρνητικό κλίμα στις χρηματιστηριακές αγορές, ο όμιλος της ΕΤΕ κατάφερε να αντισταθεί και να ενισχύσει την ανταγωνιστικότητα του.

Αναπτύσσοντας νέα προϊόντα και υπηρεσίες που καλύπτουν τις σύγχρονες ανάγκες του πελάτη, επέτυχε να αυξήσει το μερίδιο αγοράς και να διατηρήσει τη δεύτερη θέση στην αγορά.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η επέκταση του μεριδίου αγοράς προέκυψε κυρίως από τη μεγέθυνση του τομέα πελατείας θεσμικών εξωτερικού. Ταυτόχρονα, ο όμιλος συνεχίζει δυναμικά την παρουσία του σε συναλλαγές παραγώγων και προϊόντων σταθερού εισοδήματος ο όμιλος στοχεύει στην επέκταση της στρατηγικής προώθησης πωλήσεων στις υπόλοιπες πελατειακές ομάδες και κυρίως αυτές των ιδιωτών καθώς και στη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του.

### III. Αναδοχές και συμβουλευτικές υπηρεσίες

Ο όμιλος, επιδεικνύοντας αξιοσημείωτη δραστηριότητα στις αναδοχές και τις συμβουλευτικές υπηρεσίες συμμετείχε ως Συντονιστής Κύριος Ανάδοχος, Κύριος Ανάδοχος και Ανάδοχος στις 18 από τις 20 εκδόσεις που έγιναν το 2002 στην Ελλάδα.

Αξιοσημείωτο ήταν ότι ο όμιλος ήταν παρών και στις δύο μεγάλες προσφορές μετοχών του 2002. Συγκεκριμένα υπήρξε:

- Γενικός Συντονιστής – Κύριος Ανάδοχος και Διαχειριστής Βιβλίου Προσφορών, καθώς και χρηματοοικονομικός σύμβουλος στη διεθνή προσφορά για τη διάθεση με δημόσια εγγραφή του δεύτερου πακέτου μετοχών της ΔΕΗ,
- Κύριος Ανάδοχος για τη δευτερογενή πώληση του πακέτου μετοχών του ΟΠΑΠ ΑΕ.
- Όσον αφορά τις εκδόσεις χρέους, ο όμιλος της ΕΤΕ συμμετείχε ως ανάδοχος σε δώδεκα εκδόσεις. Σημαντική διάκριση υπήρξε για τον όμιλο η συμμετοχή στις εκδόσεις των 10έτων ΟΕΔ και 20έτων ΟΕΔ όπου μεταξύ πέντε συναναδόχων ελληνικών και ξένων τραπεζών επέτυχε την ευρύτερη κατανομή πωλήσεων σε εσωτερικούς και διεθνείς τελικούς επενδυτές.

Στρατηγικός στόχος του ομίλου θεωρείται αφενός η συνέχιση της παροχής υπηρεσιών συμβούλου σε έργα Project Finance για την υλοποίηση μεγάλων έργων υποδομής κυρίως του δημοσίου τομέα και αφετέρου η επέκταση της παροχής αντίστοιχων υπηρεσιών συμβούλου για τα εν λόγω έργα και στον ιδιωτικό τομέα. Ο στόχος αυτός επιτεύχθηκε καθόσον συνεχίστηκε με επιτυχία η

παροχή υπηρεσιών συμβούλων στο Ελληνικό Δημόσιο σε πέντε έργα ενώ ξεκίνησε η παροχή των υπηρεσιών του και σε τέσσερα έργα του ιδιωτικού τομέα.

#### IV. Επιχειρηματικές συμμετοχές (Venture Capital)

Ο όμιλος της ΕΤΕ δραστηριοποιείται στον τομέα των επιχειρηματικών συμμετοχών στην ευρύτερη περιοχή της ΝΑ Ευρώπης. Αποσκοπεί στη δημιουργία υπεραξιών, ενισχύοντας την κεφαλαιακή δομή εταιρειών που αναπτύσσονται με ταχείς ρυθμούς, βρίσκονται σε τομείς που παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον και διοικούνται από ικανές και αφοσιωμένες διευθυντικές ομάδες. Σκοπός είναι η ρευστοποίηση των συμμετοχών μέσα σε χρονικό ορίζοντα τριών έως έξι ετών. Τα υπό διαχείριση κεφάλαια, μέσω fund προσεγγίζουν τα € 150 εκατ. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο όμιλος διαχειρίζεται το μοναδικό εξειδικευμένο Fund για επενδύσεις υψηλής τεχνολογίας στην Ελλάδα.

#### **1.7 ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ**

Οι διεθνείς δραστηριότητες αντιπροσωπεύουν ένα δυναμικό τμήμα των εργασιών του ομίλου. Ο όμιλος της εθνικής τράπεζας με τα υποκαταστήματα, γραφεία αντιπροσωπείας και θυγατρικές τράπεζες έχει παρουσία σε 17 χώρες, όπου διαθέτει 250 τραπεζικές μονάδες και απασχολεί 5038 άτομα.

Στρατηγική της Εθνικής τράπεζας όσον αφορά την παρουσία της εκτός Ελλάδος αποτελεί η ανάδειξη της σε ισχυρή περιφερειακή δύναμη στα Βαλκάνια και τη ΝΑ Ευρώπη γενικότερα, αλλά και η ενίσχυση της παρουσίας της στα μεγάλα χρηματοοικονομικά κέντρα.

Για την επίτευξη του στόχου αυτού η ΕΤΕ υλοποιεί την προσαρμογή της αντίστοιχης επιτυχούς εμπειρίας που αποκτήθηκε στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια..

Τα τελευταία έτη η πρόοδος που έχει συντελέσει όσον αφορά την παρουσία, αλλά και τα οικονομικά αποτελέσματα του δικτύου εξωτερικού εκτός ελληνικής επικράτειας είναι εντυπωσιακά.

Σημαντικά επιτεύγματα πραγματοποιήθηκαν όσον αφορά την ορθολογικοποίηση της παρουσίας της Τράπεζας στο εξωτερικό και στην αναδιάρθρωση του δικτύου των τραπεζικών μονάδων

Στόχος της ΕΤΕ αποτελεί μείωση της παρουσίας της και η αναδιάρθρωση του δικτύου των καταστημάτων της σε χώρες όπου δεν είναι εφικτή – λόγω των μεταβολών που έχουν συντελέσει στην αγορά και των ανταγωνισμό – η βιώσιμη και αποδοτική παρουσία του ομίλου.

Με βάση τα παραπάνω αποφασίστηκε η δραστηριότητα της ΕΤΕ στο Ηνωμένο Βασίλειο και τη Γερμανία να επικεντρωθεί στο wholesale και το private banking. Στη θυγατρική, United Bulgarian Bank (UBB) έγινε αποτελεσματική αναδιάρθρωση του δικτύου της Τράπεζας, με περιορισμό των μονάδων όπως και με σημαντική μείωση του πλεονάζοντος προσωπικού

Επίσης, στη θυγατρική Stopanska Banka ακολουθήθηκαν ανάλογες ενέργειες για την αναδιάταξη του δικτύου των καταστημάτων της. Σημαντική υπήρξε και η μείωση του προσωπικού της Τράπεζας

Παράλληλα, μετά τη σταθεροποίηση του οικονομικού περιβάλλοντος αποφασίστηκε η ενίσχυση της παρουσίας της ΕΤΕ στην Ομοσπονδιακή Δημοκρατία της Γιουγκοσλαβίας με την ίδρυση νέων τραπεζικών μονάδων, ενώ σε εξέλιξη είναι η αναβάθμιση της παρουσίας της Τράπεζας τόσο στη Ρουμανία όσο και την Αλβανία.

Σημαντική είναι η προσπάθεια αναβάθμισης όσο και της μηχανογραφικής υποστήριξης των θυγατρικών στη ΝΑ Ευρώπη. Έτσι, με στόχο την περαιτέρω ανάπτυξη των εργασιών λιανικής τραπεζικής αναδιαρθρώθηκε η πιστοδοτική διαδικασία στην UBB με τη δημιουργία χρηματοδοτικών κέντρων, ενώ ενισχύθηκε ο τομέας της καταναλωτικής πίστης μέσω διάθεσης νέων προϊόντων και της εγκατάστασης νέου συστήματος διαχείρισης καρτών.

Επιπλέον, στη Stopanska Banka προωθήθηκε η εγκατάσταση νέου μηχανογραφικού συστήματος και νέου συστήματος για τις υποστηρικτικές υπηρεσίες.

Παράλληλα με την αναδιάρθρωση του δικτύου και την εισαγωγή νέων συστημάτων και διαδικασιών επιδιώχθηκε η ανάπτυξη των εργασιών λιανικής τραπεζικής. Στην UBB η διάθεση νέων προϊόντων, η αναδιάρθρωση του δικτύου, η σημαντική αύξηση των πιστωτικών καρτών σε συνδυασμό με την αύξηση των τερματικών σταθμών είχαν ως αποτέλεσμα την αλματώδη αύξηση των υπολοίπων λιανικής τραπεζικής

Στην Stopanska Banka αντίστοιχα σημαντική υπήρξε η προσφορά νέων καταθετικών προϊόντων σε τοπικό νόμισμα και ευρώ καθώς και η επέκταση στον τομέα της στεγαστικής και καταναλωτικής πίστης.

Αντίστοιχα στην Αλβανία, η ΕΤΕ άρχισε τη σταδιακή και προσεκτική επέκτασή της στη λιανική τραπεζική μέσω της διάθεσης στεγαστικών δανείων και της δημιουργίας υπηρεσίας λιανικής τραπεζικής.

Όσον αφορά την Atlantic Bank of New York (ABNY), το 2002 υπήρξε μια ιδιαίτερα καλή χρονιά Αντίστοιχη θετική εικόνα παρουσίασε και η National Bank of Greece (Canada). Η Τράπεζα διαθέτει 10 υποκαταστήματα και δραστηριοποιείται σε εργασίες που καλύπτουν όλο το φάσμα των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών με έμφαση στη χρηματοδότηση ακινήτων.

Η ΕΤΕ στοχεύει γενικότερα στη συνεχή βελτίωση των αποτελεσμάτων που προέρχονται από την παρουσία της στο εξωτερικό, γεγονός που θα σηματοδοτήσει και τη διαρκώς αυξανόμενη σημασία που ο τομέας αυτός θα διαδραματίσει στο μέλλον για την κερδοφορία και τη στρατηγική του Ομίλου.

## **1.8 ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΗΣ ΕΤΕ**

Ο όμιλος της ΕΤΕ έχει σημαντική παρουσία στον κλάδο των ασφαλειών και της διαχείρισης ακίνητης περιουσίας ενώ επιπλέον έχει υπό την ιδιοκτησία τους το «ΑΣΤΗΡ ΠΑΛΛΑΣ ΒΟΥΛΙΑΓΜΕΝΗΣ».

### **1. Ασφαλιστικές εργασίες**

Ο όμιλος κατέχει ηγετική θέση στην εγχώρια ασφαλιστική αγορά μέσω της ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ. Η εταιρεία προσφέρει ασφαλιστικές καλύψεις για ευρύ φάσμα κινδύνων καλυπτόμενη αντασφαλίστηκα από τις μεγαλύτερες και εγκυρότερες εταιρείες του ευρωπαϊκού χώρου. Η ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ διαθέτει τα προϊόντα της μέσω δικτύου 58 καταστημάτων, 156 ασφαλιστικών γραφείων παραγωγής και 1400 ασφαλιστικών πρακτορείων, παρέχοντας πλήρη γεωγραφική κάλυψη της χώρας.

Επιπλέον, έχει ήδη τεθεί σε εφαρμογή σχέδιο προώθησης των προϊόντων της εταιρείας μέσω του δικτύου καταστημάτων της ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ.

Οι επικείμενες αλλαγές στο ασφαλιστικό σύστημα της χώρας προικονίζουν νέες ευκαιρίες για τον κλάδο της ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα. Με τις νέες ρυθμίσεις του συνταξιοδοτικού οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις προβλέπεται να καλύψουν το μέρος που αφορά τη μονομερή χρηματοδότηση των ασφαλισμένων



εργαζόμενων, οι οποίοι ενδιαφέρονται να εξασφαλίσουν ένα μεγαλύτερο εισόδημα μετά τη συνταξιοδότηση τους.

## II. Εκμετάλλευση ακινήτων και γενικών αποθηκών

Σημαντική δραστηριότητα του ομίλου της ΕΤΕ αποτελεί η εκμετάλλευση ακινήτων. Στην εκμετάλλευση ακινήτων ο όμιλος δραστηριοποιείται κυρίως μέσω της ΕΤΕ, της «Εθνικής Κεφαλαίου» και της «Εθνικής Αξιοποιήσεων Ακινήτων και Εκμεταλλεύσεων Γενικών Αποθηκών».

Η Εθνική τράπεζα προβαίνει σε ενεργή προσπάθεια εκποίησης ακινήτων, που κατά κύριο λόγο περιέρχονται στην ιδιοκτησία της, ύστερα από αναγκαστικούς πλειστηριασμούς.

Επίσης, μέσω της θυγατρικής «Εθνικής Κεφαλαίου» ο Όμιλος πραγματοποίησε καθαρά κέρδη από την πώληση ακινήτων.

Η ΕΤΕ μέσω της ΕΘΝΑΚ δραστηριοποιείται στην κατασκευή και εκμετάλλευση γενικών αποθηκών στην Ελλάδα. Στο πλαίσιο της λειτουργίας της, η εταιρεία διαθέτει καταστήματα σε όλη την επικράτεια και κεντρικές αποθήκες στα μεγάλα αστικά κέντρα.

## III. Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, μέσω της ΑΣΤΗΡ ΠΑΛΛΑΣ ΒΟΥΛΙΑΓΜΕΝΗΣ ΑΞΕ, δραστηριοποιείται στον τομέα παροχής τουριστικών και ξενοδοχειακών υπηρεσιών διαθέτοντας τρία ξενοδοχεία που προσφέρουν υψηλού επιπέδου υπηρεσίες τόσο σε μεμονωμένους πελάτες όσο και σε διοργανωτές συνεδρίων.

### **1.9 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ**

Κύριο μέλημα της Τράπεζας είναι η διαρκής βελτίωση της παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας της ώστε να προωθήσει τις πωλήσεις, να βελτιώσει τις προσφερόμενες υπηρεσίες και να μειώσει το λειτουργικό της κόστος.

Αρχικά ολοκληρώθηκε στο μεγαλύτερο μέρος του έργου της αναδιοργάνωσης του δικτύου των καταστημάτων. Στόχος του έργου είναι η αύξηση της αποτελεσματικότητας των τραπεζικών διαδικασιών και υπηρεσιών. Κύρια

χαρακτηριστικά της αναδιοργάνωσης αποτελούν τόσο η φυσική αναβάθμιση του δικτύου όσο και η ποιοτική αναβάθμιση του προσωπικού, με στόχο των προσανατολισμό στο προϊόν και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πελάτη.

Στη συνέχεια ολοκληρώθηκε η αναδιοργάνωση του συνόλου των 110 καταστημάτων πλήρους τραπεζικής εξυπηρέτησης τα οποία παρέχουν βασικά τραπεζικά προϊόντα, καταναλωτική πίστη, στεγαστική πίστη, επιχειρηματική πίστη καθώς και προϊόντα εισαγωγών/ εξαγωγών. Ταυτόχρονα ξεκίνησε και ολοκληρώθηκε η αναδιοργάνωση των 125 καταστημάτων λιανικής τραπεζικής εξυπηρέτησης τα οποία παρέχουν βασικά τραπεζικά προϊόντα, επενδυτικά προϊόντα, καταναλωτική και στεγαστική πίστη.

Μετά τις αλλαγές που επήλθαν οι μέσες μηνιαίες πωλήσεις του δικτύου παρουσίασαν σημαντική βελτίωση. Ενδεικτικό της βελτίωσης των αποτελεσμάτων και της αποδοτικότητας του δικτύου αποτελεί το γεγονός ότι οι εκταμιεύσεις των νέων καταναλωτικών δανείων αυτοκινήτων αυξήθηκαν εντυπωσιακά, όπως και τα τεμάχια των νέων ανοιχτών εθνοδανείων ,οι εκδόσεις νέων πιστωτικών καρτών ,οι εκταμιεύσεις των στεγαστικών δανείων και οι χορηγήσεις σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

Οι παραπάνω εξελίξεις συνοδεύονται και από αλλαγές στον τρόπο διοίκησης του δικτύου. Σημαντικά στοιχεία του νέου τρόπου διοίκησης είναι η εφαρμογή νέων στρατηγικών προώθησης των πωλήσεων με την αξιοπιστία των πελατολογίων λιανικής και επιχειρηματικής πελατείας, η δημιουργία νέου συστήματος στοχοθεσίας με τη συμμετοχή του δικτύου, σε συνδυασμό με το σχεδιασμό συστήματος πρόσθετων αμοιβών των εργαζομένων στο δίκτυο.

Παράλληλα, συνεχίστηκε η ανάπτυξη των εναλλακτικών δικτύων με στόχο την αποσυμφόρηση των καταστημάτων και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της ΕΤΕ. Ο αριθμός των Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ΑΤΜ) αυξήθηκε κατά 15% ενώ παράλληλα διευρύνθηκαν οι παρεχόμενες από αυτά υπηρεσίες. Οι συναλλαγές μέσω του δικτύου των ΑΤΜ αυξήθηκαν κατά 4% και πλέον αντιπροσωπεύουν το 42% του συνόλου των συναλλαγών της Τράπεζας.

Σημαντικές ήταν οι εξελίξεις και στον τομέα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πελατών. Ο αριθμός των ενταγμένων πελατών στην υπηρεσία του Internet Banking αυξήθηκε κατά 153%.

Στο πλαίσιο της προσπάθειας αύξησης της παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας της, η ΕΤΕ επιδιώκει το διαρκή εκσυγχρονισμό και την

αναβάθμιση των συστημάτων και του τεχνολογικού εξοπλισμού. Η δημιουργημένη υποδομή είναι απαραίτητη για την ανάπτυξη νέων προϊόντων, την εξυπηρέτηση των πελατών και την διαχείριση των πόρων της ΕΤΕ.

Παράλληλα, η τράπεζα επιτυγχάνει τη συγκράτηση των λοιπών λειτουργικών δαπανών της με την εφαρμογή προγράμματος κατάρτισης προϋπολογισμού εσόδων και δαπανών, η τήρηση του οποίου παρακολουθείται μηνιαία.

### **1.10 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ**

Ο όμιλος της ΕΤΕ ασκεί σύγχρονη και αποτελεσματική διαχείριση ανθρώπινων πόρων με την πεποίθηση ότι το ανθρώπινο κεφάλαιο συνδέεται άμεσα με την αποδοτικότητα της τράπεζας στο ολοένα και περισσότερο ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Με σκοπό να προωθηθεί ο πελατοκεντρικός προσανατολισμός της τράπεζας, τα προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης και επιμόρφωσης των εργαζομένων δίνουν έμφαση στον προσανατολισμό και την εξοικείωση των εργαζομένων στις τεχνικές πωλήσεις και άριστης εξυπηρέτησης της πελατείας

Για την επάνδρωση του αναδιαρθρωμένου δικτύου καταστημάτων σχεδιάζεται η υλοποίηση προγράμματος ταχείας ανάπτυξης διευθυντικών στελεχών. Το πρόγραμμα αυτό σχεδιάστηκε σε συνεργασία με τον έγκριτο τραπεζικό οργανισμό Institute of Financial Services. Επιπλέον, προγραμματίζουν ημερίδες για την διεύρυνση των γνώσεων των διευθυντικών στελεχών σε θέματα που άπτονται άμεσα της στρατηγικής της.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2°

### INTERNET BANKING

#### 2.1 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟ E-BANKING

Η οικονομική βιομηχανία διανύει μια περίοδο πλήρους μεταμόρφωσης σε όλους τους τομείς, κυρίως λόγω της τεχνολογικής ευημερίας και της αυξανόμενης ψηφιακής τεχνογνωσίας. Η προσθήκη νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και η βελτίωση της υπάρχουσας υποδομής είναι απόρροια τόσο των καταγιστικών τεχνολογικών εξελίξεων όσο και των απαιτήσεων των καταναλωτών. Ο καταναλωτής απαιτεί πλέον γρήγορη και άμεση εξυπηρέτηση τόσο στο φυσικό κατάστημα μίας τράπεζας όσο και στη χρήση αξιόπιστων ηλεκτρονικών εργαλείων από όποιο σημείο κι αν βρίσκεται, οποιαδήποτε ώρα ή μέρα.

Η αναγκαιότητα πρόσβασης των χρηστών σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες οικονομικών συναλλαγών με την τράπεζα τους και διαχείρισης των λογαριασμών τους έχει δημιουργήσει τον τομέα του e- banking.

Μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή στο σπίτι ή στο γραφείο υπάρχει η δυνατότητα εύκολα, ανέξοδα και ακούραστα να πραγματοποιούνται τραπεζικές αλλά και χρηματιστηριακές συναλλαγές. Τα χαρακτηριστικά του προσωπικού υπολογιστή μπορούν να ικανοποιήσουν ιδιαίτερες ανάγκες . Η οθόνη και η δυνατότητα εφαρμογής πολυμέσων κάνουν εφικτή την παρακολούθηση των λογαριασμών και την εκτέλεση των συναλλαγών σε ένα ευχάριστο ηλεκτρονικό περιβάλλον με εικόνα, ήχο, κίνηση. Η μεγάλη ταχύτητα μεταφοράς των δεδομένων εξασφαλίζει τη γρήγορη εξυπηρέτησή σε σχέση τουλάχιστον με τις ασύρματες συσκευές.

Από την άλλη, το τραπεζικό σύστημα έχει μία θαυμάσια ευκαιρία εκμετάλλευσης της δυναμικής αυτής, ώστε να εδραίωση με τους καταναλωτές μια διαφορετική σχέση σε βάθος χρόνου, ενώ μιλώντας με αριθμούς το κόστος κάθε ηλεκτρονικής συναλλαγής είναι κατά πολύ χαμηλότερο ακόμη και από αυτό της χρήσης των ΑΤΜ. Ο ανταγωνισμός στις καθημερινές ηλεκτρονικές συνδιαλλαγές μέσω του δικτύου έχει μετατρέψει τους προσωπικούς υπολογιστές μας σε ΑΤΜ, με όλες τις ευκολίες που αυτό συνεπάγεται, ενώ το μόνο που δεν γίνεται ακόμη είναι να μας δίνουν μετρητά στο χέρι.

Το e-banking, οι τραπεζικές συναλλαγές δηλαδή μέσω της οθόνης του υπολογιστή με τη βοήθεια του internet αποτελεί μια καινοτομία στην σύγχρονη κοινωνία που ζούμε, μια ιδέα επαναστατική που συμβάλλει στην αναβάθμιση της καθημερινής ζωής.

Αποτελεί το πρώτο σημαντικό βήμα στην ολοκλήρωση του κύκλου των εμπορικών και άλλων συναλλαγών μέσα από το internet προκειμένου να καταργηθούν οι άσκοπες μετακινήσεις και η εκνευριστική αναμονή στις ουρές των ταμείων των διαφόρων τραπεζών, προσφέροντας του ταυτόχρονα άμεση πληροφόρηση και πληθώρα εναλλακτικών λύσεων σε όσα θέματα τον απασχολούν. Στο TAXIS, για παράδειγμα, θα μπορούσε να πληρώνει κανείς τον περιοδικό και τον εκκαθαριστικό ΦΠΑ δίνοντας το λογαριασμό της τράπεζας και το ποσό της πληρωμής. Η εξέλιξη του e-banking μπορεί να δημιουργήσει τα ηλεκτρονικά πορτοφόλια, που θα διευκολύνουν τις εμπορικές συναλλαγές μέσω internet και θα απελευθερώσουν το e-shop.

Έτσι στον προσωπικό χώρο του ο καθένας μπορεί να έχει μέσω του internet άμεση πληροφόρηση και εναλλακτικές λύσεις για όσα θέματα τον απασχολούν. Όλα γίνονται μέσα από την οθόνη του υπολογιστή και η πληροφόρηση είναι ιδιαίτερα άμεση. Ο καθένας έχει τη δυνατότητα να επιλέξει αυτό που θέλει μέσα από πληθώρα εναλλακτικών προτάσεων και λύσεων.

Μέσω του internet ο χρήστης μπορεί να συνδεθεί με την τράπεζα στην οποία διατηρεί λογαριασμό, για να κάνει λιγότερες επισκέψεις σε ένα φυσικό κατάστημα, να διεκπεραιώνει γρήγορα καθημερινές συναλλαγές, να έχει πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, να διεκπεραιώνει συναλλαγές με κρατικές υπηρεσίες, γιατί προσφέρεται οι τράπεζες χωρίς επιπρόσθετη χρέωση, για να έχει πληρέστερη εικόνα στην οικονομική διαχείριση του, για να έχει πρόσβαση στους λογαριασμούς του όλο το 24ωρο.

Από την ησυχία του σπιτιού του ο χρήστης θα μπορεί να παρακολουθεί ότι ώρα θέλει και όσο θέλει τα επιτόκια όλων των τραπεζών και να υπολογίζει στα δικά του λογιστικά φύλλα, τα συν και τα πλην τους προκειμένου να προβεί στις πιο συμφέρουσες γι' αυτόν επιλογές. Θα μπορεί να αποφασίσει αμερόληπτα όχι μόνο για το τραπεζικό προϊόν αλλά και για την τράπεζα με την οποία θα συνεργαστεί την επόμενη μέρα.

## 2.2 ΤΟ E-BANKING ΣΕ ΦΑΣΗ ΩΡΙΜΑΝΣΗΣ

Η ραγδαία εξέλιξη του Internet, έχει δώσει νέα διάσταση στον τρόπο που συναλλάσσονται οι πελάτες με τις τράπεζες. Δεν θα ήταν υπερβολή να πούμε ότι μια σύγχρονη τράπεζα είναι μόνο... ένα κλικ μακριά από τους πελάτες της, 24 ώρες το 24ωρο. Η πλειοψηφία των τραπεζών προσφέρει σήμερα πληθώρα υπηρεσιών μέσω Internet. Σε πολλές αγορές - κυρίως στις Ηνωμένες Πολιτείες και τη Μ. Βρετανία - υπάρχουν τράπεζες που λειτουργούν μόνο στο Internet, χωρίς δηλαδή να έχουν και φυσικό δίκτυο καταστημάτων.

Η ανάπτυξη αυτή, δεν συνοδεύεται πάντα με επιτυχία. "Τα οικονομικά αποτελέσματα αυτών των υλοποιήσεων δεν ήταν τα αναμενόμενα, η πλειοψηφία των τραπεζών έχει ζημιές λόγω της χαμηλής αποδοχής των υπηρεσιών τους από τους πελάτες τους. Η κατάσταση αυτή δημιουργεί την ανάγκη για επανασχεδιασμό των υπηρεσιών, αλλά και για επαναπροσδιορισμό της σχέσης της τράπεζας με τον πελάτη, μέσα από το διαδίκτυο".

Επίσης οι καταναλωτές επιζητούν πλέον νέα κανάλια επικοινωνίας με τις Τράπεζες τα οποία θα τους προσφέρουν εύκολες, γρήγορες και ίσως φθηνότερες συναλλαγές. «Στην Ελλάδα, όπου οι τάσεις του εξωτερικού ακολουθούν με κάποια καθυστέρηση, η ηλεκτρονική τραπεζική βρίσκεται σε αρχικό στάδιο αφού οι Έλληνες έχουν αρχίσει τα τελευταία χρόνια να εξοικειώνονται με τη χρήση των υπολογιστών», με την ανάπτυξη του e-banking και του e-trading έχει ως στόχο να προσφέρει άλλο ένα κανάλι επικοινωνίας και πιστεύουμε ότι η αγορά είναι πλέον ώριμη για την προώθηση τέτοιων υπηρεσιών».

## 2.3 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Οι παράγοντες που παίζουν σημαντικό ρόλο στη μέχρι σήμερα ανάπτυξη υπηρεσιών στο Internet; έγιναν με στόχο να χρησιμοποιηθούν από πελάτες που κοστίζουν ακριβά σε μία τράπεζα. Δηλαδή από τους πελάτες που εξυπηρετούνται από το δίκτυο των καταστημάτων, αυτούς που στέκονται στην ουρά. Στην πράξη όμως συνέβη το αντίθετο! Το Internet χρησιμοποιείται από πελάτες που ήδη έχουν εξοικειωθεί με την εξυπηρέτηση μακριά από το κατάστημα όπως π.χ. από το τηλέφωνο ή από τα ATMs. Έτσι, οι ακριβοί πελάτες παρέμειναν στα καταστήματα,

όπου μπορούσαν να έχουν μια προσωπική εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους". Άλλη μια δυσλειτουργία προκύπτει από το σημερινό νομικό πλαίσιο που δεν επιτρέπει τη διεκπεραίωση σύνθετων συναλλαγών από το Internet ή ακόμη και μερικών απλών συναλλαγών - όπως π.χ. το άνοιγμα ενός λογαριασμού - χωρίς να είναι απαραίτητη η επίσκεψη στο παραδοσιακό κατάστημα. Όσο για το επίπεδο αποδοχής της ηλεκτρονικής τραπεζικής από το ευρύ κοινό εξαρτάται από τις προσπάθειες που καταβάλλει κάθε οργανισμός σε επίπεδο εκπαίδευσης/ ενημέρωσης των πελατών του για τη χρήση των υπηρεσιών του μέσω Internet.

## **2.4 ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΟ E-BANKING**

Οι ελληνικές τράπεζες αρχίζουν πλέον να αντιμετωπίζουν το θέμα e-banking με μεγαλύτερη προσοχή. Καθώς έχει γίνει συνείδηση πια ότι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές δεν πρόκειται να αντικαταστήσουν πλήρως τα φυσικά καταστήματα, η προσπάθεια έγκειται στην ανεύρεση και ανάδειξη των ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων που κρύβει το e-banking, τα οποία είναι πολλά και σημαντικά τόσο για τη τράπεζα όσο και για τους πελάτες είτε αυτά είναι φυσικά ή νομικά πρόσωπα.

### **2.4.1 Οφέλη που αποκομίζουν οι τράπεζες**

Ως βασικότερα οφέλη θεωρούνται η διεύρυνση της παρουσίας της τράπεζας, η προσέλκυση νέων πελατών, η δυνατότητα επέκτασης σε νέες αγορές όπως το ηλεκτρονικό εμπόριο και η μείωση του κόστους των συναλλαγών. Τα οφέλη για μια τράπεζα από τη δραστηριότητά της στο Internet μπορεί να είναι πολλά. Τα κυριότερα είναι η διεύρυνση της πελατειακής βάσης, η ελάφρυνση των καταστημάτων από τις ουρές για συναλλαγές ρουτίνας, η ενίσχυση της προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών (δυνατότητες cross selling), το χαμηλό κόστος για παροχή εξειδικευμένων πληροφοριών και υπηρεσιών σε πελάτες, το χαμηλότερο κόστος συναλλαγών σε σχέση με τα παραδοσιακά δίκτυα. Παράλληλα, ενισχύεται η αφοσίωση του πελάτη στην τράπεζα, αναπτύσσοντας on-line σχέσεις μαζί του και η δημιουργία συνεργιών με άλλες εταιρείες στον ευρύτερο χώρο των ηλεκτρονικών συναλλαγών και πληρωμών.

#### **2.4.2 Σχέσεις με τους πελάτες και οφέλη**

Ένα πολύ μεγάλο ζήτημα είναι η ευαισθησία των σχέσεων που χτίζονται ανάμεσα στις ηλεκτρονικές τράπεζες και τους πελάτες τους. Χρειάζεται μεγάλη προσπάθεια, κόστος και πολύς χρόνος για να αποκτηθεί ένας πελάτης, και δευτερόλεπτα για να χαθεί..

Ο πελάτης χάνεται όταν δεν τον αντιμετωπίζουμε σύμφωνα με τις ανάγκες και τις προσδοκίες του και ο μόνος τρόπος για να ανταποκριθούμε σε αυτές είναι να κάνουμε τον πελάτη το επίκεντρό τους..

Τα πιο ουσιώδη για τους πελάτες είναι η αποδέσμευση από το κατάστημα, η εξυπηρέτηση δηλαδή 7 ημέρες την εβδομάδα, ολόκληρο το 12ωρο, από οποιοδήποτε σημείο, απολαμβάνει άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση και η ηλεκτρονική τραπεζική παρέχονται εντελώς δωρεάν. Το μόνο κόστος που αναπόφευκτα επιβαρύνεται ο ενδιαφερόμενος είναι αυτό της σύνδεσης με το Internet. Οι τραπεζικές και χρηματιστηριακές συναλλαγές χρεώνονται σύμφωνα με την πολιτική της κάθε τράπεζας. Κατά κανόνα οι προμήθειες αυτές είναι χαμηλότερες από εκείνες που ισχύουν στα καταστήματα των τραπεζών.

#### **2.4.3 Οφέλη που προκύπτουν για τις εταιρίες (νομικά πρόσωπα)**

Ευκολία και ταχύτητα στη διεκπεραίωση των καθημερινών εταιρικών συναλλαγών. Το ασφαλέστερο από κάθε άλλη τράπεζα και πλέον εύχρηστο εργαλείο διαχείρισης τραπεζικών συναλλαγών στο γραφείο της. Συστηματική παρακολούθηση της συνολικής θέσης της εταιρείας και παράλληλα διαρκή και ολοκληρωμένη ενημέρωση μέσα από την ιστοσελίδα της τράπεζας, μείωση του κόστους λειτουργίας της επιχείρησης (μείωση λειτουργικών εξόδων, μείωση προμηθειών, ελαχιστοποίηση κινδύνου απωλειών χρήματος) .

Δυνατότητα δημιουργίας διαφορετικών επιπέδων ασφαλείας που ορίζεται βάσει των παρακάτω παραμέτρων: α. Συγκεκριμένη συναλλαγή, β. Συγκεκριμένο ημερήσιο όριο, γ. Συγκεκριμένο είδος λογαριασμού, δ. Συγκεκριμένο χρήστη που αιτείται την εκτέλεση της συναλλαγής.

Επίσης, από την ενότητα της Ενημέρωσης η εταιρεία έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί τις οικονομικές εξελίξεις όπως ζωντανή παρακολούθηση της



συνεδρίασης του Χ.Α.Α, ημερήσια σχόλια, εταιρικά νέα, ισολογισμούς, οικονομικές αναλύσεις και ειδήσεις, αμοιβαία κεφάλαια, παράγωγα, διεθνείς δείκτες, δημόσιες εγγραφές.



## 2.5 Η ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Η ασφάλεια των δεδομένων είναι φυσικό να αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά σημεία της λειτουργίας του e- banking. Όπου υπάρχουν προσωπικά στοιχεία, είναι εύλογο ο καθένας να θέλει να διασφαλίσει το απόρρητο, πόσο μάλλον όταν περιλαμβάνονται οικονομικά στοιχεία και στοιχεία λογαριασμών.

Όλες οι τράπεζες χρησιμοποιούν ισχυρά συστήματα κρυπτογράφησης και ειδική πολιτική επεξεργασίας και διαχείρισης των δεδομένων που συλλέγουν μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, προκειμένου να προσφέρουν τη μεγαλύτερη δυνατή ασφάλεια στους πελάτες. Η ασφάλεια των συναλλαγών μέσω e-banking διασφαλίζεται με:

1. Προσωπικούς Κωδικούς Πρόσβασης,
2. Κρυπτογράφηση,
3. Αυτόματη Αποσύνδεση

### 2.5.1. Προσωπικοί Κωδικοί Πρόσβασης

Χρήση Προσωπικών Κωδικών Πρόσβασης που παρέχονται από την τράπεζα (User ID και PIN) για την αναγνώρισή ως πελάτη και τη σύνδεσή με την υπηρεσία e-banking.

Τα κύρια χαρακτηριστικά των προσωπικών κωδικών που διασφαλίζουν τα παραπάνω είναι ότι είναι αυστηρά προσωπικοί και απόρρητοι και θα πρέπει να εξασφαλίζετε η μη κοινοποίησή τους σε τρίτους, υπάρχει η δυνατότητα αλλαγής τους όσο συχνά το θέλετε, μετά από καθορισμένο αριθμό λανθασμένων προσπαθειών εισαγωγής στο σύστημα δεν επιτρέπεται η πρόσβαση σε αυτό, ο μυστικός αχρηστεύεται και πρέπει να εκδοθεί νέος μυστικός.

Η Τράπεζα δεν ζητάει από το χρήστη εμπιστευτικά προσωπικά δεδομένα, όπως USERID, PASSWORD, αριθμούς λογαριασμών, μέσω ηλεκτρονικού

ταχυδρομείου (e-mail), ούτε στέλνει στους χρήστες εμπιστευτικές πληροφορίες μέσω αυτού.

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ιδιαίτερων αναγκών των εταιρειών, η Τράπεζα πολύ σύντομα θα παρέχει τη χρήση ψηφιακής υπογραφής των συναλλαγών σαν εναλλακτική της χρήσης κωδικών TAN.

### **2.5.2 Κρυπτογράφηση**

Όλες οι πληροφορίες που ανταλλάσσονται με την τράπεζα από την έναρξη έως τη λήξη της σύνδεσης κρυπτογραφούνται (SSL 128-bit encryption), ενώ η πρόσβαση στα συστήματα της τράπεζας ελέγχεται με τη χρήση των ειδικών συστημάτων ασφαλείας (Firewall). Έτσι γίνεται αδύνατη η ηλεκτρονική διείσδυση στα εσωτερικά συστήματα της τράπεζας, καθώς και η υποκλοπή και αποκρυπτογράφηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών από τρίτους. Αν δεν υπάρξει δραστηριότητα για ένα προκαθορισμένο χρονικό διάστημα ("Idle Timeout") γίνεται αυτόματα αποσύνδεση από το σύστημα.

Αυτό σας προστατεύει από ανεπιθύμητη πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών από τρίτο, σε περίπτωση που απομακρυνθείτε από το χώρο εργασίας ή τον υπολογιστή σας για κάποιο χρονικό διάστημα (καθορίζεται από την κάθε τράπεζα).

Το σύστημα αυτό, εκτός της κρυπτογράφησης που πραγματοποιεί, ελέγχει συνεχώς την αυθεντικότητα της επικοινωνίας μεταξύ του PC σας και του κεντρικού συστήματος. Σε οποιαδήποτε διαταραχή ή παρεμβολή στην επικοινωνία, η συναλλαγή διακόπτεται άμεσα και η επικοινωνία PC - κεντρικού συστήματος πρέπει να αποκατασταθεί από την αρχή.

#### Ειδικά για τις επιχειρήσεις

Λόγω ιδιαίτερων αναγκών, ειδικά για τις επιχειρήσεις δίνεται μεγάλη έμφαση στην κατοχύρωση της εσωτερικής διαχείρισης των συναλλαγών και την εξασφάλιση του εσωτερικού ελέγχου της επιχείρησης. Ειδικότερα, οι λύσεις e-banking για επιχειρήσεις υποστηρίζουν τη δυνατότητα πολλαπλών χρηστών (εκπροσώπων), πολλαπλά επίπεδα πρόσβασης και δικαιωμάτων, καθώς και χρηματικών ορίων, καθορισμό διπλών «υπογραφών» για κάθε συναλλαγή.

### 2.5.3. Απόρρητο συναλλαγών

Η τήρηση του τραπεζικού απορρήτου θεωρείται αυτονόητη από όλες τις τράπεζες. Οι ίδιες βασικές αρχές που διέπουν τις κλασικές τραπεζικές συναλλαγές ισχύουν και στην περίπτωση των συναλλαγών μέσω διαδικτύου. Όλες οι πληροφορίες που διαβιβάζονται στην τράπεζα από εσάς είναι εμπιστευτικές και η τράπεζα έχει λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε να γίνεται χρήση τους μόνο στο μέτρο που αυτό κρίνεται αναγκαίο για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Ο νόμος για την προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή και των προσωπικών δεδομένων ισχύει και στον τομέα του e-banking με επιπλέον ρυθμίσεις που υπάγονται στο επικείμενο Προεδρικό Διάταγμα για τις «Υπηρεσίες της Κοινωνίας της Πληροφορίας». Με αυτό, ρυθμίζονται ζητήματα σχετικά με τις ηλεκτρονικές συμβάσεις, τη διακίνηση πληροφοριών μέσω του διαδικτύου, την ηλεκτρονική εντολή για τη λήψη πληροφοριών, την αποθήκευση στοιχείων σε ηλεκτρονική μνήμη, τα μέσα έννομης προστασίας και ελέγχου των συναλλασσόμενων και τις κυρώσεις κατά των παρανομούντων.

Βέβαια, το ζήτημα του απορρήτου δεν αφορά μόνο την τράπεζα αλλά και τον ίδιο το χρήστη. Για παράδειγμα αν μετά από κάθε συναλλαγή σας δεν κάνετε αποσύνδεση ή γράφετε τους κωδικούς σας σε post-it ή δίνετε σε τρίτους τα PIN πρόσβασης, είναι ευνόητο ότι το απόρρητο σας είναι εύκολο να παραβιαστεί. Η ασφάλεια των συναλλαγών από τους κυβερνοκλέφτες είναι το ένα σκέλος του προβλήματος.

Η τήρηση του τραπεζικού απορρήτου, πρέπει να θεωρείται αυτονόητο. Οι ίδιες βασικές αρχές που διέπουν τις κλασικές τραπεζικές συναλλαγές ισχύουν και στην περίπτωση των συναλλαγών μέσω internet. Όλες οι πληροφορίες που διαβιβάζονται από το συνδρομητή στην τράπεζα είναι εμπιστευτικές και η κάθε τράπεζα έχει λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα, ώστε να γίνεται χρήση τους μόνο στο πλαίσιο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ένα από αυτά, για παράδειγμα είναι ότι μόνο εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι με την κατάλληλη εκπαίδευση στο χειρισμό πληροφοριών των πελατών έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες των ηλεκτρονικών συναλλαγών, όπως άλλωστε γίνεται και με τις κανονικές συναλλαγές.

Μέχρι τώρα κανένα πρόβλημα δεν έχει παρουσιαστεί στα συστήματα και τις εφαρμογές e-banking και ηλεκτρονικών πληρωμών μέσω των τραπεζών. Οι τράπεζες έχουν πραγματοποιήσει πολύ μεγάλες επενδύσεις για την ασφάλεια των συστημάτων αυτών και ακολουθούν τις αυστηρές προδιαγραφές και τα διεθνή πρότυπα για τη διενέργεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

## **2.6 ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ INTERNET BANKING**

Το e-banking χρησιμοποιεί λογισμικό που είναι εγκατεστημένο στον υπολογιστή της τράπεζας, δίνοντας τη δυνατότητα στον πελάτη να έχει πρόσβαση στους λογαριασμούς του από οποιοδήποτε υπολογιστή που είναι συνδεδεμένος με το διαδίκτυο.

Για να υπάρχει η δυνατότητα πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρειάζεται απαραίτητο τεχνικό εξοπλισμό ο οποίος απαρτίζεται από ένα προσωπικό υπολογιστή με modem, Internet Browser, το software που δίνει πρόσβαση στο διαδίκτυο, σύνδεση στο Internet με οποιονδήποτε παροχέα .

Επίσης το e-banking προϋποθέτει την ύπαρξη ενός τουλάχιστον λογαριασμού στον οποίο μπορεί ο χρήστης πελάτης να έχει την πρόσβαση να δίνει εντολές ή να παρακολουθεί το υπόλοιπο του.

Μετά το άνοιγμα του λογαριασμού ακολουθεί η συμπλήρωση της αίτησης για το internet banking. Η εγγραφή μπορεί να γίνει είτε από το σπίτι μέσω on line καθώς όλες οι τράπεζες διαθέτουν τις αντίστοιχες αιτήσεις μέσα από το internet είτε με επίσκεψη στο υποκατάστημα της τράπεζας όπου υπάρχει ο λογαριασμός είτε καλώντας το τηλεφωνικό κέντρο της τράπεζας

Η συμπλήρωση της αίτηση μέσω on line με τα προσωπικά στοιχεία του πελάτη γίνονται μέσα από το πρόγραμμα αναζήτησης και αποστέλλεται στην τράπεζα ηλεκτρονικά. Η αίτηση η οποία είναι ψηφιακή δεν είναι δυνατό να περιλαμβάνει την υπογραφή του πελάτη. Έτσι ο πελάτης θα πρέπει είτε να πάει στο κοντινότερο υποκατάστημα της τράπεζας το οποίο έχει δηλώσει στην αίτηση του προκειμένου να υπογράψει τη σύμβαση παροχής τραπεζικών υπηρεσιών μέσω του internet και να παραλάβει και τους απαιτούμενους κωδικούς πρόσβασης για να συνδεθεί με το e-banking, είτε να περιμένει το συστημένο γράμμα του ταχυδρομείου με το φάκελο και

τους κωδικούς πρόσβασης για να ολοκληρώσει τη διαδικασία και να ξεκινήσει τις συναλλαγές του μέσω του διαδικτύου. Στο σημείο αυτό τελειώνει η ταλαιπωρία και μπορεί κάποιος να ξεκινήσει τις συναλλαγές του μέσω internet. Αρκεί ένα απλό κλικ στην αντίστοιχη επιλογή και όλες οι τράπεζες είναι στα πόδια σας!!!

Γνωρίζετε ότι πλέον υπάρχει η μοναδική δυνατότητα ελέγχου των κινήσεων των λογαριασμών και να πραγματοποιούνται μεταφορές χρημάτων μέσω διαδικτύου. Μια σειρά διευκολύνσεων από εναλλακτικά ηλεκτρονικά μέσα παρέχεται, μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) της τράπεζάς. Αυτό σημαίνει ότι δε χρειάζεται πλέον να φεύγει ο χρήστης από το γραφείο για να διεκπεραιώνει τραπεζικές συναλλαγές, ειδικά αυτοί που, λόγω της επαγγελματικής τους δραστηριότητας, έχουν περιορισμένο χρόνο.

Μετά την ολοκλήρωση της παραπάνω διαδικασίας, όλοι οι χρήστες μπορούν να πραγματοποιήσουν άμεσα την εισαγωγή τους στο σύστημα. Μπορείτε να μεταβείτε στο e-banking μέσω της ιστοσελίδας της τράπεζας που είστε συνδεδεμένοι κάνοντας σύνδεση (link) με το Internet Banking

Μόλις ο κάθε χρήστης εισέλθει στο σύστημα, του ζητείται το UserID και το Password. Πατώντας, ακολούθως, το εμφανιζόμενο κουμπί «ΑΠΟΣΤΟΛΗ», ο χρήστης εισάγεται στην πρώτη οθόνη, όπου εμφανίζονται αυτόματα τα υπόλοιπα όλων των λογαριασμών που έχετε συνδέσει στο Internet Banking και για τους οποίους έχει οριστεί δυνατότητα πρόσβασης. Επίσης, από την πρώτη αυτή οθόνη εμφανίζονται όλες οι διαθέσιμες στο χρήστη κατηγορίες συναλλαγών.

Η κάθε μια κατηγορία συναλλαγών περιλαμβάνει και ένα αριθμό σχετικών με αυτή συναλλαγών. Ανάλογα με τη δυνατότητα του κάθε χρήστη σας για διενέργεια εγχρήματων ή όχι συναλλαγών, όπως έχει ορισθεί από την αίτηση «Θέσης Εργασίας», μπορεί ο χρήστης αυτός να πραγματοποιήσει τις αντίστοιχες συναλλαγές. Αμέσως μετά την πρώτη είσοδο του κάθε χρήστη σας στο σύστημα, του ζητείται να αλλάξει το Password καθαρά για προληπτικούς λόγους ασφάλειας.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>

### INTERNET BANKING ΚΑΙ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

#### 3.1 ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΣΗΜΕΡΑ

Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει στους πελάτες της ( φυσικά ή νομικά πρόσωπα) τον πιο εξελιγμένο τρόπο επικοινωνίας μαζί της, την υπηρεσία του e-banking δίνοντάς τους τη δυνατότητα να ενημερώνονται για τους λογαριασμούς τους και να διενεργούν τραπεζικές / χρηματιστηριακές συναλλαγές μέσω του διαδικτύου από το σπίτι ή το γραφείο, με ταχύτητα και ασφάλεια, εξοικονομώντας πολύτιμο προσωπικό χρόνο.

Χρήση των προϊόντων και των υπηρεσιών του Internet banking μπορεί να γίνει από τους χρήστες του 24 ώρες το 24ωρό.

Το Internet banking σας παρέχει τη δυνατότητα στο χρήστη να:

- ενημερώνετε για το υπόλοιπο των λογαριασμών του.
- ενημερώνετε για την κίνηση των λογαριασμών που έχει συνδέσει στο σύστημα (ημερήσια / μηνιαία ανάλυση).
- μεταφέρει χρήματα από έναν λογαριασμό σας σε άλλον.
- πληρώνει τον Φ.Π.Α., εφόσον υποβάλλει σχετική δήλωση μέσω Internet TAXISnet.
- πληρώνει τους λογαριασμούς της Δ.Ε.Η.
- πληρώνει τις εργοδοτικές εισφορές τού Ι.Κ.Α.
- πληρώνει τις ασφαλιστικές εισφορές τού Τ.Ε.Β.Ε.
- πληρώνει τις δόσεις όλων των πιστωτικών καρτών εκδόσεως Ε.Τ.Ε.
- εξοφλεί τα ασφάλιστρα ζωής Εθνικής Ασφαλιστικής.
- μεταφέρει χρήματα από τον λογαριασμό του σε λογαριασμούς τρίτων που τηρούνται στην εθνική τράπεζα.
- ενημερώνετε για το χαρτοφυλάκιο μετοχών που τηρεί στην Τράπεζα.
- διεκπεραιώνει αγοραπωλησία μετοχών και να ενημερώνετε για την τύχη της εντολής που έχει δώσει ή ακόμη και να ακυρώνει εντολές πριν την πραγματοποίησή τους.

- ενημερώνετε σχετικά με το χαρτοφυλάκιο αμοιβαίων κεφαλαίων.
- υποβάλλει αίτηση συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές στο Χ.Α.Α.
- αποστέλλει έμβασμα σε άλλη Τράπεζα εσωτερικού μέσω του συστήματος DIASTRANSFER.
- ενημερώνετε για την τύχη του εμβάσματος που έστειλε.
- δώσει παραγγελία μπλοκ επιταγών.
- ακυρώσει παραγγελία που έχει κάνει για μπλοκ επιταγών μέσω Internet Banking.
- ενημερώνετε για την τύχη της παραγγελίας που έκανε για μπλοκ επιταγών.
- πληροφορείτε για τα ιστορικά στοιχεία των αιτήσεων χορήγησης μπλοκ επιταγών που κάνατε, καθώς και του αριθμού επιταγών που του χορηγήθηκαν.
- υποβάλλει αίτηση για έκδοση οποιασδήποτε πιστωτικής κάρτας της Ε.Τ.Ε.

Εκτός των παραπάνω Τραπεζικών / Χρηματιστηριακών συναλλαγών, μπορεί να διεκπεραιώνει «Συναλλαγές Ασφάλειας» οι οποίες περιλαμβάνουν αλλαγή Password, δέσμευση Password, ενεργοποίηση λίστας TAN και δέσμευση λίστας TAN.

### 3.2 ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

Μέσω του e- banking μπορεί ο χρήστης να κάνει διάφορες συναλλαγές στο τμήμα καταθέσεων είτε αυτές είναι μη εγχρήματες είτε εγχρήματες συναλλαγές ασφάλειας.

Οι συναλλαγές που διενεργούνται είναι:

1. Ενημέρωση υπολοίπου των λογαριασμών που τηρούνται στη συγκεκριμένη τράπεζα.
2. Ενημέρωση για την κίνηση των λογαριασμών σε ημερήσια αλλά και σε μηνιαία βάση.

Για τις απλές συναλλαγές όπως είναι οι παραπάνω, αρκούν οι Μυστικοί Κωδικοί που έχει ήδη εισάγει ο χρήστης για να συνδεθεί με το Internet Banking (UserID και Password)

3. Μεταφορά χρημάτων από ένα λογαριασμό του σε άλλους. Η οποία θεωρείται εγχρήματη συναλλαγή και συναλλαγή ασφαλείας στην οποία απαιτείται επιπλέον και η χρήση των κωδικών: TAN και CHECK.

### **3.3 ΠΛΗΡΩΜΕΣ**

#### **3.3.1 Πληρωμές υπέρ του δημοσίου**

Η ΕΤΕ στα πλαίσια της αξιοποίησης των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες για αυτοματοποίηση των συναλλαγών και παροχής νέων υπηρεσιών στην πελατεία της, συνεργάζεται με το Υπουργείο Οικονομικών και δίνει τη δυνατότητα στους υπόχρεους καταβολής Φ.Π.Α να εξοφλούν τις υποχρεώσεις τους μέσω του Internet banking.

#### 1. Η πληρωμή του Φ.Π.Α, εφόσον υποβάλλει ο χρήστης τη σχετική δήλωση μέσω Internet TAXISnet.

Ο χρήστης θα πρέπει να επιλέξει τον λογαριασμό από τον οποίο επιθυμεί να πάρει τα χρήματα και είναι συνδεδεμένος με το internet banking, να πληκτρολογήσει το ποσό που αντιστοιχεί στο ΦΠΑ και τον αριθμό του φορολογικού μητρώου του (Α.Φ.Μ).

Προκειμένου να ολοκληρωθεί η συναλλαγή ο πελάτης υποχρεώνεται να δηλώσει αποδοχή της παρακάτω ρήτρας «Ο ΑΦΜ και το ποσό του ΦΠΑ εισάγονται με δική του ευθύνη και χωρίς έλεγχο της τράπεζας. Σε περίπτωση απόρριψης της πληρωμής από το υπουργείο Οικονομικών το ποσό που θα επιστραφεί θα πιστωθεί στο λογαριασμό από τον οποίο χρεώθηκε. Η ειδοποίηση του σχετικά θα γίνει από το υπουργείο Οικονομικών»

Η καταληκτική ημερομηνία καταβολής του οφειλόμενου Φ.Π.Α έχει καθοριστεί από το Υπουργείο Οικονομικών η 5<sup>η</sup> κάθε μήνα. Η καταβολή μπορεί να γίνει οποιαδήποτε ημέρα του μήνα.

#### 2. Ακύρωση πληρωμής ΦΠΑ.



Κατά τη διενέργεια της συναλλαγής εισάγει ο χρήστης τα ίδια ακριβώς στοιχεία, με αυτά που διαβίβασε με την αντίστοιχη συναλλαγή πληρωμής, την οποία επιθυμεί να ακυρώσει.

Σε περίπτωση εισαγωγής, στα παραπάνω πεδία, διαφορετικών στοιχείων από αυτά της αντίστοιχης συναλλαγής πληρωμής, θα εμφανίζεται στην οθόνη το μήνυμα: **ΑΝΥΠΑΡΚΤΗ ΠΛΗΡΩΜΗ** και θα διακόπτεται η συνέχεια της συναλλαγής.

Η ακυρωτική συναλλαγή μπορεί να πραγματοποιηθεί οποιαδήποτε ημέρα μέχρι και την καταληκτική ημερομηνία καταβολής Φ.Π.Α. (ή την επόμενη εργάσιμη εάν αυτή είναι αργία).

Σε περίπτωση διενέργειας της ακυρωτικής συναλλαγής επόμενη ημέρα από αυτή της καταληκτικής ημερομηνίας καταβολής Φ.Π.Α, θα εμφανίζεται στην οθόνη το μήνυμα: **ΑΔΥΝΑΤΗ ΑΚΥΡΩΣΗ**.

### **3.3.2. Πληρωμή των δόσεων όλων των πιστωτικών καρτών έκδοσης Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος (ΕΤΕ).**

Με την υπηρεσία αυτή οι πελάτες μπορούν να μεταφέρουν οποιοδήποτε ποσό από τους συνδεδεμένους με το internet banking λογαριασμούς του σε πίστωση οποιασδήποτε πιστωτικής κάρτας που έχει εκδοθεί από την ΕΤΕ, είτε είναι κάτοχοι της είτε όχι.

Η διενέργεια συναλλαγών πίστωσης λογαριασμών πιστωτικών καρτών και τα πεδία που πρέπει να συμπληρωθούν είναι το ποσό που επιθυμεί να μεταφέρει και το οποίο διαμορφώνει ο ίδιος, χωρίς το σύστημα να θέτει περιορισμούς. Επίσης πρέπει να συμπληρωθεί ο 16<sup>ος</sup> αριθμός της πιστωτικής κάρτας όπου ο πελάτης επιθυμεί να κάνει τη κατάθεση και το λογαριασμό χρέωσης των οποίων επιλέγει από τους συνδεδεμένους που έχει με το σύστημα.

Η πληρωμή των δόσεων των πιστωτικών καρτών μέσω internet δεν αναιρεί τυχόν υφιστάμενες εντολές αυτόματης εξόφλησης των δόσεων. Επομένως αν ο χρήστης έχει δηλώσει λογαριασμό καταθέσεων για αυτόματη εξόφληση, το αναγραφόμενο στο μηνιαίο εκκαθαριστικό σας ποσό δόσης θα χρεωθεί κανονικά κατά την ημερομηνία λήξης της εφόσον ο λογαριασμός έχει επαρκές υπόλοιπο.

### **3.3.3. Πληρωμή Ασφαλιστρών**

## 1.Εθνικής ασφαλιστικής.

Με την υπηρεσία αυτή είναι δυνατή, στη παρούσα φάση, η εξόφληση ασφαλιστρών του κλάδου ζωής της Α.Ε.Ε.Γ.Α «ΕΘΝΙΚΗΣ» για την οποία η εταιρεία αποστέλλει στους ασφαλισμένους της μέσω ταχυδρομείου. Επίσης ο χρήστης μπορεί να εξοφλήσει οφειλές που προκύπτουν από οποιοδήποτε ασφαλιστήριο συμβόλαιο του προαναφερθέντος τύπου, είτε ανήκει στον ίδιο είτε όχι.

Για τη διενέργεια της συναλλαγής αυτή χρειάζεται ένας λογαριασμός που να είναι συνδεδεμένος στο σύστημα, το ποσό το οποίο θα είναι το ακριβές ποσό της οφειλής και ο κωδικός πληρωμής ο οποίος είναι ο κωδικός πληρωμής που αναγράφεται στην ειδοποίηση ή στην απόδειξη είσπραξης ασφαλιστρών που αποστέλλει η Εθνική Ασφαλιστική.

### **3.3.4. Ασφαλιστικές Εισφορές Ι.Κ.Α**

#### 1. Άμεση Πληρωμή

Ο χρήστης χρειάζεται να δηλώσει ένα λογαριασμό, το ποσό, τη μισθολογική περίοδο που αφορά τη συγκεκριμένη πληρωμή εργοδοτικών εισφορών, το έτος, τον αριθμό μητρώου εργοδότη (ΑΜΕ) τον οποίο αποκτά ο εργοδότης με τη διαδικασία απογραφής του στο Ι.Κ.Α. και τέλος το ΑΦΜ.

Επίσης δηλώνει ότι όλα τα παραπάνω στοιχεία εισάγονται με δική του ευθύνη χωρίς έλεγχο από τη τράπεζα. Σε περίπτωση μη πληρωμής της οφειλής λόγω εισαγωγής λανθασμένων στοιχείων δεν ευθύνεται η τράπεζα.

Επίσης σε περίπτωση που κατά την ημερομηνία εκτέλεσης της παραπάνω εντολής, δεν υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στον καταθετικό λογαριασμό, η πληρωμή της οφειλής δεν θα εκτελεστεί, χωρίς υποχρέωση ενημέρωσής. Στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα δεν φέρει καμία ευθύνη έναντι του Ι.Κ.Α.

#### 2. Εντολής Πληρωμής

Για τη εντολή πληρωμής των ενσήμων του ΙΚΑ πρέπει να υπάρχει ο λογαριασμός χρέωσης από τον οποίο θα πάρει η τράπεζα τα χρήματα, ημερομηνία χρέωσης, μισθολογική περίοδος, το ποσό και το έτος.

Ως ημερομηνία χρέωσης του λογαριασμού εισάγει τη μελλοντική ημερομηνία κατά την οποία επιθυμεί να γίνει χρέωση του καταθετικού του λογαριασμού. Ως ημερομηνία χρέωσης λογ/μού μπορεί να εισάγει οποιαδήποτε επόμενη εργάσιμη μέχρι και την τελευταία εργάσιμη ημέρα του μήνα.

Τα στοιχεία που δηλώνει ο χρήστης τα εισάγει με δική του ευθύνη για οποιοδήποτε λάθος μπορεί να έχει κάνει στην καταχώρισή τους.

### 3. Ακύρωση Άμεσης Πληρωμής

Κατά τη διενέργεια της συναλλαγής, ο χρήστης εισάγει τα ίδια ακριβώς στοιχεία με αυτά που διαβίβασε κατά τη συναλλαγή πληρωμής, την οποία θέλει να ακυρώσει.

Αν κατά την εισαγωγή στα παραπάνω πεδία διαφορετικών στοιχείων (ενός ή περισσότερων) από αυτά της αντίστοιχης συναλλαγής πληρωμής, θα εμφανίζεται στην οθόνη το μήνυμα: ΔΕ ΒΡΕΘΗΚΕ ΠΛΗΡΩΜΗ ΜΕ ΑΥΤΑ ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ και θα διακόπτεται η συνέχεια της συναλλαγής.

Η παραπάνω συναλλαγή μπορεί να πραγματοποιηθεί ΜΟΝΟ **αυθημερόν** (ή μέχρι και την επόμενη εργάσιμη, σε περίπτωση που η αντίστοιχη συναλλαγή πληρωμής έχει διενεργηθεί αργία).

Σε περίπτωση διενέργειας της ακυρωτικής συναλλαγής επόμενη ημέρα από αυτή της συναλλαγής πληρωμής, θα εμφανίζεται στην οθόνη το μήνυμα: ΑΔΥΝΑΤΗ ΑΚΥΡΩΣΗ και θα διακόπτεται η συνέχεια της συναλλαγής.

### 4. Ακύρωση Εντολής Πληρωμής

Συμπληρώνει ο χρήστης, τα αντίστοιχα πεδία, τα ίδια ακριβώς στοιχεία με αυτά που έχει εισάγει στην αντίστοιχη εντολή πληρωμής, την οποία θέλει να ακυρώσει.

Η ακύρωση της συναλλαγής μπορεί να πραγματοποιηθεί μέχρι και την επόμενη της ημερομηνίας χρέωσης του λογαριασμού. Σε περίπτωση εισαγωγής διαφορετικών στοιχείων (ενός ή περισσότερων) από αυτά της αντίστοιχης εντολής πληρωμής ή διενέργειας της συναλλαγής σε ημερομηνία μεταγενέστερη της ημερομηνίας χρέωσης του λογ/σμού, θα εμφανίζεται στην οθόνη το μήνυμα:

ΔΕ ΒΡΕΘΗΚΕ ΠΛΗΡΩΜΗ ΜΕ ΑΥΤΑ ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

### 5. Τύχη Εντολής Πληρωμής ΙΚΑ

Η συναλλαγή αυτή χρησιμοποιείται τόσο για την πληροφόρηση του πελάτη – χρήστη για το «καλό τέλος» των εντολών πληρωμής για τις εργοδοτικές εισφορές υπέρ του ΙΚΑ που πραγματοποίησε όσο και για την αποφυγή διπλών εγγραφών, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις διακοπής ή και πτώσης του internet banking.

Ειδικότερα κατά τη διενέργεια της συναλλαγής ο χρήστης εισάγει τον Αριθμό Μητρώου Εργοδότη (Α.Μ.Ε), το χρονικό διάστημα που επιθυμεί και πληροφορείται για τη κατάσταση των συναλλαγών που διενήργησε με το συγκεκριμένο αριθμό μητρώου εργοδότη κατά το χρονικό διάστημα, με τα αντίστοιχα στοιχεία.

### **3.3.5 Ασφαλιστικές Εισφορές**

#### 1. Πληρωμή Τ.Ε.Β.Ε και ακύρωση πληρωμής

Κατά τη διενέργεια των συναλλαγών ο χρήστης πρέπει να συμπληρώσει τα πεδία λογαριασμός χρέωσης και κωδικός εντολής πληρωμής και η συναλλαγή διενεργείται

Για την ακύρωση πρέπει να εισαχθούν τα πιο πάνω στοιχεία και η ακυρωτική συναλλαγή μπορεί να πραγματοποιηθεί ΜΟΝΟ **αυθημερόν** (ή μέχρι και την επόμενη εργάσιμη, σε περίπτωση που η αντίστοιχη συναλλαγή πληρωμής έχει διενεργηθεί αργία). Σε περίπτωση διενέργειας της ακυρωτικής συναλλαγής επόμενη ημέρα από αυτή της συναλλαγής πληρωμής, θα εμφανίζεται στην οθόνη το μήνυμα: ΑΔΥΝΑΤΗ ΑΚΥΡΩΣΗ.

### **3.3.6. Κοινής Ωφέλειας**

#### 1. Πληρωμή Δ.Ε.Η και Ακύρωση της Πληρωμής

Η εκπρόθεσμη εξόφληση λογαριασμών καθώς και η πληρωμή ποσού μικρότερου του αναγραφόμενου μπορεί να επιφέρει στον καταναλωτή υποχρέωση καταβολής τόκων ή διακοπή της ηλεκτρικής παροχής χωρίς ευθύνη της τράπεζας.

### 3.4 ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΜΒΑΣΜΑΤΩΝ

Από το τμήμα εμβασμάτων μπορεί τώρα ο χρήστης να μεταφέρει χρήματα με άνεση και ασφάλεια, σε λογαριασμό της Ε.Τ.Ε και σε λογαριασμό άλλης τράπεζας.

#### 3.4.1 Έμβασμα σε Λογαριασμό της Ε.Τ.Ε

Προκειμένου, χρεώνοντας έναν λογαριασμό του, να πραγματοποιεί εμβάσματα σε έναν ή περισσότερους λογαριασμούς άλλων πελατών πρέπει να συμπληρώσει τα στοιχεία του κάθε εμβάσματος και με τη χρήση του πλήκτρου ΕΙΣΑΓΩΓΗ, να τα εισάγει στον πίνακα της οθόνης.

Όταν ολοκληρώσει τις εισαγωγές των εμβασμάτων στον πίνακα και μετά τον επανέλεγχο που τυχόν θέλει να κάνει, πατάει το πλήκτρο ΑΠΟΣΤΟΛΗ για να αρχίσει η εκτέλεση των συναλλαγών του πίνακα.

Η ολοκλήρωση ή όχι του κάθε εμβάσματος σημειώνεται με την ένδειξη «Επιτυχής» ή «Ανεπιτυχής» αντίστοιχα. Κάνοντας «κλικ» στην ένδειξη «Ανεπιτυχής», μπορεί να δει το λόγο για τον οποίο δεν πραγματοποιήθηκε η συναλλαγή.

Τόσο οι χρεώσεις του λογαριασμού που επέλεξε όσο και οι πιστώσεις των λογαριασμών των άλλων πελατών γίνονται σε πραγματικό χρόνο (REAL TIME).

Η διαχείριση (διόρθωση ή διαγραφή) των εμβασμάτων που έχει εισάγει στον πίνακα, πριν πατήσει το πλήκτρο ΑΠΟΣΤΟΛΗ, πραγματοποιείται με τη χρήση των παρακάτω πλήκτρων:

**ΔΙΑΓΡΑΦΗ :** Εάν επιθυμεί να διαγράψει ένα από τα εμβάσματα που εμφανίζονται στον πίνακα επιλέγει και πατά το πλήκτρο ΔΙΑΓΡΑΦΗ.

**ΑΛΛΑΓΗ :** Εάν επιθυμεί να αλλάξει ή να διορθώσει κάποιο στοιχείο σε ένα από τα εμβάσματα που εμφανίζονται στον πίνακα, το επιλέγει, συμπληρώνει σωστά το πεδίο που επιθυμεί να διορθώσει και πατάει το πλήκτρο ΑΛΛΑΓΗ.

#### 3.4.2 Έμβασμα σε λογαριασμό άλλη Τράπεζας Εσωτερικού

##### 1. Εκδοση Εμβάσματος

Για αυτό χρειάζεται να επιλέξει ένα δικό του λογαριασμό, την τράπεζα στην οποία θέλει να στείλει το έμβασμα, το ποσό, το λογαριασμό του δικαιούχου ή

διαφορετικά το λογαριασμό του δικαιούχου σε μορφή IBAN, την αιτιολογία και τέλος το όνομα του δικαιούχου.

Τα έξοδα για κάθε έμβασμα ανέρχονται σε 3,00 €. Το ποσό αυτό θα χρεωθεί επιπλέον του ποσού του εμβάσματος στο λογαριασμό του.

## 2. Τύχη Εμβάσματος σε άλλη Τράπεζα

Για να δει ο χρήστης τη τύχη του εμβάσματος που έχει στείλει σε άλλη τράπεζα συμπληρώνει τον αριθμό του λογαριασμού από τον οποίο είχε στείλει το έμβασμα και τον αριθμό του εμβάσματος που είχε δοθεί όταν έγινε η έκδοση του.

Μπορεί επίσης να δώσει αριθμούς εμβασμάτων που πραγματοποιήθηκαν μέχρι και δύο μήνες πριν τη συγκεκριμένη ημερομηνία.

## **3.5 ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ**

Μπορεί τώρα ο χρήστης να πραγματοποιήσει με ταχύτητα τις συναλλαγές του για αγορά ή πώληση μετοχών. Παράλληλα, ελέγχει τις κινήσεις και το συνολικό του χαρτοφυλάκιο και δηλώνει άμεσα συμμετοχή στις δημόσιες εγγραφές που των ενδιαφέρουν.

### **3.5.1. Μετοχές**

#### 1. Εντολή αγοράς μετοχών

Για την εντολή αγοράς μετοχής πρέπει να δηλώσει λογαριασμό πίστωσης, κωδικό πελάτη, τύπο μετοχής, την ημερομηνία ισχύος, πόσα τεμάχια θέλει, την τιμή, τον κωδικό ΧΑΑ και τον κωδικό της μετοχής.

Ο τύπος της μετοχής μπορεί να είναι ένας από τους παρακάτω: 1. LIMIT : Είναι ο τύπος εντολής που αναγράφεται για την αγορά / πώληση μετοχών μέχρι μια ανώτατη / κατώτατη επιθυμητή τιμή, αντίστοιχα, που ορίζει ο αγοραστής / πωλητής. 2. MARKET : Είναι ο τύπος εντολής, ο οποίος αναγράφεται στην αγορά ή πώληση μιας μετοχής σε οποιαδήποτε τιμή που θα έχει κατά τη διάρκεια της συνεδρίασης του ΧΑΑ. 3. ATO (At the opening) : Είναι ο τύπος εντολής, ο οποίος αναγράφεται στην αγορά ή πώληση μιας μετοχής στην τιμή που αυτή έχει κατά το άνοιγμα της συνεδρίασης του ΧΑΑ 4. ATC (At the closing) : Είναι ο τύπος εντολής, ο οποίος

αναγράφεται στην αγορά ή πώληση μιας μετοχής στην τιμή που αυτή έχει κατά το κλείσιμο της συνεδρίασης του ΧΑΑ.

Για τους τύπους εντολών ATO και ATC τα τεμάχια πρέπει να είναι πολλαπλάσια της μονάδας διαπραγμάτευσης (π.χ. 10, 20, ... 100, 110 κλπ).

Η τιμή ορίζεται μόνο στην περίπτωση που χρησιμοποιείται ο τύπος εντολής LIMIT και όχι στους άλλους τύπους εντολών (ATO, ATC & MARKET).

Για τους τύπους εντολών ATO, ATC & MARKET, η ημερομηνία ισχύος πρέπει να είναι η τρέχουσα ημέρα.

Η ημερομηνία ισχύος της εντολής μπορεί να είναι διαφορετική από την τρέχουσα ημερομηνία μόνο στην περίπτωση του τύπου εντολής LIMIT.

## 2. Εντολή Πώληση Μετοχών

Για την πώληση των μετοχών χρειάζεται ο χρήστης να δηλώσει λογαριασμό χρέωσης, των κωδικό του πελάτη, των τύπο της μετοχής, την ημερομηνία ισχύος, τα τεμάχια, την τιμή των κωδικό του ΧΑΑ, των κωδικό της μετοχής και η συναλλαγή μπορεί να διενεργηθεί.

## 3. Ακύρωση Εντολής

Για να ακυρώσει την εντολή αγοράς / πώλησης μιας μετοχής, εισάγει ο χρήστης τον αριθμό της αντίστοιχης εντολής αγοράς / πώλησης της μετοχής. Εάν δεν τον θυμάται, τότε μπορεί να τον αναζητήσει από την «Τύχη Εντολής», δίνοντας την ημερομηνία της συγκεκριμένης εντολής αγοράς / πώλησης.

Η ακύρωση της εντολής αγοράς / πώλησης είναι εφικτή μόνο αν δεν έχει ήδη πραγματοποιηθεί η αγορά / πώληση της μετοχής.

## 4. Χαρτοφυλάκιο και Κίνηση Χαρτοφυλακίου

Για το χαρτοφυλάκιο πρέπει να δοθεί ο κωδικός πελάτη και ο κωδικός της μετοχής που θέλει.

Για τη κίνηση του θέλει και πάλι των κωδικό πελάτη, των κωδικό της μετοχής και την συγκεκριμένη ημερομηνία που θέλει να ενημερωθεί ο χρήστης.

## 5. Τύχη Εντολής

Για να δει την τύχη των εντολών αγοράς / πώλησης των μετοχών εισάγει τον αριθμό της εντολής που δόθηκε για την αγορά / πώληση των συγκεκριμένων μετοχών.

Εάν δεν τον θυμάται, τότε μπορεί να εισάγει την ημερομηνία που δόθηκε τη συγκεκριμένη εντολή αγοράς / πώλησης.

Δίνοντας στο σύστημα τον αριθμό της εντολής, τον οποίο μπορεί να βρει και από την παραπάνω ημερομηνία, θα έχει πληρέστερη πληροφόρηση.

## 6. Προεγγραφή

Για την προεγγραφή ο χρήστης θέλει το τραπεζικός λογαριασμός (τρεχούμενος ή ταμιευτηρίου) ο οποίος : α)με την υποβολή της αίτησης θα δεσμευτεί για ποσό ίσο με το ποσό της αίτησης (γινόμενο τιμής επί αριθμού αιτουμένων μετοχών). β) μετά την κατανομή των μετοχών θα χρεωθεί με το αντίτιμο των μετοχών που σας κατανεμήθηκαν.

Επίσης θέλει τεμάχια όπου πρέπει να αναγράφει τον ακέραιο αριθμό των άυλων μετοχών για τις οποίες επιθυμεί να εγγραφεί.

Ο αριθμός των τεμαχίων πρέπει να είναι ακέραιο πολλαπλάσιο της διαπραγματεύσιμης μονάδας της μετοχής, όπως αυτή αναφέρεται στο Ενημερωτικό Δελτίο της έκδοσης

Επίσης θέλει τον κωδικό πελάτη, ποσό και εταιρεία όπου από τις επωνυμίες των εταιρειών που εμφανίζονται στη λίστα επιλέγει αυτή για την οποία επιθυμείτε να εγγραφεί.

Για κάθε εταιρεία για την οποία επιθυμεί να εγγραφεί πρέπει να πραγματοποιήσει χωριστή συναλλαγή.

Έπειτα τα στοιχεία διαβιβάζονται στην Κεντρική Μονάδα επεξεργασίας. Για την επιβεβαίωση της εκτέλεσης της συναλλαγής το σύστημα εμφανίζει στην οθόνη το ονοματεπώνυμο του, τον αριθμό λογαριασμού που θα χρεωθεί και τον αριθμό συναλλαγής Προτείνεται είτε να εκτυπώσει τα στοιχεία αυτά είτε να σημειώσει τον «αριθμό συναλλαγής», ο οποίος είναι απαραίτητος σε περίπτωση που απαιτηθεί ακύρωση της συναλλαγής.

## 7. Ακύρωση της Δημόσιας Εγγραφής

Σε περίπτωση που για οποιοδήποτε λόγο επιθυμεί την ακύρωση της συναλλαγής θα πρέπει να εκτελέσει τη σχετική διαδικασία Ακύρωση της συναλλαγής πραγματοποιείται μόνο την ίδια μέρα με την εισαγωγή της με των κωδικό πελάτη και των αριθμό της αίτησης.



### **3.6 ΑΙΤΗΣΕΙΣ**

Στο πλαίσιο εκσυγχρονισμού των διαδικασιών, αλλά και παροχής καλύτερών υπηρεσιών στην πελατεία, καθιερώνεται η δυνατότητα κατάθεσης αιτήσεων μέσω internet banking.

#### **3.6.1. Παραγγελία Μπλοκ Επιταγών**

Στο πλαίσιο εκσυγχρονισμού των διαδικασιών, αλλά και παροχής καλύτερών υπηρεσιών στην πελατεία, καθιερώνεται η δυνατότητα παραγγελίας μπλοκ μέσω internet banking

Με τη διαδικασία αυτή ο πελάτης εισάγει στο σύστημα τα απαραίτητα για τη χορήγηση μπλοκ επιταγών στοιχεία. Συγκεκριμένα συμπληρώνει τα πεδία με το λογαριασμός όψεως τον οποίο έχει συνδέσει με την εφαρμογή Internet Banking επί του οποίου ο πελάτης εκδίδει μπλοκ επιταγών και τον αριθμό των τεμαχίων όπου εισάγεται ο αριθμός των επιταγών που επιθυμεί ο πελάτης σύμφωνα με τις παρακάτω προϋποθέσεις: α. τα σώματα των επιταγών, που μπορεί να ζητήσει ο πελάτης είναι 10, 25, 50 καθώς και πολλαπλάσια τους με μέγιστο αριθμό τα 300 τεμάχια, β. το κατάστημα παράδοσης των επιταγών είναι πάντα το κατάστημα τήρησης του λογαριασμού, γ. σε κάθε περίπτωση θα υπάρχει μόνο μία παραγγελία σε εξέλιξη, δ. σε περίπτωση απόρριψης παραγγελίας δεν μπορεί να εισαχθεί νέα μέσω internet banking και ο πελάτης πρέπει να αποτείνεται στο κατάστημα συνεργασίας του.

Η διαδικασία επιστρέφει στον πελάτη ένα μοναδικό αριθμό παραγγελίας που χρησιμοποιείται για την ενδεχόμενη ακύρωση της παραγγελίας του.

#### **3.6.2. Ακύρωση παραγγελίας**

Με τη διαδικασία αυτή παρέχεται δυνατότητα ακύρωσης της παραγγελίας με την προϋπόθεση ότι δεν έχει εγκριθεί η αίτηση του που προηγήθηκε.

Στην περίπτωση αυτή συμπληρώνονται τα πεδία α. λογαριασμός όψεως για τον οποίο είχε υποβληθεί η αίτηση, β. ο μοναδικός αριθμός που παράγει αυτόματα η διαδικασία παραγγελίας μπλοκ.

### **3.6.3. Τύχη Παραγγελίας**

Η διαδικασία αυτή δίνει στον πελάτη τη δυνατότητα πληροφόρησης για το στάδιο στο οποίο βρίσκεται η τελευταία αίτηση που έχει υποβάλλει είτε μέσω internet banking είτε μέσω καταστήματος.

Τα πεδία που συμπληρώνονται είναι 1. ο λογαριασμός για τον οποίο έχει υποβληθεί η αίτηση 2. ο μοναδικός αριθμός που παράγει αυτόματα η διαδικασία παραγγελίας μπλοκ επιταγών και κατά περίπτωση παράγεται το κατάλληλο μήνυμα δηλαδή ότι έχει εγκριθεί είτε ότι εκκρεμεί είτε ότι απορριφθεί είτε ότι έχει παραδοθεί στο κατάστημα ή ότι δεν είναι σε εκκρεμότητα καμία παραγγελία.

### **3.6.4. Ιστορικό Παραγγελιών**

Με τη διαδικασία αυτή ο πελάτης μπορεί να πληροφορηθεί ιστορικά στοιχεία για τις αιτήσεις χορήγησης μπλοκ επιταγών, καθώς και του αριθμού επιταγών που χορηγήθηκαν.

Η πληροφόρηση αφορά το σύνολο των αιτήσεων, ανεξάρτητα εάν υποβλήθηκαν μέσω internet banking ή καταστήματος και μπορεί να παρασχεθεί για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

Τα πεδία που συμπληρώνονται είναι ο λογαριασμός για τον οποίο υποβλήθηκε η αίτηση και το χρονικό διάστημα από ποια ημερομηνία θέλει να ξεκινήσει έως ποια να είναι η τελευταία.

Οι πληροφορίες που μπορούν να αντληθούν από τη συναλλαγή αυτή οι εξής 1. ο αριθμός παραγγελίας 2. η ημερομηνία παραγγελίας 3. ο αριθμός των τεμαχίων που ζήτησε ο πελάτης 4. ο αριθμός τεμαχίων που εγκρίθηκαν 5. η ημερομηνία παραλαβής 6. ο πρώτος αριθμός επιταγής κάθε παραγγελίας 7. τα τεμάχια σε κυκλοφορία και 8. το στάδιο επεξεργασίας.

## **3.7 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΜΕΤΡΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ**

### **3.7.1. Ενεργοποίηση και Δέσμευση της λίστας TAN**

Κάθε λίστα TAN πρέπει να ενεργοποιηθεί, πριν γίνει χρήση κάποιου αριθμού μέσα από αυτή. Έτσι η αρχική λίστα TAN ενεργοποιείται αυτόματα, κατά την αλλαγή του Μυστικού Κωδικού Αναγνώρισης, όταν εισέρχεται ο χρήστης για πρώτη φορά στο σύστημα, κάθε μεταγενέστερη λίστα TAN ενεργοποιείται, μέσα από το μενού του συστήματος «*Διαχείριση Ασφάλειας*» και «*ΕΝΕΡΓ/ΣΗ ΛΙΣΤΑΣ TAN*». Για την ολοκλήρωση της διαδικασίας αυτής, το σύστημα απαιτεί επικύρωση με αριθμό TAN, μέσα από τη νέα λίστα.

Σε περίπτωση που έχει ενεργοποιήσει τη νέα λίστα TAN, σύμφωνα με τα παραπάνω, δεν θα μπορεί πλέον να χρησιμοποιεί αριθμούς, από την προηγούμενη λίστα, έστω και αν δεν τους είχε χρησιμοποιήσει ποτέ.

#### Δέσμευση λίστας TAN από τον πελάτη

Υπάρχει η δυνατότητα να προβεί ο χρήστης στη δέσμευση της λίστας, μέσα από το μενού της «*Διαχείριση Ασφάλειας*». Για τη δέσμευση της λίστας του δεν απαιτείται χρήση αριθμού TAN, παρά μόνο χρήση του Μυστικού Κωδικού Αναγνώρισης. Η λίστα TAN πρέπει να δεσμεύεται εάν ο χρήστης νομίζει ότι το έχασε ή κάποιος άλλος την έχει δει.

#### Δέσμευση λίστας TAN από το σύστημα Internet Banking

Το σύστημα δεσμεύει (μπλοκάρει) αυτόματα τη λίστα , μετά από τέσσερις συνεχείς προσπάθειες εισαγωγής λανθασμένου αριθμού TAN (ή TAN που έχει ήδη χρησιμοποιηθεί).

Σε περίπτωση δέσμευσης της λίστας, δεν μπορεί πλέον να διενεργεί συναλλαγές ασφαλείας ή εγγρήματες, παρά μόνο πληροφοριακές / ενημερωτικές, που δεν απαιτούν τη χρήση αριθμού TAN. Αποδέσμευση της λίστας TAN δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί.

Αριθμός TAN ή Transaction Authorization Number : Είναι ένας εξαψήφιος αριθμός, αντικαθιστά την υπογραφή και επιβεβαιώνει την ολοκλήρωση και ορθότητα των συναλλαγών, η χρήση του οποίου επιβεβαιώνει την πρόθεσή του χρήστη για πραγματοποίηση μιας συγκεκριμένης συναλλαγής, καθώς και την ορθότητα της συναλλαγής αυτής, που διενεργείται μέσω του συστήματος Internet Banking της

Εθνικής Τράπεζας. Ο TAN αντικαθιστά την υπογραφή του, κατά τη διενέργεια συγκεκριμένων συναλλαγών, μέσω Internet Banking.

### **3.7.2. Αλλαγή και Δέσμευση Password**

Η χρήση του Μυστικού Κωδικού Αναγνώρισης ή Password είναι απαραίτητη για την πρόσβασή του χρήστη στο σύστημα Internet Banking της Εθνικής Τράπεζας. Ο Κωδικός αυτός είναι πενταψήφιος και αποτελείται από συνδυασμό αριθμητικών και γραμματικών χαρακτήρων.

Μέσα από το μενού της Διαχείρισης Παραμέτρων Ασφαλείας του συστήματος, υπάρχει δυνατότητα να αλλάξει τον Κωδικό σας, όσες φορές νομίζει ότι υπάρχει ανάγκη. Μπορεί να χρησιμοποιεί πάντα 5 ψηφία, αριθμητικά, γραμματικά ή συνδυασμό αυτών (μόνο από το λατινικό αλφάβητο). Εάν ο Κωδικός παραμείνει αμετάβλητος για χρονικό διάστημα δύο μηνών, το σύστημα θα ζητήσει να τον αλλάξετε υποχρεωτικά.

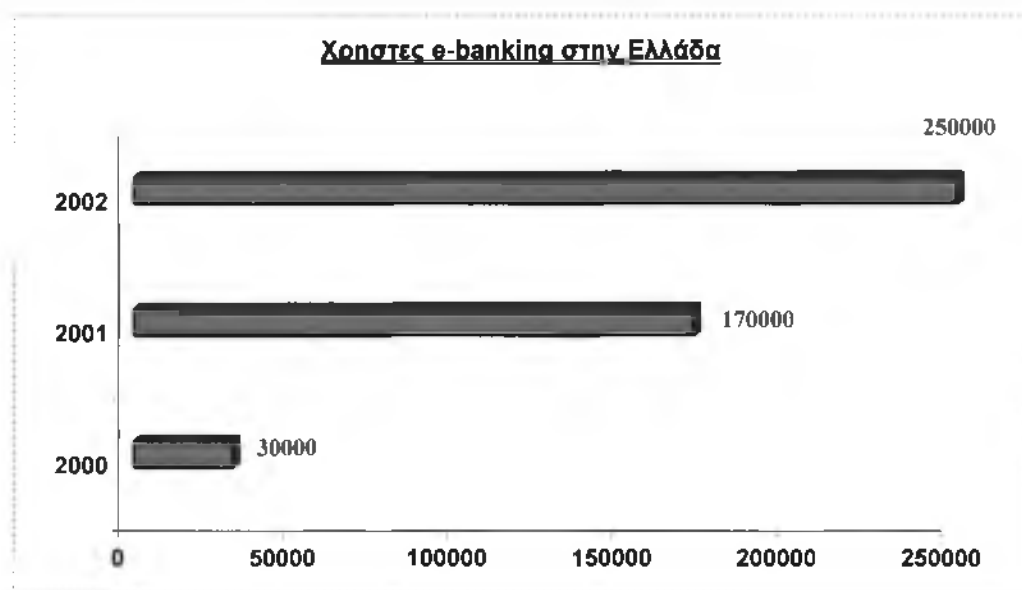
Μέσα από το ίδιο μενού μπορεί επίσης να πραγματοποιήσει δέσμευση του Κωδικού του. Με τον τρόπο αυτό, δεν θα έχει πλέον πρόσβαση στο σύστημα και δεν θα μπορεί να διενεργήσει καμιά συναλλαγή. Για να χρησιμοποιήσει και πάλι το σύστημα, πρέπει να επικοινωνήσει με το Help Desk της Εθνικής Τράπεζας.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>

### ΠΟΣΟ ΚΑΙ ΑΠΟ ΠΟΙΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΤΟ E-BANKING

#### 4.1 ΡΑΓΔΑΙΟΙ ΡΥΘΜΟΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Σύμφωνα με στοιχεία της Τραπέζης της Ελλάδος και της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, το 2000 περίπου 30.000 Έλληνες χρησιμοποιούσαν toweb banking, ενώ την επόμενη χρονιά αυξήθηκαν στις 170.000. Οι ραγδαίοι ρυθμοί αύξησης των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα συνεχίστηκε και το 2002, καθώς έως τα τέλη Μαΐου είχαν ξεπεράσει τις 250.000. Παράλληλα, προβλέπεται ότι έως το 2004 οι συνδρομητές της ιντερνετικής τραπεζικής θα ξεπεράσουν τις 500.000.



Τα παραπάνω ποσοστά αποδεικνύει εξάλλου τη διείσδυση του e-banking στην Ελλάδα που φθάνει σήμερα περίπου στο 13%. Ωστόσο, παρά τη συνεχόμενη αύξηση της διείσδυσης του Διαδικτύου στην Ελλάδα το ποσοστό αυτό είναι ακόμη πολύ χαμηλό, δεδομένου ότι το αντίστοιχο στις σκανδιναβικές χώρες ξεπερνά το 54%.

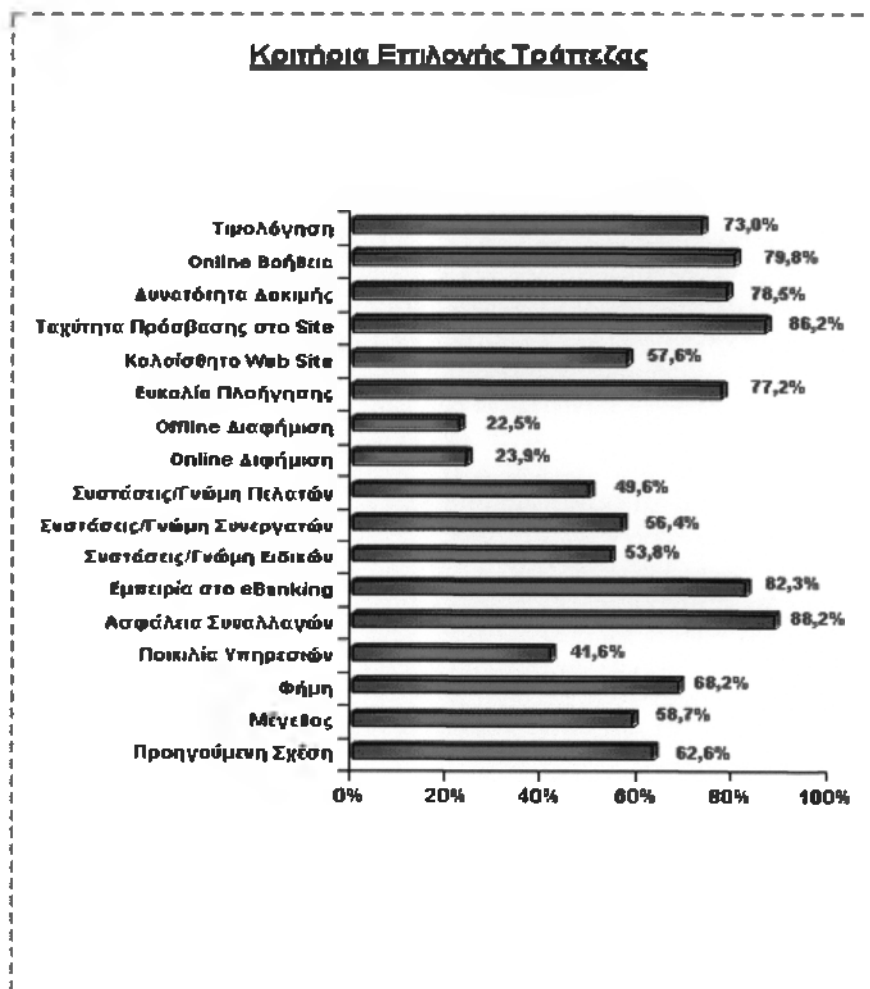
Αυτή τη στιγμή το 39% των Ευρωπαίων χρηστών ίντερνετ χρησιμοποιεί το e-banking, και το σύνολο των online τραπεζικών πελατών σε ολόκληρη την Ευρώπη

φθάνει τα 54,1 εκατ. Τα πιο πρόσφατα στοιχεία για τη χρήση του e-banking στην Ελλάδα έκαναν λόγο για περίπου 250.000 χρήστες, καθώς εάν ο συνολικός online πληθυσμός στην Ελλάδα κυμαίνεται από 1,2 έως 2 εκατ. τότε ο μέγιστος αριθμός των χρηστών e-banking δεν ξεπερνά τις 260.000

## 1.2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ

Οι χρήστες επιλέγουν τράπεζα για τη παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών με βάση το βαθμό σπουδαιότητας που παρουσιάζουν διάφορα κριτήρια

Τη μεγάλη βαρύτητα στα κριτήρια παρουσιάζουν η ασφάλεια των συναλλαγών με ποσοστών 88,2% , η ταχύτητα πρόσβασης στο Web Site της τράπεζας με 86,2% και η εμπειρία στο e-banking με 82,3% και είναι μάλλον αναμενόμενη.



Μεγάλη σημασία έχουν, όπως αποδεικνύεται, η παροχή online βοήθειας με ποσοστό 79,8%, η δυνατότητα δοκιμής (demo) με 78,5%, η ευκολία πλοήγησης με 77,2% και η τιμολόγηση με 73,0%.

Εκείνο που ξαφνιάζει είναι η μάλλον μικρή σημασία που δίνουν οι επιχειρήσεις στη γνώμη ειδικών με 53,8%, στη γνώμη συνεργατών με 56,4% και στη γνώμη πελατών με 49,6%. Καθώς επίσης δεν δίνουν ιδιαίτερη σημασία έως μηδαμινή στην online διαφήμιση με 23,9% και στην offline διαφήμιση με 22,5%.

#### **4.3 ΦΥΛΟ ΚΑΙ E-BANKING**

Σε σχέση με το φύλο οι άντρες φαίνεται να αντιλαμβάνονται θετικότερα απ' ό τι οι γυναίκες τις ιστοσελίδες των τραπεζών στα περισσότερα εξεταζόμενα χαρακτηριστικά-μεταβλητές ( ευκολία εκμάθησης, αξιόπιστη πληροφόρηση, ασφαλής συναλλαγές, ασφαλή προσωπικά δεδομένα), με μόνη αντίθετη προσέγγιση το χαρακτηριστικό που αφορά τη διευκόλυνση επικοινωνίας.

Το γεγονός αυτό εξηγεί εν μέρει γιατί οι γυναίκες δεν χρησιμοποιούν πολύ το διαδίκτυο και δείχνει το βαθμό δυσκολίας που υπάρχει στην Ελλάδα για να πειστούν οι γυναίκες να το χρησιμοποιήσουν για τις τραπεζικές τους πληροφορίες και συναλλαγές.

Η γυναίκες είναι λιγότερο εξοικειωμένες από τους άντρες στη χρήση του διαδικτύου και επομένως δεν εμφανίζουν την ίδια ευνοϊκή αντίληψη για τις διαδικτυακές τραπεζικές συναλλαγές καθώς δεν αισθάνονται τόσο ασφαλείς και ενημερωμένες λόγω της μικρής ή καθόλου οικειότητα τους με το διαδίκτυο. Η έλλειψη ενασχόλησης λοιπόν αντανακλάτε έντονα στη μη δημιουργία της απαιτούμενης εμπιστοσύνης των γυναικών απέναντι σε τέτοιου είδους συναλλαγές και φαίνεται να προτιμούν πιο σίγουρα κανάλια.

#### **4.4 ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ INTERNET**

Σε σχέση με την εμπειρία και με το βαθμό χρήσης του internet, όσοι έχουν μεγαλύτερη εμπειρία (από δύο χρόνια και πάνω) και το χρησιμοποιούν πολύ πάνω από μία ώρα την ημέρα), αντιλαμβάνονται θετικότερα τις ιστοσελίδες των τραπεζών

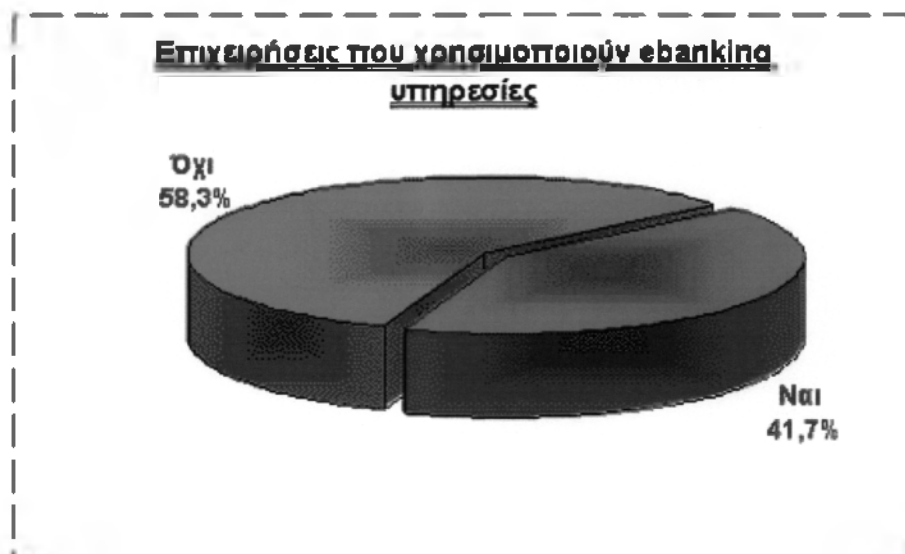
στα περισσότερα εξεταζόμενα χαρακτηριστικά-μεταβλητές και ιδίως τις ασφαλείς συναλλαγές, την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων και τη εκπλήρωση των υποχρεώσεων που ενδιαφέρουν περισσότερο τις τράπεζες.

Αυτό σημαίνει ότι η αύξηση της οικειότητας των χρηστών του internet, οδηγεί όχι μόνο στη μεγαλύτερη χρήση των ιστοσελίδων των τραπεζών για πληροφοριακούς σκοπούς, αλλά και στη διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών και τελικά στη μεγαλύτερη ικανοποίησή τους.

Με αυτόν τον τρόπο μπορεί να εξηγηθεί όχι μόνο η αύξηση του μέσου όρου συναλλαγών ανά χρήστη, αλλά και η αλλαγή συμπεριφοράς σε πολλούς χρήστες, οι οποίοι ενώ ξεκινάνε με τη χρήση του e-banking με μη εγχρηματές συναλλαγές καταλήγουν να πραγματοποιούν όλες τις εγχρηματές και μάλιστα με ολόένα και μεγαλύτερα ποσά.

#### 4.5 ΚΑΤΑ ΠΟΣΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ

Το ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το e-banking είναι τώρα πλέον αρκετά υψηλό σε σχέση με παλιότερα και υπολογίζεται στο 41,7%. Οι επιχειρήσεις που δεν χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες φτάνουν στο 58,3%. Σχεδόν οι μισές από αυτές (49,1%) δεν έχουν αποφασίσει ποια Τράπεζα θα επιλέξουν όταν θελήσουν ή αναγκαστούν να το κάνουν.

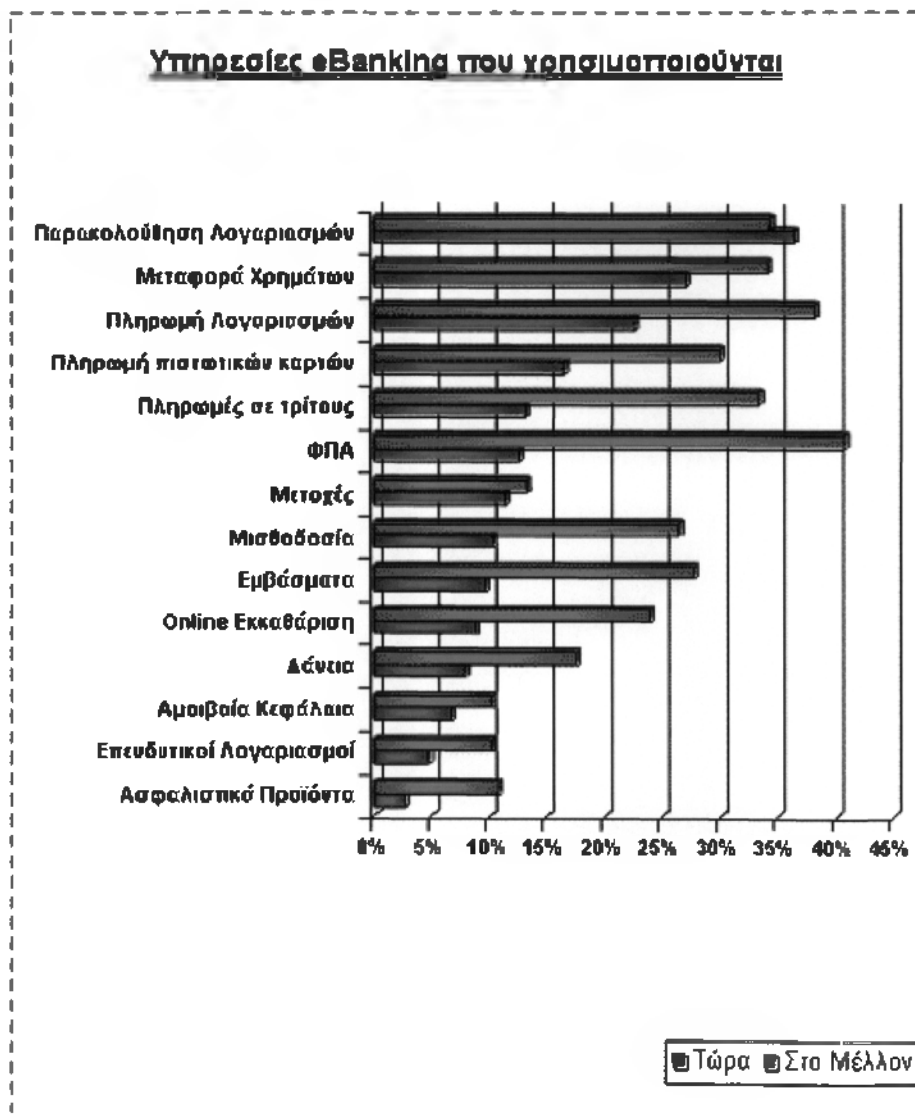




#### 4.6 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝΕ ΣΗΜΕΡΑ

Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζονται οι ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται σήμερα καθώς και εκείνες τις οποίες οι ελληνικές επιχειρήσεις προτίθενται να χρησιμοποιήσουν στο μέλλον.

Η επίδραση της κυβερνητικής απόφασης σχετικά με την υποχρεωτική καταβολή του ΦΠΑ μέσω Internet είναι ήδη αισθητή!



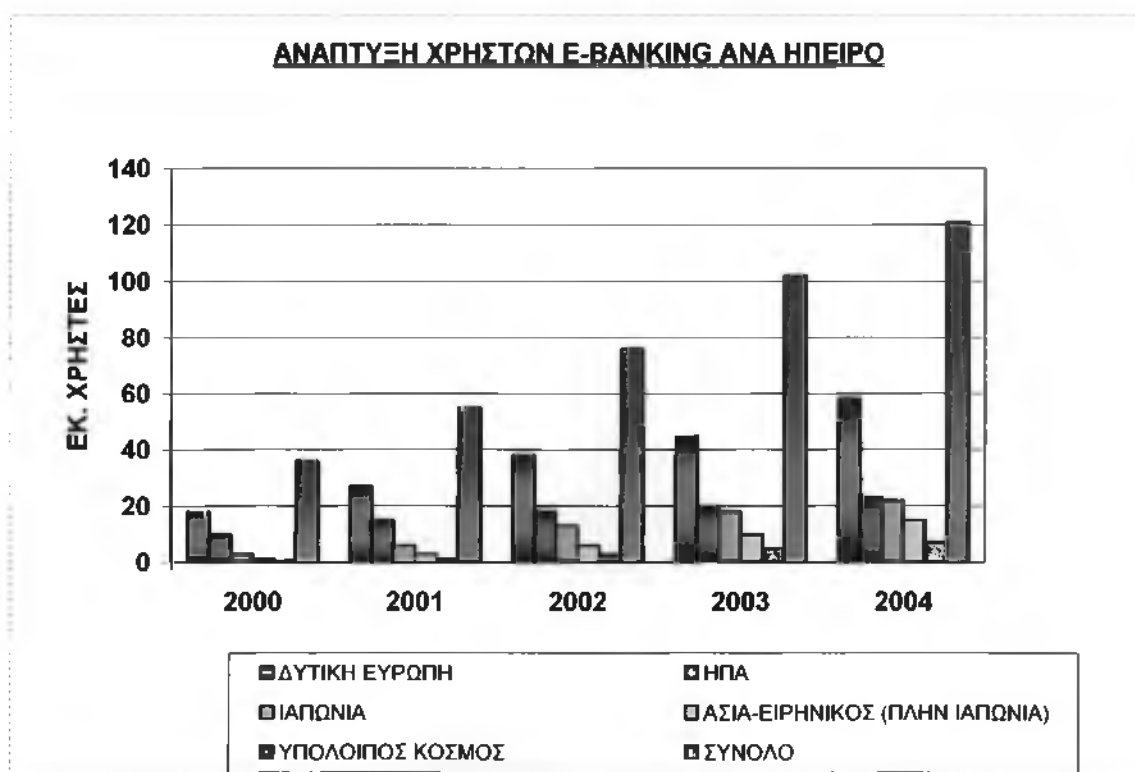
Σχετικά με την online Εκκαθάριση Πληρωμών μόνο το 9,6% των επιχειρήσεων χρησιμοποιεί τη συγκεκριμένη υπηρεσία είναι περίπου το ποσοστό των επιχειρήσεων που κατά δήλωσή τους επιτρέπουν στους πελάτες τους να τοποθετούν online τις παραγγελίες τους και να πληρώνουν επίσης online. Το ποσοστό όμως των

επιχειρήσεων που προτίθεται να χρησιμοποιήσει τη συγκεκριμένη υπηρεσία μέσα στον επόμενο χρόνο ανέρχεται στο 23,5% και αυτό θα πρέπει να αποτελέσει κίνητρο για τις ελληνικές τράπεζες ώστε να επικεντρώσουν τις προωθητικές.

#### 4.7 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ E-BANKING

##### 4.7.1 Ανάπτυξη της χρήσης ανά ήπειρο

Η ρυθμοί ανάπτυξης των χρηστών e-banking αυξάνει χρόνο με το χρόνο όλο και περισσότερο σε ολόκληρο τον κόσμο. Ξεκινώντας από τη Δυτική Ευρώπη βλέπουμε πως το 2000 είχε τους περισσότερους χρήστες e-banking ανά ήπειρο, οι οποίοι φτάνανε τους 19 εκ. ενώ οι ΗΠΑ ακολουθούσε 10 εκ. χρήστες. Κάθε χρόνο μετά το 2000 έως σήμερα έχουμε σημαντική αύξηση σε όλες τις ηπείρους και αναμένετε ο συνολικός αριθμός των χρηστών του e-banking να φτάσει μέσα στο 2004 τους 120 εκ. χρήστες η οποία είναι μια πάρα πολύ σημαντική αύξηση αν δούμε πως το 2000 οι χρήστες ανερχόταν στους 38 εκ. ένα ποσοστό αύξησης περίπου του 50% κάθε χρόνο.



#### 4.7.2 Αύξηση της χρήσης και στην Ελλάδα

Σχεδόν κατά 100% αυξάνεται κάθε χρόνο, το τελευταίο διάστημα, η χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα, ενώ αν συνυπολογίσει κανείς την κατά 91% αύξηση της χρήσης του διαδικτύου κατά το 2002, διαπιστώνει πως ο τομέας αυτός αναδεικνύεται σε μεγάλη ευκαιρία αλλά και πρόκληση για τον τραπεζικό κλάδο. Από έρευνα που πραγματοποιήθηκε προκύπτει πως η χρήση του διαδικτύου αυξήθηκε το 2002 στο 19,3% (από 10,1%, σημειώνοντας αύξηση κατά 91%).

Παρόλα αυτά, το e-banking εμφανίζει μεν σημαντική αύξηση των ποσοστών συμμετοχής, ωστόσο, η διείσδυσή του παραμένει χαμηλή, ενώ ένα ποσοστό της τάξης του 19% των πελατών των τραπεζών δηλώνει πως προτιμά την προσωπική επαφή. Η διείσδυση και τα οφέλη του e-banking πως οι προβλέψεις που είχε κάνει ο κλάδος για την πορεία των συγκεκριμένων υπηρεσιών το 1999, στην πλειοψηφία τους δεν επαληθεύτηκαν. Παρόλα αυτά, κατά τον τελευταίο μήνα, το 12,5% των χρηματιστηριακών συναλλαγών στο συγκεκριμένο όμιλο πραγματοποιήθηκε μέσω διαδικτύου.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

### ΠΡΟΣ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

#### 5.1 ΛΟΓΟΙ ΠΟΥ ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΥΙΟΘΕΤΟΥΝ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ

Η τραπεζική αγορά, τόσο σε παγκόσμιο όσο και σε τοπικό επίπεδο, διέρχεται ριζικές αλλαγές που διαμορφώνουν ένα νέο επιχειρηματικό τοπίο με λιγότερα και μεγαλύτερα σχήματα αλλά και νέους “παίκτες” που εξειδικεύονται σε συγκεκριμένες “*niche*” αγορές.

Εκτός από τους παραπάνω λόγους για την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών, προσθέτει ότι “τρεις είναι οι βασικοί λόγοι για τις επενδύσεις: Ο πρώτος ήταν ο ιός του 2000, ο οποίος χρησιμοποιήθηκε από αρκετούς τραπεζικούς οργανισμούς σαν το έναυσμα για ανανέωση των πληροφοριακών τους συστημάτων. Ο δεύτερος λόγος ήταν οι συγχωνεύσεις που πραγματοποιήθηκαν στον τραπεζικό τομέα τα τελευταία χρόνια. Το αποτέλεσμα των συγχωνεύσεων ήταν νέοι τραπεζικοί λογαριασμοί, αρκετά μεγαλύτερου μεγέθους, που απαιτούσαν νέες λύσεις πληροφορικής και νέα υποδομή συστημάτων πληροφορικής για να ανταπεξέλθουν στις ανάγκες της αγοράς.

Τέλος, η νέα τάση του ηλεκτρονικού επιχειρείν ώθησε αρκετές τράπεζες να επενδύσουν σημαντικά ποσά σε νέες τεχνολογίες στον τομέα αυτό, που όμως δεν έχουν αποδώσει ακόμα τα αναμενόμενα”. Οι τρεις παραπάνω λόγοι, με ισχυρότερους τους δύο τελευταίους, έχουν οδηγήσει τις τράπεζες σε ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό επιχειρηματικό περιβάλλον, με αποτέλεσμα, “οι πελάτες να γίνονται όλο και πιο απαιτητικοί.

Ο ανταγωνισμός εντείνεται και οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, τα μέσα ενημέρωσης και οι υπηρεσίες ψυχαγωγίας, δημιουργούν νέα οριζόντια και κάθετα σχήματα εντός και εκτός του πλαισίου του ηλεκτρονικού επιχειρείν”.

#### 5.2 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΘΑ ΕΠΗΡΕΑΣΟΥΝ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ E-BANKING

Για την ανάπτυξη του e-banking μπορούμε να κάνουμε θετικές προβλέψεις. Η αγορά είναι έτοιμη να γνωρίσει τα πλεονεκτήματα που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική, καθώς αυξάνει ο αριθμός των χρηστών Internet με ταχύτατους ρυθμούς. Από την άλλη πλευρά, επισημαίνει ότι ένα βασικό πρόβλημα είναι το ευρύ φάσμα

γνώσεων που απαιτείται για την ορθή λειτουργία του e-banking (marketing, τεχνολογία, διαδικασίες, εξυπηρέτηση πελατών, νομικά θέματα κ.λπ). Η μεγαλύτερη ίσως πρόκληση που αντιμετωπίστηκε ήταν η δημιουργία μιας ομάδας ανθρώπων που προέρχονταν από διαφορετικούς χώρους με εξειδίκευση στους παραπάνω τομείς. Το ανθρώπινο δυναμικό με διαφορετική κατάρτιση εξασφάλισε μια εφαρμογή που χαίρει της τελειότερης τεχνολογίας ενώ παράλληλα παραμένει απλή και κατανοητή προς τον χρήστη.

Υπάρχουν αρκετοί παράγοντες που μπορούν να επιδράσουν ανασταλτικά στην εξέλιξη του e-banking στην Ελλάδα. Ως τέτοιους αναφέρουν την παρεμβολή αρκετών ενδιάμεσων συστημάτων (π.χ. τηλεπικοινωνίες, παροχές υπηρεσιών) που μπορούν να επηρεάζουν την απρόσκοπτη πρόσβαση (π.χ. καθυστερήσεις, διακοπές) των πελατών σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, την έλλειψη προσωπικής επαφής και επικοινωνίας με τους πελάτες, την επιφυλακτικότητα από την πλευρά των πελατών για την ασφάλεια των τραπεζικών συναλλαγών μέσω Internet. "Βασικός παράγοντας για την ανάπτυξη υπηρεσιών Internet Banking, είναι η συνεχής αύξηση της χρήσης του Internet στην ελληνική αγορά. Είναι εξαιρετικά θετικό ότι σχεδόν όλες οι ελληνικές τράπεζες, έχοντας κατανοήσει τη σημασία του Internet ως μέσου για την προσέλκυση και εξυπηρέτηση των πελατών τους - ειδικά αυτών που ανήκουν σε νεότερες ηλικιακές ομάδες, μεσαίου και ανώτερου οικονομικού επιπέδου - παρέχουν καλές υπηρεσίες Internet Banking.

Η επιτυχία όμως του Internet Banking, είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την προσπάθεια, το κόστος, την ευκολία και το χρόνο που θα διαθέσουν οι τράπεζες για να εκπαιδεύσουν και να ενημερώσουν τους πελάτες τους. Η εκπαίδευση αυτή, πρέπει να συμπεριλαμβάνεται οπωσδήποτε στις επαφές που έχει η τράπεζα με τους πελάτες της". Σίγουρα πολύ θετικό ρόλο θα παίξει η μείωση του κόστους σύνδεσης στο Internet, καθώς και η χρήση της τεχνολογίας Internet σε πολλές και διαφορετικές συσκευές (όπως κινητά τηλέφωνα, PDAs, ATMs, κλπ), η οποία θα βοηθήσει στην ευρύτερη διάδοση των υπηρεσιών του Internet σε μεγαλύτερες ομάδες του πληθυσμού.

### **5.3 ΖΗΤΗΣΗ ΓΙΑ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ**

Οι τραπεζικοί οργανισμοί θεωρούνται από πολλούς ως οι πρωταρχικοί πελάτες των εταιρειών πληροφορικής, ιδιαίτερα μετά την εισαγωγή του e-business στη ζωή των επιχειρήσεων, και συνήθως καθίστανται από τους πρώτους που εισάγουν νέες τεχνολογίες, προκειμένου να καλύψουν τις ολοένα και πιο διευρυμένες ανάγκες τους.

Οι τράπεζες πράγματι είναι από τους πρώτους που εισάγουν νέες τεχνολογίες. Η εξήγηση είναι αρκετά απλή και σχετίζεται με τη διαχείριση των κινδύνων. Λόγω των πολλών τραπεζικών συναλλαγών και λόγω του ότι οι συναλλαγές αυτές αφορούν σε αξίες, οι πιθανότητες εμφάνισης ελαττωμάτων, και οι αντίστοιχες επιπτώσεις, είναι πολύ μεγάλες. Ως εκ τούτου, απαιτούνται τα πιο σύγχρονα συστήματα πληροφορικής για την εύρυθμη, ασφαλή και απρόσκοπτη παροχή συναλλαγών στους πελάτες των τραπεζών. Παράλληλα, τα συστήματα πληροφορικής υλοποιούνται με προδιαγραφές που εκμηδενίζουν την πιθανότητα παρείσφρησης κινδύνων.

Μόνο η αμυντική βιομηχανία προηγείται των τραπεζών στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών πληροφορικής βάσει του ίδιου κριτηρίου. Οι τραπεζικοί οργανισμοί έχουν ιδιαίτερη ανάγκη υιοθέτησης νέων τεχνολογιών για την υλοποίηση του επιχειρηματικού τους σχεδίου. “ο όγκος των στοιχείων που διαχειρίζονται και ο χρονικός περιορισμός της απαίτησης της πληροφορίας είναι τέτοια που μόνο η χρήση της πληροφορικής μπορεί να δώσει ικανοποιητική διαχειριστική λύση.

Από την άλλη πλευρά, ο οξύς ανταγωνισμός, οι αυξανόμενες απαιτήσεις της πελατείας τους και η ανάγκη μείωσης του κόστους εξυπηρέτησης, καθιστούν απαραίτητη την εισαγωγή και εκμετάλλευση των νέων τεχνολογιών. Οι τραπεζικοί οργανισμοί είναι υποχρεωμένοι να παρακολουθούν την εξέλιξη της τεχνολογίας και να προϋπολογίζουν ένα σημαντικό ποσό για συνεχή εκσυγχρονισμό και επέκταση”. Παραθέτει κι ένα κίνδυνο που εμπεριέχεται στο γεγονός της πρωταρχικής επένδυσης των τραπεζών σε νέες τεχνολογίες, σημειώνοντας ότι “οι τραπεζικοί οργανισμοί παραδοσιακά αποτελούν φορείς υψηλής απορρόφησης προϊόντων και λύσεων πληροφορικής. Κατ’ επέκταση απολαμβάνουν όλων των πλεονεκτημάτων της

τεχνολογίας αυτής, αλλά κληρονομούν ταυτόχρονα και σημαντικά από τα προβλήματα, τις προκλήσεις και τις στρεβλώσεις που η ραγδαία εξέλιξη του κλάδου αυτού της τεχνολογίας επιφέρει.

Έτσι, σε συνδυασμό με την εγγενή και οξεία ανταγωνιστικότητα του χώρου, οι τραπεζικοί οργανισμοί εκ των πρώτων αντιμετωπίζουν την απαξία της τεχνολογίας,

την ανάγκη άμεσης υιοθέτησης νέων λύσεων που εφοδιάζουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και την πρόκληση της βέλτιστης προσαρμογής της επενδυμένης τεχνολογίας τους στη νέα. Κατά συνέπεια η ανάγκη απορρόφησης νέας τεχνολογίας πληροφορικής από τους οργανισμούς αυτούς φαίνεται να είναι, όχι μόνο διαχρονική, αλλά και αναπόφευκτα συνδεδεμένη με την επιχειρηματική τους δράση - επιβίωση”.

Επιπλέον παρά την παγκόσμια ύφεση που παρατηρείται και την τάση για συνεχή μείωση των λειτουργικών εξόδων, “εκτιμάτε ότι οι επενδύσεις σε νέες τεχνολογίες θα συνεχιστούν με έντονους ρυθμούς. Όταν, για παράδειγμα, μια συναλλαγή στο κατάστημα κοστίζει σήμερα 1 ευρώ, μέσω του τηλεφώνου 0.5 ευρώ, μέσω των ΑΤΜ 0.25 ευρώ, ενώ μέσω του e-banking στοιχίζει μόνο 0.001 ευρώ, μπορεί πολύ εύκολα να καταλάβει κανείς γιατί οι τράπεζες είναι απαραίτητο να επενδύουν σε νέες τεχνολογίες”.

Κάνοντας λόγο για τη διεθνή ύφεση και το μέγεθος που αυτή έχει επηρεάσει τις επενδύσεις των τραπεζών σε πληροφορική, “με μια πρώτη ματιά φαίνεται ότι η περίοδος ύφεσης που διέρχεται η ελληνική αλλά και η διεθνής οικονομία έχει επηρεάσει και τις επενδύσεις των τραπεζών σε αυτόν τον τομέα. Βεβαίως, όμως, πρέπει να λάβουμε υπόψη μας ότι ένας τραπεζικός οργανισμός οφείλει να σχεδιάζει την τεχνολογική του ανάπτυξη σε μακροχρόνια κλίμακα, λαμβάνοντας υπόψη πολλούς ακόμα παράγοντες. Επιπλέον, για να βγάλουμε τα σωστά συμπεράσματα θα πρέπει να δούμε ότι οι επενδύσεις των τραπεζών για τις online υπηρεσίες ολοκλήρωσαν έναν πρώτο κύκλο την ίδια περίοδο που η οικονομική ύφεση άρχισε να εμφανίζεται. Το γεγονός αυτό παρέτεινε την περίοδο “σιγής”, δεν ανέστειλε όμως ουσιαστικά τη διάθεση των τραπεζών να επενδύσουν στις νέες τεχνολογίες”.

#### **5.4 ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ E-BANKING**

Τα επόμενα δύο χρόνια θα γίνουν τεράστιες επενδύσεις σε τεχνολογίες πληροφορικής που εστιάζονται σε θέματα ασφαλείας και σε συστήματα διαχείρισης πελατών (CRM). Τα θέματα ασφαλείας έχουν έρθει στο προσκήνιο αφού το οικονομικό έγκλημα βρίσκεται σε έξαρση σε παγκόσμιο επίπεδο και οι τράπεζες θα πρέπει να είναι σε θέση να διαχειριστούν τους αντίστοιχους κινδύνους.

Όσον αφορά τη χρήση συστημάτων διαχείρισης πελατών (*CRM*) θα είναι το επόμενο βήμα ώστε οι τράπεζες να είναι σε θέση να ενισχύσουν την κερδοφορία τους μέσω συγκεκριμένων προϊόντων που θα απευθύνονται σε επιλεγμένους πελάτες. Η περιγραφή, η ανάλυση και η κατανόηση των αναγκών του πελάτη θα οδηγήσει στη βέλτιστη εξυπηρέτησή του. Ουσιαστικά, το ζητούμενο είναι η εξατομίκευση της εξυπηρέτησης του πελάτη”.

Προχωρώντας ένα βήμα παραπάνω, με ένα CRM σύστημα, οι τράπεζες αποκτούν δυνατότητα ανάλυσης κάθε τμήματος πελατών και υλοποίησης εύστοχων ενεργειών marketing στο κάθε τμήμα, ενώ με ένα σύστημα Business Intelligence δίνεται η δυνατότητα στην ανώτατη διοίκηση να διαθέτει μια ενοποιημένη θεώρηση όλων των τμημάτων και λειτουργιών, είτε αυτές αφορούν στην άμεση επαφή με τους πελάτες, είτε αφορούν σε υποστήριξη. Ένα πλήρες σύστημα BI προσφέρει επίσης εργαλεία για τη διατύπωση σεναρίων και σχεδίων δράσης και τη σύνδεση της στρατηγικής με στόχους και διαθέσιμους πόρους.

Δεν αναμένουμε όμως μέσα στα επόμενα χρόνια νέες μεγάλες επενδύσεις στον τομέα

της πληροφορικής από τους τραπεζικούς οργανισμούς, πέρα από μεμονωμένες, εξειδικευμένες λύσεις που θα στηρίζουν διακριτά την κερδοφορία τους.

Ως εκ τούτου, ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στη διεθνή πλέον χρηματοοικονομική αγορά, θα αποκτήσουν οι τράπεζες που συνεχώς βελτιώνουν τη διεργασία παροχής προϊόντων τους και συνεχώς βελτιώνουν και εξατομικεύουν τα προϊόντα τους. Η συνεχής βελτίωση και η διεύρυνση των υπηρεσιών κάτω από ένα νομικό πλαίσιο υπό διαμόρφωση, αλλά και η αποτελεσματικότερη προσαρμογή των παρεχόμενων δυνατοτήτων στις ανάγκες των πελατών, αποτελούν μερικά μόνο από τα ζητήματα τα οποία οι τράπεζες θα πρέπει να λάβουν σοβαρά υπόψη εάν επιθυμούν να προσφέρουν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, που θα ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες των πελατών τους.

## **5.5 Η ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΤΩΝ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΜΕΤΑΜΟΡΦΩΝΕΙ ΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΚΗΝΙΚΟ**

Στο παρελθόν ανήκει η εποχή που οι τράπεζες διαφοροποιούνταν έναντι του ανταγωνισμού τους, μέσω του σχεδιασμού και της προώθησης καινοτόμων



προϊόντων. Στη σημερινή εποχή, τα ράφια -συμβατικά ή ψηφιακά - των τραπεζικών ιδρυμάτων διαθέτουν ποικιλία προϊόντων και υπηρεσιών ικανών να ανταποκριθούν στις διαφορετικές ανάγκες των πελατών τους. Παράλληλα, την τελευταία τριετία, οι διοικήσεις των πιστωτικών ιδρυμάτων έχουν προχωρήσει σε επανατοποθέτηση του στρατηγικού πλάνου ανάπτυξής τους με βάση το υπό διαμόρφωση περιβάλλον της παγκοσμιοποίησης και τις νέες προκλήσεις αύξησης της κερδοφορίας τους που απορρέουν από την ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών.

Στο πλαίσιο αυτό, προχώρησαν στην ανακατανομή των αρμοδιοτήτων των στελεχών τους, με απώτερο στόχο να μετατρέψουν τους παραδοσιακούς ταμίες σε τραπεζίτες και να εκλογικεύσουν τις εργασίες τους μέσω των εναλλακτικών δικτύων. Ακόμη όμως δεν έχει ξεκαθαρίσει στο σύνολό του το εύρος των εργασιών, ούτε ο τρόπος εφαρμογής που θα πραγματοποιηθεί η εκλογίκευση στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, παρά το γεγονός ότι η ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών έχει οδηγήσει σε μείωση του λειτουργικού κόστους και συντελεί στην ταχύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη. Αιτία το γεγονός ότι δεν υπάρχει ακόμη ολοκληρωμένη εικόνα της βασικής παραμέτρου που θα καθορίσει τις διαστάσεις της εκλογίκευσης των τραπεζικών εργασιών.

Αυτή αφορά την ανάδραση (ποιες υπηρεσίες επιλέγουν και γιατί) των τραπεζικών πελατών στις νέες υπηρεσίες που παρέχονται μέσω των εναλλακτικών δικτύων και προϋποθέτει μία σημαντική ποσόστωσή τους καθώς και υιοθέτηση συγκεκριμένης πολιτικής διαχείρισης ορισμένων ομάδων του πληθυσμού (λόγου χάρη των συνταξιούχων).

## **5.6 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ» ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ**

Με την εξέλιξη του ελληνικού κοινού σε κοινό με μεγαλύτερο επίπεδο γνώσης και εμπειρίας σχετικά με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, καθώς και με την εξέλιξη των σύγχρονων εναλλακτικών ηλεκτρονικών καναλιών, θα απαιτηθεί να εφαρμοστούν και τα σύγχρονα αυτά στοιχεία του «ηλεκτρονικού» μάρκετινγκ.

Η δυνατότητα στο χρήστη να χειρίζεται όπως εκείνος θέλει τους λογαριασμούς, τις μετοχές του, την ίδια τη δομή και την αισθητική της ιστοσελίδας της τράπεζας με την οποία συναλλάσσεται, να παίρνει τις πληροφορίες και τις ειδοποιήσεις που εκείνος πραγματικά θέλει και χρειάζεται, είναι βασικά

χαρακτηρίστηκα της προσωποποίησης που εφαρμόζει το μάρκετινγκ των ξένων τραπεζών περισσότερο από αυτό των ελληνικών.

Επίσης η πραγματοποίηση ενεργειών δημοσίων σχέσεων και γενικότερα προβολής και προώθησης, μέσω της ιστοσελίδας με τη συμμετοχή των χρηστών, όπως κοινωνικές εκδηλώσεις με φιλανθρωπικό χαρακτήρα και παγκόσμιο σκοπό και συμμετοχή όχι μόνο ανεβάζουν τον αριθμό των χρηστών και τους εμπλέκουν περισσότερο στα γρανάζια μιας πιο διαδικτυακής συμπεριφοράς, αλλά υψώνουν σημαντικά τη φήμη και το κύρος των τραπεζών, προσδιορίζοντας τους ταυτόχρονα και ένα σύγχρονο, αναβαθμισμένο προφίλ. Γι' αυτό οι ελληνικές τράπεζες πρέπει να είναι έτοιμες να προσαρμόζονται στις ανάγκες και προτιμήσεις του συνεχώς αυξανόμενου και μεταβαλλόμενου «ηλεκτρονικού» κοινού τους.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6<sup>ο</sup>

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ & ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ

#### 6.1 ΕΡΧΟΝΤΑΙ ΑΛΛΑΓΕΣ

Οι ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές και κυρίως η δυνατότητα διεκπεραίωσης βασικών συναλλαγών μέσω internet , εκτιμάται ότι θα επιφέρουν τεράστιες αλλαγές στο κλάδο.

Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές φέρνουν μεγάλη διαφάνεια στην αγορά για τον πελάτη, έχει τη δυνατότητα να συγκρίνει τις τιμές εύκολα. Ορισμένες αλλαγές όπως οι αναμενόμενες μεταβολές στο καθεστώς εργασίας, δεν θα περιορίζονται στ τραπεζικό χώρο, καθώς είναι αποτέλεσμα της συνεχούς δραστηριότητας ου χαρακτηρίζει το ίντερνετ

Η τεχνολογία είναι ένας παράγοντας με τον οποίο πρέπει να εξοικειωθούν όσο οι υπάλληλοι των τραπεζών όσο και οι πελάτες τους έτσι ώστε να δεχτούν πιο εύκολα την ιδέα των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας που θα επηρεάσει την αποδοχή των ηλεκτρονικών συναλλαγών είναι το κατά πόσο θα πληρούνται οι νέα απαίτησης για την εξυπηρέτηση των πελατών. Ταυτόχρονα με την τεχνική υποδομή που πρέπει να αναπτύξουν οι ηλεκτρονικές συναλλαγές , πρέπει να καλλιεργούν και τη συνείδηση στο προσωπικό τους ότι οι συναλλαγές μέσω ίντερνετ θα διευκολύνουν το ρυθμό εξυπηρετήσεως των πελατών με άλλα λόγια η τράπεζα δεν μπορεί να αφήσει τον πελάτη να περιμένει για να απαιτήσει σε ένα ηλεκτρονικό μήνυμα. Η κάθε κλήση του πελάτη θα πρέπει να εξυπηρέτηση άμεσα, όπως ακριβώς θα γινόταν αν ήταν παρών μπροστά στον εκάστοτε υπάλληλο. Το ότι θα υπάρχει φυσική απόσπαση στον πελάτη και την τράπεζα εν σημαίνει ότι η εξυπηρέτησή του δεν θα είναι άμεση ή μπορεί να αναβληθεί

Και δεν είναι μόνο αυτό θα υπάρξει μια μεταβολή από την Υποστήριξη στις πώληση , χρειάζεται διαφορετική εκπαίδευση των τραπεζικών υπάλληλων στην πώληση προϊόντων, όπου θα μετρούν πολύ οι γνώσεις, ιδίως για τα επενδυτικά προϊόντα.

Η μεγαλύτερη αλλαγή που θα προκαλέσει το e-banking στον κλάδο των τραπεζών είναι η επαναδιάταξη του τραπεζικού προσωπικού.

## **6.2 Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ E-BANKING**

Παρόλο που οι πελάτες που χρησιμοποιούν μια από τις υπηρεσίες τραπεζικών συναλλαγών μέσω ίντερνετ δεν χρειάζεται να επισκέπτεται την τράπεζα όσο συχνά όσο πριν. Οι τράπεζες θα συνεχίσουν να παρέχουν στον πελάτη τη δυνατότητα της προσωπικής επαφής.

Τα περισσότερα στελέχη από το τραπεζικό χώρο διακρίνουν ήδη μια τάση προς μικρότερα υποκαταστήματα και μεγαλύτερη παρουσία των τραπεζών σε πολλά σημεία μέσω εναλλακτικών δικτύων. Την ακριβή ισορροπία ανάμεσα στην παροχή ουσιαστικών υπηρεσιών θα πρέπει να βρει από μόνη της η κάθε τράπεζα ανάλογα με το κοινό στο οποίο απευθύνεται.

Η ταχύτητα και η ευκολία δεν μπορούν να αντικαταστήσουν την ανθρώπινη επαφή. Δεν θα φτάσουμε ποτέ να πούμε ότι έχουμε ηλεκτρονικές τράπεζες. Το ηλεκτρονικό εμπόριο δεν θα επικρατήσει στο φυσικό κόσμο, θα συνύπαρξη με αυτόν, θα υπάρξουν πελάτες που πάντα θα πηγαίνουν στα καταστήματα, άνθρωποι που προτιμούν τις προσωπικές σχέσεις, είτε γιατί νιώθουν ασφάλεια είτε γιατί δεν είναι ιδιαίτερα εξοικειωμένοι με την τεχνολογία.

## **6.3 ΑΣΦΑΛΕΙΑ και E-BANKING**

Μήνα με το μήνα ολοένα περισσότεροι χρήστες του Internet διεθνώς, αλλά και στην Ελλάδα ενδιαφέρονται για τις online τραπεζικές υπηρεσίες. Αν υπάρχει κάτι που τους κάνει να διστάζουν να προχωρήσουν είναι σίγουρα το θέμα της ασφάλειας. Υπάρχουν πολλά συστήματα που χρησιμοποιούνται στο Internet για τη διασφάλιση των μεταδιδόμενων πληροφοριών κατά την διεξαγωγή ηλεκτρονικών συναλλαγών. Τα κυριότερα πρωτόκολλα που χρησιμοποιούνται για την ασφαλή μεταβίβαση πληροφοριών είναι τα ακόλουθα: Cybercash, SET (ηλεκτρονικές πληρωμές), SSL, PCT, TLS (κρυπτογράφηση σε επίπεδο TCP/IP), PGP, S/MIME (e-mail), S-HTTP (Web browsing). Στο Web το SSL είναι το κυρίαρχο και χρησιμοποιείται για τη

δημιουργία ενός κρυπτογραφημένου καναλιού μέσα από το οποίο μεταφέρονται κρυπτογραφημένες κάθε είδους πληροφορίες, ενώ το SET αποτελεί ένα σχετικά νεότερο πρωτόκολλο.

Δύο είναι οι κύριες μέθοδοι κρυπτογράφησης υπάρχουν: η συμμετρική και η ασύμμετρη. Στη συμμετρική, η κρυπτογράφηση υλοποιείται με τη χρήση του ίδιου "κλειδιού", τόσο στην κωδικοποίηση όσο και στην αποκωδικοποίηση.

Η ασύμμετρη κρυπτογράφηση χρησιμοποιεί δύο κλειδιά: το ένα (κοινό κλειδί) για να κωδικοποιήσει το μήνυμα και ένα άλλο (ιδιωτικό κλειδί) για να το αποκωδικοποιήσει. Ένα μήνυμα που θα κωδικοποιηθεί με το ένα κλειδί θα μπορέσει να αποκωδικοποιηθεί μόνο με το άλλο. Η τράπεζα μπορεί να διανείμει το κοινό κλειδί, κρατώντας το ιδιωτικό κλειδί για την αποκωδικοποίηση.

Όσον αφορά στις τραπεζικές συναλλαγές, κάθε τράπεζα ακολουθεί τη δική της λύση, όπως είναι οι αριθμοί PIN, τα ψηφιακά πιστοποιητικά και οι αριθμοί TAN, που ακολουθούν κάθε συναλλαγή.

Υπάρχουν αρκετές εταιρίες που μπορεί να χρησιμοποιήσει ένας οργανισμός για να πετύχει ασφαλή πρόσβαση. Μία από αυτές είναι η VeriSign, το λογισμικό της οποίας χρησιμοποιείται στις τραπεζικές όσο και σε άλλου τύπου διαδικτυακές συναλλαγές.

Η πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη και κάθε συναλλαγή του εξασφαλίζονται με τη βοήθεια ενός μοναδικού ψηφιακού πιστοποιητικού (digital certificate). Αυτό το πιστοποιητικό αναγνωρίζει τον υπολογιστή του χρήστη και επιτρέπει τις συναλλαγές και τις μεταφορές χρημάτων μεταξύ λογαριασμών μόνο από το συγκεκριμένο υπολογιστή. Τα πιστοποιητικά αυτά εξασφαλίζονται εγκαθιστώντας ένα πρόγραμμα από την αντίστοιχη εταιρία πιστοποίησης.

## 6.4 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΝΑΣΦΑΛΕΙΑ

Τον μικρότερο βαθμό εμπιστοσύνης μεταξύ των Ευρωπαίων έχουν οι Έλληνες στις συναλλαγές τους με πιστωτικές κάρτες και μέσω Διαδικτύου. Δύσπιστοι και επιφυλακτικοί για τις συναλλαγές μέσω του Διαδικτύου εμφανίζονται οι Έλληνες, οι οποίοι, φοβούμενοι μην πέσουν θύματα... απατεώνων, καταφεύγουν στις παραδοσιακές μεθόδους πληρωμών. Η αγορά προϊόντων και υπηρεσιών με μετρητά ή επιταγή δημιουργεί στον καταναλωτή της χώρας μας το αίσθημα της ασφάλειας και τη βεβαιότητα ότι δεν θα βρεθεί σε καμία περίπτωση «χρεωμένος

μέχρι τον λαιμό»... Οι Έλληνες, σύμφωνα με μελέτη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, έχουμε τον μικρότερο βαθμό εμπιστοσύνης στις ηλεκτρονικές συναλλαγές μεταξύ των Ευρωπαίων και αυτό παρά το γεγονός ότι οι ελληνικές ιστοσελίδες (ιδιαίτερα αυτές των τραπεζών) βαθμολογούνται με «άριστα» για την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν σε θέματα ασφάλειας.

Η μελέτη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τη διάδοση των ηλεκτρονικών πληρωμών πραγματοποιήθηκε σε 2.400 Ευρωπαίους και κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι πολίτες των περισσότερων κρατών-μελών της Ε.Ε. έχουν αποδεχτεί ως ένα βαθμό τις πληρωμές με πιστωτική κάρτα ή μέσω του Διαδικτύου. Μεγαλύτερη εμπιστοσύνη δείχνουν οι κάτοικοι του Βορρά, σε αντίθεση με αυτούς του Νότου... Οι Έλληνες και οι Πορτογάλοι είναι οι πλέον επιφυλακτικοί. Με βάση έναν «δείκτη εμπιστοσύνης» με άριστα το 10 που θέσπισε η Επιτροπή, προκύπτει ότι ο λαός μας βρίσκεται στο 5,25 και οι προτελευταίοι Πορτογάλοι στο 5,51.

Αντίθετα, στην κορυφή της «πυραμίδας» βρίσκουμε τους Φιλανδούς, αφού με ανώτατο όριο το 10 η εμπιστοσύνη τους διαμορφώνεται στο 8,41 και ακολουθούν οι Ολλανδοί με 7,91 και οι Σουηδοί με 7,79. Για την ασφάλεια των ιστοσελίδων ηλεκτρονικού εμπορίου στα κράτη-μέλη της Ένωσης, η Επιτροπή αναφέρει ότι στις ελληνικές, ιρλανδικές και ολλανδικές ιστοσελίδες ο ενδιαφερόμενος έχει εύκολη πρόσβαση στις πληροφορίες που αφορούν στην ασφάλεια της ιστοσελίδας.

Αξιοσημείωτο είναι πως το 100% των ελληνικών ιστοσελίδων που προσφέρουν υπηρεσίες e-banking παρέχουν τέτοιου είδους ευκολίες, ενώ ο κοινοτικός όρος είναι μόλις 58%! Η έρευνα δείχνει ακόμη ότι οι περιπτώσεις απάτης στις ηλεκτρονικές πληρωμές είναι περιορισμένες και σε κάθε περίπτωση βαρύνουν τις επιχειρήσεις

## **6.5 ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ ΓΙΑ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ**

Η ηλεκτρονική τραπεζική είναι αναμφισβήτητα ένα απαραίτητο βήμα για οποιαδήποτε τράπεζα ευελπιστεί να επιβιώσει στον ανταγωνισμό, όπως διαμορφώνεται με την ανάπτυξη και την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών. Τα οφέλη για την τράπεζα είναι πολλαπλά, καθώς ένα μεγάλο κομμάτι καθημερινών συναλλαγών (υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών, μεταφορές, κ.ά.) εκτελούνται απευθείας από τον πελάτη. Αυτό έχει άμεσο αποτέλεσμα τη μείωση των

λειτουργικών εξόδων και την αποσυμφόρηση του δικτύου των καταστημάτων, δίνοντας την ευκαιρία στους υπαλλήλους να εστιάζονται στην προώθηση πιο κερδοφόρων υπηρεσιών για την τράπεζα.

Δύο είναι οι κύριες μέθοδοι κρυπτογράφησης: η συμμετρική και η ασύμμετρη. Στη συμμετρική, η κρυπτογράφηση υλοποιείται με τη χρήση του ίδιου "κλειδιού", τόσο στην κωδικοποίηση όσο και στην αποκωδικοποίηση. Επίσης, η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής οδηγεί τόσο στην περαιτέρω ανάπτυξη της πελατειακής βάσης της τράπεζας, αλλά, το κυριότερο, ενισχύει και τους "δεσμούς" με την υπάρχουσα. Οι πελάτες, με τη σειρά τους, ωφελούνται σημαντικά από τη χρήση της υπηρεσίας, καθώς έχουν πρόσβαση στους λογαριασμούς τους 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες τον χρόνο, όπου και τους παρέχεται η δυνατότητα να διεκπεραιώνουν ένα μεγάλο κομμάτι των συναλλαγών τους με την τράπεζα εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια. Για τις εταιρείες το όφελος είναι ακόμη μεγαλύτερο, καθώς περιορίζεται το κόστος λειτουργίας τους αναφορικά με λειτουργικά έξοδα, προμήθειες και κινδύνους απώλειας χρήματος, ενώ παράλληλα εξοικονομείται πολύτιμος χρόνος.

Παράλληλα, όμως, με τα οφέλη, ένας σημαντικός αριθμός προκλήσεων είναι στενά συνδεδεμένος με τη χρήση του Διαδικτύου ως μέσου για διεκπεραίωση τραπεζικών εργασιών. Η ασφάλεια των συναλλαγών, η συνεχής βελτίωση και η διεύρυνση των υπηρεσιών κάτω από ένα νομικό πλαίσιο υπό διαμόρφωση, αλλά και η αποτελεσματικότερη προσαρμογή των παρεχόμενων δυνατοτήτων στις ανάγκες των πελατών, αποτελούν μερικά μόνο από τα ζητήματα τα οποία οι τράπεζες θα πρέπει να λάβουν σοβαρά υπόψη εάν επιθυμούν να προσφέρουν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, που θα ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες των πελατών τους.

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ





# ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

№

## ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ (INTERNET)

Στ (τόπος), σήμερα, οι παρακάτω συμβαλλόμενοι:

1. Η Ανώνυμη Τραπεζική Εταιρεία με την επωνυμία «ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.» που εδρεύει στην Αθήνα, οδός Αιόλου αρ. 86, η οποία εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή της παρούσας από τ

και η οποία εφεξής θα αποκαλείται «ΤΡΑΠΕΖΑ»,

2. με την επωνυμία που εδρεύει στ , οδός αρ. , Τ.Κ. με Α.Φ.Μ. που εκπροσωπείται νόμιμα στην παρούσα από τ υπό την ιδιότητά τ ως

ή (σε περίπτωση φυσικού προσώπου)

Ο/Η , κάτοικος οδός αρ. , Τ.Κ. με Α.Δ.Τ.

θα αποκαλείται εφεξής «ΠΕΛΑΤΗΣ», συμφωνούν και γίνονται αμοιβαία αποδεκτά τα εξής:

### 1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1 Αντικείμενο της παρούσας σύμβασης είναι η παροχή από την Τράπεζα στον Πελάτη, δυνατότητας λήψης τραπεζικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών (στο εξής «οι Υπηρεσίες»), μέσω Διαδικτύου (Internet), σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις της παρούσας Σύμβασης.

1.2 Οι Υπηρεσίες περιλαμβάνουν εκτός των άλλων :

- Ενημέρωση του Πελάτη, σχετικά με την κίνηση του/των λογα/σμού/ών του που τηρεί στην Τράπεζα και έχουν συνδεθεί με το σύστημα παροχής των συγκεκριμένων υπηρεσιών, που αποτελούν αντικείμενο της παρούσας σύμβασης.
- Λήψη και εκτέλεση εντολών του Πελάτη, σχετικά με την μεταφορά χρηματικών ποσών μεταξύ δύο ή και περισσότερων λογαριασμών, που ήδη τηρεί στην Τράπεζα στην Ελλάδα και που έχουν συνδεθεί με το σύστημα παροχής των συγκεκριμένων υπηρεσιών, εφόσον υπάρχει επαρκές υπόλοιπο.
- Μεταφορά ποσού ΕΥΡΩ με χρέωση λογαριασμού που ο Πελάτης τηρεί στην Τράπεζα στην Ελλάδα και που έχει συνδεθεί με το σύστημα, σε πίστωση λογαριασμού/ών τρίτων που τηρούνται στην Τράπεζα στην Ελλάδα, εφόσον υπάρχει επαρκές υπόλοιπο.
- Ενημέρωση σχετικά με το χαρτοφυλάκιο μετοχών ή αμοιβαίων κεφαλαίων του Πελάτη στην Εθνική Χρηματιστηριακή ή στην Τράπεζα ή σε άλλη θυγατρική της, καθώς και διαβίβαση εντολών αγοραπωλησίας μετοχών στο ΧΑΑ, σύμφωνα με την πρακτική και τις διατυπώσεις αγοραπωλησίας μετοχών της Εθνικής Χρηματιστηριακής ή άλλης εμπλεκόμενης Χρηματιστηριακής, συνεργαζόμενης με την Τράπεζα, για την παροχή της συγκεκριμένης Υπηρεσίας.
- Διαχείριση παραμέτρων ασφαλείας, που έχουν σχέση με ανάγκες, παραλείψεις ή αντικατάσταση κωδικών.
- Υποβολή αρχικών εμπρόθεσμων δηλώσεων Φ.Π.Α καθώς και καταβολή εισφορών ΙΚΑ

Ο Πελάτης θα έχει την δυνατότητα να κάνει χρήση και κάθε άλλης Υπηρεσίας που θα διαθέσει η Τράπεζα μέσω του συστήματος της στους Πελάτες της, εφόσον καταθέσει σχετική αίτηση στην Τράπεζα.

Στην περίπτωση που ο Πελάτης ζητήσει από την Τράπεζα την χρήση των υπηρεσιών μέσω του συστήματος της με τον κωδικό λειτουργίας 9999 δύναται να κάνει χρήση όλων των προσφερομένων υπηρεσιών χωρίς την κατάθεση συμπληρωματικής αίτησης.

### 2. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

2.1 Η πρόσβαση στο δίκτυο της Τράπεζας (στο εξής το «Δίκτυο») και η χρήση των Υπηρεσιών του από τον Πελάτη πραγματοποιείται μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή του Πελάτη (στο εξής «Υπολογιστής»), ο οποίος θα είναι συνδεδεμένος στο Διαδίκτυο με ευθύνη και έξοδα του Πελάτη και στον οποίο θα εγκατασταθεί το λογισμικό (στο εξής «Λογισμικό»), έτσι ώστε να καθίσταται δυνατή η παροχή των Υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου. Η εγκατάσταση του Λογισμικού στον Υπολογιστή θα γίνεται με αυτοματοποιημένο τρόπο, δηλαδή με την φόρτωση του Λογισμικού από την ιστοσελίδα (webpage) της Τράπεζας στον Υπολογιστή με την επιλογή από τον Πελάτη του κατάλληλου εικονιδίου της ιστοσελίδας που θα απεικονίζει το Λογισμικό και αφού έχει αποδεχθεί τους όρους προσωρινής παραχώρησης της χρήσης του Λογισμικού.

2.2 Το Λογισμικό και τα εξ'αυτού απορρέοντα δικαιώματα ανήκουν στην Τράπεζα, κατά πλήρη κυριότητα. Με την παρούσα, η Τράπεζα παραχωρεί στον Πελάτη άδεια να χρησιμοποιεί το Λογισμικό, σύμφωνα με το άρθρο 7 της παρούσας.

Η άδεια χρήσης του Λογισμικού, θα είναι μη αποκλειστική, προσωποπαγής, αμεταβίβαστη και ελεύθερας ανακλήτης, θα παρέχεται προσωρινά στον Πελάτη, και θα διαρκεί μόνο για όσο διάστημα είναι απαραίτητο κάθε φορά για την χρήση των υπηρεσιών που αναφέρονται στο άρθρο 1.2 της παρούσας, σύμφωνα με τους όρους της

παρούσας σύμβασης και με εκείνους που θα αναγράφονται στη ιστοσελίδα της Τράπεζας και αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας.

- 2.3 Η πρόσβαση του Πελάτη στο Δίκτυο γίνεται κατά τις εκάστοτε ημέρες και ώρες που ανακοίνωσε στον Πελάτη η Τράπεζα μέσω της ιστοσελίδας της (webpage) και υπό την προϋπόθεση ότι ο Πελάτης απεδέχθη πλήρως τους όρους και τις προϋποθέσεις της παρούσας σύμβασης. Η Τράπεζα μπορεί να ανακαλεί οποτεδήποτε την πρόσβαση του Πελάτη στο Δίκτυο, να αναστέλλει την πρόσβαση αυτού στο Δίκτυο για χρονικό διάστημα μη δυνατό να υπερβεί τις τριάντα (30) ημέρες, ή να τροποποιεί τους όρους αυτής χωρίς προηγούμενη γνωστοποίηση στον Πελάτη και χωρίς να υπέχει καμία ευθύνη εκ του λόγου αυτού.

- 2.4 Κάθε φορά η επικοινωνία του Πελάτη με την Τράπεζα, μέσω του Διαδικτύου, ενεργοποιείται με την εισαγωγή του Μυστικού Κωδικού Αναγνώρισης (Password) του Πελάτη, καθώς και του Κωδικού Ταυτότητας του Πελάτη (UserID), οι οποίοι καθορίζονται από την Τράπεζα.

Ο Κωδικός Ταυτότητας του Πελάτη ή UserID, είναι ένας μοναδικός κωδικός, που αποτελεί την ταυτότητα του Πελάτη, για την είσοδό του στο σύστημα Internet Banking.

Ο Μυστικός Κωδικός Αναγνώρισης (Password) είναι ένας κωδικός, μέσω του οποίου το σύστημα Internet Banking αναγνωρίζει το συγκεκριμένο πελάτη και του επιτρέπει την πρόσβαση για πραγματοποίηση των συναλλαγών του, πάντοτε σε συνδυασμό με τη χρήση του UserID του και τον οποίο ο Πελάτης έχει υποχρέωση να αλλάζει κάθε δύο μήνες.

Για την πραγματοποίηση ορισμένων συναλλαγών, μέσω του Διαδικτύου, απαιτείται η χρήση από τον Πελάτη, του Αριθμού Αυθεντικότητας της Συναλλαγής ή TAN, που επίσης καθορίζεται από την Τράπεζα. Ο TAN επιβεβαιώνει την πρόθεσή του πελάτη για την πραγματοποίηση μιας συγκεκριμένης συναλλαγής, μέσω του Διαδικτύου, καθώς και την αρθότητα της συναλλαγής αυτής. Οι αριθμοί TAN, αντικαθιστούν την υπογραφή του πελάτη.

Ο Μυστικός Κωδικός Αναγνώρισης (Password) αποστέλλεται στον Πελάτη, ταχυδρομικά, σε ειδικό φάκελο ασφαλείας. Οι Αριθμοί TAN, καθώς και ο UserID, παραλαμβάνονται από τον Πελάτη, από το Κατάστημα Πελατείας τους, στο οποίο υπεβλήθη η αίτηση για την ένταξή τους στο σύστημα Internet Banking.

- 2.5 Ο Πελάτης υποχρεούται να απομνημονεύσει τον Μυστικό Κωδικό Αναγνώρισης (Password) του και να καταστρέψει το έγγραφο με το οποίο του γνωστοποιείται, χωρίς να τον ανακοινώσει σε τρίτα πρόσωπα ή να τον αναγράψει σε προσικό σε τρίτους σημείο, ή στην λίστα με τους TAN. Ειδικά όσον αφορά τον Μυστικό Κωδικό Αναγνώρισης (Password) που χορηγείται για πρώτη φορά, ο Πελάτης υποχρεούται να τον τροποποιήσει άμεσα μετά την πρώτη χρήση.

Αμέσως μόλις ο Πελάτης ή ο εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος του αντιληφθεί ότι ο Μυστικός Κωδικός Αναγνώρισης (Password) ή οι TAN του έχουν διαρρεύσει σε τρίτα μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα ή ότι γίνεται αντικανονική ή και παράνομη χρήση αυτών, οφείλει να ειδοποιήσει άμεσα την Τράπεζα τηλεφωνικώς και εγγράφως, λαμβάνοντας και στις δύο περιπτώσεις αριθμό καταχώρησης, διαφορετικά η Τράπεζα δεν θα ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημιά του Πελάτη ως αποτέλεσμα της αντικανονικής ή και παράνομης χρήσης του Μυστικού Κωδικού Αναγνώρισης (Password) ενώ η σχετική ευθύνη θα βαρύνει αποκλειστικά τον Πελάτη. Για λόγους μεγαλύτερης ασφάλειας ο Πελάτης υποχρεούται να αλλάζει τον Μυστικό Κωδικό Αναγνώρισης (Password) σε τακτά χρονικά διαστήματα όχι μεγαλύτερα των εξήντα (60) ημερών.

- 2.6 Ο Μυστικός Κωδικός Αναγνώρισης (Password) καθώς και οι αριθμοί TAN αντιστοιχούν σε ένα μόνο φυσικό πρόσωπο ή σε μία θέση εργασίας κάθε φορά. Στην περίπτωση που ο Πελάτης είναι νομικό πρόσωπο, οφείλει να γνωστοποιήσει στην Τράπεζα τον αριθμό θέσεων εργασίας καθώς και τις συγκεκριμένες υπηρεσίες που παρέχονται από κάθε συγκεκριμένη θέση (προφίλ θέσεως εργασίας) μέσω των οποίων ο Πελάτης θα πραγματοποιεί την χρήση των Υπηρεσιών της παρούσας σύμβασης (στη συνέχεια θέσεις εργασίας), , ώστε να του χορηγηθεί ο αντίστοιχος αριθμός Μυστικών Κωδικών Αναγνώρισης (Password) καθώς και η λίστα με τους αριθμούς TAN, προκειμένου να διενεργεί συναλλαγές από τις εν λόγω δηλωθείσες θέσεις εργασίας. Ο Πελάτης θα επλέξει σύμφωνα με τα δικά του κριτήρια και την αποκλειστική του ευθύνη τα φυσικά πρόσωπα στα οποία θα παραδώσει τους Μυστικούς Κωδικούς Αναγνώρισης (Passwords) καθώς και τους αριθμούς TAN, με τα οποία θα διενεργούν συναλλαγές στο όνομα και για λογαριασμό του μέσω των θέσεων εργασίας που ζήτησε από την Τράπεζα. Εάν για οποιοδήποτε λόγο ο Πελάτης δεν επιθυμεί την περαιτέρω χρήση συγκεκριμένης θέσης εργασίας, υποχρεούται να ενημερώσει άμεσα την Τράπεζα εγγράφως.

Η Τράπεζα σε καμία περίπτωση δεν αναγνωρίζει άλλο πρόσωπο (φυσικό ή νομικό) στα πλαίσια λειτουργίας και χρήσης των Υπηρεσιών που παρέχονται στον Πελάτη σύμφωνα με την παρούσα σύμβαση και ο Πελάτης αναγνωρίζει την πλήρη και αποκλειστική του ευθύνη έναντι της Τράπεζας για κάθε πράξη ή παράλειψη τρίτου προσώπου (φυσικού ή νομικού) που έχει διοριστεί από τον Πελάτη ως χρήστης των θέσεων εργασίας η οποία (πράξη ή παράλειψη) καταλήγει σε παράβαση των όρων της παρούσας σύμβασης ή των διατάξεων του Νόμου. Κάθε πρόσωπο (φυσικό ή νομικό) που δεν έχει δηλωθεί ως νόμιμος εκπρόσωπος του Πελάτη θεωρείται «τρίτος» κατά την έννοια της παρούσας σύμβασης.

### 3. ΕΝΤΟΛΕΣ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΑΥΤΩΝ

- 3.1 Όλες οι πληροφορίες που δίδονται από τον Πελάτη στην Τράπεζα κατά την διαβίβαση εντολών του τεκμαίρονται ακριβείς. Η Τράπεζα δεν υποχρεούται να προβαίνει σε επαλήθευση ή/και έλεγχο της ακριβείας των στοιχείων που της παρέχονται από την διαβίβαση των εν λόγω εντολών.

- 3.2 Ο Πελάτης εξουσιοδοτεί ανέκκλητα την Τράπεζα να προβαίνει στην άμεση εκτέλεση των εντολών που της διαβιβάζει στα πλαίσια της παρούσας, υπό την προϋπόθεση ότι η διαβίβαση των εν λόγω εντολών έχει ενεργοποιηθεί μέσω της χρήσης του Μυστικού Κωδικού Αναγνώρισης (Password) και των αριθμών TAN.

Η Τράπεζα δεν εγγυάται για την καλή και ακριβήχρονη εκτέλεση όλων των εντολών του Πελάτη και ως εκ τούτου δεν φέρει καμία ευθύνη στις ακόλουθες ενδεικτικά περιπτώσεις :

- α) Εάν ο/οι λογ/σμός/οί του Πελάτη δεν έχει/ουν επαρκές υπόλοιπο για τη διενέργεια των αιτούμενων συναλλαγών και το ύψος των εν λόγω συναλλαγών υπερβαίνει το όριο υπερανάληψων που έχει συμφωνηθεί μεταξύ Πελάτη και Τράπεζας για τον /τους συγκεκριμένο/ους λογαριασμό/ούς.
- β) Εάν ο/οι λογαριασμός/οί του Πελάτη έχουν κλείσει για οποιονδήποτε λόγο ή έχει /έχουν δεσμευθεί συνεπεία δικαστικής απόφασεως ή άλλως.

- γ) Εάν η ιστοσελίδα της Τράπεζας βρίσκεται προσωρινώς εκτός λειτουργίας ή η τηλεπικοινωνιακή πρόσβαση στην ιστοσελίδα δεν είναι εφικτή.
  - δ) Εάν ο Πελάτης δεν έχει ακολουθήσει τις οδηγίες της Τράπεζας για την σωστή διαβίβαση των εντολών και σαν αποτέλεσμα της μη τήρησης των οδηγιών της Τράπεζας, έχει διαβιβάσει στην Τράπεζα ανακριβή και λανθασμένα στοιχεία.
  - ε) Εάν η Τράπεζα αδυνατεί να εκτελέσει τις εντολές του Πελάτη εξ αιτίας γεγονότων ακωτέρας βίας τα οποία δεν θα μπορούσαν να είχαν προβλεφθεί παρά την άσκηση από τη Τράπεζα της δέουσας επιμέλειας.
- 3.3 Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα, κατά την απόλυτη κρίση της οποτεδήποτε θεωρεί αυτό αναγκαίο να απαιτεί από τον Πελάτη την έγγραφη επιβεβαίωση των διαβιβασθέντων εντολών, η οποία θα φέρει την υπογραφή του ή του εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου του.
- 3.4 Κάθε εντολή του Πελάτη η οποία έχει διαβιβασθεί με την εισαγωγή του Μυστικού Κωδικού Αναγνώρισης (Password) καθώς και των ενίοτε χορηγηθέντων TAN, αποτελεί πλήρη απόδειξη για τις διαβιβασθείσες εντολές εφόσον έχει καταχωρηθεί στα έντυπα ή στα ηλεκτρονικά Αρχεία της Τράπεζας. Περαιτέρω πλήρη απόδειξη για τις διαβιβασθείσες εντολές, αποτελούν και οι μηνιαίες καταστάσεις σχετικά με την κίνηση του / των λογισμίων του Πελάτη (στο εξής «Καταστάσεις») που θα αποστέλλονται σε αυτόν από την Τράπεζα και οι οποίες περιλαμβάνουν και τις πραγματοποιηθείσες συναλλαγές μέσω του Διαδικτύου. Εάν μέσα σε χρονικό διάστημα δέκα (10) ημερών από την αποστολή των Καταστάσεων ο Πελάτης δεν παραβάλλει εγγράφως τις τυχόν ανηρρήσεις του, λογίζεται ότι παρέλαβε τις εν λόγω Καταστάσεις καθώς και ότι αποδέχεται ανεπιφύλακτα όλες τις πραγματοποιηθείσες συναλλαγές.
- 3.5 Η παρούσα σύμβαση και η χρήση του Δικτύου της Τράπεζας δεν τροποποιεί σε καμία περίπτωση την υπάρχουσα σχέση Πελάτη - Τράπεζας και τους όρους τυχόν προηγουμένων συμβάσεων μεταξύ αυτών. Η χρήση από τον Πελάτη των Υπηρεσιών, που παρέχονται σύμφωνα με την παρούσα σύμβαση, προϋποθέτει την προηγούμενη εκπλήρωση εκ μέρους του τυχόν τυπικών όρων και προϋποθέσεων (π.χ άνοιγμα μεριδας στο ΣΑΤ, ορισμός χειριστή στο ΣΑΤ κλπ) που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία ή τίθενται από την Τράπεζα για συγκεκριμένες συναλλαγές.
- 3.6 Σε περίπτωση που η εντολή για παροχή ή λήψη Υπηρεσίας δοθεί εκ μέρους του Πελάτη σε «μη εργάσιμη» για την Τράπεζα ημέρα (Σάββατο, Κυριακή, Αργίες) ή σε ώρες που η Τράπεζα δεν λειτουργεί, η εντολή θεωρείται ότι δίνεται την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα ή την ημέρα που η πρόσβαση στην ιστοσελίδα θα είναι εφικτή.
- 3.7 Σε περίπτωση που ο Πελάτης δώσει λανθασμένη εντολή ή λανθασμένα στοιχεία, η Τράπεζα σε καμία περίπτωση δεν θα ευθύνεται για τυχόν ζημία του Πελάτη.
- 3.8 Ο Πελάτης έχει υποχρέωση, για την επιβεβαίωση εκτέλεσης κάθε συναλλαγής, να ελέγχει το ταυτόσημο του Αριθμού Επιβεβαίωσης Συναλλαγής (CHECK) που του χορήγησε η Τράπεζα με τον αντίστοιχο TAN και σε περίπτωση αναντιστοιχίας να ενημερώνει άμεσα την Τράπεζα κατ'αρχήν τηλεφωνικά (στο Help Desk) και μετά εγγράφως ώστε να ελεγχθεί η ύψη της συναλλαγής.

#### 4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΗ

- 4.1 Ο Πελάτης δηλώνει ότι εφόσον κάνει χρήση των Υπηρεσιών, θα κατέχει και θα διατηρεί τον Υπολογιστή και το λογισμικό που είναι κατάλληλο για την πρόσβαση στο Δίκτυο ή Διαδίκτυο καθώς και ότι γνωρίζει εκ των προτέρων την λειτουργία τους έχοντας τις απαραίτητες γνώσεις που απαιτούνται γ' αυτό.
- 4.2 Ο Πελάτης υποχρεούται να κάνει καλή χρήση του Λογισμικού σύμφωνα με τους όρους που περιέχονται στην παρούσα σύμβαση για την χρήση του Λογισμικού. Ειδικότερα, απαγορεύεται η αποθήκευση, η αναπαραγωγή, η αλλοίωση ή η με οποιοδήποτε τρόπο χρήση του Λογισμικού από τον Πελάτη για σκοπό διαφορετικό από αυτόν που ρητά περιγράφεται στην παρούσα, καθώς και η χρήση του Λογισμικού από τρίτα πρόσωπα, υπό την επιφύλαξη του όρου 2.6 της παρούσας.
- 4.3 Ο Πελάτης οφείλει να διαβάζει με προσοχή τις πληροφορίες και συστάσεις που θα περιέχονται στη ιστοσελίδα της Τράπεζας σχετικά με την ασφάλεια των συναλλαγών και του Δικτύου και συγκεκριμένα αποδέχεται ότι οποιαδήποτε παράλειψη ή/και αποτυχία εκ μέρους του να τηρήσει τις συνιστώμενες διαδικασίες ασφάλειας μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα την παραβίαση της εμπιστευτικότητας πληροφοριών που αφορούν στο άτομο του και την πραγματοποίηση από τρίτα πρόσωπα συναλλαγών μη εξουσιοδοτημένων από αυτόν.
- 4.4 Ο Πελάτης δεν έχει δικαίωμα να ανακαλέσει ή να τροποποιήσει κάποια εντολή που έχει διαβιβασθεί στην Τράπεζα με χρήση του Μυστικού Κωδικού Αναγνώρισης (Password) ή/και όπου ενίοτε απαιτείται των αριθμών TAN, εκτός εάν η δυνατότητα αυτή παρέχεται από το λογισμικό του συστήματος της Τράπεζας και σύμφωνα πάντα με τις τεχνικές από το σύστημα προϋποθέσεις (π.χ ανάκληση εντολής χρηματοπιστωτικής πράξης πριν την εκτέλεση της κλπ.).
- 4.5 Ο Πελάτης υποχρεούται να αποκαταστήσει κάθε ζημία της Τράπεζας και να καταβάλλει κάθε ποσό που τυχόν θα υποχρεωθεί η Τράπεζα να καταβάλλει δυνάμει δικαστικής αποφάσεως ή μη (περιλαμβανομένων δικαστικών εξόδων και δικηγορικών αμοιβών), λόγω παραβίασης πνευματικών δικαιωμάτων τρίτων ή κακής ή παράνομης χρήσης των Υπηρεσιών της παρούσας σύμβασης.
- 4.6 Ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλλει κάθε προμήθεια στην Τράπεζα ή σε θυγατρική της εταιρεία για συναλλαγές των οποίων η διενέργεια πραγματοποιείται με προηγούμενη καταβολή προμήθειας ή αμοιβής. Η ολοκλήρωση των εν λόγω συναλλαγών προϋποθέτει την προηγούμενη καταβολή της απαιτούμενης προμήθειας με χρέωση τραπεζικού λογισμίου του Πελάτη.
- 4.7 Η Τράπεζα δεν χρεώνει κατ' αρχήν τον Πελάτη με αμοιβή για την χρήση του συστήματος, πέραν των στην παράγραφο 4.6 της παρούσας αναφερομένων, ρητά επιφυλάσσεται όμως του δικαιώματος της να καθορίζει τέτοια στο μέλλον κατόπιν σχετικής ειδοποίησης του Πελάτη.
- 4.8 Ο Πελάτης (νομικό πρόσωπο) υποχρεούται να επιλέγει με προσοχή και με αποκλειστική δική του ευθύνη τα πρόσωπα που θα χρησιμοποιεί για την κάλυψη των θέσεων εργασίας μέσω των οποίων κάνει χρήση των Υπηρεσιών της παρούσας σύμβασης, δηλώνει δε πως φέρει την απόλυτη και αποκλειστική ευθύνη έναντι της Τράπεζας και οιαυδήποτε τρίτου για τυχόν πράξεις ή παραλείψεις των προσώπων αυτών.

- 4.9 Ο Πελάτης γνωρίζει και αποδέχεται ότι με τη λήξη της νομιμοποίησης της εκπροσώπησης του στην Τράπεζα, διακόπεται αμέσως η πρόσβαση όλων των «Θέσεων Εργασίας» στο Internet Banking. Για να συνεχιστεί απρόσκοπτα η χρήση του Internet Banking, θα πρέπει το νομικό πρόσωπο να φροντίζει να προσκομίζει έγκαιρα στο Κατάστημα Συνεργασίας του τα εκάστοτε ισχύοντα έγγραφα εκπροσώπησης του.

#### 5. ΚΑΘΗΚΟΝ ΕΧΕΜΥΘΕΙΑΣ

- 5.1 Όλες οι πληροφορίες που διαβιβάζονται από τον Πελάτη στην Τράπεζα είναι εμπιστευτικές και η Τράπεζα οφείλει να τις χρησιμοποιεί με φειδώ, και μόνο στο μέτρο που αυτό κρίνεται αναγκαίο στο πλαίσιο των παρεχομένων Υπηρεσιών. Ενδεικτικά η Τράπεζα θα δικαιούται να προβαίνει στην αποκάλυψη πληροφοριών σχετικά με τον Πελάτη στις παρακάτω περιπτώσεις:
- α) όταν αυτό απαιτείται για την ολοκλήρωση της εκτέλεσης διαβιβασθείσας εντολής
  - β) όταν αυτό επιβάλλεται βάσει σχετικής απόφασης δημόσιας ή δικαστικής αρχής ή άλλης νομοθετικής πράξης (Νόμου, Π.Δ κλπ)
  - γ) όταν υφίσταται ανάγκη προστασίας των δικαιωμάτων της Τράπεζας
  - δ) όταν τις εν λόγω πληροφορίες ζητεί θυγατρική ή συνδεδεμένη με την Τράπεζα εταιρεία έχουσα έννομο συμφέρον
- Το δικαίωμα αυτό της Τράπεζας έχει απεριόριστη ισχύ και μετά την λήξη ή την με οποιοδήποτε τρόπο λύση της παρούσας.
- 5.2 Το Λογισμικό και όλες οι πληροφορίες που εμπιρεύονται σ' αυτό, είναι εμπιστευτικά για τον Πελάτη, ο οποίος αναγνωρίζει την σπουδαιότητα τους για την Τράπεζα και δεσμεύεται να μην προβεί σε οποιαδήποτε αποκάλυψη ή με οποιοδήποτε τρόπο διάδοση σχετικά με αυτά σε τρίτα πρόσωπα. Η υποχρέωση αυτή του Πελάτη έχει απεριόριστη ισχύ και μετά την λήξη ή την με οποιοδήποτε τρόπο λύση της παρούσας.

#### 6. ΕΥΘΥΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

- 6.1 Αν και ως γνωστόν η συνήθης χρήση του Διαδικτύου (INTERNET) δεν είναι απόλυτα ασφαλής, η Τράπεζα έχει καταβάλλει κάθε δυνατή επιμέλεια προκειμένου να κατοχυρώσει και διαφυλάξει την ασφάλεια παροχής των Υπηρεσιών και ειδικότερα την ασφαλή πρόσβαση του Πελάτη στο Δίκτυο, τον περιορισμό τυχόν περιπτώσεων παράνομης χρήσης του Δικτύου από τρίτα μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα και την τήρηση του απορρήτου των πληροφοριών που αφορούν τον Πελάτη (υπό την επιφύλαξη του άρθρου 5.1 της παρούσας). Ωστόσο η Τράπεζα δεν φέρει καμία ευθύνη εάν παρά την άσκηση της δέουσας από αυτήν επιμέλειας, παραβιασθεί η ασφαλής χρήση του Δικτύου ή το απόρρητο των πληροφοριών σχετικά με τον Πελάτη.
- 6.2 Η ευθύνη της Τράπεζας περιορίζεται σε κάθε περίπτωση για βαριά αμέλεια ή δόλο και μόνο για τυχόν θετική ζημία του Πελάτη, ειδικότερα:
- α) Η Τράπεζα σε καμία περίπτωση δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε αποθετική ζημία ή διαφυγόντα κέρδη του Πελάτη
  - β) Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε θετική ή αποθετική ζημία προσώπων που χρησιμοποιούν τις Υπηρεσίες κατά παράβαση του άρθρου 2.6 της παρούσας
  - γ) Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε θετική ή αποθετική ζημία του Πελάτη η οποία οφείλεται σε δικό του ππαισμα ή τρίτων
  - δ) Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία του Πελάτη η οποία οφείλεται στην αδυναμία λειτουργίας, ή πτώσης του Δικτύου ή του Διαδικτύου, η καταστροφής ή αδυναμίας λειτουργίας των συστημάτων της Τράπεζας ή κάποιου μηχανήματος ή μέσου πρόσβασης στο Δίκτυο ή στο Διαδίκτυο ή καθ' οιονδήποτε τρόπο διακοπή λειτουργίας του συστήματος.
- 6.3 Πέραν των ανωτέρω η Τράπεζα δεν ευθύνεται για κάθε χρήση αντίθετη στον Νόμο ή τα χρηστά ήθη συμπεριλαμβανομένης της παράνομης πρόσβασης και χρήσης (hacking). Στις περιπτώσεις αυτές εκτός των τυχόν ποινικών ή και αστικών κυρώσεων θα επέρχεται άμεση λύση της παρούσας σύμβασης χωρίς υποχρέωση προηγούμενης ειδοποίησης του Πελάτη
- 6.4 Σε κάθε περίπτωση η ευθύνη της Τράπεζας δεν δύναται να υπερβαίνει την αξία της συγκεκριμένης συναλλαγής.

#### 7. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ

- 7.1 Η Τράπεζα ή/και οι προμηθευτές της διατηρούν όλα τα δικαιώματα ιδιοκτησίας, τα σήματα, τους διακριτικούς τίτλους και γενικά κάθε διακριτικό γνώρισμα της Τράπεζας για τα προγράμματα λογισμικού και τα εγχειρίδια που τα συνοδεύουν (η χρήση των οποίων παρέχεται στον Πελάτη από την Τράπεζα), τις επικοινωνιακές συνδέσεις, τα προγράμματα λογισμικού, ως επίσης και οποιοδήποτε άλλο δικαίωμα πνευματικής ιδιοκτησίας ή τεχνονομοίας σε σχέση με τα ως άνω
- 7.2 Η Τράπεζα, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας σύμβασης, παρέχει στον Πελάτη το μη αποκλειστικό και ανεχώρητο δικαίωμα χρήσης των προϊόντων λογισμικού που παρέχονται για την λήψη των υπηρεσιών της παρούσας σύμβασης, του οποίου θα κάνει χρήση μόνο ο ίδιος.
- 7.3 Ο Πελάτης δεσμεύεται και αναγνωρίζει ότι σε καμία περίπτωση μετά την λήξη της παρούσας σύμβασης για οποιοδήποτε λόγο, δεν θα κάνει χρήση των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας της Τράπεζας ή τρίτων, η χρήση των οποίων παραχωρείται σ' αυτόν για την λήψη των Υπηρεσιών της παρούσας σύμβασης.

## **8. ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ**

- 8.1** Η Τράπεζα δηλώνει ότι το Λογισμικό πληροί τις προϋποθέσεις για τις οποίες έχει εγκατασταθεί στον Υπολογιστή με τον όρο ότι ο Πελάτης κάνει καλή χρήση αυτού (του Λογισμικού), σύμφωνα με τις προδιαγραφές της Τράπεζας και βάσει των οδηγιών της.
- 8.2** Η Τράπεζα θα αποκαθιστά με δική της δαπάνη κάθε τυχόν βλάβη του Λογισμικού που συνδέεται με την χρήση του, υπό την προϋπόθεση ότι ο Πελάτης έχει ενεργήσει βάσει των οδηγιών της Τράπεζας και σύμφωνα με τις περιεχόμενες στο Λογισμικό προδιαγραφές .

## **9. ΔΙΑΡΚΕΙΑ**

- 9.1** Η ισχύς της παρούσας σύμβασης παύει :
- με την λήξη ισχύος του εκάστοτε χορηγηθέντος εκ μέρους της Τράπεζας Κωδικού Ταυτότητας του Πελάτη (User ID)
  - με την λήξη της νομιμοποίησης της εκπροσώπησης του Πελάτη στην Τράπεζα, εφόσον δεν προσκομίσει μέσα σε χρονικό διάστημα 10 ημερών τα απαιτούμενα νομιμοποιητικά έγγραφα
  - με την κοινοποίηση έγγραφης καταγγελίας από οιοδήποτε των συμβαλλομένων με την τήρηση προθεσμίας 10 ημερών, μετά την παρέλευση της οποίας η σύμβαση λύεται .  
Τυχόν εκκρεμείς εντολές, πριν την υποβολή της καταγγελίας, θα εκτελούνται σύμφωνα με τους όρους της παρούσας σύμβασης .

## **10. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ**

- 10.1** Η Τράπεζα δικαιούται να καταγγείλει οποιοδήποτε την παρούσα σύμβαση χωρίς τήρηση προθεσμίας, με την επέλευση ενός ή και περισσότερων εκ των παρακάτω γεγονότων :
- α) Εάν ο Πελάτης παραβιάσει οποιοδήποτε εκ των όρων της παρούσας σύμβασης που συμφωνούνται όλοι ουσιαστικά
  - β) Εάν υπάρχουν ληξипρόθεσμες οφειλές του Πελάτη έναντι της Τράπεζας από οποιαδήποτε αιτία ή άλλη σύμβαση πιστωτικού περιεχομένου που ο Πελάτης έχει συνάψει με την Τράπεζα και ο Πελάτης δεν μπορεί να προβεί στην πλήρη και ολοσχερή εξόφληση τους με τους νόμιμους τόκους, σε διάστημα δεκαπέντε (15) ημερών από την σχετική ειδοποίηση της Τράπεζας προς τον σκοπό αυτό .
  - γ) Εάν ο Πελάτης κηρυχθεί σε κατάσταση πτωχεύσεως ή εάν κατατεθεί αίτηση πτωχεύσεως εναντίον του ή από τον ίδιο τον Πελάτη ή διαπιστωθεί ότι ο Πελάτης βρίσκεται σε κατάσταση αφερεγγυότητας ή ειδικότερα σε αδυναμία εκπλήρωσης των οικονομικών του υποχρεώσεων προς την Τράπεζα ή προς τρίτους
  - δ) Εάν η Τράπεζα σταματήσει για οποιοδήποτε λόγο να παρέχει τις αναφερόμενες στην παρούσα σύμβαση υπηρεσίες

## **11. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ**

- 11.1** Όλα τα τυχόν έξοδα ή φόροι που συνδέονται με την παρούσα βαρύνουν τον Πελάτη ο οποίος υποχρεούται στην άμεση καταβολή τους, αμέσως μόλις ειδοποιηθεί από την Τράπεζα μας προς τον σκοπό αυτό .
- 11.2** Η παρούσα σύμβαση περιλαμβάνει την πλήρη συμφωνία μεταξύ των συμβαλλομένων μερών . Οποιαδήποτε τροποποίηση της παρούσας χωρεί μόνον εγγράφως .
- 11.3** Ο Πελάτης δεν μπορεί να εκχωρήσει την παρούσα σύμβαση ή οποιοδήποτε δικαίωμα ή υποχρέωση που τυχόν συνδέεται με αυτήν, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση της Τράπεζας
- 11.4** Η παρούσα διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο .  
Αποκλειστικά αρμόδια για την επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς που είναι δυνατό να προκύψει από την παρούσα σύμβαση είναι τα Ελληνικά Δικαστήρια της Αθήνας κάθε δικαιοδοσίας
- 11.5** Κάθε συναλλαγή που διενεργείται από τον Πελάτη σύμφωνα με την παρούσα σύμβαση θεωρείται συναλλαγή που πραγματοποιείται στην Ελλάδα, ακόμη και στην περίπτωση που η εντολή μεταβιβάζεται μέσω server ή με άλλο τρόπο από το εξωτερικό .
- 11.6** Ο πελάτης δηλώνει στην Τράπεζα ότι διορίζει αντίκλητο για την επίδοση κάθε εγγράφου, δικαστικού ή άλλου, στην Αθήνα :
- 11.7** Καθυστέρηση ή παράλειψη από την Τράπεζα να ασκήσει τα νόμιμα ή συμβατικά της δικαιώματα, σε καμία περίπτωση δεν συνιστά παραίτηση από τα δικαιώματα αυτά .
- 11.8** Σε περίπτωση που οποιοδήποτε από τους όρους της παρούσας κριθεί άκυρος, οι υπόλοιποι παραμένουν σε πλήρη ισχύ ως εάν ο άκυρος όρος δεν περιλαμβανόταν στην παρούσα εξ' αρχής .

Σε πίστωση των παραπάνω συντάχθηκε η παρούσα σύμβαση, η οποία αφού διαβάστηκε στο σύνολο της από τα συμβαλλόμενα μέρη, υπογράφηκε σε δύο (2) όμοια αντίτυπα εκ των οποίων η Τράπεζα και ο Πελάτης έλαβαν από ένα (1) πρωτότυπο .

**ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ**

**ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ**

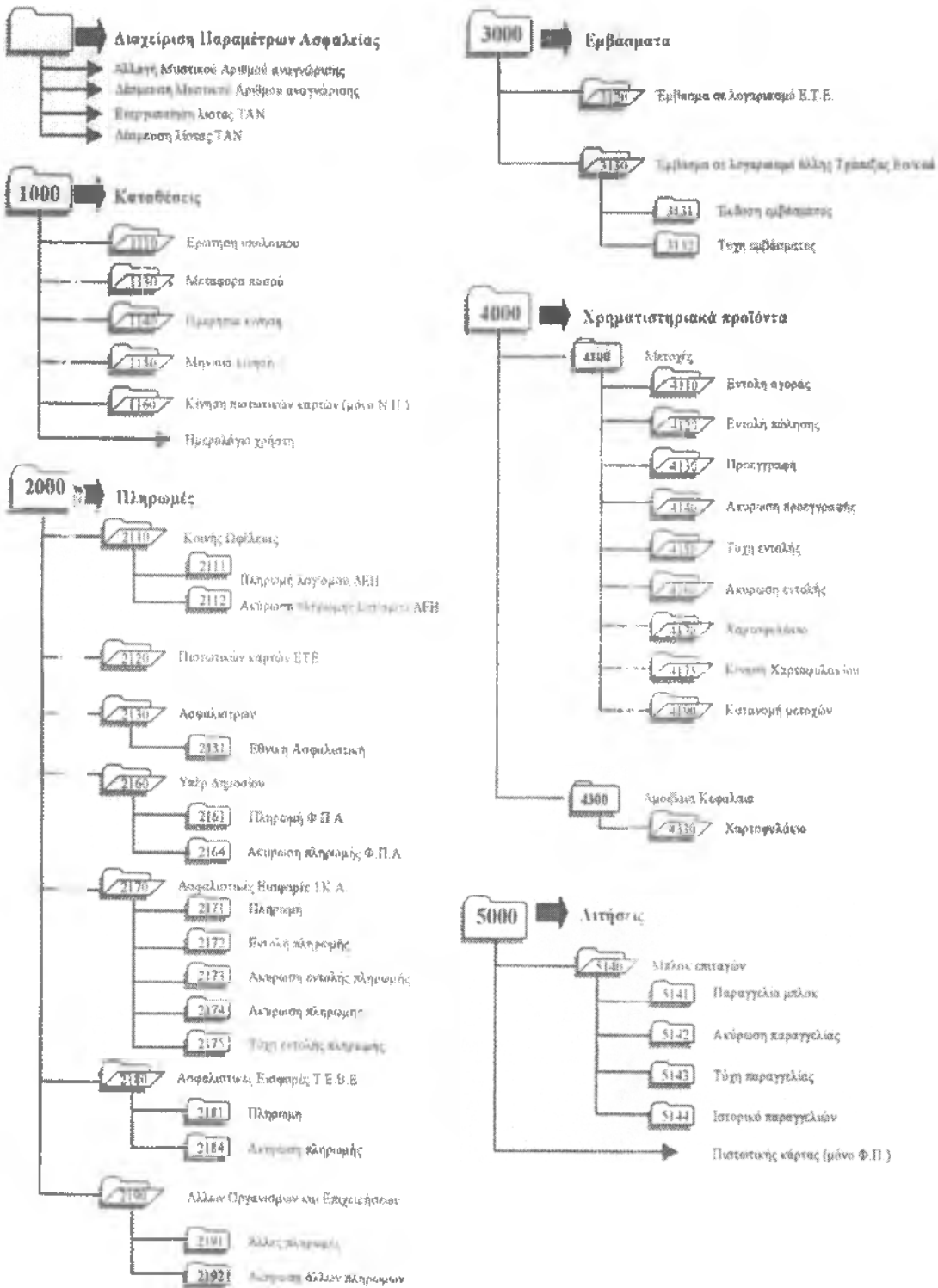


ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ .....(.....)

**Δομή και κωδικοί συναλλαγών Internet Banking**



Με τον κωδικό αυτό δηλώνονται αυτόματα όλες οι συναλλαγές



## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

1. “Απολογισμός 2002” Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος
2. “Web banking” Τσιρόπουλος Στέλιος & Λάτσης Δημήτρης

### **Ηλεκτρονική Αρθρογραφία**

1. [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr), 15/06/04, 16/06/04, 17/06/04
2. [www.pcmaq.gr](http://www.pcmaq.gr), 31/08/04, 01/09/04
3. [www.boussias.com](http://www.boussias.com), 05/10/04
4. [www.hba.gr](http://www.hba.gr), 15/06/04, 18/06/04
5. [www.go-online.gr](http://www.go-online.gr), 27/08/04, 30/08/04
6. [www.webbank.gr](http://www.webbank.gr), 15/06/04, 16/06/04
7. [www.Technowatch.gr](http://www.Technowatch.gr), 26/10/04
8. [www.ethnos.gr](http://www.ethnos.gr), 19/05/04
9. [www.google.gr](http://www.google.gr), 17/06/04, 18/06/04