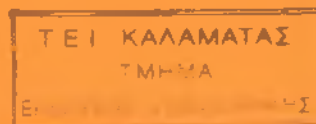


**Πτυχιακή Εργασία τελειόφοιτης
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
ΤΕΙ Καλαμάτας**

**Μορφές Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης
και Τραπεζικής Πελατείας :
E - Banking και ATM' s**



**Η' ΕΞΑΜΗΝΟ ΤΜΗΜΑΤΟΣ
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΚΤΙΚΗΣ ΤΕΙ**

ΚΑΛΑΜΑΤΑ ΙΟΥΝΙΟΣ 2005

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Επιθυμώ, να εκφράσω τις ευχαριστίες μου, σε εκείνους που βοήθησαν για την εκπόνηση της παρούσας εργασίας. Ιδιαίτερα, θέλω να ευχαριστήσω τους συναδέλφους μου, κατά την πρακτική μου άσκηση στην Εθνική τράπεζα, για την βοήθειά τους, τους υπαλλήλους της τράπεζας Πειραιώς για τις πολύτιμες πληροφορίες που με προμήθευσαν. Τέλος, τον καθηγητή μου, Κ^ο Σπηλιώπουλο Οδυσσέα, για τις χρήσιμες συμβουλές και παρατηρήσεις του.

Με εκτίμηση,
Μαρμακεθιανάκη Ερασμία

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	2
ΕΙΣΑΓΩΓΗ: Μορφές ηλεκτρονικής τραπεζικής	5
Α΄ Μέρος: E-banking: Το μέλλον του Τραπεζικού Δικτύου	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο	
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ: Η Αναγέννηση του Πιστωτικού Ιδρύματος	7
1.1 Παρεχόμενες υπηρεσίες	7
1.2 Πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης	9
1.3 Σύνδεση με το σύστημα	9
1.4 Πραγματοποίηση συναλλαγών	11
1.5 Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών	12
1.6 Ασφάλεια συναλλαγών	13
1.7 Διαδικασία ένταξης Νομικών Προσώπων στο σύστημα	15
1.8 Εισαγωγή στο σύστημα και διενέργεια συναλλαγών	19
1.9 Διαχείριση παραμέτρων ασφαλείας	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο	
ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ: Συνύπαρξη καταστήματος με άλλα κανάλια διανομής	23
2.1 Υπηρεσίες της winbank	24
2.2 Πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης	31
2.3 Σύνδεση με το σύστημα	32
2.4 Συναλλαγές	32
2.5 Κόστος – Ασφάλεια συναλλαγών	34
2.6 Ασφάλεια winbank internet	35
2.7 Κωδικοποίηση της πληροφορίας μέσω winbank	37
2.8 Τήρηση Τραπεζικού Απορρήτου	38
Β΄ Μέρος: A.T.M.: Τεχνολογία Αιχμής	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο	
Οι Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (A.T.M.'s) στην Εθνική Τράπεζα	39
1.1 Εγκατάσταση των ATM's	40
1.2 Κάρτα Ethnocash	41
1.3 Κάρτα Mastercard	42

1.4 Παρεχόμενες υπηρεσίες	43
1.5 Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών	45
1.6 Διαδικασία έκδοση καρτών	46
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο	
Η Τράπεζα Πειραιώς βελτιστοποιεί τα κανάλια Διανομής	47
2.1 Εγκατάσταση των ATM's	47
2.2 Κάρτα Card Cash	48
2.3 Υπηρεσίες των ATM's	49
2.4 Ασφάλεια των ATM's	49
2.5 Τιμολόγιο	51
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ: Συγκριτική Μελέτη των Δύο Τραπεζών	52
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	53
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	54
Σύμβαση παροχής Τραπεζικών Υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου	55
Αίτηση Εισαγωγών Φυσικού Προσώπου (internet banking)	61
Αίτηση Εισαγωγών Νομικού Προσώπου (internet banking)	62
Αίτηση Εισαγωγών Θέσης Εργασίας Νομικού Προσώπου (Internet banking)	63
Αίτηση για χορήγηση κάρτας ΕΘΝΟcash (αναλήψεως)	64
Δομή και κωδικοί internet banking	65
Αίτηση χορήγησης χρεωστικής κάρτας Τράπεζας Πειραιώς	66
Τιμολόγιο Προμηθειών & Τοκοφόρων Ημερομηνιών	70

ΕΙΣΑΓΩΓΗ: Μορφές ηλεκτρονικής τραπεζικής

Για να κατανοηθούν καλύτερα οι δύο μορφές της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης (διαδίκτυο, ΑΤΜ), θα πρέπει, να γίνει σύγκριση μεταξύ δύο τραπεζών. Συγκεκριμένα, θα αναλυθούν οι τράπεζες Εθνική και Πειραιώς.

Κατ' αρχήν, θα πρέπει, να αναφερθούν, ότι αυτές οι δύο μορφές εξυπηρέτησης των τραπεζικών πελατών, έχουν εισέλθει τα τελευταία χρόνια σε μια περίοδο τεχνολογίας και εξέλιξης, με αποτέλεσμα να αλλάξει ριζικά τη ποιότητα ζωής των πελατών κάθε τράπεζας.

Επιπλέον, οι μορφές αυτές, έχουν βοηθήσει τους πελάτες στις συναλλαγές τους και οι τράπεζες μεταξύ τους, εκτός αυτών των δύο τραπεζών, έχουν δημιουργήσει περισσότερο ανταγωνισμό, με σκοπό την ποιοτικότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών τους.

Η παρακάτω εργασία έχει διαχωριστεί σε δύο μέρη. Στο πρώτο μέρος αναφέρεται το internet banking των δύο τραπεζών, συγκεκριμένα της Εθνικής τράπεζας και της Πειραιώς, ενώ στο δεύτερο μέρος αναλύονται τα ΑΤΜ's έτσι ώστε, να επιλέγουν οι ενδιαφερόμενοι τη μορφή που τους εξυπηρετεί περισσότερο.

Συγκεκριμένα στο Κεφάλαιο 1^ο, αναλύεται το internet banking της Εθνικής τράπεζας, οι υπηρεσίες που προσφέρει στον πελάτη της, το τιμολόγιο και η σύνδεση μέσω του internet banking.

Στο Κεφάλαιο 2^ο αναφέρεται το winbank της Τράπεζας Πειραιώς, τι προσφέρει στον χρήστη της και γίνεται μια σύγκριση με την Εθνική τράπεζα.

Στο Κεφάλαιο 3^ο αναφέρεται η άλλη μορφή εξυπηρέτησης, τα ΑΤΜ's της Εθνικής Τράπεζας, πως ο πελάτης της μπορεί να χρησιμοποιεί αυτό το μέσο εξυπηρέτησης, το τιμολόγιο, τις κάρτες που μπορεί να συναλλάσσεται μέσω του μηχανήματος.

Τέλος στο Κεφάλαιο 4^ο, αναλύονται τα ΑΤΜ's της Τράπεζας Πειραιώς, οι υπηρεσίες που προσφέρει στο πελάτη της, τις κάρτες που μπορεί να συναλλάσσεται με το μηχάνημα.

Στην εκπονηθείσα εργασία που ακολουθεί, έγινε μια προσπάθεια σύγκρισης μεταξύ των δύο τραπεζών, Εθνική και Πειραιώς για το internet banking και τα Αυτόματα Ταμειολογιστικά Μηχανήματα, αποσκοπώντας στην

παρουσίαση μιας πιο ολοκληρωμένης εικόνας, για τις μορφές ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης.

Α΄ ΜΕΡΟΣ: E-banking: Το μέλλον του Τραπεζικού Δικτύου

Όταν οι πιστωτικές κάρτες έκαναν την εμφάνιση τους, όλοι μιλούσαν για επανάσταση στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Σήμερα, το internet banking υπόσχεται την επανάσταση στις συναλλαγές μας με τις τράπεζες, καθώς μεταφέρει την ίδια την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή μας, μειώνοντας έτσι το κόστος ενώ οι καταναλωτές κερδίζουν και πολύτιμο χρόνο.

Μέσω internet, μπορεί κάποιος να συνδεθεί με όποια τράπεζα συνεργάζεται, να ρωτήσει για το υπόλοιπο του λογαριασμού του, να πληρώσει την πιστωτική του κάρτα και να υπολογίσει τους τόκους καταθέσεων του. Αυτές είναι μόνο μερικές από τις συναλλαγές που μπορεί να πραγματοποιηθούν από το σπίτι. Αρκετές τράπεζες προσφέρουν και άλλες υπηρεσίες όπως εκτέλεση εντολών για το Χρηματιστήριο¹.

Την πρόσβαση στο internet διεκδικούν και άλλες συσκευές εκτός από τον Ηλεκτρονικό Υπολογιστή, όπως τα μικρά ηλεκτρονικά organizers και τα κινητά τηλέφωνα. Ωστόσο, το E-banking δεν σχεδιάστηκε και δεν δημιουργήθηκε για να πουλάει τρέχοντα καθημερινά ή μακροχρόνια τραπεζικά προϊόντα².

Σχεδιάστηκε για οργάνωση και βελτίωση των τρεχουσών καθημερινών συναλλαγών οι οποίες όχι μόνο κόστιζαν πολύ ακριβά στις τράπεζες αλλά ταλαιπωρούσαν αφάνταστα τους πελάτες. Δεν υπάρχει χειρότερο πράγμα από το να χάνεις μια ώρα στην ουρά, όταν οι Αμερικάνοι από το 1950 την ολοκλήρωσαν από το σπίτι τους σ' ένα λεπτό. Από τότε ο Αμερικάνος πληρώνει τους λογαριασμούς του ταχυδρομικώς.

Το 1990 ξεκίνησε δειλά-δειλά το e-banking σε σημείο στις μέρες μας να διεκπεραιώνει σε αρκετές τράπεζες πάνω από τις μισές εργασίες του γκισέ. Σαφώς και το e-banking δε μπορεί να πουλάει στεγαστικό δάνειο. Υπάρχουν άλλα δάνεια, τα οποία θα μπορούσαν να δοθούν μέσω e-banking ή του τηλεφώνου, όπου ο κίνδυνος είναι αρκετά περιορισμένος².

¹ Από την ιστοσελίδα www.euro2day.gr

² Μηνιαίο περιοδικό «ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ», Ιανουάριος 2005

Οι τραπεζικές συναλλαγές μέσω internet δεν διαφέρει πολύ από την χρήση των ΑΤΜ. Απλώς, τη θέση των περιορισμένων δυνατοτήτων παίρνει το έξυπνο P/C, το οποίο διαθέτει μεγαλύτερες δυνατότητες.

Η επιλογή γίνεται μέσα από τις ιστοσελίδες της συγκεκριμένης διεύθυνσης, αφού έχει προηγηθεί η απαραίτητη πιστοποίηση και αφού το πρόγραμμα αναζήτησης έχει μπει σε περιβάλλον ασφαλούς Μεταφέρει και ο χρήστης έχει πληκτρολογήσει τον κωδικό πρόσβασης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1⁰

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ: Η Αναγέννηση του Πιστωτικού Ιδρύματος

Η ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ³ προσφέρει τώρα στους πελάτες της τον πιο εξελιγμένο τρόπο επικοινωνίας μαζί της, δίνοντας στον χρήστη τη δυνατότητα να ενημερώνεται για τους λογαριασμούς του και να διενεργεί τραπεζικές χρηματιστηριακές συναλλαγές μέσω Διαδικτύου από το σπίτι, το γραφείο με ταχύτητα, ασφάλεια εξοικονομώντας πολύτιμο προσωπικό χρόνο. Οι υπηρεσίες του internet banking είναι διαθέσιμο όλο το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο.

1.1 Παρεχόμενες υπηρεσίες ⁴

Το Internet banking παρέχει στο χρήστη, τη δυνατότητα να:

1. Ενημερώνεται για το υπόλοιπο του λογαριασμού του
2. Ενημερώνεται για την κίνηση των λογαριασμών που έχει συνδεθεί στο σύστημα (ημερήσια/μηνιαία ανάλυση)
3. Μεταφέρει χρήματα από ένα λογαριασμό τους σε άλλον
4. Πληρώνει το ΦΠΑ, εφόσον υποβάλλει σχετική δήλωση μέσω internet TAXISnet
5. Πληρώνει τους λογαριασμούς της Δ.Ε.Η.
6. Πληρώνει τους λογαριασμούς του Ο.Τ.Ε.
7. Πληρώνει τις εργοδοτικές εισφορές του Ι.Κ.Α
8. Πληρώνει τις ασφαλιστικές εισφορές του Τ.Ε.Β.Ε.

³ Από την δικτυακή πύλη της Εθνικής Τράπεζας www.nbg.gr

⁴ Βασισμένες πληροφορίες από τον αρμόδιο υπάλληλο της Εθνικής Τράπεζας Κο Καραμούτσο Χρήστο

9. Πληρώνει τις δόσεις όλων των πιστωτικών καρτών εκδόσεως Ε.Τ.Ε
10. Ενημερώνεται για τις κινήσεις των καρτών εκδόσεως Ε.Τ.Ε. (μόνο για εμπόρους)
11. Πληρώνει τις δόσεις των δανείων με τις συμβεβλημένες επιχειρήσεις
12. Εξοφλεί τα ασφάλιστρα ζωής Εθνικής Ασφαλιστικής
13. Μεταφέρει χρήματα από τον λογαριασμό του σε λογαριασμό τρίτων που τηρούνται στη τράπεζα του
14. Ενημερώνεται για το χαρτοφυλάκιο μετοχών που τηρεί στην τράπεζα
15. Διεκπεραιώνει αγοροπωλησία μετοχών και να ενημερώνεται για την τύχη της εντολής που έχει δώσει ή ακόμη και να ακυρώσει εντολές πριν την πραγματοποίησή του
16. Ενημερώνεται σχετικά με το χαρτοφυλάκιο αμοιβαίων κεφαλαίων του
17. υποβάλλει αίτηση συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές στο Χ.Α.Α.
18. αποστέλλει έμβασμα σε άλλη τράπεζα εσωτερικού μέσω του συστήματος DIASTRANSFER
19. Ενημερώνεται για την τύχη του εμβάσματος που έστειλε
20. Δώσει παραγγελία μπλοκ επιταγών
21. ακυρώσει παραγγελία που έχει κάνει για μπλοκ επιταγών μέσω internet banking
22. Ενημερώνεται για την τύχη της παραγγελίας που κάνει για μπλοκ επιταγών
23. πληροφορείται για τα ιστορικά στοιχεία των αιτήσεων χορήγησης μπλοκ επιταγών που έκανε, καθώς και του αριθμού επιταγών που του χορηγήθηκαν
24. υποβάλλει αίτηση για έκδοση οποιασδήποτε πιστωτικής κάρτας της Ε.Τ.Ε.

Νέες υπηρεσίες

- πραγματοποιεί μέχρι 200 πιστώσεις λογαριασμών Ε.Τ.Ε. με ισάριθμες χρεώσεις συνδεδεμένου λογαριασμού. Τα στοιχεία που απαιτούνται για την πραγματοποίηση της συναλλαγής, πρέπει να είναι καταχωρημένα σε ηλεκτρονικό αρχείο που δημιουργεί ο πελάτης και το εισάγει στη συναλλαγή από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή του.

- Ενημερώνεται άμεσα, για τις τρέχουσες ημερήσιες συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν μέσω του ΣΕΤ – 4300 (μόνο για Νομικά Πρόσωπα)
- προγραμματίζει τις μελλοντικές πληρωμές του με την εισαγωγή Πάγιων Εντολών και να ενημερώνεται για την τύχη των εντολών, να λαμβάνει πληροφοριακή κατάσταση με τα στοιχεία όλων των εντολών του ή διαγραφή κάποιας Πάγιας Εντολής
- Ενημερώνεται για τα δεδομένα Χ.Α.Α. και Χ.Π.Α. (με δεκάλεπτη καθυστέρηση), για την εικόνα αγοράς, τους κλάδους και τους δείκτες Χ.Α.Α., να πληροφορείται για τα οικονομικά στοιχεία εταιριών, τις τεχνικές αναλυτές και τις διεθνείς αγορές χρήματος. Επίσης, να δημιουργεί και να παρακολουθεί τα δικά του εικονικά χαρτοφυλάκια
- Ενημερώνεται για το υπόλοιπο των λογαριασμών του,

1.2 Πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής⁴

Το e-banking της ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ προσφέρει στους χρήστες της εξοικονόμηση χρόνου χωρίς να απαιτείται η παρουσία τους στην τράπεζα. Ακόμα πραγματοποιούνται οι συναλλαγές στο χώρο τους με ασφάλεια και απολαμβάνουν ποιοτική και άμεση εξυπηρέτηση.

1.3 Σύνδεση με το σύστημα

Η σύνδεση με το internet banking ενεργοποιείτε όταν εισάγει ο ενδιαφερόμενος χρήστης, στα ειδικά διαμορφωμένα πεδία της ιστοσελίδας, τους μυστικούς κωδικούς: οι οποίοι είναι

- **κωδικός ταυτότητας (user ID)**, που αποτελεί την ταυτότητα του ως χρήστη για την είσοδό του στο internet banking
- **Μυστικός κωδικός Ανάγνωσης (password)**, που είναι μαζί με τον user ID, που τους αναγνωρίζει ως πελάτες / χρήστες και επιτρέπει την πρόσβαση τους στο διάστημα. Κατά την πρώτη χρήση του, το πρόγραμμα ζητάει από τον χρήστη να αντικαταστήσει τον μυστικό κωδικό Ανάγνωσης, με 5ψήφιο αριθμό της επιλογής του, γράμματα λατινικής αλφαβήτου, αριθμούς ή συνδυασμό των δύο και τον απομνημονεύει. Τον μυστικό κωδικό Ανάγνωσης μπορεί να τον

⁴ Βασισμένες πληροφορίες από τον αρμόδιο υπάλληλο της Εθνικής Τράπεζας Κω Καραμούτσο Χρήστο

αλλάξει ο κάτοχος του μέσα από το μενού Διαχείρισης Παραμέτρων του συστήματος, όσες φορές νομίζει ότι υπάρχει ανάγκη. Εάν όμως το password παραμείνει αμετάβητο για χρονικό διάστημα 2 μηνών, το σύστημα θα ζητήσει από τον χρήστη την υποχρεωτική αλλαγή.

Περισσότερες πληροφορίες για τον κωδικό Αναγνώρισης⁵, είναι πενταψήφιος και αποτελείται από συνδυασμό αριθμητικών και γραμματικών χαρακτήρων. Στην αρχική πρόσβαση του ενδιαφερόμενου στο σύστημα internet banking , πρέπει υποχρεωτικά ο κωδικός να αλλάζει, επιλέγοντας κάποιο νέο, που θα μπορεί να απομνημονεύσει εύκολα.

Μετά από το μενού της Διαχείρισης Παραμέτρων Ασφαλείας του συστήματος, ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να αλλάζει τον κωδικό του, όσες φορές επιθυμεί και νομίζει ότι υπάρχει ανάγκη. Πρέπει, να χρησιμοποιεί πάντα πενταψήφιο αριθμό, γράμματα ή συνδυασμό αυτών (μόνο από λατινικό αλφάβητο).

Σε περίπτωση, που ο χρήστης αφήσει αμετάβλητο τον κωδικό του, μέσα στο χρονικό διάστημα των δύο μηνών, τότε το σύστημα θα του ζητήσει να τον αλλάξει υποχρεωτικά.

Επίσης, ο χρήστης του e-banking θα πρέπει, να προσέξει κάποιες επιπλέον οδηγίες, τις οποίες θα τον βοηθήσουν για την καλύτερη ασφάλεια των κωδικών του, δηλαδή:

- να παραλάβει προσωπικά από το υποκατάστημα στο οποίο υπόβαλε την αίτηση του για την ένταξη στο σύστημα του internet banking, την λίστα TAN και userID του.
- Μετά την παραλαβή, και πριν την είσοδό του στο σύστημα, θα πρέπει να επικοινωνήσει τηλεφωνικά με το help desk.
- Το σύστημα αναφέρει το μυστικό κωδικό Ανάγνωσης σαν password, ο οποίος είναι αυστηρά προσωπικός και σε περίπτωση διαρροής του δεν ευθύνεται η τράπεζα. Έτσι, θα πρέπει να προχωρήσει στην αλλαγή του.
- μετά από τέσσερις συνεχείς προσπάθειες, εισαγωγής λανθασμένου κωδικού, το σύστημα δεν επιτρέπει στο χρήστη την πρόσβαση του.



Επομένως, θα πρέπει να επικοινωνήσει με το Held Desk είτε τηλεφωνικώς, fax είτε με e-mail.

1.4 Πραγματοποίηση συναλλαγών⁶

Η πραγματοποίηση των συναλλαγών γίνεται με τις οδηγίες που προβάλλονται στην οθόνη του υπολογιστή του κάθε χρήστη.

✓ **Για μη εγχρήματες συναλλαγές**

Απλές συναλλαγές που χρησιμοποιεί ο χρήστης όπως ενημέρωση για την κίνηση των λογαριασμών του.

✓ **Για εγχρήματες και συναλλαγές ασφαλείας**

Για τις εγχρήματες συναλλαγές και τις συναλλαγές ασφαλείας απαιτείται επιπλέον η χρήση των κωδικών :

- **Αριθμός Αυθεντικότητας Συναλλαγής (TAN):** είναι ένας εξαψήφιος αριθμός, ο οποίος αντικαθιστά την υπογραφή του πελάτη και επιβεβαιώνει την ολοκλήρωση και ορθότητα των συναλλαγών του, που διενεργείται μέσω του συστήματος internet banking της Εθνικής Τράπεζας.
- **Αριθμός Επιβεβαίωσης Συναλλαγής (CHECK):** είναι ένας τριψήφιος αριθμός ο οποίος επιβεβαιώνει από την πλευρά της τράπεζας, την πραγματοποίηση των συναλλαγών.

Αυτοί οι δύο αριθμοί περιλαμβάνονται στη λίστα «Λίστα αριθμών TAN» που παραλαμβάνονται από τα καταστήματα συνεργασίας. Σε κάθε TAN αντιστοιχεί και ένας μοναδικός αριθμός CHECK όπου για κάθε συναλλαγή χρησιμοποιείται και διαφορετικός αριθμός TAN. Μετά τη χρήση του, ο αριθμός TAN δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για άλλη συναλλαγή και γι' αυτό πρέπει να διαγράφετε από την λίστα.

⁶ Από την ιστοσελίδα της Εθνικής τράπεζας www.nbg.gr

1.5 Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών

ΕΙΔΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΕΙΣΠΡΑΤΤΟΜΕΝΟ	
	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΛΑΧΙΣΤΟ
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ INTERNET BANKING		
Οι συναλλαγές μέσω INTERNET BANKING εκτελούνται ανέξοδα, εκτός από τις περιπτώσεις όπου προβλέπεται η εισπράτηση σχετικών προμηθειών. Για τις τραπεζικές συναλλαγές εισπράττονται οι προβλεπόμενες κατά περίπτωση προμήθειες.		
01. Καταθέσεις (κωδικός 1000)		
01.1. Ερώτηση υπολοίπου, μεταφορά ποσού, ημερήσια κίνηση, μηνιαία κίνηση (για Φυσικά και Νομικά Πρόσωπα)	ανέξοδα	ανέξοδα
01.2. κίνηση πιστωτικών καρτών (για Νομικά Πρόσωπα)		
02. Πληρωμές (κωδικός 2000)		
02.1. Κοινής Ωφέλειας - λογ/σμοί Δ.Ε.Η, λογ/σμοί Ο.Τ.Ε		
02.2. πιστωτικών καρτών		
02.3. Ασφαλιστρων (Εθνικής Ασφαλιστικής)	ανέξοδα	ανέξοδα
02.4. Υπέρ Δημοσίου (πληρωμή Φ.Π.Α)		
02.5. Ασφαλιστικών εισφορών Ι.Κ.Α, Τ.Ε.Β.Ε		
02.6. Άλλων Οργανισμών και Επιχειρήσεων (πληρωμή, ακύρωση)		
03. Εμβάσματα (κωδικός 3000)		
03.1. Σε λογ/σμό Ε.Τ.Ε	ανέξοδα	ανέξοδα
03.2. Σε λογαριασμό άλλης Τράπεζας Εσωτερικού μέσω συστήματος Dias transfer, ποσού έως και €150.000, σε πίστωση λογ/σμού	πάγιο	€ 3,00
03.3. Τύχη εμβάσματος	ανέξοδα	ανέξοδα
03.4. Μαζικές πιστώσεις (ανά πίστωση)	πάγιο	€ 0,20
04. Επενδύσεις (κωδικός 4000)		
04.1. Μετοχές - Εντολές αγοραπωλησίας	Οι προβλεπόμενες προμήθειες ΑΓΟΡΑΠΩΛΗΣΙΑ ΜΕΤΟΧΩΝ	
04.2. Μετοχές - Προεγγραφή. Τύχη εντολής, χαρτοφυλάκιο, κίνηση χαρτοφυλακίου	ανέξοδα	ανέξοδα
04.3. Αμοιβαία Κεφάλαια- χαρτοφυλάκιο	ανέξοδα	ανέξοδα
05. Αιτήσεις (κωδικός 5000)		
05.1. Επιταγές (παραγγελία, Τύχη παραγγελίας, ιστορικό παραγγελιών)	ανέξοδα	ανέξοδα
05.2. Έκδοση πιστωτικής κάρτας (για Φυσικά Πρόσωπα)	ανέξοδα	ανέξοδα
06. Πάγιες Εντολές Σ.Π.Η.Κ (εισαγωγή, διαγραφή, πληροφορίες)	ανέξοδα	ανέξοδα

1.6 Ασφάλεια συναλλαγών⁷

Η ασφάλεια των συναλλαγών μέσω internet banking αποτελεί θέμα υψίστης σημασίας για την τράπεζα και καθορίζεται κυρίως από:

➤ Τη μυστικότητα και το αναλλοίωτο των δεδομένων

Και τα δύο εξασφαλίζονται μέσω του πρωτοκόλλου επικοινωνίας SSL (Secure Sockets Layer) το οποίο μπορεί να είναι δύο ειδών, SSL 40 bit encryption (ασθενής κρυπτογράφηση) ή SSL 128 bit encryption (ισχυρή κρυπτογράφηση).

Η Εθνική τράπεζα για την ασφαλή λειτουργία του internet banking χρησιμοποιεί την κρυπτογράφηση 128 bit των διακινουμένων στοιχείων μέσω του πρωτοκόλλου SSL το οποίο θεωρείται απαραίτητο για τις εφαρμογές στο Διαδίκτυο.

Το σύστημα αυτό, εκτός της κρυπτογράφησης που πραγματοποιεί, ελέγχει την αυθεντικότητα της επικοινωνίας μεταξύ του υπολογιστή και του κεντρικού συστήματος. Σε οποιαδήποτε παρεμβολή, η συναλλαγή διακόπτεται άμεσα και η επικοινωνία με το κεντρικό σύστημα πρέπει να γίνει από την αρχή.

➤ Αυθεντικότητα χρήστη

Αναγνώριση του χρήστη από το σύστημα για να επιτρέψει την πρόσβαση του με τον κωδικό user-ID και το μυστικό - password. Σε περίπτωση εισαγωγής διαδοχικών λανθασμένων κωδικών ο χρήστης απενεργοποιείται, ο μυστικός αχρηστεύει και πρέπει να έκδοση νέους μυστικούς.

➤ Αυθεντικότητα της τράπεζας

Η Εθνική τράπεζα έχει προμηθευτεί πιστοποιητικό αυθεντικότητας παρουσίας της στο Διαδίκτυο από την Revising, έναν από τους μεγαλύτερους διεθνούς κύρους, οργανισμό έκδοσης πιστοποιητικών παρουσίας στο Διαδίκτυο. Το πιστοποιητικό εμφανίζεται στο χρήστη κάθε φορά που επισκέπτεται την ιστοσελίδα εισόδου του συστήματος και είναι διαθέσιμο, μέσω του κατάλληλου εικονιδίου (κλειδαριά στο κάτω τμήμα της οθόνης), όσο ο χρήστης χρησιμοποιεί την εμφάνιση.

⁷ Τα στοιχεία της ενότητας αυτής και οι πληροφορίες βασίζονται κυρίως σε συνεντεύξεις με τον αρμόδιο υπάλληλο της Εθνικής Τράπεζας Κο Παπαναγιώτου Γιώργο και από την ιστοσελίδα www.nbg.gr

Εκτός αυτών, κατά την είσοδο στην ιστοσελίδα με τους κωδικούς, εμφανίζεται και άλλο πιστοποιητικό της Revising (πιστοποιητικό υπογραφής προγραμμάτων), που έχει προμηθευτεί η τράπεζα και το οποίο πιστοποιεί ότι τα προγράμματα που μεταφέρονται στο σταθμό του χρήστη είναι τα γνήσια που έχουν εκπονηθεί από την εθνική τράπεζα.

Σε κάθε εισαγωγή του στο σύστημα, ο χρήστης πρέπει να **βεβαιώνεται ότι έχει συνδεθεί με το πραγματικό δικτυακό τόπο (site) της Τράπεζας**, γεγονός που επιβεβαιώνεται με την ύπαρξη των παραπάνω ψηφιακών πιστοποιητικών.

Επιπλέον, ο χρήστης θα πρέπει να φροντίζει για τα εξής:

- **ασφάλεια του υπολογιστή⁸**

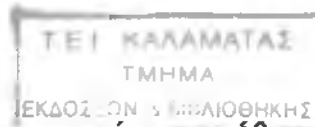
Η ύπαρξη και διάδοση ιών είναι μια πραγματοποίηση στο Διαδίκτυο, γι' αυτό είναι απαραίτητο ο υπολογιστής με το οποίο ο χρήστης συνδέεται στο internet, να διαθέτει πρόγραμμα ελέγχου ιών (**antivirus**). Επίσης, ο χρήστης θα πρέπει να ελέγχει ότι το πρόγραμμα ελέγχου ιών (**antivirus**) του υπολογιστή του είναι ενεργοποιημένο και ενημερωμένο. Καλό θα ήταν να γίνετε Ενημερώνεται του **antivirus** κάθε φορά που επιτυγχάνεται σύνδεση με το internet.

- **Αποφυγή αποκάλυψης εμπιστευτικών πληροφοριών**

Ο χρήστης θα πρέπει, να αποφεύγει να αποκαλύπτει τα **εμπιστευτικά προσωπικά δεδομένα** (τον κωδικό-userID, το μυστικό- password, λίστα TAN, αριθμούς λογαριασμών κ.α.), τα οποία με δόλιους τρόπους προσπαθούν τρίτοι να τους υποκλέψουν, είτε με ανακοινώσεις που οδηγούν σε ψεύτικα sites ή με παραπλανητικά e-mails.

Η τράπεζα δε ζητάει από τον χρήστη **εμπιστευτικά προσωπικά δεδομένα μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου**, ούτε στέλνει στους χρήστες εμπιστευτικές πληροφορίες μέσω αυτού.

Οι συναλλαγές στο Internet Banking πραγματοποιούνται για λογαριασμό του Νομικού Προσώπου από υπαλλήλους ή Στελέχη του (Χρήστες Νομικού Προσώπου) που καθορίζονται και εξουσιοδοτούνται για το σκοπό αυτό με απόφαση του αρμόδιου καταστατικού οργάνου του Ν.Π. Το σύστημα Internet Banking παρέχει στα Ν.Π. τη δυνατότητα να καθορίζουν:



Το είδος των συναλλαγών που επιτρέπεται να διεκπεραιώνει ο κάθε Χρήστης:

- ❖ Το ανώτατο χρηματικό ποσό, μέχρι το οποίο έχει δικαίωμα ο κάθε Χρήστης να διεκπεραιώνει εγχρήματες συναλλαγές.
- ❖ Τον αριθμό των υπογραφών που απαιτούνται για την ολοκλήρωση των συναλλαγών κάθε Χρήστη.

Τα παραπάνω στοιχεία, για κάθε ένα από τους Χρήστες που ορίζονται, καταγράφονται σε ισάριθμες επιμέρους αιτήσεις εισαγωγής που το Ν.Π. υποβάλλει στο Κατάστημα συνεργασίας της Τράπεζάς μας, μαζί με την «Αίτηση Εισαγωγής Πελάτη στο Internet Banking».

Ο κάθε Χρήστης όπως προαναφέραμε, εφοδιάζεται με ιδιαίτερους κωδικούς πρόσβασης στο Internet Banking (UserID και Password) και κωδικούς διενέργειας συναλλαγών (αριθμοί TAN και CHECK).

1.7 Διαδικασία ένταξης Νομικών Προσώπων στο σύστημα

Εκτός του χρήστη, ατομικά και προσωπικά μπορεί να συνδεθεί με το internet banking και οποια εταιρία ενδιαφέρεται. Από το στέλεχος της Τράπεζας, αρμόδιο για το Internet Banking (I.B.), στους εκπροσώπους ή/και τα στελέχη της εταιρίας του ενδιαφερόμενου, προκειμένου να ενταχθεί η εταιρία του στο I.B., πρέπει να συμπληρώσει την αίτηση ένταξης της εταιρίας και τη σύμβαση (εις διπλούν), υπογεγραμμένες από τους νόμιμους εκπροσώπους της (όπως ορίζονται από το καταστατικό της εταιρίας του).

Παράλληλα, ο εκπρόσωπός της εταιρίας παραδίδει συμπληρωμένες, τόσες αιτήσεις όσες και ο αριθμός των «Θέσεων Εργασίας» που επιθυμεί η εταιρία του να εντάξει στο Internet Banking.

⁸ Από την δικτυακή πύλη της Εθνικής τράπεζας www.nbg.gr

Η εταιρία πρέπει να προσέξει για τη σωστή συμπλήρωση της αίτησης:⁹

1. Να συμπληρώσει ευκρινώς όλα τα ζητούμενα πεδία.
2. Να γνωρίζει ότι συμπληρώνοντας τον κωδικό 9999 στις επιτρεπόμενες συναλλαγές, είτε της βασικής αίτησης του Νομικού Προσώπου, είτε της αίτησης της «Θέσης Εργασίας». Τότε ορίζονται αυτόματα όλες οι παρεχόμενες από την Τράπεζα συναλλαγές σε όλες τις «Θέσεις Εργασίας» (στην περίπτωση της βασικής αίτησης του Ν.Π.) ή όλες οι παρεχόμενες από την Τράπεζα συναλλαγές, στη συγκεκριμένη «Θέση Εργασίας» (στην περίπτωση της κάθε συγκεκριμένης αίτησης «Θέσης Εργασίας»).
3. Για κάθε νέα υπηρεσία, που θα προσφέρεται από την Τράπεζα μετά την ενεργοποίηση κάθε «Θέσης Εργασίας», πρέπει να υποβάλλει νέο αίτημα στο Κατάστημα, για την παροχή της στις «Θέσεις Εργασίας» που επιθυμεί.
4. Σε περίπτωση που επιθυμεί κάθε «Θέση Εργασίας» να έχει πρόσβαση σε διαφορετικά είδη συναλλαγών, τότε θα πρέπει να δηλώνονται ξεχωριστά, για κάθε «Θέση Εργασίας» οι επιτρεπόμενες συναλλαγές, σύμφωνα με τους κωδικούς που αναγράφονται στο έγγραφο «Δομή και Κωδικοί Συναλλαγών Internet Banking», το οποίο παίρνει μαζί της με όλα τα έντυπα από το κατάστημα.
5. Ιδιαίτερη βαρύτητα παίρνει η συμπλήρωση της ομάδας πεδίων «Κατηγοριοποίηση Θέσης Εργασίας». Για κάθε «Θέση Εργασίας» πρέπει να ορίσει: α) την κατηγορία, β) το ανώτατο ποσό συναλλαγής και γ) τις απαιτούμενες υπογραφές. Η διαδικασία αυτή ακολουθείται για να διασφαλιστεί η επιχείρηση, δημιουργώντας διαφορετικά επίπεδα ελέγχου, ειδικά στις περιπτώσεις των εγχρήματων συναλλαγών.

Η κατηγορία αναφέρεται στα διαφορετικά επίπεδα ιεράρχησης που επιθυμεί ως επιχείρηση να δώσει σε κάθε «Θέση Εργασίας». Οι κατηγορίες είναι τέσσερις. Οι «Α», «Β» και «C» μπορούν να πραγματοποιήσουν εγχρήματες συναλλαγές, ενώ η «D» όχι. Οι χρήστες της κατηγορίας «D» μπορούν να βλέπουν μόνο τα υπόλοιπα και τις κινήσεις επιλεγμένων, από την επιχείρηση, λογαριασμών.

⁹ Πληροφορίες από την ιστοσελίδα www.nbg.gr

Οι κατηγορίες «Α», «Β» και «C», είναι κατά βάση ίδιες. Μπορούν και οι τρεις να πραγματοποιήσουν εγχρήματες συναλλαγές απεριόριστου ύψους, αν έτσι το επιθυμεί η εταιρία, ή να κινούν ποσά του ύψους της προτίμησής του.

Το πεδίο «Ποσό» συμπληρώνει, όπως αναφέρεται και παραπάνω, με το ποσό που επιθυμεί να κινεί μία συγκεκριμένη «Θέση Εργασίας». Το ποσό «0», δεν επιτρέπει εγχρήματες συναλλαγές και πρέπει να εισάγεται υποχρεωτικά στις «Θέσεις Εργασίας» της Κατηγορίας «D». Για να δώσει σε κάποια «Θέση Εργασίας» τη δυνατότητα κίνησης απεριόριστου ποσού, θα πρέπει να εισάγει τον κωδικό «999999999999».

Τέλος, το πεδίο «Υπογραφές» είναι αυτό που καθορίζει στην ουσία τη δικαιοδοσία κάθε «Θέσης Εργασίας». Οι επιτρεπτοί Κωδικοί στο πεδίο αυτό είναι «1», «2», «3» και «0».

Ο Κωδικός «0» δεν έχει δυνατότητα εγχρήματων συναλλαγών και πρέπει να εισάγεται στις «Θέσεις Εργασίας» με κατηγορία «D». Ο Κωδικός «1» δεν απαιτεί σύμπραξη άλλης υπογραφής για την ολοκλήρωση μιας εγχρήματης συναλλαγής (στο ύψος ποσού που έχει οριστεί). Ο Κωδικός «2» απαιτεί σύμπραξη μιας ακόμη υπογραφής. Ο Κωδικός «3» απαιτεί τη σύμπραξη δύο ακόμη υπογραφών.

Με τον όρο «Υπογραφές» εννοούμε την έγκριση μιας συναλλαγής με την εισαγωγή ενός αριθμού από τη λίστα TAN της εκάστοτε «Θέσης Εργασίας» (ο όρος «λίστα TAN» αναλύεται παρακάτω).

Αυτό που θα πρέπει, να έχει υπόψη της η εταιρία όταν δίνει δικαιοδοσίες στην Ομάδα Πεδίων «Κατηγοριοποίηση Θέσης Εργασίας», είναι ότι δύο «Θέσεις Εργασίας» κατηγορίας «C» δεν μπορούν να ολοκληρώσουν μία εγχρήματη συναλλαγή. Το ίδιο συμβαίνει και με δύο «Θέσεις Εργασίας» κατηγορίας «B».

Αρα, εάν θέσει σε μια «Θέση Εργασίας» κατηγορίας «B» τον Κωδικό «2» στο πεδίο «Υπογραφές», θα πρέπει να έχει μεριμνήσει, να υπάρχει και άλλη μια «Θέση Εργασίας» κατηγορίας «A» για την ολοκλήρωση της συναλλαγής. Επίσης, για «Θέση Εργασίας» κατηγορίας «C» με κωδικό «3» θα πρέπει να υπάρχουν μια «Θέση Εργασίας» κατηγορίας «B» και άλλη μία «Θέση Εργασίας» κατηγορίας «A». Τέλος, όσες «Θέσεις Εργασίας» ανήκουν στην κατηγορία «A», μπορούν να συμπράττουν με τις μεταξύ τους υπογραφές.

Τι συμβαίνει μετά την υποβολή της αίτησης και την υπογραφή της σύμβασης στο Κατάστημα:¹⁰

Μετά την υποβολή της αίτησης για ένταξη του Νομικού Προσώπου στο Internet Banking, των αιτήσεων για ένταξη των επιθυμητών «Θέσεων Εργασίας» και της υπογεγραμμένης εις διπλούν σχετικής σύμβασης, τα οποία υποβάλλονται από τον ίδιο το νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρίας στο κατάστημα της Ε.Τ.Ε. με το οποίο συνεργάζεται.

Η διαδικασία που ακολουθείται είναι η εξής:

- ✓ Η αρμόδια υπηρεσία της τράπεζας θα εκδώσει, μέσω ενός αυτοματοποιημένου μηχανογραφικού συστήματος, τον απαιτούμενο αριθμό Κωδικών Πρόσβασης (Passwords), τα οποία αποστέλλει συστημένα, σε ειδικά σφραγισμένους φακέλους, στην επωνυμία και την έδρα της επιχείρησής του.
- ✓ Ο νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας, αφού παραλάβει τα Passwords, θα πρέπει να ζητήσει από το Κατάστημα που υπέβαλε τις αιτήσεις και να παραλάβει τα UserID και τις λίστες TAN για κάθε μια «Θέση Εργασίας».
- ✓ Κάθε «Θέση Εργασίας» ορίζεται από: α) το UserID, β) Το Password και γ) τη λίστα TAN. Για να κατανείμει σωστά ο νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας τα παραπάνω, θα πρέπει να αντιστοιχήσει τα πέντε τελευταία ψηφία του UserID της κάθε «Θέσης Εργασίας» με τον 5ψήφιο κωδικό που αναγράφεται τόσο στο φάκελο ασφαλείας που περιέχει το Password, όσο και αυτού που περιέχει τη λίστα TAN, ώστε και τα τρία μαζί να αποτελούν μία και μοναδική «Θέση Εργασίας».
- ✓ Ο νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας είναι αρμόδιος για τη διανομή του UserID, του Password (σφραγισμένο) και της λίστας TAN (σφραγισμένη), σ' αυτούς που θα επιλέξει να χρησιμοποιήσουν τη «Θέση Εργασίας» του Internet Banking της Ε.Τ.Ε.

¹⁰ Από την ιστοσελίδα www.nbg.gr και τον αρμόδιο της Εθνικής τράπεζας Κο Παπαναγιώτου Γιώργο

1.8 Εισαγωγή στο σύστημα και διενέργεια συναλλαγών¹¹

Μετά την ολοκλήρωση της παραπάνω διαδικασίας, όλοι οι χρήστες μπορούν να πραγματοποιήσουν άμεσα την εισαγωγή τους στο σύστημα.

Η ηλεκτρονική διεύθυνση του Internet Banking είναι: <http://homebank.nbg.gr> ή διαφορετικά μπορεί ο χρήστης να μεταβεί σε αυτήν, μέσω της ιστοσελίδας της τράπεζας στη διεύθυνση <http://www.nbg.gr> 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 έχει 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, οι οποίες στο σύνολό τους είναι οι: α) ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ, β) ΠΛΗΡΩΜΕΣ, γ) ΕΜΒΑΣΜΑΤΑ, δ) ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ, ε) ΑΙΤΗΣΕΙΣ, στ) ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ και ζ) ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.

Η κάθε μια κατηγορία συναλλαγών περιλαμβάνει και ένα αριθμό σχετικών με αυτή συναλλαγών. Ανάλογα με τη δυνατότητα του κάθε χρήστη για διενέργεια εγχρήματων ή όχι συναλλαγών, όπως έχει οριστεί από την αίτηση «Θέσης Εργασίας», μπορεί ο χρήστης αυτός να πραγματοποιήσει τις αντίστοιχες συναλλαγές.

Άμεσα μετά την πρώτη είσοδο του κάθε χρήστη στο σύστημα, του ζητείται να αλλάξει το Password καθαρά για προληπτικούς λόγους ασφάλειας.

Υπάρχει η κατηγορία των εγκρίσεων με ιδιαίτερη σημασία, γιατί μέσω αυτής ελέγχονται πρώτα και εγκρίνονται ή απορρίπτονται μετά, οι προτεινόμενες εγχρήματες συναλλαγές, μία προς μία.

Επιλέγοντας, λοιπόν, αυτή την κατηγορία εμφανίζονται στην οθόνη οι συναλλαγές που προτείνονται ή πρόκειται να γίνουν, ώστε να ελεγχθούν και να εγκριθούν ή όχι από τα ανώτερα ιεραρχικά επίπεδα της επιχείρησής, όπως

¹¹ Τα στοιχεία αυτής της ενότητας και οι πληροφορίες βασίζονται κυρίως από συνεντεύξεις με τον αρμόδιο της Εθνικής Κο Καραμούτσο Χρήστο και από την ιστοσελίδα www.nbg.gr

τα έχει ορίσει ο χρήστης στις αιτήσεις των «Θέσεων Εργασίας» από τα πεδία: «Κατηγορία», «Ανώτατο Ποσό Συναλλαγής» και «Υπογραφές».

1.9 Διαχείριση παραμέτρων ασφαλείας¹²

Με τη διαχείριση των παραμέτρων ασφαλείας ο κάθε χρήστης έχει τη δυνατότητα :

- Να αλλάζει το Password, όποτε εκείνος επιθυμεί.
- Να δεσμεύει το Password, εάν το χάσει ή ξεχάσει, ή εάν για κάποιο λόγο πιστεύει ότι κάποιος άλλος το έχει δει.
- Να ενεργοποιεί τη λίστα TAN, όταν έχει ζητήσει και παραλάβει από το Κατάστημα μια καινούργια.
- Να δεσμεύει τη λίστα TAN, εάν τη χάσει ή για κάποιο λόγο πιστεύει ότι κάποιος άλλος την έχει δει.

Επιπλέον, ο κάθε χρήστης πρέπει να γνωρίζει ότι για λόγους μεγαλύτερης ασφάλειας, το σύστημα θα του ζητά αλλαγή του Password κάθε δύο μήνες (αν δεν το έχει ήδη αλλάξει) και ότι το σύστημα θα σταματά τη λειτουργία, εάν ο χρήστης δεν έχει πραγματοποιήσει καμία κίνηση σε μία χρονική διάρκεια πέντε λεπτών και εφόσον βρίσκεται ήδη μέσα στο περιβάλλον λειτουργίας του συστήματος.

Στην περίπτωση αυτή, ο χρήστης θα πρέπει να επαναλάβει τη διαδικασία εισαγωγής του στο σύστημα (Logon). Τέλος, εάν ο χρήστης πληκτρολογήσει 4 συνεχόμενες φορές λάθος Password (το οποίο είναι 5ψήφιο), τότε το σύστημα τον απενεργοποιεί (κλειδωμα) και πρέπει ο νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρίας (και μόνο αυτός) να επικοινωνήσει τηλεφωνικά με την Υπηρεσία Υποστήριξης Internet Banking (Help Desk), οι άνθρωποι του οποίου θα τον βοηθήσουν κατάλληλα, αφότου πιστοποιήσουν τα στοιχεία του με ειδική διαδικασία.

Η λίστα TAN είναι η «ηλεκτρονική υπογραφή» του χρήστη στο Internet Banking. Αποτελείται από 150 εξαψήφιους αριθμούς και 150 αντίστοιχους τριψήφιους αριθμούς check. Για την ολοκλήρωση κάθε εγχρήματης

συναλλαγής, το σύστημα ζητάει ένα αριθμό από τη λίστα και σε απάντηση για την πραγματοποίηση της συναλλαγής εμφανίζει τον αντιστοιχούμενο αριθμό check.

Οι αριθμοί αυτοί δεν μπορούν να ξαναχρησιμοποιηθούν και πρέπει να διαγράφονται από τη λίστα μετά την ολοκλήρωση κάθε συναλλαγής. Οι αριθμοί της λίστας TAN μπορούν να χρησιμοποιηθούν και για τη διαχείριση των παραμέτρων ασφαλείας (για τις οποίες αναφερθήκαμε παραπάνω). Δεδομένου ότι η λίστα αυτή είναι ουσιαστικά η υπογραφή του χρήστη και πρέπει να κρατείται μυστική.

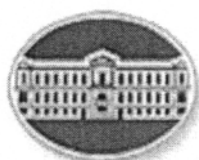


Δεν θα πρέπει ο χρήστης να ξεχνά ότι...

1. Το Password είναι 5ψήφιο και πρέπει να το αλλάζει με την πρώτη είσοδό του στο σύστημα, κάθε δύο μήνες και όταν νομίζει ότι το έχει χάσει ή κάποιος το έχει δει.
2. Η λίστα TAN είναι οι 150 6ψήφιοι αριθμοί, καθένα από τους οποίους χρησιμοποιείτε για κάθε μία εγχρήματη συναλλαγή και σε κάθε ένα από αυτούς αντιστοιχεί ένας αριθμός check, ο οποίος επιβεβαιώνει την πραγματοποίηση της συναλλαγής αυτής.
3. Η λίστα TAN πρέπει να δεσμεύεται (είτε δίνοντας την εντολή «Δέσμευση Λίστας TAN» μέσα από το ίδιο το σύστημα είτε τηλεφωνώντας ο νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας του στο Help Desk), εάν νομίζει ότι την έχασε ή κάποιος άλλος την έχει δει.
4. Οι αριθμοί της λίστας TAN που χρησιμοποιεί, πρέπει να διαγράφονται μετά τη χρήση, δηλαδή δεν μπορούν να ξαναχρησιμοποιηθούν. Όταν τελειώσουν οι αριθμοί της λίστας, ζητώντας από το Κατάστημα ή από το Help Desk να του εκδώσουν μία καινούργια.
5. Μπορούν να υπάρχουν διαφορετικά επίπεδα δικαιοδοσίας για κάθε χρήστη, σύμφωνα με την κατηγορία του, το ανώτερο ποσό συναλλαγής και τον απαιτούμενο αριθμό υπογραφών, όπως αυτά ορίζονται από την ίδια την επιχείρησή του στην κάθε αίτηση «Θέσης Εργασίας» και τα οποία μπορούν να τροποποιηθούν αργότερα, όπως η επιχείρηση επιθυμεί.

¹² Βλέπε υποσημείωση 11

6. Δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί εγχρήματη συναλλαγή, εάν δεν υπάρχει έγκριση από όλους τους χρήστες της εταιρίας, που πρέπει να «υπογράψουν».
7. Για να πραγματοποιήσει τη συναλλαγή «Πληρώνει Φ.Π.Α.» πρέπει πρώτα να έχει κάνει την εγγραφή της επιχείρησης στο TAXISNET (στο <http://www.taxisnet.gr>)
8. Μπορεί να ελέγξει τις κινήσεις, που έχουν πραγματοποιηθεί στους λογαριασμούς του, με τις εντολές «ΗΜΕΡΗΣΙΕΣ ΚΙΝΗΣΕΙΣ», για τις αυθημερόν χρεοπιστώσεις και «ΚΙΝΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ» για μεγαλύτερα χρονικά διαστήματα (που ο ίδιος ο χρήστης έχει ορίσει).
9. Με τη λήξη της θητείας του νόμιμου εκπροσώπου της εταιρίας του διακόπτεται αμέσως η πρόσβαση όλων των «Θέσεων Εργασίας» στο Internet Banking. Για να συνεχιστεί απρόσκοπτα, η χρήση του Internet Banking θα πρέπει να φροντίσει να προσκομίσει στο Κατάστημα συνεργασίας του τα εκάστοτε ισχύοντα έγγραφα εκπροσώπησής του.
10. Ο νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρίας μπορεί, να επικοινωνεί για κάθε έκτακτο πρόβλημα που τυχόν του παρουσιαστεί με τους ανθρώπους του Help Desk του Internet Banking από 8.00 π.μ.- 8.00 μ.μ.



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ: Συνύπαρξη καταστήματος με άλλα κανάλια διανομής

Η Τράπεζα Πειραιώς¹³ είναι μια τράπεζα που χρησιμοποιεί ηλεκτρονική τραπεζική και ονομάζεται winbank. Δημιουργήθηκε τον Ιανουάριο του 2000 για να εξυπηρετεί όσους πελάτες της επιθυμούν να πραγματοποιήσουν ένα μεγάλο μέρος των τραπεζικών τους συναλλαγών μέσω αυτών των διαδικασιών της εν λόγω τράπεζας.

Το winbank είναι η διεύθυνση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και αποτελεί αυτόματη επιχειρησιακή μονάδα. Είναι η πρώτη και η μόνη ολοκληρωμένη υπηρεσία Ηλεκτρονική τραπεζικής στην Ελλάδα.

Αξιοποιεί όλα τα διαθέσιμα ηλεκτρονικά μέσα και τις νέες τεχνολογίες, ώστε να δίνει πάντα την πληρέστερη εξυπηρέτηση και να κάνει πραγματικότητα, τώρα και για το ελληνικό κοινό, την εξυπηρέτηση οπουδήποτε, οποτεδήποτε και με κάθε τρόπο.

Όπως προαναφέρθηκε το winbank, δημιουργήθηκε τον Ιανουάριο του 2000 ενώ επίσημα παρουσιάστηκε στις 17 Μαρτίου του ιδίου έτους. Από τότε αναβαθμίζονται και εμπλουτίζονται οι υπηρεσίες του συνεχώς, ώστε να υπάρχει βελτίωση στην εξυπηρέτηση των πελατών του με σκοπό τον αυξανόμενο αριθμό των πελατών στην αγορά.

Το ίδιο, δημιουργήθηκε για την ταχύτερη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των πελατών του, ώστε να αποφεύγεται το άγχος και η αναμονή στις ουρές των τραπεζικών καταστημάτων, με αποτέλεσμα την διεκπεραίωση των συναλλαγών τους, με πιο ευχάριστα μέσα όπως το internet, τις Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (Α.Τ.Μ.), τη σταθερή και κινητή τηλεφωνία.

Από τον Μάρτιο του 2000 η τράπεζα Πειραιώς, με το καινοτόμο αυτό προϊόν, άλλαξε άρδην το τραπεζικό τοπίο, εισάγοντας την ιδέα της ηλεκτρονικής «τραπεζικής», που εξυπηρετεί τον πελάτη της οποιαδήποτε στιγμή και ώρα που επιθυμεί.

Το winbank αναδείχτηκε προϊόν αιχμής για την τράπεζα Πειραιώς, κατέχοντας ηγετική θέση στις εξ' αποστάσεως χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, με αποτέλεσμα να έχει την μεγαλύτερη αναγνωρισιμότητα και τον υψηλότερο ρυθμό ανάπτυξης πελατών από όλους τους ανταγωνιστές της.

Το winbank βρίσκεται στην διεύθυνση www.winbank.gr, στα τηλέφωνα 801 802 803 804 (χωρίς χρέωση) ή 210 9294900 (από κινητό ή εξωτερικό).

2.1 Υπηρεσίες της¹⁴



Από τον Ιούνιο του 2001, το winbank παρουσίασε το νέο internet banking το οποίο διαχωρίζει πλέον τις ανάγκες των ιδιωτών πελατών – **winbank internet personal** από αυτές των επιχειρήσεων – **winbank internet business**.

Αρχικά, στις υπηρεσίες του **winbank internet personal** γίνεται παρακολούθηση χαρτοφυλακίου προϊόντων που τηρεί ο πελάτης στην τράπεζα Πειραιώς.

Επιπλέον, οι ανάγκες του χρήστη για τις υπηρεσίες της winbank εμπλουτίζονται ώστε να κάνουν ευκολότερη την επαφή του με την Τράπεζα όπως ακριβώς την επιθυμεί. Αφού συνδεθεί με τη winbank, θα διαπιστώσει το υψηλό επίπεδο υπηρεσιών της. Για όλες τις υπηρεσίες είναι δυνατή η επιλογή γλώσσας: ελληνικά και αγγλικά.

Ακόμα, έχει τη δυνατότητα να του παράσχει πλήρη ή μερική πρόσβαση για τη διαχείριση των λογαριασμών του σε τρίτους -φυσικά πρόσωπα- που δεν είναι συνδικαιούχοι.

1. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

- ✓ Υπόλοιπα και Κινήσεις λογαριασμών
- ✓ Αποστολή κινήσεων μέσω ταχυδρομείου και e-mail (csv, txt, html)
- ✓ Ανάλυση Υπολοίπου
- ✓ Αναλυτικά Στοιχεία λογαριασμού
- ✓ Παραγγελία Βιβλιαρίου Επιταγών
- ✓ Ανάκληση Βιβλιαρίου Επιταγών ή Επιταγής

¹³ Τα στοιχεία βασίζονται από την δικτυακή πύλη www.winbank.gr

¹⁴ Τα στοιχεία και οι πληροφορίες αυτής της ενότητας βασίζονται από την ιστοσελίδα της τράπεζας Πειραιώς www.piraeusbank.gr

- ✓ Επιτόκια Χορηγήσεων / Καταθέσεων
- ✓ Ενημέρωση για το Διεθνή Αριθμό Λογαριασμού (IBAN)

2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΡΤΩΝ

- ✓ Υπόλοιπα και Κινήσεις πιστωτικών καρτών
- ✓ On-line εμφάνιση & εκτύπωση Μηνιαίων Λογαριασμών
- ✓ Αποστολή Μηνιαίων Λογαριασμών μέσω ταχυδρομείου & e-mail
- ✓ Αναλυτικά Στοιχεία πιστωτικών καρτών
- ✓ Πληρωμή άμεσα ή σε μελλοντική ημερομηνία

3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΑΝΕΙΩΝ

- ✓ Συνολική Απεικόνιση των δανείων του
- ✓ Αναλυτικά Στοιχεία δανείων
- ✓ Πληρωμή Δόσης

4. ΠΛΗΡΩΜΕΣ-ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

Οι πληρωμές μπορούν να είναι άμεσες ή μελλοντικές, να επαναλαμβάνονται ή όχι, με δυνατότητα τροποποίησης, προσωρινής διακοπής ή οριστικής διαγραφής. Και το σημαντικότερο οποιαδήποτε στιγμή μπορεί να ανατρέχει στην επιλογή «Ιστορικό Πληρωμών» για να έχει τον πλήρη έλεγχο.

- ✓ Μεταφορά Χρημάτων σε λογαριασμούς του ιδίου, στην Τράπεζα Πειραιώς
- ✓ Μεταφορά Χρημάτων σε λογαριασμούς τρίτων, στην Τράπεζα Πειραιώς
- ✓ Εντολές Πληρωμής τρίτων σε μελλοντική ημερομηνία
- ✓ Έντολές Εμβασμάτων
- ✓ Καθορισμός Περιοδικών Πληρωμών
- ✓ Αποθήκευση τακτικών πληρωμών για άμεση επανάληψη
- ✓ Αλλαγή λεπτομερειών αποθηκευμένων εντολών πληρωμών
- ✓ Αναβολή ή Ακύρωσή αποθηκευμένων εντολών πληρωμών
- ✓ Αιτιολογία πληρωμών προς ενημέρωση του αποδέκτη
- ✓ Πάγιες Εντολές πληρωμής ΔΕΚΟ (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ)
- ✓ Πάγιες Εντολές πληρωμής κινητής τηλεφωνίας (COSMOTE, VODAFONE, TIM)
- ✓ Πάγιες Εντολές πληρωμής συνδρομών. τηλεόρασης (NOVA/FILMNET)

- ✓ Πάγιες Εντολές πληρωμής ΤΕΒΕ
- ✓ Μεμονωμένες Εντολές πληρωμής ΔΕΚΟ (ΟΤΕ, ΔΕΗ)
- ✓ Προσωρινή Απενεργοποίηση και Μεταβολή Πάγιων Εντολών
- ✓ Διακοπή Πάγιων Εντολών
- ✓ Μεμονωμένες εντολές πληρωμής κινητής τηλεφωνίας (COSMOTE, VODAFONE)
- ✓ Μεμονωμένες εντολές πληρωμής ασφαλιστικών φορέων (ALLIANZ ΑΕΓΑ & ΑΕΑΖ)
- ✓ Μεμονωμένες εντολές πληρωμής (ΙΚΑ, ΦΠΑ, ΤΕΒΕ)
- ✓ Ανανέωση Χρόνου Ομιλίας - Vodafone Refill
- ✓ Προσφορές σε μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (winlife) με χρέωση τραπεζικού λογαριασμού
- ✓ Αποστολή Μαζικών Εμβασμάτων μέσω αρχείου
- ✓ Ιστορικό όλων των Πληρωμών

5. ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Παρακολούθηση on- line / real - time του χαρτοφυλακίου του και των τιμών των μετοχών.

- ✓ Real-time παρακολούθηση των τιμών των Μετοχών του Χ.Α.Α.
- ✓ Real-time Αποτίμηση Χαρτοφυλακίου
- ✓ On Line ενημέρωση για τις τιμές των μετοχών τους
- ✓ Real-time παρακολούθηση των ενδοσυνεδριακών δεδομένων και ticker Χ.Α.Α.
- ✓ Ημερήσιο και Ιστορικό γράφημα τιμών μετοχών
- ✓ Real Time ενημέρωση για τις τιμές των Δεικτών των Ξένων αγορών
- ✓ On Line ενημέρωση για τα Οικονομικά, Επιχειρηματικά και Χρηματιστηριακά νέα της Ελληνικής και Ξένης αγοράς
- ✓ Ισοτιμίες των ξένων νομισμάτων
- ✓ Τιμές Αμοιβαίων Κεφαλαίων της Τράπεζας
- ✓ Άμεση ενημέρωση για την κατάσταση (status) της εντολής
- ✓ Συμμετοχή σε Δημόσιες Εγγραφές (underwriting)
- ✓ Ενημέρωση για την εκτέλεση των εντολών (πινακίδια)
- ✓ Εντολές επαναπώλησης εντολών που αγοράστηκαν μέσα στην ίδια μέρα (interday orders)

- ✓ Εντολές αγοράς μετοχών με χρέωση λογαριασμού
- ✓ Εντολές πώλησης μετοχών με πίστωση λογαριασμού

6. ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΕΛΑΤΗ

Παρέχονται μια σειρά από υπηρεσίες για να προσαρμόσει ακόμα περισσότερο το winbank personal στις ιδιαίτερες ανάγκες του και να το «φέρει στα μέτρα του»!

- ✓ Επιλογή & Αλλαγή προσωπικού κωδικού εισόδου (UserID)
- ✓ Επιλογή & Αλλαγή κωδικού ασφαλείας (PIN)
- ✓ Καθορισμός Ονομάτων λογαριασμών
- ✓ Επιλογή της εμφάνισης και των χρωμάτων της οθόνης (skins)
- ✓ Επιλογή Γλώσσας Επικοινωνίας (Ελληνικά/ Αγγλικά)
- ✓ Προσωπικά Μηνύματα από την Τράπεζα
- ✓ Άμεση Αλλαγή Προσωπικών Στοιχείων
- ✓ "Ιστορικό" κινήσεων / συναλλαγών
- ✓ Εκτύπωση Αποδείξεων Συναλλαγών
- ✓ Φόρμα Επικοινωνίας με την Τράπεζα
- ✓ Ευρετήριο Καταστημάτων & ATM
- ✓ Πληροφορίες για τις υπηρεσίες winbank
- ✓ Διαχείριση Αιτήσεων
- ✓ Προσφορές για τους ενδιαφερόμενους

7. Alert!

Και κάτι ιδιαίτερα χρήσιμο και μοναδικό, μέσω της υπηρεσίας τηλεϊδοποιήσεων, Alerts! Μπορεί να πληροφορηθεί real-time, οπουδήποτε και αν βρίσκεται μέσω:

α) e-mail,

β) γραπτού μηνύματος, ή

γ) τηλεφωνήματος από τραπεζικό αντιπρόσωπο για:

- ✓ Την διακύμανση του λογιστικού υπολοίπου των λογαριασμών του
- ✓ Συγκεκριμένες κινήσεις στους λογαριασμούς του (π.χ. μεταφορά από ή σε λογαριασμό, πληρωμή πιστωτικής κάρτας, εκτέλεση μισθοδοσίας,

αγορές με electron visa, κλπ) Πληρωμή μεταχρονολογημένων ή περιοδικών εντολών πληρωμής (ΔΕΚΟ, κινητής τηλεφωνίας, κ.α.)

- ✓ Εκτέλεση εντολών αγοραπωλησίας μετοχών
- ✓ Την αξία του χαρτοφυλακίου του

Και για όλα αυτά υπάρχει «το Ιστορικό» των Alerts του, στο οποίο μπορεί να ανατρέχει οποιαδήποτε στιγμή αλλά και ο καθορισμός «Περιοδών Σιγής» ώστε να μην λαμβάνει μηνύματα τις ώρες που δεν επιθυμεί.

8. ΑΙΤΗΣΕΙΣ

Τώρα μπορεί να κάνει on-line τις αιτήσεις του για:

- ✓ Προσωπικό Καταναλωτικό Δάνειο
- ✓ Πιστωτική Κάρτα
- ✓ καταθετικός λογαριασμός,
- ✓ μεταφορά υπολοίπου από άλλη πιστωτική κάρτα

Αντίθετα, στις υπηρεσίες του **winbank internet business** γίνεται παρακολούθηση του χαρτοφυλακίου προϊόντων που τηρείτε στην τράπεζα.

Εμπλουτίζοντας τις υπηρεσίες του έτσι ώστε να κάνουν την καθημερινή του επαφή με την Τράπεζα ζήτημα λίγων λεπτών, παρέχοντάς του, την άνεση και σιγουριά που ζητάει από μια σύγχρονη τράπεζα. Για όλες τις υπηρεσίες είναι δυνατή η επιλογή γλώσσας: ελληνικά και αγγλικά.

Ειδικότερα, η υπηρεσία winbank internet business του παρέχει τη **δυνατότητα πολλαπλών χρηστών-υπαλλήλων** της εταιρίας, οι οποίοι έχουν **διαφορετικά δικαιώματα πρόσβασης** στην υπηρεσία (π.χ. μόνο παρακολούθηση υπολοίπων, διενέργεια συναλλαγών μόνο μεταξύ προϊόντων της εταιρίας, προετοιμασία συναλλαγών προς ολοκλήρωση / έγκριση από άλλο χρήστη, κλπ.).

Η δυνατότητα αυτή καλύπτει θέματα:

- «διπλής» υπογραφής ανά συναλλαγή
- διαφορετικά χρηματικά όρια ανά είδος συναλλαγής
- διαφορετικά εγκριτικά επίπεδα ή επίπεδα πρόσβασης

- ύπαρξη ενός κωδικού (userID) ανά εταιρία, ο οποίος θα έχει τη δυνατότητα παρακολούθησης όλων των κινήσεων που διενεργούνται από όλους τους άλλους χρήστες της ίδιας εταιρίας.

1) ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

- ✓ Υπόλοιπα και Κινήσεις λογαριασμών
- ✓ Αποστολή κινήσεων μέσω ταχυδρομείου και e-mail (csv, txt, html)
- ✓ Ανάλυση Υπολοίπου
- ✓ Αναλυτικά Στοιχεία λογαριασμού
- ✓ Παραγγελία Βιβλιαρίου Επιταγών
- ✓ Ανάκληση Βιβλιαρίου Επιταγών ή Επιταγής
- ✓ Επιτόκια Χορηγήσεων / Καταθέσεων
- ✓ Ενημέρωση για το Διεθνή Αριθμό Λογαριασμού (IBAN)

2) ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΡΤΩΝ

Υπόλοιπα και Κινήσεις πιστωτικών καρτών

- ✓ On-line εμφάνιση & εκτύπωση Μηνιαίων Λογαριασμών
- ✓ Αποστολή Μηνιαίων Λογαριασμών μέσω ταχυδρομείου & e-mail
- ✓ Αναλυτικά Στοιχεία πιστωτικών καρτών
- ✓ Πληρωμή άμεσα ή σε μελλοντική ημερομηνία

3) ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΑΝΕΙΩΝ

- ✓ Συνολική Απεικόνιση των δανείων σας
- ✓ Αναλυτικά Στοιχεία δανείων
- ✓ Γήληρωμή Δόσης

4) ΠΛΗΡΩΜΕΣ-ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

Οι πληρωμές μπορούν να είναι άμεσες ή μελλοντικές, να επαναλαμβάνονται ή όχι, με δυνατότητα τροποποίησης, προσωρινής διακοπής ή οριστικής διαγραφής. Και το σημαντικότερο, με αναλυτικό «Ιστορικό Πληρωμών» για να έχει τον πλήρη έλεγχο:

- ✓ Μεταφορά σε λογαριασμό του ιδίου
- ✓ Μεταφορά σε τρίτον εντός της Τράπεζας Πειραιώς (on line, real time)

- ✓ Μεταφορά CLA
- ✓ Πληρωμή πιστωτικής κάρτας
- ✓ Πληρωμή Φ.Π.Α.
- ✓ Πληρωμή Ι.Κ.Α.
- ✓ Πληρωμή ΤΕΒΕ
- ✓ Αποστολή μισθοδοσίας
- ✓ Αποστολή μαζικών πληρωμών
- ✓ Αποστολή CLA αρχείου
- ✓ Εμβάσματα μέσω αρχείου
- ✓ Εξόφληση λογαριασμών με πάγιες εντολές (ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΟΤΕ, COMSOTE, VODAFONE, TELESTET, MULTICHOICE, ΤΕΒΕ)
- ✓ Εξόφληση μεμονωμένων λογαριασμών ΔΕΗ /ΟΤΕ
- ✓ Εμβάσματα (στην Ελλάδα, στο εξωτερικό)
- ✓ Εμφάνιση εκτελεσθέντων εμβασμάτων

5) ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

- ✓ Real-time παρακολούθηση των τιμών των Μετοχών του Χ.Α.Α.
- ✓ Real-time Αποτίμηση Χαρτοφυλακίου
- ✓ On Line ενημέρωση για τις τιμές των μετοχών τους
- ✓ Real-time παρακολούθηση των ενδοσυνεδριακών δεδομένων και ticker Χ.Α.Α.
- ✓ Ημερήσιο και Ιστορικό γράφημα τιμών μετοχών
- ✓ Real Time ενημέρωση για τις τιμές των Δεικτών των Ξένων αγορών
- ✓ On Line ενημέρωση για τα Οικονομικά, Επιχειρηματικά και Χρηματιστηριακά νέα της Ελληνικής και Ξένης αγοράς
- ✓ Ισοτιμίες των ξένων νομισμάτων
- ✓ Τιμές Αμοιβαίων Κεφαλαίων της Τράπεζας
- ✓ Άμεση ενημέρωση για την κατάσταση (status) της εντολής
- ✓ Συμμετοχή σε Δημόσιες Εγγραφές (underwriting)
- ✓ Ενημέρωση για την εκτέλεση των εντολών (πινακίδια)
- ✓ Εντολές επαναπώλησης εντολών που αγοράστηκαν μέσα στην ίδια

μέρα (interday orders)

- ✓ Εντολές αγοράς μετοχών με χρέωση λογαριασμού
- ✓ Εντολές πώλησης μετοχών με πίστωση λογαριασμού

6) ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΕΛΑΤΗ

Παρέχονται μια σειρά από υπηρεσίες για να προσαρμόσει ακόμα περισσότερο το winbank business στις ιδιαίτερες ανάγκες του και να το «φέρει στα μέτρα του»!

- ✓ Επιλογή προσωπικού Κωδικού Εισόδου (UserID) και Κωδικού Ασφαλείας (PIN) και δικαίωμα αλλαγής όσο συχνά θέλετε
- ✓ Καθορισμός ευκολομνημόνευτων ονομάτων για τους λογαριασμούς σας, το ΑΦΜ σας, τον αριθμό της πιστωτικής σας κάρτας κλπ
- ✓ Παρουσίαση και διαχείριση των αιτήσεων
- ✓ Αλλαγή χρωμάτων (skins) της εφαρμογής
- ✓ Χρήσιμες πληροφορίες (δίκτυο καταστημάτων, επιτόκια, τιμές συναλλάγματος)

2.2 Πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης¹⁵

Επιπλέον, ο Όμιλος Πειραιώς προσφέρει ένα τεχνολογικό προβάδισμα στην εγχώρια αγορά, το οποίο απευθύνεται στο ευρύ κοινό 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο, μέσω τεσσάρων ξεχωριστών καναλιών διανομής (internet, ATM, σταθερή & κινητή τηλεφωνία). Οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες για κάθε ηλεκτρονικό κανάλι διανομής όπως win - internet, win - atm κ.τ.λ.

Επίσης, το Διαδίκτυο επιτρέπει στην τράπεζα Πειραιώς να ανταποκριθεί στις προσδοκίες των πελατών για άνετη και ευέλικτη εξυπηρέτηση, για ευρύ και καινοτομικό φάσμα στα προσφερόμενα προϊόντα και τις υπηρεσίες.

Με αυτόν τον τρόπο, η τράπεζα αναβαθμίζει την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών της, προσφέροντας νέες μορφές προϊόντων και υπηρεσιών.

¹⁵ Βασισμένες πληροφορίες (συνέντευξη) από τον Προϊστάμενο Υποστήριξης Εργασιών Καταστήματος της Τράπεζας Πειραιώς Κ^ο Μπεγάκη Δημήτρη

2.3 Σύνδεση με το σύστημα¹⁶

Για να συνδεθεί ο ενδιαφερόμενος με την υπηρεσία, θα πρέπει να έχει στην κατοχή του δύο αριθμούς τους οποίους έχει παραλάβει από το δίκτυο καταστημάτων της τράπεζας Πειραιώς ή που του έχουν αποσταλεί μέσω του συστήματος winbank. Αμφότεροι οι κωδικοί, κωδικός εισόδου (User ID) και κωδικός Ασφαλείας (PIN) είναι 8ψήφιοι.

Την πρώτη φορά που θα συνδεθεί με την υπηρεσία winbank, θα του ζητηθεί από το σύστημα ν'αλλάξει υποχρεωτικά τους κωδικούς: κωδικός Ασφαλείας (PIN) και κωδικός Εισόδου (userID). Οι κωδικοί αυτοί, θα πρέπει ν'αλλάζουν κάθε δεκαπέντε μέρες ή όποτε το ζητά το σύστημα.

2.4 Συναλλαγές

Με την υπηρεσία win-internet ο πελάτης, μέσω του Διαδικτύου εκτελεί με άνεση και ταχύτητα μια σειρά από **τραπεζικές και χρηματιστηριακές συναλλαγές**.

Στις πρώτες, εντάσσεται η συνοπτική παρουσίαση λογαριασμών, η ανάλυση του υπολοίπου των λογαριασμών, πληροφορίες για πρόσφατες κινήσεις, μεταφορές χρημάτων μεταξύ λογαριασμών, αίτηση για την έκδοση παλαιότερων κινήσεων, παραγγελία μπλοκ επιταγών, ανάκληση επιταγής ή μπλοκ έκδοσης επιταγών, αίτηση αποστολής εμβάσματος κ.τ.λ.

Επίσης, μπορεί να εκτελεί μια ολοκληρωμένη σειρά χρηματιστηριακών συναλλαγών, όπως η παρουσίαση του προσωπικού του χαρτοφυλακίου, η εκτέλεση on- line εντολών για την αγορά και την πώληση μετοχών στο Χρημαστήριο, η ενημέρωση για την εκτέλεση των εντολών, εκτύπωση πινακιδίων, on- line ενημέρωση για την εκτέλεση του τραπεζικού λογαριασμού και του χαρτοφυλακίου των μετοχών του, κ.τ.λ.

Ακόμα, η Τράπεζα Πειραιώς, εισάγει την πρώτη ολοκληρωμένη υπηρεσία Ηλεκτρονικής Τραπεζικής στην ελληνική αγορά μέσω του συστήματος: **winbank**, στην ιστοσελίδα, www.winbank.gr ή στην κεντρική σελίδα της τράπεζας, www.piraeusbank.gr.

¹⁶ Από την ιστοσελίδα της τράπεζας Πειραιώς www.winbank.gr

Έτσι, οι πελάτες μπορούν εύκολα να εκτελούν τις τυπικές τραπεζικές και χρηματιστηριακές συναλλαγές τους, χωρίς να είναι αναγκαία η επίσκεψή τους στο ταμείο της τράπεζας.

Η winbank αποτελεί την νέα γενιά τραπεζικής εξυπηρέτησης, παρέχοντας τη δυνατότητα της τεχνολογίας, εκτελώντας απλές συναλλαγές.

Με αυτό το τρόπο, επιτυγχάνεται η άμεση και εύκολη πρόσβαση, του εκάστοτε πελάτη, στα βασικά στοιχεία των λογαριασμών του. Δηλαδή όλες οι υπηρεσίες, είναι διαθέσιμες όλο το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο, όπου κι αν βρίσκεται ο πελάτης, σε οποιοδήποτε σημείο του εσωτερικού ή του εξωτερικού .

Οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα διεκπεραίωσης συναλλαγών υποστήριξης, μέσω όλων των ηλεκτρονικών δικτύων που χρησιμοποιούνται διεθνώς, όπως το internet.

Ο όμιλος Πειραιώς, έχει καταφέρει με πρωτοποριακό και ριζοσπαστικό τρόπο, να εγγυάται την σωστή ασφάλεια των συναλλαγών, σε συνεργασία με εξειδικευμένες εταιρίες, διεθνούς κύρους, όπως η Verisign, η Microsoft κ.ά.

Η ταυτότητα του κάθε πελάτη γίνεται με ειδικούς κωδικούς ή ψηφιακά πιστοποιητικά, ενώ η χρήση των προαναφερθέντων συστημάτων και τεχνικών ασφαλείας, προσφέρει εξαιρετικά υψηλή ασφάλεια, που σε πολλές περιπτώσεις ξεπερνά την παραδοσιακή εξυπηρέτηση.

Έτσι, ο πελάτης του winbank, μπαίνοντας στο www.winbank.gr έχει τη δυνατότητα να¹⁷ :

- Πληροφορηθεί για το υπόλοιπο των τηρούμενων λογαριασμών
- Λάβει ανάλυση υπολοίπων λογαριασμών σε ΕΥΡΩ
- Μεταφέρει ποσά μεταξύ των λογαριασμών του
- Πληροφορηθεί σχετικά με τις πρόσφατες κινήσεις των λογαριασμών
- Ζητάει έκδοση και αποστολή παλαιότερων κινήσεων των υφισταμένων λογαριασμών (ταχυδρομικώς και με e-mail)
- Παραγγέλλει μπλοκ επιταγών
- Ανακαλεί επιταγές ή ολόκληρο το μπλοκ επιταγών
- Κάνει αίτηση για έμβασμα (εντολή πληρωμής σε τρίτο)
- Αλλάξει το απόρρητο κωδικό PIN

¹⁷ Βασισμένες πληροφορίες από συνέντευξη σε αρμόδιο υπάλληλο της Τράπεζας Πειραιώς Κα Νικητάκη Αφρ.

Αν το χρηματιστήριο απασχολεί τον χρήστη της winbank, τότε μπορεί να:

- * Διαβιβάζει on- line εντολές για αγορές και πώληση μετοχών με δυνατότητα χρήστης καταθετικού λογαριασμού
- * Ενημερώνει για την εκτέλεση εντολών και να λαμβάνει πινακίδια με δυνατότητα εκτύπωσης
- * έχει παρουσίαση χαρτοφυλακίου με real- time αποτίμηση

Η τράπεζα Πειραιώς δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην δυνατότητα διεκπεραίωσης πληρωμών έτσι ώστε, οι πελάτες της να μπορούν να εκτελέσουν:

- ✓ ηλεκτρονικά μεταφορές χρημάτων σε τρίτους,
- ✓ πληρωμές ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ,
- ✓ πάγιες εντολές:
 - * για εξόφληση λογαριασμών ΔΕΚΟ (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ) όλων των εταιριών κινητής τηλεφωνίας,
 - * συνδρομητικής τηλεόρασης.

Χωρίς την παραμικρή χρέωση για συγκεκριμένες πληρωμές, ο πελάτης επιλέγει αν η Πληρωμή, θα εκτελεστεί άμεσα ή σε μελλοντική ημερομηνία που μπορεί να οριστεί από τον ίδιο και θα πρέπει να επιλεγεί μέχρι την ημέρα της τελικής εκτέλεσής της.

2.5 Κόστος – Ασφάλεια συναλλαγών¹⁸

Το μόνο κόστος που καλείται να πληρώσει ο ιδιώτης πελάτης είναι το πάγιο τέλος σύνδεσης αξίας 3 ευρώ, τη στιγμή που θα λάβει το winbox με τους κωδικούς πρόσβασης στο winbank καθώς και τους οδηγούς χρήσης για τις αντίστοιχες υπηρεσίες.

Επιπροσθέτως, για συγκεκριμένες συναλλαγές που εκτελούνται μέσω winbank, προβλέπεται μειωμένο τιμολόγιο. Ειδικότερα, οι προμήθειες των εμβασμάτων είναι 30% χαμηλότερες σε σχέση με το τιμολόγιο του καταστήματος. Η Πληρωμή του ΤΕΒΕ και ΙΚΑ δωρεάν, ενώ στο κατάστημα χρεώνεται με 3 και 5 ευρώ αντίστοιχα. Στο άμεσο μέλλον θα υπάρξουν και

¹⁸ Από την δικτυακή πύλη της Τράπεζας Πειραιώς www.winbank.gr

άλλες χαμηλότερες χρεώσεις για συναλλαγές εκτελούμενες μέσω των ηλεκτρονικών δικτύων.

Η υποδομή ασφαλείας της ηλεκτρονικής τραπεζικής, τόσο στην Ελλάδα όσο και παγκοσμίως, ακολουθεί συγκεκριμένα πρότυπα ασφαλείας. Από θεωρητικής απόψεως, η ασφάλεια μέσω internet είναι πολύ μεγαλύτερη, από αυτή μέσω των παραδοσιακών μέσων εκτέλεσης συναλλαγών, καθώς όλη η επικοινωνία είναι κρυπτογραφημένη με μεθόδους που καθιστούν αδύνατη την αποκρυπτογράφηση.

Από πρακτικής απόψεως, οι παραβιάσεις στα πεδία του internet banking είναι απειροελάχιστες, συγκρινόμενες με αυτές των παραδοσιακών μέσων.

Αυτονόητο είναι ότι οι πελάτες είναι υπεύθυνοι για την φύλαξη των κωδικών πρόσβασης που τους παρέχονται. Ειδικότερα, για τις επιχειρήσεις παρέχεται η δυνατότητα επιλεκτικής πρόσβασης μόνο στους εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους. Η ίδια η επιχείρηση καθορίζει ποιοι θα έχουν πρόσβαση, ποιες συναλλαγές μπορεί να εκτελεί κάθε υπάλληλος, ποιο είναι το μέγιστο ποσό καθώς και αν απαιτούνται δύο υπογραφές.

2.6 Ασφάλεια winbank internet¹⁹

Το winbank αναγνωρίζει τη σημασία του θέματος της ασφαλείας των ηλεκτρονικών συναλλαγών και γι' αυτό το λόγο έχει λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα, ώστε να εξασφαλίζεται η μέγιστη δυνατή ασφάλεια.

Η ασφάλεια της υπηρεσίας winbank, επιτυγχάνεται με τις ακόλουθες μεθόδους:

❖ Αναγνώριση Πελάτη

Μετά τη υπογραφή της σύμβασης του πελάτη, παραλαμβάνει το κουτί (winbox), το οποίο εκτός από την επιστολή καλωσορίσματος και τους οδηγούς των υπηρεσιών, παρέχει και τους κωδικούς πρόσβασης του.

Οι κωδικοί που χρησιμοποιούνται για την αναγνώριση του είναι δύο: ο κωδικός Εισόδου (UserID) και ο Προσωπικός κωδικός Ασφαλείας (PIN), τους οποίους καταχωρεί κάθε φορά που χρησιμοποιεί την υπηρεσία. Την πρώτη

¹⁹ Από την ιστοσελίδα www.winbank.gr

φορά που θα χρησιμοποιήσει την υπηρεσία, για τη δική του ασφάλεια, το σύστημα τον υποχρεώνει, να μεταβάλει τον κωδικό Εισόδου (UserID) και τον Προσωπικό κωδικό Ασφαλείας (PIN).

Επίσης, το σύστημα υποβάλλει το χρήστη σε υποχρεωτική αλλαγή του Προσωπικού κωδικού Ασφαλείας (PIN), κάθε δεκαπέντε μέρες ή κάθε φορά που απαιτείται επανέκδοση ή όσο συχνά ο ίδιος επιθυμεί. Επιπλέον, για ορισμένες συναλλαγές θα πρέπει να καταχωρεί και τον κωδικό extraPIN.

❖ **Εξασφάλιση του Απορρήτου της Μεταφέρεις των Δεδομένων**

Για την εξασφάλιση του απορρήτου της Μεταφέρεις των δεδομένων, χρησιμοποιεί ο χρήστης το πρωτόκολλο κρυπτογράφησης SSL-128bit. Το σύστημα έχει υλοποιηθεί σε συνεργασία με την εταιρία Verisign, η οποία ειδικεύεται σε θέματα ασφαλείας συναλλαγών.

❖ **Αυτόματη Αποσύνδεση**

Εάν δεν υπάρξει καμία δραστηριότητα για πέντε λεπτά γίνεται αυτόματη αποσύνδεση από την υπηρεσία winbank internet.

❖ **Ελεγχόμενη Πρόσβαση (firewall)**

Η πρόσβαση στα συστήματα της τράπεζας ελέγχεται από **firewall**, το οποίο επιτρέπει τη χρήση συγκεκριμένων υπηρεσιών από τους πελάτες /επισκέπτες απαγορεύοντας, παράλληλα, την πρόσβαση σε συστήματα και βάσεις δεδομένων με απόρρητα στοιχεία και πληροφορίες της τράπεζας.

❖ **Κλείδωμα Κωδικών**

Σε περίπτωση που ο προσωπικός κωδικός Ασφαλείας (PIN), εισαχθεί τρεις λανθασμένες φορές, τότε το σύστημα για τη ασφάλεια του χρήστη κλειδώνει τους κωδικούς του και απαγορεύει την πρόσβαση του στην υπηρεσία winbank internet.

Για να ξεκλειδώσει τους κωδικούς του πρέπει να καλέσει το κέντρο εξυπηρέτησης πελατών της τράπεζας Πειραιώς στο τηλέφωνο 801 802 803 804 ή στο 210-3288000 (από κινητό ή εξωτερικό) και να γίνει πιστοποίηση των στοιχείων του.

❖ Κωδικός extraPIN

Τον κωδικό extraPIN τον χρησιμοποιεί ο χρήστης, μετά την είσοδό του στην υπηρεσία winbank internet, μόνο για την εκτέλεση συγκεκριμένων συναλλαγών.

Συγκεκριμένα, ο κωδικός extraPIN αποτελεί το πλέον απαραίτητο στοιχείο που θα πρέπει να εισάγεται στο σύστημα, για την εκτέλεση:

1. συναλλαγών Μεταφέρεις προς τρίτους στην τράπεζα Πειραιώς
2. εμβάσματα συνολικής ημερήσιας αξίας άνω των € 600,
3. μαζικές πληρωμές,
4. μαζικά εμβάσματα,
5. μισθοδοσίες,
6. Visa Direct ανεξαρτήτως ποσού και
7. Την Διαχείριση των Αιτήσεων του χρήστη.

Οι κωδικοί extraPIN θα αποστέλλονται με sms στο κινητό του.

2.7 Κωδικοποίηση της πληροφορίας μέσω winbank²⁰

Η κρυπτογράφηση είναι ουσιαστικά ένας τρόπος κωδικοποίησης της πληροφορίας, μέχρι αυτή να φτάσει στον αποδέκτη της, ο οποίος θα μπορέσει να την αποκωδικοποιήσει με χρήση του κατάλληλου κλειδιού.

Κάθε φορά που συνδέεται ο χρήστης με την υπηρεσία, όλη η επικοινωνία ανάμεσα στον υπολογιστή του και τα συστήματα της τράπεζας κρυπτογραφείται με χρήση κλειδιού 128 bits.

Δηλαδή, σε κάθε αποστολή πληροφοριών προς το σύστημα, ο φυλλομετρητής του (browser), τις κρυπτογραφεί πρώτα με χρήση κλειδιού 128 bits και στη συνέχεια τις στέλνει στο σύστημα. Το σύστημα της τράπεζας αποκρυπτογραφεί αρχικά τις πληροφορίες που λαμβάνει, χρησιμοποιώντας το ίδιο κλειδί και στη συνέχεια τις επεξεργάζεται.

Τα συστήματα της τράπεζας αποστέλλουν πληροφορίες στον χρήστη ακολουθώντας την ίδια διαδικασία κρυπτογράφησης.

2.8 Τήρηση τραπεζικού Απορρήτου

Η τήρηση του Τραπεζικού Απορρήτου θεωρείται αυτονόητη. Όλες οι πληροφορίες που διαβιβάζονται από τον συνδρομητή στην τράπεζα είναι εμπιστευτικές και η τράπεζα έχει λάβει απαραίτητα μέτρα, ώστε να γίνεται χρήση τους, μόνο στο μέτρο που αυτό κρίνεται αναγκαίο στο πλαίσιο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Μερικά από τα μέτρα που έχουν ληφθεί, είναι τα ακόλουθα:

- 1) Μόνο εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι, έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες των συναλλαγών τους και μόνο όποτε αυτό είναι αναγκαίο
- 2) Η Τράπεζα δεν αποκαλύπτει τα στοιχεία των πελατών και των συναλλαγών τους, εκτός αν έχει έγγραφη εξουσιοδότηση από τους ίδιους ή από αυτό επιβάλλεται από δικαστική απόφαση ή απόφαση άλλης δημόσιας αρχής
- 3) Στην περίπτωση που η τράπεζα χρησιμοποιεί τρίτους για την υποστήριξη των υπολογιστικών της συστημάτων, φροντίζει για την εξασφάλιση του απορρήτου
- 4) Μπορεί να ζητήσει οποιαδήποτε στοιχεία που τηρούν για τον ίδιο τον πελάτη, καθώς και την διόρθωση τους σε περίπτωση που μπορεί να τεκμηριώσει την ύπαρξη λάθους.
- 5) Για τη δική του ασφάλεια, θα μπορεί και ο πελάτης να χειριστεί όλες τις πληροφορίες που του παρέχονται μέσω της υπηρεσίας ως εμπιστευτικές και απόρρητες και να μην προβαίνετε σε οποιαδήποτε αποκάλυψη του σε τρίτα πρόσωπα.

Β' ΜΕΡΟΣ : Α.Τ.Μ.: Τεχνολογία Αιχμής²¹

Μια άλλη μορφή ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης που βοηθάει τους πελάτες της κάθε τράπεζας είναι τα ΑΤΜ's. Το ΑΤΜ είναι Αυτόματο Ταμειολογιστικό Μηχάνημα το οποίο είναι ένα από το εύχρηστο και απλό μέσο εξυπηρέτησης των καταναλωτών.

Η Ένωση Ελλήνων Τραπεζών συστήνει στον καταναλωτή να προτιμά τις συναλλαγές με τα εναλλακτικά δίκτυα μέσω ΑΤΜ ώστε να αποφεύγει σειρά από προμήθεια που χρεώνονται στο 'γκισέ' των υποκαταστημάτων αλλά και που περιορίζουν το λειτουργικό κόστος για τις ίδιες τις τράπεζες.

Τα ΑΤΜ's αυξάνονται κατά 1000 περίπου ετησίως φτάνοντας πλέον στα 5.393 και εξυπηρετούν μια σειρά από συναλλαγές τα οποία είναι τοποθετημένα σε όλα τα κεντρικά σημεία της χώρας και όχι μόνο.

Είναι το πλέον, παραδοσιακό μέσο εξυπηρέτησης των πελατών το οποίο είναι εύκολο, γρήγορο και κατάλληλο για όλες τις ηλικίες, μη έχοντας τις σωστότερες και πληρέστερες γνώσεις, σύμφωνα με την έρευνα των « Πρακτόρων » της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Έτσι, η πρόσβαση στις τραπεζικές συναλλαγές γίνονται πλέον γρήγορα και εύκολα από παντού. Η δυνατότητα για τραπεζικές συναλλαγές επί 24ώρου είναι ένας σημαντικός παράγοντας για την αύξηση των συναλλαγών και την ικανοποίηση των πελατών, αφού τα αιτήματά της υλοποιούνται άμεσα και αποτελεσματικά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

Οι Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (Α.Τ.Μ'Σ) στην Εθνική Τράπεζα

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.

Είναι ένα πληρέστερο Δίκτυο που αποτελείται από 604 καταστήματα και 1241 ATM's που καλύπτει ολόκληρη την γεωγραφική έκταση της Ελλάδας. Σήμερα και μετά τις πρόσφατες εξαγορές στο χώρο της Βαλκανικής το δίκτυο της τράπεζας στο εξωτερικό περιλαμβάνει 283 μονάδες σε 4 ηπείρους.

Οι λογαριασμοί καταθέσεων ξεπερνούν το ενάμισι εκατομμύριο και οι άνω του εκατομμυρίου λογαριασμοί χορηγήσεων αποτελούν τη σημαντικότερη απόδειξη της εμπιστοσύνης του κοινού της που αποτελεί και την κινητήρια δύναμη της τράπεζας.

1.1 Εγκατάσταση των ATM's²²

Το δίκτυο των ATM's αποτελεί σήμερα την αιχμή του δόρατος της επιθετικής πολιτικής της Ε.Τ.Ε. σ' ένα εξαιρετικά ανταγωνιστικό και ραγδαία εξελισσόμενο τραπεζικό περιβάλλον.

Η ανάγκη για τυχαία επέκταση του Εθνοδικτύου και η υλοποίηση παράλληλων εγκαταστάσεων πολλών νέων offsite μηχανημάτων, έχει ανάγει τη διαδικασία εγκατάστασης νέων ATM σε έργο υψηλής ακρίβειας με προϋπόθεση τη καλή γνώση του αντικειμένου στο σύνολο.

Αρχικά, τα Α.Τ.Μ'ς για να εξυπηρετήσουν τους πελάτες της θα πρέπει να γίνει η εγκατάστασή τους. Οι τύποι εγκατάστασης των ATM είναι οι εξής:

1. **τύπος ATM TTW σε TTW εγκατάστασης** : προσαρμόζεται στην εξωτερική πλευρά του κτιρίου ενώ το κυρίως τμήμα του με τα χειριστήρια και το χρηματοκιβώτιο εγκαθίσταται εσωτερικά.
2. **τύπος ATM TTW σε IN VESTIBULE εγκατάστασης** : προσαρμόζεται σε ειδικό διαμορφωμένο χώρο (ανεμοφράκτης ή προθάλαμος) κτιρίου ενώ το κυρίως τμήμα του με τα χειριστήρια και το χρηματοκιβώτιο εγκαθίσταται εσωτερικά του κτιρίου.
3. **τύπος ATM LOBBY σε LOBBY εγκατάστασης** : τοποθετείται το μηχάνημα σε εσωτερικό χώρο κτιρίου (π.χ. αίθουσα επιβατών αεροδρομίου, αίθουσα υποδοχής εκθεσιακών κέντρων, metro)

²² Από το βιβλίο « ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ATM» για την οργάνωση στήριξης δικτύου εσωτερικού από την Διεύθυνση Δικτύου Β', Φεβρουάριο 2003

4. **τύπος ATM LOBBY σε IN VESTIBULE εγκατάστασης :** τοποθετείται στο εσωτερικό ειδικά διαμορφωμένου χώρου (ανεμοφράκτης ή προθάλαμος)

5. **τύπος ATM LOBBY σε IN VESTIBULE εγκατάστασης (οικίσκο):** τοποθετείται στο εσωτερικό οικίσκου.

Μετά την εγκατάσταση των ATMs και την λειτουργίας τους μπορεί ο κάθε πελάτης να χρησιμοποιεί ανά πάσα στιγμή το ATM. Η Εθνική τράπεζα διαθέτει διάφορες κάρτες για την εξυπηρέτηση των πελατών της για τις συναλλαγές της μέσω αυτού.

1.2 Κάρτα Ethnocash²³

Αρχικά, η Εθνική τράπεζα προσφέρει δωρεάν την Ethnocash η οποία είναι κάρτα αυτόματης ταμειακής συναλλαγής που ταυτόχρονα λειτουργεί και ως χρεωστική. Οι συναλλαγές γίνονται 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο γρήγορα και απλά, χωρίς την αναμονή της ουράς.

Ακόμα, η Ethnocash ανοίγει νέους δρόμους στην τραπεζική εξυπηρέτηση και στο εξωτερικό. Οι κάρτες Ethnocash δεν έχουν ημερομηνία λήξης και σε περίπτωση που λήγει, ο κάτοχος της θα μπορεί να τη χρησιμοποιεί και μετά την λήξη της.

Η κάρτα παρέχεται δωρεάν και χρησιμοποιείται:

- ✓ Στην Ελλάδα, με την διπλή της ιδιότητα (κάρτα ανάληψης και χρεωστική κάρτα),
 - Στο ΕΘΝΟΔΙΚΤΥΟ, το μεγαλύτερο δίκτυο ATM, για να πραγματοποιήσει ο πελάτης ένα πλήθος τραπεζικών συναλλαγών
 - Στο δίκτυο των ATMs των άλλων τραπεζών του διατραπεζικού συστήματος ΔΙΑΣ, στο οποίο συμμετέχουν σχεδόν όλες οι τράπεζες που λειτουργούν στην Ελλάδα, για:
 - Ανάληψη μετρητών μέχρι 600 ημερησίως
 - Ερώτημα υπολοίπου

²³ Πληροφορίες από έντυπο της Εθνικής Τράπεζας «ΓΙΑ ΠΑΝΤΑ ΜΑΖΙ ΣΑΣ ΕΘΝΟCASH», «ΜΙΑ ΚΑΡΤΑ ΠΟΥ ΤΑΞΙΔΕΥΕΙ ΣΕ ΟΛΟ ΤΟΝ ΚΟΣΜΟ» και από την ιστοσελίδα www.nbg.gr

- Στις επιχειρήσεις με το σήμα ΕΘΝΟcash / Maestro, για να κάνει τις αγορές του χωρίς μετρητά, χρεώνοντας το συνδεδεμένο λογαριασμό του καταθέσεων, μέχρι το ποσό των 1000 την ημέρα
- ✓ Στο εξωτερικό ως κάρτα αυτόματης συναλλαγής
 - Στα ATMs με το διεθνές σήμα CIRRUS ή / MAESTRO, για να πραγματοποιεί αναλήψεις μετρητών από το κύριο λογαριασμό του, στο τοπικό νόμισμα της χώρας που βρίσκετε, μέχρι το ισότιμο των 1200 την ημέρα

Σε περίπτωση, που ο κάτοχος έχει συνδέσει την κάρτα του με περισσότερους του ενός λογαριασμούς και δε θυμάται τον κύριο λογαριασμό του, μπορεί να απευθυνθεί σε οποιοδήποτε κατάστημα της τράπεζας για να ενημερωθεί ή να τον αλλάξει, εάν το επιθυμεί.

Τα χρήματα που παραλαμβάνει ο κάτοχος της κάρτας σε ξένο νόμισμα, μετατρέπονται σε ευρώ και χρεώνονται αυτόματα στον κύριο λογαριασμό του. Έτσι, κάθε μήνα ο κάτοχος θα ενημερώνεται για το σύνολο των αναλήψεών του στο εξωτερικό με αναλυτική κατάσταση.

Ο αριθμός των χαρτονομισμάτων που μπορεί να δώσει το ATM ανά συναλλαγή διαφέρει από μηχάνημα σε μηχάνημα ανά το κόσμο.

1.3 Κάρτα MasterCard

Μια άλλη κάρτα, η οποία έχει προοπτικές με διεθνής προνόμια και κύρους, είναι η MastreCard. Είναι η κάρτα που διευκολύνει κυριολεκτικά τον κάτοχό της γιατί έχει τις εξής προδιαγραφές:

- * πιστωτικό όριο που επιτρέπει στο κάτοχό της να κινείται με άνεση και με το προνομιακό επιτόκιο των κατρών της Εθνικής τράπεζας.
- * Αγορές αγαθών και υπηρεσιών που μπορούν να κάνουν από 120.000 επιχειρήσεις στην Ελλάδα και 16.000.000 επιχειρήσεις σε όλο το κόσμο
- * Αναλήψεις μετρητών 24 ώρες το 24ωρο από όπα τα ATM που φέρουν το σήμα MasterCard, στην Ελλάδα και στο εξωτερικό (δυνατότητα ανάληψης μετρητών έως 60 % του πιστωτικού ορίου με ανώτατο όριο τα 2000 ευρώ)

Επιπρόσθετα, ο κάτοχος μιας από τις κάρτες της Εθνικής τράπεζας χρησιμοποιώντας στα ATM του ΕΘΝΟΔΙΚΤΥΟΥ, μπορεί να πραγματοποιήσει:

1. Πληρώνει λογαριασμών πιστωτικών καρτών με κατάθεση μετρητών
2. Ανάληψη μετρητών
3. Εξόφληση συνδρομής Filmnet, Supersport, Nova
4. Εξόφληση λογαριασμού κινητής τηλεφωνίας PANAΦON
5. Ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητής τηλεφωνίας Telestet, B-Free Panafon a la carte
6. Οικονομική ενίσχυση προς τη Unicef

1.4 Παρεχόμενες υπηρεσίες²⁴

Όπως προαναφέραμε παραπάνω, οι συναλλαγές μέσω των ATMs γίνονται 24 ώρες το 24ωρο και οι παρεχόμενες υπηρεσίες που προσφέρει η **κάρτα ΕΘNOcash** είναι οι εξής:

- Ανάληψη μετρητών
- Κατάθεση μετρητών
- Ενημερώση
 - για το υπόλοιπο των λογαριασμών του πελάτη
 - για τις τελευταίες κινήσεις των λογαριασμών του
- Πληρωμή
 - πιστωτικών καρτών εκδόσεων της Εθνικής τράπεζας με μεταφορά ποσού από λογαριασμό του πελάτη
 - λογαριασμών ΟΤΕ,
 - λογαριασμών Δ ΕΗ,
 - Φ.Π.Α., εφόσον η σχετική δήλωση υποβάλλεται μέσω internet (σύστημα taxisnet) του πελάτη Ασφαλιστρών προς την Εθνική Ασφαλιστική
 - ασφαλιστρών προς την Εθνική Ασφαλιστική
 - Λογαριασμών Multichoice
 - Λογαριασμών Vodafone
 - Λογαριασμών TIM

²⁴ Από την διεύθυνση του διαδικτύου της Εθνικής τράπεζας www.nbg.gr

- Για ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτικινητών τηλεφωνίας TIM,VODAFONE
- Για αγορά μετοχών μέσω Εθνικής Χρηματιστηριακής
- Μεταφορά ποσών
 - Μεταξύ λογαριασμών του πελάτη
 - Σε λογαριασμό τρίτου που τηρείται στην Εθνική τράπεζα
 - Στο λογαριασμό της Unicef
- Δυνατότητα αλλαγής μυστικού αριθμού (PIN)

Η συναλλαγή με **πιστωτικές κάρτες** της Ε.Τ.Ε. γίνεται με :

- Πληρώνει δόσεων πιστωτικής κάρτας με μετρητά
- Πληρώνει λογαριασμού Multichoice,Vodafone,Unicef
- Πληρωμή λογαριασμού a la carte
- Πληρωμή λογαριασμού Be-Free by TIM
- Δυνατότητα αλλαγής μυστικού αριθμού (PIN)
- Ανάλυση μετρητών

Ενώ, η συναλλαγή με **κάρτες άλλων τραπεζών** γίνεται με:

- Ανάλυση μετρητών
- Ερώτηση υπολοίπου

Εκτός από τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι κάρτες, ο ενδιαφερόμενος για να αποκτήσει μια από αυτές, θα πρέπει να απευθυνθεί σε οποιοδήποτε κατάστημα .

1.5 Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών

ΕΙΔΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΕΙΣΠΡΑΤΤΟΜΕΝΟ	
	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΛΑΧΙΣΤΟ
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ ΑΤΜ's ΔΙΚΤΥΟΥ Ε.Τ.Ε.		
01. Ανάλυση μετρητών 02. Κατάθεση μετρητών 03. Κατάθεση επιταγών ΕΤΕ ποσού μέχρι και €10.000 04. Ερώτηση υπολοίπου 05. Μεταφορά ποσού από λογ/σμό καταθέτη σε άλλο λογ/σμό του 06. Ανάλυση Fast - cash από τον κύριο λογ/σμό του κατόχου ΕΘΝΟCASH 07. Πληρωμή δόσεων προσωπικών και καταναλωτικών δανείων 08. Πληρωμή δόσεων πιστωτικών καρτών VISA - MASTERCARD -EUROCARD με χρέωση λογ/σμού ή με κατάθεση μετρητών (B' 267/02) 09. Δυνατότητα αλλαγής προσωπικού μυστικού αριθμού (PIN) 10. Πληρωμή λογαριασμού κινητής τηλεφωνίας για τους συνδρομητές της PANAFON 11. Ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητής τηλεφωνίας TIM (8-FREE) VODAFON a la carte 12. Πληρωμή συνδρομής MULTICHOICE 13. Κατάθεση στο λογ/σμό της UNICEF	ανέξοδα	ανέξοδα
14. Πιστωτικό τιμολόγιο για τμήτα μετοχών πρώην Εθνική Χρηματιστηριακή, τα οποία ανήλθαν, που έχουν κωδικό στην Εθνική Χρηματιστηριακή		
15. Ανάλυση από λ/σμό "Ανοιχτού Εθνοδανείου" αλλά και καταβολές με μεταφορά από το λ/σμό καταθέσεων του πελάτη		
16. Μεταφορές - καταβολές σε λογ/σμό τρίτων		
17. Λήψη mini-statement (αντίγραφο κίνησης λ/σμού)		
18. Πληρωμή λογαριασμού κινητής τηλεφωνίας TIM (επί του ποσού πληρωμής)	9%	€0,29
19. Πληρωμή Φ.Π.Α.	πάγιο	€0,29
20. Εισπραξη οφειλών προς το Δήμο Αθηναίων	πάγιο	€0,59
21. Εξόφληση λογ/σμών Κοινής Ωφελείας:		
21.1. Λογαριασμοί Δ.Ε.Η., ανά συναλλαγή (B' 58/03)	πάγιο	€0,50
21.2. Λογαριασμοί Ο.Τ.Ε. (B' 92/04)	ανέξοδα	ανέξοδα
22. Κάρτα ΕΘΝΟdeposit. Εφάπαξ πάγιο τέλος σύνδεσης στο σύστημα		
- 10 έως 50 κάρτες	πάγιο	€146
- 51 έως 100 κάρτες	πάγιο	€234
- 101 έως 200 κάρτες	πάγιο	€352
- 201 έως 300 κάρτες	πάγιο	€440
- 301 έως 500 κάρτες	πάγιο	€586
- 501 κάρτες και άνω	πάγιο	€733
23. Κάρτα ΕΘΝΟdeposit. Έξοδα ειδικών αναλυτικών καταστάσεων (extraits)		
23.1. μηνιαίο αντίγραφο	ανέξοδα	ανέξοδα
23.2. 10ήμερο αντίγραφο (χρέωση / μήνα)	πάγιο	€4,40
23.3. ημερήσιο αντίγραφο (χρέωση / μήνα)	πάγιο	€14,67
23.4. για κάθε σελίδα αντιγράφου πέραν της μίας	πάγιο	€0,15
24. Χορήγηση κάρτας ΕΘΝΟCASH σε Νομικά Πρόσωπα (ετησίως) (B' 35/05)		
24.1 για μία (1) κάρτα (την πρώτη)	πάγιο	€20
24.2 για κάθε πρόσθετη (πέραν της πρώτης)	πάγιο	€15
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ ΑΤΜ's ΔΙΚΤΥΟΥ ΆΛΛΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ		
25. Ερώτηση υπολοίπου, από το ΑΤΜ άλλης Τράπεζας (B' 101/96)	πάγιο	€0,44
26. Ανάλυση μετρητών από δίκτυο ΑΤΜs άλλων Τραπεζών (B' 191/02)		
26.1 εσωτερικού (ΑΤΜ SWITCHING)		
26.2 εξωτερικού με το σήμα CIRRUS / Maestro με διεθνή ΕΘΝΟCASH	πάγιο €1,50 και 5% επί του αναλαμβανόμενου ποσού	
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ ΝΟΒΙΤΕ ΒΑΝΚΙΝΓ		
27. Συνεργασία της Τράπεζάς μας με την TELESTET		
- Ερώτηση υπολοίπου μέσω κινητού τηλεφώνου λογαριασμών και πιστωτικών καρτών	ανέξοδα	ανέξοδα
- Τηλεεισπραξη για κινήσεις λογαριασμών		

1.6 Διαδικασία έκδοσης καρτών

Η διαδικασία έκδοσης της κάρτας είναι απλή, γρήγηρη και ασφαλείς. Ο πελάτης θα πρέπει να υποβάλλει μια αίτηση αυτοπροσώπως, συμπληρώνοντας τα στοιχεία του και ότι άλλο χρειάζεται ο υπεύθυνος έκδοσης της.

Το κατάστημα ετοιμάζει την διαδικασία και σε 5 μέρες περίπου θα του σταλεί η κάρτα. Έπειτα, ο πελάτης θα πρέπει να περάσει από το κατάστημα που έκανε την αίτηση για να παραλάβει το προσωπικό του αριθμό (PIN), μαζί με χρήσιμες οδηγίες.

Η έκδοσή της κάρτας είναι εντελώς δωρεάν και ο πελάτης μπορεί να την χρησιμοποιήσει πληκτρολογώντας το προσωπικό του αριθμό σ' ένα από τα μηχανήματα του Εθνοδικτύου. Ακόμα και στα ATM των άλλων τραπεζών με αποτέλεσμα να χρεωθεί για τις υπηρεσίες που θα παραλάβει έχοντας κάποια χρηματική επιβάρυνση, (όπως προαναφέραμε στο τιμοκατάλογο των Τραπεζικών Εργασιών).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

Η Τράπεζα Πειραιώς βελτιστοποιεί τα κανάλια Διανομής

Η Τράπεζα Πειραιώς, εκτός από την win- internet , προσφέρει ακόμα και την υπηρεσία για κάθε ηλεκτρονικό κανάλι διανομής , το win- atm. Μέσω του win- atm, παρέχεται η δυνατότητα πραγματοποίησης μιας ευρείας γκάμας συναλλαγών μέσα από το εκτεταμένο πανελλήνιο δίκτυο των 185 ATM που διαθέτει ο Όμιλος Πειραιώς.

Με τη χρήση του υπολογιστή, της σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας ή του ATM, οι πελάτες της τράπεζας μπορούν, να έχουν άμεση εξυπηρέτηση για τις τραπεζικές ή χρηματοπιστηριακές συναλλαγές.



2.1 Εγκατάσταση των ATM's²⁵

Η τράπεζα σχεδιάζει και τοποθετεί τα μηχανήματα για την σωστή και εύκολη εξυπηρέτηση των πελατών της. Οι τύποι της εγκατάστασης των ATM's είναι:

1. Τύπος **ATM through the wall**: προσαρμόζεται στην εξωτερική πλευρά του κτιρίου, (βιτρίνα) ενώ τα χειριστήρια και το χρηματοκιβώτιο βρίσκονται στο εσωτερικό μέρος της τράπεζας
2. Τύπος **ATM IN LOBBY** : τοποθετείται το μηχάνημα σε εσωτερικό χώρο κτιρίου (π.χ. αίθουσα επιβατών αεροδρομίου, αίθουσα υποδοχής εκθεσιακών κέντρων, metro)
3. Τύπος **ATM offsite** : τοποθετείται σε κιάσκι

²⁵ Πληροφορίες (συνέντευξη) από τον Προϊστάμενο Υποστήριξης Εργασιών Καταστήματος, Κο Μπεγάκη Δημήτρη

2.2 Κάρτα Cash Card²⁶

Η Τράπεζα Πειραιώς διαθέτει στους πελάτες της διάφορες κάρτες, μερικές από αυτές είναι, η Cash Card, η οποία είναι χρεωστική, Visa, Master, electron, κ.α

Η Cash Card , είναι κάρτα αναλήψεως ή χρεωστική, που μπορεί να:

- ✓ Κάνει αναλήψεις μετρητών από τους λογαριασμούς του με ημερήσιο όριο των €1.200
- ✓ Καταθέτει μετρητά ή επιταγές σε λογαριασμούς του
- ✓ Ενημερώνει για τα υπόλοιπα και τις τελευταίες κινήσεις των λογαριασμών του
- ✓ Μεταφέρει χρήματα μεταξύ των λογαριασμών του
- ✓ Αλλάζει τον Προσωπικό κωδικό Ασφαλείας (PIN)
- ✓ Πληρώνει μεμονωμένους λογαριασμούς Ο.Τ.Ε. (όχι πάγιες εντολές) με χρέωση συνδεδεμένου με την κάρτα λογαριασμού καταθέσεων (χωρίς χρέωση)
- ✓ Πληρώνει μεμονωμένους λογαριασμούς Δ.Ε.Η. (όχι πάγιες εντολές) με χρέωση συνδεδεμένου με την κάρτα λογαριασμού καταθέσεων (έξοδα: € 0,29)
- ✓ Κάνει ανάληψη μετρητών – cash advance (έξοδα: 2% επί της αξίας της συναλλαγής)
- ✓ Ενημερώνεται με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για την πιστωτική του κάρτα, όπως διαθέσιμο και πιστωτικό όριο, προθεσμίες πληρωμών, οφειλές (χωρίς χρέωση)
- ✓ Πληρώνει τις πιστωτικές κάρτες Visa / Mastercard της τράπεζας Πειραιώς με μετρητά (χωρίς χρέωση)

Από τώρα και έπειτα, ο πελάτης θα μπορεί να καταθέτει μετρητά σε λογαριασμό του και πληρωμή των πιστωτικών του καρτών, χωρίς να εισάγει τον προσωπικό του κωδικό ασφαλείας (PIN). Αυτή η εξέλιξη στο τομέα των ATM's, είναι πρωτοποριακή και ασφαλέστερη λόγω της μη χρήσης του PIN. Έτσι, ο πελάτης δεν θα χρειάζεται να θυμάται τον κωδικό του, κάνοντας κατάθεση σε λογαριασμό του.

²⁶ Από την ιστοσελίδα της τράπεζας Πειραιώς www.winbank.gr

Επιπλέον, Η Τράπεζα Πειραιώς διευκολύνει τον πελάτη του, τοποθετώντας πέντε λογαριασμούς όψεως, πέντε λογαριασμούς ταμιευτηρίου και πέντε πιστωτικές κάρτες με αποτέλεσμα ο κάτοχος της κάρτας να πληρώνει τις πιστωτικές του μέσω του ATM.

2.3 Υπηρεσίες των ATM

Η υπηρεσία winbank – atm επιτρέπει στους πελάτες να χρησιμοποιήσουν το ATM για:

- την ανάληψη μετρητών και επιταγών,
- την κατάθεση μετρητών,
- την εμφάνιση των υπόλοιπων των λογαριασμών,
- τη μεταφορά ποσών μεταξύ λογαριασμών
- την πληρωμή μεμονομένων λογαριασμών Δ.Ε.Η.
- την πληρωμή πιστωτικών καρτών και
- την εμφάνιση του υπολοίπου και των κινήσεων πιστωτικών καρτών

Οι συναλλαγές αυτές πραγματοποιούνται στα 320 ATM της τράπεζας Πειραιώς χωρίς χρέωση, καθώς και στα 900 ATM δικτύου AlphaNet με ελάχιστη χρέωση του €1.

2.4 Ασφάλεια των ATM's²⁷

Η τράπεζα για να εξασφαλίζει τον πελάτη της, του παρέχει κάποιες συμβουλές, έτσι ώστε να μπορεί να χειρίζεται πιο εύκολα το ATM. Πρώτον, αν δοθεί τέσσερις φορές λανθασμένος κωδικός PIN σε ATM της τράπεζας, τότε η κάρτα απενεργοποιείται αυτόματα.

Έπειτα, υπάρχουν ηχητικά / οπτικά σήματα και οθόνες που καθοδηγούν τον χρήστη του ATM, στα βήματα της κάθε συναλλαγής, προειδοποιώντας τον σε περίπτωση που ξεχάσει την κάρτα ή τα χρήματα του στο μηχάνημα.

Τέλος, αν, παρά τις προειδοποιήσεις του μηχανήματος, ο πελάτης ξεχάσει να παραλάβει την κάρτα ή τα χρήματά του, τότε σε λίγο χρονικό

²⁷ Από τον αρμόδιο υπάλληλο της Τράπεζας Πειραιώς στο κατάστημα Αμαρουσίου Κ^ο Μπεγάκη Δημήτρη

διάστημα, το μηχάνημα δεσμεύει στο εσωτερικό του την κάρτα ή τα χρήματα.

Για μεγαλύτερη ασφάλεια, ο πελάτης μόλις παραλάβει την κάρτα, από το υποκατάστημα στο οποίο έκανε την αίτησή του, καλό θα είναι να υπογράψει στην ταινία που βρίσκεται στο πίσω μέρος της κάρτας.

Επιπλέον, ο πελάτης θα πρέπει, να φυλάξει τον κωδικό αριθμό PIN σε διαφορετικό σημείο απ'ότι την κάρτα και να μην το γνωστοποιήσει σε κανένα. Ακόμη θα πρέπει, να σιγουρεύεται μετά από κάθε συναλλαγή του, ότι παράλαβε την κάρτα και την απόδειξη του.

Τέλος, να αλλάζει τον κωδικό αριθμό, όποτε αυτός νομίζει ότι είναι απαραίτητο και να χρησιμοποιεί μόνο τα τηλέφωνα, τα οποία βρίσκονται στην οθόνη του ATM σε περίπτωση προβλήματος.



2.5 Τιμολόγιο

Συναλλαγές στα ATM's της Τράπεζας Πειραιώς

1. κατάθεση μετρητών & επιταγών	Χωρίς προμήθεια
2. ανάληψη μετρητών	Χωρίς προμήθεια
4. μεταφορά ποσού - χρέωση - πίστωση	Χωρίς προμήθεια
5. ερώτημα υπολοίπου	Χωρίς προμήθεια
6.πληρωμή λογαριασμού ΔΕΗ	Πάγιο €0,29
7.πληρωμή λογαριασμού ΟΤΕ	Χωρίς προμήθεια

Συναλλαγές στα ATM's άλλων τραπεζών (σύστημα ΔΙΑΣ)

Με την χρεωστική κάρτα ή την κάρτα αναλήψεως της τράπεζας Πειραιώς μπορεί να:	έξοδα Συναλλαγής
1.Κάνει ανάληψη μετρητών από τους λογαριασμούς του (ημερήσιο όριο €600)	1% επί της αξίας συναλλαγής (min €1,10– max €3,00)
2. ενημερώνει για τα υπόλοιπα των λογαριασμών του	€0,55

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ: Συγκριτική Μελέτη των Δύο Τραπεζών

Όταν οι εκπρόσωποι των τραπεζών αποφάσιζαν, να αντικαταστήσουν τον παραδοσιακό τρόπο συναλλαγών των πελατών τους σε ηλεκτρονική εξυπηρέτηση (e- banking, ATM, σταθερή ή κινητή τηλεφωνία), είχαν κάποιες επιφυλάξεις προς το καταναλωτικό κοινό τους.

Ακόμα, οι αρμόδιοι πίστευαν, ότι θα προκαλέσουν σύγχυση στους καταναλωτές, κάνοντας αυτή τη αλλαγή, λόγω ότι οι ίδιοι είχαν μάθει να εξυπηρετούνται στο «γκισέ» των καταστημάτων τους, για τις συναλλαγές τους και γενικά για τραπεζικά θέματα.

Σχεδόν όλοι οι πελάτες, που χρησιμοποιούν τον παραδοσιακό τρόπο συναλλαγής, όταν οι εκπρόσωποι των τραπεζών έκαναν την αλλαγή, δηλαδή δημιούργησαν τα Αυτόματα Ταμειολογιστικά Μηχανήματα (ATM), έφεραν αντιρρήσεις με αποτέλεσμα, μετά απο αρκετό χρονικό διάστημα να το έχουν αποδεκτεί όλοι, ανεξαρτήτως ηλικίας.

Πλέον, οι καταναλωτές, το θεωρούν το πιο εύκολο και γρήγορο μέσο συναλλαγής αποφεύγοντας τις ουρές των καταστημάτων τους. Έπειτα, οι αρμόδιοι των τραπεζών αποφάσισαν, να κάνουν το επόμενο βήμα πάνω στην τεχνολογία.

Δημιούργησαν έναν πιο εξελιγμένο μέσο συναλλαγών, την ηλεκτρονική τραπεζική (internet). Αυτή, απευθύνεται σε νέο κοινό, λόγω της χρήσης του υπολογιστή, γι' αυτό και απαιτείται η καλή γνώση αυτού.

Απ' την πλευρά μου, λαμβάνοντας υπ' όψιν όλα τα προαναφερθέντα, και οι δύο τράπεζες εξυπηρετούν σωστά τους πελάτες της. Όσον αφορά το internet, πιστεύω ότι, καλύτερη εξυπηρέτηση και πιο ασφαλής είναι με την τράπεζα Πειραιώς.

Αυτό συμβαίνει, γιατί είναι η πρώτη που δημιούργησε το e-banking με την ονομασία winbank. Επίσης, έχοντας μια βράβευση, για αυτό το προϊόν, στο ενεργητικό της, δύναται να προσφέρει στον καταναλωτή μεγαλύτερη αίσθηση εμπιστοσύνης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Δικτυακές πύλες
 - ✓ η ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας www.nbg.gr
 - ✓ η ιστοσελίδα της Τράπεζας Πειραιώς www.winbank.gr
 - ✓ www.euro2day.gr

2. Τύπος
 - ✓ Μηνιαίο περιοδικό με τίτλο «ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ» Ιανουάριος 2005

3. Βιβλίο
 - ✓ « ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ», από την Διεύθυνση Δικτύου Β΄, για την Οργάνωση στήριξη εσωτερικού δικτύου, Αντρέα Κουκάκη Δόκιμος Προγραμμαναλυτής, Φεβρουάριος 2003

4. Συνεντεύξεις
 - ✓ Με τον αρμόδιο υπάλληλο του τμήματος Μάρκετινγκ, της Εθνικής τράπεζας στη Διεύθυνση Δικτύου Β΄ Κ^ο Καραμούστο Χρήστο
 - ✓ Με τον Προϊστάμενο Υποστήριξης Εργασιών της Τράπεζας Πειραιώς, στο κατάστημα Αμαρουσίου Κ^ο Μπεγάκη Δημήτρη
 - ✓ Με αρμόδιο υπάλληλο των ΑΤΜ της Τράπεζας Πειραιώς, Κα Νικητάκη Αφροδίτη

ИАРАРТИМА





ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

No

ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ (INTERNET)

Στ (τόπος), σήμερα, , οι παρακάτω συμβαλλόμενοι:

1. Η Ανώνυμη Τραπεζική Εταιρία 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

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 κ. 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 ενδεικτικά:

- Ενημέρωση του Πελάτη, σχετικά με την κίνηση του/των λογαριασμού/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/σμών 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.
- Ειδοποίηση (Alert) με αποστολή sms ή/και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

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 Μέσου του Πελάτη καθώς και κάθε άλλου πρόσφορου μέσου πρόσβασης (στο εξής «Ηλεκτρονικό Μέσο»), το οποίο θα είναι συνδεδεμένο στο Διαδίκτυο με ευθύνη και έξοδα του Πελάτη και στο οποίο θα εγκατασταθεί το λογισμικό (στο εξής «Λογισμικό»), έτσι ώστε να καθίσταται δυνατή η παροχή των Υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου. Η εγκατάσταση του Λογισμικού στο Ηλεκτρονικό Μέσο θα γίνεται με αυτοματοποιημένο τρόπο, δηλαδή

με την φόρτωση του Λογισμικού από την ιστοσελίδα (webpage) της Τράπεζας στο Ηλεκτρονικό Μέσο με την επιλογή από τον Πελάτη του κατάλληλου στοιχείου 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 ελευθέρως ανακλητή, 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 δυνάμενο 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 (Μυστικός/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 (Μυστικός/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 ορθότητα της συναλλαγής αυτής. Οι αριθμοί TAN, αντικαθιστούν την υπογραφή του πελάτη.

Ο Μυστικός Κωδικός Αναγνώρισης ((Μυστικός/Password) αποστέλλεται στον Πελάτη, ταχυδρομικά, σε ειδικό φάκελο ασφαλείας. Οι Αριθμοί TAN, καθώς και ο UserID, παραλαμβάνονται από τον Πελάτη, από το Κατάστημα Πελατείας, στο οποίο υπεβλήθη η αίτηση για την ένταξή τους στο σύστημα Internet Banking, ή αποστέλλονται με κάθε πρόσφορο μέσο μεταφοράς (courrier, ATM, ηλεκτρονικό μπελόκ κλπ) από την Τράπεζα, εφόσον συμφωνεί ο Πελάτης.

- 2.5** Ο Πελάτης υποχρεούται να απομνημονεύσει τον Μυστικό Κωδικό Αναγνώρισης (Μυστικός-Password) του και να καταστρέψει το έγγραφο με το οποίο του γνωστοποιείται, χωρίς να τον ανακοινώσει σε τρίτα πρόσωπα ή να τον αναγράψει σε προσιτό σε τρίτους σημείο, ή στην λίστα με τους TAN. Ειδικά όσον αφορά τον Μυστικό Κωδικό Αναγνώρισης (Μυστικός/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 (Μυστικός/Password) ή οι TAN του έχουν διαρρεύσει σε τρίτα μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα ή ότι γίνεται αντικανονική ή και παράνομη χρήση αυτών, οφείλει να ειδοποιήσει αμέσως 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 (Μυστικός/Password) ενώ η σχετική ευθύνη θα βαρύνει αποκλειστικά τον Πελάτη. Για λόγους μεγαλύτερης ασφάλειας ο Πελάτης υποχρεούται να αλλάζει τον Μυστικό Κωδικό Αναγνώρισης (Μυστικός/Password) σε τακτά χρονικά διαστήματα όχι μεγαλύτερα των εξήντα (60) ημερών.

- 2.6** Ο Μυστικός Κωδικός Αναγνώρισης (Μυστικός/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 (Μυστικός/Password) καθώς και η λίστα με τους αριθμούς TAN, προκειμένου να διενεργεί συναλλαγές από τις εν λόγω δηλωθείσες θέσεις εργασίας. Ο Πελάτης θα επιλέξει 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 ακρίβειας 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 ακριβόχρονη εκτέλεση όλων των εντολών του Πελάτη και ως εκ τούτου δεν φέρει καμιά ευθύνη στις ακόλουθες ενδεικτικά περιπτώσεις :

- α) Εάν ο/οι λογ/σμός/οί του Πελάτη δεν έχει/ουν επαρκές υπόλοιπο για τη διενέργεια των αιτουμένων συναλλαγών και το ύψος των εν λόγω συναλλαγών υπερβαίνει το όριο υπεραναλήψεων 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 απόφασης 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 ανωτέρας βίας τα οποία δεν θα μπορούσαν να είχαν προβλεφθεί παρά την άσκηση από τη Τράπεζα της δέουσας επιμέλειας.

στ) Εάν διακοπεί η σύνδεση του Πελάτη με τρίτο φορέα (π.χ με παροχές κινητής τηλεφωνίας ή παροχές πρόσβασης στον Διαδίκτυο) με αποτέλεσμα να μην είναι δυνατή η παροχή των Υπηρεσιών της παρούσας Σύμβασης.

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 διαβιβασθεισών 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 (Μυστικός/Password) καθώς και των ενίοτε χορηγηθέντων TAN, αποτελεί πλήρη απόδειξη για τις διαβιβασθεισες εντολές εφόσον έχει καταχωρηθεί στα έντυπα ή στα ηλεκτρονικά Αρχεία της Τράπεζας.

Περαιτέρω πλήρη απόδειξη για τις διαβιβασθεισες εντολές, αποτελούν και οι μηνιαίες καταστάσεις σχετικά με την κίνηση του / των λογαριασμών 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 προβάλλει εγγράφως τις τυχόν αντιρρήσεις 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 προηγούμενων 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 μερίδας 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 (Σαββάτο, 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 τύχη της συναλλαγής.

4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΗ

- 4.1 Ο Πελάτης δηλώνει ότι εφόσον κάνει χρήση των Υπηρεσιών, θα κατέχει και θα διατηρεί το Ηλεκτρονικό Μέσο 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 γι' 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 οποιονδήποτε 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 (Μυστικός/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 τεθείσες από το σύστημα προϋποθέσεις (π.χ ανάκληση εντολής χρηματιστηριακής 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 που αναφέρεται στην ιστοσελίδα της ΕΤΕ. Η ολοκλήρωση των εν λόγω συναλλαγών προϋποθέτει την προηγούμενη καταβολή της απαιτούμενης προμήθειας με χρέωση τραπεζικού λογ/σμού 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 οιασδήποτε τρίτου για τυχόν πράξεις ή παραλείψεις των προσώπων αυτών.
- 4.9 Ο Πελάτης γνωρίζει και αποδέχεται ότι με τη λήξη της νομιμοποίησης της εκπροσώπησής του στην Τράπεζα, διακόπτεται 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 εκπροσώπησής 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 περιέχονται 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 όρου 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 όρου 2.6 της παρούσας.
 - γ) Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε θετική ή αποθετική ζημία του Πελάτη η οποία οφείλεται σε δικό του πταίσμα 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 ή καταστροφής ή καταστολής λειτουργίας των συστημάτων της Τράπεζας ή κάποιου μηχανήματος ή μέσου πρόσβασης στο Δίκτυο ή στο Διαδίκτυο ή καθ' οιοδήποτε τρόπο διακοπή λειτουργίας του συστήματος.
 - ε) Η Τράπεζα δεν ευθύνεται σε περίπτωση που διακοπεί η σύνδεση του Πελάτη με τρίτο φορέα (π.χ με παροχέα κινητής τηλεφωνίας ή παροχέα πρόσβασης στον Διαδίκτυο) με αποτέλεσμα να μην είναι δυνατή η παροχή των Υπηρεσιών της παρούσας Σύμβασης.
- 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 τεχνογνωσίας σε σχέση με τα ως άνω.
- 7.2** Η Τράπεζα, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας σύμβασης, παρέχει στον Πελάτη το μη αποκλειστικό και ανεκχώρητο 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 οιονδήποτε 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 οποτεδήποτε την παρούσα σύμβαση χωρίς τήρηση προθεσμίας, με την επέλευση ενός ή και περισσότερων εκ των παρακάτω γεγονότων:
- α) Εάν ο Πελάτης παραβιάσει οποιονδήποτε εκ των όρων της παρούσας σύμβασης που συμφωνούνται όλοι ουσιαστικά.



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ

USERID

Internet Banking
Αίτηση Εισαγωγής Φυσικού Προσώπου

Αριθμός Πελάτη ΣΥ.ΔΙ.ΠΕΛ. : _____*

Στοιχεία Φυσικού Προσώπου

Επώνυμο: _____ Όνομα: _____ Όνομα Πατρός: _____

Στοιχεία ταυτότητας: _____

Λογαριασμοί προς σύνδεση

ΚΑΤ/ΜΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΛΟΓ/ΣΜΟΥ	ΝΟΜΙΣΜΑ	ΚΑΤ/ΜΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΛΟΓ/ΣΜΟΥ	ΝΟΜΙΣΜΑ
_____	_____ - _____	0	_____	_____ - _____	0
_____	_____ - _____	0	_____	_____ - _____	0
_____	_____ - _____	0	_____	_____ - _____	0

Κωδικό Πελάτη Συστήματος Τίτλων ΕΤΕ προς σύνδεση

*** Συμπληρώνονται από το Κατάστημα**

Παρακαλώ να μου χορηγήσετε USERID με το οποίο θα πραγματοποιώ τραπεζικές συναλλαγές μέσω του Internet, σύμφωνα με τους όρους που αναγράφονται στη σύμβαση που έχει συμφωνηθεί μεταξύ της Τράπεζας και εμένα.

Δηλώνω ότι ανάγνωσα και κατόρθωσα όλο το κείμενο της σύμβασης. Συγχρόνως δηλώνω ότι όλα τα παραπάνω είναι ορθά και πλήρη.

Τόπος/Ημερομηνία :

Ελέγχθηκε η ακρίβεια των παραπάνω στοιχείων και ΕΓΚΡΙΝΕΤΑΙ η έκδοση USERID.

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α. Ε.
ΚΑΤ/ΜΑ

Υπογραφή: _____



Internet Banking

Αίτηση Εισαγωγής Νομικού Προσώπου

Αριθμός Πελάτη ΣΥ.ΔΙ.ΠΕΛ. : *

Στοιχεία Νομικού Προσώπου

Επωνυμία:
 Διακρ. τίτλος: ΑΦΜ:

Ενδειξη Επενδυτή: *

Προσοχή: Τα στοιχεία που συμπληρώνονται στις παρακάτω ενότητες είναι διαθέσιμα σε όλες τις Θέσεις Εργασίας

Λογαριασμοί προς σύνδεση

ΚΑΤ/ΜΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΛΟΓ/ΣΜΟΥ	ΝΟΜΙΣΜΑ	ΚΑΤ/ΜΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΛΟΓ/ΣΜΟΥ	ΝΟΜΙΣΜΑ
<input type="text"/>	<input type="text"/> - <input type="text"/>	<input type="text"/> 0	<input type="text"/>	<input type="text"/> - <input type="text"/>	<input type="text"/> 0
<input type="text"/>	<input type="text"/> - <input type="text"/>	<input type="text"/> 0	<input type="text"/>	<input type="text"/> - <input type="text"/>	<input type="text"/> 0
<input type="text"/>	<input type="text"/> - <input type="text"/>	<input type="text"/> 0	<input type="text"/>	<input type="text"/> - <input type="text"/>	<input type="text"/> 0

Κωδικοί Πελάτη Συστήματος Τίτλων ΕΤΕ προς σύνδεση

Επιτρεπόμενες συναλλαγές ή ομάδες συναλλαγών

Με τον κωδικό συναλλαγής 9999 δηλώνονται αυτόματα όλες οι συναλλαγές.

* Συμπληρώνονται από το Κατάστημα

Παρακαλούμε να μας χορηγήσετε USERID με το οποίο θα πραγματοποιώ τραπεζικές συναλλαγές μέσω του Internet, σύμφωνα με τους όρους που αναγράφονται στη σύμβαση που έχει συμφωνηθεί μεταξύ της Τράπεζας και του Νομικού Προσώπου.

Δηλώνουμε ότι αναγνώσαμε και κατανοήσαμε όλο το κείμενο της σύμβασης. Συγχρόνως δηλώνουμε ότι όλα τα παραπάνω είναι ορθά, ακριβή και πλήρη.

Τόπος/Ημερομηνία :

Ελέγχθηκε η ακρίβεια των παραπάνω στοιχείων και ΕΓΚΡΙΝΕΤΑΙ η έκδοση USERID.

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α. Ε.
ΚΑΤ/ΜΑ



Internet Banking

Αίτηση Εισαγωγής Θέσης Εργασίας Νομικού Προσώπου

UserID Νομικού Προσώπου _____

Στοιχεία Νομικού Προσώπου

Επωνυμία: _____

Διακρ. τίτλος: _____

ΑΦΜ: _____

Λογαριασμοί προς σύνδεση

ΚΑΤ/ΜΑ ΑΡΙΘΜΟΣ ΛΟΓ/ΣΜΟΥ ΝΟΜΙΣΜΑ

____ - ____ 0

____ - ____ 0

____ - ____ 0

ΚΑΤ/ΜΑ ΑΡΙΘΜΟΣ ΛΟΓ/ΣΜΟΥ ΝΟΜΙΣΜΑ

____ - ____ 0

____ - ____ 0

____ - ____ 0

Κωδικοί Πελάτη Συστήματος Τίτλων ΕΤΕ προς σύνδεση

Επιτρεπόμενες συναλλαγές ή ομάδες συναλλαγών

____	____	____	____	____	____	____	____
____	____	____	____	____	____	____	____

Με τον κωδικό συναλλαγής 9999 δηλώνονται αυτόματα όλες οι συναλλαγές.

Κατηγοριοποίηση Θέσης Εργασίας

Κατηγορία: _____

Ανώτατο ποσό συναλλαγής: _____

Υπογραφές: _____

* Συμπληρώνεται από το Κατάστημα

Παρακαλούμε να μας χορηγήσετε USERID με το οποίο θα πραγματοποιούμε τραπεζικές συναλλαγές μέσω του Internet, σύμφωνα με τους όρους που αναγράφονται στη σύμβαση που έχει συμφωνηθεί μεταξύ της Τράπεζας και του Νομικού Προσώπου.

Δηλώνουμε ότι αναγνώσαμε και κατανοήσαμε όλο το κείμενο της σύμβασης. Συγχρόνως δηλώνουμε ότι όλα τα παραπάνω είναι αρθά ακριβή και πλήρη.

Τόπος/Ημερομηνία : _____

Ελέγχθηκε η ακρίβεια των παραπάνω στοιχείων και ΕΓΚΡΙΝΕΤΑΙ η έκδοση USERID.

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.
ΚΑΤ/ΜΑ _____

ΑΙΤΗΣΗ
 προς την
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.
 για χορήγηση κάρτας **ΕΘΝΟcash**



Παρακαλούμε συμπληρώστε με ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ.

ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΛΑΤΗ

(συμπληρώνεται από το Κατάστημα)

ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΡΤΑΣ

(συμπληρώνεται από το Κατάστημα)

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Επώνυμο: _____ Όνομα: _____
 Όνομα Πατέρα: _____ Φύλο: Άρρεν Θήλυ Ημερομηνία γέννησης:
 Αριθμ. Αστυν. Ταυτότητας: _____ Ημ/νία έκδοσης: _____ Εκδότρια Αρχή: _____
 Οικογενειακή κατάσταση: Άγαμος Έγγαμος Διαζευγμένος
 Δ/νση Κατοικίας: Οδός - Αριθμός: _____
 Ταχ. Κώδικας: _____ Δήμος: _____ Νομός: _____
 Επάγγελμα: _____ (συμπληρώνεται από το Κατάστημα)

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Δ/νση Επικοινωνίας: Οδός - Αριθμός: _____
 Ταχ. Κώδικας: _____ Δήμος: _____ Νομός: _____
 Τηλέφωνο: _____ Fax: _____ e-mail: _____

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΟΥ ΘΑ ΣΥΝΔΕΘΟΥΝ ΜΕ ΤΗΝ ΚΑΡΤΑ

Σημειώστε x στο λογαριασμό που ορίζετε ως κύριο:

Α. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ ΩΦΕΩΣ/ΤΡΕΧΟΥΜΕΝΟΙ ΑΡΙΘΜΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ	

Β. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟΥ ΑΡΙΘΜΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ	

Γ. ΛΟΙΠΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ		
ΑΡΙΘΜΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ	ΚΩΔ *	ΛΕΚΤΙΚΟ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ (μέχρι 10 χαρακτήρες)

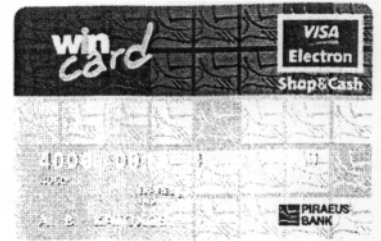
* Συμπληρώνεται από το Κατάστημα

Στο πλαίσιο της ΠΔ/ΤΕ 2344/19.12.94, όπως τροποποιήθηκε με την ΠΔ/ΤΕ 2449/5.8.99 και των Π.Δ. 96/93 και 104/94, παρακαλώ να μου χορηγήσετε κάρτα ΕΘΝΟcash, με την οποία θα πραγματοποιώ συναλλαγές μέσω των μηχανημάτων αυτόματης συναλλαγής (ΑΤΜ) της Τράπεζας, του Διατραπεζικού Δικτύου ΔΙΑΣΝΕΤ, καθώς και των ΑΤΜ του εξωτερικού με το σήμα Cirrus ή/και Maestro και θα προβοίω σε αγορές από επιχειρήσεις με το σήμα ΕΘΝΟcash/Maestro, σύμφωνα με τους όρους που περιγράφονται στο πίσω μέρος της αίτησης. Συγχρόνως, δηλώνω την ακριβεία των παραπάνω.

Ημερομηνία: _____ Υπογραφή: _____

Εγκρίνεται η έκδοση της κάρτας ΕΘΝΟcash

Ημερήσιο Όριο Αναλήψεων: _____
 Ημερήσιο Όριο Αγορών: _____
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.
 Κατάστημα: _____ Κ.Α. _____


ΑΙΤΗΣΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ

 Προς την
Τράπεζα Πειραιώς ΑΕ

Κατάστημα : _____ Κωδ. : _____

ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΕΠΩΝΥΜΟ	
▶	
ΟΝΟΜΑ	ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΕΡΑ
▶	▶

*** ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ Ή ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΟΥ ***

ΑΡΙΘΜΟΣ	ΗΜ.ΕΚΔΟΣΗΣ	ΕΚΔΟΤΡΙΑ ΑΡΧΗ
▶	▶	▶

*** ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΣΤΑ ΛΑΤΙΝΙΚΑ ΟΠΩΣ ΑΝΑΓΡΑΦΕΤΑΙ ΣΤΟ ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΟ ***

ΕΠΩΝΥΜΟ
▶
ΟΝΟΜΑ
▶

ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΚΑΡΤΑΣ

Η ΚΑΡΤΑ ΝΑ ΑΠΟΣΤΑΛΛΕΙ	
<input type="checkbox"/> ΣΤΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ (κωδικός)	
<input type="checkbox"/> ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ▼	
ΟΔΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ
▶	▶
ΤΑΧ.ΚΩΔΙΚΑΣ	ΠΟΛΗ
▶	▶

Παρακαλώ να μου χορηγήσετε την κάρτα Wincard Visa Electron, στο όνομά μου. Δηλώνω, ότι όλα τα στοιχεία που αναγράφονται στην παρούσα αίτηση είναι πλήρη και ακριβή, ότι διαβάστηκαν και έγιναν αποδεκτοί οι όροι της σύμβασης που αναγράφονται στο φύλλο «Σύμβαση Χορήγησης Κάρτας Συναλλαγών WINCARD VISA ELECTRON» σελίδες 2, 3 και 4, και διέπουν την χρήση της κάρτας και ότι πριν την υπογραφή της παρούσας αίτησης / σύμβασης ενημερώθηκα πλήρως από τους υπαλλήλους της Τράπεζας σχετικά με τα δικαιώματα και υποχρεώσεις μου που προκύπτουν από τη σύμβαση αυτή και ότι μου εξηγήθηκαν όλοι οι όροι της. Παρέχω την συναίνεσή μου, ώστε η εγκυρότητα των στοιχείων της αίτησής μου επιβεβαιωθεί από την Τράπεζα καταλλήλως και σύμφωνα με τις διατάξεις του Νόμου 2472/97 «Προστασία του ατόμου από την ετεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα».

ΑΙΤΩΝ - ΔΗΛΩΩ

ΥΠΟΓΡΑΦΗ
▶
ΤΟΠΟΣ & ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
▶

ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΡΤΑΣ *

▶

ΑΡΙΘΜΟΣ ΦΑΚΕΛΛΟΥ PIN *

▶

CRS ΠΕΛΑΤΗ *

▶

ΚΥΡΙΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ

▶

Τα πεδία με το (*) συμπληρώνονται από την Τράπεζα

ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟΥ

ΤΑ1 ▶
ΤΑ2 ▶
ΤΑ3 ▶
ΤΑ4 ▶
ΤΑ5 ▶

ΤΡΕΧΟΥΜΕΝΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ & ΑΝΟΙΧΤΑ ΔΑΝΕΙΑ

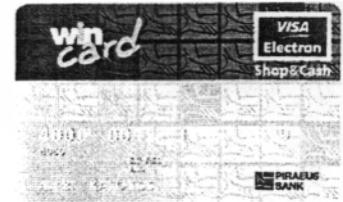
ΤΔ1 ▶
ΤΔ2 ▶
ΤΔ3 ▶
ΤΔ4 ▶
ΤΔ5 ▶

ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ

ΠΚ1 ▶
ΠΚ2 ▶
ΠΚ3 ▶
ΠΚ4 ▶
ΠΚ5 ▶

ΣΥΜΠΛΗΡΩΝΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ

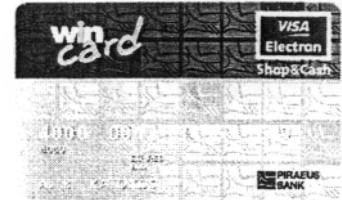
ΣΧΟΛΙΑ
▶
▶
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ
▶
ΥΠΟΓΡΑΦΗ
▶

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΡΤΑΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ WINCARD VISA ELECTRON**

Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ Α.Ε. (στο εξής "η Τράπεζα") χορηγεί την κάρτα συναλλαγών WINCARD VISA ELECTRON (στο εξής "Κάρτα"), στον αντισυμβαλλόμενο - αιτούντα (στο εξής "Κάτοχος"), που αναφέρεται στην «Αίτηση Χορήγησης Χρεωστικής Κάρτας» και η οποία επισυνάπτεται στην παρούσα, για κάθε νόμιμη χρήση. Η χορήγηση / χρήση διέπεται από τους παρακάτω όρους οι οποίοι στο σύνολό τους συνομολογούνται ως ουσιώδεις:

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ:

1. Η Κάρτα είναι Κάρτα Αυτόματης Συναλλαγής και χρεωστική ταυτόχρονα και επιτρέπει στον Κάτοχό της να πραγματοποιεί συναλλαγές:
 - ολόκληρο το 24ωρο, σε περιβάλλον ON LINE - REAL TIME (ηλεκτρονική επικοινωνία σε πραγματικό χρόνο), μέσω του Δικτύου των Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ATM) της Τράπεζας και του δικτύου των ATM της ΔΙΑΣ.
 - σε επιχειρήσεις που φέρουν το σήμα VISA ELECTRON μέσω συσκευής ηλεκτρονικών πληρωμών (EFT/POS) και δέχονται την κάρτα ως μέσο πληρωμής
 - στο εξωτερικό, σε ATM και επιχειρήσεις με το σήμα VISA ELECTRON μέσω συσκευής ηλεκτρονικών πληρωμών (EFT/POS).
2. Η Κάρτα, στην οποία είναι αποτυπωμένο το όνομα του Κατόχου, ανήκει και παραμένει στην κυριότητα της Τράπεζας καθ' όλη τη διάρκεια της ισχύος της.
Η Κάρτα είναι αυστηρώς προσωπική και απαγορεύεται η μεταβίβαση ή η παραχώρησή της από τον Κάτοχό της, καθώς και η χρήση της από άλλο πρόσωπο.
3. Η χρήση της Κάρτας από τον Κάτοχο στο Δίκτυο των ATM γίνεται πάντα σε συνδυασμό με τον Προσωπικό Αριθμό Αναγνώρισης (PIN) που χορηγεί η Τράπεζα σε αυτόν. Ο αριθμός αυτός είναι μοναδικός, ισοδύναμος με την υπογραφή του Κατόχου και πρέπει να παραμένει αυστηρά προσωπικός. Ο Κάτοχος οφείλει να καταστρέψει αμέσως το σχετικό σημείωμα της Τράπεζας με το οποίο του γνωστοποιείται το PIN, αφού προηγουμένως το απομνημονεύσει και να φροντίζει για τη μη διαρροή του σε τρίτο πρόσωπο. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται απέναντι του Κατόχου για μέσω των Α.Τ.Μ. πρόσβαση σε οποιονδήποτε λογαριασμό του από μη εξουσιοδοτημένο πρόσωπο με επιφύλαξη των διατάξεων της σχετικής νομοθεσίας.
4. Η χρήση της Κάρτας από τον Κάτοχο στο δίκτυο των συμβεβλημένων επιχειρήσεων θεωρείται ολοκληρωμένη είτε με την υπογραφή από τον Κάτοχο των χρεωστικών δελτίων ή των αποδείξεων που εκδίδονται από τις συσκευές ηλεκτρονικών πληρωμών (EFT/POS) είτε με την πληκτρολόγηση του PIN στις συσκευές EFT/POS που παρέχουν αυτή τη δυνατότητα.
5. Ο Κάτοχος υποχρεούται σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας της Κάρτας του ή διαρροής του PIN, να ενημερώνει αμέσως την Τράπεζα τηλεφωνικώς αρχικά και στη συνέχεια με υπεύθυνη δήλωση, σε εργάσιμη ημέρα και κατά τις ώρες λειτουργίας για το κοινό. Ο Κάτοχος αποδέχεται ρητώς ότι η απομόνωση της Κάρτας από το ηλεκτρονικό δίκτυο θα γίνεται το συντομότερο δυνατό σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές λειτουργίας του συστήματος. Η έκδοση νέας Κάρτας γίνεται με την υποβολή σχετικής προς τούτο αίτησης στην Τράπεζα.
6. Ο Κάτοχος οφείλει να γνωστοποιεί τυχόν αλλαγή της διεύθυνσης επικοινωνίας και των λοιπών στοιχείων που δήλωσε αρχικά. Μέχρι τη γνωστοποίηση τέτοιας αλλαγής στην Τράπεζα, κάθε κοινοποίηση εγγράφου στην παλιά διεύθυνση και με τα παλιά στοιχεία θεωρείται έγκυρη.
7. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να ανανεώνει την Κάρτα στη λήξη της, εκτός εάν ο Πελάτης ζητήσει εγγράφως την μη ανανέωσή της τουλάχιστον σαρανταπέντε (45) ημέρες πριν από τη λήξη της ισχύος της. Η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να ακυρώνει την Κάρτα χωρίς προειδοποίηση του Κατόχου, αν έχουν σημειωθεί περιστατικά παραβίασης των εν λόγω όρων ή έχουν μεταβληθεί οι προϋποθέσεις πάνω στις οποίες βασίσθηκε για την αρχική χορήγηση της Κάρτας.
8. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία του Κατόχου, εκτός εάν αυτή προκλήθηκε από δόλο ή βαριά αμέλεια των οργάνων της.
9. Η Τράπεζα έχει το δικαίωμα ανά πάσα στιγμή να εισπράττει το ποσόν της οφειλής της Κάρτας από οποιονδήποτε λογαριασμό τηρεί ο Κάτοχος στην Τράπεζα, ο οποίος και την εξουσιοδοτεί ανεκκλήτως να χρεώνει, χωρίς προηγούμενη ειδοποίησή του, οποιονδήποτε λογαριασμό του κατά την κρίση της, με ποσό ίσο προς την οφειλή του. Ο Κάτοχος διατηρεί το δικαίωμα υπερανάληψης από τρεχούμενο λογαριασμό, στο ύψος και με χρεωστικό επιτόκιο που καθορίζονται στην επιμέρους σύμβαση ανοίγματος του λογαριασμού αυτού. Σε τυχόν άλλη περίπτωση ανάληψης με υπέρβαση του πιστωτικού υπολοίπου των συνδεδεμένων λογαριασμών, ο Κάτοχος υποχρεούται αμέσως μετά την τηλεφωνική ειδοποίηση της Τράπεζας να καταθέσει το ποσό στον αντίστοιχο λογαριασμό με τους αναλογούντες χρεωστικούς τόκους υπερημερίας. Συμφωνείται από τώρα ότι οποιαδήποτε απαίτηση της Τράπεζας για το λόγο αυτό, αποδεικνύεται πλήρως με απόσπασμα των μηχανογραφικών στοιχείων και των βιβλίων της, επιτρεπομένης ανταποδείξεως.
10. Ο Κάτοχος είναι υποχρεωμένος να επιστρέψει την Κάρτα σε πρώτη ζήτηση. Μετά την ειδοποίηση για την επιστροφή της Κάρτας, ο οποιοσδήποτε τρόπος χρήσης της από τον Κάτοχο συνιστά παράνομη πράξη. Ο Κάτοχος ευθύνεται στην περίπτωση αυτή για όλες τις συναλλαγές που έγιναν με βάση την Κάρτα μέχρι την επιστροφή της στην Τράπεζα.
11. Η διακοπή λειτουργίας οποιουδήποτε ATM είτε τερματικών EFT/POS ή και όλων μετά από διαπίστωση βλάβης ή για άλλους τεχνικούς λόγους, είναι στην κρίση της Τράπεζας, χωρίς υποχρέωση προειδοποίησης του Κατόχου.
12. Για κάθε συναλλαγή στα Α.Τ.Μ. και στις ηλεκτρονικές συσκευές EFT/POS εφόσον είναι τεχνικά δυνατά, εκδίδεται με την περαίωσή της ένα μηχανογραφημένο σημείωμα αποτύπωσής της. Ο Κάτοχος αποδέχεται ρητώς ότι όλες αυτές οι εγγραφές στους συνδεδεμένους λογαριασμούς τον δεσμεύουν και ότι οι σχετικές εκτυπώσεις του Μηχανογραφικού Συστήματος, είναι η πλήρης απόδειξη για την κίνηση των λογαριασμών του, επιτρεπομένης ανταποδείξεως.
13. Η Τράπεζα δικαιούται να χρεώνει με έξοδα πάσης φύσεως συναλλαγές που πραγματοποιούνται με την χρήση της Κάρτας σε όλες τις συσκευές ή/και σε όλα τα μέσα που μπορεί να χρησιμοποιηθεί, σύμφωνα με το εκάστοτε τιμολόγιο εξόδων της που

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΡΤΑΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ WINCARD VISA ELECTRON**

αναρτάται εγκαίρως στα Καταστήματά της. Ομοίως η Τράπεζα εφαρμόζει στις συναλλαγές αυτές αξία (vauler) σύμφωνα με το τιμολόγιο προμηθειών της που αναρτάται στα Καταστήματά της.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΚΑΡΤΑΣ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΤΩΝ ΑΤΜ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Ο Κάτοχος μπορεί να συνδέει στην Κάρτα του περισσότερους του ενός λογαριασμούς τους οποίους τηρεί, στην Τράπεζα και των οποίων είναι δικαιούχος ή συνδικαιούχος. Ένας από τους λογαριασμούς αυτούς ορίζεται από τον Κάτοχο ως κύριος λογαριασμός, στον οποίο θα χρεώνονται αναλήψεις που γίνονται κατά τη λειτουργία «Ταχεία Ανάληψη» στα ΑΤΜ του δικτύου μας και στα ΑΤΜ του εξωτερικού καθώς επίσης και συναλλαγές στα ΕFT/POS.

ΑΝΑΛΗΨΗ

Ο Κάτοχος μπορεί μέσω του Δικτύου των ΑΤΜ της Τράπεζας να προβαίνει σε αναλήψεις μετρητών ολόκληρο το 24ωρο, και τις μη εργάσιμες ημέρες, σε περιβάλλον ON LINE - REAL TIME, από τους λογαριασμούς με τους οποίους έχει συνδεθεί η κάρτα του.

Διευκρινίζεται ότι η χρήση της Κάρτας ως πρόσβαση στους Λογαριασμούς Καταθέσεων του Κατόχου δεν είναι πιστωτική. Συνεπώς καμία ανάληψη δεν είναι δυνατή αν δεν υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στον αντίστοιχο Λογαριασμό Καταθέσεων. Η χρήση της Κάρτας ως χρεωστικής, επιτρέπεται μόνον εφόσον ο κύριος λογαριασμός έχει διαθέσιμο υπόλοιπο τουλάχιστον ίσο με το ποσό της συναλλαγής που πραγματοποιεί με αυτήν (την κάρτα).

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα καθορισμού των εκάστοτε ανώτατων ορίων αναλήψεων μέσω της Κάρτας ανά συναλλαγή, τα οποία μπορούν να μεταβάλλονται κατά την κρίση της Τράπεζας μετά προηγούμενη ειδοποίηση του Κατόχου.

Το όριο ανάληψης στη διάρκεια του 24ώρου (ημερήσιο όριο ανάληψης), αθροιστικά για όλους τους λογαριασμούς που συνδέονται με την Κάρτα, δε μπορεί να υπερβεί το ποσό που έχει γνωστοποιήσει η Τράπεζα στον Κάτοχο. Εάν το δικαίωμα της ανάληψης δεν ασκηθεί μία ημέρα, δεν μεταφέρεται ως δικαίωμα τις επόμενες ημέρες.

ΚΑΤΑΘΕΣΗ

Ο Κάτοχος αποκτά το δικαίωμα να πραγματοποιεί καταθέσεις μετρητών σε λογαριασμό του συνδεδεμένο με την Κάρτα, με την χρησιμοποίηση των ΑΤΜ της Τράπεζας καθώς και σε δίκτυο ΑΤΜ συνεργαζόμενων Τραπεζών. Εξαιρούνται τα ΑΤΜ που είναι εγκατεστημένα εκτός χώρων των Καταστημάτων της (off-site μηχανήματα).

Ο Κάτοχος έχει επίσης το δικαίωμα να πραγματοποιεί καταθέσεις επιταγών σε λογαριασμό του, συνδεδεμένου με την κάρτα, στα ΑΤΜ της Τράπεζας.

Η κατάθεση γίνεται σύμφωνα με τις οδηγίες της Τράπεζας με τη χρησιμοποίηση των ειδικών φακέλων κατάθεσης.

Δεν επιτρέπεται να τοποθετούνται μέσα στους φακέλους κατάθεσης κέρματα. Η Τράπεζα δε φέρει καμία ευθύνη στην περίπτωση που μέσα στους φακέλους έχουν συμπεριληφθεί και άλλες αξίες ή άλλα αντικείμενα.

Η Τράπεζα κατά την κρίση της λαμβάνει όλα τα μέτρα που απαιτούνται τόσο για την ασφάλεια των φακέλων που εισάγονται στο ΑΤΜ και τη διασφάλιση του αδιάβλητου της διαχείρισής τους, όσο και για την έγκαιρη προώθηση του περιεχομένου τους για την πίστωση των λογαριασμών, σύμφωνα πάντοτε με την εντολή του Κατόχου.

Η αποσφράγιση των φακέλων και η πίστωση των λογαριασμών γίνεται μετά το πέρας των συναλλαγών κάθε εργάσιμης ημέρας από τα ειδικά γι' αυτό το σκοπό εξουσιοδοτημένα όργανα της Τράπεζας.

Είναι ευνόητο ότι εάν η κατάθεση γίνει τις μη εργάσιμες ημέρες και ώρες, η αποσφράγιση του φακέλου και η πίστωση πραγματοποιείται την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Σε περίπτωση που οι φάκελοι δεν ανοιχθούν μέσα στα χρονικά διαστήματα που περιγράφονται παραπάνω για λόγους ανωτέρας βίας, η Τράπεζα δε φέρει καμία ευθύνη για τυχόν εκ του λόγου αυτού ζημία του κατόχου.

Το ποσό με το οποίο πιστώνεται ο λογαριασμός του κατόχου σε περίπτωση κατάθεσης, είναι αυτό που πιστοποιείται από τους εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους της Τράπεζας που ελέγχουν τους φακέλους των καταθέσεων, ακόμα και αν αυτό διαφέρει από το ποσό που έχει προσδιορίσει ο Πελάτης και το οποίο αναγράφεται στην απόδειξη συναλλαγής που έχει εκδοθεί από το ΑΤΜ, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης.

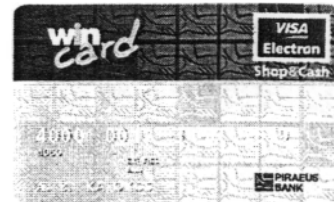
Στην περίπτωση κατάθεσης επιταγών ο Κάτοχος αποδέχεται ότι η Πίστωση του λογαριασμού του με το προϊόν των επιταγών που καταθέτει θεωρείται οριστική μετά την είσπραξή τους. Επίσης αναγνωρίζει και αποδέχεται ο Κάτοχος το ενδεχόμενο μη σφράγισης των επιταγών, που λόγω του χρόνου προσκόμισης / εμφάνισής τους στην Τράπεζα δεν θα καταστεί δυνατή η σφράγισή τους εντός της νόμιμης προθεσμίας εξαιτίας των κανόνων λειτουργίας του συστήματος ΔΗΣΣΕ είτε του απαιτούμενου χρόνου διακίνησης του σώματός τους με τον παραδοσιακό συμψηφισμό, και απαλλάσσει την Τράπεζα από κάθε ευθύνη.

Με την κατάθεση ποσών μέσω των ΑΤΜ ο Κάτοχος εξουσιοδοτεί την Τράπεζα να εκδώσει κάθε σχετικό παραστατικό αναγκαίο για την εκτέλεση των οδηγιών του.

Η Τράπεζα δε φέρει καμία ευθύνη αν το περιεχόμενο κάποιου φακέλου, που δεν έχει σφραγισθεί καλά, χυθεί και ανακατευθεί με το περιεχόμενο άλλου φακέλου, που παρουσίασε το ίδιο πρόβλημα. Σε αυτή την περίπτωση η Τράπεζα προβαίνει στην κατανομή των χρημάτων που βρέθηκαν κατ' αυτόν τον τρόπο ανακατεμένα μέσα στο χρηματοκιβώτιο του ΑΤΜ, αρχικά σύμφωνα με το ποσό που αναγράφεται πάνω στους φακέλους και στη συνέχεια - αν υπάρχει διαφωνία - κατά την κρίση της και αφού λάβει υπόψη της συγκεκριμένα στοιχεία, χωρίς να φέρει ευθύνη για την περιουσιακή, ζημία που τυχόν προκύψει στον Καταθέτη.

ΆΛΛΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Ο Κάτοχος έχει τη δυνατότητα με τη χρήση του Δικτύου των ΑΤΜ να πληροφορείται τα υπόλοιπα των λογαριασμών, που είναι συνδεδεμένοι με την Κάρτα του.



ΣΥΜΒΑΣΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΡΤΑΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ WINCARD VISA ELECTRON

Ο Κάτοχος μπορεί να πραγματοποιεί μεταφορές ποσών μεταξύ των συνδεδεμένων με την Κάρτα του λογαριασμών, σύμφωνα πάντοτε με τις σχετικές οδηγίες της Τράπεζας και με όσα ισχύουν αναφορικά με τις ημερομηνίες αξίας χρέωσης και πίστωσης των ποσών.

Ο Κάτοχος μπορεί, εφόσον έχει συνδέσει στην κάρτα (WINCARD VISA ELECTRON) μία ή περισσότερες πιστωτικές κάρτες, να πραγματοποιεί, μέσω της εν λόγω κάρτας, πληρωμές σε αυτές τις πιστωτικές κάρτες, με χρέωση του λογαριασμού του.

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα τροποποίησης των όρων της σύμβασης αυτής, περιλαμβανομένων και τυχόν επιβαρύνσεων του Κατόχου, γνωστοποιεί δε έγκαιρα στον Κάτοχο κάθε τροποποίηση και το χρόνο έναρξης της ισχύος της. Ο Κάτοχος, εάν δεν αποδεχθεί τις τροποποιήσεις αυτές, υποχρεούται να επιστρέψει την κάρτα αμέσως στην Τράπεζα, αλλιώς θεωρείται ότι τις αποδέχεται.

Αρμόδια για την επίλυση κάθε διαφοράς που τυχόν προκύψει από τη Σύμβαση είναι τα Δικαστήρια του τόπου κατάρτισής της και εφαρμοστέο δίκαιο το Ελληνικό.

Η σύμβαση διαβάστηκε πολύ προσεκτικά από τους ενδιαφερόμενους και υπογράφηκε σε τόσα αντίτυπα όσοι οι συμβαλλόμενοι, έκαστος δε από αυτούς έλαβε ένα.

ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ & ΤΟΚΟΦΟΡΩΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΩΝ

7. ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ					
Α/Α	ΕΙΔΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Εργ.Ημ. Valeur	%	ΕΥΡΩ	
				ΕΛΑΧΙΣΤΗ	ΑΝΩΤΑΤΗ
7.1 Συναλλαγές στα ΑΤΜς της Τράπεζας Πειραιώς					
7.1.1	Κατάθεση Μετρητών & επιταγών	(1)		Χωρίς προμήθεια	
7.1.2	Ανάληψη μετρητών ⁽²⁾	0		Χωρίς προμήθεια	
7.1.3	Μεταφορά ποσού ⁽²⁾ - Χρέωση - Πίστωση	0		Χωρίς προμήθεια	
		0			
7.1.4	Ερώτηση υπολοίπου			Χωρίς προμήθεια	
7.1.5	Πληρωμή λογαριασμού ΔΕΗ	0	Πάγιο	0,29	
7.1.6	Πληρωμή λογαριασμού ΟΤΕ	0		Χωρίς προμήθεια	
7.2 Συναλλαγές στο δίκτυο των ΑΤΜς ALPHANET					
7.2.1	Κατάθεση Μετρητών	3		Χωρίς προμήθεια	
7.2.2	Ανάληψη Μετρητών ⁽²⁾	0	0,20% + 1,00€		3,00
7.2.3	Μεταφορά Ποσού ⁽²⁾ - Χρέωση - Πίστωση	0	Πάγιο	0,30	
		1			
7.2.4	Ερώτηση υπολοίπου		Πάγιο	0,35	
7.3 Συναλλαγές μέσω ΔΙΑΣ					
7.3.1	Ανάληψη Μετρητών	0	1,00%	1,10	3,00
7.3.2	Ερώτηση Υπολοίπου		Πάγιο	0,55	
7.4 ΑΤΜ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ					
7.4.1	Ανάληψη Μετρητών σε Χώρες εντός ζώνης ΕΥΡΩ	0	1,00%	1,10	3,00
7.4.2	Ερώτηση Υπολοίπου σε Χώρες εντός ζώνης ΕΥΡΩ		Πάγιο	0,55	
7.4.2	Ανάληψη Μετρητών σε Χώρες εκτός ζώνης ΕΥΡΩ	0	Πάγιο	5,00	
7.4.2	Ερώτηση Υπολοίπου σε Χώρες εκτός ζώνης ΕΥΡΩ		Πάγιο	1,00	
7.5 Συναλλαγές στο δίκτυο των ΑΤΜς της Tirana Bank					
7.5.1	Ανάληψη μετρητών ⁽²⁾	0	Πάγιο	4,00	
7.5.3	Ερώτηση υπολοίπου		Πάγιο	0,55	
7.6 Αγορές σε Εμπορικά Καταστήματα με χρήση των συσκευών ΕΦΤ/ΡΟS					
7.6.1	Αγορές σε Εμπορικά Καταστήματα στην Ελλάδα	0		Χωρίς προμήθεια	
7.6.2	Αγορές σε Εμπορικά Καταστήματα εκτός Ελλάδας	0		Χωρίς προμήθεια	

ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

- (1) Όπως οι ταμειακές συναλλαγές
 (2) Εάν γίνει μετά την αλλαγή ημερομηνίας ή σε μη εργάσιμες ημέρες φέρει valeur την επόμενη εργάσιμη ημέρα

ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ & ΤΟΚΟΦΟΡΩΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΩΝ

24		WINBANK - ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΑ ΕΜΒΑΣΜΑΤΑ			
Α/Α	ΕΙΔΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	%	ΕΥΡΩ		
			Ελάχιστη	Ανώτατη	
24.1	Εμβάσματα στην Ευρωπαϊκή Ένωση				
24.1.1	έως € 100,00 (STP-Regulated) ⁽¹⁾	ΠΑΓΙΟ	3,50		
24.1.2	από € 100,01 έως € 12.500,00 (STP-Regulated) ^(1 + 2)	ΠΑΓΙΟ	3,50		
24.1.3	άνω των € 12.500,01 ^(1 + 2)	0,10%	12,50	125,00	
24.2	Εμβάσματα σε λοιπές χώρες				
24.2.1	έως € 100,00 ⁽¹⁾	ΠΑΓΙΟ	7,50		
24.2.2	άνω των € 100,01 ^(1 + 2)	0,15%	7,50	175,00	
24.3	Ακύρωση / Τροποποίηση Εξερχόμενου Εμβάματος⁽³⁾	ΠΑΓΙΟ	15,00		
24.4	Μετατροπή συναλλάγματος	0,10%	3,00	40,00	
24.5	Πληρωμή προλογίου μέσω CIA	ΠΑΓΙΟ	2,50		
24.6	Έξοδα αποστολής μηνύματος⁽⁴⁾				
24.6.1	- Ευρώπη	ΠΑΓΙΟ	4,00		
24.6.2	- Αμερική	ΠΑΓΙΟ	7,50		
24.6.3	- Λοιπές χώρες	ΠΑΓΙΟ	7,50		
24.7	Έξοδα για ελλιπείς οδηγίες εμβάματος⁽⁵⁾	ΠΑΓΙΟ	10,00		

ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ:

- (1) Όλα τα εμβάσματα που παραλαμβάνονται μέσω winbank, αποστέλλονται με ένδειξη εξόδων SHA και χωρίς την ένδειξη επείγοντος. Τα εμβάσματα αποστέλλονται σε πίστωση λογαριασμών δικαιούχων με ημερομηνία αξίας 1 εργάσιμης ημέρας για το ΕΥΡΩ (D+1) και 2 εργάσιμων ημερών για τα λοιπά νομίσματα (D+2)
Εισπράττονται επιπλέον έξοδα, εφόσον απαιτούνται, για:
- Μετατροπή συναλλάγματος (24.4)
- Ελλιπείς οδηγίες εμβάματος (24.7)
- (2) Εισπράττονται επιπλέον έξοδα αποστολής μηνύματος (24.6)
- (3) Η τράπεζα, στα πλαίσια των διατάξεων του Νόμου 2789/2000, σχετικά με το αμετάκλητο μιας εντολής, εκτελεί τις οδηγίες των πελατών της για τροποποίηση ή ακύρωση καταβάλλοντας κάθε δυνατή προσπάθεια. Η προμήθεια εισπράττεται ανεξαρτήτως του αποτελέσματος. Για κάθε επιπλέον μήνυμα της ίδιας υπόθεσης εισπράττονται το εκάστοτε ισχύοντα έξοδα αποστολής μηνύματος. Επίσης εισπράττονται τυχόν επιπλέον έξοδα που θα απαιτηθούν από άλλες τράπεζες.
- (4) Κανάλια αποστολής μηνύματος (SWIFT, DIASTRANSFER, TARGET, HERMES, EBA-STEP1, STEP2)
- (5) Ελλιπείς θεωρούνται οι οδηγίες του πελάτη όταν δεν φέρουν IBAN λογαριασμό δικαιούχου και η πληρωμή προσαρτίζεται σε χώρα που έχει υιοθετήσει τον IBAN. Το έξοδο μπορεί να χρεωθεί στον πελάτη και εκ των υστέρων, αν η τράπεζα του δικαιούχου εντοπίσει λανθασμένα ή ελλιπή στοιχεία κατά την παραλαβή της πληρωμής.

ΟΡΙΣΜΟΙ:

STP-Regulated= Straight Through Processing θεωρείται μια εντολή που πληροί τις προϋποθέσεις του κανονισμού 2560/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου & Συμβουλίου αλλά και των συμφωνιών CREDEURO και ICP του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Πληρωμών (European Payments Council).

ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ & ΤΟΚΟΦΟΡΩΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΩΝ

25. WINBANK ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΑ & ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ				
Α/Α	ΕΙΔΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	%	ΕΥΡΩ	
			ΕΛΑΧΙΣΤΗ	ΑΝΩΤΑΤΗ
25.1	Αγορά / Πώληση Μετοχών⁽¹⁾⁽⁷⁾			
25.1.1	Πινακίδιο από 0 έως 14.673,50 ΕΥΡΩ	1,00%	5,00	
25.1.2	Από 14.673,51 και άνω	0,60%		
25.2	Μισθοδοσίες Εταιρειών στην Τράπεζα Πειραιώς⁽²⁾		0,00	0,15
25.3	Πάγιες Εντολές⁽³⁾			
25.3.1	ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ	ΠΑΠΟ	0,30	
25.3.2	ΟΤΕ, MULTICHOICE, COSMOTE, ΤΕΒΕ, VW Bank, TELLAS		ΔΩΡΕΑΝ	
25.3.3	VODAFONE (ΡΑΝΑΦΟΝ, ΜΟΒΙΤΕΛ)	ΠΑΠΟ	0,44	
25.3.4	TELESTET (ΤΙΜ)	ΠΑΠΟ	0,50	
25.4	ΤΗΛΕ-ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΕΙΣ			
25.4.1	Ενημέρωση μέσω γραπτού μηνύματος SMS	ανά ειδοποίηση	0,12	
25.4.2	Ενημέρωση μέσω e-mail	ανά ειδοποίηση	0,05	
25.4.3	Ενημέρωση μέσω agent του Call Center της Τράπεζας (E-Phonia)	ανά ειδοποίηση	0,40	
25.5	Μαζικές Πληρωμές σε λογ/μούς της Τράπεζας Πειραιώς⁽⁴⁾	ΠΑΠΟ	0,20 (ανά πίστωση)	
25.6	Πάγιο Τέλος Σύνδεσης WINBANK^{(5) (6)}	ΕΦΑΠΑΞ	5,00 (ανά κοπή σύνδεσης)	
25.7	Επανάκδοση PIN		2,00	
25.8	Εντολές Πληρωμής			
25.8.1	ΔΕΗ	ΠΑΠΟ	0,30	
25.8.2	VODAFONE	ΠΑΠΟ	0,44	
25.8.3	ΟΤΕ, COSMOTE, ALLIANZ, VW Bank, TELLAS, Vodafone Refill, Q-Telecom		ΔΩΡΕΑΝ	
25.8.4	ΙΚΑ, ΤΕΒΕ, ΦΠΑ, Φόρος Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων		ΔΩΡΕΑΝ	

- (1) Η προμήθεια υπολογίζεται σε δύο κλίμακες επί της συνολικής αξίας του πινακιδίου π.χ. για Πινακίδιο συνολικής αξίας 16.000 Ευρώ η προμήθεια που θα πληρώσει ο πελάτης θα είναι $(14.673,50 \cdot 1\%) + (1.326,50 \cdot 0,6\%)$

Τα Μεταβαστικά Έξοδα, τα Έξοδα ΧΑΑ & ΑΕΑΤ και ο Φόρος για Αγορές και Πωλήσεις Ονομαστικών, Ανώνυμων Μετοχών καθώς και για Δικαιώματα Μετοχών υπολογίζονται ως εξής:

Μεταβαστικά Έξοδα: 0,06% επί της συνολικής αξίας του πινακιδίου

Έξοδα ΧΑΑ & ΑΕΑΤ: 0,025% επί της συνολικής αξίας του πινακιδίου

Στα έξοδα προστίθενται 0,06 ΕΥΡΩ ανά πράξη που έχει πραγματοποιηθεί

Φόρος: 0% για Αγορές Μετοχών

0,15% για Πωλήσεις Μετοχών

- (2) Ανά υπάλληλο
- (3) Ανά εξασφλούμενο λογαριασμό
- (4) Για παραγωγή και αποστολή ειδοποιητηρίου πίστωσης (advice), εισπράττεται προμήθεια 0,80 ΕΥΡΩ ανά ειδοποιητήριο.
- (5) Στο ποσό συμπεριλαμβάνεται ΦΠΑ 19%
- (6) Εξαιρούνται τα Νομικά Πρόσωπα
- (7) Valeur χρέωσης πελάτη (T+3) και πίστωση πελάτη (T+3) όπου T= ημερομηνία συναλλαγής