

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ



**ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

«ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ»

Διπλωματική Εργασία για το Προπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

ΚΑΛΦΙΓΚΟΠΟΥΛΟΣ ΧΡΗΣΤΟΣ

20-09-2004

ΧΙΟΣ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

20-09-2004

Διπλωματική Εργασία για το Προπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Τμήμα Ναυτιλίας και Επιχειρηματικών Υπηρεσιών

Συγγραφέας: ΚΑΛΦΙΓΚΟΠΟΥΛΟΣ ΧΡΗΣΤΟΣ

Επιβλέπων: ΛΑΜΠΡΟΥ ΜΑΡΙΑ

ΧΙΟΣ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	ΣΕΛ 1
1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ.....	ΣΕΛ 2
1.3 ΤΑ ΕΙΔΗ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ.....	ΣΕΛ 4
1.4 ΤΑ ΠΕΔΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ.....	ΣΕΛ 6
1.5 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ.....	ΣΕΛ 8
1.6 ΕΠΙΠΕΔΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ.....	ΣΕΛ 13
1.7 ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ INTERNET.....	ΣΕΛ 14

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΟ E-BANKING

2.1 Η ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.....	ΣΕΛ 17
2.2 ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ... 	ΣΕΛ 20
2.3 ΣΥΓΧΩΝΕΥΣΕΙΣ, ΕΞΑΓΟΡΕΣ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΣΥΜΜΑΧΙΕΣ...ΣΕΛ	22
2.4 ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΣΤΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ.....	ΣΕΛ 23
2.5 Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ E-BANKING ΣΤΗ ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.....	ΣΕΛ 28

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΣΤΗΝ ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΑΓΟΡΑ

3.1 Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ E-BANKING.....	ΣΕΛ 31
3.2 Η ΔΙΑΔΟΣΗ ΤΟΥ E-BANKING.....	ΣΕΛ 32
3.3 Η ΣΤΑΣΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΟ E-BANKING.....	ΣΕΛ 33
3.4 Η ΣΤΑΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΟ E-BANKING.....	ΣΕΛ 36
3.4 ΤΟ E-COMMERCE ΚΑΙ ΤΟ E-BANKING ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ.....	ΣΕΛ37

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΤΟ E-BANKING ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

4.1 ALPHA BANK.....	ΣΕΛ 39
4.1.1 ALPHA WEB BANKING.....	ΣΕΛ 40
4.1.2 ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	ΣΕΛ 40
4.1.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΓΓΡΑΦΗΣ.....	ΣΕΛ 44
4.1.4 ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ.....	ΣΕΛ 45
4.1.5 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ.....	ΣΕΛ 46

4.1.6	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.....	ΣΕΛ 48
4.2	ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ.....	ΣΕΛ 49
4.2.1	ΑΙΤΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΗΣ.....	ΣΕΛ 49
4.2.2	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΓΓΡΑΦΗΣ.....	ΣΕΛ 49
4.2.3	ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	ΣΕΛ 50
4.2.4	ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ.....	ΣΕΛ 51
4.2.5	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.....	ΣΕΛ 53
4.3	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ.....	ΣΕΛ 54
	ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ.....	ΣΕΛ 54
4.3.1	ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	ΣΕΛ 54
4.3.2	ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ.....	ΣΕΛ 56
4.3.3	ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ.....	ΣΕΛ 56
4.3.4	ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ.....	ΣΕΛ 57
4.3.5	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.....	ΣΕΛ 59
4.4	EUROBANK.....	ΣΕΛ 61
4.4.1	ΠΡΟΝΟΜΙΑ.....	ΣΕΛ 62
4.4.2	ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	ΣΕΛ 62
4.4.3	ΕΓΓΡΑΦΗ – ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ – ΧΡΗΣΗ.....	ΣΕΛ 64
4.4.4	ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ.....	ΣΕΛ 66
4.4.5	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.....	ΣΕΛ 68
4.5	WINBANK (ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ).....	ΣΕΛ 70
4.5.1	ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	ΣΕΛ 70
4.5.2	ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ.....	ΣΕΛ 72
4.5.3	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.....	ΣΕΛ 75
4.6	ΑΣΠΙΣ ΤΡΑΠΕΖΑ.....	ΣΕΛ 77
4.6.1	ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ.....	ΣΕΛ 77
4.6.2	ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	ΣΕΛ 77
4.6.3	ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ.....	ΣΕΛ 78
4.6.4	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.....	ΣΕΛ 79
4.7	ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ.....	ΣΕΛ 80
4.7.1	ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	ΣΕΛ 80
4.7.2	ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ.....	ΣΕΛ 80
4.7.3	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.....	ΣΕΛ 82
4.8	ΛΑΪΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ.....	ΣΕΛ 83
4.8.1	ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	ΣΕΛ 83
4.8.2	ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ.....	ΣΕΛ 85
4.8.3	ΑΙΤΗΣΕΙΣ.....	ΣΕΛ 86

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

5.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	ΣΕΛ 87
5.2	ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.....	ΣΕΛ 88
5.3	ΚΙΝΔΥΝΟΙ – ΑΠΕΙΛΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.....	ΣΕΛ 89
5.4	ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.....	ΣΕΛ 91
5.4.1	ΚΡΥΠΤΟΓΡΑΦΗΣΗ.....	ΣΕΛ 91

5.4.2 ΨΗΦΙΑΚΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	ΣΕΛ 95
5.4.3 ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ.....	ΣΕΛ 95
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	ΣΕΛ 97
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	ΣΕΛ 99

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ένας ολοκληρωμένος ορισμός που θα μπορούσε να δοθεί για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο είναι ότι αποτελεί ένα σύνολο επιχειρηματικών στρατηγικών που μπορούν να υποστηρίξουν συγκεκριμένους τομείς επιχειρηματικής δραστηριότητας και συγκεκριμένες επιχειρηματικές πρακτικές οι οποίες επιτρέπουν, μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών, την διεκπεραίωση εμπορικών διαδικασιών με ηλεκτρονικά μέσα. Ακούγοντας όμως κανείς αυτόν τον ορισμό για το ηλεκτρονικό εμπόριο (electronic commerce) είναι σχεδόν βέβαιο ότι δεν θα καταλάβαινε αμέσως τι είναι το ηλεκτρονικό εμπόριο και τι ακριβώς κάνει. Έτσι λοιπόν μια ερμηνεία που θα απλούστευε τον ορισμό αυτόν είναι ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί κάθε μορφή επιχειρηματικής συναλλαγής και επικοινωνίας που γίνεται με ηλεκτρονικά μέσα.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο προσφέρει την δυνατότητα εκτέλεσης πράξεων για την ανταλλαγή προϊόντων ή υπηρεσιών μεταξύ δυο ή περισσότερων μερών με χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και δικτύων υπολογιστών. Βασίζεται στην ηλεκτρονική επεξεργασία και μετάδοση δεδομένων, ήχου και εικόνων βίντεο. Πρόκειται περισσότερο για ένα συνδυασμό τεχνολογιών ανταλλαγής δεδομένων (όπως το EDI και το e-mail), πρόσβασης σε δεδομένα (shared databases, electronic bulletin boards-BBS, World Wide Web) και αυτόματης συλλογής δεδομένων (bar coding, magnetic/optical character recognition).

Η έννοια του ηλεκτρονικού εμπορίου περιλαμβάνει πολλές διαφορετικές δραστηριότητες όπως:

- ηλεκτρονική εμπορία αγαθών και υπηρεσιών
- παράδοση ψηφιακού περιεχομένου
- ηλεκτρονική αγοραπωλησία μετοχών
- ηλεκτρονική έκδοση φορτωτικών

- εμπορικές δημοπρασίες
- συλλογικές εργασίες σχεδίασης και τεχνικών μελετών
- ενημέρωση από πηγές σε απευθείας σύνδεση
- κρατικές προμήθειες
- πωλήσεις απευθείας στον καταναλωτή και μεταγοραστική εξυπηρέτηση

1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Η ιστορική αναδρομή ξεκινάει στα τέλη της δεκαετίας του 60 όταν ένας ερευνητικός οργανισμός εξέλιξε μια τεχνική μετάδοσης δεδομένων μέσω καλωδιακών συνδέσεων. Έτσι γεννήθηκε το πρώτο περιορισμένου βεληνεκούς δίκτυο που ονομάστηκε ARPnet. Στην συνέχεια καθιερώθηκε η χρήση του UNIX ενός πρωτοποριακού συστήματος.

Η εμφάνιση κατά την δεκαετία του 1970 της Ηλεκτρονικής Μεταφοράς Κεφαλαίων (EFT) μεταξύ τραπεζών, μέσω ασφαλών ιδιωτικών δικτύων, άλλαξε την εικόνα των χρηματοπιστωτικών αγορών. Η Ηλεκτρονική Μεταφορά Κεφαλαίων βελτιώνει τις ηλεκτρονικές πληρωμές με την αποστολή πληροφοριών με ηλεκτρονικά μέσα. Σήμερα υπάρχουν πολλές παραλλαγές της EFT, μεταξύ των οποίων οι συνηθέστερες είναι οι χρεωστικές κάρτες και οι άμεσες καταθέσεις στους τραπεζικούς λογαριασμούς των εργαζομένων.

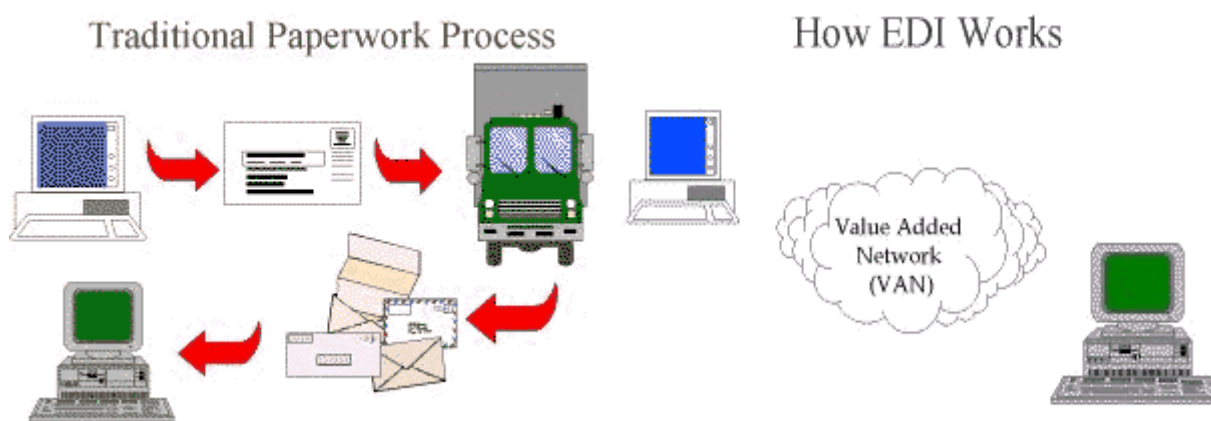
Στις αρχές της δεκαετίας του 80, το Ηλεκτρονικό Εμπόριο διαδόθηκε μεταξύ των επιχειρήσεων αρχικά ως τεχνολογία ηλεκτρονικής μετάδοσης μηνυμάτων: Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων (EDI) και Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (E-mail). Με τις τεχνολογίες της Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Δεδομένων εκσυγχρονίστηκαν οι διαδικασίες των επιχειρήσεων καθώς μειώθηκαν τα έγγραφα σε χαρτί και αυξήθηκε η αυτοματοποίηση. Οι τεχνολογίες EDI εξελίχθηκαν σε αναπόσπαστο τμήμα της ροής της εργασίας ή των συνεργαζόμενων συστημάτων υπολογιστών, συνδυάζοντας υπάρχουσες μη ηλεκτρονικές μεθόδους με ηλεκτρονικά μέσα για την βελτίωση της αποτελεσματικότητας των επιχειρηματικών διαδικασιών. Η Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων επιτρέπει στις επιχειρήσεις να στέλνουν και να

λαμβάνουν έγγραφα εργασίας (όπως παραγγελίες αγορών) σε τυποποιημένη ηλεκτρονική μορφή με την ελάχιστη δυνατή ανθρώπινη παρέμβαση.

Τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων (EDI) είναι γνωστά, στενότερες εμπορικές σχέσεις, αναπτύσσει την αποτελεσματικότητα της επιχείρησης και το μειωμένο κόστος, αλλά το τί πραγματικά είναι, ποιοι συντελεστές παίρνουν μέρος σε μια EDI και πώς αυτοί συνεργάζονται. Ένας καλός ορισμός της EDI είναι: "Η ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων διευκολύνει την ανταλλαγή της πληροφορίας σε μια οργανωμένη μορφή, μεταξύ των παραγόντων που αποφάσισαν να συναλλαχθούν με αυτόν τον τρόπο". Οι 2 εικόνες δείχνουν την αντίθεση ανάμεσα στην συνηθισμένη ανταλλαγή πληροφορίας και στην ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων.

Με την πάροδο του χρόνου η ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων εντάχθηκε στα εσωτερικά συστήματα πληροφοριών και στις καθημερινές πρακτικές των επιχειρήσεων και αποδείχθηκε ιδιαίτερα επιτυχής σε ορισμένους τομείς, όπως στην διαχείριση κατηγοριών προϊόντων (category management) για είδη παντοπωλείου στο λιανικό εμπόριο.

Ένα τυπικό σενάριο EDI περιλαμβάνει ένα κατάστημα λιανικών πωλήσεων που δέχεται πληροφορίες για τις πωλήσεις και παραγγελίες από τα υποκαταστήματα του. Αυτή η πληροφορία προβάλλεται και οι παραγγελίες ετοιμάζονται και στέλνονται μέσω EDI. Με απλά λόγια, η πληροφορία διακινείται από τον ένα υπολογιστή μέσω του δικτύου στον άλλον - έτσι εξοικονομείται πολύτιμος χρόνος, ενώ παράλληλα η ασφαλή και έγκαιρη μεταφορά της πληροφορίας είναι βέβαιη.



ΣΧΗΜΑ 1.1 Λειτουργία EDI

Η εξέλιξη του διαδικτύου (internet) στα τέλη της δεκαετίας του 1980 έδωσε την δυνατότητα να αναπτυχθούν ριζικά διαφορετικές μορφές ηλεκτρονικού εμπορίου, όπως υπηρεσίες σε απευθείας μετάδοση καθώς και νέες μορφές μαζικών κοινωνικών επαφών και διάδοσης γνώσεων. Εκτός από τη διαθεσιμότητα και το χαμηλό κόστος των πληροφοριών σε αυτό το «δίκτυο των δικτύων», βασικός παράγων για την προώθηση της ευρείας χρήσης του από τις επιχειρήσεις είναι η ύπαρξη κατάλληλων υποδομών «από άκρη σε άκρη» και εφαρμογών που υποστηρίζουν τις διαδικασίες με ολοκληρωμένο τρόπο.

Ο παγκόσμιος ιστός (World Wide Web) στην δεκαετία του 1990 αντιμετώπισε με αποφασιστικό τρόπο θέματα δημοσίευσης και διάδοσης πληροφοριών. Ο ιστός καθιστά το ηλεκτρονικό εμπόριο ένα φθηνότερο μέσο για την εκτέλεση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων (οικονομίες κλίμακας) και επιτρέπει την μεγαλύτερη διαφοροποίηση των δραστηριοτήτων (οικονομίες φάσματος). Οι περιορισμένες απαιτήσεις εισόδου (ένας προσωπικός υπολογιστής, ένας αποδιαμορφωτής – modem και λογαριασμός internet) επιτρέπουν στις μικρές επιχειρήσεις να εισέλθουν στο τομέα αυτό με τεχνολογικές βάσεις που δεν διαφέρουν από εκείνες των μεγάλων επιχειρήσεων.

1.3 ΤΑ ΕΙΔΗ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Το ηλεκτρονικό εμπόριο διακρίνεται σε τέσσερις βασικούς τομείς:

- από επιχείρηση προς καταναλωτή (Business to Consumer- B2C)
- από επιχείρηση προς επιχείρηση (Business to Business – B2B)
- από επιχείρηση σε κρατικούς οργανισμούς / δημόσια διοίκηση (Business to Government – B2G)
- από πολίτη σε κρατικούς οργανισμούς / δημόσια διοίκηση

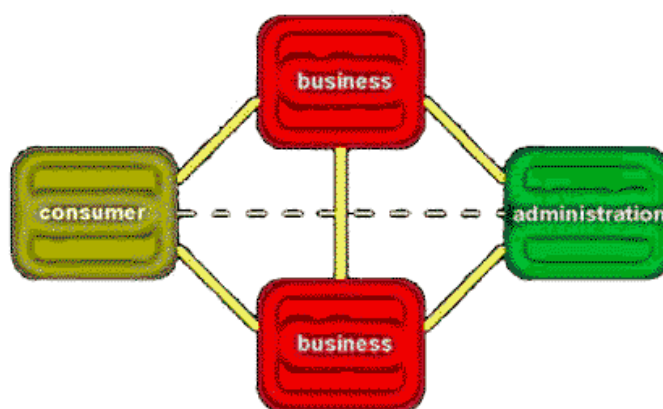
Η κατηγορία από επιχείρηση προς καταναλωτή (B2C) εξομοιώνεται με την ηλεκτρονική λιανική πώληση. Αυτή η κατηγορία έχει αναπτυχθεί με την εκτόξευση του World Wide Web. Οι καταναλωτές μαθαίνουν για τα προϊόντα μέσα από

ηλεκτρονικές εκδόσεις, αγοράζουν προϊόντα με "ψηφιακό" χρήμα και άλλα ασφαλή συστήματα πληρωμής. Υπάρχουν τώρα "καταστήματα" σε όλο το Internet, που προσφέρουν κάθε είδος προϊόντων, από κέικ και κρασιά, μέχρι Η/Υ και αυτοκίνητα.

Η κατηγορία από επιχείρηση προς επιχείρηση (B2B) αφορά την περίπτωση όπου μια επιχείρηση που χρησιμοποιεί ένα δίκτυο για τις παραγγελίες της από προμηθευτές, που λαμβάνει τιμολόγια και κάνει πληρωμές. Αυτή η κατηγορία έχει κατοχυρωθεί αρκετά χρόνια, ειδικά με την χρησιμοποίηση του EDI σε κλειστά ή διεθνή δίκτυα.

Η κατηγορία από επιχείρηση σε κρατικούς οργανισμούς καλύπτει όλες τις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και δημόσιων οργανισμών. Για παράδειγμα, στις ΗΠΑ οι λεπτομέρειες για τις προμήθειες των προσεχών κυβερνήσεων, εκδίδονται στο Internet και οι ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις, ανταποκρίνονται ηλεκτρονικά. Προς το παρόν, αυτή η κατηγορία είναι σε νηπιακό στάδιο, αλλά μπορεί να αναπτυχθεί ραγδαία όσο οι κυβερνήσεις χρησιμοποιούν τις δικές τους λειτουργίες για να προωθήσουν την αντίληψη τους για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο. Επιπροσθέτως, οι διοικήσεις πρέπει να παρέχουν την ευκαιρία ηλεκτρονικών συναλλαγών για καταστάσεις όπως επιστροφές ΦΠΑ και δασμών.

Η κατηγορία από πολίτη προς κρατικούς οργανισμούς αφορά κυρίως παραδείγματα όπως την υποβολή των φορολογικών δηλώσεων από τους πολίτες μέσω του internet ενώ φυσιολογικά και στο μέλλον θα υπάρξουν και πολλές ανάλογες υπηρεσίες από την κυβέρνηση με βασικό κυρίως στόχο να περιοριστούν οι ατελείωτες ουρές στα δημόσια ταμεία και τους κρατικούς οργανισμούς.



ΣΧΗΜΑ 1.2 Λειτουργία ηλεκτρονικού εμπορίου

1.4 ΤΑ ΠΕΔΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο σαν μια γενική ιδέα καλύπτει όλες τις μορφές επιχειρηματικών συναλλαγών που διεξάγονται ηλεκτρονικά και χρησιμοποιούν τα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα. Συμπεριλαμβάνει ένα μεγάλο εύρος δραστηριοτήτων και ο βασικός στόχος είναι φυσικά ο κύκλος των εμπορικών συναλλαγών. Δηλαδή το να "εμπορεύεσαι " ηλεκτρονικά φυσικά αγαθά και υπηρεσίες δεν είναι μόνο ηλεκτρονικό θέμα. Μεγάλη προσοχή πρέπει να δοθεί στη διαφήμιση και στην προώθηση του προϊόντος, στις διευκολύνσεις που παρέχονται μεταξύ των εμπόρων, στην προμήθεια και στους όρους αγοράς. Ακόμα στην υποστήριξη πριν αλλά και μετά την πώληση καθώς επίσης και στην υποστήριξη για διαμοιραζόμενες επιχειρηματικές εργασίες. Γενικά το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί να εφαρμοστεί σε μια ευρεία γκάμα επιχειρηματικών λειτουργιών:

- **ανταλλαγή πληροφοριών για προϊόντα και υπηρεσίες (πριν την πώληση).** Η ανταλλαγή πληροφοριών, η διαφήμιση και ενημέρωση για προϊόντα και υπηρεσίες είναι ίσως η πλέον διαδεδομένη χρήση του ηλεκτρονικού εμπορίου. Για παράδειγμα, πάρα πολλές επιχειρήσεις διαθέτουν ηλεκτρονικές σελίδες μέσω των οποίων διαφημίζουν στο internet τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχουν.
- **υποστήριξη πελάτη (πριν και μετά την πώληση).** Πολλές επιχειρήσεις δημιουργούν ομάδες συζητήσεων και επαφών με τους πελάτες τους, οι οποίοι με τον τρόπο αυτό μπορούν να επικοινωνούν όχι μόνο με τον προμηθευτή αλλά και μεταξύ τους, ανταλλάσσοντας ιδέες, ερωτήσεις, συμβουλές κτλ.
- **δημιουργία ηλεκτρονικών επιχειρήσεων (virtual enterprises) – εμπορικά κέντρα.** Το ηλεκτρονικό εμπόριο παρέχει την δυνατότητα δημιουργίας ηλεκτρονικών επιχειρήσεων στο δίκτυο, (π.χ. ηλεκτρονικά καταστήματα, εταιρείες παροχής υπηρεσιών). Επιπλέον πολλές επιχειρήσεις, κυρίως μικρομεσαίες, δημιουργούν ηλεκτρονικά εμπορικά κέντρα, δηλαδή ομάδες επιχειρήσεων που συνεργάζονται ηλεκτρονικά δημιουργώντας ένα εμπορικά κέντρο στο internet. Μια ηλεκτρονική επιχείρηση αποτελείται από δύο ή περισσότερα ηλεκτρονικά καταστήματα και παρέχει την δυνατότητα στις επιχειρήσεις να δημιουργούν ισχυρούς και ανταγωνιστικούς ομίλους εταιρειών.

- **ηλεκτρονικές τράπεζες.** Αρκετές τράπεζες έχουν δημιουργήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες παρέχοντας ένα σύνολο δυνατοτήτων στους πελάτες τους. Οι ηλεκτρονικές τράπεζες επιτρέπουν στους πελάτες να χρεοπιστώνουν τους λογαριασμούς τους μέσα από το internet, να μεταφέρουν κεφάλαια από τον ένα λογαριασμό στον άλλον ή ακόμη να κάνουν αίτηση για προέγκριση δανείου ή απόκτηση πιστωτικής ή άλλης κάρτας. Άλλες υπηρεσίες που προσφέρονται από τις τράπεζες είναι η εξυπηρέτηση των οικονομικών συναλλαγών των ιδεατών καταστημάτων (με χρήση μηχανισμών ηλεκτρονικών πληρωμών) και η διεκπεραίωση των μηνυμάτων EDI, EFT, SWIFT, κτλ.
- **ηλεκτρονική διανομή.** Στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διανομής μπορούν να ενταχθούν υπηρεσίες on-line διάχυσης πληροφοριών με μηδαμινό συνήθως κόστος χρήσης. Χαρακτηριστικά παραδείγματα ηλεκτρονικής διανομής αποτελούν οι περιπτώσεις με τις ηλεκτρονικές εφημερίδες. Για παράδειγμα, η εφημερίδα ΕΛΕΥΘΕΡΟΤΥΠΙΑ μπορεί να προσπελαστεί εξ ολοκλήρου ηλεκτρονικά και δωρεάν από οποιονδήποτε διαθέτει σύνδεση στο internet (<http://www.enet.gr>). Το ίδιο συμβαίνει και με άλλες εφημερίδες όπως τα ΝΕΑ και το ΒΗΜΑ (<http://www.dolnet.gr>), ο ΡΙΖΟΣΠΑΣΤΗΣ (<http://www.rizospastis.gr>), καθώς και γνωστές ξένες εφημερίδες όπως η εφημερίδα Times και Sunday Times (<http://www.the-times.co.uk>).
- **ανάπτυξη κοινών επιχειρηματικών διαδικασιών (shared business processes) μεταξύ επιχειρήσεων.** Τέτοιες διαδικασίες φέρνουν σε στενή επαφή τους συμμετέχοντες στο εμπορικό κύκλωμα, συσφίγγοντας τους επιχειρηματικούς δεσμούς και δυσχεραίνοντας με αυτόν τον τρόπο την αλλαγή συνεργατών.

Βέβαια, η χρήση του ηλεκτρονικού εμπορίου για όλες αυτές τις κατηγορίες συναλλαγών δεν είναι εύκολη. Το κόστος της χρήσης ηλεκτρονικής επικοινωνίας δεν είναι το ίδιο για κάθε εφαρμογή και εξαρτάται από μια πληθώρα παραγόντων, όπως η εξοικείωση της επιχείρησης με την πληροφορική, η τυχόν χρήση δικτύων και ηλεκτρονικών μεθόδων επικοινωνίας, ο αριθμός των συναλλασσόμενων εταίρων, κτλ. Γενικά, μια επιχείρηση που χρησιμοποιεί ήδη την πληροφορική σε ικανοποιητικό

βαθμό και συναλλάσσεται με άλλους εταίρους που κάνουν το ίδιο, δεν αντιμετωπίζει συνήθως το κόστος επένδυσης για χρήση του ηλεκτρονικού εμπορίου σαν ανασχετικό παράγοντα. Αντίθετα, μια επιχείρηση που πρέπει να επενδύσει από την αρχή σε όλο τον απαραίτητο εξοπλισμό και τεχνογνωσία και ίσως χρειαστεί να priμοδοτήσει κάποιους μικρούς πελάτες ή /και προμηθευτές της να κάνουν το ίδιο, ίσως χρειάζεται να αντιπαραβάλλει προσεκτικά τα κόστη με τα αναμενόμενα (άμεσα και στρατηγικά) οφέλη. Γεγονός πάντως είναι ότι σε μια τέτοια ανάλυση ιδιαίτερη βαρύτητα έχουν και κριτήρια που δεν μπορούν να μεταφραστούν άμεσα σε χρηματικούς όρους όπως για παράδειγμα το προβάδισμα έναντι του ανταγωνισμού σε τεχνολογίες αιχμής.

Επιπρόσθετα, η χρήση μεθόδων ηλεκτρονικού εμπορίου σε κάθε ένα από τα προαναφερόμενα είδη επιχειρηματικών λειτουργιών δεν είναι το ίδιο εύκολη λόγω της ενδεχόμενης ύπαρξης νομικών ή άλλων κανονιστικών περιορισμών. Έτσι, η χρήση του ηλεκτρονικού εμπορίου για διαφήμιση ή για ανταλλαγή πληροφοριών για προϊόντα είναι ίσως εύκολη. Δεν ισχύει το ίδιο όμως και για τις ηλεκτρονικές πληρωμές, παρόλο που οι τεχνολογίες που επιτρέπουν τη διακίνηση «ηλεκτρονικού χρήματος» είναι ήδη αρκετά ώριμες για ευρεία χρήση. Οι νομοθεσίες των περισσότερων κρατών θα χρειαστεί να τροποποιηθούν για να επιτρέψουν τέτοιες συναλλαγές, διαφυλάσσοντας παράλληλα τα συμφέροντα των κρατών και διατηρώντας την δυνατότητα νομικών και φορολογικών ελέγχων από τις αρχές. Είναι αναπόφευκτο βέβαια ότι με την περαιτέρω εξάπλωση της χρήσης του ηλεκτρονικού εμπορίου θα δημιουργηθεί η αναγκαία πίεση προς τις κυβερνήσεις για προσαρμογή των εθνικών και διεθνών νομοθεσιών κάτι που ήδη γίνεται στις προηγμένες χώρες.

1.5 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Στο επίπεδο αυτό περιλαμβάνονται οι τεχνολογίες που μπορούν να υποστηρίξουν επιχειρηματικές εφαρμογές ηλεκτρονικού εμπορίου. Τέτοιες είναι:

- **ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (electronic mail).** Αποτελεί ένα γρήγορο, οικονομικό και αποδοτικό τρόπο επικοινωνίας μεταξύ μεμονωμένων χρηστών στο δίκτυο σε ολόκληρο τον κόσμο αφού συνδυάζει άμεση διαπροσωπική επικοινωνία αλλά και ευελιξία στην μεταφορά των μηνυμάτων και αρχείων.

Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο είναι το άμεσο αντίστοιχο του παραδοσιακού ταχυδρομείου σε ηλεκτρονική μορφή επιτρέποντας την επικοινωνία μεταξύ των χρηστών για την ανταλλαγή οποιουδήποτε είδους πληροφορία.

Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο αποτελεί την πλέον ευρέως χρησιμοποιούμενη εφαρμογή ηλεκτρονικής επικοινωνίας, όχι μόνο μεταξύ επιχειρήσεων αλλά και μεταξύ μεμονωμένων χρηστών. Η μεγάλη διάδοση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι πλήρως δικαιολογημένη αν αναλογιστεί κανείς τα πολλά πλεονεκτήματα που παρέχει η χρήση του σε σχέση με άλλες μορφές επικοινωνίας. Για παράδειγμα: (1) ο χρήστης μπορεί να διαβάσει τα μηνύματά του όποια στιγμή θελήσει, αρκεί να έχει πρόσβαση σε υπολογιστή που να είναι συνδεδεμένος στο δίκτυο, (2) μπορεί να απαντήσει σε κάποιο μήνυμα όποια στιγμή θελήσει, (3) είναι δυνατή η αποστολή όχι μόνο απλών κειμένων αλλά ακόμη και αρχείων που περιέχουν εικόνα και ήχο, κτλ., (4) παρέχεται η δυνατότητα ταυτόχρονης αποστολής του μηνύματος σε περισσότερους από έναν παραλήπτες, γεγονός που καθιστά το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μέσο συζήτησης με την συμμετοχή πολλών χρηστών, δημιουργώντας έτσι τις γνωστές mailing lists όπου τα μηνύματα που ανταλλάσσονται μεταξύ διαφόρων χρηστών μπορούν να είναι ορατά και από όλους όσους ενδιαφέρονται για τα θέματα που συζητούνται.

Μια ειδική μορφή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι το Voice Messaging, το οποίο αποτελεί το συνδετικό κρίκο μεταξύ των τεχνολογιών της πληροφορικής και της κλασικής φωνητικής τηλεφωνίας επιτρέποντας την επικοινωνία με φυσικό τρόπο μεταξύ ανθρώπων σε μη πραγματικό χρόνο. Έτσι, το Voice Messaging μπορεί να θεωρηθεί σαν η εξελικτική διαδικασία του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, όπου τα ηλεκτρονικά μηνύματα κειμένου αντικαθίστανται από φωνητικά μηνύματα που μεταδίδονται μέσω επικοινωνιακών δικτύων.

- **ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων (electronic data interchange).** Η ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων αποτελεί μια από τις πιο σημαντικές τεχνολογίες ηλεκτρονικού εμπορίου. Το EDI αναφέρεται στην ηλεκτρονική ανταλλαγή δομημένων εμπορικών δεδομένων μεταξύ επιχειρήσεων. Τυπικά τέτοια παραδείγματα είναι παραγγελίες, τιμολόγια, τιμοκατάλογοι, αναφορές,

κτλ. Η μεγάλη επιτυχία του EDI οφείλεται στο γεγονός ότι τα δεδομένα που ανταλλάσσονται μορφοποιούνται σύμφωνα με κάποιο πρότυπο επικοινωνίας και έτσι μπορούν να τύχουν άμεσης επεξεργασίας από διαφορετικές εφαρμογές ακόμα και αν αυτές δεν είναι συμβατές μεταξύ τους.

Τα πλεονεκτήματα του EDI μπορούν να εντοπισθούν τόσο σε λειτουργικό επίπεδο, π.χ. αποφυγή λαθών επαναπληκτρολόγησης στοιχείων, εξοικονόμηση κόστους) όσο και σε επίπεδο επιχειρηματικών στρατηγικών, π.χ. σύσφιξη σχέσεων με πελάτες και προμηθευτές.

Το χρηματοοικονομικό EDI (financial EDI) αποτελεί μια εξειδικευμένη περίπτωση, όπου ένας από τους δυο συναλλασσόμενους είναι τράπεζα ή άλλο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα. Η ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ επιχειρήσεων και τραπεζών για την διεκπεραίωση πληρωμών αποτελεί μια από τις πλέον γοργά αναπτυσσόμενες τεχνολογίες ηλεκτρονικού εμπορίου. Εφαρμογές αυτής της τεχνολογίας έχουν ήδη αναπτυχθεί για την διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών από το σπίτι καθώς και για την πληρωμή εμπορικών συναλλαγών, όπου πελάτης και προμηθευτής δίνουν αντίστοιχες οδηγίες στις τράπεζες με τις οποίες συναλλάσσονται για την διευθέτηση των λογαριασμών.

- **ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων (electronic funds transfer).** Η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων αναφέρεται στην επικοινωνία μεταξύ δυο τραπεζών για την διεκπεραίωση των μεταξύ τους δοσοληψιών. Η επικοινωνία αυτή μπορεί να γίνεται μέσω EDI ή άλλων τεχνολογιών, π.χ. SWIFT.

Ορισμένα από τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής μεταφορά κεφαλαίων είναι (1) η ταχύτητα: η μεταφορά κεφαλαίων μεταξύ διαφορετικών τραπεζών γίνεται συνήθως σε λιγότερο από 24 ώρες, (2) η ασφάλεια: η μεταφορά των κεφαλαίων και η ολοκλήρωση των συναλλαγών πραγματοποιούνται μέσα από ασφαλή δίκτυα, (3) η διευκόλυνση καταθετών: οι καταθέτες (πολίτες ή επιχειρήσεις) εξυπηρετούνται καλύτερα αφού τα κεφάλαια μεταφέρονται αυτόματα, χωρίς να απαιτείται η επίσκεψή τους στην τράπεζα, εξαλείφοντας τον κίνδυνο να χαθεί κάποια επιταγή ή να παρουσιασθεί φαινόμενο ακάλυπτων επιταγών, (4) μείωση του κόστους: το κόστος κάθε συναλλαγής μειώνεται εφόσον παρατηρείται μείωση των διοικητικών εργασιών από την

πλευρά των τραπεζών, (5) άμεση παρακολούθηση των συναλλαγών: οι καταθέτες παραλαμβάνουν αναφορές με τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται στο τέλος κάθε περιόδου, παρέχοντας τη δυνατότητα άμεσης παρακολούθησης των αποθεμάτων των λογαριασμών.

- **ηλεκτρονικοί κατάλογοι (E-Cat).** Πρόκειται ουσιαστικά για ηλεκτρονικές σελίδες στο internet που περιλαμβάνουν πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρει μια εμπορική επιχείρηση. Ένας τυπικός ηλεκτρονικός κατάλογος περιλαμβάνει λεπτομερή πληροφόρηση για την συσκευασία, την μορφή και την τιμή των προϊόντων ενώ στις περισσότερες περιπτώσεις υπάρχει δυνατότητα ηλεκτρονικής παραγγελίας, αγοράς και πληρωμής.

Στα σημαντικά πλεονεκτήματα των ηλεκτρονικών καταλόγων μπορούμε να συμπεριλάβουμε: την αυξημένη δυνατότητα αλληλεπίδρασης, την δυναμική αναβάθμισή τους, την δυνατότητα ενσωμάτωσης υπερ-συνδέσμων στο κείμενο και την δυνατότητα για παγκόσμια παρουσίαση του υλικού τους. Πιο αναλυτικά : **(Α)** όσον αφορά την **ηλεκτρονική αλληλεπίδραση**, οι ηλεκτρονικοί κατάλογοι παρέχουν ένα αμφίδρομο κανάλι επικοινωνίας μεταξύ της εταιρείας και των πελατών της,. Για παράδειγμα αν ένας πελάτης θέλει να κάνει ένα σχόλιο ή μια παρατήρηση για κάποιο προϊόν καθώς βλέπει τον κατάλογο, μπορεί απλά να γράψει ένα ηλεκτρονικό μήνυμα και να το στείλει. Αυτή η δυνατότητα επικοινωνίας και ανταλλαγής απόψεων με τους υποψήφιους πελάτες δίνει την ευκαιρία στην εταιρεία να αναπτύξει στενότερες σχέσεις με τους πελάτες και να καταλάβει καλύτερα τις ανάγκες τους. **(Β)** όσον αφορά την **δυναμική αναβάθμιση**, οι ηλεκτρονικοί κατάλογοι αποθηκεύονται σε ένα κεντρικό εξυπηρετητή. Τα περιεχόμενα του καταλόγου μπορούν εύκολα και άμεσα να αναβαθμιστούν στον εξυπηρετητή και αυτές οι αλλαγές είναι άμεσα ορατές σε όλους τους πελάτες. Αυτή η δυναμική φύση των ηλεκτρονικών καταλόγων επιτρέπει στις εταιρείες να ανταποκρίνονται άμεσα στις αλλαγές των συνθηκών εργασίας, π.χ. τιμές αγαθών, συσκευασίες, κτλ. **(Γ)** η **δυνατότητα δημιουργίας κειμένου με υπερσυνδέσεις** αφορά κυρίως την ευκολία στην μετάβαση από την μια πηγή πληροφόρησης στην άλλη. Οι ιστοσελίδες στο WWW παρέχουν την δυνατότητα αλληλεπίδρασης

στον χρήστη, μέσα από την επιλογή συγκεκριμένων λέξεων του κειμένου που παραθέτουν. **(Δ)** όσον αφορά την **παγκόσμια παρουσία**, αυτή ανέκαθεν αποτελούσε πρόκληση για τις επιχειρήσεις που πάντα αναζητούσαν διέξοδο από τα στενά όρια των εθνικών αγορών και παρουσία στο διεθνές επίπεδο. Οι ηλεκτρονικοί κατάλογοι είναι ένα μέσο που θέτει τέλος στις δυσκολίες αυτές καθιστώντας την παγκόσμια παρουσία των επιχειρήσεων εφικτή.

- **ηλεκτρονικές φόρμες (electronic forms).** Οι ηλεκτρονικές φόρμες παρέχουν λύση στο αδιέξοδο που δημιουργούσε η διαχείριση των έντυπων φορμών. Εκτός από τις κλασικές λειτουργίες της εκτύπωσης και της συμπλήρωσης οι ηλεκτρονικές φόρμες υποστηρίζουν και πιο ευφυείς πρακτικές αφού πολλές φορές αποτελούν διεπαφές που συνδέονται με βάσεις δεδομένων για αναζήτηση, ολοκλήρωση και χρήση πληροφοριών.
- **γραμμωτοί κώδικες (bar codes).** Η χρήση γραμμωτού κώδικα στα προϊόντα δεν αποτελεί από μόνη της τεχνολογία ηλεκτρονικού εμπορίου. Όμως, σε συνδυασμό με άλλες τεχνολογίες, κυρίως το EDI, μπορεί να αποτελέσει ένα σημαντικό εργαλείο για την διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ των επιχειρήσεων καθώς συντελεί στην αυτοματοποίηση και διεξαγωγή χωρίς λάθη μιας πληθώρας επιχειρηματικών διαδικασιών, όπως για παράδειγμα η παραλαβή προϊόντων στις αποθήκες και η αυτόματη ενημέρωση των αντίστοιχων μηχανογραφικών εφαρμογών.
- **ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων (electronic document management).** Η ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων αποτελεί την εξελεγκτική μορφή του EDI και αναφέρεται στην συνολική διαχείριση των εγγράφων μιας επιχείρησης, είτε είναι αυτά δομημένης μορφής είτε όχι. Η διαχείριση αυτή γίνεται μέσω ενός ειδικού λογισμικού το οποίο είναι σε θέση να αναγνωρίσει όλα τα εισερχόμενα και εξερχόμενα μηνύματα σε μια επιχείρηση και να τα διαχειριστεί κατάλληλα. Έτσι, μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μπορούν να προωθούνται στους παραλήπτες τους, μηνύματα EDI να ενημερώνουν τις κατάλληλες εφαρμογές και έγγραφα κειμένου να μετατρέπονται σε εικόνες και να αποθηκεύονται στον υπολογιστή.

- **διαχείριση ροής εργασίας (workflow management).** Η διαχείριση ροής εργασίας αναφέρεται στην χρήση υπολογιστικών εφαρμογών που καθοδηγούν τους εργαζόμενους στα βήματα που πρέπει να κάνουν ώστε να διεκπεραιώσουν τα καθημερινά τους καθήκοντα. Χαρακτηριστικό γνώρισμα αυτής της τεχνολογίας είναι η χρήση της πληροφορικής με σκοπό την υποστήριξη της ροής εργασίας. Τα συστήματα αυτόματης διαχείρισης ροής διαδικασιών επιχειρήσεων προσφέρουν ένα νέο μοντέλο εργασίας μεταξύ ανθρώπων και υπολογιστών. Τα συστήματα αυτά υποστηρίζουν επιχειρηματικές διαδικασίες επιβάλλοντας τα εξής: (1) προσεκτική σχεδίαση των διαδικασιών και ανάλυση των απαιτήσεων του για την ευκολότερη υλοποίηση τους σε επίπεδο εφαρμογών, (2) άμεση συσχέτιση αρμοδιοτήτων και ανθρώπινου δυναμικού προκειμένου να μπορεί να τεκμηριωθεί έλεγχος σε συγκεκριμένα πρόσωπα για συγκεκριμένα καθήκοντα μέσω της ροής εργασίας, (3) σύνδεση των εφαρμογών με όλες τις απαραίτητες πηγές πληροφοριών για την ορθή διεκπεραίωση των διαδικασιών, (4) διαχείριση, έλεγχο και αξιολόγηση της εξέλιξης των διαδικασιών.

Τα συστήματα διαχείρισης ροής εργασίας παρέχουν κεντρικό έλεγχο των διαδικασιών για τις επιχειρήσεις: μέσα από μια διαδικασία υπολογίζουν τον βαθμό της υπευθυνότητας κάθε ατόμου και τον αναμενόμενο ρόλο που θα πρέπει να κατέχει. Διαφέρουν από τα συνηθισμένα προγράμματα υπολογιστών ως προς τον τρόπο σχεδιασμού και υλοποίησης. Δεν σχεδιάζουν αυστηρά προγράμματα αλλά παρέχουν την δυνατότητα σχεδιασμού μιας διαδικασίας σε βάθος κάνοντας όλες τις αναγκαίες γενικεύσεις.

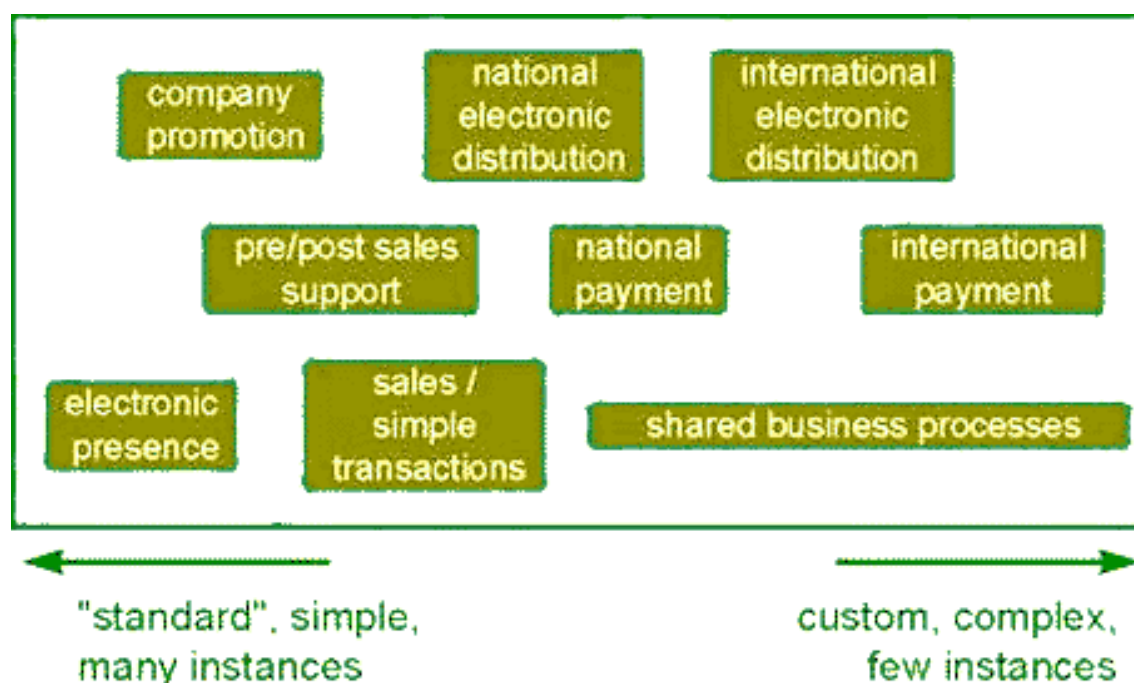
1.6 ΕΠΙΠΕΔΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Υπάρχουν διάφορα και σημαντικά επίπεδα στα οποία μπορεί να συναντήσουμε το ηλεκτρονικό εμπόριο. Ποικίλλουν από μια απλή ηλεκτρονική παρουσία στο δίκτυο έως μια πλήρης ηλεκτρονική υποστήριξη εργασιών που ανήκουν σε δύο ή και παραπάνω εταιρίες και οι οποίες έχουν θεσπιστεί απ' αυτές.

Τα σημαντικότερα επίπεδα του ηλεκτρονικού εμπορίου φαίνονται και στο σχήμα. Βλέπουμε ότι γίνεται ένας διαχωρισμός μεταξύ εθνικών και διεθνών συναλλαγών και

η διάκριση αυτή δεν γίνεται τόσο από τεχνικής άποψης όσο από νομικής. Το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι πιο περίπλοκο στο διεθνές επίπεδο επειδή ακριβώς εμπλέκονται παράγοντες όπως η φορολόγηση, οι δασμοί, οι πληρωμές και οι διαφορές που υπάρχουν στις τραπεζικές πρακτικές.

Τα κατώτερα επίπεδα του ηλεκτρονικού εμπορίου ασχολούνται βασικά με μια απλή παρουσία δικτύου, προώθηση της εταιρίας και υποστήριξη πριν και μετά την πώληση. Χρησιμοποιώντας τεχνολογία "off the selves" μπορούν να έχουν ένα φτηνό αλλά ικανό εργαλείο στα χέρια τους. Σε αντίθεση σε πιο αναπτυγμένες μορφές συναντάμε προβλήματα τόσο νομικά όσο και τεχνολογικά. Οι εταιρίες αυτές είναι αναγκασμένες να αναπτύξουν μόνες τους τα συστήματα.



1.7 ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ INTERNET

Εταιρείες μεγάλες και μικρές χρησιμοποιούν το INTERNET για την παρουσίαση πληροφοριών για τα προϊόντα τους, για παραγγελιοληψία, για άμεση υποστήριξη των πελατών τους και για να βοηθήνε τους αγοραστές και τους πωλητές να έρχονται σε επαφή. Μερικές από αυτές τις πρωτοβουλίες ηλεκτρονικού εμπορίου με το internet είναι απλοί αυτοματισμοί παραδοσιακών επιχειρηματικών διεργασιών που γίνονταν χειρογραφικά ενώ άλλες είναι καινούργια επιχειρηματικά μοντέλα. Μερικά από αυτά τα επιχειρηματικά μοντέλα είναι:

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ
Εικονικό κατάστημα	διαθέτει φυσικά αγαθά ή υπηρεσίες μέσω δικτύου αντί από φυσικές βιτρίνες ή καταστήματα λιανικών πωλήσεων. Η διανομή μη ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών γίνεται με παραδοσιακά μέσα.	Amazon.com , Wine.com , WingspanBank.com
Συγκεντρωτής πληροφοριών αγορών	συγκεντρώνει πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες από πολλούς φορείς σε ένα κεντρικό σημείο. Οι αγοραστές μπορούν να αναζητήσουν, να συγκρίνουν και μερικές φορές να ολοκληρώσουν μια συναλλαγή.	ShopNow.com , DealerNet , InsureMarket
Ηλεκτρονικό χρηματιστήριο	Σύστημα προσφορών αγοράς και πώλησης όπου πολλοί αγοραστές μπορούν να αγοράζουν από πολλούς πωλητές.	E-Steel , Energy Marketplace
Πράκτορες πληροφοριών	παρέχουν πληροφορίες για προϊόντα, τιμές και διαθεσιμότητα. Μερικοί διευκολύνουν και την διενέργεια συναλλαγών αλλά κύρια αξία τους έγκειται στις πληροφορίες που παρέχουν.	PartNet
Πράκτορες συναλλαγών	οι αγοραστές μπορούν να βλέπουν τιμές κα όρους αλλά η κύρια επιχειρηματική δραστηριότητά τους είναι η ολοκλήρωση συναλλαγών.	Ameritrade , E*Trade
Δημοπρασία	πρόκειται για ηλεκτρονικά γραφεία συμψηφισμού προϊόντων, των οποίων οι τιμές και η διαθεσιμότητα αλλάζουν συνεχώς, μερικές φορές ανάλογα με τις ενέργειες των πελατών.	eBay , Ubid , Bid.com
Αντίστροφη δημοπρασία	οι πελάτες υποβάλλουν μια προσφορά σε πολλούς πωλητές για να αγοράσουν αγαθά ή υπηρεσίες σε τιμή που καθορίζουν οι ίδιοι.	Priceline.com , Yourprice.com
Συνεταιρισμός	ομάδες ανθρώπων που θέλουν να αγοράσουν ένα συγκεκριμένο προϊόν συμβάλλονται και μετά ζητάνε έκπτωση χονδρικής από τους προμηθευτές.	Mercata.com , Accompany.com
Διανομείς ψηφιακών προϊόντων	πουλάνε και διανέμουν λογισμικό, πολυμέσα και άλλα ψηφιακά προϊόντα μέσω internet.	PhotoDisc , Build-a-Card
Φορέας παροχής περιεχομένου	Έχει έσοδα από την παροχή περιεχομένου. Ο πελάτης μπορεί να πληρώνει για να αποκτήσει πρόσβαση στο περιεχόμενο. Πρόσθετα έσοδα μπορεί να προέρχονται από την πώληση διαφημιστικού χώρου ή από διαφημιζόμενους που πληρώνουν για	TheStreet.com , Wall Street Journal Interactive

	την καταχώρησή τους σε βάση δεδομένων με λειτουργία αναζήτησης.	
Φορέας παροχής υπηρεσιών μέσω δικτύου	Παρέχει υπηρεσίες και υποστήριξη σε χρήστες υλικού και λογισμικού	PCSupport.com

Πίνακας 1. Επιχειρηματικά Μοντέλα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΟ E-BANKING

Σε αυτό το κεφάλαιο θα γίνει αναφορά στο πως οι τράπεζες μεταχειρίζονται τον τομέα του e-banking, σε τι αλλαγές προχωρούν τόσο στην φυσική τους δομή (υποκαταστήματα-εναλλακτικά κανάλια) όσο και στην εσωτερική δομή των τμημάτων. Επίσης θα γίνει λόγος για την στρατηγική των συγχωνεύσεων, των εξαγορών και των στρατηγικών συμμαχιών καθώς και οι επιδράσεις που όλα τα παραπάνω έχουν στο εργατικό δυναμικό μιας τράπεζας.

2.1 Η ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Σήμερα οι τραπεζικές συναλλαγές από απόσταση παρέχονται τόσο από τις μεγάλες ευρωπαϊκές τράπεζες όσο και από πολλές μικρότερες που δραστηριοποιούνται σε κάποιο μέρος της αγοράς. Συχνά δε αντιμετωπίζονται ως μέρος των υπηρεσιών λιανικής τράπεζας (retail banking). Το σίγουρο πάντως είναι ότι η παροχή τους εντάσσεται πλέον στην γενική τραπεζική της κάθε τράπεζας.

Αρκετοί τραπεζικοί όμιλοι, διαβλέποντας το μέγεθος των δυνατοτήτων διαμεσολάβησης που δημιουργούν τα ηλεκτρονικά δίκτυα για τις τράπεζες, έχουν δημιουργήσει ξεχωριστό brand name με αντικείμενο την παροχή τραπεζικών συναλλαγών από απόσταση. Η σχολή αυτή επιχειρεί μετασχηματισμού του παραδοσιακού μοντέλου επιχειρηματικής ανάπτυξης που όχι μόνο αξιοποιεί λειτουργικά τα νέα τεχνολογικά δεδομένα, αλλά διαμορφώνει νέα σχήματα και μορφές επιχειρηματικής έκφρασης,

Το μοντέλο της ηλεκτρονικής τραπεζικής κινείται από τον φυσικό χώρο προς τον εικονικό χώρο. Οι εικονικές χρηματοοικονομικές εταιρείες πρέπει να αποκτήσουν πρόσβαση στο δίκτυο, μέσω ισχυρών συνεργασιών με παροχής υπηρεσιών internet (ISPs) αλλά και να προσεγγίσουν και τους καταναλωτές. Τα επιχειρηματικά μοντέλα που παραδοσιακά έχουν χτιστεί με επίκεντρο την φιλοσοφία της συναλλαγής, τώρα μεταλλάσσονται, επιδιώκοντάς την δημιουργία αφοσιωμένων πελατών και με αυτόν τον τρόπο την επίτευξη υψηλών κερδών. Οι εικονικές χρηματοοικονομικές εταιρείες,

που επιδιώκουν να δημιουργήσουν γρήγορα υψηλή αναγνωρισιμότητα για την εταιρική τους φίρμα, επαναπενδύουν σε αυτή την κατεύθυνση ένα μεγάλο μέρος των εσόδων τους. Η στρατηγική που βασίζεται στο τρίγωνο «εταιρικό όνομα – ποιοτική εξυπηρέτηση – υψηλή αξία» φαίνεται να είναι η συνταγή της επιτυχίας. Ωστόσο το e-banking δεν πρέπει να αντιμετωπιστεί ως ένα ακόμα κανάλι διανομής αλλά ως μέσο που απαιτεί ανεξάρτητο επιχειρησιακό μοντέλο ανάπτυξης και δημιουργεί νέα προϊόντα και νέα σχέση τιμής – προϊόντος.

Με την υιοθέτηση και την εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε ολοένα και μεγαλύτερο βαθμό, ο τραπεζικός τομέας θα μεταλλάσσεται. Οι πιέσεις για μείωση και περιορισμό των τραπεζικών καταστημάτων θα αυξάνουν, προκειμένου να επιτευχθεί μια βιώσιμη ισορροπία μεταξύ των φυσικών και των ψηφιακών καναλιών διανομής των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών. Το προσωπικό των τραπεζών θα είναι περισσότερο προσανατολισμένο στο marketing, θα γνωρίζει και θα είναι εξοικειωμένο με τις νέες τεχνολογίες και θα έχει εκπαιδευθεί για να προσφέρει υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας. Τόσο η εσωτερική οργάνωση όσο και η στρατηγική μιας τράπεζας μεταβάλλονται με τα νέα αυτά δεδομένα, με συνέπεια την εμφάνιση νέων προϊόντων. Αναμένεται να ενταθεί περισσότερο η εξωτερική ανάθεση εργασιών που έχουν ως επίκεντρο την τεχνολογία πληροφορικής. Σε πολλές χώρες η ανάθεση εργασιών εκτός οργανισμού έχει φτάσει σε σημείο συνεργασίας σε εθνικό επίπεδο μεταξύ των εμπλεκόμενων σε όλες τις βαθμίδες των συστημάτων πληρωμών.

Η εξέλιξη και η εφαρμογή των νέων τεχνολογιών έχει ήδη αρχίσει να επιδρά στα τραπεζικά δίκτυα καταστημάτων, αν και διαφέρει ο βαθμός επίδρασης σε κάθε ευρωπαϊκή χώρα. Το μεγάλο ερώτημα είναι πάντως αν τελικά θα επέλθει επέκταση της πελατειακής βάσης των τραπεζών ή απλά μια ανακατανομή αυτής της μεταξύ των παραδοσιακών τραπεζών και των νέων παικτών. Η απάντηση εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την παραγωγή και την διάθεση νέων προϊόντων. Δυναμική στην προσέλκυση νέας ζήτησης εμφανίζουν οι υπηρεσίες πληροφοριών και οι ασφαλιστικές υπηρεσίες.

Στο άμεσο μέλλον τα δίκτυα των καταστημάτων θα παραμείνουν ο κεντρικός άξονας των τραπεζών. Η φυσική παρουσία εξακολουθεί να θεωρείται αναγκαία καθώς τα εικονικά καταστήματα δεν αντιμετωπίζονται ακόμη, ως πλήρη υποκατάστατα των

καταστημάτων. Σε μερικές χώρες η ύπαρξη των τραπεζικών καταστημάτων είναι αναγκαία για λόγους νομικής φύσης.

Η νέα τεχνολογία αποτελεί παράγοντα που επηρεάζει και μετασχηματίζει όλους τους τομείς και τις παραμέτρους που διαμορφώνουν την τραπεζική στρατηγική και προσφέρει τεράστιες ευκαιρίες, μέσω επενδύσεων, στους ακόλουθους τομείς:

- ένταξη τεχνολογίας πληροφορικής τελευταίας γενιάς στις εσωτερικές λειτουργίες και τα κανάλια διανομής της τράπεζας. Η κίνηση αυτή θα αποφέρει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και θα αυξήσει το μερίδιο της τράπεζας στην αγορά. Παράλληλα θα βελτιώσει την αποτελεσματικότητα και το σύστημα διαχείρισης των κινδύνων της.
- σύναξη συνεργασιών με εταίρους από τον χώρο της τεχνολογίας και τηλεπικοινωνιακούς φορείς. Η σύναξη συνεργασιών κρίνεται απαραίτητη για να δημιουργηθεί κοινή ενιαία αντιμετώπιση για την περαιτέρω ανάπτυξη αποτελεσματικών εφαρμογών πληροφορικής και την βελτιστοποίηση της έρευνας και του κόστους εφαρμογής.
- δραστηριοποίηση σε νέους επιχειρηματικούς τομείς, όπως το ηλεκτρονικό εμπόριο και η μη χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

Η τεχνολογία είναι ένα σπουδαίο στρατηγικό εργαλείο για να προασπίσουν οι τράπεζες της σημερινή τους θέση και να εξασφαλίσουν μακροχρόνια ανταγωνιστικότητα. Προσφέρει επίσης πολλά πλεονεκτήματα σε διαφορετικούς τομείς της τραπεζικής επιχείρησης. Παρέχει την δυνατότητα χρήσης πρόσθετων εργαλείων marketing για πληρέστερη γνώση των αναγκών και των συνηθειών των πελατών.

Η επιτυχής εφαρμογή του e-banking φέρνει στο προσκήνιο μια ακόμα πρόκληση: την παράλληλα διαχείριση πολλαπλών τμημάτων της αγοράς και πολλαπλών καναλιών. Από την μια πλευρά η ηλεκτρονική τραπεζική βρίσκει απήχηση σε συγκεκριμένους τύπους πελατών, οι οποίοι ίσως επιλέγουν αποκλειστικά να χρησιμοποιούν αυτήν την οδό πρόσβασης στα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες. Παράλληλα μεμονωμένες περιπτώσεις πολλοί πλουσίων πελατών θα συνεχίζουν να συνεργάζονται με τον προσωπικό τους τραπεζίτη. Πιο ηλικιωμένοι πελάτες θα απευθύνονται, όπως μέχρι τώρα στα τραπεζικά καταστήματα. Επίσης διαφορετικές

κατηγορίες πελατών θα χρησιμοποιούν πολλά διαφορετικά κανάλια ταυτόχρονα. Η εξυπηρέτηση όλων αυτών των κατηγοριών πελατών θα διαμορφώσει την ανάγκη για αναδόμηση και επανασχεδιασμό του δικτύου των τραπεζικών καταστημάτων αλλά και του ρόλου του κάθε καταστήματος. Τα σχήματα για την υποστήριξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής θα πρέπει τροποποιηθούν και να εξελιχθούν.

Οι μικρότερες τράπεζες θα πρέπει να επισπεύσουν, γιατί οι ίδιες δεν διαθέτουν τα χρήματα για να περιμένουν. Θα πρέπει διαφημίσουν γρήγορα κάποιες υπηρεσίες online, τις οποίες θα χρησιμοποιήσουν ως όπλο ενάντια στις μεγαλύτερες τράπεζες που μπορούν να δαπανήσουν πολύ μεγαλύτερα ποσά στο marketing. Αν και είναι πολύ μικρό το ποσοστό των πελατών τους που θα χρησιμοποιήσουν αυτές τις υπηρεσίες, ωστόσο πρόκειται για τους πιο καλούς και «κερδοφόρους» πελάτες. Πρόκειται για αυτή την κατηγορία των πελατών που οι τράπεζες προσπαθούν σκληρά να διατηρήσουν. Οι υπηρεσίες, όπως η πραγματοποίηση συναλλαγών από το σπίτι, αποτελούν θαυμάσια εργαλεία για την ικανοποίηση αυτών των πελατών και από την στιγμή που μια τράπεζα επιτυγχάνει στενή και αποδοτική σχέση με έναν πελάτη, είναι πολύ δύσκολο να τον κερδίσει μια άλλη τράπεζα. οι στενές σχέσεις είναι το κλειδί για την τραπεζική του μέλλοντος. Οι πιο πετυχημένες τράπεζες αντιμετωπίζουν τον πελάτη ως συνέταιρο με συνέπεια και ο πελάτης από την πλευρά να αντιμετωπίζει με αυτόν τον τρόπο την τράπεζα που συνεργάζεται.

2.2 ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Επίδραση στο ανθρώπινο δυναμικό

Με την μετάβαση προς την ηλεκτρονική τραπεζική, θα απαιτούνται όλο και περισσότερα άτομα με τεχνολογική κατάρτιση και γνώσεις πληροφορικής καθώς και με γνωστικό αντικείμενο υψηλού επιπέδου. Γενικότερα το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι μέρος μιας ευρύτερης τάσης που απαιτεί από το ανθρώπινο δυναμικό όλο και καλύτερη εκπαίδευση με έμφαση στους τομείς των θετικών επιστημών.

Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές θα μεταβάλλουν την σύνθεση του ενεργού πληθυσμού και την κατανομή του σε επαγγέλματα. Επαγγέλματα που σχετίζονται με την

διανομή προϊόντων και μετάδοση πληροφοριών θα δουν καθημερινές διαδικασίες να γίνονται πιο σύνθετες, καθώς οι καταναλωτές θα ζητούν όλο και περισσότερες συμβουλές, αντιμετωπίζοντας όλο και πιο πολύπλοκα ζητήματα, όπως η αποδοτική επένδυση μικρών κεφαλαίων. Έτσι η συνηθισμένη μέρα ενός τραπεζικού υπαλλήλου πρώτης γραμμής μεταβάλλεται πάντα με στόχο την ικανοποίηση των μεταβαλλόμενων αναγκών του πελάτη. Ο ταμίας μετατρέπεται σε πωλητή. Παράλληλα αναμένεται να εμφανιστούν και άλλες αλλαγές. Για παράδειγμα, μερικά εκατομμύρια άνθρωποι εργάζονται με την βοήθεια ηλεκτρονικών υπολογιστών, modem & fax από εικονικά γραφεία ενώ εκτιμάται ότι αυτή η σχέση εργασίας θα εξαπλωθεί ακόμα περισσότερο στο μέλλον. Οι εταιρείες που ήδη εφαρμόζουν τηλε-εργασία είναι σε θέση να επιβεβαιώσουν αύξηση της παραγωγικότητας τους, ταχύτερη διεκπεραίωση θεμάτων, λιγότερες χαμένες ημέρες και ώρες σε μετακινήσεις και καλύτερη διαχείριση χρόνου. Αυτές οι εταιρείες επωφελούνται και από την μείωση του απαραίτητου χώρου γραφείων και κάθε σχετικού κόστους, γεγονός που επιτρέπει σε αυτές να προσελκύσουν και να διατηρήσουν στελέχη υψηλότερου επιπέδου και να προσφέρουν καλύτερης ποιότητας υπηρεσίες στους πελάτες.

Με αυξανόμενη ταχύτητα μετασχηματίζεται το κλασικό εργασιακό πρότυπο των τραπεζικών υπαλλήλων. Σήμερα τα πιο περιζήτητα στελέχη είναι αυτά που διακρίνονται από δημιουργική και αυτόνομη σκέψη, διαπραγματευτική ικανότητα, δυνατότητα λειτουργίας σε κατάσταση έντασης, ικανότητα άμεσης επίλυσης προβλημάτων, υψηλό επίπεδο προσαρμοστικότητας και ομαδικό πνεύμα εργασίας. Έτσι οι τυπικοί γραφειοκρατικοί υπάλληλοι αντικαθίστανται οριστικά από στελέχη εξειδικευμένα σε νέα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες αλλά και σε σύγχρονες μεθόδους πωλήσεων και marketing.

Η δια βίου εκπαίδευση τόσο του προσωπικού όσο και των πελατών είναι ανεκτίμητης αξίας για την πετυχημένη εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Η εκπαίδευση του προσωπικού είναι κάτι που συνήθως οι τράπεζες σκέφτονται να κάνουν αλλά σπάνια πραγματοποιούν. Αν οι υπάλληλοι είναι η βασικότερη δύναμη μιας τράπεζας, οι εκπαιδευόμενοι υπάλληλοι είναι η δύναμη που εξασφαλίζει ότι η τράπεζα θα αναπτυχθεί και θα προοδεύσει τεχνολογικά και λειτουργικά.

Από την άλλη πλευρά το πλεόνασμα των τραπεζών σε προσωπικό θα αυξηθεί περισσότερο καθώς πολλές από τις διαδικασίες που πριν εκτελούνταν χειρονακτικά, τώρα αυτοματοποιούνται. Ο αριθμός των απασχολούμενων σε κάθε τραπεζικό κατάστημα δείχνει να περιορίζεται, αντικατοπτρίζοντας την ανάγκη μείωσης του προσωπικού που χειρίζεται τις συναλλαγές. Ωστόσο ο συνολικός αριθμός του απασχολούμενου αριθμού στις τράπεζες δεν αναμένεται να μειωθεί. Η μεταλλαγή που υφίσταται στην δομή των τραπεζών θα απορροφήσει περισσότερα στελέχη στα τμήματα marketing και υπηρεσιών.

2.3 ΣΥΓΧΩΝΕΥΣΕΙΣ, ΕΞΑΓΟΡΕΣ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΣΥΜΜΑΧΙΕΣ

Οι περισσότεροι ερευνητές συμφωνούν στη διαπίστωση ότι η σύγχρονη τεχνολογία δεν συγκαταλέγεται στις βασικές κινητήριες δυνάμεις που υποκίνησαν την έντονη τάση για μεγέθυνση των σχημάτων στον τραπεζικό χώρο. Αντίθετα, σε ορισμένες περιπτώσεις λειτούργησε ως ανασταλτικός παράγοντας καθώς η συνένωση ασύμβατων συστημάτων μπορεί να αποδειχθεί βραχυπρόθεσμα ιδιαίτερα δαπανηρή. Μακροπρόθεσμα ωστόσο επιτυγχάνεται περιορισμός του κόστους χρησιμοποίησης και ανάπτυξης πιο αποτελεσματικών τεχνολογιών και οικονομιών κλίμακας. Αν και τελευταία οι συγχωνεύσεις, οι εξαγορές και οι στρατηγικές συμμαχίες κυριάρχησαν στον τραπεζικό χώρο, σήμερα το πρώτο λόγο έχουν οι συνεργασίες μεταξύ τραπεζών, εταιρειών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιακών οργανισμών. Από αυτές θα προκύψει η απρόσκοπτη εφαρμογή της πιο σύγχρονης τεχνολογίας, ενώ παράλληλα αναμένεται να επιτευχθεί βελτιστοποίηση της έρευνας και του κόστους ανάπτυξης και εφαρμογής της.

Οι ψηφιακές τράπεζες ακολουθούν το business to consumer μοντέλο επιχειρηματικής ανάπτυξης. Πρώτα δηλαδή προσδιορίζουν μια δυνητική αγορά προσφέροντας μια λύση υψηλής προστιθέμενης αξίας στους καταναλωτές. Έπειτα προσπαθούν να αναπτυχθούν γρήγορα και να χτίσουν ένα ισχυρό brand name επενδύοντας το 30% - 60% των εσόδων σε αυτό. Στην συνέχεια, στα εμπλουτισμένα προϊόντα τους ασκούν σύγχρονα μοντέλα προσωποποιημένου marketing (CPM), προκειμένου να αυξήσουν τα έσοδα. Στόχος είναι να βελτιωθεί το cross-selling και

να γίνει ταχεία απόσβεση του κόστους προσέλευσης πελατών. Σε αυτή την φάση οι τράπεζες επιδιώκουν επίσης συνεργασίες και συμμαχίες με απώτερο σκοπό την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών και την διατήρηση των πελατών τους. Τέλος, ακολουθεί η φάση της ωριμότητας κατά την οποία απαιτείται αύξηση του περιεχομένου και της αξίας της τράπεζας με ταυτόχρονη διατήρηση της διάρθρωσης του συνολικού κόστους σε επίπεδα χαμηλότερα από αυτά των ανταγωνιστών.

Όλα πάντως δείχνουν ότι σήμερα ζούμε σε ένα διαφορετικό κόσμο, όπου κυριαρχεί η ιδέα της νέας οικονομίας που βασίζεται στο internet και οι πελάτες θέλουν όλο και περισσότερα, ποιοτικότερα και ταχύτερα. Οι επιχειρήσεις που προσαρμόζονται στο μεταβαλλόμενο περιβάλλον πρόκειται να επιβιώσουν ή και να ευδοκιμήσουν ενώ οι υπόλοιπες θα χαθούν. Αλλαγές που ούτε έχουμε φανταστεί θα εμφανιστούν στο μέλλον, υποχρεώνοντας τον κάθε επιχειρηματία και καταναλωτή / χρήστη να βλέπει από διαφορετική οπτική γωνία κάθε φορά την επιχείρησή του.

2.4 ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

Ο τραπεζικός κλάδος σε διεθνές επίπεδο είναι από εκείνους τους τομείς της αγοράς που έχουν επηρεαστεί περισσότερο από την υιοθέτηση τεχνολογικών καινοτομιών. Οι αλλαγές αυτές συνίστανται βασικά από το κεντρικό σύστημα μηχανογράφησης της τράπεζας από διάφορα δίκτυα μεταφοράς πληροφοριών και από την πλατφόρμα λειτουργίας των καταστημάτων της τράπεζας. Εξαιτίας της σχετικά πρόσφατης διάδοσης των νέων τεχνολογιών, η ανάπτυξη τους παραμένει ραγδαία ενώ τα περιθώρια εφαρμογών θεωρούνται ουσιαστικά απεριόριστα. Η επίδραση τους στην λειτουργία, στην αποτελεσματικότητα και την ανάπτυξη των τραπεζών μπορεί να χαρακτηριστεί εντυπωσιακή.

Οι τεχνολογίες που ακόμη δεν είναι πλήρως αναπτυγμένες και αξιοποιημένες αποβλέπουν σε πολλούς σκοπούς, όπως:

- ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων και πληροφοριών μεταξύ ηλεκτρονικών υπολογιστών για πολλά είδη συναλλαγών τόσο εντός της χώρας όσο και διεθνώς, με αποτέλεσμα την ενίσχυση της διεθνοποίησης
- αυτόματη εκτέλεση πολλών επαναλαμβανόμενων λειτουργιών, με αποτέλεσμα την αύξηση της παραγωγικότητας και την επέκταση του κλάδου
- νέες υπηρεσίες στους πελάτες, όπως πλαστικό χρήμα, αυτόματες συναλλαγές μέσω μηχανών, τηλετραπεζική, κτλ
- ανάπτυξη καινοτόμων υπηρεσιών, περισσότερο διαφοροποιημένων και προσαρμοσμένων στις απαιτήσεις των πελατών

Πολλοί πελάτες πλέον εκτελούν συναλλαγές με τις τράπεζες, ιδιαίτερα για την απόκτηση ρευστού χρήματος, μέσω των αυτόματων ταμειολογιστικών μηχανών (ATM). Η ανάπτυξη των κεντρικών συστημάτων μηχανογράφησης και των δικτύων έχει αλλάξει την λειτουργία των λογιστηρίων των τραπεζών και έχει καταστήσει τις ηλεκτρονικές πληρωμές σημαντικά αποτελεσματικότερες. Η εφαρμογή μηχανογραφικών πακέτων παρακολούθησης των σχέσεων της τράπεζας με τον κάθε πελάτη της έχει διευκολύνει πολύ την αποτελεσματικότητα και τυποποίηση των τραπεζικών δανείων. Οι μηχανογραφικές βελτιώσεις στην διαδικασία μεταβίβασης των πληροφοριών έχουν οδηγήσει σε μια έκρηξη νέων προϊόντων, όπως δευτερογενείς αγορές τίτλων, χρηματιστηριακά παράγωγα που οι τράπεζες προσφέρουν και διαχειρίζονται, τα οποία δεν θα μπορούσαν να αναπτυχθούν χωρίς τις νέες τεχνολογίες. Τέλος, οι νέες τεχνολογίες με την ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών έχουν ανοίξει τον τραπεζικό κλάδο στον διεθνή ανταγωνισμό μέσω γρήγορων και φθηνών μεταβιβάσεων πληροφοριών και κεφαλαίων σε διακρατικό επίπεδο.

Η υιοθέτηση μηχανογραφικών συστημάτων από τις τράπεζες του ελληνικού τραπεζικού συστήματος καθυστέρησε σε σχέση με άλλες χώρες. Με πρωτοπόρες τις σχετικά μεγάλες τράπεζες άρχισε από τις αρχές της δεκαετίας του 1980 η εφαρμογή των νέων τεχνολογιών με σπουδαιότερη το on- line / real time σύστημα μαζί με την τότε καθιερωθείσα ειδικότητα του ταμιά – λογιστή (teller) αναβάθμισε την λειτουργία των τραπεζών και τις παρεχόμενες στους πελάτες υπηρεσίες. Αργότερα ακολούθησαν

και άλλες τράπεζες ενώ οι καινούργιες τράπεζες ξεκίνησαν με αυτοματοποιημένες τις περισσότερες εργασίες τους.

Οι πρωτοπόρες τράπεζες απέκτησαν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών. Το γεγονός αυτό απέδωσε οικονομικά μειώνοντας το λειτουργικό κόστος. Βασική δυσκολία με τις νέες τεχνολογίες είναι η δυσπιστία που παρατηρείται στην χρήση τους από τους πελάτες αλλά και η μη επαρκής απορρόφηση και αξιοποίηση τους μερικές φορές από το προσωπικό των τραπεζών.

Οι προοπτικές είναι ότι οι εφαρμογές νέων τεχνολογιών θα συνεχιστούν στα επόμενα χρόνια. Η εφαρμογή και αξιοποίηση της μηχανοργάνωσης από το ελληνικό τραπεζικό σύστημα κατά κανόνα υστερεί σε σχέση με τις μεγάλες τράπεζες αναπτυγμένων ευρωπαϊκών χωρών. Πέρα από τις παραδοσιακές εργασίες υπάρχουν σημαντικά περιθώρια για μηχανογράφηση τόσο σε επίπεδο κεντρικών δραστηριοτήτων των τραπεζών (διαχείριση διαθεσίμων, marketing, αξιοποίηση πελατολογίου, διοίκηση προσωπικού) όσο και αποκεντρωμένων δραστηριοτήτων (e-banking, home/office banking, smartcards, εφαρμογή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου). Η δραστηριοποίηση των τραπεζών στις διεθνοποιημένες αγορές χρήματος διευκολύνεται από τις νέες τεχνολογίες ή ακριβέστερα οι τελευταίες συνήθως αποτελούν αναγκαία προϋπόθεση για να καταστούν τέτοιες επεκτάσεις επιτυχείς.

Έχει παρατηρηθεί ότι οι τεχνολογίες επιφέρουν μεσοπρόθεσμα σταδιακή αλλαγή της επαγγελματικής διάρθρωσης στο ανθρώπινο δυναμικό των τραπεζών προς αναβαθμισμένες και πιο απαιτητικές ιδιότητες. Οι δακτυλογράφοι, λόγω τεχνολογίας, έχουν ουσιαστικά πάψει να υπάρχουν από καιρό ενώ τα τελευταία χρόνια μειώνονται για τον ίδιο λόγο δραστικά οι ταμίες, οι εργαζόμενοι στα λογιστήρια και στις bank office εργασίες. Από την άλλη πλευρά νέες ειδικότητες αναδύονται στον τραπεζικό κλάδο. Πέρα από τους ειδικούς στην ανάπτυξη, στην λειτουργία και συντήρηση των συστημάτων πληροφορικής, ειδικότητες όπως οικονομικοί αναλυτές, μελετητές, ειδικοί στα χρηματοοικονομικά και χρηματιστηριακά προϊόντα, ειδικοί στην διαχείριση οικονομικών κινδύνων, πωλητές προϊόντων δικτύου, ασχολούμενοι με το private banking, account officers, εσωτερικοί ελεγκτές και άλλοι είναι οι νέες ειδικότητες που αποκτούν σταδιακά οι τράπεζες. Η στελέχωση των τραπεζών με αυτές γίνεται σταδιακά με μετακινήσεις, μετά από κατάρτιση, του υπηρετούντος

προσωπικού, ιδιαίτερα στις μεγάλες τράπεζες, όσο και με νέες προσλήψεις από την αγορά εργασίας. Αποτέλεσμα των τεχνολογικών αλλαγών αλλά και της απελευθέρωσης των αγορών, είναι ουσιαστικά η μετακίνηση του κέντρου βάρους από γραφειοκρατικά και διοικητικά καθήκοντα προς εμπορικές δραστηριότητες και εξυπηρέτησω και προσέλκυση πελατών. Όλο και μεγαλύτερη είναι πλέον η αναλογία του προσωπικού των τραπεζών που βρίσκεται στην πρώτη γραμμή, δηλαδή σε άμεση επαφή με τον πελάτη.

Μια άλλη διαρθρωτική αλλαγή που ενισχύεται από τις εφαρμογές των νέων τεχνολογιών είναι η αλλαγή στην κατανομή των αρμοδιοτήτων στα διάφορα επίπεδα στελεχών της τράπεζας (κεντρικά περιφερειακά καταστήματα). Παρατηρείται αφενός μια τάση αποκέντρωσης ορισμένων διαδικασιών, κυρίως εκτελεστικού χαρακτήρα, προς χαμηλότερα επίπεδα, είτε σε επίπεδο καταστήματος είτε σε επίπεδο περιφερειακών διευθύνσεων. Αφετέρου ενισχύεται ο επιτελικός υποστηρικτικός ρόλος των κεντρικών υπηρεσιών. Αυτή η τάση συνδέεται με την τυποποίηση των τραπεζικών εργασιών σε διάφορες δραστηριότητες και επίπεδα, την οποία κατέστησαν δυνατή οι νέες τεχνολογίες. Οι κεντρικές υπηρεσίες γνωρίζοντας άμεσα τη χρηματοοικονομική πορεία της τράπεζας είναι πλέον εφοδιασμένες με την αναγκαία πληροφόρηση για την επιτελική διοίκηση της τράπεζας, την χάραξη της στρατηγικής της την υποστήριξη και τον έλεγχο του δικτύου.

Τα περιφερειακά στελέχη και τα στελέχη των καταστημάτων των τραπεζών είναι πλέον εφοδιασμένα με καλύτερα εργαλεία για να διοικήσουν και να αναλάβουν ευθύνες και αποφάσεις χωρίς να χρειάζεται πάντοτε ανάλογη έγκριση από τα κεντρικά κλιμάκια. Η τάση για αποκέντρωση είναι διάχυτη στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα διότι με αυτόν τον τρόπο οι τράπεζες ανταποκρίνονται ευέλικτα στις απαιτήσεις της τοπικής αγοράς. Ωστόσο η έκταση αυτών των τάσεων εξαρτάται από το μέγεθος της τράπεζας αλλά και την νοοτροπία ανάληψης ευθυνών.

Πέρα από αυτές τις τεχνολογικές αλλαγές οι νέες τεχνολογίες έχουν τελικά ατονήσει την παλιά διάκριση μεταξύ ειδικών στην πληροφορική και τελικών χρηστών επειδή μέρος των εργασιών των ειδικών έχουν πλέον διαχυθεί σε πολύ περισσότερα στελέχη ακόμα και στους πελάτες. Ήδη σε πολλές τράπεζες οι υπάλληλοι χρησιμοποιούν προσωπικό υπολογιστή ή τερματικά του δικτύου. Στα καταστήματα τα παλιά

τμήματα λογιστηρίου έχουν εξαφανιστεί ή έστω ατονήσει ενώ η δε οργάνωση της εργασίας τείνει να στηρίζεται περισσότερο στην ενότητα των καθηκόντων παρά στον αυστηρό διαχωρισμό αρμοδιοτήτων.

Είναι αξιοσημείωτο ότι μεσοπρόθεσμα η ευρεία διάδοση των τεχνολογιών είναι πιθανό να προκαλέσει την ανάγκη για εξειδικευμένο προσωπικό στις τράπεζες επειδή πολλές τραπεζικές εργασίες ήδη απλοποιούνται και τυποποιούνται και θα μπορούν να εκτελεστούν από άτομα χωρίς ειδικές γνώσεις αλλά κατά προτίμηση από καλούς πωλητές.

Η σχέση νέων τεχνολογιών και αριθμού απασχολούμενων σε επίπεδο επιχείρησης και κλάδου δεν είναι μονοσήμαντη. Οι νέες τεχνολογίες ασκούν, μέσω υποκατάστατης εργασίας, αρνητική επίδραση στην απασχόληση αλλά ταυτόχρονα επειδή καθίστανται αναγκαία η αύξηση της παραγωγικότητας είναι πιθανό να επηρεάσουν τελικά θετικά την απασχόληση.

Η εφαρμογή των νέων τεχνολογιών αποβλέπει στην μείωση του λειτουργικού κόστους και καταλήγει στην εξοικονόμηση εργασίας κατά την παραγωγική διαδικασία. Έτσι οι νέες τεχνολογίες αναμένεται να επηρεάσουν αρνητικά την απασχόληση, καθιστώντας περιττούς εργαζόμενους που εκτελούσαν αυτοματοποιημένες εργασίες. Τέτοιες εργασίες εκτελούνται συνήθως από λιγότερο εξειδικευμένο προσωπικό. Στο βαθμό όμως που οι νέες τεχνολογίες και ο ανταγωνισμός θα καταστήσουν τις τραπεζικές εργασίες φθηνότερες και θα αυξηθεί η ζήτησή τους, η αρνητική επίδραση των νέων τεχνολογιών στην απασχόληση θα μειωθεί ή μπορεί ακόμη και να αντιστραφεί.

Εάν οι νέες τεχνολογίες αποτελέσουν τον αιτιώδη παράγοντα για την αύξηση του όγκου των τραπεζικών εργασιών, όπως πράγματι συμβαίνει με πολλά νέα τραπεζικά προϊόντα, και την αύξηση του μεριδίου στην αγορά τότε η επικαλούμενη αρνητική σχέση μπορεί να μην εμφανιστεί. Αντίθετα, όπως έχει συμβεί στην πράξη, τεχνολογικά εκσυγχρονισμένες τράπεζες προσφέρουν νέα προϊόντα σε ανταγωνιστικούς όρους, αυξάνουν τις δραστηριότητάς τους και τελικά τη συνολική τους απασχόληση. Η θέση που επικρατεί στις περισσότερες τράπεζες είναι ότι οι νέες τεχνολογίες θα ασκήσουν αρνητική επίδραση στην απασχόληση τους. Αυτή η γνώμη

στηρίζεται στο γεγονός ότι θα καταργηθούν θέσεις εργασίας από την αυτοματοποίηση εργασιών. Τα νέα καταστήματα των εμπορικών τραπεζών εκτιμάται από πολλούς ότι θα είναι σχετικά μικρού μεγέθους και έντασης τεχνολογίας με αρνητικές μεσοπρόθεσμα επιπτώσεις στην απασχόληση. Κάποιοι παρομοιάζουν τις εξελίξεις στην οργάνωση του τραπεζικού κλάδου με τις αλλαγές στην βαριά βιομηχανία, οι οποίες κατέληξαν σε μείωση της βιομηχανικής απασχόλησης.

2.5 Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ E-BANKING ΣΤΗΝ ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Το e-banking δεν είναι για τις τράπεζες απλά ένα ακόμη κανάλι διανομής αλλά αποτελεί κινητήρια δύναμη για να συντελεστούν ευρύτερες αλλαγές στην δομή και την οργάνωση τους. Η ευελιξία και η αμφίδρομη επικοινωνία σε συνδυασμό με την ενδυνάμωση των καταναλωτών οδηγεί τις τράπεζες στο να γίνουν περισσότερο πελατοκεντρικές. Σημαντικό για τις τράπεζες είναι να μπορούν να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις και τις επιθυμίες των πελατών, να μειώσουν το κόστος, τον χρόνο και το επίπεδο εξυπηρέτησης.

Το internet μπορεί να συμβάλλει στην άνοδο του επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών, έναν τομέα που παραδοσιακά οι τράπεζες υστερούσαν, ενώ μπορεί να είναι και πολύ αποδοτικό όταν υπάρχει καινοτομία στην επιχειρηματικότητα και συνεχής αλλαγή και εξέλιξη. Έτσι η συντηρητική κουλτούρα των τραπεζών θα πρέπει να αλλάξει κάτω από τις νέες συνθήκες. Οι τράπεζες θα πρέπει να παρέχουν νέα προϊόντα, να εξελίσσουν τα παλιά και να κάνουν προσφορές ώστε να προσελκύουν νέους πελάτες και να διατηρούν τους παλιούς.

Στο μελλοντικό τραπεζικό σύστημα οι υπάλληλοι θα έχουν περισσότερο συμβουλευτικό ρόλο και θα ασχολούνται κυρίως με την προώθηση και πώληση τραπεζικών υπηρεσιών, δηλαδή θα ασκούν ενεργητικό μάρκετινγκ. Η ανάπτυξη της εφαρμογής του e-banking θα έχει σημαντική επίπτωση και στον ρυθμό επέκτασης των τραπεζικών καταστημάτων αλλά και στην δομή τους. Αυτό που δεν αλλάζει σημαντικά είναι ο σκοπός της ύπαρξης των υποκαταστημάτων τα οποία θα

συνεχίζουν να καλύπτουν τις αποταμιευτικές, επενδυτικές και πιστοδοτικές ανάγκες των τοπικών αγορών.

Η νέα πραγματικότητα που έχει αρχίσει να διαμορφώνεται θα οδηγήσει στην μεταφορά πολλών εργασιών από τα καταστήματα στις κεντρικές μονάδες γεγονός το οποίο θα έχει σημαντική επίπτωση στην στελέχωση των καταστημάτων. Ανάγκη είναι όλοι οι υπάλληλοι να χρησιμοποιούν σταθμούς εργασίας στα γραφεία τους και να είναι χρήστες της νέας τεχνολογίας. Το επιπλέον ανθρώπινο δυναμικό μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την επέκταση της πελατειακής βάσης ή την βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και του επιπέδου εξυπηρέτησης. Φυσικά το νέο κατάσταση πρέπει να στελεχώνεται από προσωπικό το οποίο θα έχει άριστη εκπαίδευση όχι μόνο πάνω στις τραπεζικές εργασίες αλλά και στις δημόσιες σχέσεις έτσι ώστε ο πελάτης να αισθάνεται άνετα μέσα στο περιβάλλον του τραπεζικού καταστήματος αλλά θα πρέπει και η τεχνολογία να χρησιμοποιείται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Έτσι ο πελάτης θα είναι σίγουρος για την αξιοπιστία των προσφερόμενων σε αυτόν υπηρεσιών και κατά συνέπεια θα εισπράττει το μήνυμα ότι όλοι εργάζονται προς όφελος του.

Τέλος αφού οι απαιτήσεις για περισσότερο ποιοτικές τραπεζικές υπηρεσίες αυξάνονται λόγω της εξέλιξης και της εφαρμογής των νέων τεχνολογιών στον τραπεζικό κλάδο μεγάλη καθίσταται η ανάγκη για στελέχωση των τραπεζών από άτομα με εξειδικευμένες γνώσεις και επαγγελματικές ικανότητες. Συνεπώς από τον τραπεζικό τομέα απαιτούνται:

- σημαντικές επενδύσεις στην τεχνολογία της πληροφορίας και της επικοινωνίας
- μεγάλη προσπάθεια στην επιλογή των κατάλληλων ανθρώπων στις κατάλληλες θέσεις εργασίας
- αλλαγή της νοοτροπίας σχετικά με το τι είναι εργασία και πως αυτή συνδέεται με τις επιδιώξεις της τράπεζας
- δημιουργία εταιρικής κουλτούρας στο προσωπικό της τράπεζας

Όλα τα παραπάνω αποτελούν βήματα στα οποία θα οδηγηθούν οι τράπεζες κάτω από τις απαιτήσεις της νέας κατάστασης προκειμένου να επιβιώσουν και να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της νέας εποχής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΣΤΗΝ ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΑΓΟΡΑ

3.1 Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ E-BANKING

Η ηλεκτρονική τραπεζική δημιουργήθηκε για να καλύψει την αυξανόμενη ανάγκη των πελατών των τραπεζών να έχουν ανά πάσα στιγμή στην διάθεση τους τραπεζικές υπηρεσίες όποτε εκείνοι το επιθυμούν.

Η χρήση της προηγμένης τεχνολογίας από τις τράπεζες δεν αποτελεί κάτι καινούργιο. Στην χώρα μας η πρώτη επαφή με την ηλεκτρονική τραπεζική ήταν το SWIFT, ενώ ακολούθησαν τα ATMs τα οποία έγιναν αποδεκτά από το ευρύτερο κοινό, γιατί πρόσφεραν όλο το 24ωρο τραπεζικές υπηρεσίες με κυριότερη αυτή της ανάληψης μετρητών. Έπειτα εμφανίστηκαν οι συσκευές E.F.T.P.O.S. μέσα από τις οποίες τα εμπορικά κατάστημα έδιναν την δυνατότητα στους πελάτες τους να πληρώσουν μέσω πιστωτικής κάρτας και έτσι φτάσαμε στην εποχή της ανάπτυξης του internet banking.

Κάνοντας μια σύντομη ιστορική αναδρομή, βλέπουμε, ότι οι τράπεζες ήταν από τους πρώτους οργανισμούς που ενέταξαν τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές στην επιχειρηματική τους στρατηγική (δεκαετία του 60). Η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων (Electronic Funds Transfer – EFT) στο τέλος της δεκαετίας του 1970 αποτέλεσε την πρώτη βασική καινοτομία ηλεκτρονικού εμπορίου, αφού επέφερε σημαντικές αλλαγές. Η διαδικασία ηλεκτρονικού προσανατολισμού συνεχιζόταν αφού οι τραπεζικοί οργανισμοί ενίσχυαν τις κεντρικές μονάδες επεξεργασίας τους και τις μεθόδους κρυπτογράφησης τους επιφέροντας ουσιώδεις οργανωτικές αναδιατάξεις. Ο κύριος στόχος όλης αυτής της προσπάθειας εστιαζόταν στην αύξηση των πωλήσεων των τραπεζικών προϊόντων με συνεχώς βελτιούμενη ταχύτητα και ποιότητα επεξεργασίας στοιχείων και φυσικά με μειωμένο κόστος. Όλη αυτή η περίοδο και ιδιαίτερα την δεκαετία του 1980 η έντονη ανάπτυξη της οικονομίας, η οποία ενισχύθηκε σημαντικά από την βελτιωμένη δυνατότητα πληροφόρησης, αύξησε το μέσο βιοτικό επίπεδο ζωής και διέυρνε τους πνευματικούς και διανοητικούς ορίζοντες της ανθρώπινης οντότητας. Μέσα σε αυτή την νέα

κατάσταση ο τραπεζικός οργανισμός έβλεπε έντονη ανταπόκριση από τους χρήστες και για αυτό ανανέωνε σημαντικά τις ηλεκτρονικές του υπηρεσίες και ταυτόχρονα προσανατολίστηκε στην παροχή περισσότερο ποιοτικών υπηρεσιών μέσα από την υιοθέτηση νέων μεθόδων και τεχνικών αλλά και νέων τρόπων προσέγγισης της πελατείας.

Έτσι φτάσαμε στο επίπεδο ταύτισης της εξέλιξης του τραπεζικού τομέα με την ηλεκτρονική τραπεζική. Φτάσαμε, δηλαδή, στο επίπεδο του e-banking το οποίο με την ευρεία έννοια σημαίνει μια **συνεχής βελτιστοποίηση της διαδικασίας δημιουργίας αξίας και του ρόλου του τραπεζικού οργανισμού στην εφοδιαστική αλυσίδα μέσω της υιοθέτησης ψηφιακών τεχνολογιών και την χρήση του internet ως κύριο μέσο επικοινωνίας**. Σήμερα, στο 2004, παρέχεται από τους τραπεζικούς οργανισμούς μια τεράστια ποικιλία ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου ενώ αναζητούν τρόπους προώθησης και μιας ακόμη νέα υπηρεσίας που ονομάζεται mobile banking (m-banking).

Με την ηλεκτρονική τραπεζική η τράπεζα μπορεί να βρίσκεται όπου και ο πελάτης διευκολύνοντας τον. Ιδιαίτερα στις χώρες της Βόρειας Ευρώπης όπου η μετακίνηση τους περισσότερους μήνες του χρόνου είναι ιδιαίτερα δύσκολη η ηλεκτρονική τραπεζική ήρθε να δώσει λύση και υιοθετήθηκε άμεσα. Ταυτόχρονα από την πλευρά των τραπεζών η δημιουργία ενός ηλεκτρονικού καταστήματος αποτελεί ακόμη ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την τράπεζα αφού και αν ακόμα κάποιοι πελάτες δεν χρησιμοποιούν τις προσφερόμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής βλέπουν το βήμα αυτό του τραπεζικού οργανισμού ως μια δυναμική κίνηση και το αντιμετωπίζουν θετικά. Έτσι βελτιώνεται σημαντικά η εικόνα και η φήμη της τράπεζας.

3.2 Η ΔΙΑΔΟΣΗ ΤΟΥ E-BANKING

Έντονη και ταχύτατη είναι η διάδοση του e-banking το οποίο φαίνεται να υιοθετείται από όλο και περισσότερες τράπεζες παγκοσμίως αλλά και να γίνεται αποδεκτό από όλο και περισσότερους πελάτες τραπεζών καταρρίπτοντας έτσι τους μύθους περί ελλειπούς ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Στις αναπτυγμένες οικονομίες όλες σχεδόν οι τράπεζες διαθέτουν web site και σχεδόν το 85% αυτών δίνει σήμερα τη δυνατότητα στους πελάτες να διενεργούν τραπεζικές συναλλαγές μέσω προσωπικών υπολογιστών από το σπίτι ή το γραφείο. Στις 8 μεγαλύτερες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης πάνω από το 90% των τραπεζών παρέχει υπηρεσίες e-banking σήμερα ενώ παράλληλα οι πελάτες που το χρησιμοποιούν ξεπερνούν το 15%.

3.3 Η ΣΤΑΣΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΟ E-BANKING

Κάθε τραπεζικός οργανισμός κάνοντας επενδύσεις στην ηλεκτρονική τραπεζική και αναπτύσσοντας εφαρμογές προηγμένων τεχνολογιών έχει να αποκομίσει σημαντικά οφέλη αλλά και να αντιμετωπίσει σημαντικούς κινδύνους και να ανταποκριθεί σε νέες προκλήσεις ώστε να αποκτήσει συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι των άλλων που δραστηριοποιούνται στον ίδιο κλάδο αλλά και να επιβιώσει μέσα σε ένα άκρως ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Σε γενικές γραμμές τα πλεονεκτήματα που αποκτά η τράπεζα από την δραστηριοποίηση της στο διαδίκτυο είναι τα εξής:

- **Μείωση του κόστους.** Ένας από τους σημαντικότερους λόγους για τους οποίους οι τράπεζες επενδύουν στο τραπεζικό internet είναι το κόστος μιας συναλλαγής μέσω internet είναι πολύ χαμηλότερο από το κόστος της ίδιας συναλλαγής στο τραπεζικό σύστημα.
- **Αύξηση αριθμού πελατών.** Ένας από τους πρωταρχικούς στόχους ανάπτυξης νέων προϊόντων και υπηρεσιών είναι η προσέλκυση πελατείας. Η χρησιμοποίηση πολλαπλών καναλιών διανομής μπορεί να αυξήσει το μερίδιο αγοράς αλλά και να ενισχύσει την διατήρηση των ήδη υπάρχοντων πελατών.
- **Μάρκετινγκ και επικοινωνία.** Η τράπεζα έχει την δυνατότητα μέσα από το site της να προωθήσει νέα προϊόντα και υπηρεσίες και να τα κάνει ταχύτατα γνωστά στους πελάτες της (δυνητικούς και μη) και φυσικά με

μειωμένο κόστος. Ταυτόχρονα μπορεί να επικοινωνήσει μαζί τους και να τους προσεγγίσει καλύτερα.

- **Ανάπτυξη μη κεντρικών επιχειρήσεων.** Οι τράπεζες μπορούν να δραστηριοποιηθούν και σε άλλους τομείς, όπως για παράδειγμα στις ασφάλειες. Μπορούν εάν έχουν την φυσική και υπολογιστική υποδομή να υποστηρίξουν τέτοια προϊόντα ή υπηρεσίες και το site τους να χρησιμεύει σαν ένα ιδεατό κατάστημα.

Ταυτόχρονα διαφοροποιούνται και οι κίνδυνοι που χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής από τον τραπεζικό οργανισμό, οι οποίοι διακρίνονται σε:

- **Στρατηγικούς.** Λόγω της μεγάλης ταχύτητας των αλλαγών που συντελούνται στην τεχνολογία η τράπεζα διατρέχει τον κίνδυνο να επενδύσει σε συστήματα που γρήγορα θα ξεπεραστούν ή και σε προϊόντα και υπηρεσίες για τα οποία δεν έχει προηγηθεί προσεκτική ανάλυση όσον αφορά την αναμενόμενη ζήτηση τους και την αποδοχή τους από το κοινό.
- **Λειτουργικούς.** Θα πρέπει τα συστήματα εσωτερικού ελέγχου να συμβαδίζουν με την νέα τεχνολογία αλλά και να ενημερώνεται το ευρύτερο κοινό για τις ευκαιρίες και τους κινδύνους που προκύπτουν από την χρήση της.
- **Νομικούς.** Οι κίνδυνοι σε αυτό το επίπεδο σχετίζονται με θέματα όπως η ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών, η ασφάλεια των προσωπικών στοιχείων του πελάτη, η εγκυρότητα των συναλλαγών που πραγματοποιούνται από απόσταση, κτλ. Θέματα που απασχολούν και την τράπεζα αλλά και τους πελάτες και τα οποία θα πρέπει να λυθούν ώστε να διαδοθεί ακόμη περισσότερο και χωρίς προβλήματα το e-banking.

Οι τράπεζες που έχουν επενδύσει σε μια υποδομή ηλεκτρονικής τραπεζικής θα περάσουν στο στάδιο όπου η επένδυσή τους τα επόμενα χρόνια θα χρειαστεί να εστιάσει στην βελτίωση της χρηστικότητας της εφαρμογής. Όσο οι πελάτες θα εξοικειώνονται με την εφαρμογή ή θα αυξάνονται οι απαιτήσεις τους σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, οι σημερινές τραπεζικές συναλλαγές θα θεωρούνται δεδομένες και οι τράπεζες θα δαπανούν μεγαλύτερο ποσοστό της επένδυσής τους στον εμπλουτισμό της λειτουργικότητας ενώ σημαντικό ποσοστό θα δαπανάται σε

εφαρμογές που θα επιτρέπουν την εξατομίκευση των σελίδων έτσι ώστε οι χρήστες να μπορούν να δημιουργούν προσωπικές σελίδες προσαρμόζοντας τις προσφερόμενες πληροφορίες στις δικές τους ανάγκες.

Τα σημεία στα οποία θα πρέπει να εστιάσουν οι τράπεζες είναι:

- **Ενοποίηση καναλιών.** Η ενιαία διαχείριση της πληροφορίας μέσω των ηλεκτρονικών καναλιών θα βοηθήσει τις τράπεζες να κατανοήσουν καλύτερα τις ανάγκες των πελατών και να οργανώσουν ένα πελατοκεντρικό σύστημα προσφέροντας τους έτσι περισσότερο πλήρεις υπηρεσίες για την διαχείριση των οικονομικών τους.
- **Καλύτερη διαχείριση πληροφοριών.** Οι συναλλαγές που θα εκτελούνται μέσω internet θα παρέχουν σημαντικές πληροφορίες σχετικά με την καταναλωτικά συμπεριφορά των πελατών τους, οι οποίες θα βοηθήσουν τις τράπεζες να κατανοήσουν τις ανάγκες τους έτσι ώστε να δημιουργήσουν περισσότερο εξειδικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες.
- **Εκπαίδευση των πελατών.** Η συνεχής εκπαίδευση αποτελεί το σημαντικότερο στοιχείο για την χρησιμοποίηση αυτών των νέων καναλιών. Η δυσκολία της κατανόησης από τον μέσο χρήστη των νέων τεχνολογικών εφαρμογών και η εξοικείωση με την προηγμένη τεχνολογία είναι δύο από τους σημαντικότερους ανασταλτικούς παράγοντες για την χρήση των νέων τεχνολογιών. Συνεπώς σημαντικός είναι ο ρόλος της εκπαίδευσης που θα πρέπει να περιλαμβάνει διαδικαστικά θέματα, θέματα που αφορούν την κατοχύρωση της ασφάλειας των συναλλαγών, απαντήσεις σε ερωτήματα που απασχολούν το κοινό, κτλ. Έτσι ο οργανισμός εκείνος που θα δαπανήσει μεγαλύτερα ποσά για την ενημέρωση των πελατών θα είναι εκείνος που θα προσελκύσει και τους περισσότερους πελάτες.
- **Αύξηση της λειτουργικότητας των εφαρμογών.** Όσο οι πελάτες χρησιμοποιούν αυτά τα νέα κανάλια τόσο πιο έντονη γίνεται η ανάγκη για περισσότερο εκλεπτυσμένα προϊόντα και υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας. Οι τράπεζες θα πρέπει να προβλέπουν τι είναι

αυτό που μελλοντικά θα ζητήσουν οι πελάτες τους και να τους το προσφέρουν προτού ακόμη τους ζητηθεί.

Από τα παραπάνω συμπεραίνουμε ότι η επένδυση στο e-banking για κάθε τραπεζικό οργανισμό αποτελεί μια μεγάλη πρόκληση την οποία θα πρέπει να αντιμετωπίσει προκειμένου να επιβιώσει στο ανταγωνιστικό και πλέον συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον του τραπεζικού κλάδου.

3.4 Η ΣΤΑΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΟ E-BANKING

Η ασφάλεια στις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές και η ευκολία στη χρήση που έχει επιτευχθεί είναι δύο από τους σημαντικότερους λόγους για τους οποίους όλο και περισσότερος κόσμος επιλέγει να χρησιμοποιεί το internet για να πραγματοποιεί τις τραπεζικές του εργασίες. Οι πελάτες τώρα με το e-banking απεξαρτώνται από την μια και μοναδική τράπεζα. Έχουν την δυνατότητα να επιλέξουν για την διαχείριση των οικονομικών τους τραπεζικούς εκείνους οργανισμούς που τους προσφέρουν τις περισσότερο ποιοτικές υπηρεσίες με το μικρότερο κόστος. Μπορούν να επιλέξουν την τράπεζα τους ανάλογα με το τι επιθυμούν να κάνουν. Φυσικά αυτή η διαδικασία γίνεται πολύ πιο εύκολη εφόσον μπορούν επισκεπτόμενοι τα sites των τραπεζών να δουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρει η κάθε μια και με ελάχιστο κόστος αλλά και διαθέτοντας πολύ λίγο χρόνο να ενημερωθούν πλήρως, να κάνουν τις συγκρίσεις μεταξύ των τραπεζών από την άνεση του σπιτιού τους και αν το επιθυμούν να κάνουν τις συναλλαγές τους άμεσα.

Μεσοπρόθεσμα οι πελάτες θα εξοικειωθούν τόσο με το νέο αυτό κανάλι ώστε να το χρησιμοποιούν ακόμη και σε συνδυασμό με άλλα, π.χ. κινητό τηλέφωνο και έτσι να μπορούν να διεκπεραιώνουν τις τραπεζικές τους συναλλαγές ταχύτατα και με μικρό κόστος.

Έρευνες που έχουν γίνει σχετικά με το e-banking και την σχέση των πελατών των τραπεζικών οργανισμών με αυτή την νέα σχετικά εφαρμογή έχουν δείξει ότι οι πελάτες εκτιμούν κυρίως στο e-banking (1) την δυνατότητα 24ωρης εξυπηρέτησης, (2) την άνεση της εργασίας από το σπίτι, (3) την αποφυγή χρονοβόρων μετακινήσεων

και διαδικασιών και (4) τον άμεσο και πλήρη έλεγχο των αποτελεσμάτων που τους προσφέρεται σχεδόν σε όλα τα συστήματα. Επίσης έχει φανεί ότι οι πελάτες επιθυμούν την διεύρυνση των υπηρεσιών που τους παρέχονται on-line.

Συμπεραίνουμε πάντως ότι σε γενικές γραμμές οι πελάτες είναι αρκετά συντηρητικοί ακόμη όσον αφορά την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών στις καθημερινές τους συναλλαγές και χρειάζεται να γίνουν ακόμη αρκετά βήματα από πλευράς των τραπεζών ώστε να κερδίσουν και σε αυτό τον τομέα την εμπιστοσύνη του κοινού. Έτσι εδώ προκύπτει και πάλι η ανάγκη της συνεχούς εκπαίδευσης και ενημέρωσης των πελατών στην οποία αναφερθήκαμε και στην προηγούμενη παράγραφο.

3.5 TO E-COMMERCE ΚΑΙ TO E-BANKING ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

Μέσα στο πλαίσιο των αλλαγών που έχουν συντελεστεί τα τελευταία χρόνια στο τομέα της τεχνολογίας και της οικονομίας οι Η.Π.Α. έχουν την πρωτοπορία στην ψηφιακή οικονομία συγκριτικά με την Ευρώπη. Υπάρχουν αρκετοί βασικοί παράγοντες που εξηγούν την ταχύτατη διάδοση και την επιτυχημένη αξιοποίηση της ψηφιακής τεχνολογίας, όπως η υπάρχουσα δυναμική των Η.Π.Α. στους τομείς λογισμικού και των ηλεκτρονικών υπολογιστών, οι χαμηλές τιμές, ιδιαίτερα στα PC, που βοήθησαν στην εκτεταμένη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και από τις επιχειρήσεις αλλά και από τους ιδιώτες και τέλος η ευρεία διάδοση της χρήσης του internet.

Παρατηρώντας την κατάσταση στην Ευρώπη βλέπουμε ότι αν και όπως προαναφέραμε η διάδοση του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι πιο αργή σε σχέση με τους ρυθμούς στις Η.Π.Α. αυξάνεται σταθερά. Παρόλα αυτά η Ευρώπη διαθέτει κάποια συγκριτικά πλεονεκτήματα:

- Η κινητή τηλεπικοινωνία σημειώνει ραγδαία αύξηση και η ευρωπαϊκή βιομηχανία κινητής τηλεφωνίας είναι πρωτοπόρος.
- Η αγορά της ψηφιακής τηλεόρασης αυξάνεται συνεχώς. Αυτός ο παράγοντας σε συνδυασμό με την ευρεία ανάπτυξη των κινητών τερματικών αναμένεται να καταστήσει την Ευρώπη πρωτοπόρο στο τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου.

- Η ευρωπαϊκή τηλεπικοινωνιακή αγορά μεγαλώνει ταχύτατα. Χαμηλότερες χρεώσεις και πιο σύνθετες και ταυτόχρονα βελτιωμένες υπηρεσίες συνθέτουν το νέο τοπίο.

Βέβαια σε όλα αυτά η Ευρωπαϊκή Ένωση έπαιξε σημαντικό ρόλο όπως και τα προγράμματα σαν το ηλεκτρονικό εμπόριο, το οποίο περιελάμβανε δράσεις που αφορούσαν την εκπαίδευση των νέων πάνω σε θέματα internet, εύκολη και ασφαλή πρόσβαση στο internet, άμεση διαθεσιμότητα κεφαλαίου υψηλού ρίσκου για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις υψηλής τεχνολογίας, ενίσχυση της on-line διοίκησης με σκοπό να είναι πιο ανοικτή και φιλική στον πολίτη και άλλες δράσεις παρόμοιου χαρακτήρα. Υπάρχουν βέβαια και μεγάλα εμπόδια στην Ευρώπη τα οποία κάμπτονται με συντονισμένες προσπάθειες προς τις επιχειρήσεις και το κοινό.

Όσον αφορά της διάδοση του e-banking είναι σε άλλες χώρες ταχύτερη και σε άλλες όχι ενώ η χρήση του (όπως και του internet) είναι περισσότερο ευρεία ενώ σε χώρες όπως η Ελλάδα οι πελάτες των τραπεζών είναι ακόμη επιφυλακτικοί. Συνεπώς υπάρχουν έντονες οι διαφορές μεταξύ των Ευρωπαϊκών χωρών. Υπάρχουν όμως και χώρες στην Ευρώπη που παρουσιάζουν καλύτερα αποτελέσματα και από αυτά των Η.Π.Α. και αυτές είναι οι Σκανδιναβικές. Πάντως γεγονός είναι πως η ηλεκτρονική τραπεζική και στον ευρωπαϊκό χώρο κερδίζει όλο και περισσότερους οπαδούς και όλο και περισσότεροι τραπεζικοί οργανισμοί επενδύουν σε αυτή για να κερδίσουν μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς αλλά και για να διατηρήσουν αυτό που ήδη έχουν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΤΟ E-BANKING ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ



4.1 ALPHA BANK

Η ALPHA BANK αξιοποιεί τις τεχνολογικές της δυνατότητες για να προσφέρει τραπεζική εξυπηρέτηση μέσω ηλεκτρονικών δικτύων, που απαλλάσσουν τους πελάτες από την υποχρέωση της συχνής προσελεύσεως στα Καταστήματα και τις δεσμεύσεις του ωραρίου. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει η ALPHA BANK είναι οι εξής:

- **Alphanet (ATM-24)** : Τα ATM εγκατεστημένα σε όλα τα Καταστήματα της ALPHA BANK, σε μεγάλα εμπορικά καταστήματα και επιχειρήσεις, Δημόσιους Οργανισμούς και Υπηρεσίες, αεροδρόμια, νοσοκομεία, ξενοδοχεία, casino και σταθμούς υπεραστικών λεωφορείων (ΚΤΕΛ) προσφέρουν εξυπηρέτηση, 24 ώρες το 24ωρο.
- **Alpha Web Banking** : Η ALPHA BANK σας προσφέρει τη δυνατότητα να εκτελείτε τραπεζικές συναλλαγές μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή σας και του Internet.
- **Alpha Bank m-Banking** : Η ALPHA BANK σας προσφέρει τη δυνατότητα να εκτελείτε τραπεζικές συναλλαγές μέσω του κινητού τηλεφώνου σας.
- **Alphaphone** : Για να μπορείτε να πραγματοποιείτε τραπεζικές συναλλαγές με ένα απλό τηλεφώνημα απ' όπου και αν βρίσκεστε, ακόμα και από το εξωτερικό.



4.1.1 ALPHA WEB BANKING

Η ALPHA BANK, πρωτοπόρος στο χώρο της ηλεκτρονικής τραπεζικής εξυπηρέτησεως, προσφέρει τη δυνατότητα στους πελάτες της να εκτελούν, τραπεζικές συναλλαγές μέσω του δικτύου Internet **24 ώρες το 24ωρο**. Η υπηρεσία του Web Banking περιλαμβάνει τις εξής λειτουργίες:

- **Παρεχόμενες υπηρεσίες :** Ενημερωθείτε για όλες τις συναλλαγές που μπορείτε να πραγματοποιείτε μέσω του Alpha Web Banking.
- **Διαδικασίες εγγραφής στην υπηρεσία :** Ενημερωθείτε για τις ενέργειες που πρέπει να κάνετε για να γίνετε συνδρομητής της υπηρεσίας αυτής.
- **Τεχνικές προδιαγραφές χρήσεως :** Πληροφορηθείτε για τον απαιτούμενο εξοπλισμό του υπολογιστή σας και για τις απαραίτητες ρυθμίσεις του προγράμματος πλοήγησης (browser) που χρησιμοποιείτε.
- **Ασφάλεια :** Η ALPHA BANK σας προσφέρει την υπηρεσία αυτή, έχοντας εξασφαλίσει τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια. Ενημερωθείτε σχετικά.
- **Εγχειρίδιο χρήσεως συναλλαγών :** Επισκεφτείτε την ενότητα αυτή για να λύσετε οποιαδήποτε απορία σας ως προς τον τρόπο χρήσεως και λειτουργίας όλων των προσφερομένων συναλλαγών.
- Οι συνδρομητές του Alpha Web Banking, έχουν τη δυνατότητα εφόσον το επιθυμούν, να κάνουν χρήση των υπηρεσιών **Alphaphone Banking** (τραπεζικές συναλλαγές μέσω σταθερού ή κινητού τηλεφώνου) και **Alpha Bank m-Banking** (τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου που διαθέτει υποστήριξη υπηρεσιών WAP) .

4.1.2 ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η χρήση των υπηρεσιών του Alpha Web Banking προσφέρεται στους πελάτες δωρεάν.

Αφού γίνει κάποιος συνδρομητής, μπορεί να παρακολουθεί τα υπόλοιπα των καταθετικών του λογαριασμών, των στεγαστικών ή χορηγητικών του δανείων, των

ανοικτών προσωπικών του δανείων Alpha 700 και των πιστωτικών του καρτών, να πραγματοποιεί μεταφορές κεφαλαίων και πληρωμές οφειλών του σε τρίτους, να πληροφορείτε για τιμές συναλλάγματος και μετοχών κ.λ.π. μέσω του Alpha Web Banking, του **Alphaphone Banking** και του **Alpha Bank m-Banking**.

Αναλυτικότερα μέσω του Alpha Web Banking μπορούν οι πελάτες 24 ώρες το 24ωρο :

- **Να προγραμματίζουν: (1)** μεταφορές κεφαλαίων απεριορίστου ποσού που επιθυμούν οι πελάτες να πραγματοποιήσουν σε συγκεκριμένη ημερομηνία, μεταξύ προδηλωμένων λογαριασμών καταθέσεων της Τραπέζης του ιδίου νομίσματος **(2)** μεταφορές κεφαλαίων σε λογαριασμούς καταθέσεων (Ευρώ) της Alpha Bank ή άλλης τραπέζης εσωτερικού (Εθνική Τράπεζα, ABN AMRO, Ασπίς Στεγαστική, Citibank, EFG Eurobank-Εργασίας, Probank, Τράπεζα Πειραιώς, Εμπορική Τράπεζα, Εγνατία Τράπεζα, Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων, Γενική Τράπεζα, Ελληνική Τράπεζα, Τράπεζα Αττικής, Τράπεζα Κύπρου, Πανελλήνια Τράπεζα, Nova Bank, Credit Commercial De France, Societe Generale, Hypo Vereinsbank), που δεν έχουν δηλώσει στο προφίλ τους οι πελάτες **(3)** μεταφορές κεφαλαίων σε λογαριασμούς καταθέσεων άλλων τραπεζών εξωτερικού (Αυστρία, Βέλγιο, Γαλλία, Γερμανία, Δανία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ιταλία, Ισπανία, Λουξεμβούργο, Ολλανδία, Πορτογαλία, Σουηδία, Φινλανδία) που δεν έχουν δηλώσει στο προφίλ τους.
- **Πληρωμές οφειλών σε συγκεκριμένη ημερομηνία που αφορούν: (1)** σε προσωπικές πιστωτικές κάρτες (Alpha Bank Visa, American Express, Alpha Bank Mastercard κ.λπ.) εκδόσεως Alpha Bank δικές σας ή τρίτων (προδηλωμένες ή μη προδηλωμένες στο προφίλ σας) **(2)** σε προσωπικές πιστωτικές κάρτες εκδόσεως άλλων τραπεζών εσωτερικού (Εθνική Τράπεζα, ABN AMRO, Ασπίς Στεγαστική, Citibank, EFG Eurobank-Εργασίας, Probank, Τράπεζα Πειραιώς, Εμπορική Τράπεζα, Εγνατία Τράπεζα, Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων, Γενική Τράπεζα, Ελληνική Τράπεζα, Τράπεζα Αττικής, Τράπεζα Κύπρου, Πανελλήνια Τράπεζα, Nova Bank, Credit Commercial De France, Societe Generale) **(3)** σε Ανοικτά

Προσωπικά Δάνεια Alpha 700 **(4)** σε Alpha 702 Προσωπικά Δάνεια, Alpha 710 Καταναλωτικά Δάνεια, Alpha 702 "Προσωπικά Δάνεια Πρώτων Εξόδων Εγκαταστάσεως", Alpha Autoloan, Εκχώρηση Απαιτήσεων, Alpha Auto, Alpha 1|2|3 Προσωπικά Δάνεια, Alpha 1|2|3 Καταναλωτικά Δάνεια, Alpha 1|2|3 Δάνεια Μεταπτυχιακών Σπουδών, Alpha 1|2|3 Φοιτητικών Εξόδων **(5)** σε άλλες εταιρίες του Ομίλου (π.χ. ALPHA ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ) **(6)** σε λογαριασμούς κοινής ωφελείας (Δ.Ε.Η., Ε.ΥΔ.ΑΠ.) **(7)** στο Δημόσιο (π.χ. Φ.Π.Α., Ι.Κ.Α., Τ.Ε.Β.Ε., Τέλη κυκλοφορίας) **(8)** σε λογαριασμούς σταθερής και κινητής τηλεφωνίας (π.χ. Ο.Τ.Ε., VODAFONE-Πληρωμή οφειλών, VODAFONE-Αγορά χρόνου ομιλίας, FORTHnet, Telepassport, Lannet, Voicenet) **(9)** σε λοιπές εταιρίες (π.χ. MULTICHOICE, ALLIANZ ΖΩΗΣ, ALLIANZ ΑΕΓΑ, , κάρτες Diners, OTENET, EETT-Εθνική Επιτροπή Τηλ/νιών και Ταχυδρομείων

- **Να πληροποιηθούν:** **(1)** για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των προδηλωμένων λογαριασμών τους καταθέσεων σε Ευρώ ή συνάλλαγμα και στεγαστικών ή χορηγητικών τους δανείων (με δυνατότητα εξαγωγής των κινήσεων σε αρχείο τύπου Excel) **(2)** για τα στοιχεία των βιβλιαρίων επιταγών τους (φύλλα βιβλιαρίων, ακυκλοφόρητες επιταγές κ.λπ.) **(3)** για την κατάσταση των επιταγών των βιβλιαρίων τους **(4)** για την κατάσταση των αιτήσεων που έχουν καταχωρήσει για έκδοση βιβλιαρίων επιταγών **(5)** για τις μεταφορές σε προδηλωμένους ή μη λογαριασμούς που έχουν πραγματοποιηθεί ή καταχωρηθεί προς εκτέλεση μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Bank m-Banking). Δίνεται δυνατότητα εξαγωγής των στοιχείων σε αρχείο τύπου Excel **(6)** για τις πληρωμές οφειλών τους που έχουν καταχωρήσει μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Bank m-Banking). Δίνεται δυνατότητα εξαγωγής των στοιχείων σε αρχείο τύπου Excel **(7)** για το ανώτατο ημερήσιο "όριο μεταφορών" σε μη προδηλωμένους λογαριασμούς (για την εκτέλεση της συναλλαγής απαιτείται η χρήση του πρόσθετου κωδικού ασφαλείας) **(8)** για το προφίλ τους, δηλαδή για τους λογαριασμούς καταθέσεων, δάνεια και κάρτες που έχουν συνδέσει και διαχειρίζονται μέσω του Alpha Web Banking ή/και του Alphaphone

Banking (με τη βοήθεια εκπροσώπου της Τραπέζης) **(9)** για την "Κάρτα Συνδρομητή" σας στο Alphaphone Banking, δηλ. τους λογαριασμούς και τις πληρωμές που μπορεί να διαχειρίζονται μέσω συναλλαγών του Alphaphone στο αυτόματο σύστημα εκτελέσεως συναλλαγών με επιλογή πλήκτρων-IVR **(10)** για τις τιμές συναλλάγματος και ξένων χαρτονομισμάτων (αγορά – πώληση) **(11)** για τις τιμές μετοχών επιλεγμένων εταιριών του X.A. καθώς και για τους δείκτες τιμών μετοχών του X.A., όπως διαμορφώνονται κατά τη διάρκεια συνεδρίασεως του X.A. με διαφορά ενημερώσεως 25 λεπτών περίπου **(12)** για τις τιμές κλεισίματος των μετοχών του X.A. **(13)** για την αναλυτική θέση και αποτίμηση του χαρτοφυλακίου τους στην Alpha Finance με βάση τις τιμές κλεισίματος των μετοχών της τελευταίας συνεδρίασης του X.A. καθώς και για την χρηματική σας θέση στην Alpha Finance, όπως αυτή έχει διαμορφωθεί την αμέσως προηγούμενη της ερωτήσεως ημερομηνία **(14)** για τα υπόλοιπα των επενδυτικών τους λογαριασμών Αμοιβαίων Κεφαλαίων.

- **Να διαχειρίζονται:** **(1)** τον κωδικό συνδρομητή τους στο Alpha Web Banking και τον μυστικό τους κωδικό **(2)** τα στοιχεία από το προφίλ τους [να μεταβάλλουν τους καταθετικούς τους λογαριασμούς (προσθήκη, μεταβολή δικαιωμάτων χρήσεως, διαγραφή), να προσθέτουν ή να διαγράφουν δάνεια Alpha 700 και τα στεγαστικά ή χορηγητικά τους δάνεια, να προσθέτουν ή να διαγράφουν κάρτες εκδόσεως Alpha Bank, να προσθέτουν λογαριασμούς Ε.ΥΔ.Α.Π. για να τους πληρώνουν μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Bank m-Banking) ή να τους διαγράφουν, να προσθέτουν ή να διαγράφουν επενδυτικούς λογαριασμούς Αμοιβαίων Κεφαλαίων, στους οποίους είναι δικαιούχοι, να αλλάξουν την ονομασία των προδηλωμένων λογαριασμών καταθέσεων, καρτών, δανείων, λογαριασμών ΕΥΔΑΠ καθώς και των επενδυτικών λογαριασμών τους (δίνοντας στο καθένα κάποιο όνομα της επιλογής τους για να θυμούνται τι αφορά), να προσθέτουν χαρτοφυλάκιο μετοχών τους που τηρούν στην Alpha Finance, να αλλάζουν τα στοιχεία επικοινωνίας τους, να ενεργοποιήσετε την υπηρεσία για λήψη μηνυμάτων (μέσω e-mail ή SMS) που αφορούν στην ανεπιτυχή εκτέλεση εντολών που έχουν καταχωρήσει

μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Bank m-Banking) ή να μεταβάλλουν τον τρόπο λήψεως των μηνυμάτων αυτών], **(2)** τα βιβλιάρια επιταγών τους (καταχώρηση αίτησης για έκδοση βιβλιαρίου επιταγών, ερώτηση για την κατάσταση μιας αιτήσεώς τους, ακύρωση μιας αιτήσεως) **(3)** το ανώτατο ημερήσιο "όριο μεταφορών" σε μη προδηλωμένους λογαριασμούς **(4)** τον πρόσθετο κωδικό ασφαλείας (ενεργοποίηση, μεταβολή, απενεργοποίηση) που απαιτείται για την εκτέλεση ορισμένων συναλλαγών

- **Να ακυρώνουν:** **(1)** μεταφορές κεφαλαίων που έχουν καταχωρήσει προς εκτέλεση μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Bank m-Banking) **(2)** πληρωμές που έχουν καταχωρήσει προς εκτέλεση μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Bank m-Banking) **(3)** αιτήσεις για έκδοση βιβλιαρίων επιταγών που έχουν καταχωρήσει **(4)** τη λήψη μηνυμάτων που αφορούν στην ανεπιτυχή εκτέλεση εντολών που έχουν καταχωρήσει μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Bank m-banking) **(5)** τη χρήση του πρόσθετου κωδικού ασφαλείας

4.1.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΓΓΡΑΦΗΣ

Για να γίνει κάποιος συνδρομητής στην υπηρεσία Alpha Web Banking και να εκτελείτε τις τραπεζικές σας συναλλαγές ηλεκτρονικά πρέπει :

- Να έχετε δυνατότητα πρόσβασης στο Internet.
- Να τηρείτε τουλάχιστον έναν λογαριασμό καταθέσεων σε Ευρώ στην Alpha Bank.
- Να συμπληρώσετε μία αίτηση εγγραφής στα εναλλακτικά δίκτυα της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking, Alpha Bank m-Banking).
- Να παραλάβετε τον Κωδικό Συνδρομητή και τον Μυστικό Κωδικό (PIN) που σας δίνουν πρόσβαση στα εναλλακτικά δίκτυα της Alpha Bank.

ΑΙΤΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΗΣ

Αίτηση εγγραφής στην υπηρεσία μπορεί κάποιος να υποβάλει :

- σε οποιοδήποτε Κατάστημα της Τραπέζης : Στην περίπτωση αυτή, θα παραλάβει στο Κατάστημα την «Κάρτα Συνδρομητή», στην οποία αναγράφεται και ο Κωδικός Συνδρομητή και στη συνέχεια θα παραλάβει ταχυδρομικά τον Μυστικό Κωδικό στη διεύθυνση που έχει δηλώσει στην αίτησή
- **Ηλεκτρονικά μέσω του δικτύου Internet** ή τηλεφωνικά καλώντας στο **801 11 202020** (με αστική χρέωση από όλη την Ελλάδα) ή στο 210 326 6666, εργάσιμες ημέρες, 9 π.μ. - 8 μ.μ. :Στην περίπτωση αυτή, αφού παραλάβει ταχυδρομικά τον Μυστικό Κωδικό, στη διεύθυνση που έχει δηλώσει στην αίτησή του, μπορεί να προσέλθει σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τραπέζης για να παραλάβει την «Κάρτα Συνδρομητή», στην οποία αναγράφεται και ο Κωδικός Συνδρομητή.

4.1.4 ΚΟΣΤΟΣ

Τόσο η εγγραφή στην υπηρεσία όσο και η χρήση της γίνεται δωρεάν. Επιπλέον, με βάση το τιμολόγιο της Τραπέζης οι πελάτες έχουν και οικονομικό όφελος αν, αντί να επισκεφτείουν τα γκισέ των Καταστημάτων χρησιμοποιήσουν το Alpha Web Banking για τις συναλλαγές τους:

- Οι μεταφορές ποσού σε λογαριασμούς τρίτων, που τηρούνται στην Alpha Bank δεν επιβαρύνονται με έξοδα.
- Δεν επιβαρύνονται με έξοδα κινήσεως όσες συναλλαγές κι αν πραγματοποιούν κάθε μήνα
- Οι πληρωμές καρτών τρίτων εκδόσεως Alpha Bank δεν επιβαρύνονται με έξοδα.

- Τα έξοδα της Alpha Bank για τις απλές εντολές πιστώσεως λογαριασμού **άλλης τραπεζικής εσωτερικού** είναι Ευρώ 0,30 (**Σημ: έως τις 13/7/2004 τα έξοδα είναι μηδενικά**). Αν επιθυμούν να επιβαρυνθούν και με τα έξοδα της τραπεζικής του δικαιούχου, θα καταβάλλουν επιπλέον Ευρώ 1,20.
- Τα έξοδα της Alpha Bank για τις απλές εντολές πιστώσεως λογαριασμού **άλλης τραπεζικής εξωτερικού (εντός Ευρωζώνης)** είναι Ευρώ 0,30.
- Όλες οι πληρωμές λογαριασμών και οφειλών προς τρίτους (π.χ. ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ, κ.λ.π.) είναι δωρεάν. Μοναδική εξαίρεση αποτελεί η πληρωμή καρτών **άλλων τραπεζών** για την οποία τα έξοδα είναι Ευρώ 0,50.
- Για παραγγελία καρνέ επιταγών έχουν έκπτωση 20% στα έξοδα εκδόσεως του καρνέ.

4.1.5 ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Η Alpha Bank προκειμένου να προσφέρει τις παραπάνω συναλλαγές μέσα από ένα ασφαλές περιβάλλον, έχει εξασφαλίσει τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια που υπάρχει σήμερα στο δίκτυο Internet (128bit encryption). Έτσι, σε κάθε εκτελούμενη συναλλαγή, γίνεται κρυπτογράφηση των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται με τον Web Server της Τραπέζης.

Η κρυπτογράφηση αυτή σήμερα είναι δύο επιπέδων :

- **40-bit encryption**
- **128-bit encryption.**

Η διαφορά μεταξύ των δύο επιπέδων είναι πολύ σημαντική.




- **40-bit encryption** σημαίνει ότι υπάρχουν 2^{40} πιθανά κλειδιά που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την κρυπτογράφηση των μηνυμάτων, αλλά μόνο ένα δουλεύει σε κάθε on-line session.
- **128-bit encryption** σημαίνει ότι υπάρχουν 2^{128} πιθανά κλειδιά που είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν για την κρυπτογράφηση των μηνυμάτων,

αλλά μόνο ένα απ' αυτά δουλεύει σε κάθε on-line session. Υπάρχουν δηλαδή 2^{88} φορές περισσότεροι συνδυασμοί κλειδιών από ότι στο 40-bit encryption.

Η Alpha Bank προσφέρει το επίπεδο ασφαλείας 128-bit encryption.

Στον πίνακα που ακολουθεί, μπορούμε να δούμε πως το κάθε πρόγραμμα πλοήγησης (browser) ενεργοποιεί ή όχι την κρυπτογράφηση σε κάθε session.

Τα παρακάτω εικονίδια εμφανίζονται στο κάτω μέρος κάθε Browser.

Browser	Σύνδεση με ασφάλεια	Σύνδεση χωρίς ασφάλεια
Netscape Communicator (any version)		
Microsoft Internet Explorer (any version)		Δεν υπάρχει εικονίδιο

Πέραν της κρυπτογραφήσεως, απαιτείται κάθε φορά για την είσοδό των πελατών στην υπηρεσία να χρησιμοποιούν τους προσωπικούς τους κωδικούς ασφαλείας (Κωδικός Συνδρομητή, Μυστικός Κωδικός προσβάσεως), ενώ η Τράπεζα χρησιμοποιεί επιπρόσθετα συστήματα ασφαλείας (Firewalls), τα οποία ελέγχουν και καταγράφουν την πρόσβασή τους στα συστήματά της. Επιπλέον, για την εκτέλεση ορισμένων συναλλαγών απαιτείται η εισαγωγή πρόσθετου κωδικού ασφαλείας. Επιπλέον, υπάρχει όριο 30 λεπτών για την ολοκλήρωση των συναλλαγών, ("Process Timeout"), μετά τη λήξη του οποίου το σύστημα τους αποσυνδέει αυτόματα. Επιπρόσθετα, αν μετά τη σύνδεση με το σύστημα, δεν εκτελέσουν καμία συναλλαγή μέσα σε διάστημα 20 λεπτών, τότε πάλι το σύστημά τους αποσυνδέει αυτόματα ("Idle Timeout").

4.1.6 ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Προκειμένου το σύστημα να λειτουργήσει σωστά και αποτελεσματικά, απαιτείται να πληρούνται οι κάτωθι προϋποθέσεις :

- Το λειτουργικό σύστημα πρέπει να είναι Windows 9x ή NT 4.0 ή 2000 ή XP.
- Το πρόγραμμα πλοήγησης (browser) να είναι κατά προτίμηση **Microsoft Internet Explorer εκδόσεως 5.0** και άνω ή εναλλακτικά **Netscape Communicator** εκδόσεως 4.74, 4.75, 4.76 ή 4.78.
- Προτείνεται να χρησιμοποιείτε ανάλυση οθόνης 800 X 600 με 16bit χρώματα.

4.2.1 ΑΙΤΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΗΣ

Η εγγραφή στην υπηρεσία Emporiki e-Banking είναι ιδιαίτερα απλή.

Οι πελάτες που επιθυμούν να εγγραφούν στην υπηρεσία Emporiki e-Banking θα πρέπει να έχουν ένα τουλάχιστον λογαριασμό ή κάρτα στην Emporiki Bank και θα μπορούν να εγγραφούν στην υπηρεσία Emporiki e-Banking συμπληρώνοντας μια απλή αίτηση. Μπορούν να υποβάλλουν την αίτησή τους σε οποιοδήποτε κατάστημα της Emporiki Bank αλλά και online κάνοντας κλικ στη Αίτηση Φυσικού Προσώπου και Αίτηση Νομικού Προσώπου

Για τα Νομικά Πρόσωπα, θα πρέπει να προσκομιστούν τα αναγκαία νομιμοποιητικά έγγραφα, στα οποία θα αναφέρεται σε ποιους εκπροσώπους επιτρέπει η εταιρεία να εκτελούν εργασίες μέσω της υπηρεσίας Emporiki e-Banking. Για κάθε εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο της εταιρείας θα πρέπει να συμπληρωθεί ξεχωριστή αίτηση.

4.2.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Με την παραλαβή της αίτησής από το Κέντρο Εξυπηρέτησης Εναλλακτικών Δικτύων, θα ειδοποιηθούν εντός δύο εργάσιμων ημερών (για τα φυσικά πρόσωπα) να παραλάβουν από το κατάστημα που έχουν ορίσει στην αίτησή τους σαν κατάστημα εξυπηρέτησης το Πακέτο Σύνδεσης της υπηρεσίας Emporiki e-Banking που περιλαμβάνει την κάρτα τους με τον Κωδικό Πελάτη, ένα cd-rom με τις οδηγίες χρήσης αλλά και την επίδειξη (interactive demo) της υπηρεσίας Emporiki e-Banking, καθώς και χρήσιμες πληροφορίες για τις υπηρεσίες Emporiki e-Banking και Emporiki PhoneBanking και το Δίκτυο ΑΤΜ. Τον Κωδικό Πρόσβασης θα τον παραλάβουν με

courier στη διεύθυνση που έχουν δηλώσει. Για την είσοδό τους στην υπηρεσία θα χρειαστείουν και τους δύο κωδικούς.

4.2.3 ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Με την υπηρεσία Emporiki e.Banking μπορούν οι πελάτες να ενημερώνονται αλλά και να διενεργούν μια σειρά από συναλλαγές όλο το 24ωρο | 7 ημέρες την εβδομάδα, σε ελάχιστα δευτερόλεπτα, χωρίς μετακινήσεις και κυρίως με ασφάλεια, όπως ακριβώς και αν διεκπεραίωναν τη συναλλαγή τους σε οποιοδήποτε κατάστημα της Emporiki Bank.

Η υπηρεσία "Emporiki e.Banking" παρέχεται δωρεάν σε όλους τους πελάτες της Τράπεζας. Οι συναλλαγές που μπορούν σήμερα να πραγματοποιήσετε από την υπηρεσία μας είναι:

- **Ενημέρωση:** για όλα τα υπόλοιπα λογαριασμών και πιστωτικών καρτών με την είσοδό των πελατών στο σύστημα, αναλυτική ενημέρωση για το υπόλοιπο και την κίνηση λογαριασμών (Ταμειυτηρίου, Τρεχούμενου, Οψεως, Προνομιακού, Συναλλάγματος), αντίγραφο λογαριασμού, αναλυτική ενημέρωση για το υπόλοιπο και την κίνηση πιστωτικών καρτών, ενημέρωση για την κατάσταση των άυλων τίτλων, ενημέρωση για την κατάσταση προθεσμιακών καταθέσεων, ενημέρωση για την κατάσταση των χρηματιστηριακών εντολών, ενημέρωση θέσης του χαρτοφυλακίου μετοχών, ενημέρωση για τον IBAN (International Bank Account Number).
- **Διαχείριση:** μεταφορά ποσού από λογαριασμό ιδίου σε λογαριασμό ιδίου ή τρίτου της Emporiki Bank, πληρωμές δημοσίου και ταμείων ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ και δυνατότητα εκτύπωσης ηλεκτρονικού αποδεικτικού πληρωμής, πληρωμή πιστωτικών καρτών, άμεση εξόφληση λογαριασμών.
- **Υπηρεσίες – Επιλογές:** Καθορισμός και διαχείριση πάγιων εντολών, Παραγγελία καρνέ επιταγών, Αλλαγή προσωπικών στοιχείων, Αίτηση προσθαφαίρεσης λογαριασμών, Αλλαγή κωδικού πρόσβασης, Δήλωση απώλειας - κλοπής των πιστωτικών καρτών,
- Η υπηρεσία Emporiki e-Banking σας δίνει επίσης τη δυνατότητα να εκτυπώνετε σε ειδικά διαμορφωμένες σελίδες αποδεικτικά των συναλλαγών

σας, αλλά και να αποθηκεύετε τις κινήσεις των λογαριασμών σας σε ηλεκτρονικό αρχείο για περαιτέρω λογιστική επεξεργασία τους. Σύντομα η υπηρεσία Εμπορική e.Banking θα προσφέρει νέες πρωτοποριακές υπηρεσίες και προϊόντα προσαρμοσμένα στις ανάγκες όλων των πελατών μας. Στους προσεχείς μήνες θα υποστηρίζονται: Εμβάσματα σε άλλες Τράπεζες στην Ελλάδα, καθώς και περισσότερες πληρωμές. Αναλυτικά για όλες τις υπηρεσίες μας αλλά και τα βήματα ολοκλήρωσής τους μπορείτε να ενημερωθείτε και από το Interactive Demo

4.2.4 ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Στην Εμπορική Bank (εφ' εξής Τράπεζα) προσδίδουμε μέγιστη σοβαρότητα στην ασφάλεια των συναλλαγών. Για την τράπεζα είναι εξαιρετικά σημαντικό, όσο είναι και για τους πελάτες, οι πληροφορίες του λογαριασμού τους και τα χρήματα τους να είναι πάντοτε ασφαλή. Με μέριμνα την ασφαλή διενέργεια των τραπεζικών σας συναλλαγών μέσω Internet, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει όλα τα απαραίτητα μέτρα προστασίας ώστε να εξασφαλίζεται η μέγιστη δυνατή ασφάλεια. Παράλληλα, ακολουθώντας μερικές χρήσιμες συμβουλές και απλές οδηγίες, μπορείτε να συμβάλετε και εσείς στην ασφάλεια των δεδομένων σας.

Μέτρα που λαμβάνει η τράπεζα

Ασφαλή αναγνώριση & ταυτοποίηση πελάτη

Ο έλεγχος πρόσβασης στην υπηρεσία e.Banking διενεργείται με την χρήση του κωδικού πελάτη και κωδικού πρόσβασης. Ο συνδυασμός των δύο παραπάνω κωδικών χρησιμοποιείται προκειμένου να αναγνωριστείτε μοναδικά από την υπηρεσία e.Banking.

Μέγιστη δυνατή εξασφάλιση απορρήτου μεταφοράς δεδομένων

Το e.Banking φιλοξενείται και υποστηρίζεται από σύστημα που χρησιμοποιεί την μέγιστη δυνατή, διαθέσιμη για εμπορική χρήση, τεχνολογία κρυπτογραφίας. Η χρήση κρυπτογραφίας εξασφαλίζει ότι οι πληροφορίες που ανταλλάσσονται μεταξύ του συστήματός σας και του συστήματος του e.Banking παραμένουν εμπιστευτικές και δεν μπορούν να υποκλαπούν. Τόσο η on-line υποβολή της αίτησης εγγραφής στις τραπεζικές υπηρεσίες Internet, όσο και οι ηλεκτρονικές συναλλαγές που πραγματοποιούνται προστατεύονται με τον μέγιστο βαθμό κρυπτογράφησης που χρησιμοποιείται παγκοσμίως γι' αυτό τον σκοπό. Το e.Banking της Τράπεζάς μας χρησιμοποιεί το πρωτόκολλο Secure Sockets Layer (SSL) για την διαχείριση της συνόδου και των 128-bit κρυπτογραφικών κλειδιών.

Ψηφιακά Πιστοποιητικά

Η χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών που εκδίδονται από τρίτες έμπιστες οντότητες δίνουν την δυνατότητα στους χρήστες να επαληθεύουν την ταυτότητα ενός συστήματος. Η υπηρεσία e.Banking της Τράπεζάς χρησιμοποιεί ψηφιακά πιστοποιητικά της εταιρίας Verisign.

Αυτόματη αποσύνδεση

Η υπηρεσία e.Banking έχει σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο που να τους αποσυνδέει αυτόματα από το σύστημα στην περίπτωση που δεν χρησιμοποιείται για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 5 λεπτών. Το μέτρο αυτό σας προσφέρει σχετική ασφάλεια στη περίπτωση που ξεχάσουν να αποσυνδεθούν, περιορίζοντας έτσι την δυνατότητα σε κάποιον τρίτο να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία για λογαριασμό τους.

Χρήση εξειδικευμένων λογισμικών & μηχανισμών ασφάλειας

Μέγιστη μέριμνα έχει δοθεί τόσο στην ασφάλεια του δικτύου όσο και των συστημάτων που υποστηρίζουν την υπηρεσία. Πέρα της κρυπτογραφίας, η υπηρεσία e.Banking προστατεύεται από πολλαπλά και τελευταίας τεχνολογίας εξειδικευμένου λογισμικού ασφάλειας συστήματα, όπως Firewalls και Intrusion Detection Systems (IDS). Παράλληλα, ιδιαίτερη έμφαση έχει δοθεί σε θέματα φυσικής ασφάλειας και

για το λόγο αυτό, φυσική πρόσβαση στα συστήματα της υπηρεσίας έχει δοθεί μόνο σε εξουσιοδοτημένους λειτουργούς της Τράπεζας.

Υψηλή διαθεσιμότητα

Με γνώμονα την συνεχή και αδιάλειπτη εξυπηρέτηση των πελατών της, η Τράπεζα έχει επενδύσει σε τεχνολογικούς μηχανισμούς που εξασφαλίζουν την υψηλή διαθεσιμότητα της υπηρεσίας e.Banking.

Διενέργεια συνεχών ελέγχων διάγνωσης ασφάλειας και ηλεκτρονικής απάτης

Για την μεγαλύτερη εξασφάλισή των πελατών, η Τράπεζα ελέγχει καθημερινά τόσο την υποδομή όσο και την εφαρμογή της υπηρεσίας e.Banking για προσπάθειες ή ίχνη διακύβευσης της ασφάλειας και ηλεκτρονικής απάτης. Παράλληλα, ανά τακτά χρονικά διαστήματα, η Τράπεζα, σε συνεργασία με εξειδικευμένες στο χώρο της ασφάλειας εταιρείες, διενεργεί επιπλέον ελέγχους για την επιβεβαίωση αλλά και ενίσχυση της ασφάλειας της συγκεκριμένης πληροφοριακής υποδομής.

Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Η συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων και στοιχείων του λογαριασμού των πελατών, γίνεται από την Τράπεζα με την μέγιστη προσοχή και μόνο στο μέτρο που κρίνεται αναγκαίο για τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Η Τράπεζα μεριμνά διαρκώς για την ασφάλεια των προσωπικών τους δεδομένων, σε συμμόρφωση με τους νόμους 2472/1997 και 2774/1999 και όλες τις συμπληρωματικές διατάξεις, εγκυκλίους και οδηγίες που εκδίδονται τόσο από την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων όσο και από οποιαδήποτε άλλη εθνική ή κοινοτική αρχή.

4.2.5 ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Για τη σωστή λειτουργία της υπηρεσίας "Εμπορική e.Banking" ο υπολογιστής σας πρέπει να διαθέτει τα παρακάτω ελάχιστα χαρακτηριστικά:

Επεξεργαστής	Pentium 166 MHz (προτεινόμενος Pentium IV 1.6 GHz)
Λειτουργικό Σύστημα	Microsoft Windows 95/98/Me ή Windows NT Workstation/2000 Professional
Μνήμη	32 MB (προτεινόμενα 64 MB)
Ανάλυση Οθόνης	800x600 pixel (προτεινόμενα 1024x768 pixel)
Web Browser	Internet Explorer 5, Netscape 7
Συσκευή modem	56 Kbps
Πρόσβαση στο Internet	

Γενική περιγραφή

Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει τώρα στους Πελάτες της (Φυσικά ή Νομικά Πρόσωπα) τον πιο εξελιγμένο τρόπο επικοινωνίας μαζί της, δίνοντας τους τη δυνατότητα να ενημερώνονται για τους λογαριασμούς τους και να διενεργούν Τραπεζικές / Χρηματιστηριακές συναλλαγές μέσω του Διαδικτύου, από το σπίτι ή το γραφείο, με ταχύτητα και ασφάλεια, εξοικονομώντας πολύτιμο προσωπικό χρόνο.

4.3.1 ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Το Internet Banking τους παρέχει τη δυνατότητα να:

- Ενημερώνονται για το υπόλοιπο των λογαριασμών σας.
- Ενημερώνονται για την κίνηση των λογαριασμών που έχετε συνδέσει στο σύστημα (ημερήσια / μηνιαία ανάλυση).
- Μεταφέρουν χρήματα από έναν λογαριασμό σας σε άλλον.
- Πληρώνουν τον Φ.Π.Α., εφόσον υποβάλλουν σχετική δήλωση μέσω Internet TAXISnet.
- πληρώνουν τους λογαριασμούς της Δ.Ε.Η.
- πληρώνουν τους λογαριασμούς της Ο.Τ.Ε.
- πληρώνουν τις εργοδοτικές εισφορές τού Ι.Κ.Α.
- πληρώνουν τις ασφαλιστικές εισφορές τού Τ.Ε.Β.Ε.
- πληρώνουν τις δόσεις όλων των πιστωτικών καρτών εκδόσεως Ε.Τ.Ε.
- ενημερώνονται για τις κινήσεις των καρτών εκδόσεως Ε.Τ.Ε. (μόνο για εμπόρους)
- πληρώνουν τις δόσεις των δανείων με τις συμβεβλημένες επιχειρήσεις
- εξοφλούν τα ασφάλιστρα ζωής Εθνικής Ασφαλιστικής.
- μεταφέρουν χρήματα από τον λογαριασμό τους σε λογαριασμούς τρίτων που τηρούνται στην Τράπεζά.

- ενημερώνονται για το χαρτοφυλάκιο μετοχών που τηρούν στην Τράπεζα.
- διεκπεραιώνουν αγοραπωλησία μετοχών και να ενημερώνονται για την τύχη της εντολής που έχουν δώσει ή ακόμη και να ακυρώνουν εντολές πριν την πραγματοποίησή τους.
- ενημερώνονται σχετικά με το χαρτοφυλάκιο αμοιβαίων κεφαλαίων τους.
- υποβάλλουν αίτηση συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές στο Χ.Α.
- αποστέλλουν έμβασμα σε άλλη Τράπεζα εσωτερικού μέσω του συστήματος DIASTRANSFER.
- ενημερώνονται για την τύχη του εμβάσματος που στείλανε.
- δώσουν παραγγελία μπλοκ επιταγών.
- ακυρώνουν παραγγελία που έχουν κάνει για μπλοκ επιταγών μέσω Internet Banking.
- ενημερώνονται για την τύχη της παραγγελίας που κάνανε για μπλοκ επιταγών.
- Πληροφορούνται για τα ιστορικά στοιχεία των αιτήσεων χορήγησης μπλοκ επιταγών που κάνανε, καθώς και του αριθμού επιταγών που τους χορηγήθηκαν.
- υποβάλλουν αίτηση για έκδοση οποιασδήποτε πιστωτικής κάρτας της Ε.Τ.Ε.

ΝΕΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- ενημερώνονται άμεσα για τις τρέχουσες ημερήσιες συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν μέσω του ΣΕΤ-4300 (μόνο για Νομικά Πρόσωπα)
- προγραμματίζουν τις μελλοντικές πληρωμές τους με την εισαγωγή Πάγιων Εντολών και να ενημερώνονται για την τύχη των εντολών, να λαμβάνουν πληροφοριακή κατάσταση με τα στοιχεία όλων των εντολών τους ή να διαγράφουν κάποια Πάγια Εντολή.
- ενημερώνονται για τα δεδομένα της συνεδρίασης Χ.Α. και Χ.Π.Α. (με δεκάλεπτη καθυστέρηση), για την εικόνα της αγοράς, τους κλάδους και τους δείκτες Χ.Α., να έχουν πληροφόρηση για τα οικονομικά στοιχεία εταιριών, τις

τεχνικές αναλύσεις και τις διεθνείς αγορές χρήματος. Επίσης, να δημιουργούν και να παρακολουθούν τα δικά σας εικονικά χαρτοφυλάκια.

4.3.2 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

- Εξοικονομούν χρόνο, χωρίς ν' απαιτείται η παρουσία τους στην Τράπεζα.
- Πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους από το δικό τους χώρο με ασφάλεια.
- Απολαμβάνουν άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση.

4.3.3 ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Η δυνατότητα διενέργειας Internet Banking συναλλαγών παρέχεται δωρεάν. Κάνοντας «κλικ» στους Βασικούς Όρους Συναλλαγών και επιλέγοντας την Κατηγορία «**Ηλεκτρονική Εξυπηρέτηση**» μπορούν να ενημερωθούν για τις τυχόν προμήθειες και λοιπά έξοδα που αφορούν σε ορισμένες συναλλαγές που διενεργούνται μέσω του Internet Banking. Παράλληλα, μπορούν να πληροφορηθούν τους τιμολογιακούς όρους που ισχύουν σε οποιαδήποτε άλλη Κατηγορία Συναλλαγών, επιλέγοντάς την από τους Βασικούς Όρους Συναλλαγών.

4.3.4 ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Η ασφάλεια των συναλλαγών μέσω Internet Banking, αποτελεί θέμα υψίστης σημασίας για την Τράπεζα και καθορίζεται κυρίως από:

1)Τη μυστικότητα και το αναλλοίωτο των δεδομένων Και τα δύο εξασφαλίζονται μέσω του πρωτοκόλλου επικοινωνίας SSL (secure sockets layer), το οποίο μπορεί να είναι δύο ειδών: SSL 40bit encryption (ασθενής κρυπτογράφηση) ή SSL 128 bit encryption (ισχυρή κρυπτογράφηση). Η **Εθνική Τράπεζα** για την ασφαλή λειτουργία του Internet Banking, χρησιμοποιεί κρυπτογράφηση 128 bit των διακινουμένων

στοιχείων, μέσω του πρωτοκόλλου SSL, το οποίο θεωρείται απαραβίαστο για τις εφαρμογές στο Διαδίκτυο. Το σύστημα αυτό, εκτός της κρυπτογράφησης που πραγματοποιεί, ελέγχει συνεχώς την αυθεντικότητα της επικοινωνίας μεταξύ του PC σας και του κεντρικού συστήματος. Σε οποιαδήποτε διαταραχή ή παρεμβολή στην επικοινωνία, η συναλλαγή διακόπτεται άμεσα και η επικοινωνία με το κεντρικό σύστημα της Τράπεζας πρέπει να αποκατασταθεί από την αρχή (αναγνώριση, χρήστη, κτλ)

2)Αυθεντικότητα Χρήστη. Η εφαρμογή Internet Banking «αναγνωρίζει» τους χρήστες και επιτρέπει την πρόσβασή τους στο Σύστημα, με τον **Κωδικό** - UserID και το **Μυστικό** - Password. Σε περίπτωση εισαγωγής διαδοχικών λανθασμένων κωδικών, ο χρήστης απενεργοποιείται, ο μυστικός αχρηστεύεται και πρέπει να εκδοθεί νέος μυστικός.

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

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

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

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

- **Ασφάλει στο PC.** Η ύπαρξη & διάδοση ιών είναι μια πραγματικότητα στο Διαδίκτυο. Είναι απαραίτητο λοιπόν, το PC με το οποίο ο χρήστης συνδέεται στο Internet να διαθέτει πρόγραμμα ελέγχου ιών (**antivirus**). Επίσης, ο χρήστης θα πρέπει να ελέγχει ότι το antivirus του υπολογιστή είναι ενεργοποιημένο και ενημερωμένο. Καλό θα ήταν η **ενημέρωση** του antivirus να γίνεται αυτόματα κάθε φορά που επιτυγχάνεται σύνδεση με το internet.
- **Αποφυγή αποκάλυψης εμπιστευτικών πληροφοριών.** Να αποφεύγουν να αποκαλύπτете εμπιστευτικά προσωπικά δεδομένα (πχ. τον κωδικό - Userid, το μυστικό - Password, λίστα TAN, στοιχεία των Καρτών τους, αριθμούς λογαριασμών κ.ά.) τα οποία με δόλιους τρόπους προσπαθούν τρίτοι να τους υποκλέψουν είτε με ανακοινώσεις που οδηγούν σε ψεύτικα sites ή με παραπλανητικά e-mails. Η τράπεζα δεν ζητάει από το χρήστη **εμπιστευτικά προσωπικά δεδομένα**, όπως τον Κωδικό - Userid, το Μυστικό - Password, αριθμούς λογαριασμών ή Καρτών κλπ, **μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mails)**, ούτε στέλνει στους χρήστες εμπιστευτικές πληροφορίες μέσω αυτού.

4.3.5 ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

Οι ελάχιστες προδιαγραφές που θα πρέπει να έχουν σε software / hardware για να λειτουργήσουν το Internet Banking είναι οι εξής:

- Επεξεργαστής Intel 486DX / 66 MHz

Microsoft Windows 98

- 32 MB (megabytes) RAM
- Internet Explorer 5.0 ή 5.5
- Adobe® Acrobat Reader® 4.0
- 10 MB (megabytes) ελεύθερο χώρο στον σκληρό δίσκο
- Ανάλυση οθόνης 800x600 pixels
- Modem 28800bps

Οι προτεινόμενες προδιαγραφές, από μέρους της Τράπεζάς μας, για την ταχύτερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο και κατά συνέπεια στις υπηρεσίες Internet Banking, είναι:

- Επεξεργαστής Intel Pentium II / 400 MHz
- Microsoft Windows 98 Second Edition
- 64 MB (megabytes) RAM
- Internet Explorer 5.0 ή 5.5
- Adobe® Acrobat Reader® 4.0
- 100 MB (megabytes) ελεύθερο χώρο στον σκληρό δίσκο
- Ανάλυση οθόνης 1024x768 pixels
- Modem 56Kbps ή Direct Internet connection

Προκειμένου να χρησιμοποιήσουν την υπηρεσία «**Ενημέρωση για Επενδυτές**» θα πρέπει ο Ηλεκτρονικός Υπολογιστής να πληρεί τις παρακάτω προδιαγραφές:

- Internet Explorer 5.5 και άνω
- Java RunTime Enviroment 1.4.2 (Παρέχεται δωρεάν από τον δικτυακό τόπο της υπηρεσίας "Ενημέρωση για Επενδυτές").



4.4 EUROBANK

Η υπηρεσία **e-Banking της Eurobank** κατέκτησε για μια ακόμη φορά την 1η θέση στο ετήσιο συγκριτικό τεστ που διεξάγει το περιοδικό τεχνολογίας PC Magazine (τεύχος Μαΐου 2004), συνεχίζοντας έτσι για 4η χρονιά την παράδοση που τη θέλει να διακρίνεται σε οποιαδήποτε συγκριτική δοκιμή συμμετέχει τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό (PCMagazine, RAM, Global Finance). Οι παράμετροι που συνέβαλαν και σε αυτή τη διάκριση ήταν η πληθώρα των παρεχόμενων Online συναλλαγών, το υψηλό επίπεδο ασφάλειας που έχει υιοθετήσει η Eurobank για τη διασφάλιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών, καθώς και το φιλικό και εύχρηστο περιβάλλον πλοήγησης. Επίσης, ειδική αναφορά έγινε από τους συντάκτες του περιοδικού στην Online, πραγματικά 24ωρη εκτέλεση των συναλλαγών, στην πληθώρα των προσφερόμενων συναλλαγών της Χρηματιστηριακής ενότητας, στην Online "Βοήθεια" που παρέχεται σε κάθε συναλλαγή, καθώς και στην 24ωρη τεχνική υποστήριξη των πελατών. Η νέα αυτή διάκριση ήρθε να επιβεβαιώσει τον τίτλο της Eurobank ως **No1 Τράπεζας στο Ελληνικό Internet**.

Η Eurobank, με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της, προσφέρει εντελώς ΔΩΡΕΑΝ τον πιο εξελιγμένο τρόπο συνεργασίας, την **Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (e-Banking)**. Μέσα από το e-Banking, έχουν οι πελάτες τη δυνατότητα να διεκπεραιώνουν τις καθημερινές τους τραπεζικές αλλά και χρηματιστηριακές συναλλαγές σε πραγματικό χρόνο, 24 ώρες το 24ωρο, εύκολα, γρήγορα, και με ασφάλεια από την οθόνη του υπολογιστή τους. Ενημερώνονται για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των λογαριασμών και των πιστωτικών τους καρτών, μεταφέρουν χρήματα εκεί που θέλουν, εξοφλούν την πιστωτική τους κάρτα, τον Φ.Π.Α. καθώς κι ένα πλήθος λογαριασμών, παρακολουθούν **live** τη συνεδρίαση του ΧΑΑ, αγοράζουν και πουλούν μετοχές, ενημερώνονται με τα πιο έγκυρα χρηματοοικονομικά νέα της αγοράς..

4.4.1 ΠΡΟΝΟΜΙΑ

Χρησιμοποιώντας την υπηρεσία του e-banking της Eurobank, οι πελάτες απολαμβάνουν τα εξής προνόμια:

- Εξοικονόμηση χρόνου και ευκολία στη διεκπεραίωση συναλλαγών
- 24ωρη πρόσβαση στους λογαριασμούς σας από οποιονδήποτε υπολογιστή
- Τραπεζικές συναλλαγές σε πραγματικό χρόνο (Real Time) όλο το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο
- Μειωμένα κόστη συναλλαγών, ακόμα και μηδενικά σε πολλές περιπτώσεις (πχ. για όλες τις "Πληρωμές" που εκτελούνται Online)
- Αυξημένη Ασφάλεια και με τη χρήση προσωπικών ψηφιακών πιστοποιητικών
- Ολοκληρωμένη, έγκυρη χρηματοοικονομική ενημέρωση

4.4.2 ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει όλες τις διαθέσιμες Online συναλλαγές που μπορούν οι πελάτες να εκτελούν μέσα από το e-Banking της Eurobank. Πρέπει να σημειωθεί πως όλες οι μεταφορές χρημάτων εντός της τράπεζας καθώς και οι πληρωμές εκτελούνται σε πραγματικό χρόνο 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο.

- **ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ:** Πληροφορίες Λογαριασμών, Υπόλοιπα Λογαριασμών, Κινήσεις Λογαριασμών (3 μήνες), Υπόλοιπα Πιστωτικών Καρτών, Κινήσεις Πιστωτικών Καρτών (5 τελευταίων λογαριασμών και τρέχοντος λογαριασμού), Πληροφορίες Δανείων, Υπόλοιπα Δανείων, Κινήσεις Δανείων (3 μήνες), Πληροφορίες Πληρωμής ΦΠΑ, Προγραμματισμένες Συναλλαγές (πληρωμές, μεταφορές), Οικονομικές Αναλύσεις, Δημιουργία, Διαχείριση & Αποτίμηση Εικονικών Χαρτοφυλακίων Μετοχών & Α/Κ, Ζωντανή Παρακολούθηση της συνεδρίασης του ΧΑΑ, Παρουσίαση Online Νέων της Αγοράς, Παρουσίαση Online, Ημερήσιο Σχόλιο, Εταιρικά Νέα,

Εταιρικές Πράξεις, Μερισίματα και Δικαιώματα Μετοχών, Γενικές Συνελεύσεις και Ισολογισμοί Εισηγμένων Εταιριών, Δημόσιες Εγγραφές, Ημερήσιο Κλείσιμο Μετοχών, Παραγώγων, Αμοιβαίων Κεφαλαίων, Ημερήσιο Δελτίο Τιμών Ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου, Δελτίο Τιμών Εμπορευμάτων, Διεθνείς Δείκτες, Ημερήσιο και Ιστορικό Γράφημα Μετοχών, Κατάσταση Ημερήσιων Εντολών Μετοχών και Α/Κ, Προσφορές για αγορά προϊόντων.

- **ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ:** Μεταφορά Χρημάτων μεταξύ Προσωπικών Λογαριασμών, Μεταφορά Χρημάτων σε Λογαριασμούς Τρίτων Eurobank, Εντολές Εμβασμάτων Εσωτερικού, Εντολές Εμβασμάτων Εξωτερικού, Εντολές Εμβασμάτων Πιστωτικών Καρτών εκτός Eurobank, Διαχείριση Εμβασμάτων, Πληρωμή ΟΤΕ, Πληρωμή ΔΕΗ, Πληρωμή ΦΠΑ, Πληρωμή ΙΚΑ, Πληρωμή ΤΕΒΕ, Πληρωμή Πιστωτικών Καρτών Καρτών Eurobank και άλλων τραπεζών, Πληρωμή Leasing, Πληρωμή Vodafone, Πληρωμή Telestet, Πληρωμή Q-Telecom, Πληρωμή Mobitel, Πληρωμή Lannet, Πληρωμή Columbia, Πληρωμή Forthnet, Πληρωμή Allianz ΑΕΑΖ, Πληρωμή Allianz ΑΕΓΑ, Πληρωμή Leasing, Πληρωμή Interamerican Ζωής, Πληρωμή Interamerican Οδική Βοήθεια, Πληρωμή Filmnet/Nova, Πληρωμή GMAC BANK (Opel Bank), Πληρωμή Δόσεων Δανείου, Αίτηση Πάγιας Εντολής (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ, ΤΕΒΕ, Filmnet/Nova, Lannet, Tellas, Columbia, Telepassport, ΔΕΥΑ, Forthnet), Απενεργοποίηση Πάγιων Εντολών, Διενέργεια Δωρεών σε Κοινοφελείς Οργανισμούς, Αίτηση Έκδοσης Μπλοκ Επιταγών, Αλλαγή Κύριας Διεύθυνσης, Αποστολή Προσωπικών Μηνυμάτων, Θέση/Αποτίμηση Προσωπικού Χαρτοφυλακίου Μετοχών και Eurobank Α/Κ, Νέα και Γραφήματα για όλες τις μετοχές του Χαρτοφυλακίου, Intraday Εντολές Μετοχών, Ακύρωση Εντολών Μετοχών, Ακύρωση Εντολών Eurobank Α/Κ, Ακύρωση Αίτησης Συμμετοχής σε Δημόσιες Εγγραφές, Συμμετοχή σε Δημόσιες Εγγραφές.

- **ΕΡΓΑΛΕΙΑ:** Αλλαγή Κωδικού (Password), Αλλαγή Κωδικού Certificate, Ευρετήριο Λογαριασμών Eurobank, Ευρετήριο Λογαριασμών Άλλων Τραπεζών Εσωτερικού, Ευρετήριο Λογαριασμών Τραπεζών Εξωτερικού, Ευρετήριο Πιστωτικών Καρτών, Συναλλαγματικές Ισοτιμίες, Διαχείριση Πιστοποιητικών, Εγγραφή στο m-Banking.

4.4.3 ΕΓΓΡΑΦΗ, ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ

Χρήστες της υπηρεσίας e-Banking για Ιδιώτες μπορούν να γίνουν όλοι οι πελάτες Eurobank (φυσικά πρόσωπα) οι οποίοι έχουν στην κατοχή τους τουλάχιστον μια κάρτα (cash card, πιστωτική, κτλ). Η διαδικασία εγγραφής είναι εξαιρετικά απλή και ολοκληρώνεται μέσα σε 3 εύκολα βήματα:

ΒΗΜΑ 1. Αίτησης Πρόσβασης: Συμπλήρωση της Αίτηση Πρόσβασης στην υπηρεσία επιλέγοντας τον τρόπο που τους εξυπηρετεί καλύτερα:

- Ηλεκτρονικά
- Καλώντας στο Europhone Banking, στο 801-111-1144 ή στο 210-9555000 εάν καλούν από κινητό ή από το εξωτερικό
- Συμπληρώνοντας την αίτηση σε οποιοδήποτε κατάστημα Eurobank

ΒΗΜΑ 2. Αποστολή Κωδικών & Συμβολαίων: Η Eurobank εκδίδει προσωπικούς κωδικούς πρόσβασης στο e-Banking για κάθε χρήστη της υπηρεσίας τους οποίους αποστέλλει με **courier εντός 24 ωρών**. Συγκεκριμένα, κάθε νέος χρήστης της υπηρεσίας παραλαμβάνει τα εξής:

- **Κωδικός Εισόδου (Password).** Για την είσοδο στις προσωπικές τους σελίδες στο www.eurobank.gr, είναι απαραίτητη η εισαγωγή του προσωπικού τους κωδικού εισόδου (Password). Για λόγους ασφαλείας αλλά

και δική τους ευκολίας, την πρώτη φορά που θα συνδεθούν με το σύστημα θα τους ζητηθεί αυτόματα να αλλάξουν το password τους με κάποιο της επιλογής ουτς. Ο νέος κωδικός καλό είναι αποτελείται από 6 τουλάχιστον λατινικούς χαρακτήρες εκ των οποίων ένας τουλάχιστον πρέπει να είναι σύμβολο ή αριθμός. Ο συνδυασμός προσωπικού κωδικού και αριθμού κάρτας (δεύτερο στοιχείο ταυτοποίησης χρήστη) τους επιτρέπει την είσοδο στις προσωπικές τους σελίδες. Να σημειωθεί πως, για λόγους ασφαλείας, εάν εισάγουν **τρεις (3)** συνεχόμενες φορές λανθασμένα τον κωδικό τους σε μία ημέρα, ή **εννέα (9)** φορές σε μια εβδομάδα, τότε η πρόσβασή τους στο e-Banking θα φραγεί αυτόματα. Προκειμένου να ζητήσουν την έκδοση νέου κωδικού πρόσβασης, είτε επικοινωνούν με το **EuroPhone Banking** στο τηλέφωνο **801-111-1144** ή **(+30)210-9555000** από κινητό ή από το **εξωτερικό** ή απευθύνονται σε οποιοδήποτε κατάστημα της Eurobank.

- **Κωδικός Certificate.** Ο δεύτερος κωδικός που αναγράφεται ως Certificate, χρησιμοποιείται για την έκδοση προσωπικών ψηφιακών πιστοποιητικών. Το ψηφιακό πιστοποιητικό (τρίτο στοιχείο ταυτοποίησης χρήστη) είναι απαραίτητο για την εκτέλεση οποιασδήποτε χρηματικής συναλλαγής μέσα από το e-banking της Eurobank διασφαλίζοντας ακόμα περισσότερο το ακέραιο των ηλεκτρονικών τους συναλλαγών. Ο συνδυασμός αριθμού κάρτας, κωδικού εισόδου (Password) και ψηφιακού πιστοποιητικού τους επιτρέπει να χρησιμοποιήσετε όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Όπως και με τον κωδικό εισόδου, έτσι και με τον κωδικό certificate έχουν τη δυνατότητα να τον αλλάξουν με κάποιον της επιλογής τους. Σημειώστε πως η Eurobank είναι η μοναδική τράπεζα στην Ελλάδα που προσφέρει αυτό το επίπεδο ασφαλείας.
- **Αίτηση Πρόσβασης & Όροι Συναλλαγών.** Τους προσωπικούς τους κωδικούς συνοδεύουν και δύο αντίτυπα της Αίτησης Πρόσβασης και των Όρων Συναλλαγής e-Banking ένα εκ των οποίων, αφού υπογραφεί από τους πελάτες, πρέπει να επιστραφεί στην Τράπεζα έτσι ώστε να ενεργοποιηθούν οι κωδικοί σας. Για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους, ο courier θα περιμένει να διαβάσουνε και να υπογράψουνε την αίτηση πρόσβασης για να την επιστρέψει άμεσα στην Τράπεζα χωρίς καμία απολύτως επιβάρυνση για

αυτούς. Εναλλακτικά, μπορείτε να την προσκομίσουν σε οποιοδήποτε κατάστημα Eurobank ή να την ταχυδρομήσουν χρησιμοποιώντας τον ειδικό απαντητικό φάκελο που εσωκλείεται.

ΒΗΜΑ 3. Ενεργοποίηση Κωδικών: Αφού επιστραφεί η υπογεγραμμένη Αίτηση Πρόσβασής τους, η ενεργοποίηση των κωδικών τους για το e-Banking, πραγματοποιείται άμεσα με ένα απλό τηλεφώνημα τους στο EuroPhone Banking στο 801-111-1144 ή (+30)210-9555000 από κινητό ή από το εξωτερικό.

4.4.4 ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Στη Eurobank η ασφάλεια των συναλλαγών αποτελεί πρώτη προτεραιότητα και για αυτό οι επενδύσεις σε αυτό τον τομέα υπήρξαν και συνεχίζουν να είναι ιδιαίτερα σημαντικές. Η υιοθέτηση τεχνολογίας αιχμής με πρωτόκολλα επικοινωνίας και μηχανισμούς ταυτοποίησης μοναδικά για τα ελληνικά δεδομένα, καθιστούν τη Eurobank πρωτοπόρο στη διασφάλιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Ταυτοποίηση Τράπεζα. Είναι απαραίτητο η ιστοσελίδα στην οποία καταχωρούν τους προσωπικούς τους κωδικούς εισόδου να είναι πιστοποιημένη από έναν ανεξάρτητο παροχέα πιστοποίησης (Trusted Third Party). Η Eurobank έχει επιλέξει την εταιρία **Verisign** ως παροχέα πιστοποίησης της ταυτότητάς της στο διαδίκτυο. Αυτό μπορεί εύκολα να αναγνωριστεί από την εμφάνιση ενός μικρού εικονιδίου με μορφή λουκέτου στο κάτω μέρος των σελίδων e-Banking, μέσω του οποίου μπορούν να επιβεβαιώσουν ότι βρίσκονται στο σωστό προορισμό.

Ταυτοποίηση Χρήστη. Για την ταυτοποίηση των χρηστών e-Banking, η Eurobank χρησιμοποιεί έναν προσωπικό κωδικό εισόδου (password) μοναδικό για κάθε χρήστη της υπηρεσίας σε συνδυασμό με τον 16ψήφιο αριθμό μιας οποιασδήποτε κάρτας Eurobank του χρήστη. Ο συνδυασμός αυτών των δύο επιτρέπει στον χρήστη την πρόσβαση στους λογαριασμούς του. Για τη διενέργεια όμως χρηματικών συναλλαγών, η τράπεζα δεν αρκείται σε αυτό το επίπεδο ταυτοποίησης του χρήστη αλλά απαιτεί μια επιπλέον δικλείδα ασφαλείας, την ψηφιακή πιστοποίηση. Το

ψηφιακό πιστοποιητικό (digital certificate) αποτελεί το μέσο που παρέχει τη δυνατότητα στον κάτοχό του να υπογράφει ψηφιακά όλες τις ηλεκτρονικές συναλλαγές που εκτελεί μέσα από το e-Banking. Το πιστοποιητικό, όταν εγκατασταθεί σε κάποιον υπολογιστή, προσφέρει τη δυνατότητα ταυτοποίησης του χρήστη και επιτρέπει συναλλαγές και μεταφορές χρημάτων μεταξύ λογαριασμών μόνο από το συγκεκριμένο χρήστη. Σημειώστε πως η Eurobank είναι η μόνη τράπεζα στην Ελλάδα που προσφέρει αυτό το επίπεδο ασφάλειας για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, καθώς είναι πάροχος ψηφιακών πιστοποιητικών εγγεγραμμένη στα μητρώα της **Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)**. Το ψηφιακό πιστοποιητικό είναι στον ηλεκτρονικό κόσμο ότι είναι το διαβατήριό στο φυσικό κόσμο και εκδίδεται από τον Πάροχο Ψηφιακής Πιστοποίησης. Αν ένας χρήστης εμπιστεύεται έναν Πάροχο Υπηρεσιών Πιστοποίησης, εμπιστεύεται και το πιστοποιητικό που ο πάροχος εκδίδει. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την ψηφιακή πιστοποίηση, επισκεφτείτε την ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ πληκτρολογώντας www.eett.gr/gr_pages/telec/eSign/esign.htm

Εξασφάλιση της μεταφοράς δεδομένων. Μια επιπρόσθετη δικλείδα ασφαλείας, με την οποία εξασφαλίζεται το απόρρητο κατά τη μεταφορά των δεδομένων, είναι η κρυπτογράφηση τους. Η Eurobank χρησιμοποιεί το **πρωτόκολλο επικοινωνίας SSL** (Secure Sockets Layer) μαζί με την **κρυπτογράφηση στα 128bit** το οποίο εξασφαλίζει την ασφάλεια των συναλλαγών μέσω διαδικτύου. Η κρυπτογράφηση με 128bit σημαίνει ότι υπάρχουν 2^{128} πιθανά κλειδιά που χρησιμοποιούνται για την κρυπτογράφηση των μηνυμάτων από τον Internet Explorer στον server της τράπεζας. Για αυτόν τον λόγο, η κρυπτογράφηση στα 128bit θεωρείται πρακτικά αδύνατο να παραβιαστεί. Οι πελάτες μπορούν να αναγνωρίσουν εάν η σελίδα η οποία βρίσκεται είναι ασφαλής, καθώς το πρωτόκολλο που εμφανίζεται με την διεύθυνση της τράπεζας μετατρέπεται από «http» σε «https» και εμφανίζεται παράλληλα και το χαρακτηριστικό εικονίδιο με το λουκέτο στο κάτω μέρος της σελίδας.

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

Εισαγωγή Στοιχείων Εισόδου. Καθώς παρατηρήθηκε η εμφάνιση ιών, οι οποίοι είχαν τη δυνατότητα να καταγράφουν πληκτρολογήσεις χρηστών, υιοθετήθηκε η χρήση εικονικού πληκτρολογίου για την καταχώρηση του ενός από τα δύο στοιχεία ταυτοποίησης. Έτσι, ακόμα κι αν μπορούσε να υπεκλαπεί ο ένας από τους δύο κωδικούς ταυτοποίησης, δεν θα είχε καμία ισχύ η μεμονωμένη χρήση του και ο χρήστης θα παρέμενε ασφαλής. Η Eurobank είναι η μόνη Τράπεζα στην Ελλάδα που υποχρεώνει τον χρήστη να εισάγει τον έναν από τους δύο κωδικούς μέσω εικονικού πληκτρολογίου.

Αυτόματη Αποσύνδεση Χρήστη. Μια επιπλέον δικλείδα ασφαλείας αποτελεί η αυτόματη αποσύνδεση χρήστη. Η ολοκλήρωση μιας συναλλαγής επιτρέπεται μέσα σε ένα συγκεκριμένο χρονικό όριο (δεκαπέντε λεπτά) μετά τη λήξη του οποίου το σύστημα αποσυνδέει τον χρήστη αυτόματα.

Υποχρεωτική Αλλαγή Κωδικών. Με την πρώτη εισαγωγή του νέου χρήστη στο e-Banking, το σύστημα τον υποχρεώνει στην άμεση αλλαγή του προσωπικού του κωδικού με κάποιον της επιλογής του, ο οποίος να είναι και πιο εύκολα μνημονεύσιμος.

Μπλοκάρισμα Κωδικών. Οι προσωπικοί κωδικοί χρήστη μπλοκάρονται μετά από 3 συνεχόμενες λανθασμένες προσπάθειες εισαγωγής στο σύστημα ή σε συνολικά 9 λανθασμένες μέσα σε μια εβδομάδα, καθώς οι συνεχείς λανθασμένες προσπάθειες θεωρούνται ύποπτες.

4.4.5 ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Υπολογιστής /
Επεξεργαστής: Pentium ή νεότερη έκδοση

Μνήμη (RAM): Για Windows 98: τουλάχιστον 16 megabytes (MB)
Για Windows NT 4.0: 32 MB minimum, και θα πρέπει να έχετε εγκαταστήσει τουλάχιστον το Service Pack 3
Για Windows 2000: τουλάχιστον 64 MB

Για Windows XP: τουλάχιστον 64 MB, συνιστώμενη 128 MB.

Λειτουργικό σύστημα: **Microsoft Windows 98/ME ή NT/2000/XP (για τα Windows NT θα πρέπει να έχετε εγκαταστήσει τουλάχιστον το Service Pack 3)**

Επιπλέον: **Modem - Πρόσβαση στο Internet**

Browser: **Internet Explorer 5.5 SP2 / 6 με Υποστήριξη Κρυπτογράφησης 128 bit.**
Προτείνεται ο Internet Explorer 6/128 bit.

System Fonts: **Ελληνικά (Greek)**



4.5 ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ (WINBANK)

4.5.1 ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ

Αναλυτική Απεικόνιση του Χαρτοφυλακίου των πελατών:

- Παρουσίαση όλων των προϊόντων που έχουν στην Τράπεζα (λογαριασμοί, δάνεια, επενδυτικά, ασφαλιστικά, κ.α.)
- Ανάλυση υπολοίπου των λογαριασμών τους
- Ανάλυση υπολοίπου πιστωτικής κάρτας
- Κίνηση λογαριασμού
- Αποστολή μέσω e-mail / ταχυδρομείου αναλυτικής κίνησης λογαριασμού
- Έκδοση και ανάκληση μπλοκ επιταγών

ΠΛΗΡΩΜΕΣ-ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

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

- Μεταφορά σε λογαριασμό του ιδίου
- Μεταφορά σε τρίτον εντός της Τράπεζας Πειραιώς (on line, real time)
- Μεταφορά CLA
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας
- Πληρωμή Φ.Π.Α.
- Πληρωμή Ι.Κ.Α.
- Πληρωμή ΤΕΒΕ
- Αποστολή μισθοδοσίας
- Αποστολή μαζικών πληρωμών

- Αποστολή CLA αρχείου
- Εμβάσματα μέσω αρχείου
- Εξόφληση λογαριασμών με πάγιες εντολές (ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΟΤΕ, COMSOTE, VODAFONE, TELESTET, MULTICHOICE, TEBE)
- Εμβάσματα (στην Ελλάδα, στο εξωτερικό, σπουδαστικό)
- Εμφάνιση εκτελεσθέντων εμβασμάτων

ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

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

- Εντολές (αγορά, πώληση)
- Εμφάνιση πινακιδίων
- Εντολές ημέρας
- Δημόσιες εγγραφές

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΕΛΑΤΗ

Παρέχονται μια σειρά από υπηρεσίες για να προσαρμόσου οι πελάτες ακόμα περισσότερο το winbank personal στις ιδιαίτερες ανάγκες τους και να το «φέρουν στα μέτρα τους».

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

Alert!

Και κάτι ιδιαίτερα χρήσιμο και μοναδικό η νέα υπηρεσία, τηλεειδοποιήσεων, Alert ! Μπορούν οι πελάτες να πληροφορούνται real-time, οπουδήποτε και αν βρίσκονται μέσω:

α) e-mail, β) γραπτού μηνύματος ή γ) τηλεφωνήματος από τραπεζικό αντιπρόσωπο για:

- Την διακύμανση του λογιστικού υπολοίπου των λογαριασμών τους
- Συγκεκριμένες κινήσεις στους λογαριασμούς τους (π.χ. μεταφορά από ή σε λογαριασμό, πληρωμή πιστωτικής κάρτας, εκτέλεση μισθοδοσίας, αγορές με electron visa, κλπ)
- Εκτέλεση εντολών αγοραπωλησίας μετοχών
- Την αξία του χαρτοφυλακίου τους

ΑΙΤΗΣΕΙΣ

Τώρα μπορούν οι πελάτες να κάνουν on-line τις αιτήσεις τους για:

- Προσωπικό καταναλωτικό δάνειο
- Έκδοση πιστωτικής κάρτας
- Άνοιγμα καταθετικού λογαριασμού
- Μεταφορά υπολοίπου από άλλη πιστωτική κάρτα

4.5.2 ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Η winbank αναγνωρίζει τη σημασία του θέματος της ασφαλείας των ηλεκτρονικών συναλλαγών και έχει λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα, με τις πιο σύγχρονες και προηγμένες μεθόδους, ώστε να εξασφαλίζεται η μέγιστη δυνατή ασφάλεια. Όλες οι πληροφορίες, οι οποίες σχετίζονται με τους λογαριασμούς σας, είναι ασφαλείς και απόρρητες.

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

Αναγνώριση Πελάτη. Μετά την υπογραφή της σύμβασής τους, παραλαμβάνουν το κουτί τους (winbox), το οποίο εκτός από την επιστολή καλωσορίσματος και τους οδηγούς των υπηρεσιών περιέχει και τους κωδικούς τους. Οι κωδικοί που χρησιμοποιούνται για την αναγνώρισή τους είναι δύο: ο **Κωδικός Εισόδου (UserID)** και ο **Προσωπικός Κωδικός Ασφαλείας (PIN)**, τους οποίους καταχωρούν κάθε φορά που χρησιμοποιούν την υπηρεσία. Την πρώτη φορά που θα χρησιμοποιήσουν την υπηρεσία, για τη δική τους ασφάλεια, το σύστημα τους υποχρεώνει να μεταβάλουν τον Κωδικό Εισόδου (UserID) και τον Προσωπικό Κωδικό Ασφαλείας (PIN). Επίσης το σύστημα τους παραπέμπει σε υποχρεωτική αλλαγή του Προσωπικού Κωδικού Ασφαλείας (PIN) κάθε δύο μήνες ή κάθε φορά ζητάτε επανέκδοση. Η winbank τους δίνει τη δυνατότητα να μεταβάλλουν τους κωδικούς τους όσο συχνά επιθυμούν.

Εξασφάλιση του Απορρήτου της Μεταφοράς των Δεδομένων. Για την εξασφάλιση του απορρήτου της μεταφοράς των δεδομένων, χρησιμοποιούμε το **πρωτόκολλο κρυπτογράφησης SSL-128bit**. Το σύστημα έχει υλοποιηθεί σε συνεργασία με την εταιρία **Verisign**, η οποία ειδικεύεται σε θέματα ασφαλείας συναλλαγών.

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

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

Κλείδωμα Κωδικών. Σε περίπτωση που **εισάγουν τρεις φορές λάθος** τον Προσωπικό τους Κωδικό Ασφαλείας (PIN), τότε το σύστημα για τη δική τους ασφάλεια κλειδώνει τους κωδικούς τους και απαγορεύει την πρόσβασή τους στην υπηρεσία winbank internet. Για να ξεκλειδώσουν τους κωδικούς τους πρέπει να καλέσουν το κέντρο εξυπηρέτησης πελατών της Τράπεζας Πειραιώς στο τηλέφωνο

800 11 20000 (χωρίς χρέωση) ή στο 210-32.88.000 (από κινητό ή εξωτερικό) και να γίνει πιστοποίηση των στοιχείων τους από κάποιον winbank agent.

Κρυπτογράφηση

Από την έναρξη έως τη λήξη της σύνδεσή τους (on-line session) με την υπηρεσία winbank internet, όλες οι πληροφορίες και τα προσωπικά τους στοιχεία κρυπτογραφούνται με βάση το πρωτόκολλο κρυπτογράφησης SSL 128-bit. Η κρυπτογράφηση είναι ουσιαστικά ένας τρόπος κωδικοποίησης της πληροφορίας μέχρι αυτή να φτάσει στον ορισμένο αποδέκτη της, ο οποίος θα μπορέσει να την αποκωδικοποιήσει με χρήση του κατάλληλου κλειδιού. Κάθε φορά που συνδέονται με την υπηρεσία winbank internet, όλη η επικοινωνία ανάμεσα στον υπολογιστή τους και τα συστήματα της Τράπεζας κρυπτογραφείται με χρήση κλειδιού 128 bits. Δηλαδή, κάθε φορά που στέλνουν πληροφορίες προς το σύστημα, ο browser τους τις κρυπτογραφεί πρώτα με χρήση κλειδιού 128 bits και στη συνέχεια τις στέλνει στο σύστημα. Το σύστημα της Τράπεζας αποκρυπτογραφεί πρώτα τις πληροφορίες που λαμβάνει χρησιμοποιώντας το ίδιο κλειδί (που προκαθορίζεται με την έναρξη της σύνδεσή τους με την υπηρεσία) και στη συνέχεια τις επεξεργάζεται. Τα συστήματα της Τράπεζας, σας αποστέλλουν πληροφορίες ακολουθώντας την ίδια διαδικασία κρυπτογράφησης..

Κωδικοί Εισόδου (UserID) & Ασφαλείας (Pin). Για την είσοδο τους στην υπηρεσία winbank internet χρησιμοποιούν δύο κωδικούς, **τον Κωδικό Εισόδου (User ID) και τον Κωδικό Ασφαλείας (PIN)**. Το σύστημα για λόγους ασφάλειας **κάθε δύο μήνες** ζητάει αλλαγή του Προσωπικού Κωδικού Ασφαλείας (PIN). Αν οι πελάτες όμως οπωσδήποτε θέλουν τον ίδιο τότε μπορούν μετά την υποχρεωτική αλλαγή να πηγαίνουν στις «Υπηρεσίες Πελάτη / Ρυθμίσεις Ασφαλείας» και να ξανά-αλλάζουν τον κωδικό δίνοντας τον παλιό. Ωστόσο θα σας συνιστούσαμε, για λόγους ασφαλείας, να αλλάζουν τους κωδικούς τους σε τακτά διαστήματα και να αποφεύγουν τη χρήση των ίδιων κωδικών.

Απόρρητο Συναλλαγών. Η τήρηση του τραπεζικού απορρήτου θεωρείται αυτονόητη. Οι ίδιες βασικές αρχές που διέπουν τις κλασσικές τραπεζικές συναλλαγές ισχύουν και στην περίπτωση του e-banking. **Όλες οι πληροφορίες που διαβιβάζονται από τον συνδρομητή στην Τράπεζα είναι εμπιστευτικές** και η Τράπεζα έχει λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε να γίνεται χρήση τους μόνο στο μέτρο που αυτό κρίνεται αναγκαίο στο πλαίσιο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Μερικά από τα μέτρα που έχουν ληφθεί είναι τα ακόλουθα:

- **Μόνο εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες των συναλλαγών σας και μόνο όποτε αυτό είναι αναγκαίο, π.χ. για τη διεκπεραίωση των αιτήσεών σας**
- **Η Τράπεζα δεν αποκαλύπτει τα στοιχεία των πελατών και των συναλλαγών σας**, εκτός αν έχει έγγραφη εξουσιοδότηση από τους πελάτες ή αυτό επιβάλλεται από δικαστική απόφαση ή απόφαση άλλης δημόσιας αρχής
- Στην περίπτωση που η Τράπεζα χρησιμοποιεί τρίτους για την υποστήριξη των υπολογιστικών της συστημάτων, **φροντίζει για την εξασφάλιση του απορρήτου**
- **Μπορούν οι πελάτες να ζητήσουν οποιαδήποτε στοιχεία τηρούνται για εσάς καθώς και την διόρθωσή τους** σε περίπτωση που μπορούν να τεκμηριώσουν την ύπαρξη λάθους
- Για τη δική τους ασφάλεια, θα πρέπει και αυτοί να χειρίζονται όλες τις πληροφορίες που παρέχονται μέσω της υπηρεσίας ως **εμπιστευτικές και απόρρητες** και να μην προβαίνετε σε οποιαδήποτε αποκάλυψή τους σε τρίτα πρόσωπα.

4.5.3 ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

- Υπολογιστής / Επεξεργαστής: Pentium ή ανώτερος επεξεργαστής
- Λειτουργικό Σύστημα: Microsoft Windows 98/ ME ή NT/2000/XP

- Browser: Internet Explorer 5.5/6.0 και άνω (προτείνεται Internet Explorer 6.0)

Ρυθμίσεις Ασφαλείας

Internet Explorer 5 & 5.5

- Επιλέγετε κατά σειρά στην μπάρα εργαλείων την ένδειξη Tools, Internet Options
- Επιλέγετε την καρτέλα Advanced και στο πεδίο Security ενεργοποιείτε τις ενδείξεις Check for server certificate revocation (βεβαίωση για ανάκληση πιστοποιητικού από την κατασκευάστρια εταιρεία), Use SSL2, Use SSL3 (πρωτόκολλα ασφαλείας)
- Επιλέγετε την καρτέλα Security, όλα το Default Level



4.6 ASPIS BANK

Τώρα, οι συναλλαγές των πελατών αποκτούν τον προσωπικό τους χαρακτήρα, αφού μπορούν να τις εκτελούν ανά πάσα στιγμή της ημέρας, από όπου αυτοί επιθυμούν, απολαμβάνοντας τα μοναδικά πλεονεκτήματα που τους προσφέρει η **Aspis Bank** με τις υπηρεσίες **Online Banking** και **Online Trading**. Οι υπηρεσίες **Online Banking** και **Online Trading** παρέχονται εντελώς δωρεάν, 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο. Αρκεί ο προσωπικός τους υπολογιστής και μία απλή σύνδεση στο Internet για να κάνουν τις συναλλαγές τους ανά πάσα στιγμή της ημέρας, από όπου αυτοί επιθυμούν, άμεσα και με πλήρη ασφάλεια.

4.6.1 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

- Εκτέλεση συναλλαγών με ταχύτητα και ασφάλεια χωρίς την μεσολάβηση τρίτων.
- Δυνατότητα εκτύπωσης των εκτελούμενων συναλλαγών.
- Ταχύτερη εξυπηρέτηση.
- Σας δίνει ευκολία και ελευθερία κινήσεων.

4.6.2 ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Τραπεζικές Συναλλαγές

- Συνοπτική παρουσίαση των λογαριασμών τους και των υπολοίπων τους.
- Ανάλυση του υπολοίπου του λογαριασμού τους σε Δραχμές και ΕΥΡΩ.
- Πληροφορίες για την κίνηση των λογαριασμών τους.
- Ανάλυση και ενημέρωση των δανειακών τους λογαριασμών.
- Αναλυτική παρουσίαση των προθεσμιών που έχουν συνάψει με την τράπεζα.
- Online μεταφορά χρημάτων μεταξύ των λογαριασμών τους.

- Online αποστολές εμβασμάτων, είτε μέσα στο δίκτυο Καταστημάτων της **Aspis Bank**, είτε σε άλλη Τράπεζα.
- Online πληρωμές της πιστωτικής τους κάρτας και κινητής τηλεφωνίας.
- Ενημέρωση για την πληρωμή διαφόρων υποχρεώσεών τους (Πάγιες Εντολές Δ.Ε.Η., Ο.Τ.Ε., Ε.ΥΔ.ΑΠ. κτλ., εκδοθείσες επιταγές, δόσεις δανείων προς πληρωμή κ.ά.).
- Αίτηση ανάθεσης Παγίων Εντολών για πληρωμές Δ.Ε.Η., Ο.Τ.Ε., Ε.ΥΔ.ΑΠ., Κινητής Τηλεφωνίας, Ασφαλιστρών κ.ά.
- Αιτήσεις πληροφόρησης, σύναψης δανείων, έκδοσης πιστωτικής κάρτας, ταχυδρομικής αποστολής κινήσεων των λογαριασμών τους, έκδοσης μπλοκ επιταγών.
- Online διαχείριση προσωπικού κωδικού πρόσβασης.

Χρηματιστηριακές Συναλλαγές

- Ενημέρωση για τις τρέχουσες τιμές όλων των μετοχών του Χ.Α.Α.
- Online εντολές για αγορά ή πώληση μετοχών.
- Παρουσίαση του προσωπικού χαρτοφυλακίου σας με αποτίμηση real time.
- Λίστα των εντολών τους.
- Online ενημέρωση για την κατάσταση εκτέλεσης των εντολών τους.
- Εκτύπωση των πινακιδίων τους.

4.6.3 ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Η **Aspis Bank** έχει λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα με τις πιο σύγχρονες και προηγμένες μεθόδους, ώστε να καθιστά τις συναλλαγές των πελατών ολοκληρωτικά ασφαλείς:

- **Πιστοποίηση Αυθεντικότητας Ιστοσελίδων:** Οι σελίδες που αφορούν τις υπηρεσίες **Online Banking** και **Online Trading** βρίσκονται σε ασφαλές Server και αναγνωρίζονται από το ειδικό σήμα αυθεντικότητας της **VeriSign™**.

- **Ελεγχόμενη Πρόσβαση (Firewall):** Η πρόσβαση στα συστήματα της Τράπεζας (Servers) ελέγχεται από συστήματα firewall, τα οποία επιτρέπουν τη χρήση συγκεκριμένων υπηρεσιών μόνο σε εξουσιοδοτημένους πελάτες.
- **Αναγνώριση πελάτη:** Η πρόσβαση στις υπηρεσίες και η αναγνώρισή σας επιτυγχάνονται με την εισαγωγή του προσωπικού σας κωδικού (User Id) και του συνθηματικού σας (Password), που σας παρέχονται με την υπογραφή της σχετικής σύμβασης μέλους. Έχετε τη δυνατότητα να αλλάζετε το συνθηματικό σας (Password) όποτε εσείς επιθυμείτε.
- **Εξασφάλιση απορρήτου συναλλαγών:** Για την εξασφάλιση του απορρήτου των συναλλαγών σας χρησιμοποιούμε τη διεθνούς αποδοχής μέθοδο κρυπτογράφησης δεδομένων SSL-128bit. Το απόρρητο των συναλλαγών σας επιβεβαιώνεται από το χαρακτηριστικό σήμα "Λουκέτου" στην κάτω δεξιά πλευρά του Browser σας.
- **Αυτόματη Αποσύνδεση:** Εάν για διάστημα 10 λεπτών δεν πραγματοποιήσετε καμία συναλλαγή, για την ασφάλεια σας αποσυνδέεστε αυτόματα από την υπηρεσία.

4.6.4 ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Οι ελάχιστες προτεινόμενες προδιαγραφές για την πρόσβαση στην υπηρεσία είναι :

- Επεξεργαστής Intel Pentium / 133 MHz
- Microsoft Windows 98
- 32 MB (megabytes) RAM
- Ανάλυση οθόνης 1024x768 pixels
- Mouse
- Modem 56Kbps ή Direct Internet connection
- System Fonts : Ελληνικά (Greek)

Ο συνεργαζόμενος browser για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών σας είναι ο **Microsoft Internet Explorer 5.0** και άνω.

4.7 ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ

Η Τράπεζα Κύπρου, στα πλαίσια της συνεχούς βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών της και της πληρέστερης κάλυψης των αναγκών και απαιτήσεων των πελατών της, ανανέωσε την **Υπηρεσία Internet Banking**, προσθέτοντας νέες δυνατότητες συναλλαγών σε ένα ασφαλές και εύχρηστο περιβάλλον.

4.7.1 ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- Ενημέρωση για το υπόλοιπο και τις κινήσεις στους λογαριασμούς
- Μεταφορά χρημάτων σε άλλον λογαριασμό της Τράπεζας Κύπρου.
- Παραγγελία μπλοκ επιταγών
- Ενημέρωση για την πορεία του χρηματιστηρίου αξιών Κύπρου.

4.7.2 ΑΣΦΑΛΕΙΑ

- Κρυπτογράφηση δεδομένων: Η μεταφορά των δεδομένων μέσω του Internet Banking της Τράπεζας Κύπρου εξασφαλίζεται μέσω του πλέον εξελιγμένου πρωτοκόλλου επικοινωνίας SSL (Secure Sockets Layer) και κρυπτογράφησης 128bit, τα οποία θεωρούνται απαραβίαστα για τις εφαρμογές μέσω Διαδικτύου.
- Πιστοποιητικό αυθεντικότητας: Το Internet Banking της Τράπεζας Κύπρου έχει πιστοποιηθεί από τον διεθνή κύριο οργανισμό Verisign, ο οποίος ειδικεύεται σε θέματα ασφάλειας συναλλαγών. Το πιστοποιητικό εμφανίζεται στην οθόνη εισαγωγής του χρήστη και είναι διαθέσιμο, μέσω σχετικού εικονιδίου (κλειδαριά στο κάτω τμήμα της οθόνης), καθ' όλη τη διάρκεια χρήσης της εφαρμογής.

- Αναγνώριση χρήστη: Για την πρόσβασή τους σε συναλλαγές μέσω του Internet Banking απαιτούνται δυο κωδικοί: ο Αριθμός Κάρτας και ο Κωδικός Ασφαλείας. Επιπλέον, εφ' όσον το επιθυμούν, εκδίδεται και δεύτερος Κωδικός ασφαλείας μεγάλων ποσών, για πραγματοποίηση συναλλαγών, αξίας ανώτερης του ορίου, που οι ίδιοι ορίζουν, ως ανώτερο όριο αξίας συναλλαγών. Οι κωδικοί πρόσβασης παραμένουν ανενεργοί, μέχρι να επιβεβαιωθεί η παραλαβή τους από τον εξουσιοδοτημένο χρήστη και είναι μοναδικοί και αυστηρά προσωπικοί.
- Απενεργοποίηση (κλείδωμα) κωδικών: Σε περίπτωση τριών (3) συνεχόμενων ανεπιτυχών προσπαθειών εισαγωγής του Κωδικού Ασφαλείας, το σύστημα απενεργοποιεί την πρόσβασή τους στο σύνολο των Εναλλακτικών Δικτύων (PHONE BANKING, INTERNET BANKING, MOBILE BANKING), για τη δική σας ασφάλεια. Για να επανεκδώσουν τον κωδικό ασφαλείας τους, θα χρειαστεί να επισκεφθούν ένα από τα καταστήματά.
- Αυτόματη αποσύνδεση: Εάν δεν υπάρξει καμία δραστηριότητα (π.χ. ενέργεια/ συναλλαγή) για περισσότερο από 10 λεπτά, η σύνδεσή τους διακόπτεται αυτόματα, για τη δική τους ασφάλεια.

ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ

Πέρα των προαναφερθέντων μέτρων ασφαλείας που σας παρέχει η Τράπεζα Κύπρου για τις συναλλαγές σας, είναι απαραίτητο, για την δική σας ασφάλεια, να φροντίζετε για τα παρακάτω:

- Οι κωδικοί ασφαλείας είναι αυστηρά προσωπικοί και δεν πρέπει να αποκαλύπτονται **ποτέ** σε τρίτα πρόσωπα.
- Η φύλαξη τους αποτελεί προσωπική ευθύνη του χρήστη και συνιστούμε να απομνημονεύονται και στη συνέχεια να καταστρέφονται τα σχετικά έγγραφα, που τους περιέχουν.
- Σε περίπτωση διαρροής τους σε τρίτους ή απώλειας τους, οφείλουν να τους αλλάξουν άμεσα ή να ενημερώσουν την Τράπεζα Κύπρου.

- Αποφεύγουν να χρησιμοποιούν υπολογιστές, στους οποίους έχουν πρόσβαση άγνωστα, προς αυτούς, πρόσωπα (π.χ. Internet Cafés, Υπολογιστές δημόσιων χώρων).
- Η Τράπεζα Κύπρου και οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοί της **δε θα ζητήσουν ποτέ** να τους αποκαλύψουν τους κωδικούς τους μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) ή τηλεφωνικής επικοινωνίας τους μαζί τους.

4.7.3 ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Προκειμένου το σύστημα να λειτουργήσει σωστά και αποτελεσματικά, απαιτείται να πληρούνται οι κάτωθι προϋποθέσεις :

- Το λειτουργικό σας σύστημα να είναι **Windows 9x** ή **NT 4.0** ή **2000** ή **XP**.
- Το πρόγραμμα πλοηγήσεως (browser) να είναι, **κατά προτίμηση, Microsoft Internet Explorer**, εκδόσεως 5.5 και άνω ή, **Netscape Communicator** εκδόσεως 4.74, 4.75, 4.76 ή 4.78, ή Netscape Navigator εκδόσεως 6.2x, 7
- Η ανάλυση της οθόνης να είναι 800 x 600, με 16bit χρώματα **κατά προτίμηση** 1024 x 768 με 16bit χρώματα.



Η Λαϊκή Τράπεζα βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να προσφέρει προς τους πελάτες της το ηλεκτρονικό δίκτυο εξυπηρέτησης της **Laiki eBank**. Η Laiki eBank αποτελεί το ολοκληρωμένο εναλλακτικό δίκτυο εξυπηρέτησης της Λαϊκής Τράπεζας. Εξυπηρετεί τις ανάγκες σας οπουδήποτε, οποτεδήποτε και καθ' όλη τη διάρκεια του 24ώρου. Αξιοποιώντας τις δυνατότητες της νέας τεχνολογίας, απαντά στις προκλήσεις του 21ου αιώνα, παρέχοντας τους ένα ολοκληρωμένο φάσμα ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Η Laiki eBank αποτελείται από 3 κανάλια εξυπηρέτησης τα οποία προσφέρουν τις υπηρεσίες τους απολύτως δωρεάν προς τους συνδρομητές: **Internet, ATMs** και **Λαϊκή Τηλετράπεζα** (σε συνδυασμό με το **IVR-Σύστημα Αυτόματης Φωνητικής Απόκρισης**). Σε περιβάλλον **απόλυτης ασφάλειας** και **εμπιστοσύνης**, μπορείτε να πραγματοποιήσετε ένα ευρύ φάσμα τραπεζικών συναλλαγών, **δίχως γεωγραφικούς περιορισμούς ή περιορισμούς ωραρίου**. Η διευρυμένη γκάμα υπηρεσιών που προσφέρει η Laiki eBank παρατίθεται στον σχετικό πίνακα υπηρεσιών της. Αποκτήσετε και εσείς πρόσβαση στις προνομιακές υπηρεσίες που προσφέρουν τα κανάλια εξυπηρέτησης της Laiki eBank.

4.8.1 ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- **Πληροφορίες – Κινήσεις:** Γενική εικόνα λογαριασμών, Γενική εικόνα καρτών, Γενική εικόνα πάγιων εντολών, Ενημέρωση υπολοίπου λογαριασμού, Ενημέρωση για την αναλυτική κίνηση λογαριασμού, Κατάσταση κίνησης 10 τελευταίων συναλλαγών λογαριασμού, Ενημέρωση στοιχείων λογαριασμού, Εκτύπωση για κίνηση λογαριασμού σε χαρτί A4, Εκτύπωση για κίνηση 10 τελευταίων συναλλαγών λογαριασμού, Πληροφορίες για πιστωτική κάρτα και κάρτα αναλήψεως μετρητών, Ενημέρωση για πληρωμή πιστωτικής κάρτας, Ενημέρωση για την κίνηση

λογαριασμού πιστωτικής κάρτας, Ενημέρωση για τις 10 τελευταίες συναλλαγές λογ/μού πιστωτικής κάρτας, Εκτύπωση για κίνηση λογαριασμού πιστωτικής κάρτας, Ενημέρωση στοιχείων δανειακού λογαριασμού, Ενημέρωση για βιβλιάρια επιταγών, Ενημέρωση για κατάσταση επιταγών, Ενημέρωση για πάγιες εντολές, Ενημέρωση για πάγιες εντολές λογαριασμών κοινής ωφελείας.

- **Εντολές:** Εντολή έκδοσης βιβλιαρίου επιταγών, Εντολή έκδοσης κατάστασης κίνησης λογαριασμού, Εντολή έκδοσης κατάστασης κίνησης λογαριασμού πιστωτικής κάρτας, Εντολή έκδοσης βεβαίωσης τόκων, Ανάθεση & ανάκληση πάγιας εντολής (ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΤΕΒΕ), Ανάθεση & ανάκληση πάγιας εντολής εξόφλησης πιστωτικής κάρτας.
- **Υπηρεσίες καρτών:** Επείγουσα αντικατάσταση πιστωτικής κάρτας, Επανεκδοση PIN πιστωτικής κάρτας, Επανεκδοση πιστωτικής κάρτας, Αμφισβήτηση συναλλαγής πιστωτικής κάρτας, Ακύρωση πιστωτικής κάρτας, Απώλεια / Κλοπή πιστωτικής κάρτας, Επανεκδοση PIN κάρτας αναλήψεως μετρητών, Επανεκδοση κάρτας αναλήψεως μετρητών, Αμφισβήτηση συναλλαγής κάρτας αναλήψεως μετρητών, Ακύρωση κάρτας αναλήψεως μετρητών, Απώλεια / Κλοπή κάρτας αναλήψεως μετρητών.
- **Χρηματικές συναλλαγές:** Μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ λογαριασμών ίδιου δικαιούχου, Μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ λογαριασμών διαφορετικών δικαιούχων (της Λαϊκής Τράπεζας Ελλάδας), Μεταφορές κεφαλαίων σε άλλες τράπεζες (swift), Πληρωμή δανείου, Πληρωμή πιστωτικής κάρτας με μετρητά, Πληρωμή πιστωτικής κάρτας με μεταφορά κεφαλαίων, Πληρωμή πιστωτικής κάρτας τρίτου με μεταφορά κεφαλαίων, Πληρωμή ΙΚΑ (από ιδιώτες), Πληρωμή ΦΠΑ (από ιδιώτες), Πληρωμή ΤΕΒΕ (από ιδιώτες).
- **Αλλαγή ειδικών στοιχείων:** Αλλαγή διεύθυνσης πελάτη / αποστολής λογαριασμού (σε όλα τα συστήματα), Αλλαγή στοιχείων παγίων εντολών / ειδικών οδηγιών.
- **Υπηρεσίες Fax:** Αποστολή μέσω fax συναλλαγών & υπολοίπου λογαριασμού, Αποστολή μέσω fax συναλλαγών & υπολοίπου πιστωτικών καρτών.
- **Υπηρεσίες ανάληψης / κατάθεσης:** Ανάλυση μετρητών, Κατάθεση μετρητών, Κατάθεση επιταγών.

4.8.2 ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Η Λαϊκή Τράπεζα έχει λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε η εκτέλεση των συναλλαγών σας μέσα από τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης της Laiki eBank (ATM, Τηλετράπεζα, Internet) να καλύπτεται από τις διεθνώς εφαρμοζόμενες πρακτικές ασφαλείας. Η διαφύλαξη όμως του απορρήτου των προσωπικών τους κωδικών πρόσβασης είναι προσωπική τους υπόθεση και ευθύνη και θα πρέπει να είναι εξαιρετικά προσεκτικοί. Η Τράπεζά, αξιολογώντας διάφορα περιστατικά απάτης που έχουν συμβεί σε μεγάλες τράπεζες παγκοσμίως και συνεργαζόμενη με την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών παραθέτει κάποιες γενικές συμβουλές σε όλους του χρήστες των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης καθώς και στους κατόχους πιστωτικών καρτών.

-Να μεταχειρίζονται τις κάρτες τους (αναλήψεων και πιστωτικές) σαν μετρητά και να ελέγχουν συχνά ότι βρίσκονται στο πορτοφόλι τους.

-Να αποστηθίζουν το PIN των καρτών αμέσως μόλις το παραλαμβάνουν και να μην το σημειώνουν πάνω στην κάρτα σε καμία περίπτωση. Επίσης, να μην το κοινοποιούν σε τρίτους. Η κατοχή του PIN και της κάρτας τους από τρίτο πρόσωπο σημαίνει πρόσβαση στα μετρητά τους

-Οι τράπεζες δεν αναθέτουν σε κανένα τη συλλογή πληροφοριών που αφορούν στους προσωπικούς τους αριθμούς αναγνώρισης. Μην ανακοινώσετε το PIN σας ποτέ σε οποιονδήποτε προσπαθήσει να τους αποσπάσει αυτή την πληροφορία με οποιαδήποτε δικαιολογία και με οποιοδήποτε τρόπο (τηλέφωνα, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, επιστολές κλπ). Το PIN είναι αυστηρώς προσωπικό και ούτε το προσωπικό της τράπεζας είναι εξουσιοδοτημένο να τους ζητήσει να του το αποκαλύψετε.

-Να κάνουν μόνοι τους τις συναλλαγές χωρίς να ζητάνε βοήθεια από τρίτους.

-Αν η κάρτα τους παρακρατηθεί από ATM να καλέσουν άμεσα την Τράπεζά τους. Καλό θα είναι να έχουν μαζί τους το σχετικό τηλέφωνο και να μην καλούν νούμερα τηλεφώνων που τυχόν να βρίσκονται κολλημένα πάνω από το ATM (και δεν εμφανίζονται στην οθόνη τους)

-Σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας να το δηλώσουν άμεσα στην τράπεζά σας.

-Όταν κάνουν χρήση των ΑΤΜ είναι καλό προληπτικά να καλύπτουν το χέρι τους κατά την πληκτρολόγηση των κωδικών τους για να αποφύγουν την ενδεχόμενη αναγνώριση του ΡΙΝ από περαστικούς ή από δολίως τοποθετημένη συσκευή (π.χ video)

4.8.3 ΑΙΤΗΣΕΙΣ

Υπάρχουν τρεις διαθέσιμες επιλογές για να γίνει κάποιος συνδρομητής της **Laiki eBank** :

- **Από το δίκτυο καταστημάτων** για άμεση ενεργοποίηση της συνδρομής, επισκεφθείτε οποιοδήποτε από τα καταστήματα του Δικτύου μας, όπου απλά θα υπογράψετε την Αίτηση Συνδρομητή και τους Όρους Ηλεκτρονικής και Τηλεφωνικής Επικοινωνίας
- **Εκτυπώνοντας την Αίτηση και αποστέλλοντάς την** Εφόσον είναι πελάτες της Λαϊκής Τράπεζας (Ελλάς), να εκτυπώσουν, οπουδήποτε και αν βρίσκονται, την Αίτηση Συνδρομητή και τους Όρους Ηλεκτρονικής και Τηλεφωνικής Επικοινωνίας. Αφού συμπληρώσουν και υπογράψουν τα έντυπα αυτά, αποστέλλετέ τα με fax ή ταχυδρομικώς
- **Ζητώντας να τους αποσταλεί η Αίτηση Συνδρομητή** Εφόσον είναι πελάτες της Λαϊκής Τράπεζας (Ελλάς) και κάτοικοι Ελλάδας, ζητήτουν με e-mail από τη Laiki eBank να τους αποστείλει την Αίτηση Συνδρομητή και τους Όρους Ηλεκτρονικής και Τηλεφωνικής Επικοινωνίας. Αφού συμπληρώσουν και υπογράψουν τα έντυπα αυτά, αποστέλλετέ τα με τον απαντητικό φάκελο που θα συνοδεύει την Αίτηση

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το μεγαλύτερο εμπόδιο στην πορεία των τραπεζικών εργασιών μέσω του internet είναι τα ζητήματα ασφαλείας που προκύπτουν. Οι πρόεδροι των μεγάλων τραπεζικών οργανισμών εκφράζουν σημαντικές επιφυλάξεις σχετικά με το χρόνο υλοποίησης ενός πλήρους πακέτου τραπεζικών υπηρεσιών. Η αύξηση των δυνατοτήτων – εφαρμογών συνεπάγεται αύξηση των κινδύνων. Λόγω της φύσης τους οι τραπεζικές συναλλαγές πρέπει να είναι εύκολες στην χρήση τους και να είναι διαφανείς στον τελικό χρόνο. Ωστόσο υπάρχουν μεγάλες πιθανότητες μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα να αποκτήσουν πρόσβαση σε οικονομικές πληροφορίες μέσω του internet. Οι μελλοντικές οικονομικές απάτες και η πιθανή διάβρωση του ηλεκτρονικού χρήματος ανησυχούν τους εμπλεκόμενους φορείς και αποτελούν συντελεστές επιβράδυνσης της πλήρους εφαρμογής του on-line banking. Το πλαίσιο αυτό γίνεται ακόμη πιο επικίνδυνο με την μετακίνηση των παραδοσιακών χρηματαγορών και την διακίνηση των μετοχών στο internet.

Το πρόβλημα της ασφάλειας είναι σύνθετο και δυναμικό. Η αντιμετώπιση αυτού του προβλήματος και η ανάπτυξη ενός ασφαλούς διατραπεζικού δικτύου απαιτεί την εισαγωγή μιας μονάδας ελέγχων – διαδικασιών που θα απαλείφουν στο ελάχιστο τις απειλές κατά του δικτύου. Η αναγνώρισης και η καταγραφή των διαφόρων απειλών κατά της ασφαλείας και των κινδύνων αποτελούν το πρώτο βήμα. Προτεραιότητες πρέπει να δοθούν:

- στην αυθεντικότητα του χρήστη
- ασφαλής εξυπηρέτηση
- στην ασφάλεια μετάδοσης δεδομένων
- στην ασφάλεια των συναλλαγών

5.2 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Η ασφάλεια συχνά αναφέρεται σαν ένας βασικός φραγμός στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Οι πιθανοί αγοραστές, για παράδειγμα, είναι φιλύποπτοι στο να στέλνουν πληροφορίες πιστωτικής κάρτας μέσω του Web. Οι πιθανοί πωλητές διαμαρτύρονται ότι οι εισβολείς θα μπουν στο σύστημά τους. Ενώ η ανάγκη για ασφάλεια εντείνεται καθώς μια επιχείρηση μεταφέρεται προς το ηλεκτρονικό εμπόριο «που είναι προσανατολισμένο στις συναλλαγές», ακόμη και οι δικτυακοί τόποι μάρκετινγκ δεν μένουν ανέπαφοι από τις παραβιάσεις ασφαλείας.

Μερικά από τα βασικά θέματα για την ασφαλή διεξαγωγή του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι η **εμπιστευτικότητα (confidentiality)**, η **ακεραιότητα (integrity)**, και ο **έλεγχος αυθεντικότητας (authentication)**, η **δικαιοδοσία πρόσβασης (authorization)**, η **εξασφάλιση (assurance)** και η **απάρνηση ενέργειας ή πράξης (non repudiation)**.

- **Εμπιστευτικότητα (confidentiality).** Η εμπιστευτικότητα είναι απαραίτητο στοιχείο της ιδιωτικότητας του χρήστη (user privacy) καθώς και της προστασίας των μυστικών πληροφοριών. Η εμπιστευτικότητα είναι συνυφασμένη με την αποφυγή μη εξουσιοδοτημένης τροποποίησης μιας πληροφορίας και παρέχεται μέσω κρυπτογράφησης. Σε ένα ηλεκτρονικό περιβάλλον θα πρέπει να υπάρχει η βεβαιότητα ότι το περιεχόμενο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται παραμένει αναλλοίωτο.
- **Ακεραιότητα (integrity).** Ακεραιότητα σημαίνει μη εξουσιοδοτημένης τροποποίησης πληροφοριών που ανταλλάσσονται και παρέχεται μέσω ψηφιακής υπογραφής. Τα δεδομένα που αποστέλλονται ως μέρος της συναλλαγής πρέπει να είναι μη τροποποιήσιμα κατά την διάρκεια της μεταφοράς και αποθήκευσης τους στο δίκτυο.
- **Έλεγχος αυθεντικότητας (authentication).** Η διαδικασία επαλήθευσης της ορθότητας του ισχυρισμού ενός χρήστη ότι κατέχει μια συγκεκριμένη ταυτότητα αλλά και τη βεβαιότητα ότι το περιεχόμενο του μηνύματος παρέμεινε αναλλοίωτο κατά την μεταφορά οριοθετούν την έννοια του ελέγχου αυθεντικότητας. Σύμφωνα με τον παραπάνω ορισμό η πιστοποίηση της

ταυτότητας των επιχειρήσεων που συμμετέχουν σε μια συναλλαγή είναι απαραίτητη ώστε, κάθε συναλλασσόμενο μέρος να μπορεί να πεισθεί για την ταυτότητα του άλλου. Ο έλεγχος αυθεντικότητας γίνεται μέσω ψηφιακής υπογραφής.

- **Δικαιοδοσία πρόσβασης (authorization).** Η εξουσιοδότηση αφορά την παραχώρηση δικαιωμάτων από τον ιδιοκτήτη στον χρήστη. Για παράδειγμα, ο πελάτης εξουσιοδοτεί τον έμπορο ώστε ο τελευταίος να ελέγξει αν ο αριθμός της πιστωτικής κάρτας είναι έγκυρος και αν τα χρήματα στον λογαριασμό μπορούν να καλύψουν το ποσό των συναλλαγών.
- **Εξασφάλιση (assurance).** Η εμπιστοσύνη, ότι κάποιος αντικειμενικός σκοπός ή απαίτηση επιτυγχάνονται. Για παράδειγμα, μια από τις απαιτήσεις του πελάτη είναι η βεβαιότητα ότι ο έμπορος με τον οποίο συναλλάσσεται είναι νόμιμος και έμπιστος.
- **Απάρνηση ενέργειας ή πράξης (non repudiation).** Στην περίπτωση αυτή το ένα από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη στην επικοινωνία απαρνείται την συναλλαγή (π.χ αποστολή ή λήψη μηνύματος) που έκανε. Ένας γνωστός τρόπος αντιμετώπισης είναι η επιβεβαίωση της συναλλαγής από ένα τρίτο κοινά αποδεκτό φορέα (trusted party).

5.3 ΚΙΝΔΥΝΟΙ – ΑΠΕΙΛΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Οι πλέον τυπικές απειλές και επιθέσεις για την ασφάλεια των δεδομένων κατά την διακίνησή τους μέσα από δίκτυα και κυρίως το internet είναι οι παρακάτω:

- **Υποκλοπή (sniffing).** Η υποκλοπή είναι ιδιαίτερα απλή σε κοινόχρηστα μέσα. Με την μέθοδο αυτή μπορεί κάποιος να καταγράψει όλα τα πακέτα του δικτύου συμπεριλαμβανομένων και των login συνομιλιών, που περιέχουν passwords, και στη συνέχεια να αποκτήσει δυνατότητα σύνδεσης σε υπολογιστές που δεν είχε δικαίωμα πρόσβασης. Μπορεί επίσης να διαβάσει εμπιστευτικά δεδομένα που διακινούνται στο δίκτυο.
- **Προσποίηση (spoofing).** Στα IP Δίκτυα και το Internet η μετάδοση των δεδομένων γίνεται πάντα μέσα από πακέτα στην προμετωπίδα των οποίων υπάρχει IP διεύθυνση του αποστολέα καθώς και αυτή του παραλήπτη. Με την συγκεκριμένη τεχνική ο επιτιθέμενος τοποθετεί στην προμετωπίδα του

IP πακέτου μια διαφορετική διεύθυνση αποστολέα προσποιούμενος με αυτόν τον τρόπο ότι είναι κάποιος άλλος ώστε να ξεγελάσει τον απέναντι συνομιλητή να αρχίσει επικοινωνία μαζί του.

- **Πειρατεία (hijacking).** Παρόμοια αλλά περισσότερο εξελιγμένη απειλή από το spoofing όπου ο επιτιθέμενος προσπαθεί να αποκτήσει τον έλεγχο σε μια ήδη ανοικτή επικοινωνία μεταξύ δυο υπολογιστών και να υποκαταστήσει με αυτόν τον τρόπο τον έναν από τους συνομιλητές. Η επίθεση αυτή καθιστά την αρχική αναγνώριση ταυτότητας του συνομιλητή ανεπαρκής, καθώς ο επιτιθέμενος μπορεί με τον τρόπο αυτό να υποκαταστήσει έναν συνομιλητή του οποίου η ταυτότητα ελέγχθηκε και επιβεβαιώθηκε με αυστηρότητα κατά τη έναρξη της συνομιλίας. Η ταυτότητα του συνομιλητή είναι πλέον ανάγκη να ελέγχεται σε τακτά χρονικά διαστήματα καθ' όλη την διάρκεια της συνομιλίας για να εξασφαλίζεται ο κίνδυνος από τέτοιες επιθέσεις.
- **Αλλοίωση ή αφαίρεση δεδομένων.** Ο επιτιθέμενος στην περίπτωση αυτή όχι μόνο διαβάζει υποκλέπτοντας τα δεδομένα αλλά τα τροποποιεί ή τα καταστρέφει ή ακόμα και τα εξαφανίζει ώστε να μην ληφθούν ποτέ από τον παραλήπτη.
- **Εισαγωγή νόθων μηνυμάτων,** όπου στην συνομιλία δυο μερών παρεισφύρουν μηνύματα που δεν ανήκουν σε αυτούς.
- **Παρεμπόδιση λειτουργίας (denial of service).** Ο επιτιθέμενος στην περίπτωση αυτή προσπαθεί να παρεμποδίσει την αποστολή και την λήψη δεδομένων υπερφορτώνοντας π.χ. το κανάλι επικοινωνίας.
- **Brute force.** Μια τεχνική που αναγνωρίζει τα κωδικοποιημένα μηνύματα. Στην συνέχεια χρησιμοποιείται λογισμικό για να σπάσει τους κωδικούς ώστε να υπάρχει πρόσβαση σε μηνύματα, ταυτότητα χρηστών και συνθηματικά.
- **Guessing passwords.** Χρησιμοποιούν λογισμικό για να ελέγξουν όλους τους πιθανούς συνδυασμούς ώστε να καταφέρουν να εισέλθουν μέσα στο δίκτυο.
- **Random dialing.** Αυτή η τεχνική πραγματοποιείται με την κλήση όλων των γνωστών αριθμών τηλεφωνικών κλήσεων μιας τράπεζας. Στόχος είναι να βρουν ένα μόντεμ συνδεδεμένο με το δίκτυο. Αυτό μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως σημείο επίθεσης.

5.4 ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Η διασφάλιση ενός δικτυακού τόπου ηλεκτρονικού εμπορίου απαιτεί την διασφάλιση των ακρογωνιαίων λίθων που αναπτύχθηκαν στην ενότητα 2.1. Κατ' ελάχιστον, αυτό σημαίνει ότι το απόρρητο των δεδομένων και των μηνυμάτων πρέπει να προστατευθεί, οι ταυτότητες πρέπει να επαληθευθούν, και η επαληθευμένη ή μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση πρέπει να ελεγχθούν. Για την αντιμετώπιση των απειλών και γενικότερα των θεμάτων ασφαλείας υπάρχει μια πληθώρα τεχνικών για την κάθε περίπτωση όπως τεχνικές που σχετίζονται με την αναγνώριση, με την διόρθωση ή με την παρεμπόδιση επίθεσης.

Η κρυπτογράφηση, οι ψηφιακές υπογραφές, το γέμισμα των κυκλοφοριακών κενών, τα firewalls, η αλυσίδωση των μηνυμάτων, η χρονοσφραγίδα, το intrusion detection και κάποια ειδικά πρωτόκολλα αποτελούν ειδικά παραδείγματα τέτοιων τεχνικών. Στην συγκεκριμένη ενότητα θα μελετηθούν η κρυπτογράφηση, οι ψηφιακές υπογραφές και τα ψηφιακά πιστοποιητικά, καθώς αποτελούν θεμέλια για την ασφάλεια τόσο του πελάτη όσο και του server σε μια συναλλαγή ηλεκτρονικού εμπορίου.

5.4.1 ΚΡΥΠΤΟΓΡΑΦΗΣΗ

Κρυπτογράφηση είναι η διαδικασία εκείνη που επιτυγχάνει της αλλοίωση της όψης ενός μηνύματος με τέτοιον τρόπο ώστε να μην γίνεται κατανοητό από μη εξουσιοδοτημένα άτομα, χωρίς την αλλοίωση αυτού καθεαυτού του μηνύματος. Τα σημερινά συστήματα κρυπτογράφησης βασίζονται σε ευφυείς μαθηματικούς τύπους και αλγορίθμους υπολογιστών. Όλη η κρυπτογραφία έχει τέσσερα βασικά μέρη:

1. **καθαρό κείμενο** – το πρωτότυπο μήνυμα σε μορφή που μπορεί να διαβάζεται από ανθρώπους.
2. **κρυπτογραφημένο κείμενο** – το καθαρό κείμενο αφού κρυπτογραφηθεί σε μορφή που α μην μπορεί να διαβασθεί.
3. **αλγόριθμος κρυπτογράφησης** – ο μαθηματικός τύπος που χρησιμοποιείται για κρυπτογράφηση του καθαρού κειμένου σε κρυπτογραφημένο κείμενο και το αντίστροφο.

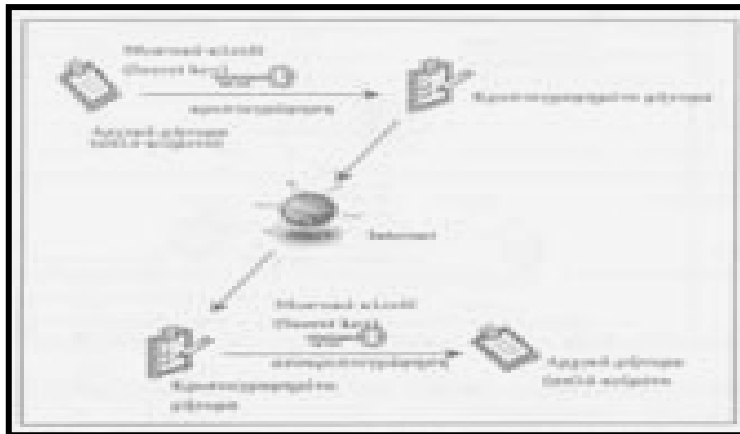
4. **κλειδί** – το μυστικό κλειδί που χρησιμοποιείται για κρυπτογράφηση και αποκρυπτογράφηση ενός μηνύματος. Διαφορετικά κλειδιά παράγουν διαφορετικό κρυπτογραφημένο κείμενο, όταν χρησιμοποιούνται με τον ίδιο αλγόριθμο.

Η κρυπτογραφία επιτρέπει την κρυπτογράφηση όχι μόνο κειμένου, αλλά επίσης και δυαδικών πληροφοριών – βίντεο, ήχου και εκτελέσιμων λειτουργικών μονάδων λογισμικού – για ασφαλή μετάδοση μέσω του internet.

Οι επιχειρήσεις και οι τράπεζες αλλάζουν τον τρόπο λειτουργία τους που ήταν βασισμένη σε χαρτιά ή φυσικές διαδικασίες και πλέον χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές ή ψηφιακές διαδικασίες. Αυτό περιλαμβάνει την λιανική μεταφορά προϊόντων και υπηρεσιών, την ανταλλαγή ηλεκτρονικών πληροφοριών, την μεταφορά χονδρικών κεφαλαίων, τον συμψηφισμό, τον διακανονισμό και τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω δικτύου. Αυτό έχει σαν συνέπεια τα στελέχη των τραπεζών να ολοκληρώσουν ελέγχους σε αυτά τα νέα επιχειρησιακά μοντέλα για να ελέγξουν τον κίνδυνο. Παράλληλα, οι βασικές ανάγκες για απόρρητο των δεδομένων, εμπιστοσύνη και επιβεβαίωση θα συνεχίσει στον ψηφιακό κόσμο, όπως γίνεται και στο φυσικό κόσμο. Η κωδικοποίηση προσφέρει λύσεις.

Προκειμένου να επιτευχθεί εμπιστευτικότητα των πληροφοριών των ηλεκτρονικών συναλλαγών χρησιμοποιείται η κρυπτογράφηση, δημόσιου ή ιδιωτικού κλειδιού. Η κρυπτογράφηση ιδιωτικού κλειδιού ονομάζεται συμμετρική κρυπτογράφηση (symmetric key encryption) και η κρυπτογράφηση δημοσίου κλειδιού ονομάζεται ασύμμετρη κρυπτογράφηση (asymmetric key encryption).

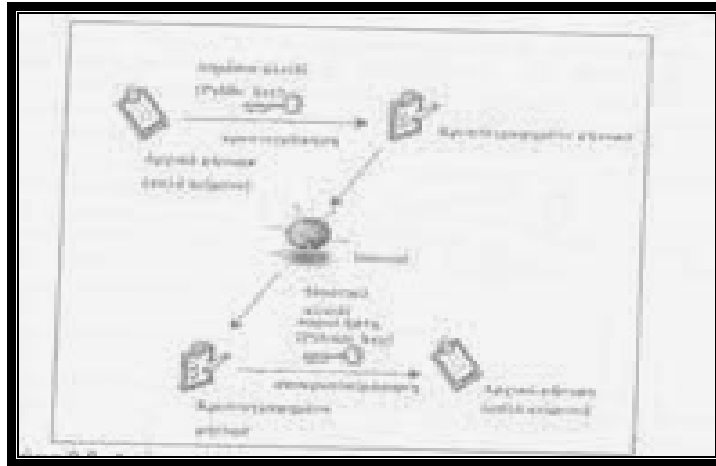
- **Συμμετρική κρυπτογράφηση.** Η κρυπτογράφηση ιδιωτικού κλειδιού βασίζεται σε ένα κοινό κλειδί το οποίο διαμοιράζεται μεταξύ των συναλλασσόμενων μερών. Το κλειδί αυτό χρησιμοποιείται τόσο για την κρυπτογράφηση όσο και για την αποκρυπτογράφηση των μηνυμάτων.



Σχήμα 5.1 Συμμετρική κρυπτογράφηση

Ο Kerberos και το Data Encryption Standard είναι οι πλέον παραδοσιακές τεχνολογίες ιδιωτικού κλειδιού. Το βασικό πρόβλημα ενός κρυπτογράφησης του τύπου αυτού αφορά τη δημιουργία, την αποθήκευση και την μετάδοση του μυστικού κλειδιού (key management). Πιο συγκεκριμένα, και τα δύο συναλλασσόμενα μέρη θα πρέπει να συμφωνήσουν για ένα κοινό μυστικό κλειδί, κάθε χρήστης θα πρέπει να έχει τόσα μυστικά κλειδιά όσα και τα μέλη με τα οποία συναλλάσσεται και τέλος δεν ικανοποιείται η απαίτηση για αυθεντικότητα, γιατί δεν μπορεί να αποδειχθεί η ταυτότητα των συναλλασσόμενων μερών. Από την στιγμή που δυο άτομα κατέχουν το ίδιο κλειδί τότε και οι δυο μπορούν να κρυπτογραφήσουν κάποιο μήνυμα και να ισχυριστούν ότι το έστειλε άλλο άτομο. Κατά συνέπεια η μη αποποίηση ενός ευθύνης για την αποστολή ενός μηνύματος καθίσταται και αυτή αδύνατη. Το πρόβλημα αυτό επιλύεται με την κρυπτογράφηση δημοσίου κλειδιού ή ασύμμετρη κρυπτογράφηση.

- **Ασύμμετρη κρυπτογράφηση.** Η κρυπτογράφηση δημοσίου κλειδιού βασίζεται σε ένα ζεύγος κλειδιών εκ των οποίων το ένα είναι δημόσια γνωστό ενώ το άλλο είναι ιδιωτικό.



Σχήμα 5.2 Ασύμμετρη κρυπτογράφηση

Το κύριο πλεονέκτημα που προσφέρει η κρυπτογράφηση δημοσίου κλειδιού είναι η αυξημένη ασφάλεια που παρέχει. Η κρυπτογράφηση δημοσίου κλειδιού θεωρείται κατάλληλη για το ηλεκτρονικό εμπόριο για της εξής λόγους: (1) εξασφαλίζει την εμπιστευτικότητα του μηνύματος, (2) παρέχει πιο ευέλικτα μέσα αυθεντικοποίησης των χρηστών και (3) υποστηρίζει ψηφιακές υπογραφές..

Τα δύο αυτά κλειδιά μπορούν να χρησιμοποιηθούν με δύο διαφορετικούς τρόπους. Ο πρώτος τρόπος είναι για να εξασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα του μηνύματος και ο δεύτερος για να αποδειχθεί η αυθεντικότητα του δημιουργού του. Στην πρώτη περίπτωση, για την παραγωγή της εμπιστευτικού μηνύματος, ο αποστολέας χρησιμοποιεί το δημόσιο κλειδί του παραλήπτη για να κρυπτογραφήσει το μήνυμα, έτσι ώστε να παραμείνει απόρρητο έως ότου αποκρυπτογραφηθεί από το ιδιωτικό κλειδί του παραλήπτη. Στην δεύτερη περίπτωση, ο αποστολέας κωδικοποιεί ένα μήνυμα με το ιδιωτικό κλειδί, το οποίο είναι απόρρητο. Το ιδιωτικό κλειδί αποδεικνύει την ταυτότητα του χρήστη (αυθεντικοποίηση). Δηλαδή, η χρήση ιδιωτικού κλειδιού για την κρυπτογράφηση της μηνύματος είναι αντίστοιχη με την προσθήκη της υπογραφής του αποστολέα σε κάποιο έγγραφο. Έτσι λοιπόν οποιοδήποτε χρησιμοποιήσει το δημόσιο κλειδί του αποστολέα για να αποκρυπτογραφήσει το μήνυμα θα είναι σίγουρος για την ταυτότητα του ανθρώπου.

5.4.2 ΨΗΦΙΑΚΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Προκειμένου να γίνει χρήση της κρυπτογράφησης δημοσίου κλειδιού θα πρέπει να παραχθεί ένα δημόσιο και ένα ιδιωτικό κλειδί. Βέβαια, κάτι τέτοιο θα μπορούσε να γίνει με κάποιο πρόγραμμα που θα χρησιμοποιήσει το κλειδί αυτό. Έπειτα ο κάτοχος θα πρέπει να φροντίσει για την διαφύλαξη του ιδιωτικού κλειδιού αλλά και την δημοσίευση του δημοσίου κλειδιού. Η δημοσίευση θα μπορούσε να γίνει με την αποστολή του δημοσίου κλειδιού της παραλήπτες μέσω e-mail.

Οι αρχές πιστοποίησης (Certificate Authorities) αποτελούν έναν πιο έμπιστο τρόπο για την δημοσίευση και διανομή των δημοσίων κλειδιών. Οι αρχές πιστοποίησης λαμβάνουν το δημόσιο κλειδί του ενδιαφερόμενου χρήστη. Εάν ο χρήστης ενεργεί στη συγκεκριμένη περίπτωση ως άτομο θα πρέπει να παραχωρήσει όλα τα απαραίτητα στοιχεία που αποδεικνύουν την ταυτότητα του. Σε αντίθετη περίπτωση, ο χρήστης θεωρείται ότι ενεργεί για λογαριασμό κάποιας επιχείρησης και θα πρέπει να παραχωρήσει της της νομικές πληροφορίες που απαιτούνται για την αξιοπιστία και την νόμιμη λειτουργία της. Έτσι λοιπόν, οι υπόλοιποι μπορούν να ζητήσουν την αυθεντικοποίηση του δημοσίου κλειδιού από την αρχή πιστοποίησης.

Στην ουσία ένα ψηφιακό πιστοποιητικό αποτελεί μια ψηφιακά υπογεγραμμένη δήλωση από μια αρχή πιστοποίησης, η οποία (1) προσδιορίζει την αρχή πιστοποίησης που το εξέδωσε, (2) περιέχει το όνομα και κάποιες της ιδιότητες του εγγεγραμμένου, (3) το δημόσιο κλειδί του εγγεγραμμένου και (4) είναι ψηφιακά υπογεγραμμένο από την αρχή πιστοποίησης που το εξέδωσε.

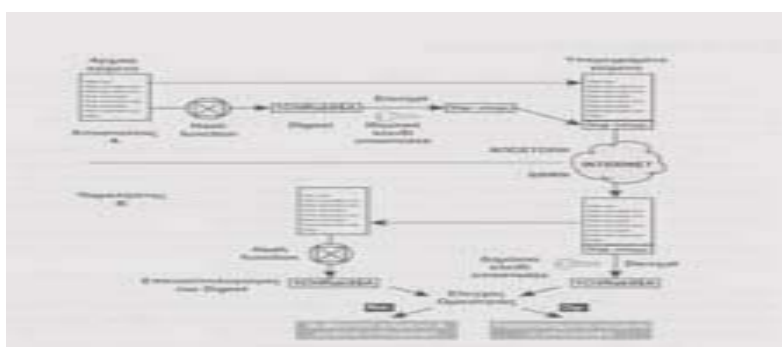
5.4.3 ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ

Μια παράπλευρη επέκταση της χρήσης της κρυπτογράφησης με την τεχνική του δημόσιου και του ιδιωτικού κλειδιού, είναι η ψηφιακή υπογραφή. Η χρήση του ιδιωτικού κλειδιού, το οποίο είναι μοναδικό και καλά φυλασσόμενο από τον ιδιοκτήτη του για την κρυπτογράφηση της κειμένου, μπορεί να θεωρηθεί ως η προσωπική ψηφιακή υπογραφή.

Πρέπει να σημειωθεί ότι ένα μεγάλο σε μήκος κείμενο θέλει πολύ χρόνο επεξεργασίας για να κρυπτογραφηθεί και να αποκρυπτογραφηθεί με την τεχνική του ιδιωτικού και δημόσιου κλειδιού. Της τούτο δημιουργείται με κάποιο τρόπο μια μικρού μήκους ακολουθία bit η οποία είναι μοναδική και αντιπροσωπευτική του μεγάλου κειμένου η οποία ονομάζεται digest. Η κρυπτογράφηση αυτού του digest με το ιδιωτικό κλειδί χρησιμοποιείται ως ψηφιακή υπογραφή. Επιπλέον η τεχνική του digest επιβεβαιώνει το κατά πόσον το κείμενο δεν έχει τροποποιηθεί καθώς η παραμικρή αλλαγή στο κείμενο θα έχει ως αποτέλεσμα διαφορετικό digest.

Ο πιο γνωστός τρόπος δημιουργίας του digest της κειμένου είναι η χρήση ειδικών αλγορίθμων που ονομάζονται μονοσήμαντες συναρτήσεις hash (one-way hash functions). Οι συναρτήσεις αυτές δεν χρησιμοποιούν κλειδιά, απλώς είναι της τρόπος μονοσήμαντης δημιουργίας από ένα μήνυμα, μιας ακολουθίας χαρακτήρων συγκεκριμένου μήκους.

Στο παρακάτω σχήμα περιγράφεται η διαδικασία αυτή της ψηφιακής υπογραφής, η οποία επιβεβαιώνει αφενός την ταυτότητα του αποστολέα και αφετέρου την ακεραιότητα των δεδομένων που παραλήφθηκαν.



Σχήμα 5.3 Ψηφιακή υπογραφή

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η σημερινή εποχή χαρακτηρίζεται από γρήγορους ρυθμούς. Για αυτό το λόγο είναι επιτακτικό όλα να γίνονται γρήγορα, αξιόπιστα και με το λιγότερο δυνατό κόστος. Σε αυτό το σημείο είναι που εμφανίζεται το e-banking φέρνοντας μαζί του πληθώρα αλλαγών τόσο στο τραπεζικό κατεστημένο όσο και στις επιχειρήσεις. Οι αλλαγές αυτές είναι αναδιαρθρωτικές αφού θα αλλάξουν την μορφή των τραπεζών και των επιχειρήσεων και γενικά ολόκληρου του οικονομικού κόσμου σε πολύ μεγάλο βαθμό.

Οι επιχειρήσεις και οι ιδιώτες χρησιμοποιώντας τις υπηρεσίες του e-banking θα μπορούν να κάνουν τις συναλλαγές τους πιο γρήγορα κάτι που θα δημιουργήσει νέες ευκαιρίες αφού θα μπορούν να πάρουν αποφάσεις και να τις υλοποιήσουν πιο άμεσα με συνέπεια να μπορούν να τις εκμεταλλευτούν στο έπακρο. Επιπλέον η εγκαθίδρυση του e-banking θα ανοίξει την αγορά των τραπεζών αφού οι πελάτες θα αποφασίζουν σε ποια τράπεζα θα εμπιστευθούν τα χρήματά τους με κριτήριο των συμφερόντων και των ευνοϊκών όρων που θα αποκομίσουν από αυτή και όχι το μέρος όπου είναι εγκατεστημένοι.

Στο περιβάλλον των επιχειρήσεων προβλέπονται επίσης μεγάλες αλλαγές αφού πλέον εργασίες που χρειάζονταν πολλά άτομα για να γίνουν θα μπορούν να γίνουν από λιγότερα αφού μέσω των ευκολιών του e-banking θα είναι πιο αποδοτικά. Πολλές αλλαγές θα γίνουν και στο εσωτερικό περιβάλλον των τραπεζών αφού η αύξηση της παραγωγικότητας θα μειώσει το κόστος των τραπεζικών συναλλαγών. Εκτός όμως των πολλών θετικών για τις τράπεζες υπάρχουν και αρνητικά σημεία. Για παράδειγμα η χρήση του e-banking θα μεταμορφώσει τον τομέα των τραπεζών σε άκρως παγκοσμιοποιημένο τομέα όπου ο ανταγωνισμός θα είναι πολύ μεγάλος και επιπλέον οι πελάτες θα έχουν δυνατότητα να αλλάξουν πολύ εύκολα την τράπεζα που εμπιστεύονται τα χρήματά τους.

Η προσωπική άποψη είναι ότι το e-banking θα φέρει ακόμη πιο μεγάλες αλλαγές στο τραπεζικό τομέα κάτι όμως που θα είναι σε όφελος του καταναλωτή αφού θα αυξήσει της διαπραγματευτική του δύναμη έναντι των τραπεζών σε πολύ μεγάλο βαθμό.

Παράλληλα, και σε συνδυασμό με το γεγονός ότι η τεχνολογία αυξάνεται με μεγάλους ρυθμούς, η χρησιμοποίηση υπηρεσιών e-banking θα γίνεται όλο και πιο εφικτή για τον μέσο χρήστη τραπεζικών υπηρεσιών κάτι που θα βοηθήσει και στην περαιτέρω ανάπτυξη αυτής της τεχνολογίας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ**
ΔΟΥΚΙΔΗΣ Γ. – ΘΕΜΙΣΤΟΚΛΕΟΥΣ Μ. – ΔΡΑΚΟΣ Β. – ΠΑΠΑΖΑΦΕΙΡΟΠΟΥΛΟΥ
ΕΚΔΟΣΗ ΠΡΩΤΗ , 1998 από τις ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

- **ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ**
ΑΛΕΞΟΠΟΥΛΟΣ ΑΡΗΣ – ΛΑΓΟΓΙΑΝΝΗΣ ΓΙΩΡΓΟΣ
ΕΚΔΟΣΗ ΕΚΤΗ , 2003

- **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ: ΝΕΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ-ΝΕΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ- ΝΕΟΙ ΗΓΕΤΕΣ** *Ανάπτυξη και εφαρμογή επιχειρηματικής στρατηγικής στο διαδίκτυο.*
ΠΑΣΧΟΠΟΥΛΟΣ ΑΡΣΕΝΗΣ – ΣΚΑΛΤΣΑΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ
ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ , 2000

- **ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ – Οργάνωση και τεχνολογία στη δικτυωμένη επιχείρηση**
KENNETH C. LAUDON – JANE P. LAUDON
ΤΕΤΑΡΤΗ ΑΜΕΡΙΚΑΝΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ , 2001 από τις ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ

- **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ: ΑΡΧΕΣ – ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ – ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΣΚΟΠΙΑ ΤΟΥ MANAGER**
EFRAIM TURBAN – JAE LEE – DAVID KING – MICHAEL CHUNG
ΕΚΔΟΤΗΣ Μ. ΓΚΙΟΥΡΔΑΣ, 2002

- **NET BUSINESS – ΕΙΔΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ ΤΗΣ ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΝΕΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ, ΤΕΥΧΟΣ 75 ΚΑΙ ΤΕΥΧΟΣ 68 , 2002**

- **Ε-ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ – Το όπλο της σύγχρονης επιχείρησης – Στρατηγική ανάπτυξη στην εποχή του ηλεκτρονικού καταναλωτή**
DAVID SIEGEL , ΕΚΔΟΤΙΚΗ Β. ΓΚΙΟΥΡΔΑΣ

- ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ «ΔΕΛΤΙΟΝ» - ΕΝΩΣΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ
ΑΡΙΘΜΟΣ 36 , 2004
- ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ «ΔΕΛΤΙΟΝ» - ΕΝΩΣΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ
ΑΡΙΘΜΟΣ 29 , 2002
- «ΕΠΙΛΟΓΗ» - ΜΗΝΙΑΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ
ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2004
- “E-BANKING” – ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ RAM , ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2003
- ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ – ΥΠΟΔΟΜΕΣ, ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΚΑΙ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΑΠΟ ΤΟ Ε.Μ.Π.
- www.alpha.gr – www.eurobank.gr – www.winbank.gr –
- www.aspisbank.gr – www.emporiki.gr – www.bankofcyprus.gr –
- www.laiki.gr – www.ethniki.gr
- www.electronicbanker.com
- www.bankersonline.com
- www.heltun.aueh.gr (ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ)

