ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ (ΣΔΟ)
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Θέμα: Βαθμός Χρήσης της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (e-banking), στο Νομό Ηρακλείου



Ονοματεπώνυμο & Α.Μ.:
Ζερικιώτη Ιωάννα 4265
Κλαψινού Πελαγία 4141,

Επιβλέπων Καθηγητής: κος. Γαβριλάκης Νεκτάριος

Ηράκλειο, Φεβρουάριος 2018

Copyright © Κλαψινού Πελαγία και Ζερικιώτη Ιωάννα, 2018.
Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.
Η έγκριση της πτυχιακής εργασίας από το Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Κρήτης δεν υποδηλώνει απαραιτήτως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Τμήματος.

Πίνακας περιεχομένων

Ευχαριστίες 5

Περίληψη 6

Abstract 7

Κεφάλαιο Πρώτο 8

Γενικά στοιχεία της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής 8

1.1. **Ηλεκτρονικό επιχειρείν** 8

1.2. **E-business και ηλεκτρονική τραπεζική** 8

1.3. **Έννοια του e-banking** 9

1.4. **Ιστορική αναδρομή της ηλεκτρονικής τραπεζικής** 9

1.5. **Κίνδυνοι της ηλεκτρονικής τραπεζικής** 10

1.6. **Ασφάλεια της ηλεκτρονικής τραπεζικής** 11

1.7. **Νομοθετικά θέματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής** 12

1.8. **Είδη ηλεκτρονικής τραπεζικής** 13

1.9. **Εναλλακτικά δίκτυα παροχής υπηρεσιών** 16

1.10. **Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής** 18

1.11. **Τα επιχειρηματικά μοντέλα του e-banking** 20

Κεφάλαιο Δεύτερο 22

Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις τράπεζες και τους ιδιώτες. 22

Πλεονεκτήματα 22

Μειονεκτήματα 22

2.1. **Οφέλη για τις τράπεζες** 22

2.2. **Οφέλη για τους πελάτες** 23

2.3. **Μειονεκτήματα για τις τράπεζες** 24

2.4. **Μειονεκτήματα για τους πελάτες** 25

Κεφάλαιο Τρίτο 27

Υπηρεσίες e-banking ελληνικών τραπεζών 27

3.1 Εισαγωγικά Στοιχεία 27
3.2 Τράπεζα Πειραιώς (winbank web banking) 27
3.2.1 Δημοφιλείς Συναλλαγές 31
3.2.2 Eurobank 38
3.2.3 Εθνική Τράπεζα (i-bank, nbg) 40
3.2.4 Alpha Bank 41
Κεφάλαιο Τέταρτο 43
Μεθοδολογία έρευνας 43
4.1 Σκοπός και Στόχοι της Έρευνας 43
4.2 Ερευνητικές Μέθοδοι 43
4.3 Δειγματοληψία 44
4.4 Συλλογή Πληροφοριών 44
4.4.1 Πρωτογενείς πηγές 44
4.4.2 Δευτερογενείς πηγές 45
4.5 Παρουσίαση Αποτελεσμάτων Έρευνας 45
Α' Μέρος Ερωτηματολογίου 45
Β' Μέρος Ερωτηματολογίου 47
Συμπεράσματα 62
Βιβλιογραφία 65
Βιβλία ελληνόγλωσσα 65
Ξενόγλωσσα βιβλία 65
Παράρτημα 67

Ευχαριστίες

Ευχαριστούμε τους γονείς μας που βοήθησαν όλα αυτά τα χρόνια να φτάσουμε μέχρι το τέλος σε ένα πολύ σημαντικό σημείο της ζωής μας, καθώς αυτό θα συνδράμει στην μελλοντική πορεία μας. Επίσης θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τους καθηγητές του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων, που όλα αυτά τα χρόνια στάθηκαν δίπλα σε εμάς, τους φοιτητές και εκτός από μάθημα έδωσαν αξίες και ελπίδες για το μέλλον μας. Τέλος, θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τον κο. Γαβριλάκη για την εμπιστοσύνη και την βοήθεια που μας προσέφερε για την ολοκλήρωση της πτυχιακής.

Περίληψη

Εκατομμύρια άνθρωποι σε όλο τον κόσμο αποτελούν μέλη της παγκόσμιας κοινωνίας του διαδικτύου, το οποίο αποτελεί πλέον παγκόσμιο μέσο επικοινωνίας με συνεχή αυξανόμενη ζήτηση και χρήση. Μέσω των δικτύων και των υπολογιστών οι αποστάσεις έχουν εκμηδενιστεί και έχουν δημιουργηθεί πολλοί τρόποι επικοινωνίας. Κάθε άνθρωπος ανεξαρτήτου φύλου, ηλικίας, κοινωνικού και οικονομικού επιπέδου χρησιμοποιεί τον παγκόσμιο ιστό ώστε να ψυχαγωγηθεί, να ενημερωθεί, να επικοινωνήσει με άλλους ανθρώπους από κάθε μέρος της γης, ή ακόμα να δράσει επιχειρηματικά.

Αυτό φυσικά δεν θα μπορούσε να αφήσει ανεπηρέαστο τον τραπεζικό κλάδο που μέσω της τεχνολογίας έχει μετασχηματίσει εντελώς. Εξαιτίας του έντονου ανταγωνισμού οι τραπεζικοί οργανισμοί διερευνούν νέους τρόπους για να προβάλλουν τις υπηρεσίες και τα τραπεζικά προϊόντα τους. Προς αυτή την κατεύθυνση δημιουργείται, οπότε, ευνοϊκό κλίμα για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου χωρίς την φυσική παρουσία του πελάτη στα καταστήματα. Βασικός λόγος της χρησιμότητας των διαδικτυακών συναλλαγών αποτελεί ο απαιτητικός ρυθμός ζωής και ο περιορισμένος χρόνος του σημερινού ανθρώπου. Έτσι, με αυτό τον τρόπο μεταφέρεται η τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή ή του κινητού μειώνοντας δραστικά το κόστος για τους πελάτες αλλά και για την τράπεζα χαρίζοντας πολλά οφέλη αλλά και τους κινδύνους οι οποίοι θα αναλυθούν παρακάτω.

Η εργασία αυτή έχει ως στόχο να αναλύσει, να περιγράψει και να εξάγει συμπεράσματα που αφορούν τον βαθμό χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) στο Νομό Ηρακλείου, η οποία χωρίζεται σε δύο σκέλη. Το πρώτο σκέλος είναι θεωρητικό, όπου θα αναφερθούν τα γενικά στοιχεία του e-banking: ο ορισμός, η ιστορική αναδρομή, τα είδη, η ασφάλεια, οι κίνδυνοι κ.α. Επίσης, θα αναλυθούν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής καθώς και οι υπηρεσίες που προσφέρονται από τις ελληνικές τράπεζες. Το δεύτερο σκέλος είναι ερευνητικό, που έγινε με τη χρήση ερωτηματολογίου το οποίο δόθηκε να απαντηθεί μέσω διαδικτύου, που θα μας αποδείξει κατά πόσο η ηλεκτρονική τραπεζική χρησιμοποιείται στο Νομό Ηρακλείου.

Abstract

Millions of people around the world are members of the global internet society, which is now a global medium of communication with ever-increasing demand and use. Through networks and computers, distances have been eradicated and many ways of communication have been created. Every person regardless of gender, age, social and economic level uses the web to entertain, get informed, communicate with other people across the globe, or even act business.
Of course, the banking sector can't be left unaffected and technology has radically transformed it. Due to intense competition, the banking institutions are exploring new ways to promote their services and banking products. In this direction, a favorable climate for online banking has been created and thus the customer's physical presence it is not required in the stores. The demanding lifestyle and the limited time are some of the main reasons for the development of the e-banking. This way, the bank is transferred to the computer or mobile screen, drastically reducing the cost for both customers and the bank, offering many benefits but also some risks.
The purpose of this thesis is to analyze, describe and reach conclusions regarding the usage of e-banking in the prefecture of Heraklion it is divided in-two strands. The first part is theoretical, where the general elements of e-banking will be analyzed: definition, history, species, safety, risks, etc. we will also analyze the advantages and disadvantages of e-banking as well as the services offered by Greek banks. The second part consist of the research, which is based on a questionnaire, and will help us reach some conclusion regarding the usage of e-banking in Heraklion.

Κεφάλαιο Πρώτο

Γενικά στοιχεία της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

1.1. Ηλεκτρονικό επιχειρείν

Ζούμε στην εποχή της πληροφορίας όπου οι αλματώδεις τεχνολογικές εξελίξεις επηρεάζουν την οικονομία σε παγκόσμιο επίπεδο. Οι νέες τεχνολογίες έχουν μηδενίσει τις αποστάσεις και οι επιχειρήσεις μέσω του ηλεκτρονικού επιχειρείν έχουν σαφώς και ευκολότερη πρόσβαση στην παγκόσμια αγορά. Λόγω των διεθνοποιημένων αγορών, ο ανταγωνισμός έχει ενταθεί μεταξύ των επιχειρήσεων. Κάθε επιχείρηση γα να μπορέσει να επιβιώσει θα πρέπει να αλλάξει σε όλα τα επίπεδα και να προσαρμοστεί γρήγορα στις νέες συνθήκες. Το κλειδί για αυτό είναι η υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών, η αλλαγή στην οργανωτική της δομή καθώς και η χάραξη αντίστοιχης στρατηγικής. Επομένως, το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business) εστιάζει στην προσαρμογή του παραδοσιακού επιχειρηματικού μοντέλου στη νέα ηλεκτρονική πραγματικότητα καθώς και στην ανάπτυξη ενός εξελιγμένου επιχειρηματικού μοντέλου με αντικείμενο μόνο το διαδίκτυο.

1.2. E-business και ηλεκτρονική τραπεζική

Οι ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις και η κοινωνία της πληροφορίας έχουν επηρεάσει και τον χρηματοπιστωτικό τομέα. Η ανάπτυξη των υπολογιστών και των τηλεπικοινωνιών καθώς και η αυξανόμενη διείσδυση του διαδικτύου επέφεραν τη μεταβολή της παραδοσιακής οικονομίας στη νέα οικονομία. Οι τράπεζες που είναι κατεξοχήν οι διαμορφωτές της νέας οικονομίας, δημιουργούν ένα νέο κανάλι προώθησης των προϊόντων και των υπηρεσιών τους, την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking). Αυτό σημαίνει ότι χρησιμοποιούν τις δυνατότητες του διαδικτύου για να παρουσιαστούν και να επικοινωνήσουν με τους πελάτες τους, αλλά κύρια ως μέσο διανομής των προϊόντων και υπηρεσιών τους. Ουσιαστικά, η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) αποτελεί τμήμα του ηλεκτρονικού εμπορίου, το οποίο προσφέρει από εξατομικευμένες καταναλωτικές υπηρεσίες έως μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ τραπεζών. Ωστόσο η εφαρμογή του e-banking διαφοροποιείται ανάλογα με την τράπεζα και τις ανάγκες που θέλει να καλύψει. Η τράπεζα καλείται να αποφασίσει για το τι υπηρεσίες θέλει να προσφέρει, σε ποιους πελάτες θέλει να απευθυνθεί και τι μέσα

θα χρησιμοποιήσει για να πραγματοποιήσει το πλάνο της (Boateng & Molla, 2006, σ. 3).

Όπως κάθε επιχειρηματικός κλάδος που εντάσσει στη δραστηριότητά του το ηλεκτρονικό εμπόριο έτσι και οι τράπεζες εξελίσσουν την επιχειρηματικότητά τους σε δύο άξονες:

α) *Επιχείρηση προς επιχείρηση*, όπου οι τράπεζες βελτιώνουν τη μεταξύ τους συνεργασία, απλοποιούν τις διαδικασίες και το κόστος προμηθειών και

β) *Επιχείρηση προς καταναλωτές*, όπου οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση σε μία μεγάλη γκάμα προϊόντων και υπηρεσιών, με δυνατότητα άμεσης σύγκρισης τιμών και ποιότητας.

1.3. Έννοια του e-banking

Με το όρο ηλεκτρονική τραπεζική εννοούμε όλες τις δυνατές συναλλαγές μιας τράπεζας οι οποίες τελούνται με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων, κυρίως μέσω του διαδικτύου, αλλά και μέσω intranet, extranet, σταθερού και κινητού τηλεφώνου και δεν απαιτούν τη φυσική παρουσία του πελάτη σε κατάστημα της τράπεζας (Αγγέλης, 2005, σ. 23-25). Το e-banking αφορά στις συναλλαγές που κάνουν χρήση της τεχνολογίας με στόχο να αντικαταστήσουν τις παραδοσιακές τραπεζικές συναλλαγές (Αγγέλης, 2005, σ. 23-25). Η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών ορίζει την ηλεκτρονική τραπεζική ως «οποιαδήποτε εμπορική συναλλαγή που διεξάγεται μεταξύ της τράπεζας και των πελατών της διαμέσου ηλεκτρονικών δικτύων και βοηθάει ή οδηγεί στην πώληση τραπεζικών υπηρεσιών/προϊόντων» (Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, e-banking, Ειδική Έκδοση, (2013)).

1.4. Ιστορική αναδρομή της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Η τεχνολογία e-banking ξεκίνησε το έτος 1981, με τον όρο home banking από την Citibank και τη Chase Manhattan στη Νέα Υόρκη. Η πρώτη τράπεζα στον κόσμο που παρείχε υπηρεσίες μέσω Internet ήταν η Wells Fargo Bank, το Μάιο του 1994, δίνοντας τη δυνατότητα στους χρήστες να παρακολουθούν τους λογαριασμούς τους. Το έτος 1995, η Security First Network Bank χρησιμοποιεί το διαδίκτυο ως κύριο κανάλι διανομής των προϊόντων και υπηρεσιών της χωρίς να διαθέτει δίκτυο καταστημάτων. Στην Ελλάδα, η πρώτη τράπεζα που παρείχε τραπεζικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου ήταν η Εγνατία τράπεζα το έτος 1997. Η Ευρωπαϊκή Ένωση όμως, κάλυψε νομοθετικά τη λειτουργία τραπεζών ηλεκτρονικού χρήματος το έτος 2000. Την ίδια χρονιά η τράπεζα Πειραιώς εισήγαγε την πρώτη ολοκληρωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην ελληνική τραπεζική αγορά (Αγγέλης, 2005, σ. 53). Τα τελευταία χρόνια, η παροχή διαδικτυακών τραπεζικών υπηρεσιών έχει λάβει τεράστιες διαστάσεις παγκοσμίως. Οι μεγάλες τράπεζες συνήθως ενσωματώνουν τις διαδικτυακές υπηρεσίες στο ήδη υπάρχον σύστημα διανομής των προϊόντων και υπηρεσιών τους. Άλλες τράπεζες όμως, δημιουργούν ξεχωριστό και ανεξάρτητο ηλεκτρονικό τραπεζικό σύστημα παρέχοντας τις υπηρεσίες τους μόνο μέσω διαδικτύου.

1.5. Κίνδυνοι της ηλεκτρονικής τραπεζικής



Η αύξηση διενέργειας τραπεζικών εργασιών μέσω του διαδικτύου έχει σαν αποτέλεσμα την αύξηση της συχνότητας των ηλεκτρονικών επιθέσεων. Στοιχεία για το ηλεκτρονικό έγκλημα δεν δημοσιοποιούνται για ευνόητους λόγους, αλλά εκτιμάται ότι χάνονται υπέρογκα ποσά από τράπεζες και ιδιώτες λόγω αυτής της μορφής εγκλήματος. Βέβαια τα μεγαλύτερα ποσά οφείλονται σε έξοδα που κάνουν οι τράπεζες μετά από τέτοιες επιθέσεις, προκειμένου να διασφαλίσουν τα συστήματά τους. Οι εισβολείς επιτίθενται είτε έχοντας βοήθεια-πληροφόρηση εσωτερικά από τις τράπεζες, είτε εκμεταλλευόμενοι την έλλειψη λογισμικού ασφαλείας των χρηστών.
Οι κίνδυνοι των επιθέσεων έχουν ως εξής (Αγγέλης, 2005, σ. 391-400):

- **Sniffer**

Το sniffer, είναι λογισμικό με δυνατότητα παρακολούθησης των πακέτων ενός δικτύου. Όταν γίνει αντιληπτό κάποιο πακέτο το οποίο ικανοποιεί συγκεκριμένα κριτήρια, καταγράφεται σε ένα αρχείο. Ο καλύτερος τρόπος άμυνας απέναντι σε ένα sniffer είναι η χρήση κρυπτογράφησης. Η ιδιαίτερα ισχυρή κρυπτογράφηση αχρηστεύει το sniffer, αφού τα συλληφθέντα πακέτα δεν μπορούν να αποκωδικοποιηθούν, ώστε να διαβαστούν οι πληροφορίες που περιέχουν. Το sniffer είναι δύσκολο να ανιχνευτεί δουλεύει όταν υπάρχει σύνδεση σε τοπικό δίκτυο και γίνεται με τις διευθύνσεις MAC και IP.

- **Key Logger**

Η καταγραφή και αποθήκευση των πληκτρολογήσεων και των mouse clicks του χρήστη σε ειδικό αρχείο και η αποστολή τους μέσω internet σε αυτόν που τον κατασκοπεύει. Χρησιμοποιείται κυρίως για κλοπή στοιχείων τραπεζικών συναλλαγών πιστωτικών καρτών, και προσωπικών κωδικών με αποτέλεσμα τη διαρροή προσωπικών και εταιρικών δεδομένων.

- **Δούρειος Ίππος**

Trojan horse είναι ένα κακόβουλο πρόγραμμα που ξεγελάει τον χρήστη και τον κάνει να πιστεύει ότι εκτελεί κάποια χρήσιμη λειτουργία ενώ στα κρυφά εγκαθιστά στον υπολογιστή του άλλα κακόβουλα προγράμματα. Όταν ο χρήστης εκτελέσει αυτό το πρόγραμμα, τότε ενεργοποιείται ο κακόβουλος κώδικας με αποτέλεσμα ο υπολογιστής να μολυνθεί. Συνήθως, αποτέλεσμα της μόλυνσης από δούρειο ίππο είναι η εγκατάσταση κάποιου προγράμματος που επιτρέπει σε μη εξουσιοδοτημένους χρήστες να έχουν πρόσβαση στον μολυσμένο υπολογιστή και να τον χρησιμοποιούν για να ξεκινήσουν άλλες επιθέσεις προς άλλους υπολογιστές του διαδικτύου. Σε αντίθεση με τους ιούς, οι δούρειοι ίπποι δε μεταδίδονται μολύνοντας αρχεία.

- **Κοινωνική μηχανική**

Ο όρος είναι κυρίως συνδεδεμένος με την εξαπάτηση ατόμων με σκοπό την απόσπαση εμπιστευτικών πληροφοριών που είναι απαραίτητες για την πρόσβαση σε κάποιο υπολογιστικό σύστημα χωρίς τεχνικό τέχνασμα. Συνήθως αυτός που την εφαρμόζει δεν έρχεται ποτέ πρόσωπο με πρόσωπο με το άτομο που εξαπατά ή παραπλανά. Ο

άμεσος στόχος δεν είναι πάντα η αποκάλυψη του κωδικού. Για κάποιον που θέλει να διεισδύσει σε ένα υπολογιστικό σύστημα πολλές φορές είναι αρκετή ακόμα και η απλή γνώση του αριθμού έκδοσης του λειτουργικού συστήματος ή άλλων προγραμμάτων που χρησιμοποιεί ο χρήστης. Με αυτές τις πληροφορίες μπορεί να μάθει αν υπάρχουν "τρύπες" στα προγράμματα και να τις αξιοποιήσει. Στηρίζεται κυρίως στην ανθρώπινη περιέργεια ή στην απληστία και στην άγνοια. Πολλοί θεωρούν ότι ένα καλό αντιϊκό τους προστατεύει αλλά αυτά δρουν μόνο για τους ευρέως γνωστούς ιούς και για τις ευρέως γνωστές τεχνικές και όχι για έναν ειδικά κατασκευασμένο «ιό». Επίσης, είτε λόγω ευπιστίας είτε λόγω ευγένειας, πολλοί δεν αρνούνται να δώσουν στοιχεία μέσω τηλεφώνου πιστεύοντας ότι μιλάνε με κάποιο ειδικό.

- **Phishing**

Το Phishing αναφέρεται στην προσπάθεια απόσπασης προσωπικών στοιχείων, οικονομικού συνήθως χαρακτήρα που αφορούν τραπεζικούς λογαριασμούς και πιστωτικές κάρτες, χρησιμοποιώντας ως δόλωμα κάποιο ψεύτικο πρόσχημα. Το Phishing επιχειρείται συνήθως με την αποστολή κάποιου spam email, το οποίο ισχυρίζεται -ψευδώς- ότι αποστέλλεται από κάποια υπαρκτή και νόμιμη εταιρεία (τράπεζα, ηλεκτρονικό κατάστημα, υπηρεσία ηλεκτρονικών πληρωμών κλπ.), σε μία προσπάθεια να παραπλανήσει τον παραλήπτη και να του αποσπάσει απόρρητα προσωπικά και οικονομικά δεδομένα. Στη συνέχεια, τα στοιχεία αυτά θα χρησιμοποιηθούν από τους εγκέφαλους της απάτης για την πραγματοποίηση μή εξουσιοδοτημένων/παράνομων οικονομικών συναλλαγών.

- **Pharming**

Το pharming είναι μια μορφή απάτης της ηλεκτρονικής διεύθυνσης (domain name), που έχει ως αποτέλεσμα να πιστεύουν οι χρήστες ότι βρίσκονται σε μια γνήσια ιστοσελίδα με το σωστό URL. Ωστόσο, στην πραγματικότητα έχουν παραπεμφθεί σε μια ψεύτικη. Οι απατεώνες καταφέρνουν να εκτρέψουν τη ροή των επισκεπτών σε άλλο ιστόχωρο, όπου τα στοιχεία των συναλλαγών που καταχωρούνται χρησιμοποιούνται για την οικονομική εξαπάτηση των επισκεπτών.

- **Ευπάθειες Web Εφαρμογών**

Οι διαδικτυακές εφαρμογές έχουν κάποιες ευπάθειες, τις οποίες εκμεταλλεύονται οι hackers για να επιτύχουν πρόσβαση στους υπολογιστές που αυτές εκτελούνται. Όταν εντοπιστεί μία ευπάθεια κάποιας εφαρμογής, τότε δημιουργείται ένα πρόγραμμα το οποίο ονομάζεται exploit που μπορεί να εκμεταλλευτεί τις ευπάθειες αυτές. Τα exploits μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε κάποιον χρήστη ή ακόμη κι από τον ίδιο τον server μέσω του οποίου μπορούν να συλλέξουν πληροφορίες, να αλλοιωθούν τα δεδομένα ή και να κάνουν επιθέσεις άρνησης υπηρεσιών (Denial-of-service, DoS) έτσι ώστε να μην μπορεί κάποιος να συνδεθεί στον server. Για να προστατευτεί ο server από τέτοιες επιθέσεις υπάρχουν τα τείχη προστασίας διαδικτυακών εφαρμογών (Web Application Firewall, WAF), που δίνουν μια ολοκληρωμένη λύση για όλες τις γνωστές επιθέσεις που υπάρχουν.

1.6. Ασφάλεια της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Οι τράπεζες προκειμένου να διασφαλίσουν το απόρρητο των ηλεκτρονικών συναλλαγών λαμβάνουν τα εξής μέτρα:

- **Ταυτοποίηση ταυτότητας**

Κάθε τράπεζα επιλέγει έναν αναγνωρισμένο παροχέα (Trusted Third Party), ο οποίος είναι σε θέση να πιστοποιήσει την ταυτότητα της στο διαδίκτυο. Στον χρήστη, αυτό αναγνωρίζεται με την εμφάνιση ενός μικρού εικονιδίου με μορφή λουκέτου στο κάτω μέρος των σελίδων. Έτσι ο χρήστης επιβεβαιώνει ότι βρίσκεται στον σωστό προορισμό.

- **Ταυτοποίηση χρήστη**

Για την ταυτοποίηση των χρηστών ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι τράπεζες χρησιμοποιούν τον προσωπικό κωδικό χρήστη (username) και ένα προσωπικό μυστικό κωδικό (password). Οι κωδικοί λαμβάνονται ξεχωριστά και μπλοκάρονται μετά από κάποιο αριθμό λανθασμένων προσπαθειών εισαγωγής του χρήστη. Ορισμένες τράπεζες διασφαλίζουν επιπρόσθετα τις συναλλαγές με πρόσθετους κωδικούς, αριθμούς εξουσιοδότησης συναλλαγής (TAN) και ψηφιακά πιστοποιητικά. Οι αριθμοί TAN (Transaction Authorization Number) είναι αριθμοί που απαιτούνται για την πραγματοποίηση μιας εγχρήματης συναλλαγής, δημιουργούνται από την τράπεζα, συνδέονται με τον κωδικό του χρήστη και εισάγονται κατά την διαδικασία της συναλλαγής. Το ψηφιακό πιστοποιητικό είναι ένα ηλεκτρονικό έγγραφο που χρησιμοποιείται για την αναγνώριση μίας οντότητας (φυσικό πρόσωπο, εξυπηρετητής, οργανισμός κοκ). Τα ψηφιακά πιστοποιητικά χρησιμοποιούνται ευρέως για διάφορες κρυπτογραφημένες ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω του διαδικτύου.

- **Εξασφάλιση της μεταφοράς δεδομένων**

Η Κρυπτογράφηση είναι η διαδικασία μετασχηματισμού ενός μηνύματος σε μία ακατανόητη μορφή με τη χρήση κάποιου κρυπτογραφικού αλγορίθμου ούτως ώστε να μην μπορεί να διαβαστεί από κανέναν, εκτός του νόμιμου παραλήπτη.

- **Ελεγχόμενη πρόσβαση στα συστήματα της τράπεζας**

Η πρόσβαση στα υπολογιστικά συστήματα των τραπεζών προστατεύεται από Firewall και IDS. Η τεχνολογία Firewall και IDS είναι προγράμματα που είναι έτσι ρυθμισμένα ούτως ώστε να επιτρέπουν ή να απορρίπτουν πακέτα δεδομένων που περνούν από ένα δίκτυο υπολογιστών σε ένα άλλο. Δεν αρκούν όμως μόνο οι προηγμένες τεχνολογίες αλλά χρειάζεται και η ύπαρξη αυστηρών διαδικασιών από τις τράπεζες αναφορικά με την ηλεκτρονική τραπεζική. Απαιτούνται διαδικασίες ενδελεχούς ελέγχου τόσο στο στάδιο της ανάπτυξης όσο και στο στάδιο της προσφοράς ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Τέλος, καθοριστικής σημασίας για την ασφαλή διενέργεια των συναλλαγών αποτελούν και τα μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται από τον ίδιο τον χρήστη, τα οποία είναι:

- ✓ Η διαχείριση των κωδικών εισόδου αποκλειστικά από τον ίδιο.
- ✓ Ο έλεγχος της διεύθυνσης της ιστοσελίδας.
- ✓ Ταυτοποίηση της ιστοσελίδας μέσω του εικονιδίου (λουκέτου) το οποίο υπάρχει στο κάτω μέρος των ασφαλών τραπεζικών σελίδων.
- ✓ Αποφυγή χορήγησης κωδικών σε ξένους υπολογιστές.
- ✓ Εφαρμογή προγραμμάτων προστασίας από ιούς.

1.7. Νομοθετικά θέματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Το νομικό δίκαιο που διέπει την ηλεκτρονική τραπεζική αφορά στη:

✓ Νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή.

✓ Νομοθεσία για τη διεξαγωγή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών συναλλαγών και την τραπεζική εποπτεία.

✓ Νομοθεσία για την προστασία των τραπεζικών δεδομένων.

Γενικά το Internet Banking αποτελεί τραπεζική εργασία, συνεπώς, υπάγεται στην εποπτεία της κεντρικής τράπεζας και επηρεάζεται από όλες τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα πιστωτικά ιδρύματα. Επίσης, διέπεται από την κοινοτική και από την ελληνική νομοθεσία που ισχύει στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Σημαντικό ρόλο στην ηλεκτρονική τραπεζική έχει το κοινοτικό δίκαιο, σύμφωνα με το οποίο, δύο είναι οι στόχοι της κοινοτικής νομοθεσίας, οι οποίοι αναφέρονται στο e-banking (Γκόρτσος, Τασάκος, 2003, τεύχ. 34):

α. Η δημιουργία ενός κανονιστικού πλαισίου, το οποίο θα εγγυάται την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικού εμπορίου και ηλεκτρονικής τραπεζικής στην ενιαία αγορά, χωρίς την ύπαρξη εθνικών νομοθετικών αποκλίσεων.

β. Η εξασφάλιση της συνοχής μεταξύ της νομοθεσίας περί χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και των σχετικών οδηγιών για το ηλεκτρονικό εμπόριο, καθώς και η συνοχή ανάμεσα στη παροχή on-line χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και των παραδοσιακών τρόπων παροχής αυτών.

Για την ικανοποίηση των στόχων αυτών, εκδόθηκαν και περιλήφθηκαν στο κοινοτικό πλαίσιο διάφορες οδηγίες που αφορούν:

- Την άσκηση ηλεκτρονικής τραπεζικής από κοινοτικά τραπεζικά ιδρύματα. Παραδείγματα τέτοιων οδηγιών είναι η Οδηγία 2000/12/ΕΚ, η Οδηγία 2000/28/ΕΚ και η Οδηγία 2000/46/ΕΚ. Τις διατάξεις αναφορικά με την κοινωνία της πληροφορίας και την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Παραδείγματα τέτοιων οδηγιών είναι η Οδηγία 2000/31/ΕΚ, η Οδηγία 2002/65/ΕΚ, η Οδηγία 1999/93/ΕΚ και, η Οδηγία 98/48/ΕΚ.

- Τις κοινοτικές πράξεις αναφορικά με την διενέργεια ηλεκτρονικών πληρωμών. Το κοινοτικό δίκαιο έχει θεσπίσει πολλές Οδηγίες, Κανονισμούς και Αποφάσεις για τις ηλεκτρονικές πληρωμές. Σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο, οι υποχρεώσεις που έχουν τα κοινοτικά πιστωτικά ιδρύματα προκειμένου να μπορούν να ασκήσουν ελεύθερα το δικαίωμα της απρόσκοπτης παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, μπορούν να συνοψιστούν στις εξής:

  ✓ Γνωστοποίηση στην αρμόδια εποπτική αρχή του κράτους προέλευσης, της έναρξης παροχής υπηρεσιών.

  ✓ Ελεύθερη παροχή πρόσβασης στις αρμόδιες εποπτικές αρχές πληροφοριών.

1.8. Είδη ηλεκτρονικής τραπεζικής

Η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) κατηγοριοποιείται κυρίως σε τρία είδη ανάλογα με το μέσο ή το κανάλι που χρησιμοποιεί ο χρήστης για την διενέργεια των τραπεζικών συναλλαγών του (Αγγέλης, 2005, σ. 27).

- **Τηλεφωνική τραπεζική (Phone banking)**



Το Phone Banking αφορά στις τραπεζικές συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω τηλεφώνου. Οι τραπεζικές συναλλαγές μπορούν να πραγματοποιηθούν σε οποιοδήποτε μέρος βρίσκεται ο πελάτης, ακόμα και εάν είναι στο εξωτερικό, με ένα μόνο τηλεφώνημα. Μέσω του Phone Banking μπορούν να πραγματοποιηθούν όλες οι συνηθισμένες τραπεζικές εργασίες.
Οι υπηρεσίες μέσω του Phone Banking διακρίνονται σε δύο κατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία περιλαμβάνει εκείνες τις υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται μέσω τηλεφωνικών κέντρων και η δεύτερη κατηγορία περιλαμβάνει εκείνες που διεκπεραιώνονται αυτόματα μέσω συστημάτων αναγνώρισης φωνής (IVRs) και συσκευών ηχητικών τόνων (tone pad). Μέσω του Phone Banking, η τράπεζα, γίνεται πλέον προσιτή από το σπίτι, το γραφείο, το αυτοκίνητο, ενώ ταυτόχρονα διατηρείται μέχρι ένα σημείο και η παραδοσιακή τραπεζική σχέση ανάμεσα στον υπάλληλο και τον πελάτη.
Το phone banking, δίνει τη δυνατότητα στον πελάτη μίας τράπεζας, να έχει στη διάθεση του, σχεδόν όλες τις συναλλαγές που διαθέτει και μέσω Internet banking.
Η σημαντική διαφορά με το Internet Banking είναι ότι το Phone Banking είναι ακριβότερο για την τράπεζα και λιγότερο ασφαλές για τον πελάτη, εφόσον δεν είναι εύκολη η αναγνώριση φωνής του πελάτη μέσω τηλεφώνου. (Αγγελής, 2005, σ. 28)

- **Διαδικτυακή τραπεζική (Internet banking)**



Το Internet banking χρησιμοποιεί το διαδίκτυο ως μέσο διεξαγωγής τραπεζικών δραστηριοτήτων. Πραγματοποιείται κύρια, μέσω του διαδικτύου αλλά και μέσω άλλων εσωτερικών και εξωτερικών δικτύων (intranets-extranets). Οι υπηρεσίες του internet banking διακρίνονται σε τέσσερις υποκατηγορίες:

✓ Την απλή μορφή παρουσίασης μίας τράπεζας σε ηλεκτρονική σελίδα διαδικτύου, όπου οι πελάτες ενημερώνονται για τη λειτουργία και τις υπηρεσίες της.

✓ Τη διαδραστική ηλεκτρονική σελίδα μίας τράπεζας στο διαδίκτυο, που παρέχει επιπλέον στους πελάτες της τη δυνατότητα να υποβάλλουν ερωτήματα προς την τράπεζα.

✓ Home ή on line banking που επιτρέπει στους χρήστες να πραγματοποιούν οικονομικές συναλλαγές με τη χρήση ειδικού λογισμικού και κωδικού ασφαλείας.

✓ Πλήρη διαδικτυακή τραπεζική, όπου οι πελάτες πραγματοποιούν οικονομικές συναλλαγές με χρήση web browser.

Ο πελάτης μιας τράπεζας, μέσω του Internet banking, μπορεί να εκτελέσει σχεδόν όλες τις τραπεζικές συναλλαγές λαμβάνοντας τις πληροφορίες που επιθυμεί. Οι εταιρίες επενδύουν σημαντικά στην ασφάλεια των συναλλαγών, οι οποίες εξασφαλίζονται από την αξιοπιστία των ηλεκτρονικών τραπεζικών συστημάτων.

- **Τραπεζική μέσω κινητού τηλεφώνου (Mobile banking)**



Ένας τομέας της ηλεκτρονικής τραπεζικής που βρίσκεται σε πλήρη εξέλιξη, είναι το Mobile Banking, το οποίο επιτρέπει ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω κινητών τηλεφώνων με την μορφή γραπτών μηνυμάτων και πάντα λαμβάνοντας υπόψη την WAP τεχνολογία. Οποιαδήποτε ηλεκτρονική συσκευή (PDA, Hand-held PCs) έχει δυνατότητα χρήσης αυτής της τεχνολογίας μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τον πελάτη για να εξυπηρετηθεί μέσω Mobile Banking.
Το WAP (Wireless Application Protocol) είναι ένα ανοιχτό διεθνές περιβάλλον μέσω του οποίου χρήστες ασύρματων συσκευών έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης και αμφίδρομης επικοινωνίας σε πληροφορίες και υπηρεσίες του διαδικτύου. Το WAP δεν είναι μια τεχνολογία που ήρθε να αντικαταστήσει τον καθιερωμένο τρόπο πρόσβασης των χρηστών στο διαδίκτυο μέσω των υπολογιστών και δεν ενδείκνυται για πολύωρο «σερφάρισμα» στο Δίκτυο. Είναι μια τεχνολογία που καθιστά τις ασύρματες-κινητές συσκευές σε χρήσιμα, προσωπικά "εργαλεία", μέσω των οποίων μπορεί να εξασφαλιστεί η πρόσβαση των χρηστών σε διάφορες ηλεκτρονικές πηγές πληροφοριών και υπηρεσίες, ενώ αυτοί βρίσκονται εν κινήσει.
Πρόβλημα του Mobile Banking αποτελεί η μη ευρεία αποδοχή της τεχνολογίας WAP ως μέσο παροχής των υπηρεσιών του Mobile Banking. Η λύση αυτού του προβλήματος πετυχαίνεται μέσω της δημιουργίας SMS που έχουν μεγαλύτερη αποδοχή και είναι πιο εύχρηστα για τους πελάτες. Εντούτοις, το Mobile banking αν και διαθέτει πλεονεκτήματα, όπως την ευκολία και την ευχρηστία του, δεν έχει καταφέρει ακόμη να πείσει το ελληνικό καταναλωτικό κοινό, με αποτέλεσμα να μην έχει εδραιωθεί σε σχέση με το internet και το phone banking. Αυτό βέβαια δεν σημαίνει ότι η ανάπτυξη της κινητής τηλεφωνίας στην εγχώρια αγορά, δεν δίνει τις προοπτικές στο Mobile banking να αποτελέσει στο άμεσο μέλλον ένα ευρέως χρησιμοποιούμενο κανάλι πραγματοποίησης ηλεκτρονικών συναλλαγών. Αξίζει τέλος να σημειωθεί, ότι μεγάλη σημασία δίνεται στην ασφάλεια των συναλλαγών και στην πιστοποίηση του χρήστη. (Αγγελής, 2005, σ. 29)
Σαν μία ακόμη κατηγορία της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορούν να χαρακτηριστούν τα ATM΄s και τα APS.

- **Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ATM's)**

Οι Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ATM's) αποτελούν τον προπομπό των αυτόματων συναλλαγών. Τα μηχανήματα αυτά έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετήσουν τον πελάτη 24 ώρες το 24ωρο, ο οποίος θα πρέπει να διαθέτει μια μαγνητική κάρτα και ένα προσωπικό κωδικό αριθμό (PIN). Στη διαδικτυακή τραπεζική παρέχονται πολύ περισσότερες υπηρεσίες από εκείνες που παρέχονται μέσω των ATM. Εντούτοις, ο ρόλος των ATM έχει αναβαθμιστεί πολύ τα τελευταία χρόνια με αποτέλεσμα να μη χρησιμοποιείται μόνο για ανάληψη και κατάθεση μετρητών αλλά και για άλλες υπηρεσίες. Το κόστος συναλλαγής για την τράπεζα παρ' όλα αυτά παραμένει ακριβότερο όταν ο πελάτης χρησιμοποιεί το ATM αντί του Internet Banking, αν και η χρήση των ATM έχει οφέλη τόσο για τον πελάτη, όσο και για την τράπεζα.

Ο πελάτης ωφελείται για τους εξής λόγους:

- Μπορεί να πραγματοποιήσει τραπεζική συναλλαγή ανεξαρτήτως ημέρας και ώρας χωρίς να χαλάσει καθόλου χρόνο
- Δεν απαιτείται να έχει πολλά χρήματα μαζί του.

Η τράπεζα ωφελείται γιατί:

- Μειώνεται η πιθανότητα λαθών.
- Μειώνονται τα λειτουργικά έξοδα σε σχέση με την συναλλαγή που πραγματοποιείται στο ταμείο μιας τράπεζας.

- **Κέντρων Αυτόματων Πληρωμών (ΚΑΠ) APS**

Μέσω του δικτύου των Κέντρων Αυτόματων Πληρωμών (ΚΑΠ) παρέχεται η δυνατότητα άμεσης πληρωμής των οφειλών και διενέργειας κατάθεσης σε λογαριασμούς με μετρητά.

1.9. Εναλλακτικά δίκτυα παροχής υπηρεσιών

AEM (Automatic Exchange Machines)

Μέσω αυτών των μηχανημάτων AEM (Automatic Exchange Machines) μπορεί να πραγματοποιηθεί αυτόματη συναλλαγματική συναλλαγή. Οι μηχανές αυτές παρέχουν τη δυνατότητα στις Τράπεζες να μειώσουν τον αριθμό των συναλλαγών στα ταμεία καθώς και το λειτουργικό τους κόστος, ενώ ταυτόχρονα διευρύνουν το δίκτυο διανομής των υπηρεσιών τους σε εκείνα τα μέρη που τους ενδιαφέρουν για περαιτέρω ανάπτυξη, όπως για παράδειγμα, τα αεροδρόμια, εμπορικά πολυκαταστήματα, πανεπιστήμια κ.α. (Αγγέλης, 2005, κεφ. 5^{ο})

Electronic Funds Transfer- Point of Sales (EFT/POS)

Ένα ακόμη εναλλακτικό δίκτυο παροχής τραπεζικών υπηρεσιών είναι οι ηλεκτρονικές συσκευές μεταφοράς κεφαλαίων στα σημεία πώλησης (Electronic Funds Transfer-Point Of Sales, EFT/POS) οι οποίες τοποθετούνται σε χώρους πώλησης μαζικών αγαθών, αποδεκτών προς το ευρύ κοινό. Με τη βοήθεια αυτών των μηχανημάτων οι κάτοχοι πιστωτικής κάρτας ή της κάρτας ανάληψης μετρητών (cash card) πραγματοποιούν τις αγορές τους χωρίς να διαθέτουν μετρητά. Όταν πρόκειται για την cash card, η μεταφορά των χρημάτων από το λογαριασμό του αγοραστή στο λογαριασμό του εμπόρου γίνεται αυτόματα με ταυτόχρονη εκτέλεση της σχετικής αγοράς. (Αγγέλης, 2005, σ. 224). Όταν πρόκειται για τη συναλλαγή με πιστωτική κάρτα, η εκκαθάριση διενεργείται από την τράπεζα στο τέλος κάθε εργάσιμης μέρας με συνέπεια να υπάρχει ασφάλεια στην πίστωση των λογαριασμών των εμπόρων. Χρησιμοποιώντας τις συσκευές EFT/POS μεγάλο μέρος των συναλλαγών λιανικής πραγματοποιούνται αυτόματα χωρίς να συνδέεται ούτε ο αγοραστής ούτε ο πωλητής με ένα συγκεκριμένο τραπεζικό κατάστημα.
Ακόμη, με αυτό τον τρόπο, οι τράπεζες ενισχύουν το πελατολόγιο τους και τον κύκλο των εργασιών τους, δεδομένου ότι το 50% των νέων καρτών που εκδίδεται από την τράπεζα, προέρχεται από δίκτυα πωλήσεων, τα οποία είναι εκτός τραπέζης και συνεργάζονται με την ίδια.

Ηλεκτρονικό πορτοφόλι

Το σύστημα του ηλεκτρονικού πορτοφολιού (Electronic Purse, EP) περιλαμβάνει την έξυπνη κάρτα με ενσωματωμένο μικροτσίπ, εκτός από την μαγνητική ταινία που έχει η πιστωτική κάρτα. Το ολοκληρωμένο κύκλωμα της έξυπνης κάρτας περιλαμβάνει ένα μικροϋπολογιστή με αποτέλεσμα να μπορεί να εφαρμοστεί μεγάλος αριθμός λειτουργιών στην κάρτα, όπως είναι για παράδειγμα, η καταγραφή πληροφοριών, ο έλεγχος αυθεντικότητας της κάρτας και του κατόχου, αποθήκευση, αύξηση και μείωση χρηματικής αξίας. Ακόμη, περιλαμβάνει ηλεκτρονική υπογραφή, έλεγχο του ορίου των αγορών που πραγματοποιήθηκαν, έλεγχο του μυστικού αριθμού pin αλλά και ειδικές προσφορές εκπτώσεις και δώρα.

Digital καταστήματα τραπεζών

Τα ψηφιακά καταστήματα τραπεζών έχουν αρχίσει να εντάσσονται στην ελληνική αγορά, σε ειδικά διαμορφωμένους χώρους, καθώς παρέχουν καινοτόμες υπηρεσίες με εξειδικευμένο προσωπικό και με αυτόματες συναλλαγές όπου ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσει 24 ώρες. Παρέχουν οδηγίες για την εύκολη εξυπηρέτηση εντός των καταστημάτων. Τα ψηφιακά καταστήματα όπου έχουν δημιουργηθεί στην Ελλάδα είναι το i-bank store της Εθνικής Τράπεζας, το e-branch της Τράπεζας Πειραιώς και το ψηφιακό κατάστημα της Eurobank. Αναλυτικότερα οι υπηρεσίες που προσφέρονται από την κάθε τράπεζα είναι:

- Η Εθνική Τράπεζα (i-bank store) η οποία διαθέτει συνολικά 6 ψηφιακά καταστήματα σε ειδικούς διαμορφωμένους πολυχώρους, όπου ο πελάτης μπορεί να ψυχαγωγηθεί και να ανακαλύψει όλες τις δυνατότητες που προσφέρουν τα ψηφιακά κανάλια και οι υπηρεσίες i-bank. Παρέχει πρόσβαση στις υπηρεσίες i-bank με την υποστήριξη της ομάδας του i-bank store, καθώς υπάρχει εξειδικευμένο προσωπικό που βοηθάει τους πελάτες να λύσουν οποιαδήποτε απορία. Προσφέρει διασκέδαση στους ειδικά διαμορφωμένους χώρους διάδρασης με εφαρμογές επαυξημένης πραγματικότητας (augmented reality) και παιχνίδια αφής. Υπάρχει η δυνατότητα πλοήγησης στο διαδίκτυο μέσω της δωρεάν ασύρματης πρόσβασης από τον φορητό υπολογιστή ή το κινητό. Τέλος, υπάρχει χώρος χαλάρωσης και η δυνατότητα ο πελάτης να παρακολουθήσει ενδιαφέρουσες εκδηλώσεις, καθώς και υπηρεσίες εξυπηρέτησης σε Άτομα με Αναπηρία (ΑμεΑ).

- Η Τράπεζα Πειραιώς (e-branch) διαθέτει μέχρι στιγμής 4 ψηφιακά καταστήματα, καθώς ο πελάτης μπορεί να πραγματοποιεί τις συναλλαγές του σε φιλικό και άνετο περιβάλλον**.** Οι υπηρεσίες που προσφέρονται είναι: α) Ο ταμίας από απόσταση, μέσω βιντεοκλήσης, όπου ο πελάτης συνδέεται με τον ταμία από απόσταση και πραγματοποιείται οποιαδήποτε συναλλαγή με την ευκολία που θα γινόταν και στο κανονικό ταμείο. β) Γίνονται συναλλαγές, μέσω αυτοματοποιημένων μηχανημάτων. γ) Digital corner, για την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαθέσιμου υπολογιστή και tablet όπου γίνεται πλοήγηση και ενημέρωση όλων των υπηρεσιών που προσφέρει η τράπεζα. δ) Ειδικά διαμορφωμένος χώρος συνεργατών, όπου παρουσιάζονται προϊόντα και υπηρεσίες από επιλεγμένους συνεργάτες της Τράπεζας Πειραιώς. ε) Η δυνατότητα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης ή μια συνάντηση στο meeting room του e-branch, με ειδικά εκπαιδευμένους εκπροσώπους της Τράπεζας και ζ) Υπηρεσίες που καλύπτουν τις ανάγκες τραπεζικής εξυπηρέτησης των Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ).

- Η Eurobank (το digital κατάστημα), διαθέτει ένα κατάστημα το οποίο προσφέρει υπηρεσίες με την δυνατότητα της προβολής προϊόντων και υπηρεσιών μέσω ψηφιακών οθονών, εκπαιδεύει τον πελάτη στη χρήση ηλεκτρονικών καναλιών (e-mobile & e- banking). Δίνει τη δυνατότητα δωρεάν χρήσης wifi (διάρκειας μίας ώρας) χρησιμοποιώντας όλες τις υπηρεσίες του internet, καθώς και ειδικά διαμορφωμένος

χώρος φόρτισης των ηλεκτρονικών συσκευών των πελατών. Εντός του ψηφιακού καταστήματος διαθέτει booth εισπρακτικών μηχανών για πληρωμές λογαριασμών, καταθέσεις και εμβάσματα. Τέλος, διαθέτει κανάλι προώθησης με τραπεζικό περιεχόμενο και όχι μόνο (ταξίδια, πολιτισμός, αθλητισμός, συμβουλές, ευ ζην κλπ).

1.10. Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής αυξάνονται συνεχώς σε ποικιλία και ευελιξία. Στόχος όλων των τραπεζών που έχουν επενδύσει στο web banking είναι να αποκτήσουν ένα σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, προσφέροντας μακροχρόνια το σύνολο των προϊόντων και υπηρεσιών τους, διαδικτυακά, παρέχοντας τη μέγιστη δυνατή ευκολία χρήσης, διαφάνειας και ασφάλειας στον πελάτη - χρήστη. (Λυμπερόπουλος, 2014)
Παράλληλα, ο παράγοντας που επηρεάζει ιδιαίτερα την αφοσίωση των πελατών σε αυτές τις υπηρεσίες είναι η διαθεσιμότητα πληροφοριών και η ευκολία πρόσβασης σε ανταγωνιστικές υπηρεσίες άλλων παροχέων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Αποτέλεσμα της διαδικασίας αυτής είναι το να έχουν οι πελάτες το δικαίωμα επιλογής για την προμήθεια του κάθε τραπεζικού προϊόντος που πρόκειται να χρησιμοποιήσουν, συγκρίνοντας διαφορετικές προσφορές. Συνεπώς, περιορίζονται οι δεσμοί των πελατών με την κάθε τράπεζα και αυξάνεται ο ανταγωνισμός ανάμεσα στις τράπεζες.
Οι τράπεζες δεν πρέπει να θεωρούν ως δεδομένο τον κάθε πελάτη, διότι ο ανταγωνισμός είναι έντονος, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι το ενδιαφέρον που δείχνουν οι πελάτες στις υπηρεσίες Internet banking είναι αυξημένο. Ταυτόχρονα οι πελάτες δίνουν μεγάλη σημασία στα θέματα της ασφάλειας, της προστασίας των ατομικών τους δεδομένων και στην υλοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο (real time). Το e-banking απευθύνεται τόσο στους ιδιώτες πελάτες των τραπεζών, όσο και στις επιχειρήσεις, με ένα ευρύ φάσμα τραπεζικών υπηρεσιών, η επιλογή των οποίων, εξαρτάται από την στρατηγική της κάθε τράπεζας. Οι υπηρεσίες που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική χωρίζονται σε πέντε κατηγορίες σύμφωνα με τη «Βίβλο του e-banking» του Βασίλειου Αγγέλη (2005).

1. Πληροφοριακές συναλλαγές

Αφορούν τις πληροφορίες που μπορεί να έχει ο πελάτης για τα διαθέσιμα προϊόντα της τράπεζας χωρίς να χρειαστεί να επισκεφθεί την τράπεζα.

- Πληροφορίες λογαριασμών, όπου ο χρήστης μπορεί να δει και να ελέγξει τους λογαριασμούς του on-line, να ενημερωθεί για το λογιστικό και πραγματικό του υπόλοιπο, το τρέχον επιτόκιο του και τις τελευταίες κινήσεις που έχουν πραγματοποιηθεί.

- Πληροφορίες των καρτών του, με αναλυτική απεικόνιση των αγορών και χρεώσεων που έχουν πραγματοποιηθεί, των δόσεων που εκκρεμούν, το οφειλόμενο υπόλοιπο, την ημερομηνία έκδοσης του statement, ποιο είναι το ελάχιστο ποσό καταβολής και την προθεσμία καταβολής του.

- Πληροφορίες χαρτοφυλακίου, δηλαδή τις επενδύσεις του, είτε πρόκειται για καταθέσεις σε προθεσμία, είτε για αμοιβαία, ομόλογα ή μετοχές. Ακόμα εμφανίζεται και το επιτόκιο της προθεσμίας, η ημερομηνία έναρξης και λήξης της, καθώς επίσης η τιμή αγοράς των αμοιβαίων, ομολόγων και μετοχών, και η τρέχουσα αποτίμησή τους.

- Πληροφορίες δανείων, όπου ο χρήστης που έχει λάβει οποιασδήποτε μορφής δάνειο από Τράπεζα, μπορεί να ενημερωθεί για το χρεωστικό του υπόλοιπο, το τρέχον επιτόκιο του καθώς και την τρέχουσα δόση και την ημερομηνία πληρωμής της.

- Πληροφορίες επιταγών, μια εφαρμογή η οποία είναι πολύ χρήσιμη ειδικά για τους επαγγελματίες πελάτες της Τράπεζας, οι οποίοι μέσω αυτής της εφαρμογής έχουν τη δυνατότητα να δουν ποιες επιταγές τους πληρώθηκαν, σε ποια ημερομηνία και ποια είναι τα διαθέσιμα φύλλα που έχουν στο καρνέ τους.

2. Οικονομικές συναλλαγές

Αφορούν τις συναλλαγές που μπορεί να έχει ο πελάτης χωρίς να χρειαστεί να περιμένει στην ουρά της τράπεζας.

- *Μεταφορές κεφαλαίων:* Οι μεταφορές κεφαλαίων αφορούν στην μεταφορά χρημάτων του χρήστη από τον υπολογιστή του και διακρίνονται στα εξής:

⇨ Μεταφορές κεφαλαίων εντός τράπεζας σε λογαριασμούς του ιδίου, όπου ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να μεταφέρει χρήματα από έναν λογαριασμό του σε κάποιον άλλον, σε on-line χρόνο ή να επιλέξει την ημερομηνία που επιθυμεί να πραγματοποιηθεί η συναλλαγή. (Λυμπερόπουλος, 2014)

⇨ Μεταφορές κεφαλαίων εντός τράπεζας σε λογαριασμούς τρίτων: Σε αυτή την περίπτωση ο χρήστης επιλέγει το λογαριασμό από τον οποίο επιθυμεί να μεταφέρει χρήματα σε on-line χρόνο ή να επιλέξει την ημερομηνία που επιθυμεί να πραγματοποιηθεί η συναλλαγή και στη συνέχεια πληκτρολογεί το λογαριασμό και το όνομα του δικαιούχου στον οποίον θέλει να μεταφέρει χρήματα. Οι τράπεζες έχουν προβλέψει και σε περίπτωση λάθος πληκτρολόγησης λογαριασμού είναι αδύνατη η μεταφορά.

⇨ Εμβάσματα εσωτερικού: Η πλειοψηφία των εμβασμάτων εσωτερικού σε νόμισμα ευρώ διεκπεραιώνεται μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIASTRANSFER. Στο σύστημα αυτό συμμετέχουν όλες σχεδόν οι εγχώριες τράπεζες.

⇨ Μεταφορές κεφαλαίων εκτός τράπεζας-εμβάσματα: Ο χρήστης, ο οποίος επιθυμεί τη μεταφορά κεφαλαίου εκτός της τράπεζας, θα πρέπει να γνωρίζει και τον αριθμό IBAN του δικαιούχου καθώς και το SWIFT της τράπεζας που στέλνει τα χρήματα. Ειδικά αν πρόκειται για μεταφορά εκτός Ελλάδας θα πρέπει να αναφέρεται και η χώρα αποστολής. Όπως και στην προηγούμενη περίπτωση, έτσι και εδώ ο χρήστης πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός στην πληκτρολόγηση των λογαριασμών. Επίσης, αξίζει να σημειωθεί ότι η αποστολή εμβάσματος πάνω από ορισμένο ποσό είναι αδύνατη και υπόκεινται στη νομοθεσία για το ξέπλυμα χρήματος.

- *Πληρωμές*: Οι πληρωμές αφορούν:

⇨ Πληρωμές πιστωτικών καρτών:

- Οι πληρωμές χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες:

1. Πληρωμή πιστωτικών καρτών του χρήστη.

2. Πληρωμή πιστωτικών καρτών τρίτου.

3. Πληρωμή πιστωτικών καρτών άλλης τράπεζας: Οι πληρωμές πιστωτικών καρτών άλλης τράπεζας διεκπεραιώνονται μέσω του διατραπεζικού συστήματος Dias transfer.

⇨ Πληρωμές δανείων: Η πληρωμή δανείου είναι ουσιαστικά συναλλαγή μεταφοράς εντός τράπεζας και όπως στις περιπτώσεις μεταφορών εντός τράπεζας, εκτελείται online.

⇨ Πληρωμές Δημοσίου: Πολλές υποχρεώσεις ενός πελάτη έναντι του δημοσίου μπορούν να ολοκληρώνονται μέσω του e-banking. Οι περισσότερες από αυτές διεκπεραιώνονται μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIASDEBIT. Οι πληρωμές δημοσίου παρέχουν όλο το πακέτο των ηλεκτρονικών πληρωμών, καθιστώντας το πολύ ελκυστικό για τους Έλληνες επαγγελματίες και αφορούν σε πληρωμές Φ.Π.Α,

εργοδοτικές εισφορές ΙΚΑ, ασφαλιστικές εισφορές ΟΑΕΕ, είσπραξη φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων, τέλη κυκλοφορίας και άλλα.

⇨ Πληρωμές λογαριασμών ΔΕΚΟ: Σχεδόν όλες οι μονάδες ηλεκτρονικής τραπεζικής της χώρας παρέχουν στους πελάτες τους ολοκληρωμένο πακέτο πληρωμών λογαριασμών ΔΕΚΟ. -Πληρωμές COSMOTE/ FORTHNET κά.

⇨ Πληρωμές σταθερής και κινητής τηλεφωνίας. Κάποιες από τις πληρωμές σταθερής και κινητής τηλεφωνίας διεκπεραιώνονται μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIASDEBIT ενώ άλλες αποτελούν προϊόν διμερούς συμφωνίας μεταξύ τραπεζών και εταιρειών.

3. Αιτήσεις

Η ιστοσελίδα των τραπεζικών ιδρυμάτων, παρέχει την δυνατότητα στο χρήστη ηλεκτρονικών αιτήσεων για απόκτηση των προϊόντων τους, ενώ στη συνέχεια ακολουθεί και η αποδοχή των όρων συναλλαγής.

Μερικά είδη αιτήσεων είναι:

- ✓ Αίτηση ανοίγματος λογαριασμού
- ✓ Αίτηση χορήγησης δανείου
- ✓ Αίτηση έκδοσης πιστωτικής κάρτας
- ✓ Αίτηση χορήγησης καρνέ επιταγών

4. Βοηθητικές Υπηρεσίες

Πολλές τράπεζες εκτός από τις υπηρεσίες που προσφέρουν στους χρήστες τους, παρέχουν και διάφορες υποστηρικτικές υπηρεσίες, οι οποίες διευκολύνουν τη ζωή των πελατών τους, όπως είναι για παράδειγμα, ο υπολογισμός IBAN, η μετατροπή νομισμάτων και ο υπολογισμός των δόσεων δανείων.

5. Πρόσθετες υπηρεσίες - εκτέλεση εντολών

Σε αυτή την κατηγορία περιλαμβάνονται υπηρεσίες, μεταξύ των οποίων :

✓ Η εκτέλεση μισθοδοσίας, υπηρεσία η οποία προσφέρεται αποκλειστικά σε επαγγελματίες πελάτες. Πρόκειται για μία εφαρμογή βάσει της οποίας παρέχεται στον χρήστη η δυνατότητα μαζικής μεταφοράς κεφαλαίων που αφορούν στην πληρωμή των υπαλλήλων της επιχείρησης του. (Λυμπερόπουλος, 2014)

✓ Χρηματιστηριακές εντολές, με τις οποίες ο χρήστης μπορεί άμεσα να δώσει μία εντολή που αφορά στην αγορά ή πώληση μετοχών στην τιμή που επιθυμεί, υποδεικνύοντας το λογαριασμό χρέωσης ή πίστωσης, καθώς και άλλα σημαντικά για την συναλλαγή στοιχεία.

1.11. Τα επιχειρηματικά μοντέλα του e-banking

Τα κύρια επιχειρηματικά μοντέλα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την υλοποίηση των επιχειρηματικών στρατηγικών των πιστωτικών ιδρυμάτων τα οποία παρέχουν διαδικτυακές υπηρεσίες στους πελάτες τους είναι τα εξής:

1. Μοντέλο Clicks and Bricks

Το μοντέλο Clicks and Bricks ή μοντέλο Click and Mortar, όπως ονομάζεται, αφορά στη στρατηγική με την οποία μια επιχείρηση συνδυάζει το online ηλεκτρονικό εμπόριο («clicks») με τα παραδοσιακά καταστήματα λιανικής («bricks»). Τα χρηματοπιστωτικά

αυτά ιδρύματα έχουν φυσική και διαδικτυακή παρουσία. Πρόκειται για ιδρύματα των οποίων η δράση ξεκίνησε με ένα εδραιωμένο δίκτυο φυσικών καταστημάτων και όταν αποφάσισαν να υλοποιήσουν ως στρατηγική την διαδικτυακή τραπεζική, δημιουργήθηκαν πύλες στο διαδίκτυο για προσφορά υπηρεσιών μέσω Internet, ενώ τα φυσικά καταστήματα συνέχισαν να υφίστανται. Επομένως, το Internet Banking δεν αποτέλεσε μέσο αντικατάστασης, αλλά μία συμπληρωματική μορφή προσφοράς των τραπεζικών προϊόντων.

Η συνύπαρξη των φυσικών και διαδικτυακών καταστημάτων δίνουν την δυνατότητα στις τράπεζες να αξιοποιήσουν όλα τα πλεονεκτήματά τους και ταυτόχρονα να μειώσουν δραστικά το κόστος. Σε πολλές περιπτώσεις, τα πιστωτικά ιδρύματα χρησιμοποιούν στις ιστοσελίδες τους διαφορετικό όνομα σε σύγκριση με το συμβατικό όνομα της τράπεζας, όπως είναι για παράδειγμα η τράπεζα Πειραιώς όπου η διαδικτυακή της πύλη έχει την ονομασία Winbank. Αυτή είναι μία συγκεκριμένη στρατηγική marketing από το εν λόγω πιστωτικό ίδρυμα.

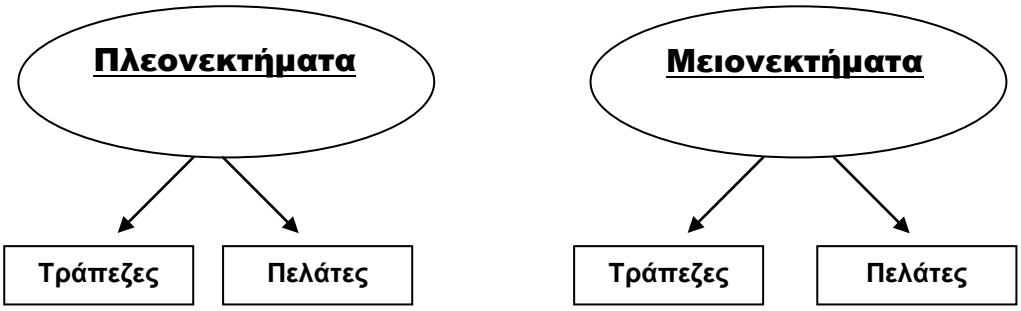
2. Virtual ή Internet Only Bank

Πρόκειται για εκείνο το επιχειρηματικό μοντέλο που αφορά μόνο στις διαδικτυακές τράπεζες και για την περίπτωση που τα πιστωτικά ιδρύματα χρησιμοποιούν το Internet ως κύριο κανάλι διανομής. Λόγω των χαμηλών λειτουργικών εξόδων σε σχέση με τα «φυσικά» δίκτυα διανομής, αυτές οι τράπεζες μπορούν να προσφέρουν ελκυστικότερα προϊόντα καθώς και πολύ χαμηλότερα επιτόκια τόσο σε ιδιώτες όσο και σε επιχειρήσεις. Στην Ελλάδα, αντίθετα με την Ευρώπη, δεν υπάρχουν αμιγώς διαδικτυακές τράπεζες. Στην Ευρώπη υπάρχει η First-E Bank και η Smile, στην Ασία η Bank Japan Net Bank και η Sony Bank, ενώ αντίστοιχα στην Αμερική αμιγώς διαδικτυακές τράπεζες είναι η E-TRADE Bank και η Bank of Internet USA (Essinger, 2016).



Κεφάλαιο Δεύτερο

Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις τράπεζες και τους ιδιώτες.



2.1. Οφέλη για τις τράπεζες

Το διαδίκτυο εξαιτίας της ραγδαίας τεχνολογικής ανάπτυξης, έχει αλλάξει τον τρόπο και τη διαδικασία διεξαγωγής των συναλλαγών. Οι συναλλαγές μέσω διαδικτύου προσφέρουν οφέλη τόσο για τους ιδιώτες όσο και για τις τράπεζες, χωρίς να παραβλέπεται ότι υπάρχουν και μειονεκτήματα και για τις δύο πλευρές που δημιουργούν κάποιες δυσκολίες στην περαιτέρω εξέλιξη των νέων αυτών καναλιών διανομής. (Καρέκλης, 2003, σ.41-52)

Μείωση του λειτουργικού της κόστους

Η χρήση του e-banking από τους πελάτες μειώνει το κόστος λειτουργίας των τραπεζών, έχει υπολογιστεί ότι μία τραπεζική συναλλαγή κοστίζει αρκετές φορές λιγότερο όταν πραγματοποιείται ηλεκτρονικά χωρίς να απασχολείται στέλεχος της τράπεζας. Έτσι τα στελέχη των τραπεζών μπορούν να απασχολούνται πιο αποτελεσματικά στην προώθηση των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών και να μην αναλώνονται σε απλές εργασίες συναλλαγών.

Διεύρυνση πελατειακής βάσης

Η χρήση του e-banking δεν απαιτεί τη φυσική παρουσία του πελάτη με αποτέλεσμα ακόμη και κάτοικοι του εξωτερικού να έχουν τη δυνατότητα χρήσης των τραπεζικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου. Έτσι αυξάνεται ο αριθμός των δυνητικών πελατών που μπορούν να εξυπηρετηθούν σε όλο τον κόσμο καθώς καταργούνται, λόγω του διαδικτύου, τα γεωγραφικά όρια. Επίσης, αυξάνεται το πελατολόγιο των τραπεζών, διότι συμπεριλαμβάνονται πελάτες οι οποίοι προτιμούν να διεκπεραιώνουν ηλεκτρονικά τις συναλλαγές τους, χωρίς να πρέπει να εμφανιστούν αυτοπροσώπως σε κάποιο κατάστημα (Καρέκλης, 2003, σ. 41-52).

Τέλος, η αύξηση της ποιοτικής εξυπηρέτησης που μπορεί να επιτευχθεί με την αυτοματοποίηση των συναλλαγών είναι σημαντική για τις επιχειρήσεις. Οι ευχαριστημένοι πελάτες που πραγματοποίησαν τις συναλλαγές τους εύκολα και οικονομικά, είναι πολύ πιθανό να ξαναχρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες στο μέλλον. Επιπλέον, είναι πολύ πιθανό να μεταδώσουν τις θετικές τους εμπειρίες και σε άλλους, με αποτέλεσμα την πιθανή αύξηση της πελατειακής βάσης της επιχείρησης.

Συλλογή πληροφοριών για το πελατολόγιο τους

Η συλλογή των πληροφοριών μέσω της χρήσης του e-banking, έχει σαν αποτέλεσμα την προώθηση νέων τραπεζικών προϊόντων και προσφορών να είναι πιο εύκολη γιατί μπορεί να γίνει στοχευμένα.

Αυξάνει το κύρος και τη φήμη τους

Οι ιστοσελίδες τις ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι φιλικές, εύκολα προσβάσιμες και ασφαλείς, καθώς βοηθούν στη δημιουργία θετικής εμπειρίας στους χρήστες, αυξάνοντας το κύρος και τη φήμη της τράπεζας.

Κερδοφόρες νέες υπηρεσίες

Τα τελευταία χρόνια, πολλά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα έχουν την τάση να δημιουργούν μέσα στις ιστοσελίδες του e-banking διαδικτυακές πύλες (portal) και διαδικτυακούς χώρους συζητήσεων (forums), τα οποία μαζί με τις καθιερωμένες διαδικτυακές συναλλαγές διαμορφώνουν ένα πλήρες πακέτο προϊόντων για τον πελάτη. Η προσφορά αυτών των καινοτόμων τραπεζικών υπηρεσιών ενισχύει την κερδοφορία των τραπεζών αφού αυξάνει το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα.

2.2. Οφέλη για τους πελάτες

Τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν από την χρήση του e-banking για τους ιδιώτες, διαμορφώνονται ως εξής: (Καρέκλης, 2003, σ. 41-52).

Διαθεσιμότητα

Τα websites των τραπεζών είναι πάντα ανοιχτά (εκτός όταν είναι σε διαδικασία συντήρησης) και χρησιμοποιούνται 24 ώρες το 24ωρο και 365 μέρες το χρόνο σε αντίθεση με τα τραπεζικά καταστήματα που λειτουργούν μόνο τις καθημερινές και τις ώρες εργασίας. Δεδομένου ότι αποτελεί σπατάλη χρόνου, η ουρά στην τράπεζα, αυτό εξαλείφεται, όταν ένας πελάτης χρησιμοποιεί το e-banking για τις τραπεζικές του συναλλαγές αφού έχει την δυνατότητα, οποιαδήποτε στιγμή να την πραγματοποιήσει διαδικτυακά, ενώ η πρόσβασή του στον τραπεζικό του λογαριασμό είναι δυνατή κάθε ώρα και κάθε ημέρα του χρόνου.

Φορητότητα

Με αυτό τον όρο νοείται η δυνατότητα του Internet Banking για πρόσβαση στο προσωπικό λογαριασμό του πελάτη από οπουδήποτε, αρκεί αυτό να έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο. Επομένως, το e-banking δεν αναγκάζει τον πελάτη να έχει φυσική παρουσία στο κατάστημα, προκειμένου να ολοκληρώσει μια συναλλαγή (Καρέκλης, 2003). Συνεπώς, μπορεί να είναι ακόμη και στο εξωτερικό για να την ολοκληρώσει, εκμηδενίζοντας έτσι την απόσταση. Σημαντικό στοιχείο επίσης, αποτελεί ότι ο χρήστης δεν χρειάζεται κάποιο ιδιαίτερο λογισμικό για να χρησιμοποιήσει το e-banking, αλλά μόνο έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή.

Η τεχνολογική εξέλιξη που σχετίζεται με το διαδίκτυο όπως είναι για παράδειγμα, η χρήση των ασύρματων δικτύων σύνδεσης στο Internet (Wireless Lan), ή η χρήση κινητών τηλεφώνων με πρόσβαση στο διαδίκτυο έχει συμβάλλει σημαντικά στην ανάπτυξη του e-banking. Επιπλέον, σημαντικό θετικό στοιχείο της φορητότητας αποτελεί η ανάπτυξη και η εφαρμογή νέων καινοτομιών αναφορικά με την κατασκευή υπολογιστών και την εύκολη φορητότητα που παρέχουν μόνοι τους, δεδομένου ότι τα notebook και τα laptop μεταφέρονται οπουδήποτε επομένως και το e-banking μπορεί να χρησιμοποιηθεί οπουδήποτε. (Σινανιώτης, Φαρσαρώτας, 2005)

Ταχύτητα συναλλαγών

Ένα ακόμη πλεονέκτημα είναι η ευκολία χρήσης και η ταχύτητα των συναλλαγών. Όλα τα προϊόντα που προσφέρει η τράπεζα έχουν συγκεντρωθεί σε μια ιστοσελίδα και με μία απλή κίνηση ολοκληρώνεται μια χρονοβόρα διαδικασία, όπως είναι η πληρωμή ενός λογαριασμού ή καταχώρηση αίτησης για ένα δάνειο. Με αυτό τον τρόπο, ο χρήστης μπορεί να γλιτώσει και χρόνο και κόπο ακόμα και σε σχέση με τη χρήση του ATM για την διεξαγωγή συναλλαγών.

Οικονομικό όφελος

Οι τράπεζες προσπαθώντας να προσελκύσουν ολοένα και περισσότερους πελάτες, έχουν μειώσει σε πολλές ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές έξτρα χρεώσεις, οι οποίες επιβαρύνουν τον πελάτη όταν πραγματοποιεί συναλλαγή σε κατάστημα. Μέσω αυτής της τακτικής οι πελάτες ωθούνται προς την ηλεκτρονική τραπεζική.

Πρόσθετα οφέλη για τους πελάτες

Τα πιστωτικά ιδρύματα στην προσπάθειά τους να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, σε σχέση με τον ανταγωνιστή τους, παρέχουν στην ιστοσελίδα τους εργαλεία τα οποία είναι χρήσιμα για τους πελάτες. Τέτοιου είδους εργαλεία αποτελούν, ο υπολογισμός των δόσεων των δανείων, η μετατροπή τραπεζικού λογαριασμού σε λογαριασμό IBAN, καθώς και οι συνεχείς ενημερώσεις που πραγματοποιούνται αυτόματα στα κινητά τηλέφωνα ή στα email των πελατών σε περιπτώσεις κίνησης του λογαριασμού τους.

2.3. Μειονεκτήματα για τις τράπεζες

Υψηλό αρχικό κόστος εγκατάστασης

Η εισαγωγή νέων καινοτομιών, όπως συμβαίνει με όλες τις νέες τεχνολογίες, έχει ιδιαίτερα υψηλό κόστος για τις επιχειρήσεις, με αποτέλεσμα, το αρχικό κόστος εγκατάστασης του Internet Banking, να είναι ιδιαίτερα υψηλό για τις τράπεζες. Η αρχική επένδυση που πραγματοποιείται σε υλικά (π.χ. ηλεκτρονικοί υπολογιστές) και σε λογισμικά (π.χ. hardware) συνδυαστικά με την εκπαίδευση του προσωπικού

προκειμένου οι τράπεζες να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της νέας τεχνολογίας, αυξάνουν σημαντικά το κόστος εγκατάστασης. Τα πιστωτικά ιδρύματα για να ανταποκριθούν στο υπέρογκο κόστος, αρχικά καταρτίζουν ένα σωστά δομημένο επιχειρηματικό και στρατηγικό πλάνο, προκειμένου να δημιουργήσουν έναν πυρήνα πελατών και να αποσβέσουν την επένδυση. Μόνο μέσω των οικονομιών κλίμακας, θα πετύχει το τραπεζικό ίδρυμα την επιθυμητή κερδοφορία του. (Simpson, 2012)

Αύξηση του ανταγωνισμού

Ο ανταγωνισμός με την επέκταση του e-banking έχει αυξηθεί. Δεν αρκεί μια τράπεζα να διαθέτει ένα εκτεταμένο δίκτυο καταστημάτων για τη διατήρηση της θέσης της στην αγορά. Τώρα πια, ακόμη και οι μικρές τράπεζες με διαδικτυακή παρουσία μπορούν να ανταγωνιστούν τις μεγάλες. Η ηλεκτρονική τραπεζική διευκολύνει την πλήρη διαφάνεια των όρων των τραπεζικών συναλλαγών από πλευράς τιμής και κόστους. Έτσι εντείνεται ο ανταγωνισμός σε όλο το εύρος των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, όχι μόνο στα σύνορα μιας χώρας αλλά σε παγκόσμιο επίπεδο.

Ασφάλεια συναλλαγών

Ένας κίνδυνος που παραμονεύει για τα τραπεζικά ιδρύματα είναι να δεχτούν ηλεκτρονική επίθεση, γι αυτό τον λόγο, η ασφάλεια των τραπεζικών συναλλαγών είναι υψίστης σημασίας για ένα τραπεζικό ίδρυμα, δεδομένου μάλιστα ότι πρέπει να δαπανήσει τεράστια ποσά για να εγκαταστήσει προγράμματα και λογισμικά τα οποία θα εξαλείψουν τις απειλές που θα παρουσιάζονται. Το κόστος είναι μεγάλο αλλά η ασφάλεια που παρέχεται είναι σημαντική. Η τράπεζα θα χάσει το κύρος και τη φήμη της είτε αν δεχτεί επίθεση είτε αν υπάρξει διαρροή στα προσωπικά στοιχεία των πελατών της, αν και υπάρχουν διάφοροι τρόποι που βρίσκουν οι hackers για να απειλούν, με αποτέλεσμα, οι ηλεκτρονικές συναλλαγές να μην είναι ποτέ 100% ασφαλείς. (Heffernan, 2005)

2.4. Μειονεκτήματα για τους πελάτες

Διαδικασία εγγραφής

Οι διαδικασίες των τραπεζών αναφορικά με την ενεργοποίηση του πελάτη στις υπηρεσίες του Internet Banking είναι πολλές, καθώς ο πελάτης ενώ συμπληρώνει την αίτηση του για να εγγραφεί και να ενεργοποιήσει τους λογαριασμούς του είναι υποχρεωμένος να ακολουθήσει μια αυστηρή διαδικασία ταυτοποίησης του. Ο πελάτης θα πρέπει να προσκομίσει μια σειρά έγγραφων προσωπικών στοιχείων, προκειμένου να δώσουν κωδικούς πρόσβασης και τα στοιχεία της ασφάλειας που χρησιμοποιούνται για την επικοινωνία των συναλλασσόμενων μερών.

Δυσκολία χρήσης

Αφού ρυθμιστεί η πρόσβαση, ο χρήστης πρέπει να μάθει να πλοηγείται μέσα στην ιστοσελίδα. Όσο λιγότερο εξοικειωμένος είναι ο πελάτης με τη χρήση του Internet τόσο δυσκολότερη θα είναι η χρήση του Internet Banking, που με την πάροδο του χρόνου ο πελάτης συνηθίζει και αναπροσαρμόζει τις απόψεις του σχετικά με τη δυσκολία στο χειρισμό και η πλοήγηση γίνεται πιο εύκολη.

Απάτη - δυσπιστία χρηστών

Το κυριότερο πρόβλημα των χρηστών είναι η ασφάλεια του ηλεκτρονικού τους τραπεζικού λογαριασμού, όπου οδηγεί σε δυσπιστία των χρηστών έναντι του e-banking (Χρυσάνθης, 2007). Αν και οι τράπεζες λαμβάνουν μέτρα υψηλής τεχνολογίας που τα

χρησιμοποιούν για την ασφάλειά τους, αυτός ο κίνδυνος είναι έντονος γιατί η έλλειψη ενημέρωσης σε συνδυασμό με την έλλειψη εξοικείωσης με το Internet έχει σαν αποτέλεσμα οι ιδιώτες να γίνονται εύκολα θύματα ηλεκτρονικής απάτης.



"The bank found suspicious activity on my credit card. It was being used responsibly to buy necessary things."

Κεφάλαιο Τρίτο

Υπηρεσίες e-banking ελληνικών τραπεζών

3.1 Εισαγωγικά Στοιχεία

Στο παρόν κεφάλαιο θα αναλυθεί η ελληνική ηλεκτρονική τραπεζική μέσα από το παράδειγμα της Τράπεζας Πειραιώς. Θα μελετηθούν και θα καταγραφούν προϊόντα και υπηρεσίες, καθώς και οι τρόποι με τους οποίους μπορεί ο πελάτης να τα χρησιμοποιήσει.
Στην εποχή της τεχνολογίας, της προόδου και της ηλεκτρονικής ανάπτυξης δεν ήταν δυνατό οι τραπεζικοί όμιλοι να μην ακολουθήσουν το «ρεύμα» και τις τάσεις. Η αγορά και οι τράπεζες είναι έννοιες συνδεδεμένες και αλληλοεξαρτώμενες. Ως εκ τούτου οι τράπεζες ακολουθούν αυτό που ζητά ο καταναλωτής. Γρήγορες και εύκολες διαδικτυακές συναλλαγές, χωρίς ταλαιπωρία, από τη δουλειά του, από το σπίτι του, από όπου και αν βρίσκεται. Το ηλεκτρονικό τραπεζικό εμπόριο είναι πλέον παγιωμένο στην τραπεζική αντίληψη και καθημερινότητα, όλων όσων περιστρέφονται γύρω από αυτό.
Οι τέσσερις εναπομείναντες συστημικές τράπεζες στην Ελλάδα μετά τις πολλαπλές συγχωνεύσεις και τα αλλεπάλληλα μνημόνια είναι η Τράπεζα Πειραιώς, η Εθνική Τράπεζα, η Alpha Bank και η Eurobank. Μετά από ενδελεχή έρευνα διαπιστώθηκε ότι όλες διαθέτουν σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής. Το παράδειγμα της Τράπεζας Πειραιώς επιλέχθηκε μετά από μελέτη και έρευνα. Από τις τράπεζες Εθνική Τράπεζα, Alpha Bank, και Eurobank θα ακολουθήσουν λίγα στοιχεία και τα καινοτόμα προγράμματα ηλεκτρονικής τραπεζικής που διαθέτουν. (όλες οι πληροφορίες του κεφαλαίου προέρχονται από τα επίσημα site των τραπεζών)

3.2 Τράπεζα Πειραιώς (winbank web banking)

Η Τράπεζα Πειραιώς διαθέτει ηλεκτρονικά κανάλια εξυπηρέτησης που τα έχει ονομάσει winbank web banking. Με την υπηρεσία winbank web banking μπορεί να

παρακολουθεί ο ενδιαφερόμενος με ασφάλεια το χαρτοφυλάκιο του στην Τράπεζα Πειραιώς και να κάνει τις συναλλαγές του οποιαδήποτε στιγμή από το σπίτι του. Η υπηρεσία winbank web banking καλύπτει όλο το εύρος συναλλαγών που μπορεί να κάνει και σε κάποιο τραπεζικό κατάστημα όπως την διαχείριση τραπεζικών προϊόντων ,αλλαγή ορίων, τροποποίηση χαρακτηριστικών κ.λπ., ως εξής:

- ✓ Μεταφορές
- ✓ Πληρωμές
- ✓ Εμβάσματα
- ✓ Χρηματιστηριακές συναλλαγές
- ✓ winbank alerts!
- ✓ Αιτήσεις για νέα προϊόντα

Επιπλέον, καλύπτει και μια σειρά από πρόσθετες υπηρεσίες που προσφέρονται αποκλειστικά από τα ηλεκτρονικά κανάλια της Τράπεζας Πειραιώς:

- ✓ Έκδοση & πληρωμή e-Παραβόλου
- ✓ Λεφτά στο Λεπτό*
- ✓ Διαχείριση Προπληρωμένης Κάρτας WEBUY
- ✓ Πολύ μεγαλύτερο εύρος συναλλαγών εξόφλησης λογαριασμών
- ✓ Συναλλαγές σε Διεθνή Χρηματιστήρια
- ✓ Ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητού
- ✓ e-statements
- ✓ winbank for cards

Η χρήση της υπηρεσίας winbank web banking είναι απλή και ασφαλής

* Τα ποσά των συναλλαγών Λεφτά στο Λεπτό, συνυπολογίζονται στο εβδομαδιαίο όριο βάσει ΠΝΠ.

**Η αγορά μετοχών δεν είναι διαθέσιμη, βάσει ΠΝΠ της 18.07.2015

Ο πιο οικολογικός τρόπος για banking

Πραγματοποιώντας τις συναλλαγές ηλεκτρονικά μέσα από την υπηρεσία winbank web banking βοηθάμε το περιβάλλον. Με τη μεγάλη εξοικονόμηση χαρτιού που επιτυγχάνεται, περιορίζονται οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις από την παραγωγή του: κοπή δέντρων, κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος και νερού. Βάζοντας λοιπόν την ηλεκτρονική τραπεζική στην καθημερινότητα ο πελάτης, συμβάλλει σημαντικά στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος.

Χαμηλότερα έξοδα

Οι συναλλαγές μέσω winbank web banking έχουν χαμηλότερα ή μηδενικά έξοδα, όπως και με την εφαρμογή winbank mobile banking App τα έξοδα των συναλλαγών του χρήστη είναι χαμηλότερα απ' ό,τι εάν πήγαινε σε τραπεζικό κατάστημα, ΑΤΜ ή μηχάνημα αυτόματων συναλλαγών easypay.

Winbank mobile banking App

Το πρόγραμμα winbank mobile banking App, δημιουργήθηκε με σκοπό ο ενδιαφερόμενος να μπορεί να πραγματοποιεί τραπεζικές και χρηματιστηριακές συναλλαγές κάθε στιγμή, όπου κι αν βρίσκεται, από το κινητό ή το tablet.

Με τη νέα εφαρμογή one touch ο χρήστης μπαίνει στο λογαριασμό του πιο γρήγορα από ποτέ, χωρίς καν να καταχωρεί κωδικούς, αρκεί μόνο το ηλεκτρονικό του

αποτύπωμα. Οι τραπεζικές και χρηματιστηριακές συναλλαγές γίνονται ηλεκτρονικά οποιαδήποτε στιγμή από το κινητό ή το tablet.

Πρόσβαση

Η σύνδεση στο winbank mobile banking App μπορεί να γίνει με τους κωδικούς winbank (Username & Password) ή με το quick login - PIN 4ψηφίων - για εύκολη και γρήγορη πρόσβαση. Επιπλέον, παρέχεται η δυνατότητα πρόσβασης με one touch (Touch ID /fingerprint scanner) αρκεί η συσκευή να διαθέτει σαρωτή δακτυλικού αποτυπώματος.

Κατηγορίες συναλλαγών

- Υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών, καρτών και δανείων
- Διαχείριση προπληρωμένης κάρτας winbank WEBUY
- Φόρτιση προπληρωμένων καρτών
- Μεταφορές
- Πληρωμές
- Έκδοση & πληρωμή e-Παραβόλου
- Εμβάσματα
- Χρηματιστηριακές συναλλαγές
- Ανανέωση Χρόνου Ομιλίας
- Νέο βιβλιάριο επιταγών & Ανάκληση επιταγής

Εργαλεία

- quick login (4-ψήφιο PIN ή one touch) PIN για εύκολη και γρήγορη πρόσβαση στην εφαρμογή.
- Διαχείριση κωδικών winbank (Username & Password) σε περίπτωση που τους ξεχάσατε ή κλειδωθήκατε.
- Εύκολη πρόσβαση στις προσφορές των καρτών της Τράπεζας Πειραιώς.
- Δυνατότητα εντοπισμού και εμφάνισης ATM και Καταστημάτων σε χάρτη.
- Άμεση επικοινωνία με email ή τηλέφωνο με την Τράπεζα Πειραιώς.

Ασφάλεια

Οι συναλλαγές που κάνει με την εφαρμογή winbank mobile banking App διασφαλίζονται από τα προηγμένα συστήματα ασφάλειας ηλεκτρονικών πληρωμών της Τράπεζας Πειραιώς.

Winbank SMS banking

Η υπηρεσία winbank sms banking της Τράπεζας Πειραιώς, διευκολύνει ώστε να γίνουν οι βασικές συναλλαγές γρήγορα, στέλνοντας ένα απλό SMS από το κινητό. Διατίθεται σε φυσικά πρόσωπα, πελάτες της Τράπεζας Πειραιώς, με την οποία μπορεί ο χρήστης να κάνει τις πιο βασικές συναλλαγές οποιαδήποτε μέρα ή ώρα από το κινητό, όπου κι εάν βρίσκεται. Εντολή για συναλλαγή μέσω winbank sms banking μπορεί να δοθεί με οποιαδήποτε σύνδεση κινητής τηλεφωνίας, από οποιαδήποτε συσκευή κινητού τηλεφώνου, παλαιάς ή νέας τεχνολογίας. Η εντολή δίνεται με σύντομο SMS στο 6945 100 300 ή το 6937 100 300. Οι βασικές αυτές συναλλαγές είναι, η ερώτηση υπολοίπου του λογαριασμού, οι κινήσεις του λογαριασμού, η μεταφορά χρημάτων ανάμεσα σε λογαριασμούς του καθώς και να γίνει ανανέωση χρόνου ομιλίας του καρτοκινητού (Cosmote, Q card, Vodafone ή Wind) με χρέωση του λογαριασμού του, όπου βέβαια μετά από κάθε εντολή λαμβάνει απαντητικό SMS.

Χρεώσεις

Οι συναλλαγές μέσω winbank sms banking έχουν χαμηλότερα ή μηδενικά έξοδα. Συγκεκριμένα τα SMS που στέλνονται για την αποστολή της εντολής χρεώνονται από τον φορέα κινητής τηλεφωνίας ως απλό SMS, ενώ τα απαντητικά SMS της winbank είναι δωρεάν.

Winbank phone banking

Με την υπηρεσία winbank phone banking της Τράπεζας Πειραιώς μπορεί ο χρήστης να πραγματοποιείσει τις τραπεζικές και χρηματιστηριακές συναλλαγές του με ασφάλεια μέσω τηλεφώνου, σταθερού ή κινητού.
Οι συναλλαγές διεκπεραιώνονται όλο το 24ωρο μέσω του αντιπροσώπου εξυπηρέτησης στο τηλεφωνικό κέντρο της υπηρεσίας ή μέσω προηγμένου συστήματος διαδραστικής φωνητικής απόκρισης (IVR). Για τη χρήση της υπηρεσίας winbank phone banking, αρκεί κανείς να είναι πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς με χρεωστική κάρτα και τηλέφωνο.
Με την υπηρεσία winbank phone banking, μπορεί ο χρήστης να παρακολουθεί με ασφάλεια το χαρτοφυλάκιό του στην Τράπεζα Πειραιώς, όπως επίσης και να κάνει τις συναλλαγές από το σπίτι ή από το κινητό του, όπου κι αν βρίσκεται.
Οι συναλλαγές διεκπεραιώνονται με ασφάλεια όλο το 24ωρο μέσω του αντιπροσώπου εξυπηρέτησης στο τηλεφωνικό κέντρο της υπηρεσίας ή μέσω προηγμένου συστήματος διαδραστικής φωνητικής απόκρισης (IVR).
Πρόσβαση στην υπηρεσία winbank phone banking, έχει ο χρήστης πληκτρολογώντας δύο κωδικούς αναγνώρισης πελάτη, που ήδη γνωρίζει και είναι εύκολο να θυμάται. Οι κωδικοί αναγνώρισης είναι το κινητό - σταθερό τηλέφωνο που δηλώνετε κατά την εγγραφή στην υπηρεσία, ή ο Προσωπικός Κωδικός Ασφαλείας (PIN), που είναι το 4ψήφιο PIN της χρεωστικής κάρτας της Τράπεζας Πειραιώς.

Όλες οι συναλλαγές σε μία υπηρεσία

Η υπηρεσία winbank phone banking καλύπτει όλες τις τραπεζικές και χρηματιστηριακές συναλλαγές που μπορεί να κάνει και σε κάποιο κατάστημα, οι οποίες χωρίζονται σε:

- Υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών, καρτών και δανείων
- Διαχείριση τραπεζικών προϊόντων (αλλαγή ορίων, τροποποίηση χαρακτηριστικών κ.λπ.)
- Μεταφορές
- Πληρωμές
- Εμβάσματα
- Χρηματιστηριακές συναλλαγές
- winbank alerts
- Αιτήσεις για νέα προϊόντα

Επιπλέον, καλύπτει μια σειρά από πρόσθετες υπηρεσίες που προσφέρονται αποκλειστικά από τα ηλεκτρονικά κανάλια της Τράπεζας Πειραιώς:

- Λεφτά στο Λεπτό
- Έκδοση & πληρωμή e-Παραβόλου
- Διαχείριση προπληρωμένης κάρτας WEBUY
- Πολύ μεγαλύτερο εύρος συναλλαγών εξόφλησης λογαριασμών
- Συναλλαγές σε Διεθνή χρηματιστήρια
- Ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητού

- e-statements
- Δυνατότητα διαχείρισης της prepaid

3.2.1 Δημοφιλείς Συναλλαγές

1. Έκδοση & Πληρωμή e-Παραβόλου

Η έκδοση και η πληρωμή του e-Παραβόλου, πραγματοποιείται από τα ηλεκτρονικά κανάλια εξυπηρέτησης της winbank της Τράπεζας Πειραιώς, τα οποία πληρώνονται με την πιστωτική κάρτα της Τράπεζας Πειραιώς ή με χρέωση του λογαριασμού.
Το e- Παράβολο εκδίδεται από το winbank mobile banking, όπου ο χρήστης επιλέγει την εντολή Έκδοση e-Παραβόλου, ή το easypay.gr όπου ο χρήστης συνδέεται στην ιστοσελίδα easypay.gr και επιλέγει Πληρωμές > Δημόσιες Υπηρεσίες & Ταμεία > Online Έκδοση e-Παραβόλου, ή επίσης, το winbank phone banking, όπου ο χρήστης τηλεφωνικά, καλεί από σταθερό ή κινητό εντός Ελλάδος στο 18 28 38 και από το εξωτερικό στο +30 210 3288000.

Η πληρωμή του παραβόλου γίνεται με δύο τρόπους:

Α. Με χρέωση λογαριασμού της Τράπεζας Πειραιώς:

- Μέσω winbank web banking
- Μέσω winbank mobile banking
- Μέσω easypay.gr
- Μέσω winbank phone banking
- Μέσω του Δικτύου καταστημάτων

Β. Με πιστωτική κάρτα VISA/ MasterCard της Τράπεζας Πειραιώς:

- Μέσω winbank web banking
- Μέσω easypay.gr
- Μέσω winbank phone banking

2. Winbank Επαναφόρτιση e-PASS

Η επαναφόρτιση της συσκευής του e-PASS της Αττικής Οδού πραγματοποιείται από τα ηλεκτρονικά κανάλια εξυπηρέτησης της winbank της Τράπεζας Πειραιώς με πιστωτική κάρτα ή με χρέωση του λογαριασμού. Παράλληλα, εξακολουθεί να υφίσταται η διαδικασία απόκτησης του πομποδέκτη e-PASS (σε καταστήματα Τράπεζας Πειραιώς Αθηνών και Πελοποννήσου) με αρχικό ποσό φόρτισης (εγγύηση) τα €30 και της επαναφόρτισής του, μέσω του διευρυμένου δικτύου καταστημάτων της Τράπεζας Πειραιώς. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί το e-PASS, εκτός από την Αττική Οδό, και στις ηλεκτρονικές λωρίδες των παρακάτω αυτοκινητοδρόμων:

✓ Ολυμπία Οδός (Ε.Ο. Ελευσίνας – Κορίνθου - Πατρών).

✓ Μορέας (Ε.Ο Κορίνθου – Τριπόλεως - Καλαμάτας).

✓ Αυτοκινητόδρομος Αιγαίου (Ε.Ο. Αθήνας – Θεσσαλονίκης, Τμήμα Μαλιακός-Κλειδί).

✓ Γέφυρα Ρίου – Αντιρρίου.

3. Winbank alerts

Με την υπηρεσία της winbank alerts, ο χρήστης μπορεί εύκολα και γρήγορα να επιλέξει αυτό που ταιριάζει καλύτερα στις ανάγκες του, έτσι ώστε να έχει άμεση ενημέρωση μέσω SMS και email για συναλλαγές λογαριασμών, καρτών (πιστωτικών / χρεωστικών / προπληρωμένων), εντολών πληρωμής και χρηματιστηρίου).
Βασικά χαρακτηριστικά της Τράπεζας, είναι οι υπηρεσίες που εντάσσονται σε ένα συνδρομητικό πακέτο, το οποίο μπορεί να αποκτήσει μέσω του δικτύου καταστημάτων της Τράπεζας ή μέσω της υπηρεσίας winbank web banking. Κάθε πακέτο διαφοροποιείται ανάλογα με τους υποστηριζόμενους τρόπους ενημέρωσης (email & SMS), τη διάρκεια και τις κατηγορίες ειδοποιήσεων που παρέχει, ώστε να επιλέξετε αυτό που καλύπτει καλύτερα τις ανάγκες ενημέρωσής.

Η υπηρεσία της winbank alerts για ιδιώτες, ειδοποιεί άμεσα σχετικά με συγκεκριμένες μεταβολές στο χαρτοφυλάκιο που έχει ορίσει ο χρήστης, όπως:

- Οι μεταβολές στο λογιστικό υπόλοιπο του λογαριασμού.
- Επιλεγμένες κινήσεις στο λογαριασμό, όπως ανάληψη μετρητών, μεταφορά χρημάτων, πληρωμή οφειλών, αλλά και πίστωση εμβασμάτων, τόκων και μερισμάτων.
- Οι συναλλαγές (αγορές και αναλήψεις) με τις κάρτες (πιστωτικές, χρεωστικές, προπληρωμένες).
- Η έκδοση λογαριασμών πιστωτικών καρτών.
- Η υπενθύμιση και εκτέλεση των προγραμματισμένων εντολών πληρωμής.
- Η αγορά ή η πώληση μετοχών.
- Η καθημερινή αποτίμηση του χαρτοφυλακίου μετοχών.

Η υπηρεσία αυτή, μπορεί να ρυθμίσει τις παραμέτρους του πακέτου σύμφωνα με τις προτιμήσεις του πελάτη. Συγκεκριμένα, μπορεί να μεταβάλει τη γλώσσα των ειδοποιήσεων, τους τρόπους ειδοποίησης (e-mail ή/και αριθμό κινητού τηλεφώνου) και να ορίσει ώρες σιγής κατά τις οποίες δεν θέλει να λαμβάνει alerts.

Κατά τη διάρκεια χρήσης υπηρεσίας, έχει τη δυνατότητα να προβεί:

- Σε ανανέωση του πακέτου, εφόσον έχει εξαντλήσει το όριο των παρεχόμενων SMS ειδοποιήσεων (αφορά μόνο πακέτα με συγκεκριμένο αριθμό SMS ειδοποιήσεων). Έχει επίσης τη δυνατότητα να ενεργοποιηθεί η συνέχιση της λήψης SMS alerts και μετά την εξάντληση του ορίου του πακέτου, με χρέωση ανά SMS. Σε κάθε περίπτωση συνεχίζει να λαμβάνει ειδοποιήσεις μέσω email (εφόσον έχει ορίσει και αυτό τον τρόπο ειδοποίησης), μέχρι την ημερομηνία λήξης του πακέτου. Σε περίπτωση που δεν έχει επιλέξει αυτόματη ανανέωση του πακέτου, η υπηρεσία θα ακυρωθεί αυτόματα στην ημερομηνία λήξης του και θα έχει τη δυνατότητα να αγοράσει οποιοδήποτε άλλο πακέτο της επιλογής του.
- Σε αναβάθμιση του πακέτου, ανά πάσα στιγμή, προκειμένου να αυξήσει τη χρονική του διάρκεια, τις κατηγορίες συναλλαγών ή/και τον αριθμό των παρεχόμενων SMS ειδοποιήσεων.

Σε οποιαδήποτε από τις παραπάνω περιπτώσεις, η ημερομηνία λήξης του πακέτου αναπροσαρμόζεται αυτόματα, βάσει της χρονικής διάρκειας του νέου πακέτου που έχει επιλεχθεί. Επιπλέον, με τη δυνατότητα αυτόματης ανανέωσης του πακέτου, με χρέωση του λογαριασμού ή της κάρτας, επιτυγχάνεται η απρόσκοπτη παροχή της υπηρεσίας για όσο διάστημα έχει επιλεχθεί.

- Σε ακύρωση του πακέτου σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας Πειραιώς, ανά πάσα στιγμή, προκειμένου να προβεί σε αγορά μικρότερου πακέτου ή διακοπή της

υπηρεσίας, με αναλογική επιστροφή της αρχικής χρέωσης του πακέτου στο λογαριασμό ή την κάρτα.

Η υπηρεσία, μέσω ειδικού SMS μηνύματος, ενημερώνει αυτόματα και ανέξοδα στις παρακάτω περιπτώσεις:

- Όταν εξαντληθεί το 80% των διαθέσιμων SMS ειδοποιήσεων του πακέτου (αφορά μόνο πακέτα με συγκεκριμένο αριθμό SMS ειδοποιήσεων).
- Όταν εξαντληθεί το 100% των διαθέσιμων SMS ειδοποιήσεων του πακέτου (αφορά μόνο πακέτα με συγκεκριμένο αριθμό SMS ειδοποιήσεων).
- Όταν δεν ανανεωθεί το πακέτο, λόγω ανεπαρκούς υπολοίπου στην κάρτα ή στο λογαριασμό.

Οι τηλεφωνικές ειδοποιήσεις εξακολουθούν να υφίστανται χωρίς να συμπεριλαμβάνονται σε κάποιο συνδρομητικό πακέτο, ενώ η ενεργοποίηση καθώς και η διαχείρισή τους γίνεται μόνο μέσω της υπηρεσίας phone banking και του δικτύου των καταστημάτων της Τράπεζας.

Πλεονέκτημα της υπηρεσίας winbank alerts είναι ότι παρακολουθεί συνεχώς και άμεσα το χαρτοφυλάκιό του όπως αναφέρετε αναλυτικά παρακάτω.

<u>Ευελιξία στην ενημέρωση και Ασφάλεια.</u>

Η υπηρεσία winbank alerts για ιδιώτες, εστιάζοντας στην πληρότητα της ενημέρωσης και την ασφάλεια, η οποία:

- Ενημερώνει για συναλλαγές στο λογαριασμό ή τις κάρτες τη στιγμή που αυτές συμβαίνουν με τον τρόπο που έχει επιλεγεί.
- Ενημερώνει το λογιστικό υπόλοιπο του λογαριασμού τη στιγμή που αλλάζει.
- Στέλνει ειδοποιήσεις κάθε φορά που εκδίδονται οι λογαριασμοί των πιστωτικών καρτών και έτσι γνωστοποιεί τις οφειλές του επόμενου μήνα.
- Ενημερώνει μια μέρα πριν την προγραμματισμένη πληρωμή, για τυχόν ανεπάρκεια του διαθέσιμου υπολοίπου στο λογαριασμό ή για υπέρβαση του ορίου πληρωμής των παγίων που έχει ορισθεί.
- Ενημερώνει εάν μια προγραμματισμένη πληρωμή εκτελέστηκε ή όχι.
- Πληροφορεί για την καθημερινή αποτίμηση του χρηματιστηριακού χαρτοφυλακίου και ενημερώνει σε πραγματικό χρόνο για τις αγορές και πωλήσεις των μετοχών.

<u>Ευελιξία στη χρήση και Οικονομία.</u>

Με γνώμονα την ευελιξία στη χρήση και την οικονομία, η υπηρεσία winbank alerts προσφέρει:

- Ποικιλία πακέτων από τα οποία μπορεί ο χρήστης να επιλέξει αυτό που ταιριάζει καλύτερα στις ανάγκες της ενημέρωσής του.
- Ξεκάθαρες χρεώσεις για έλεγχο του κόστους και οικονομία. Διατηρεί καθ' όλη τη διάρκεια χρήσης της υπηρεσίας τον έλεγχο του κόστους, ενώ ταυτόχρονα εξοικονομεί χρήματα σε σχέση με την χρέωση ανά ειδοποίηση.
- Ποσοστιαία επιστροφή ποσού, βάσει χρήσης ή χρόνου, στις περιπτώσεις αναβάθμισης πακέτου.
- Επιλογή της χρονικής διάρκειας (μηνιαία ή ετήσια) με αντίστοιχη εξοικονόμηση κόστους (όλα τα ετήσια πακέτα παρέχονται με 2 μήνες δωρεάν παροχή της υπηρεσίας σε σχέση με 12 ανανεώσεις του αντίστοιχου μηνιαίου πακέτου).

- Δυνατότητα αυτόματης ανανέωσης του πακέτου του με χρέωση στο λογαριασμό ή την κάρτα του, για διασφάλιση της απρόσκοπτης παροχής της υπηρεσίας και επιλογές στο μέσο πληρωμής.

Προστασία

Η υπηρεσία winbank alerts ειδοποιεί άμεσα για τις κινήσεις που πραγματοποιούνται στο λογαριασμό και τις κάρτες, ενώ παράλληλα ενημερώνει για την εξέλιξη των εντολών πληρωμής (μελλοντικών, περιοδικών και παγίων), καθώς και τη δραστηριότητα του χαρτοφυλακίου των μετοχών. Έτσι, έχει τη δυνατότητα να αντιδράσει άμεσα και να προλάβει ενδεχόμενους κινδύνους σε περίπτωση που αντιληφθεί δραστηριότητα που δεν ανταποκρίνεται στις συναλλακτικές του συνήθειες.

Λειτουργία 24/7

Η υπηρεσία winbank alerts λειτουργεί για 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο. Ειδοποιεί τη στιγμή που πραγματοποιείται οποιαδήποτε συναλλαγή που εμπίπτει στις συνθήκες που έχουν ορισθεί, με τον τρόπο που έχουν επιλεγεί. Όλες οι ειδοποιήσεις που αποστέλλονται από την υπηρεσία καταγράφονται στο ιστορικό των winbank alerts, στο οποίο μπορεί ο πελάτης να ανατρέξει οποιαδήποτε στιγμή.

4. Λεφτά στο λεπτό

Δωρεάν υπηρεσία, winbank λεφτά στο λεπτό για την άμεση ανάληψη μετρητών από ΑΤΜ της Τράπεζας Πειραιώς χωρίς τη χρήση κάρτας. Η υπηρεσία λειτουργεί σε 2 στάδια, με την Αποστολή των χρημάτων και με την Ανάληψη των μετρητών από ΑΤΜ. Την ανάληψη μετρητών με την υπηρεσία λεφτά στο λεπτό από τη winbank μπορεί να κάνει ακόμη και παραλήπτης που δεν είναι πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς ή ο ίδιος που στέλνει τα χρήματα. Με την υπηρεσία winbank λεφτά στο λεπτό στέλνει μετρητά αμέσως και με ασφάλεια στον παραλήπτη που θέλει, οποιαδήποτε μέρα ή ώρα:

- Η αποστολή χρημάτων γίνεται χωρίς χρέωση.
- Η διαδικασία της αποστολής είναι γρήγορη και ασφαλής.
- Τα χρήματα είναι διαθέσιμα αμέσως μετά την καταχώρηση της εντολής.
- Μόνο ο πελάτης γνωρίζει τον Κωδικό Ανάληψης Μετρητών μίας χρήσης, άρα μόνο ο ίδιος μπορεί να τον γνωστοποιήσει στον παραλήπτη που θέλει.
- Ο παραλήπτης δεν χρειάζεται να είναι πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς ή άλλης τράπεζας.
- Η ανάληψη μετρητών γίνεται από ΑΤΜ της Τράπεζας Πειραιώς χωρίς κάρτα ανάληψης.
- Ο λογαριασμός χρεώνεται μόνο εφόσον γίνει η ανάληψη μετρητών μέσα στην προθεσμία ισχύος του Κωδικού Παραλαβής Μετρητών.
- Ο λογαριασμός χρέωσης δεν χρειάζεται να είναι συνδεδεμένος με την κάρτα.

5. Ανανέωση Χρόνου Ομιλίας

Η ανανέωση του χρόνου ομιλίας του καρτοκινητού, γίνεται από τα ηλεκτρονικά κανάλια εξυπηρέτησης της winbank της Τράπεζας Πειραιώς, με μετρητά ή χρέωση του λογαριασμού του χρήστη.

6. Winbank Trading Χρηματιστηριακή Πλατφόρμα

Με την χρηματιστηριακή πλατφόρμα winbank Trading της Τράπεζας Πειραιώς μπορεί κανείς να εκτελεί άμεσα χρηματιστηριακές συναλλαγές, ηλεκτρονικά μέσω winbank web, winbank app banking και τηλεφωνικά μέσω winbank phone banking, με προνομιακή τιμολόγηση. Η πλατφόρμα επιτρέπει άμεση πρόσβαση στη συνεδρίαση του στο Χρηματιστηρίου Αθηνών. Οι Συναλλαγές στα ελληνικά και διεθνή

χρηματιστήρια γίνονται και μέσω της winbank web και phone banking που μπορεί κανείς να έχει επιπλέον άμεση πρόσβαση, όλο το 24ωρο, σε 31 επιλεγμένα διεθνή χρηματιστήρια στην Ευρώπη, την Αμερική, την Ασία, την Ωκεανία (Αυστραλία) και την Αφρική.

31 διεθνή χρηματιστήρια σε 26 χώρες	
Ευρώπη	**Αμερική**
Αυστρία - Vienna Stock Exchange	ΗΠΑ - NASDAQ, NYSE, American Exchange,
Βέλγιο - EN Brussels	OTC / Pink Sheets
Γαλλία - Euronext	TSX Venture Exchange
Γερμανία - Xetra	
Δανία - Copenhagen Stock Exchange	**Ασία**
Ελβετία - Virt-x, SWX	Ιαπωνία - Tokyo Stock Exchange
Ιρλανδία - Ireland Stock Exchange	Σιγκαπούρη - The Singapore Stock Exchange
Ισπανία - SIBE	Τουρκία - Istanbul Stock Exchange
Ιταλία - Italian Stock Exchange	Χονγκ Κονγκ - Hong Kong Stock Exchange
Νορβηγία - Oslo Stock Exchange	
Ολλανδία - Euronext	
Ουγγαρία - Budapest Stock Exchange	**Ωκεανία**
Πολωνία - Poland Stock Exchange	Αυστραλία - Sydney Stock Exchange
Πορτογαλία - Euronext	
Σουηδία - Stockholm Stock Exchange	**Αφρική**
Τσεχία - Czech Republic Stock Exchange	Νότια Αφρική - Johannesburg Stock Exchange
Φιλανδία - Helsinki Stock Exchange	

Έλεγχος του χαρτοφυλακίου

Μέσα από την πλατφόρμα winbank Trading μπορεί ο ενδιαφερόμενος από το χρηματιστηριακό χαρτοφυλάκιο να παρακολουθεί κάθε στιγμή τα εξής:

- Αποτίμηση του χαρτοφυλακίου.
- Ενημέρωση για την εκτέλεση των εντολών για αγορά ή πώληση τίτλων.
- Ειδοποίηση για την έκδοση πινακιδίων.
- Real time ενημέρωση για την κατάσταση (status) των χρηματιστηριακών εντολών.

Ζωντανή Ενημέρωση για την χρηματοοικονομική επικαιρότητα.

Για να εκτελείται με τη σωστή πληροφόρηση η υπηρεσία των χρηματιστηριακών συναλλαγών, η πλατφόρμα winbank Trading επιτρέπει την παρακολούθηση στην οικονομική, επιχειρηματική και στην χρηματιστηριακή επικαιρότητα.
Με την εφαρμογή market navigator, υπάρχει η δυνατότητα παρακολούθησης στις τιμές των μετοχών και των δεικτών του Χρηματιστηρίου Αθηνών ενώ παράλληλα παρακολουθείτε τιμές μετοχών και δεικτών διεθνών χρηματιστηρίων. Δίνεται πρόσβαση σε ημερήσια και ιστορικά γραφήματα των τιμών μετοχών του Χρηματιστηρίου Αθηνών, καθώς και πρόσβαση σε ημερήσιες αναλύσεις των χρηματιστηριακών αγορών.

7. Υπηρεσίες winbank easypay

Η εφαρμογή winbank easypay App για Android ή iPhone κινητά και Windows συσκευές, διευκολύνει την πληρωμή των λογαριασμών ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, τηλεφωνίας και συνδρομητικής τηλεόρασης.



Η πληρωμή γίνεται ηλεκτρονικά και εξ ολοκλήρου από το smartphone κινητό ή τη windows συσκευή, με χρέωση της πιστωτικής κάρτας του ενδιαφερόμενου οποιαδήποτε τράπεζας. Δεν χρειάζεται να είναι πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς. Τα στοιχεία του λογαριασμού που πληρώνει καταχωρούνται γρήγορα και χωρίς λάθη, φωτογραφίζοντας το λογαριασμό με το iPhone ή σκανάροντας το barcode του λογαριασμού με κινητό smartphone, αλλά και με την καταχώρηση των στοιχείων σκανάροντας την κάρτα εύκολα & γρήγορα, αποθηκεύοντας τα στοιχεία της δίνοντας Φιλικές Ονομασίες. Εναλλακτικά μπορούν να πληκτρολογηθούν τα στοιχεία του λογαριασμού χρησιμοποιώντας το κινητό smartphone και η απόδειξη πληρωμής αποθηκεύεται στο άλμπουμ φωτογραφιών (photo album).
Η Ασφάλεια στις πληρωμές που γίνονται με το smartphone κινητό, χρησιμοποιώντας την εφαρμογή winbank easypay App, διασφαλίζονται από τα προηγμένα συστήματα ασφάλειας ηλεκτρονικών πληρωμών της Τράπεζας Πειραιώς. Οι υπηρεσίες πληρωμής λογαριασμών προσφέρονται μέσα από διάφορα κανάλια, ώστε να καλύπτουν τις διαφορετικές ανάγκες και προτιμήσεις κάθε καταναλωτή:

- Μέσω του easypay portal.
- Στα μηχανήματα easypay τα οποία είναι εγκατεστημένα στα καταστήματα της Τράπεζας αλλά και σε πολλά άλλα σημεία.
- Μέσω του smartphone (iphone ή android) κατεβάζοντας την εφαρμογή easypay mobile app.

<u>Μηχανήματα easypay της Τράπεζας Πειραιώς.</u>

Τα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών easypay εξυπηρετούν πελάτες ή μη της Τράπεζας Πειραιώς, για πληρωμές και καταθέσεις μετρητών, αλλά και πιο ειδικές συναλλαγές, όπως αγορά εισιτηρίων, ενημέρωση βιβλιαρίου τραπεζικού λογαριασμού ή έκδοση παραβόλων. Το δίκτυο μηχανημάτων easypay καλύπτει όλη την Ελλάδα και λειτουργεί με ασφάλεια στο εσωτερικό των καταστημάτων της Τράπεζας Πειραιώς και εκτός καταστημάτων σε επιλεγμένους χώρους.

<u>Συναλλαγές για πελάτες και μη της Τράπεζας Πειραιώς.</u>

Η διαδικασία των συναλλαγών είναι απλή, για πληρωμές, καταθέσεις και αγορές, γίνεται είτε με την εισαγωγή μετρητών είτε με την χρήση της κάρτας (πιστωτικής / χρεωστικής / προπληρωμένης) στο μηχάνημα easypay. Για να γίνει συναλλαγή από το μηχάνημα δεν χρειάζεται να είναι κάποιος πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς.

<u>Τα μηχανήματα easypay υποστηρίζουν:</u>

- <u>Πληρωμές και εξοφλήσεις.</u>

- Πληρωμή λογαριασμών πιστωτικών καρτών όλων των ελληνικών τραπεζών που συμμετέχουν στο σύστημα ΔΙΑΣ.
- Εξόφληση λογαριασμών δημοσίων φορέων, εταιρειών τηλεφωνίας και πολλών άλλων συνεργαζόμενων ιδιωτικών επιχειρήσεων.

- Συναλλαγές για προϊόντα της Τράπεζας Πειραιώς.

- Κατάθεση μετρητών σε τραπεζικό λογαριασμό της Τράπεζας Πειραιώς.
- Πληρωμή λογαριασμών πιστωτικών καρτών της Τράπεζας Πειραιώς.
- Καταβολή δόσεων δανείου της Τράπεζα Πειραιώς.
- Φόρτιση Προπληρωμένης Κάρτας Πειραιώς Prepaid Visa & Mastercard & AB Plus Prepaid Mastercard.

- Αγορές και ειδικές συναλλαγές

- Ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητού.
- Αγορές εισιτηρίων για θεατρικές παραστάσεις, ταινίες, αθλητικές διοργανώσεις και άλλες εκδηλώσεις με την υπηρεσία easyticketing.
- Έκδοση παραβόλων για δημόσιους φορείς.

Τα μηχανήματα easypay έχουν σχεδιαστεί για να διευκολύνουν σε κάθε βήμα τη διαδικασίας της συναλλαγής με εισαγωγή μετρητών. Διαθέτουν οθόνη αφής με απλές οδηγίες για να μπορείτε εύκολα να πλοηγηθείτε στις επιλογές του συστήματος. Διαβάζουν το barcode του λογαριασμού και απαλλάσσουν τον πελάτη από το να πρέπει να πληκτρολογήσετε τα στοιχεία της πληρωμής. Δέχονται όλα τα χαρτονομίσματα, αλλά και κέρματα από 10 λεπτά έως 2 ευρώ, αναγνωρίζουν το ποσό που εισάγετε στο μηχάνημα και ελέγχουν όλα τα χαρτονομίσματα για πλαστότητα σε περίπτωση που το ποσό που εισάγετε είναι μεγαλύτερο από αυτό της οφειλής, δίνουν ρέστα μέχρι 10 ευρώ σε κέρματα. Εκδίδουν απόδειξη συναλλαγής, ισοδύναμη με αυτή του ταμείου καθώς και καταγράφουν τη συναλλαγή σας στο σύστημα της Τράπεζας Πειραιώς σε πραγματικό χρόνο. Με αυτό τον τρόπο οι συναλλαγές στα μηχανήματα easypay της Τράπεζας Πειραιώς ο πελάτης εξοικονομεί χρόνο, αφού δεν χρειάζεται να περιμένει στην ουρά στην αντίστοιχη υπηρεσία ή στο ταμείο του τραπεζικού καταστήματος.

Σημεία εξυπηρέτησης στην Ελλάδα

Η Τράπεζα Πειραιώς διαθέτει ένα ευρύ δίκτυο μηχανημάτων easypay στην Ελλάδα, που είναι προσβάσιμα ανάλογα με το ωράριο λειτουργίας του χώρου που τα φιλοξενεί:

- 458 μηχανήματα easypay μέσα σε καταστήματα της Τράπεζας Πειραιώς
- 45 μηχανήματα easypay σε καταστήματα Vodafone
- 22 μηχανήματα easypay σε καταστήματα της Interamerican
- 12 μηχανήματα easypay σε καταστήματα ΔΕΗ
- 10 μηχανήματα easypay σε σημεία εξυπηρέτησης του Δήμου Αθηναίων
- 6 μηχανήματα easypay σε supermarket Σκλαβενίτης
- 2 Μηχανήματα easypay σε καταστήματα Γερμανός / Cosmote
- Σε άλλα σημεία διέλευσης κοινού

Winbank easypay portal

Με την winbank easypay portal μπορεί ο χρήστης να πραγματοποιεί τις πληρωμές του με χρέωση οποιασδήποτε κάρτας ελληνικής τράπεζας (εκτός των πληρωμών, στις οποίες αναφέρεται ότι δέχονται αποκλειστικά πιστωτικές κάρτες της Τράπεζας Πειραιώς) ή του τραπεζικού λογαριασμού στην Τράπεζα Πειραιώς. Δεν χρειάζεται να είστε πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς.

Όλες οι πληρωμές σε μία υπηρεσία

Μέσω winbank easypay, ο χρήστης μπορεί με απλά βήματα να εξοφλεί όλους τους λογαριασμούς του σπιτιού ή της επιχείρησής του. Η υπηρεσία φιλοξενεί όλες τις οφειλές σε δημόσιους οργανισμούς και πολλές ιδιωτικές επιχειρήσεις όπως:

- ΔΕΚΟ (ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ)
- Δημοτικές επιχειρήσεις
- Δημόσιες υπηρεσίες και ταμεία
- Εταιρείες παροχής αερίου Αττικής και Θεσσαλονίκης
- Τηλεπικοινωνίες (ΟΤΕ και εταιρείες ιδιωτικής τηλεφωνίας)
- Ασφαλιστικές εταιρείες
- Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
- Ταξιδιωτικά γραφεία και τουριστικές επιχειρήσεις
- Κολλέγια, πανεπιστήμια και φροντιστήρια

Για πελάτες όλων των τραπεζών

Για να κάνουν τις πληρωμές τους μέσω winbank easypay δεν χρειάζεται να είναι πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς. Κάθε πληρωμή του εκτελείται με χρέωση της κάρτας που επιλέγει: Visa, MasterCard ή Electron Visa. Εναλλακτικά, εάν είναι πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς, μπορεί να επιλέξει να χρεώσει τον τραπεζικό του λογαριασμό. Με την υπηρεσία winbank easypay μπορεί να κάνει τις πληρωμές του οποιαδήποτε μέρα ή ώρα, όπου κι αν βρίσκεται. Δεν χρειάζεται η αναμονή στην ουρά στην αντίστοιχη υπηρεσία, το ταχυδρομείο ή το τραπεζικό κατάστημα. Η εντολή του καταχωρείται την ίδια στιγμή. Για την επιβεβαίωσή της πληρωμής γίνεται άμεση ενημέρωση με την λήψη ενημερωτικού email χωρίς χρέωση.

Μηχανήματα Αυτόματης Ενημέρωσης Βιβλιαρίου Καταθέσεων

Εάν κάποιος είναι πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς, μπορεί να χρησιμοποιεί μόνος του την Υπηρεσία Αυτόματης Ενημέρωσης Βιβλιαρίου Καταθέσεων σε επιλεγμένα μηχανήματα easypay μέσω της υπηρεσίας easypassbook. Η easypassbook, είναι η πρωτοποριακή υπηρεσία της Τράπεζας Πειραιώς, η οποία δίνει στους πελάτες της τη δυνατότητα να έχουν άμεση (online) αποτύπωση των κινήσεων του λογαριασμού στο βιβλιάριο καταθέσεων, χωρίς να χρειάζεται να περιμένει ο ενδιαφερόμενος σε ουρές. Εισάγει το βιβλιάριό του στην ειδική σχισμή του εκτυπωτή βιβλιαρίου, ανοιχτό σε οποιαδήποτε σελίδα. Το μηχάνημα εντοπίζει τις συναλλαγές που δεν έχουν αποτυπωθεί στο βιβλιάριο και εγγράφει τις κινήσεις που λείπουν.

3.2.2 Eurobank

Η Eurobank όταν έθεσε σε λειτουργία τις υπηρεσίες του e-banking, έδωσε τη δυνατότητα στους πελάτες της ένα πλήρες πακέτο τραπεζικών και χρηματιστηριακών συναλλαγών. Από τότε συνεχώς αναβαθμίζει τις υπηρεσίες της καθώς αναπτύσσει συμπληρωματικές υπηρεσίες online για να καλύπτονται οι ανάγκες που προκύπτουν.

Στις 27 Δεκεμβρίου 2013, η νομική συγχώνευση με απορρόφηση από την Τράπεζα Eurobank Ergasias ΑΕ της τραπεζικής εταιρείας Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο Ελλάδας ΑΤΕ, με την καταχώριση στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο της υπ' αριθμ. Κ2-7651/27.12.2013 απόφασης του υπουργείου Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας με την οποία εγκρίθηκε η συγχώνευση αυτή.
Με σεβασμό προς την πελατεία του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και τη μακρόχρονη ιστορία του Ιδρύματος, η οποία είναι συνυφασμένη με την έννοια της αποταμίευσης στη χώρα μας, η Eurobank διατηρεί το δίκτυο καταστημάτων του ως διακριτό δίκτυο υπό το εμπορικό σήμα Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο. (http://www.kathimerini.gr/63791/article/oikonomia/epixeirhseis/oloklhrw8hke-h-nomikh-sygxwneysh-ths-eurobank-me-to-neo-taxydromiko-tamieythrio)
Στην τράπεζα είναι προτεραιότητα να είναι διασφαλισμένες και προστατευμένες οι ηλεκτρονικές συναλλαγές είτε αφορά επιχειρήσεις ή ιδιώτες, για αυτό το λόγο η ιστοσελίδα της τράπεζας έχει πιστοποίηση από ανεξάρτητο πάροχο πιστοποίησης, έχουν πολύ εξελιγμένα συστήματα που ανιχνεύουν εισβολές, η πρόσβαση στα τραπεζικά συστήματα ελέγχονται από πολλαπλά Firewalls, η μεταφορά δεδομένων εξασφαλίζεται από κρυπτογράφηση στα 128 bit. Η ταυτοποίηση της τράπεζας απέναντι στον χρήστη γίνεται μέσω προσωπικών κωδικών πρόσβασης στην υπηρεσία, προσωπικές ψηφιακές υπογραφές για να γίνει η ολοκλήρωση των συναλλαγών καθώς και κωδικούς μιας χρήσης που αποστέλλονται στο κινητό τηλέφωνο που έχει δηλώσει ο πελάτης στην τράπεζα. Υπάρχουν εσωτερικές αυστηρές διαδικασίες όπου διασφαλίζουν το αδιάβλητο των συναλλαγών.
Επιπρόσθετες δικλείδες για την ασφάλεια του χρήστη είναι εικονικό πληκτρολόγιο για την καταχώριση του κωδικού πρόσβασης, μπλοκάρισμα κωδικών αυτόματη αποσύνδεση του χρήστη μετά από ορισμένο χρόνο.
Κάποιες από τις υπηρεσίες που προσφέρει:

- E-banking για τους ιδιώτες αλλά και για επιχειρήσεις
- Εξόφληση πιστωτικών καρτών και δανείων
- Πληρωμή σε πλήθος λογαριασμών (π.χ. ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΦΠΑ, ΙΚΑ)
- Online ενημέρωση για κινήσεις πιστωτικών καρτών, λογαριασμών, δανείων και υπόλοιπα. (αφορά ιδιώτες και επιχειρήσεις).
- Εξόφληση δανείων και πιστωτικών καρτών
- Πώληση και αγορά μετοχών σε πραγματικό χρόνο.
- Μεταφορές μεταξύ λογαριασμών αλλά και σε άλλες τράπεζες.
- Ομαδικές πληρωμές προμηθευτών ή μισθοδοσίας των υπαλλήλων της επιχείρησης.

Ένα πρωτοποριακό mobile app είναι η υπηρεσία paf – «Pay a Friend» η οποία αποτελεί τη σημαντικότερη καινοτομία του Eurobank Mobile App, καθώς οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να στέλνουν χρήματα σε οποιονδήποτε μέσω email ή αριθμό κινητού τηλεφώνου ή ακόμα κι αν είναι φίλοι τους στο Facebook, αρκεί να χρησιμοποιούν και αυτοί την υπηρεσία paf όπου δεν έχει επιπλέον κόστος.

3.2.3 Εθνική Τράπεζα (i-bank, nbg)



Ένα πλήρες πακέτο υπηρεσιών e-banking τόσο για ιδιώτες όσο και για νομικά πρόσωπα προσφέρει στους πελάτες της η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (www.nbg.gr). Κάποιες από τις υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω του web-banking της εθνικής είναι οι εξής :

- Πληροφορίες λογαριασμών (όπως: υπόλοιπα, τόκοι, επιτόκια κ.α).
- Βοήθεια σε πραγματικό χρόνο.
- Παραγγελία για βιβλιάρια ή μπλοκ επιταγών.
- Ασφαλές τραπεζικό ταχυδρομείο.
- Δυνατότητα δημιουργίας και συντήρησης για τις πάγιες εντολές.
- Αρχείο από συναλλαγές άνω των 5 ετών και δυνατότητα εκτύπωσης αυτών.
- Συναλλαγές εντός και εκτός Ελλάδας.

Το i-bank pass είναι μια πρωτοποριακή υπηρεσία που παρέχει τη δυνατότητα στον πελάτη να εκδώσει ηλεκτρονικό αριθμό προτεραιότητας (εισιτήριο) για ταμειακή εξυπηρέτηση πριν την επίσκεψη στο κατάστημα της τράπεζας και να ενημερωθεί όταν πλησιάζει η σειρά του, χωρίς να χρειάζεται να περιμένει στο κατάστημα. Το μόνο που χρειάζεται είναι να κατεβάσει στην κινητή συσκευή του (smartphone ή tablet) την εφαρμογή i-bank pass. Μέσω της εφαρμογής μπορεί ο πελάτης να δει ποιο κατάστημα τον εξυπηρετεί, με βάση το χρόνο αναμονής και την απόσταση από το σημείο που βρίσκεται και να εκδώσει αριθμό προτεραιότητας ηλεκτρονικά από το χώρο του.
Η υπηρεσία i-bank pass είναι διαθέσιμη σε 283 καταστήματα της Εθνικής Τράπεζας.
Η mobile εφαρμογή (app) i-bank pass είναι διαθέσιμη σε συσκευές smartphone και tablet διατίθεται για χρήση εντός της ημέρας (Δευτέρα έως Πέμπτη 08:10'-14:25' και Παρασκευή 08:10'-13:55') για εξυπηρέτηση κατά τις ώρες λειτουργίας των καταστημάτων, δεν απαιτεί κωδικούς εισόδου και είναι προσβάσιμη από πελάτες και μη πελάτες της Τράπεζας και παρέχει τις εξής δυνατότητες:

✓ Πληροφορίες για τα πλησιέστερα καταστήματα και το χρόνο αναμονής στα ταμεία.

✓ Ενημέρωση για εργασίες, στοιχεία επικοινωνίας και ωράριο λειτουργίας των καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας.

✓ Έκδοση ηλεκτρονικού αριθμού προτεραιότητας («εισιτήριο») για ταμειακή εξυπηρέτηση στο κατάστημα που επιθυμεί ο καθένας (δεν εκτυπώνεται αλλά εμφανίζεται στην οθόνη του κινητού ή του tablet.

✓ Ενημερώνει τον πελάτη όταν πλησιάζει η σειρά, ώστε να προσέλθει έγκαιρα στο κατάστημα για να εξυπηρετηθεί.

✓ Αξιολόγηση της προσφερόμενης υπηρεσίας, εφόσον το επιθυμεί ο πελάτης.

3.2.4 Alpha Bank

Παρά την συντηρητική αρχή που έκανε η Alpha Bank στην παροχή υπηρεσιών e-banking, πλέον είναι σε θέση να παρέχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες, σε εύχρηστο περιβάλλον. Παρέχει στους πελάτες της ένα μοναδικό πλεονέκτημα - δυνατότητα τη δωρεάν μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμούς τρίτων ακόμα και αν αυτοί ανήκουν σε διαφορετικές τράπεζες.
Κάποιες από τις υπηρεσίες που προσφέρονται σύμφωνα με το alpha web banking:

- Μεταφορές χρημάτων
- Πληρωμές οφειλών (π.χ. πιστωτικών καρτών, δανείων, εταιρείες σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας κ.α)
- Πληροφόρηση για λογαριασμούς, δάνεια, κάρτες, προηγούμενες συναλλαγές, προθεσμιακές καταθέσεις
- Διαχείριση δανείων, προσωπικού χαρτοφυλακίου, στοιχεία επικοινωνίας κλπ.



Το Tap ‘n Pay είναι το κινητό πορτοφόλι, μια πρωτοποριακή εφαρμογή, της ηλεκτρονικής τραπεζικής η οποία εύκολα, και γρήγορα προσφέρει αγορές χωρίς να χρειάζονται μετρητά.
Ο Tap 'n Pay είναι ένας καινοτόμος τρόπος συναλλαγών που συνδυάζει ταχύτητα, ευκολία και ασφάλεια. Μέσω της πρωτοποριακής αυτής εφαρμογής η Vodafone SIM κάρτα του κινητού περιέχει αποθηκευμένη τη νέα κάρτα Enter Visa Tap ‘n Pay. Με την εφαρμογή Tap 'n Pay οι contactless συναλλαγές πραγματοποιούνται με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού που είναι συνδεδεμένος με την κάρτα. Ο χρήστης μπορεί να πραγματοποιεί τις καθημερινές του συναλλαγές με μια κίνηση, απλά τοποθετώντας το κινητό του μπροστά από το τερματικό αποδοχής καρτών (POS) με το σήμα contactless

Οι προϋποθέσεις για την απόκτηση και την χρήση του Tap ´n Pay που θα πρέπει να πληρούνται είναι οι εξής:

- Κάτοχος της Alpha Bank Enter Visa ή Alpha Bank Enter Visa contactless κάρτας.
- Συνδρομητής συμβολαίου κινητής τηλεφωνίας Vodafone. Το Tap ´n Pay δεν παρέχεται σε: συνδρομητές καρτοκινητής, Vodafone mobile broadband, καρτοπρογράμματος, Vodafone Business Connect & Vodafone για το σπίτι/ γραφείο.
- Συσκευή τηλεφώνου που υποστηρίζει την εφαρμογή. Όπως οι συσκευες Samsung Galaxy S5, HTC One (M8), LG G3, Sony Xperia Z, Vodafone smart 4 turbo, Samsung Galaxy S4, Samsung Galaxy S3 και Samsung Galaxy mini 2. Σταδιακά όλο και περισσότερες συσκευές θα υποστηρίζουν το Tap ´n Pay.



Στα τερματικά (POS) με το σήμα contactless....

Οι αγορές **κάτω των 25 Ευρώ** πραγματοποιούνται χωρίς τη χρήση του μυστικού κωδικού προσβάσεως (passcode), ενώ για αγορές **άνω των 25 Ευρώ** θα ζητείται από την εφαρμογή η εισαγωγή του passcode σας. Εναλλακτικά, μπορείτε να επιλέξετε την **υποχρεωτική χρήση** του passcode, ακόμα και για αγορές κάτω των 25 Ευρώ, μέσω της επιλογής «Ρυθμίσεις» της εφαρμογής



...απλά κρατήστε το κινητό σας μπροστά από το τερματικό, με την οθόνη του στραμμένη προς το μέρος σας.

Οι αγορές **κάτω των 25 Ευρώ** πραγματοποιούνται χωρίς τη χρήση του μυστικού κωδικού προσβάσεως (passcode), ενώ για αγορές **άνω των 25 Ευρώ** θα ζητείται από την εφαρμογή η εισαγωγή του passcode σας. Εναλλακτικά, μπορείτε να επιλέξετε την **υποχρεωτική χρήση** του passcode, ακόμα και για αγορές κάτω των 25 Ευρώ, μέσω της επιλογής «Ρυθμίσεις» της εφαρμογής



Η πληρωμή ολοκληρώνεται σε ελάχιστα δευτερόλεπτα με ασφάλεια. Στην οθόνη του τερματικού (POS) θα εμφανισθεί ένδειξη επιτυχούς συναλλαγής.

Οι αγορές **κάτω των 25 Ευρώ** πραγματοποιούνται χωρίς τη χρήση του μυστικού κωδικού προσβάσεως (passcode), ενώ για αγορές **άνω των 25 Ευρώ** θα ζητείται από την εφαρμογή η εισαγωγή του passcode σας. Εναλλακτικά, μπορείτε να επιλέξετε την **υποχρεωτική χρήση** του passcode, ακόμα και για αγορές κάτω των 25 Ευρώ, μέσω της επιλογής «Ρυθμίσεις» της εφαρμογής

Κεφάλαιο Τέταρτο

Μεθοδολογία έρευνας

4.1 Σκοπός και Στόχοι της Έρευνας

Σε αυτή την ενότητα θα αναλυθεί η έρευνα που έγινε στο Νομό Ηρακλείου. Σκοπός της εργασίας είναι να ερευνηθεί κατά πόσο το κοινό του Νομού Ηρακλείου είναι ενημερωμένο, αλλά και κατά πόσο χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) στην καθημερινότητα του. Η ηλεκτρονική τραπεζική είναι μέρος της σύγχρονης ζωής και πλέον όλοι μπορούν να κάνουν τις τραπεζικές τους συναλλαγές, είτε σε ένα φυσικό κατάστημα τράπεζας, είτε ηλεκτρονικά. Θα γίνει εκτενής ανάλυση των αποτελεσμάτων που μαζεύτηκαν μέσω του ερωτηματολογίου, το οποίο εκτίθεται παρακάτω όπως και τα αποτελέσματα της έρευνας.
Στόχοι του παρόντος πονήματος είναι ο αναγνώστης που θα διαβάσει όσα έχουν καταγράφει να γίνει κοινωνός των προβληματισμών, να κατανοήσει την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής σήμερα καθώς και να είναι σε θέση να επεξηγήσει σε περίπτωση που ερωτηθεί. Εκτός της επιστημονικής μελέτης, στόχος της εργασίας είναι να καταστεί εγχειρίδιο – οδηγός, που θα μπορεί να μεταλαμπαδεύσει την έννοια της ηλεκτρονικής τραπεζικής στον κόσμο των επιχειρήσεων αλλά και στους απλούς πολίτες.
Η βιβλιογραφική ανασκόπηση και η έρευνα μέσω του ερωτηματολογίου ήταν τα δύο βασικά εργαλεία για την εκπόνηση της εργασίας αυτής. Το διαδίκτυο, οι πλείστες εικόνες και πληροφορίες, μας έφεραν ένα βήμα πιο κοντά στην ολοκλήρωσή της.

4.2 Ερευνητικές Μέθοδοι

Η ερευνητική μέθοδος η οποία χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα εργασία είναι η μέθοδος του ερωτηματολογίου. Το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε για τις ανάγκες και μόνο τις παρούσης εργασίας και αποτελείται από δύο μέρη.
Στο πρώτο μέρος το κοινό χρειάστηκε να απαντήσει ερωτήσεις γενικού περιεχομένου φύλο, ηλικία κλπ. Κατά το δεύτερο μέρος σχεδιάσθηκαν ερωτήσεις συνδυαστικές του θέματος της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής τόσο σε άτομα που χρησιμοποιούν αλλά και σε άτομα που απλά έτυχε να έχουν ακούσει την ηλεκτρονική τραπεζική έστω

και μία φορά, ερωτήθηκαν πόσο σημαντική και εξυπηρετική είναι, αλλά και το θέμα της ασφάλειας.
Το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε σε ηλεκτρονική μορφή όπου οι απαντήσεις μπορούσαν να δοθούν κλικάρωντας στην απάντηση που ήθελαν να επιλέξουν. Σε κάποιες ερωτήσεις κρίθηκε αναγκαία η κλίμακα Λίκερτ (Likert), ενώ σε κάποιες άλλες, όχι. Ήταν δυνατή η απάντηση με ένα Ναι ή ένα Όχι, ή είχαν τη δυνατότητα πολλαπλής επιλογής.

4.3 Δειγματοληψία

Για τις ανάγκες της έρευνας μοιράστηκαν εκατόν πενήντα ερωτηματολόγια σε άτομα σχεδόν όλων των ηλικιών στην πόλη του Ηρακλείου τον Ιούνιο του 2017 και χρειάστηκαν αρκετοί μήνες για να γίνει η συλλογή, η αξιολόγηση και η επεξεργασία των δεδομένων λόγω του μεγάλου τους όγκου ώστε να έχουμε ένα πιο αξιόπιστο δείγμα, όλα τα ερωτηματολόγια είναι ανώνυμα. Η ανάλυση των δεδομένων έγινε με την βοήθεια του προγράμματος Excel Microsoft Office. Το ερωτηματολόγιο αποτελεί πνευματικό προϊόν της εργασίας καθώς και τα αποτελέσματά του.

4.4 Συλλογή Πληροφοριών

Οι πληροφορίες για μία εργασία και έρευνα χωρίζονται σε δύο κατηγορίες πηγών, που είναι οι πρωτογενείς πηγές και οι δευτερογενείς πηγές, οι οποίες παρουσιάζονται παρακάτω.

4.4.1 Πρωτογενείς πηγές

Με τη μέθοδο της αυτοψίας και της προσωπικής εργασίας συλλέχθηκαν τα περισσότερα δεδομένα αυτής της μελέτης. Πηγές πληροφόρησης υπήρξαν ακόμη και κατ' ιδίαν συζητήσεις με εργαζόμενους σε τράπεζες. Από τη διαδικασία των συζητήσεων προέκυψαν τα στοιχεία της επαλήθευσης. Όσα μελετήθηκαν μέσα από τα βιβλία, και από το διαδίκτυο, είχαν τη δυνατότητα μέσα από τις εμπειρικές συζητήσεις των εργαζομένων να βρουν τόπο ή όχι. Τα λεγόμενα των εργαζομένων ήταν σε θέση και μεταξύ τους να δημιουργήσουν τη διαδικασία της εξακρίβωσης. Έτσι οι πολλές και διαφορετικές πηγές είναι ικανές να δημιουργήσουν το έδαφος των ασφαλών συμπερασμάτων και της ασφαλούς καταγραφής αυτών. Ο συνδυασμός της βιβλιογραφικής αναφοράς και της έρευνας μέσω του ερωτηματολογίου αλλά και της επιτόπιας έρευνας ήταν η συνδυαστική σκέψη ώστε να προχωρήσει η εργασία προς την ολοκλήρωσή της. Τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων καταγράφηκαν και παρουσιάζονται στις επόμενες ενότητες με τη μορφή γραφημάτων.

4.4.2 Δευτερογενείς πηγές

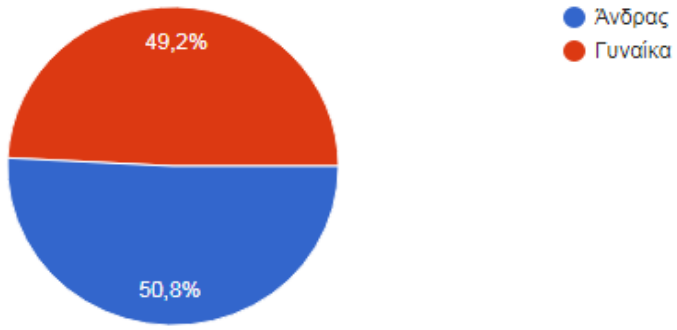
Δευτερογενείς πηγές πληροφόρησης υπήρξαν συγγράμματα από προσωπική συλλογή όσο και από της σχολής μας, από άρθρα συγγραφέων και έρευνες σχετικές με το θέμα και από το διαδίκτυο.

4.5 Παρουσίαση Αποτελεσμάτων Έρευνας

Σε αυτήν την ενότητα παρουσιάζονται σε γραφήματα τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου και παρακάτω θα γίνει η ανάλυση τους.

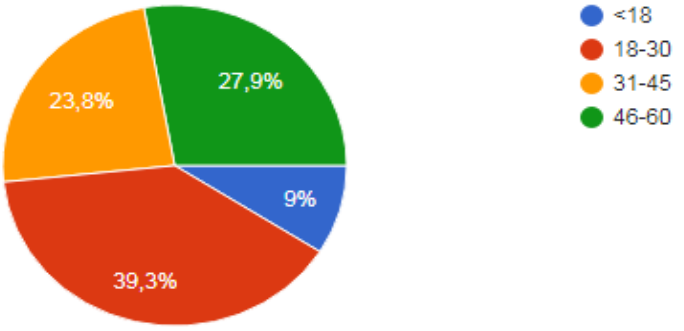
Α' Μέρος Ερωτηματολογίου

1.Φύλο



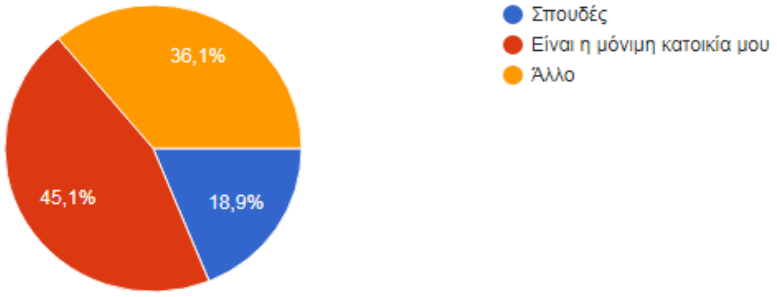
1.Σύμφωνα με το παραπάνω γράφημα το 50,8% των ερωτηθέντων ήταν άνδρες και το 49,2% γυναίκες. Το μεγαλύτερο ποσοστό είναι άνδρες, όμως η διαφορά δεν είναι μεγάλη ώστε να υπάρχει χάσμα στο αποτέλεσμα και μεταξύ των ερωτηθέντων.

2.Ηλικία



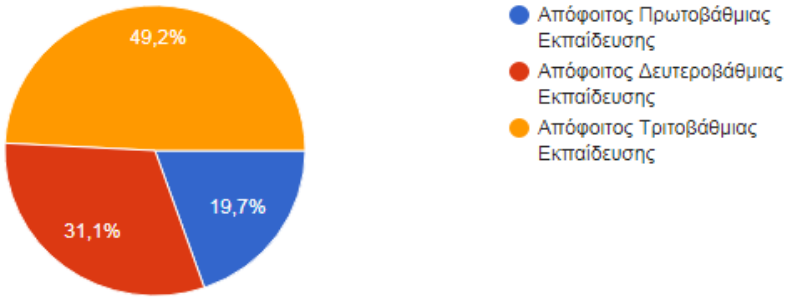
2.Το δείγμα του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου καλύπτει τις ηλικίες <18 έως και 60 ετών. Μεγαλύτερο ποσοστό ηλικιακά είναι αυτό μεταξύ 18-30 και αμέσως μετά ακολουθεί 46-60 με ποσοστό 27,9%. Καθόλου όμως αμελητέο δεν είναι και το ποσοστό 23,8% που ήταν οι ηλικίες μεταξύ 31-45, και τέλος το μικρότερο ποσοστό αφορούσε τις ηλικίες <18 σε ποσοστό 9%.

3.Στο Ηράκλειο βρίσκεστε για:

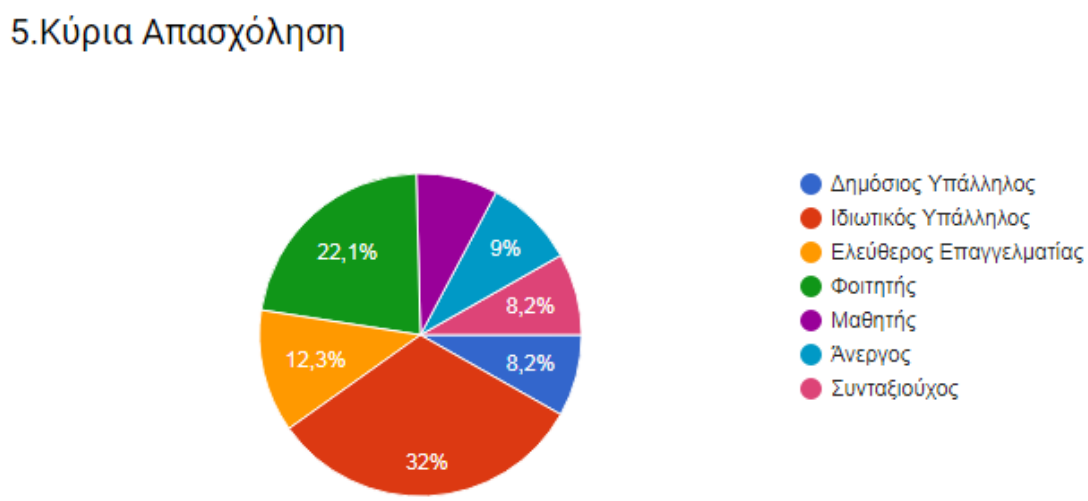


3.Το 45,1% είναι μόνιμοι κάτοικοι στο νομό Ηρακλείου, το 18,9% βρίσκεται για τις σπουδές του και το υπόλοιπο 36,1% για κάποιο άλλο λόγο.

4.Επίπεδο Εκπαίδευσης



4.Η επόμενη ερώτηση αφορούσε την μόρφωση των ερωτηθέντων και παρατηρούμε ότι το 49,2% είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, το 31,1% απόφοιτοι δευτεροβάθμιας και το 19,7% απόφοιτοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης. Από τα παραπάνω νούμερα, παρατηρείτε ότι πρόκειται το δείγμα να έχει καλό μορφωτικό επίπεδο, άρα θα είναι ενδιαφέρον να δούμε αν οι σπουδές συνδέονται με υψηλά ποσοστά χρήσης των νέων τραπεζικών τεχνολογιών.



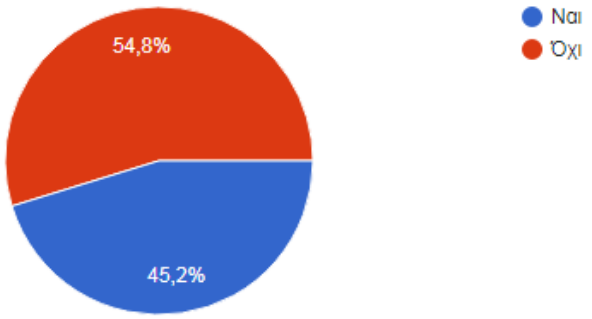
5.Σαν κύρια απασχόληση υπάρχει ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων με κυρίαρχο το 32% που είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι, στη συνέχεια το 22,1% είναι φοιτητές, το 12,3% ελεύθεροι επαγγελματίες, το 9% άνεργοι και 8,2% μαθητές, συνταξιούχοι και δημόσιοι υπάλληλοι.

Β' Μέρος Ερωτηματολογίου



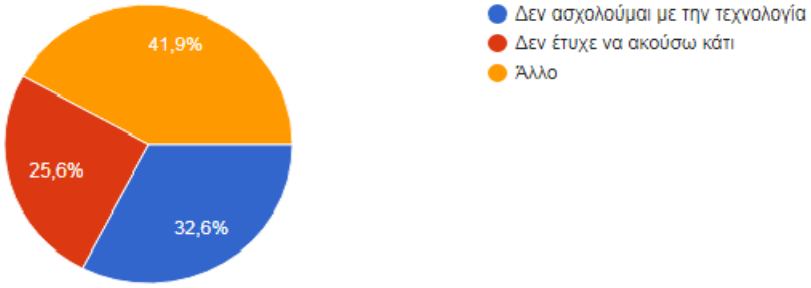
6.Όπως φαίνεται από το γράφημα παραπάνω είναι αρκετά μεγάλο το ποσοστό που γνωρίζουν τι είναι το e-banking και για την ακρίβεια το 79,5% ενώ μόνο το 20,5% δεν το γνώριζε.

7.Εάν απαντήσατε όχι, (στην ερώτηση 6) Θα θέλατε να μάθετε τι είναι η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking);



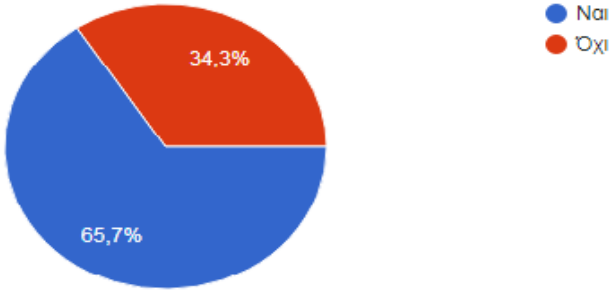
7.Παρατηρείται ότι ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό και συγκεκριμένα το 54,8% δεν ενδιαφέρεται να μάθει τι είναι το e-banking, όμως το υπόλοιπο 45,2% έδειξε ενδιαφέρον.

8.Δεν γνωρίζετε για την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) επειδή:



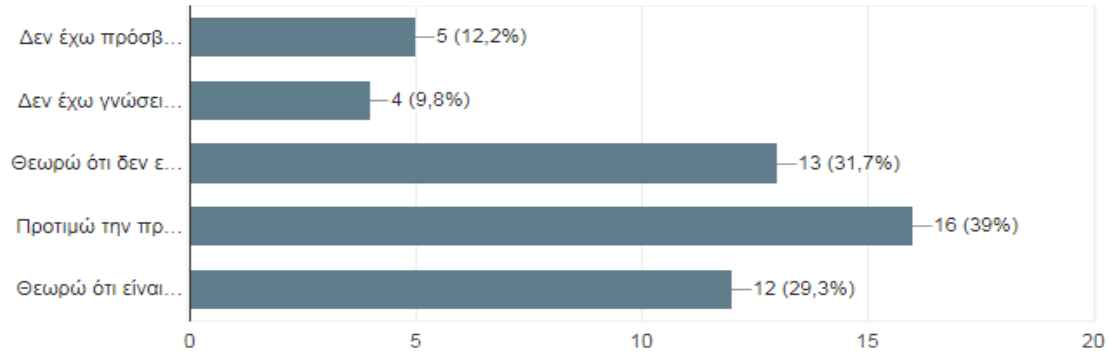
8.Το 32,6% δεν το γνωρίζει επειδή δεν ασχολείται με την τεχνολογία, το 25,6% δεν έτυχε να έχει ακούσει κάτι και το 41,9% για κάποιον άλλο λόγο.

9.Εάν απαντήσατε ναι, (στην ερώτηση 6) Χρησιμοποιείτε την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking);



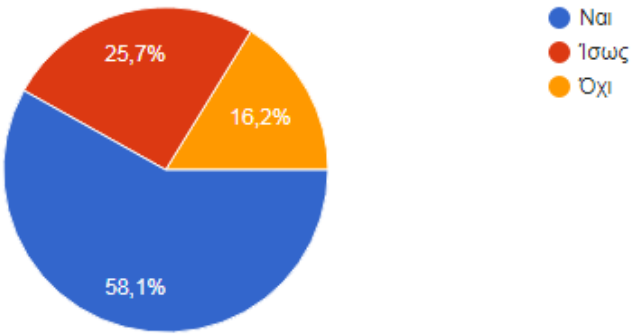
9.Από όσους γνώριζαν τι είναι το e-banking το 65,7% το χρησιμοποιούν, ενώ το 34,3% δεν διαθέτει.

10.Εάν απαντήσατε όχι, (στην ερώτηση 9) Για ποιους από τους παρακάτω λόγους επιλέγετε να μην χρησιμοποιείτε την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking);



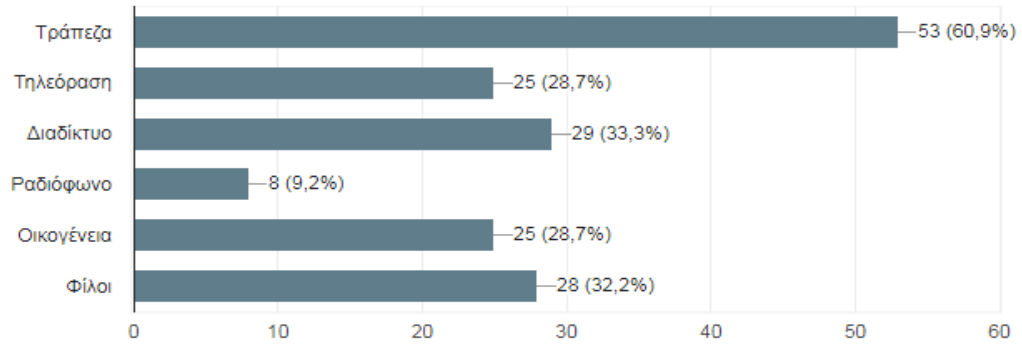
10.Όπως παρατηρούμε, από εκείνους που το γνώριζαν αλλά δεν το χρησιμοποιούν το 12,2% δεν έχει πρόσβαση ή ιντερνέτ, το 9,8% δεν έχει γνώση υπολογιστών, το 31,7% θεωρεί ότι δεν είναι ασφαλής μέθοδος συναλλαγών, το 39% προτιμά την προσωπική επαφή με τον τραπεζικό υπάλληλο και τέλος το 29,3% το θεωρούν πολύπλοκη διαδικασία.

11.Σκοπεύετε να χρησιμοποιήσετε κάποιες από τις μεθόδους της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) στο εγγύς μέλλον;



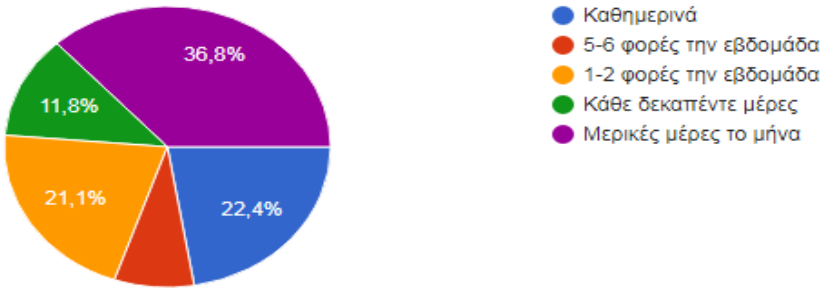
11.Από όσους δεν χρησιμοποιούν το e-banking στην ερώτηση αν θα το χρησιμοποιούσαν μελλοντικά απάντησαν 58,1% πως ναι, πράγμα που μας δείχνει αρκετή προθυμία ενώ το 25,7% ίσως και το 16,2% ήταν τελείως αρνητικό.

12.Εάν απαντήσατε ναι, (στην ερώτηση 9) Πώς ενημερωθήκατε για την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking); (Μπορείτε να επιλέξετε έως 3 απαντήσεις)



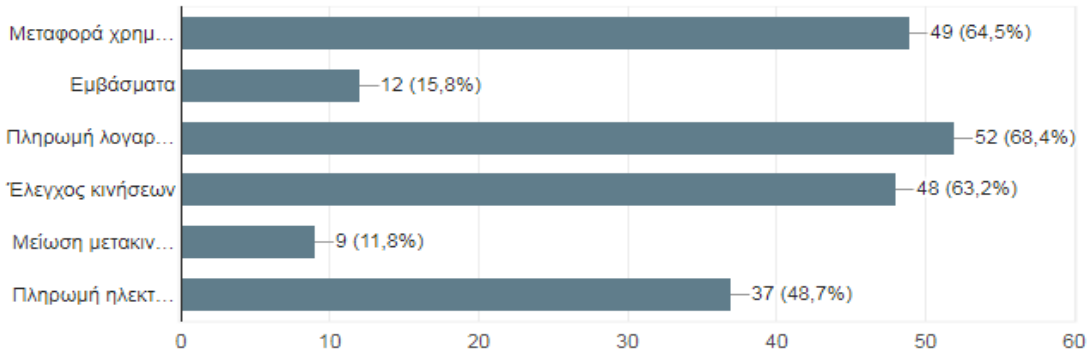
12.Από εκείνους που γνωρίζουν για το e-banking το 60,9% το έμαθε από την τράπεζα, 28,7% από την τηλεόραση, το 33,3% από το διαδίκτυο, το 9,2% από το ραδιόφωνο, το 28% από το οικογενειακό του περιβάλλον και τέλος το 32,2% από φίλους του. Με βάση αυτό το γράφημα φαίνεται ότι οι τράπεζες προωθούν αρκετά τις υπηρεσίες τους μέσω ίντερνετ.

13.Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking);



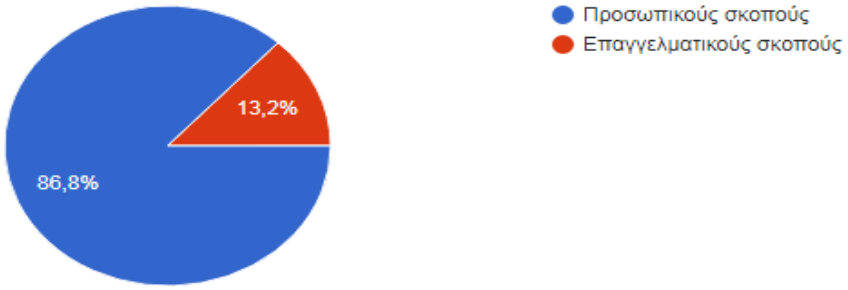
13.Η συχνότητα που χρησιμοποιούν το e-banking το 36,8% μερικές μέρες το μήνα, το 22,4% καθημερινά, το 11,8% κάθε δεκαπέντε μέρες, το 21,1% 1-2 φορές την εβδομάδα και το 7,9% 5-6 φορές την εβδομάδα.

14.Τι συναλλαγές πραγματοποιείτε συνήθως από την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking); (επιλέξτε παραπάνω από μια απαντήσεις)



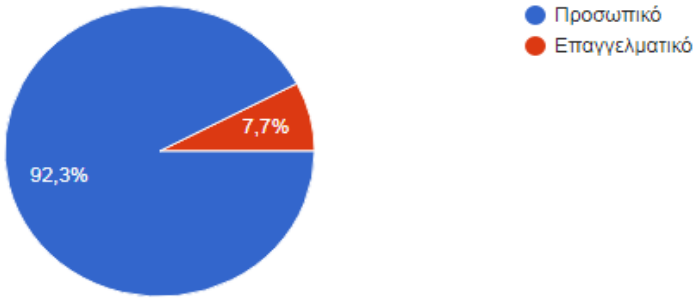
14.Το 64,5% χρησιμοποιούν το e-banking για μεταφορά χρημάτων, το 15,8% για εμβάσματα, το 68,4% για πληρωμή λογαριασμών, το 63,2% για να ελέγχουν τις κινήσεις τους, το 11,8% για την μείωση των μετακινήσεων και τέλος το 48,7% και τέλος για την πληρωμή ηλεκτρονικών αγορών 48,7%.

15.Χρησιμοποιείτε την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) για:



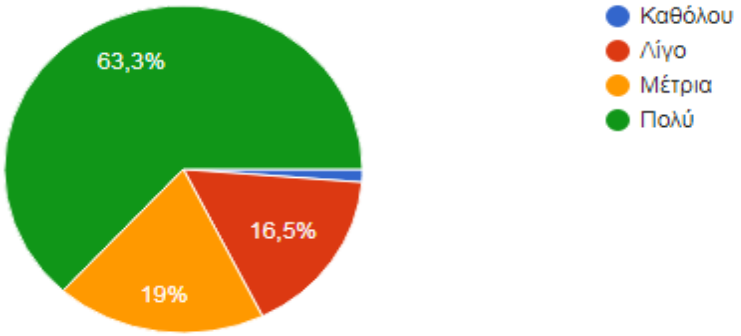
15.Οι περισσότεροι χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική για προσωπικούς σκοπούς σε ποσοστό 86,8% ενώ για επαγγελματικούς σκοπούς 13,2%.

16.Πιστεύετε ότι κερδίζετε προσωπικό ή επαγγελματικό χρόνο μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking);



16.Το 92,3% θεωρούν ότι κερδίζουν προσωπικό χρόνο χρησιμοποιώντας το e-banking σε αντίθεση με το 7,7% που θεωρεί ότι κερδίζει επαγγελματικό χρόνο.

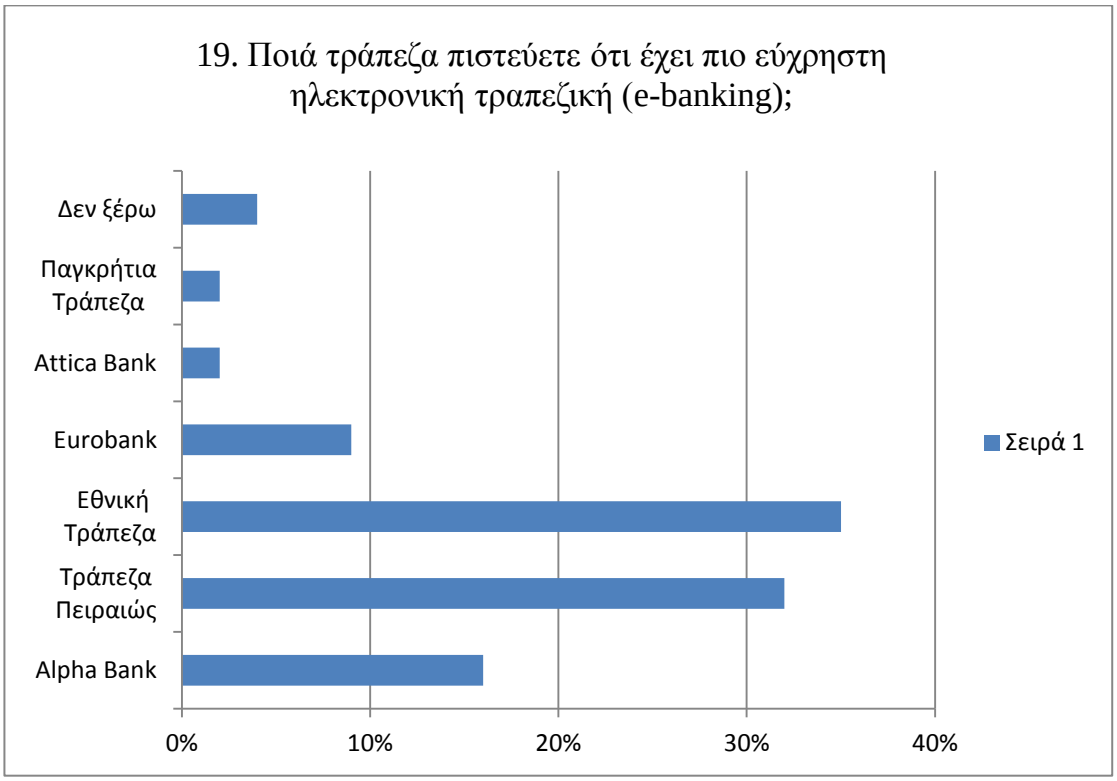
17.Πόσο προσωπικό ή επαγγελματικό χρόνο υπολογίζετε ότι κερδίζετε μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής e-banking;



17.Το 63,3% θεωρεί ότι κερδίζει πολύ προσωπικό ή επαγγελματικό χρόνο με τη χρήση του e-banking, το 19% μέτρια, το 16,5% λίγο και το 1,3% καθόλου.



18.Πολύ υψηλό ποσοστό δηλαδή το 93,8% δεν έχει πέσει θύμα χακαρίσματος στις ηλεκτρονικές τους συναλλαγές, το 6,3% όμως ναι.



19. Ως πιο εύχρηστη τράπεζα στην χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής θεωρούν ότι είναι 35% η Εθνική Τράπεζα, 32% η Τράπεζα Πειραιώς , 16% η Alpha Bank, 9% η Eurobank, 4% δεν ξέρουν, και 2% η Attica Bank και η Παγκρήτια Τράπεζα.

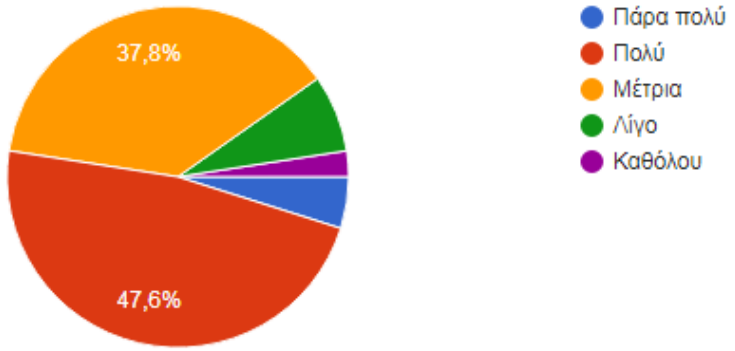


20. Ως ποιο ολοκληρωμένο σύστημα θεωρούν κατά 51% η Εθνική Τράπεζα, το 38% η Τράπεζα Πειραιώς, 5% η Eurobank, 4% η Alpha Bank, 2% δεν ξέρουν.



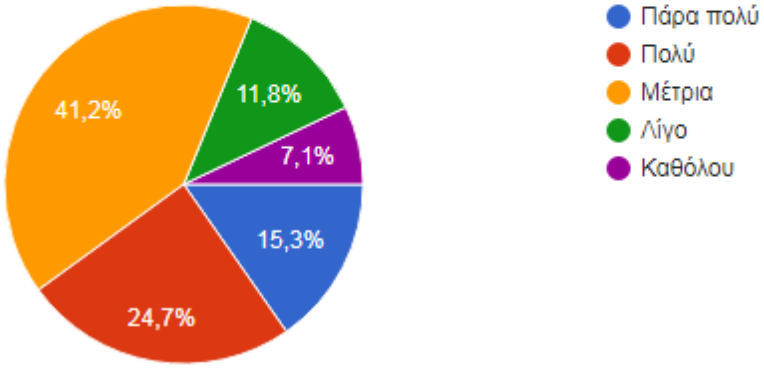
21. Ασφαλέστερη στις συναλλαγές θεωρείται στο 39% η Εθνική Τράπεζα, 26% η Τράπεζα Πειραιώς, 15% η Alpha Bank, 11% δεν ξέρουν και 9% η Eurobank.

22.Αισθάνεστε «ασφαλείς» με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές;



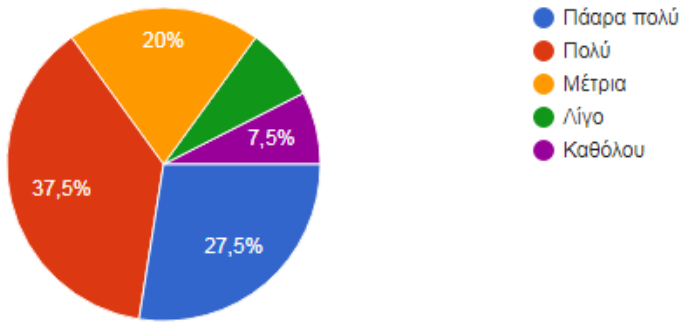
22. Στο θέμα της ασφάλειας το 47,6% απάντησε ότι αισθάνεται πολύ ασφαλές, το 37,8% μέτρια, το 7,3% λίγο, το 2,4% καθόλου και το 4,9% πάρα πολύ.

23. Η εφαρμογή των capital control πόσο πιστεύετε ότι σας δυσκόλεψε στην επαγγελματική σας καθημερινότητα;



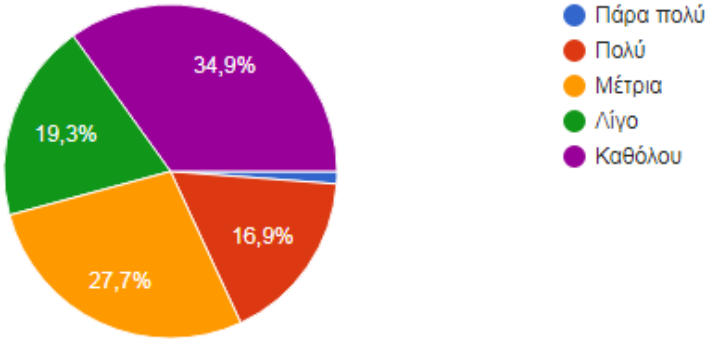
23. Σχετικά με την επαγγελματική καθημερινότητα και την εφαρμογή των capital control οι ερωτηθέντες στο κατά πόσο τους δυσκόλεψε απάντησαν το 41,2% μέτρια, 24,7% πολύ, 15,3% πάρα πολύ, το 11,8% λίγο και το 7,1% καθόλου.

24. Πιστεύετε ότι την περίοδο των capital control η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) ήταν βοηθητική για την τραπεζική σας «κίνηση»;



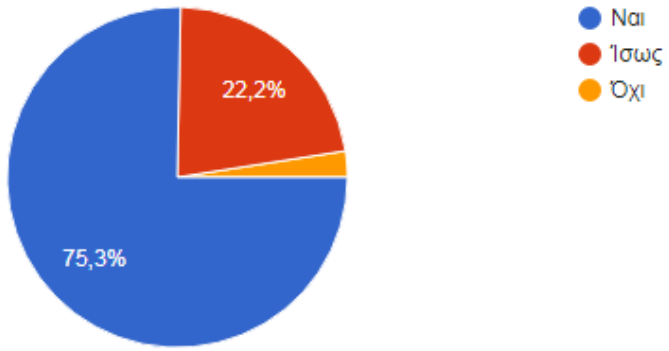
24. Το 37,5% θεωρεί πολύ βοηθητική την ηλεκτρονική τραπεζική στην ηλεκτρονική τους κίνηση εν μέσω περιόδου capital control, το 27,5% πάρα πολύ, το 20% μέτρια, το 7,5% καθόλου και το 7,5% λίγο.

25. Πριν την εφαρμογή των capital control χρησιμοποιούσατε την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking):



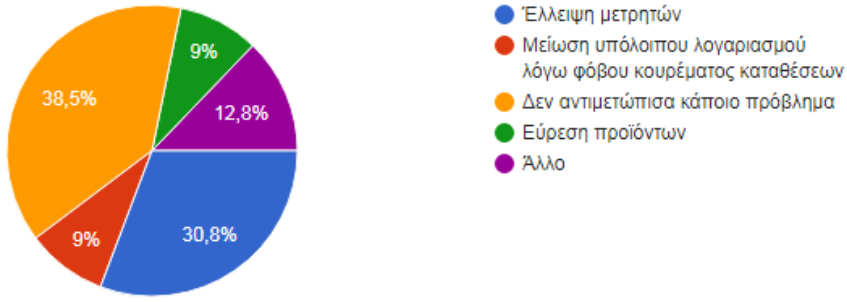
25. Πριν από τα capital control το 34,9% δεν χρησιμοποιούσε καθόλου το e-banking, το 27,7% μέτρια, το 19,3% λίγο, το 16,9% πολύ και το 1,2% πάρα πολύ.

26. Εάν υποθετικά αύριο γινόταν άρση των capital control θα συνεχίζατε να χρησιμοποιείτε την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking);



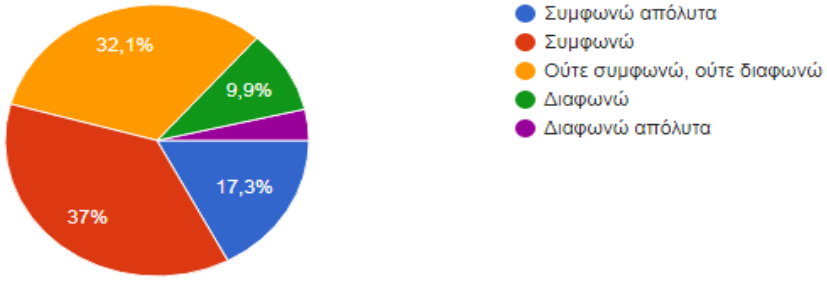
26. Στην περίπτωση που υποθετικά γινόταν άρση των capital control το 75,3% απάντησε πως θα συνέχιζε να χρησιμοποιεί το e-banking, το 22,2% πως ίσως και το 2,5% πως δεν θα το χρησιμοποιούσε άλλο.

27. Μετά την έναρξη των capital controls χρησιμοποιήσατε την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) και το ηλεκτρονικό εμπόριο για:



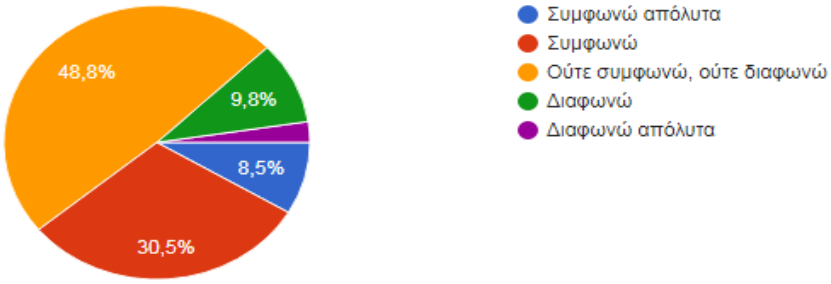
27. Οι λόγοι που οι ερωτηθέντες χρησιμοποίησαν το e-banking μετά την έναρξη των capital control το 30,8% για έλλειψη μετρητών, το 38,5% δεν αντιμετώπισε κάποιο πρόβλημα, το 12,8% για άλλους λόγους, το 9% για εύρεση προϊόντων και το 9% για μείωση υπολοίπου λογαριασμού λόγω φόβου κουρέματος καταθέσεων.

28. Λαμβάνω τις περισσότερες πληροφορίες που μου χρειάζονται για τις συναλλαγές μου μέσω τραπέζης ευκολότερα μέσω διαδικτύου παρά από ένα τραπεζικό κατάστημα:



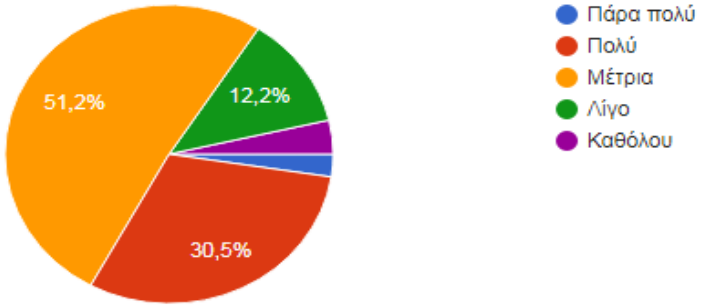
28. Οι ερωτηθέντες μας απάντησαν την γνώμη τους στο αν για τα τραπεζικά θέματα είναι ευκολότερα να πάρουν πληροφορίες μέσω διαδικτύου παρά από ένα κατάστημα. Το 17,3% απάντησαν ότι συμφωνούν απόλυτα, το 37% συμφωνούν, το 32,1% ούτε συμφωνούν, ούτε διαφωνούν, 9,9% διαφωνούν και 3,7% διαφωνούν απόλυτα.

29. Με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e- banking) προστατεύω την ιδιωτική ζωή μου, έτσι ώστε οι άλλοι δε ξέρουν για τις τραπεζικές συναλλαγές μου:



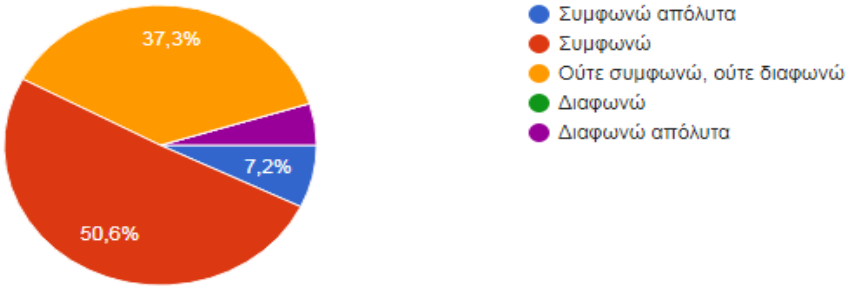
29. Στην ερώτηση αν χρησιμοποιώντας το e-banking προστατεύουν την ιδιωτική τους ζωή, χωρίς οι άλλου να γνωρίζουν τις τραπεζικές τους συναλλαγές. Το 48,8% ούτε συμφωνούν, ούτε διαφωνούν, το 30,5% συμφωνούν, το 9,8% διαφωνούν, το 8,5% συμφωνούν απόλυτα και το 2,4% διαφωνούν απόλυτα.

30. Η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) είναι ασφαλής και πληροφορίες που αφορούν λογαριασμούς μου δεν θα πέσουν σε λάθος χέρια:



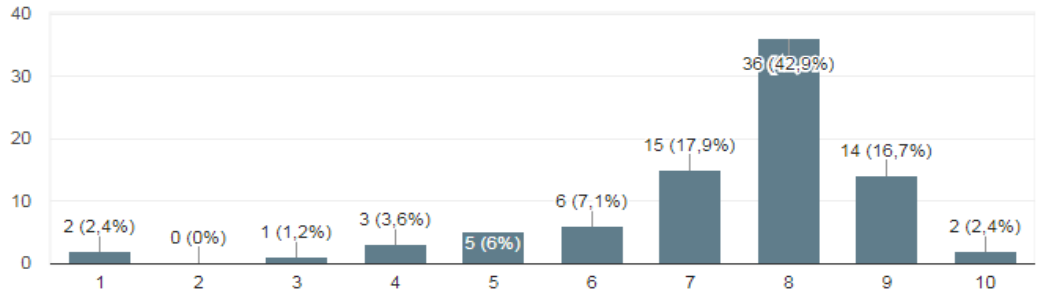
30. Όσο για την ασφάλεια των πληροφοριών του e-banking, Το 51,2% θεωρεί μέτρια, το 30,5% πολύ, το 12,2% λίγο, το 3,7% καθόλου, το 2,4% πάρα πολύ.

31. Έχω περισσότερα προνόμια χρησιμοποιώντας την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking):



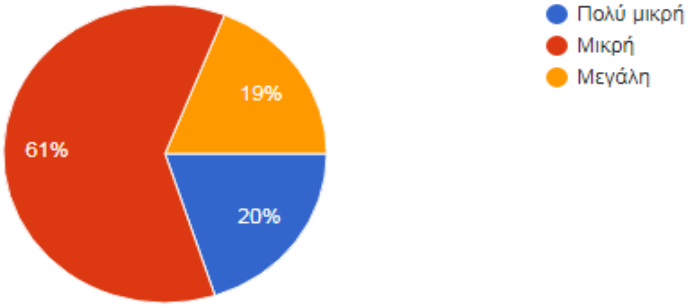
31. Οι ερωτηθέντες σύμφωνα με το αν έχουν περισσότερα προνόμια χρησιμοποιώντας το e-banking, το 50,6% συμφωνούν, 37,3% ούτε συμφωνούν, ούτε διαφωνούν, το 7,2% συμφωνούν απόλυτα και το 4,8% διαφωνεί απόλυτα.

32. Εάν βαθμολογούσατε την υπηρεσία την η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) αυτή με άριστα το δέκα, από το ένα έως το δέκα πόσο θα βάζατε;



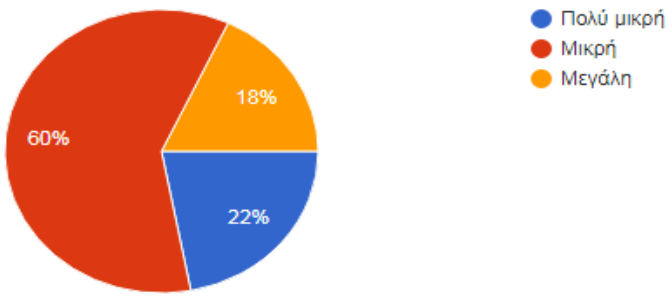
32. Με βάση την κλίμακα από το 1 έως το 10 βαθμολόγησαν την υπηρεσία του e-banking με 1 το 2,4%, 2 0%, 3 1,2%, 4 3,6%, 5 6%, 6 7,1%, 7 17,9%, 8 42,9%, 9 16,7% και 10 2,4%. Φαίνεται ότι δίνουν υψηλή βαθμολογία στην υπηρεσία αυτή.

33. Πιστεύετε ότι η εξοικείωση του Έλληνα με την ηλεκτρονική τραπεζική (e- banking) είναι:



33. Το 61% πιστεύει ότι η εξοικείωση του Έλληνα με το e-banking είναι μικρή, το 20% πολύ μικρή και το 19% μεγάλη.

34. Και συγκεκριμένα στο νομό Ηρακλείου η εξοικείωση του κόσμου με την ηλεκτρονική τραπεζική (e- banking) είναι:



Το 60% θεωρεί ότι η εξοικείωση με το e-banking στο Ηράκλειο είναι μικρή, το 22% πολύ μικρή και το 18% μεγάλη.

Συμπεράσματα

Μελετώντας όλα τα παραπάνω όπου αναλύσαμε τι είναι το e-banking και πως ξεκίνησε, τους κινδύνους που κρύβει, την ασφάλεια που παρέχεται από την μεριά των τραπεζών, πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που έχει, καθώς και εφαρμογές από ελληνικές τράπεζες κ.α. Σύμφωνα λοιπόν των παραπάνω ενοτήτων και με βάση την έρευνα που έγινε στο Ν. Ηρακλείου, συμπεράναμε τα εξής:

Στην εποχή μας όλες οι τράπεζες διαθέτουν παρουσία στο διαδίκτυο καθώς και δυνατότητα συναλλαγών μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, χωρίς την φυσική παρουσία του πελάτη στην τράπεζα. Η υιοθέτηση μιας τέτοιας τεχνολογίας στην Ελλάδα μπορεί να θεωρηθεί πολύ ριψοκίνδυνη, λόγω του ότι δεν είναι ιδιαίτερα εξοικειωμένη με την ταχύτητα και την ανάπτυξη της τεχνολογίας, παρόλο που έχουν ήδη ετοιμάσει ραγδαίες αλλαγές με στόχο πιο καινοτόμες και οικονομικές υπηρεσίες για τους πελάτες τους.

Οι τράπεζες έχουν δημιουργήσει υπηρεσίες ψηφιακών καταστημάτων, καθώς καταφέρνουν να προσελκύουν πελάτες, με τους ειδικά διαμορφωμένους χώρους όπου προσφέρει διαφορές εκδηλώσεις, συναλλαγές και υπηρεσίες με εξειδικευμένο προσωπικό, αυτόματες συναλλαγές και έχει τη δυνατότητα λειτουργίας τους 24 ώρες, σε αντίθεση με το καθιερωμένο τραπεζικό κατάστημα, (στο νομό Ηρακλείου δεν υπάρχει τέτοιου είδους κατάστημα).

Η ηλεκτρονική τραπεζική έχει οφέλη και στις δύο πλευρές (τράπεζες - πελάτες):

Οι τράπεζες, μειώνουν τα λειτουργικά έξοδα τους, κερδίζουν περισσότερους πελάτες και συλλέγουν περισσότερες πληροφορίες κάτι που αφορά το πελατολόγιο τους. Αυξάνεται η φήμη και το κύρος τους και προσφέρουν κερδοφόρες νέες υπηρεσίες, με αποτέλεσμα να ενισχύουν το ανταγωνιστικό τους πακέτο.

Στους πελάτες, καλύπτονται οι ανάγκες που έχουν από την τράπεζα χωρίς να χάνουν χρόνο στα ταμεία της, έχοντας πρόσβαση 24 ώρες από οποιοδήποτε μέρος, αρκεί να υπάρχει πρόσβαση στο διαδίκτυο. Έχουν οικονομικό όφελος αφού κάποιες υπηρεσίες προσφέρονται με οικονομικότερο κόστος ακόμα και μηδενικό, γενικότερα παρέχουν πρόσθετα οφέλη (π.χ. υπολογισμό δόσεων).

Παρόλο βέβαια των ως άνω, δεν παραλείπουμε να αναφέρουμε ότι υφίστανται και μειονεκτήματα.

Τα μειονεκτήματα που αφορούν την τράπεζα στην ηλεκτρονική τραπεζική είναι το μεγάλο κόστος αρχικής εγκατάστασης, η αύξηση του ανταγωνισμού, καθώς και το κόστος ασφάλειας στα (απόρρητα) στοιχεία των πελατών στις συναλλαγές, το οποίο είναι πολύ υψηλό.

Τα μειονεκτήματα που αφορούν τους πελάτες, είναι η διαδικασία εγγραφής λόγω του ότι είναι πολύπλοκη διαδικασία μέχρι να καταφέρει να συγκεντρώσει ο πελάτης όλα τα έγγραφα καθώς η τεχνολογία στην Ελλάδα δεν βοηθάει αρκετά και καταλήγει να είναι μία χρονοβόρα διαδικασία. Επιπλέον μειονέκτημα θεωρείται η δυσκολία στην χρήση και η δυσπιστία της χρήσης λόγω της εύκολης απάτης.

Οι τράπεζες κάνουν μεγάλες προσπάθειες, ώστε να προστατέψουν τους πελάτες από τους κινδύνους και σπαταλούν μεγάλα ποσά ώστε να είναι μπροστά στην τεχνολογία και να κρατούν τη φήμη τους.

Η κάθε τράπεζα για να ξεχωρίσει, να γίνει πιο ανταγωνιστική και να προσελκύσει περισσότερους πελάτες, έχει τεράστια γκάμα από καινοτόμα προϊόντα, υπηρεσίες και το κυριότερο, χαμηλό κόστος, αφού υπάρχουν υπηρεσίες απαραίτητες, όπως, οι πληρωμές λογαριασμών, η μεταφορά χρημάτων κ.λπ.. Αυτά γίνονται με σωστό marketing (π.χ. διαφημίσεις), προκειμένου να καταφέρει να καλύψει όλες τις ανάγκες των πελατών σε μεγάλο ποσοστό, με βασική προϋπόθεση την πρόσβαση στο διαδίκτυο.
Όπως θα παρατήρησε ο αναγνώστης μας, αναλύσαμε μέσα από τις επίσημες ιστοσελίδες των τραπεζών τις υπηρεσίες που παρέχουν μέσω διαδικτύου, κυρίως της Τράπεζας Πειραιώς, καθώς και κάποιες από τις υπηρεσίες που προσφέρουν και άλλες ελληνικές τράπεζες.
Σύμφωνα λοιπόν, με τα στοιχεία που συλλέξαμε από τις απαντήσεις που μας δόθηκαν, παρατηρήσαμε ότι στο Νομό Ηρακλείου η προτίμηση των καταναλωτών στην τράπεζα ως προς την ευχρηστία, ως ολοκληρωμένο σύστημα και από άποψη εμπιστοσύνης είναι η Εθνική Τράπεζα. Επίσης, προέκυψε με αυτά τα στοιχεία, ότι παρότι η τεχνολογία και η ευχρηστία στην χώρα μας για το e-banking είναι μεγάλη, στο νομό Ηρακλείου οι καταναλωτές προτιμούν την φυσική επαφή παρά το διαδίκτυο.
Στην Ελλάδα εν μέσω οικονομικής κρίσης εφαρμόστηκε το σχέδιο των capital control, όπου αυτό είχε σαν αποτέλεσμα να δυσκολέψει τις συναλλαγές τόσο σε επαγγελματικό επίπεδο όσο και στο ευρύ κοινό. Σε επαγγελματικό επίπεδο απάντησαν ότι η χρήση του e-banking βοήθησε τους περισσότερους σε μέτριο επίπεδο, αν και βέβαια πολύ μικρό ήταν το ποσοστό που δεν τους βοήθησε καθόλου. Συμπληρώνοντας, παρατηρήσαμε ότι την περίοδο των capital control οι περισσότεροι καταναλωτές οι οποίοι χρησιμοποίησαν το e banking θεώρησαν ότι η χρησιμότητα του, τους βοήθησε αρκετά, ενώ ελάχιστα ήταν τα άτομα που δήλωσαν ότι δεν ήταν καθόλου χρήσιμο. Ένα μεγάλο ποσοστό δεν αντιμετώπισε κάποιο πρόβλημα αυτή την περίοδο (capital control), καθώς ξεκίνησαν τις συναλλαγές μέσω την υπηρεσία του e-banking, γιατί υπήρχε η έλλειψη μετρητών χρημάτων, λόγω του ορίου αναλήψεων που είχε καθορισθεί από τις τράπεζες, ο φόβος της μείωσης του υπολοίπου από τους λογαριασμούς λόγω κουρέματος καταθέσεων, για αγορές κ.λπ. Πολλοί ήταν εκείνοι που πριν τα capital control δεν χρησιμοποιούσαν καθόλου την υπηρεσία του e-banking, από τους οποίους βέβαια πλέον προκύπτει ότι σε περίπτωση άρσης των capital control θα συνέχιζαν να χρησιμοποιούν την υπηρεσία. Παρόλο που λαμβάνουν περισσότερες πληροφορίες για τις συναλλαγές τους, ευκολότερα από το να τρέξουν σε κάποιο κοντινό κατάστημα, λίγοι είναι αυτοί που θα συνέχιζαν να τις λαμβάνουν διαδικτυακά.
Παρατηρείται ότι έχουν αποδεχτεί ότι με την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχουν προνόμια, φαίνεται λοιπόν ότι στο νομό Ηρακλείου είτε δεν υπάρχει σωστή ενημέρωση από τα καταστήματα, είτε δεν υπάρχει θέληση για ενημέρωση των απαραίτητων πληροφοριών που αφορά τους κινδύνους των τραπεζικών συναλλαγών.
Σύμφωνα λοιπόν με το νομό Ηρακλείου η εξοικείωση τους με την υπηρεσία είναι μικρή, όμως χωρίς να παίζει ρόλο εάν χρησιμοποιούν την υπηρεσία η όχι υπάρχει θετική ανταπόκριση.
Οι τράπεζες παρότι έχουν μια αρκετά δυναμική παρουσία στο e-banking θα μπορούσαν να ασχοληθούν και με την εντατική εκπαίδευση των εργαζομένων που επικοινωνούν με τον κόσμο, ώστε να κρίνουν τις ανάγκες τους και να τους προωθούν τις ευκολίες που μπορεί να τους προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική. Αυτό ιδιαίτερα μπορεί να εφαρμοστεί στον νόμο Ηρακλείου λόγω της μικρής κοινωνίας όπου υπάρχει πιο προσωποποιημένη σχέση μεταξύ εργαζόμενου-πελάτη.
Την παροχή ενός εξειδικευμένου υπαλλήλου, ο οποίος θα αναλάβει εξ ολοκλήρου να παρέχει πληροφορίες για τη σωστή και πλήρη ενημέρωση του κόσμου για τις υπηρεσίες.
Επίσης καλό θα ήταν για την προσέλκυση των πελατών να φέρουν στην αγορά του Νομού Ηρακλείου ψηφιακές τραπεζικές υπηρεσίες.

Οι τράπεζες θα μπορούσαν να οργανώνουν events εντός και εκτός καταστημάτων με πλήρη πλοήγηση και εύκολες οδηγίες για την χρήση του e-banking. Έτσι και θα βλέπουν τι είναι, πως χρησιμοποιείται και θα εξοικειώνονται με την χρήση τους
Σίγουρα οτιδήποτε καινούριο στο Νομό Ηρακλείου θα φέρει τον κόσμο πιο κοντά στο να χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική.
.

Βιβλιογραφία

Βιβλία ελληνόγλωσσα

✍ **Αγγέλης Β.**(2005), Η Βίβλος του e–banking, 1η έκδοση, Εκδόσεων Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα

✍ **Γκόρτσος Χ., Τασάκος Κ.,** (2003), Το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο για την ηλεκτρονική τραπεζική, ΔΕΕΤ, τεύχ. 34

✍ **Καρέκλης Π.** (2003), Επιπτώσεις του Internet στη λειτουργία και κερδοφορία των επιχειρήσεων. Οφέλη από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, Δελτίο ΕΕΤ, σελ. 41-52 , Αθήνα

✍ **Λυμπερόπουλος, Κ.** (2014), Στρατηγικό Τραπεζικό Μάρκετινγκ, 1η Έκδοση Interbooks, Αθήνα

✍ **Ένωση Ελληνικών Τραπεζών** (2013), E-banking, Ειδική Έκδοση

✍ **Ιωάννης Δ. Φαρσαρώτας, Αριστέα Σινανιώτη - Μαρούδη** (2005), Ηλεκτρονική τραπεζική, Εκδόσεις Σάκκουλας Αντ. Ν., Αθήνα

Ξενόγλωσσα βιβλία

✍ **Boateng, R. and Molla, A. (**2006**).** Developing E-banking Capabilities in a Ghanaian Bank: Preliminary Lessons. Journal of Internet Banking and Commerce, pp. 2-6

✍ **Simpson, J.** (2002). The impact of the Internet in banking: Observations and evidence from developed and emerging markets, Telematics and Informatics, Vol. 19. No. 4, pp. 315–330.

Link Ξενόγλωσσων άρθρων (2005-2017)

✍ http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/IJBM-12-2014-0175

✍ http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/IJBM-10-2014-0139

✍ http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/IJBM-04-2015-0046

✍ http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/IJBM-12-2015-0195

✍ http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/02652320810902442

✍ http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/02652320310461474

- http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/02652321011013571
- http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/02652320510584395, Measuring the quality of e-banking portals
- http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/02652320710722588

Links

- http://www.hba.gr/ActivityAreas/List?type=OnlineBanking
- http://www.piraeusbank.gr/el/
- http://www.winbank.gr/el/
- https://www.nbg.gr/Pages/Default.aspx
- http://www.alpha.gr/page/
- https://www.eurobank.gr/online/home/
- https://www.kathimerini.gr

Παράρτημα

Ερωτηματολόγιο

1.Φύλο

Άνδρας ☐

Γυναίκα ☐

2.Ηλικία

<18 ☐

18-30 ☐

31-45 ☐

46-60 ☐

3.Στο Ηράκλειο βρίσκεστε για:

Σπουδές ☐

Είναι η μόνιμη κατοικία μου ☐

Άλλο ☐

4.Επίπεδο εκπαίδευσης

Απόφοιτος πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης ☐

Απόφοιτος δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ☐

Απόφοιτος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ☐

5.Κύρια απασχόληση

Δημόσιος υπάλληλος ☐

Ιδιωτικός υπάλληλος ☐

Ελεύθερος επαγγελματίας ☐

Φοιτητής ☐

Μαθητής ☐

Άνεργος ☐

Συνταξιούχος ☐

Β΄ μέρος ερωτηματολογίου

6.Γνωρίζετε τί είναι η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking);

Ναι ☐

Όχι ☐

7.Εάν απαντήσατε όχι (στην ερώτηση 6), θα θέλατε να μάθετε τι είναι η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking);

Ναι ☐

Όχι ☐

8.Δεν γνωρίζετε για την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) επειδή:

Δεν ασχολούμαι με την τεχνολογία ☐

Δεν έτυχε να ακούσω κάτι ☐

Άλλο ☐

9.Εάν απαντήσατε ναι, (στην ερώτηση 6) Χρησιμοποιείτε την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking);

Ναι ☐

Όχι ☐

10.Εάν απαντήσατε όχι, (στην ερώτηση 9) Για ποιους από τους παρακάτω λόγους επιλέγετε να μην χρησιμοποιείτε την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking);

Δεν έχω πρόσβαση σε υπολογιστή ή internet ☐

Δεν έχω γνώσεις υπολογιστή ☐

Θεωρώ ότι δεν είναι ασφαλής μέθοδος συναλλαγών ☐

Προτιμώ την προσωπική επαφή με τον τραπεζικό υπάλληλο ☐

Θεωρώ ότι είναι πολύπλοκη διαδικασία ☐

11.Σκοπεύετε να χρησιμοποιήσετε κάποιες από τις μεθόδους της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) στο εγγύς μέλλον;

Ναι ☐

Ίσως ☐

Όχι ☐

12.Εάν απαντήσατε ναι, (στην ερώτηση 9) Πώς ενημερωθήκατε για την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking); (μπορείτε να επιλέξετε έως 3 απαντήσεις)

Τράπεζα ☐

Τηλεόραση ☐

Διαδίκτυο ☐

Ραδιόφωνο ☐

Οικογένεια ☐

Φίλοι ☐

13.Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking);

Καθημερινά ☐

5-6 φορές την εβδομάδα ☐

1-2 φορές την εβδομάδα ☐

Κάθε δεκαπέντε μέρες ☐

Μερικές μέρες το μήνα ☐

14.Τι συναλλαγές πραγματοποιείτε συνήθως από την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking); (επιλέξτε παραπάνω από μια απαντήσεις)

Μεταφορά χρημάτων ☐

Εμβάσματα ☐

Πληρωμή λογαριασμών ☐

Έλεγχος κινήσεων ☐

Μείωση μετακινήσεων ☐

Πληρωμή ηλεκτρονικών αγορών ☐

15.Χρησιμοποιείτε την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) για:

Προσωπικούς σκοπούς ☐

Επαγγελματικούς σκοπούς ☐

16.Πιστεύετε ότι κερδίζετε προσωπικό ή επαγγελματικό χρόνο μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking);

Προσωπικό ☐

Επαγγελματικό ☐

17.Πόσο προσωπικό ή επαγγελματικό χρόνο υπολογίζετε ότι κερδίζετε μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής e-banking;

Καθόλου ☐

Λίγο ☐

Μέτρια ☐

Πολύ ☐

18.Έχετε πέσει θύμα «χακαρίσματος» στις ηλεκτρονικές σας συναλλαγές;

Ναι ☐

Όχι ☐

19.Ποια τράπεζα πιστεύετε ότι έχει πιο εύχρηστη ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking);

20.Ποια τράπεζα πιστεύετε ότι έχει το πιο ολοκληρωμένο σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking);

21.Ποια τράπεζα εμπιστεύεστε για να πραγματοποιείτε συναλλαγές μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking);

22.Αισθάνεστε *«ασφαλείς»* με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές;

Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου

23.Η εφαρμογή των capital control πόσο πιστεύετε ότι σας δυσκόλεψε στην επαγγελματική σας καθημερινότητα;

Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου

24.Πιστεύετε ότι την περίοδο των capital control η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) ήταν βοηθητική για την τραπεζική σας «κίνηση»;

Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου

25.Πριν την εφαρμογή των capital control χρησιμοποιούσατε την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking):

Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου

26.Εάν υποθετικά αύριο γινόταν άρση των capital control θα συνεχίζατε να χρησιμοποιείτε την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking);

Ναι ☐

Ίσως ☐

Όχι ☐

27.Μετά την έναρξη των capital controls χρησιμοποιήσατε την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) και το ηλεκτρονικό εμπόριο για:

Έλλειψη μετρητών ☐

Μείωση υπόλοιπου λογαριασμού λόγω φόβου κουρέματος καταθέσεων ☐

Δεν αντιμετώπισα κάποιο πρόβλημα ☐

Εύρεση προϊόντων ☐

Άλλο ☐

28.Λαμβάνω τις περισσότερες πληροφορίες που μου χρειάζονται για τις συναλλαγές μου μέσω τραπέζης ευκολότερα μέσω διαδικτύου παρά από ένα τραπεζικό κατάστημα

Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ απόλυτα

29.Με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e- banking) προστατεύω την ιδιωτική ζωή μου, έτσι ώστε οι άλλοι δε ξέρουν για τις τραπεζικές συναλλαγές μου:

Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ απόλυτα

30.Η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) είναι ασφαλές και πληροφορίες που αφορούν λογαριασμούς μου δεν θα πέσουν σε λάθος χέρια:

Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου

31.Έχω περισσότερα προνόμια χρησιμοποιώντας την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking):

Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ απόλυτα

32.Εάν βαθμολογούσατε την υπηρεσία την η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) αυτή με άριστα το δέκα, από το ένα έως το δέκα πόσο θα βάζατε;

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

33.Πιστεύετε ότι η εξοικείωση του Έλληνα με την ηλεκτρονική τραπεζική (e- banking) είναι:

Πολύ Μικρή ☐

Μικρή ☐

Μεγάλη ☐

34.Και συγκεκριμένα στο νομό Ηρακλείου η εξοικείωση του κόσμου με την ηλεκτρονική τραπεζική (e- banking) είναι:

Πολύ Μικρή ☐

Μικρή ☐

Μεγάλη ☐