



**Α.Τ.Ε.Ι. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ**  
**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**  
**ΤΜΗΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ**  
**ΕΛΕΓΚΤΙΚΗΣ**

**ΤΙΤΛΟΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

**«ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ  
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ - INTERNET BANKING»**



**ΤΟΥ ΑΝΔΡΕΑ ΚΟΣΜΟΠΟΥΛΟΥ**

**A.M.: 2008005**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΚΟΥΠΟΥΖΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ**

**ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2013**

## Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω, όλους τους καθηγητές του τμήματος Χρηματοοικονομικής και Ελεγκτικής για την εμπειριστατωμένη και ενδελεχή μαθητεία που μου προσέφεραν όλα αυτά τα χρόνια των σπουδών μου.

Ιδιαίτερα ευχαριστώ, τον καθηγητή μου **κ. Κουπούζο Δημήτρη** για τις κατευθύνσεις που μου έδωσε και τον χρόνο που αφιέρωσε στην εκπόνηση της πτυχιακής μου εργασίας.

Θερμά ευχαριστώ την οικογένεια μου, που βρίσκεται στο πλευρό μου τόσα χρόνια στηρίζοντας όλες τις προσπάθειές μου.

## Περίληψη

Η ανάπτυξη των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (E – Banking) τα τελευταία χρόνια υπήρξε μεγάλη και όλο και περισσότεροι πελάτες τραπεζών, εμπιστεύονται τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, απολαμβάνοντας πλήθος ευκολιών και εξοικονομώντας πολύτιμο χρόνο.

Κατά ένα μέρος αυτό οφείλεται στη γρήγορη και σημαντική ανάπτυξη του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, καθώς και στο γεγονός ότι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές και πληρωμές αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι του. Επίσης οφείλεται στη γνώμη πολλών αναλυτών, σύμφωνα με την οποία, το E – Banking θα επηρεάσει θετικά στην κερδοφορία και στην ανάπτυξη του τραπεζικού τομέα καθώς και στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.

Παρόλα αυτά, ο νέος αυτός τρόπος συναλλαγής δεν έχει διεισδύσει θεαματικά στους καταναλωτές, προς το παρόν τουλάχιστον. Αρκετές επιφυλάξεις εκφράζονται τόσο από τους καταναλωτές όσο και από τις τράπεζες, σε κάποιες περιπτώσεις. Οι προοπτικές για το E – Banking είναι αναμφισβήτητα μεγάλες, μόλις εξοικειωθεί πλήρως το καταναλωτικό κοινό με τα νέα εναλλακτικά κανάλια επικοινωνίας. Η παρούσα πτυχιακή στοχεύει να εξετάσει, τόσο σε επίπεδο περιγραφής των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (E – Banking) που μπορεί να προσφέρει, όσο και σε επίπεδο προσφερομένων υπηρεσιών από τις Ελληνικές τράπεζες.

## **Λέξεις κλειδιά**

Ηλεκτρονική Τραπεζική (E – Banking), Διαδικτυακή Τράπεζα (Web Banking), Mobile Banking (M – Banking), Εναλλακτικά Κανάλια Επικοινωνίας, Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες.

## Συντομογραφίες – Ακρωνύμια

EET	Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών
ATM	Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές
Phone Banking	Τηλεφωνική Τραπεζική
E – Banking	Ηλεκτρονική Τραπεζική
ARPA	Advanced Research Projects Agency (Προηγμένη αντιπροσωπεία ερευνητικών προγραμμάτων)
TANs	Transaction Authorization Numbers (αριθμοί έγκρισης της συναλλαγής)
PKI	Public Key Infrastructure (Δημόσιο Κλειδί Υποδομής)
AK	Αστικός Κώδικας
ΔΕΚ	(Νομολογία) Δικαστηρίου Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων
ΕΚ	Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο

## Περιεχόμενα

Συντομογραφίες – Ακρωνύμια .....	iv
Πίνακας Περιεχομένων.....	v
Πίνακας Πινάκων .....	vi
Πίνακας Εικόνων .....	vi
Κεφάλαιο 1 <sup>ο</sup>	
1. Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ (ELECTRONIC BANKING).....	10
1.1. Εισαγωγή .....	11
1.2. Ορισμός – Έννοια Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	12
1.3. Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του E – Banking .....	13
1.3.1 Η διαχρονική εξέλιξη του E – Banking στην Ελλάδα .....	14
1.3.2 Η Ηλεκτρονική Τραπεζική στην Ελλάδα σήμερα.....	17
1.4 Ωφέλιμη Ηλεκτρονική Τραπεζική .....	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 <sup>ο</sup>	
2. ΝΕΑ ΕΙΔΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΜΟΡΦΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ .....	20
2.1. Εισαγωγή .....	21
2.2 Internet και Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες .....	21
2.2.1 Χαρακτηριστικά On - Line Εξυπηρέτησης .....	22
2.2.2 Τύποι E - Banking .....	26
2.3 Η Εξάπλωση των νέων τεχνολογιών στον Τραπεζικό Κλάδο .....	28
2.4 Προσφερόμενες υπηρεσίες μέσω E - Banking .....	30
2.5 Πλεονεκτήματα - Μειονεκτήματα Εναλλακτικών Επιλογών Χρήσης E – Banking .....	34
2.5.1 Πλεονεκτήματα για τους πελάτες .....	34
2.5.2 Μειονεκτήματα για τους πελάτες .....	35
2.5.3 Πλεονεκτήματα για τις Τράπεζες .....	37
2.5.3 Μειονεκτήματα για τις Τράπεζες .....	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 <sup>ο</sup>	
3. ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ – ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΔΙΑΔΟΣΗΣ E – Banking.....	41
3.1. Εισαγωγή .....	41
3.2 Γενικό Ρυθμιστικό Πλαίσιο .....	41
3.2.1 Internet Banking και Τραπεζική Νομοθεσία .....	42
3.2.2 Διεξαγωγή Πληρωμών μέσω Internet Banking Μέθοδος Υλοποίησης και Θεσμικό Πλαίσιο αυτών .....	44
3.3 Ειδικά Νομικά Ζητήματα .....	48
3.3.1 Σύναψη Συμβάσεων στο Διαδίκτυο .....	48
3.3.2 Internet Banking και Απαλλακτικές Ρήτρες .....	50
3.3.3 Προστασία του Καταναλωτή .....	51
3.3.3 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων .....	53
3.3.4 Δικαιοδοσία και Εφαρμοστέο Δίκαιο .....	54
3.4 Το Ευρωπαϊκό Κοινοτικό Δίκαιο .....	56
3.4.1. Τυπολογία της Διασυννοριακής Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής .....	57
3.4.2 Ελευθερία Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής .....	58
3.4.2.1 Βασικές Προϋποθέσεις άσκησης της Ελευθερίας .....	59
3.4.2.2 Οι Περιορισμοί της Ελευθερίας .....	60
3.4.3 Κανόνες Διαφάνειας των συναλλαγών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής .....	61

## Πίνακας Περιεχομένων

3.4.3.1	Προϋποθέσεις νομιμότητας Εμπορικών Επικοινωνιών .....	63
3.4.4	Πληροφόρηση του Καταναλωτή πριν από τη Σύναψη της Σύμβασης εξ' αποστάσεως ...	64
3.4.4.1	Πληροφόρηση του Καταναλωτή μετά από τη Σύναψη και κατά τη διάρκεια ισχύος .....	64
3.4.5	Μέτρα για τη Διαφάνεια κατά τη Διεξαγωγή Πληρωμών με Ηλεκτρονικά Μέσα .....	64
3.4.6	Πτυχές του Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής από και προς τρίτες χώρες .....	65
3.4.6.1	Συνεργασία με τις Αρχές τρίτων χωρών .....	66
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 <sup>ο</sup>		
4.	ΕΦΑΡΜΟΓΗ Ε – BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ .....	699
4.1	Εισαγωγή .....	699
4.2	Εθνική Τράπεζα .....	69
4.2.1	Γενικά Στοιχεία .....	699
4.2.2	Υπηρεσίες Ε – Banking .....	70
4.3	Eurobank .....	73
4.3.1	Γενικά Στοιχεία .....	73
4.3.2	Υπηρεσίες Ε – Banking .....	73
4.4	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς .....	78
4.4.1	Γενικά Στοιχεία .....	78
4.4.1	Υπηρεσίες Ε – Banking .....	79
4.5	Ασφάλεια και Κίνδυνοι Ηλεκτρικών Τραπεζικών Συναλλαγών .....	82
4.5.1	Ε – Banking και Ασφάλεια Ηλεκτρικών Τραπεζικών Συναλλαγών .....	82
4.5.1.1	Κωδικοί TAN – Χρησιμότητα και Τρόποι Λειτουργίας .....	83
4.5.1.2	Συσκευές Δημιουργίας Κωδικών TAN .....	85
4.5.1.3	Πρακτική Χρήση και Περιορισμοί Κωδικών TAN .....	87
4.5.2	Ασπίδα Προστασίας από την Τράπεζα .....	87
4.6	Απειλές και Κίνδυνοι από τη Χρήση του Ε - Banking .....	89
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 <sup>ο</sup>		
5.	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	91
5.1	Εισαγωγή .....	91
5.2	Γενικά Συμπεράσματα .....	91
5.3	Ειδικά Συμπεράσματα .....	93
Βιβλιογραφία .....		97
Πηγές-Διαδίκτυο .....		98

## Πίνακας Πινάκων

<b>Πίνακας 1 – Στάσεις καταναλωτών απέναντι στα ηλεκτρονικά κανάλια εκτέλεσης συναλλαγών.....</b>	<b>18</b>
---	-----------

## Πίνακας Εικόνων

<b>Εικόνα 1-Αποδοτικότητα E-Baking.....</b>	<b>23</b>
<b>Εικόνα 2 –Αποτελεσματικότητα ανθρώπινης επαφής.....</b>	<b>23</b>



## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

---

Οι διεθνείς εξελίξεις, με την παγκοσμιοποίηση των αγορών και την ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών και της πληροφορικής, δημιούργησαν νέα δεδομένα στον τραπεζικό κλάδο. Η αλλαγή της νοοτροπίας των τραπεζών αποτυπώνεται στην αλλαγή της στρατηγικής τους και στις νέες μεθόδους εξυπηρέτησης που έχουν εισάγει για όλο το φάσμα των υπηρεσιών που παρέχουν, όπως είναι το E – Banking, το Phone – Banking και το Mobile – Banking. Οι «νέες» εναλλακτικές μορφές τραπεζικής εξυπηρέτησης εισάγουν έντονα το καινοτομικό στοιχείο, ενώ παράλληλα στοχεύουν στη συμπίεση του κόστους.

Οι τράπεζες για να αντιμετωπίσουν αυτές τις εξελίξεις, αναγκάστηκαν μαζί με τα παραδοσιακά κανάλια διανομής, να υιοθετήσουν και εικονικά κανάλια διανομής, όπως π.χ. τη διαδικτυακή τραπεζική. Η διαδικτυακή τραπεζική (ή αλλιώς E – Banking), εμφανίζεται ως ένα βασικό εναλλακτικό κανάλι διανομής των τραπεζικών προϊόντων και θεωρείται αναπόσπαστο κομμάτι της αναπτυξιακής στρατηγικής των τραπεζών. Ο πελάτης της διαδικτυακής τραπεζικής εφόσον το επιθυμεί, δεν είναι υποχρεωμένος να επισκεφτεί το κατάστημα μιας τράπεζας. Μπορεί εξ αποστάσεως (με χρήση συγκεκριμένων μέσων επικοινωνίας – τεχνολογίας) να απολαμβάνει τη χρήση των τραπεζικών προϊόντων, έχοντας τον ίδιο ή μεγαλύτερο βαθμό ικανοποίησης, σε σχέση με τους παραδοσιακούς τρόπους τραπεζικής εξυπηρέτησης. Λόγο του υψηλού ανταγωνισμού μεταξύ των τραπεζών αλλά και της ανάγκης για συνεχή κάλυψη των απαιτήσεων οι τράπεζες εκμεταλλεύτηκαν στο έπακρο όλα τα οφέλη που απορρέουν από την χρήση του διαδικτύου.

Στις μέρες μας είναι πλέον φανερό ότι οι τράπεζες που προσφέρουν σωστά τις υπηρεσίες τους και μέσω του διαδικτύου προσεγγίζουν πιο εύκολα καινούριους πελάτες και η χρήση των υπηρεσιών Web Banking γίνεται όλο και πιο δημοφιλής μεταξύ των πελατών των τραπεζών. Η κατακόρυφη αύξηση των συνδέσεων γρήγορου internet στη χώρα μας έχει βοηθήσει σημαντικά σε αυτή την εξέλιξη καθώς συνεχώς περισσότεροι Έλληνες μπορούν να έχουν πρόσβαση στις διαδικτυακές τραπεζικές υπηρεσίες, και να ανακαλύπτουν τα οφέλη τους. Οι χρήστες ξεπερνούν σιγά-σιγά τις πρώτες αναστολές τους ειδικά σε ότι αφορά την παράμετρο της ασφάλειας των συναλλαγών και εμπιστεύονται το internet για πολλές από τις καθημερινές τραπεζικές τους συναλλαγές.

*Στόχος* της παρούσας πτυχιακής εργασίας, είναι να αναδειχθούν οι λόγοι εκείνοι που καθιστούν δελεαστική την ιδέα της υιοθέτησης του E – Banking, ως εναλλακτική μορφή εξυπηρέτησης και από την πλευρά των τραπεζών σαν προσφερόμενο προϊόν και από την πλευρά των πελατών σαν μέσο εξυπηρέτησης τους.

*Αντικείμενο* της εργασίας, αποτελεί η διεξαγωγή τραπεζικών υπηρεσιών μέσω εναλλακτικών δικτύων. Γενικότερα, εξετάζεται η έννοια και εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τις Ελληνικές τράπεζες, η διείσδυση της στην Ελλάδα καθώς και η εξέλιξη της με το πέρασμα των χρόνων. Ειδικότερα, πραγματοποιείται σε βάθος ανάλυση των παρεχόμενων ειδών, από τις τράπεζες, εναλλακτικών μορφών τραπεζικής (ηλεκτρονικής τραπεζικής) ως προς τις έννοιες, τις υπηρεσίες καθώς και πλεονεκτήματα-μειονεκτήματα αυτών.

*Σκοπός* της εν λόγω πτυχιακής εργασίας, είναι η εξέταση της ηλεκτρονικής τραπεζικής (E – Banking) τόσο σε επίπεδο περιγραφής των υπηρεσιών που μπορεί να προσφέρει, όσο και σε επίπεδο προσφερόμενων υπηρεσιών από τις Ελληνικές τράπεζες. Συγκεκριμένα, μέσω επισκόπησης τριών Ελληνικών τραπεζών εξετάζονται, οι προσφερόμενες υπηρεσίες και τα είδη συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω του διαδικτύου και κατ επέκταση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Καθώς επίσης γίνεται αναφορά στο νομοθετικό πλαίσιο και στη στρατηγική της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

*Συγκεκριμένα*, η σφαιρική ανάλυση του θέματος των εναλλακτικών μορφών τραπεζικής εξυπηρέτησης και ιδιαίτερα της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου (Internet Banking), θα πραγματοποιηθεί μέσα από την παρουσίαση των παρακάτω κεφαλαίων.

Η συγκεκριμένη πτυχιακή επιχειρεί:

Αρχικά στο *πρώτο κεφάλαιο* γίνεται ιστορική αναδρομή, της ηλεκτρονικής τραπεζικής E – Banking ως νέα εναλλακτική μορφή εξυπηρέτησης των τραπεζικών καταστημάτων. Επιπλέον, εξετάζεται η έννοια και η εφαρμογή της από τις ελληνικές τράπεζες, καθώς και η διείσδυσή της στην χώρα μας διαχρονικά.

Στο *δεύτερο κεφάλαιο* οριοθετούνται τα νέα είδη εναλλακτικών μορφών των τραπεζικών συναλλαγών, προερχόμενα από την εξάπλωση των νέων τεχνολογιών στο τραπεζικό κλάδο και επίσης, προσδιορίζονται οι προσφερόμενες υπηρεσίες μέσω E – Banking , καθώς και τα πλεονεκτήματα – μειονεκτήματα που απορρέουν από τη χρήση του.

Στο *τρίτο κεφάλαιο* γίνεται αναφορά στο θεσμικό πλαίσιο που διέπει την ηλεκτρονική τραπεζική E – Banking, εγχώρια αλλά και στην Ευρώπη, καθώς και στη στρατηγική διάδοσης και διανομής που ακολουθείτε για την εφαρμογή της.

Στο *τέταρτο κεφάλαιο*, γίνεται παρουσίαση της ελληνικής πραγματικότητας στο χώρο της ηλεκτρονικής Τραπεζικής. Για το λόγο αυτό επιλέχθηκαν τρεις ελληνικές τράπεζες που παρέχουν υπηρεσίες E – Banking. Για κάθε τράπεζα γίνεται αναφορά στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που προσφέρει και περαιτέρω αναπτύσσονται θέματα ασφάλειας των συναλλαγών.

Και τέλος, στο *πέμπτο κεφάλαιο* καταγράφονται τα συμπεράσματα, μέσα από τις αναφορές που έγιναν για το εν λόγω θέμα στη συγκεκριμένη πτυχιακή εργασία.

Η συλλογή των στοιχείων – πληροφοριών έγινε από βιβλιογραφία, διαδικτυακούς τόπους, άρθρα από εφημερίδες και περιοδικά, τα οποία συντέλεσαν στη δημιουργία γενικής αλλά και ειδικής προσέγγισης όσον αφορά την ολοκλήρωση της και προσδιόρισαν την διεξαγωγή των συμπερασμάτων.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>

---

### 1. Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ (ELECTRONIC BANKING)

#### 1.1. Εισαγωγή

Η ιστορία της ηλεκτρονικής τραπεζικής, συγκρινόμενη με τις υπόλοιπες εφαρμογές του ηλεκτρονικού εμπορίου, είναι σχετικά μεγάλη. Οι πρώτες μορφές της εμφανίστηκαν στη δεκαετία του '80, καλύπτοντας τη διατραπεζική επικοινωνία με τη χρήση του δικτύου SWIFT και των αντίστοιχων μηνυμάτων. Στις αρχές της δεκαετίας του 1990 πραγματοποιήθηκαν οι πρώτες εφαρμογές Financial EDI, που επιτρέπουν επικοινωνία αφενός ανάμεσα στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και αφετέρου μεταξύ των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και των επιχειρήσεων για τη διευκόλυνση του εμπορίου. Στη συνέχεια οι ελληνικές τράπεζες σε επίπεδο ηλεκτρονικής τραπεζικής εξακολούθησαν να κάνουν ολοένα και περισσότερα βήματα και να προσφέρουν στους πελάτες τους πολλαπλές υπηρεσίες (Α. ΣΙΝΑΝΙΩΤΗ – ΜΑΡΟΥΔΗ - Ι. ΦΑΡΣΑΡΩΤΑΣ, 2005).

Η ηλεκτρονική τραπεζική (E – Banking ) είναι ένα αναπόσπαστο κομμάτι του ηλεκτρονικού εμπορίου, το οποίο περιλαμβάνει όλες τις συναλλαγές που γίνονται μέσω ηλεκτρονικών δικτύων. Η χρήση των υπηρεσιών Web Banking γίνεται όλο και πιο δημοφιλής μεταξύ των πελατών των τραπεζών την τελευταία δεκαετία. Οι επιλογές που έχουν είναι πάρα πολλές καθώς από την οθόνη του υπολογιστή μπορούν σήμερα να παρακολουθούν σε καθημερινή βάση τις κινήσεις του λογαριασμού τους, να δουν το υπόλοιπο της πιστωτικής τους κάρτας, να μεταφέρουν χρήματα από αυτήν στο λογαριασμό τους, να πληρώσουν τη ΔΕΗ, το τηλέφωνο και το internet, τη δόση του δανείου και το ενοίκιο, να στείλουν έμβασμα, να μεταφέρουν χρήματα από τον προσωπικό του λογαριασμό σε κάποιον άλλο παραλήπτη και γενικά να κάνουν ότι θα έκαναν μπροστά στο γκισέ της τράπεζας<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> <http://www.hrma.gr/article.asp?view=1082&ref=1071>

## 1.2. Ορισμός – Έννοια Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Τα πιστωτικά ιδρύματα εντάσσονται στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου με δύο διαφορετικούς ρόλους συναλλακτικής δικτυακής τραπεζικής, είτε παρέχοντας τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου, είτε προσφέροντας στο κοινό τα μέσα πληρωμής που επιτρέπουν τη διεξαγωγή άλλων συναλλαγών ηλεκτρονικού εμπορίου<sup>2</sup>. Η παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης, μπορεί να αποτελεί τόσο αυτόνομη δραστηριότητα συνδεδεμένη με τους δύο βασικούς ρόλους συναλλακτικής δικτυακής τραπεζικής. Από αυτούς τους ρόλους, διακρίνεται σαφώς η χρήση του διαδικτύου για λόγους προώθησης και διαφήμισης των προϊόντων/υπηρεσιών.

Οι όροι PC Banking, On – Line Banking, Internet Banking, Telephone Banking, Mobile Banking αναφέρονται σε τρόπους με τους οποίους μπορεί ο πελάτης να έρθει σε επαφή με την τράπεζά του χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του σε κάποιο από τα καταστήματά της. Το E – Banking μπορεί να θεωρηθεί, ότι περιλαμβάνει όλους τους παραπάνω όρους, περιγράφει δηλαδή όλους τους τρόπους και τις δυνατότητες επαφής του πελάτη με την τράπεζα ηλεκτρονικά.

Η παροχή τραπεζικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου, έχει λάβει κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών σημαντικές διαστάσεις. Το E – Banking, η εξ αποστάσεως δηλαδή διεξαγωγή παραδοσιακών και καινοτομικών τραπεζικών εργασιών με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων, προκάλεσε αναμφισβήτητα επανάσταση στην καθημερινότητα των συναλλασσομένων με τους τραπεζικούς κολοσσούς. Η εξάπλωση του ηλεκτρονικού εμπορίου και η συνεχώς αυξανόμενη πλοήγηση στο internet είναι φαινόμενο της νέας εποχής, η οποία αλλάζει τις συναλλακτικές και επικοινωνιακές συνήθειες. Οι σύγχρονες λεωφόροι των πληροφοριών σε εθνικό και διεθνές επίπεδο και συνακόλουθα η κοινωνία της πληροφορίας οδηγούν σε νέες κοινωνικές, πολιτισμικές και οικονομικές προκλήσεις. (Α. ΣΙΝΑΝΙΩΤΗ – ΜΑΡΟΥΔΗ - Ι. ΦΑΡΣΑΡΩΤΑΣ, 2005)

<sup>2</sup> [ΕΚΘΕΣΗ - internet-opportunities-threats - Wikispaces  
<http://www.google.gr/url?sa=t&rc=1&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CC80FjAB&url=http%3A%2F%2Finternet-opportunities-threats.wikispaces.com%2Ffile%2Fview%2F%25CE%2588%25CE%25BA%25CE%25B8%25CE%25B5%25CF%2583%25CE%25B7%2B-%25CE%25A3%25CF%2585%25CE%25BD%25CE%25B1%25CE%25BB%25CE%25BB%25CE%25B1%25CE%25B3%25CE%25AD%25CF%2582.doc&ei=Hw7DUJaL-AsGYtQbl7IH4Bg&usq=AFOjCNF2ciYfLD4g9rffMdhTP-mEfrJre&bvm=bv 48572450,d Yms>](http://www.google.gr/url?sa=t&rc=1&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CC80FjAB&url=http%3A%2F%2Finternet-opportunities-threats.wikispaces.com%2Ffile%2Fview%2F%25CE%2588%25CE%25BA%25CE%25B8%25CE%25B5%25CF%2583%25CE%25B7%2B-%25CE%25A3%25CF%2585%25CE%25BD%25CE%25B1%25CE%25BB%25CE%25BB%25CE%25B1%25CE%25B3%25CE%25AD%25CF%2582.doc&ei=Hw7DUJaL-AsGYtQbl7IH4Bg&usq=AFOjCNF2ciYfLD4g9rffMdhTP-mEfrJre&bvm=bv 48572450,d Yms)



### 1.3. Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του E – Banking

Η ηλεκτρονική τραπεζική, η οποία στη χώρα μας εξελίσσεται δυναμικά, συνιστά όμως προ πολλού πραγματικότητα σε διεθνές επίπεδο. Οι μεγάλες τράπεζες προτιμούν να ενσωματώνουν τις υπηρεσίες μέσω διαδικτύου στο υφιστάμενο σύστημα διανομής προϊόντων και υπηρεσιών, όπως στο δίκτυο καταστημάτων και στην τηλεφωνική τραπεζική. Άλλα πάλι χρηματοπιστωτικά ιδρύματα δημιουργούν ξεχωριστές, ανεξάρτητες ηλεκτρονικές τράπεζες, που παρέχουν τις υπηρεσίες τους μόνο μέσω του διαδικτύου, τις καλούμενες «internet-only banks». Ηλεκτρονικές τράπεζες ή εικονικές τράπεζες (virtual banks) δημιουργούνται και εκτός του κλάδου των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από εταιρίες πληροφορικής, ασφαλιστικές και άλλες. Ένα ευρύτερο φάσμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών περιλαμβάνει και το Virtual Financial Supermarket, που αφορά στην προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών on line, τα οποία εμπλουτίζονται από προϊόντα τρίτων.

Με πρόθεση λοιπόν τη μεγιστοποίηση των κερδών και την ελαχιστοποίηση του κόστους των παρεχομένων υπηρεσιών πολλές τράπεζες χρησιμοποιούν το internet αφενός ως μέσο προώθησης των υπηρεσιών και αφετέρου για την άμεση πώληση των προϊόντων τους. Το διαδίκτυο εξάλλου παρέχει στις τράπεζες τη δυνατότητα να παράγουν τμήμα της ποσότητας του μέσου πληρωμών που καλείται «ηλεκτρονικό χρήμα». Η χρήση από τις τράπεζες των εφαρμογών του παγκόσμιου ιστού τις έχει οδηγήσει στο να υποκαταστήσουν σταδιακά το internet τόσο στους παραδοσιακούς διαύλους επικοινωνίας με τους πελάτες όσο και στα παραδοσιακά δίκτυα διάθεσης των υπηρεσιών τους.

Έτσι αναπτύσσουν την επιχειρηματικότητα τους σε δυο κύριους άξονες, αφενός τράπεζα προς τράπεζα και αφετέρου τράπεζα προς καταναλωτή. Βασική βέβαια προϋπόθεση της ανάπτυξης του E – Banking είναι η εδραίωση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στη χρήση νέων τεχνολογιών, εμπιστοσύνη που εξασφαλίζει κυρίως η θέσπιση ενός ολοκληρωμένου θεσμικού πλαισίου, το οποίο είναι προσαρμοσμένο στις ανάγκες και ιδιαιτερότητες των νέων τεχνολογιών (Α. ΣΙΝΑΝΙΩΤΗ - ΜΑΡΟΥΔΗ , Ι. ΦΑΡΣΑΡΩΤΑΣ, 2005).

Σύμφωνα με τα παραπάνω για να υπάρξει το E – Banking <sup>3</sup> απαραίτητο συστατικό στοιχείο είναι η δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο. Όλα ξεκίνησαν στα τέλη της

---

<sup>3</sup> Πηγή: Hilmon Richard, Wong Kane, Electronic Banking, Diane Publishing Co., 2000 Δελτίο Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών: Αφιέρωμα στο e-Banking, Ιούλιος – Σεπτέμβριος 2003

δεκαετίας του '60, όταν ο οργανισμός ARPA (Advanced Research Projects Agency) στις ΗΠΑ, προσανατολισμένος σε ερευνητικά προγράμματα υψηλής τεχνολογίας, ξεκίνησε μια ερευνητική δραστηριότητα σχετικά με τα δίκτυα, δημιουργώντας το ARPAnet το οποίο αποτέλεσε πρόδρομο του Internet. Το 1971, μόνον τέσσερις υπερυπολογιστές ήταν συνδεδεμένοι στο δίκτυο.

Σταθμός στην ιστορία του E – Banking ήταν και τα τέλη της δεκαετίας του '80 όταν οι μεγαλύτερες τράπεζες των Ηνωμένων Πολιτειών εισήγαγαν την έννοια του Home Banking. Με το Home Banking οι τράπεζες έδιναν τη δυνατότητα στους πελάτες τους να πραγματοποιούν τις βασικές τραπεζικές τους συναλλαγές από το σπίτι μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή (Β. Γ. ΑΓΓΕΛΗΣ, 2005).

Οι τράπεζες, έχοντας αναπτύξει τα κατάλληλα δίκτυα και παρέχοντας στους πελάτες τους δωρεάν λογισμικό, στόχευαν να εξαπλωθεί η καινούρια αυτή υπηρεσία στους πλέον απαιτητικούς και εύπορους πελάτες. Ο κύκλος ζωής του Home Banking ήταν σύντομος καθώς στα μέσα της δεκαετίας του '90 επικράτησε το Internet Banking και γενικότερα το E – Banking.

Το σημαντικότερο πλεονέκτημα που προσέφερε το E – Banking σε σχέση με τον προκατόχο του ήταν το γεγονός ότι οι τράπεζες δεν απαιτούνταν πλέον να συντηρούν ιδιωτικά δίκτυα τα οποία συνεπάγονταν υψηλό κόστος. Επιπλέον ούτε οι πελάτες χρειαζόταν να εφοδιάζονται με κάποιο ιδιαίτερο λογισμικό ώστε να έχουν πρόσβαση στο σύστημα της τράπεζας. Το Internet ως ανοιχτό σύστημα αποτέλεσε πρόκληση για τις τράπεζες οι οποίες διέκριναν την ευκαιρία να διευρύνουν μέσω αυτού την πελατειακή τους βάση. Σταθμός στην ιστορία (World Wide Web) στο CERN της Ελβετίας.

Ο παγκόσμιος ιστός συνέβαλε στη δημιουργία μιας ευρύτερης και πιο εύκολα προσβάσιμης δικτυακής υποδομής. Το 1994 αναπτύχθηκε ο Netscape Navigator, ο πρώτος περιηγητής του Διαδικτύου (browser), που καθιστούσε πλέον δυνατή την περιήγηση στο Internet οποιουδήποτε διέθετε έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή και ένα modem. Τον Οκτώβριο του 1995 εγκαινιάστηκε στην Αμερική η πρώτη ηλεκτρονική

---

[http://www.google.gr/#output=search&scient=psy-ab&q=Hilmon+Richard%2C+Wong+Kane%2C+Electronic+Banking%2C+Diane+Publishing+Co.%2C+2000&oo=HilmonRichard%2C+Wong+Kane%2C+Electronic+Banking%2C+Diane+Publishing+Co.%2C+2000&gs\\_l=hp.12...3498.3498.0.5126.1.1.0.0.0.174.174.0j1.1.0...0...1c.2.19.psy-ab.7oSi8ld7eHg&pbx=1&bav=on.2.or.r\\_qf.&bvm=bv.48705608.d.Yms&fp=85ea5934cd7c60bc&biv=1366&bih=645](http://www.google.gr/#output=search&scient=psy-ab&q=Hilmon+Richard%2C+Wong+Kane%2C+Electronic+Banking%2C+Diane+Publishing+Co.%2C+2000&oo=HilmonRichard%2C+Wong+Kane%2C+Electronic+Banking%2C+Diane+Publishing+Co.%2C+2000&gs_l=hp.12...3498.3498.0.5126.1.1.0.0.0.174.174.0j1.1.0...0...1c.2.19.psy-ab.7oSi8ld7eHg&pbx=1&bav=on.2.or.r_qf.&bvm=bv.48705608.d.Yms&fp=85ea5934cd7c60bc&biv=1366&bih=645)

τράπεζα, η Security First Network Bank, η οποία χωρίς να διαθέτει δίκτυο καταστημάτων εξυπηρετούσε την πελατεία της μόνο μέσα από το Διαδίκτυο.

### 1.3.1 Η διαχρονική εξέλιξη του E - Banking στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα η πρώτη εφαρμογή E - Banking παρουσιάστηκε τον Φεβρουάριο του 1998. Την καινοτομία αυτή εισήγαγε στην Ελλάδα, που αριθμούσε τότε λίγο περισσότερους από 100.000 συνδρομητές Internet, η Εγνατία Τράπεζα παρουσιάζοντας την ολοκληρωμένη υπηρεσία WebTeller μέσω τις οποίας οι καταναλωτές είχαν τη δυνατότητα να διεκπεραιώνουν τις τραπεζικές τους συναλλαγές μέσω του Internet. Ωστόσο η χρονολογία-ορόσημο για την ανάπτυξη των εναλλακτικών δικτύων είναι το 1997. Τη συγκεκριμένη χρονολογία λειτούργησε η πρώτη διαδικτυακή τράπεζα με πλήρη παροχή τραπεζικών υπηρεσιών. Μια τράπεζα χαρακτηρίζεται ως διαδικτυακή ή E - Banking ή On - Line Banking όταν η παροχή των τραπεζικών υπηρεσιών - προϊόντων γίνεται μέσω του διαδικτύου (Α. ΣΙΝΑΝΙΩΤΗ - ΜΑΡΟΥΔΗ , Ι. ΦΑΡΣΑΡΩΤΑΣ, 2005).

Η τάση αυτή συνεχίστηκε και στο μέλλον και τα αναμφισβήτητα πλεονεκτήματα των νέων τραπεζών φάνηκε ότι είχαν υπερεκτιμηθεί. Ο εντυπωσιακός ρυθμός αύξησης της πελατείας των νέων τραπεζών, επισκιάστηκε από το γεγονός ότι οι πελάτες των ηλεκτρονικών τραπεζών έπρεπε τελικά να καταφύγουν και πάλι τις παραδοσιακές τράπεζες, στα καταστήματα, για να καλύψουν αυτά που από τη φύση τους οι ηλεκτρονικές τράπεζες δε μπορούσαν να εξυπηρετήσουν.

Παράλληλα οι παραδοσιακές τράπεζες, οι οποίες μέσα από τα καταστήματα προωθούσαν προϊόντα και υπηρεσίες και εξυπηρετούσαν τις συναλλαγές των πελατών τους, ένιωσαν απειλή, καθώς διαπίστωσαν ότι τμήματα πελατών τους άρχιζαν να στρέφονται προς τις τράπεζες νέας εναλλακτικής μορφής. Οι τράπεζες αυτές έπρεπε κάτι να κάνουν κι έτσι με γρήγορα βήματα άρχισαν να αναπτύσσουν εναλλακτικά, ως προς τα καταστήματα, δίκτυα εξυπηρέτησης, στα πρότυπα των ηλεκτρονικών τραπεζών. Σε αρκετές περιπτώσεις αναγκάστηκαν να προβούν σε ριζική αναθεώρηση των πληροφοριακών συστημάτων και ορισμένων επιχειρησιακών λειτουργιών τους, για να ανταποκρίνονται στα αιτήματα των πελατών που τους διαβιβάζονταν ηλεκτρονικά.

Τελικά οι παραδοσιακές και οι ηλεκτρονικές τράπεζες άρχισαν να συγκλίνουν προς ένα τρόπο λειτουργίας που δικαίως δίνει περισσότερη έμφαση στη ενέργεια ανάμεσα στα



φυσικά και ηλεκτρονικά δίκτυα, καθώς αναγνωρίστηκε η συμπληρωματικότητά τους. Τα ηλεκτρονικά δίκτυα μπορούν άριστα να εξυπηρετήσουν επαναλαμβανόμενες τραπεζικές-χρηματοοικονομικές εργασίες, να πληροφορήσουν, να ειδοποιήσουν τον πελάτη, να τον διευκολύνουν στην προσωπική του χρηματοοικονομική διαχείριση, ενώ το δίκτυο καταστημάτων παραμένει αναντικατάστατο στην προσέγγιση του πελάτη για την ανάλυση των αναγκών του, την επεξήγηση πολύπλοκων προϊόντων, την εκπαίδευση της πελατείας σε νέα προϊόντα και δίκτυα και τέλος στην εξυπηρέτηση όσων συναλλαγών απαιτούν ακόμη τη φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα.

Αποτελώντας την εξαίρεση που δεν αναιρεί αλλά επιβεβαιώνει τον κανόνα, λειτουργούν και σήμερα αποκλειστικά ηλεκτρονικές τράπεζες, απευθυνόμενες κυρίως σε συγκεκριμένα τμήματα (niche) πελατείας και παραμένουν επιτυχείς στους τομείς που έχουν επιλέξει να δραστηριοποιούνται. Το σημερινό πρότυπο λειτουργίας των δικτύων διανομής των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, προσομοιάζει προς την εικόνα μιας ζυγαριάς. Σαφώς το βάρος με την έννοια της δημιουργίας κερδοφορίας βρίσκεται προς το μέρος του δικτύου καταστημάτων, αλλά με την πάροδο του χρόνου αρχίζει να αποκτά ειδικό βάρος και κρίσιμη μάζα, η πλευρά της ηλεκτρονικής τραπεζικής ως εναλλακτικού δικτύου πώλησης και εξυπηρέτησης της πελατείας.

Οποιαδήποτε προσπάθεια να προβλεφθεί η χρονική στιγμή κατά την οποία η ζυγαριά θα γείρει προς την πλευρά της ηλεκτρονικής τραπεζικής με παράλληλη ουσιαστική συρρίκνωση του ρόλου των καταστημάτων, είναι παρακινδυνευμένη. Βέβαια το σημερινό τραπεζικό σύστημα έχει αρκετές διαφορές από προηγούμενες δεκαετίες. Σίγουρα δε μένει αμέτοχο στην εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς πέρα από το E – Banking, φιλοξενεί όλο και περισσότερα ηλεκτρονικά δίκτυα, συνήθως σε κάποιο προθάλαμο αυτό-εξυπηρέτησης (self service), με συσκευές όπως τα ΑΤΜ, η τηλεφωνική συσκευή για απευθείας σύνδεση με την Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (call center) και οι ειδικές μονάδες για πληρωμή λογαριασμών με μετρητά. Ακόμα το προσωπικό του καταστήματος έχει προσανατολιστεί στο νέο του ρόλο, την πώληση προϊόντων και εξυπηρέτηση πελατείας με τη χρήση των νέων τεχνολογιών, τόσο κατά την διάρκεια της συνομιλίας με τον πελάτη, όσο και κατά τη διεκπεραίωση εργασιών εντός του ίδιου του καταστήματος.

Συμπερασματικά θα μπορούσε κάποιος να αναφέρει τα εξής:

Οι αμιγώς ηλεκτρονικές τράπεζες αποτέλεσαν μια αφετηρία που αποδείχθηκε στην πράξη και προορισμός, αφού η μετέπειτα πορεία τους και η περαιτέρω ανάπτυξη τους, περνά σχεδόν υποχρεωτικά από τη συνεργασία τους με ένα δίκτυο καταστημάτων. Η

ηλεκτρονική τραπεζική εξυπηρέτηση παραμένει ένας τελικός προορισμός και η ταχύτητα επίτευξής της εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το ρυθμό διείσδυσης των νέων τεχνολογιών στην καθημερινή ζωή.

Παράλληλα όμως, αποτελεί και την αφετηρία για βελτιστοποίηση των επιχειρησιακών λειτουργιών στις παραδοσιακές τράπεζες, οι οποίες αναγκαστικά πλέον προσδίδονται στο άρμα της ηλεκτρονικής τραπεζικής και πρέπει να αποκτήσουν εσωτερική αποτελεσματικότητα. Αποτελεσματικότητα που να τους επιτρέπει να εκτελούν εσωτερικές εργασίες με ταχύτητα και αμεσότητα αντίστοιχη εκείνης, με την οποία ο πελάτης συνεργάζεται με την τράπεζα μέσα από τα ηλεκτρονικά δίκτυα. Καθώς ο ανταγωνισμός βρίσκεται τόσο μακριά όσο το πάτημα ενός κουμπιού στον υπολογιστή ή στην τηλεφωνική συσκευή, η σύγχρονη πρόκληση για τις τράπεζες παραμένει η οργάνωσή τους, έτσι ώστε να ανταποκρίνονται άμεσα στη δημιουργία νέων δικτύων, νέων προϊόντων και υπηρεσιών.

### 1.3.2 Η Ηλεκτρονική Τραπεζική στην Ελλάδα σήμερα

Η συνεχής αύξηση της διείσδυσης της χρήσης του διαδικτύου<sup>4</sup> και της κινητής τηλεφωνίας, καθώς και η ανάπτυξη της πληροφορικής σε θέματα ασφάλειας των συναλλαγών, καθιστούν εφικτή τη διεκπεραίωση ακόμα και των συναλλαγών, που έχουν μεγάλο αντιλαμβανόμενο ρίσκο από τους καταναλωτές, όπως οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ολοένα και μεγαλύτερος αριθμός πελατών<sup>5</sup> των τραπεζών χρησιμοποιεί τα εναλλακτικά δίκτυα διανομής τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, κερδίζοντας έτσι χρόνο αλλά σε ορισμένες περιπτώσεις και χρήμα, από ενδεχόμενες επιβαρύνσεις που επιβάλλονται εάν η συναλλαγή πραγματοποιηθεί από τραπεζικό υποκατάστημα.

Σημαντική και συστηματική υπήρξε κατά τη διάρκεια του 2010 και μετά, η προσπάθεια των εγκατεστημένων στη χώρα μας τραπεζών να αναπτύξουν εναλλακτικά δίκτυα διανομής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, όπως αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές (ATM), τηλεφωνική τραπεζική (Phone Banking) και ηλεκτρονική τραπεζική (E – Banking ).

Η προσπάθεια αυτή είχε ως αποτέλεσμα, σύμφωνα με στοιχεία από την μελέτη της ΕΕΤ, τη διατήρηση και παράλληλα την αύξηση του αριθμού των ATM, όσο και την

<sup>4</sup> <http://www.skai.gr/news/finance/article/174452/auxisi-12-stis-upiresies-ilektronikis-trapezikis/#ixzz2YaFzXMPW>

<sup>5</sup> <http://www.sepe.gr/default.aspx?pid=34&artID=3703>

αναβάθμιση και διεύρυνση των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω αυτών, καθώς, πέραν των παραδοσιακών υπηρεσιών κατάθεσης και ανάληψης μετρητών και ερώτησης υπολοίπου, είναι πλέον δυνατή η πραγματοποίηση ποικίλων τραπεζικών συναλλαγών, όπως η μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμούς τρίτων, η πληρωμή οφειλών από πιστωτικές κάρτες, καθώς και η πληρωμή λογαριασμών λοιπών επιχειρήσεων (π.χ. κοινής ωφέλειας).

#### 1.4 Οφέλη Ηλεκτρονικής Τραπεζικής<sup>6</sup>

Τα οφέλη από τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι οποίες παρέχονται μέσω Internet, είναι προφανή και ειδικότερα σύμφωνα με στοιχεία που περιλαμβάνονται στην μελέτη της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (ΕΕΤ) και αφορούν τα εξής:

*Σε εθνικό επίπεδο προκύπτει σημαντικό όφελος λόγω της εξοικονόμησης πόρων:*

- Οι καταναλωτές έχουν σημαντικό οικονομικό όφελος από τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- Σε οικονομικούς όρους, αφού για παράδειγμα η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από 1 εκατ. καταναλωτές που χρησιμοποιούν αποκλειστικά τη συμβατική οδό, θα εξοικονομούσε πόρους 464 εκατ. ευρώ (μέσο σενάριο) ετησίως.
- Μείωση του απολεσθέντος εργατοχρόνου, ο οποίος – για παράδειγμα ανέρχεται σε 30 εκ. χαμένες εργατοώρες για 1 εκατ. καταναλωτές που χρησιμοποιούν αποκλειστικά τη συμβατική οδό (μέσο σενάριο) ετησίως.
- Σημαντική συνεισφορά στη μείωση των ρύπων, οι οποίοι ενδεικτικά για 1 εκατ. καταναλωτές που χρησιμοποιούν αποκλειστικά τη συμβατική οδό (μέσο σενάριο), ανέρχονται σε 20 χιλ. τόνους διοξειδίου του άνθρακα ετησίως.
- Οι καταναλωτές έχουν σημαντικά ποιοτικά οφέλη, αφού η ηλεκτρονική διαδικασία είναι (σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας) πιο βολική, λόγω της διαθεσιμότητας της, 24 ώρες το εικοσιτετράωρο, πιο απλή, και πιο γρήγορη.
- Υπάρχουν σημαντικές ενδείξεις πως ο μέσος Έλληνας δεν έχει κατανοήσει ακόμα πλήρως το μέγεθος της σημασίας και αξίας των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ενώ για παράδειγμα στις Ευρωπαϊκές χώρες ο βαθμός διείσδυσης των

---

<sup>6</sup> <http://www.sepe.gr/default.aspx?pid=34&artID=3703>

υπηρεσιών αυτών στους χρήστες του διαδικτύου ξεπερνά το 50% (το ποσοστό για τις βορειο-ευρωπαϊκές χώρες ξεπερνά το 70-80%), στην Ελλάδα μόνο το 12% των χρηστών του διαδικτύου χρησιμοποιεί Web Banking. Η παρούσα μελέτη (επιβεβαιώνοντας και άλλες αντίστοιχες μελέτες) έδειξε ότι ο μέσος καταναλωτής είναι ευαισθητοποιημένος για το περιβάλλον και ψάχνει να βρει τρόπους εξοικονόμησης χρημάτων.

**Πίνακας 1** Στάσεις καταναλωτών απέναντι στα ηλεκτρονικά κανάλια εκτέλεσης συναλλαγών

Η χρήση των ηλεκτρονικών καναλιών είναι πιο παραγωγική	97%
Η χρήση των ηλεκτρονικών καναλιών είναι πιο απλή	88%
Η χρήση των ηλεκτρονικών καναλιών είναι πιο βολική	97%
Η χρήση των ηλεκτρονικών καναλιών μειώνει τον κίνδυνο στις συναλλαγές	64%
Η χρήση των ηλεκτρονικών καναλιών είναι πιο διασκεδαστική και βελτιώνει την εικόνα μου	90%
Η χρήση των ηλεκτρονικών καναλιών είναι πιο φιλική προς το περιβάλλον	63%
Επιζητώ τη γνώμη φίλων μου πριν χρησιμοποιήσω μια ηλεκτρονική τράπεζα	40%
Επιζητώ τη γνώμη e – φίλων μου (μέσω Social Media) πριν χρησιμοποιήσω μια ηλεκτρονική τραπεζική υπηρεσία	24%

Γενικότερα οι τράπεζες, μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, θέτουν στην υπηρεσία του πελάτη το ηλεκτρονικό τους κατάστημα για άμεση εξυπηρέτηση 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα. Ο πελάτης δύναται να πραγματοποιεί τις αναγκαίες του συναλλαγές με απόλυτη ασφάλεια και φυσικά διατηρώντας το απόρρητό του. Οι νέες τεχνολογίες των υπολογιστών, και ειδικότερα το Internet, έχουν φέρει επανάσταση στον τρόπο των συναλλαγών και, γενικότερα, του τραπεζικού συστήματος.

Το E – Banking μεταφέρει την ίδια την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή μέσω Διαδικτύου, με άμεση πρόσβαση στους τραπεζικούς λογαριασμούς, παρέχοντας τη δυνατότητα διεκπεραίωσης συναλλαγών, παρακολούθησης της πορείας χαρτοφυλακίων, εξόφλησης λογαριασμών ΔΕΚΟ καθώς και πιστωτικών καρτών.

Όταν οι πιστωτικές κάρτες έκαναν την εμφάνισή τους, όλοι μιλούσαν για επανάσταση στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Σήμερα, το E – Banking υπόσχεται την επανάσταση στις συναλλαγές μας με τις τράπεζες, καθώς μεταφέρει την ίδια την τράπεζα

στην οθόνη του υπολογιστή μας ή της τηλεόρασής μας, μειώνοντας έτσι δραστικά το κόστος και για τις δύο πλευρές, ενώ οι καταναλωτές κερδίζουν πολύτιμο χρόνο και αποφεύγεται η ταλαιπωρία.

Με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής συναλλαγής, μία τράπεζα μπορεί να πετύχει διεύρυνση της παρουσίας της και να προσελκύσει νέους πελάτες, καθώς υποψήφιοι πελάτες της δεν είναι μόνο οι γείτονες του νέου καταστήματος, αλλά ολόκληρος ο κόσμος. Η είσοδος των ηλεκτρονικών λύσεων, εφαρμογών και διευκολύνσεων στις τραπεζικές συναλλαγές δεν είναι βεβαίως κάποια νέα υπόθεση. Το διαφορετικό σήμερα, βρίσκεται στις τεράστιες δυνατότητες που προσφέρει η τεχνολογία για την άμεση και συνεχόμενη διασύνδεση της τραπεζικής πελατείας με όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του τραπεζικού συστήματος. Οι νέες αυτές δυνατότητες περιγράφονται με τον όρο ηλεκτρονική τραπεζική (E – Banking). Στην απλή της μορφή, η ηλεκτρονική συναλλαγή είναι πολύ γνωστή.

Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ATM) σε όλα τα τραπεζικά καταστήματα, ηλεκτρονικές αγορές μέσω καρτών και τηλεφωνικές συναλλαγές προσφέρουν υπηρεσίες και που εφαρμόζονται ήδη με μεγάλη επιτυχία. Ακόμη και η τραπεζική μέσω του Διαδικτύου αναπτύσσεται με αξιοσημείωτους ρυθμούς. Ωστόσο με το ηλεκτρονικό χρήμα να αποτελεί, εδώ και πολύ καιρό, μια καθημερινή συνήθεια ο δρόμος για ριζοσπαστικές αλλαγές έχει ανοίξει (Β. Γ. ΑΓΓΕΛΗΣ, 2005).



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>

---

### 2. ΝΕΑ ΕΙΔΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΜΟΡΦΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

#### 2.1. Εισαγωγή

Η διάδοση των νέων τεχνολογιών, στο τραπεζικό τομέα ξεκίνησε από το κεντρικό σύστημα μηχανογράφησης και επεκτάθηκε στα διάφορα δίκτυα μεταφοράς πληροφοριών και στη συνέχεια στη πλατφόρμα λειτουργίας των τραπεζικών καταστημάτων. Οι στόχοι του εκσυγχρονισμού των συστημάτων ήταν πολλαπλοί. Ωστόσο για να αντιμετωπιστεί ο αυξανόμενος ανταγωνισμός επιδιώχθηκε η διεθνοποίηση των τραπεζικών εργασιών, με τη ανάπτυξη ηλεκτρονικών ανταλλαγών, δεδομένων και πληροφοριών σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.

Παράλληλα το marketing των τραπεζών στράφηκε προς τη παροχή νέων υπηρεσιών, με εξεζητημένο τεχνολογικά υπόβαθρο, όπως το ηλεκτρονικό χρήμα, η τηλε-τραπεζική και άλλα, ενώ θεωρήθηκε επιτακτική και η ανάγκη εισαγωγής διαφοροποιημένων και καινοτόμων υπηρεσιών. Οι εφαρμογές που συνδυάζουν τεχνολογία και νέες διαδικασίες συναλλαγής καλύπτονται από τον όρο E – Banking (Α. ΑΡΧΟΝΤΑΚΗΣ, 1997).

#### 2.2 Internet και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες<sup>7</sup>

Οι τεράστιες δυνατότητες που προσφέρει σήμερα η τεχνολογία για την άμεση και συνεχόμενη διασύνδεση της επιχειρηματικής τραπεζικής πελατείας με όλα τα προϊόντα και υπηρεσίες του τραπεζικού συστήματος είναι δεδομένη. Οι νέες αυτές δυνατότητες συμπεριλαμβάνουν στην πιο απλή τους μορφή τις αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές, τις ηλεκτρονικές αγορές μέσω καρτών και τις τηλεφωνικές συναλλαγές και ολοκληρώνονται πρόσφατα από την τραπεζική μέσω διαδικτύου.

Η σχέση των επιχειρήσεων με τις τράπεζες προσαρμόζεται πλέον στους ρυθμούς με τους οποίους εργάζεται η σύγχρονη, παγκοσμιοποιημένη και συνεχώς

---

<sup>7</sup> [http://62.1.43.74/SEkdosis/UplPDFs//deltia/3\\_2003/3\\_2003.pdf](http://62.1.43.74/SEkdosis/UplPDFs//deltia/3_2003/3_2003.pdf)

ανταγωνιστικότερη οικονομία. Συνεχής λειτουργία επί 24 ώρες και για τις 7 ημέρες της εβδομάδας, με παράλληλη εντυπωσιακή μείωση του χρόνου εκτέλεσης των εντολών με το συνεπακόλουθο περιορισμό του κόστους. Διεθνώς το Web Banking αναδεικνύεται ως ένα από τα ισχυρότερα κίνητρα για την αρχική ηλεκτρονική ενεργοποίηση των επιχειρήσεων. Η ηλεκτρονική τραπεζική εξυπηρέτηση παραμένει ένας τελικός προορισμός και η ταχύτητα επίτευξής της εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το ρυθμό διείσδυσης των νέων τεχνολογιών στην καθημερινή ζωή.

Παράλληλα όμως, αποτελεί και την αφετηρία για βελτιστοποίηση των επιχειρησιακών λειτουργιών στις παραδοσιακές τράπεζες, οι οποίες αναγκαστικά πλέον προσδένονται στο άρμα της ηλεκτρονικής τραπεζικής και πρέπει να αποκτήσουν εσωτερική αποτελεσματικότητα. Αποτελεσματικότητα που να τους επιτρέπει να εκτελούν εσωτερικές εργασίες με ταχύτητα και αμεσότητα αντίστοιχη εκείνης, με την οποία ο πελάτης συνεργάζεται με την τράπεζα μέσα από τα ηλεκτρονικά δίκτυα. Καθώς ο ανταγωνισμός βρίσκεται τόσο μακριά όσο το πάτημα ενός κουμπιού στον υπολογιστή ή στην τηλεφωνική συσκευή, η σύγχρονη πρόκληση για τις τράπεζες παραμένει η οργάνωσή τους, έτσι ώστε να ανταποκρίνονται άμεσα στη δημιουργία νέων δικτύων, νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Η Ηλεκτρονική Τραπεζική στην Ελλάδα σήμερα χαρακτηρίζεται σαν σύγχρονη, πλήρης, ικανοποιητική και παρέχει σημαντικά πλεονεκτήματα σε όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, όπως παρόχους-τράπεζες και χρήστες-πελάτες.

### **2.2.1 Χαρακτηριστικά On - Line εξυπηρέτησης<sup>8</sup>**

Το μεγάλο στοίχημα, το οποίο θα πρέπει να κερδηθεί μέσω μιας αποτελεσματικής και δυναμικής On - Line εξυπηρέτησης, είναι η ενίσχυση του “Loyalty Effect”. Τα στοιχεία εκείνα που χαρακτηρίζουν μια επιτυχημένη On - Line εξυπηρέτηση είναι:

Πριν προχωρήσουμε στην παρουσίαση αυτών των στοιχείων, θα πρέπει να τονιστεί ότι η On - Line εξυπηρέτηση είναι δυσκολότερη και πολυπλοκότερη σε

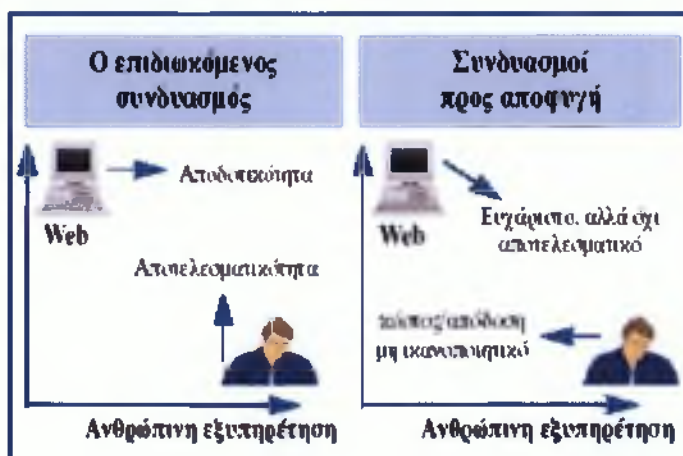
---

<sup>8</sup> Πηγή: Ένωση Ελληνικών Τραπεζών «Επιχειρησιακό πρόγραμμα κοινωμία της πληροφορίας»  
[www.ebusinessforum.gr/engine/index.php?op=modload...ctn...](http://www.ebusinessforum.gr/engine/index.php?op=modload...ctn...)

σχέση με την εξυπηρέτηση πρόσωπο με πρόσωπο. Η τράπεζα καλείται να συνδυάσει την αποδοτικότητα του E – Banking με την αποτελεσματικότητα της ανθρώπινης επαφής. Με αυτό το συνδυασμό επιδιώκει να προσφέρει μια νέα εμπειρία στους πελάτες της.



Εικόνα 1<sup>9</sup> - Αποδοτικότητα E – Banking



Εικόνα 2 - Αποτελεσματικότητα ανθρώπινης επαφής

<sup>9</sup> Πηγή: Ένωση Ελληνικών Τραπεζών «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας»



Θα πρέπει να σημειωθεί ότι τα τελευταία χρόνια υπάρχει η τάση τα παραδοσιακά τραπεζικά καταστήματα να εξελιχθούν περισσότερο σε κέντρα συμβουλευτικής πώλησης, παρά σε σημεία πραγματοποίησης συναλλαγών (εστιάζοντας στην προσφορά ολοκληρωμένων λύσεων με έμφαση στην προσωπική εξυπηρέτηση). Η παροχή ενημερωτικών και συμβουλευτικών υπηρεσιών, καθώς και η “προσωπική” εξυπηρέτηση αποτελούν τα συστατικά του E – Banking. Είναι οι βασικοί άξονες, πάνω στους οποίους υλοποιείται η σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική.

Ας δούμε λοιπόν τις βασικές αρχές που προάγουν την On – Line εξυπηρέτηση:

- **Διαφοροποίηση του περιεχομένου και των υπηρεσιών σε διαφορετικές ομάδες πελατών ή ακόμη και σε κάθε πελάτη (On – Line Self-Service).** Παρόλο που το Internet προσφέρει τέτοια ευκολία πρόσβασης, δεν θα πρέπει ο οργανισμός να μπαίνει στον πειρασμό να προσφέρει όλα σε όλους. Η τράπεζα πρέπει να δώσει απαντήσεις σε δύο ερωτήσεις: Ποιος είναι ο σκοπός της συγκεκριμένης παρουσίας στο web και ποια είναι η αγορά-στόχος (π.χ. νέοι επαγγελματίες, οικογενειάρχες, μικρές επιχειρήσεις, επενδυτές κ.λπ.). Είναι απαραίτητη η δημιουργία μιας γνωστικής βάσης με ποιοτικά και όχι μόνο με ποσοτικά χαρακτηριστικά, έτσι ώστε ο πελάτης να μη “χάνεται” κατά την πλοήγησή του στο Web, καθώς και να βρίσκει εύκολα την απάντηση στις ερωτήσεις και τις απορίες του. Για το σκοπό αυτό είναι χρήσιμη η καταγραφή των επιλογών (clicks) των πελατών και βάσει αυτών να διαμορφώνεται ανάλογα το περιεχόμενο.

- **Ευκολία στην πλοήγηση, χρηστικότητα.** Η κοινή λογική που ισχύει στο φυσικό κόσμο έχει εφαρμογή και στο E – Banking . Για παράδειγμα, αν η υποβολή μιας αίτησης ή μια συναλλαγή απαιτεί σημαντικό χρόνο, με πολύπλοκα βήματα, τότε αυξάνονται οι πιθανότητες για παραλείψεις και λάθη, ενώ υπάρχει ο κίνδυνος να αποτραπεί ο πελάτης να κάνει το ίδιο στο μέλλον. Το Gartner Group εκτιμά ότι τα δύο τρίτα των πελατών εγκαταλείπουν ένα site εξαιτίας της πολυπλοκότητας.

- **Αυτοματοποίηση της δημιουργίας και διαχείρισης του περιεχομένου.** Το περιεχόμενο που αφορά τα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες είναι απέραντο. Αν απαιτείται η σύμπραξη πολλών ανθρώπων και πολύς χρόνος για να εκδοθεί στο Web, τότε αυτό σίγουρα αποτελεί τροχοπέδη που θα οδηγήσει σε ανεπίκαιρη πληροφόρηση. Η αυτοματοποίηση της διαχείρισης του περιεχομένου γίνεται

κρίσιμη. Το κατάλληλο λογισμικό επιτρέπει στα διάφορα τμήματα της τράπεζας εύκολα και γρήγορα να δημοσιοποιούν περιεχόμενο (ή/και νέες συναλλαγές) με τέτοιο τρόπο σαν να συναλλάσσονται απευθείας με τους πελάτες.

- **Διαχείριση των e-mails.** Οι πελάτες θα πρέπει να ενθαρρύνονται στο να υποβάλλουν ερωτήσεις μέσω e-mail. Το e-mail έχει εξελιχθεί σε αξιόλογο μέσο αμφίδρομης επικοινωνίας και μέσω αυτού μπορεί να γίνει διαχείριση ζητημάτων των πελατών ή υποβολή ερωτήσεων. Οι απαντήσεις πρέπει να χαρακτηρίζονται από σαφήνεια, προσωποποίηση, προσφορά εναλλακτικών προτάσεων και να δίνονται μέσα σε ένα εύλογο χρονικό διάστημα (συνήθως μέσα στην ίδια εργάσιμη ημέρα). Ο πελάτης θα εμπιστευθεί τον οργανισμό που θα απαντήσει άμεσα και όχι όσους χρειάζονται εβδομάδες, ακόμη και μήνες, για μια απάντηση. Η ανάλυση του περιεχομένου των e-mails με σκοπό την εύρεση λέξεων-κλειδιών, αναφορών σε προϊόντα κ.λπ. είναι πολύτιμη πληροφορία που μπορεί να αξιοποιηθεί ανάλογα.

- **Σύνδεση και ολοκλήρωση με το Contact Center (Web Collaboration).** Σε επιλεγμένα σημεία τόσο του πληροφοριακού τμήματος του δικτυακού τόπου, όσο και των τραπεζικών συναλλαγών μπορεί να υπάρχει σύνδεση με αντιπρόσωπο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (Contact Center). Στόχος είναι η καθοδήγηση του πελάτη κατά τη διάρκεια της πλοήγησής του. Όταν ο πελάτης το επιλέξει, ο αντιπρόσωπος μπορεί να βλέπει τις ίδιες οθόνες μαζί του και να επικοινωνήσει είτε τηλεφωνικά είτε με ταυτόχρονη ανταλλαγή μηνυμάτων (Live Chat).

- **Ειδοποιήσεις (Alerts).** Μια εξαιρετικά χρήσιμη και χρηστική υπηρεσία. Ο πελάτης ενημερώνεται με e-mail, με γραπτό μήνυμα στο κινητό τηλέφωνο (SMS), με κλήση από αντιπρόσωπο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Ο πελάτης ξέρει ότι η τράπεζά του είναι πάντα κοντά του έτοιμη να τον ενημερώσει για τις οικονομικές του συναλλαγές, καθώς και να τον πληροφορήσει για ότι αυτός έχει προεπιλέξει.

- **Κόστη και τιμολόγηση.** Ένας καταναλωτής δεν θα πλήρωνε ποτέ τις τιμές ενός ακριβού εστιατορίου για ένα Self – Service γεύμα, ανεξάρτητα από το πόσο καλό είναι το φαγητό. Αντιστοιχία υπάρχει και στις On – Line υπηρεσίες. Είναι ευρέως γνωστό ότι οι On – Line συναλλαγές έχουν χαμηλότερο κόστος για την τράπεζα και περιμένει να έχει ανάλογο όφελος. Επιπρόσθετα στο Διαδίκτυο είναι πολύ εύκολη η σύγκριση των τιμών μεταξύ των ανταγωνιστών, διευκολύνοντας τον πελάτη στις επιλογές του. Ένας καλός τρόπος, ο οποίος ενισχύει την εμπιστοσύνη των πελατών απέναντι στην τράπεζα, είναι η παροχή συμβουλών, οι οποίες μπορεί

να έχουν ως αποτέλεσμα το χαμηλότερο συνολικό κόστος στις συναλλαγές του (π.χ. τρόπος χρήσης πιστωτικής κάρτας, πάγιες εντολές, On – Line πληρωμή λογαριασμών, τα πλεονεκτήματα των εναλλακτικών δικτύων κ.λπ.).

- **Μέτρηση των απόψεων των πελατών.** Ο ευκολότερος τρόπος είναι οι On – Line έρευνες. Τα αποτελέσματά τους βοηθούν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

- **Ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης με όλα τα δίκτυα της τράπεζας.** Κάθε δίκτυο της τράπεζας αποτελεί τον κρίκο μιας αλυσίδας. Η δύναμη της αλυσίδας δεν ξεπερνά την αντοχή του πιο αδύνατου κρίκου της. Η παροχή των πληροφοριών, των συμβουλών, η αντιμετώπιση προβλημάτων θα πρέπει να γίνεται με τον ίδιο ποιοτικό τρόπο απ’ όλα τα δίκτυα.

### 2.2.2 Τύποι E – Banking

Η ηλεκτρονική τραπεζική (E – Banking)<sup>10</sup> είναι ένα αναπόσπαστο κομμάτι του ηλεκτρονικού εμπορίου , το οποίο περιλαμβάνει όλες τις συναλλαγές που γίνονται μέσω ηλεκτρονικών δικτύων. Το E – Banking δεν είναι απλώς ένα τραπεζικό προϊόν, αλλά η περιγραφή του τρόπου με τον οποίο γίνονται οι επαφές και οι συναλλαγές μεταξύ των τραπεζών και των πελατών τους.

Οι βασικότεροι τύποι E – Banking είναι οι εξής:

- ❖ **PC – Banking**

Τραπεζικές συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή

- ❖ **On – Line Banking**

Τραπεζικές συναλλαγές μέσω δικτύου

- ❖ **Internet Banking**

<sup>10</sup> Πηγή: ΈΚΘΕΣΗ- ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ Α. Ράουτσα, Β. Παπαδοπούλου, Γ.Ταταρίδου,Δ. Κεμερτίδου, Ι.Μαράση

<https://www.google.gr/search?q=%CE%95%CE%9A%CF%98%CF%95%CE%A3%CE%97+%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AD%CF%82+%CE%A3%CF%85%CE%BD%CE%B1%CE%BB%CE%BB%CE%B1%CE%B3%CE%AD%CF%82&ie=utf-8&oe=utf-8&aq=t&rls=org.mozilla:el:of ficial&client=firefox-a>

Τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου

❖ **Telephone Banking**

Τραπεζικές συναλλαγές μέσω τηλεφώνου

❖ **Mobile Banking**

Τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου και άλλων τεχνολογιών π.χ. WAP και SMS

Όλοι οι παραπάνω όροι αναφέρονται σε τρόπους με τους οποίους μπορεί ο πελάτης να έρθει σε επαφή με την τράπεζα χωρίς να χρειάζεται να είναι παρόν σε κάποιο κατάστημά της. Το E – Banking<sup>11</sup> μπορεί να θεωρηθεί ότι περιλαμβάνει όλους τους παραπάνω όρους, περιγράφει δηλαδή όλους τους τρόπους και τις δυνατότητες επαφής του πελάτη με την τράπεζα ηλεκτρονικά.

**PC Banking.**

Είναι ο όρος που περιγράφει τις συναλλαγές που γίνονται μέσω του PC και του πελάτη. Η μεταφορά των δεδομένων σε μία τέτοια συναλλαγή γίνεται μέσω των ψηφιακών τηλεφωνικών γραμμών.

Μπορούμε να διακρίνουμε τρία είδη PC-Banking:

✓ Το **On – Line Banking** στο οποίο οι συναλλαγές γίνονται μέσω «κλειστών δικτύων». Για να γίνει μία συναλλαγή ο πελάτης πρέπει να προμηθευτεί ειδικό software από την τράπεζα. Ο τρόπος αυτός συναλλαγών εμφανίζεται στην Γερμανία στις αρχές τις δεκαετίας του 80 με ένα σύστημα που λεγόταν BTX (German Federal Post Office).

✓ Το **Internet Banking** είναι ο γνωστός τρόπος συναλλαγής του χρήστη με την τράπεζα από όποιο τερματικό και αν βρίσκεται ανά πάσα στιγμή, με την χρήση ενδεχομένως συγκεκριμένων κωδικών.

✓ Το **Mobile Banking**. Πολλές φορητές συσκευές όπως τα κινητά τηλέφωνα, οι φορητές ατζέντες (PDA) και οι υπολογιστές παλάμης (Hand-held PC's) έχουν πρόσβαση στο Internet μέσω της τεχνολογίας WAP. Έτσι οι χρήστες

---

<sup>11</sup> Πηγή: ΣΕΠΕ Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδας, τεύχος 37  
[http://www.sepe.gr/files/pdf/SEPEnews/sepenews37/e\\_banking.pdf](http://www.sepe.gr/files/pdf/SEPEnews/sepenews37/e_banking.pdf)

μπορούν να εκτελέσουν Internet Banking και από άλλες συσκευές εκτός του PC. Αυτού του είδους οι συναλλαγές περιγράφονται με τον όρο Mobile Banking.

Το E – Banking υπόσχεται την επανάσταση στις τραπεζικές συναλλαγές. "Μεταφέρει" την ίδια την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή μέσω Διαδικτύου, με άμεση πρόσβαση στους τραπεζικούς λογαριασμούς, παρέχοντας πολλές υπηρεσίες και ευκολίες στους πελάτες.

### 2.3 Η εξάπλωση των νέων τεχνολογιών στο τραπεζικό κλάδο

Τα τελευταία χρόνια, το Internet Banking έχει πλέον μετατραπεί από το «εναλλακτικό δίκτυο εξυπηρέτησης»<sup>12</sup> που ξεκίνησε αρχικά στα μέσα της δεκαετίας του '90, σε βασική στρατηγική προτεραιότητα για τον τραπεζικό κλάδο διεθνώς.

Η εξάπλωση του Internet Banking την τελευταία δεκαετία ήταν πολλαπλάσια από το αναμενόμενο. Είναι χαρακτηριστικό ότι στις Η.Π.Α. σήμερα, χρησιμοποιείται από σχεδόν το 50% των νοικοκυριών. Καθώς η αγορά του Internet Banking στις Η.Π.Α. και στη Δυτική Ευρώπη βρίσκεται σε στάδιο ωρίμανσης, οι ρυθμοί ανάπτυξης του επιβραδύνθηκαν το 2010 (ρυθμός ανάπτυξης 8% την τελευταία τετραετία). Αντίθετα, το Mobile Banking βρίσκεται σε δυναμική τροχιά ανάπτυξης, ξεπερνώντας σε ρυθμό αύξησης το 50% το 2010.

Το 2011 να προστέθηκαν στις Η.Π.Α. 5 εκατ. νέοι χρήστες στο Mobile Banking έναντι 2 εκατ. νέων νοικοκυριών στο Internet Banking (στοιχεία On – Line & Mobile Banking Forecast, On – Line Banking Report, Ιανουάριος 2011). Η ραγδαία ανάπτυξη του Mobile Banking διεθνώς οφείλεται στην ευρεία εξάπλωση των έξυπνων συσκευών κινητής τηλεφωνίας στην παγκόσμια αγορά, στη μείωση του κόστους του Mobile Banking, αλλά και στη γενικότερη βελτίωση της ποιότητας του περιεχομένου του Mobile Internet.

Ο δε ταχύτερος ρυθμός ανάπτυξης σε σχέση με το Internet Banking εξηγείται και από το γεγονός ότι οι κύκλοι αφομοίωσης κάθε νέας καινοτομίας στην τεχνολογία γίνονται όλο και πιο σύντομοι.

---

<sup>12</sup> Πηγή: ΣΕΠΕ Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδας, τεύχος 37 [http://www.sepe.gr/files/pdf/SEPEnews/sepenews37/e\\_banking.pdf](http://www.sepe.gr/files/pdf/SEPEnews/sepenews37/e_banking.pdf)



Στη χώρα μας, η αγορά του Internet Banking έχει ακόμη μεγάλα περιθώρια ανάπτυξης. Η χρήση του i-bank (Internet Banking) της Εθνικής Τράπεζας σημείωσε μέσα στο 2010 αύξηση 30% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά, διαθέτοντας σήμερα περισσότερους από 500.000 εγγεγραμμένους χρήστες, ενώ η συνολική αξία των συναλλαγών μέσα στο 2010 αναλογούσε σε περίπου €20 δις. Σημαντική είναι και η ανάπτυξη του i-bank Mobile Banking της Εθνικής, που αποτελεί και την πρώτη εφαρμογή για i-phone στη χώρα μας.

Η αποδοχή της λύσης με 16.000 downloads και πάνω από 9.000 ενεργοποιημένους χρήστες επιβεβαιώνει και στην Ελλάδα, αυτό που διεθνώς όλες οι μεγάλες τράπεζες έχουν ως στρατηγική, την ανάπτυξη του κινητού, της πλέον προσβάσιμης συσκευής από όλον τον κόσμο, ως ένα από τα βασικά μέσα παροχής των υπηρεσιών τους. Με δεδομένο λοιπόν ότι το ενδιαφέρον των πελατών για τα παραπάνω ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης, αλλά και οι απαιτήσεις τους από αυτά, αυξάνονται και θα συνεχίσουν να αυξάνονται στο μέλλον.

Οι τράπεζες, αν θέλουν να είναι επιτυχημένες, πρέπει να συμβαδίζουν με τις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις, τόσο σε ότι αφορά την εσωτερική τους λειτουργία, όσο και σε σχέση με την εξυπηρέτηση των πελατών τους. Είναι δύσκολο να περιορίσει κανείς τις εφαρμογές των λύσεων τεχνολογίας σε κάποιες μόνο περιοχές. Το παρελθόν έχει δείξει ότι μία τεχνολογική εφαρμογή που ακούγεται πρωτοποριακή και πιθανώς πολύ εξειδικευμένη σήμερα, με τις κατάλληλες προϋποθέσεις και τη σωστή στρατηγική μπορεί να αποτελεί κοινό τόπο αύριο. Ποιος είχε προβλέψει τη δεκαετία του '90, το σημερινό ρόλο των smartphones, καθώς και ότι η στρατηγική της Apple με το App Store και τις χιλιάδες εφαρμογές θα αποτελούσε πλέον ένα μοντέλο αναφοράς για την ανάπτυξη όλων των μεγάλων εταιρειών στο Internet και στο χώρο της τεχνολογίας (Google με το Android, Microsoft και Windows Mobile με Nokia, κ.λπ.).

Μία πρώτη διεθνής τάση, για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω νέων τεχνολογιών είναι ότι οι βασικές συναλλαγές που έως σήμερα πραγματοποιούνται από τα υπόλοιπα κανάλια, όπως ο έλεγχος της κίνησης του λογαριασμού, οι μεταφορές χρημάτων μεταξύ λογαριασμών και οι πληρωμές, σταδιακά θα εκτελούνται όλο και περισσότερο μέσω Mobile Banking (έρευνα της Forrester Research "The Prospects for Mobile Banking", Νοέμβριος 2010). Ειδικά στον

τραπεζικό κλάδο, πιστεύω ότι ένας χώρος όπου θα υπάρξουν διεθνώς σημαντικές εξελίξεις από τη χρήση των νέων τεχνολογιών είναι οι πληρωμές, μικρής αξίας συνήθως, μέσω κινητών (Mobile Payments), μέσα από εύχρηστες και ασφαλείς λύσεις για τους καταναλωτές. Οι λύσεις αυτές είναι πλέον υλοποιήσιμες με τις νέες τεχνολογίες χωρίς να απαιτούνται μεγάλες επενδύσεις, ενώ ταυτόχρονα η αποδοχή και επιτυχία τους θα προκύψουν τόσο από την απλοποίηση των καθημερινών συναλλαγών, όσο και από την εξάλειψη του σημαντικού κόστους χρήσης μετρητών. Βεβαίως, θα υπάρξει και πλήθος άλλων εφαρμογών των νέων τεχνολογιών στο χώρο των τραπεζικών πληρωμών μέσω κινητών, όπως ήδη παρακολουθούμε διεθνώς με τις πληρωμές λογαριασμών παρόχων με αυτόματη ανάγνωση του barcode.

#### 2.4 Προσφερόμενες υπηρεσίες μέσω E - Banking

Η ηλεκτρονική τραπεζική ανεξάρτητα αν απευθύνεται σε εγχώριους ή διασυννοριακούς πελάτες μπορεί να κατηγοριοποιηθεί σε τρία βασικά επίπεδα παροχής υπηρεσιών:

(i) Δικτυακοί τόποι (Web Sites) βασικού πληροφοριακού περιεχομένου, οι οποίοι απλώς παρέχουν πληροφορίες που αφορούν τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες διαθέσιμα στους πελάτες και το ευρύ κοινό.

(ii) Δικτυακοί τόποι απλών συναλλαγών, οι οποίοι επιτρέπουν στους πελάτες των τραπεζών να αποστέλλουν μέσω διαδικτύου αιτήματα για διάφορες υπηρεσίες, να πραγματοποιούν ερωτήσεις για το υπόλοιπο των τραπεζικών τους λογαριασμών και να αποστέλλουν οδηγίες προς τις τράπεζες, χωρίς να έχουν τη δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών μεταφοράς κεφαλαίου.

(iii) Δικτυακοί τόποι προηγμένων συναλλαγών, οι οποίοι επιτρέπουν τη διενέργεια ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων, πληρωμής λογαριασμών και On – Line πραγματοποίησης πρόσθετων προηγμένων υπηρεσιών που σχετίζονται με αρκετές εφαρμογές του E – Finance (παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικών δικτύων).

Οι δικτυακοί τόποι των περισσότερων τραπεζών μετέβησαν τα τρία αυτά στάδια – επίπεδα παροχής υπηρεσιών κατά τη διάρκεια της εξελικτικής τους πορείας και πολλές τράπεζες προσφέρουν σήμερα μέσω αυτών μια ευρεία επιλογή από προϊόντα και υπηρεσίες, τόσο προς τις επιχειρήσεις, όσο και προς τους ιδιώτες και τους ελεύθερους επαγγελματίες.

Αρκετές τράπεζες με διεθνείς δραστηριότητες παρέχουν επίσης προϊόντα και υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής σε διάφορες χώρες μέσω των δικτυακών τόπων των θυγατρικών τους, οι οποίες έχουν την άδεια να δραστηριοποιούνται σε κάθε χώρα.

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που παρέχονται με τον τρόπο αυτό είναι απλά μια επέκταση των διεθνών δραστηριοτήτων των τραπεζών, αλλά υπόκεινται στους κανονισμούς του τραπεζικού περιβάλλοντος της κάθε χώρας. Σχετικά πρόσφατα έχουν αναπτυχθεί μοντέλα διασυνοριακής ηλεκτρονικής τραπεζικής, τα οποία καθιστούν δυνατή την εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από τραπεζικά συστήματα που είναι εγκατεστημένα σε μια χώρα, σε πελάτες άλλων χωρών, στις οποίες δε διαθέτουν άδεια λειτουργίας και κατά συνέπεια δεν έχουν φυσική παρουσία.

Τα είδη των παρεχόμενων τραπεζικών υπηρεσιών μέσω του Internet μπορούν όπως ειπώθηκε και προηγουμένως να διαχωριστούν στις τρεις επόμενες ευρείες κατηγορίες που αναλυτικά περιγράφονται:

### **I. Υπηρεσίες παροχής πληροφοριών:**

Στην περίπτωση αυτή χρησιμοποιούνται συστήματα που επιτρέπουν την πρόσβαση σε πληροφορίες που διατίθενται δημοσίως ή σχετίζονται με το μάρκετινγκ μιας τράπεζας. Κατά συνέπεια, η τράπεζα διαθέτει ηλεκτρονικά τις πληροφορίες που οι πελάτες εύρισκαν παραδοσιακά σε έντυπα ή σε άλλα μέσα ενημέρωσης. Ωστόσο, ακόμη και σε αυτή την περίπτωση, με τη χρήση της σημερινής τεχνολογίας οι συλλεγόμενες πληροφορίες για τους επισκέπτες πελάτες μπορούν να δημιουργήσουν στόχους για συγκεκριμένα προϊόντα, υπηρεσίες ή πληροφορίες που έχουν ήδη ζητηθεί. Τα στελέχη μπορούν επί της να χρησιμοποιήσουν αυτές τις πληροφορίες για τη δημιουργία και προώθηση νέων προϊόντων (B. Γ. ΑΓΓΕΛΗΣ, 2005).

### **II. Υπηρεσίες ανταλλαγής πληροφοριών:**

Εδώ τα χρησιμοποιούμενα ηλεκτρονικά συστήματα είναι αλληλεπιδραστικά (Interactive), δίνοντας τη δυνατότητα μεταφοράς ευαίσθητων μηνυμάτων, εγγράφων ή αρχείων μεταξύ των χρηματοπιστωτικών οργανισμών και των πελατών τους. Ουσιαστικά, στην περίπτωση αυτή χρησιμοποιείται το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο



που επιτρέπει τη μεταφορά εμπιστευτικών πληροφοριών, καθώς και συστήματα που επιτρέπουν την αμφίπλευρη μεταφορά στοιχείων μεταξύ βάσεων δεδομένων και δικτύων των τραπεζών και των πελατών. Μία θέση (Web Site) στο Internet που επιτρέπει την On – Line κατάθεση αίτησης για ένα δάνειο ή για ένα λογαριασμό καταθέσεων αποτελεί παράδειγμα υπηρεσίας αυτής της κατηγορίας. Βασικό ζητούμενο αυτών των υπηρεσιών είναι η ασφάλεια των δεδομένων, που περικλείει την εμπιστευτικότητα των προσωπικών πληροφοριών, την ακεραιότητα των πληροφοριών και την πιστοποίηση της αυθεντικότητας των χρηστών.

### III. Υπηρεσίες ολοκληρωμένων συναλλαγών:

Εδώ τα χρησιμοποιούμενα συστήματα παρέχουν όλες τις προηγούμενες δυνατότητες, αλλά και τη δυνατότητα On – Line συναλλαγών, διαχείρισης λογαριασμών, μεταφοράς χρημάτων μεταξύ λογαριασμών, την πληρωμή υποχρεώσεων κ.λπ. Εδώ συμπεριλαμβάνονται ουσιαστικά τα ηλεκτρονικά συστήματα πληρωμών (Electronic Payment Systems). Τα συστήματα αυτά προσομοιάζουν τα αντίστοιχα παραδοσιακά συστήματα αφού προέρχονται από το ίδιο μοντέλο νομισματικής χρήσης. Υπό αυτή την έννοια, ακολουθούν τα ίδια γενικά βήματα μέσα στον κύκλο πληρωμών (εισαγωγή εντολής, διευθέτηση, αποστολή πληρωμής).

Σε όλες τις περιπτώσεις η εμπιστοσύνη προς τους συμμετέχοντες (π.χ. τράπεζες και οργανισμούς που εκδίδουν τις εντολές, διαχειρίζονται και διευθετούν τις πληρωμές) αλλά και τη διαδικασία αποτελούν κρίσιμους παράγοντες για την αποδοχή και την επιβίωση αυτού του συστήματος πληρωμών. Άλλα κριτήρια είναι η ασφάλεια, η νομιμότητα των συναλλαγών, η αποτελεσματικότητα, το κόστος και η αξιοπιστία, καθώς και η αποδοχή εκ μέρους του εμπορικού κόσμου. Η εκμετάλλευση των παραπάνω δυνατοτήτων στηρίζεται και στην ύπαρξη της αναγκαίας ηλεκτρονικής υποδομής και εντός των τραπεζών, για την παροχή τόσο των κλασικών υπηρεσιών, όσο και των υπηρεσιών που αναδύονται μέσα από τις νέες συνθήκες λειτουργίας της οικονομίας (Ι. ΣΟΥΦΛΗΣ, 2000).

**Γενικότερα μέσω Internet Banking<sup>13</sup>:**

---

<sup>13</sup> Πηγή: [www.capital.gr](http://www.capital.gr). Τρίτη, 14 Μαΐου 2013 <http://capital.gr.msn.com/Article.aspx?id=1795160>

➤ Οι πελάτες, εξυπηρετούνται ταχύτερα και μπορούν να προγραμματίζουν και να οργανώνουν τις συναλλαγές τους, καλύτερα μέσα από ένα φιλικό και εύκολο περιβάλλον και μάλιστα δωρεάν ή με πολύ χαμηλές προμήθειες. Φυσικά και η τράπεζα κερδίζει από το Internet Banking γιατί εξυπηρετεί αποτελεσματικότερα και ταχύτερα τους πελάτες της, αφού μπορεί να τους αφιερώνει περισσότερο χρόνο για συμβουλευτικές υπηρεσίες.

➤ Η ασφάλεια είναι πολύ σημαντική για τις τράπεζες, γι αυτό και έχουν πραγματοποιήσει πολύ μεγάλες επενδύσεις για την ασφάλεια των συστημάτων τους με αυστηρές προδιαγραφές και με βάση τα διεθνή πρότυπα για τη διενέργεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

➤ Η εγγραφή στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής παρέχονται συνήθως δωρεάν. Το μόνο που πληρώνεται, είναι η σύνδεση στο Internet. Οι περισσότερες συναλλαγές, προσφέρονται εντελώς δωρεάν, ενώ σε όσες υπάρχουν έξοδα ή προμήθειες αυτά είναι συνήθως χαμηλότερα από αυτά που ισχύουν στα καταστήματα των τραπεζών. Με εισαγωγή λοιπόν στο Internet κάνεις μια αίτηση και εγγράφεις στο Internet Banking.

➤ Όλο το 24ωρο οι περισσότερες συναλλαγές γίνονται On – Line, σε πραγματικό χρόνο.

➤ Μπορείς να συνδεθείς με το Internet Banking και να κάνεις συναλλαγές από οποιονδήποτε ηλεκτρονικό υπολογιστή και από οποιοδήποτε μέρος του κόσμου αλλά με τη προϋπόθεση να τηρείς πιστά τους κανόνες ασφαλείας που σου δίνει η Τράπεζά σου.

➤ Οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο που έχει νόμιμη πρόσβαση σε ένα σύστημα Internet Banking μπορεί να πληρώνει το ΦΠΑ, το ΙΚΑ και το ΤΕΒΕ για ένα άλλο πρόσωπο ή εταιρία, αφού ακολουθήσει την προβλεπόμενη διαδικασία για κάθε είδους πληρωμή. Σε αυτή την περίπτωση όμως απαιτείται άμεση συνεργασία μεταξύ της επιχείρησης και του προσώπου αυτού, ώστε να αποφεύγονται τυχόν προβλήματα σχετικά με τα ακριβή ποσά, τις συγκεκριμένες ημερομηνίες και τους αριθμούς ΑΦΜ, ΑΜΚΑ κ.λπ.

➤ Η Τράπεζα παρέχει ένα ηλεκτρονικό αρχείο με όλους τους λογαριασμούς που θέλει ο επιχειρηματίας να πληρώσει (πιστώσει) μαζικά. Έτσι δεν χρειάζεται να πληκτρολογεί κάθε φορά έναν - έναν τους λογαριασμούς στους οποίους επιθυμεί να μεταφέρει χρήματα. Επίσης έχει τη δυνατότητα να προσθέσει ή να αφαιρέσει

κάποιον λογαριασμό αν χρειαστεί. Μπορεί ακόμα να στείλει χρήματα και σε άλλες τράπεζες εκτός από τη δικιά του. Δεν χρειάζεται πλέον να πηγαίνει στο κατάστημα για να πραγματοποιεί τη μισθοδοσία των υπαλλήλων του, αφού μπορεί να την εκτελέσει μόνος του μέσα σε λίγα λεπτά ή ακόμα και να την προγραμματίζει σε μελλοντική ημερομηνία. Επίσης, το Internet Banking ενημερώνει για την εξέλιξη.

## **2.5 Πλεονεκτήματα - Μειονεκτήματα Εναλλακτικών Επιλογών Χρήσης E - Banking**

Η χρήση του Διαδικτύου και των νέων τεχνολογιών από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα έχει αλλάξει τον τρόπο διεξαγωγής των συναλλαγών, οι οποίες πλέον δεν απαιτούν τη φυσική παρουσία των συναλλασσομένων. Τα πλεονεκτήματα όσο και τα μειονεκτήματα που συνεπάγεται η νέα αυτή κατάσταση αγγίζουν τόσο τις τράπεζες όσο και τους πελάτες αυτών.

### **2.5.1 Πλεονεκτήματα για τους πελάτες**

Τα πλεονεκτήματα για τους πελάτες των τραπεζών οι οποίοι χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι:

#### **➤ Διαθεσιμότητα**

Οι δικτυακοί τόποι των τραπεζών που προσφέρουν υπηρεσίες E – Banking δεν κλείνουν ποτέ (μόνο για λόγους συντήρησης). Επομένως ο πελάτης δεν περιορίζεται από το ωράριο λειτουργίας των «φυσικών» τραπεζικών καταστημάτων και μπορεί επί 24ώρου βάσεως 365 μέρες το χρόνο να πραγματοποιήσει μέσω του Διαδικτύου τις συναλλαγές που επιθυμεί. Το γεγονός αυτό είναι ιδιαίτερης σημασίας για τους πολυάσχολους πελάτες οι οποίοι δεν είναι διατεθειμένοι να περιμένουν στην ουρά σε κάποια τράπεζα για να εξυπηρετηθούν.

#### **➤ Φορητότητα**

Δεν υπάρχει γεωγραφικός περιορισμός στις υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω του E – Banking. Αυτό σημαίνει ότι ο πελάτης μπορεί από οποιοδήποτε σημείο της γης και αν βρίσκεται να συνδεθεί με την τράπεζά του και να πραγματοποιήσει συναλλαγές με μοναδική προϋπόθεση να έχει πρόσβαση στον Παγκόσμιο Ιστό. Επομένως το νέο εναλλακτικό κανάλι διανομής καταργεί τα σύνορα και εκμηδενίζει τις αποστάσεις. Πλέον το τραπεζικό κατάστημα απέχει όσο

και το πάτημα ενός κουμπιού στον υπολογιστή. Επιπλέον δεν απαιτείται από τον πελάτη η προμήθεια εξειδικευμένου λογισμικού, όπως συνέβαινε παλαιότερα με το Home Banking.

➤ **Ευκολία – Ταχύτητα συναλλαγών – Οικονομία**

Όλες οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω του E – Banking είναι συγκεντρωμένες σε έναν και μόνο δικτυακό τόπο της τράπεζας με αποτέλεσμα ο πελάτης να μπορεί εύκολα και γρήγορα να επιλέξει τη συναλλαγή που επιθυμεί να πραγματοποιήσει. Με το πάτημα ενός κουμπιού και μέσα σε λίγα δευτερόλεπτα ολοκληρώνονται συναλλαγές όπως πληρωμή ενός λογαριασμού ή εξόφληση μιας πιστωτικής κάρτας, οι οποίες με την «παραδοσιακή» τραπεζική ή ακόμα και μέσω των ATMs απαιτούσαν πολύ περισσότερο κόπο και χρόνο.

Η εξυπηρέτηση των πελατών είναι λοιπόν σαφώς ταχύτερη. Επιπρόσθετα η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να είναι οικονομικότερη από την επίσκεψη στο κατάστημα για την διεκπεραίωση της ίδιας τραπεζικής εργασίας, αφού κάποια έξοδα που βαρύνουν τον πελάτη είναι χαμηλότερα ή και ανύπαρκτα μέσω E – Banking (π.χ. προμήθειες).

➤ **Αποτελεσματικότητα**

Οι περισσότερες τράπεζες που δραστηριοποιούνται στο E – Banking προσφέρουν στις ιστοσελίδες τους εύχρηστα εργαλεία, όπως αυτό για τον υπολογισμό δόσεων δανείων, προγράμματα διαχείρισης χαρτοφυλακίου και άλλα. Η χρήση των εργαλείων αυτών καθιστά αποτελεσματικότερο το χειρισμό των περιουσιακών στοιχείων εκ μέρους των πελατών (Β. Γ. ΑΓΓΕΛΗΣ, 2005).

### 2.5.2 Μειονεκτήματα για τους πελάτες

Ως μειονεκτήματα για τους χρήστες των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορούν να θεωρηθούν τα παρακάτω:

➤ **Χρονοβόρα εγγραφή πελατών**

Η εγγραφή ενός νέου πελάτη στις υπηρεσίες του E – Banking μπορεί να γίνει με τη συμπλήρωση μιας αίτησης η οποία μπορεί να υποβληθεί από τον ίδιο τον πελάτη σε κάποιο κατάστημα της τράπεζας ή μπορεί να αποσταλεί ηλεκτρονικά. Σε μερικές περιπτώσεις ο νέος πελάτης μπορεί να χρειαστεί να περιμένει αρκετά (μία

ημέρα έως δύο εβδομάδες) μέχρις ότου του δοθούν οι κωδικοί πρόσβασης και μπορεί να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του E – Banking (B. Γ. ΑΓΓΕΛΗΣ, 2005).

➤ **Δυσκολία στο χειρισμό**

Οι τραπεζικοί δικτυακοί τόποι που παρέχουν υπηρεσίες E – Banking<sup>14</sup> μπορεί να φανούν δύσχρηστοι σε πελάτες με μικρή εξοικείωση με χρήση του Internet. Το άνοιγμα ενός On – Line λογαριασμού ή η On – Line αίτηση για λήψη δανείου μπορεί για κάποιους που είναι εξοικειωμένοι να είναι κάτι το απλό. Κάποιους άλλους όμως μπορεί να τους τρομάζει και να τους καθιστά διστακτικούς λόγω των ελλειπών γνώσεων τους στις νέες τεχνολογίες.

➤ **Δυσπιστία χρηστών**

Αρκετοί χρήστες του Διαδικτύου αντιμετωπίζουν ακόμα και σήμερα την ηλεκτρονική τραπεζική με δυσπιστία. Τα φαινόμενα ηλεκτρονικής απάτης, σε συνδυασμό με την ελλιπή ενημέρωση των πελατών για τα συστήματα ασφαλείας των τραπεζών, τους αποθαρρύνουν από το να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες E – Banking. Πιο συγκεκριμένα οι «ηλεκτρονικοί» απατεώνες αδυνατώντας να αντιμετωπίσουν τα υψηλά επίπεδα ασφαλείας των τραπεζών, έχουν στραφεί προς τους πελάτες των εναλλακτικών δικτύων με αντικειμενικό σκοπό να αποκτήσουν τους προσωπικούς κωδικούς πρόσβασης στα δίκτυα.

Για να το επιτύχουν αυτό χρησιμοποιούν ένα σύνολο μεθόδων οι οποίες περιλαμβάνουν παραπλανητικές τηλεφωνικές κλήσεις και αποστολή παραπλανητικών μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, δημιουργία πλαστών ιστοσελίδων, εγκατάσταση ιών και άλλου κακόβουλου λογισμικού στους υπολογιστές των χρηστών. Με τις παραπάνω μεθόδους προσπαθούν είτε να εκμαιεύσουν τις απαραίτητες πληροφορίες απευθείας από τους χρήστες των εναλλακτικών δικτύων είτε να τις υφαρπάξουν με τεχνικές παρακολούθησης κατά την εισαγωγή τους.

Οι τράπεζες από την πλευρά τους συμβουλεύουν τους χρήστες του E – Banking να βρίσκονται σε εγρήγορση και να τηρούν μια σειρά συμβουλών ώστε να μην πέσουν θύματα απάτης (Δ. ΜΑΥΡΟΓΙΑΝΝΗΣ, 2003).

---

<sup>14</sup>Πηγή: Μάρκου Α., Ασφαλείς συναλλαγές στο διαδίκτυο, Εφημερίδα Το Βήμα, 11/02/2007, [www.tvjima.dolnet.gr](http://www.tvjima.dolnet.gr)



«Ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών» Δημήτριος Μαυρογιάννης, Δελτίο Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, Γ' Τρίμηνο 2003.

### 2.5.3 Πλεονεκτήματα για τις τράπεζες

Τα πλεονεκτήματα για τις ίδιες τις τράπεζες οι οποίες παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι:

#### ➤ Μείωση λειτουργικού κόστους – Αύξηση κερδών

Η απόφαση μιας τράπεζας να ξεκινήσει να παρέχει υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, θα έχει ως αποτέλεσμα το κόστος λειτουργίας της να μειωθεί σημαντικά, καθώς οι συναλλαγές που πραγματοποιούν οι πελάτες σ' ένα τραπεζικό υποκατάστημα στοιχίζουν στην τράπεζα πολύ περισσότερο από τις αυτοματοποιημένες On – Line συναλλαγές της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Εξαιρετικής σημασίας προς αυτή την κατεύθυνση είναι και το γεγονός ότι όσο αυξάνονται οι πελάτες που χρησιμοποιούν το E – Banking σε μια τράπεζα τόσο μειώνεται το μέσο κόστος ανά συναλλαγή καθώς η ίδια υποδομή χρησιμοποιείται από ολοένα και περισσότερα άτομα. Αυτό δε θα συμβεί αν αυξηθούν οι πελάτες στο «φυσικό» κατάστημα μιας τράπεζας καθώς μια τέτοια αύξηση θα οδηγούσε ενδεχομένως στην πρόσληψη επιπλέον προσωπικού, πράγμα που θα αύξανε το μέσο κόστος συναλλαγής. Με την παροχή λοιπόν υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής εμφανίζεται και αποσυμφόρηση των συναλλαγών που διεκπεραιώνονται στα καταστήματα (λιγότερα φυσικά παραστατικά, μικρότερος χρόνος απασχόλησης υπαλλήλων ενός φυσικού καταστήματος κλπ).

Ωστόσο με την παροχή υπηρεσιών E – Banking παρουσιάζεται και αύξηση των κερδών μέσα από τις προμήθειες των εργασιών που εκτελούνται (π.χ. αύξηση των κερδών από εξυπηρέτηση τρίτων προσώπων, όπως η αποστολή εμβασμάτων ή οι πάγιες εντολές πληρωμής λογαριασμών κλπ) (Β. Γ. ΑΓΓΕΛΗΣ, 2005).

#### ➤ Διεύρυνση πελατειακής βάσης

Η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από μια τράπεζα της δίνει τη δυνατότητα να αποκτήσει περισσότερα κανάλια διανομής για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Επιπλέον, η παροχή On – Line υπηρεσιών δεν περιορίζει γεωγραφικά την τράπεζα. Με τον τρόπο αυτό υπάρχει η δυνατότητα να προσελκύσει

απομακρυσμένους πελάτες και να διευρύνει την πελατειακή της βάση. Υποψήφιοι πελάτες πλέον των τραπεζών δεν είναι όσοι μένουν κοντά σε κάποιο νέο υποκατάστημα αλλά ολόκληρος ο κόσμος.

Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να δημιουργούνται οικονομίες κλίμακας καθώς όσο αυξάνονται οι χρήστες του E – Banking, τόσο μειώνεται το κόστος ανά συναλλαγή καθώς η υποδομή όπως προαναφέρθηκε είναι η ίδια για όλους τους χρήστες. Ακόμη καθίσταται δυνατή η αύξηση του πελατολογίου της, καθώς σε αυτό πλέον συμπεριλαμβάνονται πελάτες που προτιμούν οι συναλλαγές τους να διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά, χωρίς να είναι αναγκαία η φυσική τους παρουσία σε κάποιο κατάστημα.

Επιπρόσθετα, είναι εφικτή η συλλογή πληροφοριών για τους πελάτες της μέσα από τη χρήση του E – Banking, καθιστώντας την προώθηση νέων τραπεζικών προϊόντων και προσφορών ευκολότερη (για παράδειγμα η έκπτωση σε έξοδα και επιτόκια δανείων σε πελάτες οι οποίοι είναι ήδη κάτοχοι συγκεκριμένων τραπεζικών προϊόντων (B. Γ. ΑΓΓΕΛΗΣ, 2005).

#### ➤ **Ενίσχυση αφοσίωσης πελατών**

Πολλοί τραπεζικοί αναλυτές υποστηρίζουν ότι μέσω των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής ενισχύεται η αφοσίωση των πελατών καθώς η σχέση μεταξύ πελάτη και τράπεζας τίθεται σε νέα βάση. Επομένως, οι πελάτες που έχουν εξοικειωθεί με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει μια τράπεζα είναι πολύ πιο διστακτικοί να αλλάξουν τράπεζα. Επιπλέον έρευνες αναφορικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των πελατών του E – Banking καταδεικνύουν ότι αποτελούν άτομα ανώτατης μόρφωσης με αυξημένο ετήσιο εισόδημα. Το γεγονός αυτό αποτελεί ισχυρή ένδειξη ότι οι πελάτες αυτοί είναι πιο κερδοφόροι για τις τράπεζες σε σύγκριση με τον μέσο πελάτη των τραπεζικών καταστημάτων (B. Γ. ΑΓΓΕΛΗΣ, 2005).

#### ➤ **Κερδοφόρες νέες υπηρεσίες**

Πολλές τράπεζες στρέφονται πλέον στη δημιουργία μιας χρηματοοικονομικής δικτυακής πύλης (Financial Portal) όπου ο πελάτης εκτός των συνηθισμένων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες όπως ασφάλειες Leasing, αγοραπωλησία μετοχών και διαχείριση χαρτοφυλακίου γενικότερα. Αυτή η

τάση E – Finance είναι το επόμενο στάδιο του E – Banking, δηλαδή η παροχή ολοκληρωμένων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών ηλεκτρονικά. Η ενσωμάτωση τέτοιων υπηρεσιών στις ήδη υπάρχουσες συμβάλλει στην αύξηση της κερδοφορίας των τραπεζών (B. Γ. ΑΓΓΕΛΗΣ, 2005).

#### 2.5.4 Μειονεκτήματα για τις τράπεζες

Ως μειονεκτήματα μπορούν να θεωρηθούν:

➤ **Υψηλό αρχικό κόστος εγκατάστασης**

Όπως συμβαίνει με όλες τις νέες τεχνολογίες, το αρχικό κόστος εγκατάστασης είναι υψηλό. Η επένδυση που πρέπει να κάνει η τράπεζα για να αγοράσει τον απαιτούμενο εξοπλισμό (υλικό και λογισμικό) αλλά και για να εκπαιδεύσει το προσωπικό της πάνω στις νέες τεχνολογίες είναι μεγάλη και πρέπει να γίνει με προσοχή και να είναι συμβατή με τη γενικότερη επιχειρηματική στρατηγική της τράπεζας. Επιπλέον πρέπει να σημειωθεί ότι η απόσβεση της επένδυσης αναμένεται να επέλθει μέσο-μακροπρόθεσμα, όταν δηλαδή αποκτηθεί η απαραίτητη πελατειακή βάση ώστε να προκύψουν οι προσδοκώμενες οικονομίες κλίμακας. Η ύπαρξη αυτών των οικονομιών θα έχει ως αποτέλεσμα την επιθυμητή για την τράπεζα κερδοφορία.

➤ **Ασφάλεια συναλλαγών – Προστασία προσωπικών δεδομένων**

Οι ηλεκτρονικές επιθέσεις και η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στα τραπεζικά ηλεκτρονικά συστήματα είναι συχνή. Η ασφάλεια λοιπόν των συναλλαγών και η προστασία των συναλλασσομένων είναι θέματα ύψιστης σημασίας για τις τράπεζες. Καθώς κανένα υπολογιστικό σύστημα δεν είναι 100% ασφαλές, οι τράπεζες πρέπει με κάποιο τρόπο να διασφαλίσουν τα περιουσιακά στοιχεία των πελατών τους από κακόβουλες επιθέσεις και ηλεκτρονικές απάτες. Για να καταστήσουν οι τράπεζες την ηλεκτρονική τραπεζική ασφαλή για τους πελάτες τους έχουν κάνει μεγάλες επενδύσεις για την υλοποίηση στρατηγικών για την ταυτοποίηση του πελάτη και της συναλλαγής του. Οι επικρατέστερες στρατηγικές σήμερα είναι:

α) Η απλή ταυτοποίηση του πελάτη κατά την είσοδό του σε μία ηλεκτρονική υπηρεσία με τη χρήση κωδικών διαπίστευσης (Username και Password),



β) Η «υπογραφή» των συναλλαγών του πελάτη από κωδικούς μίας χρήσης TANs (Transaction Authorization Numbers), τους οποίους εκδίδει η τράπεζα και αποστέλλει περιοδικά στον πελάτη πάνω από μη ασφαλή κανάλια (fax, email, ταχυδρομείο),

γ) Η χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών με τη μεθοδολογία PKI (Public Key Infrastructure), μία υψηλής τεχνολογίας και ασφάλειας λύση, που δυστυχώς εμπλέκει σημαντικό κόστος αρχικής επένδυσης και διαχείρισης και, τέλος,

δ) Η ταυτοποίηση δύο παραγόντων (Dual Factor Authentication) μέσω ειδικών συσκευών (e – Tokens) (Β. Γ. ΑΓΓΕΛΗΣ, 2005).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>

---

### 3. ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ - ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΔΙΑΔΟΣΗΣ E – Banking

#### 3.1. Εισαγωγή

Η διεξαγωγή συναλλαγών μέσω Internet Banking, σημαίνει αυτομάτως ότι η τράπεζα απευθύνεται σε παγκόσμιο κοινό. Ως εκ τούτου και με δεδομένο ότι προς το παρόν δεν υπάρχει κάποιο «διεθνές δίκαιο» του Internet, θα ήταν άτοπο να προταθεί η συμμόρφωση προς όλες τις δικαιοδοσίες όλων των κρατών της υφηλίου. Η πρακτική πρόταση προς τις ελληνικές τράπεζες, ιδίως για την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών προς καταναλωτές, είναι αφενός να συμμορφώνονται προς τους εξής τομείς του ελληνικού δικαίου:

α) Νομοθεσία για τη διεξαγωγή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών συναλλαγών & Τραπεζική εποπτεία,

β) Νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή και

γ) Νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων και αφετέρου να καταβάλλουν προσπάθεια να συμμορφώνονται τουλάχιστον προς τις ελάχιστες απαιτήσεις του δικαίου των χωρών, προς τις οποίες απευθύνονται για προώθηση τραπεζικών ή χρηματοοικονομικών προϊόντων.

Οι πρωτοπόροι τομείς του δικαίου, όπως το δίκαιο της ηλεκτρονικής τραπεζικής, είναι καταδικασμένοι να ακολουθούν τις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις. Υπό αυτές τις συνθήκες, τις πιθανές λύσεις θα υποδείξει όχι τόσο το θετικό δίκαιο, όσο η ανάγκη διευκόλυνσης των συναλλαγών. Επομένως, πιθανότητα αποτελεσματικής ρύθμισης του Internet Banking έχουν οι μηχανισμοί εκείνοι που μπορούν να ανταποκριθούν έγκαιρα στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς (Ι. ΚΑΡΑΚΩΣΤΑΣ, 2009).

#### 3.2 Γενικό Ρυθμιστικό Πλαίσιο <sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Πηγή: Internet Banking- Νομικά Ζητήματα από τη διεξαγωγή Τραπεζικών Συναλλαγών Γ.Ν. ΓΙΑΝΝΟΠΟΥΛΟΥ [http://62.1.43.74/5Ekdosis/UplPDFs//deltia/3\\_2003/97-108.pdf](http://62.1.43.74/5Ekdosis/UplPDFs//deltia/3_2003/97-108.pdf)

Η παγκοσμιοποίηση των αγορών Χρήματος και Κεφαλαίου, έχει αναγάγει σε μονόδρομο για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, αφ' ενός μεν την ασφάλεια δικαίου, αφ' ετέρου δε την ταχύτητα, την ασφάλεια των συναλλαγών και τη μείωση των διαφόρων μορφών κόστους στις διασυνοριακές ηλεκτρονικές πληρωμές. Το ηλεκτρονικό δίκαιο αποκτά πρωτόγνωρη δυναμική υπόσταση, καθώς η εγχώρια νομοθεσία καλείται να προσαρμοσθεί, σε πολλές περιπτώσεις με καθυστέρηση, σε Ευρωπαϊκές Οδηγίες. Κορυφαίες επόμενες προκλήσεις για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα αποτελούν η υιοθέτηση και εφαρμογή των Διεθνών Προτύπων Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης, από πλευράς δε τραπεζικού δικαίου και τραπεζικής εποπτείας η συμφωνία της Βασιλείας II, ο διάλογος για την ενιαία εποπτεία στο τραπεζικό και χρηματιστηριακό χώρο και η εποπτεία των Χρηματοοικονομικών Ομίλων (Financial Conglomerates).

Ηλεκτρονική Τραπεζική χωρίς Κεντρική Τράπεζα δεν μπορεί να υπάρξει, η Τράπεζα της Ελλάδος στη χώρα μας με τη βούληση τη πολιτείας έχει ένα πολύ σημαντικό θεσμικό, ρυθμιστικό και λειτουργικό ρόλο στο σύστημα. Εξ άλλου εποικοδομητικό ρόλο στην εξέλιξη των θεσμών, στην προστασία των συναλλασσομένων και τη λειτουργία του συστήματος διαδραματίζει η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών (Α. ΣΙΝΑΝΙΩΤΗ - ΜΑΡΟΥΔΗ, Ι. ΦΑΡΣΑΡΩΤΑΣ, 2005).

Η αρχική σκέψη ότι οι δραστηριότητες Internet Banking πρέπει να υπαχθούν, πέραν των γενικών ρυθμίσεων για τη διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών, και στις ειδικές ρυθμίσεις για τις ηλεκτρονικές πληρωμές δεν οριοθετεί πλήρως το πρόβλημα. Η παγκόσμια διάσταση του Internet επιβάλλει οποιαδήποτε εμπορική – επιχειρηματική δραστηριότητα σε αυτό, να εξετάζεται υπό το πρίσμα της διεθνούς δραστηριότητας και επομένως στην περίπτωση του Internet Banking πρέπει να εξετάζεται το ρυθμιστικό πλαίσιο της διασυνοριακής παροχής τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Σε αυτή την περίπτωση τα παραδοσιακά εργαλεία του θετικού δικαίου ίσως δεν είναι επαρκή και ίσως άλλες μέθοδοι, όπως η αυτορρύθμιση (Self-Regulation), η συρρύθμιση (Co-Regulation) ή και η βοήθεια από την ίδια την τεχνολογία είναι απαραίτητες.

### **3.2.1 Internet Banking και Τραπεζική Νομοθεσία**

Όπως όλες οι τραπεζικές υπηρεσίες, και το Internet Banking, ως παροχή τραπεζικών υπηρεσιών ιδίως προς καταναλωτές, υπάγεται στην εποπτεία των Κεντρικών Τραπεζών και τις σχετικές Οδηγίες της Ε.Ε. για τα πιστωτικά ιδρύματα. Επομένως ισχύει

η νομοθεσία για τα χρηματοδοτικά και πιστωτικά ιδρύματα, που κατά τα γνωστά συνοψίζεται

α) Στην εποπτεία της Κεντρικής Τράπεζας,

β) Στις διατάξεις για τον περιορισμό του σκοπού και των ποσοστών συμμετοχής φυσικών ή νομικών προσώπων σε πιστωτικά ιδρύματα ή της συμμετοχής των πιστωτικών ιδρυμάτων σε άλλες επιχειρήσεις και

γ) Στις ειδικές διατάξεις για τη δημοσιοποίηση των οικονομικών αποτελεσμάτων.

Σημαντική διαφοροποίηση αποτελεί η τάση για στροφή προς το καθολικό τραπεζικό σύστημα, δηλαδή τη συνδυασμένη παροχή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Σημειώνεται ότι για την παροχή αυτών των υπηρεσιών, τουλάχιστον στο χώρο της E.E. και με βάση την αρχή της ελευθερίας παροχής υπηρεσιών, απαιτείται μια μοναδική άδεια σε ένα κράτος μέλος, η οποία αναγνωρίζεται αμοιβαία σε όλα τα κράτη μέλη.

Παράλληλα, οι ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες διέπονται από την Οδηγία 2003/31 (Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο), που εισάγει την αρχή του «κράτους προέλευσης», σύμφωνα με την οποία «ο τόπος εγκατάστασης εταιρείας που παρέχει υπηρεσίες μέσω διεύθυνσης (site) Internet, δεν βρίσκεται εκεί που είναι η τεχνολογία που υποστηρίζει την εν λόγω διεύθυνση, ούτε εκεί που παρέχεται πρόσβαση στην εν λόγω διεύθυνση, αλλά εκεί που ασκεί την οικονομική της δραστηριότητα». Επομένως και η διεξαγωγή Internet-Banking, με βάση την ανωτέρω αρχή, από την οποία μόνο κατ' εξαίρεση επιτρέπεται παρέκκλιση, υπάγεται στην τραπεζική νομοθεσία του «κράτους προέλευσης», ενώ υπό την ανωτέρω έννοια της καθολικής τραπεζικής υπηρεσίας Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (E – Banking) υπάγεται και σε κανόνες του χρηματοοικονομικού τομέα, που πιθανώς δεν είχαν αρχικά προβλεφθεί για την απλή διεξαγωγή τραπεζικών εργασιών. Οι υπεύθυνοι για το Internet-Banking πρέπει σε αυτή την περίπτωση να επιδείξουν ιδιαίτερη προσοχή, επειδή η παράβαση των διατάξεων για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στις περισσότερες περιπτώσεις συνιστά και ποινικό αδίκημα, είτε για παράνομη δραστηριότητα είτε για απαγορευμένη διαφήμιση.

Συνεπώς, η διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών στο Internet από τράπεζα εδρεύουσα στην Ελλάδα υπάγεται στην κείμενη ελληνική και κοινοτική τραπεζική και χρηματοπιστωτική νομοθεσία. Δηλαδή ως προς το σκέλος της τραπεζικής νομοθεσίας ισχύει ο Ν. 2076/92 για τα χρηματοδοτικά και πιστωτικά ιδρύματα, όπως έχει

τροποποιηθεί, και συνακολούθως οι κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσες νομοθετικές ρυθμίσεις. Επομένως οι πράξεις του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος εφαρμόζονται και στις δραστηριότητες Internet Banking. Ως προς το σκέλος των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών ισχύει ο Ν. 2396/96, με τον οποίο ενσωματώθηκαν στην εσωτερική νομοθεσία οι Οδηγίες 93/22/ΕΟΚ, για τις επενδυτικές υπηρεσίες στον τομέα των κινητών αξιών και 93/6/ΕΟΚ, για την επάρκεια των ιδίων κεφαλαίων των επιχειρήσεων παροχής επενδυτικών υπηρεσιών και των πιστωτικών ιδρυμάτων. Σε περιβάλλον Internet Banking εφαρμόζονται, και σε αυτή την περίπτωση, οι κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσες ρυθμίσεις της Τράπεζας της Ελλάδος, της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς ή άλλων αρμόδιων αρχών. Πρόσφατα ρυθμίστηκε και η εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές με την Οδηγία 2002/65/ΕΚ.

Σημειώνεται ότι στο πλαίσιο της γενικής τραπεζικής νομοθεσίας, που διέπει και το Internet Banking, η Τράπεζα της Ελλάδος είναι αρμόδια για την εφαρμογή από τα πιστωτικά ιδρύματα και των διατάξεων του Ν. 2331/95, που αφορά την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες.

### **3.2.2 Διεξαγωγή Πληρωμών μέσω Internet Banking, Μέθοδοι Υλοποίησης και Θεσμικό Πλαίσιο αυτών**

Οι πληρωμές μέσω Internet Banking ή Ηλεκτρονικές Πληρωμές (Electronic Payments) περιλαμβάνουν κάθε πληρωμή προς τις επιχειρήσεις, τις τράπεζες ή τις δημόσιες επιχειρήσεις από πολίτες ή επιχειρήσεις οι οποίες εκτελούνται με τη μεσολάβηση ενός τηλεπικοινωνιακού ή ηλεκτρονικού δικτύου με χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας. Σύμφωνα με τη Σύσταση 97/489/ΕΚ, Ηλεκτρονική Πληρωμή είναι η πληρωμή που γίνεται είτε με ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων (E – Banking) είτε με πιστωτική κάρτα είτε με ηλεκτρονικό χρήμα (Οδηγία 2000/46/ΕΚ). Η χρήση ηλεκτρονικών μέσων για την πληρωμή σε μία συναλλαγή έχει σαν συνέπεια την πίστωση του ποσού αυτού και την εμφάνιση επιτοκίου που βαρύνει τον καταναλωτή.

Συνεπώς, ο όρος Ηλεκτρονική Πληρωμή ενέχει τις εξής προϋποθέσεις :

- Οι πληρωμές πραγματοποιούνται απευθείας από τον ίδιο τον πληρωτή (πολίτης ή επιχείρηση), χωρίς την παρέμβαση κάποιου άλλου φυσικού προσώπου. Οι πληρωμές πραγματοποιούνται εξ αποστάσεως, δηλαδή χωρίς τη φυσική παρουσία του πληρωτή (πολίτης ή επιχείρηση).
- Οι πληρωμές πραγματοποιούνται χωρίς μετρητά.



- Οι πληρωμές πραγματοποιούνται με την αξιοποίηση ενός ηλεκτρονικού δικτύου (π.χ. Internet, GPRS κ.λπ.) ή/και μέσου (PC, κινητό τηλέφωνο κ.λπ.).
- Ο πληρωτής έχει στη διάθεση του όλα τα προϊόντα που του προσφέρει η τράπεζα 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 είναι οι λογαριασμοί καταθέσεων (ταμειυτήριο 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. Όπως:

#### **Απλή περίπτωση: Μεταφορά μεταξύ λογαριασμών**

Ο απλούστερος τρόπος για τη διεκπεραίωση πληρωμής μέσω Internet Banking 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 δε 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 όλες τις κατηγορίες: P2P, B2C, B2B, x2G.

- **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 ή 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 εμπιρεύουν. Παράδειγμα: πληρωμή τιμολογίου.



- Person-To-Government (P2G) και Business-To-Government(B2G), συνολικά x2G:

Πρόκειται για πληρωμές προς δημόσιες υπηρεσίες (υπουργεία, τοπική αυτοδιοίκηση κλπ) 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.

#### **Ειδικές περιπτώσεις: 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 ορθότητα τους, π.χ. με ψηφίο ελέγχου (Check Digit). Για να δημιουργήσουν τις εν λόγω σελίδες πληρωμής, οι τράπεζες πρέπει να θεωρήσουν ότι οι συγκεκριμένες συναλλαγές θα έχουν αρκετή χρήση, τόσο 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.

Οι συνηθέστερες μέθοδοι μέσω Internet Banking είναι:

1) Η πληρωμή μέσω πιστωτικών καρτών, κατά την οποία ο χρήστης πληκτρολογεί τα στοιχεία της κάρτας, η οποία και χρεώνεται. Στην περίπτωση αυτή χρησιμοποιούνται οι μέθοδοι ασφάλειας και τα πρότυπα που επιβάλλονται από τους διεθνείς οργανισμούς διαχείρισης πιστωτικών καρτών.

2) Η απευθείας πίστωση (Credit Transfer) του λογαριασμού της επιχείρησης με μεταφορά από το λογαριασμό του χρήστη (π.χ. σε περιπτώσεις πάγιων εντολών εξόφλησης λογαριασμών).

3) Η απευθείας χρέωση (Direct Debit) του λογαριασμού του χρήστη, με χρήση αριθμού λογαριασμού ή χρεωστικής κάρτας.

4) Η πληρωμή με χρήση προπληρωμένων καρτών.

5) Η πληρωμή μέσω ειδικών πυλών πληρωμών (Payment Portals). Πρόκειται για ειδικές διευθύνσεις στο Internet, με τη μεσολάβηση των οποίων διεξάγεται η οικονομική εκκαθάριση της συναλλαγής, χωρίς άμεση καταβολή στην επιχείρηση, και

6) Η πληρωμή με συστήματα ηλεκτρονικού χρήματος.

Με βάση την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, ως Ηλεκτρονικό χρήμα ορίζεται «Η αποθήκευση χρηματικής αξίας, σε ψηφιακή μορφή μέσω μιας συσκευής που μπορεί να χρησιμοποιηθεί ευρέως για την πραγματοποίηση πληρωμών σε δίκτυα χωρίς την χρήση τραπεζικών λογαριασμών». Το ηλεκτρονικό χρήμα ορίζεται (Ν. 3148/ 2003) «ως η νομισματική αξία η οποία αντιστοιχεί σε απαίτηση έναντι του εκδότη και:

- Είναι αποθηκευμένη σε ηλεκτρονικό υπόθεμα,
- έχει εκδοθεί κατόπιν παραλαβής χρηματικού ποσού, και
- γίνεται δεκτή ως μέσο πληρωμής από επιχειρήσεις άλλες, πέραν της εκδότριας

Παρά το γεγονός ότι το Ηλεκτρονικό Χρήμα δεν έχει προς το παρόν πρακτική εφαρμογή, μπορούν να συσχετιστούν με αυτό τα εξής:

- Προπληρωμένες Κάρτες αποθηκευμένης αξίας ( Prepaid Stored-Value)
- Έξυπνες Κάρτες (μικρό- τσιπ & μνήμη) ή κάρτες μαγνητικής ταινίας
- Λογισμικό E-Wallet που αποθηκεύεται στη μνήμη Η/Υ (ή άλλης φορητής συσκευής)

➤ Ηλεκτρονικά νομίσματα (E-Coins) ή Ηλεκτρονικά μετρητά (E-Cash) Το θεσμικό πλαίσιο πληρωμών, που μπορεί να χρησιμοποιηθεί και στο Internet Banking, ορίζεται από την Οδηγία 98/26, με την οποία έχει ήδη προσαρμοστεί το ελληνικό δίκαιο με το Ν. 2789/2000. Περαιτέρω το θεσμικό πλαίσιο για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων μέχρι 50.000 ευρώ. Σύμφωνα με την Οδηγία 97/5:

α) Για την εκτέλεση της εντολής ευθύνεται η τράπεζα του εντολέα.

β) Θεσπίζεται υποχρέωση για αναλυτική πληροφόρηση των πελατών πριν και μετά από την εκτέλεση της εντολής.

γ) Η εντολή πρέπει να διεκπεραιωθεί εντός πέντε εργάσιμων ημερών.

δ) Προβλέπονται ειδικές δεσμεύσεις για τις προμήθειες και τα έξοδα και

ε) Προβλέπεται ειδική αποζημίωση σε περίπτωση μη εκπλήρωσης.

Το θεσμικό πλαίσιο συμπληρώνεται από τον Κανονισμό 2560/2001 σχετικά με τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ, που διασφαλίζει τη διαφάνεια των εξόδων που επιβάλλονται και ευθυγραμμίζει το ύψος τους κατά τις συναλλαγές εντός Ε.Ε.

Στην Ελλάδα ρητή αναφορά στο Internet Banking υπάρχει στην Πράξη Συμβουλίου Νομισματικής Πολιτικής 50/31.7.2002: «καθορισμός πλαισίου επίβλεψης συστημάτων πληρωμών», στην οποία προβλέπεται άσκηση επίβλεψης από την Τράπεζα της Ελλάδος και στους τρόπους πρόσβασης και στα υποστηρικτικά προϊόντα των συστημάτων πληρωμής, ενώ στο σχετικό ερωτηματολόγιο υπάρχει ειδική πρόβλεψη για Internet και Mobile Banking, γεγονός που αναδεικνύει ότι και πρακτικά η Κεντρική Τράπεζα επιθυμεί να θέσει υπό την εποπτεία της και το Internet Banking. Για τη διεξαγωγή ασφαλών συναλλαγών μέσω Internet Banking η ελληνική νομοθεσία συμπληρώνεται από το ΠΔ 150/01 για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, που εναρμόνισε την ελληνική νομοθεσία με την Οδηγία 99/93. Για την περίπτωση διεξαγωγής συναλλαγών με ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος ισχύει ο πρόσφατος Ν. 3148/2003.

### **3.3 Ειδικά Νομικά Ζητήματα**

#### **3.3.1 Σύναψη Συμβάσεων στο Διαδίκτυο**

Ιδιαίτερο πρόβλημα κατά τη σύναψη συμβάσεων στο Internet προκύπτει στη διαπίστωση της ύπαρξης ηλεκτρονικής πρότασης και της αντίστοιχης ηλεκτρονικής αποδοχής, ώστε, αφού ευρεθεί το εφαρμοστέο δίκαιο, να κριθούν η δικαιοπρακτική ικανότητα, η τήρηση τύπου αλλά και τυχόν ελαττώματα της βούλησης. Αντίθετα η σύναψη συμβάσεων στο Internet Banking δεν φαίνεται να παρουσιάζει το ίδιο γενικό πρόβλημα.

Στις περισσότερες περιπτώσεις, προς το παρόν, η διεξαγωγή των συναλλαγών βασίζεται σε προϋφιστάμενη τραπεζική σύμβαση, στην οποία τα μέρη έχουν συμβληθεί εγγράφως (π.χ. σύμβαση καταθετικού λογαριασμού), αλλά και σε ειδική σύμβαση διεξαγωγής συναλλαγών μέσω Internet, στην οποία συμφωνείται το ακριβές περιεχόμενο, αλλά και η διαδικασία αυτών των συναλλαγών. Στην πράξη, για λόγους ασφαλείας χορηγούνται ειδικοί κωδικοί αριθμοί και συνθηματικά, για τη φύλαξη και τη χρήση των οποίων δεσμεύεται ο συμβαλλόμενος, ο οποίος συνήθως αναλαμβάνει και την ευθύνη για τις συναλλαγές που θα διεξαχθούν με δόλια χρήση αυτών των κωδικών και των συνθηματικών.

**Πρώτο νομικό ζήτημα** επομένως γεννάται για τις επιμέρους εντολές που δίνει ο εντολέας – χρήστης σε εφαρμογή των ανωτέρω συμβάσεων και ιδίως στις περιπτώσεις που:

α) Η δήλωση που διαβιβάζεται κατά λάθος, χωρίς ο αποστολέας να επιθυμεί την αποστολή (π.χ. πληκτρολογεί άθελα του),

β) Η δήλωση διαβιβάζεται λανθασμένα κατά το περιεχόμενο (π.χ. 1.000 αντί για 100) και

γ) Η δήλωση είναι αποτέλεσμα πλάνης, απάτης ή απειλής. Η ελαττωματικότητα σε αυτές τις περιπτώσεις και εφόσον εφαρμοστέο είναι το ελληνικό δίκαιο, θα κριθεί σύμφωνα με τις γενικές διατάξεις (ΑΚ 140 επ, 147 επ, 150 επ ), που εφαρμόζονται είτε ευθέως είτε αναλογικά.

**Δεύτερο νομικά σημαντικό ζήτημα** είναι το χρονικό σημείο περιέλευσης της δήλωσης στον αποδέκτη, ώστε αυτή να επιφέρει νομική ενέργεια, ιδίως επειδή στο Internet μεσολαβούν πολλοί ενδιάμεσοι υπολογιστές, που μπορεί να βρίσκονται σε διαφορετικές δικαιοδοσίες. Στις συναλλαγές μέσω Internet Banking συνήθως υπάρχει σχετική συμβατική πρόβλεψη, διαφορετικά το ζήτημα κρίνεται κατά τις γενικές διατάξεις (στο ελληνικό δίκαιο με βάση τη θεωρία της λήψης του ΑΚ 167).

Ειδικότερο πρόβλημα ανακύπτει κατά την περιέλευση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e – mail) στο ηλεκτρονικό «γραμματοκιβώτιο» του παραλήπτη. Θεωρητικά ο τελευταίος θα φέρει την ευθύνη από τη στιγμή που το μήνυμα αποθηκεύτηκε στον εξοπλισμό που ανήκει στη δική του σφαίρα επιρροής. Στην πράξη το πρόβλημα επιλύεται με συμβατικό όρο, που ορίζει πότε ακριβώς θεωρείται ότι ο παραλήπτης έχει λάβει γνώση του ηλεκτρονικού μηνύματος.

**Τρίτο νομικό ζήτημα** είναι ακριβώς η δυνατότητα να συμφωνηθούν εκ των υστέρων και μάλιστα ηλεκτρονικώς περαιτέρω συμβατικοί όροι, που εξειδικεύουν την αρχική σύμβαση και αναγράφονται στις ιστοσελίδες των τραπεζών. Το ζήτημα προκύπτει κυρίως σε περίπτωση που η συμφωνία αυτή θεωρηθεί προσχώρηση σε Γενικούς Όρους Συναλλαγών, οπότε θα ισχύουν τα προβλεπόμενα, από τη σχετική νομοθεσία, πλεονεκτήματα για τον καταναλωτή.

(Δήλωση από πλάνη. Πλάνη ΑΚ 140 επ.).

Αν κάποιος καταρτίζει δικαιοπραξία και η δήλωσή του δεν συμφωνεί, από ουσιώδη πλάνη, με τη βούλησή του, έχει το δικαίωμα να ζητήσει την ακύρωση της δικαιοπραξίας.

(Δήλωση ως συνέπεια απάτης. Απάτη ΑΚ 147 επ.).

Όποιος παρασύρθηκε με απάτη σε δήλωση βούλησης έχει δικαίωμα να ζητήσει να ακυρωθεί η δικαιοπραξία. Αν η δήλωση απευθύνεται σε άλλον και η απάτη έγινε από τρίτον, η ακύρωση μπορεί να ζητηθεί μόνο εφόσον εκείνος προς τον οποίο απευθύνεται η δήλωση ή τρίτος που απέκτησε αμέσως δικαίωμα από αυτήν γνώριζε ή όφειλε να γνωρίζει την απάτη.

(Δήλωση ως συνέπεια απειλής. Απειλή ΑΚ 150 επ.).

Όποιος εξαναγκάστηκε σε δήλωση βούλησης με απειλή που ασκήθηκε παράνομα ή αντίθετα προς τα χρηστά ήθη από τον άλλον ή από τρίτο έχει δικαίωμα να ζητήσει να ακυρωθεί η δικαιοπραξία (Δήλωση που απευθύνεται σε άλλον ΑΚ 167επ). Η δήλωση της βούλησης έχει νομική ενέργεια μόνο αφότου περιέλθει στο πρόσωπο στο οποίο απαιτείται να απευθυνθεί.

### 3.3.2 Internet Banking και Απαλλακτικές Ρήτρες

Όπως συμβαίνει στην περίπτωση των ηλεκτρονικών συστημάτων πληρωμής, η κατανομή των κινδύνων και στο Internet Banking επιχειρείται με τη συνομολόγηση ρητρών απαλλαγής της ευθύνης π.χ. ως προς την έκταση της αποζημίωσης, το βαθμό της υπαιτιότητας, τη ζημιολόγο αιτία (ιδίως όταν δεν τηρούνται τεχνικοί κανόνες ή οι κανόνες ασφαλείας), το χρονικό περιορισμό της ευθύνης κλπ.

Κατά το ελληνικό δίκαιο η εγκυρότητα αυτών των ρητρών θα κριθεί υπό το φως των διατάξεων του ΑΚ και με κριτήριο τον περιορισμό του βαθμού της υπαιτιότητας. Με τη νέα αυστηρότερη διατύπωση της ΑΚ 332 παρ.2 εδ.2 από το Ν.3043/2003 θεσπίζεται ακυρότητα, αν «η απαλλακτική ρήτρα περιέχεται σε όρο σύμβασης που δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης». Στην ουσία η νέα διάταξη της ΑΚ 332 παρ.2 εδ.2 υιοθετεί το πνεύμα, και εν μέρει το γράμμα, της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή, η οποία εξακολουθεί να ισχύει παράλληλα και μάλιστα να υπερισχύει ως ειδικότερη κοινοτική νομοθεσία. Επομένως ανακύπτει το πρόβλημα της καταχρηστικότητας αυτών των ρητρών, όταν συνομολογούνται ως γενικοί όροι συναλλαγών.

Κρισιμότερο όμως στην περίπτωση του Internet Banking είναι το ζήτημα της ισχύος αυτών των ρητρών σε παγκόσμιο επίπεδο, αφού εξ ορισμού το Internet συνιστά μέσο που απευθύνεται σε παγκόσμιο κοινό. Συνήθως η προϋφιστάμενη τραπεζική σύμβαση ορίζει το εφαρμοστέο δίκαιο. Σε περιπτώσεις όμως που δεν υπάρχει τέτοιος ορισμός ή η σύμβαση συνάπτεται ηλεκτρονικά, οπότε πιθανώς θα αναζητηθεί



διαφορετικό εφαρμοστέο δίκαιο, η ισχύς των ανωτέρω απαλλακτικών ρητρών δεν είναι καθόλου βέβαια. Πρακτικά λοιπόν ο νομικός κίνδυνος από την αναγραφή τέτοιων ρητρών σε ιστοσελίδες Internet Banking δεν είναι εύκολο να προσδιοριστεί.

Η Οδηγία 2000/31 για το ηλεκτρονικό εμπόριο ρυθμίζει λεπτομερώς την ευθύνη για την απλή μετάδοση (άρθρο 12), την προσωρινή αποθήκευση (άρθρο 13- Caching) και την προσωρινή φιλοξενία (άρθρο 14- Hosting) δεδομένων από τους ενδιαμέσους φορείς, που εμπλέκονται στη διακίνηση πληροφοριών στο Internet. Εντούτοις η ευθύνη αυτών που παρέχουν υπερσυνδέσμους (Hyperlinks), δηλαδή αυτών που φιλοξενούν απλή παραπομπή σε άλλες ιστοσελίδες, καθώς και η ευθύνη αυτών που απλώς παρέχουν πληροφορίες παραμένει ασαφής.

Σε περίπτωση εφαρμογής του ελληνικού δικαίου η ανωτέρω νέα διάταξη ΑΚ332 σε συνδυασμό με τη νέα διάταξη 334, θέτουν αυστηρότερες προϋποθέσεις για την ευθύνη του προστήσαντος και των επιχειρήσεων, στις οποίες έχει χορηγηθεί άδεια από την αρχή και επομένως το πρόβλημα ειδικά για τις τράπεζες καθίσταται οξύτερο. Με δεδομένη τη σημασία που έχουν στο χρηματοοικονομικό τομέα ακόμη και απλές πληροφορίες, είναι αβέβαιο ποια θα είναι η ευθύνη της τράπεζας για πληροφορίες δικές της ή τρίτων που εμφανίζονται στην ιστοσελίδα της ή σε συνδεδεμένες σελίδες φορέων συνδεδεμένων με αυτήν ( π.χ. θυγατρικών) ή τρίτων.

Επομένως, με την επιφύλαξη όσων εκτέθηκαν για τις ρήτρες αποκλεισμού της ευθύνης, κρίνεται σκόπιμο στις σχετικές ιστοσελίδες των τραπεζών να τίθενται σχετικά κείμενα, που θα ορίζουν επακριβώς ποια είναι η ευθύνη της για τις εμφανιζόμενες πληροφορίες, ενώ σε περίπτωση υπερσυνδέσμων που μεταφέρουν το χρήστη σε άλλη ιστοσελίδα, είναι απαραίτητο να υπάρχει ρητή και εμφανής ανακοίνωση ότι πλέον ο χρήστης εγκαταλείπει την ιστοσελίδα και το χώρο ευθύνης της τράπεζας.

### **3.3.3 Προστασία του Καταναλωτή**

Με βάση τη θεωρία και τη νομολογία γίνεται δεκτό ότι ο νόμος για την προστασία του καταναλωτή (Ν.2251/94) εφαρμόζεται και στο «Retail – Banking» και στους Γενικούς Όρους Συναλλαγών. Εξάλλου η έννοια «Retail – Banking» αποδίδεται στα ελληνικά ως «παροχή τραπεζικών υπηρεσιών στους καταναλωτές». Επομένως, δεδομένου ότι το Internet Banking αφορά κατά κύριο μέρος την παροχή υπηρεσιών



«Retail – Banking», οι υπεύθυνοι για τη δραστηριότητα Internet Banking πρέπει εξ ορισμού να συμμορφώνονται προς τη νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή.

Οι βασικές αρχές πρέπει να αναζητηθούν στο Ν. 2251/94, όπως ισχύει, ιδίως στις διατάξεις για τις καταχρηστικές ρήτρες συμβάσεων με καταναλωτές και τις διατάξεις για την παραπλανητική διαφήμιση. Ειδικά για το Internet Banking κατευθυντήριες γραμμές δίνει το άρθρο 4 Ν.2251/94 που ενσωματώνει την Οδηγία 97/7 για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις.

Επιγραμματικά, η διάταξη θεσπίζει:

- α) Ακυρότητα υπέρ του καταναλωτή,
- β) Υποχρέωση για ανακοίνωση της ταυτότητας της επιχείρησης και για λεπτομερή περιγραφή των χαρακτηριστικών, της τιμής και του κόστους του προσφερόμενου αγαθού,
- γ) Υποχρέωση περιγραφής του δικαιώματος υπαναχώρησης του καταναλωτή,
- δ) Υποχρέωση περιγραφής της διάρκειας τυχόν προσφορών και της διάρκειας της σύμβασης.

Προβλέπεται επίσης :

- i) υποχρέωση παράδοσης των αγαθών εντός 30 ημερών,
- ii) κάλυψη των πληρωμών μέσω πιστωτικών καρτών,
- iii) απαγόρευση της ανεπιθύμητης επικοινωνίας (π.χ. όχληση με αλληλογραφία ή τηλεφωνικά),
- iv) υποχρέωση για έγγραφη επιβεβαίωση της παραγγελίας σε εύλογο χρόνο και
- v) δικαίωμα αναιτιολόγητης υπαναχώρησης εντός δέκα ημερών, με την οποία καταγγέλλεται και η τυχόν πιστωτική σύμβαση.

Ειδικά όμως για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών ισχύει πλέον η Οδηγία 2002/65 «σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές», η οποία αποδίδει την ιδιότητα του καταναλωτή σε «κάθε πρόσωπο το οποίο, στο πλαίσιο των συμβάσεων εξ αποστάσεως ενεργεί για σκοπούς εκτός του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας». Η Οδηγία προβλέπει:

- α) Υποχρέωση για λεπτομερή πληροφόρηση του καταναλωτή πριν και μετά από την κατάρτιση της σύμβασης, για την υπηρεσία, τη σύμβαση και τα μέσα αποκατάστασης,

β) Υποχρέωση για ανακοίνωση των συμβατικών όρων σε χαρτί ή άλλο σταθερό μέσο,

γ) Δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 14 ημερών εκτός από i) τις υπηρεσίες με διακυμάνσεις τιμών (π.χ. συνάλλαγμα, futures, swaps, options), ii) τις βραχυπρόθεσμες συμβάσεις (π.χ. ασφαλιστήρια για ταξίδια), iii) τις συμβάσεις, η εκτέλεση των οποίων ολοκληρώθηκε και iv) τις συμβάσεις ασφαλίσεων ζωής, για τις οποίες προβλέπεται δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 30 ημερών (Οδηγία 90/619),

δ) Δυνατότητα ακύρωσης των συναλλαγών με πιστωτική κάρτα,

ε) Πρόβλεψη μέτρων για τις μη αιτηθείσες υπηρεσίες και την αυτόκλητη επικοινωνία (π.χ. με ανεπιθύμητα ηλεκτρονικά μηνύματα). Οι διατάξεις της οδηγίας έχουν αναγκαστικό χαρακτήρα, ώστε να αποκλείεται συμβατική παραίτηση από τα παρεχόμενα δικαιώματα.

Εξαιτίας των ανωτέρω οι εφαρμοστές Internet Banking πρέπει να περιλαμβάνουν τους όρους της σύμβασης, είτε στην αρχική ιστοσελίδα είτε μέσω εικονικού συνδέσμου (Link) σε άλλη σελίδα. Η απεικόνιση απευθείας ή κατά παραπομπή των συμβατικών όρων πρέπει να υπάρχει και όταν χρησιμοποιείται εξυπηρετής (Server) τρίτου ή αν ο τρίτος διαθέτει δείκτες (Links) προς την ιστοσελίδα της τράπεζας.

**Εξ αποστάσεως συμβάσεις**, είναι οι συμβάσεις που αφορούν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και συνάπτονται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή, στο πλαίσιο συστήματος εξ αποστάσεως πώλησης ή παροχής υπηρεσιών οργανωμένου από τον προμηθευτή, ο οποίος χρησιμοποιεί αποκλειστικά, για τη σύμβαση αυτή, ένα ή περισσότερα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως, μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης.

**Μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως**, είναι κάθε μέσο το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί, χωρίς την αυτοπρόσωπη και ταυτόχρονη παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή, για την εξ αποστάσεως εμπορία υπηρεσίας μεταξύ των μερών αυτών.

### 3.3.4 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Με δεδομένο ότι οι ετήσιες εκθέσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα αφιερώνουν ειδικό κεφάλαιο στον τραπεζικό τομέα και ότι η πλειονότητα των σχετικών με το Ν.2472/97 δημοσιευμένων αποφάσεων, αφορά τον ίδιο τομέα, είναι προφανές ότι ο εφαρμοστής του Internet Banking πρέπει με ιδιαίτερη προσοχή να συμμορφώνεται και προς αυτούς τους κανόνες.

Ιδιαίτερη σημασία για το Internet Banking αποκτά η απαγόρευση να διαβιβάζονται δεδομένα σε τρίτες χώρες εκτός E.E, που δεν παρέχουν «ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας» (άρθρο 25 της Οδηγίας 95/46 και άρθρο 9 του Ν.2472/97). Η διαβίβαση προς χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης επιτρέπεται μόνο έπειτα από άδεια της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η οποία χορηγείται μόνο αν η Αρχή κρίνει ότι το παρεχόμενο επίπεδο προστασίας στην τρίτη χώρα είναι ικανοποιητικό. Το πρόβλημα είναι σοβαρό, αφού στο Internet κάθε μετάδοση δεδομένων είναι «διασυνοριακή», ενώ ακόμη και στη μετάδοση εντός των «κοινοτικών» συνόρων είναι πιθανό τα δεδομένα να διέλθουν από τρίτες χώρες.

Στις περισσότερες περιπτώσεις η διαβίβαση δεδομένων κατά τη διεξαγωγή Internet Banking μπορεί να πραγματοποιηθεί καλυπτόμενη από τις παρακάτω εξαιρέσεις:

- i) Όταν η διαβίβαση είναι αναγκαία για την εκτέλεση σύμβασης μεταξύ του προσώπου το οποίο αφορούν τα δεδομένα και του υπεύθυνου επεξεργασίας και
- ii) Όταν η διαβίβαση είναι αναγκαία για τη συνολομολόγηση σύμβασης μεταξύ των ίδιων προσώπων.

Σύμφωνα με αυτές τις εξαιρέσεις, η διαβίβαση μπορεί να πραγματοποιηθεί κατά παρέκκλιση και προς τρίτη χώρα που δεν εξασφαλίζει ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας.

### 3.3.5 Δικαιοδοσία και Εφαρμοστέο Δίκαιο

Ως προς τη διεθνή δικαιοδοσία στον ευρωπαϊκό χώρο ισχύει πλέον ο Κανονισμός 44/2001. Σε σχέση με το Internet Banking καθοριστική κατά τον Κανονισμό είναι η κατοικία του εναγομένου, ανεξάρτητα από την τοποθεσία που βρίσκεται εγκατεστημένος ο υπολογιστής ή άλλος εξοπλισμός.

**Πρώτη εξαίρεση** από αυτόν τον κανόνα προβλέπεται για τις διαφορές εκ συμβάσεως, οπότε αρμόδιο είναι το δικαστήριο του τόπου εκπλήρωσης της παροχής. Ειδικά στην περίπτωση παροχής υπηρεσιών ορίζεται ότι τόπος της παροχής είναι αυτός όπου, δυνάμει της σύμβασης, έγινε ή έπρεπε να γίνει η παροχή των υπηρεσιών. Η λύση αυτή, ιδίως κατά την παροχή χρηματοοικονομικών πληροφοριών (π.χ. επενδυτικές συμβουλές, τιμές μετοχών, πληροφορίες πιστοληπτικής ικανότητας κλπ) μπορεί να προκαλέσει εξαιρετικά περίπλοκα προβλήματα.

**Δεύτερη εξαίρεση** προβλέπει ο Κανονισμός για την περίπτωση αδικοπραξίας, οπότε αρμόδιο είναι το δικαστήριο του τόπου όπου έλαβε χώρα το ζημιογόνο γεγονός.

Στο Internet η ανεύρεση του τόπου αυτού είναι εξαιρετικά δύσκολη π.χ. σε περίπτωση διασποράς ιού από ιστοσελίδα τράπεζας ή εσφαλμένων χρηματοοικονομικών πληροφοριών, είναι δυνατό να θεωρηθεί ότι το γεγονός έλαβε χώρα σε όλα τα κράτη μέλη. Επομένως, και η επιλογή αυτή οδηγεί σε δυσεπίλυτα προβλήματα.

**Τρίτη εξαίρεση** εισάγει το άρθρο 5 παρ.5 του Κανονισμού, που ορίζει αρμόδιο το δικαστήριο της τοποθεσίας υποκαταστήματος, πρακτορείου ή άλλης εγκατάστασης.

Σημαντικότερη όμως εξαίρεση προβλέπεται για τις συμβάσεις καταναλωτών, αφού σύμφωνα με το άρθρο 16, ο καταναλωτής μπορεί να ασκήσει αγωγή, είτε στον τόπο κατοικίας του είτε στον τόπο κατοικίας του αντισυμβαλλομένου του.

Οι προϋποθέσεις για την ένταξη των συμβάσεων στην εξαίρεση, περιγράφονται στο άρθρο 15 του Κανονισμού και μεταξύ άλλων περιλαμβάνονται και συμβάσεις που μπορεί να καταρτιστούν μέσω Internet Banking, όπως:

i) Συμβάσεις για δάνειο ή άλλες πιστωτικές συναλλαγές για την εξόφληση αγοράς κινητών, ή

ii) Συμβάσεις που καταρτίστηκαν με πρόσωπο που ασκεί ή «κατευθύνει» τις δραστηριότητες στο κράτος μέλος του καταναλωτή ή άλλα κράτη.

Τέλος, εξαίρεση προβλέπεται και στο άρθρο 23, σύμφωνα με το οποίο επιτρέπεται η παρέκταση της διεθνούς δικαιοδοσίας με συμφωνία των μερών. Η συμφωνία αυτή μπορεί να καταρτιστεί και ηλεκτρονικά. Για την εύρεση του εφαρμοστέου δικαίου, σε περίπτωση που κάποια διαφορά εισάγεται ενώπιον δικαστηρίου στην Ε.Ε, θα ισχύσει η Σύμβαση της Ρώμης, η οποία εισάγει τη γενική αρχή της ελεύθερης επιλογής του δικαίου από τα συμβαλλόμενα μέρη, αλλά προβλέπει και εξαιρέσεις. Για το Internet Banking ειδικό πρόβλημα πιθανώς θα παρουσιαστεί κατά την προσπάθεια ανεύρεσης του δικαίου της χώρας, στενότερης σύνδεσης για την εκπλήρωση της παροχής (άρθρο 4 παρ.2 της Σύμβασης).

Ο μηχανισμός του άρθρου 4 παρ.2 δεν είναι βέβαιο ότι θα καταλήξει σε μοναδική λύση, επειδή κατά την παροχή υπηρεσιών μέσω Internet, όπως ήδη εκτέθηκε, είναι εξαιρετικά δύσκολο να εντοπιστεί ο τόπος εκπλήρωσης της «χαρακτηριστικής παροχής» ή η συνήθης διαμονή ή κεντρική διοίκηση αυτού που πρέπει να την εκπληρώσει. Το ίδιο άρθρο προβλέπει ότι, σε περίπτωση που η σύμβαση συνάπτεται κατά την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας, θα ισχύσει το δίκαιο της χώρας όπου βρίσκεται η κύρια εγκατάσταση ή της χώρας όπου βρίσκεται «άλλη εγκατάσταση» του συμβαλλόμενου.

Και πάλι στο περιβάλλον του Internet, η αναφερόμενη σύνδεση των «εγκαταστάσεων» με συγκεκριμένο τύπο δεν είναι εύκολο να εντοπιστεί.

Περαιτέρω το άρθρο 5, προβλέπει ειδικές εξαιρέσεις για τις συμβάσεις καταναλωτών, ορίζοντας, μεταξύ άλλων, ότι ο καταναλωτής δεν μπορεί να στερηθεί την προστασία που του εξασφαλίζουν οι αναγκαστικού δικαίου διατάξεις της χώρας όπου έχει τη συνήθη διαμονή του:

i) Αν πριν από τη σύναψη της σύμβασης προηγήθηκε στη χώρα του ειδική προσφορά ή διαφήμιση και

ii) Αν ο αντισυμβαλλόμενος του καταναλωτή ή ο αντιπρόσωπος του έλαβε την παραγγελία στη χώρα αυτή. Επομένως, σε περιβάλλον Internet Banking τυχόν ρήτρες επιλογής δικαίου δεν θα είναι ισχυρές.

Επιπρόσθετα δεν είναι σαφές με ποιόν τρόπο θα εφαρμοστούν αυτοί οι κανόνες, αφού δεν είναι εύκολο να αποδειχθεί ότι κάποια σύμβαση, που καταρτίστηκε σε τοποθεσία στο Internet (Site), συνδέεται με συγκεκριμένο τόπο, ή ότι η προσφορά ή η διαφήμιση σε ιστοσελίδα απευθύνεται σε συγκεκριμένη χώρα.

### 3.4 Το Ευρωπαϊκό Κοινοτικό Δίκαιο <sup>16</sup>

#### *Έννοια του φορέα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής:*

Στο ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο δεν υφίσταται αυτοτελής ορισμός του φορέα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ο εννοιολογικός προσδιορισμός του απαιτεί το συγκερασμό των ορισμών του πιστωτικού ιδρύματος, του φορέα παροχής υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας και του φορέα παροχής υπηρεσιών πιστοποίησης.

(α) Στην ευρεία έννοια του πιστωτικού ιδρύματος εμπίπτουν οι ακόλουθες κατηγορίες επιχειρήσεων:

- Το πιστωτικό ίδρυμα *Stricto Sensu*, δηλαδή η επιχείρηση της οποίας η δραστηριότητα συνίσταται στην αποδοχή από το κοινό καταθέσεων ή άλλων επιστρεπτέων κεφαλαίων και στη χορήγηση πιστώσεων για ίδιο λογαριασμό.

---

<sup>16</sup> Πηγή: Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών

[http://62.1.43.74/5Ekdotis/UoIPDFs//deltia/3\\_2003/3\\_2003.pdf](http://62.1.43.74/5Ekdotis/UoIPDFs//deltia/3_2003/3_2003.pdf)



- Το ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος, δηλαδή η επιχείρηση ή άλλου τύπου νομικό πρόσωπο, εκτός του πιστωτικού ιδρύματος *Stricto Sensu*, η οποία εκδίδει μέσα πληρωμής υπό μορφή ηλεκτρονικού χρήματος.

(β) Η έννοια του φορέα παροχής υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, περιλαμβάνει κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο ασκεί ουσιαστικώς μια οικονομική δραστηριότητα μέσω μιας μόνιμης εγκατάστασης για αόριστη χρονική διάρκεια. Στην έννοια της υπηρεσίας της κοινωνίας της πληροφορίας, εμπίπτει κάθε υπηρεσία που παρέχεται συνήθως έναντι αμοιβής με χρήση ηλεκτρονικών μέσων εξ αποστάσεως και κατόπιν προσωπικής επιλογής ενός αποδέκτη υπηρεσιών.

(γ) Τέλος, ως πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης ορίζεται ο φορέας ή το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εκδίδει πιστοποιητικά ή παρέχει άλλες υπηρεσίες, συναφείς με τις ηλεκτρονικές υπογραφές. Στην Οδηγία 1999/93/EK καθορίζονται οι έννοιες της ηλεκτρονικής υπογραφής, του ψηφιακού πιστοποιητικού και του αναγνωρισμένου ψηφιακού πιστοποιητικού.

#### **3.4.1 Τυπολογία της διασυνοριακής παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής**

Προκειμένου να μην αποτελέσει το ευεργέτημα του καθεστώτος της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών (και δεδομένου του γεγονότος ότι η πραγματοποίηση εργασιών συναλλακτικής ηλεκτρονικής τραπεζικής απαιτεί σε ορισμένες περιπτώσεις μιας μορφής φυσική παρουσία), ένα κοινοτικό πιστωτικό ίδρυμα διαθέτει τις εξής επιλογές:

- ✓ Υποκίνηση του πελάτη να μεταβεί στο κράτος μέλος όπου είναι εγκατεστημένο το πιστωτικό ίδρυμα.
- ✓ Αμιγώς διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών χωρίς να λαμβάνει χώρα καμία μετακίνηση ούτε του πιστωτικού ιδρύματος ούτε του πελάτη.
- ✓ Προσωρινή μετακίνηση υπαλληλικού προσωπικού του πιστωτικού ιδρύματος στη χώρα του πελάτη.
- ✓ Χρησιμοποίηση ανεξάρτητων ενδιάμεσων φορέων, και χρησιμοποίηση υλικής υποδομής μη εξομοιούμενης με εγκατάσταση.

Ενώ οι δύο πρώτες περιπτώσεις δεν δημιουργούν ερμηνευτικά προβλήματα, αναφορικά με τις δυο τελευταίες περιπτώσεις θα πρέπει να εκτιμηθεί το ενδεχόμενο καταστρατήγησης των διατάξεων που ισχύουν για την εγκατάσταση. Επισημαίνεται ότι

το Δ.Ε.Κ. στην υπόθεση Gebhard αποφάνθηκε ότι, κατά τη διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών, ο παρέχων τις υπηρεσίες δύναται να διαθέτει την αναγκαία για την εκπλήρωση της παροχής, υλική υποδομή, χωρίς να υπάγεται στο δικαίωμα εγκατάστασης. Επίσης, η Επιτροπή στην Ανακοίνωση του 1997 εκτιμά ότι, η παροχή υπηρεσιών με εγκατάσταση αυτόματων ταμιακών μηχανών (ATMs) εξομοιώνεται με την παροχή υπηρεσιών.

### 3.4.2 Ελευθερία παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής

#### *Θεμελίωση της Ελευθερίας:*

Η ελευθερία παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής θεμελιώνεται σε τέσσερις κοινοτικές πράξεις:

- α) Την Οδηγία 2000/12/ΕΚ και την Οδηγία 2000/46/ΕΚ
- β) Την Οδηγία 2000/31/ΕΚ
- γ) Την Οδηγία 1999/93/ΕΚ

➤ Σύμφωνα με την αρχή της αμοιβαίας αναγνώρισης, τα πιστωτικά ιδρύματα, περιλαμβανομένων και των ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος, που έχουν λάβει άδεια λειτουργίας σε ένα κράτος μέλος μπορούν να παρέχουν διασυνοριακά, ήτοι χωρίς την εγκατάσταση φυσικής παρουσίας, τις υπηρεσίες τους στην επικράτεια άλλων κρατών μελών, χωρίς να απαιτείται άδεια των αρμόδιων αρχών του κράτους μέλους υποδοχής.

➤ Όσον αφορά στα πιστωτικά ιδρύματα, η έκταση εφαρμογής της αρχής της αμοιβαίας αναγνώρισης περιλαμβάνει τις υπηρεσίες που αφενός μεν καλύπτονται από την άδεια λειτουργίας των αρμόδιων αρχών του κράτους μέλους καταγωγής, και αφετέρου περιέχονται στον κατάλογο των υπηρεσιών που απαριθμούνται στο Παράρτημα Ι της Οδηγίας 2000/12/ΕΚ. Για τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος η αρχή της αμοιβαίας αναγνώρισης εφαρμόζεται αποκλειστικά στη δραστηριότητα έκδοσης ηλεκτρονικού χρήματος. Το ευεργέτημα της αμοιβαίας αναγνώρισης δεν απολαύουν πάντως τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος που εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας 2000/46/ΕΚ.

➤ Η αρχή της αμοιβαίας αναγνώρισης δεν εφαρμόζεται στις περιπτώσεις παροχής υπηρεσιών από πιστωτικά ιδρύματα που δεν περιλαμβάνονται στο κατάλογο του

παραρτήματος (ή δεν καλύπτονται από την άδεια λειτουργίας των αρχών του κράτους μέλους καταγωγής), και της παροχής επικουρικών υπηρεσιών από τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος. Στις εν λόγω περιπτώσεις εξακολουθούν να εφαρμόζονται οι διατάξεις της Συνθήκης αναφορικά με την ελευθερία παροχής υπηρεσιών.

#### 3.4.2.1 Βασικές προϋποθέσεις άσκησης της ελευθερίας

Τα κοινοτικά πιστωτικά ιδρύματα προκειμένου να ασκήσουν το δικαίωμα της ελευθερίας παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής υπέχουν τις εξής υποχρεώσεις:

- α) Γνωστοποίηση στην αρμόδια εποπτική αρχή της έναρξης παροχής υπηρεσιών.
- β) Παροχή πρόσβασης στους αποδέκτες του και στις αρμόδιες αρχές σε συγκεκριμένες πληροφορίες.

Στην περίπτωση των πιστωτικών ιδρυμάτων, προϋπόθεση για την έναρξη της διασυνοριακής παροχής υπηρεσιών σε άλλα κράτη μέλη αποτελεί η έγγραφη γνωστοποίηση στις αρμόδιες αρχές του κράτους μέλους καταγωγής των υπηρεσιών που πρόκειται να παρασχεθούν στο κράτος μέλος υποδοχής. Σε διάστημα ενός μηνός από την παραλαβή της γνωστοποίησης, οι αρμόδιες αρχές του κράτους μέλους καταγωγής προβαίνουν σε κοινοποίηση στις αρμόδιες αρχές του κράτους μέλους υποδοχής. Το πιστωτικό ίδρυμα αφότου προχωρήσει στη γνωστοποίηση, δύναται να ασκήσει το δικαίωμα διασυνοριακής παροχής υπηρεσιών.

Η υποχρέωση γνωστοποίησης σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 20 της Οδηγίας 2000/12/ΕΚ εφαρμόζεται μόνο στις δραστηριότητες που πράγματι θα ασκηθούν στο έδαφος άλλου κράτους μέλους. Βασικό κριτήριο εν προκειμένω αποτελεί ο προσδιορισμός του τύπου της χαρακτηριστικής παροχής (εκείνης για την οποία καταβάλλεται οικονομική αντιπαροχή). Στην περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής η εφαρμογή του εν λόγω κριτηρίου εμφανίζει πολλές δυσχέρειες και απαιτείται ενδελεχής ad hoc εξέταση για την εξαγωγή συμπεράσματος. Επισημαίνεται ότι, σύμφωνα με την Επιτροπή, η παροχή τραπεζικών υπηρεσιών μέσω Internet δεν θα πρέπει να υπόκεινται κατ' αρχήν στην υποχρέωση προηγούμενης γνωστοποίησης εφόσον το πιστωτικό ίδρυμα δεν θα ασκήσει τις δραστηριότητες του στην επικράτεια άλλου κράτους μέλους.

Ο φορέας παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής υποχρεούται να παρέχει πρόσβαση, τόσο στους αποδέκτες του όσο και στις αρμόδιες αρχές, στις ακόλουθες πληροφορίες:

- Επωνυμία του φορέα παροχής υπηρεσίας
- Γεωγραφική διεύθυνση στην οποία ο φορέας είναι εγκατεστημένος
- Στοιχεία που να επιτρέπουν την ταχεία επαφή και την άμεση και ουσιαστική επικοινωνία με το φορέα παροχής της υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής του διεύθυνσης Εφόσον ο φορέας είναι εγγεγραμμένος σε εμπορικό μητρώο ή παρόμοιο δημόσιο μητρώο, το οικείο μητρώο και τον αριθμό εγγραφής του σε αυτό ή ισοδύναμο τρόπο αναγνώρισης στο μητρώο αυτό
  - Εφόσον η δραστηριότητα υπόκειται σε καθεστώς έγκρισης, τα στοιχεία της αρμόδιας εποπτικής αρχής.

#### 3.4.2.2 Οι περιορισμοί της ελευθερίας

Το παράγωγο κοινοτικό δίκαιο παρέχει, δυνάμει των διατάξεων των Οδηγιών 2000/12/ΕΚ και 2000/31/ΕΚ, στο κράτος μέλος υποδοχής τη δυνατότητα να παρεκκλίνει σε συγκεκριμένες περιπτώσεις από την αρχή της αμοιβαίας αναγνώρισης.

(α) Στο πλαίσιο της Οδηγίας 2000/12/ΕΚ, το κράτος μέλος υποδοχής μπορεί να επιβάλλει στα κοινοτικά πιστωτικά ιδρύματα την τήρηση ειδικών διατάξεων που προβλέπονται από τις εθνικές, νομοθετικές και κανονιστικές ρυθμίσεις του, υπό την προϋπόθεση ότι οι διατάξεις αυτές είναι συμβατές με το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο και έχουν θεσπιστεί για λόγους «γενικού συμφέροντος», και τα πιστωτικά ιδρύματα ή αυτές οι δραστηριότητες δεν υπόκεινται σε ισοδύναμους κανόνες σύμφωνα με τις ρυθμίσεις του κράτους μέλους καταγωγής.

(β) Η Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο καθιερώνει επίσης δύο κατηγορίες παρεκκλίσεων από την αρχή της εσωτερικής αγοράς: γενικές και ειδικές. Οι πρώτες παρέχουν στα κράτη μέλη τη δυνατότητα να λαμβάνουν μέτρα σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο έναντι υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας που προέρχονται από το εξωτερικό και παρέχονται μέσω ιστοσελίδων από φορείς εγκατεστημένους σε άλλα κράτη μέλη.

Η ενεργοποίηση των παρεκκλίσεων της δεύτερης κατηγορίας υπόκειται σε ουσιαστικές και διαδικαστικές προϋποθέσεις. Κατ' αρχήν, πριν από τη λήψη των μέτρων το κράτος μέλος που τα λαμβάνει οφείλει:

✓ Να έχει ζητήσει από το κράτος μέλος που είναι εγκατεστημένος ο φορέας παροχής των υπηρεσιών να λάβει τα κατάλληλα μέτρα και το τελευταίο ή δεν τα έλαβε ή τα μέτρα ήταν ανεπαρκή.

✓ Να κοινοποιήσει τόσο στην Επιτροπή όσο και στο κράτος μέλος που είναι εγκατεστημένος ο φορέας παροχής των υπηρεσιών την πρόθεση του να λάβει τέτοια μέτρα.

✓ Τα μέτρα πρέπει να κρίνονται αναγκαία για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων που αναφέρονται και στο άρθρο 46 ΣυνθΕΚ (προστασία της δημόσιας τάξης, δημόσιας υγείας, δημόσιας ασφάλειας), να αποβλέπουν στην προστασία των καταναλωτών, περιλαμβανομένων και των επενδυτών, να αφορούν σε συγκεκριμένη υπηρεσία που στρέφεται ή δύναται να στραφεί κατά των προαναφερθέντων στόχων, και να σέβονται την αρχή της αναλογικότητας.

### 3.4.3 Κανόνες διαφάνειας των συναλλαγών ηλεκτρονικής τραπεζικής

Η Οδηγία 98/34/ΕΚ, όπως τροποποιήθηκε με την Οδηγία 98/48/ΕΚ, καθιερώνει μια διαδικασία πληροφόρησης, διαβούλευσης και διοικητικής συνεργασίας όσον αφορά νέα σχέδια κανονιστικών ρυθμίσεων στον τομέα των υπηρεσιών της κοινωνίας των πληροφοριών, χωρίς να επιδιώκεται η εναρμόνιση των διατάξεων της νομοθεσίας των κρατών μελών. Τα κράτη μέλη υπέχουν την υποχρέωση κοινοποίησης προς την Επιτροπή των σχεδίων εθνικών κανονισμών που περιέχουν κανόνες σχετικά με την κοινωνία των πληροφοριών.

Προκειμένου να εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας 98/34/ΕΚ ένα τέτοιο σχέδιο πρέπει να πληρούνται οι προϋποθέσεις του ορισμού της υπηρεσίας της κοινωνίας της πληροφορίας και επιπλέον ο κανόνας να εφαρμόζεται στις υπηρεσίες, να αφορά ειδικά τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας και να συνιστά «τεχνικό κανόνα».

Η διαδικασία που ακολουθείται στην περίπτωση των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας διαφοροποιείται σε τρία σημεία σε σχέση με την αντίστοιχη διαδικασία για τα προϊόντα σύμφωνα με την Οδηγία 98/34/ΕΚ:

- α) Τη χρονική περίοδο αναβολής έκδοσης του σχεδίου κανονισμού
- β) Τις εξουσίες της Επιτροπής
- γ) Τις εξαιρέσεις από την υποχρέωση της κοινοποίησης



➤ Τα κράτη μέλη υποχρεούνται να αναβάλουν την έκδοση του κανονισμού για τέσσερις μήνες εφόσον η Επιτροπή ή κάποιο άλλο κράτος μέλος, από την ημερομηνία παραλαβής της κοινοποίησης από την Επιτροπή, εκδώσουν αιτιολογημένη γνώμη σύμφωνα με την οποία το προτεινόμενο μέτρο παρουσιάζει πτυχές, που θέτουν εμπόδια στην ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών ή στην ελευθερία εγκατάστασης των φορέων παροχής υπηρεσιών στην εσωτερική αγορά.

➤ Η Επιτροπή δεν μπορεί να επιβάλει την αναβολή έγκρισης του σχεδίου γνωστοποιώντας την πρόθεση της να προτείνει ή να εκδώσει συναφούς περιεχομένου νομοθετική πράξη – σε αντίθεση με την αντίστοιχη διαδικασία στην περίπτωση των εμπορευμάτων.

➤ Τέλος, η Οδηγία 98/34/EK δεν εφαρμόζεται στους κανόνες που άπτονται ζητημάτων που ρυθμίζονται από το παράγωγο δίκαιο στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Επιπλέον, επισημαίνεται ότι τα κράτη μέλη απαλλάσσονται από την υποχρέωση της κοινοποίησης σε έκτακτες περιπτώσεις που σχετίζονται με σοβαρή κατάσταση που αφορά την προστασία της ασφάλειας και της ακεραιότητας του χρηματοπιστωτικού συστήματος, και δη την προστασία των καταθετών, των επενδυτών και των ασφαλισμένων.

Ιδιαίτερης αναφοράς χρήζει επίσης το έργο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Τραπεζικών Προτύπων (European Committee on Banking Standards) στον τομέα της τυποποίησης και διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.

Περιλαμβάνει τέσσερις πρωτοβουλίες:

- Το ευρωπαϊκό πλαίσιο προτύπων ηλεκτρονικής τραπεζικής (European Electronic Banking Standards Framework).
- Τα λειτουργικά χαρακτηριστικά του τραπεζικού τομέα για το ηλεκτρονικό πορτοφόλι (Banking Sector Requirements for an e-purse).
- Το ευρωπαϊκό τραπεζικό πρότυπο διαλειτουργικότητας του ηλεκτρονικού πορτοφολιού (European Banking Standard: The Interoperable Financial Sector e-purse).
- Τις κατευθυντήριες γραμμές για τη χρήση αλγορίθμων και διαχείριση της κλειδας κρυπτογράφησης (Guidelines on Algorithms Usage and Key Management).

### 3.4.3.1 Προϋποθέσεις νομιμότητας εμπορικών επικοινωνιών

Οι εμπορικές επικοινωνίες που συνιστούν δραστηριότητες επικοινωνιακής και πληροφοριακής ηλεκτρονικής τραπεζικής ή αποτελούν μέρος της πρέπει να πληρούν συγκεκριμένους όρους αναγνωρισιμότητας σχετικά με:

- Τον εμπορικό χαρακτήρα της επικοινωνίας,
- Την ταυτότητα του φυσικού ή νομικού προσώπου για λογαριασμό του οποίου γίνεται η εμπορική επικοινωνία,
- Τις προσφορές και
- Τους διαφημιστικούς διαγωνισμούς ή παιχνίδια.

Επίσης, όταν οι υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας αναφέρονται σε τιμές, αυτές πρέπει να αναγράφονται σαφώς και επακριβώς και ειδικότερα, να αναφέρουν αν περιλαμβάνουν φόρο και έξοδα αποστολής.

Ειδικοί κανόνες καθιερώνονται αναφορικά με την περίπτωση αυτόκλητης εμπορικής επικοινωνίας (Spamming, Junk Mail) μέσω E – Mail και την παροχή μη αιτηθεισών υπηρεσιών. Αναφορικά με τις αυτόκλητες επικοινωνίες τα κράτη μέλη έχουν την ευχέρεια επιλογής ανάμεσα σε δύο διαφορετικά συστήματα:

- Σύμφωνα με το πρώτο, απαιτείται η προηγούμενη συγκατάθεση του καταναλωτή για την αποστολή μηνυμάτων εμπορικού χαρακτήρα (opt-in), ενώ
- Το δεύτερο σύστημα απαιτεί την εγγραφή του καταναλωτή σε σχετικά μητρώα προκειμένου να παύσει η αποστολή μηνυμάτων (opt-out).

Σε περίπτωση πάντως που η νομοθεσία των κρατών μελών επιτρέπει το Spamming πρέπει να είναι σαφώς αναγνωρίσιμος ο εμπορικός χαρακτήρας των ηλεκτρονικών μηνυμάτων μόλις περιέλθουν στον παραλήπτη. Το πλαίσιο προστασίας του καταναλωτή αναφορικά με τις μη αιτηθείσες υπηρεσίες ενισχύεται με τη θεμελίωση της υποχρέωσης των κρατών μελών να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα προκειμένου:

- Να απαγορευτεί η παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών χωρίς προηγούμενη αίτηση του καταναλωτή, και να απαλλάσσεται ο καταναλωτής από κάθε υποχρέωση σε περίπτωση παροχής μη αιτηθείσας υπηρεσίας.

#### **3.4.4 Πληροφόρηση του καταναλωτή πριν από τη σύναψη της συμβάσεως εξ αποστάσεως.**

Στην Οδηγία 2002/65/EK καθιερώνεται υποχρέωση του φορέα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής να ανακοινώνει στον καταναλωτή σε χαρτί ή σε άλλο σταθερό μέσο:

- Τους συμβατικούς όρους,
- Πληροφορίες αναφορικά με τον προμηθευτή, τη χρηματοοικονομική υπηρεσία, τη σύμβαση εξ αποστάσεως και τις διαδικασίες προσφυγής, και
- Πληροφορίες που προβλέπονται από άλλες διατάξεις της κοινοτικής νομοθεσίας για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

##### **3.4.4.1 Πληροφόρηση του καταναλωτή μετά από τη σύναψη και κατά τη διάρκεια ισχύος της συμβάσεως εξ αποστάσεως**

Η τελευταία μόλις αναφερθείσα υποχρέωση του προμηθευτή δύναται να εκπληρωθεί μετά τη σύναψη της σύμβασης στην περίπτωση που αυτή έχει συναφθεί μετά από αίτημα του καταναλωτή με τη χρησιμοποίηση μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως, το οποίο δεν επιτρέπει να ανακοινθούν οι συμβατικοί όροι και οι πληροφορίες πριν από συμβατική δέσμευση. Επιπλέον κατά τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης, ο καταναλωτής δικαιούται, μετά από αίτημα του:

- ✓ Να λαμβάνει τους συμβατικούς όρους σε χαρτί, και
- ✓ Να αλλάζει το χρησιμοποιούμενο μέσο εξ αποστάσεως επικοινωνίας, εκτός αν αυτό είναι ασυμβίβαστο με τη συναφθείσα σύμβαση εξ αποστάσεως ή με τη φύση της παρεχόμενης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας.

##### **3.4.5 Μέτρα για τη διαφάνεια κατά τη διεξαγωγή πληρωμών με ηλεκτρονικά μέσα**

Στον Κανονισμό 2560/2001 καθιερώθηκε από την 1η Ιανουαρίου 2002 η αρχή της διαφάνειας των επιβαλλόμενων εξόδων στις εγχώριες και διασυνοριακές πληρωμές. Τα

πιστωτικά ιδρύματα υποχρεούνται να παρέχουν στους πελάτες με άμεση και κατανοητή μορφή είτε εγγράφως είτε, βάσει εθνικών κανόνων, σε ηλεκτρονική μορφή:

- ✓ Εκ των προτέρων πληροφορίες σχετικά με τα έξοδα διασυνοριακών ηλεκτρονικών πληρωμών, και
- ✓ Πληροφορίες αναφορικά με τις μεταβολές στα επιβαλλόμενα έξοδα πριν από την ημερομηνία έναρξης της εφαρμογής τους.

Επιπλέον σε περίπτωση που επιβάλλονται έξοδα για ανταλλαγή άλλων νομισμάτων σε ευρώ, τα πιστωτικά ιδρύματα ή τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος υποχρεούνται να παρέχουν στους πελάτες:

- ✓ Εκ των προτέρων πληροφορίες για κάθε προμήθεια συναλλάγματος που προτίθενται να εισπράξουν, και
- ✓ Ειδικές πληροφορίες για τις διάφορες εισπραχθείσες προμήθειες συναλλάγματος.

#### **3.4.6 Πτυχές του πλαισίου παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από και προς τρίτες χώρες**

Οι Οδηγίες 2000/12/EK και 2000/31/EK δεν περιέχουν διατάξεις αναφορικά με τη διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής σε τρίτες χώρες από κοινοτικά ιδρύματα, καθώς και τη διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών στην Κοινότητα από μη κοινοτικά πιστωτικά ιδρύματα. Στην περίπτωση αυτή τυγχάνει εφαρμογής το κανονιστικό πλαίσιο που ισχύει στη χώρα παροχής των υπηρεσιών, με την επιφύλαξη των διατάξεων:

- Της Γενικής Συμφωνίας για τις Συναλλαγές στον Τομέα των Υπηρεσιών, εφόσον η χώρα εγκατάστασης είναι μέλος του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου.
- Του κανονιστικού πλαισίου της Επιτροπής της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία και
- Συναφών διμερών συμβάσεων.

Σε αντίθεση με τα προηγούμενα, η Οδηγία 1999/93/EK προβλέπει την υποχρέωση των κρατών μελών να διασφαλίσουν ότι τα αναγνωρισμένα πιστοποιητικά από πάροχο

υπηρεσιών πιστοποίησης, εγκατεστημένο σε Τρίτη χώρα, θεωρούνται νομικά ισοδύναμα με πιστοποιητικά που εκδίδονται από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης εγκατεστημένο στην Κοινότητα υπό τις εξής εναλλακτικές προϋποθέσεις :

- Ο πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης πληροί τις απαιτήσεις που καθορίζονται στην Οδηγία 1999/93/EK και έχει διαπιστευτεί δυνάμει εθελοντικού μηχανισμού πιστοποίησης, καθιερωμένου σε κράτος μέλος, ή
- Πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης, εγκατεστημένος στην Κοινότητα, ο οποίος πληροί τις απαιτήσεις που ορίζονται στην παρούσα οδηγία, εγγυάται για το πιστοποιητικό, ή
- Το πιστοποιητικό παρόχου υπηρεσιών πιστοποίησης αναγνωρίζεται δυνάμει διμερούς ή πολυμερούς συμφωνίας μεταξύ της Κοινότητας και τρίτων χωρών ή διεθνών οργανισμών.

Επιπλέον η Επιτροπή, προκειμένου να διευκολύνει τις διασυνοριακές υπηρεσίες πιστοποίησης με τρίτες χώρες και την αναγνώριση προηγμένων ηλεκτρονικών υπογραφών προερχόμενων από τρίτες χώρες, έχει την εξουσία:

- Να διατυπώνει προτάσεις για την επίτευξη αποτελεσματικής εφαρμογής διεθνών προτύπων και συμφωνιών που ισχύουν για τις υπηρεσίες πιστοποίησης, και
- Να υποβάλλει προτάσεις προς το Συμβούλιο για την έκδοση κατάλληλων εντολών διαπραγμάτευσης διμερών και πολυμερών συμφωνιών με τρίτες χώρες και διεθνείς οργανισμούς.
- Τέλος, αν η Επιτροπή πληροφορηθεί ότι οι κοινοτικές επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν τυχόν δυσκολίες όσον αφορά στην πρόσβαση σε αγορές τρίτων χωρών, δύναται να υποβάλλει στο Συμβούλιο, εφόσον παρίσταται ανάγκη, προτάσεις για τη δέουσα εντολή διαπραγμάτευσης αναλόγων δικαιωμάτων των κοινοτικών επιχειρήσεων σε αυτές τις τρίτες χώρες.

#### **3.4.6.1 Συνεργασία με τις αρχές τρίτων χωρών**

Η φύση του ηλεκτρονικού εμπορίου επιτάσσει όσο ποτέ άλλοτε τη διαμόρφωση ενός πλαισίου συνεργασίας σε διεθνές επίπεδο. Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει αναγνωρίσει τη σχετική ανάγκη και συμβάλλει μέσω της συμμετοχής των θεσμικών οργάνων της σε



ποικιλία (Fora) για την επίτευξη του εν λόγω στόχου. Διεθνείς οργανισμοί και Fora στους κόλπους των οποίων αναπτύσσεται η εν λόγω συνεργασία είναι :

- α) Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Εμπορίου,
- β) Η Επιτροπή της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία, και
- γ) Ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης.

➤ **Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Εμπορίου (World Trade Organization, ελληνικά αρχικά: ΠΟΕ)** είναι ο μοναδικός διεθνής οργανισμός που ασχολείται με τους κανόνες που διέπουν το εμπόριο μεταξύ των χωρών. Περιλαμβάνει μια σειρά από Συμφωνίες, αποτέλεσμα διαπραγματεύσεων της μεγάλης πλειοψηφίας των χωρών της παγκόσμιας κοινότητας και έχουν επικυρωθεί από τα εθνικά κοινοβούλια. Ο σκοπός του οργανισμού είναι η διευκόλυνση τόσο των παραγωγών αγαθών και υπηρεσιών, όσο και εξαγωγέων και εισαγωγέων. Η Έδρα του Οργανισμού βρίσκεται στην Γενεύη της Ελβετίας. Ιδρύθηκε την 1η Ιανουαρίου 1995 ως συνέχεια της Γενικής Συμφωνίας Εμπορίου και Δασμών. Σήμερα αριθμεί 153 κράτη – μέλη.

➤ **Επιτροπή Βασιλείας:** Η Επιτροπή της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία ιδρύθηκε το 1974 με τη συμμετοχή 13 χωρών (Βέλγιο, Καναδάς, Γαλλία, Γερμανία, Ιταλία, Ιαπωνία, Λουξεμβούργο, Ολλανδία, Ισπανία, Σουηδία, Ελβετία, Ηνωμένο Βασίλειο και ΗΠΑ). Η Επιτροπή διατυπώνει ευρέα εποπτικά πρότυπα και κατευθύνσεις και προτείνει βέλτιστες πρακτικές, με την προσδοκία ότι οι επιμέρους εποπτικές αρχές θα λάβουν μέτρα για την εφαρμογή τους μέσω θεσμικών ή άλλων προσαρμογών, οι οποίες ενδείκνυνται για τα εθνικά τους συστήματα. Η Επιτροπή δεν έχει τη μορφή υπερεθνικής εποπτικής αρχής και τα συμπεράσματά της δεν έχουν, ούτε υπήρχε ποτέ η πρόθεση να έχουν, δεσμευτική νομική ισχύ.

➤ **Ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (Ο.Ο.Σ.Α.)** (αγγλ. Organization for Economic Co-operation and Development - OECD) είναι ένας διεθνής οργανισμός εκείνων των αναπτυγμένων χωρών που υποστηρίζουν τις αρχές της αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας και της οικονομίας της ελεύθερης αγοράς. Δημιουργήθηκε το 1948 ως **Οργανισμός Ευρωπαϊκής Οικονομικής Συνεργασίας** (αγγλ. Organization for European Economic Co-operation - OEEC), με πρώτο γενικό γραμματέα τον Γάλλο Robert Marjolin, με σκοπό να διαχειριστεί το σχέδιο Μάρσαλ (Marshall) για την ανοικοδόμηση της Ευρώπης μετά τον Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο.

Αργότερα η ιδιότητα μέλους της επεκτάθηκε και σε μη ευρωπαϊκά κράτη, και το 1960 μετασχηματίστηκε στον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>

---

### 4. ΕΦΑΡΜΟΓΗ Ε – BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

#### 4.1 Εισαγωγή

Ο διεθνής όρος Internet Banking αποδίδεται στην ελληνική ως Διαδικτυακή Τράπεζα, όμως πιο συχνά χρησιμοποιείται ισοδύναμα ο όρος Ηλεκτρονική Τράπεζα ή Ε – Banking. Οι ελληνικές τράπεζες, ακολουθώντας τις εξελίξεις της εποχής και προσπαθώντας να ανταποκριθούν στις νέες απαιτήσεις, υιοθέτησαν τεχνολογίες που βελτιώνουν την ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών τους.

Σήμερα η παροχή στους πελάτες εναλλακτικών δικτύων μέσω των οποίων μπορούν να συναλλάσσονται θεωρείται αυτονόητη. Ήδη σήμερα όλες οι τράπεζες που δραστηριοποιούνται στον ελληνικό χώρο, έχουν αναπτύξει υπηρεσίες Internet Banking βελτιώνοντας συνεχώς το φάσμα των παρεχομένων υπηρεσιών. Βέβαια, οι ελληνικές τράπεζες ήταν οι τελευταίες στην Ευρώπη που υιοθέτησαν τα εναλλακτικά δίκτυα, ωστόσο δεν υστερούν από τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές τράπεζες στο θέμα των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω των εναλλακτικών δικτύων. Παρακάτω παρουσιάζονται οι υπηρεσίες Ε – Banking τριών ελληνικών τραπεζών:

#### 4.2 Εθνική Τράπεζα

##### 4.2.1 Γενικά στοιχεία

Η Εθνική Τράπεζα<sup>17</sup> ιδρύθηκε το 1841 και αποτέλεσε την πρώτη τράπεζα του νεοελληνικού κράτους, με καθοριστική συνεισφορά στην οικονομική ζωή του τόπου σε αυτά τα 170 χρόνια ιστορίας της. Σήμερα η Εθνική Τράπεζα ηγείται του μεγαλύτερου και ισχυρότερου ομίλου χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα, με δυναμική παρουσία στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και την Ανατολική Μεσόγειο.

Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες επιχειρήσεων

<sup>17</sup> <http://www.ethniki.gr/wps/portal/el/THE-GROUP/The-Bank>

και ιδιωτών. Δίκαια μπορεί να χαρακτηριστεί ως η Τράπεζα της Ελληνικής Οικογένειας, καθώς ελέγχει το ¼ της λιανικής τραπεζικής και διαθέτει τη μεγαλύτερη καταθετική βάση στην Ελλάδα (21% μερίδιο αγοράς στις καταθέσεις). Τα μερίδια καταθέσεων αντανακλούν την εμπιστοσύνη του αποταμιευτικού κοινού που αποτελεί και την κινητήρια δύναμή της.

Με 511 καταστήματα και 1.500 ATM, διαθέτει το πληρέστερο δίκτυο εξυπηρέτησης, καλύπτοντας ολόκληρη τη γεωγραφική έκταση της Ελλάδας, ενώ παράλληλα αναπτύσσει εναλλακτικά δίκτυα πώλησης των προϊόντων της, όπως οι υπηρεσίες Mobile και Internet Banking. Σήμερα, το δίκτυο της Τράπεζας στο εξωτερικό περιλαμβάνει 1.184 μονάδες και απασχολεί 35.078 εργαζόμενους, εξυπηρετώντας μια αγορά 125 εκατομμυρίων κατοίκων (στοιχεία 31.12.2012). Η εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων αποτελούν τα σημαντικότερα οχήματα αναβάθμισης του επιπέδου των εργαζομένων ως επαγγελματικές οντότητες και κατά συνέπεια της Τράπεζας. Η συνεχής βελτίωση της τεχνογνωσίας και των επαγγελματικών δεξιοτήτων και ικανοτήτων των εργαζομένων μέσω αναπτυξιακών παρεμβάσεων, σε συνδυασμό με την προώθηση της αυτοεκπαίδευσης και της δια βίου μάθησης είναι στην κορυφή της ατζέντας όσον αφορά τη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού.

#### 4.2.2 Υπηρεσίες E – Banking

Η Εθνική τράπεζα παρέχει στους πελάτες της, οι οποίοι μπορεί να είναι είτε φυσικά είτε νομικά πρόσωπα υπηρεσίες E – Banking, καλύπτοντας τραπεζικές και χρηματοπιστηριακές συναλλαγές μέσω διαδικτύου εξοικονομώντας χρόνο και χρήμα.

Γενικότερα μέσω του Internet Banking προσφέρει:

- Άμεση κάλυψη των καθημερινών, τραπεζικών σας υποχρεώσεων, σε ελάχιστα δευτερόλεπτα.
- Προηγμένες και πρωτοποριακές μεθόδους διασφάλισης των συναλλαγών.
- Ευελιξία στην εξυπηρέτησή σας, από το σπίτι, το γραφείο, καθ' οδόν, ακόμη και από το εξωτερικό, όλο το 24ωρο.
- Οικονομία, με μηδενικές ή πολύ χαμηλές χρεώσεις.

Σύμφωνα με τα παραπάνω ένα πλήρες πακέτο υπηρεσιών E – Banking<sup>18</sup> τόσο για ιδιώτες, όσο και για νομικά πρόσωπα προσφέρει στους πελάτες της η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος. Οι πιο πρόσφατες νέες on line υπηρεσίες περιλαμβάνουν την αποστολή емβασμάτων σε τράπεζες του εσωτερικού και εξωτερικού, την πληρωμή πιστωτικών καρτών άλλων τραπεζών, φόρου εισοδήματος και τη δυνατότητα μαζικών χρεώσεων (μόνο για φυσικά πρόσωπα).

Οι χρήστες των υπηρεσιών E – Banking της Εθνικής έχουν στη διάθεσή τους ένα ευρύ φάσμα δυνατοτήτων όπως πλήρη ενημέρωση για τους λογαριασμούς τους και μεταφορά χρημάτων, πραγματοποίηση πληρωμών πιστωτικών καρτών, αποστολή емβασμάτων, επενδυτικές και χρηματοδοτικές υπηρεσίες κ.α. Ο παραδοσιακός χαρακτήρας της τράπεζας διαφαίνεται από τις υπηρεσίες Web Banking, οι οποίες έχουν μπροστά τους αρκετά στάδια εξέλιξης μέχρι να γίνουν πλήρεις.

Η Εθνική Τράπεζα είναι η μόνη τράπεζα που εφαρμόζει ένα σύστημα κωδικών ασφαλείας, ανά συναλλαγή το οποίο περιέχει υψηλότερη ασφάλεια αλλά όμως είναι δύσχρηστο.

Το i-bank Mobile Banking το δημιούργησε η Εθνική Τράπεζα<sup>19</sup>, τηρώντας τη δέσμευσή της για συνεχή εμπλουτισμό των ηλεκτρονικών υπηρεσιών i-bank με πρωτοπόρες λύσεις για τους πελάτες της. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank είναι στη διάθεση του πελάτη παντού, από οποιοδήποτε σημείο υπάρχει πρόσβαση στο Internet. Πρέπει να σημειωθεί ότι η ανάπτυξη του i-bank Mobile Banking της Εθνικής, επιβεβαιώνει και στην Ελλάδα, αυτό που διεθνώς όλες οι μεγάλες τράπεζες έχουν ως στρατηγική: την ανάπτυξη του κινητού, της πλέον προσβάσιμης συσκευής από όλον τον κόσμο, ως ένα από τα βασικά μέσα παροχής των υπηρεσιών τους. Με δεδομένο λοιπόν ότι το ενδιαφέρον των πελατών για τα παραπάνω ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης, αλλά και οι απαιτήσεις τους από αυτά, αυξάνονται και θα συνεχίσουν να αυξάνονται στο μέλλον, η Εθνική Τράπεζα θα συνεχίσει να επενδύει στον εμπλουτισμό τους με νέες επιλογές πληρωμών, αλλά και νέες διαθέσιμες υπηρεσίες, όπως π.χ. η διενέργεια Χρηματιστηριακών Συναλλαγών μέσω κινητού.

Ειδικά για τα ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης i-bank της Εθνικής Τράπεζας, στα οποία η τεχνολογία είναι το κύριο συστατικό, η επένδυση σε εφαρμογή νέων λύσεων

---

<sup>18</sup> <http://www.nbg.gr>

<sup>19</sup> Πηγή: Αφιέρωμα e- banking

[http://www.sepe.gr/files/pdf/SEPEnews/sepenews37/e\\_banking.pdf](http://www.sepe.gr/files/pdf/SEPEnews/sepenews37/e_banking.pdf)



τεχνολογίας αποτελούσε και αποτελεί βασική προτεραιότητά της. Η ηγετική θέση της Εθνικής στην ελληνική αγορά σχετίζεται άμεσα με το γεγονός ότι:

- Διαθέτει το ευρύτερο δίκτυο ATM στη χώρα.
- Το i-bank Phone Banking λαμβάνει διαρκώς διεθνή βραβεία,
- Το i-bank Internet Banking είναι No 1 σε εταιρικές συναλλαγές και
- Το πρωτοποριακό i-bank Mobile Banking σημειώνει διαρκή και ταχύτατη αύξηση χρηστών και συναλλαγών.

Δεν είναι τυχαίο ότι στα ATM η Εθνική Τράπεζα έχει αυξημένες δυνατότητες, όπως κατάθεση χαρτονομισμάτων χωρίς φάκελο (BNA - Bulk Note Acceptor), ενώ αντίστοιχα το i-bank Phone Banking έχει υλοποιηθεί με τις πλέον σύγχρονες υποδομές και υποστηρίζει πλήθος συναλλαγών όχι μόνο μέσω εκπροσώπου, αλλά και πλήρως αυτοματοποιημένα (IVR – Interactive Voice Recognition).

Ο απολογισμός όλης αυτής της προσπάθειας στα ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης, δεν μπορεί παρά να είναι θετικός και αυτό αποδεικνύεται από τη σημαντική αύξηση χρήσης που σημειώνεται κάθε χρόνο σε όλες τις βασικές υπηρεσίες i-bank. Το 2010 εξυπηρετήθηκαν στα ηλεκτρονικά δίκτυα της Εθνικής Τράπεζας 136 εκατ. συναλλαγές αξίας περίπου €40 δις. Στην τρέχουσα μάλιστα περίοδο, όπου ο εξορθολογισμός του κόστους λειτουργίας είναι επιβεβλημένος, η επένδυση στην ανάπτυξη των ηλεκτρονικών καναλιών τραπεζικής εξυπηρέτησης όχι απλώς δεν αποτελεί πολυτέλεια, αλλά αντίθετα συνιστά ενδεδειγμένη λύση, συμπληρωματικά πάντα με το δίκτυο καταστημάτων, καθώς συνδυάζει τη λογική της Self Service και ποιοτικής εξυπηρέτησης με το μειωμένο κόστος.

Σήμερα, πάνω από το 90% των μεγάλων εταιρικών πελατών της Εθνικής και πάνω από 80% των μεσαίων επιχειρήσεων, χρησιμοποιούν το i-bank Internet Banking. Τα ποσοστά μειώνονται στην περίπτωση των ιδιωτών και των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, όμως είναι εξαιρετικά σημαντικό, ότι η ετήσια αύξηση ενεργών χρηστών στις κατηγορίες αυτές ξεπερνά το 25%. Άλλωστε, η θετική ανταπόκριση του κοινού σε αυτή την πελατοκεντρική προσέγγιση τραπεζικής εξυπηρέτησης αντικατοπτρίζεται και στη θερμή υποδοχή του i-bank store, του πρώτου πολυχώρου Ηλεκτρονικής Τραπεζικής εξυπηρέτησης στην Ελλάδα, που εγκαινίασε η Εθνική Τράπεζα στο The Mall Athens, προσφέροντας σε όλους τους επισκέπτες τη δυνατότητα να διαπιστώσουν τα πλεονεκτήματα της αυτοματοποιημένης τραπεζικής εξυπηρέτησης και να

παρακολουθήσουν σεμινάρια σε θέματα νέων τεχνολογιών και χρηματοοικονομικών, ηλεκτρονικής τραπεζικής εξυπηρέτησης, κ.λπ.

Τέλος, με τις απεριόριστες δυνατότητες του i-bank Mobile Banking, η Εθνική Τράπεζα δημιουργεί τις προϋποθέσεις συνεχούς βελτίωσης των υπηρεσιών που παρέχει και υπόσχεται στους πελάτες της μια εξαιρετική εμπειρία τραπεζικής εξυπηρέτησης.

### **4.3 Eurobank**

#### **4.3.1 Γενικά στοιχεία**

Η Eurobank<sup>20</sup> είναι ένας Ευρωπαϊκός τραπεζικός οργανισμός, με σύνολο ενεργητικού €64,5 δισ. που προσφέρει τραπεζικές υπηρεσίες σε οκτώ χώρες. Πέραν της συστημικής της παρουσίας στην Ελλάδα, ως ένας εκ των τεσσάρων πυλώνων του εγχώριου τραπεζικού συστήματος, η Eurobank κατατάσσεται μεταξύ των ηγετικών τραπεζών στη Βουλγαρία, τη Ρουμανία και τη Σερβία, διακρίνεται στον τομέα Διαχείρισης Περιουσίας στην Κύπρο, το Λουξεμβούργο και το Λονδίνο και διαθέτει παρουσία στην Ουκρανία.

Στις 15/7/2013 η Eurobank υπέγραψε δύο δεσμευτικές συμφωνίες με το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας για την εξαγορά του 100% του μετοχικού κεφαλαίου του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και της Νέας Proton Bank. Η εξαγορά των δύο τραπεζών, η οποία ενισχύει τη στρατηγική θέση της Eurobank στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, θα ολοκληρωθεί με τη λήψη των απαιτούμενων εγκρίσεων από τις αρμόδιες εποπτικές αρχές.

#### **4.3.2 Υπηρεσίες E – Banking**

Στο ίδιο μοτίβο όσον αφορά το Internet Banking<sup>21</sup> κινείται και η εφαρμογή της Eurobank, η οποία πάντως είναι ελαφρώς πιο εμπλουτισμένη σε σχέση με τα όσα προσφέρονται στην παραπάνω αναφερθείσα Εθνική Τράπεζα.

---

<sup>20</sup> <http://www.eurobank.gr>

<sup>21</sup> Πηγή: Αφιέρωμα e-banking

[http://www.sepe.gr/files/pdf/SEPEnews/sepenews37/e\\_banking.pdf](http://www.sepe.gr/files/pdf/SEPEnews/sepenews37/e_banking.pdf)

Παρότι στη χώρα μας η διείσδυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, όπως και γενικότερα των νέων τεχνολογιών, παρουσιάζει υστέρηση σε σχέση με άλλες ανεπτυγμένες κοινωνίες, στη Eurobank ήδη δύο στις τρεις συναλλαγές εκτελούνται μέσα από τα εναλλακτικά δίκτυα. Η συνεισφορά του E – Banking στο σύνολο των συναλλαγών της τράπεζας που μπορούν να εκτελεστούν και μέσω Internet φτάνει τη μία στις τρεις, ενώ το ποσοστό αυτό είναι πολύ μεγαλύτερο στις συναλλαγές των εταιρειών, καθώς και σε ορισμένες κατηγορίες συναλλαγών ιδιωτών (π.χ. εμβάσματα, πληρωμές, μεταφορές).

Επίσης, τα ποσοστά διείσδυσης και χρήσης του E – Banking αυξάνονται σημαντικά στα πιο δυναμικά τμήματα της πελατείας (ελεύθεροι επαγγελματίες, ιδιώτες ανερχόμενης οικονομικής κατάστασης, άτομα ηλικίας 25 – 50 ετών, μεσαίες και μεγάλες εταιρείες, κ.λπ.) γεγονός ιδιαίτερα ενθαρρυντικό για την εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Τα κινητά τηλέφωνα τελευταίας τεχνολογίας, η διείσδυση των οποίων αυξάνεται συνεχώς, μας επιτρέπουν να προσφέρουμε διαδραστική (Interactive) τραπεζική εμπειρία στους πελάτες μας, τις πιο σύγχρονες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (π.χ. Location Based Services), καθώς και συνέργιες μεταξύ των καναλιών της Τράπεζας.

Η εφαρμογή m – Banking της Eurobank είναι ήδη διαθέσιμη στα σημαντικότερα ηλεκτρονικά καταστήματα εφαρμογών (App Store, Ovi store, Android market) και η ανταπόκριση του πελατών είναι σημαντική. Επιπλέον του Mobile Banking, το τελευταίο διάστημα ιδιαίτερη έμφαση έχει δοθεί στην ενίσχυση της διαδραστικότητας και στην άμεση και αμφίδρομη επικοινωνία με τους πελάτες της Τράπεζας. Η δυνατότητα παραλαβής από τους πελάτες των ειδοποιήσεων με τη μορφή sms ή e – mails σχετικά με τη δραστηριότητα των τραπεζικών τους προϊόντων, καθώς και οι καινοτόμες τεχνικές ηλεκτρονικής επικοινωνίας Τράπεζας – Πελάτη όπως τα Click2Call, Click2Chat, μετατρέπουν το παραδοσιακό Internet Banking σε πρωτοποριακό Interactive Banking.

– Η τράπεζα μπορεί πλέον να επικοινωνεί με αμεσότητα στον πελάτη, όταν και όπου αυτός το χρειάζεται, για να τον ενημερώνει, να τον ειδοποιεί ή να τον υποστηρίζει στις συναλλαγές του. Όσο η τεχνολογία εξελίσσεται και νέοι δίαυλοι επικοινωνίας αναπτύσσονται, θα υπάρχει πάντα ζήτηση για καινούριους τρόπους και νέες μορφές Self Service Banking.

Η Ηλεκτρονική Τραπεζική της Eurobank, συμπλήρωσε 10 χρόνια επιτυχημένης λειτουργίας ακολουθώντας πορεία ανάπτυξης και συνεχούς εξέλιξης. Σήμερα αποτελεί μια ολοκληρωμένη εμπειρία τραπεζικής εξυπηρέτησης, με πληθώρα διαθέσιμων

συναλλαγών, πρωτοποριακούς μηχανισμούς διασφάλισης των συναλλαγών και διαδραστική 24ωρη εξυπηρέτηση. Στο πέρασμα των χρόνων, η υπηρεσία E – Banking πλαισιώθηκε και από μια σειρά νέων εξελιγμένων On – Line υπηρεσιών όπως το m-Banking, τα e – Statements και οι ειδοποιήσεις μέσω sms, οι οποίες συμβάλουν σημαντικά και αυτές στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη της Eurobank. Στα 10 αυτά χρόνια, το E – Banking κατάφερε να αποκομίσει πληθώρα διακρίσεων τόσο από φορείς στην Ελλάδα όσο και από το εξωτερικό.

Στο σημερινό οικονομικό περιβάλλον της κρίσης οι τράπεζες αναγκάζονται να επαναξιολογήσουν το μοντέλο λειτουργίας τους, με κύριο στόχο τη διατήρηση του πελατολογίου τους. Τα παραδοσιακά τραπεζικά προϊόντα δεν προσφέρουν πια δυνατότητες μεγάλης διαφοροποίησης. Επιπλέον οι πελάτες γίνονται όλο και περισσότερο απαιτητικοί από την συνολική τραπεζική τους εμπειρία, συναλλάσσονται με περισσότερες από μία τράπεζες αποκτώντας έτσι συγκριτικό πλεονέκτημα, απαιτούν περισσότερο έλεγχο και διαφάνεια, ποιότητα στην εξυπηρέτηση και ειδικότερα η νέα γενιά θεωρεί πολύ σημαντική τη γρήγορη και οικονομικά πρόσφορη εξυπηρέτηση.

Κάτω από αυτό το πρίσμα, συμπληρωματικά των παραδοσιακών μεθόδων εξυπηρέτησης, τα εναλλακτικά δίκτυα που στηρίζονται σε προηγμένες τεχνολογικές υποδομές, αποκτούν στρατηγικό πλεονέκτημα για τα τραπεζικά ιδρύματα, καθώς συνεισφέρουν στη δημιουργία μιας φθηνότερης, φιλικής, άνετης και καινοτόμας τραπεζικής εμπειρίας. Για όλα τα παραπάνω λοιπόν, η επένδυση στην τεχνολογία υποστήριξης καναλιών για την Eurobank, ακόμα και στη σημερινή οικονομική συγκυρία, συνεχίζεται και προσθέτει αξία στον οργανισμό και τους πελάτες του, τόσο βραχυπρόθεσμα με τη διάθεση νέων υπηρεσιών και προϊόντων, αλλά και σε βάθος χρόνου μέσω της συνεχούς αναβάθμισης και εξέλιξης των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που βασίζονται σε υποδομές Service Oriented Architecture όπως της Eurobank, μπορούν να δημιουργήσουν και να προβάλλουν μια συνολική εικόνα εξυπηρέτησης πελατείας μέσω καναλιών, με επίκεντρο την διαδραστικότητα και την ομοιογενή, ολοκληρωμένη εμπειρία των χρηστών οπουδήποτε αυτοί βρίσκονται και οποτεδήποτε επιθυμούν να εκτελέσουν τραπεζικές συναλλαγές.

Μπορούν να προσφέρουν μια πληθώρα τραπεζικών συναλλαγών σε πολλαπλά κανάλια, να υποστηρίξουν συνέργειες μεταξύ διαφορετικών υπηρεσιών των καναλιών (E – Banking, Mobile Banking, Call Center, ATMs, APSs), την προβολή ειδικών διαδικτυακών τραπεζικών προϊόντων, τη σύνθεση νέων υπηρεσιών που βελτιώνουν

συνεχώς την ποιότητα και την άνεση εξυπηρέτησης, να βοηθήσουν στην ενίσχυση της «πράσινης» ανάπτυξης και της ασφάλειας συναλλαγών (E – Statements, E – Alerts).

Ακόμη μπορούν να ενισχύσουν την διαφάνεια οικονομικών συναλλαγών μεταξύ ιδιωτών και επιχειρήσεων, ολοκληρωμένη διαχείριση του κυκλώματος τιμολογίων και πληρωμών μεταξύ αγοραστών και προμηθευτών (E – Invoicing), τη διασύνδεση συναλλαγών δημοσίου και ιδιωτών.

Ειδικότερα μία περιοχή που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τα τραπεζικά ιδρύματα, είναι τα διάφορα είδη πληρωμών (micropayments, P2P, P2G, P2B) με τις αντίστοιχες τεχνολογίες που τις υποστηρίζουν (Contactless, Mobile Payments, κ.λπ.), όπου φαίνεται ότι οι συνέργειες μεταξύ των διαφόρων δικτύων θα διευκολύνουν την μαζική ανάπτυξή τους.

Τα τελευταία χρόνια υπάρχει σημαντική εξέλιξη στις παρεχόμενες υποδομές σε τηλεπικοινωνιακά και τεχνολογικά δίκτυα, εφαρμογές, συσκευές Η/Υ και κινητών, κ.α. Αντίστοιχα διευρύνεται συνεχώς η αποδοχή και χρήση των τεχνολογιών αυτών από το κοινό, π.χ. χρήση των «έξυπνων» κινητών (Smarts Phones), του Ευρυζωνικού Διαδικτύου (Broadband Internet) κλπ. Η ανταπόκριση των πελατών στις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες εξαρτάται κατά κύριο λόγο από τη γενικότερη εξοικείωση στη χρήση των νέων τεχνολογιών.

Η επικράτηση τυποποιημένων πρωτοκόλλων επικοινωνίας δεδομένων και το γεγονός, ότι πάρα πολλές ηλεκτρονικές συσκευές έχουν πλέον κοινό λειτουργικό σύστημα με τον ηλεκτρονικό υπολογιστή, επιτρέπουν την πρόσβαση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω Internet να γίνεται και μέσω πολλών άλλων συσκευών, με ορισμένες από τις οποίες πολλοί πελάτες έχουν σημαντική εξοικείωση. Σε οποιαδήποτε περίπτωση, η στενή παρακολούθηση των εξελίξεων στην αγορά τεχνολογίας και τηλεπικοινωνιών είναι επιβεβλημένη, έτσι ώστε η τράπεζα να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στις νέες ανάγκες που δημιουργούνται και να είναι κοντά στον πελάτη, με όποιον τρόπο και μέσο αυτός επιλέξει να συνδιαλέγει μαζί της<sup>22</sup>.

Συγκεκριμένα<sup>23</sup>, στο μέτωπο των υπηρεσιών υποστηρίζονται πληροφορίες για λογαριασμούς, κάρτες, δάνεια και επενδύσεις, καθώς και μεταφορά χρημάτων σε άλλους

---

<sup>22</sup> Πηγή: Αφιέρωμα e- banking

[http://www.sepe.gr/files/pdf/SEPEnews/sepenews37/e\\_banking.pdf](http://www.sepe.gr/files/pdf/SEPEnews/sepenews37/e_banking.pdf)

<sup>23</sup> <http://www.eurobank.gr>



λογαριασμούς της τράπεζας και πληρωμές λογαριασμών. Ακόμα, ενσωματώνει μια σειρά χρήσιμων εργαλείων, όπως υπολογιστή IBAN, υπολογιστή δόσης δανείων, μετατροπέα νομισμάτων, ισοτιμίες συναλλάγματος, καθώς και τα νέα της Eurobank. Δεν λείπει η τηλεφωνική υποστήριξη, ενώ αρκετά χρήσιμος είναι ο κατάλογος καταστημάτων και ATMs με απεικόνιση σε χάρτη. Αξιοποιώντας τις δυνατότητες των «έξυπνων» κινητών τελευταίας τεχνολογίας, η τράπεζα ανέπτυξε εφαρμογή m-Banking ειδικά σχεδιασμένη για τις πιο δημοφιλείς συσκευές, όπως i – Phone (σύντομα διαθέσιμη στο Applestore), Blackberry, HTC, Nokia, Sony, επιτυγχάνοντας την καλύτερη δυνατή εμπειρία τραπεζικής εξυπηρέτησης.

Οι πελάτες μπορούν να εγκαταστήσουν δωρεάν την εφαρμογή στο κινητό τηλέφωνό τους και να αποκτήσουν πρόσβαση σε:

- Πληροφορίες για τους λογαριασμούς, τις κάρτες, τα δάνεια και τις επενδύσεις τους στις πιο συχνές τους συναλλαγές (μεταφορές μεταξύ προσωπικών λογαριασμών, πληρωμή κάρτας, ΔΕΗ, ΟΤΕ, κα).

- Πληροφορίες για εντοπισμό ATM και Καταστημάτων της Eurobank σε χρήσιμα εργαλεία (π.χ. υπολογιστής IBAN, μετατροπέας συναλλάγματος, κ.α.).

- Άμεση υποστήριξη μέσω τηλεφώνου χωρίς κόστος και χωρίς αναμονή.

Οι πελάτες που διαθέτουν συσκευή, η οποία δεν είναι συμβατή με τις παραπάνω εφαρμογές m – Banking αλλά έχει πρόσβαση στο Internet, μπορούν να χρησιμοποιήσουν για τις συναλλαγές τους το ειδικό site της Eurobank (Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες, E – Banking). Σημειώνεται ότι για τη χρήση των νέων υπηρεσιών δεν απαιτείται ειδική εγγραφή. Οι χρήστες καταχωρούν τους ίδιους κωδικούς πρόσβασης που χρησιμοποιούν και στο E – Banking από τον υπολογιστή τους.

Τέλος, οι πελάτες που δεν έχουν πρόσβαση στο Internet από το κινητό τους, μπορούν να χρησιμοποιούν την υπηρεσία SMS Banking και να ενημερώνονται άμεσα με γραπτό μήνυμα για το υπόλοιπο και τις κινήσεις των λογαριασμών και καρτών τους. Η δημιουργία των παραπάνω υπηρεσιών, οι οποίες εξελίσσονται συνεχώς, αποτελεί το σημαντικότερο βήμα εφαρμογής μιας ολοκληρωμένης στρατηγικής της Eurobank που αποσκοπεί να δημιουργήσει ένα νέο, εύκολα προσβάσιμο κανάλι επικοινωνίας και εξυπηρέτησης των πελατών της.

## 4.4 Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς

### 4.4.1 Γενικά στοιχεία

Η Τράπεζα Πειραιώς<sup>24</sup> ιδρύθηκε το 1916 και για πολλές δεκαετίες λειτούργησε ως ιδιωτική Τράπεζα ενώ το 1975 πέρασε υπό κρατικό έλεγχο, όπου και παρέμεινε μέχρι το 1991. Από το Δεκέμβριο του 1991 που ιδιωτικοποιήθηκε ο Όμιλος Πειραιώς έχει παρουσιάσει μεγάλη ανάπτυξη εργασιών, μεγεθών και δραστηριοτήτων.

Παράλληλα με την οργανική της ανάπτυξη, η Τράπεζα Πειραιώς έχει υλοποιήσει σειρά στρατηγικών κινήσεων, με σκοπό την εδραίωσή της στην εγχώρια αγορά. Έτσι, τη διετία 1997-1999 προχώρησε στην απορρόφηση των εγχώριων εργασιών των Chase Manhattan, Credit Lyonnais Hellas και National Westminster Bank. Επίσης, εξαγόρασε τις τράπεζες Μακεδονίας – Θράκης και Χίου, τις οποίες απορρόφησε το 2000. Το 2002, η Τράπεζα Πειραιώς εξαγόρασε την ETBA Bank, την οποία απορρόφησε στα τέλη του 2003.

Το 2005, ο Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς υλοποιώντας τη στρατηγική επέκτασής του στις αγορές της Νοτιοανατολικής Ευρώπης και Ανατολικής Μεσογείου, προχώρησε στην εξαγορά της βουλγαρικής Τράπεζας Eurobank (σήμερα Piraeus Bank Bulgaria), ενισχύοντας την εκεί παρουσία του Ομίλου που ξεκίνησε το 1993, ενώ πραγματοποίησε είσοδο στις αγορές της Σερβίας με την εξαγορά της Atlas Bank (σήμερα Piraeus Bank Beograd) και της Αιγύπτου με την εξαγορά της Egyptian Commercial Bank (σήμερα Piraeus Bank Egypt). Το 2007, ο Όμιλος Πειραιώς διεύρυνε τη διεθνή παρουσία του στην Ουκρανία με την εξαγορά της International Commerce Bank (μετονομάστηκε ως Piraeus Bank ICB), ενώ στις αρχές του 2008 ξεκίνησε τη λειτουργία της στην Κύπρο η Τράπεζα Πειραιώς (Κύπρου).

Τον τελευταίο χρόνο, στο πλαίσιο της αναδιάρθρωσης του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, η Τράπεζα Πειραιώς πραγματοποίησε τέσσερις σημαντικές επιχειρηματικές κινήσεις, αναβαθμίζοντας σημαντικά τη θέση και παρουσία του Ομίλου στις τραπεζικές εργασίες στην Ελλάδα: τον Ιούλιο 2012 η Τράπεζα απέκτησε το «υγιές» τμήμα της Αγροτικής Τράπεζας, ενώ το Δεκέμβριο εξαγόρασε τη Γενική Τράπεζα. Το Μάρτιο του

---

<sup>24</sup> <http://www.geniki.gr>

2013, η Τράπεζα Πειραιώς απέκτησε τις τραπεζικές δραστηριότητες στην Ελλάδα της Τράπεζας Κύπρου, της Cyprus Popular Bank και της Ελληνικής Τράπεζας. Τέλος, τον Απρίλιο του 2013, η Τράπεζα Πειραιώς συμφώνησε στην απόκτηση της Millennium Bank Ελλάδας, η συναλλαγή ολοκληρώθηκε τον Ιούνιο 2013.

#### 4.4.2 Υπηρεσίες E – Banking

Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής της Τράπεζας Πειραιώς<sup>25</sup> ήταν πάντα μπροστά από την εποχή τους για τα δεδομένα της Ελλάδας. Συνεπώς, σήμερα περισσότερο από ποτέ, συνεχίζει ο όμιλος την ανάπτυξη των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής. Ειδικά για το Mobile Banking, το 2011 ήταν η χρονιά που λάνσαρε ένα πλήρες σετ υπηρεσιών προς ιδιώτες πελάτες, οι οποίες λειτουργούσαν μέσα από Smart Phones και δεν γίνεται αναφορά μόνο στο κλασικό Mobile Banking. Σε μερικά χρόνια, η ηλεκτρονική τραπεζική ιδιωτών σε μεγάλο βαθμό θα ταυτίζεται με το Smart Phone Banking.

Για την Τράπεζα Πειραιώς κάθε υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής απευθύνεται σε συγκεκριμένο κοινό – στόχο, έχει λιγότερες ή περισσότερες απαιτήσεις από το χρήστη της και παρουσιάζει διαφορετική ωριμότητα ανάλογα με το πότε λανσαρίστηκε. Οι παράγοντες αυτοί καθορίζουν και τη σχετική επιτυχία κάθε υπηρεσίας από την άποψη του πλήθους των πελατών που εγγράφονται σ' αυτήν και του βαθμού που αυτοί οι πελάτες την αξιοποιούν. Γενικά, δύο στους τρεις πελάτες αξιοποιούν ένα ή περισσότερα εναλλακτικά δίκτυα και μέσα από αυτά, εκτελούν σχεδόν το 60% των εγχρήματων συναλλαγών της τράπεζας.

Εξειδικεύοντας όμως ανά υπηρεσία, έχουμε τα εξής:

- Η άυλη προπληρωμένη κάρτα webuy απευθύνεται σε ανθρώπους που κάνουν αγορές μέσω Internet και αποκτάται μέσω Web Banking. Αν ο υποψήφιος κάτοχος της κάρτας δεν είναι ήδη εγγεγραμμένος στη winbank, πρέπει να το κάνει, άρα πρέπει να είναι ή να γίνει πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς. Συνεπώς η επιτυχία μετράται με βάση:

- α) Τη διείσδυση της webuy στους χρήστες winbank (σήμερα: 30% - 35%) και
- β) Τον αριθμό νέων πελατών που προσελκύει η webuy.

---

<sup>25</sup> Πηγή: Αφιέρωμα e- banking

- Το easyray.gr – που επίσης απευθύνεται σε ανθρώπους που κάνουν αγορές ή πληρωμές μέσω Internet– αφορά όλους τους καταναλωτές και όχι μόνο πελάτες της Πειραιώς, δεδομένου ότι οι πληρωμές γίνονται με πιστωτικές ή χρεωστικές κάρτες όλων των τραπεζών. Επειδή μάλιστα δεν απαιτείται εγγραφή του πληρωτή, η επιτυχία μετράται με βάση τις πληρωμές, αλλά και με βάση το συνολικό τζίρο του easyray.gr ως έμπορος που αποδέχεται πληρωμές με κάρτες (σήμερα, το easyray.gr είναι ο δεύτερος μεγαλύτερος έμπορος της Τράπεζας Πειραιώς).

- Τα μηχανήματα easyray αποτελούν το φυσικό κανάλι του easyray.gr. Ενώ επίσης απευθύνονται σε όλους τους καταναλωτές, δεν απαιτούν εξοικείωση με το Internet ή σε κάποια ιδιαίτερη τεχνολογία, αφού ο χρήστης κάνει τις πληρωμές του με μετρητά. Επειδή όμως τα περισσότερα από αυτά λειτουργούν μέσα σε καταστήματα της Τράπεζας, η επιτυχία τους μετράται με βάση το ποσοστό των συναλλαγών του καταστήματος που εκτελείται σ' αυτά. Π.χ. το 40% των πληρωμών πιστωτικών καρτών εκτελούνται στο μηχανήμα και οι υπόλοιπες στα ταμεία.

- Το Web Banking (winbank) αξιοποιείται από το 13% των ενεργών πελατών.

Πρέπει όμως να σημειωθεί ότι οι πελάτες αυτοί εκτελούν υπερπολλαπλάσιες συναλλαγές σε σχέση με τους πελάτες των παραδοσιακών δικτύων. Για παράδειγμα, περισσότερο από το 65% των πληρωμών ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ, περισσότερο από το 65% των εμβασμάτων και πάνω από 50% των χρηματιστηριακών συναλλαγών γίνονται μέσω Internet. Το πιο σημαντικό όμως είναι, ότι οι πελάτες που αξιοποιούν τα εναλλακτικά δίκτυα, είναι ίσως οι καλύτεροι πελάτες της τράπεζας. Είναι πέντε φορές πιο πιστοί, έχουν έως και τέσσερις φορές περισσότερα προϊόντα από όλους τους άλλους και διατηρούν πολλαπλάσια υπόλοιπα στα προϊόντα τους. Για το λόγο αυτό, το Customer Experience αυτών των πελατών είναι πρώτης προτεραιότητας.

Επιπλέον με την υπηρεσία E – Statements<sup>26</sup> παρέχετε πρόσβαση στο λογαριασμό της πιστωτικής κάρτας των πελατών – χρηστών σε ηλεκτρονική μορφή. Μπορούν να τον δουν μέσω winbank Web Banking όπου κι αν βρίσκονται, να τον αποθηκεύσουν με ασφάλεια ή να τον εκτυπώσουν.

Τα πλεονεκτήματα της υπηρεσίας είναι τα εξής:

- **Άμεση ενημέρωση από παντού και δωρεάν**

---

<sup>26</sup> <http://www.piraeusbank.gr>

Με την ενεργοποίηση της υπηρεσίας E – Statements, ο λογαριασμός της πιστωτικής κάρτας εκδίδεται πλέον μόνο σε ηλεκτρονική μορφή (E – Statements). Κάθε E – Statements περιέχει τις ίδιες πληροφορίες με το φυσικό αντίγραφο του λογαριασμού. Όταν εκδίδεται νέος λογαριασμός, η υπηρεσία E – Statements ειδοποιεί χωρίς χρέωση μέσω E – mail ή SMS.

- **Εύκολη οργάνωση**

Κάθε E – Statements είναι ένα ηλεκτρονικό αρχείο σε μορφή pdf. Μπορεί να εκτυπωθεί ή/και να το αποθηκευθεί στον υπολογιστή ή σε φορητή συσκευή αποθήκευσης ηλεκτρονικών αρχείων, όπως CD, USB Stick (Flash Memory) ή σε εξωτερικό «σκλήρο» δίσκο. Τα E – Statements είναι εύκολο να ταξινομηθούν και δύσκολο να χαθούν. Ωστόσο, ακόμη κι αν κατά λάθος χαθούν, μπορούν να το ανακτηθούν. Στο Ιστορικό του winbank Web Banking υπάρχει πρόσβαση στα E – Statements των τελευταίων 24 μηνών.

- **Ασφάλεια**

Αντίθετα από τα φυσικά αντίγραφα του λογαριασμού της πιστωτικής κάρτας, τα E – Statements δεν γίνεται να παραπέσουν, να χαθούν ή να καταλήξουν σε ξένα χέρια. Μόνο ο χρήστης έχει πρόσβαση σε αυτά μέσω winbank Web Banking. Επομένως, δεν κινδυνεύει να υποκλέγουν τα προσωπικά του και τραπεζικά δεδομένα. Επιπλέον, όλες οι πληροφορίες μεταφέρονται κρυπτογραφημένες. Για μεγαλύτερη ασφάλεια, η ειδοποίηση για την έκδοση νέου λογαριασμού που λαμβάνει ο κάθε χρήστης μέσω E – mail ή SMS δεν περιλαμβάνει τις συναλλαγές, ούτε τον πλήρη αριθμό της κάρτας του.

- **Ηλεκτρονικά και οικολογικά**

Αντικαθιστώντας τα φυσικά με ηλεκτρονικά αντίγραφα, προστατεύετε το περιβάλλον. Με την εξοικονόμηση χαρτιού που επιτυγχάνεται, περιορίζονται οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις από την παραγωγή του: κοπή δέντρων, κατανάλωση ενέργειας και νερού.

Επίσης μέσω της υπηρεσίας winbank alerts η Τράπεζα Πειραιώς ειδοποιεί τους χρήστες με SMS, E – mail ή τηλεφωνική κλήση για κινήσεις στο λογαριασμό τους, τις κάρτες ή το χρηματιστηριακό χαρτοφυλάκιό τους τη στιγμή που αυτές συμβαίνουν. Υπενθυμίζει προγραμματισμένες πληρωμές τους και στέλνει ενημερώσεις σχετικά με συγκεκριμένες μεταβολές στο χαρτοφυλάκιό τους, που αυτοί ορίζουν. Ρυθμίζεται εύκολα, σύμφωνα με τις προτιμήσεις των χρηστών.



## 4.5 Ασφάλεια και Κίνδυνοι Ηλεκτρονικών Τραπεζικών Συναλλαγών

### 4.5.1 E – Banking και Ασφάλεια Ηλεκτρονικών Τραπεζικών Συναλλαγών<sup>27</sup>

Όσον αφορά στην ασφάλεια των συναλλαγών οι τράπεζες έχουν λάβει μέτρα τόσο για τους πελάτες όσο και για τις ίδιες τις τράπεζες. Εκτός από τις αγορές στο Internet μέσω πιστωτικών καρτών, η χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών, ή αλλιώς E – Banking, μπορούν να κάνουν την ζωή πολύ εύκολη, ειδικά όταν πρόκειται για τυπικές πληρωμές τηλεφωνικών λογαριασμών, ασφαλιστικών εισφορών, κτλ. Πόσο ασφαλείς είναι όμως, οι υπηρεσίες E – Banking και πόσο διαφέρουν από την χρήση πιστωτικών καρτών στο Internet.

Στην περίπτωση του E – Banking τα πράγματα είναι κάπως πιο περίπλοκα στο θέμα της εταιρικής/τραπεζικής ευθύνης, αλλά εδώ υπάρχει σαφώς αυστηρότερος έλεγχος από την ίδια την τράπεζα σε ότι αφορά το επίπεδο ασφαλείας των συναλλαγών, σε σχέση με την αντίστοιχη ηλεκτρονική χρήση των πιστωτικών καρτών. Πρακτικά, η τράπεζα επιβάλλει μια σειρά πρόσθετων μηχανισμών ασφαλείας που δεν υπάρχουν στην περίπτωση των πιστωτικών καρτών, πράγμα που κάνει το σύστημα ουσιαστικά απαραβίαστο αν η χρήση των μηχανισμών αυτών είναι σωστή από την πλευρά του πελάτη (π.χ. χρήση λίστας κωδικών TAN, Transaction Authorization Numbers – Αριθμοί Εξουσιοδότησης Συναλλαγής).

Παρόλα αυτά, αν ο πελάτης – χρήστης κατά λάθος καταστεί θύμα απάτης από websites παραποίησης ταυτότητας, δηλαδή δώσει τα στοιχεία του σε κόμβο που προσποιείται ότι είναι αυτός της τράπεζας, η ίδια η τράπεζα λέει ότι εφόσον έχει ενημερώσει σχετικά τον πελάτη της και αυτός έκανε κάτι εκτός του δικού της δικτύου, δεν φέρει καμία απολύτως ευθύνη (εδώ δεν ισχύει η αρχή της απόδειξης της μη-εντιμότητας όπως για τις πιστωτικές κάρτες). Μάλιστα, στους όρους χρήσης της λίστας κωδικών TAN γνωστής τράπεζας αναφέρεται ρητά ότι:

*"...Κανένας άλλος δεν πρέπει να γνωρίζει τους αριθμούς TAN. Η τράπεζα δεν φέρει καμία ευθύνη, για συναλλαγές που έγιναν από άλλο πρόσωπο, παρά τη θέλησή σας, σε περίπτωση απώλειας ή διαρροής αριθμών TAN..."*

Με άλλα λόγια, η τράπεζα καλύπτει το δικό της μερίδιο της ευθύνης με την προσφορά αυτού του πρόσθετου (υποχρεωτικού) μέτρου ασφαλείας, αλλά έγκειται στον

---

<sup>27</sup> <http://thezocalo.blogspot.gr/2007/05/e-banking.html>

ίδιο τον χρήστη να διαφυλάξει την σωστή εφαρμογή του. Θα πρέπει πάντως να σημειωθεί πως σήμερα το επίπεδο κατάρτισης του προσωπικού των τραπεζών και αντίστοιχα της ενημέρωσης των πελατών τους σχετικά με την διάθεση και χρήση των νέων συσκευών παραγωγής κωδικών TAN μιας χρήσης, είναι τουλάχιστον τραγική. Για παράδειγμα, η προμήθεια των αντίστοιχων συσκευών TAN χρεώνεται στον πελάτη ως πρόσθετη προαιρετική υπηρεσία (όπως δηλαδή οι πιστωτικές κάρτες), χωρίς όμως να παρέχεται μαζί αναλυτικό ούτε εγχειρίδιο οδηγιών, ούτε οι αναλυτικές τεχνικές προδιαγραφές, ούτε καν οι αναλυτικοί όροι χρήσης όπου καθορίζονται τα όρια ευθύνης του κάθε μέρους (της τράπεζας και του πελάτη).

Αυτό ίσως να οφείλεται στο γεγονός ότι η διάδοση και η χρήση παρόμοιων διαδικασιών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι ακόμη πολύ πρώιμη στην Ελλάδα, με αποτέλεσμα το αντίστοιχο ενδιαφέρον να είναι περιορισμένο, τόσο από την μεριά των πελατών, που συνήθως δεν επιδιώκουν περαιτέρω ενημέρωση, όσο και από την ίδια την τράπεζα, που δεν θέλει να επωμιστεί το βάρος και το κόστος της εκπαίδευσης των πελατών σε αυτά τα νέα συστήματα.

#### **4.5.1.1 Κωδικοί TAN – Χρησιμότητα και Τρόπος Λειτουργίας**

Εδώ θα πρέπει να αναφερθούν μερικά πράγματα σχετικά με τον λόγο για τον οποίο οι κωδικοί TAN<sup>28</sup> είναι πλέον απαραίτητοι σε κάθε συναλλαγή E – Banking. Αντίθετα με τις πιστωτικές κάρτες, στο E – Banking η κάθε τράπεζα έχει τον απόλυτο έλεγχο της πολιτικής και των μηχανισμών ασφάλειας που επιθυμεί να εφαρμόσει. Έτσι, μπορεί να επιβάλλει την εξουσιοδότηση κάθε χρηματικής συναλλαγής ξεχωριστά με ειδικό κωδικό μιας χρήσης. Αυτό στην πράξη γίνεται με την χορήγηση λίστας πρόσθετων κωδικών εξουσιοδότησης στους πελάτες του E – Banking, κάτι σαν password μιας χρήσης προσωπικά σε κάθε πιστοποιημένο πελάτη της.

Το πλεονέκτημα των κωδικών TAN είναι ότι εν γένει, πρόκειται για κωδικούς οι οποίοι δεν αποθηκεύονται πουθενά στο σύστημα του χρήστη – πελάτη αλλά αντίθετα βρίσκονται σε τυπωμένη μορφή, άρα είναι αδύνατο να υποκλαπούν ηλεκτρονικά από το σύστημά του. Αντίστοιχα, στο σύστημα E – Banking της τράπεζας όπου τηρούνται αντίγραφα των κωδικών αυτών για αντιπαραβολή, υπάρχουν τα κατάλληλα μέτρα

---

<sup>28</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/Transaction\\_authentication\\_number](http://en.wikipedia.org/wiki/Transaction_authentication_number)

εξασφάλισης της εμπιστευτικότητας σε πολύ υψηλό επίπεδο, ώστε αντίστοιχα η κλοπή τους, φυσική ή ηλεκτρονική, να είναι ουσιαστικά ανέφικτη.

Κατά συνέπεια, ακόμα και αν ο κύριος κωδικός (username/password) του χρήστη – πελάτη παραβιαστεί και κάποιος τρίτος αποκτήσει πρόσβαση στον λογαριασμό E – Banking, δεν μπορεί να κάνει καμία χρηματική συναλλαγή αφού δεν διαθέτει αντίστοιχους έγκυρους κωδικούς TAN. Η λογική της λειτουργίας των κωδικών TAN βασίζονται στην ιδέα της κρυπτογράφησης μέσω κωδικοβιβλίων (codebooks) μιας χρήσης ή αλλιώς συστημάτων one-time-pads, τα οποία είναι τα μόνα μοντέλα κρυπτογράφησης των οποίων το απαραβίαστο εξασφαλίζεται 100% και αποδεικνύεται θεωρητικά. Γι' αυτό άλλωστε χρησιμοποιούνται ακόμη και σήμερα σε μερικούς τύπους στρατιωτικών επικοινωνιών (συστήματα χαμηλού ρυθμού μετάδοσης).

Στην περίπτωση των κωδικών TAN, τα κωδικοβιβλία δεν χρησιμοποιούνται για κρυπτογράφηση αλλά απλώς για την χορήγηση κωδικών γνησιότητας. Αυτή η μορφή αναφέρεται συχνά ως Κωδικός Αυθεντικοποίησης Μηνύματος (Message Authentication Code – MAC), ο οποίος συνοδεύει κάθε μήνυμα και χρησιμοποιείται για την διάκριση των γνήσιων από τα πλαστά μηνύματα. Για να εξασφαλιστεί η κρυπτασφάλεια των "γνήσιων" κωδικών, υπάρχει μια κοινή λίστα μυστικών κωδικών στα δύο άκρα της επικοινωνίας, δηλαδή ένα κωδικοβιβλίο με κωδικούς μιας χρήσης, τους οποίους χρησιμοποιούν και διασταυρώνουν για τον έλεγχο κάθε μηνύματος.

Εντούτοις, το βασικό πρόβλημα είναι η μεταφορά και αποθήκευση των αντίστοιχων κωδικοβιβλίων με ασφαλή τρόπο και στα δύο μέρη που επικοινωνούν. Στους κωδικούς TAN αυτό εξασφαλίζεται από την ίδια την τράπεζα, απαιτώντας την προσωπική ταυτοποίηση και παράδοση της λίστας TAN στον ίδιο τον πελάτη αυτοπροσώπως, και μάλιστα σε μορφή εν γένει μη – αποθηκεύσιμη στον Η/Υ του. Όμως η διαδικασία έκδοσης και προσωπικής παραλαβής της λίστας TAN είναι συχνά χρονοβόρα και δυσχερής, μια και ακυρώνει μέρος της ίδιας της έννοιας του E – Banking.

Για την εξασφάλιση της κρυπτασφάλειας του συστήματος των MAC και ταυτόχρονα την άμεση συσχέτισή τους με το ίδιο το περιεχόμενο του μηνύματος, συχνά εφαρμόζονται δύο πρόσθετα στάδια επεξεργασίας και ένα μοναδικό μυστικό κλειδί, έτσι ώστε να μην χρειάζεται η χρήση ειδικού κωδικοβιβλίου όπως προβλέπει το αρχικό μοντέλο των one-time-pads. Συγκεκριμένα, το περιεχόμενο του μηνύματος περνά μέσα από μια διαδικασία επεξεργασίας που ονομάζεται Συνάρτηση Κατακερματισμού «Μη Αντιστρέψιμη» ή «Μιας Κατεύθυνσης» (One – Way Hashing Function). Η διαδικασία

αυτή αντιστοιχεί το σύνολο των δεδομένων του μηνύματος σε έναν μοναδικό κωδικό αναγνώρισης συγκεκριμένου μεγέθους (π.χ. 128 ή 256 bits), από τον οποίο δεν μπορεί να εξαχθεί το περιεχόμενο του αρχικού μηνύματος με κανέναν τρόπο λόγω των μαθηματικών ιδιοτήτων της συγκεκριμένης συνάρτησης.

Επιπλέον, είναι σχεδόν αδύνατο η συνάρτηση αυτή να δημιουργήσει τον ίδιο κωδικό αναγνώρισης για δύο διαφορετικά μηνύματα. Στη συνέχεια, ο κωδικός αυτός κρυπτογραφείται με το μοναδικό μυστικό κλειδί κρυπτογράφησης πριν μεταδοθεί στο κανάλι μετάδοσης. Η διαδικασία ονομάζεται Keyed – HMAC (Hashed Message Authentication Code with Key) και ουσιαστικά κάνει περιττή την χρήση ειδικών κωδικοβιβλίων τύπου one-time-pad για αυτό το σκοπό, διατηρώντας εξαιρετικά μικρή θεωρητικά (αλλά όχι αδύνατη πλέον, όπως στο one-time-pad) την πιθανότητα παραβίασης της κρυπτασφάλειας του συστήματος. Με το σύστημα των keyed-HMAC εξασφαλίζεται ότι:

(α) Κανένας δεν μπορεί να "πειράξει" το αρχικό μήνυμα χωρίς να ακυρώσει το συγκεκριμένο κωδικό αυθεντικοποίησης του μηνύματος και

(β) Ότι κανένας άλλος δεν μπορεί να παράγει γνήσιους κωδικούς αυθεντικοποίησης εφόσον δεν διαθέτει το αντίστοιχο μυστικό κλειδί.

Στην πράξη, το μοντέλο αυτό εφαρμόζεται στις επικοινωνίες σαν ένας εύκολη και γρήγορη εναλλακτική λύση έναντι της εφαρμογής των πιο πολύπλοκων και εξειδικευμένων μοντέλων ψηφιακών υπογραφών (Digital Signatures).

#### 4.5.1.2 Συσκευές Δημιουργίας Κωδικών TAN

Σε αναλογία με την εφαρμογή των keyed – HMAC για την αντικατάσταση των κωδικοβιβλίων, υπάρχουν τρόποι να αντικατασταθεί η εκτυπωμένη λίστα TAN με αντίστοιχη συσκευή παραγωγής μεμονωμένων κωδικών από τον ίδιο τον πελάτη, πάντα Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (E – Banking) απομονωμένη από τον Η/Υ τον οποίο χρησιμοποιεί για την πρόσβαση στο σύστημα E – Banking, και φυσικά σε συσχέτιση με αντίστοιχο μηχανισμό διασταύρωσής τους από το σύστημα της τράπεζας. Πρακτικά αυτό υλοποιείται με ένα συνδυασμό τριών πραγμάτων:

1. Μια γεννήτρια ψευδοτυχαίων αριθμών (PRNG)
2. Ένα κύκλωμα χρονισμού υψηλής ακρίβειας (CLOCK)



### 3. Ένα μυστικό ηλεκτρονικό κλειδί της τράπεζας (KEY)

Ο ακριβής τρόπος λειτουργίας είναι αρκετά πολύπλοκος για να εξηγηθεί πλήρως σε κάποιον μη-ειδικό, αλλά η βασική διαδικασία είναι η εξής:

Η γεννήτρια PRNG χρειάζεται έναν αρχικό κωδικό για να ξεκινήσει και στην συνέχεια μπορεί να παράγει αριθμούς οι οποίοι είναι "επαρκώς τυχαίοι" ώστε να μην είναι προβλέψιμοι με κανέναν τρόπο αν κάποιος δεν γνωρίζει τον κωδικό αρχικοποίησης. Αυτό είναι αρμοδιότητα της τράπεζας, δηλαδή να αρχικοποιεί τις συσκευές αυτές έτσι ώστε να μπορεί να "αναπαράγει" μόνο η ίδια την ακολουθία των αριθμών αυτών.

Επιπλέον, το κύκλωμα CLOCK μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να αρχικοποιεί και πάλι την συσκευή σε τακτά χρονικά διαστήματα, τα οποία επίσης γνωρίζει η τράπεζα χωρίς να χρειάζεται περαιτέρω επικοινωνία ή σύνδεση με την συσκευή του πελάτη. Αυτό γιατί αρκεί απλά το CLOCK ή "ρολόι" της συσκευής TAN να είναι συγχρονισμένο με αυτό του συστήματος της τράπεζας. Για το λόγο αυτό το κύκλωμα CLOCK της κάθε συσκευής TAN πρέπει να είναι υψηλής πιστότητας, με ελάχιστη απόκλιση (π.χ. 60 δευτερόλεπτα max) στη διάρκεια ζωής της συσκευής (π.χ. 3 χρόνια).

Με τους δύο παραπάνω μηχανισμούς, δηλαδή τον κωδικό αρχικοποίησης του κυκλώματος PRNG και το κύκλωμα CLOCK για την περιοδική επανα-αρχικοποίηση, η συσκευή TAN μπορεί να παράγει πλέον τυχαίους κωδικούς TAN, προβλέψιμους μόνο από το αντίστοιχο σύστημα της ίδιας της τράπεζας.

Όμως, η τράπεζα πρέπει σαν πρόσθετο μέτρο ασφάλειας να μπορεί να ελέγχει την γνησιότητα των κωδικών TAN που εισάγει ο χρήστης – πελάτης της, για να αποκλειστεί η περίπτωση κάποιος να "ανακαλύψει" τις λεπτομέρειες σχεδίασης και αρχικοποίησης των κυκλωμάτων PRNG και CLOCK της συσκευής TAN και να κατασκευάσει μια δική του, μη – πιστοποιημένη συσκευή για την παραγωγή ψευδών αλλά επαληθεύσιμων κωδικών.

Για το λόγο αυτό, το αποτέλεσμα των PRNG/CLOCK συνδυάζεται με το τρίτο στοιχείο του μηχανισμού, δηλαδή ένα μυστικό κλειδί KEY, οποίο γνωρίζει μόνο η τράπεζα και Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (E – Banking) το οποίο είναι αποθηκευμένο μέσα στη συσκευή TAN, χωρίς να υπάρχει πρόσβαση σε αυτό από τον χρήστη – πελάτη.

Σε μερικές περιπτώσεις στην παραπάνω διαδικασία υπάρχει και μια δεύτερη φάση, η οποία περιλαμβάνει την παραγωγή ενός πρόσθετου μικρότερου κωδικού ελέγχου (CHECK) μετά από κάθε κωδικό TAN. Αυτό γίνεται για να ενημερώσει τον χρήστη



πελάτη για την επιτυχημένη και έγκυρη ολοκλήρωση της συναλλαγής στο σύστημα E – Banking της τράπεζας. Με άλλα λόγια, ο πελάτης είναι αυτός που τώρα συγκρίνει τον κωδικό ελέγχου CHECK που επιστρέφει το σύστημα E – Banking της τράπεζας για να διαπιστώσει ότι όλα πήγαν καλά.

Τέλος, για την εξασφάλιση της ίδιας της συσκευής υπάρχει εσωτερικά φυσικός μηχανισμός "αυτοκαταστροφής" της συσκευής TAN σε περίπτωση που παραβιαστεί με φυσικό τρόπο. Αν δηλαδή κάποιος επιχειρήσει να την ανοίξει για να διαβάσει τα αντίστοιχα ηλεκτρονικά κυκλώματα, οι σημαντικές πληροφορίες (π.χ. KEY) διαγράφονται αυτόματα και μόνιμα από την συσκευή TAN, ώστε η ανάκτησή τους να είναι αδύνατη.

Επιπλέον, ως μέρος των παραπάνω μηχανισμών, η τράπεζα αναγνωρίζει κάθε μεμονωμένη συσκευή TAN με έναν μοναδικό σειριακό αριθμό, που βρίσκεται στο πίσω μέρος της, και που δεσμεύει τη συγκεκριμένη συσκευή με τον λογαριασμό του αντίστοιχου πελάτη – χρήστη.

#### **4.5.1.3 Πρακτική Χρήση και Περιορισμοί Κωδικών TAN**

Σήμερα, οι συσκευές TAN που διατίθενται από τις ελληνικές τράπεζες ενσωματώνουν τους παραπάνω βασικούς μηχανισμούς με κατάλληλο τρόπο, όχι πάντα ταυτόσημο. Για παράδειγμα, σε κάποιες περιπτώσεις οι συσκευές TAN παράγουν κωδικούς μιας χρήσης μόνο μετά από αίτημα του χρήστη (πάτημα ενός ενσωματωμένου πλήκτρου), ενώ άλλες παράγουν συνεχώς κωδικούς οι οποίοι ανανεώνονται αυτόματα κάθε 60 δευτερόλεπτα, είτε χρησιμοποιούνται είτε όχι.

Γενικά δεν υπάρχει διαφορά στο επίπεδο ασφάλειας που προσφέρουν, όμως οι ίδιες οι συσκευές TAN έχουν ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (ή αντίστοιχα πλήθος παραγόμενων κωδικών) ασφαλούς χρήσης, πέρα από το οποίο η τυχαία εφαρμογή τους δεν θεωρείται πλέον εξασφαλισμένη. Συνήθως το διάστημα αυτό είναι 3 χρόνια ή 2 εκατομμύρια κωδικοί TAN. Σε αυτή την περίπτωση, η συσκευή είτε αντικαθίσταται με νέα είτε αρχικοποιείται.

#### **4.5.2 Ασπίδα Προστασίας από την Τράπεζα**

1. Αναγνωρίζει τους χρήστες με τη χρήση προσωπικών κωδικών πρόσβασης

- Η Τράπεζα εκδίδει προσωπικούς κωδικούς για την πρόσβασή στο Internet Banking, οι οποίοι μπορούν να αλλάξθούν όσο συχνά το επιθυμεί ο πελάτης. Οι κωδικοί αυτοί απαιτούνται για την ταυτοποίησή από τα συστήματα της Τράπεζας.

- Για ορισμένες συναλλαγές οι Τράπεζες χρησιμοποιούν επιπρόσθετες δικλίδες ασφαλείας (π.χ. πρόσθετοι κωδικοί μιας χρήσης, ψηφιακά πιστοποιητικά).

2. Εξασφαλίζουν το απόρρητο κατά τη μεταφορά δεδομένων

- Το απόρρητο των πληροφοριών που ανταλλάσσεται με την Τράπεζα, από την αρχή μέχρι το τέλος της σύνδεσής, διασφαλίζεται με το πιο σύγχρονο πρωτόκολλο κρυπτογράφησης (SSL 128 – bit encryption).

3. Ελέγχουν τη πρόσβαση στα συστήματά τους.

- Η πρόσβαση στα συστήματα των Τραπεζών ελέγχεται με χρήση πολλαπλών φίλτρων ελέγχου πρόσβασης (π.χ. Firewall) όλο το 24ωρο.

4. Λαμβάνουν επιπρόσθετα μέτρα.

- Αποσυνδέουν αυτόματα τους χρήστες από την υπηρεσία, αν υπάρξει αδράνεια μεγαλύτερη από το προκαθορισμένο χρονικό διάστημα που ορίζει η κάθε Τράπεζα.

- «Κλειδώνουν» την πρόσβασή, μετά από έναν ορισμένο αριθμό λανθασμένων καταχωρίσεων των προσωπικών κωδικών.

Ειδικά για τους εταιρικούς χρήστες προβλέπονται επιπλέον δικαιώματα χρήσης όπως:

- «Διπλή» υπογραφή ανά συναλλαγή.
- Διαφορετικά χρηματικά όρια ανά συναλλαγή.
- Διαφορετικά εγκριτικά επίπεδα ή επίπεδα πρόσβασης.
- Καθορισμός «Διαχειριστή» ο οποίος ελέγχει και παρακολουθεί τις κινήσεις που διενεργούνται από τους άλλους χρήστες της εταιρίας.

Ενδεικτικά αναφέρονται τα μέτρα που λαμβάνει η Τράπεζα έτσι ώστε να προστατεύσει τις ηλεκτρονικές σας συναλλαγές:

- Ταυτοποίηση Τράπεζας.
- Ταυτοποίηση Χρήστη.
- Εξασφάλιση της μεταφοράς δεδομένων.

- Ελεγχόμενη πρόσβαση στα συστήματα της τράπεζας.
- Αυτόματη Αποσύνδεση Χρήστη.
- Υποχρεωτική Αλλαγή Κωδικών.
- Μπλοκάρισμα Κωδικών.
- Μπλοκάρισμα Πρόσβασης και μείωση ορίου συναλλαγών.
- Εισαγωγή εισόδου.
- Συμβουλές για ασφαλούς On – Line συναλλαγές (Β. Γ. ΑΓΓΕΛΗΣ, 2005).

#### 4.6 Απειλές και Κίνδυνοι από τη Χρήση του Ε – Banking

Αν και οι ηλεκτρονικές επιθέσεις δεν αποτελούν νέο φαινόμενο, η συχνότητά τους τα τελευταία χρόνια αυξάνεται, αφού όλο και περισσότερες τράπεζες παρέχουν στους πελάτες τους On – Line υπηρεσίες. Η αύξηση αυτή δεν είναι τεράστια, εντούτοις όμως αποτελεί ένα ανησυχητικό φαινόμενο μια και πολλοί θεωρούν τις οικονομικές πληροφορίες που τους αφορούν άκρως απόρρητες και διατηρούν μια επιφυλακτική στάση απέναντι σε διαδικασίες που τις καθιστούν ευάλωτες στο ευρύ κοινό, όπως το Ε – Banking.

Στοιχεία για το ηλεκτρονικό έγκλημα δεν κοινοποιούνται δημοσίως, αλλά υπολογίζεται ότι στις Η.Π.Α. χάνονται ετησίως περίπου 11 δισεκατομμύρια δολάρια από εταιρείες και καταναλωτές λόγω αυτής της μορφής εγκλήματος. Το μεγαλύτερο μέρος προέρχεται από οικονομικά ιδρύματα. Μάλιστα το μεγαλύτερο μέρος των ζημιών δεν προκύπτει από τις κλοπές χρημάτων, αλλά από έξοδα που κάνουν οι εταιρείες μετά από τέτοιου είδους επιθέσεις, προκειμένου να διασφαλίσουν τα συστήματά τους ώστε να μην ξανασυμβούν.

Ειδικοί σε θέματα ασφάλειας έχουν υπολογίσει ότι μια τράπεζα μπορεί να ξοδέψει μέχρι και 1 εκατομμύριο δολάρια σε εξοπλισμό και συμβούλους ασφάλειας προκειμένου να διορθώσει τις ατέλειες και να κλείσει τις «τρύπες» που υπάρχουν στο σύστημά της (Μ. ΓΕΩΡΓΙΑΔΟΥ, Α. ΖΙΑΖΙΑΣ, 2007). Το πρόβλημα πάντως δεν προβάλλεται στις πλήρεις του διαστάσεις για ευνόητους λόγους. Οι μεγαλύτερες και εντυπωσιακότερες επιθέσεις είναι αυτές που θα δοθούν στη δημοσιότητα, οι υπόλοιπες και περισσότερες, κρατούνται κρυφές. Οι επίδοξοι εισβολείς έχουν πολλούς τρόπους πάντως να επιτύχουν τους σκοπούς τους. Παρά τις οποιεσδήποτε τεχνικές αδυναμίες των συστημάτων για On – Line Banking, οι μεγαλύτεροι κίνδυνοι προέρχονται από τον ανθρώπινο παράγοντα.

Έρευνες που έχουν γίνει από ειδικούς σε θέματα ασφάλειας αποδεικνύουν ότι στις περισσότερες περιπτώσεις επιθέσεων, οι εισβολείς είχαν την εκούσια ή ακούσια βοήθεια και κάποιου που εργαζόταν στην τράπεζα. Και χωρίς τη βοήθεια εκ των έσω, πάντως, οι εισβολείς μπορούν να εκμεταλλευτούν την πρόσβαση που έχουν οι πελάτες της τράπεζας από το σπίτι τους, οι περισσότεροι από τους οποίους δεν χρησιμοποιούν λογισμικό για ασφάλεια. Οι άνθρωποι αυτοί αποτελούν τους πιο προκλητικούς στόχους, μια και δεν έχουν συνείδηση του μεγέθους της ζημιάς που μπορούν να κάνουν ανοίγοντας απλά μια επισύναψη στο ηλεκτρονικό τους ταχυδρομείο ή ακολουθώντας ένα σύνδεσμο (link).

Οι απλοί χρήστες πέφτουν πολύ εύκολα θύματα προγραμμάτων που υποτίθεται ότι κάνουν κάτι χρήσιμο για αυτούς, αλλά στην πραγματικότητα ανοίγουν «τρύπες» ασφάλειας στο σύστημα επιτρέποντας σε μη εξουσιοδοτημένους χρήστες (hackers), να έχουν πρόσβαση σε αυτό (Μ. ΓΕΩΡΓΙΑΔΟΥ, Α. ΖΙΑΖΙΑΣ, 2007).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup>

---

### 5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

#### 5.1 Εισαγωγή

Σε αυτό το τελευταίο κεφάλαιο γίνεται μία ανακεφαλαίωση των στοιχείων που προκύπτουν συνολικά από τη διεξαγωγή της πτυχιακής εργασίας, της οποίας το περιεχόμενο σχετίζεται με τις εναλλακτικές μορφές τραπεζικής εξυπηρέτησης και κατ' επέκταση με τη διάδοση – αφομοίωση του «Electronic Banking», που πραγματοποιείται νομοτελειακά μέσα σε μια νέα αγορά διεξαγωγής των τραπεζικών εργασιών και καθιερώνει νέες συνθήκες και καταστάσεις για τις οποίες δεν υπάρχει κάποιο ανάλογο ιστορικό προηγούμενο.

Η πραγματικότητα αυτή, σηματοδοτεί ασφαλώς το άνοιγμα νέων ευκαιριών για τις τράπεζες (διεθνοποίηση των αγορών, διεύρυνση του φάσματος των παρεχομένων προϊόντων κλπ), αλλά ταυτόχρονα διαμορφώνει και ένα καθεστώς νέων απειλών, πολύ πιο σοβαρών και καταστροφικών από εκείνες που αντιμετώπιζαν προηγούμενα. Υπάρχει επομένως ένα πολύ σημαντικό ζήτημα προσαρμογής των τραπεζών, στις νέες συνθήκες και καταστάσεις που επέβαλε διεθνώς η επαναστατική καθιέρωση του «E – Banking».

#### 5.2 Γενικά Συμπεράσματα

Γενικότερα οι συνήθειες και ο τρόπος ζωής των ανθρώπων έχουν αλλάξει από τη στιγμή που εισέβαλε το διαδίκτυο στην καθημερινή τους ζωή. Πλέον υπάρχει η δυνατότητα κάθε ατόμου να επικοινωνήσει άμεσα με οποιονδήποτε και οπουδήποτε, να αναζητήσει, να συγκρίνει ακόμα και να αγοράσει οποιοδήποτε προϊόν επιθυμεί χωρίς να είναι αναγκαία η φυσική του παρουσία στο κατάστημα. Οι περισσότεροι πλέον έχουν καταλάβει το ρόλο που θα παίξει το διαδίκτυο στο εγγύς μέλλον. Δεν είναι τυχαίο ότι έχουν αρχίσει να γίνονται ξεχωριστά μαθήματα στα σχολεία για τη χρήση του διαδικτύου. Τα συνεχή σεμινάρια σχετικά με το διαδίκτυο που διοργανώνονται από διάφορους κυβερνητικούς και μη φορείς είναι κάτι που πρέπει να επισημανθεί.

Όλα αυτά έχουν ως κύριο σκοπό την εξοικείωση των ανθρώπων με το Internet αλλά και τη διαμόρφωση ενός κρίσιμου πλήθους χρηστών στο οποίο θα αναφέρονται οι



προσφερόμενες διαδικτυακές υπηρεσίες. Με την πάροδο του χρόνου αυτό το πλήθος όλο και θα μεγαλώνει.

Ο χρηματοπιστωτικός τομέας, όντας ένας από τους πιο δραστήριους τομείς στο χώρο των τεχνολογικών καινοτομιών, δεν θα μπορούσε να μείνει αμέτοχος σε αυτή την ψηφιακή επανάσταση. Ο κύριος στόχος των τραπεζικών ιδρυμάτων αλλά και των επιχειρήσεων είναι η μεγιστοποίηση των κερδών τους. Για να επιτύχουν αυτό το σκοπό πρέπει να δημιουργήσουν οικονομίες κλίμακας σε σχέση με τους ανταγωνιστές τους, να μειώσουν το κόστος και κυρίως το λειτουργικό τους κόστος, να κάνουν αποδοτικότερες και αποτελεσματικότερες τις εργασίες τους και τέλος να βελτιώσουν το επίπεδο εξυπηρέτησης των πελατών τους.

Προς αυτή την κατεύθυνση κινούνται και όλες οι στρατηγικές που επιλέγει να κάνει το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα. Τα δεδομένα πλέον με την ψηφιακή επανάσταση έχουν αλλάξει. Η τεχνολογία δεν χαράσσει την στρατηγική της τράπεζας αλλά η τραπεζική στρατηγική στηρίζεται και χρησιμοποιεί την τεχνολογία και τις τεχνολογικές καινοτομίες. Από τα τραπεζικά ιδρύματα γίνονται όλες οι απαραίτητες ενέργειες αυτοματοποίησης των εργασιών.

Η Ηλεκτρονική Τραπεζική είναι πλέον γεγονός. Τα ATMs, το Phone Banking, το Mobile Banking, το Internet Banking και όλα τα άλλα είδη του E – Banking βοήθησαν, έτσι ώστε να μπορούν τα προϊόντα και οι υπηρεσίες να διοχετεύονται στους πελάτες πιο εύκολα και πιο φθηνά για τις τράπεζες. Βέβαια οι τράπεζες δεν έμειναν μόνο στα κανάλια διανομής αλλά ανέπτυξαν και νέες υπηρεσίες και προϊόντα με σκοπό να ενισχύσουν την ηλεκτρονική τραπεζική.

Είναι γεγονός ότι το διαδίκτυο έχει ανοίξει νέους ορίζοντες όσον αφορά τις τραπεζικές συναλλαγές και εργασίες. Η αποδοχή και χρήση του Internet Banking ολοένα και αυξάνεται και ειδικά στους δύσκολους καιρούς που ζούμε, το E – Banking προσφέρει μια εναλλακτική πρόταση εξοικονόμησης χρόνου και χρήματος για απλούς πολίτες, επιχειρήσεις αλλά και για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Χρηματιστηριακές πράξεις και μεταφορές κεφαλαίων μπορούν να γίνουν με το πάτημα ενός μόνο κουμπιού μέσω του διαδικτύου.

### 5.3 Ειδικά συμπεράσματα

Ειδικότερα ο τραπεζικός κλάδος, λειτουργώντας σε συνθήκες έντονου ανταγωνισμού, παρακολουθεί τις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις, αναζητεί τις ευκαιρίες σε αυτές και ενσωματώνει τις εφαρμογές. Ιδιαίτερη επίδραση ασκούν οι εφαρμογές της πληροφορικής που οδηγούν τις τραπεζικές εργασίες στην αυτοματοποίηση. Τις Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ATM) πλαισίωσαν την τελευταία δεκαετία οι τηλεφωνικές συναλλαγές και στη συνέχεια οι συναλλαγές μέσω διαδικτύου, κινητού τηλεφώνου και περιπτέρου, ενώ αναμένεται και η περαιτέρω αξιοποίηση της αμφίδρομης τηλεόρασης.

Στην Ελλάδα, αν και ο βαθμός διείσδυσης των νέων τεχνολογιών και του internet στις επιχειρήσεις προσεγγίζει τον αντίστοιχο ευρωπαϊκό, σε ιδιωτικό επίπεδο υπολείπεται σημαντικά. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό κυρίως με την προτίμηση των Ελλήνων στη χρησιμοποίηση μετρητών για τις συναλλαγές τους, την ανασφάλειά τους για το νέο μέσο και την ελλιπή προώθησή του από τις ίδιες τις τράπεζες, περιορίζει σημαντικά τον αριθμό των πελατών που εγγράφονται χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής και πραγματοποιούν On – Line τραπεζικές συναλλαγές.

Η είσοδος της τεχνολογίας του internet στον επιχειρηματικό κόσμο δημιούργησε νέα δεδομένα και άλλαξε την παραδοσιακή μορφή του τραπεζικού κλάδου. Οι τράπεζες βρέθηκαν σε μια συνεχή φάση μετασχηματισμού και επανασχεδιασμού του μοντέλου λειτουργίας τους για την έγκαιρη ενσωμάτωση των εξελίξεων και πλέον αποτελούν το κέντρο του αστερισμού αξίας που προσδιορίζουν οι σχέσεις με τους πελάτες-υπαλλήλους. Η αναδιαμόρφωση των τραπεζικών συναλλαγών, με τη δραστηριότητα της αυτο-εξυπηρέτησης, προσέφερε περισσότερες ευκαιρίες για δημιουργία αξίας.

Η διαδικασία για την απόκτηση πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι απλή και οι παρεχόμενες στο χρήστη υπηρεσίες εμπλουτίζονται διαρκώς. Ως εκ τούτου, τις απλές τραπεζικές συναλλαγές οικονομικού, πληροφοριακού και υποστηρικτικού περιεχομένου και της υποβολής αιτήσεων πλαισιώνει ένα ευρύ φάσμα πρόσθετων υπηρεσιών, όπως συναλλαγές – διευκολύνσεις που σχετίζονται με τις κεφαλαιαγορές, το ηλεκτρονικό εμπόριο, τις ασφάλειες, τις εισαγωγές – εξαγωγές, τις τηλε-ειδοποιήσεις και τις διαπροσωπικές πληρωμές.

Φυσικά, τα οφέλη που αποκομίζει ο πελάτης της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι πολλαπλά καθώς η δυνατότητα για άμεση διαχείριση του οικονομικού του χαρτοφυλακίου εύκολα, γρήγορα, 24 ώρες το 24ωρο και χωρίς γεωγραφικούς περιορισμούς συνδυάζεται με την πληθώρα των επιλογών, τη διαφάνεια και την ποιοτικότερη εξυπηρέτηση. Ο πελάτης αποκτά τον απόλυτο έλεγχο των οικονομικών του, γίνεται ο ίδιος τραπεζικός υπάλληλος και εφόσον επιδείξει την απαραίτητη προσοχή κατά τη χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής, θα αξιοποιήσει τα πλεονεκτήματά της σε μέγιστο βαθμό, χωρίς να ανησυχεί για την ασφάλεια των συναλλαγών του.

Απ' την άλλη, η ανάπτυξη του εναλλακτικού δικτύου άλλαξε την οργανωτική δομή των τραπεζικών σχημάτων, προκαλώντας την ανάγκη για δημιουργία ξεχωριστής μονάδας που θα ενσωματώσει όλες τις υπηρεσίες της τηλε-τραπεζικής. Κατ' επέκταση οι χρηματοοικονομικοί οργανισμοί για την κάλυψη των αναγκών τους σε προσωπικό, αναζητούν πλέον στελέχη τα οποία συνδυάζουν γνώσεις τραπεζικής – οικονομικών με γνώσεις πληροφορικής και ηλεκτρονικών πληρωμών.

Οι τράπεζες ακολουθούν διαφορετικές στρατηγικές ανάπτυξης των υπηρεσιών τους μέσω του διαδικτύου και χαράσσουν προσεκτικά τις κινήσεις τους για την προώθηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Βέβαια, για την αποτελεσματικότερη προώθησή της θα πρέπει να αξιοποιήσουν μια σειρά παραγόντων οι οποίοι θα πείσουν τους χρήστες για την υιοθέτηση των εφαρμογών της με κυριότερους την εκπαίδευση των χρηστών, την πλήρη εκμετάλλευση των δυνατοτήτων της τεχνολογίας, την τμηματοποίηση της αγοράς, την προσφορά ολοκληρωμένων λύσεων, τη σχέση ποιότητας εξυπηρέτησης – κόστους και την έγκαιρη ενημέρωση για τυχόν αλλαγές νέα.

Ιδιαίτερη μέριμνα απαιτείται στην επικοινωνία του νέου μέσου με τους τραπεζοϋπαλλήλους, αφού οι τελευταίοι θα αναλάβουν την προώθησή του και η στάση και οι απόψεις που θα διαμορφώσουν θα αποδειχθούν κρίσιμες για τη συνέχεια. Αν οι ίδιοι δε γίνουν κοινωνοί της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, δύσκολα θα πείσουν τους πελάτες, και δυστυχώς ως τώρα ένα μεγάλο μέρος τους την αντιμετωπίζει με σκεπτικισμό, καθώς νοιώθει ανασφάλεια για τη θέση του.

Από την ανάπτυξη του E – Banking και οι τράπεζες, μέσω της αυτοματοποίησης της λειτουργίας τους, εξασφαλίζουν πολύτιμα οφέλη, όπως εστίαση στο συμβουλευτικό ρόλο και προώθηση μιας σειράς σύνθετων προϊόντων, μέσα από ένα εναλλακτικό δίκτυο το οποίο εξοικονομεί σημαντικό ύψους κεφάλαια και εξασφαλίζει την πρόσβαση σε

νέες αγορές, αύξηση της πελατειακής βάσης και δημιουργία μιας ισχυρής βάσης δεδομένων η οποία συμβάλλει στην πληρέστερη γνώση των χαρακτηριστικών των χρηστών και την παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών.

Όμως, πρώτα απ' όλα οι τραπεζικοί οργανισμοί καλούνται να αντιμετωπίσουν διάφορους ανασταλτικούς παράγοντες που εμποδίζουν τη διάδοση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής. Ο χαμηλός βαθμός εξοικείωσης των πελατών με την τεχνολογία των Η/Υ και του internet και η απροθυμία τους να την υιοθετήσουν, η έλλειψη ικανού κινήτρου χρήσης, η ανασφάλεια και οι φόβοι υποκλοπής δεδομένων, απώλειας χρημάτων, η ελλιπής πληροφόρηση για τις δυνατότητες του E – Banking και η ίδια η νοοτροπία των πελατών που μένουν προσκολλημένοι στα παραδοσιακά καταστήματα στερούν από τις τράπεζες την ευκαιρία να απολαύσουν σε ευρύτερη κλίμακα τα πλεονεκτήματα από την ανάπτυξη του E – Banking .

Επιπλέον, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα θα πρέπει να επιδείξουν ιδιαίτερη προσοχή και να διαχειριστούν κατάλληλα θέματα που σχετίζονται τόσο με το πληροφοριακό και υπολογιστικό κεφάλαιο, όσο και με τους υπαλλήλους, τη στρατηγική και τη νομική και εμπορική αξιοπιστία του οργανισμού, προκειμένου να αποφύγουν τυχόν προβλήματα ή καταστάσεις που μπορούν να προκαλέσουν ζημιά και να θέσουν σε κίνδυνο ακόμα και την ίδια την υπόσταση της τράπεζας.

Η ανάπτυξη όμως της ηλεκτρονικής τραπεζικής απαιτεί συλλογική προσπάθεια και η πολιτεία καλείται να αναλάβει ενεργό ρόλο. Η περαιτέρω αξιοποίηση εφαρμογών του E – Government, η εκπαίδευση των χρηστών στις νέες τεχνολογίες, η προβολή του E – Banking στα μέσα ενημέρωσης, η ανάπτυξη υποδομών, η αύξηση της επιχειρηματικότητας στο διαδίκτυο, αλλά κυρίως η ανάπτυξη του ανάλογου θεσμικού πλαισίου που θα προστατεύσει τράπεζες και πολίτες, εξασφαλίζοντας την ορθή λειτουργία των συστημάτων και τη δημιουργία αισθήματος ασφαλείας, αποτελούν κάποιες από τις ελάχιστες υποχρεώσεις της στο όλο εγχείρημα.

Γενικά, η ανασφάλεια των χρηστών συνιστά το μεγαλύτερο εμπόδιο στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής και η συνεχής αύξηση της συχνότητας των ηλεκτρονικών επιθέσεων έρχεται να τη δικαιολογήσει κλονίζοντας τη σχέση αμοιβαίας εμπιστοσύνης τράπεζας – χρήστη E – Banking. Οι τεχνικές αδυναμίες των συστημάτων, τα λάθη του χρήστη και η συνέργεια του εισβολέα με άτομα που εργάζονται σε τράπεζα είναι οι ευκαιρίες που αναζητούν οι εισβολείς για την εκδήλωση της επίθεσης.

Για την αντιμετώπισή τους οι τραπεζικοί οργανισμοί βρίσκονται σε συνεχή αγώνα δρόμου ώστε να προλαμβάνουν κάθε πιθανή τους κίνηση, υιοθετώντας όλα τα απαραίτητα μέτρα για τη διατήρηση του υψηλότερου δυνατού επιπέδου ασφαλείας κατά τη διενέργεια των συναλλαγών. Όμως και οι ίδιοι οι χρήστες καλούνται να παραμένουν σε εγρήγορση ακολουθώντας πιστά τις οδηγίες των τραπεζών για την πραγματοποίηση On – Line συναλλαγών.

Παρ' όλα αυτά, με δεδομένη τη συνεχή βελτίωση των δυνατοτήτων της ηλεκτρονικής τραπεζικής, της ποιότητας εξυπηρέτησης, του επιπέδου ασφαλείας και του εξοπλισμού υποστήριξης, τον εμπλουτισμό των παρεχόμενων υπηρεσιών και σε συνδυασμό με τις απαιτήσεις του σύγχρονου τρόπου ζωής και της εξοικείωσης των χρηστών με τις νέες τεχνολογίες, οι προοπτικές του E – Banking είναι ευοίωνες και η γενικότερη αποδοχή του είναι θέμα χρόνου. Εξειδικευμένα, σύγχρονα και διαρκώς ανανεώσιμα προϊόντα – υπηρεσίες θα καλύπτουν τις ανάγκες και του πιο απαιτητικού χρήστη και θα προσφέρονται τόσο ηλεκτρονικά όσο και από τα νέας γενιάς παραδοσιακά καταστήματα αυξάνοντας περαιτέρω τον ανταγωνισμό μεταξύ των οργανισμών.

Κατ' αυτό οι τράπεζες θα πρέπει να θέσουν το E – Banking ως κύρια προτεραιότητά τους και να προετοιμαστούν κατάλληλα επενδύοντας τόσο σε ανθρώπινο δυναμικό όσο και σε τεχνολογία, ώστε να εκμεταλλευτούν τις ευκαιρίες που τους παρέχει το νέο δίκτυο και να πρωταγωνιστήσουν στο μέλλον. Το E – Banking βρίσκεται ακόμα σε πρώιμο στάδιο και η μεγαλύτερη απειλή για τα τραπεζικά ιδρύματα θα είναι η μη έγκαιρη προσαρμογή τους στη νέα τεχνολογία.



## Βιβλιογραφία

- ❖ «Ηλεκτρονική Τραπεζική» Α. Σινανιώτη - Μαρούδη, Ι. Φαρσαρώτας, Εκδόσεις Αντ. Α. Σάκκουλα Αθήνα-Κομοτηνή, 2005
- ❖ «Οι τεχνολογικές καινοτομίες στο χρηματοπιστωτικό χώρο» Αρχοντάκης Α., Εκδόσεις ΙΝΕ-ΟΤΟΕ, 1997
- ❖ «Η βίβλος του E – Banking Αγγελής, Γ. Βασίλειος Εκδόσεις νέων τεχνολογιών, 2005
- ❖ «Οι ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες σήμερα» Σουφλής Ιωάννης, Strategic's INTERNET Observatory, 2000
- ❖ «Ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών» Μαυρογιάννης Δημήτριος, Δελτίο Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, Γ' Τρίμηνο 2003
- ❖ Δίκαιο & Internet Νομικά ζητήματα του Διαδικτύου, Συγγραφέας: Καρακώστας .Ιωάννης, Εκδότης: Δίκαιο & Οικονομία Γ έκδοση, 2009
- ❖ Τραπεζικό Δίκαιο, Συγγραφέας: Ψυχομάνης Δ. Σπύρος., Εκδότης: Σάκκουλας Ν. Αντ., 2009
- ❖ Ασφάλεια στο διαδίκτυο – Web Security Διπλωματική εργασία, ΑΠΘ, Τμήμα Πληροφορικής: Γεωργιάδου Μαρίνα, Ζιαζιάς Αθανάσιος, 2007

## Πηγές – Διαδίκτυο

- ✚ <http://www.hrima.gr/article.asp?view=1082&ref=1071>
  - ✚ [ΕΚΘΕΣΗ - internet-opportunities-threats - Wikispaces  
http://www.google.gr/url?sa=t&rct=i&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CC8QFiAB&url=http%3A%2F%2Finternet-opportunities-threats.wikispaces.com%2Ffile%2Fview%2F%25CE%2588%25CE%25BA%25CE%25B8%25CE%25B5%25CF%2583%25CE%25B7%2B-%25CE%25A3%25CF%2585%25CE%25BD%25CE%25B1%25CE%25BB%25CE%25BB%25CE%25B1%25CE%25B3%25CE%25AD%25CF%2582.doc&ei=Hw7OUaL-AsGYtObI7IH4Bg&usq=AFOiCNF2ciYfLD4g9rffMdiHTP-mEFrJrg&bvm=bv.48572450.d.Yms](http://www.google.gr/url?sa=t&rct=i&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CC8QFiAB&url=http%3A%2F%2Finternet-opportunities-threats.wikispaces.com%2Ffile%2Fview%2F%25CE%2588%25CE%25BA%25CE%25B8%25CE%25B5%25CF%2583%25CE%25B7%2B-%25CE%25A3%25CF%2585%25CE%25BD%25CE%25B1%25CE%25BB%25CE%25BB%25CE%25B1%25CE%25B3%25CE%25AD%25CF%2582.doc&ei=Hw7OUaL-AsGYtObI7IH4Bg&usq=AFOiCNF2ciYfLD4g9rffMdiHTP-mEFrJrg&bvm=bv.48572450.d.Yms)
  - ✚ <http://www.google.gr/#output=search&client=psy-ab&q=Hilmon+Richard%2C+Wong+Kane%2C+Electronic+Banking%2C+Diane+Publishing+Co.%2C+2000&oq=Hil>
  - ✚ [http://www.google.gr/#output=search&client=psy-ab&q=Hilmon+Richard%2C+Wong+Kane%2C+Electronic+Banking%2C+Diane+Publishing+Co.%2C+2000&oq=Hilmon+Richard%2C+Wong+Kane%2C+Electronic+Banking%2C+Diane+Publishing+Co.%2C+2000&gs\\_l=hp.12...3498.3498.0.5126.1.1.0.0.0.174.174.0i1.1.0...0...1c.2.19. psy-ab.7oSi8Id7eHg&pbx=1&bav=on.2.or.r\\_qf.&bvm=bv.48705608.d.Yms&fp=85ea5934cd7c60bc&biw=1366&bih=645](http://www.google.gr/#output=search&client=psy-ab&q=Hilmon+Richard%2C+Wong+Kane%2C+Electronic+Banking%2C+Diane+Publishing+Co.%2C+2000&oq=Hilmon+Richard%2C+Wong+Kane%2C+Electronic+Banking%2C+Diane+Publishing+Co.%2C+2000&gs_l=hp.12...3498.3498.0.5126.1.1.0.0.0.174.174.0i1.1.0...0...1c.2.19. psy-ab.7oSi8Id7eHg&pbx=1&bav=on.2.or.r_qf.&bvm=bv.48705608.d.Yms&fp=85ea5934cd7c60bc&biw=1366&bih=645)
- Hilmon Richard, Wong Kane, Electronic Banking, Diane Publishing Co., 2000 Δελτίο Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών: Αφιέρωμα στο Ε – Banking , Ιούλιος – Σεπτέμβριος 2003
- ✚ <http://www.skai.gr/news/finance/article/174452/auxisi-12-stis-upiresies-ilektronikis-trapezikis/#ixzz2YaFzXMPW>
  - ✚ <http://www.sepe.gr/default.aspx?pid=34&artID=3703>
  - ✚ <http://www.sepe.gr/default.aspx?pid=34&artID=3703>
  - ✚ [http://62.1.43.74/5Ekdosis/UplPDFs//deltia/3\\_2003/3\\_2003.pdf](http://62.1.43.74/5Ekdosis/UplPDFs//deltia/3_2003/3_2003.pdf)
  - ✚ Πηγή: ΈΚΘΕΣΗ- ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ Α. Ράουτσα, Β. Παπαδοπούλου, Γ.Ταταρίδου,Δ. Κεμερίδου, Ι.Μαράση  
<https://www.google.gr/search?q=%CE%95%CE%9A%CE%98%CE%95%CE%A3%CE%97+%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%>

[BA%CE%AD%CF%82+%CE%A3%CF%85%CE%BD%CE%B1%CE%BB%CE%BB%CE%B1%CE%B3%CE%AD%CF%82&ie=utf-8&oe=utf-8&aq=t&rls=org.mozilla:el:of](http://www.capital.gr)  
[ficial&client=firefox-a](#)

↓ Πηγή: [www.capital.gr](http://www.capital.gr), Τρίτη, 14 Μαΐου 2013  
<http://capital.gr.msn.com/Article.aspx?id=1795160>

↓ Πηγή: ΣΕΠΕ Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδας, τεύχος 37 [http://www.sepe.gr/files/pdf/SEPEnews/sepenews37/e\\_banking.pdf](http://www.sepe.gr/files/pdf/SEPEnews/sepenews37/e_banking.pdf)

↓ Πηγή: Μάρκου Α., Ασφαλείς συναλλαγές στο διαδίκτυο, Εφημερίδα Το Βήμα, 11/02/2007, [www.tovima.dolnet.gr](http://www.tovima.dolnet.gr)

↓ Πηγή: Internet Banking- Νομικά Ζητήματα από τη διεξαγωγή Τραπεζικών Συναλλαγών Γ.Ν. ΓΙΑΝΝΟΠΟΥΛΟΥ [http://62.143.74/5Ekdosis/UplPDFs//deltia/3\\_2003/97-108.pdf](http://62.143.74/5Ekdosis/UplPDFs//deltia/3_2003/97-108.pdf)

↓ Πηγή: Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών  
[http://62.143.74/5Ekdosis/UplPDFs//deltia/3\\_2003/3\\_2003.pdf](http://62.143.74/5Ekdosis/UplPDFs//deltia/3_2003/3_2003.pdf)

<http://www.ethniki.gr/wps/portal/el/THE-GROUP/The-Bank>

<http://www.nbg.gr>

↓ Πηγή: Αφιέρωμα e- banking  
[http://www.sepe.gr/files/pdf/SEPEnews/sepenews37/e\\_banking.pdf](http://www.sepe.gr/files/pdf/SEPEnews/sepenews37/e_banking.pdf)

<http://www.eurobank.gr>

↓ Πηγή: Αφιέρωμα e- banking  
[http://www.sepe.gr/files/pdf/SEPEnews/sepenews37/e\\_banking.pdf](http://www.sepe.gr/files/pdf/SEPEnews/sepenews37/e_banking.pdf)

↓ <http://www.eurobank.gr>

↓ <http://www.geniki.gr>

↓ [http://www.sepe.gr/files/pdf/SEPEnews/sepenews37/e\\_banking.pdf](http://www.sepe.gr/files/pdf/SEPEnews/sepenews37/e_banking.pdf)

↓ <http://www.piraeusbank.gr>

↓ <http://thezocalo.blogspot.gr/2007/05/E-Banking.html>

↓ [http://en.wikipedia.org/wiki/Transaction\\_authentication\\_number](http://en.wikipedia.org/wiki/Transaction_authentication_number)