



**ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ  
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ**

**ΣΧΟΛΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ (Σ.Δ.Ο)**

**ΤΜΗΜΑ: ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ  
ΕΛΕΓΚΤΙΚΗΣ (ΧΡΗΜ.Ε.)**

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**«ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΡΑΠΕΖΩΝ  
ΚΑΙ Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ E-BANKING ΣΤΙΣ  
ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ»**

**ΠΑΠΑΔΗΜΗΤΡΙΟΥ ΑΡΙΣΤΕΙΔΗΣ**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : Κος ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ ΛΥΓΓΙΤΣΟΣ**

**ΚΑΛΑΜΑΤΑ, ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2012**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ .....	1
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ.....	5
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ .....	5
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	6
ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	7
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	8
ABSTRACT .....	10
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	11
Σκοπός .....	12
Δομή .....	12
Υπόθεση .....	12
Μέθοδος.....	12
1. ΚΕΦΑΛΑΙΟ .....	13
ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ .....	13
1.1. Ιστορική αναδρομή.....	15
1.1.1. Στην Ελλάδα.....	16
1.2. Οι στόχοι των τραπεζικών ιδρυμάτων .....	18
1.3. Νέες προκλήσεις στο τραπεζικό σύστημα .....	22
1.4. Ανταγωνισμός τραπεζών .....	25
1.5. Προϊόντα και υπηρεσίες .....	26
2. ΚΕΦΑΛΑΙΟ .....	30
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ .....	30
2.1. Εισαγωγή .....	30
2.2. Δομή Πληροφοριακών Συστημάτων .....	31
2.3. Συστήματα Επεξεργασίας Συναλλαγών.....	31
2.3.1. Επεξεργασία δέσμης και πραγματικού χρόνου .....	32
2.3.2. Χαρακτηριστικά των Συστημάτων Υποστήριξης Συναλλαγών.....	33
2.3.3. Παραδείγματα συστημάτων επεξεργασίας συναλλαγών .....	34
2.3.3.1. Επεξεργασία Παραγγελιών .....	34
2.3.3.2. Παρακολούθηση Αποθεμάτων (Inventory).....	34
2.3.3.3. Χρηματικές Εισροές (Accounts Receivable).....	34

2.3.3.4.	<i>Χρηματικές Εκροές (Accounts Payable)</i> .....	35
2.3.3.5.	<i>Μισθοδοσία</i> .....	35
2.3.3.6.	<i>Γενικό Λογιστικό Βιβλίο (Καθολικό) (general ledger)</i> .....	35
2.3.3.7.	<i>Ανθρώπινοι Πόροι (Human Resources)</i> .....	36
2.4.	<i>Ανάπτυξη συστημάτων επεξεργασίας συναλλαγών</i> .....	36
2.5.	<i>Συμπερασματικά</i> .....	38
2.5.1.	<i>Πλεονεκτήματα</i> .....	38
2.5.2.	<i>Μειονεκτήματα ΠΣ</i> .....	40
2.5.3.	<i>Επίλογος</i> .....	41
3.	<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ</b> .....	42
	<b>ONLINE ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ</b> .....	42
3.1.	<i>Οι εμπλεκόμενοι σε μια ηλεκτρονική πληρωμή</i> .....	42
3.2.	<i>Ηλεκτρονικά μέσα</i> .....	43
3.2.1.	<i>Το Internet και το World Wide Web</i> .....	44
3.2.1.1.	<i>Με ηλεκτρονικό υπολογιστή</i> .....	44
3.2.1.2.	<i>Με κινητό τηλέφωνο</i> .....	44
3.2.1.3.	<i>Με σταθερό τηλέφωνο</i> .....	45
3.3.	<i>Χρηματοοικονομικά εργαλεία</i> .....	45
3.4.	<i>Ηλεκτρονικές πληρωμές στο Internet</i> .....	46
3.4.1.	<i>Με το internetbanking κάθε τράπεζας</i> .....	46
3.4.1.1.	<i>Μεταφορά μεταξύ λογαριασμών</i> .....	47
3.4.1.2.	<i>Εξειδικευμένη σελίδα πληρωμής</i> .....	47
3.4.2.	<i>Ηλεκτρονικό εμπόριο</i> .....	48
3.4.3.	<i>Στο web site τρίτου φορέα (consolidator)</i> .....	49
3.4.4.	<i>Πληρωμή με πιστωτική και χρεωστική κάρτα</i> .....	50
3.4.5.	<i>Πληρωμές εκτός από πιστωτική και χρεωστική κάρτα</i> .....	52
3.4.5.1.	<i>Με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού</i> .....	52
3.4.5.2.	<i>Με τη χρήση προπληρωμένης κάρτας</i> .....	53
3.4.5.3.	<i>Διαπροσωπικές πληρωμές (Person-To-Person Payments)</i> .....	53
3.4.6.	<i>Κόστος ηλεκτρονικών πληρωμών</i> .....	55
3.4.7.	<i>Ασφάλεια συναλλαγών</i> .....	56
3.4.7.1.	<i>Κλοπή ταυτότητας (identity theft)</i> .....	56
3.4.7.2.	<i>Card Security Code</i> .....	57
3.4.7.3.	<i>Address Verification Service</i> .....	57

3.4.7.4.	SET.....	57
3.4.7.5.	3D-Secure .....	57
3.4.7.6.	«Υποπτα» websites.....	59
3.4.7.7.	Μαζική υποκλοπή στοιχείων καρτών .....	59
3.4.7.8.	Επιβεβαίωση με ειδικό κωδικό.....	59
3.4.8.	Ηλεκτρονικές πληρωμές με τηλέφωνο και κινητό τηλέφωνο .....	59
3.4.8.1.	Σταθερό τηλέφωνο .....	59
3.4.8.2.	Κινητό τηλέφωνο.....	60
3.5.	Οφέλη και πλεονεκτήματα .....	60
4.	ΚΕΦΑΛΑΙΟ .....	62
ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ .....		62
4.1.	Εισαγωγικά .....	62
4.2.	Ο ρόλος της τράπεζας.....	63
4.2.1.	Ταυτοποίηση τράπεζας .....	63
4.2.2.	Ταυτοποίηση χρήστη.....	63
4.2.3.	Εξασφάλιση της μεταφοράς δεδομένων.....	64
4.2.4.	Ελεγχόμενη πρόσβαση στα συστήματα της τράπεζας .....	65
4.2.5.	Επιπλέον δικλείδες ασφαλείας.....	65
4.2.5.1.	Εισαγωγή στοιχείων εισόδου .....	65
4.2.5.2.	Αυτόματη αποσύνδεση χρήστη .....	65
4.2.5.3.	Υποχρεωτική αλλαγή κωδικών .....	65
4.3.	Διαδικασίες.....	65
4.4.	Ο ρόλος του χρήστη.....	66
5.	ΚΕΦΑΛΑΙΟ .....	67
E-BANKING ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ.....		67
5.1.	Εθνική Τράπεζα.....	67
5.2.	Τράπεζα Πειραιώς .....	68
5.3.	Alpha Bank .....	71
5.4.	TBank .....	73
5.5.	Αγροτική Τράπεζα .....	74
5.6.	Εμπορική Bank.....	77
5.7.	Eurobank.....	78
5.8.	Citibank .....	80
5.9.	Marfinbank .....	80

5.10.	Τράπεζα Κύπρου.....	82
5.11.	Attica bank.....	84
5.12.	Οφέλη από την χρήση e-banking.....	84
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....		86
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....		89

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1: Τα στοιχεία του συστήματος e-banking, Πελάτης – Διαδίκτυο – Τράπεζα.....	11
Εικόνα 2: Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος.....	14
Εικόνα 3: Η παλαιότερη τράπεζα είναι η Monte dei Paschi di Siena.....	15
Εικόνα 4: Απεικόνιση του Retail Banking.....	27
Εικόνα 5: Απεικόνιση του Wholesale Banking.....	28

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Στοιχεία ισολογισμού τραπεζών.....	20
Πίνακας 2: Προμήθεια Τράπεζας.....	84

## ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Κατά τη διάρκεια εκπόνησης της πτυχιακής εργασίας συχνά είχα την ψευδαίσθηση ότι πρόκειται για μια μοναχική διαδικασία. Με την ολοκλήρωσή της, εκτίμησα τη συμβολή πολλών τόσο σε επιστημονικό, όσο και σε προσωπικό επίπεδο και αισθάνομαι ότι οφείλω ένα μεγάλο ευχαριστήσω για την υποστήριξή τους.

Πρώτα από όλους τον επιβλέποντα Καθηγητή κ. Αλέξανδρο Λυγγίτσο. Τον ευχαριστώ για την καθοδήγησή του, τις πολύτιμες συμβουλές και υποδείξεις του, τις ευκαιρίες, τη συμπαράστασή του και την υπομονή του όλο το χρονικό διάστημα που χρειάστηκε για την εκπόνηση της εργασίας.

Τον φίλο μου Αθανάσιο Πατρόπουλο για την πολύτιμη φιλία (πηγή θετικής ενέργειας σε περιόδους πνευματικής κούρασης), και συμπαράστασή του όλο αυτό το χρονικό διάστημα αλλά και για το μέλλον.

Τέλος, δεν υπάρχουν λόγια να εκφράσω την αγάπη και την ευγνωμοσύνη μου στους γονείς μου. Ό, τι έχω καταφέρει στη ζωή μου αισθάνομαι ότι το οφείλω στην αγάπη, την υποστήριξη, την εμπιστοσύνη και τη γενναιοδωρία τους.

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Οι online τραπεζικές συναλλαγές (ή τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet ή e-banking), επιτρέπουν στους πελάτες ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος να διεξάγουν οικονομικές συναλλαγές σε μια ασφαλή ιστοσελίδα που διαχειρίζεται το εκάστοτε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, το οποίο μπορεί να είναι λιανικής πώλησης, εικονική τράπεζα, ή πιστωτική ένωση και μπορεί να περιλαμβάνει οποιοδήποτε συναλλαγές που σχετίζονται με τη χρήση απευθείας σύνδεσης.

Για να υπάρχει πρόσβαση σε online τραπεζική εγκατάσταση ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος, ο πελάτης πρωτίστως πρέπει να έχει προσωπική πρόσβαση στο Internet και έπειτα πρέπει να εγγραφεί στο ίδρυμα και την υπηρεσία, και να δημιουργήσει κάποιο κωδικό πρόσβασης για τον έλεγχο του online προγράμματος. Ο κωδικός πρόσβασης για ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές δεν είναι συνήθως ο ίδιος όπως και για τηλεφωνικές τραπεζικές υπηρεσίες.

Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα διαθέτουν πλέον συστηματικά για τον αριθμό των πελατών τους, για το κατά πόσο ή όχι οι πελάτες σκοπεύουν να έχουν πρόσβαση σε online τραπεζικές υπηρεσίες. Οι κωδικοί αριθμοί πελατών δεν είναι συνήθως ίδιοι με τους αριθμούς των λογαριασμών τους, επειδή ο αριθμός των λογαριασμών μπορεί να συνδέονται με τον αύξοντα αριθμό των πελατών. Ο πελάτης θα συνδεθεί με τον αριθμό – κωδικό του, για οποιαδήποτε online υπηρεσία που του παρέχει το ίδρυμα, με αυτούς τους λογαριασμούς που ελέγχουν οι πελάτες, η οποία μπορεί να είναι πληρωμή επιταγής, δανείων, πιστωτικών καρτών και άλλους λογαριασμούς.

Για να αποκτηθεί πρόσβαση στις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες, ο πελάτης πηγαίνει στην ιστοσελίδα του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος, και εισχωρεί στην ηλεκτρονική τραπεζική υπηρεσία, χρησιμοποιώντας τον αριθμό πελάτη και τον κωδικό πρόσβασης. Ορισμένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα έχουν δημιουργήσει πρόσθετα μέτρα ασφαλείας για την πρόσβαση, αλλά δεν υπάρχει συνεκτικότητα στην προσέγγιση που υιοθετήθηκε.



## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Για την ομαλή εξέλιξη της παρούσης πτυχιακής εργασίας η δομή της αποτελείται από την εισαγωγή, την θεωρητική προσέγγιση του θέματος σε πέντε κεφάλαια και τέλος τα συμπεράσματα.

Στην Εισαγωγή, παρατίθενται εισαγωγικές έννοιες. Ακόμη δίνονται ο σκοπός, η δομή, η υπόθεση και η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκαν για την εκπόνηση της πτυχιακής εργασίας.

Στο 1<sup>ο</sup> κεφάλαιο κρίθηκε σκόπιμο να αναφερθούμε στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Ακόμη αποσαφηνίσαμε τους στόχους των τραπεζικών ιδρυμάτων, τις νέες προκλήσεις στο τραπεζικό σύστημα, των ανταγωνισμό τραπεζών και τέλος προϊόντα και υπηρεσίες.

Στο 2<sup>ο</sup> κεφάλαιο διερευνώνται και αναλύονται τα πληροφοριακά συστήματα. Αυτό επιτυγχάνεται και με την παρουσίαση της δομής Πληροφοριακών Συστημάτων, των Συστημάτων Επεξεργασίας Συναλλαγών και την ανάπτυξη συστημάτων επεξεργασίας συναλλαγών.

Στο 3<sup>ο</sup> κεφάλαιο παρατίθεται οι online τραπεζικές συναλλαγές. Αναπτύσσεται η διαδικασία που ακολουθείται κατά την ηλεκτρονική πληρωμή, τα ηλεκτρονικά μέσα που χρησιμοποιούνται, τα χρηματοοικονομικά εργαλεία, ο τρόπος που πραγματοποιούνται οι ηλεκτρονικές πληρωμές στο Internet, και τέλος απαριθμούνται οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τιμολόγησης.

Στο 4<sup>ο</sup> κεφάλαιο αναλύονται εφαρμογές και η ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών στην πράξη. Ακόμη δίνεται ο ρόλος της τράπεζας, οι διαδικασίες που ακολουθούνται και τέλος ο ρόλος του χρήστη.

Στο 5<sup>ο</sup> κεφάλαιο αναπτύσσεται το e-banking στις ελληνικές τράπεζες. Αυτό επιτυγχάνεται και με την παρουσίαση του e-banking των ισχυρότερων Ελληνικών τραπεζών όπως: Εθνική τράπεζα, τράπεζα Πειραιώς, Alphabank, Aspibank, Αγροτική τράπεζα, Emporikibank, Eurobank, Citibank, Marfinbank, Τράπεζα Κύπρου και Atticabank. Έπειτα απαριθμούνται τα οφέλη από την χρήση e-banking.

Τέλος, στα συμπεράσματα προκύπτουν προβληματισμοί και εξάγονται συμπεράσματα από την χρήση e-banking στις ελληνικές τράπεζες.

## ABSTRACT

The smooth evolution of this thesis the structure consists of the introduction, the theoretical approach into five chapters and finally the conclusions. In the Introduction, basic concepts listed. Even given the purpose, structure, the case and the method used in preparing the dissertation.

In the first chapter appropriate to refer to financial institutions. Further clarified the objectives of banking institutions, the new challenges in the banking system, the banks compete and end products and services.

In the second chapter explores and analyzes information systems. This is achieved with the presentation of the structure information systems, transaction processing systems and the development of transaction processing systems.

In the third chapter is listed as online banking. Developed the procedure followed in the electronic payment, electronic media used, financial tools, the way out electronic payments on the Internet, and finally listed companies provide electronic invoicing.

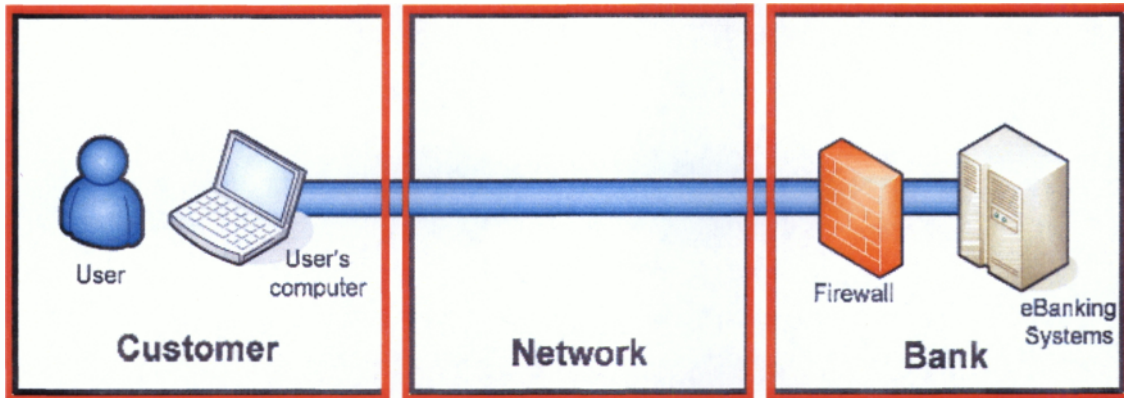
In the fourth chapter analyzes applications and the security of electronic transactions in practice. Even given the role of the bank, the procedures followed and finally the role of the user.

In the fifth chapter develops its e-banking to Greek banks. This is achieved with the launch of e-banking of the strongest Greek banks like National Bank, Piraeus Bank, Alpha bank, Aspisbank, Agricultural Bank, Emporiki bank, Eurobank, Citibank, Marfinbank, Bank of Cyprus and Attica bank. Then list the benefits of using e-banking.

Finally, the conclusions resulting reflections and lessons learned from the use of e-banking in Greek banks.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το e-banking (εικόνα 1) ορίζεται ως η αυτοματοποιημένη παράδοση των νέων παραδοσιακών τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών απευθείας στους πελάτες μέσω ηλεκτρονικών καναλιών επικοινωνίας. Το e-banking περιλαμβάνει τα συστήματα που επιτρέπουν σε πελάτες χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, ιδιώτες ή επιχειρήσεις, να έχουν πρόσβαση στους λογαριασμούς, να συναλλάσσονται, ή και να λαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες μέσω ενός δημόσιου ή ιδιωτικού δικτύου, συμπεριλαμβανομένου του Διαδικτύου ή κινητού τηλεφώνου.



Εικόνα 1: Τα στοιχεία του συστήματος e-banking, Πελάτης – Διαδίκτυο – Τράπεζα.

Οι πελάτες πρόσβασης υπηρεσιών e-banking χρησιμοποιούν μια έξυπνη ηλεκτρονική συσκευή, όπως έναν προσωπικό υπολογιστή (PC), προσωπικό ψηφιακό βοηθό (PDA), αυτόματο μηχάνημα ανάληψης μετρητών (ATM), είτε τηλέφωνο. Η Ηλεκτρονική τραπεζική, είναι επίσης γνωστή ως Ηλεκτρονική Μεταφορά Ταμείου (EFT)<sup>1</sup>, και χρησιμοποιεί τον υπολογιστή και την ηλεκτρονική τεχνολογία ως υποκατάστατο για τη διενέργεια ελέγχων και άλλων συναλλαγών. Το EFT ξεκίνησε μέσα από συσκευές καρτών που επιτρέπουν πρόσβαση σε λογαριασμούς. Πολλά

<sup>1</sup> Ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων (EFT), είναι η ηλεκτρονική ανταλλαγή ή μεταφορά χρημάτων από ένα λογαριασμό σε άλλο, είτε από ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα ή από πολλά διαφορετικά ιδρύματα, μέσω υπολογιστή.

χρηματοπιστωτικά ιδρύματα χρησιμοποιούν ATM ή χρεωστικές κάρτες με προσωπικούς αριθμούς αναγνώρισης (PIN) για το σκοπό αυτό.

## **Σκοπός**

Σκοπός της Πτυχιακής Εργασίας είναι οι online τραπεζικές συναλλαγές (e-banking) στις Ελληνικές Τράπεζες. Επίσης, αναλυθούν οι παροχές των πελατών ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος, που διεξάγουν οικονομικές συναλλαγές σε μια ασφαλή ιστοσελίδα που διαχειρίζεται το εκάστοτε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, και μπορεί να περιλαμβάνει οποιοδήποτε συναλλαγές που σχετίζονται με τη χρήση απευθείας σύνδεσης.

## **Δομή**

Στην παρούσα πτυχιακή εργασία θα μελετηθούν τα πληροφοριακά συστήματα τραπεζών και η χρήση του e-banking στις Ελληνικές Τράπεζες. Ακόμη θα διενεργηθεί βιβλιογραφική έρευνα για να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα.

## **Υπόθεση**

Η υπόθεση της πτυχιακής εργασίας έγκειται στην προσπάθειά μου να διατυπώσω τους λόγους για τους οποίους χρησιμοποιούνται οι online τραπεζικές συναλλαγές. Για το σκοπό αυτό μελέτησα και σύγκρινα βιβλιογραφία για τα πληροφοριακά συστήματα τραπεζών και την χρήση του e-banking στις Ελληνικές Τράπεζες.

## **Μέθοδος**

Η μέθοδος βασίζεται στην τεχνική της βιβλιογραφικής έρευνας, της οποίας ο λειτουργικός ρόλος είναι να δημιουργηθούν και να επεξεργαστούν τα δεδομένα έτσι ώστε να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα.

# 1. ΚΕΦΑΛΑΙΟ

## ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ

Η τράπεζα<sup>2</sup> είναι ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα<sup>3</sup> και ένας ενδιάμεσος χρηματοπιστωτικός οργανισμός<sup>4</sup> που δέχεται καταθέσεις<sup>5</sup> και διοχετεύει καταθέσεις σε δάνεια<sup>6</sup> και άλλες οικονομικές δραστηριότητες, είτε άμεσα είτε μέσω των αγορών κεφαλαίου<sup>7</sup>. Μια τράπεζα συνδέει τους πελάτες που έχουν ελλείμματα κεφαλαίου με πελάτες που έχουν πλεονάσματα κεφαλαίων (βασική αρχή των τραπεζών).

Λόγω της σημερινής κρίσιμης κατάστασης του χρηματοπιστωτικού συστήματος και της οικονομίας γενικότερα, οι τράπεζες θέσπισαν αυστηρές ρυθμίσεις στις περισσότερες χώρες. Οι περισσότερες τράπεζες λειτουργούν υπό ένα σύστημα γνωστό ως κλασματικά αποθεματικά<sup>8</sup> των τραπεζών, και έχουν στην κατοχή τους μόνο ένα μικρό αποθεματικό<sup>9</sup> των κεφαλαίων που τους έχουν κατατεθεί και

<sup>2</sup> Γλύκας Μ. - Ξηρογιάννης Γ., «Οργάνωση και Διοίκηση Χρηματοπιστωτικών Ιδρυμάτων», σελ. 23-24.

<sup>3</sup> Χρηματοπιστωτικό ίδρυμα είναι ένα ίδρυμα που παρέχει χρηματοοικονομικές υπηρεσίες στους πελάτες ή τα μέλη του. Ίσως η πιο σημαντική οικονομική υπηρεσία που παρέχεται από πιστωτικά ιδρύματα που ενεργούν ως ενδιάμεσοι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί. Τα περισσότερα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα ρυθμίζονται από την κυβέρνηση.

<sup>4</sup> Οι Χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί αποτελούνται από ταμεία διοχέτευσης πλεονασμάτων. Ο ενδιάμεσος χρηματοπιστωτικός οργανισμός είναι ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που συνδέει το πλεόνασμα και το έλλειμμα ιδιωτών ή και Κρατών. Το κλασικό παράδειγμα ενός ενδιάμεσου χρηματοπιστωτικού οργανισμού είναι μια τράπεζα που μετατρέπει τις τραπεζικές καταθέσεις σε τραπεζικά δάνεια.

<sup>5</sup> Καταθετικός λογαριασμός είναι ένας τρεχούμενος λογαριασμός, ή λογαριασμός ταμειωτηρίου ή άλλου τύπου τραπεζικού λογαριασμού, σε ένα τραπεζικό ίδρυμα που επιτρέπει τα χρήματα να κατατεθούν και να αποσυρθούν από τον κάτοχο του λογαριασμού.

<sup>6</sup> Ένα δάνειο είναι τύπος χρέους. Όπως όλα τα χρεόγραφα, ένα δάνειο συνεπάγεται στην ανακατανομή των οικονομικών στοιχείων του ενεργητικού, με την πάροδο του χρόνου, μεταξύ του δανειστή και του δανειολήπτη.

<sup>7</sup> Αγορά κεφαλαίων είναι μια αγορά για τις κινητές αξίες (χρέος ή δικαιοσύνη), όπου επιχειρήσεις και κυβερνήσεις μπορούν να αυξήσουν μακροπρόθεσμα κεφάλαια. Ορίζεται ως μια αγορά στην οποία τα χρήματα που προβλέπονται για περιόδους μεγαλύτερες από ένα χρόνο.

<sup>8</sup> Κλασματικά τραπεζικά αποθεματικά, είναι μια μορφή τραπεζικής υπηρεσίας, όπου η τράπεζα διατηρεί αποθέματα (νομίσματα και καταθέσεις στην κεντρική τράπεζα), που είναι ένα κλάσμα του συνολικού ποσού των καταθέσεων των πελατών της. Τα ταμεία κατατεθούν σε κάποια τράπεζα ως επί το πλείστον εκμισθωμένη. Η τράπεζα κρατά μόνο ένα μικρό μέρος των χρημάτων (που ονομάζεται συντελεστής υποχρεωτικών ελάχιστων αποθεματικών) των εν λόγω κεφαλαίων ως αποθεματικά για την κάλυψη των υποχρεώσεων των πελατών των καταθέσεων.

<sup>9</sup> Αποθεματικά της Τράπεζας, βρίσκονται στις τράπεζες εκμεταλλεύσεων των καταθέσεων, σε λογαριασμούς της κεντρικής τράπεζας (για παράδειγμα, της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας ή της Federal Reserve, στην τελευταία περίπτωση). Οι κεντρικές τράπεζες ορισμένων κρατών κατέχουν ελάχιστα αποθεματικά. Ακόμα και όταν οι απαιτήσεις που υπάρχουν, συνήθως οι τράπεζες επιθυμούν να κρατήσουν κάποιες επιφυλάξεις που ονομάζονται «επιθυμητά αποθέματα», κατά απρόβλεπτα γεγονότα, όπως η ασυνήθιστες μεγάλες αναλήψεις από τους πελάτες.

δανείζουν το υπόλοιπο για το κέρδος. Γενικά υπόκεινται σε ελάχιστες κεφαλαιακές απαιτήσεις, που βασίζονται σε διεθνή πρότυπα στο σύνολο των κεφαλαίων, που είναι γνωστά ως συμφωνίες της Βασιλείας<sup>10</sup>.



Εικόνα 2: Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος.

Η παλαιότερη τράπεζα που εξακολουθεί να υφίσταται είναι η Montedepaschi di Siena<sup>11</sup>, η οποία εδρεύει στην Σιένα της Ιταλίας, που λειτουργεί συνεχώς από το 1472. Ακολουθεί η BerenbergBank<sup>12</sup> του Αμβούργου (1590) και G. Hoare&Co<sup>13</sup> του Λονδίνου (1672).

---

<sup>10</sup>Παλαιότερα, η Επιτροπή της Βασιλείας αποτελείται από εκπροσώπους των κεντρικών τραπεζών και ρυθμιστικών αρχών, Ομάδας των Δέκα χώρες συν το Λουξεμβούργο και την Ισπανία. Από το 2009, όλες οι μεγάλες οικονομίες εκπροσωπούνται, καθώς και ορισμένες άλλες σημαντικές τραπεζικών υπηρεσιών, όπως το Χονγκ Κονγκ και η Σιγκαπούρη. Η επιτροπή δεν έχει την εξουσία να επιβάλλει τις συστάσεις, αν και οι περισσότερες χώρες - μέλη, καθώς και ορισμένες άλλες χώρες έχουν την τάση να εφαρμόζουν τις πολιτικές της Επιτροπής. Αυτό σημαίνει ότι οι συστάσεις επιβάλλονται μέσω των εθνικών κανονισμών, και όχι ως αποτέλεσμα των συστάσεων της επιτροπής.

<sup>11</sup>Ιδρύθηκε το 1472 από τον Δικαστή του κράτους της πόλη Σιένα, στην Ιταλία, ως στήριγμα της ευσέβειας του, και λειτουργεί από τότε: <http://english.mps.it/>

<sup>12</sup>Είναι ένα γερμανικό πολυεθνικό χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που έχει συσταθεί υπό τη νομική μορφή της ετερόρρυθμης εταιρείας (Kommanditgesellschaft) με προσωπική ευθύνη των εταίρων και έχει έδρα το Αμβούργο: <http://www.berenberg.de/>

<sup>13</sup>HG. Hoare&Co είναι η παλαιότερη ιδιόκτητη τράπεζα της Αγγλίας, και η τέταρτη παλαιότερη τράπεζα στον κόσμο. Ιδρύθηκε το 1672 από τον SirRichardHoare, η G. Hoare&Co παραμένει οικογενειακή επιχείρηση και σήμερα την διαχειρίζεται η 11<sup>η</sup> γενιά των άμεσων απογόνων του Hoare: <http://www.hoaresbank.co.uk/>



Εικόνα 3: Η παλαιότερη τράπεζα είναι η MontedepiPaschi di Siena.

### 1.1. Ιστορική αναδρομή

Οι τράπεζες με τη σύγχρονη έννοια του όρου μπορεί να εντοπιστούν στην μεσαιωνική και πρώιμη Αναγέννηση στην Ιταλία, στις πλούσιες πόλεις στο βορρά<sup>14</sup>, όπως Φλωρεντία, Βενετία και Γένοβα. Οι οικογένειες Bardi<sup>15</sup> και Περούτσι<sup>16</sup> κυριαρχούν στο τραπεζικό σύστημα της Φλωρεντίας του 14<sup>ου</sup> αιώνα, και με την ίδρυση υποκαταστημάτων σε πολλά άλλα μέρη της Ευρώπης. Μια από τις πιο διάσημες ιταλικές τράπεζες ήταν η Τράπεζα των Μεδίκων<sup>17</sup>, που έχει συσταθεί από τον Giovanni di Medici di Bicci<sup>18</sup> το 1397. Η αρχαιότερη γνωστή τράπεζα καταθέσεων, η Banco di SanGiorgio (Τράπεζα του Αγίου Γεωργίου<sup>19</sup>), ιδρύθηκε το 1407 στη Γένοβα της Ιταλίας.

<sup>14</sup> Αγγελόπουλος Π., «Τράπεζες και Χρηματοπιστωτικό Σύστημα», σελ .45.

<sup>15</sup> Η φλωρεντινή οικογένεια Bardi ξεκίνησε την ισχυρή τραπεζική εταιρεία, CompagniadepiBardi. Μαζί με την οικογένεια Περούτσι, ο Bardi δάνεισε στον Εδουάρδος Γ΄ της Αγγλίας 400.000 χρυσά φιορίνια, τα οποία ποτέ δεν επέστρεψε.

<sup>16</sup> Ο οικογένεια Περούτσι ήταν τραπεζίτες της Φλωρεντίας, μεταξύ των ηγετικών οικογενειών της πόλης τον 14<sup>ο</sup> αιώνα, πριν την άνοδο των Μεδίκων.

<sup>17</sup> Η Τράπεζα των Μεδίκων (1397-1494) ήταν ένας χρηματοπιστωτικός οργανισμός που δημιουργήθηκε από την οικογένεια των Μεδίκων στην Ιταλία κατά τον 15<sup>ο</sup> αιώνα.

<sup>18</sup> Ήταν Ιταλός τραπεζίτης, το πρώτο ιστορικά αρμόδιο μέλος του Μεδίκων της οικογένειας της Φλωρεντίας, και ο ιδρυτής της Τράπεζας των Μεδίκων.

<sup>19</sup> Η Τράπεζα του Αγίου Γεωργίου (BancoUfficio di SanGiorgio) ήταν ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα της Δημοκρατίας της Γένοβας. Ιδρύθηκε το 1407, και ήταν ένα από τις παλαιότερες ναυλωμένες τράπεζες στην Ευρώπη, αν όχι στον κόσμο.



### *1.1.1. Στην Ελλάδα*

Πριν από το 1987, το χρηματοπιστωτικό σύστημα της Ελλάδος<sup>20</sup> χαρακτηριζόταν από την ύπαρξη εκτεταμένων περιορισμών, απαραίτητων όμως και για τη χρηματοδότηση του υπερβολικά μεγάλου δημόσιου τομέα, οι περισσότεροι από τους οποίους με την πάροδο του χρόνου έχουν εξαλειφθεί ή έχουν βελτιωθεί. Σημειώνω πως η περίοδος έως το 1996, χαρακτηρίζεται από τον έντονο κρατικό παρεμβατισμό παρά την απελευθέρωση του τραπεζικού συστήματος, αφού τρεις από τις πέντε μεγαλύτερες τράπεζες βρισκόταν υπό τον πλήρη κρατικό έλεγχο.

Οι περιορισμοί αφορούσαν τις τιμές και τις ποσότητες. Γινόταν για παράδειγμα διοικητικοί περιορισμοί των περισσότερων επιτοκίων και υπήρχαν περιορισμοί στη διάθεση των πιστώσεων από την πλευρά των εμπορικών τραπεζών. Το αυστηρό διοικητικό καθεστώς που καθιερώθηκε στη μεταπολεμική περίοδο, περιόριζε τη δυνατότητα των πιστωτικών ιδρυμάτων να αναπτύξουν τις εργασίες τους, τον μεταξύ τους ανταγωνισμό, ενώ σε ορισμένες περιπτώσεις τον απαγόρευε πλήρως. Για το λόγο αυτό ο ανταγωνισμός ήταν χαμηλός έως ανύπαρκτος με τον χρηματοπιστωτικό τομέα να εμφανίζει υψηλή συγκέντρωση και περιορισμένο αριθμό προϊόντων. Ο τραπεζικός τομέας, την περίοδο αυτή ήταν η κύρια πηγή χρηματοδότησης σε μια κεφαλαιαγορά επιφανειακή και χωρίς ιδιαίτερη κινητικότητα.

Από τα μέσα της δεκαετίας του 1980 με την εφαρμογή ενός εντατικού προγράμματος απελευθέρωσης επιχειρήθηκε και ολοκληρώθηκε το 1997- 1998 η πλήρης αναδιάρθρωση του χρηματοπιστωτικού τομέα. Αξίζει να σημειωθεί πως τα μέτρα για την απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης από τα μέσα της δεκαετίας του 1980 βοήθησαν στη ραγδαία αύξησή της με υψηλότερη μάλιστα ένταση τη δεκαετία του 1990 (Αύξηση της τάξεως του 155% μεταξύ 1994-1997).

Η αφετηρία ήταν η απελευθέρωση των επιτοκίων που ξεκίνησε το 1984 και ολοκληρώθηκε το 1993. Το ίδιο έτος επιχειρήθηκε από την Τράπεζα της Ελλάδος η ελάττωση των πιστωτικών ελέγχων επί των εμπορικών τραπεζών και έθεσαν ανώτατο όριο στην πιστωτική επέκταση. Το 1985 η Τράπεζα της Ελλάδος εισήγαγε την πολιτική της ανοικτής αγοράς, καθιέρωσε τις πιστωτικές κάρτες και τα Έντοκα Γραμμάτια του

---

<sup>20</sup>Ο.π., σελ. 46-47.

Ελληνικού δημοσίου πωλούνται στο κοινό για πρώτη φορά με τα επιτόκιά τους να αυξάνονται μέσα σε τρεις μήνες.

Το 1987, καταργείται το ανώτατο όριο της πιστωτικής επέκτασης των τραπεζών μέσω πιστωτικών καρτών και διπλασιάζεται το ανώτατο όριο αυτών ανά πελάτη. Επίσης, εγκρίνεται η έκδοση πιστοποιητικών καταθέσεων και ομολόγων με ελεύθερη διαπραγμάτευση επιτοκίων. Το 1990 μειώνεται το ποσοστό ελάχιστων αποθεματικών στο 9% . Το 1991 καθιερώνονται τα Repos, και αρχίζει η φορολογία στο εισόδημα από τόκους. Επίσης καταργείται το ποσοστό 9% των καταθέσεων των εμπορικών τραπεζών για τη χρηματοδότηση των δημοσίων επιχειρήσεων. ο 1993 καταργείται το υποχρεωτικό ποσοστό επενδύσεων των εμπορικών τραπεζών προς τα Έντοκα Γραμμάτια και η δέσμευση ενός ποσοστού των καταθέσεων για δάνεια σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Ολοκληρώνεται επίσης η απελευθέρωση των επιτοκίων με την κατάργηση του ελάχιστου ορίου επιτοκίων ταμιευτηρίου. Απελευθερώνονται οι κινήσεις κεφαλαίων μεσοπρόθεσμου και μακροπρόθεσμου χαρακτήρα έναντι όλων των χωρών. Καταργούνται και οι συναλλαγματικοί περιορισμοί που έχουν απομείνει.

Το 1994 ορίζεται ανώτατο όριο προσωπικών δανείων στα 8.000.000 δραχμές (25.000€) και το 1995 απλοποιούνται οι τίτλοι του δημοσίου. Το Μάιο του 1994 η Τράπεζα της Ελλάδος προχωρά σε δραστική αύξηση των επιτοκίων, εξαιτίας ισχυρών πιέσεων στη συναλλαγματική ισοτιμία της δραχμής. Εξαιτίας της διεθνούς νομισματικής κρίσης η Τράπεζα της Ελλάδος αυξάνει και πάλι δραστικά τα επιτόκια της για την αντιμετώπιση των πιέσεων στη δραχμή (1997). Στη περίοδο 1997-2005 διαπιστώνεται αύξηση της συσχέτισης και στις χώρες της ζώνης του Ευρώ, η οποία οφείλεται στις εξαγορές και στις συγχωνεύσεις τραπεζών εν μέρει στο πλαίσιο μείωσης της συμμετοχής του δημόσιου τομέα στο εγχώριο τραπεζικό σύστημα.

Η αποκλιμάκωση των επιτοκίων ήρθε με τη διαδικασία της ονομαστικής σύγκλισης της ελληνικής οικονομίας ενόψει της ένταξης της χώρας στο τρίτο στάδιο της ΟΝΕ. Αμετάκλητος καθορισμός των συναλλαγματικών ισοτιμιών και η Τράπεζα της Ελλάδος αποτελεί μέρος του Ευρωσυστήματος. Το 2003 πραγματοποιήθηκε η πλήρης απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης με την κατάργηση των ποσοτικών ορίων χορηγήσεων. Καταργήθηκε το συνολικό κατά άτομο και κατά τράπεζα όριο των 25.000€, καθώς και τα επιμέρους όρια για τις πιστοδοτήσεις προς φυσικά πρόσωπα. Με τον τρόπο αυτό, εναρμονίζεται η άσκηση της νομισματικής πολιτικής από το Ευρωσύστημα,

σύμφωνα με την αρχή της οικονομίας της ανοικτής αγοράς με ελεύθερο ανταγωνισμό. Η άρση των περιορισμών προήλθε αφού:

- Επιβεβαιώθηκε ότι ο βαθμός χρέωσης των ελληνικών νοικοκυριών είναι γενικά χαμηλός και υπολείπεται σημαντικά από το μέσο όρο στη ζώνη του ευρώ (υπόλοιπο τραπεζικών δανείων ως ποσοστό του ΑΕΠ στο τέλος του 2002: Ελλάδα 22, 3%, ζώνη ευρώ 47%), ενώ παράλληλα παρατηρείται σημαντική επιβράδυνση του ρυθμού επέκτασης της καταναλωτικής πίστης (από 42, 5% το Δεκέμβριο 2001 σε 24, 6% τον Απρίλιο 2003) (Τράπεζα της Ελλάδος).
- Θα προκαλούσε ενίσχυση του ανταγωνισμού που αναμενόταν να είχε θετική επίδραση στους καταναλωτές, ενώ οι υφιστάμενες μέχρι σήμερα ρυθμίσεις δημιουργούσαν στρεβλώσεις και είχαν περιορισμένη αποτελεσματικότητα.
- Θα προκαλούσε επικείμενη ενεργοποίηση της διατραπεζικής βάσης πιστωτικής φύσεως πληροφοριών σε συνδυασμό με την αναβάθμιση των συστημάτων πιστοληπτικής διαβάθμισης των πελατών από τις τράπεζες.

Οι χρηματοδοτήσεις για τις καταναλωτικές και προσωπικές ανάγκες των φυσικών προσώπων θα παρέχονται στο εξής αποκλειστικά με τραπεζικά κριτήρια, τα οποία θα πρέπει να εφαρμόζονται με αυστηρότητα. Οι όροι των σχετικών χρηματοδοτήσεων θα προσδιορίζονται, μεταξύ άλλων, και από το βαθμό αξιοποίησης των ποιοτικής και ποσοτικής φύσεως στοιχείων, που θα παρέχονται από το διατραπεζικό σύστημα πιστωτικών πληροφοριών και την πιστή εφαρμογή των κριτηρίων των συστημάτων διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου.

Παράλληλα οι συναλλασσόμενοι με τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να αξιοποιούν στο μέγιστο δυνατό την παρεχόμενη, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, ενημέρωση για τη σύγκριση των προσφερόμενων χρηματοδοτικών προϊόντων και την ορθή εκτίμηση του ύψους των υποχρεώσεων και των τυχόν κινδύνων που αναλαμβάνουν.

## **1.2. Οι στόχοι των τραπεζικών ιδρυμάτων**

Οι στόχοι των τραπεζικών ιδρυμάτων<sup>21</sup>, διαφέρουν μεταξύ των δικαιοδοσιών τους. Οι πιο κοινοί στόχοι είναι οι εξής:

<sup>21</sup>Γλύκας Μ. - Ξηρογιάννης Γ., «Οργάνωση και Διοίκηση Χρηματοπιστωτικών Ιδρυμάτων», σελ. 78-80.

- ✓ Να μειώσουν το επίπεδο κινδύνου στον οποίο εκτίθενται οι πιστωτές της εκάστοτε τράπεζας (δηλαδή την προστασία των καταθετών).
- ✓ Ο συστηματικός κίνδυνος μείωσης (να μειώσουν τον κίνδυνο της διακοπής που προκύπτει από δυσμενείς εμπορικές συνθήκες για τις τράπεζες που προκαλούν πολλαπλές ή μεγάλες πτωχεύσεις τραπεζών).
- ✓ Να αποφύγουν την κατάχρηση διαφόρων τραπεζών (να μειώσουν τον κίνδυνο των τραπεζών που χρησιμοποιούνται για εγκληματικούς σκοπούς, π.χ. νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες).
- ✓ Την προστασία του τραπεζικού απόρρητου.
- ✓ Την σωστή κατανομή πιστώσεων.

Οι Τραπεζικοί κανονισμοί είναι μια μορφή κυβερνητικής ρύθμισης η οποία υπόκεινται στις τράπεζες για ορισμένες απαιτήσεις, περιορισμούς αλλά και κατευθυντήριες γραμμές. Αυτή η ρυθμιστική δομή δημιουργεί διαφάνεια μεταξύ των τραπεζικών ιδρυμάτων και των ατόμων και των επιχειρήσεων με τις οποίες ασκούν τις δραστηριότητές τους, μεταξύ άλλων. Δεδομένης της διασύνδεσης του τραπεζικού κλάδου και η εμπιστοσύνη ότι η εθνική (και παγκόσμια) οικονομία κατέχει τις τράπεζες, είναι σημαντικό για τους ρυθμιστικούς οργανισμούς να διατηρήσουν τον έλεγχο των τυποποιημένων πρακτικών των εν λόγω ιδρυμάτων. Αυτό δημιουργεί την πεποίθηση ότι πολλά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα (κυρίως επενδυτικές τράπεζες) κατέχουν τον έλεγχο της οικονομίας και αν αποτύχουν δεν θα υποστούν τεράστιες συνέπειες. Αυτή είναι η προϋπόθεση για την κυβερνητική διάσωση, στην οποία η οικονομική βοήθεια παρέχεται σε τράπεζες ή άλλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, που φαίνεται να είναι στα πρόθυρα της κατάρρευσης. Η πεποίθηση είναι ότι χωρίς την ενίσχυση αυτή, οι πληγέντες τράπεζες όχι μόνο θα πτώχευαν, αλλά θα δημιουργούσαν επιπτώσεις σε ολόκληρη την οικονομία<sup>22</sup>.

ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	ΠΑΘΗΤΙΚΟ
Ταμείο και διαθέσιμα στη Κεντρική Τράπεζα	Υποχρεώσεις προς πελάτες
Έντοκα γραμμάτια και άλλα αξιόγραφα	Λοιπά στοιχεία παθητικού
Απαιτήσεις κατά πιστωτικών ιδρυμάτων	Προεισπραγμένα έσοδα και πληρωτέα έξοδα
Απαιτήσεις κατά πελατών	Προβλέψεις για κινδύνους & βάρη
Χρεόγραφα	Υποχρεώσεις μειωμένης εξασφάλισης
Συμμετοχές	Ίδια κεφάλαια

<sup>22</sup> Αυτό αποφεύχθηκε στην Ελλάδα το 2008, με την έναρξη της οικονομικής κρίσης.

<b>Άυλα και πάγια στοιχεία</b>	Ενσώματα πάγια στοιχεία
	<b>Λοιπά στοιχεία ενεργητικού</b>
	Προπληρωμένα έξοδα και έσοδα
	εισπρακτέα

Πίνακας 1: Στοιχεία ισολογισμού τραπεζών.

Όπως φαίνετε στον παραπάνω πίνακα, όταν γίνεται αναφορά στο ενεργητικό εννοούνται οι απαιτήσεις της τράπεζας όσον αφορά τα χρηματικά διαθέσιμα, αξιόγραφα, ομολογίες, συμμετοχές, χορηγήσεις, όπως επίσης έξοδα ίδρυσης, φήμης, πελατείας, κτηρίων και λοιπού εξοπλισμού κ.τ.λ.

Από την άλλη όταν γίνεται αναφορά στο παθητικό εννοούνται οι υποχρεώσεις του πιστωτικού ιδρύματος που περιλαμβάνουν υποχρεωτικά κονδύλια, καταθέσεις σε όψεως ή προθεσμίας χωρίς προειδοποίηση, προβλέψεις για κινδύνους, συντάξεις προσωπικού και φόρους. Όσον αφορά τα ίδια κεφάλαια περιλαμβάνουν το μετοχικό κεφάλαιο τα λοιπά αποθεματικά και τις διαφορές από αναπροσαρμογή της αξίας των περιουσιακών στοιχείων της τράπεζας.

Ο δανεισμός κεφαλαίων από τις τράπεζες αποτελεί την πρωταρχική τους λειτουργία και απαιτεί την εκτέλεση μιας καλά σχεδιασμένης πιστωτικής πολιτικής, για την απόκτηση υψηλής απόδοσης και την ελαχιστοποίηση του κινδύνου. Η τράπεζα θα πρέπει να αποφασίσει για το μέγεθος του χαρτοφυλακίου των δανείων, κάτι που προσδιορίζεται από τις ανάγκες της οικονομίας και την ικανότητα της τράπεζας.

Επίσης, πρέπει να αποφασίσει για τη διανομή των κεφαλαίων της ανάμεσα στα διάφορα είδη δανείων, τα οποία διαφέρουν σε διάρκεια και κίνδυνο, και επηρεάζονται από το περιβάλλον, τις καταθέσεις των δανειζομένων στην συγκεκριμένη τράπεζα και από άλλους παράγοντες. Απαιτείται ανάλυση των αγορών και προσοχή από την πλευρά των τραπεζών αφού δεν υπάρχει δευτερογενής αγορά για τα περισσότερα είδη. Θα πρέπει ακόμα να ληφθούν υπόψη η εμπειρία από το συγκεκριμένο πελάτη, αλλά και οι ατέλειες που επικρατούν στις αγορές και δημιουργούν αβεβαιότητες και κινδύνους.

Σημαντικές αποφάσεις αφορούν και τους όρους που επιβάλλει η τράπεζα για να δανείσει τα κεφάλαια της στις ελλειμματικές μονάδες. Παρά το γεγονός ότι τα επίπεδα των επιτοκίων προσδιορίζονται από παράγοντες τους οποίους η τράπεζα δεν μπορεί να επηρεάσει, έχει ωστόσο κάποιο βαθμό ευκαμψίας για τον καθορισμό της πολιτικής της

ως προς τα επιτόκια. Τα τελευταία επιβάλλονται σε επίπεδα που καλύπτουν την πληρωμή για τη χρήση του χρήματος, τον κίνδυνο που σχετίζεται με το δανειζόμενο και άλλες επιβαρύνσεις που σχετίζονται με τις ατέλειες της αγοράς. Οι παράγοντες αυτοί λαμβάνονται υπόψη στα διάφορα είδη των δανείων ανάλογα με την αξιοπιστία του πελάτη. Υπάρχουν ακόμα και σήμερα δυσκολίες για τον προσδιορισμό των επιτοκίων δανεισμού παρά τη γενικά αποδεκτή θέση ότι το οριακό κόστος δανεισμού θα πρέπει να αποτελεί το κατώτατο σημείο για τα τραπεζικά επιτόκια των δανείων. Η εμπειρία δείχνει ότι οι εμπορικές τράπεζες ακολουθούν το προεξοφλητικό επιτόκιο της κεντρικής τράπεζας, καθώς και το επιτόκιο δανεισμού που επιβάλλουν στους καλύτερους πελάτες τους, το οποίο χρησιμοποιούν ως βάση για τους υπόλοιπους πελάτες τους. Τελευταία, υποστηρίζεται η επιβολή των κυμαινόμενων επιτοκίων δανεισμού, αφού το κόστος μιας μεγάλης αναλογίας των τραπεζικών δανείων επηρεάζεται από το γενικό επίπεδο των επιτοκίων.

Μια άλλη βασική πολιτική των εμπορικών τραπεζών αναφέρεται στη διαχείριση της ρευστότητάς τους και συγκεκριμένα στη μέτρηση των αναγκών τους που σχετίζεται με την πορεία στις καταθέσεις και τα δάνεια. Για την κάλυψη της ανάγκης αυτής οι τράπεζες προχωρούν στη διαχείριση των στοιχείων του παθητικού, μια δραστηριότητα που ωστόσο περιορίζεται στις μεγάλες τράπεζες. Οι μικρότερες τράπεζες στηρίζονται κυρίως στα στοιχεία του ενεργητικού τους, αγορά χρεογράφων τα οποία ωστόσο μπορεί να συνεπάγονται απώλεια εισοδήματος τουλάχιστον για ένα χρονικό διάστημα. Η τράπεζα θα πρέπει να αποφασίσει ανάμεσα στα διάφορα είδη χρεογράφων σε ό,τι αφορά την ποσότητα, την ποιότητα, την ημερομηνία λήξης και την απόδοση. Θα πρέπει ακόμα να τονιστεί ο ρόλος της κεντρικής τράπεζας, η οποία ενεργεί ως ο κυριότερος δανειστής για τις εμπορικές τράπεζες για να καλύψει τις ανάγκες τους σε ρευστότητα.

Η διαχείριση του χαρτοφυλακίου των επενδύσεων για μια τράπεζα είναι σημαντική αφού οι επενδύσεις (σε χρεόγραφα κτλ.) είναι σημαντικές ως πηγή ρευστότητας, πηγή εισοδήματος, ενώ συχνά οι απρογραμμάτιστες επενδύσεις οδηγούν σε αποτελέσματα τα οποία μπορεί να μην συμβαδίζουν με τους επιθυμητούς στόχους της τράπεζας. Η κατάσταση του κινδύνου για την τράπεζα ασκεί ισχυρή επίδραση στα επενδυτικά μέσα και στα ποιοτικά επίπεδα του χαρτοφυλακίου των τραπεζών. Έτσι, ανάλογα με τις δυνατότητες μιας τράπεζας, πρέπει να καθοριστεί και η ποιότητα των

χρεογράφων που θα αποκτηθούν και επιδρούν στην απόδοση της τράπεζας. Τα διάφορα είδη χρεογράφων έχουν διαφορετικά χαρακτηριστικά ανάλογα με την ποιότητά τους.

Ακόμα, η τράπεζα πρέπει να αποφασίσει σε ό, τι αφορά το είδος και το μέγεθος των χρεογράφων, καθώς και τις ημερομηνίες λήξης, την αγορά και πώλησή τους ανάλογα με την πορεία στα επιτόκια, την οικονομική πολιτική και την κατάσταση της οικονομίας. Κάποιος βαθμός ευκαμψίας πρέπει να τη διακρίνει ως προς την επιλογή των παραπάνω, προκειμένου να επιτευχθεί αυξανόμενο εισόδημα και κέρδη. Το κεφάλαιο είναι αναγκαίο για μια τράπεζα κυρίως τόσο για τη δυνατότητα άμεσης χρησιμοποίησής του για την επέκταση των τραπεζικών πιστώσεων και την έλκυση χρηματικών πόρων, όσο και για την παροχή ασφάλειας (προστασία καταθέσεων) και εμπιστοσύνης που χρειάζονται για την προώθηση των εργασιών της τράπεζας. Ωστόσο, από την άλλη πλευρά, η μεγάλη ποσότητα κεφαλαίου μειώνει την απόδοση της τράπεζας. Οι ορθολογικές πολιτικές προσπαθούν να εξισορροπήσουν την προστασία που παρέχει το επιπρόσθετο κεφάλαιο στο κοινό ενάντια στους κινδύνους που υπάρχουν στις τραπεζικές δραστηριότητες και στην υψηλότερη απόδοση όταν δεσμεύεται περισσότερο κεφάλαιο.

### **1.3. Νέες προκλήσεις στο τραπεζικό σύστημα**

Η πρωταρχική λειτουργία του τραπεζικού συστήματος είναι να διαχειρίζεται την προσφορά χρήματος της χώρας (νομισματική πολιτική), μέσω του ενεργού καθήκοντος- της διαχείρισης των επιτοκίων -, θέτοντας την υποχρέωση τήρησης ελάχιστων αποθεματικών, καθώς και να ενεργεί ως δανειστής έσχατης ανάγκης σε περιόδους αφερεγγυότητα ή οικονομικής κρίσης.

Το τραπεζικό σύστημα συνήθως διαθέτει και εποπτικές εξουσίες, που προορίζονται για την πρόληψη - μείωσης του κινδύνου ότι οι εμπορικές τράπεζες και τα άλλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα συμμετέχουν με απερίσκεπτη ή δόλια συμπεριφορά. Επιπρόσθετα, επιτελούν μια σειρά από διακριτές λειτουργίες, όπως είναι η λειτουργία του συστήματος πληρωμών, η διαχείριση κινδύνων, η παρακολούθηση οφειλετών, και η επεξεργασία πληροφοριών. Οι Τράπεζες έχουν μετατραπεί σε σύνθετους οργανισμούς παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Προκειμένου ο τραπεζικός τομέας να διατηρήσει το πολύπλοκα ρόλο του που το αποδίδεται θα πρέπει να ανταποκριθεί εγκαίρως και επιτυχώς στις οικονομικές, τεχνολογικές και θεσμικές προκλήσεις των καιρών.

Τα βασικά στοιχεία που χαρακτηρίζουν το ελληνικό τραπεζικό σύστημα τα τελευταία χρόνια είναι<sup>23</sup>:

- Η ταχεία πιστωτική επέκταση κυρίως στους τομείς της λιανικής Τραπεζικής, σύμφωνα με τα τελευταία διαθέσιμα στοιχεία από την Τράπεζα της Ελλάδας, η συνολική χρηματοδότηση επιχειρήσεων και νοικοκυριών από τα εγχώρια τραπεζικά ιδρύματα υπερδιπλασιάστηκε την τελευταία εξαετία, και ανήλθε στα €144,6 δις. Τον Απρίλιο του 2011 από €59,3 δις. τον Δεκέμβριο του 2005. Παράλληλα ο συνολικός δανεισμός των νοικοκυριών ανήλθε στο 38% του ονοματικού ΑΕΠ το Δεκέμβριο του 2010, από 14% το Δεκέμβριο του 2005. Έτσι τα δάνεια προς τα νοικοκυριά αποτελούν πλέον το 4% των συνολικών χορηγήσεων, έναντι 29% στο τέλος του 2005. Η διεύρυνση της γκάμας των προσφερόμενων προϊόντων. Τα τελευταία χρόνια τα τραπεζικά προϊόντα είναι ιδιαίτερα εξειδικευμένα, πρωτότυπα ευέλικτα και προσαρμόζονται ολοένα και περισσότερο στις σύγχρονες, και διευρυνόμενες ανάγκες των καταναλωτών. Στην δημιουργία και διάχυση των νέων προϊόντων, εκτός των εναλλακτικών δικτύων διανομής, σημαντική είναι η συμβολή των διαρκώς εξελισσόμενων συστημάτων αξιολόγησης πελατών, η ενοποίηση διαφορετικών συστημάτων πληροφόρησης (datawarehouse)<sup>24</sup> η αξιοποίηση των εργαλείων χρηματοοικονομικής μηχανικής.
- Η μεταβολή στο ιδιοκτησιακό καθεστώς των Τραπεζών, η εγκατάσταση και έναρξη λειτουργίας νέων τραπεζικών ιδρυμάτων και η πραγματοποίηση εγχώριων εξαγορών και συγχωνεύσεων. Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται σημαντική μείωση του μεριδίου αγοράς που κατέχουν τα πιστωτικά ιδρύματα που ελέγχονται άμεσα ή έμμεσα από το δημόσιο. Αυτή η διαπίστωση αντανακλά την εφαρμοζόμενη πολιτική ιδιωτικοποιήσεων στο χώρο των Τραπεζών, σε συνδυασμό με την στρατηγική επέκτασης που ακολουθούν πολλές Τράπεζες του ιδιωτικού τομέα. Παράλληλα νέες Τράπεζες δημιουργήθηκαν με επίκεντρο της δραστηριότητα τους την λιανική τραπεζική, ενώ ιδιαίτερα μετά τα πρώτο μισό της προηγούμενης δεκαετίας, πραγματοποιήθηκαν και αρκετές εγχώριες εξαγορές και συγχωνεύσεις με βασικό στοιχείο την επίτευξη οικονομιών κλίμακας κα φάσματος.

<sup>23</sup>[http://www.eamb.gr/text1/010\\_trapeziko.htm](http://www.eamb.gr/text1/010_trapeziko.htm)

<sup>24</sup>[http://en.wikipedia.org/wiki/Data\\_warehouse](http://en.wikipedia.org/wiki/Data_warehouse)



- Η επέκταση των Ελληνικών Τραπεζών στις χώρες της Ν.Α Ευρώπης είτε οργανικά είτε μέσω εξαγορών και συγχωνεύσεων. Τρεις παράγοντες συνέβαλαν καθοριστικά στην επιλογή αυτή:
  - οι σημαντικές οικονομικές μεταρρυθμίσεις που πραγματοποιήθηκαν στην περιοχή της Ν.Α Ευρώπης και συνετέλεσαν στην εξυγίανση των τραπεζικών τους συστημάτων.
  - η επέκταση των ελληνικών επιχειρήσεων προς τις βαλκανικές χώρες και
  - τα μεγάλα περιθώρια πιστωτικής επέκτασης κυρίως σε εργασίες λιανικής τραπεζικής
- Προκειμένου οι Τράπεζες να ανταποκριθούν στις ανταγωνιστικές πιέσεις του διεθνώς στερεώματος πρέπει να επιδιώξουν την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών τους με το μικρότερο δυνατό κόστος. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με την αναδιοργάνωση των δικτύων διανομής τους, με την χρήση νέων τεχνολογιών με την αναδιοργάνωση των δικτύων διανομής τους, με την χρήση νέων τεχνολογιών και συστημάτων, την κατάρτιση των στελεχών τους και φυσικά με τον εξορθολογισμό του λειτουργικού κόστους. Έτσι οι ελληνικές Τράπεζες θα γίνουν πιο ανταγωνιστικές χωρίς να χρειάζεται να καταφεύγουν σε υψηλά επιτόκια για την απορρόφηση κερδών.
- Η μεταβολή στη δομή και μορφολογία των λειτουργικών εσόδων των Τραπεζών. Η ταχεία πιστωτική επέκταση είχε ως αποτέλεσμα η οργανική κερδοφορία των Τραπεζών να βασίζεται ολοένα και περισσότερο στις τοκοφόρες δραστηριότητες τους, στοιχείο που ενισχύει την σταθερότητα και την ποιοτική σύνθεση των εσόδων. Έτσι τα καθαρά έσοδα από τόκους αποτελούν το 75% των συνολικών λειτουργικών εσόδων στο τέλος του 2011, έναντι 55% το 2005 και 44% το 2000 (Τράπεζα της Ελλάδος και ΟΟΣΑ) Έτσι το καθαρό περιθώριο επιτοκίου διαμορφώθηκε στο 2,8% το 2011 σε επίπεδα υπερδιπλάσια του μέσου ευρωπαϊκού όρου. Αντίστοιχα τα έσοδα από λοιπές εργασίες μειώθηκαν σημαντικά και αποτελούν πλέον το 0,9% του μέσου ενεργητικού έναντι 2,1% το 2005 και 2,2% το 2000. Τα καθαρά έσοδα από προμήθειες αποτελούν τη σημαντικότερη πηγή των μη τοκοφόρων εργασιών, κυρίως λόγω της ενίσχυσης των προμηθειών που αντλούνται από τις παράδοσιακές τραπεζικές εργασίες.

Αυτές οι εξελίξεις στο Ελληνικό τραπεζικό σύστημα, έχουν ενισχύσει το επίπεδο ανταγωνισμού. Αυτό το νέο περιβάλλον λειτουργίας των πιστωτικών ιδρυμάτων

εκτός από ευκαιρίες αναδεικνύει και μια σειρά προκλήσεων για τις Τράπεζες και τους φορείς που εμπλέκονται στη λειτουργία του χρηματοοικονομικού συστήματος.

#### 1.4. Ανταγωνισμός τραπεζών

Οι καταναλωτές και οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες που παρέχονται από τον τραπεζικό τομέα για την πληρωμή και κατάθεση χρημάτων, σε γενικές γραμμές.

Οι τράπεζες πρέπει να εφαρμόζουν τους κανόνες ανταγωνισμού της ΕΕ πλήρως σε αυτούς τους τομείς, και πρόσφατα ο ανταγωνισμός έχει διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην αντιμετώπιση της χρηματοπιστωτικής κρίσης στον τραπεζικό τομέα. Ο ανταγωνισμός των τραπεζών έχει αυξηθεί ιδιαίτερα στον τομέα των ιδιωτών<sup>25</sup>, με τις τράπεζες να προωθούν τα τελευταία χρόνια κατά προτεραιότητα την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων τους στο τομέα της λιανικής τραπεζικής, επιδιώκοντας την αύξηση των περιθωρίων των καθαρών εσόδων τους από τόκους. Αυτό είχε επίσης σαν αποτέλεσμα την αυξημένη διείσδυση των τραπεζών στο τομέα αυτό, μέσα από την ανάπτυξη των συστημάτων παροχής στεγαστικής και καταναλωτικής πίστης, που συμβάλλει στην εκμετάλλευση των οικονομιών κλίμακας που υπάρχουν και αποτελούν σύμφωνα με εμπειρικές μελέτες τη πιο διαδεδομένη πηγή δυνητικών κερδών, αλλά και στη σταδιακή μείωση του λειτουργικού τους κόστους.

Ο ανταγωνισμός των τραπεζών εντείνεται συνεχώς, με την επιδίωξη της κάθε τράπεζας για μεγαλύτερη επέκταση των μεριδίων της στη λιανική τραπεζική. Οι συνθήκες του ανταγωνισμού στην Ελλάδα βελτιώθηκαν από τα μέσα της δεκαετίας του 1990, όπου σημειώθηκαν δραστικές αλλαγές στη διάρθρωση του χρηματοοικονομικού συστήματος εξαγορές, συγχωνεύσεις, μεγάλες αναδιαρθρώσεις, με σταδιακή απαλλαγή από τον κρατικό προστατευτισμό, διοικητικές και οργανωτικές μεταρρυθμίσεις των οικονομικών ιδρυμάτων με την ιδιωτικοποίηση τραπεζών και ενίσχυση της τραπεζικής αποδιαμεσολάβησης που δημιούργησαν νέα δεδομένα στην αγορά:

- δημιουργήθηκαν σύγχρονοι τραπεζικοί όμιλοι που λειτουργούν σε έντονο ανταγωνιστικό περιβάλλον ευρωπαϊκής εμβέλειας. Τα νέα τραπεζικά σχήματα προχώρησαν σε εκτεταμένες επενδύσεις στην τεχνολογία και εισήγαγαν στην αγορά

<sup>25</sup>Γκόρτσος Χ., «Ο Εισαγωγή στο Διεθνές Χρηματοπιστωτικό Δίκαιο», σελ. 147-149.

σύγχρονα χρηματοοικονομικά προϊόντα. Υψηλοί ρυθμοί πιστωτικής επέκτασης, ιδιαίτερα στον τομέα των ιδιωτών, όπως αναφερθήκαμε, με εξελιγμένα και πιο πολύπλοκα προϊόντα και υπηρεσίες. Η παρουσία στη Βαλκανική δίνει έμφαση στη λιανική τραπεζική, αφού αφορά παρθένες αγορές και έχουν μεγάλα περιθώρια κέρδους.

- Δυναμική επέκταση και στα Βαλκάνια με έκθεση τους σε πιο σύνθετους χρηματοοικονομικούς κινδύνους τους οποίους καλούνται να αντιμετωπίζουν με μεγαλύτερη δυνατή αποτελεσματικότητα. Μέσα σε αυτή τη δίνη του ανταγωνισμού, η μάχη για τη κερδοφορία των τραπεζών θα κριθεί σε τρία μέτωπα:
- Βελτιωμένη τεχνολογία
- Αποτελεσματική χρήση της πληροφόρησης
- Ικανότητα πρόσληψης, εκπαίδευσης και παρακίνησης του προσωπικού που έρχεται σε επαφή με το κοινό.

### **1.5. Προϊόντα και υπηρεσίες**

Οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες είναι οι οικονομικές υπηρεσίες που παρέχονται από τη βιομηχανία χρηματοδότησης, οι οποίες περιλαμβάνουν ένα ευρύ φάσμα οργανώσεων που διαχειρίζονται τα χρήματα, όπως πιστωτικές ενώσεις, τράπεζες, εταιρείες πιστωτικών καρτών, ασφαλιστικές εταιρείες, εταιρείες χρηματοδότησης καταναλωτών, χρηματιστηριακές εταιρείες αποθεμάτων, επενδυτικών κεφαλαίων κτλ. Κάθε Τραπεζικός Όμιλος<sup>26</sup> προσπαθεί να εισάγει νέους τρόπους που θα εξασφαλίσουν αυξημένη κερδοφορία, προβολή και μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς. Η ραγδαία τεχνολογική ανάπτυξη αλλά και η μερική απελευθέρωση του τραπεζικού συστήματος το 1987 μετέτρεψε τις Τράπεζες σε Οργανισμούς παροχής σύνθετων και πολύπλοκων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Παρήλθε πλέον εντελώς η εποχή όπου οι μόνες υπηρεσίες τις οποίες παρείχαν τα Τραπεζικά ιδρύματα ήταν η αποδοχή των καταθέσεων, η χορήγηση δανείων και η μετατροπή συναλλάγματος τόσο σε ιδιώτες όσο και για επιχειρήσεις (εισαγωγές -εξαγωγές- πιστώσεις). Με την εισαγωγή του ευρώ το 2002 στην Ελλάδα, οι προμήθειες από τέτοιου είδους συναλλαγές εκμηδενίστηκαν για τις Τράπεζες με συνέπεια η κερδοφορία να μειώνεται όλο και περισσότερο.

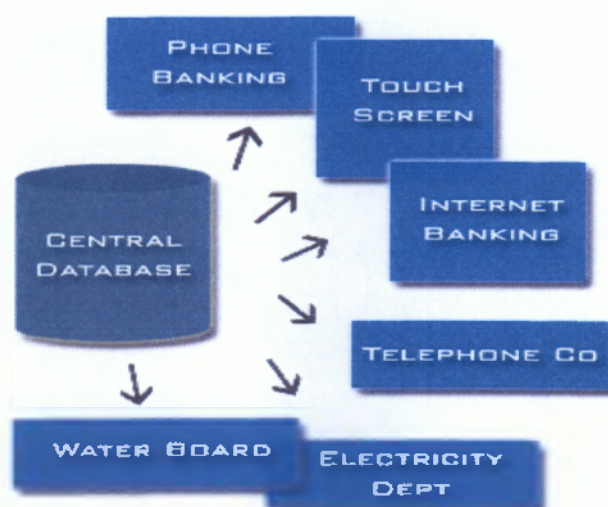
---

<sup>26</sup>Ο.π., σελ. 165-167.

Τα σύγχρονα πλέον προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρονται από κάθε Τραπεζικό Ίδρυμα, ιδιωτικό, δημόσιο, ποικίλουν από απλές καταθέσεις σε ευρώ ή σε ξένα νομίσματα μέχρι υπηρεσίες όπως η αυτόματη τροφοδότηση μονάδων σε καρτοτηλέφωνο κινητής τηλεφωνίας. Ειδικότερα όλες οι τράπεζες έχουν κατατάξει τις δραστηριότητές τους σε τρεις μεγάλες κατηγορίες ανάλογα με το είδος του πελάτη-στόχου.

Η πρώτη και μεγαλύτερης εστίασης κατηγορίας είναι αυτή του RetailBanking. Σε αυτήν την κατηγορία ανήκουν όλα τα προϊόντα και οι υπηρεσίες τα οποία απευθύνονται σε ιδιώτες πελάτες. Τέτοια προϊόντα είναι:

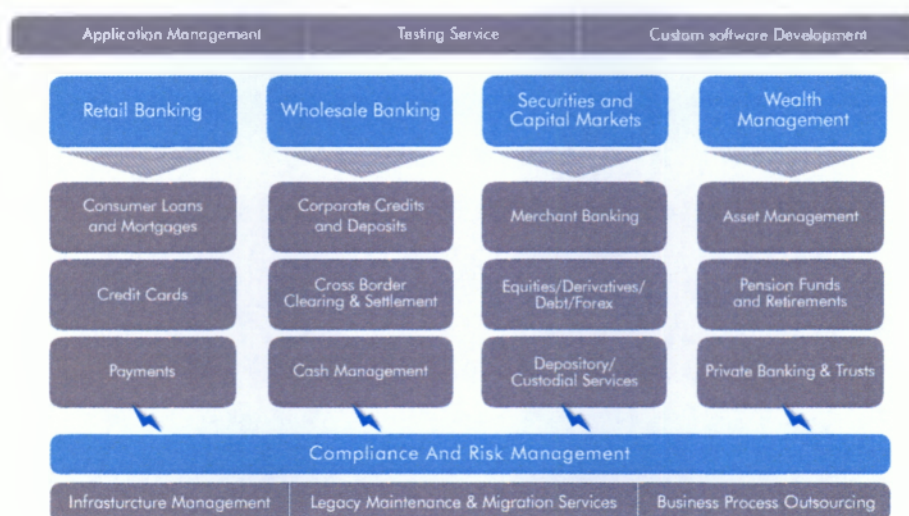
- ✓ Καταθέσεις Ταμιευτηρίου, Όψεως, Τρεχούμενου Λογαριασμού
- ✓ Καταναλωτικά Δάνεια & Overdrafts
- ✓ Χορήγηση Καρνέ Επιταγών
- ✓ Πιστωτικές Κάρτες
- ✓ Στεγαστικά Δάνεια
- ✓ Επιχειρηματικά Δάνεια για μικρές επιχειρήσεις
- ✓ Προθεσμιακές Καταθέσεις
- ✓ Υπηρεσίες Διαδικτύου (E-banking, m-banking)
- ✓ Υπηρεσίες Συναλλάγματος
- ✓ Πάγιας Εντολές πληρωμών λογαριασμών
- ✓ Υπηρεσίες Διαχείρισης Μισθοδοσίας



Εικόνα 4: Απεικόνιση του RetailBanking.

Τη δεύτερη κατηγορία αποτελεί το WholesaleBanking, η οποία καλύπτει όλο το φάσμα των προσφερόμενων υπηρεσιών και προϊόντων προς τις επιχειρήσεις (συνήθως μεγάλες επιχειρήσεις οι οποίες διαχωρίζονται λόγω του μεγέθους του κύκλου εργασιών τους). Τέτοια προϊόντα και υπηρεσίες είναι:

- Επιχειρηματικά δάνεια
- Εισαγωγές -Εξαγωγές-Πιστώσεις
- Ειδικές Υπηρεσίες Συναλλάγματος
- Προϊόντα Κεφαλαιαγοράς
- Διαχείριση Διαθεσίμων & Θεσμικών Κεφαλαίων
- Υπηρεσίες Διαδικτύου
- Διαχείριση Μισθοδοσίας
- PrivateBanking<sup>27</sup>



Εικόνα 5: Απεικόνιση του WholesaleBanking.

Η τρίτη κατηγορία ανήκει στα προϊόντα και στις υπηρεσίες τα οποία παρέχουν οι Τράπεζες μέσω συνεργαζόμενων-θυγατρικών εταιρειών όπως είναι αυτές οι υπηρεσίες:

<sup>27</sup>ΤοPrivateBanking είναι συνήθως κάποιο τμήμα της Τράπεζας το οποίο ασχολείται με την παροχή εξειδικευμένων επενδυτικών συμβουλών προς τους πιο «εύπορους» πελάτες της Τράπεζας με εξαιρετικές απαιτήσεις. Το τμήμα αυτό, συνεργάζεται και παρέχει συμβουλές και σε ιδιώτες πελάτες τέτοιου μεγέθους αλλά ειθίσαι να ανήκει στο WholesaleBanking καθώς οι πελάτες αυτοί χρίζουν ειδικής μεταχείρισης.

- Leasing
- Factoring
- RealEstate
- Αμοιβαία Κεφάλαια
- Χρηματοστηριακές Συναλλαγές
- Ασφαλιστικά Προϊόντα

## 2. ΚΕΦΑΛΑΙΟ

### ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

#### 2.1. Εισαγωγή

Ένα σύστημα πληροφοριών (IS)<sup>28</sup>, είναι οποιοσδήποτε συνδυασμός της τεχνολογίας των πληροφοριών και των δραστηριοτήτων των ανθρώπων, εργασίες υποστήριξης, διαχείρισης και λήψης αποφάσεων. Σε μια πολύ ευρεία έννοια, ο όρος «σύστημα πληροφοριών» χρησιμοποιείται συχνά για να αναφερθεί στην αλληλεπίδραση μεταξύ ανθρώπων, διαδικασιών, δεδομένων και τεχνολογίας. Με αυτή την έννοια, ο όρος χρησιμοποιείται για να αναφερθεί όχι μόνο στην τεχνολογία της πληροφορίας και της επικοινωνίας (ΤΠΕ)<sup>29</sup>, ενός οργανισμού αλλά χρησιμοποιείται και στον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι αλληλεπιδρούν με την τεχνολογία αυτή για την υποστήριξη των επιχειρηματικών διαδικασιών.

Μερικοί κάνουν σαφή διάκριση μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων, συστημάτων πληροφορικής, και των επιχειρηματικών διαδικασιών. Τα πληροφοριακά συστήματα περιλαμβάνουν συνήθως ένα στοιχείο των ΤΠΕ, αλλά δεν ασχολούνται αποκλειστικά με τις ΤΠΕ, εστιάζοντας αντ' αυτού, με την τελική χρήση της τεχνολογίας των πληροφοριών. Τα συστήματα πληροφοριών είναι επίσης διαφορετικά από τις επιχειρηματικές διαδικασίες. Τα συστήματα πληροφοριών βοηθούν στον έλεγχο της απόδοσης των επιχειρηματικών διαδικασιών.

Ως εκ τούτου, τα συστήματα πληροφοριών, σχετίζονται με τα δεδομένα των συστημάτων<sup>30</sup> από τη μία πλευρά και την δραστηριότητα συστημάτων από την άλλη. Ένα

<sup>28</sup>Τασόπουλος Α., «Πληροφοριακά Συστήματα», σελ. 43-45.

<sup>29</sup>Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), χρησιμοποιείται συχνά ως ένα εκτεταμένο συνώνυμο της τεχνολογίας των πληροφοριών (ΤΠ), αλλά είναι ένας πιο συγκεκριμένος όρος που τονίζει το ρόλο των ενοποιημένων επικοινωνιών και την ενσωμάτωση των τηλεπικοινωνιών (τηλεφωνικές γραμμές και ασύρματα σήματα), ηλεκτρονικών υπολογιστών καθώς και επιχειρηματικό λογισμικό, με την αποθήκευση σε οπτικοακουστικά συστήματα, τα οποία επιτρέπουν στους χρήστες να έχουν πρόσβαση, σε καταστήματα, και να χειρίζονται τις πληροφορίες.

<sup>30</sup>Τα δεδομένα του συστήματος είναι ένας όρος που χρησιμοποιείται για να αναφερθεί σε μια οργανωμένη συλλογή συμβόλων και διαδικασιών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να λειτουργούν σε τέτοιου είδους σύμβολα.

σύστημα πληροφοριών είναι μια μορφή συστήματος επικοινωνίας στο οποίο τα δεδομένα αντιπροσωπεύουν και υπόκεινται σε επεξεργασία ως μια μορφή κοινωνικής μνήμης. Ένα σύστημα πληροφοριών μπορεί επίσης να θεωρηθεί ως ημι-επίσημη γλώσσα που υποστηρίζει την ανθρώπινη λήψη αποφάσεων<sup>31</sup> και δράσης.

Τα συστήματα πληροφοριών είναι ο πρωταρχικός στόχος της μελέτης για την πειθαρχία πληροφοριακών συστημάτων και για την οργανωτική πληροφορική<sup>32</sup>.

## **2.2. Δομή Πληροφοριακών Συστημάτων**

Τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα που βασίζονται στον ηλεκτρονικό υπολογιστή (H/Y)<sup>33</sup> συλλέγουν, αποθηκεύουν, αναλύουν και διαχέουν δεδομένα και πληροφορίες. Με τον τρόπο αυτό υποστηρίζουν τις λειτουργίες μίας επιχείρησης και παρέχουν τις πληροφορίες που χρειάζονται στην διοίκησή της για αποτελεσματικότερες αποφάσεις. Τα πληροφοριακά συστήματα εκτός από τους υπολογιστές περιλαμβάνουν τους ανθρώπους που συλλέγουν και χρησιμοποιούν τις πληροφορίες, τις διαδικασίες που χρησιμοποιούνται για την καταγραφή, την οργάνωση και την χρήση των πληροφοριών, τα μέσα στα οποία καταχωρούνται οι πληροφορίες, κλπ.

Η εισαγωγή των πληροφοριακών συστημάτων σε μία επιχείρηση έχει πολλαπλές επιδράσεις στην επιχείρηση, στους εργαζομένους και στην κοινωνία. Είναι λοιπόν σαφές ότι η μελέτη των πληροφοριακών συστημάτων απαιτεί μία διεπιστημονική προσέγγιση. Οι επιστημονικοί τομείς που παίζουν σημαντικό ρόλο στην μελέτη των πληροφοριακών συστημάτων είναι η πληροφορική, η κοινωνιολογία, η θεωρία οργάνωσης και συμπεριφοράς, οι πολιτικές επιστήμες, η ψυχολογία, η επιχειρησιακή έρευνα και η γλωσσολογία.

## **2.3. Συστήματα Επεξεργασίας Συναλλαγών**

---

<sup>31</sup> Η λήψη αποφάσεων μπορεί να θεωρηθεί ως νοητική διεργασία (γνωστική διαδικασία) με αποτέλεσμα την επιλογή μιας πορείας δράσης μεταξύ των διαφόρων εναλλακτικών σεναρίων. Κάθε διαδικασία λήψης αποφάσεων παράγει μια τελική επιλογή.

<sup>32</sup> Επιχειρηματική Πληροφορική (ΕΠ) ή οργανωτική πληροφορική είναι ένας κλάδος που συνδυάζει την τεχνολογία πληροφοριών (ΤΠ), την πληροφορική και τη διαχείριση εννοιών. Πρόκειται για μια καθιερωμένη, επιτυχία της ακαδημαϊκής πειθαρχίας που ενσωματώνει βασικά στοιχεία από τις επιστήμες διοίκησης επιχειρήσεων, συστήματα πληροφοριών και της επιστήμης των υπολογιστών, σε ένα πεδίο.

<sup>33</sup> Ο.π., σελ. 78.



Τα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών<sup>34</sup> ήταν οι πρώτες εφαρμογές της πληροφορικής στις επιχειρήσεις στις αρχές του '50. Συναλλαγή είναι ένα θεμελιώδες επιχειρηματικό γεγονός, όπως για παράδειγμα η πώληση προϊόντων σε πελάτες. Τα συστήματα υποστήριξης συναλλαγών καταγράφουν και επεξεργάζονται δεδομένα που δημιουργούνται από τις συναλλαγές της επιχείρησης.

Συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών, για παράδειγμα, είναι αυτά που επεξεργάζονται τις πωλήσεις, τις αγορές και τις μεταβολές των αποθεμάτων μίας επιχείρησης. Τα συστήματα αυτά είναι θεμελιώδους σημασίας για την επιχείρηση και οι περισσότερες επιχειρήσεις δεν θα μπορούσαν να λειτουργήσουν αν τα συστήματα αυτά παρουσίαζαν βλάβη: οι παραγγελίες δεν θα μπορούσαν να αποσταλούν στους πελάτες, οι εργαζόμενοι δεν μπορούσαν να πληρωθούν, κλπ. Η αχρηστία συστημάτων επεξεργασίας συναλλαγών για λίγες ώρες μπορεί να επιφέρει σημαντικές απώλειες σε μία επιχείρηση.

Τα συστήματα αυτά δημιουργούν διάφορα παράγωγα (συνήθως σε μορφή εγγράφων) για εσωτερική ή εξωτερική χρήση. Για παράδειγμα παράγουν αποδείξεις πληρωμών για τις πωλήσεις, επιταγές για την μισθοδοσία των εργαζομένων, εντολές αγορών, κλπ. Συγχρόνως, αποτελούν την βάση πάνω στην οποία βασίζονται τα περισσότερα από τα υπόλοιπα Π.Σ.

### **2.3.1. Επεξεργασία δέσμης και πραγματικού χρόνου**

Τα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών μπορεί να επεξεργάζονται τις συναλλαγές με δύο τρόπους: σε πραγματικό χρόνο και σε επεξεργασία δέσμης. Στην επεξεργασία σε πραγματικό χρόνο (realtime ή online), τα δεδομένα της συναλλαγής επεξεργάζονται από το σύστημα άμεσα, με την εμφάνιση της συναλλαγής, ενώ κατά την επεξεργασία δέσμης (batchprocessing), τα δεδομένα που παράγονται από τις συναλλαγές συναθροίζονται για ένα χρονικό διάστημα και επεξεργάζονται περιοδικά. Το χρονικό αυτό διάστημα που μεσολαβεί ανάμεσα στην δημιουργία των δεδομένων και στην επεξεργασία τους δεν είναι σταθερό για όλες τις εφαρμογές, αλλά εξαρτάται από την φύση της εφαρμογής. Για παράδειγμα τα τιμολόγια για τους πελάτες βάσει των οποίων αυτοί θα πληρώσουν πρέπει να τυπώνονται κάθε ημέρα, ενώ οι επιταγές με τις οποίες πληρώνονται οι εργαζόμενοι της επιχείρησης μπορεί να ετοιμάζονται κάθε 15 ημέρες.

---

<sup>34</sup>Ο.π., σελ. 94-97.

Τα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών με επεξεργασία δέσμης, ήταν ο μόνος τρόπος χρήσης των υπολογιστών όταν αυτοί άρχισαν να χρησιμοποιούνται στις αρχές του '50, για δύο κυρίως λόγους:

1. άλλοι τρόποι επεξεργασίας είχαν ιδιαίτερα υψηλό κόστος
2. η επεξεργασία δέσμης ήταν κατάλληλη για την αναδιοργάνωση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων της εποχής (μισθοδοσία, λογαριασμοί, κλπ).

Οι επιχειρηματικές αυτές δραστηριότητες, απαιτούσαν σημαντικό υπολογιστικό έργο εκ μέρους του προσωπικού καθώς επίσης και χρονοβόρες ενημερώσεις μεγάλου αριθμού εγγραφών. Με την μηχανοργάνωση των δραστηριοτήτων αυτών ήταν δυνατή η μείωση του προσωπικού που χρειαζόταν. Επομένως τα κέρδη από την εισαγωγή των συστημάτων επεξεργασίας συναλλαγών ήταν άμεσα και σαφή και υπερέκαλυπταν τα έξοδα για την απόκτηση και συντήρηση του αντίστοιχου υλικού και λογισμικού. Επεξεργασία δέσμης χρησιμοποιούν και σήμερα ορισμένα συστήματα.

Στα συστήματα πραγματικού χρόνου η ενημέρωση του συστήματος γίνεται χωρίς να μεσολαβεί χρόνος ανάμεσα στην δημιουργία των δεδομένων από επιχειρησιακές συναλλαγές και στην επεξεργασία τους. Αυτό σημαίνει ότι σε αυτά τα συστήματα τα δεδομένα που είναι αποθηκευμένα περιγράφουν με ακρίβεια την παρούσα κατάσταση του συστήματος και για το λόγο αυτό τα συστήματα πραγματικού χρόνου χρησιμοποιούνται όποτε απαιτείται τα δεδομένα να είναι έγκαιρα σε επίπεδο λεπτού ή ακόμη και δευτερολέπτου.

### ***2.3.2. Χαρακτηριστικά των Συστημάτων Υποστήριξης Συναλλαγών***

- ✓ Ο όγκος δεδομένων που εισάγεται, επεξεργάζεται και εξάγεται είναι μεγάλος.
- ✓ Τα δεδομένα επεξεργάζονται σε τακτά χρονικά διαστήματα (π.χ. κάθε ημέρα, ή κάθε εβδομάδα, κλπ).
- ✓ Απαιτείται μεγάλη αποθηκευτική δυνατότητα, υψηλή ταχύτητα επεξεργασίας και αξιοπιστία του συστήματος.
- ✓ Ο προσανατολισμός του συστήματος είναι ιστορικός (δηλ. το σύστημα συλλέγει και διαχειρίζεται παρελθόντα στοιχεία).
- ✓ Η είσοδος και έξοδος βασίζεται σε δομημένες φόρμες.
- ✓ Υπάρχει μεγάλος βαθμός λεπτομέρειας.

- ✓ Απαιτείται υποστήριξη αναζητήσεων interactively.

### **2.3.3. Παραδείγματα συστημάτων επεξεργασίας συναλλαγών**

#### **2.3.3.1. Επεξεργασία Παραγγελιών**

Οι στόχοι του συστήματος Επεξεργασίας Παραγγελιών (OrderingSystem), είναι<sup>35</sup>:

- a) η εμπρόθεσμη ικανοποίηση των παραγγελιών που έχουν θέσει οι πελάτες
- b) η επάρκεια έτοιμων προϊόντων
- c) η παρακολούθηση της πιστοληπτικής δυνατότητας των πελατών.

Αφού η παραγγελία εισαχθεί στο σύστημα, εκτυπώνεται η επιβεβαίωση της παραγγελίας για τον πελάτη και το δελτίο παραγγελίας που αποστέλλεται στην αποθήκη για να ετοιμαστούν τα προϊόντα. Όσα προϊόντα δεν υπάρχουν στην αποθήκη, παραγγέλλονται από τους προμηθευτές (τα προϊόντα αυτά αποστέλλονται αργότερα στον πελάτη).

#### **2.3.3.2. Παρακολούθηση Αποθεμάτων (Inventory)**

Τα αποθέματα που διατηρούνται από τις επιχειρήσεις αποτελούν σημαντικές επενδύσεις<sup>36</sup>: το 20% με 25% των περιουσιακών στοιχείων μία εταιρίας συνήθως είναι δεσμευμένα σε αποθεματικά (ενώ το ποσοστό αυτό μπορεί να φθάσει το 40% για εμπορικές εταιρίες). Μία κατασκευαστική εταιρία συνήθως έχει διαφόρων ειδών αποθέματα: πρώτες ύλες, ημι - επεξεργασμένα προϊόντα, τελικά προϊόντα, ανταλλακτικά, κλπ. Αυτό σημαίνει ότι μπορεί να χρειάζονται διάφορα συστήματα για την παρακολούθηση των αποθεμάτων. Τα συστήματα αυτά παρακολουθούν τις εισροές και εκροές των πρώτων υλών προς/από τις αποθήκες. Σε μεγάλες εταιρίες μπορεί κάθε ένα από τα υπάρχοντα συστήματα παρακολούθησης αποθεμάτων να καταγράφει τις ροές εκατοντάδων αγαθών.

#### **2.3.3.3. Χρηματικές Εισροές (Accounts Receivable)**

<sup>35</sup>[http://en.wikipedia.org/wiki/Order\\_management\\_system](http://en.wikipedia.org/wiki/Order_management_system)

<sup>36</sup><http://en.wikipedia.org/wiki/Inventory>

Η διαχείριση των χρηματοροοών<sup>37</sup> γίνεται με παρακολούθηση των εισροών που προέρχονται από χρεώσεις των αγαθών που αγοράζουν οι πελάτες. Όταν ένας πελάτης αγοράζει ένα προϊόν, ο λογαριασμός του πελάτη ενημερώνεται για να αντικατοπτρίζει την χρέωση και ο λογαριασμός στέλνεται στον πελάτη. Με την παραλαβή της πληρωμής, το χρεωστικό ποσό του πελάτη μειώνεται κατά το αντίστοιχο ποσό. Το σύστημα που παρακολουθεί τις χρηματοροές υποστηρίζει την επιχείρηση με διάφορους τρόπους: π.χ. προσδιορισμών λογαριασμών που έχουν καθυστερήσει να εξοφληθούν με αναφορές που δείχνουν τους πελάτες που καθυστέρησαν να εξοφλήσουν 30, 60 ή 90 ημέρες.

#### 2.3.3.4. Χρηματικές Εκροές (*Accounts Payable*)

Το σύστημα αυτό παρακολουθεί τα χρηματικά ποσά που χρωστάει η επιχείρηση σε άλλες επιχειρήσεις ή συνεργάτες<sup>38</sup>.

Όταν ένας εργαζόμενος στην επιχείρηση παραγγέλλει προϊόντα, ένα αντίγραφο της παραγγελίας στέλνεται στο σύστημα. Όταν τα προϊόντα παραληφθούν, ελέγχονται για να διαπιστωθεί η ορθότητα του είδους και της ποσότητας, και εισάγεται η συναλλαγή στο σύστημα. Όταν παραληφθεί το τιμολόγιο πληρωμής, ελέγχεται το ποσό και αν είναι το αναμενόμενο ετοιμάζεται επιταγή προς τον προμηθευτή.

#### 2.3.3.5. Μισθοδοσία

Τα βασικά παράγωγα ενός συστήματος που παρακολουθεί την μισθοδοσία είναι οι επιταγές προς τους εργαζόμενους και μία αναφορά που περιγράφει τις συναλλαγές της μισθοδοσίας. Συμπληρωματικά μπορεί να προετοιμάζονται έντυπα για την εφορία στο τέλος τους (οικονομικού) έτους.

#### 2.3.3.6. Γενικό Λογιστικό Βιβλίο (Καθολικό) (*general ledger*)

Κάθε χρηματική συναλλαγή της επιχείρησης πρέπει να καταχωρείται κατάλληλα<sup>39</sup>. Πληρωμές προς τους προμηθευτές και τους εργαζόμενους και πληρωμές

<sup>37</sup>[http://en.wikipedia.org/wiki/Accounts\\_receivable](http://en.wikipedia.org/wiki/Accounts_receivable)

<sup>38</sup>[http://en.wikipedia.org/wiki/Accounts\\_payable](http://en.wikipedia.org/wiki/Accounts_payable)

<sup>39</sup>[http://en.wikipedia.org/wiki/General\\_ledger](http://en.wikipedia.org/wiki/General_ledger)

από πελάτες είναι παραδείγματα τέτοιων συναλλαγών. Οι συναλλαγές αυτές καταχωρούνται στο σύστημα αυτό το οποίο βοηθάει στην δημιουργία του ισολογισμού της επιχείρησης.

#### 2.3.3.7. Ανθρώπινοι Πόροι (*Human Resources*)

Στο σύστημα<sup>40</sup> αυτό αποθηκεύονται δεδομένα για το προσωπικό για λόγους νομικούς, και διοίκησης (πχ για παρακολούθηση επιμορφωτικών σεμιναρίων). Συνήθως οι πληροφορίες που αποθηκεύονται περιέχουν το τμήμα στο οποίο ανήκει τώρα ο εργαζόμενος, τα προηγούμενα τμήματα στα οποία εργάστηκε, η θέση του, ο μισθός του, τα πτυχία του κλπ.

### 2.4. Ανάπτυξη συστημάτων επεξεργασίας συναλλαγών

Η σωστή διαχείριση συναλλαγών είναι από τις πιο σημαντικές απαιτήσεις στην ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων στον επιχειρηματικό τομέα<sup>41</sup>. Η πλειοψηφία των εφαρμογών εντοπίζεται στους τομείς των οικονομικών συναλλαγών, τραπεζικών συναλλαγών και ηλεκτρονικού εμπορίου. Δεδομένης της πολυπλοκότητας των σημερινών απαιτήσεων, οι εφαρμογές επεξεργασίας συναλλαγών αποτελούν τις πιο πολύπλοκες εφαρμογές σε λειτουργικό επίπεδο. Επιπλέον αποτελούν και τις εφαρμογές που βρίσκονται σε συνεχή αλλαγή, αφού οι επιχειρησιακές ανάγκες και απαιτήσεις αλλάζουν συνεχώς και τα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών πρέπει να συμμορφώνονται με αυτές. Η συχνή λοιπόν συντήρηση τέτοιων εφαρμογών καθιστά απαραίτητο το σωστό σχεδιασμό των εφαρμογών αυτών και παράλληλα τη χρήση εργαλείων που απλοποιούν την υλοποίηση και τη συντήρησή τους.

Οι εφαρμογές επεξεργασίας συναλλαγών απαιτούν συχνά την ταυτόχρονη πρόσβαση πολλών χρηστών σε κατανομημένα δεδομένα που μοιράζονται από διάφορα τμήματα της εφαρμογής. Είναι λοιπόν αναγκαία η διατήρηση της συνέπειας των δεδομένων, όπως καθορίζεται αυτή από τους κανόνες της επιχείρησης στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- ❖ ταυτόχρονη πρόσβαση σε μια πηγή δεδομένων και

<sup>40</sup>[http://en.wikipedia.org/wiki/Human\\_resources](http://en.wikipedia.org/wiki/Human_resources)

<sup>41</sup>[http://en.wikipedia.org/wiki/Information\\_system](http://en.wikipedia.org/wiki/Information_system)

- ❖ πρόσβαση σε κατανεμημένες πηγές δεδομένων από ένα στοιχείο του προγράμματος.

Σε τέτοιες περιπτώσεις είναι χρήσιμο να θεωρήσουμε ένα σύνολο λειτουργιών που επιχειρούν πρόσβαση σε κατανεμημένα δεδομένα ως μια μονάδα εργασίας. Σε μια μονάδα εργασίας όλες οι λειτουργίες που συμμετέχουν πρέπει είτε να ολοκληρωθούν όλες επιτυχώς ή να μην εκτελεστούν καθόλου (καμία από αυτές). Το πρόβλημα γίνεται πιο πολύπλοκο όταν:

- ✓ μια μονάδα εργασίας αποτελείται από λειτουργίες που είναι κατανεμημένες σε διάφορα στοιχεία της εφαρμογής ή
- ✓ οι λειτουργίες που συμμετέχουν σε μια μονάδα εκτελούνται σειριακά ή παράλληλα και απαιτείται κατάλληλος συγχρονισμός τους.

Σε κάθε περίπτωση η εφαρμογή πρέπει να εγγυηθεί για την συνολική επιτυχία ή αποτυχία μιας μονάδας εργασίας. Στην περίπτωση αποτυχίας όλοι οι πόροι δεδομένων πρέπει να επαναφερθούν στην κατάσταση που ήταν πριν από την εκκίνηση της συναλλαγής.

Η έννοια της συναλλαγής και του διαχειριστή συναλλαγών απλοποιούν την κατασκευή τέτοιων συστημάτων και εγγυούνται τη διατήρηση της συνέπειας των δεδομένων.

Μια συναλλαγή είναι μια μονάδα εργασίας με τις ακόλουθες ιδιότητες:

- Ατομικότητα: Μια συναλλαγή πρέπει να μπορεί να ολοκληρωθεί ή να ακυρωθεί συνολικά. Στην περίπτωση αποτυχίας οποιασδήποτε λειτουργίας, οι αλλαγές που ενδεχομένως έγιναν στα δεδομένα από άλλες λειτουργίες της μονάδας πρέπει να αναιρεθούν και τα δεδομένα να επιστρέψουν στην προηγούμενή τους κατάσταση.
- Συνέπεια: Μια συναλλαγή πρέπει να διατηρεί όλες τις αμετάβλητες ιδιότητες των δεδομένων (συνέπεια δεδομένων). Μετά την ολοκλήρωση της επιτυχούς συναλλαγής τα δεδομένα πρέπει να είναι συνεπή με τους κανόνες. Κάθε συναλλαγή πρέπει να φέρνει το σύστημα από μια συνεπή κατάσταση με μια άλλη συνεπή κατάσταση.
- Απομόνωση: Κάθε συναλλαγή πρέπει να εμφανίζεται σαν να εκτελείται ανεξάρτητα από τις άλλες συναλλαγές, που μπορεί να εκτελούνται ταυτόχρονα στο ίδιο περιβάλλον. Με άλλα λόγια το αποτέλεσμα της σειριακής εκτέλεσης πολλών συναλλαγών πρέπει να είναι το ίδιο με το αποτέλεσμα της ταυτόχρονης εκτέλεσής τους. Αυτή η ιδιότητα απαιτεί:

- Αν κατά τη διάρκεια εκτέλεσης μιας συναλλαγής, τα δεδομένα βρεθούν σε μια ενδιάμεση, ασυνεπή κατάσταση, τα δεδομένα αυτά δεν πρέπει να είναι ορατά σε άλλες συναλλαγές.
  - Δυο ταυτόχρονες συναλλαγές δεν πρέπει να λειτουργούν στα ίδια ακριβώς δεδομένα.
- **Διάρκεια:** Τα αποτελέσματα μιας συναλλαγής αφού ολοκληρωθεί πρέπει να είναι μόνιμα.

Οι παραπάνω ιδιότητες ονομάζονται ACID (από τα αρχικά των αγγλικών όρων: Atomicity, Consistency, Isolation, Durability). Οι ιδιότητες αυτές εγγυούνται ότι μια συναλλαγή δεν είναι ποτέ μισοτελειωμένη, τα δεδομένα δεν είναι ποτέ ασυνεπή, οι ταυτόχρονες συναλλαγές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους και τα αποτελέσματα των συναλλαγών είναι μόνιμα.

## **2.5. Συμπερασματικά**

### **2.5.1. Πλεονεκτήματα**

Είναι γεγονός πως στην εποχή της ευρυζωνικότητας που μας διέπει τα Πληροφοριακά Συστήματα παρέχουν στις επιχειρήσεις πολλά οφέλη και υπηρεσίες. Κάποια από αυτά τα οφέλη που προσκομίζει η εταιρεία είναι η ταχύτατη και ακριβής επεξεργασία δεδομένων, η μεγάλη αποθηκευτική ικανότητα και η ταχύτατη επικοινωνία μεταξύ τοποθεσιών. Προσφέρουν επίσης δυνατότητα καλύτερου συντονισμού ατόμων, ομάδων και υπηρεσιών, υποστήριξη αποφάσεων, αυτοματοποίηση και βελτίωση της ροής των εργασιών, αύξηση της αποτελεσματικότητας του Οργανισμού και καλύτερη αξιοποίηση των πολύτιμων δεδομένων του. Αξίζει, ωστόσο, να γίνει μια πιο ενδελεχής ανάλυση, που να έγκειται στα πλεονεκτήματα που προσφέρει το καθένα ΠΣ.

- Αρχικά, τα SCMS συμβάλλουν στην ελαχιστοποίηση των αποθεμάτων, στην αυτοματοποίηση των παραγγελιών από τους προμηθευτές και στην βελτίωση του προγραμματισμού των διαδικασιών της. Προσφέρουν επίσης καλύτερη αναζήτηση και επιλογή προμηθευτών και παράδοση των προϊόντων και των υπηρεσιών. Τμήμα των SCMS, τα CSM (Συστήματα Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας) παρέχουν επίσης πολλά πλεονεκτήματα, καθώς συγχρονίζουν τις διαδικασίες στην αγορά και

- στην παραγωγή και διακινούν τα προϊόντα πιο γρήγορα, ολοκληρώνουν τα logistics του προμηθευτή και μειώνουν το χρόνο, την προσπάθεια και το κόστος αποθήκευσης.
- Τα OAS παρέχουν ένα είδος ολοκληρωμένου λογισμικού που διευκολύνει κατά πολύ τις διαδικασίες μιας επιχείρησης και τον καθορισμό προτεραιοτήτων. Διευκολύνουν την επικοινωνία ανάμεσα στους χρήστες και στους διαφορετικούς χώρους της επιχείρησης. Την ίδια στιγμή προσφέρουν και έναν καταρτισμένο εργονομικό σχεδιασμό, ενώ σύμφωνα με τις περισσότερες αναφορές από εργαζόμενους σε επιχειρήσεις όπου χρησιμοποιήθηκαν τα OAS παρέχουν κι ευχάριστες συνθήκες εργασίας. Συγχρόνως, τα KMS ανακαλύπτουν και κωδικοποιούν τη γνώση, κάνουν εφικτή την πρόσβαση στη γνώση σε όλους και τη διανέμουν και δημιουργούν γνώση σχετικά με τις αγοραστικές συνήθειες του καταναλωτικού κοινού.
  - Τα TPS διαχειρίζονται τις συναλλαγές της επιχείρησης διευκολύνοντας έτσι το συντονισμό των εργασιών καθώς παρέχουν εξειδικευμένες και λεπτομερειακές αναφορές στα ανώτερα στελέχη του Οργανισμού. Τα Συστήματα Υποστήριξης Επιτελικών Στελεχών στηρίζονται στη διαλογική επεξεργασία και καθορίζουν τις προβολές τους μέσω συγκεντρωτικών αναφορών. Ένα πλεονέκτημα που παρέχουν τα Συστήματα Υποστήριξης Διοίκησης (ESS) είναι ότι καταφέρνουν και κρατούν ενήμερη τη διοίκηση και σε επαφή με τα υπόλοιπα στελέχη της επιχείρησης. Τα DSS συστήματα πάλι είναι ευέλικτα, προσαρμόσιμα και γρήγορα, ενώ υποστηρίζουν και τη διαδικασία των αποφάσεων.
  - Επιπλέον, είναι αξιοσημείωτο ότι και τα Διοικητικά Συστήματα Πληροφόρησης (MIS) επικεντρώνονται σε διαδικασίες ελέγχου, ενώ συγχρόνως τις εκσυγχρονίζουν, παραδίδοντας και αναλυτικές αναφορές ελέγχου στα ανώτερα στελέχη. Όσον αφορά τα οφέλη που έχει μια επιχείρηση από τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων έχουμε να αναφέρουμε και τα πλεονεκτήματα των ERP πληροφοριακών συστημάτων. Εστιάζουν την προσοχή τους στην έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση, ενώ συγχρόνως μειώνουν το κόστος και επιταχύνουν τις διαδικασίες που εκκρεμούν και αυτές που ήδη ολοκληρώνονται. Συγκροτούν σε ένα ενιαίο σύνολο τον προγραμματισμό της παραγωγής, των αποθεμάτων της επιχείρησης, τις πωλήσεις που αυτή επιτυγχάνει και το λογιστήριο. Επιπλέον, συγκροτούν μία σταθερή δομή και οργάνωση έναν δηλαδή Οργανισμό-Επιχείρηση. Η τεχνολογία αποκτά μια Ομοιόμορφη Ενοποιημένη Υποδομή (δηλαδή πλατφόρμα), οι λειτουργίες γίνονται πιο αποτελεσματικές και οι



διαδικασίες της επιχείρησης στρέφονται περισσότερο στον πελάτη (πελατο-κεντρική συμπεριφορά).

- Τέλος, τα ERP βοηθούν στη διαχείριση πολλών τμημάτων της επιχείρησης, όπως της Αποθήκης της, τη διοίκηση της παραγωγής, τη διαχείριση των παγίων και τη συντήρηση και επιδιόρθωση του εξοπλισμού, ενώ επίσης ρυθμίζουν τις πωλήσεις και τις διανομές, διαχειρίζονται τα παραστατικά, καθορίζουν μία ενιαία τιμολογιακή πολιτική και επιπρόσθετα διαχειρίζονται τις προμήθειες και τα αποθέματα της.

### **2.5.2. Μειονεκτήματα ΠΣ**

Εκτός όμως από τα πολλά και σημαντικά πλεονεκτήματα που διαθέτουν τα πληροφοριακά συστήματα, αναγκαίο είναι να αναφερθούμε και στα μειονεκτήματά τους. Αρχικά, το MIS έχει έλλειψη δημιουργικότητας και ποιοτικής πληροφορίας. Τα συστήματα αυτά δεν προσαρμόζονται εύκολα και η αναλυτική ικανότητά τους δεν είναι επαρκείς σε σχέση με άλλα συστήματα. Αξίζει να αναφερθεί ένα ακόμη πληροφοριακό σύστημα, το TPS. Το συγκεκριμένο συμβάλλει καθοριστικά για την επιτυχία μιας επιχείρησης μιας και οργανώνει αρκετές λειτουργίες της όπως είναι οι προμήθειες πρώτων υλών αλλά και ο έλεγχος ποιότητας. Οπότε είναι πολύ εύκολο να διαπιστωθούν λάθη που οδηγούν στην όχι καλή πορεία της επιχείρησης.

Ακόμη ένα είδος είναι το DSS. Σ' αυτό όχι μόνο λόγω επιβάρυνσης του συστήματος με καινούργιους χρήστες μειώνεται αισθητά η επίδοσή του, αλλά και λειτουργεί μόνο στο ίδιο περιβάλλον της επιχείρησης. Ανάλογο μειονέκτημα υπάρχει και στο KMS καθώς δεν δημιουργεί την εντύπωση ενός αυθεντικού συστήματος, κάτι το οποίο είναι πολύ σημαντικό στην λειτουργία του.

Το ERP είναι το τελευταίο πληροφοριακό σύστημα που θα αναπτύξουμε. Η ανάπτυξη και η δημιουργία του αποτελεί μια χρονοβόρα διαδικασία που είναι πολύ ακριβή, δεν είναι ευέλικτο σύστημα και υπάρχουν προβλήματα ολοκλήρωσης με άλλα πληροφοριακά συστήματα. Όσο αφορά στον τεχνολογικό τομέα του υπάρχει μεγάλη δυσκολία στην προσαρμογή για τις ανάγκες της κάθε επιχείρησης και χρειάζεται ανά τακτά χρονικά διαστήματα συντήρηση και αναβάθμιση. Επιπλέον, στον οικονομικό τομέα, οι χρήστες απαραίτητο είναι πρώτα να εκπαιδεύονται για να μπορέσουν να το χρησιμοποιήσουν. Τέλος, θα πρέπει να υπάρχει μια μακροπρόθεσμη απόδοση επένδυσης γι' αυτό το σύστημα, γεγονός που οικονομικά δαπανούνται αρκετά χρήματα.

### 2.5.3. Επίλογος

Εν κατακλείδι μπορούμε να πούμε πως τα πληροφοριακά συστήματα είναι συστήματα τα οποία υποστηρίζουν τις ανθρώπινες δραστηριότητες και εστιάζουν απαιτήσεις που αναφέρονται στις σχέσεις του ανθρώπου αλλά και του συστήματος, ή υποσυστημάτων με τις μηχανές. Βέβαια τα πληροφοριακά συστήματα μπορεί και να αποτύχουν στο σκοπό τους.

Τα πληροφοριακά συστήματα θα πρέπει να δημιουργούνται έχοντας υπόψη, οι σχεδιαστές του, τις πιθανές επιπτώσεις τους στην ομαλή και εύρυθμη λειτουργία της επιχείρησης. Έτσι, ένας από τους λόγους αποτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων, είναι η εστίαση που δίνεται αρκετά συχνά στην τεχνική πλευρά των συστημάτων αυτών και όχι στην κοινωνική. Επίσης ένα πληροφοριακό σύστημα μπορεί να είναι πετυχημένο από τεχνικά και ταυτόχρονα αποτυχημένο οργανωσιακά. Ορισμένοι σχεδιαστές πληροφοριακών συστημάτων δεν αναγνωρίζουν πόσο σπουδαίος είναι ο ανθρώπινος παράγοντας μη λαμβάνοντας τον υπόψη κατά την ανάπτυξη του πληροφοριακού συστήματος. Τέλος ένας ακόμα λόγος αποτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων είναι πως η εκπαίδευση είναι ελλιπής. Ο καθορισμός των αναγκών των ανθρώπων, είναι ένα σημαντικό κομμάτι της διαδικασίας ανάπτυξης ενός Πληροφοριακού Συστήματος Διοίκησης, η οποία προϋποθέτει ικανότητες που συχνά δεν υπάρχουν στους αναλυτές και στους προγραμματιστές των συστημάτων. Αυτό συμβαίνει διότι οι αναλυτές και οι προγραμματιστές συστημάτων έχουν τεχνικές κυρίως γνώσεις και δεν γνωρίζουν πολλά σχετικά με την ανθρώπινη συμπεριφορά, τις ανθρώπινες σχέσεις και την ψυχολογία. Γι' αυτό πρέπει όσοι ασχολούνται με τα πληροφοριακά συστήματα να λαμβάνουν υπόψη τους παραπάνω παράγοντες έτσι ώστε τα πληροφοριακά συστήματα να επιτυγχάνουν το σκοπό τους.

### **3. ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

#### **ONLINE ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ**

Η ανθρώπινη συμπεριφορά και όλη η καθημερινή ανθρώπινη δραστηριότητα περιλαμβάνει ποικίλες δραστηριότητες. Με εξαίρεση τις καθαρά «συναισθηματικής» προέλευσης δραστηριότητες, σε όλες τις άλλες συμμετέχει μια χρηματοοικονομικής φύσης συναλλαγή: ο πάροχος μιας υπηρεσίας ή ο πωλητής ενός αγαθού περιμένει να πληρωθεί από το λήπτη της υπηρεσίας ή τον αγοραστή του αγαθού. Η πληρωμή αυτή γίνεται είτε πριν είτε μετά την ολοκλήρωση της εμπορικής συναλλαγής.

Καθημερινά διεκπεραιώνονται εκατομμύρια πληρωμές σε όλο τον κόσμο. Οι πληρωμές αυτές γίνονται μεταξύ μεμονωμένων ανθρώπων και νομικών προσώπων με όλους τους δυνατούς συνδυασμούς και δεν γνωρίζουν σύνορα: είναι πολλοί οι φορείς που επιτρέπουν την αποστολή κεφαλαίων από χώρα σε χώρα και κάνουν δυνατή τη χρέωση ενός μέσου πληρωμής σε μια χώρα και την πίστωση ενός μέσου εισπραχής σε μια άλλη. Και όλα αυτά τη στιγμή που διενεργείται η συναλλαγή.

Όσο άχαρη κι αν δείχνει μια πληρωμή (όπως και κάθε χρηματοοικονομική συναλλαγή) και ανεξάρτητα από τη στάση ζωής κάθε ανθρώπου, η πληρωμή δεν παύει να είναι η απαραίτητη προϋπόθεση για την ικανοποίηση των αναγκών μας, ήταν και θα είναι μια αναπόφευκτη διαδικασία στα πλαίσια της εκδήλωσης της κοινωνικότητάς μας.

Ο όρος «ηλεκτρονική πληρωμή» αφορά πληρωμές, οι οποίες γίνονται: από τον ίδιο τον πληρωτή (καταναλωτής η επιχείρηση), χωρίς την παρέμβαση κάποιου άλλου φυσικού προσώπου, εξ αποστάσεως, δηλαδή χωρίς τη φυσική παρουσία του πληρωτέου (καταναλωτής η επιχείρηση), χωρίς μετρητά, και με την αξιοποίηση ενός ηλεκτρονικού δικτύου (π.χ. Internet, GPRS κ.λπ.) ή/και μέσου (PC, κινητό τηλέφωνο κ.λπ.).

#### **3.1. Οι εμπλεκόμενοι σε μια ηλεκτρονική πληρωμή**

Η Ψηφιακή ταυτότητα που επικρατεί στους τομείς του κυβερνοχώρου, ορίζεται ως ένα σύνολο δεδομένων που περιγράφει με μοναδικό τρόπο ένα πρόσωπο ή ένα πράγμα (μερικές φορές αναφέρεται ως αντικείμενο ή οντότητα) και περιέχει πληροφορίες σχετικά με τις σχέσεις του ατόμου με άλλες οντότητες. Οι οντότητες (entities) που συμμετέχουν σε μια ηλεκτρονική πληρωμή είναι δύο<sup>42</sup>:

<sup>42</sup> Αλεξανδρίδου Ε., «Η πρόταση οδηγίας της ΕΕ για το ηλεκτρονικό εμπόριο και η προστασία του καταναλωτή», σελ. 113-115.

- Ο πληρωτής (payer) και
- Ο πληρωτέος (payee).

Καθεμιά από αυτές εμπίπτει σε μία από τις κατηγορίες «πρόσωπο» (Person, "P"), καταναλωτής (Consumer, "C") και επιχείρηση (Business, "B"). Ειδικά η δεύτερη οντότητα (πληρωτέος) περιλαμβάνει και την κατηγορία «πολιτεία», «κράτος» (Government, "G").

Αυτός είναι και ο λόγος που οι ηλεκτρονικές πληρωμές μεταξύ των παραπάνω οντοτήτων (ως συνέχεια των αντίστοιχων εμπορικών συναλλαγών) κωδικοποιούνται στις υποπεριπτώσεις:

- **Person-To-Person (P2P):** Αφορά πληρωμές μεταξύ προσώπων, κανένα από τα οποία δεν συμμετέχει με επιχειρηματικό ρόλο. Παράδειγμα: πληρωμή προσωπικού χρέους.
- **Consumer-To-Business και Business-To-Consumer (C2B ή B2C).** Έχει επικρατήσει το ακρωνύμιο "B2C", εκφράζοντας την πώληση από την επιχείρηση προς τον καταναλωτή, η οποία ολοκληρώνεται με την πληρωμή της πρώτης από το δεύτερο. Παράδειγμα: πώληση/αγορά αγαθών η παροχή/λήψη υπηρεσιών.
- **Business-To-Business (B2B):** Πρόκειται για πληρωμές μεταξύ επιχειρήσεων. Διαφέρουν από τις υπόλοιπες λόγω του πολύ μικρότερου πλήθους τους και των πολύ μεγαλύτερων ποσών που εμπεριέχουν. Παράδειγμα: πληρωμή τιμολογίου.
- **Person-To-Government (P2G) και Business-To-Government (B2G),** συνολικά x2G: Πρόκειται για πληρωμές προς δημόσιες υπηρεσίες (υπουργεία, τοπική αυτοδιοίκηση κ.λπ.) και συνήθως αφορά οφειλές των πολιτών. Παράδειγμα: πληρωμή ΦΠΑ, πληρωμή τελών κυκλοφορίας. Η αντίστροφη μορφή πληρωμών (G2P, G2B) υφίσταται, αλλά προς το παρόν δεν υλοποιείται με τη μορφή των μεμονωμένων πληρωμών. Παράδειγμα: επιστροφή φόρου μέσω τραπεζών.

Οι οντότητες αυτές συμμετέχουν στα δύο «άκρα» μιας ηλεκτρονικής πληρωμής, ανεξάρτητα από το ηλεκτρονικό δίκτυο ή μέσο που αξιοποιούν και άσχετα από το χρηματοοικονομικό εργαλείο που η καθεμιά χρησιμοποιεί.

### 3.2. Ηλεκτρονικά μέσα

Από τεχνική άποψη, το ηλεκτρονικό χρήμα είναι online αναπαράσταση, ή ένα σύστημα χρεώσεων και πιστώσεων, που χρησιμοποιούνται για την αξία ανταλλαγής μέσα σε ένα διαδικτυακό σύστημα.

Οι ηλεκτρονικές πληρωμές<sup>43</sup> άρχισαν να αναφέρονται ως η κατάληξη κάθε συναλλαγής στο λεγόμενο «ηλεκτρονικό εμπόριο». Ως εκ τούτου, σε γενικές γραμμές είναι άμεσα συνυφασμένες με το Internet και, ακόμα πιο συγκεκριμένα, με το (WorldWide) Web.

Στην πραγματικότητα όμως - και, σε κάθε περίπτωση, σύμφωνα με τον ορισμό που δώσαμε παραπάνω - μια πληρωμή μπορεί να είναι "ηλεκτρονική" ακόμη κι όταν γίνεται τηλεφωνικά και οπωσδήποτε όταν γίνεται μέσω κινητού τηλεφώνου. Ακόμα, μια πληρωμή είναι ηλεκτρονική, όταν το χρήμα που διακινείται είναι σε ηλεκτρονική μορφή, με χαρακτηριστικότερο το παράδειγμα των chipcards.

### ***3.2.1. Το Internet και το World Wide Web***

Όπως και να έχει όμως, το κυριότερο δίκτυο διεκπεραίωσης ηλεκτρονικών πληρωμών είναι το WorldWide Web. Στηριγμένο στο δίκτυο του Internet, το Web είναι παγκόσμιο και μπορεί να παρουσιάσει το περιεχόμενο του σε πολλαπλές συσκευές. Όντας αλληλεπιδραστικό (interactive), εκτός από παροχή πληροφόρησης, επιτρέπει τη διενέργεια συναλλαγών και, ως εκ τούτου, τη διεκπεραίωση πληρωμών.

#### ***3.2.1.1. Μηλεκτρονικό υπολογιστή***

Όταν η συσκευή που είναι συνδεδεμένη στο Web είναι ο ηλεκτρονικός υπολογιστής, ο συνδυασμός Web και PC είναι ασυναγώνιστος όσον αφορά την ευκολία ολοκλήρωσης της συναλλαγής.

Το Web είναι πλέον πολυμεσικό (multimedia) και ο χαρακτήρας αυτός βγαίνει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στον ηλεκτρονικό υπολογιστή. Η μεγάλη έγχρωμη οθόνη, το μεγάλο πληκτρολόγιο και το ποντίκι, η κίνηση και ο ήχος δίνουν στο χρήστη μια μοναδική εμπειρία (userexperience), καθώς αυτός έχει πλήρη έλεγχο και απόλυτα οπτικοποιημένες όλες τις πληροφορίες.

#### ***3.2.1.2. Μεκινητότηλέφωνο***

Οι πιο σύγχρονες συσκευές κινητής τηλεφωνίας επιτρέπουν στο χρήστη να περιηγηθεί στο Web, καθώς έχουν ενσωματωμένο (< μπορούν να ενσωματώσουν) τη σχετική εφαρμογή πλοήγησης (browser). Παρόλα αυτά οι φυσικοί περιορισμοί των συσκευών (μικρό πληκτρολόγιο, μικρή οθόνη) περιορίζουν αντίστοιχα και τη χρήση.

---

<sup>43</sup>Πρακτικά 1<sup>οο</sup> Συνεδρίου, «Η προστασία του καταναλωτή στις τραπεζικές συναλλαγές», σελ. 22-23.

Κατά τα άλλα, το δίκτυο GSM, πέρα από τη δυνατότητα φωνητικής επικοινωνίας, παρέχει τη δυνατότητα αποστολής σύντομων μηνυμάτων (SMS: ShortMessageSystem) και πλοήγησης σε σελίδες κωδικοποιημένες με το πρωτόκολλο WAP (WirelessApplicationProtocol).

Και τα δύο πρωτόκολλα έχουν χρησιμοποιηθεί για την υλοποίηση αλληλεπιδραστικών εφαρμογών (π.χ. mobilebanking) και επιτρέπουν στο χρήστη να εκτελέσει συναλλαγές. Στην περίπτωση του SMS, οι συναλλαγές είναι ασύγχρονες, ενώ στο WAP ακολουθούν τη λογική του Web.

Το μεγάλο πλεονέκτημα του κινητού τηλεφώνου - που, σε κάποιο βαθμό, έρχεται να καλύψει το κενό που δημιουργεί η δυσκολία χρήσης - είναι η φορητότητά του. Το κινητό τηλέφωνο είναι πάντα κοντά στο χρήστη και συνδυάζει τη χρήση ως μέσου για φωνητική επικοινωνία και ως συσκευής πρόσβασης σε πληροφορίες.

### *3.2.1.3. Μεσταθερό τηλέφωνο*

Το απλό τηλέφωνο μπορεί να συμμετέχει σε ηλεκτρονικές πληρωμές, κυρίως εκεί που η πρόσβαση στο Internet είναι δύσκολη η αδύνατη, καθώς και εκεί που το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας δεν έχει ικανοποιητική ποιότητα.

Ο χρήστης ενός απλού τηλεφώνου μπορεί να επικοινωνήσει με ένα callcenter (κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης), προκειμένου να εκτελέσει μια πληρωμή. Για να το κάνει αυτό, μπορεί: ^ Να μιλήσει με έναν τηλεφωνικό αντιπρόσωπο (callcenteragent) και να του περιγράψει την πληρωμή. Το callcenter μπορεί να ανήκει σε τράπεζα η να εξυπηρετεί συγκεκριμένη επιχείρηση που δέχεται πληρωμές τηλεφωνικά. ^ Να χρησιμοποιήσει το σύστημα επιλογών μέσω πλήκτρων (IVR: InteractiveVoiceResponse). Το διαθέσιμο μενού επιλογών καθοδηγεί το χρήστη, ο οποίος επιλέγει με τα πλήκτρα της τηλεφωνικής συσκευής του. Να αξιοποιήσει το σύστημα αναγνώρισης φωνής (voicerecognition) που υποκαθιστά το IVR και, αντί για αναγνώριση πλήκτρων, αναγνωρίζει φωνητικούς φθόγγους και λέξεις. Όπως και το κινητό τηλέφωνο, έτσι και το απλό τηλέφωνο είναι παντού, ενώ πρακτικά όλοι οι άνθρωποι είναι σε θέση να το αξιοποιήσουν.

### **3.3. Χρηματοοικονομικά εργαλεία**

Ένα χρηματοοικονομικό μέσο είναι ένα εμπορεύσιμο περιουσιακό στοιχείο κάθε είδους.ορίζεται ως «η κάθε σύμβαση που δημιουργεί ένα χρηματοοικονομικό στοιχείο

ενεργητικού σε μία επιχείρηση και μια χρηματοοικονομική υποχρέωση ή ένα συμμετοχικό τίτλο σε μία άλλη επιχείρηση».

Οποιοδήποτε ηλεκτρονικό μέσο κι αν αξιοποιήσει ο πελάτης, θα πρέπει να χρησιμοποιήσει ένα χρηματοοικονομικό εργαλείο (financial instrument)<sup>44</sup>, το οποίο θα του επιτρέψει να χρεώσει ένα χρηματοοικονομικό προϊόν που του ανήκει.

Το χρηματοοικονομικό προϊόν του πληρωτή, το οποίο τελικά θα χρεωθεί, θα είναι ένας τραπεζικός λογαριασμός, καταθετικός ή δανειακός. Η χρέωση αυτού του λογαριασμού θα γίνει είτε απευθείας είτε μέσω χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας.

Σχετικά πρόσφατα και λόγω της στενής επαφής που έχουν με τις μεγάλες τους πελατειακές βάσεις, οι τηλεπικοινωνιακοί φορείς έχουν μπει στο χορό των ηλεκτρονικών πληρωμών. Συγκεκριμένα, παρέχουν τη δυνατότητα χρέωσης του λογαριασμού τελών η του προπληρωμένου χρόνου ομιλίας (air- time) του πελάτη.

Σε όλες τις περιπτώσεις ο δικαιούχος πιστώνεται στον τραπεζικό του λογαριασμό στην τράπεζα με την οποία συνεργάζεται. Συνήθως η τράπεζα αυτή είναι η ίδια με αυτή που του παρέχει το μηχανισμό εισπράξεων η είναι αυτή που συνεργάζεται με το φορέα που παρέχει το μηχανισμό εισπράξεων.

### **3.4. Ηλεκτρονικές πληρωμές στο Internet**

Όπως είπα, το Internet είναι ο χώρος που προσφέρεται περισσότερο από κάθε άλλον για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών πληρωμών και εισπράξεων. Ανάλογα με τη φύση και τις ανάγκες του δικαιούχου, η διαδικασία πληρωμής/είσπραξης μπορεί να γίνει με έναν η περισσότερους από τους παρακάτω τρόπους<sup>45</sup>.

#### **3.4.1. Με το internetbanking κάθε τράπεζας**

Οι τράπεζες αποτελούν παραδοσιακά ένα σύνηθες σημείο όπου διεκπεραιώνονται πληρωμές. Είναι λοιπόν φυσικό να αποτελούν μια από τις πρώτες σκέψεις των καταναλωτών, όταν πρόκειται για πληρωμές στο Internet. Κατά συνέπεια, το ίδιο ισχύει και για τους δικαιούχους των πληρωμών. Στο Internet οι τραπεζικές συναλλαγές - συνεπώς και οι πληρωμές - γίνονται μέσω της υπηρεσίας internetbanking κάθε τράπεζας.

Ο πληρωτής έχει στη διάθεση του όλα τα προϊόντα που του προσφέρει η τράπεζά του μέσω του συγκεκριμένου δικτύου. Μπορεί να χρεώσει όποιο προϊόν θέλει, υπό την προϋπόθεση ότι αυτό μπορεί να δεχτεί τη χρέωση. Τα κυριότερα προϊόντα προς χρέωση

<sup>44</sup>Καραδημητρίου Κ., «Η ηλεκτρονική υπογραφή ως μέσο ασφάλειας των συναλλαγών στο ηλεκτρονικό εμπόριο», σελ. 112-114.

<sup>45</sup>Αρσένης Σ., «Τι πρέπει να προσέχουμε στις συναλλαγές με τις τραπεζικές κάρτες;», σελ. 37-39.

είναι οι λογαριασμοί καταθέσεων (ταμιευτήριο και τρεχούμενος/όψεως), που ενδέχεται να έχουν και όριο χορήγησης (overdraft).

Ο δικαιούχος, με τη σειρά του, πιστώνεται σε λογαριασμό που κι αυτός τηρεί στην ίδια τράπεζα. Η πίστωση μπορεί να γίνεται σε πραγματικό χρόνο (τη στιγμή που διεκπεραιώνεται η πληρωμή) ή μεταγενέστερα για το σύνολο των πληρωμών, ανάλογα με τη συμφωνία που έχει κάνει με την τράπεζα και ανάλογα με το είδος πληρωμής.

#### *3.4.1.1. Μεταφορά μεταξύ λογαριασμών*

Ο απλούστερος τρόπος για τη διεκπεραίωση πληρωμής μέσω internetbanking είναι η μεταφορά του ποσού από το λογαριασμό του πληρωτή στο λογαριασμό του δικαιούχου. Ο πληρωτής πρέπει απλά να περιγράψει ως «αιτιολογία» τα στοιχεία που χρειάζεται ο δικαιούχος για να αναγνωρίσει την πληρωμή.

Είναι προφανές ότι, από τη μια πλευρά ο συγκεκριμένος τρόπος δεν χρειάζεται ιδιαίτερη υλοποίηση, από την άλλη όμως ελλοχεύουν πολλά λάθη (ποσό, αιτιολογία).

Ο συγκεκριμένος τρόπος είσπραξης χρησιμοποιείται από φορείς που δεν έχουν σταθερούς πελάτες ή/και δέχονται περιστασιακές πληρωμές. Αφορά δε όλες τις κατηγορίες (P2P, B2C, B2B, x2G).

Παράδειγμα:

Πληρωμή προκαταβολής για την κράτηση δωματίου σε ξενοδοχείο. Ο πληρωτής μεταφέρει το ποσό της προκαταβολής από το λογαριασμό του ή την πιστωτική κάρτα του στο λογαριασμό που του έχει υποδείξει ο ιδιοκτήτης του ξενοδοχείου κατά την κράτηση. Στην αιτιολογία περιγράφει τα σχετικά στοιχεία (ονοματεπώνυμο, διάρκεια κράτησης κ.λπ.).

#### *3.4.1.2. Εξειδικευμένη σελίδα πληρωμής*

Για να διευκολύνουν τους συμμετέχοντες και να αποφεύγονται τα λάθη, οι τράπεζες δημιουργούν εξειδικευμένες σελίδες (φόρμες) πληρωμής για κάθε δικαιούχο. Στις φόρμες αυτές ο δικαιούχος ζητά από τον πληρωτή συγκεκριμένα στοιχεία. Μάλιστα μερικά από τα στοιχεία αυτά μπορούν να ελεγχθούν για την ορθότητά τους, π.χ. με ψηφίο ελέγχου (checkdigit).

Για να δημιουργήσουν τις εν λόγω σελίδες πληρωμής, οι τράπεζες πρέπει να θεωρήσουν ότι οι συγκεκριμένες συναλλαγές θα έχουν αρκετή χρήση, τόση ώστε να τεκμηριώνεται τουλάχιστον το κόστος υλοποίησης. Αυτός είναι και ο λόγος που οι



περισσότερες πληρωμές αφορούν μεγάλους φορείς με πολυπληθείς πελατειακές βάσεις, με αποτέλεσμα οι διαθέσιμες πληρωμές να είναι αρκετά περιορισμένες.

#### **Παράδειγμα 1:**

Πληρωμή λογαριασμού ΔΕΗ. Ο πληρωτής/συνδρομητής της ΔΕΗ περιγράφει το λογαριασμό, καταχωρίζοντας τον κωδικό ηλεκτρονικής πληρωμής, όπως αυτός περιγράφεται στο λογαριασμό της ΔΕΗ και καταχωρίζει και το ποσό πληρωμής. Το internetbanking ελέγχει την ακρίβεια του κωδικού, με βάση το ψηφίο ελέγχου και χρησιμοποιώντας τον αλγόριθμο της ΔΕΗ. Το σύνολο των πληρωμών δημιουργεί αρχείο που αποστέλλεται στη ΔΕΗ και ο λογαριασμός της πιστώνεται στο συμφωνημένο χρόνο.

#### **Παράδειγμα 2:**

Πληρωμή ΦΠΑ. Ο πληρωτής/λογιστής καταχωρίζει το ΑΦΜ του πελάτη του, γράφει και την αντίστοιχη επωνυμία και δηλώνει το ποσό και το λογαριασμό που θα χρεωθεί. Το internetbanking ελέγχει την ορθότητα (ύπαρξη) του ΑΦΜ, χρεώνει το λογαριασμό και ενημερώνει το αρχείο πληρωμών ΦΠΑ. Στην καθορισμένη ημερομηνία, το αρχείο αποστέλλεται στη ΔΙΑΣ, η οποία συγκεντρωτικά στέλνει ένα αρχείο στη ΓΓΠΣ του Υπ. Οικονομίας.

### **3.4.2. Ηλεκτρονικό εμπόριο**

Ο καλύτερος τρόπος για να δεχτεί πληρωμές κάποιος, είναι να δημιουργήσει το δικό του website<sup>46</sup>. Χαρακτηριστικότερη από αυτές τις περιπτώσεις, είναι το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Ο φορέας δραστηριοποιείται στο Web, προκειμένου να κάνει τις πωλήσεις των προϊόντων του η/και να παρέχει τις υπηρεσίες του. Το website λειτουργεί ως κανονικό «κατάστημα» και ο επισκέπτης/πελάτης επιλέγει τα προϊόντα η/και τις υπηρεσίες που τον ενδιαφέρουν, γεμίζοντας το ιδεατό καλάθι αγορών (virtualcart). Στο τέλος της διαδικασίας πρέπει να πληρώσει. Αυτό επιτυγχάνεται με τη σύνδεση του website του φορέα με το virtual POS μιας τράπεζας η ενός τρίτου φορέα (βλέπε παρακάτω).

Όπως περιγράφεται στη συνέχεια, αφού ο πελάτης ολοκληρώσει την πληρωμή του, επιστρέφει στο website του φορέα και, είτε του παρέχεται η υπηρεσία για την οποία πλήρωσε είτε ενημερώνεται για την παραλαβή των προϊόντων του είτε (αν πρόκειται για απλή πληρωμή) ενημερώνεται για την επιτυχία της πληρωμής.

#### **Παράδειγμα 1:**

Ηλεκτρονικό βιβλιοπωλείο. Ο πελάτης επιλέγει τα βιβλία που τον ενδιαφέρουν, τα τοποθετεί στο «καλάθι», πηγαίνει στο ταμείο, περιγράφει την πιστωτική του κάρτα,

<sup>46</sup>Γιαννόπουλος Ν., «Ροή πληροφοριών στο Διαδίκτυο, Τεχνολογία και Νομικές Ρυθμίσεις», σελ. 223-225.

αυτή χρεώνεται από την τράπεζα με την οποία συνεργάζεται το βιβλιοπωλείο και ο πελάτης περιμένει να παραλάβει τα βιβλία στη διεύθυνση αποστολής που καθόρισε.

#### Παράδειγμα 2:

Εξόφληση λογαριασμού κινητής τηλεφωνίας. Ο πελάτης επισκέπτεται το website του παρόχου κινητής τηλεφωνίας, στον οποίο είναι συνδρομητής. Δίνει τους κωδικούς του και έχει πρόσβαση στον αναλυτικό λογαριασμό του. Αφού τον ελέγξει, δηλώνει το ποσό που θέλει να πληρώσει, επιλέγει έναν από τους διαθέσιμους τρόπους χρέωσης και εξοφλεί το λογαριασμό του.

### **3.4.3. Στο web site τρίτουφορέα (consolidator)**

Σε περίπτωση που κάποιος δεν μπορεί ή δεν θέλει να έχει δικό του website, μπορεί να φιλοξενηθεί σε website ενός τρίτου φορέα. Οι φορείς αυτοί συνήθως ονομάζονται «consolidators»<sup>47</sup>, καθώς συγκεντρώνουν άλλους φορείς και εξυπηρετούν συγκεντρωτικά τις εισπράξεις τους.

Στο συνολικό website υπάρχει ένα υποσύνολο σελίδων, το οποίο αντιστοιχεί στο φιλοξενούμενο που δέχεται τις πληρωμές. Το υποσύνολο αυτό λειτουργεί περίπου όπως στην παραπάνω περίπτωση (website του δικαιούχου). Μια σημαντική διαφορά είναι ότι τη σχέση με την τράπεζα που διεκπεραιώνει την πληρωμή την έχει ο consolidator και όχι ο επιμέρους φιλοξενούμενος φορέας. Ο consolidator συγκεντρώνει όλες τις πληρωμές και, σε τακτά χρονικά διαστήματα, πιστώνει τους φιλοξενούμενους με τα ποσά των εισπράξεών τους μείον τις συμφωνημένες προμήθειες, που αποτελούν το δικό του έσοδο.

Οι συνηθέστεροι consolidators είναι οι τράπεζες (λόγω του παραδοσιακού ρόλου τους στις πληρωμές) και τα portals/searchengines όπως το Yahoo και η AOL (λόγω της μεγάλης συγκέντρωσης επισκεπτών που παρουσιάζουν).

- Οι consolidators είναι δύο κατηγοριών: Οι λεγόμενοι «thin»consolidators περιέχουν ένα μικρό μέρος της διαθέσιμης πληροφορίας του φιλοξενούμενου και δίνουν στον επισκέπτη τη δυνατότητα να πάρει περισσότερη πληροφορία, αντλώντας την απευθείας από το website του φιλοξενούμενου.
- Οι λεγόμενοι «thick»consolidators περιέχουν σχεδόν όλη την πληροφορία που θα ήθελε να δει ο επισκέπτης και να προσφέρει ο φιλοξενούμενος φορέας. Η πληροφορία ανανεώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα.

#### Παράδειγμα 1:

Website ανανέωσης συνδρομών σε περιοδικά. Ο consolidator έχει το συνολικό website και φιλοξενεί τους επιμέρους εκδοτικούς οίκους, καθένας από τους οποίους

<sup>47</sup><http://erc.europa.eu/consolidator-grants>

προωθεί τα δικά του έντυπα και δέχεται πληρωμές από τους συνδρομητές του για την ανανέωση των συνδρομών τους. Επίσης δέχεται και πληρωμές για την εγγραφή νέων συνδρομητών. Ο υφιστάμενος η μελλοντικός συνδρομητής επιλέγει το περιοδικό και τη διάρκεια συνδρομής, και χρεώνεται με έναν από τους διαθέσιμους τρόπους πληρωμής. Κάθε εβδομάδα ο consolidator συγκεντρώνει όλες τις συνδρομές ανά εκδοτικό οίκο και πιστώνει τους λογαριασμούς των εκδοτικών οίκων με τα επιμέρους ποσά.

#### Παράδειγμα 2:

Website εξόφλησης λογαριασμών σταθερής τηλεφωνίας (consolidator). Ο consolidator δίνει στους επισκέπτες του τη δυνατότητα να επιλέξουν οποιαδήποτε από τις εταιρείες/παρόχους σταθερής τηλεφωνίας και να εξοφλήσουν τους λογαριασμούς τους. Αν ο consolidator εφαρμόζει το μοντέλο «thin», τότε κάθε εταιρεία του παρέχει στοιχεία μόνο για τα ποσά των λογαριασμών των συνδρομητών της. Ο επισκέπτης/συνδρομητής δίνει τους κωδικούς του και βλέπει το ποσό που πρέπει να πληρώσει. Αν όμως θέλει να δει και τον αναλυτικό λογαριασμό του, τότε είτε μεταβαίνει στο website του παρόχου είτε τα στοιχεία αντλούνται στιγμιαία και προσωρινά από το website του παρόχου και απλά παρουσιάζονται στο website του consolidator.

Αν ο consolidator εφαρμόζει το μοντέλο «thick», τότε κάθε εταιρεία του παρέχει το σύνολο των στοιχείων (ποσά και αναλυτικοί λογαριασμοί) και ο consolidator τα αποθηκεύει τοπικά. Ο επισκέπτης/συνδρομητής έχει διαθέσιμη όλη την πληροφόρηση χωρίς να χρειαστεί μεταφορά προς η σύνδεση με άλλο website.

#### **3.4.4. Πληρωμή με πιστωτική και χρεωστική κάρτα**

Όπως και στο «φυσικό» κόσμο, στο τέλος της διαδικασίας ο πελάτης πηγαίνει στο ταμείο για να πληρώσει. Δεδομένου ότι στο Internet ο πελάτης δεν μπορεί να πληρώσει με μετρητά, το προσφορότερο μέσο πληρωμής είναι η κάρτα, χρεωστική και πιστωτική. Στις περισσότερες περιπτώσεις η διεκπεραίωση της χρέωσης της κάρτας του πελάτη γίνεται από μια τράπεζα.

Η κάρτα<sup>48</sup> είναι το καταλληλότερο μέσο για αυτές τις πληρωμές, λόγω της «παγκοσμιότητας» που τη χαρακτηρίζει. Κάθε εμπορικό κατάστημα, τόσο στο φυσικό κόσμο όσο και στο Internet, μπορεί να συνεργαστεί με μία η περισσότερες τράπεζες και να αποκτήσει τη δυνατότητα να κάνει τις εισπράξεις του, χρεώνοντας οποιαδήποτε πιστωτική κάρτα φέρει το σήμα ενός από τους διεθνείς οργανισμούς καρτών (Visa,

<sup>48</sup> Αρσένης Σ., «Τι πρέπει να προσέχουμε στις συναλλαγές με τις τραπεζικές κάρτες;», σελ. 54-56.

MasterCard, Diners, AmericanExpress κ.λπ.) και ανεξάρτητα από τη χώρα και την τράπεζα που έχει εκδώσει την κάρτα.

Στο φυσικό κόσμο υπάρχει το τερματικό EFT/POS (ElectronicFundsTransfer/PointOfSales), που ανήκει στην τράπεζα με την οποία συνεργάζεται το εμπορικό κατάστημα (στον κόσμο των καρτών, η τράπεζα αυτή λέγεται «acquiringbank» ή «acquirer»). Η διαδικασία πληρωμής είναι ως εξής:

1. Ο πελάτης δίνει στον ταμιά την κάρτα του (πιστωτική και ενίοτε χρεωστική) και αυτός την εισάγει στο POS και πληκτρολογεί το ποσό.
2. Το POS δημιουργεί τη συναλλαγή πληρωμής και τη στέλνει στην τράπεζα/acquirer.
3. Ο acquirer στέλνει τη συναλλαγή στον οργανισμό, το σήμα του οποίου φέρει η κάρτα.
4. Ο οργανισμός την προωθεί στην τράπεζα που έχει εκδώσει τη συγκεκριμένη κάρτα (η τράπεζα αυτή λέγεται «issuingbank» ή «issuer»).
5. Ο issuer εγκρίνει (οπότε χρεώνει τον πελάτη) ή απορρίπτει τη συναλλαγή.
6. Η απάντηση, μέσω του ίδιου οργανισμού, επιστρέφει στον acquirer και, από εκεί, στο POS.
7. Αν η συναλλαγή/χρέωση είναι επιτυχής, ο πελάτης παραλαμβάνει τα αγαθά ή τις υπηρεσίες.

Στο Internet, όπως και στο φυσικό κόσμο, υπάρχει ένα ιδεατό POS (virtual POS ή electronic POS), αντίστοιχο με αυτό του εμπορικού καταστήματος. Όταν ο πελάτης έχει ολοκληρώσει τις επιλογές του (προϊόντα ή/και υπηρεσίες), του παρουσιάζεται η σελίδα που υλοποιεί το μηχανισμό του POS. Η διαδικασία είναι πανομοιότυπη με αυτή του φυσικού κόσμου. Υπάρχουν όμως μερικές ουσιώδεις διαφορές, οι κυριότερες από τις οποίες είναι οι εξής:

- Ο πελάτης (ως φυσική παρουσία) είναι απών.
- Η φυσική κάρτα (πλαστικό) δεν είναι παρούσα.
- Η εισαγωγή των στοιχείων της κάρτας (στο αντίστοιχο βήμα 1 παραπάνω) γίνεται από τον πελάτη. Τα στοιχεία που εισάγει ο πελάτης είναι ο αριθμός της κάρτας (συνήθως 16 ψηφία), η ημερομηνία λήξης (μήνας/έτος) και ο τριψήφιος κωδικός ασφαλείας CardSecurityCode: η Visa τον ονομάζει CVV2 (CardVerificationValue 2) και η MasterCard τον ονομάζει CVC2 (CardVerificationCode 2) και είναι γραμμένος στο πίσω μέρος του πλαστικού, πάνω στη χάρτινη ταινία όπου μπαίνει η υπογραφή του κατόχου της κάρτας.(Τα παραπάνω έχουν άμεση επίπτωση στην ασφάλεια της συναλλαγής. Σε άλλη ενότητα, στη συνέχεια, αναλύονται τα θέματα ασφάλειας αυτών των συναλλαγών).

Η σελίδα που αντιστοιχεί στο POS μπορεί να ανήκει:

- ✓ Στο ίδιο το website. Στην περίπτωση αυτή τα στοιχεία που εισάγει ο πελάτης συλλέγονται από το website και, μαζί με τα άλλα στοιχεία της συναλλαγής (ποσό, κωδικός εμπόρου κ.λπ.), στέλνονται στην τράπεζα με την οποία συνεργάζεται το website. Στη συνέχεια η τράπεζα δημιουργεί τη συναλλαγή χρέωσης της κάρτας και εφαρμόζει τα υπόλοιπα βήματα που περιγράφηκαν παραπάνω. Θεωρητικά και για λόγους ασφάλειας, το website δεν πρέπει να αποθηκεύει τα στοιχεία των καρτών.
- ✓ Στο website της τράπεζας/acquirer. Ο πελάτης «μεταφέρεται» διαφανώς στο website της τράπεζας, όπου του παρουσιάζεται μια σελίδα εισαγωγής των στοιχείων της κάρτας. Τα στοιχεία γίνονται γνωστά μόνο στην τράπεζα, η οποία εφαρμόζει τα υπόλοιπα βήματα της παραπάνω διαδικασίας, στο τέλος της οποίας «μεταφέρει» τον πελάτη στο αρχικό website όπου ενημερώνεται για το αποτέλεσμα της συναλλαγής (έγκριση/απόρριψη).
- ✓ Στο websiteπαρόχου υπηρεσιών πληρωμής. Λόγω της ιδιαιτερότητας του Internet, έχει εμφανιστεί το μοντέλο Internet PaymentServiceProvider (IPSP). Οι IPSP είναι εταιρείες που αναλαμβάνουν τη διεκπεραίωση της πληρωμής συνεργαζόμενες με μία ή περισσότερες τράπεζες. Ο ιδιοκτήτης του website είναι πελάτης του IPSP και όχι της τράπεζας. Ο IPSP συγκεντρώνει όλα τα στοιχεία των συναλλαγών και προωθεί τις συναλλαγές σε μία από τις τράπεζες, με την οποία συνεργάζεται. Η είσπραξη των ποσών γίνεται από τον IPSP, ο οποίος κατανέμει τα ποσά στους πελάτες του στα συμφωνημένα χρονικά διαστήματα και αφού παρακρατήσει τη συμφωνημένη προμήθεια.

### **3.4.5. Πληρωμές εκτός από πιστωτική και χρεωστική κάρτα**

Τα προβλήματα ασφάλειας στις πληρωμές με πιστωτικές κάρτες έχουν κάνει τους υποψήφιους δικαιούχους πληρωμών να αναζητούν εναλλακτικούς τρόπους, οι οποίοι αφενός θα εξασφαλίζουν την είσπραξη και αφετέρου θα ενθαρρύνουν τους πελάτες στις πληρωμές. Στη συνέχεια παρουσιάζονται μερικοί τέτοιοι τρόποι<sup>49</sup>.

#### **3.4.5.1. Με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού**

Σε λίγες περιπτώσεις παρέχεται στον πελάτη η δυνατότητα να κάνει την πληρωμή χρεώνοντας τον τραπεζικό του λογαριασμό, μέσω της υπηρεσίας internetbanking της τράπεζάς του.

<sup>49</sup>Πρακτικά 1<sup>ου</sup> Συνεδρίου, «Η προστασία του καταναλωτή στις τραπεζικές συναλλαγές», σελ. 67-69.

Όταν ο πελάτης βρίσκεται στη σελίδα πληρωμής, επιλέγει τον εν λόγω τρόπο πληρωμής και εμφανίζεται η σελίδα εισόδου στην υπηρεσία internetbanking. Εκεί ο πελάτης δίνει τους κωδικούς του (user-id και password), επιλέγει το λογαριασμό στον οποίο θα χρεώσει το ποσό και επιβεβαιώνει την πληρωμή.

Η περίπτωση αυτή έχει περιορισμένη εμβέλεια, καθώς απαιτεί τόσο τη συνεργασία του εμπόρου με τη συγκεκριμένη τράπεζα όσο και την προηγούμενη εγγραφή του πελάτη στην υπηρεσία internetbanking.

Το πλεονέκτημα της δυνατότητας αυτής είναι ότι υπάρχει απόλυτη ασφάλεια, καθώς η εισαγωγή των σωστών κωδικών επιβεβαιώνει την ταυτότητα του πελάτη.

#### *3.4.5.2. Με τη χρήση προπληρωμένης κάρτας*

Εκτός από τις χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες, υπάρχουν και οι προπληρωμένες (pre-paidcards). Η προπληρωμένη κάρτα μπορεί να είναι ανώνυμη και μπορεί να φέρει το σήμα ενός οργανισμού (π.χ. Visa η MasterCard) η να είναι «privatelabel», δηλαδή να εκδίδεται από συγκεκριμένο φορέα (π.χ. μια τράπεζα).

Ο πελάτης που έχει μια προπληρωμένη κάρτα έχει ήδη καταβάλει το ποσό μέχρι του οποίου μπορεί να χρεώσει την κάρτα. Κάθε φορά που τη χρεώνει, το ποσό αυτό αφαιρείται από το διαθέσιμο όριο της κάρτας. Όταν το ποσό εξαντληθεί, ο πελάτης προμηθεύεται νέα κάρτα.

Αν η κάρτα φέρει το σήμα ενός οργανισμού, η χρέωση της γίνεται με βάση τη διαδικασία που περιγράφηκε παραπάνω, ενώ στην αντίθετη περίπτωση γίνεται με απευθείας επικοινωνία με το φορέα που την έχει εκδώσει.

Τα κυριότερα πλεονεκτήματα της προπληρωμένης κάρτας είναι ότι μπορεί να είναι ανώνυμη (και συνήθως είναι) και ότι, στην περίπτωση που υποκλαπεί ο αριθμός της, το ποσό της απάτης περιορίζεται στο σχετικά μικρό ποσό/όριο της κάρτας.

Το κυριότερο μειονέκτημά της είναι ότι ο πελάτης πρέπει να δεσμεύσει το ποσό που αντιστοιχεί στην αξία της και ότι πρέπει να έχει συνεχώς διαθέσιμη μια κάρτα αρκετής αξίας η αρκετές κάρτες μικρότερης αξίας. Στην περίπτωση δε που η κάρτα είναι privatelabel, η χρήση της περιορίζεται μόνο στα websites που συναργάζονται με τον εκδότη της.

#### *3.4.5.3. Διαπροσωπικές πληρωμές (Person-To-Person Payments)*

Όταν ο δικαιούχος της πληρωμής δεν είναι επιχείρηση ή δεν είναι αρκετά μεγάλη επιχείρηση η δεν έχει αρκετή φερεγγυότητα ώστε μια τράπεζα να του παράσχει τη

δυνατότητα είσπραξης μέσω POS, παρέχεται η δυνατότητα των διαπροσωπικών πληρωμών (Person-To-Person Payments ή P2P Payments)<sup>50</sup>. Η δυνατότητα P2P ξεκίνησε να παρέχεται από τρίτους φορείς, ενώ στη συνέχεια και οι τράπεζες υλοποίησαν αντίστοιχες υπηρεσίες.

Ο φορέας που παρέχει τη δυνατότητα P2P ζητά από τους υποψήφιους χρήστες της υπηρεσίας να εγγραφούν είτε ως αποστολείς κεφαλαίων (senders) είτε ως παραλήπτες κεφαλαίων (receivers). Κατά την εγγραφή δηλώνεται είτε μια πιστωτική κάρτα είτε ένας τραπεζικός λογαριασμός που θα χρεώνεται κατά την αποστολή κεφαλαίων και θα πιστώνεται κατά την παραλαβή κεφαλαίων. Ο φορέας εφαρμόζει διάφορες μεθόδους για να πιστοποιήσει ότι το εγγεγραμμένο μέλος είναι πράγματι ο κάτοχος της κάρτας ή του λογαριασμού - μια διαδικασία που δεν γίνεται σε πραγματικό χρόνο, αλλά απαιτεί μερικές ημέρες.

Στη συνέχεια το εγγεγραμμένο μέλος μπορεί να στείλει το ποσό, δηλώνοντας απλά τη διεύθυνση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e-mail address) του δικαιούχου. Ο φορέας P2P ενημερώνει το δικαιούχο στέλνοντας e-mail στη διεύθυνσή του και, εφόσον ο δικαιούχος αποδεχτεί το ποσό, ο φορέας χρεώνει το δηλωμένο μέσο πληρωμής του αποστολέα και πιστώνει το μέσο πληρωμής του παραλήπτη.

Η κυριότερη χρήση των υπηρεσιών P2P γίνεται από ιδιώτες ή πολύ μικρές επιχειρήσεις που δεν έχουν τη δυνατότητα χρήσης POS. Οι υπηρεσίες P2P παρουσιάζουν μεγάλη επιτυχία στα websites δημοπρασιών (auctionsites), καθώς η πλειονότητα των συμμετεχόντων είναι ιδιώτες. Από κει και πέρα οι υπηρεσίες P2P μπορούν να χρησιμοποιηθούν και για απλές διαπροσωπικές πληρωμές, όπου ο αποστολέας πρέπει να στείλει χρήματα σε κάποιο συγγενικό του πρόσωπο ή θέλει να αποπληρώσει κάποιο προσωπικό χρέος ή χρειάζεται να συμμετάσχει στον επιμερισμό του κόστους για μια κοινή αγορά κοκ.

Στην Ελλάδα δεν έχει παρουσιαστεί ακόμη υπηρεσία P2P payments. Οι έλληνες καταναλωτές μπορούν πάντως να εγγραφούν σε μια από τις υφιστάμενες υπηρεσίες P2P του εξωτερικού. Μερικά παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών στις ΗΗΑ είναι το PayPal που ανήκει στην εταιρεία δημοπρασιών eBay (www.ebay.com) και το e2it που ανήκει στη Citibank. Στην Ευρώπη πρόσφατα ξεκίνησε τη λειτουργία του το way2pay της ING - που αρχικά θα λειτουργεί εγχώρια και αργότερα και σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες - ενώ στη Μεγάλη Βρετανία δραστηριοποιείται το MoneyBookers.

Για να ανταγωνιστούν τους παραπάνω φορείς, οι οργανισμοί πιστωτικών καρτών δημιούργησαν τις δικές τους υπηρεσίες:

<sup>50</sup><http://en.wikipedia.org/wiki/Purchase-to-pay>

- Η Visa EU δημιούργησε την υπηρεσία VisaDirect, που επιτρέπει τη μέσω Internet πίστωση μιας κάρτας με το σόμα Visa και VisaElectron. Ο χρήστης της υπηρεσίας μπορεί να επισκεφθεί είτε το ειδικό site μιας από τις τράπεζες που διαθέτει την υπηρεσία είτε το internetbanking της ίδιας τράπεζας. Στην πρώτη περίπτωση μπορεί να χρεώσει μόνο μια πιστωτική κάρτα Visa (και αυτό υπό την προϋπόθεση ότι η κάρτα ακολουθεί το πρότυπο 3D-Secure. Στη δεύτερη περίπτωση μπορεί να χρεώσει οποιοδήποτε προϊόν της τράπεζάς του, καθώς αυτή βεβαιώνει την ταυτότητά του.
- Η MasterCardEurope έχει υλοποιήσει την υπηρεσία MoneySend, που λειτουργεί όπως παραπάνω για κάρτες MasterCard και Maestro. Και οι δύο υπηρεσίες λειτουργούν με βάση το email του παραλήπτη, ενώ υπάρχει δυνατότητα χρήσης τους και από άλλα δίκτυα (καταστήματα, ATM, τηλέφωνο).

### **3.4.6. Κόστος ηλεκτρονικών πληρωμών**

Σε όλες τις περιπτώσεις το κόστος επιβαρύνει το δικαιούχο της πληρωμής. Οι παράγοντες κόστους είναι οι εξής<sup>51</sup>:

- Η προμήθεια επί του ποσού. Η προμήθεια υπολογίζεται ως ποσοστό επί του ποσού κάθε συναλλαγής. Όταν η πληρωμή γίνεται με πιστωτική κάρτα, το εν λόγω ποσοστό μπορεί να ξεκινά από 1,0%-1,5% και να φτάνει σε πολύ υψηλότερα ποσοστά όταν υπάρχει αυξημένη πιθανότητα αμφισβήτησης των συναλλαγών (π.χ. 10,0%).
- Σταθερή αμοιβή. Για κάθε πληρωμή υπολογίζεται χρέωση ενός σταθερού ποσού ως αμοιβή για τη διεκπεραίωση της συναλλαγής. Αν υπάρχει, το ποσό κυμαίνεται μεταξύ 0,10€ και 1,00€.
- Συνδρομή στην υπηρεσία. Για την παροχή της δυνατότητας ηλεκτρονικών εισπράξεων, ο δικαιούχος χρεώνεται με μηνιαία ή ετήσια συνδρομή. Συνήθως αυτή η χρέωση συμψηφίζεται με τις παραπάνω χρεώσεις και έχει νόημα μόνον όταν οι συναλλαγές είναι ελάχιστες και δεν αποφέρουν επαρκές έσοδο στην τράπεζα ή την εταιρεία που εξυπηρετεί την πληρωμή.
- Συνδυασμός των παραπάνω με ελάχιστη και μέγιστη χρέωση.
- Επιπλέον χρέωση για διεκπεραίωση αμφισβητούμενης συναλλαγής. Επειδή οι αμφισβητούμενες συναλλαγές δημιουργούν μεγάλο φόρτο στις τράπεζες/acquirers, αυτές οδηγούνται στην επιβολή μιας ειδικής χρέωσης για κάθε τέτοια περίπτωση. Ανάλογα με την περίπτωση, οι χρεώσεις αυτές κυμαίνονται μεταξύ 5€ και 40€.
- Χρέωση για παροχή ψηφιακού πιστοποιητικού. Αυτή η χρέωση, όταν υπάρχει, ενσωματώνεται στη συνδρομή και αφορά την εξασφάλιση της τράπεζας ή της

<sup>51</sup><http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32001R2560:EL:HTML>



εταιρείας ότι σε κάθε συναλλαγή έχει να κάνει με το συγκεκριμένο δικαιούχο και όχι με κάποιον που προσποιείται ότι είναι ο δικαιούχος.

- Ημερομηνία αξίας (valeur). Ο δικαιούχος μπορεί να πιστώνεται σε πραγματικό χρόνο, καθημερινά ή σε τακτά χρονικά διαστήματα (π.χ. κάθε εβδομάδα ή κάθε μήνα). Ακόμα, δεδομένου ότι κάθε τέτοια πίστωση δημιουργεί επιπλέον κόστος, πολλές φορές ορίζεται ένα ελάχιστο ποσό (π.χ. 50€) που πρέπει να έχει συγκεντρωθεί πριν γίνει κάποια πληρωμή.

Σε ορισμένες, σπάνιες περιπτώσεις υπάρχει χρέωση και για τον πληρωτή. Αυτό συνήθως συμβαίνει όταν η υπηρεσία πληρωμής παρέχεται με προστιθέμενη αξία στον πληρωτή (π.χ. παρουσίαση και πληρωμή λογαριασμού) ή γίνεται με πρωτοβουλία του (π.χ. αποστολή ποσού με υπηρεσία P2P payment).

Τέλος, όταν οι συναλλαγές απαιτούν την εμπλοκή επιπλέον πόρων (π.χ. τη συμμετοχή ενός τηλεφωνικού αντιπροσώπου, την αποστολή γραπτών μηνυμάτων SMS κ.λπ., όπως αναφέρεται παρακάτω), ενδέχεται να υπάρχει επιπλέον χρέωση, την οποία υφίσταται είτε ο δικαιούχος είτε ο πληρωτής είτε και οι δύο. Η χρέωση αυτή έρχεται να καλύψει το επιπλέον κόστος διεκπεραίωσης της συναλλαγής.

### **3.4.7. Ασφάλεια συναλλαγών**

Παρά το γεγονός ότι οι κάρτες είναι ο πλέον προφανής και εύκολος τρόπος για τη διεκπεραίωση των πληρωμών, δεν είναι και ο ασφαλέστερος - κάθε άλλο. Η μόνη διασφάλιση του δικαιούχου είναι ότι η κάρτα μπορεί να χρεωθεί, δηλαδή δεν είναι κλεμμένη ή χαμένη, έχει επαρκές όριο χρέωσης και η εκδότρια τράπεζα επιτρέπει στον κάτοχο της να τη χρησιμοποιεί.

Οι κυριότεροι κίνδυνοι που υπάρχουν κατά τη χρήση πιστωτικών καρτών είναι οι εξής<sup>52</sup>:

#### **3.4.7.1. Κλοπή ταυτότητας (identity theft)**

Είναι η πλέον συνηθισμένη απάτη στο Internet και συνίσταται στην προσποίηση από το χρήστη ότι πρόκειται για άλλο άτομο<sup>53</sup>. Στην περίπτωση αυτή ο δικαιούχος της πληρωμής δείχνει «τυφλή» εμπιστοσύνη στον υποτιθέμενο κάτοχο της κάρτας - καθώς δεν μπορεί να κάνει διαφορετικά - και παρέχει την υπηρεσία ή αποστέλλει τα προϊόντα. Προσωρινά πιστώνεται με το ποσό που internet banking πληρώθηκε από τον πελάτη. Αν όμως η κάρτα δεν ανήκε πράγματι στον πληρωτή, η συναλλαγή θα αμφισβητηθεί από

<sup>52</sup>Υψηλάντη Π., «Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης», σελ. 234-237.

<sup>53</sup>[http://en.wikipedia.org/wiki/Identity\\_theft](http://en.wikipedia.org/wiki/Identity_theft)

τον πραγματικό κάτοχο της κάρτας και ο δικαιούχος θα αναγκαστεί να επιστρέψει το ποσό, προκειμένου αυτό να πιστωθεί στην κάρτα του πραγματικού κατόχου. Είναι σαφές ότι αυτός που αντιμετωπίζει το πρόβλημα δεν είναι ο καταναλωτής/κάτοχος της κάρτας αλλά ο δικαιούχος που κινδυνεύει να μην πληρωθεί ποτέ, ενώ στο μεταξύ έχει στείλει τα προϊόντα ή, το συνηθέστερο, έχει ήδη παράσχει την υπηρεσία.

#### 3.4.7.2. *CardSecurityCode*

Ο μόνος τρόπος που έχουν όλες οι τράπεζες για να περιορίσουν το πρόβλημα είναι η χρήση του κωδικού ασφαλείας (*CardSecurityCode*)<sup>54</sup>, που βρίσκεται στο πίσω μέρος της κάρτας. Ο μόνος τρόπος για να πέσει αυτός ο κωδικός στην αντίληψη τρίτου προσώπου είναι το πρόσωπο αυτό να αποκτήσει πρόσβαση στο πλαστικό και να τον συγκρατήσει/καταγράψει.

#### 3.4.7.3. *AddressVerificationService*

Στις ΗΠΑ εφαρμόζεται η μέθοδος AVS<sup>55</sup>. Η διεύθυνση αποστολής των προϊόντων και εν γένει η ταχυδρομική διεύθυνση που δηλώνει ο χρήστης πρέπει να είναι ακριβώς ίδια με αυτή που ο κάτοχος της κάρτας έχει δηλώσει στην τράπεζα που την έχει εκδώσει.

#### 3.4.7.4. *SET*

Παλιότερα οι οργανισμοί Visa και MasterCard είχαν επινοήσει και υλοποιήσει το πρότυπο SET (*SecureElectronicTransaction*)<sup>56</sup>, που στηριζόταν στην τεχνολογία PKI (*PublicKeyInfrastructure*). Με το SET, η τράπεζα που έχει εκδώσει την κάρτα έδινε στον πελάτη της ένα ψηφιακό πιστοποιητικό, καθώς και μια ειδική εφαρμογή, με τα οποία ο πελάτης μπορούσε να αποδείξει στην τράπεζά του ότι είναι ο πραγματικός κάτοχος της κάρτας. Το πρότυπο SET απέτυχε, καθώς οι δυσκολίες στη χρήση του απέτρεψαν τόσο τους εμπόρους όσο και τους κατόχους καρτών από την αξιοποίηση του.

#### 3.4.7.5. *3D-Secure*

<sup>54</sup>[http://en.wikipedia.org/wiki/Card\\_security\\_code](http://en.wikipedia.org/wiki/Card_security_code)

<sup>55</sup>[http://en.wikipedia.org/wiki/Address\\_Verification\\_System](http://en.wikipedia.org/wiki/Address_Verification_System)

<sup>56</sup>[http://en.wikipedia.org/wiki/Secure\\_Electronic\\_Transaction](http://en.wikipedia.org/wiki/Secure_Electronic_Transaction)

Πρόσφατα οι οργανισμοί Visa και MasterCard (και αναμένεται να ακολουθήσουν και οι υπόλοιποι) σχεδίασαν και υιοθέτησαν το νέο πρότυπο 3D-Secure<sup>57</sup>. Η υλοποίηση της Visa ονομάζεται VerifiedbyVisa (VbV) και η αντίστοιχη της MasterCard λέγεται SecureCode.

- Με το 3D-Secure, κατά τη διάρκεια της πληρωμής και αμέσως μόλις ο χρήστης συμπληρώσει τα στοιχεία της κάρτας του, η τράπεζα/acquirer (εφόσον έχει υλοποιήσει το πρότυπο) προσπαθεί να ζητήσει από την τράπεζα/issuer να πιστοποιήσει την ταυτότητα του κατόχου της κάρτας.
- Αν η τράπεζα/issuer έχει κι αυτή υλοποιήσει το 3D-Secure, ζητά από τον κάτοχο της κάρτας να εισάγει τον προσωπικό κωδικό που έχει επιλέξει για το σκοπό αυτό. Αυτό γίνεται σε ένα νέο παράθυρο της εφαρμογής πλοήγησης στο Internet (pop-upwindow στον browser), το οποίο παρουσιάζεται στον κάτοχο της κάρτας.
- Η τράπεζα/issuer πιστοποιεί την ταυτότητα του κατόχου της κάρτας και απαντά αντίστοιχα στην τράπεζα/acquirer. Εννοείται ότι η όλη επικοινωνία γίνεται μέσω του αντίστοιχου οργανισμού (Visa/MasterCard) και με τη χρήση ειδικής τεχνολογίας που υλοποιεί το πρότυπο.
- Αν η τράπεζα/issuer δεν έχει υλοποιήσει το 3D-Secure, η διαδικασία πιστοποίησης δεν προχωρά.
- Μετά την πιστοποίηση της ταυτότητας του κατόχου της κάρτας, η διαδικασία συνεχίζεται με τη λήψη έγκρισης για τη χρέωση της κάρτας, σύμφωνα με τον κλασικό τρόπο που περιγράφηκε παραπάνω.

Το σημαντικό στοιχείο του 3D-Secure είναι ότι, είτε η τράπεζα/issuer έχει υλοποιήσει το πρότυπο (οπότε μπορεί να πιστοποιήσει τον κάτοχο) είτε όχι, αν η τράπεζα/acquirer προσπαθήσει να εφαρμόσει το πρότυπο, τότε η ευθύνη σε περίπτωση αμφισβήτησης της συναλλαγής (λόγω πλαστοπροσωπίας) μετατίθεται στην τράπεζα/issuer. Αυτή η τακτική (liabilityshift) αναμένεται να λειτουργήσει ως κίνητρο για την εφαρμογή του προτύπου, τόσο από τους acquirers (που απαλλάσσονται από αυτή την κατηγορία αμφισβητήσεων που είναι η συχνότερη), όσο και από τους issuers (που θα προσπαθήσουν να αποφύγουν την «τυφλή» ανάληψη της ευθύνης).

Παράλληλα οι συναλλαγές με 3D-Secure δημιουργούν μικρότερη οικονομική επιβάρυνση στους acquirers, πράγμα που λειτουργεί ως επιπλέον κίνητρο για την εφαρμογή του προτύπου.

Το 3D-Secure έχει ήδη εφαρμοστεί σε πολλούς acquirers της Ευρώπης, καθώς και σε λιγότερους issuers, ενώ αναμένεται να εφαρμοστεί και στις ΗΠΑ.

<sup>57</sup>[http://en.wikipedia.org/wiki/3-D\\_Secure](http://en.wikipedia.org/wiki/3-D_Secure)

#### 3.4.7.6. «Υποπτα»websites

Προκειμένου να υποκλέψουν στοιχεία καρτών, πολλά sites ευαγγελίζονται εξαιρετικά δελεαστικές παροχές μόνο και μόνο για να εξωθήσουν τους επισκέπτες να καταχωρίσουν τα στοιχεία των καρτών τους. Στη συνέχεια χρησιμοποιούν τα στοιχεία αυτά για να χρεώσουν τις κάρτες των ανυποψίαστων κατόχων σε άλλα websites. Ο μόνος τρόπος για να αποφευχθεί αυτό το πρόβλημα είναι η δέουσα προσοχή εκ μέρους των κατόχων καρτών, οι οποίοι πρέπει να αντιμετωπίζουν τα websites με τον ίδιο τρόπο που αντιμετωπίζουν και τα φυσικά καταστήματα.

#### 3.4.7.7. Μαζική υποκλοπή στοιχείων καρτών

Αν το website στο οποίο καταχωρίζονται τα στοιχεία των πιστωτικών καρτών τα αποθηκεύει, υπάρχει ο κίνδυνος υποκλοπής του συνόλου των στοιχείων. Αυτός είναι και ο λόγος που, είτε δεν πρέπει να αποθηκεύονται τα εν λόγω στοιχεία είτε πρέπει να τηρούνται αυστηρότατα μέτρα για την ασφαλή διατήρησή τους.

Αν η υποκλοπή γίνει γνωστή, τότε οι οργανισμοί καρτών ενημερώνουν τις εκδότριες τράπεζες, ώστε αυτές, με τη σειρά τους, να ενημερώσουν τους κατόχους καρτών, να ακυρώσουν τις κάρτες τους και να εκδώσουν νέες στη θέση τους.

#### 3.4.7.8. Επιβεβαίωση με ειδικό κωδικό

Την ώρα της συναλλαγής και αφού ο πελάτης έχει δώσει τα στοιχεία της πληρωμής, εισάγει και τον αριθμό του κινητού του. Το website του αποστέλλει έναν κωδικό μιας χρήσης, τον οποίο ο πελάτης πρέπει να εισαγάγει στο site, προκειμένου να πιστοποιηθεί. Η περίπτωση αυτή βρίσκει εφαρμογή σε χρήστες/κατόχους κινητών τηλεφώνων που έχουν προηγουμένως εγγραφεί στην τράπεζά τους προκειμένου να έχουν αυτή τη δυνατότητα.

### 3.4.8. Ηλεκτρονικές πληρωμές με τηλέφωνο και κινητό τηλέφωνο<sup>58</sup>

#### 3.4.8.1. Σταθερό τηλέφωνο

Λόγω περιορισμένου χώρου δεν θα κάνουμε εκτενή περιγραφή της ηλεκτρονικής πληρωμής μέσω τηλεφώνου.

<sup>58</sup>Καραδημητρίου Κ., «Η ηλεκτρονική υπογραφή ως μέσο ασφάλειας των συναλλαγών στο ηλεκτρονικό εμπόριο», σελ. 84-86.

Στην πραγματικότητα η υφιστάμενη υποδομή που ολοκληρώνει τις πληρωμές στο Internet είναι αυτή που αξιοποιείται και για τις πληρωμές μέσω τηλεφώνου.

- Στην περίπτωση που η επικοινωνία γίνεται με τηλεφωνικό αντιπρόσωπο, αυτός αξιοποιεί το website, όπου καταχωρίζει τα στοιχεία που του περιγράφει ο πληρωτής.
- Στην περίπτωση του InteractiveVoiceResponse, καθώς και στην περίπτωση του VoiceRecognition, με την καθοδήγηση του πελάτη από τα εν λόγω συστήματα (IVR και VR), συλλέγονται τα στοιχεία της συναλλαγής/πληρωμής και οδηγούνται στο ίδιο σημείο όπου τα οδηγεί και το website.

Στη συνέχεια η συναλλαγή δρομολογείται, όπως και στην περίπτωση του Internet και ο πληρωτής ενημερώνεται τηλεφωνικά, είτε από τον τηλεφωνικό αντιπρόσωπο είτε από προηχογραφημένο μήνυμα ή με συνθετική φωνή.

#### 3.4.8.2. *Κινητό τηλέφωνο*

Όταν το κινητό τηλέφωνο είναι συνδεδεμένο στο Internet (μέσω του ενσωματωμένου browser) ή όταν έχει συνδεθεί σε κάποιο wapsite, η διαδικασία είναι ακριβώς η ίδια όπως και στο Internet.

Το κινητό τηλέφωνο, μέσω των μηνυμάτων SMS, επιτρέπει τη διεκπεραίωση απλών πληρωμών. Μερικές από τις υπηρεσίες P2P που περιγράφηκαν παραπάνω, επιτρέπουν την αποστολή ποσών με χρήση του αριθμού του κινητού τηλεφώνου στη θέση της διεύθυνσης e-mail. Ο παραλήπτης ειδοποιείται με μήνυμα στο κινητό του τηλέφωνο και στη συνέχεια επισκέπτεται το website για να ολοκληρώσει την είσπραξη.

Επίσης πολλές είναι οι - πειραματικές προς το παρόν - προσπάθειες, ώστε το κινητό τηλέφωνο να υποκαταστήσει την πιστωτική/χρεωστική κάρτα για τις πληρωμές στο φυσικό κόσμο. Αυτές οι προσπάθειες συνίστανται στην άμεση επικοινωνία του κινητού τηλεφώνου με το τερματικό POS (π.χ. μέσω υπέρυθρων ακτινών ή με το πρωτόκολλο Bluetooth). Στη συνέχεια ο κάτοχος του τηλεφώνου επικοινωνεί απευθείας με την τράπεζά του και επιβεβαιώνει τη συναλλαγή. Η επικοινωνία γίνεται είτε με φωνή (ο πελάτης δέχεται κλήση στο κινητό του από το τηλεφωνικό κέντρο της τράπεζας και εισάγει τον κωδικό του στο σύστημα IVR) είτε με γραπτό μήνυμα (ο πελάτης στέλνει τον κωδικό του στο κέντρο SMS της τράπεζας).

### 3.5. **Οφέλη και πλεονεκτήματα**

Η καθολική αποδοχή των ηλεκτρονικών πληρωμών είναι θέμα χρόνου, καθώς τα οφέλη είναι πολλά και συγκεκριμένα.

Ο δικαιούχος αξιοποιεί ένα ακόμη κανάλι εισροής των εσόδων του. Η εθνική (και, όπου έχει νόημα, παγκόσμια) φύση του Internet δίνει τη δυνατότητα προσέγγισης μιας αγοράς που διαρκώς μεγαλώνει.

Η επένδυση σε μηχανισμούς ηλεκτρονικών εισπράξεων έχει πολλαπλασιαστικά και διαρκώς αυξανόμενα οικονομικά οφέλη. Η μείωση κόστους είναι εξαιρετικά σημαντική, καθώς αποφεύγεται η αμοιβή ενδιάμεσων (π.χ. εισπράκτορες), ενώ το κόστος εισπραξης περιορίζεται σ' αυτό των τραπεζών που, ούτως η άλλως, υφίσταται και στις παραδοσιακές πληρωμές.

Παράλληλα προσφέρονται εναλλακτικές επιλογές στους πελάτες/πληρωτές, οι οποίες μάλιστα τους διευκολύνουν και σε πολλές περιπτώσεις μειώνουν και το δικό τους κόστος. Δεν χρειάζεται να μετακινηθούν και να στηθούν σε ουρές, δεν χάνουν χρόνο και έχουν απόλυτο έλεγχο των χρηματοροών τους.

Επίσης, ανάλογα με την αξιοποιούμενη τεχνολογία, οι τράπεζες παρέχουν στους εμπόρους εγγύηση της πληρωμής τους και άμεση πίστωση των εισπράξεών τους.

## **4. ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

### **ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ**

Η διασφάλιση του απορρήτου των ηλεκτρονικών συναλλαγών αποτελεί πρωταρχικό στόχο για κάθε τράπεζα και οι επενδύσεις σε αυτόν τον τομέα υπήρξαν και συνεχίζουν να είναι πολύ σημαντικές. Παράλληλα παρατηρείται μια διστακτικότητα από πλευράς κοινής γνώμης στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με κύρια αιτία την άγνοια σε θέματα ασφάλειας. Το σίγουρο είναι πως, για να επιτευχθεί ο στόχος και να αντιμετωπιστούν οποιεσδήποτε πιθανές απειλές, η συνεργασία τραπεζών και χρηστών είναι απαραίτητη.

#### **4.1. Εισαγωγικά**

Η ανάπτυξη υπηρεσιών e-banking<sup>59</sup> από τις τράπεζες στοχεύει καταρχάς στην προσφορά ενός ακόμη μέσου εξυπηρέτησης των πελατών χωρίς χρονικούς και χωροταξικούς περιορισμούς. Έχουν αναλυθεί σε αρκετή λεπτομέρεια τα οφέλη που προκύπτουν για την τράπεζα και τον πελάτη από την προσφορά αυτών των υπηρεσιών και κυρίως σε ό, τι αφορά το μικρότερο κόστος, την ευκολία και την άμεση πρόσβαση. Δεν θα ήταν υπερβολή να πούμε ότι οι υπηρεσίες e-banking αποτελούν σήμερα ένα βασικό και σημαντικό κανάλι εξυπηρέτησης των πελατών, η ύπαρξη του οποίου θεωρείται δεδομένη τόσο από τις τράπεζες όσο και από τους πελάτες.

Ο στόχος λοιπόν των υπηρεσιών e-banking είναι η προσφορά προς τους πελάτες εύκολης πρόσβασης στην τράπεζα 24 ώρες την ημέρα 7 ημέρες την εβδομάδα, με χαμηλότερο κόστος, μετακινώντας τις συναλλαγές "ρουτίνας" από τα παραδοσιακά καταστήματα στις on-line υπηρεσίες. Ο σημαντικότερος από τους παράγοντες επιτυχίας των υπηρεσιών e-banking είναι η αποτελεσματική και ποιοτική on-line εξυπηρέτηση.

Ο πελάτης λαμβάνει ως εμπειρία την εξυπηρέτηση που προσφέρεται από την τράπεζα. Εμπειρία που καταχωρείται βαθιά στη μνήμη του σε τέτοιο βαθμό που χαρακτηρίζει τη συμπεριφορά του απέναντι στην τράπεζα. Η τράπεζα μπορεί να χάσει έναν πελάτη, αν οι εμπειρίες από τη σχέση του με την τράπεζα είναι κατώτερες των προσδοκιών του.

<sup>59</sup><http://en.wikipedia.org/wiki/E-banking>

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

Η εμπειρία αποκτά μια σημαντικά μεγαλύτερη δυναμική όταν παρέχεται on-line, μέσω υπηρεσιών e-banking, γιατί ο μόνος ο οποίος εκκινεί και ελέγχει την όλη διαδικασία είναι ο πελάτης, επιλέγοντας το χώρο και τη χρονική στιγμή που τον εξυπηρετεί.

## **4.2. Ο ρόλος της τράπεζας**

Οι τράπεζες επικεντρώνουν τις προσπάθειές τους στη διασφάλιση της συναλλαγής με τον τελικό χρήστη<sup>60</sup>, σε όλα τα στάδια που περιλαμβάνονται μέχρι την επιτυχή ολοκλήρωσή της. Απαραίτητη είναι η ταυτοποίηση της ίδιας της τράπεζας, του τελικού χρήστη, αλλά και η διασφάλιση του απόρρητου της «συνομιλίας» τους. Επίσης υπάρχουν και κάποιες επιπρόσθετες δικλίδες ασφαλείας, που ενισχύουν περαιτέρω τις προσπάθειες των τραπεζών στην αντιμετώπιση εξωτερικών απειλών.

### **4.2.1. Ταυτοποίηση τράπεζας**

Κάθε τράπεζα επιλέγει έναν αναγνωρισμένο παροχέα (TrustedThirdParty), ο οποίος να είναι σε θέση να πιστοποιήσει την ταυτότητά της στο Διαδίκτυο. Ένα παράδειγμα παροχέα τέτοιου είδους πιστοποίησης, ιδιαίτερα γνωστό στο ευρύ κοινό, είναι η εταιρεία Verisign. Για τον τελικό χρήστη αυτό μπορεί εύκολα να αναγνωριστεί από την εμφάνιση ενός μικρού εικονιδίου με μορφή λουκέτου στο κάτω μέρος των συγκεκριμένων σελίδων, μέσω του οποίου ο χρήστης μπορεί να επιβεβαιώσει ότι βρίσκεται στο σωστό προορισμό.

### **4.2.2. Ταυτοποίηση χρήστη**

Όπως ακριβώς το ATM επιτρέπει μια συναλλαγή μέσω της κάρτας και ενός κωδικού, έτσι και το e-banking απαιτεί την ταυτοποίηση του χρήστη, προτού του

---

<sup>60</sup>Καραδημητρίου Κ., «Η ηλεκτρονική υπογραφή ως μέσο ασφάλειας των συναλλαγών στο ηλεκτρονικό εμπόριο», σελ. 154-157.



επιτρέψει την πρόσβαση στους λογαριασμούς του. Για την ταυτοποίηση των χρηστών e-banking, οι τράπεζες ακολουθούν μια κοινή πρακτική, χρησιμοποιώντας τον προσωπικό κωδικό χρήστη (username) σε συνδυασμό με ένα επίσης προσωπικό μυστικό κωδικό (password). Ο χρήστης πρέπει να παραλαμβάνει τους δύο προσωπικούς του κωδικούς ξεχωριστά. Κοινή πρακτική αποτελεί επίσης οι προσωπικοί κωδικοί να μπλοκάρονται μετά από κάποιες λανθασμένες προσπάθειες εισαγωγής του χρήστη, καθώς οι συνεχείς λανθασμένες προσπάθειες θεωρούνται ύποπτες. Για την περαιτέρω διασφάλιση των χρηστών, ορισμένες τράπεζες έχουν προχωρήσει σε ένα επιπλέον επίπεδο ασφάλειας, με πρόσθετους κωδικούς, αριθμούς εξουσιοδότησης συναλλαγής (TAN) και ψηφιακά πιστοποιητικά. Οι αριθμοί TAN (TransactionAuthorizationnumber) είναι αριθμοί που απαιτούνται για την πραγματοποίηση μιας συναλλαγής, δημιουργούνται από την τράπεζα, δένονται με τον κωδικό του χρήστη και εισάγονται κατά τη διαδικασία της συναλλαγής. Το ψηφιακό πιστοποιητικό (digitalcertificate) αποτελεί το μέσο που παρέχει τη δυνατότητα στον κάτοχο του να υπογράφει ψηφιακά όλες τις ηλεκτρονικές συναλλαγές που εκτελεί μέσα από το e-banking. Το πιστοποιητικό, όταν εγκατασταθεί σε κάποιον υπολογιστή, προσφέρει τη δυνατότητα ταυτοποίησης του χρήστη και επιτρέπει συναλλαγές και μεταφορές χρημάτων μεταξύ λογαριασμών μόνο από το συγκεκριμένο χρήστη. Τα επιπλέον επίπεδα ασφάλειας απαιτούνται συνήθως σε συναλλαγές που περιλαμβάνουν μεταφορές χρηματικών ποσών και όχι για συναλλαγές ενημερωτικού χαρακτήρα. Η φιλοσοφία είναι παρόμοια με αυτήν που ακολουθείται στα γκισέ των τραπεζών, όπου ο υπάλληλος απαιτεί από τον πελάτη την επίδειξη της ταυτότητάς του, όταν αυτός ζητήσει τη μεταφορά χρημάτων.

#### ***4.2.3. Εξασφάλιση της μεταφοράς δεδομένων***

Μια επιπρόσθετη δικλείδα ασφαλείας, με την οποία εξασφαλίζεται το απόρρητο κατά τη μεταφορά των δεδομένων, είναι η κρυπτογράφησή τους. Το πρωτόκολλο επικοινωνίας SSL (SecureSocketsLayer) μαζί με την κρυπτογράφηση στα 128bit εξασφαλίζει την ασφάλεια των συναλλαγών μέσω Διαδικτύου. Η κρυπτογράφηση με 128bit σημαίνει ότι υπάρχουν 2<sup>128</sup> πιθανά κλειδιά που χρησιμοποιούνται για την κρυπτογράφηση των μηνυμάτων από τον Internet Explorer στον server της τράπεζας. Για αυτόν το λόγο η κρυπτογράφηση στα 128bit θεωρείται πρακτικά αδύνατο να παραβιαστεί. Ο χρήστης μπορεί να αναγνωρίσει εάν η σελίδα στην οποία βρίσκεται είναι ασφαλής, καθώς το πρωτόκολλο που εμφανίζεται με τη διεύθυνση της τράπεζας μετατρέπεται από «http» σε «https» και εμφανίζεται παράλληλα και το χαρακτηριστικό εικονίδιο με το λουκέτο στο κάτω μέρος της σελίδας.

#### **4.2.4. Ελεγχόμενη πρόσβαση στα συστήματα της τράπεζας**

Η πρόσβαση στα συστήματα των περισσότερων τραπεζών (servers) προστατεύεται από τελευταία τεχνολογία Firewall και IDS (IntrusionDetectionSystems), η οποία επιτρέπει τη χρήση συγκεκριμένων υπηρεσιών, απαγορεύοντας παράλληλα την πρόσβαση σε συστήματα και βάσεις δεδομένων με απόρρητα στοιχεία και πληροφορίες της τράπεζας σε μη αναγνωρισμένους χρήστες.

#### **4.2.5. Επιπλέον δικλείδες ασφαλείας<sup>61</sup>**

##### **4.2.5.1. Εισαγωγή στοιχείων εισόδου**

Καθώς παρατηρήθηκε η εμφάνιση ιών, οι οποίοι είχαν τη δυνατότητα να καταγράφουν πληκτρολογήσεις χρηστών, ορισμένες τράπεζες υιοθέτησαν τη χρήση εικονικού πληκτρολογίου για την καταχώριση των στοιχείων χρήστη η επιλεκτικά την καταχώριση ορισμένων από τα στοιχεία αυτά (π.χ. το 1<sup>ο</sup> και το 3<sup>ο</sup> γράμμα του κωδικού). Έτσι, ακόμα κι αν μπορούσε να υποκλαπεί ο ένας από τους δύο κωδικούς ταυτοποίησης, δεν θα είχε καμία ισχύ η αποκλειστική του χρήση και ο χρήστης θα παρέμενε ασφαλής.

##### **4.2.5.2. Αυτόματη αποσύνδεση χρηστή**

Στις περισσότερες εφαρμογές e-banking, η ολοκλήρωση μιας συναλλαγής επιτρέπεται μέσα σε ένα συγκεκριμένο χρονικό όριο (συνήθως πέντε έως δεκαπέντε λεπτά), μετά τη λήξη του οποίου το σύστημα αποσυνδέει το χρήστη αυτόματα.

##### **4.2.5.3. Υποχρεωτική αλλαγή κωδικών**

Η πλειονότητα των τραπεζών υποχρεώνει τους χρήστες e- banking στην άμεση αλλαγή των προσωπικών τους κωδικών με κάποιους της επιλογής τους, οι οποίοι να εντυπώνονται και πιο εύκολα στη μνήμη. Συνήθης πρακτική αποτελεί επίσης η αυτόματη απενεργοποίηση των κωδικών μετά από ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, στο οποίο ο χρήστης δεν έχει προχωρήσει σε κάποια συναλλαγή.

### **4.3. Διαδικασίες**

Παράλληλα με την απαραίτητη τεχνολογική υποδομή, η διασφάλιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών απαιτεί και την υιοθέτηση αυστηρών διαδικασιών από την

<sup>61</sup> Αρσένης Σ., «Τι πρέπει να προσέχουμε στις συναλλαγές με τις τραπεζικές κάρτες;», σελ. 65-67.

τράπεζα, όσον αφορά την ανάπτυξη, διαχείριση και προσφορά της υπηρεσίας e-banking. Είναι κοινή τραπεζική πρακτική, που ακολουθείται και στις υπηρεσίες e-banking, να προστατεύονται τα προγράμματα και τα συστήματα από διαδικασίες που απαιτούν συνδυασμένες ενέργειες δύο ή περισσότερων ανθρώπων από διαφορετικά τμήματα. Παράλληλα όλες οι νέες εφαρμογές σχεδιάζονται και υλοποιούνται κάτω από ιδιαίτερα αυστηρές διαδικασίες ελέγχου προτού παραδοθούν. Τέλος, πολλές τράπεζες επιλέγουν τη συνεργασία με ανεξάρτητους εξωτερικούς φορείς για τον έλεγχο της λειτουργίας των διαδικασιών που ακολουθούν.

#### 4.4. Ο ρόλος του χρήστη

Οι τράπεζες από μόνες τους δεν είναι σε θέση να εξασφαλίσουν απόλυτα την ασφάλεια των συναλλαγών, είτε ηλεκτρονικών είτε φυσικών. Η προσοχή και η ανάληψη προληπτικών μέτρων από τη μεριά του χρήστη σε συνδυασμό με τις απαραίτητες παροχές από την τράπεζα, μπορούν να εξασφαλίσουν την επιτυχία της συναλλαγής. Συγκεκριμένα, κάθε χρήστης υπηρεσιών e-banking θα πρέπει να έχει υπόψη του πως:

- Οι κωδικοί εισόδου στο e-banking είναι αυστηρά προσωπικοί και σε καμία περίπτωση δεν πρέπει ο ιδιοκτήτης τους να τους μοιράζεται με κανέναν. Καλό θα ήταν κάθε χρήστης να αποστηθίζει τους κωδικούς του και να μην τους έχει σε γραπτή μορφή, καθώς υπάρχει ο κίνδυνος να κλαπούν, και να τους αλλάζει τακτικά. Επίσης καλό είναι να μην χρησιμοποιούνται οι κωδικοί που έχουν επιλεγθεί για είσοδο στο e-banking και σε άλλα, μη ασφαλή sites.
- Είναι απαραίτητος ο έλεγχος της διεύθυνσης της ιστοσελίδας, στην οποία θα εισάγει τα στοιχεία του, καθώς μπορεί να αποτελεί αντιγραφή κάποιου τραπεζικού site, με σκοπό την παραπλάνηση και την απόκτηση των προσωπικών του στοιχείων. Στην περίπτωση που η ηλεκτρονική διεύθυνση δεν είναι εμφανής, ένας ακόμη τρόπος επιβεβαίωσης της ταυτότητας της ιστοσελίδας είναι μέσω του εικονιδίου (λουκέτο), το οποίο εμφανίζεται στις ασφαλείς τραπεζικές σελίδες.
- Είναι απαραίτητη η εγκατάσταση στον υπολογιστή προγράμματος που να τον προστατεύει από την απειλή ιών. Καθώς παρατηρείται συνεχώς η εμφάνιση καινούριας μορφής ιών, η συχνή ανανέωση των σχετικών προγραμμάτων είναι επίσης απαραίτητη.
- Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται σε περίπτωση που ο υπολογιστής που χρησιμοποιείται δεν ανήκει στο χρήστη (αεροδρόμια, internetcafe, κ.λπ.) κυρίως στο τι επιλέγει να αποθηκεύσει σε αυτόν.

## **5. ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

### **E-BANKING ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ**

Όπως προείπα το Internet Banking φέρνει την Τράπεζα κοντά στον πελάτη 24 ώρες το 24ωρο, καθώς παρέχει σχεδόν όλες τις δυνατότητες που έχει και στα Καταστήματα της Τράπεζας από το προσωπικό PC του πελάτη, ή ακόμα και από laptop, netbook, tablet κ.ά. Επιπλέον, με την εγγραφή στο Internet Banking μιας τράπεζας έχει άμεσα πρόσβαση στις διαθέσιμες υπηρεσίες από οποιοδήποτε σταθερό ή κινητό τηλέφωνο (μέσω του PhoneBanking), καθώς και από το Smartphone κινητό (μέσω του MobileBanking).

Το Internet Banking στην Ελλάδα ήδη έχει συμπληρώσει μια δεκαετία ζωής καθώς η πρώτη τραπεζική συναλλαγή στην Ελλάδα μέσω του διαδικτύου πραγματοποιήθηκε στις αρχές του 1998. Το πρώτο βήμα όσον αφορά τις διαδικτυακές τραπεζικές εφαρμογές το έκανε η Εγνατία Τράπεζα που ιδρύθηκε το 1991 στη Θεσσαλονίκη. Με την παρουσίαση του Webteller η συγκεκριμένη τράπεζα δεν απέβλεπε σε τεράστια ανταπόκριση στη νέα υπηρεσία, καθώς ο αριθμός των χρηστών του Internet στη χώρα την εποχή εκείνη ήταν μικρός. Σε πρώτη φάση στόχος της ήταν να ενισχυθεί η εικόνα της. Η εμπειρία που απέκτησε η Εγνατία Τράπεζα στις ηλεκτρονικές συναλλαγές έχει συμβάλει στην ανάπτυξη μιας πιο ολοκληρωμένης προσέγγισης του Internet στον τραπεζικό χώρο. Στόχος πλέον των τραπεζών που εισήλθαν στο χώρο του Internet Banking ήταν και συνεχίζει να είναι η ευρύτερη ανάπτυξη του δικτυακού τους τόπου μέσω της παροχής διαφόρων υπηρεσιών και της συχνής ανανέωσης των πληροφοριών.

#### **5.1. Εθνική Τράπεζα**

Ένα πλήρες πακέτο υπηρεσιών e-banking<sup>62</sup> τόσο για ιδιώτες όσο και για νομικά πρόσωπα προσφέρει στους πελάτες της η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος. Οι πιο πρόσφατες νέες online υπηρεσίες της τράπεζας περιλαμβάνουν την αποστολή εμβασμάτων σε τράπεζες του εσωτερικού και του εξωτερικού, την πληρωμή πιστωτικών καρτών άλλων τραπεζών, φόρου εισοδήματος και λογαριασμών της VivodiTelecom και τη δυνατότητα μαζικών χρεώσεων (μόνο για φυσικά πρόσωπα). Οι χρήστες των υπηρεσιών e-banking της Εθνικής έχουν στη διάθεσή τους ευρύ φάσμα δυνατοτήτων,

<sup>62</sup><https://www.nbg.gr/wps/portal/LoginPageMap?loginPage=true>

όπως πλήρη ενημέρωση για τους λογαριασμούς τους και μεταφορά χρημάτων, πραγματοποίηση πληρωμών πιστωτικών καρτών, αποστολή εμβασμάτων, επενδυτικές και χρηματοδοτικές υπηρεσίες κ.ά. Ο παραδοσιακός χαρακτήρας της τράπεζας διαφαίνεται και στις υπηρεσίες webbanking, οι οποίες έχουν ακόμα μπροστά τους αρκετά στάδια εξέλιξης μέχρι να γίνουν πλήρεις. Η ΕΘΝΙΚΗ είναι η μόνη τράπεζα που εφαρμόζει ένα σύστημα κωδικών ασφαλείας ανά συναλλαγή, το οποίο παρέχει υψηλότερη ασφάλεια, αλλά είναι δύσχρηστο. Όσον αφορά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Εθνικής είναι μάλλον από τις φτωχότερες. Μειονέκτημα είναι ο περιορισμένος χρόνος λειτουργίας των υπηρεσιών web, από τις 4:00 π.μ. μέχρι τις 8:00 π.μ., ωστόσο το μειονέκτημα αυτό επηρεάζει λιγότερο τις επιχειρήσεις, οι οποίες συνήθως εκτελούν τις συναλλαγές τους σε αυτό το χρονικό διάστημα.

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω από το web-banking της εθνικής είναι οι εξής:

Χαρακτηριστικά:

- Υπόλοιπα λογαριασμών, τόκους, επιτόκια και άλλες πληροφορίες επί των λογαριασμών.
- Καταστάσεις λογαριασμών με συναλλαγές πάνω από 5 χρόνια- Εκτύπωση των καταστάσεων λογαριασμών - Συναλλαγές εντός και εκτός Ελλάδας.
- Δημιουργία και συντήρηση παγίων εντολών.
- Ανασκόπηση των επιτοκίων των τελευταίων 5 χρόνων.
- Ασφαλές τραπεζικό ταχυδρομείο.
- Δημιουργία ειδοποιήσεων.
- Παραγγελία βιβλιαρίων επιταγών.
- Παρακολούθηση των επιταγών που έχουν παρουσιαστεί στην Τράπεζα για πληρωμή.
- Βοήθεια σε πραγματικό χρόνο.

## 5.2. Τράπεζα Πειραιώς

Ο όμιλος Πειραιώς<sup>63</sup> αποτελεί έναν από τους πιο δυναμικούς και δραστήριους της ελληνικής οικονομίας. Η Τράπεζα Πειραιώς ιδρύθηκε το 1916. Το ηλεκτρονικό δίκτυο τραπεζικής της Winbank του ομίλου Πειραιώς δημιουργήθηκε τον Ιανουάριο του 2000 ως η πρώτη ολοκληρωμένη υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα και αποτελεί αυτόνομη επιχειρηματική μονάδα αυτής. Το επίσημο λανσάρισμα της πραγματοποιήθηκε στις 17 Μαρτίου 2000. Η Winbank έχει κερδίσει 24 βραβεία από οργανισμούς σε Ελλάδα και εξωτερικό για την καινοτομία και τις υπηρεσίες της, ενώ

<sup>63</sup><http://www.piraeusbank.gr/ecpage.asp?nt=19&id=261630&lang=1>

είναι η πρώτη ελληνική υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής πιστοποιημένη κατά ISO901:2000.

Η αίτηση για πρόσβαση στις υπηρεσίες Internet Banking της Winbank μπορεί να γίνει σε οποιοδήποτε κατάστημα της Πειραιώς εφόσον έχει ανοιχτεί ένας καταθετικός λογαριασμός στην τράπεζα. Ο πελάτης παραλαμβάνει αυθημερόν τους προσωπικούς του κωδικούς (User ID, Password), αντίγραφο της σύμβασης καθώς και οδηγίες χρήσης των προσφερόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής σε ένα κουτί (Bankin a box). Εναλλακτικά η αίτηση μπορεί να γίνει online οπότε οι κωδικοί αποστέλλονται στον πελάτη με courier. Το κόστος έκδοσης των κωδικών ανέρχεται στα 5 ευρώ, ενώ ο χρήστης μπορεί να ξεκινήσει να συναλλάσσεται μέσω του Internet εντός μιας εργάσιμης ημέρας από την υποβολή της αίτησης και την παραλαβή των κωδικών.

Το menu των υπηρεσιών στο site της Winbank είναι ιδιαίτερα εύχρηστο καθώς οι υπηρεσίες ομαδοποιούνται στα εξής: Χαρτοφυλάκιο, Πληρωμές, Μεταφορές / Εμβάσματα, Χρηματιστήριο, Alerts, Υπηρεσίες Πελάτη, Αιτήσεις Προϊόντων, Ρυθμίσεις Ασφάλειας. Από την επιλογή Χαρτοφυλάκιο ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να διαχειριστεί τους λογαριασμούς του στην τράπεζα, να ενημερωθεί για τις χρεώσεις και τις πιστώσεις των λογαριασμών και να ζητήσει να λαμβάνει με e-mail τις κινήσεις των λογαριασμών για το χρονικό διάστημα που επιθυμεί. Επιπλέον στην ενότητα αυτή έχει τη δυνατότητα να διαχειριστεί τις κάρτες, τα δάνεια και τις επιταγές που πιθανώς έχει. Στην επιλογή Πληρωμές ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να εξοφλεί χρέη από πιστωτικές κάρτες, να πληρώνει ασφάλιστρα καθώς και λογαριασμούς επιλεγμένων εταιριών (σταθερής, κινητής τηλεφωνίας, ηλεκτρικού ρεύματος, συνδρομητικής τηλεόρασης). Επιπλέον στους επαγγελματίες με την επιλογή πληρωμές μέσω αρχείου είναι εφικτή τόσο η μισθοδοσία του προσωπικού όσο και οι άμεσες μαζικές πληρωμές των προμηθευτών. Η επιλογή Μεταφορές / Εμβάσματα παρέχει τη δυνατότητα μεταφοράς κεφαλαίων τόσο μεταξύ λογαριασμών του ίδιου πελάτη όσο και αποστολή κεφαλαίων σε λογαριασμούς τρίτων σε τράπεζες του εσωτερικού και του εξωτερικού. Η ενότητα Χρηματιστήριο αφορά την πραγματοποίηση χρηματιστηριακών συναλλαγών και μεταξύ άλλων περιλαμβάνει την αγοραπωλησία μετοχών, τη συμμετοχή σε δημόσιες εγγραφές, την real-time παρακολούθηση των τιμών των μετοχών του δείκτη του Χ.Α. και την real-time πληροφόρηση για τις ισοτιμίες ξένων νομισμάτων καθώς και των δεικτών ξένων αγορών. Η υπηρεσία Alerts παρέχει ενημέρωση στον πελάτη σε πραγματικό χρόνο για τις τραπεζικές του συναλλαγές μέσω e-mail, sms ή τηλεφωνήματος από τραπεζικό αντιπρόσωπο. Με την επιλογή Υπηρεσίες Πελάτη ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να φέρει το Winbank Internet στα μέτρα του. Ειδικότερα μπορεί να κάνει ρυθμίσεις ως προς τον

τρόπο εμφάνισης της υπηρεσίας, να ενημερώνεται για θέματα ασφαλείας, να βρίσκει χρήσιμες πληροφορίες για επιτόκια, αμοιβαία κεφάλαια και τιμές συναλλάγματος και να βλέπει τις συναλλαγές του που βρίσκονται προς έγκριση. Μέσω της ενότητας Αιτήσεις Προϊόντων μπορεί να γίνει κατάθεση online αιτήσεων με σκοπό την απόκτηση προϊόντων της Τράπεζας Πειραιώς όπως πιστωτικές κάρτες, καταθετικοί λογαριασμοί και δάνεια. Η Τράπεζα Πειραιώς, με την υπηρεσία winlife, μοναδική αυτή τη στιγμή στην Ελλάδα, επιτρέπει την πραγματοποίηση online δωρεών σε φιλανθρωπικές ή οικολογικές οργανώσεις, εύκολα και με ασφάλεια μέσω πιστωτικής κάρτας.

Ιδιαίτερη σημασία έχει αποδοθεί από τον Όμιλο Πειραιώς στην ασφάλεια των συναλλαγών των πελατών του μέσω των ηλεκτρονικών δικτύων εξυπηρέτησης. Για το σκοπό αυτό έχει συνεργαστεί με εξειδικευμένες εταιρίες διεθνούς κύρους, όπως τη VERISIGN, τη VISA INTERNATIONAL, τη MICROSOFT, και την IBM Γερμανίας. Η τράπεζα για να εξασφαλίσει το απόρρητο της μεταφοράς των δεδομένων χρησιμοποιεί ασφαλή σύνδεση και κρυπτογράφηση με βάση το πρωτόκολλο κρυπτογράφησης SSL-128bits. Επιπρόσθετα για την εκτέλεση συγκεκριμένων συναλλαγών η χρήση του κωδικού extra PIN είναι απαραίτητη. Το extra PIN είναι ένας κωδικός PIN περιορισμένης διάρκειας ζωής καθώς ισχύει για 5 λεπτά. Αυτό σημαίνει ότι ακόμα κι αν υποκλαπεί, δε θα είναι χρήσιμο για μελλοντική χρήση. Για λόγους ασφαλείας, αν δεν υπάρξει καμία δραστηριότητα για 7 λεπτά, γίνεται αυτόματη αποσύνδεση από την πλατφόρμα Winbank Internet. Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών η Winbank δίνει τη δυνατότητα ελέγχου και ανανέωσης του χρόνου παραμονής στην υπηρεσία ώστε να μην αποσυνδέεται ο πελάτης εφόσον δεν το επιθυμεί και να ολοκληρώνει τις συναλλαγές του.

Το 2006 επιτεύχθηκε για έκτη συνεχόμενη χρονιά ένας από τους κύριους στρατηγικούς στόχους της ηλεκτρονικής πλατφόρμας της Τράπεζας Πειραιώς, της Winbank, που είναι η διατήρηση της κορυφαίας θέσης στην αγορά. Εξαιρετικά υψηλό είναι το ποσοστό ικανοποίησης των πελατών/χρηστών των υπηρεσιών, καθώς το 94% των πελατών δήλωσαν ικανοποιημένοι έως πολύ ικανοποιημένοι με το Internet Banking της τράπεζας. Στην υπηρεσία Internet Banking οι επισκέψεις αυξήθηκαν κατά 56%, ο αριθμός ενεργών πελατών κατά 32% και ο αριθμός εγχρημάτων συναλλαγών κατά 33%. Επί των συνολικών συναλλαγών της τράπεζας, μέσω των υπηρεσιών Winbank εκτελέστηκε το 67% των πληρωμών ΙΚΑ, το 75% των πληρωμών ΤΕΒΕ, το 65% των πληρωμών ΦΠΑ και το 49% των εμβασμάτων. Κατά το 2006 το Internet Banking επισκέπτονταν περίπου 7.500 πελάτες καθημερινά, ενώ υπήρξαν ημέρες που εξυπηρετήθηκαν πάνω από 14.000 πελάτες και περισσότερες από 11.500

εγγραμματοσυναλλαγές. Οι χρήστες της υπηρεσίας τηλεϊδιοποιήσεων αυξήθηκαν κατά 39% και παρέλαβαν περίπου 950.000 μηνύματα (e-mail, sms, τηλεφωνήματα).

### 5.3. AlphaBank

Η AlphaBank<sup>64</sup> ξεκίνησε συντηρητικά την παροχή υπηρεσιών webbanking, σήμερα όμως παρέχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες, σε ένα πολύ εύχρηστο περιβάλλον και μάλιστα με μοναδικό πλεονέκτημα - δυνατότητα τη δωρεάν μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμούς τρίτων ακόμα και αν αυτοί ανήκουν σε διαφορετικές τράπεζες.

Το Alpha Web banking, όπως ονομάζονται οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της AlphaBank προσφέρει στους πελάτες της τράπεζας ένα ευρύ φάσμα δυνατοτήτων. Μεταξύ αυτών συμπεριλαμβάνονται η μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμούς της ίδιας τράπεζας ή άλλων τραπεζών του εσωτερικού και του εξωτερικού, καθώς και η ενημέρωση για κάθε κίνηση στους λογαριασμούς του χρήστη. Επίσης, παρέχεται η δυνατότητα πληρωμής ΦΠΑ, η πραγματοποίηση παγίων εντολών(π.χ.

πληρωμή ενοικίου), καθώς και πολλών ακόμη ειδών λογαριασμών (πιστωτικές κάρτες και δάνεια της τράπεζας, πιστωτικές κάρτες άλλων τραπεζών, λογαριασμοί σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, καταβολή ασφάλιστρων, λογαριασμών Δημοσίου, κ.ά.).

Το περιβάλλον εργασίας μέσω web μπορεί να μην είναι εντυπωσιακό, αλλά είναι λειτουργικό και οι διαδικασίες εκτελούνται ταχύτατα. Η διαδικασία εγγραφής απαιτεί από τον πελάτη να περάσει μία τουλάχιστον φορά από την τράπεζα, ενώ επιπλέον η έγκριση της αίτησης φθάνει σχεδόν τις 7 ημέρες από την κατάθεσή της.

Αρκετή προσπάθεια απαιτείται για την εξέλιξη του HelpDesk, το οποίο αφενός δεν έχει απευθείας αριθμό κλήσης, αφετέρου ο αριθμός κλήσης της τηλεφωνικής υποστήριξης δεν αναφέρεται στο site, ενώ είναι το ίδιο με εκείνο του τηλεφωνικού κέντρου της τράπεζας, γεγονός που προκαλεί αρκετά προβλήματα σε σχέση με το χρόνο εξυπηρέτησης.

Συνοπτικά οι υπηρεσίες που προσφέρει το webbanking της AlphaBank είναι οι εξής:

➤ **Μεταφορές χρημάτων:**

- Εντός AlphaBank σε λογαριασμό δικό σας.
- Εντός AlphaBank σε λογαριασμό τρίτου.
- Αποστολή εμβάσματος σε Ευρώ ή άλλο νόμισμα σε άλλη τράπεζα Εσωτερικού.

<sup>64</sup><https://secure.alpha.gr/e-services/>



- Αποστολή εμβάσματος σε Ευρώ ή άλλο νόμισμα σε άλλη τράπεζα Εξωτερικού.
- Πάγιες εντολές μεταφοράς σταθερού ποσού (σε Ευρώ) μεταξύ λογαριασμών σας.
- Πάγιες εντολές μεταφοράς σταθερού ποσού (σε Ευρώ) σε λογαριασμούς τρίτων

➤ **Πληροφόρηση για:**

- Λογαριασμούς καταθέσεων σε Ευρώ ή Ξένο νόμισμα.
- Δάνεια στεγαστικά ή χορηγητικά.
- Δάνεια «Alpha Επιλογή».
- Κάρτες AlphaBank.
- Για την αναλυτική θέση και αποτίμηση του χαρτοφυλακίου στην AlphaFinance με βάση τις τιμές κλεισίματος των μετοχών της τελευταίας συνεδρίασης του Χ.Α. καθώς και για την χρηματική θέση στην AlphaFinance, όπως αυτή έχει διαμορφωθεί την αμέσως προηγούμενη της ερωτήσεως
- Τους επενδυτικούς λογαριασμούς σας Αμοιβαίων Κεφαλαίων.
- Τις προθεσμιακές σας καταθέσεις.
- Την εικόνα των Prime και Private επενδυτικών λογαριασμών.
- Βιβλιάρια επιταγών, Φύλλα βιβλιαρίων των επιταγών ακυκλοφόρητες επιταγές, κατάσταση επιταγών, κατάσταση αιτήσεων για έκδοση βιβλιαρίων επιταγών κτλ.
- Μεταφορές που έχουν πραγματοποιηθεί μέσω των εναλλακτικών δικτύων της AlphaBank (Alpha Web Banking, AlphaphoneBanking και AlphaMobileBanking)
- Πάγιες εντολές μεταφορών που έχουν καταχωρηθεί μέσω των εναλλακτικών δικτύων της AlphaBank (Alpha Web Banking, AlphaphoneBanking και AlphaMobileBanking)
- Πληρωμές που έχουν πραγματοποιηθεί μέσω των εναλλακτικών δικτύων της AlphaBank (Alpha Web Banking, AlphaphoneBanking και AlphaMobileBanking)
- Το ανώτατο ημερήσιο «όριο μεταφορών» σε λογαριασμούς τρίτων. Δηλαδή λογαριασμούς που δεν είναι αποθηκευμένοι στο προφίλ των πελατών.
- Το «προφίλ». Δηλαδή τα προϊόντα που διαχειρίζονται οι πελάτες μέσω της συνδρομής τους, όπως για τους λογαριασμούς καταθέσεων, δάνεια και κάρτες

που έχουν συνδέσει και διαχειρίζονται μέσω του Alpha Web Banking ή/και του AlphaphoneBanking (με τη βοήθεια εκπροσώπου της Τραπέζης).

- ο Για την «Κάρτα Συνδρομητή» στο AlphaphoneBanking, δηλ. τους λογαριασμούς και τις πληρωμές που μπορούν να διαχειρίζονται οι πελάτες μέσω συναλλαγών του Alphaphone στο αυτόματο σύστημα εκτελέσεως συναλλαγών με επιλογή πλήκτρων-IVR.

➤ **Πληρωμές οφειλών:**

- ο Πληρωμή των πιστωτικών καρτών AlphaBank.
- ο Πληρωμή των πιστωτικών καρτών AlphaBank τρίτων.
- ο Σε πιστωτικές κάρτες εκδόσεως άλλων τραπεζών εσωτερικού.
- ο Δανείων Alpha Επιλογή αποθηκευμένα στο προφίλ.
- ο Δανείων Alpha Επιλογή που δεν ανήκουν στο προφίλ.
- ο Δανείων AlphaBank καταναλωτικών και προσωπικών.
- ο Σε δημόσιους φορείς και οργανισμούς κοινής ωφέλειας.
- ο Σε εταιρείες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.
- ο Σε ασφαλιστικές εταιρείες.
- ο Σε λοιπές εταιρίες.
- ο Δωρεές προς κοινωνικά ιδρύματα και οργανισμούς, επώνυμα ή ανώνυμα.

## 5.4. TBank

Την πραγματοποίηση τραπεζικών και χρηματιστηριακών συναλλαγών παρέχει στους πελάτες της η TBank μέσω των υπηρεσιών onlineBanking και OnlineTrading αντίστοιχα<sup>65</sup>. Οι εγγεγραμμένοι χρήστες των υπηρεσιών μπορούν, μεταξύ άλλων, να ενημερώνονται για το υπόλοιπο και την κίνηση των λογαριασμών τους, να πραγματοποιούν online μεταφορές χρημάτων και αποστολές εμβασμάτων, να πληρώνουν λογαριασμούς και πιστωτικές κάρτες. Επιπλέον, έχουν τη δυνατότητα να ενημερώνονται για τις τρέχουσες τιμές όλων των μετοχών του Χ.Α., να δίνουν online εντολές για την αγορά ή την πώληση μετοχών, να παρακολουθούν τις εξελίξεις στο προσωπικό τους χαρτοφυλάκιο σε πραγματικό χρόνο κ.ά.

Συνοπτικά οι υπηρεσίες που προσφέρονται από την TBank μέσω του webbanking της είναι οι εξής:

➤ **Τραπεζικές Συναλλαγές:**

- ο Συνοπτική παρουσίαση των λογαριασμών και των υπολοίπων τους.

<sup>65</sup>[http://www.tbank.com.gr/tbank/index.php?option=com\\_content&view=article&id=182&Itemid=84#INT](http://www.tbank.com.gr/tbank/index.php?option=com_content&view=article&id=182&Itemid=84#INT)  
ERNET BANKING

- Ανάλυση του υπολοίπου του λογαριασμού.
- Πληροφορίες για την κίνηση των λογαριασμών.
- Ανάλυση και ενημέρωση των δανειακών λογαριασμών.
- Αναλυτική παρουσίαση των προθεσμιών που έχουν συναφθεί με την τράπεζα.
- Online μεταφορά χρημάτων μεταξύ των λογαριασμών.
- Online αποστολές εμβασμάτων, είτε μέσα στο δίκτυο Καταστημάτων της Tbank,
- είτε σε άλλη Τράπεζα.
- Online πληρωμές πιστωτικών καρτών, κινητής τηλεφωνίας και σταθερής τηλεφωνίας.
- Ανάθεση Παγίων Εντολών για πληρωμές Δ.Ε.Η., Ο.Τ.Ε., Ε.ΥΔ.ΑΠ., Κινητής Τηλεφωνίας, Ασφαλιστρων κ.ά.
- Online διαχείριση κωδικού επιβεβαίωσης συναλλαγής.
- Online διαχείριση προσωπικού κωδικού πρόσβασης.

#### ➤ Χρηματοστηριακές Συναλλαγές

- Εμφάνιση δυναμικού Χαρτοφυλακίου
- Εμφάνιση χρηματικών ταμειακών κινήσεων
- Καταχώρηση εντολών και άμεση διαβίβαση στο ΧΑ σε πραγματικό χρόνο
- Δυνατότητα μεταβολής ή ακύρωσης εντολής σε πραγματικό χρόνο
- Αναλυτική επιβεβαίωση πράξεων σε πραγματικό χρόνο με μέση τιμή εκτέλεσης
- Δημιουργία και παρακολούθηση εικονικού χαρτοφυλακίου (μέχρι 10 μετοχές)
- Εισαγωγή εντολής πληρωμής (μεταφορά πιστωτικού υπολοίπου από τον χρηματοστηριακό λογαριασμό στον τραπεζικό λογαριασμό)
- Παροχή πρόσθετων ειδήσεων και νέων
- Εμφάνιση πραγματικού Χαρτοφυλακίου με αποτίμηση
- Εμφάνιση του Χαρτοφυλακίου με τρέχουσες τιμές ΧΑ (καθυστέρηση 15')
- Εμφάνιση πινακιδίων (Αγορές-Πωλήσεις)

### 5.5. Αγροτική Τράπεζα

Η Αγροτική Τράπεζα της Ελλάδος ιδρύθηκε το 1929 ως μη κερδοσκοπικός οργανισμός κοινωφελούς χαρακτήρα, με κύριο σκοπό την αποκλειστική χρηματοδότηση με ευνοϊκούς όρους του αγροτικού τομέα και την ενίσχυση της αγροτικής ανάπτυξης. Το 2006 σε συνεργασία με τις εταιρίες Microsoft και Infosys αναπτύχθηκε το σύνολο των

απαραίτητων υποδομών ώστε να υπάρχει η δυνατότητα διενέργειας τραπεζικών συναλλαγών μέσω internet<sup>66</sup>.

Οι επιλογές που παρέχει η τράπεζα αναφορικά με τις υπηρεσίες Internet Banking απευθύνονται μόνο σε εταιρικούς πελάτες και ομαδοποιούνται σε ενημερώσεις σχετικά με λογαριασμούς, πληρωμές-εμβάσματα, προγραμματισμένες πληρωμές, μεταφορές κεφαλαίων, επενδύσεις, online αιτήσεις (για μπλοκ επιταγών, συνάλλαγμα, δάνεια και ανανέωση ή πρόωρης εξόφληση προθεσμιακής κατάθεσης). Σε κάθε συναλλαγή, πέρα από την επιλογή εκτέλεσής της (κουμπί «Εκτέλεση» ή «Πληρωμή» ανάλογα τη συναλλαγή), υπάρχει και η επιλογή «Πρόβλεψη». Η επιλογή αυτή δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη να δει πριν εκτελέσει τη συγκεκριμένη συναλλαγή πόσο αυτή θα του κοστίσει.

Χρήστες της υπηρεσίας T Web banking μπορούν να γίνουν όλα τα νομικά πρόσωπα που τηρούν τουλάχιστον 1 λογαριασμό στην Tbank. Επίσης, εάν το επιθυμούν, στην υπηρεσία μπορούν να εγγραφούν επίσης ατομικές επιχειρήσεις και ελεύθεροι επαγγελματίες.

Η επιτυχής είσοδος στην υπηρεσία webbanking γίνεται με τη συνδυασμένη χρήση των προσωπικών κωδικών: Εταιρικός Κωδικός (Corporate Id), Κωδικός Χρήστη (User Id) και Μυστικός Κωδικός Εισόδου (Password). Για ακόμη περισσότερη ασφάλεια κατά τη διαδικασία εισόδου απαιτείται και η καταχώρηση του Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας μιας χρήσης (OneTimePassword) που παράγεται από την ειδική συσκευή SecurityToken που διατίθεται ανά χρήστη της εταιρίας.

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω του internet-banking είναι οι εξής:

➤ **Λογαριασμοί:**

- Ενημέρωση για τα Υπόλοιπα και τις Κινήσεις των Λογαριασμών (Καταθετικών, Επενδυτικών και Δανείων).
- Ενημέρωση για την Κατάσταση των Επιταγών και τις Δόσεις των Δανείων.
- Εκτέλεση Μεταφορών σε Λογαριασμούς Tbank (της Εταιρίας και Τρίτων).
- Εκτέλεση Εμβασμάτων Εσωτερικού- Εξωτερικού.
- Εκτέλεση Ομαδικών Πληρωμών/Εισπράξεων (πχ Μισθοδοσία) μέσω Φόρτωσης Εταιρικών Αρχείων.
- Πληρωμή Λογαριασμών (ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ, CytaHellas, FORTHNET, WIND, VODAFONE).
- Πληρωμή Πάγιου Τέλους Κτηματογράφησης της εταιρίας ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ Α.Ε.

<sup>66</sup> <http://www.atbank.gr/ATEbank/WebBanking/Corporate>

- Πληρωμή Πιστωτικών Καρτών άλλων Τραπεζών.
- Πληρωμή ΙΚΑ, ΟΑΕΕ και ΦΠΑ.
- Προγραμματισμός Μεταφορών Κεφαλαίων με μελλοντικές ή και επαναλαμβανόμενες εντολές των πελατών.
- Καταχώρηση Συνεργατών με Λογαριασμούς σε άλλες Τράπεζες και Φορείς Πληρωμής.
- Ενημέρωση για το χαρτοφυλάκιο μετοχών, εφόσον τηρείται στην ΑΤΕ Χρηματιστηριακή Α.Ε.Π.Ε.Υ.
- Εκτέλεση εντολών αγοραπωλησίας μετοχών και ενημέρωση για την τύχη της εντολής που έχει δοθεί ή ακόμη και ακύρωση εντολής πριν την πραγματοποίησή της.
- Ενημέρωση για την τρέχουσα τιμή των μετοχών και για τις τιμές κλεισίματος της συνεδρίασης Χ.Α.Α.
- Ενημέρωση για το χαρτοφυλάκιο αμοιβαίων κεφαλαίων στην ΑΤΕ, ΑΕΔΑΚ.
- Υποβολή Αιτήσεων για:
  - Παραγγελίες Χαρτονομισμάτων
  - Έκδοση Μπλοκ Επιταγών
  - Ανανέωση Προθεσμιακών Καταθέσεων
  - Άνοιγμα/ Ανανέωση Δανείων
  - Έκδοση Βεβαιώσεων Εισοδήματος Τόκων Καταθέσεων
  - Ενημέρωση για τις Κινήσεις των Χρηστών στο Web Banking
  - Ανταλλαγή Μηνυμάτων (e-mails) με τον Υπεύθυνο Πελατείας στο Web Banking, ενημέρωση για τη διαθεσιμότητα των Χρηστών εν ώρα εργασίας και εκτύπωση όλων των Ηλεκτρονικών Παραστατικών των Συναλλαγών.

➤ **Νέα Υπηρεσία Διαχείρισης Διαθεσίμων:**

- Ομαδοποίηση των λογαριασμών της Εταιρίας σε Ομάδες και ενημέρωση για τα συνολικά Υπόλοιπα και τις Κινήσεις των Λογαριασμών ανά Ομάδα.
- Ορισμός κανόνων διαχείρισης για την αυτόματη διαχείριση των υπολοίπων των λογαριασμών με μεταφορά κεφαλαίων μεταξύ τους.
- Συμφωνία των καταχωρημένων εγγραφών πληρωμών και εισπράξεων στα βιβλία της Επιχείρησής, με τις πραγματοποιηθείσες συναλλαγές που επιβεβαιώνονται μέσω Τράπεζας (reconciliation).

➤ **Επίσης παρέχεται η δυνατότητα απεικόνισης του Λογιστηρίου της Εταιρίας στο Web Banking μέσω:**

- ο Διαδικασιών Εξουσιοδότησης Ρόλων και Κανόνων Συναλλαγών (Πραγματοποίηση Συναλλαγών που απαιτούν περαιτέρω επίπεδα Έγκρισης για την εκτέλεσή τους).
- ο Ρυθμίσεων (Όρια ανά Συναλλαγή, Χρήστη, Λογαριασμό, Εταιρία.
- ο Διαχείρισης Πρόσβασης Χρηστών σε Λογαριασμούς και Μενού Επιλογών).

## 5.6. ΕμπορικήBank

Η υπηρεσία Εμπορική e-Banking<sup>67</sup> εξελίσσεται συνεχώς και ανανεώνεται προσφέροντας νέες υπηρεσίες στους πελάτες της Εμπορικής Τράπεζας. Οι νέες δυνατότητες της υπηρεσίας περιλαμβάνουν την αποστολή εμβασμάτων σε άλλες τράπεζες εντός Ελλάδας, την πληρωμή λογαριασμών ΟΤΕ, την πληρωμή φόρου εισοδήματος για φυσικά πρόσωπα, τη δυνατότητα παραλαβής κωδικού πρόσβασης στην υπηρεσία από ΑΤΜ κ.ά. Οι χρήστες της υπηρεσίας μπορούν να ενημερώνονται και να διαχειρίζονται ηλεκτρονικά λογαριασμούς, άυλους τίτλους και μετοχές που έχουν στη διάθεσή τους, να καταβάλλουν πληρωμές Δημοσίου και ταμείων (ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ), λογαριασμών και πιστωτικών καρτών, να διαχειρίζονται πάγιες εντολές κ.ά.

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω του internet-banking της Εμπορικής τράπεζας είναι οι εξής:

### ➤ Ενημέρωση:

- ο όλα τα υπόλοιπα καταθετικών λογαριασμών, δανείων και πιστωτικών καρτών με την είσοδό στο σύστημα.
- ο Αναλυτική ενημέρωση για το υπόλοιπο και την κίνηση λογαριασμών (Ταμειυτηρίου, Τρεχούμενου, Όψεως, Προνομαικού, Συναλλάγματος).
- ο Αντίγραφο λογαριασμού.
- ο Αναλυτική ενημέρωση για το υπόλοιπο και την κίνηση δανείων (Καταναλωτικά, Στεγαστικά, Εγγυητικές Επιστολές, Κεφάλαια Κίνησης, Παγίου Εξοπλισμού).
- ο Αναλυτική ενημέρωση για το υπόλοιπο και την κίνηση πιστωτικών καρτών
- Ενημέρωση για την κατάσταση των άυλων τίτλων.
- ο Ενημέρωση για την κατάσταση προθεσμιακών καταθέσεων.
- ο Ενημέρωση για την κατάσταση των χρηματιστηριακών εντολών.
- ο Ενημέρωση θέσης του χαρτοφυλακίου μετοχών.
- ο Ενημέρωση για τον IBAN (International Bank Account Number).

<sup>67</sup> [https://ebank.emporiki.gr/EMPB\\_EBANKWeb2/](https://ebank.emporiki.gr/EMPB_EBANKWeb2/)

- ο Παραλαβή τηλεκωδικού κάρτας για εγγραφή στην υπηρεσία EmporikiBankSecure.

➤ **Διαχείριση:**

- ο Μεταφορά ποσού σε λογαριασμό της Εμπορικής Τράπεζας ή σε άλλη τράπεζα εντός Ελλάδος (σύντομα και εκτός Ελλάδος).
- ο Πληρωμές δημοσίου και ταμείων (ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ, Φόρος Εισοδήματος).
- ο Πληρωμή πιστωτικών καρτών ιδίου ή τρίτων της Εμπορικής Τράπεζας.
- ο Άμεση εξόφληση λογαριασμών (ΟΤΕ, Vodafone, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ κ.α.).

➤ **Υπηρεσίες:**

- ο Καθορισμός και διαχείριση παγίων εντολών.
- ο Παραγγελία καρνέ επιταγών.
- ο Αλλαγή κωδικού πρόσβασης.
- ο Δήλωση απώλειας - κλοπής των πιστωτικών καρτών.
- ο Αίτηση Δημοσίων Εγγραφών.

➤ **Επιλογές:**

- ο Αλλαγή προσωπικών στοιχείων.
- ο Αίτηση προσθαφαίρεσης λογαριασμών.
- ο Παραλαβή Κωδικού Phone για την υπηρεσία EmporikiPhoneBanking.
- ο Παράλληλα μπορεί να πραγματοποιηθεί εκτύπωση του αποδεικτικού της ηλεκτρονικής.
- ο συναλλαγής, αλλά και να αποθήκευση των κινήσεων των λογαριασμών σε αρχείο για περαιτέρω λογιστική επεξεργασία.

## 5.7. Eurobank

Το e-Banking της Eurobank<sup>68</sup> τέθηκε σε λειτουργία το Φεβρουάριο του 2000, προσφέροντας στους πελάτες της Τράπεζας το πληρέστερο πακέτο τραπεζικών και χρηματιστηριακών συναλλαγών. Έκτοτε, βρίσκεται σε διαδικασία συνεχούς αναβάθμισης της υπηρεσίας, αλλά και στην ανάπτυξη νέων συμπληρωματικών Online υπηρεσιών, έτσι ώστε να καλύπτει οποιεσδήποτε ανάγκες προκύπτουν.

Το πακέτο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρει η τράπεζα είναι επαρκέστατο και καλύπτει σχεδόν το σύνολο των αναγκών μιας επιχείρησης. Εξαιρέση αποτελούν μόνο οι πάγιες εντολές, στις οποίες δεν περιλαμβάνεται εξόφληση λογαριασμών κινητής τηλεφωνίας. Όσον αφορά το HelpDesk, αυτό βασίζεται σε ευκολομνημόνευτο αριθμό, ο οποίος ωστόσο χρεώνεται βάσει των τιμολογίων του ΟΤΕ,

<sup>68</sup> <https://www.eurobank.gr/europortal/login.asp?>

όπως άλλωστε συμβαίνει και με τις περισσότερες τράπεζες. Επίσης, σε μια πρόσφατη έρευνα ικανοποίησης των πελατών της τράπεζας, περίπου το 90% δήλωσε αρκετά-πολύ ευχαριστημένο από την υπηρεσία e-Banking.

Για την τράπεζα, η διασφάλιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών αποτελεί προτεραιότητα, έτσι η ιστοσελίδα της πιστοποιείται από ανεξάρτητο πάροχο πιστοποίησης, η πρόσβαση στα συστήματα της τράπεζας ελέγχεται μέσω πολλαπλών Firewalls, χρησιμοποιούνται συστήματα εξασφάλισης μεταφοράς δεδομένων μέσω κρυπτογράφησης στα 128bit, καθώς και εξελιγμένα συστήματα ανίχνευσης εισβολών (IntrusionDetectionSystems). Επίσης υπάρχουν μηχανισμοί ταυτοποίησης τράπεζας και χρήστη μέσω προσωπικών κωδικών πρόσβασης στην υπηρεσία, χρήση προσωπικών ψηφιακών υπογραφών για την ολοκλήρωση των συναλλαγών, ολοκλήρωση συναλλαγών και με κωδικούς μιας χρήσης που στέλνονται στο κινητό τηλέφωνο του πελάτη και τέλος αυστηρές εσωτερικές διαδικασίες διασφάλισης του αδιάβλητου των συναλλαγών. Επιπλέον δικλείδες ασφαλείας όπως αυτόματα αποσύνδεση χρήστη, χρήση εικονικού πληκτρολογίου για καταχώρηση του κωδικού πρόσβασης, μπλοκάρισμα κωδικών, κ.α.

Η Eurobank έχει διακριθεί για την υπηρεσία e-Banking σε όλες τις συγκριτικές δοκιμές στις οποίες έχει συμμετάσχει τα τελευταία 9 χρόνια, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. Οι υπηρεσίες που προσφέρει είναι οι εξής :

➤ **E-banking για ιδιώτες:**

- Ενημέρωση online για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των λογαριασμών, των πιστωτικών καρτών και δανείων.
- Εξόφληση των πιστωτικών καρτών και των δανείων.
- Πληρωμή ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΦΠΑ και ΙΚΑ, καθώς κι ένα πλήθος άλλων λογαριασμών.
- Μεταφορά χρήματα στην Ελλάδα και το εξωτερικό με προνομιακούς όρους σε σχέση με τα καταστήματα.
- Αγορά και πώληση μετοχών σε πραγματικό χρόνο.
- Ενημέρωση μέσω sms και e-mail για κινήσεις των λογαριασμών και καρτών.

➤ **E-banking για επιχειρήσεις:**

- Ενημέρωση πλήρως για τους λογαριασμούς της επιχείρησής (Υπόλοιπα και κινήσεις).
- Πραγματοποίηση μεταφορών μεταξύ λογαριασμών της επιχείρησής, καθώς και προς λογαριασμούς τρίτων στην Τράπεζα EFG Eurobank ή σε οποιαδήποτε άλλη τράπεζα στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- Πληρωμή δανείων της επιχείρησής.



- Πληρωμή λογαριασμούς ΔΕΚΟ, τηλεφωνίας, ασφαλειών καθώς και άλλους.
- Πληρωμή οφειλές προς το Δημόσιο (ΦΠΑ, ΙΚΑ).
- Πραγματοποίηση ομαδικών πληρωμών των προμηθευτών ή της μισθοδοσίας των υπαλλήλων της επιχείρησής.

## 5.8. Citibank

Με νέες υπηρεσίες εμπλουτίστηκε το CitibankOnline<sup>69</sup>, το σύνολο των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών της Citibank. Οι χρήστες της υπηρεσίας, εκτός από τις δυνατότητες μεταφοράς χρημάτων, πληρωμής πιστωτικών καρτών και δανείων, μπορούν εφεξής να πληρώνουν τους προσωπικούς τους λογαριασμούς (π.χ. ΟΤΕ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ, ΦΠΑ) αυθημερόν ή σε προκαθορισμένη μελλοντική ημερομηνία και να δίνουν πάγιες εντολές για αυτόματη μηνιαία ή τακτική πληρωμή άλλων λογαριασμών (όπως ενοίκιο, ασφάλιστρα κ.ά.). Η τράπεζα παρέχει και την υπηρεσία CitiphoneBanking για την πραγματοποίηση μιας σειράς τραπεζικών συναλλαγών ανά πάσα στιγμή μέσω τηλεφώνου. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες μέσω της Citibank είναι οι εξής:

### ➤ Πληροφορίες Λογαριασμών:

- Κατάσταση Υπολοίπων Λογαριασμών (καταθετικών, όψεως, προθεσμιακών, δανειακών, αμοιβαίων κεφαλαίων και πιστωτικών καρτών).
- Υπόλοιπα Λογαριασμών και Κινήσεις.
- Αποθήκευση Κινήσεων Λογαριασμών (για χρήση με Quicken®, Excel και Microsoft® Money).
- Αναζήτηση Λογαριασμών Πιστωτικών Καρτών.
- Προγράμματα Ανταμοιβής Πιστωτικών Καρτών.

### ➤ Μεταφορές & Πληρωμές:

- Εμφάνιση/Ακύρωση Μελλοντικής ή Αυθημερόν.
- Μεταφοράς Εμφάνιση/Ακύρωση Μελλοντικής ή Αυθημερόν.
- Πληρωμής Λογαριασμού.
- Καταχώρηση Πάγιας Εντολής σταθερού ποσού.
- Εμφάνιση/Ακύρωση Πάγιας Εντολής.

## 5.9. Marfinbank

Η MarfinBank παρέχει ένα πλήρες πακέτο online υπηρεσιών<sup>70</sup>, που καλύπτουν τους τομείς των τραπεζικών συναλλαγών, των επενδύσεων, του ηλεκτρονικού εμπορίου

<sup>69</sup> <http://www.citibank.com/greece/homepage/index.htm>

<sup>70</sup> <https://www.marfinbank.gr/GR/MarfinDirect/eBanking/eBanking/Pages/Home.aspx>

και της αναζήτησης ακινήτων. Η νέα υπηρεσία EgnatiaTeller προσφέρει στους πελάτες της τράπεζας όλες τις κλασικές υπηρεσίες online τραπεζικής (μεταφορά κεφαλαίου, πληρωμή ΦΠΑ, φόρου εισοδήματος, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ, λογαριασμών, υπόλοιπο και κινήσεις λογαριασμού κ.ά.), ενώ περιλαμβάνει και μία σειρά από νέες δυνατότητες. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται η πληρωμή πιστωτικών καρτών άλλων τραπεζών, η πάγια εξόφληση πιστωτικών καρτών της Εγνατίας, η δυνατότητα τηλε-ειδοποίησης μέσω sms ή e-mail για επιθυμητές συναλλαγές, η αίτηση παραγγελίας συναλλάγματος κ.ά.

Οι πιο διαδεδομένες υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται από τους χρήστες τις μέσω του internetbanking είναι:

➤ **Λογαριασμοί, Κάρτες, Δάνεια:**

- Υπόλοιπα.
- Κινήσεις Λογαριασμών.
- Ιστορικότητα Υπολοίπου Λογαριασμού.
- Πληροφόρηση Δανείων και Προθεσμιακών Καταθέσεων.
- Statement Κάρτας - Κινήσεις Καρτών.

➤ **Πληρωμές Δημοσίου:**

- Εντολή Πληρωμής ΦΠΑ, ΙΚΑ.
- Εντολή Πληρωμής ή Πάγια Εντολή Ο.Α.Ε.Ε. (Τ.Ε.Β.Ε., Τ.Α.Ε., Τ.Σ.Α.)
- Εντολή Πληρωμής Φόρου Εισοδήματος.
- Πληρωμή Τελών Κυκλοφορίας.
- Πληρωμή Τελών Κτηματολογίου Α.Ε.
- Ενιαίο Τέλος Ακινήτων Φυσικών Προσώπων.
- Εντολή Πληρωμής Ταμείου Σύνταξης & Ασφάλισης Υγειονομικών - Τ.Σ.Α.Υ..
- Εντολή Πληρωμής Έκτακτης Οικονομικής Εισφοράς Φ.Π. •S Εντολές Πληρωμής ΔΕΚΟ - Τρίτων.
- Πάγιες εντολές.

➤ **Αιτήσεις:**

- Έκδοση Βιβλιαρίου Επιταγών.
- Έκδοση Εγγυητικής Επιστολής.
- Ενέγγυος Πίστωση.
- Παραγγελία Συναλλάγματος.

➤ **Διαχείριση εντολών:**

- Διαχείριση εντολών.
- Ακύρωση άμεσων χρεώσεων.

- Ιστορικότητα συναλλαγών.
- Ειδοποιήσεις μέσω SMS.
- Επίπεδο πρόσβασης διαφορετικό για κάθε εταιρικό χρήστη σε λογαριασμούς και συναλλαγές.
- Έγκριση Ολοκλήρωσης Συναλλαγών.
- Δυνατότητα εκτέλεσης των συναλλαγών μία φορά ή επαναλαμβανόμενα (περιοδικές /πάγιες πληρωμές).
- Πακέτο Εγγραφής Απλό.
- Πακέτο Εγγραφής Professional.

### 5.10. Τράπεζα Κύπρου

Η υπηρεσία internetbanking της Τράπεζας Κύπρου<sup>71</sup> έχει σχεδιαστεί ώστε να αποτελεί ένα εργαλείο πλήρους ενημέρωσης και πραγματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών για τους πελάτες της. Εκτός των υπηρεσιών πληροφοριών, κινήσεων, μεταφορών, πληρωμών, κ.ά., διαθέτει και μία σειρά επιπρόσθετων σημαντικών πλεονεκτημάτων. Σε αυτά περιλαμβάνονται οι δυνατότητες ορισμού supervisor, εξουσιοδότησης τρίτου προσώπου που λειτουργεί για λογαριασμό του πελάτη, η έκδοση επιπλέον κωδικού για μεγάλα ποσά, ο καθορισμός ενός συγκεκριμένου ποσού για κάθε κατηγορία συναλλαγών, η αυτόματη διακοπή της σύνδεσης για λόγους ασφαλείας στην περίπτωση που δεν υπάρχει δραστηριότητα στην οθόνη για περισσότερα από 10 λεπτά κ.ά. Οι υπηρεσίες internetbanking της τράπεζας υποστηρίζονται και από την υπηρεσία PhoneBanking.

Οι υπηρεσίες που προσφέρει η τράπεζα Κύπρου μέσα από τον διαδικτυακό χώρο είναι οι εξής:

#### ➤ Πληροφορίες/ κινήσεις:

- Καταθετικοί/ Δανειακοί λογαριασμοί (υπόλοιπα, ιστορικότητα κινήσεων, οικονομικά στοιχεία).
- Πιστωτικές Κάρτες (υπόλοιπα, μηνιαίοι λογαριασμοί, νέες κινήσεις).
- Προπληρωμένη Κάρτα (υπόλοιπα, ενημερωτικά συναλλαγών, νέες κινήσεις).
- Αμοιβαία Κεφάλαια.
- Επιταγές.

#### ➤ Μεταφορές:

- Μεταξύ λογαριασμών ιδίου στην Τράπεζα Κύπρου.
- Σε λογαριασμό τρίτου στην Τράπεζα Κύπρου.

<sup>71</sup> [http://www.bankofcyprus.gr/alternative\\_gr/1bank\\_gr/](http://www.bankofcyprus.gr/alternative_gr/1bank_gr/)

- Δωρεές σε μη Κυβερνητικές Οργανώσεις.
- Ιστορικό μεταφορών.
- **Πληρωμές:**
  - Πιστωτικές κάρτες ιδίου ή τρίτου της Τράπεζας Κύπρου.
  - Προπληρωμένη "Κύπρου PrepaidCard" (Φόρτιση).
  - Εταιρείες Συγκροτήματος Τράπεζας Κύπρου (Κύπρου Leasing,Κύπρου Ασφαλιστική, Κύπρου Ζωής, Κύπρου Χρηματοπιστηριακή).
  - ΔΕΚΟ/ Δημοσίου.
  - Τηλεπικοινωνίες.
  - Ασφαλιστικές.
  - Χρηματοδοτήσεις Αυτοκινήτων.
  - Άλλες.
  - Ακυρώσεις πληρωμών.
  - Ιστορικό πληρωμών.
- **Μαζικές πληρωμές:**
  - ΙΚΑ /ΦΠΑ.
  - Ιστορικό εντολών ΙΚΑ /ΦΠΑ τρέχουσας περιόδου.
  - Ακύρωση εντολών ΙΚΑ /ΦΠΑ.
  - Ιστορικό εντολών ΙΚΑ /ΦΠΑ προηγούμενων περιόδων.
- **Πάγιες εντολές:**
  - ΔΕΚΟ/ Δημοσίου.
  - Τηλεπικοινωνίες.
  - Ασφαλιστικές.
  - Χρηματοδοτήσεις Αυτοκινήτων.
  - Άλλες.
  - Ανακλήσεις παγίων εντολών.
  - Ιστορικό πληρωμών.
- **Εμβάσματα:**
  - Αποστολή στην Ελλάδα ή στο Εξωτερικό (σε λογαριασμό ιδίου ή τρίτου).
  - Ορισμός Δικαιούχων.
  - Ιστορικό Εμβασμάτων.
- **Παραγγελίες:**
  - Βιβλιάριο επιταγών.
  - Ιστορικό παραγγελιών.
- **Χρηματοπιστηριακές συναλλαγές (μέσω της υπηρεσίας on - linetrading):**

- Αποτίμηση προσωπικού χαρτοφυλακίου μετοχών
- Εντολές αγοραπωλησίας μετοχών στο ΧΑ
- Δυνατότητα ακύρωσης και μεταβολής εντολών
- Παρακολούθηση βάθους τιμών (5) αγοραστών /πωλητών
- Ημερήσια κατάσταση εντολών - Πινακίδια εκτελέσεως εντολών
- Αλλαγή password εισαγωγής στο On-line Trading
- Αλλαγή password εντολών αγοραπωλησίας

### 5.11. Atticabank

Στην υπηρεσία e-banking της atticabank<sup>72</sup> όλες οι συναλλαγές παρέχονται δωρεάν στους πελάτες, εκτός από τη συναλλαγή «Εμβασμα σε άλλη Τράπεζα με Αυτόματη Πίστωση Λογαριασμού», για την οποία ισχύει η ακόλουθη τιμολογιακή πολιτική: «Η Τράπεζα θα εισπράττει από τον πελάτη για κάθε εντολή του μέσω του συστήματος DIAS CREDIT TRANSFER, με ταυτόχρονη χρέωση του προδηλωμένου λογαριασμού του, την παρακάτω προμήθεια»:

έως 1.000€	ΠΑΓΙΟ 0,30€
από 1.000,01€ έως 12.500€	ΠΑΓΙΟ 1€
άνω των 12.500€	ΠΑΓΙΟ 3€

Πίνακας 2: Προμήθεια Τράπεζας,

που εισπράττει από τον πελάτη για κάθε εντολή του μέσω του συστήματος DIAS CREDIT TRANSFER.

Στην υπηρεσία e-banking της atticabank έχει προστεθεί η συναλλαγή «Μεταβολή Πάγιας Εντολής ΔΕΗ», όπου μπορείτε να αλλάξετε τον λογαριασμό χρέωσης που θα χρεώνονται οι οφειλές προς την ΔΕΗ και το ανώτατο ποσό χρέωσης του τραπεζικού λογαριασμού.

Εκτελώντας Αναζήτηση-Ανάκληση από το μενού «Πάγιας Εντολές/Αναζήτηση-Ανάκληση», θα εμφανίζεται σε κάθε ενεργή πάγια εντολή ΔΕΗ, η νέα επιλογή «Μεταβολή».

### 5.12. Οφέλη από την χρήση e-banking<sup>73</sup>

- Απόκτηση έλεγχο οικονομικών κάθε στιγμή.

<sup>72</sup> [https://ebanking.atticabank.gr/BOA\\_EBANKWeb/login.jsp](https://ebanking.atticabank.gr/BOA_EBANKWeb/login.jsp)

<sup>73</sup> <http://www.hba.gr/e-banking2005/ofeli.htm>

- Εξασφάλιση 24ωρης πρόσβασης στις υπηρεσίες της Τράπεζας από όπου κι αν βρίσκετε κάποιος.
- Κέρδος πολύτιμου χρόνου πραγματοποιώντας κάθε συναλλαγή σε λίγα μόλις δευτερόλεπτα.
- Χαμηλότερα έως και μηδενικά έξοδα συναλλαγών.
- Εύκολος και γρήγορος τρόπος για να πραγματοποιηθούν συναλλαγές μέσα από ένα εύχρηστο και φιλικό περιβάλλον.
- Δίχως άγχος μεταφοράς μετρητών, εκτελώντας με ασφάλεια τις συναλλαγές.

Και ειδικά για τις επιχειρήσεις:

- «Αυτοματοποίηση» σειράς από διαδικασίες για την εκτέλεση τραπεζικών συναλλαγών.
- Βελτιστοποίηση των διαδικασιών ελέγχου και λειτουργίας του λογιστηρίου.
- Μείωση λειτουργικών εξόδων.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Το ελληνικό δίκαιο εναρμονίζεται με το ευρωπαϊκό σχετικά με την ισχύ και χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών, καθώς και την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης.

Παρά τα απτά σημεία προσέγγισης, το ελληνικό νομικό και λειτουργικό πλαίσιο των ηλεκτρονικών υπογραφών υπολείπεται εκείνου χωρών που έχουν από χρόνια ένα σαφές πλαίσιο λειτουργίας και μια εφαρμοσμένη δημόσια πολιτική στο ζήτημα των ηλεκτρονικών υπογραφών και των προϊόντων και υπηρεσιών σχετικά με αυτές.

Η διάδοση της χρήσης ηλεκτρονικών υπογραφών στο δημόσιο τομέα και σε τραπεζικές εφαρμογές, όπως για παράδειγμα μέσω των δημοσίων προγραμμάτων και τη μετάβαση των τραπεζικών προτύπων, αναμένεται να ενισχύσει τις πιέσεις που ασκούνται για την περαιτέρω εξειδίκευση του κανονιστικού πλαισίου στη χώρα μας και να οδηγήσει σε ενέργειες που να ενισχύουν τη διαλειτουργικότητα, τα πρότυπα και την προσαρμογή τους στις ανάγκες των ελληνικών φορέων, οργανισμών και επιχειρήσεων.

Είναι αναγκαίο όμως πέραν της δεδομένης ανάπτυξης εγχώριων κανόνων δικαίου να αναπτυχθούν και τα πρότυπα, κατά τρόπο που οι εγχώριοι φορείς να συνεισφέρουν στις ευρωπαϊκές και διεθνείς πρωτοβουλίες προτυποποίησης, δεδομένου επίσης και του κανονιστικού ενδιαφέροντος που έχουν αποκτήσει τα πρότυπα.

Οι ηλεκτρονικές πληρωμές έχουν ανοίξει ένα νέο κεφάλαιο στις χρηματοοικονομικές συναλλαγές. Η αποδοχή και χρήση τους αυξάνεται με ραγδαίους ρυθμούς, μεγαλύτερους από το ρυθμό αύξησης της χρήσης του ίδιου του Internet. Παρόλα αυτά, η χρήση δεν έχει φτάσει ακόμη στα επίπεδα που μπορεί να κατακτήσει.

Η επίλυση των προβλημάτων της ασφάλειας και η αλλαγή της αντίληψης των συμμετεχόντων σ' αυτό το θέμα θα εκτινάξει τη χρήση των ηλεκτρονικών πληρωμών. Αντίστοιχα η βελτίωση του userinterface των κινητών τηλεφώνων και η επακόλουθη παροχή δυνατοτήτων που θα καταλήγουν σε πληρωμή, θα δημιουργήσει μια επιπλέον αγορά, στην οποία υπάρχει λανθάνουσα ζήτηση τέτοιων υπηρεσιών.

Ήδη οι ηλεκτρονικές πληρωμές αποτελούν πραγματικότητα στις χώρες όπου η διείσδυση του Internet έχει φτάσει σε υψηλά επίπεδα. Αντίστοιχα μεγάλη είναι και η χρήση των τηλεφωνικών πληρωμών. Η εξάπλωση του Internet και στη χώρα μας και η σταδιακή μείωση των ανησυχιών περί ασφάλειας έχουν ήδη αρχίσει να δείχνουν τα αποτελέσματά τους, καθώς κάθε χρόνο υπερδιπλασιάζονται τόσο ο αριθμός των πληρωμών, όσο και ο αριθμός των ανθρώπων και επιχειρήσεων που τις αξιοποιούν.

Οι τράπεζες έχουν να παίξουν έναν απόλυτα καταλυτικό ρόλο σ' αυτή την εξέλιξη. Υιοθετώντας μοντέρνες πρακτικές εξυπηρέτησης πελατών και σύγχρονες τεχνολογίες, καθώς και με την υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών ασφάλειας, θα μπορέσουν να κρατήσουν την αγορά των πληρωμών, αλλά και να αυξήσουν το μέγεθος της, εξασφαλίζοντας ποιοτικά και ποσοτικά οφέλη τόσο για τις ίδιες, όσο και για τους πελάτες τους.

Το e-Banking στη Ελλάδα και παγκοσμίως αν και έχει κάνει δραματικές προόδους δεν σημαίνει ότι δεν μπορεί να εξελιχθεί περισσότερο. Κάθε άλλο μάλιστα. Το τραπεζικό σύστημα σήμερα διαφέρει εμφανώς από το τραπεζικό σύστημα της δεκαετίας του 1960. Το ίδιο θα διαφέρει και το τραπεζικό σύστημα του 2030 σε σχέση με το σημερινό.

Η μέχρι τώρα εμπειρία δείχνει ότι οι μεγάλες τράπεζες οι οποίες δραστηριοποιούνται σε παγκόσμιο επίπεδο θα συνεχίσουν να το κάνουν ωστόσο «κατακτήσουν» τον κόσμο. Το internetbanking θα πάρει τη θέση των παραδοσιακών τραπεζικών εργασιών. Οι μη τραπεζικοί οργανισμοί θα όπως οι χρηματιστηριακές και οι ασφαλιστικές εταιρίες θα πάρουν ένα μεγάλο κομμάτι της τραπεζικής πελατείας και έτσι θα ενταθεί ο ανταγωνισμός ακόμα περισσότερο. Τα καταστήματα θα σταματήσουν να υπάρχουν όπως τα γνωρίζαμε ως τώρα και θα προωθούν διάφορα προϊόντα όπως ακίνητα, ασφάλειες και συντάξεις. Μεγάλη είναι η πιθανότητα, λόγω και της ενιαίας αγοράς, οι μεγάλες ευρωπαϊκές τράπεζες να απορροφήσουν μικρότερες άλλων χωρών έτσι ώστε να δημιουργήσουν ένα ισχυρό δίκτυο.

Οι ελληνικές τράπεζες είναι σε πλεονεκτική θέση όσον αφορά την επέκτασή τους σε χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, τόσο γεωγραφικά όσο και σε σχέση με την γενικότερη κουλτούρα των χωρών αυτών. Οι περισσότερες από αυτές είναι ή βρίσκονται στη διαδικασία να μπουν στην ζώνη του ευρώ, επομένως μιλάμε για αναπτυσσόμενες αγορές. Αυτή η προοπτική είναι στρατηγικής σημασίας και αυτό φαίνεται από το γεγονός ότι πολλές από τις μεγάλες ελληνικές τράπεζες έχουν δημιουργήσει υποκαταστήματα, κάποιες μάλιστα και δίκτυο, καθώς και θυγατρικές εταιρίες. Στο πεδίο της λιανικής τραπεζικής σίγουρα διαθέτουν πείρα και έμπειρο δυναμικό που θα τις βοηθήσει να κερδίσουν σημαντικό μερίδιο της εγχώριας αγοράς.

Το σίγουρο είναι ότι το e-Banking θα συνεχίσει να «μεγαλώνει» παγκοσμίως τόσο στις αναπτυγμένες αγορές όσο και στις αναπτυσσόμενες όπως η Κεντρική Ευρώπη που είναι και ο χώρος που μας απασχολεί, σε συνδυασμό με την αύξηση της ευημερίας, των αποταμιεύσεων και των συντάξεων. Ας μην ξεχνάμε ότι είναι πολύ βασικό για μια οικονομία να έχουν οι καταναλωτές τη δυνατότητα να δανείζονται και σίγουρα είναι ένα



πολύ ελκυστικό πεδίο για τη δραστηριοποίηση των τραπεζών. Το μεγάλο «κεφάλαιο» στο οποίο πρέπει να επενδύσουν οι τράπεζες είναι οι πελάτες. Οι πελάτες όπως είναι φυσικό αλλάζουν. Οι κύριες ανάγκες των σύγχρονων κοινωνιών είναι η ιδιοκτησία και οι συνταξιοδότηση. Κάποιος που θέλει να αποκτήσει κατοικία σήμερα πρέπει να αποταμιεύει για πολλά χρόνια και ίσως να αργήσει πάρα πολύ ή ακόμα και να μην τα καταφέρει. Επιπλέον η συνταξιοδότηση είναι ένα θέμα που προβληματίζει κυρίως τους νέους αφού το μέλλον τους δεν είναι εξασφαλισμένο. Επομένως οι δανειολήπτες είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, τα επιτόκια και τα έξοδα που καλούνται να πληρώσουν.

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι οι ίδιοι οι καταναλωτές έχουν τη δύναμη να πιέσουν προς την κατεύθυνση της μείωσης των επιτοκίων και των διαφόρων εξόδων καθώς και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Αρκεί να το συνειδητοποιήσουν.

Μέχρι σήμερα οι καταναλωτές επισκέπτονται τις τράπεζες όταν προκύψουν κάποιες ανάγκες. Οι ανάγκες αυτές διαφοροποιούνται ανάλογα με την ηλικία, το βιοτικό ή το μορφωτικό επίπεδο. Οι υπάλληλοι έχουν μετατραπεί σε πωλητές και γίνεται προσπάθεια να αλλάξει η νοοτροπία των καταναλωτών και να εξυπηρετούνται από τα εναλλακτικά δίκτυα όπως τα ATM, το internet και το phone - banking και να ξεφύγουν από τη γραφειοκρατία των γκισέ. Σίγουρα τα εναλλακτικά αυτά δίκτυα προσφέρουν ευκολία στους πελάτες και χαμηλό κόστος στις τράπεζες.

Το κοινό όπως έχει φανεί ως τώρα υιοθετεί εύκολα τις νέες μεθόδους εξυπηρέτησης. Η εξοικείωση των ανθρώπων με την τεχνολογία αυξάνεται συνεχώς αφού σχεδόν σε κάθε σπίτι υπάρχει ένας προσωπικός υπολογιστής και όλοι μας λίγο πολύ χρησιμοποιούμε το πλαστικό χρήμα στις συναλλαγές μας καθημερινά. Ίσως σε μερικά χρόνια η ενημέρωση του λογαριασμού μας θα γίνεται αποκλειστικά μέσω internet χωρίς επιστολές. Ένα φιλικό site μπορεί να μας εξυπηρετήσει εύκολα, γρήγορα και χωρίς την πιθανότητα λάθους για τις μικροσυναλλαγές ή και στη μεταφορά κεφαλαίων και μόνο όταν χρειαζόμαστε πραγματικές συμβουλές να πηγαίνουμε στο κατάστημα μιας τράπεζας.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### • ΒΙΒΛΙΑ

- Αγγελόπουλος Π., «Τράπεζες και Χρηματοπιστωτικό Σύστημα», Εκδόσεις: Σταμούλη, Έτος έκδοσης: 2010.
- Αλεξανδρίδου Ε., «Η πρόταση οδηγίας της ΕΕ για το ηλεκτρονικό εμπόριο και η προστασία του καταναλωτή», Εκδόσεις: Σάκκουλα Α.Ε., Έτος έκδοσης: 2000.
- Αρσένης Σ., «Τι πρέπει να προσέχουμε στις συναλλαγές με τις τραπεζικές κάρτες;», Εκδόσεις: Μεταίχμιο, Έτος έκδοσης: 2008.
- Γιαννόπουλος Ν., «Ροή πληροφοριών στο Διαδίκτυο, Τεχνολογία και Νομικές Ρυθμίσεις», Εκδόσεις: Νομική Βιβλιοθήκη, Έτος έκδοσης: 2002.
- Γκόρτσος Χ., «Ο Εισαγωγή στο Διεθνές Χρηματοπιστωτικό Δίκαιο», Εκδόσεις: Νομική Βιβλιοθήκη, Έτος έκδοσης: 2011.
- Γλύκας Μ. - Ξηρογιάννης Γ., «Οργάνωση και Διοίκηση Χρηματοπιστωτικών Ιδρυμάτων», Εκδόσεις: Παπαζήση ΑΕΒΕ, Έτος έκδοσης: 2006.
- Καραδημητρίου Κ., «Η ηλεκτρονική υπογραφή ως μέσο ασφάλειας των συναλλαγών στο ηλεκτρονικό εμπόριο», Εκδόσεις: Σάκκουλα Α.Ε., Έτος έκδοσης: 2008.
- Τασόπουλος Α., «Πληροφοριακά Συστήματα», Εκδόσεις: Σταμούλη, Έτος έκδοσης: 2005.
- Υψηλάντη Π., «Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης», Εκδόσεις: Πατάκη, Έτος έκδοσης: 2001.

### • ΜΕΛΕΤΕΣ – ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ

- Πρακτικά 1<sup>ου</sup> Συνεδρίου, «Η προστασία του καταναλωτή στις τραπεζικές συναλλαγές», Εκδόσεις: Ένωση δικαίου προστασίας καταναλωτή, Έτος έκδοσης: 2002

### • ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

- <http://www.hoaresbank.co.uk/>
- [http://www.eamb.gr/text1/010\\_trapeziko.htm](http://www.eamb.gr/text1/010_trapeziko.htm)

- [http://en.wikipedia.org/wiki/Data\\_warehouse](http://en.wikipedia.org/wiki/Data_warehouse)
- [http://en.wikipedia.org/wiki/Order\\_management\\_system](http://en.wikipedia.org/wiki/Order_management_system)
- <http://en.wikipedia.org/wiki/Inventory>
- [http://en.wikipedia.org/wiki/Accounts\\_receivable](http://en.wikipedia.org/wiki/Accounts_receivable)
- [http://en.wikipedia.org/wiki/Accounts\\_payable](http://en.wikipedia.org/wiki/Accounts_payable)
- [http://en.wikipedia.org/wiki/General\\_ledger](http://en.wikipedia.org/wiki/General_ledger)
- [http://en.wikipedia.org/wiki/Information\\_system](http://en.wikipedia.org/wiki/Information_system)
- <http://en.wikipedia.org/wiki/Purchase-to-pay>
- <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32001R2560:EL:HTML>
- [http://en.wikipedia.org/wiki/Identity\\_theft](http://en.wikipedia.org/wiki/Identity_theft)
- [http://en.wikipedia.org/wiki/Card\\_security\\_code](http://en.wikipedia.org/wiki/Card_security_code)
- [http://en.wikipedia.org/wiki/Address\\_Verification\\_System](http://en.wikipedia.org/wiki/Address_Verification_System)
- <http://en.wikipedia.org/wiki/E-banking>
- <https://www.nbg.gr/wps/portal/LoginPageMap?loginPage=true>
- <http://www.piraeusbank.gr/ecpage.asp?nt=19&id=261630&lang=1>
- <https://secure.alpha.gr/e-services/>
- [http://www.tbank.com.gr/tbank/index.php?option=com\\_content&view=article&id=182&Itemid=84#INTERNET\\_BANKING](http://www.tbank.com.gr/tbank/index.php?option=com_content&view=article&id=182&Itemid=84#INTERNET_BANKING)
- <http://www.atebank.gr/ATEbank/WebBanking/Corporate>
- [https://ebank.emporiki.gr/EMPB\\_EBANKWeb2/](https://ebank.emporiki.gr/EMPB_EBANKWeb2/)
- <https://www.eurobank.gr/europortal/login.asp?>
- <http://www.citibank.com/greece/homepage/index.htm>
- <https://www.marfinbank.gr/GR/MarfinDirect/eBanking/eBanking/Pages/Home.aspx>
- [http://www.bankofcyprus.gr/alternative\\_gr/1bank\\_gr/](http://www.bankofcyprus.gr/alternative_gr/1bank_gr/)
- [https://ebanking.atticabank.gr/BOA\\_EBANKWeb/login.jsp](https://ebanking.atticabank.gr/BOA_EBANKWeb/login.jsp)
- <http://www.hba.gr/e-banking2005/ofeli.htm>