



**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**  
**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ**

**ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ**

**ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΤΡΙΒΗΣ**

**ΤΟ INTERNET BANKING ΜΕΣΩ ΤΟΥ i-bank ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ**

**ΟΝΟΜΑ ΦΟΙΤΗΤΗ**

**ΜΠΑΛΟΔΗΜΟΣ ΣΤΕΡΓΙΟΣ (ID No 11000634)**

**ΟΝΟΜΑ ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΑ ΚΑΘΗΓΗΤΗ**  
**ΑΠΕΡΓΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ**

**ΑΘΗΝΑ ΜΑΙΟΣ 2015**



**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**  
**ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**  
**ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟΥ ΕΤΟΥΣ 2014-2015**



**ΜΠΑΛΟΔΗΜΟΣ ΣΤΕΡΓΙΟΣ (ID Νο 1100634)**

**ΑΘΗΝΑ ΜΑΪΟΣ 2015**

<b>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ</b>	
	Σελίδα
<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</b> (ελληνικά)	5
<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</b> (αγγλικά)	6
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 – ΤΟ INTERNET BANKING ΣΤΗ ΖΩΗ ΜΑΣ</b>	7
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 – Η ΕΞΕΛΙΚΤΙΚΗ ΠΟΡΕΙΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ i-bank ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ</b>	9
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 – ΤΟ i-bank ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ</b>	14
<b>3.1 - INTERNET BANKING</b>	14
<b>3.1.1 – ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ</b>	14
<b>3.1.2 – ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ</b>	19
<b>3.1.3 – ΤΕΛΕΥΤΑΙΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ</b>	52
<b>3.2 - PHONE BANKING</b>	53
<b>3.3 - MOBILE BANKING</b>	62
<b>3.4 – E - COMMERCE</b>	68
<b>3.5 – ΣΥΣΚΕΥΗ E - CODE</b>	74
<b>3.6 – ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ</b>	80
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 – ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ INTERNET BANKING</b>	84
<b>4.1 - ΟΦΕΛΗ</b>	84
<b>4.1.1 – ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ - ΠΕΛΑΤΕΣ</b>	84

<b>4.1.1 – ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ</b>	90
<b>4.1.1 – ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>	93
<b>4.2 – ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ</b>	95
<b>4.2.1 – ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ - ΠΕΛΑΤΕΣ</b>	95
<b>4.2.2 – ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ</b>	96
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 – ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ</b>	98
<b>5.1 – ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ</b>	100
<b>5.2 – ΠΡΑΚΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ</b>	108
<b>5.3 – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ</b>	114
<b>5.4 – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ</b>	132
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 – ΟΙ ΕΥΕΡΓΕΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΟΥ i-bank</b>	133
<b>6.1 – Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ i-bank ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΕΡΓΑΤΟΩΡΕΣ</b>	134
<b>6.2 – Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ i-bank ΣΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ</b>	139
<b>6.3 – Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ i-bank ΣΤΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ</b>	141
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 - ΕΠΙΛΟΓΟΣ</b>	143
<b>ΠΗΓΕΣ - ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</b>	149

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

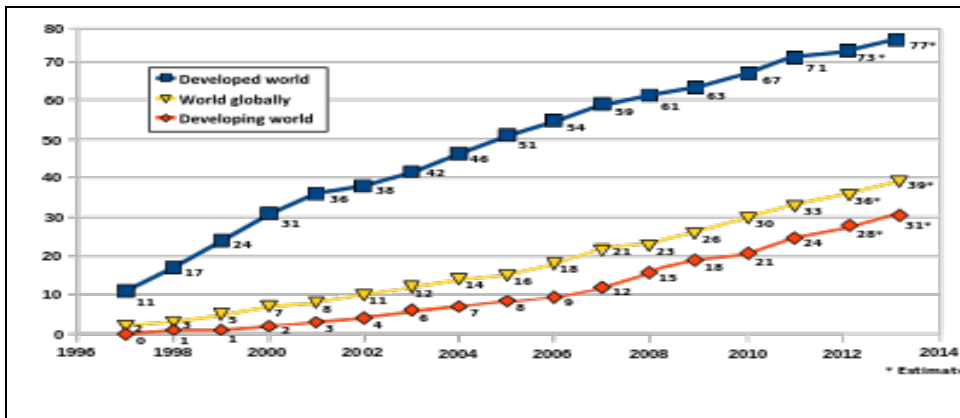
Από το 2000 και μετά το Internet έχει μπει για τα καλά στη ζωή μας. Πλέον δεν υπάρχει σχεδόν κανένα νοικοκυριό που να μη διαθέτει πρόσβαση στο Internet. Ως απόρροια αυτού του φαινομένου επόμενο ήταν οι τράπεζες να στραφούν στη δημιουργία του Internet Banking δίνοντας πρόσβαση σε εκατοντάδες χιλιάδες ανθρώπους σε εξ' αποστάσεως τραπεζικές συναλλαγές. Σκοπός αυτής της εργασίας είναι, να αναδείξει τα θετικά στοιχεία του Internet Banking μέσα από την παρουσίαση και μελέτη του i-bank της εθνικής τραπεζής της Ελλάδος. Στην προσπάθειά μας αυτή θα παρουσιάσουμε **στα πρώτα 4 κεφάλαια** τις διαδικασίες που απαιτούνται προκειμένου να αποκτήσει κανείς πρόσβαση στο i-bank της Εθνικής Τράπεζας, τις δυνατότητες που δίνει το i-bank σε επίπεδο Internet, phone και mobile banking, τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα του i-bank για τους πελάτες φυσικά και νομικά πρόσωπα καθώς και για την ίδια την τράπεζα και γενικότερα το κοινωνικό σύνολο. **Στο κεφάλαιο 5** θα προσπαθήσουμε να αναπτύξουμε ένα μοντέλο βασισμένο στο ευρέως αποδεκτό Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας (TAM - Technology Acceptance Model) και θα διερευνήσουμε πώς 10 εταιρείες (χρήστες του i-bank), αντιλαμβάνονται και υιοθετούν το i-bank της Εθνικής Τράπεζας (Θεωρητική αντίληψη – βαθμός υιοθέτησης του i-bank). Στη συνέχεια θα παρουσιάσουμε αναλυτικά στοιχεία για τις τραπεζικές συναλλαγές, των 10 αυτών νομικών οντοτήτων, που θα αφορούν ολόκληρο το οικονομικό έτος 2014. Τα στοιχεία αυτά θα εξεταστούν ως προς το κανάλι μέσω του οποίου πραγματοποιήθηκαν (internet banking ή υποκατάστημα). Αυτή η παρουσίαση των στοιχείων θα μας επιτρέψει να εξάγουμε βασίμα συμπεράσματα για το πόσο οι εταιρείες αυτές εξαντλούν τα περιθώρια που τους δίνονται για συναλλαγές μέσω του internet banking (Πρακτική εφαρμογή – Βαθμός αξιοποίησης του i-bank). Κατόπιν θα συγκρίνουμε τα στοιχεία που θα προκύψουν, θα προχωρήσουμε σε ορισμένες διαπιστώσεις σχετικά με τη συναλλακτική πρακτική των 10 αυτών εταιρειών και θα προτείνουμε κάποιες βελτιώσεις προκειμένου το i-bank να γίνει φιλικότερο και ευκολότερα αποδεκτό από τον πελάτη της τράπεζας. Τέλος **στο κεφάλαιο 6** θα προσπαθήσουμε να παρουσιάσουμε τις ευεργετικές επιδράσεις του i-bank όσον αφορά τις εργατοώρες, το κόστος των τραπεζικών συναλλαγών και το λειτουργικό κόστος των τραπεζών μέσα από 3 διαφορετικά παραδείγματα.

## **SUMMARY**

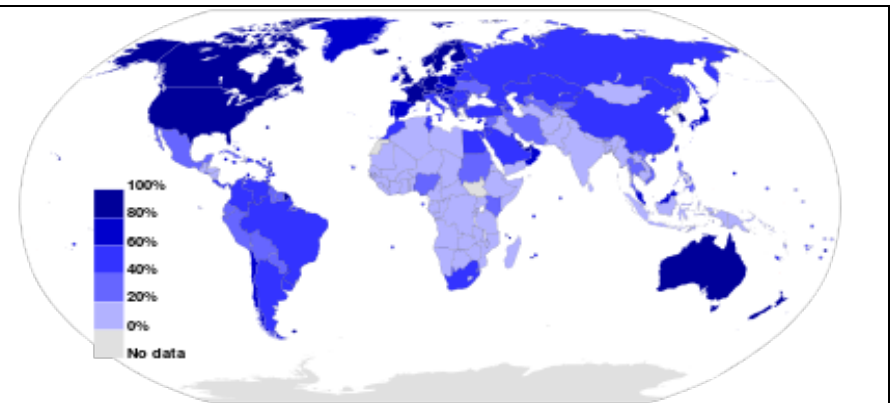
Since year 2000 Internet has become a major part of daily life. It is almost hard to find someone without Internet access. As a result of this, banks designed their Internet presence and came up with internet banking applications which enable hundreds of thousands of Internet users to transact with their banks from anywhere in the world and anytime they wish, as long as they have access to the Internet. The aim of this dissertation is to present and emphasize the positive aspects of internet banking through the presentation and the study of the National Bank's of Greece Internet banking application called "i-bank". In the first 4 chapters of this thesis we will present the required processes for someone to gain access to the i-bank application, i-bank's capabilities via Internet, via phone and via mobile banking along with i-bank's advantages and disadvantages for the end user (either company or individual), for the bank and for the society in general. In Chapter 5 we will introduce a model based on the well known and widely used TAM (Technology Acceptance Model) and with its assistance we will explore the way 10 i-bank business users perceive and adopt the use of the i-bank (theoretical perception of the application versus actual adoption of its use). Following, analytical facts will be presented on the transaction history of these 10 companies for year 2014. The channel used for these transaction will be examined (Internet banking or bank branch). Last, we will proceed with comparing and analysing the findings of our research and we will reach safe conclusions on the transaction practices that these 10 companies use. For those of the 10 companies that is applicable we will suggest ways to enhance i-bank in terms of usability in order to boost i-bank's use. In Chapter 6 we will present the positive impact that the i-bank has on the working hours, on work load distribution, on the cost of bank transactions and on the operational cost of the bank by making use of three different examples.

## 1. ΤΟ Internet Banking ΣΤΗ ΖΩΗ ΜΑΣ

Όπως προείπαμε την τελευταία 15ετία το Internet μπήκε δυναμικά στη ζωή μας. Εύλογο ήταν οι τράπεζες να σχεδιάσουν website που θα έδιναν τη δυνατότητα στους πελάτες να διενεργούν ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές. Το Internet Banking είναι αναμφίβολα μία πολύ σημαντική καινοτομία η οποία λύνει τα χέρια χιλιάδων φυσικών και νομικών προσώπων, οι οποίοι ήταν αναγκασμένοι να βρεθούν σε συγκεκριμένο υποκατάστημα της εκάστοτε τράπεζας προκειμένου να κάνουν τις τραπεζικές τους συναλλαγές. Τώρα πλέον ο καθένας μπορεί να πληρώσει τους λογαριασμούς του να εμβάσει ποσά να παρακολουθεί την κίνηση των λογαριασμών του, γενικότερα να κάνει την οποιαδήποτε τραπεζική συναλλαγή, βρισκόμενος οπουδήποτε πάνω στον πλανήτη. Τα στενά όρια των τραπεζικών συναλλαγών, οι οποίες έπρεπε να διενεργούνται σε συγκεκριμένο τόπο και χρόνο έχουν πλέον σπάσει, 7 μέρες την εβδομάδα 24 ώρες το 24ωρο ο καθένας από εμάς μπορεί να κάνει οποιαδήποτε τραπεζική συναλλαγή επιθυμεί. Σε αυτό το μεγάλο καινοτομικό βήμα η εθνική κατέχει πρωτεύοντα και προεξέχοντα ρόλο γι' αυτό και εμείς επιλέξαμε το I-Bank της προκειμένου να αντλήσουμε στοιχεία για την εργασία μας.



Χρήστες του internet ανά 100 κατοίκους



Χρήστες του internet ως ποσοστό επί του πληθυσμού της κάθε χώρας (2012)

Πιο συγκεκριμένα το Internet Banking είναι ένα σύστημα που επιτρέπει στο χρήστη του (φυσικό πρόσωπο ή Επιχείρηση) να διενεργήσει διάφορες τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του σε κάποιο τραπεζικό κατάστημα. Με άλλα λόγια, μία πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελεί μία προσομοίωση ενός τραπεζικού καταστήματος με την οθόνη του υπολογιστή να υποκαθιστά το ρόλο του υπαλλήλου. Ανάλογα με το κανάλι που χρησιμοποιείται για την παροχή υπηρεσιών του ebanking, αυτό διακρίνεται σε:

- Internet Banking, όπου το Internet χρησιμοποιείται ως μέσο συναλλαγής των τραπεζικών συναλλαγών.
- Mobile Banking, όπου οι συναλλαγές πραγματοποιούνται μέσω κινητού τηλεφώνου.
- Phone Banking, όπου οι συναλλαγές διενεργούνται μέσω ενός σταθερού τηλεφώνου.

Τα συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής προσφέρουν στους χρήστες σχεδόν πλήρη γκάμα των συναλλαγών που μπορούν να κάνουν στο κατάστημα. Προφανώς, η ανάληψη ή η κατάθεση χαρτονομισμάτων δεν είναι δυνατή, ωστόσο η πιθανή χρήση των «ηλεκτρονικών πορτοφολιών» στο μέλλον, θα υποκαταστήσει ακόμα και αυτή τη συναλλαγή. Ενδεικτικά μέσω e-banking μπορούν να πραγματοποιηθούν συναλλαγές όπως:

- Ενημέρωση για το υπόλοιπο και τις κινήσεις λογαριασμών, δανείων, πιστωτικών καρτών.
- Πληρωμή δόσεων δανείων, πιστωτικών καρτών.
- Πληρωμή λογαριασμών (ΔΕΗ, ΟΤΕ, κινητή τηλεφωνία κ.α.)
- Πληρωμή ΦΠΑ.
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς της ίδιας ή και άλλης τράπεζας.
- Παραγγελία για την έκδοση μπλοκ επιταγών.
- Δυνατότητα αποστολής εμβασμάτων.
- Εκτέλεση χρηματιστηριακών πράξεων, διαχείριση χαρτοφυλακίου.



Οι παραπάνω υπηρεσίες διαρκώς εμπλουτίζονται και διευρύνονται, ανάλογα με τις τεχνολογικές εξελίξεις και τις ανάγκες των πελατών. Οι e-banking εφαρμογές που χρησιμοποιούν οι τράπεζες βασίζονται στην τεχνολογία των ηλεκτρονικών φορμών, οι οποίες παρέχουν λύση στο αδιέξοδο που δημιουργούσε ανέκαθεν η διαχείριση των έντυπων φορμών. Οι ηλεκτρονικές φόρμες παρέχονται με χρήση πρωτοκόλλων κρυπτογράφησης.

## **2. Η ΕΞΕΛΙΚΤΙΚΗ ΠΟΡΕΙΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ i-bank ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ**

### **Η Τράπεζα**




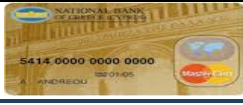


Η Εθνική Τράπεζα ιδρύθηκε το 1841 και αποτέλεσε την **πρώτη** τράπεζα του νεοελληνικού κράτους, με καθοριστική συνεισφορά στην οικονομική ζωή του τόπου σε αυτά τα 170 χρόνια ιστορίας της. Σήμερα η Εθνική ηγείται ενός από τους μεγαλύτερους και ισχυρότερους Ομίλους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα, με δυναμική παρουσία στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και την Ανατολική Μεσόγειο.









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









Δίκαια μπορεί να χαρακτηριστεί ως η Τράπεζα της Ελληνικής Οικογένειας, καθώς ελέγχει το ¼ της λιανικής τραπεζικής και διαθέτει 24% μερίδιο αγοράς στις καταθέσεις. Το μερίδιο καταθέσεων αντανakλά την εμπιστοσύνη του αποταμιευτικού κοινού που αποτελεί και την κινητήρια δύναμή της.






Με 529 καταστήματα και 1.409 ATM, διαθέτει το ευρύτετο δίκτυο εξυπηρέτησης, καλύπτοντας ολόκληρη τη γεωγραφική έκταση της Ελλάδας, ενώ παράλληλα αναπτύσσει εναλλακτικά δίκτυα πώλησης των προϊόντων της, όπως οι υπηρεσίες Mobile και Internet Banking. Σήμερα, το

Δίκτυο της Τράπεζας στο εξωτερικό περιλαμβάνει 1.222 μονάδες, ενώ ο Όμιλος συνολικά απασχολεί 34.539 εργαζόμενους, εξυπηρετώντας μια αγορά 125 εκατομμυρίων κατοίκων (στοιχεία 30.09.2014).

<b>ΕΝΑ ΤΑΞΙΔΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ</b>	
<b>Η εξελικτική πορεία των υπηρεσιών I-Bank της εθνικής τράπεζας</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1954</b> η εποχή της πληροφορικής ξεκινά στην εθνική τράπεζα</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1957</b> η εθνική εγκαθιστά τον πρώτο IBM 604 στην Ελλάδα</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1969</b> εγκαθίσταται ο πρώτος μεγάλος κεντρικός ηλεκτρονικός υπολογιστής</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1971</b> κυκλοφορεί η εθνοκάρτα, η πρώτη πιστωτική κάρτα στην Ελλάδα</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1973</b> η εθνική τράπεζα εγκαινιάζει το σύστημα τηλεπεξεργασίας CICS για καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών στα καταστήματα</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1978</b> κάρτα «Ε», η πρώτη κάρτα αυτόματων συναλλαγών στην Ελλάδα</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1991</b> η νέα εποχή αρχίζει! Πρώτες εγκαταστάσεις ATM στα καταστήματα!</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1992</b> η Ethnocash η πιο διαδεδομένη κάρτα αυτόματων συναλλαγών κάνει την εμφάνισή της!</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1995</b> η εθνική τράπεζα στο Internet</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2000</b> STARFISH: τραπεζικές υπηρεσίες παντού</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2000</b> τραπεζική εξυπηρέτηση μέσω Internet</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2004</b> τραπεζικές συναλλαγές εν κινήσει!</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2004</b> καταθέσεις και πληρωμές στα ATM σε πραγματικό χρόνο!</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2007</b> τηλεφωνική τραπεζική (phone banking)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2007</b> 181818: καλώς ήρθατε στην εθνική τράπεζα!</li> </ul>	<p>Κέντρο Τηλ. Εξυπηρέτησης Συναλλαγές μέσω τηλεφώνου</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2007</b> εγκατάσταση του πρώτου κέντρου αυτόματων πληρωμών (APS)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2009</b> έρχεται το I-Bank mobile banking της εθνικής για I-phone και I-pod touch!</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2009</b> ενιαία ονομασία I-Bank για τα ηλεκτρονικά κανάλια της εθνικής</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2010</b> πρώτος διαγωνισμός «I-Bank καινοτομία και τεχνολογία»</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2011</b> η εθνική τράπεζα εγκαινιάζει το πρώτο I-Bank store στην Ελλάδα</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2011</b> ΕΘΝΟCASH PLUS, τα νέα σου μετρητά</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2011</b> «δείξε τους»: καμπάνια βελτίωσης ψηφιακού αλφαριθμητισμού από το I-Bank</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2012</b> νέα υπηρεσία «φωνητική πύλη χρηματιστηριακών συναλλαγών»</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2012</b> Η ΕΘΝΟCASH PLUS κάνει αγορές στο Internet!</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2013</b> νέα χρονιά με νέο site για την εθνική τράπεζα!</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2014</b> το νέο I-Bank για φυσικά πρόσωπα είναι γεγονός!</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2015</b> το νέο I-Bank για νομικά πρόσωπα είναι γεγονός!</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2015</b> η νέα χρεωστική κάρτα CONTACTLESS DEBIT MASTERCARD είναι γεγονός!</li> </ul>	

### **3. ΤΟ i-bank ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ**

#### **3.1 - INTERNET BANKING**

##### **3.1.1) ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ**

###### **ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ**

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank της Εθνικής Τράπεζας είναι στη διάθεσή των χρηστών παντού και πάντα, από οποιοδήποτε σημείο υπάρχει σύνδεση στο Internet, μέσω του Internet Banking. Το Internet Banking φέρνει την Τράπεζα κοντά στους πελάτες της 24 ώρες το 24ωρο, καθώς παρέχει σχεδόν όλες τις δυνατότητες που έχουν οι πελάτες και στα καταστήματα της Τράπεζας, από τον υπολογιστή του εκάστοτε πελάτη – χρήστη. Το Internet Banking προσφέρει καθημερινές λύσεις για άμεση παρακολούθηση και διαχείριση των λογαριασμών, των καρτών και των δανείων. Το Internet Banking της Εθνικής προσφέρει:

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

Με την εγγραφή στο Internet Banking ο χρήστης έχει άμεσα πρόσβαση στις διαθέσιμες υπηρεσίες και από οποιοδήποτε σταθερό ή κινητό τηλέφωνο (μέσω του Phone Banking), καθώς και από το Smartphone κινητό σας (μέσω του Mobile Banking).

###### **ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

## **Πληροφόρηση και Συναλλαγές**

Το Internet Banking παρέχει πλήρη έλεγχο λογαριασμών, καρτών και δανείων, εφόσον ο χρήστης μπορεί να πληροφορείται στοιχεία, υπόλοιπα και κινήσεις για:

- καταθέσεις
- δάνεια (στεγαστικά, καταναλωτικά)
- πιστωτικές κάρτες Εθνικής Τράπεζας
- χαρτοφυλάκιο μετοχών και Α/Κ.

Μεγάλο εύρος συναλλαγών, τις περισσότερες σε πραγματικό χρόνο, όπως:

- μεταφορά ποσών σε λογαριασμούς δικούς σας ή τρίτων στην Εθνική Τράπεζα, σε άλλη τράπεζα εσωτερικού (μέσω DIASTRANSFER), καθώς και σε άλλη τράπεζα του εξωτερικού
- πληρωμή πιστωτικών καρτών Εθνικής Τράπεζας και άλλων τραπεζών (μέσω DIASTRANSFER)
- πληρωμές Δημοσίου: ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΙΚΑ, ΦΠΑ, Φόρος Εισοδήματος κ.λπ.
- προεξόφληση οφειλών σε εταιρείες/οργανισμούς: τηλεφωνίας /Internet, ασφαλιστικές εταιρείες, ασφαλιστικά ταμεία, παροχής αερίου κ.λπ.
- αγοραπωλησία μετοχών
- παραγγελία μπλοκ επιταγών
- πάγιες εντολές

## **Προφίλ και Ασφάλεια**

Μέσω του Internet Banking έχετε δυνατότητα να διενεργείτε Συναλλαγές διαχείρισης Προφίλ και Ασφάλειας:

- αλλαγή Password
- κλείδωμα συσκευής i-code
- σύνδεση /αποσύνδεση / φιλικές ονομασίες λογαριασμών & χρηματιστηριακών κωδικών
- να εγγραφεί στην Υπηρεσία Ειδοποιήσεων (ETE Alerts)
- συναλλαγές με χρήση πιστωτικής κάρτας έκδοσης Εθνικής Τράπεζας.

### **Υπηρεσία Ειδοποιήσεων (ETE Alerts)**

Μέσω της Υπηρεσίας Ειδοποιήσεων ETE Alerts παρέχεται η δυνατότητα άμεσης, αξιόπιστης και ασφαλούς ενημέρωσης για τις κινήσεις που πραγματοποιούνται με χρήση πιστωτικής κάρτας έκδοσης Εθνικής Τράπεζας. Οι παρεχόμενες ειδοποιήσεις για τις πιστωτικές κάρτες της Τράπεζας διακρίνονται στις εξής κατηγορίες:

1) Ενημέρωση για συναλλαγές που διενεργούνται από τον κάτοχο μέσω του δικτύου των EFT/POS, των ATMs, των Καταστημάτων της Τράπεζας, αλλά και μέσω Internet /Phone /Mobile Banking. Συγκεκριμένα:

- αναλήψεις μετρητών (από Κατάστημα ή ATM)
- αγορά και αγορά με δόσεις (περιλαμβάνονται και οι πάγιες εντολές)
- επιστροφή χρημάτων από αγορά
- πληρωμή οφειλής (δόσης) πιστωτικής κάρτας (μέσω ATM, Internet /Phone /Mobile Banking, Καταστήματος, ΕΛ.ΤΑ., πάγιας εντολής αυτόματης εξόφλησης με χρέωση καταθετικού λογαριασμού)

2) Ενημέρωση του κατόχου για έκδοση μηνιαίου λογαριασμού – statement (ελάχιστη καταβολή, ημερομηνία πληρωμής).



Η δυνατότητα εγγραφής στην Υπηρεσία παρέχεται προς το παρόν μόνο σε χρήστες Internet Banking. Η εγγραφή στην Υπηρεσία διενεργείται μέσω συναλλαγής του Internet Banking, όπου ο πελάτης αφού καθορίσει τις σχετικές προτιμήσεις του και αποδεχτεί τους όρους χρήσης της Υπηρεσίας, μπορεί να λαμβάνει με αυτόματο τρόπο γραπτά μηνύματα (SMS), στο κινητό τηλέφωνο που έχει εισάγει. Εναλλακτικά, η εγγραφή στην υπηρεσία μπορεί να πραγματοποιηθεί και μέσω του Phone Banking από εκπρόσωπο (agent) του Contact Center.

### **Τιμολόγηση**

Ο χρήστης επιλέγοντας να πραγματοποιεί τις συναλλαγές του ηλεκτρονικά, εξοικονομεί όχι μόνο χρόνο αλλά και έξοδα. Οι περισσότερες συναλλαγές στο Internet Banking είναι δωρεάν, ενώ το κόστος όσων τιμολογούνται (π.χ. εμβάσματα σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.) είναι σημαντικά μειωμένο σε σχέση με τις συναλλαγές στο Κατάστημα. .

## **Internet Banking με απλά βήματα**

### **Βήμα 1 Εγγραφή**

Για να εγγραφεί κανείς στο Internet Banking αρκεί να επισκεφθεί ένα από τα Καταστήματά της Εθνικής να ανοίξει ένα λογαριασμό σε ευρώ (αν δεν έχει ήδη) και να υπογράψει τη σχετική Αίτηση και τη Σύμβαση Παροχής Τραπεζικών Υπηρεσιών, μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων. Με την εγγραφή ο πελάτης – χρήστης θα παραλάβει τον Κωδικό Χρήστη (UserID) και την ηλεκτρονική συσκευή παραγωγής κωδικών μιας χρήσης i-code (ενεργοποιημένη). Με τον κωδικό αυτό και τη συσκευή i-code αποκτάει πρόσβαση στις υπηρεσίες i-bank Internet, Phone και Mobile Banking από την επόμενη εργάσιμη ημέρα της εγγραφής του.

### **Βήμα 2 Είσοδος**

Οπουδήποτε υπάρχει σύνδεση στο Internet, ο χρήστης έχει πρόσβαση στο Internet Banking της Εθνικής Τράπεζας. Ο χρήστης πρέπει να επισκεφθεί την ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας (www.nbg.gr) και να επιλέξει «Internet Banking Είσοδος» για να μεταβείτε στη login οθόνη της υπηρεσίας Internet Banking. Στη συνέχεια, για την είσοδό του στην υπηρεσία θα πρέπει να συμπληρώσει τον Κωδικό Χρήστη (UserID) και να δημιουργήσει ένα Μυστικό Κωδικό (Password) της αρεσκείας του, ακολουθώντας τις οδηγίες που του δίνονται (προκειμένου να εξασφαλίζεται η απαιτούμενη πολυπλοκότητα του Password). Πιο αναλυτικά ο πελάτης - χρήστης:

- Μεταβαίνει στη login οθόνη της εφαρμογής Internet Banking.
- Επιλέγει το σύνδεσμο «Δημιουργία Μυστικού Κωδικού (Password)»
- Εισάγει τον Κωδικό Χρήστη (UserID), τον οποίο έχει παραλάβει κατά τη διαδικασία εγγραφής
- καταχωρεί το Μυστικό Κωδικό που επιθυμεί, (σύμφωνα τις οδηγίες της Τράπεζας στην οθόνη της συναλλαγής)
- Για επιβεβαίωση, καταχωρεί και δεύτερη φορά το Μυστικό Κωδικό σε επόμενο πεδίο και στη συνέχεια εισάγει έναν κωδικό από τη συσκευή i-code που του έχει δοθεί ενεργοποιημένη, ως έγκριση της ενέργειας αυτής

Με την ολοκλήρωση των ενεργειών αυτών, μπορεί να εισαχθεί στην υπηρεσία i-bank Internet Banking, χρησιμοποιώντας τον Κωδικό Χρήστη (UserID) και το Μυστικό Κωδικό που μόλις δημιούργησε. Εάν για κάποιο λόγο πρέπει να εκδοθεί νέος Μυστικός Κωδικός (π.χ. μπλοκάρισμα Μυστικού Κωδικού λόγω πολλαπλών προσπαθειών εισαγωγής λανθασμένου κωδικού), θα πρέπει να επικοινωνήσει με το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης της Εθνικής Τράπεζας, να συνδεθεί με εκπρόσωπο και να ακολουθήσει τις οδηγίες.

### **Βήμα 3 Συναλλαγές**

Δε χρειάζεται να έχετε εξειδικευμένες γνώσεις στους υπολογιστές για να χρησιμοποιήσετε την υπηρεσία Internet Banking. Το περιβάλλον είναι εξαιρετικά φιλικό και εύχρηστο, αφού έχει σχεδιαστεί για να εξυπηρετεί κάθε χρήστη. Μετά την είσοδό στην υπηρεσία, μπορεί κανείς να πληροφορηθεί για τους λογαριασμούς, τις επενδύσεις, τις πιστωτικές κάρτες και τα δάνειά του. Για τις εγχρήματες συναλλαγές και τις

συναλλαγές ασφαλείας (π.χ. αλλαγή Password) απαιτείται η εισαγωγή ενός πρόσθετου κωδικού μιας χρήσης (one time password), που παράγεται ηλεκτρονικά από τη συσκευή i-code. Σε κάθε συναλλαγή υπάρχουν βοηθητικές οδηγίες που σας καθοδηγούν στη διεκπεραίωσή της. Επιπλέον, υπάρχει πάντοτε η δυνατότητα ο χρήστης να επικοινωνήσει τηλεφωνικά (181818, από την Ελλάδα ή στο 0030-210-4848484, από το εξωτερικό) ή με e-mail με την Τράπεζά (contact.center@nbg.gr ) αν αντιμετωπίσει οποιαδήποτε δυσκολία.

### **3.1.2) ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ**

#### **ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ**

Όλες οι εταιρείες, ανεξάρτητα από τη νομική τους μορφή (ατομικές, Ο.Ε., Ε.Π.Ε., Α.Ε. κλπ.), αλλά και Σωματεία –Σύλλογοι, μπορούν να χρησιμοποιήσουν το Internet Banking, ορίζοντας τους εξουσιοδοτημένους χρήστες (Θέσεις Εργασίας) που θα χειρίζονται τους λογαριασμούς τους. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank της Εθνικής Τράπεζας παρέχουν καινοτόμες λύσεις, ειδικά σχεδιασμένες για επιχειρήσεις, μέσω του Internet Banking. Επιλέγοντας i-bank τραπεζική εξυπηρέτηση από το Internet η επιχείρηση – πελάτης – χρήστης έχει στη διάθεσή της ένα μεγάλο εύρος υπηρεσιών, όλο το 24ωρο, για άμεση και ασφαλή διαχείριση των εταιρικών της λογαριασμών. Καθημερινές, Cash Management συναλλαγές όπως: πληροφορίες λογαριασμών και δανείων, οφειλές Δημοσίου, πληρωμή λογαριασμών, μεταφορές ποσών στην Ελλάδα και το εξωτερικό, παραγγελία μπλοκ επιταγών, χρηματιστηριακές συναλλαγές, πάγιες εντολές κ.ά. Εξειδικευμένες υπηρεσίες όπως: e- Factoring, EΘNOfiles, εξυπηρέτηση μισθοδοσίας κ.ά., με ένα click από τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές των γραφείων της. Οι λύσεις Internet Banking για επιχειρήσεις προσφέρουν σημαντικά οφέλη όπως:

- Ταχύτητα και ευελιξία στην εξυπηρέτηση, από οποιοδήποτε σημείο υπάρχει πρόσβαση στο Internet, όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα
- Υψηλή ποιότητα υπηρεσιών, με δυνατότητα προσαρμογής στις ιδιαίτερες ανάγκες και απαιτήσεις της επιχείρησης

- Μείωση του λειτουργικού κόστους, μέσω της αυτοματοποίησης των διαδικασιών και της εξοικονόμησης εργάσιμου χρόνου
- Ασφάλεια στις συναλλαγές σας, με ελεγχόμενες ευχέρειες εξουσιοδοτημένων χρηστών και πλήρη εποπτεία χρήσης.
- Εξοικονόμηση χρημάτων, με μηδενικές ή πολύ χαμηλές χρεώσεις

## ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

### **Πληροφόρηση**

Στοιχεία και κινήσεις καταθετικών, χρηματοδοτικών, επενδυτικών λογαριασμών, καθώς και πιστωτικών καρτών Εθνικής Τράπεζας. Ενημέρωση (σε πραγματικό χρόνο), για τις ημερήσιες συναλλαγές που πραγματοποιούνται στο λογαριασμό της επιχείρησης μέσω των ταμείων της Τράπεζας. Πληροφόρηση σε εμπόρους για τις συναλλαγές πελατών τους μέσω των POS, με κάρτες Εθνικής Τράπεζας.

### **Πληρωμές**

Απλά και μαζικά επιχειρηματικά εμβάσματα σε € <sup>(1)</sup> σε λογαριασμούς Εθνικής Τράπεζας και άλλων τραπεζών, στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, για κίνηση κεφαλαίων, πληρωμή εισαγωγών, λοιπών τρεχουσών συναλλαγών κ.ά. Οφειλές Δημοσίου: Ι.Κ.Α.<sup>(2)</sup>, Φ.Π.Α.<sup>(2)</sup>, Ο.Α.Ε.Ε.<sup>(2)</sup>, Φόρος Εισοδήματος Νομικών Προσώπων κ.ά. Πληρωμή λογαριασμών: ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ, κινητή /σταθερή τηλεφωνία, ασφάλιστρα κ.ά.

### Σημειώσεις:

(1) Για την αποστολή εμβασμάτων που αφορούν στην επιχειρηματική πελατεία (μεμονωμένων και μαζικών) ισχύουν τα παρακάτω όρια, με δυνατότητα διαφοροποίησης τιμολόγησης με βάση κλιμάκωση ποσού:

- προς τράπεζες εσωτερικού μέχρι του ποσού των 9.999.999,99 €

- προς εξωτερικό, μέχρι του ποσού των 50.000 €
- για πληρωμές εισαγωγών εντός ΕΕ έως 50.000 €

(2) Απλές και μαζικές πληρωμές, με χρέωση του λογαριασμού του πελάτη άμεσα και σε μελλοντική ημερομηνία.

### **Εισπράξεις**

Δυνατότητα μαζικών εισπράξεων από οφειλέτες, με άμεση χρέωση λογαριασμών τους και πίστωση του εταιρικού λογαριασμού μέσω του Internet Banking (κατόπιν Πάγιας Εντολής του οφειλέτη σε Κατάστημα της Τράπεζας).

### **ΕΘΝΟfiles και λύσεις για Μισθοδοσία**

Δυνατότητα μαζικών εισπράξεων από οφειλέτες, με άμεση χρέωση λογαριασμών τους και πίστωση του εταιρικού λογαριασμού μέσω του Internet Banking (κατόπιν Πάγιας Εντολής του οφειλέτη σε Κατάστημα της Τράπεζας). Τα ΕΘΝΟFiles δίνουν τη δυνατότητα σε κάθε επιχείρηση - μέσω Internet Banking - που τηρεί λογαριασμό στην Τράπεζά μας, να διακινεί ηλεκτρονικά προκαθορισμένα αρχεία από και προς την Τράπεζα. Το σύστημα αυτό παρέχει:

**Ποιοτική Εξυπηρέτηση** 24ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο

**Ταχύτητα**, μέσω της ηλεκτρονικής διαχείρισης αρχείων (μη χρήση χαρτιού και δισκέτας)

**Ασφάλεια**, με τη χρήση διαφόρων επιπέδων διασφάλισης της μεταφοράς δεδομένων

**Ευελιξία**: Ο πελάτης μπορεί να καθορίσει την πληροφόρηση που επιθυμεί να λαμβάνει

**Αμεσότητα**, στη διαχείριση μαζικών πληρωμών

Με μία συνολική χρέωση του εταιρικού σας λογαριασμού, έχετε τη δυνατότητα, να πιστώνετε ταυτόχρονα μέχρι 100 λογαριασμούς. Τα

στοιχεία των πιστώσεων αυτών (αριθμός λογαριασμού, ποσό και τυχόν παρατηρήσεις) συμπεριλαμβάνονται σε ηλεκτρονικό αρχείο και συμπληρώνονται με βάση τις οδηγίες που υπάρχουν στην «Βοήθεια» της συναλλαγής. Με τον τρόπο αυτό δε χρειάζεται να πληκτρολογείτε κάθε φορά έναν έναν τους λογαριασμούς στους οποίους επιθυμείτε να μεταφέρετε χρήματα. Επίσης, έχετε τη δυνατότητα να προσθέσετε ή να αφαιρέσετε κάποιον λογαριασμό αν χρειαστεί. Ακόμα, μπορείτε να στείλετε χρήματα και σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα και στην ΕΕ. Έτσι, δε χρειάζεται να πηγαίνετε στο Κατάστημα για να πραγματοποιείτε τη μισθοδοσία των υπαλλήλων σας, αφού μπορείτε να την εκτελείτε μόνοι σας μέσα σε λίγα λεπτά. Επίσης, το Internet Banking σας ενημερώνει για την εξέλιξη της εντολής σας.

Η υπηρεσία EONOfiles παρέχει στις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις τη δυνατότητα λήψης και αποστολής ηλεκτρονικών αντιγράφων προκαθορισμένων αρχείων, με πληροφοριακά στοιχεία που τις αφορούν. Τα αρχεία αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Αποστολή αρχείου προς την ΕΤΕ για
  - Μισθοδοσία προσωπικού
  - Μαζικές ηλεκτρονικές πιστώσεις (EONOCredits)
  - Εξόφληση παγίων ή άλλων υποχρεώσεων (λογαριασμοί ΔΕΚΟ, προμηθευτές κλπ)
  - Πληρωμή συντάξεων και λοιπών παροχών
- Λήψη αρχείου από την ΕΤΕ για
  - Ημερήσια/μηνιαία κίνηση λογαριασμού καταθέσεων σε ευρώ ή σε συνάλλαγμα
  - Ημερήσια/μηνιαία κίνηση λογαριασμών χορηγήσεων
  - Πληροφόρηση για συναλλαγές, οι οποίες
    - Διενεργούνται μέσω συσκευών EFT/POS

- Αφορούν σε περιοδική χρέωση πιστωτικών καρτών κατόπιν πάγιων εντολών των κατόχων τους
- Αφορούν σε χρέωση πιστωτικών καρτών που έχουν εκδοθεί με το σύστημα ταχείας έκδοσης κάρτας

Εκτός από τα παραπάνω, υπάρχει η δυνατότητα λήψης και αποστολής και άλλων αρχείων, που ενδεχομένως ενδιαφέρουν τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις μετά από ειδική συμφωνία με την Εθνική Τράπεζα.

Για να μπορέσει η επιχείρησή σας να εκμεταλλευτεί τα πλεονεκτήματα του συστήματος μεταφοράς αρχείων EΘNOfiles είναι απαραίτητα τα παρακάτω:

- Εγγραφή της επιχείρησης στην εφαρμογή INTERNET BANKING
- Καθορισμός των χρηστών που θα μπορούν να κάνουν χρήση της υπηρεσίας EΘNOfiles
- Καθορισμός ενός χρήστη ως ADMINISTRATOR στην εφαρμογή INTERNET BANKING (εφόσον επιθυμείτε να έχετε τη δυνατότητα να καθορίζετε οι ίδιοι τις δυνατότητες των χρηστών)
- Υπογραφή αίτησης για πρόσβαση στην υπηρεσία EΘNOfiles
- Υπογραφή της Πρόσθετης Πράξης EΘNOfiles
- Σε περίπτωση αποστολής αρχείων που αφορούν σε μαζικές πιστώσεις (π.χ. Μισθοδοσία προσωπικού) υπογραφή ειδικών όρων για την τέλεση των συναλλαγών

### **E – Factoring**

Σε μία εποχή όπου η ταχύτητα και η αμεσότητα στην πρόσβαση πληροφοριών αποτελούν καθοριστικό παράγοντα στη λήψη εταιρικών αποφάσεων, η υπηρεσία e-Factoring παρέχει ολοκληρωμένη διοικητική και λογιστική ενημέρωση για τις κινήσεις των λογαριασμών factoring, μέσω του Internet Banking. Πληροφορίες και στοιχεία επικοινωνίας παρέχονται στο [www.nbgfactors.gr](http://www.nbgfactors.gr).

### **Τιμολόγηση υπηρεσιών**

Επιλέγοντας το Internet Banking της Εθνικής Τράπεζας, η επιχείρηση κερδίζει τόσο από την αυτοματοποίηση των διαδικασιών, όσο και από την εξοικονόμηση εξόδων, δεδομένου ότι η παροχή δυνατότητας χρήσης εναλλακτικών δικτύων (περιλαμβάνεται και η παράδοση ή η αντικατάσταση της συσκευής i-code) είναι δωρεάν. Οι περισσότερες συναλλαγές στο Internet Banking είναι δωρεάν, ενώ το κόστος όσων τιμολογούνται (π.χ. εμβάσματα σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό) είναι πολύ χαμηλό.

### **Internet Banking με απλά βήματα**

#### **Βήμα 1 Απαιτούμενα: τεχνικός εξοπλισμός, σύνδεση στο Internet**

Για τη λειτουργία του Internet Banking θα πρέπει ο πελάτης να διαθέτει τον κατάλληλο τεχνικό εξοπλισμό, καθώς και σύνδεση στο INTERNET μέσω παροχέα Υπηρεσιών.

**Οι ελάχιστες προδιαγραφές** σε software / hardware για τη λειτουργία του Internet Banking είναι οι εξής:

**Για υπολογιστές με λειτουργικό σύστημα Windows:**

- Επεξεργαστής Intel Pentium 4 / 1.20 GHz (ή συμβατός με: Intel Celeron ή AMD family)
- Microsoft Windows 2006 ενημερωμένο με το τελευταίο service pack.
- 512 MB RAM
- Internet Explorer 6.0, Firefox 2.x
- Adobe® Acrobat Reader® 6.0
- 1 GB (gigabyte) ελεύθερο χώρο στο σκληρό δίσκο



- Ανάλυση οθόνης 1024x768 pixels
- Modem 56kbps ή ADSL 1Mbps Line

Για υπολογιστές με λειτουργικό σύστημα **MAC**:

- Επεξεργαστής PowerPC G4 533MHz
- MAC OS X 10.3
- 512 MB Ram
- Firefox 2.x
- 1 GB (gigabyte) ελεύθερο χώρο στο σκληρό δίσκο
- Ανάλυση οθόνης 1024x768 pixels
- Modem 56kbps ή ADSL 1Mbps Line

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

Για υπολογιστές με λειτουργικό σύστημα **Windows**:

- Επεξεργαστής Intel Pentium 4 / 1.20 GHz (ή συμβατός με: Intel Celeron ή AMD family)
- Microsoft Windows 2000/XP ενημερωμένο με το τελευταίο service pack.
- 1 GB RAM
- Internet Explorer 6.0 / 7.0, Firefox 2.x
- Adobe® Acrobat Reader® 6.0

- 10 GB (gigabytes) ελεύθερο χώρο στο σκληρό δίσκο
- Ανάλυση οθόνης 1024x768 pixels
- Modem 56kbps ή ADSL 1Mbps Line

Για υπολογιστές με λειτουργικό σύστημα **MAC**:

- Επεξεργαστής PowerPC G4 (1.8GHz+) / G5 (2GHz+) ή Core Solo/Duo Intel
- MAC OS X 10.4+
- 1 GB Ram
- Firefox 2.x
- 10 GB (gigabytes) ελεύθερο χώρο στο σκληρό δίσκο
- Ανάλυση οθόνης 1024x768 pixels
- Modem 56kbps ή ADSL 1Mbps Line

Για χρήση της υπηρεσίας «**Ενημέρωση για Επενδυτές**» θα πρέπει ο Ηλεκτρονικός Υπολογιστής να πληροί τις παρακάτω προδιαγραφές:

- Internet Explorer 6.0 και άνω
- Java RunTime Enviroment 1.4.2 (Παρέχεται δωρεάν από τον δικτυακό τόπο της υπηρεσίας "Ενημέρωση για Επενδυτές").

## **Βήμα 2 Προϋποθέσεις εγγραφής**

Η εταιρεία θα πρέπει:

- Να έχει υποβάλλει στο Κατάστημα συνεργασίας της τα Νομιμοποιητικά της έγγραφα και να είναι σε ισχύ

- Να έχει έναν τουλάχιστον εταιρικό καταθετικό λογαριασμό σε ευρώ σε οποιοδήποτε Κατάστημα της Τράπεζας

### **Βήμα 3 Εγγραφή**

Οι νόμιμοι εκπρόσωποι της εταιρείας πρέπει να υπογράψουν τη σχετική Αίτηση και τη Σύμβαση παροχής Τραπεζικών Υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου (Internet) στο Κατάστημα συνεργασίας. Η Σύμβαση αυτή έχει ισχύ έως τη λήξη της θητείας του νόμιμου εκπροσώπου της. Μετά το πέρας της θητείας του διακόπτεται η πρόσβαση όλων των «Θέσεων Εργασίας» στο Internet Banking. Για την απρόσκοπτη χρήση του Internet Banking, η εταιρεία πρέπει να προσκομίζει στο Κατάστημα συνεργασίας, κάθε φορά που λήγουν, τα εκάστοτε ισχύοντα έγγραφα εκπροσώπησης.

### **Αιτήσεις**

Οι νόμιμοι εκπρόσωποι της εταιρείας υπογράφουν οπωσδήποτε την:

- «Αίτηση Εισαγωγής Νομικού Προσώπου»

Και κατά περίπτωση την:

- «Αίτηση Εισαγωγής Θέσης Εργασίας» ή
- «Αίτηση Θέσης Εργασίας Τύπου “S”»

Ειδικότερα:

#### Αίτηση Εισαγωγής Νομικού Προσώπου

Αφορά στην αρχική εγγραφή της εταιρείας στο I.B. Η Αίτηση αυτή συμπληρώνεται πάντοτε σε περίπτωση νέας εγγραφής Ν.Π. στο Internet Banking.

#### Αίτηση Εισαγωγής Θέσης Εργασίας

Αφορά στην περίπτωση που η εταιρεία επιθυμεί η διαχείριση των Θέσεων Εργασίας (μεταβολές, δικαιώματα πρόσβασης κ.λ.π.) να γίνεται μέσω του καταστήματος. Σε αυτή την περίπτωση για κάθε Θέση Εργασίας υπογράφεται ξεχωριστή Αίτηση.

#### Αίτηση Θέσης Εργασίας Τύπου "S" (Administrator)

Αφορά στην περίπτωση που η εταιρεία επιθυμεί η διαχείριση των Θέσεων Εργασίας (μεταβολές, δικαιώματα πρόσβασης κ.λπ.) να γίνεται από τα γραφεία της εταιρείας, χωρίς μεσολάβηση της Τράπεζας. Σε αυτήν την περίπτωση υπογράφεται ξεχωριστή Αίτηση για κάθε Θέση Εργασίας Τύπου "S" που επιθυμεί να δημιουργήσει η εταιρεία. Δε συμπληρώνονται «Αιτήσεις Εισαγωγής Θέσης Εργασίας», οι οποίες δημιουργούνται και μεταβάλλονται από τον Administrator.

#### **Τι παραλαμβάνει ο πελάτης**

Ο νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας υποβάλλει στο κατάστημα συνεργασίας την Αίτηση ένταξης στο Internet Banking, καθώς και την υπογεγραμμένη σύμβαση. Στη συνέχεια παραλαμβάνει:

- Τους Κωδικούς (UserID) και
- τις αντίστοιχες, για κάθε «Θέση Εργασίας», συσκευές Ηλεκτρονικού Κλειδαρίθμου (i-code) DP 260, τις οποίες παραλαμβάνει ενεργοποιημένες από τον υπάλληλο της Τράπεζας, αφού πρώτα δημιουργήσει επί τόπου ένα 4-ψήφιο Password για κάθε συσκευή που του δίνεται.

Ο Κωδικός (UserID) είναι μοναδικός για κάθε θέση εργασίας και δεν αλλάζει. Αποτελεί δε την ταυτότητά της (θέσης) για την είσοδο στις Υπηρεσίες Internet Banking, σε συνδυασμό :

- με το Μυστικό Κωδικό (Password) που θα δημιουργήσει μόνος του ο χρήστης
- με τη χρήση του ηλεκτρονικού κλειδαρίθμου (i-code)

Η κάθε «Θέση Εργασίας» ορίζεται από:

- τον Κωδικό (UserID)
- το Μυστικό (Password) και
- τον Ηλεκτρονικό Κλειδάριθμο (i-code)

#### **Βήμα 4 Είσοδος**

Μετά την παραλαβή του Κωδικού (UserID) και της συσκευής του Ηλεκτρονικού Κλειδάριθμου (i-code) από το αρμόδιο στέλεχος της επιχείρησης καθώς και τη δημιουργία του Μυστικού (Password)<sup>(\*)</sup>, κάθε Θέση Εργασίας έχει τη δυνατότητα να εισέλθει στο Internet Banking της Εθνικής Τράπεζας επιλέγοντας την ιστοσελίδα της Τράπεζας <http://www.nbg.gr> - Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες/Internet Banking - Είσοδος. Στη συνέχεια το σύστημα θα ζητήσει τον Κωδικό (UserID) και το Μυστικό (Password). Μετά την καταχώρησή τους με το πλήκτρο «ΑΠΟΣΤΟΛΗ», η «Θέση Εργασίας» εισάγεται στην πρώτη οθόνη, όπου εμφανίζονται αυτόματα τα υπόλοιπα των λογαριασμών που είναι συνδεδεμένοι στο Internet Banking, για τους οποίους έχει οριστεί δυνατότητα πρόσβασης για τη συγκεκριμένη θέση.

#### **(\*) Δημιουργία Μυστικού Κωδικού (Password)**

##### **Νομικά Πρόσωπα - Νέες Θ.Ε.**

Από τη Δευτέρα 10 Ιουνίου 2013, οι διαχειριστές νέων εταιρειών (Νομικά Πρόσωπα) έχουν τη δυνατότητα να δημιουργούν μόνοι τους το Μυστικό Κωδικό (Password), και να το αποδίδουν σε κάθε Θ.Ε. ακολουθώντας τα παρακάτω βήματα. Από τη Login οθόνη της εφαρμογής Internet i-bank Banking, επιλέγει το σύνδεσμο «Δημιουργία Μυστικού Κωδικού (Password)», εισάγει το Κωδικό Χρήστη (UserID), τον οποίο έχει παραλάβει κατά τη διαδικασία εγγραφής (προφανές ότι για κάθε Θ.Ε. αντιστοιχεί ένας Κωδικός Χρήστη / User ID) και καταχωρεί το Μυστικό Κωδικό που επιθυμεί (σύμφωνα όμως με αυτά που ορίζει η πολιτική ασφάλειας). Για επιβεβαίωση καταχωρεί και δεύτερη φορά το Μυστικό Κωδικό στο επόμενο πεδίο και εν συνεχεία εισάγει αριθμό από τη συσκευή i-code ως έγκριση της ενέργειάς του. Με την ολοκλήρωση

των παραπάνω ενεργειών ο χρήστης για κάθε Θ.Ε. μπορεί πλέον να εισαχθεί στην εφαρμογή i-bank Internet Banking, χρησιμοποιώντας τον Κωδικό Χρήστη και το Μυστικό Κωδικό που μόλις δημιουργήθηκε.

### **Νομικά Πρόσωπα - Υφιστάμενες Θ.Ε.**

Στην περίπτωση που απαιτείται η έκδοση νέου Μυστικού Κωδικού (π.χ. μπλοκάρισμα Μυστικού Κωδικού λόγω πολλαπλών προσπαθειών εισαγωγής λανθασμένου κωδικού), ο διαχειριστής Θ.Ε. ακολουθεί την παρακάτω διαδικασία.

- Επικοινωνεί με το Contact Center το οποίο, μετά τη διαδικασία ταυτοπροσωπίας του, εισάγει στην εφαρμογή διαχείρισης πελατών την κατάλληλη παράμετρο για να δημιουργήσει ο ίδιος νέο Μυστικό Κωδικό

*Στη συνέχεια ο ίδιος (Διαχειριστής)*

- Μεταβαίνει στη Login οθόνη της εφαρμογής i-bank Internet Banking
- επιλέγει το σύνδεσμο «Δημιουργία Μυστικού Κωδικού (Password)»
- εισάγει τον Κωδικό Χρήστη (UserID) που έχει αποδοθεί στη Θ.Ε. και
- δημιουργεί το Μυστικό Κωδικό που επιθυμεί (σύμφωνα με αυτά που ορίζει η πολιτική ασφάλειας)

Για επιβεβαίωση καταχωρεί και δεύτερη φορά το Μυστικό Κωδικό στο επόμενο πεδίο και εν συνεχεία εισάγει αριθμό από τη συσκευή i-code.

### **Πολιτική εγκυρότητας Μυστικού Κωδικού (Password)**

Για το Μυστικό Κωδικό που εισάγει ο χρήστης κάθε Θ.Ε. στις συναλλαγές «Δημιουργία Μυστικού Κωδικού (Password)» (από τη Login οθόνη) ή «Αλλαγή Password» (από το μενού «Προφίλ - Ασφάλεια» εντός της εφαρμογής i-bank Internet Banking), ισχύουν πλέον τα ακόλουθα:

1. το μήκος να είναι από 8 έως 15 χαρακτήρες

2. να μην περιέχει τον Κωδικό Χρήστη (UserID)
3. να μην περιέχει κενά ανάμεσα στους χαρακτήρες
4. να μην είναι ίδιο με τους 3 τελευταίους Μυστικούς Κωδικούς που έχει χρησιμοποιήσει
5. να αποτελείται από χαρακτήρες που να περιλαμβάνουν τουλάχιστον 3 από τις 4 παρακάτω κατηγορίες:

α) αριθμοί (0 1 2 3 4 5 6 7 8 9)

β) κεφαλαία λατινικά (A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z)

γ) πεζά λατινικά (a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z)

δ) μη αλφαριθμητικοί χαρακτήρες: `~! @ # \$ % ^ & \* ( ) \_ + - = [ ] { } ; : ' " < > , . / ? € £

6. η διάρκεια ισχύος των Μυστικών Κωδικών της πελατείας είναι πλέον τρεις (3) μήνες, αντί των δύο που ίσχυε μέχρι τώρα

#### ***Εξαιρέσεις:***

Για τους θεσμικούς επενδυτές εξωτερικού εξακολουθεί να ισχύει η διαδικασία εκτύπωσης και αποστολής του Μυστικού Κωδικού για πρόσβαση στην εφαρμογή i-bank Internet Banking.

#### **Λέσμευση Μυστικού (Password)**

Διενεργείται μέσα από το μενού της Διαχείρισης Παραμέτρων Ασφαλείας του συστήματος και έτσι η συγκεκριμένη Θέση Εργασίας δε θα έχει πλέον πρόσβαση στο σύστημα και δε θα μπορεί να διενεργήσει καμιά συναλλαγή. Για να χρησιμοποιήσει και πάλι το σύστημα, θα πρέπει το αρμόδιο στέλεχος της επιχείρησης (νόμιμος εκπρόσωπος, Administrator) να επικοινωνήσει με το Help Desk.

#### **Φύλαξη Μυστικού (Password)**

Κάθε χρήστης της Θέσης Εργασίας, έχει την ευθύνη για τη φύλαξη του Μυστικού (Password), και οφείλει να τον αλλάζει σε περίπτωση υποψίας διαρροής του. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για συναλλαγές που έγιναν από άλλο πρόσωπο, λόγω απώλειας του Μυστικού (Password).

### **Εισαγωγή Λανθασμένου Μυστικού (Password)**

Μετά από τέσσερις συνεχείς προσπάθειες εισαγωγής λανθασμένου Μυστικού (Password), το σύστημα δεν επιτρέπει πλέον την πρόσβαση. Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει το αρμόδιο στέλεχος της επιχείρησης (νόμιμος εκπρόσωπος, Administrator) να επικοινωνήσει με το Help Desk.

### **Βήμα 5 Συναλλαγές**

#### **Πραγματοποίηση συναλλαγών**

Για μη εγχρήματες συναλλαγές (ενημέρωση για την κίνηση των λογαριασμών, για το χαρτοφυλάκιο μετοχών κ.ά..) αρκούν ο Κωδικός Ταυτότητας (UserID) και ο Μυστικός (Password), που έχουν ήδη εισάγει οι χρήστες (της επιχείρησης) για να συνδεθούν με το Internet Banking της Τράπεζάς μας. Για εγχρήματες συναλλαγές και συναλλαγές ασφαλείας απαιτείται επιπλέον:

- **ο Αριθμός Αυθεντικότητας Συναλλαγής**, ο οποίος είναι ο δμηφιος αριθμός που παράγεται από τη συσκευή του Ηλεκτρονικού Κλειδαριθμού (i-code) για τα Νομικά πρόσωπα (Dp-260). Αντικαθιστά την υπογραφή του εξουσιοδοτημένου στελέχους της επιχείρησης και επιβεβαιώνει την ολοκλήρωση και ορθότητα των συναλλαγής και
- **ο Αριθμός Επιβεβαίωσης Συναλλαγής (CHECK)**, ο οποίος είναι ο 3νήφιος αριθμός που παράγεται από τη συσκευή Ηλεκτρονικού Κλειδαριθμού (i-code) για τα Νομικά πρόσωπα (Dp-260). Επιβεβαιώνει, από την πλευρά της Τράπεζας, την πραγματοποίηση της συναλλαγής.

Στο demo Internet Banking για Επιχειρήσεις παρέχονται περισσότερες πληροφορίες και παραδείγματα διεκπεραίωσης επιλεγμένων, αντιπροσωπευτικών συναλλαγών.



## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Το Internet Banking της ΕΤΕ δίνει στην επιχείρηση τη δυνατότητα διαχείρισης των εταιρικών λογαριασμών και χρηματιστηριακών κωδικών, διατηρώντας τις ίδιες ευχέρειες και περιορισμούς που υπάρχουν στο Καταστατικό ή τον εσωτερικό κανονισμό ή την οργάνωση της. Έτσι, μια πληρωμή από το λογαριασμό όψεως της εταιρείας, που πραγματοποιείται συνήθως με επιταγή και τις υπογραφές δύο εξουσιοδοτημένων στελεχών, μπορεί τώρα να γίνει από τα γραφεία της εταιρείας, εγκεκριμένη από τα ίδια στελέχη, χωρίς να δαπανάται πλέον χρόνος για μετάβαση στην Τράπεζα.

### **Δυνατότητες που προσφέρει το Internet Banking για τη διαχείριση των εταιρικών λογαριασμών και χρηματιστηριακών κωδικών.**

Το Internet Banking παρέχει τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να καθορίσουν όσα στελέχη επιθυμούν για τη διαχείριση των εταιρικών τραπεζικών λογαριασμών και χρηματιστηριακών κωδικών. Στα στελέχη αυτά μπορούν να προσδώσουν τις ευχέρειες και τα δικαιώματα πρόσβασης που επιθυμούν. Ο καθορισμός τόσο των στελεχών που έχουν πρόσβαση στους λογαριασμούς και κωδικούς της εταιρείας μέσω Internet Banking όσο και των ευχερειών τους γίνεται με δική τους ευθύνη. Τα στελέχη και οι ευχέρειες που θα καθοριστούν δεν είναι απαραίτητο να αντιστοιχούν σε αρμοδιότητες που αναγράφονται στο Καταστατικό της εταιρείας και δε γνωστοποιούνται ή ελέγχονται από την Τράπεζα.

### **Οι ευχέρειες και τα δικαιώματα πρόσβασης που προβλέπονται από το Internet Banking.**

Σε κάθε στέλεχος ή υπάλληλο που έχει πρόσβαση στο Internet Banking αντιστοιχεί μια Θέση Εργασίας, με ξεχωριστούς κωδικούς πρόσβασης και καθορισμένες ιδιότητες. Ειδικότερα κάθε «Θέση Εργασίας» μπορεί να:

- Έχει πρόσβαση σε συγκεκριμένους λογαριασμούς ή / και χρηματιστηριακούς κωδικούς
- Διενεργεί συγκεκριμένες συναλλαγές ή ομάδες συναλλαγών από αυτές που διατίθεται στο Internet Banking

- Βλέπει μόνο υπόλοιπα, κινήσεις λογαριασμών κ.ά., εάν αυτό είναι επιθυμητό.
- Διενεργεί εγχρήματες συναλλαγές (π.χ. μεταφορές, πληρωμές, εμβάσματα) μέχρι ένα καθορισμένο ποσό μόνη της ή με την υποχρεωτική σύμπραξη άλλων Θέσεων Εργασίας
- Εγκρίνει ή όχι τη διενέργεια εγχρημάτων συναλλαγών σε άλλες Θέσεις Εργασίας, προκειμένου για συναλλαγές που απαιτούν περισσότερες της μιας υπογραφές

Ανάλογα με τις παραπάνω ιδιότητες, κάθε Θέση Εργασίας κατατάσσεται σε ένα από τα τέσσερα ιεραρχικά επίπεδα που προβλέπονται από το Internet Banking.

#### **Ιεραρχικά επίπεδα στα οποία μπορεί να καταταχθεί μία Θέση Εργασίας στο Internet Banking.**

Κάθε Θέση Εργασίας εντάσσεται σε μία από τις προβλεπόμενες Κατηγορίες A, B, C ή D:

<b>ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	<b>ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ</b>
<b>D</b>	Πρόκειται για το κατώτερο δυνατό ιεραρχικά επίπεδο στο Internet Banking. Η θέση αυτή δεν έχει δικαίωμα διενέργειας εγχρημάτων συναλλαγών ούτε υπογραφή. Μπορεί μόνο να βλέπει υπόλοιπα, κινήσεις λογαριασμών κ.λπ. (εφόσον βέβαια χορηγηθεί το δικαίωμα πρόσβασης στις συναλλαγές αυτές). Μια Θέση Εργασίας Κατηγορίας D δεν είναι απαραίτητο να δοθεί σε υπάλληλο ή στέλεχος που βρίσκεται χαμηλά στην ιεραρχία της εταιρείας. Μπορεί να δοθεί ακόμα και στο Γενικό Διευθυντή της εταιρείας, όταν αυτός δε διενεργεί εγχρημάτες συναλλαγές και επιθυμεί να έχει μόνο πληροφόρηση για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις λογαριασμών και κωδικών.
<b>C</b>	Μπορεί να διενεργεί εγχρημάτες συναλλαγές μέχρι ένα καθορισμένο ποσό, το “Ανώτατο Ποσό Συναλλαγής”, είτε μόνη της είτε με τη σύμπραξη Θέσης Εργασίας του αμέσως ανώτερου ιεραρχικά επιπέδου (B). Η Θέση Εργασίας C δεν μπορεί να εγκρίνει τη διενέργεια συναλλαγών σε άλλες Θέσεις Εργασίας. Μια Θέση Εργασίας Κατηγορίας C μπορεί να διενεργεί εγχρημάτες συναλλαγές απεριόριστου ποσού, εφόσον παρασχεθεί το δικαίωμα αυτό.
<b>B</b>	Μπορεί να διενεργεί εγχρημάτες συναλλαγές μέχρι ένα καθορισμένο ποσό, το “Ανώτατο Ποσό Συναλλαγής”, είτε μόνη της είτε με τη σύμπραξη Θέσεων Εργασίας A. Η Θέση Εργασίας B μπορεί να εγκρίνει τη διενέργεια συναλλαγών μόνο σε

	Θέσεις Εργασίας Κατηγορίας C. Μια Θέση Εργασίας Κατηγορίας B μπορεί να διενεργεί εγχρήματες συναλλαγές απεριόριστου ποσού. Μια εγχρήματη συναλλαγή που απαιτεί δύο υπογραφές δεν μπορεί να ολοκληρωθεί από δύο Θέσεις Εργασίας Κατηγορίας B.
<b>A</b>	Μπορεί να διενεργεί εγχρήματες συναλλαγές μέχρι ένα καθορισμένο ποσό, το “Ανώτατο Ποσό Συναλλαγής”, είτε μόνη της είτε με τη σύμπραξη άλλων Θέσεων Εργασίας A. Πρόκειται για το ανώτερο δυνατό ιεραρχικά επίπεδο αναφορικά με τη δυνατότητα έγκρισης συναλλαγών. Μπορεί να εγκρίνει τη διενέργεια συναλλαγών σε Θέσεις Εργασίας Κατηγορίας B ή σε άλλες Θέσεις Εργασίας Κατηγορίας A. Μια εγχρήματη συναλλαγή που απαιτεί δύο υπογραφές, ενώ δεν μπορεί να ολοκληρωθεί από δύο Θέσεις Εργασίας Κατηγορίας B ή C, μπορεί να ολοκληρωθεί από δύο Θέσεις Εργασίας Κατηγορίας A. Μια Θέση Εργασίας Κατηγορίας A δεν είναι απαραίτητο να έχει την ευχέρεια διενέργειας συναλλαγών μεγαλύτερου ορίου ποσού από Θέσεις Εργασίας B ή C. Απεναντίας, μπορεί σε μία Θέση Εργασίας A να ορισθεί μηδενικό “Ανώτατο Ποσό Συναλλαγής”. Αυτό σημαίνει ότι αυτή η Θέση δεν μπορεί να ξεκινήσει ή να διεκπεραιώσει μόνη της εγχρήματες συναλλαγές, αλλά να εγκρίνει συναλλαγές σε άλλες Θέσεις Εργασίας.

Σημειώνεται ότι:

- Η Κατηγορία αναφέρεται στα διαφορετικά επίπεδα ιεράρχησης που επιθυμεί η επιχείρηση να δώσει σε κάθε Θέση Εργασίας, αποβλέπει δε, στη διασφάλιση της επιχείρησης, με τη δημιουργία διαφορετικών επιπέδων ελέγχου, ειδικά στις περιπτώσεις των εγχρήματων συναλλαγών.
- Και οι τρεις Κατηγορίες «Α», «B» και «C» μπορούν να πραγματοποιήσουν εγχρήματες συναλλαγές απεριόριστου ή συγκεκριμένου ύψους ποσού.
- Το πεδίο «Υπογραφές» είναι αυτό που καθορίζει στην ουσία τη δικαιοδοσία κάθε Θέσης Εργασίας. Με τον όρο «Υπογραφές» εννοούμε την έγκριση μιας συναλλαγής, με την εισαγωγή ενός 8ψηφίου αριθμού που παράγεται από τη συσκευή Ηλεκτρονικού Κλειδαρίθμου (e-Code), της εκάστοτε Θέσης Εργασίας.
- Δύο «Θέσεις Εργασίας» κατηγορίας «C» δεν μπορούν να ολοκληρώσουν μια εγχρήματη συναλλαγή. Το ίδιο συμβαίνει και με δύο «Θέσεις Εργασίας» κατηγορίας «B». Άρα, εάν τεθεί σε μια Θέση Εργασίας κατηγορίας B ο Κωδικός «2» στο πεδίο «Υπογραφές», θα

πρέπει να υπάρχει μέριμνα και για μια Θέση Εργασίας κατηγορίας A για την ολοκλήρωση της συναλλαγής. Επίσης, για Θέση Εργασίας κατηγορίας C με κωδικό «3» θα πρέπει να υπάρχουν μια Θέση Εργασίας κατηγορίας B και άλλη μία Θέση Εργασίας κατηγορίας A. Τέλος, όσες Θέσεις Εργασίας ανήκουν στην κατηγορία A, μπορούν να συμπράττουν με τις μεταξύ τους υπογραφές.

Οι δυνατές επιλογές και δυνατότητες των Θέσεων Εργασίας περιγράφονται στον πίνακα που ακολουθεί.

### Δυνατές Επιλογές και Δυνατότητες Θέσεων Εργασίας

Κατηγορία	Υπογραφές	Ανώτατο Ποσό Συναλλαγής (ΑΠΣ)	Διευκρινίσεις - Δυνατότητες
<b>A</b>	1 έως 3	0 έως απεριόριστο	<p>Πρόκειται για το ανώτερο δυνατό ιεραρχικά επίπεδο αναφορικά με τη δυνατότητα έγκρισης συναλλαγών. Μπορεί να εγκρίνει τη διενέργεια συναλλαγών σε άλλες Θέσεις Εργασίας Κατηγορίας A και B. Μπορεί να διενεργεί εγχρήματες συναλλαγές μέχρι το “ΑΠΣ” με τη σύμπραξη αριθμού υπογραφών που καθορίζεται από τις “Υπογραφές”.</p> <p>Οι δυνατές επιλογές είναι:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Υπογραφές = 1 &amp; ΑΠΣ = 0</b> Δεν μπορεί να διενεργεί εγχρήματες συναλλαγές, αλλά να εγκρίνει συναλλαγές που διενεργούνται από Θ.Ε. Κατηγορίας A ή B.</li> <li>• <b>Υπογραφές = 1 &amp; ΑΠΣ = X</b> Μπορεί να διενεργεί εγχρήματες συναλλαγές μέχρι <math>X \in</math> χωρίς σύμπραξη δεύτερης Θ. Ε.</li> <li>• <b>Υπογραφές = 2 έως 3 &amp; ΑΠΣ = X</b> Μπορεί να διενεργεί εγχρήματες συναλλαγές μέχρι <math>X \in</math> με τη σύμπραξη Θ.Ε. κατηγορίας A (όταν καθορίζονται 2 υπογραφές απαιτείται η σύμπραξη μίας επιπλέον Θ. Ε. κ.ο.κ.).</li> </ul>
<b>B</b>	1 έως 3	0 έως απεριόριστο	<p>Μπορεί να εγκρίνει τη διενέργεια συναλλαγών μόνο σε Θέσεις Εργασίας Κατηγορίας C. Μπορεί να διενεργεί εγχρήματες συναλλαγές μέχρι το “ΑΠΣ” με τη σύμπραξη αριθμού υπογραφών που καθορίζεται από τις “Υπογραφές”.</p> <p>Οι δυνατές επιλογές είναι:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Υπογραφές = 1 &amp; ΑΠΣ = 0</b></li> </ul>

			<p>Δεν μπορεί να διενεργεί εγχρήματες συναλλαγές αλλά να εγκρίνει συναλλαγές που διενεργούνται από Θ. Ε. κατηγορίας C.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Υπογραφές = 1 &amp; ΑΠΣ = X</b></li> </ul> <p>Μπορεί να διενεργεί εγχρήματες συναλλαγές μέχρι <math>X \in</math> χωρίς σύμπραξη δεύτερης Θ. Ε.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Υπογραφές = 2 έως 3 &amp; ΑΠΣ = X</b></li> </ul> <p>Μπορεί να διενεργεί εγχρήματες συναλλαγές μέχρι <math>X \in</math> με τη σύμπραξη Θ. Ε. κατηγορίας A (όταν καθορίζονται 2 υπογραφές απαιτείται η σύμπραξη μίας επιπλέον Θ. Ε. κ.ο.κ.).</p>
<b>C</b>	<b>1 έως 3</b>	<b>0 έως απεριόριστο</b>	<p>Δεν μπορεί να εγκρίνει τη διενέργεια συναλλαγών σε άλλες Θέσεις Εργασίας. Μπορεί να διενεργεί εγχρήματες συναλλαγές μέχρι το “ΑΠΣ” με τη σύμπραξη αριθμού υπογραφών που καθορίζεται από τις “Υπογραφές”.</p> <p><u>Οι δυνατές επιλογές είναι:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Υπογραφές = 1 &amp; ΑΠΣ = X</b></li> </ul> <p>Μπορεί να διενεργεί εγχρήματες συναλλαγές μέχρι <math>X \in</math> χωρίς σύμπραξη δεύτερης Θ. Ε.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Υπογραφές = 2 έως 3 &amp; ΑΠΣ = X</b></li> </ul> <p>Μπορεί να διενεργεί εγχρήματες συναλλαγές μέχρι <math>X \in</math> με σύμπραξη Θ. Ε. κατηγορίας B. Ειδικότερα: Όταν καθορίζονται 2 υπογραφές απαιτείται η σύμπραξη μίας Θ. Ε. κατηγορίας B. Όταν καθορίζονται 3 υπογραφές απαιτείται η σύμπραξη μίας Θ.Ε. κατηγορίας B και μίας Θ.Ε. κατηγορίας A.</p>
<b>D</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<p>Πρόκειται για το κατώτερο δυνατό ιεραρχικά επίπεδο. Δεν έχει δικαίωμα διενέργειας εγχρημάτων συναλλαγών ούτε υπογραφή.</p> <p><u>Η μόνη δυνατή επιλογή είναι:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Υπογραφές = 0 &amp; ΑΠΣ = 0 (by default)</b></li> </ul>

Μία Θέση Εργασίας Κατηγορίας A ή B μπορεί να διενεργεί εγχρήματες συναλλαγές μέχρι ορισμένο ποσό (ΑΠΣ) και παράλληλα να εγκρίνει συναλλαγές σε άλλες Θέσεις Εργασίας. Το δικαίωμα έγκρισης αφορά συναλλαγές μέχρι το ποσό αυτό;

Όχι, το Ανώτατο Ποσό Συναλλαγής αφορά μόνο τη διενέργεια εγχρήματων συναλλαγών που ξεκινούν από τη συγκεκριμένη Θέση Εργασίας. Η ίδια Θέση Εργασίας μπορεί να εγκρίνει συναλλαγές ποσού μεγαλύτερου από το δικό της Ανώτατο Ποσό Συναλλαγής.

Παράδειγμα:

- Η Θέση Εργασίας A<sub>1</sub> (Κατηγορία A, Υπογραφή = 1, ΑΠΣ = €5.000) μπορεί να διενεργεί συναλλαγές με μόνη την «Υπογραφή» της μέχρι €5.000.
- Η Θέση Εργασίας B<sub>1</sub> (Κατηγορία B, Υπογραφές = 2, ΑΠΣ = €1.000.000) μπορεί να διενεργεί εγχρήματες συναλλαγές με τη σύμπραξη μιας ακόμη Θέσης Εργασίας Κατηγορίας A. Η Θέση Εργασίας A<sub>1</sub> μπορεί να εγκρίνει συναλλαγές που διενεργούνται από τη Θέση Εργασίας B<sub>1</sub>, ποσού μέχρι €1.000.000 (δηλαδή το ΑΠΣ της Θέσης B<sub>1</sub>).
- Μία Θέση Εργασίας Κατηγορίας A ή B μπορεί να διενεργεί εγχρήματες συναλλαγές μέχρι ορισμένο ποσό (το Ανώτατο Ποσό Συναλλαγής της Θέσης αυτής) και παράλληλα να εγκρίνει συναλλαγές σε άλλες Θέσεις Εργασίας μέχρι το Ανώτατο Ποσό Συναλλαγής της εκάστοτε Θέσης που ζητά έγκριση.

### **Διαχειριστής Θ.Ε. Επιχείρησης**

Η εφαρμογή αυτή που παρέχει στην εταιρεία τη δυνατότητα καθορισμού και διαχείρισης των ευχερειών των στελεχών και υπαλλήλων της, που έχουν πρόσβαση στο Internet Banking, από τα γραφεία της επιχείρησης. Η διαχείριση αυτή πραγματοποιείται από μια ειδικού τύπου Θέση Εργασίας την οποία χειρίζεται εξουσιοδοτημένο Στέλεχος “Διαχειριστής Θ. Ε. Επιχείρησης” (Θέση Εργασίας επιπέδου “S”). Η εταιρεία με δυνατότητα καθορισμού ενός ή περισσότερων “Διαχειριστών Θ. Ε. Επιχείρησης” αποκτά ευελιξία, εξοικονόμηση χρόνου και πλήρη εποπτεία της χρήσης του Internet Banking, δεδομένου ότι, ελέγχει τις κινήσεις όλων των Θέσεων Εργασίας και οι νόμιμοι εκπρόσωποι της καθορίζουν τα στελέχη που θα χειρίζονται το Internet Banking και τις ευχέρειές του, καθώς και για μεταβολές, διαγραφές κ.λπ., χωρίς τη μεσολάβηση της Τράπεζας.

### **Αρμοδιότητες του Διαχειριστή Θ.Ε. Επιχείρησης**

Ο «Διαχειριστής Θ.Ε. Επιχείρησης» μπορεί, από το χώρο εργασίας του να:

Δημιουργεί μια Νέα Θέση Εργασίας στο Internet Banking, καθορίζοντας:

- Το επιθυμητό προφίλ και τις ιδιότητές της
- Την Κατηγορία στην οποία ανήκει, ανάλογα με την ευχέρεια έγκρισης συναλλαγών σε άλλες Θέσεις Εργασίας
- Το Ανώτατο Όριο Συναλλαγών, για διενέργεια εγχρήματων συναλλαγών
- Τις απαιτούμενες Υπογραφές για την ολοκλήρωση εγχρήματων συναλλαγών
- Τους Λογαριασμούς και Χρηματιστηριακούς Κωδικούς, στους οποίους μπορεί να έχει πρόσβαση
- Τις Συναλλαγές στο Internet Banking, τις οποίες μπορεί να διενεργεί

Μεταβάλλει οποιαδήποτε Θέση Εργασίας:

- αλλάζοντας τις ιδιότητές της (Κατηγορία, Ανώτατο Όριο Συναλλαγών, Υπογραφές)
- προσθέτοντας, αφαιρώντας ή / και διαγράφοντας τις ευχέρειες της (συνδεδεμένους λογαριασμούς, χρηματιστηριακούς κωδικούς, επιτρεπόμενες συναλλαγές)

Μπορεί να αντλεί πληροφορίες και να εκτυπώνει τα στοιχεία κάθε Θέσης Εργασίας (Κατηγορία, Υπογραφές κ.λπ.).

Εμφανίζει τις κινήσεις κάθε Θέσης Εργασίας με δυνατότητα εκτύπωσης.

**Όταν η εταιρεία αποφασίσει ποιοι θα έχουν πρόσβαση στους λογαριασμούς της μέσω Internet Banking, καθώς και τις ευχέρειές τους, πως θα ενεργοποιηθούν οι αντίστοιχες Θέσεις Εργασίας;**

Η ενεργοποίηση γίνεται με δύο τρόπους:

- **Από το Κατάστημα**

Οι νόμιμοι εκπρόσωποι της εταιρείας δηλώνουν (μέσω αίτησης) τις Θέσεις Εργασίας, με τις ιδιότητες και ευχέρειες που επιθυμούν, υπογράφοντας αντίστοιχο αριθμό αιτήσεων. Στην περίπτωση αυτή, η διαχείριση ιδιοτήτων και ευχερειών για κάθε θέση γίνεται μέσω του Καταστήματος.

- **Από το χώρο εργασίας της εταιρείας**

Η διαχείριση ιδιοτήτων και ευχερειών για κάθε θέση Εργασίας γίνεται μέσω της νέας εφαρμογής «Διαχείριση Θέσεων Εργασίας Επιχείρησης».

**Αντιμετώπιση του προβλήματος της αναπλήρωσης του διαχειριστή του Internet Banking και το ζήτημα ανάθεσης σημαντικών αρμοδιοτήτων σε ένα και μόνο στέλεχος της εταιρείας.**

Η εφαρμογή «Διαχείριση Θέσεων Εργασίας Επιχείρησης» παρέχει τη δυνατότητα καθορισμού: ενός ή περισσότερων του ενός διαχειριστές Internet Banking ή / και σύμπραξη δύο ή περισσότερων εξ αυτών για την πραγματοποίηση μεταβολών. Με τον τρόπο αυτό επιλύονται τόσο ζητήματα αναπλήρωσεων, σε περιπτώσεις απουσίας, όσο και ζητήματα ανάθεσης σημαντικών αρμοδιοτήτων σε ένα και μόνο στέλεχος της εταιρείας.

### **Καθορισμός του Διαχειριστή Θ. Ε. Επιχείρησης**

Η αρχική ένταξη ενός ή περισσότερων «Διαχειριστών Θ.Ε. Επιχείρησης» γίνεται ΜΟΝΟ από το Κατάστημα συνεργασίας, όπου οι νόμιμοι εκπρόσωποι της εταιρείας θα πρέπει να υπογράψουν αντίστοιχο αριθμό Αιτήσεων Θέσεων Εργασίας επιπέδου “S”.



**Καθορισμός δύο (2) Διαχειριστών Θ.Ε. Επιχείρησης, ούτως ώστε όλες οι μεταβολές που διενεργούνται από τον έναν εκ των δύο να εγκρίνονται από τον άλλο.**

Θα πρέπει οι νόμιμοι εκπρόσωποι της εταιρείας να υπογράψουν δύο Αιτήσεις Θέσεων Εργασίας επιπέδου “S”, όπου στο πεδίο «Υπογραφές» θα συμπληρωθεί «2».

### **A. Παραδείγματα καθορισμού Θέσεων Εργασίας**

Τα ακόλουθα παραδείγματα αφορούν σε καθορισμό Κατηγορίας, Υπογραφών και Ανώτατου Ποσού Συναλλαγής. Ευνόητο είναι ότι για κάθε Θέση που ορίζεται στη συνέχεια μπορούν να καθοριστούν και ξεχωριστοί λογαριασμοί (καταθέσεων και χορηγήσεων), κωδικοί επενδυτικών προϊόντων και συναλλαγές / ομάδες συναλλαγών στις οποίες μπορεί να έχει πρόσβαση. Μία επιχείρηση επιθυμεί να ενταχθεί στο Internet Banking με τις εξής Θέσεις Εργασίας:

**Θέση 1: Για τη Θέση αυτή δεν επιθυμεί να διενεργεί εγγρήματες συναλλαγές**

Θέση Εργασίας	Κατηγορία	Υπογραφές	Ανώτατο Ποσό Συναλλαγής
1	D	0	0

**Θέση 2: Για τη Θέση αυτή επιθυμεί να μπορεί να πραγματοποιεί εγγρήματες συναλλαγές μέχρι του ποσού των €100.000 και να απαιτείται επιπλέον μία (1) υπογραφή για την πραγματοποίηση της συναλλαγής**

Η Θέση αυτή μπορεί να οριστεί ως Θέση Εργασίας C, B ή A. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να έχει προβλεφθεί ο καθορισμός μίας ακόμη Θέσης Εργασίας για την έγκριση της συναλλαγής. Αναλυτικά:

Περίπτωση 1:

Θέση Εργασίας	Κατηγορία	Υπογραφές	ΑΠΣ	Έγκριση
2	C	2	100.000	B

Περίπτωση 2:

Θέση Εργασίας	Κατηγορία	Υπογραφές	ΑΠΣ	Έγκριση
2	B	2	100.000	A

Περίπτωση 3:

Θέση Εργασίας	Κατηγορία	Υπογραφές	ΑΠΣ	Έγκριση
2	A	2	100.000	A

Επισημαίνεται ότι: Εάν έχουν οριστεί περισσότερες από μία Θέσεις που μπορούν να εγκρίνουν μια συναλλαγή, η συναλλαγή εμφανίζεται για έγκριση σε όλες τις Θέσεις αυτές. Ενδεικτικά, για την Περίπτωση 1 παραπάνω, έστω ότι υπάρχουν δύο Θέσεις Εργασίας B. Τότε, κάθε εγχρήματη συναλλαγή μέχρι €100.000 που ξεκινά από τη Θέση Εργασίας C εμφανίζεται για έγκριση (μέσω του μενού «Έγκρίσεις») και στις δύο αυτές Θέσεις. Η συναλλαγή ολοκληρώνεται όταν η μία εκ των δύο Θέσεων «υπογράψει», εισάγοντας έναν αριθμό που παράγεται από τη συσκευή του Ηλεκτρονικού Κλειδάριθμου (i-code).

**Θέση 3: Για τη Θέση αυτή επιθυμεί να μπορεί να πραγματοποιεί εγχρήματες συναλλαγές μέχρι του ποσού των €100.000 και να απαιτούνται επιπλέον δύο (2) υπογραφές για την πραγματοποίηση της συναλλαγής.**

Η Θέση αυτή μπορεί να οριστεί ως Θέση Εργασίας C, B ή A. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να έχει προβλεφθεί ο καθορισμός δύο ακόμη Θέσεων Εργασίας για την έγκριση της συναλλαγής. Αναλυτικά:

Περίπτωση 1:

Θέση Εργασίας	Κατηγορία	Υπογραφές	ΑΠΣ	Έγκριση
---------------	-----------	-----------	-----	---------

3	C	3	100.000	B-A
---	---	---	---------	-----

Στην περίπτωση αυτή υποχρεωτικά καθορίζονται δύο Θέσεις Εργασίας Β και Α (ο συνδυασμός Β-Β δεν είναι αποδεκτός).

Περίπτωση 2:

Θέση Εργασίας	Κατηγορία	Υπογραφές	ΑΠΣ	Έγκριση
3	B	3	100.000	A-A

Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να έχει προβλεφθεί η δημιουργία δύο ακόμη Θέσεων Εργασίας Α.

Περίπτωση 3:

Θέση Εργασίας	Κατηγορία	Υπογραφές	ΑΠΣ	Έγκριση
3	A	3	100.000	A-A

Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να έχει προβλεφθεί η δημιουργία: δύο ακόμη Θέσεων Εργασίας Α.

**Θέση 4:** Η Θέση αυτή δεν μπορεί να πραγματοποιεί εγγρήματες συναλλαγές, είναι αναγκαίο όμως να δημιουργηθεί γιατί απαιτείται έγκριση εγγρήματων συναλλαγών σε Θέση Εργασίας C.

Η Θέση αυτή υποχρεωτικά θα οριστεί ως Θέση Εργασίας Β. Αναλυτικά:

Θέση Εργασίας	Κατηγορία	Υπογραφές	ΑΠΣ
4	B	1	0

Επισημαίνεται ότι: Στην περίπτωση αυτή η τιμή «1» στη Θέση «Υπογραφές», σε συνδυασμό με το ΑΠΣ = 0, σημαίνει ότι η Θέση αυτή μπορεί να εγκρίνει εγγρήματες συναλλαγές που ξεκινούν από άλλες Θέσεις Εργασίας, ανεξάρτητα αν πρόκειται για συναλλαγές που απαιτούν 2, 3 κ.λπ. υπογραφές. Ο αριθμός των απαιτούμενων υπογραφών καθορίζεται από τις «Υπογραφές» της Θέσης Εργασίας που ξεκινά τη συναλλαγή.

**Θέση 5:** Η Θέση αυτή δεν μπορεί να πραγματοποιεί εγγρήματες συναλλαγές, είναι αναγκαίο όμως να δημιουργηθεί, γιατί απαιτείται έγκριση εγγρημάτων συναλλαγών σε Θέση Εργασίας Β.

Η Θέση αυτή υποχρεωτικά θα οριστεί ως Θέση Εργασίας Α. Αναλυτικά:

Θέση Εργασίας	Κατηγορία	Υπογραφές	ΑΠΣ
5	A	1	0

**Θέση 6:** Για τη Θέση αυτή η επιχείρηση επιθυμεί να έχει τη δυνατότητα διενέργειας συναλλαγών μέχρι του ποσού των €500.000 και για να πραγματοποιούνται οι εν λόγω συναλλαγές να απαιτείται η σύμπραξη άλλης μιας (1) υπογραφής.

Η Θέση αυτή μπορεί να οριστεί ως Θέση Εργασίας C, B ή A. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να έχει προβλεφθεί ο καθορισμός μιας ακόμη Θέσης Εργασίας για την έγκριση της συναλλαγής. Αναλυτικά:

Περίπτωση 1:

Θέση Εργασίας	Κατηγορία	Υπογραφές	ΑΠΣ	Έγκριση
6	C	2	500.000	B

Περίπτωση 2:

Θέση Εργασίας	Κατηγορία	Υπογραφές	ΑΠΣ	Έγκριση
6	B	2	500.000	A

Περίπτωση 3:

Θέση Εργασίας	Κατηγορία	Υπογραφές	ΑΠΣ	Έγκριση
6	A	2	500.000	A

**Θέση 7:** Για τη Θέση αυτή, η επιχείρηση επιθυμεί να έχει τη δυνατότητα απεριόριστου ύψους χρηματικών συναλλαγών και χωρίς να απαιτείται άλλη επιπλέον υπογραφή.

Η Θέση αυτή μπορεί να ορισθεί ως Κατηγορία Α, Β ή C. Αναλυτικά:

Περίπτωση 1:

Θέση Εργασίας	Κατηγορία	Υπογραφές	ΑΠΣ
7	C	1	«999999999999»

Περίπτωση 2:

Θέση Εργασίας	Κατηγορία	Υπογραφές	ΑΠΣ
7	B	1	«999999999999»

Περίπτωση 3:

Θέση Εργασίας	Κατηγορία	Υπογραφές	ΑΠΣ
7	A	1	«999999999999»

**Θέση 8:** Για τη Θέση αυτή, η εταιρεία επιθυμεί να έχει τη δυνατότητα χρηματικών συναλλαγών μέχρι €100.000 με έγκριση μίας (1) ακόμη υπογραφής. Τίθεται όμως ο περιορισμός η έγκριση να δίνεται από συγκεκριμένη Θέση Εργασίας Α (έστω Α1), ενώ υπάρχουν και άλλες Θέσεις Εργασίας Κατηγορίας Α.

Η Θέση αυτή θα ορισθεί ως Κατηγορία Β. Αναλυτικά:

Θέση Εργασίας	Κατηγορία	Υπογραφές	ΑΠΣ
8	B	2	100.000

Όπως έχει επισημανθεί παραπάνω (Θέση 2), εάν έχουν οριστεί περισσότερες από μία Θέσεις που μπορούν να εγκρίνουν μια συναλλαγή, η συναλλαγή εμφανίζεται για έγκριση σε όλες τις Θέσεις αυτές και οποιαδήποτε μπορεί να την «υπογράψει» και να ολοκληρωθεί. Εάν οι

συναλλαγές που ξεκινούν από τη Θέση Εργασίας 8 θα πρέπει να εγκρίνονται μόνο από τη Θέση Α1, τότε ο «Διαχειριστής Θ.Ε. Επιχείρησης» με εσωτερική του οδηγία θα πρέπει να ενημερώσει σχετικά όλες τις Θέσεις Εργασίας που μπορούν να εγκρίνουν τις συναλλαγές της Θέσης 8, ούτως ώστε να μην προβαίνουν στη σχετική έγκριση. Σχετική δικαιοδοσία θα υπάρχει μόνο για τη Θέση Α1. Ο «Διαχειριστής Θ. Ε. Επιχείρησης» θα προβαίνει σε έλεγχο τήρησης των ανωτέρω.

### **Β. Παραδείγματα εγγραφής εταιρείας στο Internet Banking**

Η εταιρεία Χ. ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ ΕΠΕ (“INFO SOLUTIONS”) έχει τρεις λογαριασμούς όψεως Λογ(1), Λογ(2) και Λογ(3) και τρεις κωδικούς πελάτη για διενέργεια Χρηματιστηριακών συναλλαγών Κωδ(1), Κωδ(2) και Κωδ(3). Ο κ. Χ. Παπαδόπουλος, νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας, προσέρχεται στο Κατάστημα συνεργασίας του και επιθυμεί να εντάξει τους λογαριασμούς και κωδικούς της Εταιρείας στο σύστημα Internet Banking. Ειδικότερα, έξι (6) υπάλληλοι / στελέχη της εταιρίας θα έχουν πρόσβαση στους λογαριασμούς και κωδικούς της εταιρείας ως εξής:

- Μία Θέση Εργασίας μπορεί μόνο να βλέπει υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών και να παραγγέλνει μπλοκ επιταγών. Η Θέση αυτή δε θα έχει δικαίωμα διενέργειας εγχρήματων συναλλαγών ούτε υπογραφή (Πίνακας Α, Θ.Ε. 6).
- Μία Θέση Εργασίας μπορεί να διενεργεί εγχρήματες συναλλαγές μέχρι ύψους €50.000, χωρίς σύμπραξη δεύτερης υπογραφής. Η Θέση αυτή δεν μπορεί να εγκρίνει συναλλαγές σε άλλες Θέσεις Εργασίας (Πίνακας Α, Θ.Ε. 5).
- Μία Θέση Εργασίας μπορεί να διενεργεί εγχρήματες συναλλαγές μέχρι ύψους €500.000 με σύμπραξη δεύτερης υπογραφής, ανώτερου ιεραρχικά επιπέδου. Η Θέση αυτή δεν μπορεί να εγκρίνει συναλλαγές σε άλλες Θέσεις Εργασίας (Πίνακας Α, Θ.Ε. 4).
- Μία Θέση Εργασίας μπορεί να διενεργεί εγχρήματες συναλλαγές μέχρι ύψους €100.000, με σύμπραξη δεύτερης υπογραφής ανώτερου ιεραρχικά επιπέδου. Η Θέση αυτή είναι επιθυμητό να μπορεί να εγκρίνει τις συναλλαγές που διενεργούνται από τις δύο προηγούμενες Θέσεις Εργασίας, 4 και 5 (Πίνακας Α, Θ.Ε. 3).

- Μία Θέση Εργασίας μπορεί να διενεργεί εγχρήματες συναλλαγές απεριόριστου ύψους με τη σύμπραξη δεύτερης υπογραφής μόνο από τη Θ.Ε. 1. Η Θέση αυτή μπορεί να εγκρίνει τη διενέργεια εγχρήματων συναλλαγών στη Θ.Ε. 3 (Πίνακας Α, Θ.Ε. 2).
- Μία Θέση Εργασίας δεν μπορεί να διενεργεί εγχρήματες συναλλαγές, μπορεί όμως να εγκρίνει τη διενέργεια εγχρήματων συναλλαγών στις Θ.Ε. 2 και 3 (Πίνακας Α, Θ.Ε. 1).

#### Πίνακας Α: Ιδιότητες

ΙΔΙΟΤΗΤΕΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ			
Θέση Εργασίας	Κατηγορία	Υπογραφές	Ανώτατο Ποσό Συναλλαγής
1	A	1	0
2	A	2	απεριόριστο
3	B	2	€100.000
4	C	2	€500.000
5	C	1	€50.000
6	D	0	0

Παράλληλα, θα πρέπει να καθοριστούν οι δυνατότητες πρόσβασης κάθε Θέσης Εργασίας σε συναλλαγές (Πίνακας Β) και Λογαριασμούς και Κωδικούς (Πίνακας Γ).

#### Πίνακας Β: Πρόσβαση Θέσεων Εργασίας σε Συναλλαγές (ομάδες συναλλαγών ή μεμονωμένες συναλλαγές)

ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΕ ΟΜΑΔΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ							
Θ.Ε.	Λογαριασμοί	Πληρωμές	Εμβάσματα	Επενδύσεις	Μπλοκ Επιταγών	Δάνεια Εμπόρων	Πάγιες Εντολές
1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	✓	✓	✓	✓			✓
3	✓	✓	✓				

4	✓		✓	✓			✓
5	✓	✓	✓			✓	
6	✓				✓		

**Πίνακας Γ: Πρόσβαση Θέσεων Εργασίας σε Λογαριασμούς και Κωδικούς**

ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΕ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ ΚΑΙ ΚΩΔΙΚΟΥΣ						
Θ.Ε.	Πρόσβαση σε λογαριασμούς			Πρόσβαση σε Κωδικούς Χ.Α.Α.		
	Λογ (1)	Λογ (2)	Λογ (3)	Κωδ (1)	Κωδ (2)	Κωδ (3)
1	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	✓			✓	✓	✓
3	✓	✓	✓		✓	
4	✓			✓	✓	✓
5	✓				✓	
6	✓	✓	✓			

Ο καθορισμός των δυνατοτήτων των παραπάνω Θέσεων Εργασίας μπορεί να γίνει:

**α. Από το Κατάστημα.** Στην περίπτωση αυτή συμπληρώνεται Αίτηση εισαγωγής της εταιρείας στο Internet Banking και ξεχωριστές επιπλέον Αιτήσεις για κάθε Θέση Εργασίας. Κάθε μεταβολή στο προφίλ των Θέσεων Εργασίας γίνεται από το Κατάστημα της Τράπεζας.

**β. Από τα γραφεία της εταιρείας, από εξουσιοδοτημένο στέλεχος (Διαχειριστής Θ.Ε. Επιχείρησης).** Στην περίπτωση αυτή συμπληρώνεται Αίτηση εισαγωγής της εταιρείας στο Internet Banking και Αίτηση Θ.Ε. επιπέδου “S” . Κάθε μεταβολή στο προφίλ των Θέσεων Εργασίας γίνεται από το «Διαχειριστή Θ.Ε. Επιχείρησης».

Στη συνέχεια παρατίθεται: Υπόδειγμα Αίτησης εισαγωγής της εταιρείας “Info Solutions” στο Internet Banking, Αίτησης Θ.Ε. επιπέδου “S” (Διαχειριστής Θ. Ε. Επιχείρησης) και Αίτησης για τη Θ.Ε. 6:



### 1. Υπόδειγμα Αίτησης Εισαγωγής Νομικού Προσώπου

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ  
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ  
ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ **490 ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΟ**

USERID

**Internet Banking**  
Αίτηση Εισαγωγής Νομικού Προσώπου

Αριθμός Πελάτη ΣΥ.ΔΙΠΕΛ:

Όνομα Νομικού Προσώπου  
Επωνυμία: **X. ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ Ε.Ο.Ε**  
Διακρ. τίτλος: **"Info Solutions"** ΑΦΜ: **094044201**

Ενδία Επενδυτή:

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

Λογαριασμοί προς σύνδεση

ΚΑΤΗΜΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΛΟΓΙΣΜΟΥ	ΝΟΜΙΣΜΑ	ΚΑΤΗΜΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΛΟΓΙΣΜΟΥ	ΝΟΜΙΣΜΑ
777	000000	01			0
		0			0
		0			0

Κωδικοί Πελάτη Συστήματος Τίτλων ΕΤΕ προς σύνδεση

--	--	--	--	--	--

Επιτρεπόμενες συναλλαγές ή ομάδες συναλλαγών

440	4420	4430	4440	4450	4460		


Με τον κωδικό συναλλαγής 9999 δηλώνονται εντάξει όλες οι συναλλαγές.  
\* Συμπληρώνονται από το Κατάστημα

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

Τόπος/ημερομηνία: **ΤΡΙΠΟΛΙΣ, 25/02/05**  
Ελέγχθηκε η ταυτότητα των παραπάνω στοιχείων και ΕΓΓΡΗΓΗΤΑΙ η κωδικός USERID.

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.  
ΚΑΤΗΜΑ **490 ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΟ**

Δηλώνουμε ότι αναγνώρισα και κατανοώ όλους τους όρους της σύμβασης. Επιτρέπω να δηλώνεται ότι όλα τα παραπάνω είναι αληθινά, ακριβή και πλήρη.

  
Παπαδόπουλος Χρήστος, Πρόεδρος Νομικού Προσώπου

Στην Αίτηση αυτή συμπληρώνονται:

- Η Επωνυμία της εταιρείας
- Ο Διακριτικός Τίτλος της εταιρείας
- Ο Α.Φ.Μ. της εταιρείας.
- Όσοι από τους λογαριασμούς καταθέσεων της Εταιρείας είναι προσβάσιμοι σε όλες τις Θέσεις Εργασίας. Σε περίπτωση που οι Λογαριασμοί είναι περισσότεροι από έξι (6) θα πρέπει συμπληρωθεί δεύτερη Αίτηση. Στην προκειμένη περίπτωση κοινός λογαριασμός σε όλες τις Θέσεις Εργασίας είναι μόνον ο Λογ(1).
- Όσοι από τους κωδικούς πελάτη για αγοραπωλησία μετοχών είναι προσβάσιμοι από όλες τις Θέσεις Εργασίας. Σε περίπτωση που οι κωδικοί πελάτη είναι περισσότεροι από τέσσερις (4) θα πρέπει να συμπληρωθεί δεύτερη Αίτηση. Στην προκειμένη περίπτωση δεν υπάρχουν κωδικοί Χ.Α.Α. προσβάσιμοι από όλες τις Θέσεις Εργασίας και για το λόγο αυτό στην Αίτηση της εταιρείας δε συμπληρώνεται κανένας κωδικός.
- Όσες συναλλαγές ή ομάδες συναλλαγών είναι διαθέσιμες σε όλες τις Θέσεις Εργασίας. Στην προκειμένη περίπτωση πρόκειται για την ομάδα «Λογαριασμοί» που συμπληρώνεται στην Αίτηση της εταιρείας. Σημειώνεται ότι συμπληρώνοντας τον κωδικό (9999) στις επιτρεπόμενες συναλλαγές στη βασική αίτηση του Ν.Π. τότε ορίζονται αυτόματα όλες οι παρεχόμενες από την Τράπεζα συναλλαγές σε όλες τις «Θέσεις Εργασίας».

Η Αίτηση υπογράφεται παρουσία αρμόδιου υπαλλήλου της Τράπεζας.

II. ΥΠΟΜΕΤΡΑ ΑΙΤΗΣΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΥΠΟΥ "S" (ADMINISTRATOR)

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ  
ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ (190) ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΟ

Internet Banking  
Αίτηση Εισαγωγής Θέσης Εργασίας Νομικού Προσώπου

UserID Νομικού Προσώπου: \_\_\_\_\_

Εταιρεία Νομικού Προσώπου  
Επωνυμία: Υ. ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥ Ε.Π.Ε.  
Όμιλος/Πλάτος: "Info Solutions" ΑΣΜ: 094041201

Λογαριασμοί προς σύνδεση

ΚΑΤΗΜΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΛΟΓ/ΣΜΟΥ	ΝΟΜΙΣΜΑ	ΚΑΤΗΜΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΛΟΓ/ΣΜΟΥ	ΝΟΜΙΣΜΑ
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Κωδικός Πελάτη Συστήματος Τίτλων ΕΤΕ προς σύνδεση

Επιτρεπόμενες συναλλαγές ή ομάδες συναλλαγών


Κατηγοριοποίηση Θέσης Εργασίας  
Κατηγορία: 5 Ανώτατο ποσό συναλλαγής:  Υπογραφές: 4  
\* Συμπληρώνεται από το Κατάστημα

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

Δηλώνουμε ότι αναγνώσαμε και κατανοήσαμε όλα τα κείμενα της αίτησης. Συγχρόνως δηλώνουμε ότι όλα τα παραπάνω είναι αληθή και ορθά.


Τόπος/Ημερομηνία: ΠΕΙΡΑΙΑΣ 25/02/05  
Ελέγχεται η βεβαιότητα των παραπάνω στοιχείων και ΕΓΚΡΙΝΕΤΑΙ η έκδοση USERID.

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.  
ΚΑΤΗΜΑ (190) ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΟ

  
Πρόεδρος/Υπερκαρδιούχος Νομικού Προσώπου

Στην Αίτηση Θέσης Εργασίας επιπέδου "S" δε συμπληρώνονται λογαριασμοί προς σύνδεση, κωδικός πελάτη συστήματος τίτλων ΕΤΕ προς σύνδεση, επιτρεπόμενες συναλλαγές ή ομάδες συναλλαγών και ανώτατο ποσό συναλλαγών. Η Θέση Εργασίας επιπέδου "S" δεν μπορεί να πραγματοποιήσει καμία τραπεζική συναλλαγή. Ο ρόλος της είναι μόνο για τη διαχείριση των λοιπών Θέσεων Εργασίας. Συμπληρώνεται μόνο στη Θέση "Κατηγορία": S και στη Θέση "Υπογραφές": ο αριθμός των απαιτούμενων υπογραφών που πρέπει να συμπράξουν για το χειρισμό της εφαρμογής (μόνο από Θέση επιπέδου "S"). Στην προκειμένη περίπτωση ορίζεται μόνον ένας «Διαχειριστής Θ.Ε. Επιχείρησης» και στη Θέση "Υπογραφές" συμπληρώνεται "1".

**III. ΥΠΟΔΕΙΞΙΜΑ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**


**ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ**  
 ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ **(190) ΝΑΤΙΔΙΑΛΟ**

USERID

**Internet Banking**  
**Αίτηση Εισαγωγής Θέσης Εργασίας Νομικού Προσώπου**

1. UserID Νομικού Προσώπου

2. Εταιρεία Νομικού Προσώπου  
 Επωνυμία: **Χ. ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ Ε.Π.Ε**  
 Διακ. Κωδός: **"Info Solutions"** ΑΦΜ: **094044201**

3.

4. Λογαριασμοί προς σύνδεση

ΚΑΤΗΜΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΛΟΓ/ΣΜΟΥ	ΝΟΜΙΣΜΑ	ΚΑΤΗΜΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΛΟΓ/ΣΜΟΥ	ΝΟΜΙΣΜΑ
888	000000	07			0
899	000000	03			0
					0

5. Κωδικός Πελάτη Συστήματος Τηλεν ΕΤΕ προς σύνδεση

6. Επιτρεπόμενες συναλλαγές ή ομάδες συναλλαγών  
 5141 5142 5143 5144

7. Κατηγοριοποίηση Θέσης Εργασίας  
 Κατηγορία:  Ανύψωση ποσό συναλλαγής: **0 (ΜΗΔΕΝ)** Υπογραφή:   
\* Συμπληρώνεται από το Κατάστημα


8.

9.

10.

Παρακαλούμε να μας χορηγήσετε USERID με το οποίο θα πραγματοποιούμε τραπεζικές συναλλαγές μέσω του Internet σύμφωνα με τους όρους που αναγράφονται στη σύμβαση που έχει συμφωνηθεί μεταξύ της Τράπεζας και του Νομικού Προσώπου.  
 Δηλώνουμε ότι αντιγράφουμε και κατανοούμε όλα τα κείμενα της σύμβασης. Συγχρόνως δηλώνουμε ότι όλα τα παραπάνω είναι ορθά ακριβή και πλήρη.

Τόπος/Ημερομηνία: **ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ 25/02/2008**  
 Ελέγχθηκε η ακρίβεια των παραπάνω στοιχείων και ΕΓΚΡΙΝΕΤΑΙ η έκδοση USERID.  
**ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.**  
**ΚΑΤΗΜΑ (190) ΝΑΤΙΔΙΑΛΟ**

  
(Επισημαίνεται η υπογραφή του υπαλλήλου που χορηγεί το USERID)

### **3.1.3) ΤΕΛΕΥΤΑΙΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ**

#### **Αναβάθμιση της Διαδικτυακής Πύλης της Τράπεζας ([www.nbg.gr](http://www.nbg.gr))**

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης των προσφερόμενων υπηρεσιών της, έθεσε από την **Τετάρτη, 7 Μαΐου 2014**, στη διάθεση της πελατείας, τη νέα Διαδικτυακή Πύλη (web portal), η οποία ενσωματώνει τη λειτουργικότητα της εφαρμογής του νέου Internet Banking και της διαδικτυακής πλατφόρμας πληρωμών i-bank Simple Pay.

#### **Περιοχές αναβάθμισης του νέου web portal**

- Νέες γραφικές οθόνες παρουσίασης του περιεχομένου, με ενσωμάτωση των δυνατοτήτων προβολής και προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών (π.χ. friendly urls, videos, social media).
- Εύκολη αναζήτηση πληροφορίας σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση των πελατών στην “Αρχική Σελίδα” σε τρεις περιοχές (Ιδιώτες, Επαγγελματίες & ΜΜΕ, Επιχειρήσεις & Financial Institutions), με προβολή των κύριων προϊόντων και σύντομη περιγραφή στην κεντρική σελίδα κάθε περιοχής.
- Νέος φιλικός και πιο γρήγορος τρόπος πλοήγησης στο περιεχόμενο του portal, με στόχο την ευκολότερη εύρεση των ζητούμενων πληροφοριών από τους νέους και υφιστάμενους πελάτες της Τράπεζας (π.χ. ταχύτερη μηχανή αναζήτησης, πρόσβαση στις ενότητες “Πληροφορίες & εργαλεία” και “Χρήσιμοι Σύνδεσμοι” από την Αρχική σελίδα, σελίδες φιλικές προς άτομα με ειδικές ανάγκες κ.α.).
- Βελτιστοποίηση των υφισταμένων εφαρμογών και ένταξη νέων, με ταχύτερη αναζήτηση σημείων ενδιαφέροντος και ομαδοποίηση των διαφόρων στοιχείων (ενημέρωση επενδυτών στην αντίστοιχη ενότητα).

- Αποτελεσματική προβολή της εταιρικής εικόνας και της κοινωνικής προσφοράς της Τράπεζας μέσα από τις εμπλουτισμένες σελίδες της ενότητας «Όμιλος».
- Ιδιαίτερη προβολή του καινοτόμου προφίλ της Τράπεζας καθώς και των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών της (Simple Pay) και δικτύων εξυπηρέτησης i-bank, στην «Αρχική σελίδα» (π.χ. Βραβεύσεις, Διαγωνισμός Simple Pay).
- Αναμόρφωση της περιοχής «Επικοινωνίας» του επισκέπτη του web portal, ώστε να είναι εμφανής ο αριθμός του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (18 18 18) και εύκολη η πρόσβαση στις φόρμες Επικοινωνίας.
- Ενοποιημένη αναζήτηση σημείων ενδιαφέροντος της Τράπεζας (ATMs, Καταστήματα) και υιοθέτηση νέας περιοχής “Media Gallery” στην Αρχική Σελίδα του web portal, όπου αναρτώνται αρχεία video & ήχου μέσω της υπηρεσίας YouTube.

## 3.2 - PHONE BANKING

### PHONE BANKING

Το Phone Banking είναι ένας πρωτοποριακός εναλλακτικός τρόπος τραπεζικής εξυπηρέτησης μέσω τηλεφώνου, που είναι στη διάθεσή σας 24 ώρες το 24ωρο 365 ημέρες το χρόνο. Η υπηρεσία σας δίνει τη δυνατότητα να πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας, όπως μεταφορές και πληρωμές αλλά και να έχετε πληροφόρηση για τους λογαριασμούς σας και τα προϊόντα της Τράπεζας, όπου και αν βρίσκεστε. Επιπλέον μπορείτε να δηλώνετε απώλεια καρτών (χρεωστικών ή πιστωτικών) και να έχετε βοήθεια σε οποιοδήποτε πρόβλημα ή απορία, που σας δημιουργείται κατά τη διάρκεια των συναλλαγών σας με την Εθνική Τράπεζα. Αρκεί να καλέσετε στον αριθμό 181818 από σταθερό ή κινητό τηλέφωνο από οπουδήποτε κι αν βρίσκεστε στην Ελλάδα ή στον αριθμό 0030- 210-4848484 από το εξωτερικό και μια φιλική φωνή θα σας

καθοδηγήσει στο μενού υπηρεσιών και θα περιμένει τις οδηγίες σας. Πείτε μας αυτό που θέλετε και θα εξυπηρετηθείτε εύκολα και γρήγορα είτε επιλέξετε το αυτόματο σύστημα (IVR), που αξιοποιεί τις πλέον σύγχρονες τεχνολογίες αναγνώρισης φωνής είτε συνδεθείτε με έναν από τους εκπροσώπους (agents) της υπηρεσίας μας.

### ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank της Εθνικής Τράπεζας είναι στη διάθεσή των χρηστών παντού και πάντα, από οποιοδήποτε τηλέφωνο, σταθερό ή κινητό, μέσω του Phone Banking. Το Phone Banking φέρνει την Τράπεζα κοντά σας 24 ώρες το 24ωρο, καθώς σας παρέχει σχεδόν όλες τις δυνατότητες που έχετε και στα Καταστήματα της Τράπεζας, με ένα απλό τηλεφώνημα:

- Πληροφόρηση: για τους λογαριασμούς, τις πιστωτικές κάρτες ή το δάνειό σας,
- Συναλλαγές: μεταφορές /εμβάσματα, πληρωμές Δημοσίου / Εταιρειών, χρηματιστηριακές συναλλαγές, πάγιες εντολές κ.ά.

Επιπλέον, μέσω του Phone Banking έχετε δυνατότητα:

- να διενεργείτε συναλλαγές Διαχείρισης Προφίλ και Ασφάλειας
- κλείδωμα συσκευής i-code
- σύνδεση / αποσύνδεση λογαριασμών & χρηματιστηριακών κωδικών κ.ά.
- να εγγραφείτε στην Υπηρεσία Ειδοποιήσεων (ETE Alerts) για συναλλαγές με χρήση πιστωτικής κάρτας έκδοσης Εθνικής Τράπεζας

Με το Phone Banking δε χρειάζεται πλέον να ανησυχείτε αν ξεχάσετε μία τραπεζική υποχρέωση ή δεν έχετε κοντά σας Internet, Κατάστημα ή ATM. Όπου και αν βρίσκεστε, όποια ώρα και αν είναι, ένα τηλεφώνημα «λύνει» τα χέρια του χρήστη, με τα μοναδικά πλεονεκτήματα που παρέχουν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank:

- άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες και συναλλαγές, με απλές φωνητικές εντολές ή με τη βοήθεια εκπροσώπου
- προηγμένες και πρωτοποριακές μεθόδους διασφάλισης των συναλλαγών,
- εξυπηρέτηση όλων, χωρίς να χρειάζονται εξειδικευμένες γνώσεις, για όλες τις καθημερινές, τραπεζικές υποχρεώσεις
- μηδενικές ή πολύ χαμηλές χρεώσεις

Με την εγγραφή στο Phone Banking ο χρήστης έχει άμεσα πρόσβαση στις διαθέσιμες συναλλαγές από οποιοδήποτε σημείο υπάρχει πρόσβαση στο Internet (μέσω του Internet Banking), καθώς και σε τραπεζικές υπηρεσίες από το Smartphone κινητό σας (μέσω του Mobile Banking).

## ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

### **Πληροφόρηση**

Με την υπηρεσία Phone Banking ο χρήστης μπορεί να έχει τον πλήρη έλεγχο λογαριασμών, καρτών και δανείων, εφόσον μπορεί να πληροφορείτε στοιχεία, υπόλοιπα και κινήσεις για:

- το λογαριασμό μισθοδοσίας
- καταθέσεις, δάνεια (στεγαστικά, καταναλωτικά) και πιστωτικές κάρτες Εθνικής Τράπεζας
- χαρτοφυλάκιο μετοχών και Α/Κ
- Συναλλαγές

Με την υπηρεσία Phone Banking μπορεί ο χρήστης, από οποιοδήποτε σταθερό ή κινητό τηλέφωνο, όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, να εξυπηρετεί τις καθημερινές του υποχρεώσεις, όπως:

- εξόφληση λογαριασμών ρεύματος, νερού, τηλεφώνου, Internet, συνδρομητικής τηλεόρασης κ.ά.
- διεκπεραίωση οφειλών προς το Δημόσιο: ΦΠΑ, φόρος εισοδήματος, ΕΤΑΚ κ.ά.
- πληρωμή ασφαλίσεων
- εισφορές σε ασφαλιστικά ταμεία
- πληρωμή δόσης πιστωτικής κάρτας έκδοσης Εθνικής ή άλλης τράπεζας
- κατάθεση ενοικίου
- αποστολή χρημάτων σε σπουδαστές, συνεργάτες κ.ά., στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό
- κατάθεση διδάκτρων σε σχολεία ή φροντιστήρια
- προκαταβολές σε ξενοδοχεία
- αγοραπωλησία μετοχών κ.α.

### **Προφίλ και Ασφάλεια**

Μέσω του Phone Banking έχετε δυνατότητα να διενεργείτε συναλλαγές Διαχείρισης Προφίλ και Ασφάλειας: κλείδωμα συσκευής i-code, σύνδεση /αποσύνδεση /φιλικές ονομασίες λογαριασμών & χρηματιστηριακών κωδικών κ.ά.

### **Υπηρεσία Ειδοποιήσεων (ETE Alerts)**



Μέσω της Υπηρεσίας Ειδοποιήσεων ETE Alerts παρέχεται η δυνατότητα άμεσης, αξιόπιστης και ασφαλούς ενημέρωσης για τις κινήσεις που πραγματοποιούνται με χρήση πιστωτικής κάρτας έκδοσης Εθνικής Τράπεζας. Οι παρεχόμενες ειδοποιήσεις για τις πιστωτικές κάρτες της Τράπεζας διακρίνονται στις εξής κατηγορίες:

1) Ενημέρωση για συναλλαγές που διενεργούνται από τον κάτοχο μέσω του δικτύου των EFT/POS, των ATMs, των Καταστημάτων της Τράπεζας, αλλά και μέσω Internet /Phone /Mobile Banking. Συγκεκριμένα:

- αναλήψεις μετρητών (από Κατάστημα ή ATM)
- αγορά και αγορά με δόσεις (περιλαμβάνονται και οι πάγιες εντολές)
- επιστροφή χρημάτων από αγορά
- πληρωμή οφειλής (δόσης) πιστωτικής κάρτας (μέσω ATM, Internet / Phone / Mobile Banking, Καταστήματος Εθνικής Τράπεζας, ΕΛ.ΤΑ., πάγιας εντολής αυτόματης εξόφλησης με χρέωση καταθετικού λογαριασμού)

2) Ενημέρωση του κατόχου για έκδοση μηνιαίου λογαριασμού – statement (ελάχιστη καταβολή, ημερομηνία πληρωμής).

Η δυνατότητα εγγραφής στην Υπηρεσία παρέχεται προς το παρόν μόνο σε χρήστες Internet / Phone / Mobile Banking. Η εγγραφή στην υπηρεσία μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω του Phone Banking από εκπρόσωπο (agent) του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης. Ο πελάτης, αφού καθορίσει τις σχετικές προτιμήσεις του και αποδεχτεί τους όρους χρήσης της Υπηρεσίας, μπορεί να λαμβάνει με αυτόματο τρόπο γραπτά μηνύματα (sms), στο κινητό τηλέφωνο που έχει δηλώσει. Εναλλακτικά, η εγγραφή στην Υπηρεσία διενεργείται μέσω συναλλαγής του Internet Banking.

## **Τιμολόγηση**

Επιλέγοντας να πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας μέσω τηλεφώνου, εξοικονομείτε όχι μόνο χρόνο αλλά και έξοδα. Οι περισσότερες συναλλαγές στο Phone Banking είναι δωρεάν, ενώ το κόστος όσων τιμολογούνται (π.χ. εμβάσματα σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα και στην Ε.Ε.) είναι σημαντικά μειωμένο σε σχέση με τις συναλλαγές στο Κατάστημα. Το κόστος κλήσης καθορίζεται από την ισχύουσα τιμολογιακή πολιτική του παρόχου τηλεφωνίας.

## **Phone Banking με απλά βήματα**

### **Βήμα 1 Εγγραφή**

Ισχύει ότι και στην περίπτωση εγγραφής στο internet banking.

### **Βήμα 2 Είσοδος**

Η χρήση της υπηρεσίας είναι πολύ απλή. Με το Phone Banking, η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση γίνεται προσιτή σε όλους, αφού οι συναλλαγές γίνονται αυτόματα, με απλές, φωνητικές εντολές. Το ίδιο το σύστημα καθοδηγεί το χρήστη, βήμα προς βήμα, να πραγματοποιήσει τη συναλλαγή του, προτείνοντάς του κάθε φορά την κατάλληλη λέξη «κλειδί» για να συνεχίσει. Αν όμως ο χρήστης προτιμάει την προσωπική εξυπηρέτηση, μπορεί να συνδεθεί με εκπρόσωπό της Τράπεζας, για να πραγματοποιήσει συναλλαγή με τη βοήθειά του.

Ο χρήστης ακούει το Αρχικό Μενού. Μια φιλική φωνή τον καθοδηγεί, προτείνοντάς του κάθε φορά την κατάλληλη λέξη «κλειδί» για να συνεχίσει. Ο χρήστης λέει:

- «Πληροφορίες», για γρήγορη πρόσβαση σε πληροφορίες λογαριασμών, καρτών ή δανείων ή
- «Συναλλαγές», για πρόσβαση σε όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες πληροφόρησης και συναλλαγών ή
- «Εκπρόσωπος», εάν επιθυμεί να εξυπηρετηθεί από εκπρόσωπό της Τράπεζας

Το σύστημα ή ο εκπρόσωπος, ζητά από το χρήστη να πει ή να πληκτρολογήσει το UserID και έναν αριθμό ηλεκτρονικού κλειδαρίθμου i-code. Εφόσον τα στοιχεία αυτά είναι σωστά, μπορεί να συνεχίσει για να επιλέξει και να πραγματοποιήσει τη συναλλαγή που επιθυμεί.

### **Βήμα 3 Συναλλαγές με φωνητικές εντολές**

Εάν ο χρήστης επιλέξει «Πληροφορίες» ή «Συναλλαγές», αφού εισάγει τους κωδικούς του, θα ακούσει τις διαθέσιμες επιλογές συναλλαγών. Οδηγείται στη συναλλαγή που επιθυμεί λέγοντας τη λέξη «κλειδί» που του προτείνει το σύστημα π.χ. «υπόλοιπα λογαριασμών». Μπορεί να οδηγηθεί άμεσα στη συναλλαγή που επιθυμεί, λέγοντας το όνομά της απευθείας από το Αρχικό Μενού, π.χ. «Πληρωμή ΔΕΗ». Για να πραγματοποιήσει τη συναλλαγή που έχει επιλέξει, το αυτόματο σύστημα τον καθοδηγεί, ζητώντας του να πει ή να πληκτρολογήσει τα απαιτούμενα στοιχεία (π.χ. αριθμός λογαριασμού, αριθμός ηλεκτρονικού κλειδαρίθμου, ποσό κ.λπ.). Οποιαδήποτε στιγμή, ακόμη και κατά τη διάρκεια μιας συναλλαγής, μπορεί να διακόψει για να συνδεθεί με κάποιο εκπρόσωπο, λέγοντας τη λέξη «Εκπρόσωπος». Σε ορισμένες συναλλαγές το σύστημα παραπέμπει απευθείας σε εκπρόσωπο. Οι συναλλαγές αυτές δεν πραγματοποιούνται μέσω του αυτόματου συστήματος φωνητικών εντολών. Όσο για το αποδεικτικό της συναλλαγής σας, δεν χρειάζεται να ανησυχείτε: Οι πληροφορίες που λαμβάνετε μέσω Phone Banking (για λογαριασμούς, κάρτες, δάνεια κ.λπ.), αλλά και οι αποδείξεις των συναλλαγών σας, μπορούν να σας αποσταλούν με fax ή ακόμα και με sms στο κινητό σας τηλέφωνο(ανάλογα με το είδος της συναλλαγής).

### **Αρχικό Μενού**

Ενδεικτικά σας παραθέτουμε το Αρχικό Μενού που σήμερα εκφωνείται:

Καλωσορίσατε στην Εθνική Τράπεζα. Εξυπηρετήστε από το αυτόματο σύστημα 24ωρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Σας ενημερώνουμε ότι για τη δική σας ασφάλεια, οι συνομιλίες καταγράφονται. Εξυπηρετηθείτε άμεσα επιλέγοντας από το αρχικό μενού που ακολουθεί

### **Αρχικό μενού**

Για να δηλώσετε απώλεια της κάρτας σας, πείτε **ΑΠΩΛΕΙΑ**.

Για πληροφορίες σχετικά με τους τραπεζικούς σας λογαριασμούς, τις πιστωτικές σας κάρτες ή το δάνειο σας, πείτε **ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ**.

Για την πραγματοποίηση των τραπεζικών σας συναλλαγών, πείτε **ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ**.

Για λειτουργική στήριξη Internet Banking, πείτε **ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ**.

Για αίτηση χορήγησης τραπεζικών προϊόντων πείτε **ΑΙΤΗΣΗ**.

Για ενημέρωση στα τραπεζικά προϊόντα μας, πείτε **ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ**.

Για οποιοδήποτε άλλο θέμα, πείτε **ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ**.

## ΟΔΗΓΟΣ PHONE BANKING

Για πληροφορίες και συναλλαγές μέσω τηλεφώνου θα πρέπει να έχετε τον βιηήφιο αριθμητικό Κωδικό Χρήστη (User ID) για το Internet / Phone / Mobile Banking και τη συσκευή i-code.

ΚΑΛΕΙΤΕ (24 ώρες το 24ωρο): **181818** από την Ελλάδα ή **+30 210 4848484** από το εξωτερικό\*.  
ΑΚΟΥΤΕ το μήνυμα καλωσορίσματος και το Αρχικό Menu. ΠΕΙΤΕ:

### «Πληροφορίες»

Για άμεση πρόσβαση σε ενημέρωση για τους Λογαριασμούς σας, τις Πιστωτικές Κάρτες ή το Δάνειό σας, μέσω φωνητικών εντολών (IVR).

### «Συναλλαγές»

Για πρόσβαση σε όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες του Phone Banking, μέσω φωνητικών εντολών (IVR).

### «Εκπρόσωπος»

Για πληροφορίες και συναλλαγές με τη βοήθεια εκπροσώπου

Το σύστημα θα σας ζητήσει να πείτε ή να πληκτρολογήσετε τον βιηήφιο αριθμητικό User ID σας και έναν αριθμό i-code, για να οδηγηθείτε στο menu Συναλλαγών:

Πείτε:

Πληροφορίες Λογαριασμών

Πιστωτικές Κάρτες

Μεταφορά Χρηματικών Ποσών

Πληρωμή Λογαριασμών

Χρηματιστηριακές Συναλλαγές

Αίτηση έκδοσης βιβλιαρίων επιταγών

Πάγιες Εντολές

Οι βασικές σας επιλογές είναι:

Υπόλοιπα / Κίνηση / Σύνδεση / Αποσύνδεση Λογαριασμού, Ημερολόγιο Χρήστη

Στοιχεία / Κίνηση Πιστωτικής Κάρτας, Πληρωμή Πιστωτικής Κάρτας

Μεταφορά σε λογαριασμό ΕΤΕ ιδίου / τρίτου προσώπου, Μεταφορά σε λογαριασμό άλλης ελληνικής τράπεζας / άλλης τράπεζας εξωτερικού (ΕΕ)

Οργανισμοί Κοινής Ωφέλειας, Πιστωτικές Κάρτες, Λογαριασμοί Τηλεπικοινωνιών, Ασφαλιστικά Ταμεία, ΦΠΑ, Έκτακτη Οικονομική Εισφορά ΦΠ, Φόρος Εισοδήματος ΦΠ, Ασφάλιστρα ή άλλες επιχειρήσεις

Σύνδεση με εκπρόσωπο

Παραγγελία, Ακύρωση, Τύχη παραγγελίας, Ιστορικό Αιτήσεων

Εισαγωγή / Διαγραφή / Πληροφορίες / Ιστορικό

Σε οποιοδήποτε σημείο μπορείτε να πείτε «ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ» για να συνδεθείτε με εκπρόσωπό μας ή «ΑΡΧΙΚΟ MENU» για να οδηγηθείτε σε άλλη επιλογή. Από το ΑΡΧΙΚΟ MENU μπορείτε να πείτε απευθείας τη συναλλαγή που σας ενδιαφέρει (π.χ. Κίνηση Λογαριασμού).

\* Το κόστος κλήσης καθορίζεται από την ισχύουσα τηλελογιστική πολιτική του παρόχου τηλεφωνίας

## 3.3 - MOBILE BANKING

### MOBILE BANKING

#### ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank Mobile Banking της Εθνικής Τράπεζας είναι στη διάθεσή των χρηστών παντού και πάντα, από οποιαδήποτε συσκευή Smartphone ή Tablet με πρόσβαση στο Internet και λειτουργικό σύστημα: Apple iOS, Google Android™, Windows® Phone BlackBerry™, Windows Mobile ή Symbian. Το Mobile Banking φέρνει την Τράπεζα κοντά στους πελάτες της 24 ώρες το 24ωρο, καθώς παρέχει πρόσβαση σε μια ευρεία γκάμα υπηρεσιών και συναλλαγών:

- Πληροφόρηση: Για τους λογαριασμούς, τις πιστωτικές κάρτες, αλλά και τα 10 πλησιέστερα Καταστήματα ή ATM της Εθνικής Τράπεζας. Επιπλέον, παρέχεται δυνατότητα παρακολούθησης των Χρηματιστηριακών Αγορών Ελλάδας και Κύπρου.
- Συναλλαγές: Μεταφορές χρημάτων σε λογαριασμούς Εθνικής Τράπεζας, πληρωμές Δημοσίου / Εταιρειών, πιστωτικών καρτών Εθνικής Τράπεζας, χρηματιστηριακές συναλλαγές κ.λπ.

Επιπλέον, το Mobile Banking προσφέρει:

- άμεση κάλυψη των καθημερινών, τραπεζικών υποχρεώσεων, σε ελάχιστα δευτερόλεπτα.
- υψηλό επίπεδο ασφάλειας στις συναλλαγές, χωρίς να γίνεται αποθήκευση των προσωπικών δεδομένων στο κινητό τηλέφωνο.
- ευελιξία στην εξυπηρέτησή, όλο το 24ωρο, από οποιοδήποτε σημείο στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ακόμη και εν κινήσει.
- οικονομία, με μηδενικές ή πολύ χαμηλές χρεώσεις.

Με τους κωδικούς πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank και τη συσκευή i-code, παρέχεται άμεσα πρόσβαση τόσο στις υπηρεσίες Internet Banking, από οποιοδήποτε σημείο υπάρχει σύνδεση στο Internet, όσο και στις υπηρεσίες Phone Banking, από οποιοδήποτε σταθερό ή κινητό τηλέφωνο.

### **Εγκατάσταση εφαρμογής i-bank Mobile Banking**

Η εφαρμογή i-bank Mobile Banking είναι άμεσα διαθέσιμη (δωρεάν εγκατάσταση) για τις συσκευές: **iPhone™** (λειτουργικό IOS), μέσω Apple Store, **iPod touch®** (λειτουργικό IOS), μέσω Apple Store, **BlackBerry™** (λειτουργικό blackberry), μέσω του browser της συσκευής καθώς και για συσκευές που διαθέτουν **λειτουργικό σύστημα Windows Mobile®**, μέσω του browser της συσκευής, **Windows Phone**, μέσω Windows Store, **Android™**, μέσω Google Play Store ή **Symbian**, μέσω του browser της συσκευής.

Για τις οδηγίες εγκατάστασης απλά επιλέγει ο χρήστης τον αντίστοιχο σύνδεσμο, ανάλογα με το λειτουργικό σύστημα της συσκευής που διαθέτει.

### **ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

Το Mobile Banking προσφέρει καθημερινές λύσεις για άμεση εξυπηρέτηση των τραπεζικών συναλλαγών. Οπουδήποτε και αν βρίσκεται ο χρήστης, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, μπορεί να έχει εύκολη πρόσβαση, 24ώρες το 24ωρο, σε πληροφορίες και συναλλαγές.

### **Πληροφόρηση και Συναλλαγές**

Το Mobile Banking παρέχει τις εξής δυνατότητες:

- ενημέρωση για τους λογαριασμούς και τις πιστωτικές κάρτες
- μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς Εθνικής Τράπεζας

- πληρωμή ΔΕΗ, ΟΤΕ, Cosmote, Vodafone, Wind και ΕΥΔΑΠ
- λειτουργία BarCode Scanning και OCR σε συναλλαγές πληρωμών <sup>(1)</sup>
- πληρωμή πιστωτικής κάρτας Εθνικής Τράπεζας
- στοιχεία ατομικού χαρτοφυλακίου μετοχών <sup>(2)</sup>
- αγορά και πώληση μετοχών στα Χρηματιστήρια Αξιών Αθηνών και Κύπρου <sup>(2)</sup>
- τύχη εντολής αγοράς και πώλησης <sup>(2)</sup>
- παρακολούθηση Χρηματιστηριακών Αγορών Ελλάδας και Κύπρου <sup>(2)</sup>
- ειδοποιήσεις τιμών μετοχών μέσω της υπηρεσίας push notifications της Apple, για συσκευές iPhone<sup>TM</sup> και iPod touch<sup>®</sup>
- εντοπισμός των 10 πλησιέστερων Καταστημάτων ή ATM της Εθνικής Τράπεζας <sup>(3)</sup>
- δυνατότητα τηλεφωνικής κλήσης και αποστολής e-mail στο Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης της Εθνικής Τράπεζας

Σημειώσεις:

- (1) Η λειτουργία BarCode Scanning και OCR σε συναλλαγές πληρωμών είναι διαθέσιμη για συσκευές iPhone<sup>TM</sup>, iPod touch<sup>®</sup>
- (2) Η υπηρεσία «Επενδύσεις» και «Παρακολούθηση Χρηματιστηριακών Αγορών» είναι διαθέσιμη για συσκευές iPhone<sup>TM</sup>, iPod touch<sup>®</sup>
- (3) Η υπηρεσία εντοπισμού ATM / Καταστήματος λειτουργεί μόνο με τη βοήθεια του ενσωματωμένου στη συσκευή GPS.

**Παρακολούθηση χρηματιστηριακών συναλλαγών**

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank Mobile Banking της Εθνικής Τράπεζας προσφέρουν τη δυνατότητα παρακολούθησης των Χρηματιστηρίων Αξιών Αθηνών και Κύπρου <sup>(1)</sup>, καθώς και διεθνών αγορών. Συγκεκριμένα, μέσω της υπηρεσίας αυτής μπορεί ο χρήστης να παρακολουθήσει:



- τη σύνθεση και τις διακυμάνσεις (πρώτες 5 ανοδικές και πτωτικές μετοχές) του γενικού δείκτη X.A., του γενικού δείκτη του X.A.K., του X.A. 20, του X.A. 40, του X.A. 80 & του X.A. 140
- τις τιμές των βασικών κλαδικών δεικτών του X.A. και του X.A.K.
- τις τιμές κλεισίματος για δείκτες άλλων Χρηματιστηρίων στην Ευρώπη και στον υπόλοιπο κόσμο
- τις τιμές επιλεγμένων πρώτων υλών
- τις ισοτιμίες των βασικών νομισμάτων (EUR, USD, GBP, JPY)
- τις τιμές κλεισίματος επιλεγμένων αγορών σε όλον τον κόσμο με μια ματιά (παγκόσμιος χάρτης)

*η ενημέρωση των μετοχών και των λοιπών χρηματιστηριακών προϊόντων πραγματοποιείται με χρονική καθυστέρηση της τάξης των 15 λεπτών.*

Σημείωση:

(1) Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη για συσκευές iPhone™, iPod touch®

**Υπηρεσία ειδοποιήσεων τιμών μετοχών**

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank Mobile Banking της Εθνικής Τράπεζας, προσφέρουν τη λειτουργία ειδοποιήσεων για τιμές μετοχών, χρησιμοποιώντας την υπηρεσία push notifications της Apple.

Η λειτουργία αυτή είναι διαθέσιμη μόνο για χρήστες Mobile Banking και για συσκευές iPhone™, iPod touch®

**Τιμολόγηση**

Η πληροφόρηση, οι διαθέσιμες συναλλαγές, καθώς και η υπηρεσία Παρακολούθησης Χρηματιστηριακών Αγορών παρέχονται δωρεάν. Ισχύουν μόνον οι χρεώσεις χρήσης του δικτύου του παρόχου. Δεν υπάρχουν χρεώσεις από την Τράπεζα για την εγκατάσταση της εφαρμογής i-bank Mobile Banking.

## **Mobile Banking με απλά βήματα**

### **Βήμα 1 εγγραφή**

Ισχύει ότι και στην περίπτωση εγγραφής στο internet banking.

### **Βήμα 2 είσοδος**

Για να χρησιμοποιήσετε τις υπηρεσίες Mobile Banking μέσω της Smartphone ή Tablet συσκευής σας, θα πρέπει να εγκαταστήσετε την εφαρμογή i-bank Mobile Banking (δωρεάν). Η είσοδος στην υπηρεσία i-bank Mobile Banking γίνεται με τον Κωδικό Χρήστη (UserID) και το Μυστικό Κωδικό (Password) που δημιουργεί ο χρήστης μέσω του Internet και Mobile Banking. Για πραγματοποίηση μη εγχρήματων (πληροφοριακών) συναλλαγών δεν απαιτούνται πρόσθετοι κωδικοί. Στη συνέχεια, θα πρέπει να δημιουργήσει ο χρήστης το Μυστικό Κωδικό (Password):

- Μεταβαίνει στη login οθόνη της υπηρεσίας Internet / Mobile Banking
- Επιλέγει το σύνδεσμο «Δημιουργία Μυστικού Κωδικού (Password)»
- Εισάγει τον Κωδικό Χρήστη (UserID), τον οποίο έχει παραλάβει κατά τη διαδικασία εγγραφής και
- καταχωρεί το Μυστικό Κωδικό που επιθυμείτε (σύμφωνα τις οδηγίες της Τράπεζας στην οθόνη της συναλλαγής)

Για επιβεβαίωση, καταχωρεί και δεύτερη φορά το Μυστικό Κωδικό σε επόμενο πεδίο και στη συνέχεια εισάγει ένα κωδικό από τη συσκευή i-code, ως έγκριση της ενέργειας αυτής. Με την ολοκλήρωση των ενεργειών αυτών, μπορεί να εισαχθεί στην υπηρεσία i-bank Mobile Banking, χρησιμοποιώντας τον Κωδικό Χρήστη (UserID) και το Μυστικό Κωδικό που δημιούργησε. Εάν για κάποιο λόγο πρέπει να εκδοθεί νέος

Μυστικός Κωδικός (π.χ. μπλοκάρισμα Μυστικού Κωδικού λόγω πολλαπλών προσπαθειών εισαγωγής λανθασμένου κωδικού), θα πρέπει να επικοινωνήσει με το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης της Εθνικής Τράπεζας, να συνδεθεί με εκπρόσωπο και να ακολουθήσει τις οδηγίες του.

### **Ο τετρανήπιος κωδικός της εφαρμογής:**

Στην πρώτη εκκίνηση της εφαρμογής i-bank Mobile Banking θα πρέπει να ορίσετε ένα Μυστικό Κωδικό (PIN), ο οποίος αποτελείται από τέσσερα ψηφία, τον οποίο θα πληκτρολογείτε κάθε φορά που θα χρησιμοποιείτε την εφαρμογή. Ο κωδικός αυτός είναι προσωπικός και δεν εκδίδεται από την Εθνική Τράπεζα. Ο τρόπος με τον οποίο ορίζεται ο Μυστικός Κωδικός είναι ο εξής:

- Κάνετε εκκίνηση της εφαρμογής i-bank Mobile Banking, αγγίζοντας το εμφανιζόμενο εικονίδιο
- Πληκτρολογείτε στο πρώτο εμφανιζόμενο πεδίο με τίτλο “Κωδικός PIN”, τέσσερις αριθμούς της επιλογής σας
- Επιβεβαιώνετε στο δεύτερο εμφανιζόμενο πεδίο με τίτλο “Επιβεβαίωση PIN” τον τετρανήπιο αριθμό που έχετε εισάγει στο πρώτο εμφανιζόμενο πεδίο με τίτλο “Κωδικός PIN”
- Αγγίζετε το κείμενο με τον τίτλο “Συνέχεια”. Εισάγεστε στην εφαρμογή

Με τις παραπάνω ενέργειες έχετε πλέον ορίσει τον Μυστικό Κωδικό (Κωδικό PIN), με τον οποίο θα εισέρχεσθε στην εφαρμογή i-bank Mobile Banking μέσω του κινητού σας. Εφόσον έχετε εισάγει τρεις φορές λανθασμένο κωδικό PIN τότε αυτομάτως η εφαρμογή κλειδώνει και θα πρέπει να την εγκαταστήσετε εκ νέου. Δεν υπάρχει τρόπος ανάκτησης του σωστού μυστικού κωδικού με κάποιον τρόπο.

### **Βήμα 3 συναλλαγές**

**«Λογαριασμοί»:** ενημέρωση για το υπόλοιπο και τις 20 τελευταίες κινήσεις των συνδεδεμένων καταθετικών λογαριασμών. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται και για τις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν το Internet Banking της Τράπεζας (και ειδικότερα για τις «Θέσεις Εργασίας» που έχουν

πρόσβαση σε υπόλοιπα – κινήσεις λογαριασμών).

«**Κάρτες**»: ενημέρωση για το πιστωτικό όριο και υπόλοιπο την τρέχουσα οφειλή και τις 20 τελευταίες κινήσεις των πιστωτικών καρτών Εθνικής Τράπεζας.

«**Μεταφορές Ποσών**»: μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών του ίδιου του χρήστη ή τρίτων στην Εθνική Τράπεζα.

«**Πληρωμές**»: πληρωμή λογαριασμών ΔΕΗ, ΟΤΕ, Cosmote, Vodafone, Wind, ΕΥΔΑΠ και πιστωτικές κάρτες Εθνικής Τράπεζας.

«**Επενδύσεις**»: ενημέρωση για το επενδυτικό χαρτοφυλάκιο και διαβίβαση εντολών για αγορά και πώληση μετοχών στο ΧΑ και ΧΑΚ.

Επιπλέον, μέσω του μενού "Επενδύσεις" (επιλογή "Ειδοποιήσεις"), μπορεί ο χρήστης να εισάγει και να διαγράψει εντολές για ειδοποιήσεις μετοχών.

«**Παρακολούθηση Αγορών**»: παρακολούθηση των Χρηματιστηρίων Αξιών Αθηνών και Κύπρου, καθώς και διεθνών αγορών.

«**ΑΤΜ/Κατάστημα**», για να:

- \* εντοπίσετε τα 10 πλησιέστερα Καταστήματα ή ΑΤΜ της Εθνικής Τράπεζας
- \* πληροφορηθείτε τη διεύθυνση των Καταστημάτων ή ΑΤΜ της Εθνικής Τράπεζας που επιθυμείτε.

## 3.4 – e - Commerce

### 1) Γενικά για την υπηρεσία e-commerce

Η Τράπεζα από το 2013 παρέχει την υπηρεσία i- bank e-commerce σε επιχειρήσεις που διαθέτουν ηλεκτρονικά καταστήματα (e- shop) και επιθυμούν να αποδέχονται για τα αγαθά ή τις υπηρεσίες που πωλούν ως μέσο πληρωμής κάρτες, με τα σήματα των οργανισμών MasterCard, Maestro και Visa. Η υπηρεσία i-bank e-commerce παρέχεται μέσω ενός Συστήματος Διαχείρισης συναλλαγών Ηλεκτρονικού Εμπορίου, το

οποίο είναι πιστοποιημένο κατά το διεθνές πρότυπο ασφαλείας PCI DSS και είναι εναρμονισμένο με όλες τις απαιτήσεις ασφάλειας και πιστοποίησης που προβλέπουν οι Διεθνείς Οργανισμοί για τις συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου, όπως MasterCard® SecureCode™ και Verified by VISA. Επιπροσθέτως, στο πλαίσιο της γενικότερης συνεργασίας με την Εθνική Τράπεζα παρέχονται στις επιχειρήσεις και τα ακόλουθα προϊόντα/υπηρεσίες:

- πρόγραμμα προεξόφλησης δόσεων
- δυνατότητα υποβολής συναλλαγών Πάγιων εντολών
- δυνατότητα υποβολής συναλλαγών Ταχυδρομικών και Τηλεφωνικών Παραγγελιών (M.O.T.O.)
- Παροχή Μοναδικού Ηλεκτρονικού Κωδικού σε αντικατάσταση του αριθμού της κάρτας on-line / συναλλαγή ή με αρχείο μαζικά (Card Tokenization)
- Παρακολούθηση για ενδεχόμενη απάτη, όλων των συναλλαγών σε 24ωρη X 7 βάση, με δυνατότητα απόρριψης των αιτημάτων εξουσιοδότησης (on line real time) που παρουσιάζουν χαρακτηριστικά απάτης (Fraud monitoring)

1. λάβουν πλήρη και άμεση ενημέρωση για τις συναλλαγές που διενεργήθηκαν με κάρτες στο ηλεκτρονικό της Κατάστημα (επιτυχείς ή απορριφθείσες συναλλαγές)
2. δημιουργήσουν αναφορές (reports) καθώς και να αντλήσουν στοιχεία των συναλλαγών με εξαγωγή σε όλα τα συνήθη formats (όπως xls, CSV, xml files).
3. υποβάλουν on line συναλλαγές:
  - επιστροφής (μερική ή ολική)

- Τμηματικής ολοκλήρωσης (Split Shipments Options)
- ακύρωσης
- για εκκαθάριση

## **2) Τρόπος διασύνδεσης του ηλεκτρονικού καταστήματος με το σύστημα της Τράπεζας**

Η υπηρεσία i-bank e-commerce της Τράπεζας δίνει την δυνατότητα διασύνδεσης του ηλεκτρονικού καταστήματος (e-shop) της επιχείρησης με το Σύστημα της Τράπεζας μέσω δύο ακόλουθων τεχνικών επιλογών και ανάλογα με την τεχνική διασύνδεση επιλέγεται και η σύμβαση συνεργασίας με την επιχείρηση.

### **2.1 Hosted Payments Options**

Μέσω της τεχνικής αυτής λύσης διασύνδεσης, οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα προβολής ειδικής σελίδας, η οποία συντηρείται στα συστήματα της Τράπεζας και λειτουργεί ως εικονικό POS (virtual POS). Πιο συγκεκριμένα, όταν ο κάτοχος της κάρτας επιλέγει να πληρώσει τα αγαθά ή τις υπηρεσίες που αγόρασε στο ηλεκτρονικό κατάστημα της επιχείρησης μέσω κάρτας, προβάλλεται στην οθόνη του υπολογιστή του σελίδα [εικονικό POS], προκειμένου να εισάγει τα στοιχεία που απαιτούνται για την ολοκλήρωση της συναλλαγής, όπως ενδεικτικά: ο αριθμός κάρτας, η ημερομηνία λήξης κάρτας, ο τριψήφιος κωδικός CVC2. Καθώς τα στοιχεία που συμπληρώνει ο κάτοχος της κάρτας είναι προσωπικά, για να μην υπάρξει περίπτωση υποκλοπής τους και κατά συνέπεια κίνδυνος διενέργειας απατηλών συναλλαγών, η Τράπεζα προσφέρει τον εν λόγω τρόπο διασύνδεσης, ο οποίος αφορά την συντριπτική πλειοψηφία των συνεργαζόμενων επιχειρήσεων. Οι επιχειρήσεις που αποδέχονται την ανωτέρω περιγραφόμενη τεχνική λύση απαιτείται να υπογράψουν νέα Σύμβαση με την ονομασία “Υπηρεσίες διαχείρισης συναλλαγών με κάρτες πληρωμών μέσω διαδικτύου”.

## **2.2 API - Application Programming Interface**

Σε περίπτωση που η επιχείρηση επιθυμεί για επιχειρηματικούς ή τεχνικούς λόγους η σελίδα πληρωμής να συντηρείται στα δικά της συστήματα, τότε απαιτείται διαφορετικός τρόπος διασύνδεσής της με τα συστήματα της Τράπεζας (μέσω API-application programming interface), καθώς και να πληρούνται οι κανόνες ασφάλειας που απαιτεί η Τράπεζα. Στις περιπτώσεις αυτές θα συντάσσεται και θα υπογράφεται με την επιχείρηση ιδιαίτερη Σύμβαση, η οποία θα καταρτίζεται με μέριμνα της Υποδιεύθυνσης e-Commerce και σε συνεργασία με τις Διευθύνσεις Νομικών Υπηρεσιών και Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

### **3) Τιμολογιακή πολιτική**

3.1 Η Επιχείρηση καταβάλλει στην Τράπεζα για τις υπηρεσίες που της προσφέρει, προμήθεια για την εξόφληση προς την Επιχείρηση των συναλλαγών που οι κάτοχοι των καρτών πραγματοποίησαν με χρήση της Κάρτας. Η προμήθεια καθορίζεται ανά επιχείρηση, σε ποσοστό επί της ονομαστικής αξίας των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν με τις κάρτες.

3.2 Για την κάλυψη των εξόδων της Τράπεζας κατά τη διάρκεια αξιολόγησης της αίτησης της Επιχείρησης, στην περίπτωση έγκρισης της αίτησης, η τελευταία επιβαρύνεται με Έξοδα Φακέλου ένταξης στην Υπηρεσία i- bank e-commerce που σήμερα ανέρχονται σε €25. Τα έξοδα φακέλου:

- καθορίζονται ανά επιχείρηση, λογίζονται εφάπαξ ή απαλείφονται κατά περίπτωση, μετά από σχετική απόφαση της Διεύθυνσης Καρτών και Καταναλωτικών Δανείων (01400) και

- εισπράττονται από το Κατάστημα, υπέρ της Διεύθυνσης Καρτών και Καταναλωτικών Δανείων (01400) που είναι η αρμόδια επιχειρηματική Μονάδα.

3.3 Η επιχείρηση καταβάλλει στην Τράπεζα, για τις υπηρεσίες που της προσφέρει, μηνιαία έξοδα για την παροχή πρόσβασης στο Σύστημα και χρήσης του, τα οποία σήμερα ανέρχονται σε, €20 ανά κωδικό επιχείρησης και €10 ανά χρήστη του ηλεκτρονικού συστήματος αναφορών (Merchant Reporting Portal).

Η είσπραξη των εν λόγω ποσών πραγματοποιείται αυτόματα από τα Συστήματα της Τράπεζας, σε μηνιαία βάση. Τα ανωτέρω περιγραφόμενα έξοδα των παραγράφων 3.2 και 3.3 δύναται να μειωθούν ή να απαλειφθούν κατά περίπτωση, μόνο μετά από σχετική απόφαση της Διεύθυνσης Καρτών και Καταναλωτικών Δανείων (01400) που είναι η αρμόδια επιχειρηματική Μονάδα.

#### **4) Διαδικασία Καταστήματος για την υποβολή ΑΙΤΗΣΗΣ για την υπηρεσία i-bank e-Commerce**

Η υπηρεσία Ηλεκτρονικού Εμπορίου (i-bank e-commerce) προσφέρεται σε πελάτες / επιχειρήσεις της Τράπεζας που διαθέτουν μερίδα ΣΥΔΙΠΕΛ με κατάσταση – Status «Πλήρη Στοιχεία», σύμφωνα με τα προβλεπόμενα.

##### **Ο αρμόδιος υπάλληλος του Καταστήματος:**

- Ενημερώνει την επιχείρηση/πελάτη για τα έξοδα φακέλου και τα μηνιαία έξοδα πρόσβασης και χρήσης του Συστήματος Διαχείρισης συναλλαγών Ηλεκτρονικού Εμπορίου που προβλέπονται για την ένταξη στην υπηρεσία και τα οποία χρεώνονται εφόσον εγκριθεί το αίτημα.
- Καλεί τον νόμιμο εκπρόσωπο της επιχείρησης να υπογράψει την Αίτηση Παροχής Συστήματος Διαχείρισης Συναλλαγών Ηλεκτρονικού Εμπορίου.
- Ενημερώνει τον νόμιμο εκπρόσωπο της επιχείρησης να προσκομίσει:



1. Γνωμάτευση Νομιμοποίησης της Επιχείρησης ή Δελτίο Συνεργασίας σε περίπτωση που δεν υπάρχει γνωμάτευση (εξαιρούνται οι ατομικές επιχειρήσεις).
2. Έναρξη και είδος άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας και τυχόν μεταβολών από την αρμόδια Δ.Ο.Υ. ή οποιονδήποτε εξουσιοδοτημένο Δημόσιο Φορέα.
3. Φωτοτυπία Αστυνομικού Δελτίου Ταυτότητας των νομίμων εκπροσώπων της
4. Οικονομικά στοιχεία τελευταίας χρήσης ανάλογα με την κατηγορία λογιστικών βιβλίων που τηρεί η επιχείρηση.

Συγκεκριμένα:

- Επιχειρήσεις που τηρούν βιβλία Α' & Β' κατηγορίας: Φωτοαντίγραφο τελευταίας φορολογικής δήλωσης, έντυπο Ε3.
- Επιχειρήσεις που τηρούν βιβλία Γ' κατηγορία: Φωτοαντίγραφο τελευταίας φορολογικής δήλωσης, έντυπο Ε3 και Ισολογισμό (και Αποτελέσματα Χρήσης) τελευταίου έτους υπογεγραμμένα από λογιστή
- Νεοσύστατες επιχειρήσεις

Φωτοαντίγραφο του έντυπου έναρξης επιτηδεύματος / εργασιών και τυχόν μεταβολών από την αρμόδια Δ.Ο.Υ και Περιοδικές Δηλώσεις ΦΠΑ (Έντυπα Φ2) για το διάστημα έναρξης εργασιών.

Η Αίτηση υπογεγραμμένη από τον πελάτη και τα παραπάνω έγγραφα συγκεντρώνονται στο φάκελο του πελάτη και αποστέλλονται με Υπηρεσιακό Σημείωμα, μέσω ΣΗΔΑ, στη Διεύθυνση Καρτών και Καταναλωτικών Δανείων (01400), Υποδιεύθυνση e-commerce (014-51-Δ) με αποστολή των συνημμένων εγγράφων με απλή αλληλογραφία.

### 3.5 - ΣΥΣΚΕΥΗ i-code

#### **Ηλεκτρονικός Κλειδάριθμος (i-code)**

Ο Ηλεκτρονικός κλειδάριθμος (i-code) είναι μια εύχρηστη συσκευή μικρού μεγέθους, η οποία παράγει κωδικούς μιας χρήσης, που ισχύουν μόνο για 32 δευτερόλεπτα. Για κάθε εγχρήματη συναλλαγή απαιτείται η επιβεβαίωσή του πελάτη, με την εισαγωγή ενός κωδικού από τον ηλεκτρονικό κλειδάριθμο. Κάθε συσκευή αντιστοιχίζεται με έναν και μόνο κωδικό πελάτη (UserID). Επομένως, δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί από οποιονδήποτε τρίτο. Ωστόσο σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να επικοινωνήσει με εκπρόσωπο του Phone Banking και να ζητήσει το κλείδωμα της συσκευής.

#### **Τι είναι και πως χρησιμοποιείται**

Η Εθνική Τράπεζα έχει καθιερώσει τον Ηλεκτρονικό Κλειδάριθμο (i-code) για πρόσθετη διασφάλιση των συναλλαγών στα Εναλλακτικά Δίκτυα:

- Internet Banking
- Mobile Banking
- Phone Banking.

Ο Ηλεκτρονικός Κλειδάριθμος (i-code) είναι ένας κωδικός μιας χρήσης που παράγεται από μία μικρή, φορητή ηλεκτρονική συσκευή. Χρησιμοποιείται ως πρόσθετη διασφάλιση των συναλλαγών στο Internet, Mobile και Phone Banking.

### Λειτουργικά χαρακτηριστικά Συσκευών



**Συσκευή i-code για Ιδιώτες (GO3):** Ο καλύτερος συνδυασμός ευκολίας στη χρήση και στη μεταφορά, αλλά και υψηλού επιπέδου ασφάλειας στις συναλλαγές. Η συσκευή είναι μικρή (διαστάσεις 12,5X30X60 mm) με βάρος μόλις 10 γραμμάρια και διαθέτει μόνο ένα πλήκτρο και μία οθόνη LCD μεγάλης ευκρίνειας. Μπορεί να προσαρμοστεί στην κλειδοθήκη του πελάτη και είναι ιδιαίτερα εύχρηστη. Μόνο με το πάτημα του πλήκτρου, δείχνει στην οθόνη έναν Κωδικό μιας Χρήσης. Η Τράπεζα χορηγεί προς την πελατεία εγγύηση καλής λειτουργίας τριών (3) ετών για κάθε συσκευή, με άμεση αντικατάσταση χωρίς χρέωση. Χρησιμοποιείται μόνο από Φυσικά Πρόσωπα / Ιδιώτες για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών τους στα Εναλλακτικά Δίκτυα της ΕΤΕ (Internet Banking, Mobile Banking, Phone Banking).



**Συσκευή i-code για Επιχειρήσεις (DP260):** Ευκολία στη χρήση, υψηλό επίπεδο ασφάλειας στις συναλλαγές, πρόσθετη διασφάλιση (με χρήση PIN). Η συσκευή είναι μικρή (διαστάσεις 13X46X75 mm) με βάρος μόλις 28 γραμμάρια. Διαθέτει αριθμητικό πληκτρολόγιο και ένα πλήκτρο. Είναι ιδιαίτερα εύχρηστη και μπορεί να μεταφέρεται εύκολα. Η Τράπεζα χορηγεί προς την πελατεία εγγύηση καλής λειτουργίας τριών (3) ετών για κάθε συσκευή, με άμεση αντικατάσταση χωρίς χρέωση. Χρησιμοποιείται μόνο από Θέσεις Εργασίας Επιχειρήσεων για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών τους στο Internet Banking.

**Τονίζεται ότι:** η διαδικασία ενεργοποίησης είναι απαραίτητη μόνο μία φορά και πλέον γίνεται από τον αρμόδιο υπάλληλο της Τραπέζης προτού να παραδώσει τη συσκευή στο νέο ή υφιστάμενο (αν πρόκειται για απώλεια ή αντικατάσταση συσκευής) χρήστη. Μετά τη διαδικασία ενεργοποίησης. Οι χρήστες Internet Banking / Mobile Banking / Phone Banking έχουν πλέον τη δυνατότητα να διενεργούν συναλλαγές με τη χρήση του Ηλεκτρονικού Κλειδαριθμού (i-code). Η λίστα TAN απενεργοποιείται αυτόματα (για τους υφιστάμενους χρήστες Internet Banking).

Με τον Ηλεκτρονικό Κλειδάριθμο (i-code) πιστοποιείται ότι κάθε συναλλαγή προέρχεται πράγματι από τον κάτοχο συγκεκριμένης συσκευής. Ο Ηλεκτρονικός Κλειδάριθμος (i-code) αντικατέστησε τη λίστα TAN, διατηρώντας την ίδια λειτουργικότητα:

- στα πεδία όπου ο πελάτης εισήγαγε αριθμό TAN, τώρα εισάγει τον Ηλεκτρονικό Κλειδάριθμο (i-code).
- μετά την επιτυχή διεκπεραίωση της συναλλαγής εμφανίζεται στην οθόνη του Internet Banking ένας τριψήφιος Κωδικός Επιβεβαίωσης (κατ' αντιστοιχία με τον αριθμό "CHECK", της λίστας TAN).
- για κάθε κωδικό i-code η συσκευή παράγει και έναν τριψήφιο Κωδικό Επιβεβαίωσης ο οποίος πρέπει να είναι ίδιος με τον τριψήφιο Κωδικό που εμφανίζεται στην οθόνη της συναλλαγής.
- κάθε κωδικός i-code είναι «μιας χρήσεως», χρησιμοποιείται δηλ. για την πραγματοποίηση μίας και μόνο συναλλαγής. Η διαφορά του από τον αριθμό TAN είναι η περιορισμένη ισχύς του (32''), διάστημα για το οποίο εμφανίζεται στην οθόνη της συσκευής. Μετά την παρέλευση του διαστήματος αυτού, ο πελάτης θα πρέπει να χρησιμοποιήσει άλλο κωδικό i-code.

Ο Ηλεκτρονικός Κλειδάριθμος (i-code) χρησιμοποιείται κατ' ανάλογο τρόπο και στα άλλα εναλλακτικά δίκτυα :

- Phone banking (" Τραπεζική Εξυπηρέτηση μέσω Τηλεφώνου", για Φυσικά Πρόσωπα)
- Mobile banking

### **Πώς παράγεται**

Κάθε συσκευή i-code έχει ενσωματωμένα ένα ψηφιακό ρολόι πραγματικού χρόνου και τις δικές της, μοναδικές, παραμέτρους ασφαλείας. Το Κεντρικό Σύστημα της Τράπεζας αναπαράγει τον κωδικό i-code, με βάση τις μοναδικές παραμέτρους κάθε συσκευής (τις οποίες γνωρίζει) και το χρόνο, χρησιμοποιώντας τον ίδιο αλγόριθμο κρυπτογράφησης. Εάν οι δύο κωδικοί (που παράγονται από τη συσκευή του πελάτη και την

Τράπεζα) ταυτίζονται, η συναλλαγή ολοκληρώνεται. Το Κεντρικό Σύστημα επιστρέφει τον τριψήφιο Κωδικό Επιβεβαίωσης της συναλλαγής ο οποίος ταυτίζεται με τον τριψήφιο αριθμό που εμφανίζεται στην οθόνη της συσκευής του πελάτη.

### **Ασφάλεια**

Η χρήση του Ηλεκτρονικού Κλειδαρίθμου (i-code) συνδυάζει μοναδικά στοιχεία ασφάλειας για τις συναλλαγές των πελατών μας στα Εναλλακτικά Δίκτυα:

- Ο συνδυασμός δύο παραγόντων κατά την ταυτοποίηση του πελάτη και τη διενέργεια συναλλαγών, δηλαδή:
  - ο Κάτι που **ΓΝΩΡΙΖΕΙ** ο πελάτης (Κωδικό-UserID, Μυστικός-Password) και
  - ο Κάτι που **ΚΑΤΕΧΕΙ** (συσκευή i-code)διασφαλίζει την Ισχυρή Αυθεντικοποίηση (Strong Authentication) του πελάτη, που είναι ισοδύναμη της φυσικής παρουσίας.
- Κάθε συσκευή αντιστοιχίζεται μοναδικά με τον πελάτη – κάτοχό της κατά τη διαδικασία σύνδεσης e-Code με UserID πελάτη. Ακόμα και αν κλαπεί ή χαθεί δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί από άλλον.

Χωρίς τη συσκευή i-code δεν μπορούν να διενεργηθούν εγχρήματες συναλλαγές στα Εναλλακτικά Δίκτυα (Internet Banking, Phone Banking). Ο πελάτης θα πρέπει να μη φυλάσσει τα στοιχεία ταυτοποίησης (Κωδικός-UserID και Μυστικός-Password) μαζί με τη συσκευή i-code. Η παραγωγή των κωδικών i-code βασίζεται στον ισχυρό αλγόριθμο κρυπτογράφησης Triple Data Encryption Standard (3DES). Ο αλγόριθμος αυτός είναι πρακτικά απαραβίαστος, το δε επίπεδο ασφαλείας που παρέχει πιστοποιείται από διεθνείς οργανισμούς. Κάθε κωδικός i-code, αφού παραχθεί, παραμένει στην οθόνη της συσκευής μόνον για 32", εντός των οποίων μπορεί να χρησιμοποιηθεί. Μετά την παρέλευση των 32", ακυρώνεται και δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί. Το γεγονός αυτό καθιστά αδύνατη την υποκλοπή τους από τρίτους, για μεταγενέστερη χρήση.

### **Διάθεση συσκευών i-code στην πελατεία - Έντυπα**

**Οι νέοι χρήστες Internet Banking** παραλαμβάνουν τη συσκευή i-code από το Κατάστημα, με την εγγραφή τους. **Οι υφιστάμενοι χρήστες Internet Banking (κάτοικοι εσωτερικού)** παραλαμβάνουν τη συσκευή i-code μόνο μέσω των Καταστημάτων της Τράπεζας. Ειδικότερα, θα πρέπει να προσέλθουν οι ίδιοι σε οποιοδήποτε Κατάστημα, όπου θα γίνεται ο απαραίτητος έλεγχος ταυτοπροσωπίας, προκειμένου να υπογράψουν την Αίτηση χορήγησης συσκευής i-code για Φυσικά Πρόσωπα. Όσον αφορά στις επιχειρήσεις θα πρέπει οι νόμιμοι εκπρόσωποί τους να προσέρχονται στο Κατάστημα για να παραλάβουν τις συσκευές και να υπογράψουν την Αίτηση χορήγησης συσκευής i-code για Επιχειρήσεις. **Οι υφιστάμενοι χρήστες Internet Banking (κάτοικοι εξωτερικού)** παραλαμβάνουν τη συσκευή i-code μέσω του Help Desk του Internet Banking, αφού υποβάλλουν σχετική Αίτηση μέσω ειδικής φόρμας στο Internet. Κατά την εγγραφή νέων χρηστών ή τη διάθεση συσκευών σε υφιστάμενους χρήστες ζητείται υποχρεωτικά η υπογραφή της νέας Σύμβασης Παροχής Τραπεζικών Υπηρεσιών μέσω Εναλλακτικών Δικτύων.

### Τιμολόγηση

Φυσικά πρόσωπα: 8€εκτός και αν ανήκουν σε μία από τις πιο κάτω κατηγορίες:

- 1<sup>ος</sup> δικαιούχος λογαριασμού μισθοδοσίας
- 1<sup>ος</sup> δικαιούχος λογαριασμού σύνταξης
- 1<sup>ος</sup> δικαιούχος λογαριασμού «σπουδάζω»
- Δικαιούχος λογαριασμού «ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΨΕΩΣ»
- Άνεργος (προσκόμιση κάρτας άνεργου ΟΑΕΔ)
- Πελάτης PERSONAL BANKING
- Πελάτης PRIVATE BANKING
- Εν ενεργεία υπάλληλος ΕΤΕ

- ΑΜΕΑ
- Κάτοικος εξωτερικού
- Αντικατάσταση / βλάβη εντός εγγύησης

Νομικά πρόσωπα: ΔΩΡΕΑΝ εκτός και αν πρόκειται για αντικατάσταση συσκευής λόγω απώλειας (χρέωση **21€**).

### **Ομαλή λειτουργία συσκευής**

Για την ομαλή λειτουργία της συσκευής και των υπηρεσιών θα πρέπει ο πελάτης να φροντίζει να μην πιέζει άσκοπα το πλήκτρο της συσκευής αν δεν πραγματοποιεί συναλλαγές, γιατί έτσι μειώνεται ο χρόνος ζωής της μπαταρίας και να μην παραβιάζει με κανέναν τρόπο τη συσκευή, γιατί καταστρέφεται αυτόματα ο εσωτερικός μηχανισμός παραγωγής των κωδικών (η μπαταρία είναι μιας χρήσεως και δεν αλλάζει) και η ζημιά δεν καλύπτεται από την εγγύηση καλής λειτουργίας (3 χρόνια).

### **Υποστήριξη - (Help Desk τηλ. 181818 ή 210-48484848)**

Το Help Desk του Internet Banking θα λειτουργεί υποστηρικτικά για τους πελάτες - χρήστες του Internet Banking / Mobile Banking / Phone Banking στις εξής περιπτώσεις:

- Κλείδωμα i-code: Στην περίπτωση που ο πελάτης ενημερώσει την υπηρεσία Help Desk για κλοπή / απώλεια της συσκευής του.
- Επαναφορά ρυθμίσεων i-code (reset): Στις περιπτώσεις που η συσκευή e-Code έχει αποσυντονιστεί (π.χ. όταν ο πελάτης δεν έχει χρησιμοποιήσει τη συσκευή του για μεγάλο χρονικό διάστημα).
- Παραγγελία i-code: (μόνο για πελάτες εξωτερικού): Υποδοχή αιτημάτων και ταχυδρομική αποστολή των συσκευών στους δικαιούχους.
- Σύνδεση i-code με Κωδικό - UserID πελάτη: (μόνο για πελάτες εξωτερικού)

- Αποσύνδεση i-code με Κωδικό - UserID πελάτη: (μόνο για πελάτες εξωτερικού). Στις περιπτώσεις κλοπής / απώλειας / παύσης λειτουργίας / κατεστραμμένης συσκευής.
- Ερωτήματα: σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας της συσκευής.

### 3.6 - ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

#### Ασφάλεια στις συναλλαγές μέσω Internet, τηλεφώνου και ATM

Η Τράπεζα έχει πραγματοποιήσει πολύ μεγάλες επενδύσεις στην ασφάλεια των συστημάτων της, με αυστηρές προδιαγραφές και με βάση τα διεθνή πρότυπα. Η διασφάλιση των συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω Internet, τηλεφώνου και ATM, αφορά τόσο στην προστασία των προσωπικών στοιχείων των συναλλασσομένων, όσο και στο απόρρητο και απαραβίαστο των συναλλαγών. Η μεγαλύτερη απόδειξη της εμπιστοσύνης των πελατών είναι ο διαρκώς αυξανόμενος αριθμός των χρηστών των υπηρεσιών i-bank Internet, Phone και Mobile Banking. Παράλληλα, η Τράπεζα παρακολουθεί διαρκώς τις εξελίξεις σε θέματα ασφάλειας και εφαρμόζει τις πιο προηγμένες μεθόδους διασφάλισης των συναλλαγών. Μία από τις μεθόδους αυτές είναι και η καθιέρωση των κωδικών μιας χρήσης που παράγονται από τη συσκευή i-code, που αποτελεί την πιο πρωτοποριακή μέθοδο διασφάλισης των ηλεκτρονικών συναλλαγών σε παγκόσμιο επίπεδο.

#### Πληροφορίες και υποστήριξη



Το αυτόματο Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης της Εθνικής Τράπεζας για πληροφορίες, λειτουργική υποστήριξη και απώλεια κωδικών πρόσβασης στο Internet / Mobile / Phone Banking ή συσκευής i-code, λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα: 181818, από την Ελλάδα ή 0030-210-4848484 από το εξωτερικό. Πείτε:

- «**Απώλεια**»: Για να δηλώσετε απώλεια της κάρτας σας. Η κάρτα σας μπλοκάρεται αμέσως.

- «**Υποστήριξη**»: Για πληροφορίες και υποστήριξη σχετικά με τις υπηρεσίες Internet, Mobile και Phone Banking.

Ο χρήστης μπορεί επίσης να αποστείλει τα ερωτήματά του με e-mail στο [contact.center@nbg.gr](mailto:contact.center@nbg.gr) και με fax στο 0030-210-4806865.

Ειδικότερα η Εθνική Τράπεζα φροντίζει για την ασφάλεια στις ηλεκτρονικές συναλλαγές με τους εξής τρόπους:

1. αναγνωρίζει το χρήστη με τη χρήση προσωπικών κωδικών πρόσβασης

- Η Τράπεζα εκδίδει προσωπικούς κωδικούς για την πρόσβασή του εκάστοτε χρήστη στο Internet Banking, τους οποίους μπορεί να αλλάζει όσο συχνά το επιθυμεί. Οι κωδικοί αυτοί απαιτούνται για την ταυτοποίησή του από τα συστήματα της Τράπεζας.
- Για ορισμένες συναλλαγές η Εθνική χρησιμοποιεί επιπρόσθετες δικλίδες ασφαλείας (π.χ. πρόσθετοι κωδικοί μιας χρήσης, ψηφιακά πιστοποιητικά)

2. Εξασφαλίζει το απόρρητο κατά τη μεταφορά δεδομένων

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

3. Ελέγχει την πρόσβαση στα συστήματά της

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

#### 4. Λαμβάνει επιπρόσθετα μέτρα

- Αποσυνδέει τον εκάστοτε χρήστη αυτόματα από την υπηρεσία, αν υπάρξει αδράνεια μεγαλύτερη από το προκαθορισμένο χρονικό διάστημα που ορίζει η Τράπεζα.

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

Ειδικά για τους εταιρικούς χρήστες προβλέπονται επιπλέον δικαιώματα χρήσης όπως:

- Καθορισμός και ευχέρειες εξουσιοδοτημένων χρηστών
- Διαχειριστής θέσεων εργασίας
- Συσκευή i-Code για επιχειρήσεις
- «Διπλή» υπογραφή ανά συναλλαγή
- Διαφορετικά χρηματικά όρια ανά συναλλαγή
- Διαφορετικά εγκριτικά επίπεδα ή επίπεδα πρόσβασης
- Καθορισμός «Διαχειριστή» ο οποίος ελέγχει και παρακολουθεί τις κινήσεις που διενεργούνται από τους άλλους χρήστες της εταιρίας

Η ασφάλεια των συναλλαγών βέβαια είναι και προσωπική υπόθεση του εκάστοτε χρήστη. Εννοείτε ότι πρέπει να φροντίζει να υπάρχει κάποιο antivirus στον υπολογιστή, μέσω του οποίου εισέρχεται στην εφαρμογή, καθώς και να εισέρχεται στο i-bank μόνον μέσω του προσωπικού του υπολογιστή στο σπίτι ή στη δουλειά και όχι π.χ. από κάποιο internet café.

#### A) PHONE BANKING

Ταυτοποίηση χρήστη:

Η ταυτοποίηση του χρήστη και η πρόσβασή του στο Phone Banking πραγματοποιείται με τον μοναδικό, προσωπικό 6ψήφιο Κωδικό Χρήστη (User ID) και ένα κωδικό μίας χρήσης, που παράγεται ηλεκτρονικά από τη συσκευή i-code. Σε περίπτωση λανθασμένης εισαγωγής Κωδικού Χρήστη ή / και κωδικού μίας χρήσης (τέσσερις διαδοχικές φορές) ο χρήστης απενεργοποιείται και θα πρέπει να επικοινωνήσει με το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης της Εθνικής Τράπεζας (181818, από την Ελλάδα ή 0030-210-4848484, από το εξωτερικό).

#### Καταγραφή και μαγνητοφώνηση κλήσεων Phone Banking:

Όλες οι κλήσεις που πραγματοποιούνται προς το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης της Εθνικής Τράπεζας (181818, 0030-210-4848484), μέσω του οποίου διεκπεραιώνονται οι συναλλαγές Phone Banking, καταγράφονται από το σύστημα.

## **B) MOBILE BANKING**

#### Μυστικότητα και αναλλοίωτο δεδομένων:

Η μυστικότητα και το αναλλοίωτο των δεδομένων διασφαλίζονται μέσω του πρωτοκόλλου ασφαλούς επικοινωνίας SSL (Secure Sockets Layer) με ισχυρή κρυπτογράφηση στα 128 bit.

#### Ταυτοποίηση χρήστη:

Η ταυτοποίηση του χρήστη και η πρόσβασή του στο Mobile Banking πραγματοποιείται με τον Κωδικό Χρήστη (UserID) και το Μυστικό Κωδικό (Password). Κάθε χρήστης του Internet, Mobile & Phone Banking έχει το δικό του UserID και καταχωρεί το Μυστικό Κωδικό (Password) που επιθυμεί (σύμφωνα τις οδηγίες της Τράπεζας στην οθόνη της συναλλαγής), εισάγοντας, ως επιβεβαίωση, έναν κωδικό από τη συσκευή i-code. Σε περίπτωση λανθασμένης εισαγωγής Κωδικού Χρήστη ή / και Μυστικού Κωδικού (τέσσερις διαδοχικές φορές) ο χρήστης

απενεργοποιείται. Ο Μυστικός Κωδικός αχρηστεύεται και θα πρέπει να επικοινωνήσει με το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης της Εθνικής Τράπεζας (181818, από την Ελλάδα ή 0030-210-4848484, από το εξωτερικό), να συνδεθεί με εκπρόσωπο και να ακολουθήσει τις οδηγίες του.

Αποτροπή εισαγωγής μη εξουσιοδοτημένου χρήστη στο σύστημα:

Όταν ο χρήστης παραμένει στο Internet και το Mobile Banking για χρόνο μεγαλύτερο των 10 λεπτών χωρίς να διεκπεραιώσει καμία συναλλαγή, η σύνδεση διακόπτεται και το σύστημα επιστρέφει στην αρχική σελίδα, όπου θα πρέπει να ξαναδώσει τους μυστικούς κωδικούς του. Με αυτό τον τρόπο διασφαλίζεται η μη εισαγωγή στο σύστημα χρήστη που δεν είναι εξουσιοδοτημένος.

## **4. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ INTERNET BANKING**

### **4.1. ΟΦΕΛΗ**

#### **4.1.1) ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ - ΠΕΛΑΤΕΣ**

Τα οφέλη από τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορούν να συνοψιστούν στα εξής:

- Ευελιξία, ευκολία χρήσης και διαθεσιμότητα των υπηρεσιών σε 24ωρη βάση, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο μέσα από ένα εύχρηστο και φιλικό περιβάλλον. Διενέργεια συναλλαγών με απλό και εύκολο τρόπο, είτε μέσω του συστήματος πλοήγησης του IVR, είτε με την καθοδήγηση του agent.
- Δυνατότητα πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της τράπεζας ανεξάρτητα από την τοποθεσία που βρίσκεται ο χρήστης και γενικά από οποιοδήποτε σημείο υπάρχει πρόσβαση στο Internet, ακόμα και στην περίπτωση που ο χρήστης βρίσκεται εν κινήσει και χρησιμοποιεί το κινητό του τηλέφωνο.

- Ταχύτητα στη διενέργεια και ολοκλήρωση των συναλλαγών σε σχέση με τους παραδοσιακούς τρόπους αλλά και σε σχέση με τα υπόλοιπα κανάλια διανομής των υπηρεσιών. Ο χρήστης κερδίζει πολύτιμο χρόνο, πραγματοποιώντας κάθε συναλλαγή του μέσα σε λίγα δευτερόλεπτα, τον οποίο μπορεί να αφιερώσει σε παραγωγικότερες ή επωφελέστερες για τον ίδιο δραστηριότητες.
- Υψηλό επίπεδο ασφάλειας συναλλαγών, καλύτερο από οποιοδήποτε επίπεδο παρέχουν σήμερα οι παραδοσιακοί και εναλλακτικοί τρόποι διενέργειας συναλλαγών.
- Αποδοτικότερη διαχείριση των πάσης φύσεως συναλλαγών του χρήστη (πληροφοριακών, επενδυτικών, δανειακών κλπ). Οι πελάτες των τραπεζών έχουν συνολική εικόνα των λογαριασμών και των συναλλαγών τους μέσω της οθόνης του υπολογιστή τους, καθώς και πρόσβαση σε ιστορικά στοιχεία που αφορούν προηγούμενες κινήσεις και συναλλαγές. Πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών, το οποίο καλύπτει τις ποικίλες ανάγκες των τραπεζικών πελατών, τόσο των ιδιωτών όσο και των ελεύθερων επαγγελματιών και των επιχειρήσεων, ανεξαρτήτως μεγέθους και κλάδου στον οποίο δραστηριοποιούνται.
- Δυνατότητα παροχής αποδεικτικού των συναλλαγών με αποστολή του στον πελάτη μέσω φαξ, e-mail ή SMS.
- Μείωση κόστους συναλλαγών και συνεπώς οικονομικότερη ολοκλήρωση των συναλλακτικών δραστηριοτήτων επιχειρήσεων και ιδιωτών πελατών με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Οικονομία, με μηδενικές ή πολύ χαμηλές χρεώσεις. Ο χρήστης επωφελείται από τα χαμηλότερα έως και μηδενικά έξοδα συναλλαγών.
- Ο χρήστης απαλλάσσεται από το άγχος μεταφοράς μετρητών, εκτελώντας με ασφάλεια τις συναλλαγές του.
- Ο χρήστης μπορεί να ενημερωθεί για κάθε προϊόν ή υπηρεσία ανέξοδα και χωρίς χρόνους αναμονής. Συχνό είναι και το φαινόμενο των προσφορών ή της εφαρμογής ευνοϊκότερων όρων στην παροχή προϊόντων μέσω Internet, γεγονός που από μόνο του είναι ικανό να προσελκύσει σημαντική μερίδα καταναλωτών που αναζητούν προσφορές.
- Άνεση στις συναλλαγές. Ο χρήστης όταν πραγματοποιεί συναλλαγές από το σπίτι ή το γραφείο δε νιώθει την καταπίεση του γκισέ, διότι αποφεύγει τις ουρές και την πίεση των πελατών που έπονται και αδημονούν να εξυπηρετηθούν.

- Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να συγκρίνει και να αποφασίζει αβίαστα, χωρίς να του γίνεται πλύση εγκεφάλου. Οι εποχές που ο πελάτης παρακαλούσε τις τράπεζες έχει παρέλθει. Οι ρόλοι έχουν αντιστραφεί. Οι τράπεζες παρουσιάζουν τα προϊόντα τους στο Internet και αναζητούν μελλοντικούς πελάτες.
- Πελάτες, οι οποίοι μετακομίζουν για οπουδήποτε λόγο στο εξωτερικό, δε χάνουν την επαφή τους με τα οικονομικά τους, καθώς έχουν τη δυνατότητα να τα παρακολουθούν και να συναλλάσσονται χωρίς να είναι αναγκασμένου να υποχρεωθούν σε κάποιο συγγενικό τους πρόσωπο προκειμένου τους εξυπηρετεί κατά τη διάρκεια της απουσίας τους. Επίσης γλυτώνουν και από τα έξοδα σύνταξης κάποιου συμβολαιογραφικού πληρεξουσίου προκειμένου να ορίσουν κάποιον πληρεξούσιο που θα τους εκπροσωπεί ενώπιον των τραπεζικών ιδρυμάτων.
- Παροχή ευελιξίας σε διάφορα επαγγέλματα, δυνατότητα για εξ' αποστάσεως εργασία (π.χ. broker)
- Μεγάλο εύρος συναλλαγών (πληροφοριακές, επενδυτικές, δανειακές, πληρωμές κ.λπ.). Ειδικότερα: Ενημέρωση για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των καταθετικών, χρηματοδοτικών και επενδυτικών λογαριασμών. Μεταφορά χρημάτων, σε λογαριασμούς του πελάτη ή τρίτων, στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Πληρωμή πιστωτικών καρτών και οφειλών σε εταιρείες /οργανισμούς. Εξόφληση λογαριασμών ΔΕΗ, ΟΤΕ, κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, ασφαλιστηρίων συμβολαίων κ.ά. Αγοραπωλησία μετοχών.

**Ειδικά οι χρήστες – ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ έχουν τη δυνατότητα να:**

- Αυτοματοποιήσουν μια σειρά από χρονοβόρες διαδικασίες για την εκτέλεση των τραπεζικών τους συναλλαγών.
- Βελτιστοποιήσουν τις διαδικασίες ελέγχου και λειτουργίας του λογιστηρίου τους.
- Μειώσουν σημαντικά τα λειτουργικά τους έξοδα.

- Αποκτήσουν μεγαλύτερη διαπραγματευτική ισχύ (όσον αφορά τη συναλλακτική σχέση τους με την Τράπεζα) και να αυξήσουν τις πιθανότητες για επίτευξη συμφωνίας με ειδικούς προνομιακούς όρους (προμήθειες, valeur, κλπ), εφόσον δεν απασχολούν προσωπικό της Τράπεζας προκειμένου να διενεργήσουν τις συναλλαγές τους.
- Εξοικονομήσουν πολύτιμες εργατοώρες για το προσωπικό τους.
- Να γίνουν πιο ευκίνητες όσον αφορά την κίνηση των ταμειακών τους διαθεσίμων.

Σε αυτό το σημείο κρίνουμε απαραίτητο να παραθέσουμε τη διαδικασία πραγματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών από νομικά πρόσωπα με την κλασσική διαδικασία και μέσω internet banking για να γίνουν πιο κατανοητές ορισμένες πολύ σημαντικές διαφοροποιήσεις που διέπουν τις δύο (2) διαδικασίες.

#### **α. Διαδικασία πραγματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών από νομικά πρόσωπα με την κλασσική διαδικασία**

Όταν προκύψει η ανάγκη για τη διεκπεραίωση μίας τραπεζικής συναλλαγής από μια επιχείρηση, ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία. Ο υπάλληλος του λογιστηρίου βλέπει στο ημερολόγιο χρηματικών ροών ότι σήμερα τάδε του μήνα πρέπει να πληρωθεί ένα συγκεκριμένο τιμολόγιο ενός προμηθευτή. Αφού λοιπόν, επιβεβαιώσει την ανάγκη για τη διενέργεια της συγκεκριμένης συναλλαγής συντάσσει μια επιστολή, με την οποία δίνει την εξουσιοδότηση στην τράπεζα με την οποία συνεργάζεται, να διενεργήσει τη συγκεκριμένη πληρωμή. Στη συνέχεια η επιστολή αυτή πρέπει να πάει προς υπογραφή στο αρμόδιο στέλεχος ή στελέχη τα οποία έχουν τη δικαιοδοσία με βάση το καταστατικό της εταιρίας. Αν το στέλεχος είναι ένα και βρίσκεται εκείνη τη στιγμή εντός της εταιρίας έχει καλώς. Αν τώρα τα στελέχη που πρέπει να υπογράψουν την επιστολή είναι δύο ή αν το αρμόδιο στέλεχος λείπει εκτός γραφείων της εταιρίας ή ακόμη και στο εξωτερικό τα πράγματα περιπλέκονται, με αποτέλεσμα η επιστολή να μην μπορεί να παραδοθεί στην τράπεζα προκειμένου να προχωρήσει η πληρωμή. Αφού λοιπόν ολοκληρωθεί η υπογραφή της επιστολής – εξουσιοδότησης προς την τράπεζα κάποιος υπάλληλος της εταιρίας πρέπει να την προσκομίσει στο

κατάστημα της τραπεζής προκειμένου να προχωρήσει η διαδικασία. Εκεί την παραδίδει στο αρμόδιο στέλεχος της τραπεζής, το οποίο στέλεχος θα πρέπει να επικοινωνήσει τηλεφωνικά με το λογιστήριο της εταιρίας προκειμένου να του επιβεβαιώσει την ύπαρξη της εξουσιοδότησης και στη συνέχεια πρέπει να ελέγξει αν τα δείγματα υπογραφών που υπάρχουν πάνω στην εξουσιοδότηση είναι γνήσια (αντιπαραβάλλοντας τα με δείγματα υπογραφών που υπάρχουν καταχωρημένα στα αρχεία της τράπεζας). Στη συνέχεια αφού πρώτα μονογράψει την εξουσιοδότηση την παραδίδει σε κάποιον υπάλληλο και του υποδεικνύει να διενεργήσει τη συναλλαγή. Ο υπάλληλος αν δεν είναι επιφορτισμένος με κάποια άλλη πιο επείγουσα δουλειά ή αν δεν εξυπηρετεί εκείνη τη στιγμή κάποιον πελάτη διενεργεί τη συγκεκριμένη συναλλαγή. Κατόπιν ο υπάλληλος πρέπει να πάει το παραστατικό της συναλλαγής για υπογραφή στον προϊστάμενο ο οποίος το ελέγχει και το υπογράφει και στη συνέχεια το παραστατικό πάει σε κάποιον υποδιευθυντή για την τελική έγκριση. Τώρα πια η συναλλαγή έχει ολοκληρωθεί αλλά η εταιρία δεν το γνωρίζει αυτό, οπότε ή θα πρέπει να σταλεί το παραστατικό της συναλλαγής με φαξ ή mail στην εταιρία ή θα πρέπει να ξαναπεράσει ο υπάλληλος της εταιρίας από το υποκατάστημα της τράπεζας προκειμένου να παραλάβει το πρωτότυπο παραστατικό και να το παραδώσει στο λογιστήριο της εταιρίας. Τότε πλέον το λογιστήριο μπορεί να ανακοινώσει στον προμηθευτή ότι η πληρωμή έχει ολοκληρωθεί. Όλη αυτή η διαδικασία μπορεί να πάρει από μερικές ώρες μέχρι μερικές μέρες ανάλογα με το αν βρίσκονται τα αρμόδια στελέχη της εταιρίας εντός της εταιρίας αν η έδρα της εταιρίας είναι κοντά στο υποκατάστημα της τραπεζής, με την οποία συνεργάζεται, αν ο φόρτος εργασίας της τραπεζής δεν είναι μεγάλος, αν αν αν...

#### ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ:

- Μπορεί να δοθεί ανακριβής πληροφόρηση από το προσωπικό της Τράπεζας για τον ακριβή χρόνο διενέργειας της συναλλαγής, με πολλαπλές επιπτώσεις για την εταιρεία – πελάτη, καθώς μπορεί π.χ. να διαταραχθούν οι σχέσεις της με τους προμηθευτές της λόγω της ψευδούς παραπληροφόρησης.
- Αυξάνεται η πιθανότητα λάθους στη διενέργεια της συναλλαγής, διότι μεσολαβούν περισσότεροι άνθρωποι προκειμένου να διεκπεραιωθεί.



### **β. Διαδικασία πραγματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών από νομικά πρόσωπα μέσω internet banking**

Ο υπάλληλος του λογιστηρίου βλέπει στο ημερολόγιο χρηματικών ροών ότι σήμερα τάδε του μήνα πρέπει να πληρωθεί ένα συγκεκριμένο τιμολόγιο ενός προμηθευτή. Αφού λοιπόν, επιβεβαιώσει την ανάγκη για τη διενέργεια της συγκεκριμένης συναλλαγής μπαίνει με τους κωδικούς του στο internet banking της τραπεζής και εφόσον είναι εξουσιοδοτημένος απλά διενεργεί τη συναλλαγή και ενημερώνει τον προμηθευτή σχετικά. Μέσος εκτιμώμενος χρόνος διενέργειας της συναλλαγής από 1 έως 15 λεπτά αναλόγως την πολυπλοκότητα της συναλλαγής και το εάν χρειαστεί εξτρά έγκριση από κάποιο ακόμη στέλεχος της εταιρίας (το οποίο στέλεχος μπορεί να δώσει την έγκριση από οπουδήποτε στον κόσμο αρκεί να έχει πρόσβαση στο internet. Έτσι μπορεί να αφιερωθεί ο χρόνος που εξοικονομείται σε περισσότερο παραγωγικές δραστηριότητες.

#### **ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ:**

- *Μέσω i-bank. ο διαχειριστής – νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας μπορεί να δώσει και εξ' αποστάσεως έγκριση για την ολοκλήρωση της συναλλαγής.*
- *Άμεση πληροφόρηση για τη διενέργεια της συναλλαγής καθώς ο υπάλληλος του λογιστηρίου της εταιρείας που διενεργεί τη συναλλαγή έχει άμεσο και ακριβές feedback.*
- *Το παράδειγμα των μισθοδοσιών. Φανταστείτε εταιρεία με 200 μισθοδοτούμενους υπαλλήλους να διαβιβάσει εξουσιοδότηση στην τράπεζα που συνεργάζεται για καταβολή μισθοδοσίας τέλος του μήνα και ημέρα Παρασκευή... και αν το προσωπικό της τράπεζας δεν προλάβει να καταβάλει τη μισθοδοσία λόγω φόρτου εργασίας...(7μ.μ. μπαίνει ο κεντρικός συναγερμός στο κατάστημα). Τι θα πει η εταιρεία στους υπαλλήλους της? Η αντίστοιχη συναλλαγή μέσω EΘNOfiles απαιτεί το ανέβασμα 2 αρχείων excel και την εντολή για εκτέλεση της μισθοδοσίας... μέσος χρόνος διεκπεραίωσης 1 λεπτό.*
- *Το παράδειγμα των εισαγωγών (ανάγκη για άμεση εκτέλεση, ευπαθή προϊόντα). 31 Ιουλίου ημέρα Παρασκευή έχει συμβεί το εξής σε κατάστημα full banking της Εθνικής. Το κατάστημα λειτουργεί με 2 ταμεία λόγω καλοκαιρινής αδειας ενός υπαλλήλου και αιφνίδιας*

*αρρώστιας ενός άλλου. Την ημέρα εκείνη πληρώνονται συντάξεις, είναι κλείσιμο μήνα για τις εταιρείες, ενώ πολλές εταιρείες κλείνουν για καλοκαιρινές διακοπές. Συνεργαζόμενη εταιρεία με το κατάστημα, η οποία ασχολείται με την εμπορία κρέατων, ειδοποιήθηκε αιφνιδίως από προμηθευτή της από το εξωτερικό πως έπρεπε να πληρώσει άμεσα 2 τιμολόγια, διότι τα κρέατα ήταν ήδη φορτωμένα σε container και ανέμεναν την πληρωμή προκειμένου να μεταφορτωθούν άμεσα σε εμπορικό πλοίο – ψυγείο, ειδάλλως το προϊόν θα αλλοιώνονταν. Μόνον 1 υπάλληλος της τράπεζας γνώριζε να διενεργήσει τη συγκεκριμένη συναλλαγή για πληρωμή της εισαγωγής και αυτός είχε επιστρατευτεί στο ταμείο... αν η εταιρεία είχε πρόσβαση στο i-bank τα πράγματα θα ήταν πολύ απλά.*

#### **4.1.2) ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ**

Από την πλευρά των τραπεζών, μία αναλυτικότερη εξέταση των επιμέρους υπηρεσιών, οι οποίες προσφέρονται στα πλαίσια του internet banking, δείχνει ότι η χρήση τους συμβάλλει στη μείωση του κόστους των εργασιών που σχετίζονται με τις δευτερεύουσες και υποστηρικτικές διαδικασίες κάθε επιχείρησης, ανεξαρτήτως μεγέθους. Η μείωση του κόστους καθίσταται εφικτή λόγω της δυνατότητας που παρέχουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής για κεντροποίηση και αυτοματοποίηση διαφόρων εργασιών. Συνεπώς, οδηγούμαστε στην τυποποίησή τους, τον αποτελεσματικότερο έλεγχο ολοκλήρωσής τους, στην ταχύτερη εκτέλεση και στην ταυτόχρονη κατάργηση χρονοβόρων και κοστοβόρων ενεργειών, οι οποίες συνήθως απασχολούν ανθρώπινους και υλικούς πόρους. Με αυτόν τον τρόπο είναι δυνατός ο επαναπροσδιορισμός του ανθρώπινου δυναμικού που είναι απαραίτητο για την ολοκλήρωση των εργασιών, καθώς και η εξοικονόμηση υλικών πόρων. Για την αντιμετώπιση όλου του προβλήματος, οι τράπεζες επενδύουν σημαντικά ποσά σε τεχνολογικές υποδομές προκειμένου να αποσυμφορήσουν τις ουρές στα ταμεία των καταστημάτων τους. Με αυτόν τον τρόπο, ωφελούνται από τη συνεπακόλουθη μείωση του κόστους, αφού οι παραδοσιακές συναλλαγές στα ταμεία κοστίζουν ακριβά σε σχέση με τα εναλλακτικά δίκτυα. Σύμφωνα με μελέτη της εταιρίας Booz Allen – Hamilton, μια τυπική τραπεζική συναλλαγή όπως η κατάθεση, ανάληψη, η ενημέρωση υπολοίπου και η μεταφορά ποσού σε άλλο λογαριασμό,

όταν πραγματοποιείται στο ταμείο και απασχολεί ανθρώπινο δυναμικό κοστίζει 1,07\$. Η ίδια συναλλαγή, όταν πραγματοποιείται μέσω internet banking κοστίζει μόλις 0,01\$. Οι τράπεζες λοιπόν κατά βάση, δε χρεώνουν προμήθειες για συναλλαγές μέσω internet banking, εκτός εμβασμάτων στο εξωτερικό και μεταφορά σε λογαριασμούς άλλων τραπεζών. Με την αποσυμφόρηση των ταμείων, οι τράπεζες μπορούν να κατευθύνουν το προσωπικό τους σε εργασίες όπου η προσωπική επαφή είναι απαραίτητη. Για παράδειγμα σε συμβουλευτικού τύπου υπηρεσίες. Επίσης οι τράπεζες αποκτούν πρόσβαση προς τους πελάτες μιας ευρύτερης γεωγραφικά περιοχής εντός και εκτός εθνικών συνόρων, χωρίς να είναι απαραίτητο το άνοιγμα ενός υποκαταστήματος.

#### **Συνοπτικά τα πλεονεκτήματα του internet banking για τις τράπεζες είναι τα εξής:**

- Αύξηση του κύκλου εργασιών.
- Αύξηση των κερδών μέσα από τις προμήθειες των εργασιών που εκτελούνται (π.χ. αύξηση των κερδών από εξυπηρέτηση τρίτων προσώπων, όπως η αποστολή εμβασμάτων ή οι πάγιες εντολές πληρωμής κλπ).
- Αύξηση του πελατολογίου τους καθώς πλέον οι τράπεζες μπορούν να απευθύνονται σε πελάτες που κατοικούν στο εξωτερικό, αλλά και σε πελάτες του εσωτερικού που προτιμούν όμως οι συναλλαγές τους να διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά, χωρίς να είναι αναγκαία η φυσική τους παρουσία σε κάποιο κατάστημα.
- Συλλογή πληροφοριών για το πελατολόγιο τους μέσα από τη χρήση του internet banking, καθιστώντας την προώθηση νέων τραπεζικών προϊόντων και προσφορών ευκολότερη (για παράδειγμα έκπτωση σε έξοδα και επιτόκιο δανείων σε πελάτες, οι οποίοι είναι ήδη κάτοχοι συγκεκριμένων τραπεζικών προϊόντων).
- Συλλογή πληροφοριών για τη διεύρυνση του πελατολογίου τους (μέσω φιλικών ή συγγενικών προσώπων, για παράδειγμα η δωρεάν προώθηση καρτών σε συγγενικά πρόσωπα κατόχων πιστωτικής κάρτας ή η παροχή ειδικών προσφορών για λήψη δανείων σε ήδη εγγυητές δανειοληπτών).

- Μείωση των λειτουργικών εξόδων της τράπεζας καθώς εμφανίζεται αποσυμφόρηση των συναλλαγών που διεκπεραιώνονται στον γκισέ των καταστημάτων (λιγότερα φυσικά παραστατικά στα ταμεία, λιγότερος χρόνος απασχόλησης των υπαλλήλων των υποκαταστημάτων για διεκπεραίωση συναλλαγών).
- Δυνατότητα για εξτρά περιορισμό του λειτουργικού κόστους με το κλείσιμο και τις συγχωνεύσεις πλεοναζόντων υποκαταστημάτων (κυρίως retail banking).
- Ταχύτερη εξυπηρέτηση πελατών κάτι που αντικατοπτρίζει και την επιθυμία των πελατών να συναλλάσσονται ηλεκτρονικά.
- Μικρότερα έξοδα για τους πελάτες που συναλλάσσονται ηλεκτρονικά κάτι που στην ουσία εξυπηρετεί περισσότερο την τράπεζα αν αναλογιστούμε τα έξοδά της για τη φυσική εξυπηρέτηση των πελατών.
- Απελευθέρωση παραγωγικού χρόνου στο προσωπικό της Τράπεζας, προκειμένου να ασχοληθεί με άλλα αντικείμενα όχι διαδικαστικού – διεκπεραιωτικού χαρακτήρα, όπως πωλήσεις και προωθήσεις τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων και προσελκύσεις νέων πελατών.
- Δυνατότητα παγκόσμιας παρουσίας.
- Παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών στους πελάτες.

Από άποψη Μάρκετινγκ το internet banking:

- Προσθέτει αξία στις υπηρεσίες που παρέχει η Τράπεζα στον πελάτη.
- Αναβαθμίζει την εικόνα της Τράπεζας και τη θέση της έναντι του ανταγωνισμού.
- Συμβάλλει στην προώθηση των προϊόντων της.
- Ενισχύει την προσπάθεια αποσυμφόρησης των υποκαταστημάτων.
- Βελτιώνει την εξυπηρέτηση και συνεισφέρει αποτελεσματικά στην ικανοποίηση του πελάτη.

- Ανοίγει νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες.

#### Impact of e-banking on operational efficiency of commercial banks

<b>Impact</b>	<b>Strongly Agree</b>	<b>Agree</b>	<b>Disagree</b>	<b>Strongly Disagree</b>
Reduced transaction costs	95	2	3	0
Lower transaction processing time	97	3	0	0
Increased usage space	98	2	0	0
Volume of deposits increased	95	5	0	0
Improved clientele base	40	15	28	17
Improved productivity	70	3	15	12
Enhance net operating margin	60	35	5	0
<b>Positive effect on operational efficiency (Overall)</b>	<b>90</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

*Simon Muwando - Department of Banking, Faculty of Commerce National University of Science Technology (NUST), Zimbabwe - ISSN 2039-2117 (online) - ISSN 2039-9340 (print) - Managers and Employees' Perception of the Impact of Electronic*

#### **4.1.3) ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ**

##### **Η φύση των τραπεζικών συναλλαγών - Διαδικαστικού χαρακτήρα - Τρώνε χρόνο από παραγωγικά δραστηριότητες**

Μέσω internet banking εξυπηρετείται όλο το φάσμα των τραπεζικών συναλλαγών. Ποια είναι όμως η φύση αυτών των συναλλαγών; Πληρωμές λογαριασμών κοινής ωφελείας καταθέσεις σε λογαριασμού τρίτων, πληρωμή φόρων, εμβάσματα, εισαγωγές-εξαγωγές... Όλες αυτές οι συναλλαγές είναι απλά διαδικαστικού – γραφειοκρατικού χαρακτήρα που δεν προσδίδουν τίποτα το παραγωγικό στην κοινωνία, απλά διεκπεραιώνουν. Γιατί να χάνεται λοιπόν πολύτιμος χρόνος είτε από φυσικά πρόσωπα είτε από επιχειρηματικές οντότητες προκειμένου να διεκπεραιωθούν οι συναλλαγές αυτές. Όσο λιγότερος χρόνος δαπανάται για την ολοκλήρωση των τραπεζικών συναλλαγών τόσο μεγαλύτερο το

όφελος για όλους (ιδιώτες, επιχειρήσεις, δημόσιοι οργανισμοί, τράπεζες και γενικότερα το κοινωνικό σύνολο). Σημαντικά οφέλη λοιπόν, τόσο για τους πολίτες όσο και την ελληνική οικονομία προσφέρει η χρήση υπηρεσιών internet banking, σύμφωνα με τα συμπεράσματα σχετικής μελέτης και του Εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Επιχειρείν και Εμπορίου (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Μεταξύ άλλων, η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής (όπου περιλαμβάνεται η χρήση ATM, υπηρεσιών Internet αλλά και το κινητό τηλέφωνο), μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα ένα οικονομικό όφελος που ανέρχεται σε 464 ευρώ ετησίως και εξοικονόμηση χρόνου 30 ωρών για κάθε καταναλωτή. Η μελέτη είχε ως στόχο να αποτυπώσει την επίδραση των ηλεκτρονικών καναλιών τραπεζικής εξυπηρέτησης και για τη διεξαγωγή της αξιοποιήθηκαν δεδομένα της Τράπεζας Πειραιώς, τα οποία λόγω της σημαντικής θέσης της στο internet banking με τη winbank, κρίνονται αντιπροσωπευτικά. Στο πλαίσιο της μελέτης συλλέχθηκαν συνολικά 432 ερωτηματολόγια από καταστήματα της τράπεζας στην Αθήνα, και απαντήσεις από 847 χρήστες web banking. Η έρευνα κατέληξε ότι οι καταναλωτές έχουν σημαντικό οικονομικό όφελος από τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, το οποίο (στο μέσο σενάριο) ανέρχεται σε 464 ευρώ ετησίως ενώ εξοικονομείται χρόνος 30 ωρών. Σε εθνικό επίπεδο προκύπτει σημαντικό όφελος λόγω της εξοικονόμησης οικονομικών πόρων, αφού για παράδειγμα η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από 1 εκ. καταναλωτές που χρησιμοποιούν αποκλειστικά τη συμβατική οδό θα εξοικονομούσε πόρους 464 εκ. ευρώ (μέσο σενάριο) ετησίως. Επίσης, υπάρχει σημαντική συνεισφορά στη μείωση των ρύπων, οι οποίοι ενδεικτικά για 1 εκ. καταναλωτές που χρησιμοποιούν αποκλειστικά τη συμβατική οδό (μέσο σενάριο) ανέρχονται σε 20 χιλ. τόνους διοξειδίου του άνθρακα ετησίως. Επίσης πολύ σημαντικό όφελος που προκύπτει από τη χρήση του internet banking για την κοινωνία είναι ο περιορισμός της σπατάλης πόρων όπως χαρτί, μελάνι, χώρος αποθήκευσης για την τακτοποίηση και αρχειοθέτηση των τραπεζικών παραστατικών. Το χρήμα αυτό που δαπανάται γι' αυτούς τους πόρους μπορεί να διοχετευθεί προς άλλες πιο παραγωγικές κατευθύνσεις. Επίσης η εξοικονόμηση των εργατοωρών που προκύπτει μπορεί να απελευθερώσει χρόνο για ενασχόληση των πολιτών με άλλες δραστηριότητες πολύ πιο επωφελής για την κοινωνία.

## **4.2. ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ**

### **4.2.1) ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ - ΠΕΛΑΤΕΣ**

Συνοπτικά, τα μειονεκτήματα του e-banking από την πλευρά των πελατών συνοψίζονται ως εξής:

Κίνδυνοι παραβίασης του απορρήτου λόγω λανθασμένων κινήσεων του πελάτη. Οι κίνδυνοι αυτοί μπορεί να παρουσιαστούν από τις ακόλουθες τακτικές: 1) Χρησιμοποίηση κάποιου δημόσιου ηλεκτρονικού υπολογιστή για την εκτέλεση πληρωμών, 2) Κοινοποίηση του PIN (Personal Identification Number) πρόσβασης σε τρίτους. Παρ' όλα αυτά αν ο χρήστης χρησιμοποιεί αξιόπιστα site και φροντίζει επιμελώς για τη διασφάλιση της διαδικτυακής του πρόσβασης (να κρατά μυστικούς τους κωδικούς και τα password του, να διαθέτει anti-virus, να μην απαντά σε ύποπτα e-mail), θα ελαχιστοποιήσει τις απειλές (πηγή FDIC). Στην πραγματικότητα αρκετοί είναι αυτοί που διατείνονται ότι το online banking μπορεί να είναι ασφαλέστερο από τις παραδοσιακές μεθόδους τραπεζικών συναλλαγών, διότι οι προσωπικές πληροφορίες των τραπεζικών συναλλαγών αποκρύπτονται καλύτερα μέσω του online banking, παρά με τον παραδοσιακό τρόπο, με τον οποίο παράγεται γραπτό παραστατικό.

- Η πρόσβαση για πολλούς πελάτες στο internet είναι ακόμα δύσκολη ή και ακριβή.
- Ύπαρξη πολλών ακόμα μη διευθετημένων θεμάτων σχετικά με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, όπως νομικά θέματα, κυβερνητικές ρυθμίσεις κλπ.
- Ένα από τα σημαντικότερα μειονεκτήματα χρήσης του internet banking, είναι, ότι παρά τις εξελιγμένες μεθόδους για τη διασφάλιση των τραπεζικών συναλλαγών, η συχνότητα των ηλεκτρονικών επιθέσεων αυξάνεται τα τελευταία χρόνια. Η αύξηση αυτή προκαλεί ανησυχία στους ειδικούς, καθώς διακυβεύονται τεράστια ποσά, ειδικά στις περιπτώσεις κατά τις οποίες θύματα απάτης γίνονται επιχειρήσεις.
- Οι χρήστες του internet banking στερούνται της προσωπικής επαφής με κάποιο εξυπηρετικό υπάλληλο ή στέλεχος της τράπεζας. Το internet banking συμβάλλει στη μείωση των ανθρώπινων σχέσεων.
- πρέπει να εκπαιδευτούν όσον αφορά τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών

- Συνεχώς και γρήγορα αναπτυσσόμενο το internet banking. Αυτό απαιτεί από τους πελάτες να παραμένουν ενημερωμένοι για τη συνεχή αλλαγή των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου και να παρακολουθούν τις εξελίξεις..

#### **4.2.2) ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ**

Από την πλευρά των τραπεζών, το βασικό μειονέκτημα έγκειται στην αδυναμία, μιας σημαντικής κατηγορίας ανθρώπων να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, αποκλείοντάς τους αυτομάτως από δυνητικούς πελάτες. Συνοψίζοντας τα μειονεκτήματα για τις τράπεζες είναι τα εξής:

- Οι αδυναμίες και οι ελλείψεις στα συστήματα αλληλεπίδρασης των ιστοσελίδων internet banking δυσκολεύουν τους ανθρώπους που δεν έχουν εξοικείωση με τους Η/Υ.
- Μεγάλο μέρος του πληθυσμού εξακολουθεί να αποφεύγει τις συναλλαγές μέσω διαδικτύου λόγω φόβου για ελλιπή ασφάλεια.
- Επιπρόσθετο κόστος λόγω της ανάγκης υποδομών, όπως η διατήρηση και ανάπτυξη ειδικών διακομιστών ιστού (web servers)
- Ανεπαρκές εύρος ζώνης τηλεπικοινωνιών. Σε κάθε περίπτωση όμως, το ζήτημα της ασφάλειας των συναλλαγών μέσω internet banking παραμένει (και πιθανότητα θα παραμένει πάντα) το σημαντικότερο.
- Οι συναλλαγές γίνονται απρόσωπες και χάνεται η προσωπική επαφή με κάποιον πρόσχαρο και ικανό υπάλληλο της Τράπεζας. Αυτό έρχεται σε πλήρη αντίθεση με τη νέα τραπεζική κουλτούρα και τακτική, στην οποία το σύστημα είναι καθαρά πελατοκεντρικό και πρωταρχικό ρόλο παίζει η ανθρώπινη επαφή, η συζήτηση με τον πελάτη, η δυνατότητα για cross selling, η προώθηση νέων προϊόντων μέσω της ανάπτυξης διαπροσωπικών σχέσεων.
- Η χρήση του Internet από ανθρώπους κυρίως μεγάλης ηλικίας είναι περιορισμένη έως και ανύπαρκτη κάποιες φορές, κάτι που αυτόματα σημαίνει μη χρησιμοποίηση του internet banking από αυτήν την κατηγορία ανθρώπων, η οποία αποτελεί σημαντικό κομμάτι της πελατείας των τραπεζών (συνταξιούχοι με σχεδόν σταθερό εισόδημα). Βέβαια παρ' όλο που το online banking είναι περισσότερο διαδεδομένο στις μικρότερες γενιές, έχει παρατηρηθεί ότι και άτομα μεγαλύτερης ηλικίας έχουν αρχίσει να στρέφονται στο internet.



Σύμφωνα με την American Bankers Association, το 2011, το 57% των Αμερικανών άνω των 55 ετών πραγματοποίησε τις τραπεζικές του συναλλαγές μέσω internet banking, ενώ το 2010 το αντίστοιχο ποσοστό ανέρχονταν σε μόλις 20%!

- Πιθανά προβλήματα δια-λειτουργικότητας (interoperability), δηλαδή κάποιο λογισμικό ΗΕ μπορεί να μην είναι κατάλληλο για κάποιο υλικό, ή μπορεί να παρουσιάζει ασυμβατότητες με κάποια λειτουργικά συστήματα ή άλλα συστατικά υποδομής.

Συνοψίζοντας θα λέγαμε ότι παρόλο που μέσω Internet Banking ο πελάτης μπορεί να προβεί σε οποιαδήποτε συναλλαγή εκτός από αυτές που απαιτούν τη χρήση χαρτονομισμάτων, η χρησιμότητα του ταμείου δεν μπορεί να υποκατασταθεί πλήρως. Οι πλατφόρμες ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι όπως προαναφέρθηκε μία επέκταση των ATMs, προσφέροντας ένα πιο φιλικό περιβάλλον στο χρήστη. Από την άλλη πλευρά όμως, η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής ενέχει και κάποιους κινδύνους – μειονεκτήματα, τόσο για τους πελάτες όσο και για τις ίδιες τις τράπεζες. Το βασικότερο μειονέκτημα είναι ότι παρά τις προηγμένες και συνεχώς εξελισσόμενες μεθόδους διασφάλισης των ηλεκτρονικών συναλλαγών, η συχνότητα και η ένταση των ηλεκτρονικών επιθέσεων είναι διαρκώς αυξανόμενες. Η αύξηση αυτή είναι εύλογο να προκαλεί ανησυχία, καθώς διακυβεύονται τεράστια ποσά, καθώς και η φήμη των τραπεζών.

## 5. ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

(μέσω 10 εταιρικών χρηστών)

Στο κεφάλαιο αυτό:

**A)** θα αναπτύξουμε ένα μοντέλο βασισμένο στο ευρέως αποδεκτό (Legris et al., 2003) **Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας (TAM - Technology Acceptance Model)** και θα διερευνήσουμε πώς **10** εταιρείες (χρήστες του i-bank), αντιλαμβάνονται και υιοθετούν το i-bank της Εθνικής Τράπεζας. Θεωρητική αντίληψη – βαθμός υιοθέτησης του i-bank.

**B)** στη συνέχεια θα παρουσιάσουμε αναλυτικά στοιχεία για τις τραπεζικές συναλλαγές των **10** αυτών νομικών οντοτήτων που έχουν πρόσβαση στο i-bank της Εθνικής Τράπεζας και αφορούν ολόκληρο το οικονομικό έτος 2014. Τα στοιχεία αυτά θα εξεταστούν ως προς το κανάλι μέσω του οποίου πραγματοποιήθηκαν (internet banking ή υποκατάστημα). Αυτή η παρουσίαση των στοιχείων θα μας επιτρέψει να εξάγουμε βάσιμα συμπεράσματα για το πόσο οι εταιρείες αυτές εξαντλούν τα περιθώρια που τους δίνονται για συναλλαγές μέσω του internet banking. Πρακτική εφαρμογή – Βαθμός αξιοποίησης του i-bank.

Στη συνέχεια θα συγκρίνουμε τα στοιχεία που θα προκύψουν από το τμήμα Α και Β και θα προχωρήσουμε σε ορισμένες διαπιστώσεις σχετικά με τις **10** αυτές εταιρείες.

Τέλος θα προτείνουμε κάποιες βελτιώσεις προκειμένου το i-bank να γίνει φιλικότερο και ευκολότερα αποδεκτό από τον πελάτη της τράπεζας.

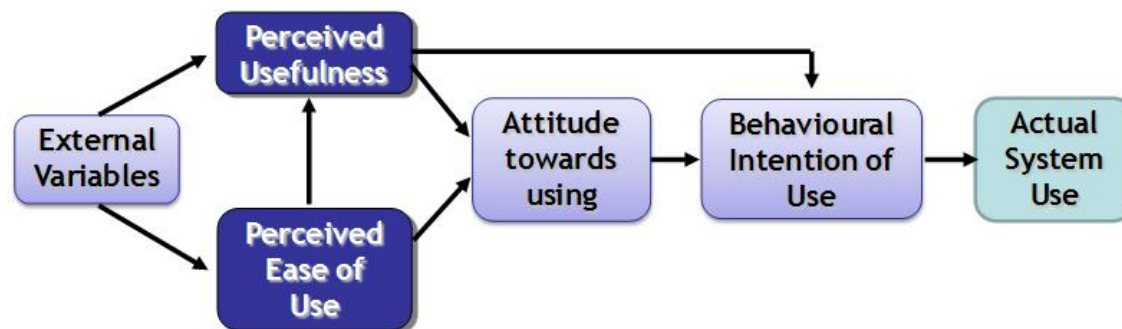
Σημειώσεις – διευκρινίσεις:

- Το **Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας** (Technology Acceptance Model - TAM) αναπτύχθηκε από τον Davis και την ομάδα του προκειμένου να εξηγήσει και να προβλέψει την αποδοχή της Τεχνολογίας της Πληροφορικής (Information Technology) από άτομα. Το TAM υιοθετεί τις αιτιακές σχέσεις της Θεωρίας της δικαιολογημένης δράσης προκειμένου να εξηγήσει τις συμπεριφορές αποδοχής της

Τεχνολογίας που εκδηλώνουν τα άτομα. Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, η **Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης (Perceived Ease of Use)** και η **Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα (Perceived Usefulness)** από τη χρήση μιας συγκεκριμένης τεχνολογίας είναι οι δύο καθοριστικότεροι παράγοντες υιοθέτησής της. Ο Davis το 1989 όρισε την Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα σαν «το βαθμό, στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι χρησιμοποιώντας ένα συγκεκριμένο σύστημα θα αυξήσει την απόδοσή του στην εργασία του» και την Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης σαν «το βαθμό, στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι η χρησιμοποίηση ενός συγκεκριμένου συστήματος δε θα απαιτεί προσπάθεια».

Τα υπόλοιπα δύο μέρη του TAM είναι η **Στάση προς τη Χρήση (Attitude Towards Use)** και η **Συμπεριφορική Πρόθεση για Χρήση (Behavioural Intention to Use)** (Lederer et al., 2000). Η Στάση προς τη Χρήση είναι η αξιολόγηση του χρήστη όσον αφορά την τοποθέτηση μιας συγκεκριμένης εφαρμογής πληροφοριακών συστημάτων. Η Συμπεριφορική Πρόθεση για Χρήση είναι ένα μέτρο της πιθανότητας ότι ένα άτομο θα χρησιμοποιήσει μια συγκεκριμένη εφαρμογή (Ajzen και Fishbein, 1980).

Η εξαρτημένη τέλος μεταβλητή του TAM είναι η Πραγματική Χρήση (Actual Use). Συνήθως μετράτε με τη χρονική διάρκεια ή τη συχνότητα χρήσης μια συγκεκριμένης εφαρμογής. Η μέχρι σήμερα έρευνα έχει αποδείξει την ισχύ του συγκεκριμένου μοντέλου, το οποίο είναι πια ευρέως αποδεκτό (Legris et al., 2003).



- Θα εισάγουμε στο ερωτηματολόγιο με αυξημένη στάθμιση και τον παράγοντα ασφάλεια, γιατί είναι ίσως η σημαντικότερη παράμετρος για την υιοθέτηση του internet banking (Alan Gemes, Fabienne Konik, Caroline Moss - 2007 - Booz Allen Hamilton Inc).
- Δεν έχουν περιληφθεί κοινωνικά κριτήρια των ερωτηθέντων αν και όλοι διαθέτουν κάποια κοινά χαρακτηριστικά – γνωρίσματα, όπως:
  - 1) έχουν το υπόβαθρο συγκεκριμένων γνώσεων προκειμένου να εργάζονται σε λογιστήρια
  - 2) είναι αρκετά εξοικειωμένοι με το internet και το internet banking ειδικότερα, καθώς μπορούν να διενεργούν τραπεζικές συναλλαγές μέσω i-bank.
- Στο τμήμα Β θα αναλύσουμε μόνον τις χρεωστικές συναλλαγές, γιατί μόνον αυτές είναι πρωτόβουλες συναλλαγές της εταιρείας και μπορούν να διενεργηθούν και μέσω i-bank.
- Οι εταιρείες έχουν ταξινομηθεί από το No.1 έως το No.10 με βάση το πλήθος των συναλλαγών που εκτέλεσαν μέσα στο 2014, δηλαδή η εταιρεία No.1 έκανε τις λιγότερες συναλλαγές και η No.10 τις περισσότερες.

### **5.1. Θεωρητικό μοντέλο**

Τα παρακάτω ερωτηματολόγια δόθηκαν σε 10 εταιρείες που για ευνόητους λόγους (τραπεζικό απόρρητο) θα αποκρύψουμε τις πραγματικές τους επωνυμίες και θα τις ονομάσουμε από No.1 έως No.10. Τα ερωτηματολόγια απαντήθηκαν είτε από τον ιδιοκτήτη που χειρίζεται το i-bank (ατομική επιχείρηση), είτε από τον υπάλληλο του λογιστηρίου που είναι επιφορτισμένος με το χειρισμό του i-bank (ΑΕ, ΕΠΕ).

<b>ΣΥΜΦΩΝΩ?</b>	<b>Καθόλου</b>	<b>Λίγο</b>	<b>Μέτρια</b>	<b>Πολύ</b>	<b>Πάρα πολύ</b>
<b>Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1) Η χρήση του I-BANK είναι εύκολη για μένα					
2) Βρίσκω την αλληλεπίδρασή μου με τις υπηρεσίες του I-BANK σαφής και κατανοητή					
3) Μου είναι εύκολο να γίνω επιδέξιος στη χρήση των συναλλαγών του I-BANK					
4) Συνολικά, βρίσκω εύκολη τη χρήση του I-BANK					
<b>Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5) Η χρήση του I-BANK με βοηθάει να ολοκληρώσω τις εργασίες μου γρηγορότερα					
6) Η χρήση του I-BANK κάνει πιο εύκολη τη διεκπεραίωση των εργασιών μου					
7) Θα έβρισκα το I-BANK χρήσιμο					
8) Συνολικά, βρίσκω τη χρήση του I-BANK επωφελή					
<b>Αντιλαμβανόμενη ασφάλεια</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9) Νιώθω ασφαλής όταν διαβιβάζω ευαίσθητες πληροφορίες μέσω I-BANK					
10) Το I-BANK είναι ένα ασφαλές μέσο, μέσω του οποίου μπορώ να στέλνω ευαίσθητες πληροφορίες					
11) Νιώθω απόλυτα ασφαλής όταν διαβιβάζω πληροφορίες για την εταιρεία μέσω I-BANK					
12) Αν ήμουν ιδιοκτήτης εταιρείας θα έδινα πρόσβαση σε υπάλληλό μου στο I-BANK για τη διεκπεραίωση των εταιρικών συναλλαγών κατόπιν ηλεκτρονικής εγκρίσεώς μου					
13) Συνολικά, το I-BANK είναι ασφαλές					
<b>Στάση προς τη Χρήση (Attitude Towards Use)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14) Η χρήση του I-BANK είναι μία καλή ιδέα					
15) Αισθάνομαι ότι η χρήση του I-BANK είναι ευχάριστη					
16) Κατά τη γνώμη μου, η χρήση του I-BANK μου είναι επιθυμητή					
17) Κατά τη γνώμη μου, η χρήση του I-BANK είναι μία έξυπνη ιδέα					
<b>Συμπεριφορική Πρόθεση για Χρήση (Behavioural Intention to Use)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18) Θα χρησιμοποιούσα το I-BANK για τις τραπεζικές μου ανάγκες					
19) Η χρήση του I-BANK για το χειρισμό των τραπεζικών μου συναλλαγών είναι κάτι που θα έκανα					
20) Αν ήμουν ιδιοκτήτης εταιρείας θα χρησιμοποιούσα το I-BANK για τη διεκπεραίωση των εταιρικών συναλλαγών					
<b>ΣΥΝΟΛΑ:</b>					
<b>Πραγματική Χρήση (Actual Use) - ΒΑΘΜΟΣ ΑΝΤΙΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ I.B. (100)</b>					

Η σύνθεση του δείγματος (10 εταιρείες) όσον αφορά τη νομική τους μορφή είναι η ακόλουθη:

<b>ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ</b>	<b>ΠΛΗΘΟΣ</b>
<b>Α.Ε.</b>	<b>5</b>
<b>Ε.Π.Ε.</b>	<b>2</b>
<b>Ατομική Επιχείρηση</b>	<b>3</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ:</b>	<b>10</b>

Τα αντίστοιχα σκορ που συγκέντρωσε η κάθε εταιρεία φαίνονται στον παρακάτω πίνακα:

<b>ΕΤΑΙΡΕΙΑ Νο.</b>	<b>ΒΑΘΜΟΣ ΑΝΤΙΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank</b>
<b>1</b>	<b>80 %</b>
<b>2</b>	<b>83 %</b>
<b>3</b>	<b>83 %</b>
<b>4</b>	<b>75 %</b>
<b>5</b>	<b>87 %</b>
<b>6</b>	<b>88 %</b>
<b>7</b>	<b>75 %</b>
<b>8</b>	<b>71 %</b>
<b>9</b>	<b>89 %</b>
<b>10</b>	<b>89 %</b>
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ:</b>	<b>82 %</b>

Τα αντίστοιχα σκορ που συγκέντρωσε η κάθε εταιρεία σε κάθε υποκατηγορία του ερωτηματολογίου φαίνονται στους παρακάτω πίνακες:

ΕΤΑΙΡΕΙΑ No. 1			ΕΤΑΙΡΕΙΑ No. 2		
Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης	14 / 20	70 %	Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης	15 / 20	75 %
Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα	19 / 20	95 %	Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα	20 / 20	100 %
Αντιλαμβανόμενη ασφάλεια	17 / 25	68 %	Αντιλαμβανόμενη ασφάλεια	14 / 25	56 %
Στάση προς τη χρήση	18 / 20	90 %	Στάση προς τη χρήση	19 / 20	95 %
Συμπεριφορική πρόθεση για χρήση	12 / 15	80 %	Συμπεριφορική πρόθεση για χρήση	15 / 15	100 %
<b>ΣΥΝΟΛΟ:</b>	<b>80 / 100</b>		<b>ΣΥΝΟΛΟ:</b>	<b>83 / 100</b>	

ΕΤΑΙΡΕΙΑ No. 3			ΕΤΑΙΡΕΙΑ No. 4		
Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης	17 / 20	85 %	Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης	11 / 20	55 %
Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα	17 / 20	85 %	Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα	19 / 20	95 %
Αντιλαμβανόμενη ασφάλεια	19 / 25	76 %	Αντιλαμβανόμενη ασφάλεια	13 / 25	52 %
Στάση προς τη χρήση	16 / 20	80 %	Στάση προς τη χρήση	18 / 20	90 %
Συμπεριφορική πρόθεση για χρήση	14 / 15	93 %	Συμπεριφορική πρόθεση για χρήση	14 / 15	93 %
<b>ΣΥΝΟΛΟ:</b>	<b>83 / 100</b>		<b>ΣΥΝΟΛΟ:</b>	<b>75 / 100</b>	

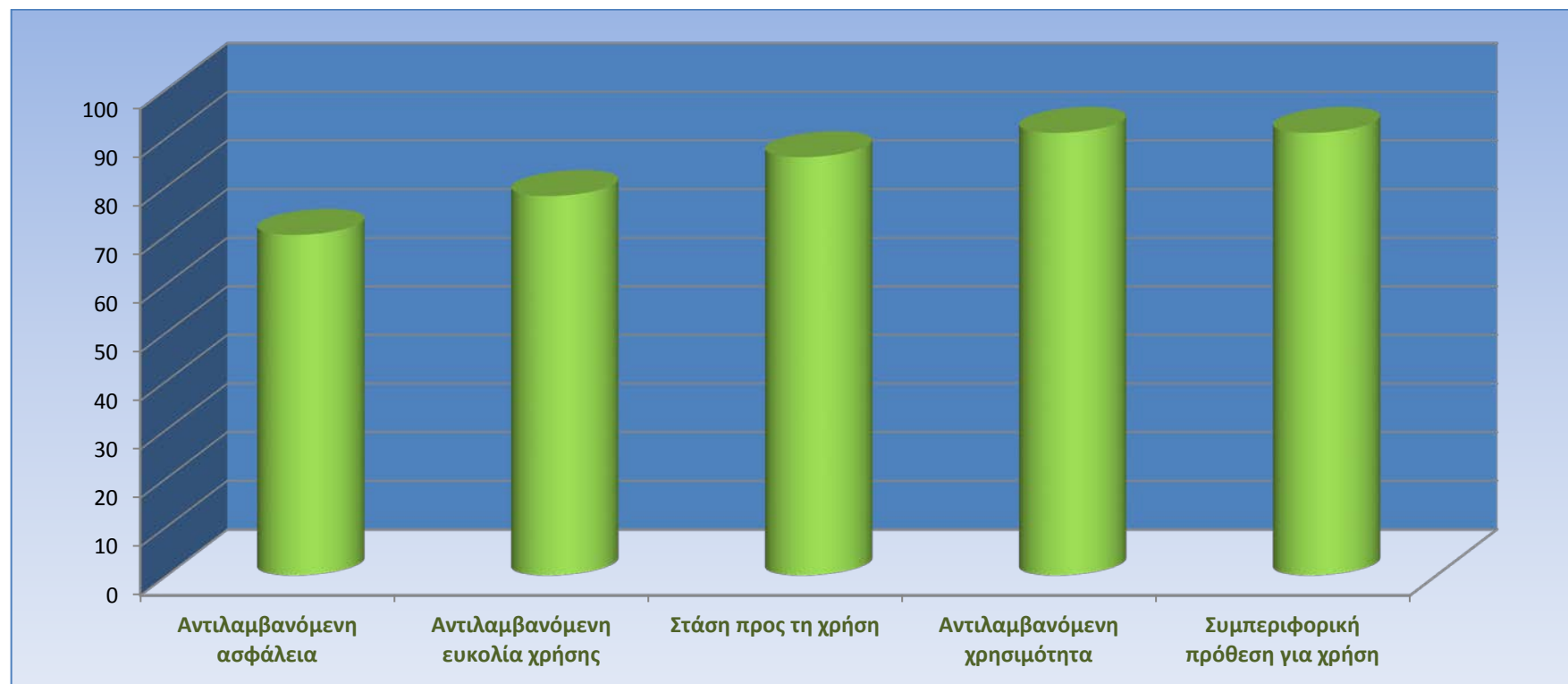
ΕΤΑΙΡΕΙΑ No. 5			ΕΤΑΙΡΕΙΑ No. 6		
Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης	16 / 20	80 %	Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης	16 / 20	80 %
Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα	19 / 20	95 %	Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα	16 / 20	80 %
Αντιλαμβανόμενη ασφάλεια	17 / 25	68 %	Αντιλαμβανόμενη ασφάλεια	22 / 25	88 %
Στάση προς τη χρήση	20 / 20	100 %	Στάση προς τη χρήση	19 / 20	95 %
Συμπεριφορική πρόθεση για χρήση	15 / 15	100 %	Συμπεριφορική πρόθεση για χρήση	15 / 15	100 %
<b>ΣΥΝΟΛΟ:</b>	<b>87 / 100</b>		<b>ΣΥΝΟΛΟ:</b>	<b>88 / 100</b>	

ΕΤΑΙΡΕΙΑ No. 7			ΕΤΑΙΡΕΙΑ No. 8		
Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης	16 / 20	80 %	Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης	15 / 20	75 %
Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα	16 / 20	80 %	Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα	16 / 20	80 %
Αντιλαμβανόμενη ασφάλεια	17 / 25	68 %	Αντιλαμβανόμενη ασφάλεια	12 / 25	48 %
Στάση προς τη χρήση	15 / 20	75 %	Στάση προς τη χρήση	15 / 20	75 %
Συμπεριφορική πρόθεση για χρήση	11 / 15	73 %	Συμπεριφορική πρόθεση για χρήση	13 / 15	87 %
<b>ΣΥΝΟΛΟ:</b>	<b>75 / 100</b>		<b>ΣΥΝΟΛΟ:</b>	<b>71 / 100</b>	



ΕΤΑΙΡΕΙΑ Νο. 9			ΕΤΑΙΡΕΙΑ Νο. 10		
Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης	20 / 20	100 %	Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης	16 / 20	80 %
Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα	20 / 20	100 %	Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα	20 / 20	100 %
Αντιλαμβανόμενη ασφάλεια	21 / 25	84 %	Αντιλαμβανόμενη ασφάλεια	22 / 25	88 %
Στάση προς τη χρήση	16 / 20	80 %	Στάση προς τη χρήση	16 / 20	80 %
Συμπεριφορική πρόθεση για χρήση	12 / 15	80 %	Συμπεριφορική πρόθεση για χρήση	15 / 15	100 %
<b>ΣΥΝΟΛΟ:</b>	<b>89 / 100</b>		<b>ΣΥΝΟΛΟ:</b>	<b>89 / 100</b>	

ΣΥΝΟΛΙΚΑ		
Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης	156 / 200	78 %
Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα	182 / 200	91 %
Αντιλαμβανόμενη ασφάλεια	174 / 250	70 %
Στάση προς τη χρήση	172 / 200	86 %
Συμπεριφορική πρόθεση για χρήση	136 / 150	91 %
<b>ΣΥΝΟΛΟ:</b>	<b>820/1000</b>	<b>82 %</b>



Οι συνολικές απαντήσεις και των 10 εταιρειών, παρουσιάζονται αθροιστικά στο παρακάτω ερωτηματολόγιο:

<b>ΣΥΜΦΩΝΩ?</b>	<b>Καθόλου</b>	<b>Λίγο</b>	<b>Μέτρια</b>	<b>Πολύ</b>	<b>Πάρα πολύ</b>
<b>Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1) Η χρήση του I-BANK είναι εύκολη για μένα	-	-	1	7	2
2) Βρίσκω την αλληλεπίδρασή μου με τις υπηρεσίες του I-BANK σαφής και κατανοητή	-	-	3	6	1
3) Μου είναι εύκολο να γίνω επιδέξιος στη χρήση των συναλλαγών του I-BANK	-	1	-	8	1
4) Συνολικά, βρίσκω εύκολη τη χρήση του I-BANK	-	-	3	6	1
<b>Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5) Η χρήση του I-BANK με βοηθάει να ολοκληρώσω τις εργασίες μου γρηγορότερα	-	-	-	4	6
6) Η χρήση του I-BANK κάνει πιο εύκολη τη διεκπεραίωση των εργασιών μου	-	-	-	5	5
7) Θα έβρισκα το I-BANK χρήσιμο	-	-	-	5	5
8) Συνολικά, βρίσκω τη χρήση του I-BANK επωφεληή	-	-	-	4	6
<b>Αντιλαμβανόμενη ασφάλεια</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9) Νιώθω ασφαλής όταν διαβιβάζω ευαίσθητες πληροφορίες μέσω I-BANK	-	1	5	4	-
10) Το I-BANK είναι ένα ασφαλές μέσο, μέσω του οποίου μπορώ να στέλνω ευαίσθητες πληροφορίες	1	1	3	4	1
11) Νιώθω απόλυτα ασφαλής όταν διαβιβάζω πληροφορίες για την εταιρεία μέσω I-BANK	1	-	3	6	-
12) Αν ήμουν ιδιοκτήτης εταιρείας θα έδινα πρόσβαση σε υπάλληλό μου στο I-BANK για τη διεκπεραίωση των εταιρικών συναλλαγών κατόπιν ηλεκτρονικής εγκρίσεώς μου	1	2	-	5	2
13) Συνολικά, το I-BANK είναι ασφαλές	-	-	3	5	2
<b>Στάση προς τη Χρήση (Attitude Towards Use)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14) Η χρήση του I-BANK είναι μία καλή ιδέα	-	-	1	3	6
15) Αισθάνομαι ότι η χρήση του I-BANK είναι ευχάριστη	-	1	1	6	2
16) Κατά τη γνώμη μου, η χρήση του I-BANK μου είναι επιθυμητή	-	-	-	8	2
17) Κατά τη γνώμη μου, η χρήση του I-BANK είναι μία έξυπνη ιδέα	-	-	-	4	6
<b>Συμπεριφορική Πρόθεση για Χρήση (Behavioural Intention to Use)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18) Θα χρησιμοποιούσα το I-BANK για τις τραπεζικές μου ανάγκες	-	-	1	3	6
19) Η χρήση του I-BANK για το χειρισμό των τραπεζικών μου συναλλαγών είναι κάτι που θα έκανα	-	-	-	5	5
20) Αν ήμουν ιδιοκτήτης εταιρείας θα χρησιμοποιούσα το I-BANK για τη διεκπεραίωση των εταιρικών συναλλαγών	-	-	-	4	6
<b>ΣΥΝΟΛΑ:</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>102</b>	<b>65</b>
<b>Πραγματική Χρήση (Actual Use) - ΒΑΘΜΟΣ ΑΝΤΙΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ I.B. (100) M.O.</b>	<b>820/ 10 = 82 %</b>				

## 5.2 Πρακτικό μοντέλο

ΕΤΑΙΡΕΙΑ Νο. 1		ΕΤΑΙΡΕΙΑ Νο. 2	
Συνολικές κινήσεις		Συνολικές κινήσεις	
126		280	
Χρεωστικές	Πιστωτικές	Χρεωστικές	Πιστωτικές
94	32	217	63
Χρεωστικές κινήσεις (94)		Χρεωστικές κινήσεις (217)	
<u>Μέσω I-BANK</u>	<u>Μέσω άλλου καναλιού</u> (υποκατάστημα, ATM, POS, πάγια εντολή*)	<u>Μέσω I-BANK</u>	<u>Μέσω άλλου καναλιού</u> (υποκατάστημα, ATM, POS, πάγια εντολή*)
12 (α)	82 - (με πάγια εντολή:11)	71 (α)	146 - (με πάγια εντολή:0)
13 %	87 %	33 %	67 %
Κινήσεις μέσω άλλου καναλιού πλην παγίων εντολών (71)		Κινήσεις μέσω άλλου καναλιού πλην παγίων εντολών (146)	
Γίνονται μέσω I-BANK	ΔΕ γίνονται μέσω I-BANK	Γίνονται μέσω I-BANK	ΔΕ γίνονται μέσω I-BANK
7 (β)	64	18 (β)	128
10 %	90 %	12 %	88 %
Βαθμός αξιοποίησης I-BANK		Βαθμός αξιοποίησης I-BANK	
$(\alpha \times 100) / (\alpha + \beta) =$	63 %	$(\alpha \times 100) / (\alpha + \beta) =$	80 %

<b>ΕΤΑΙΡΕΙΑ Νο. 3</b>		<b>ΕΤΑΙΡΕΙΑ Νο. 4</b>	
Συνολικές κινήσεις		Συνολικές κινήσεις	
<b>357</b>		<b>781</b>	
Χρεωστικές	Πιστωτικές	Χρεωστικές	Πιστωτικές
<b>265</b>	<b>92</b>	<b>197</b>	<b>584</b>
Χρεωστικές κινήσεις (265)		Χρεωστικές κινήσεις (197)	
<u>Μέσω I-BANK</u>	<u>Μέσω άλλου καναλιού</u> (υποκατάστημα, ATM, POS, πάγια εντολή*)	<u>Μέσω I-BANK</u>	<u>Μέσω άλλου καναλιού</u> (υποκατάστημα, ATM, POS, πάγια εντολή*)
<b>100 (α)</b>	<b>165 - (με πάγια εντολή:12)</b>	<b>170 (α)</b>	<b>27 - (με πάγια εντολή:0)</b>
<b>38 %</b>	<b>62 %</b>	<b>86 %</b>	<b>14 %</b>
<b>Κινήσεις μέσω άλλου καναλιού πλην παγίων εντολών (153)</b>		<b>Κινήσεις μέσω άλλου καναλιού πλην παγίων εντολών (27)</b>	
Γίνονται μέσω I-BANK	ΔΕ γίνονται μέσω I-BANK	Γίνονται μέσω I-BANK	ΔΕ γίνονται μέσω I-BANK
<b>12 (β)</b>	<b>141</b>	<b>1 (β)</b>	<b>26</b>
<b>8 %</b>	<b>92 %</b>	<b>4 %</b>	<b>96 %</b>
<b>Βαθμός αξιοποίησης I-BANK</b>		<b>Βαθμός αξιοποίησης I-BANK</b>	
<b><math>(\alpha \times 100) / (\alpha + \beta) =</math></b>	<b>89 %</b>	<b><math>(\alpha \times 100) / (\alpha + \beta) =</math></b>	<b>99 %</b>

ΕΤΑΙΡΕΙΑ Νο. 5		ΕΤΑΙΡΕΙΑ Νο. 6	
Συνολικές κινήσεις		Συνολικές κινήσεις	
1257		1296	
Χρεωστικές	Πιστωτικές	Χρεωστικές	Πιστωτικές
1008	249	822	474
Χρεωστικές κινήσεις (1008)		Χρεωστικές κινήσεις (822)	
<u>Μέσω I-BANK</u>	<u>Μέσω άλλου καναλιού</u> (υποκατάστημα, ATM, POS, πάγια εντολή*)	<u>Μέσω I-BANK</u>	<u>Μέσω άλλου καναλιού</u> (υποκατάστημα, ATM, POS, πάγια εντολή*)
825 (α)	183 - (με πάγια εντολή:12)	669 (α)	153 - (με πάγια εντολή:0)
82 %	18 %	81 %	19 %
Κινήσεις μέσω άλλου καναλιού πλην παγίων εντολών (171)		Κινήσεις μέσω άλλου καναλιού πλην παγίων εντολών (153)	
Γίνονται μέσω I-BANK	ΔΕ γίνονται μέσω I-BANK	Γίνονται μέσω I-BANK	ΔΕ γίνονται μέσω I-BANK
24 (β)	147	0 (β)	153
14 %	86 %	0 %	100 %
Βαθμός αξιοποίησης I-BANK		Βαθμός αξιοποίησης I-BANK	
$(\alpha \times 100) / (\alpha + \beta) =$	97 %	$(\alpha \times 100) / (\alpha + \beta) =$	100 %

ΕΤΑΙΡΕΙΑ Νο. 7		ΕΤΑΙΡΕΙΑ Νο. 8	
Συνολικές κινήσεις		Συνολικές κινήσεις	
1623		2393	
Χρεωστικές	Πιστωτικές	Χρεωστικές	Πιστωτικές
857	766	1440	953
Χρεωστικές κινήσεις (857)		Χρεωστικές κινήσεις (1440)	
<u>Μέσω I-BANK</u>	<u>Μέσω άλλου καναλιού</u> (υποκατάστημα, ATM, POS, πάγια εντολή*)	<u>Μέσω I-BANK</u>	<u>Μέσω άλλου καναλιού</u> (υποκατάστημα, ATM, POS, πάγια εντολή*)
818 (α)	39 - (με πάγια εντολή:0)	1151 (α)	289 - (με πάγια εντολή:0)
95 %	5 %	80 %	20 %
Κινήσεις μέσω άλλου καναλιού πλην παγίων εντολών (39)		Κινήσεις μέσω άλλου καναλιού πλην παγίων εντολών (289)	
Γίνονται μέσω I-BANK	ΔΕ γίνονται μέσω I-BANK	Γίνονται μέσω I-BANK	ΔΕ γίνονται μέσω I-BANK
0 (β)	39	102 (β)	187
0 %	100 %	35 %	65 %
Βαθμός αξιοποίησης I-BANK		Βαθμός αξιοποίησης I-BANK	
$(\alpha \times 100) / (\alpha + \beta) =$	100 %	$(\alpha \times 100) / (\alpha + \beta) =$	92 %

ΕΤΑΙΡΕΙΑ No. 9		ΕΤΑΙΡΕΙΑ No. 10	
Συνολικές κινήσεις		Συνολικές κινήσεις	
4528		6509	
Χρεωστικές	Πιστωτικές	Χρεωστικές	Πιστωτικές
331	4197	5305	1204
Χρεωστικές κινήσεις (331)		Χρεωστικές κινήσεις (5305)	
<u>Μέσω I-BANK</u>	<u>Μέσω άλλου καναλιού</u> (υποκατάστημα, ATM, POS, πάγια εντολή*)	<u>Μέσω I-BANK</u>	<u>Μέσω άλλου καναλιού</u> (υποκατάστημα, ATM, POS, πάγια εντολή*)
54 (α)	277 - (με πάγια εντολή:168)	3110 (α)	2195 - (με πάγια εντολή:1824)
16 %	84 %	59 %	41 %
Κινήσεις μέσω άλλου καναλιού πλην παγίων εντολών (109)		Κινήσεις μέσω άλλου καναλιού πλην παγίων εντολών (371)	
Γίνονται μέσω I-BANK	ΔΕ γίνονται μέσω I-BANK	Γίνονται μέσω I-BANK	ΔΕ γίνονται μέσω I-BANK
41 (β)	68	0 (β)	371
38 %	62 %	0 %	100 %
Βαθμός αξιοποίησης I-BANK		Βαθμός αξιοποίησης I-BANK	
$(\alpha \times 100) / (\alpha + \beta) =$	57 %	$(\alpha \times 100) / (\alpha + \beta) =$	100 %

\* **ΠΑΓΙΑ ΕΝΤΟΛΗ:** οι χρεωστικές κινήσεις που πραγματοποιήθηκαν μέσω πάγιας εντολής, θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν και μέσω I-BANK. Δεν τις υπολογίζουμε όμως ως κινήσεις που θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν μέσω I-BANK, διότι το κόστος πραγματοποίησης τους σε χρήμα και σε χρόνο είναι το ίδιο (αν όχι χαμηλότερο), τόσο για τους πελάτες όσο και για την ίδια την τράπεζα.

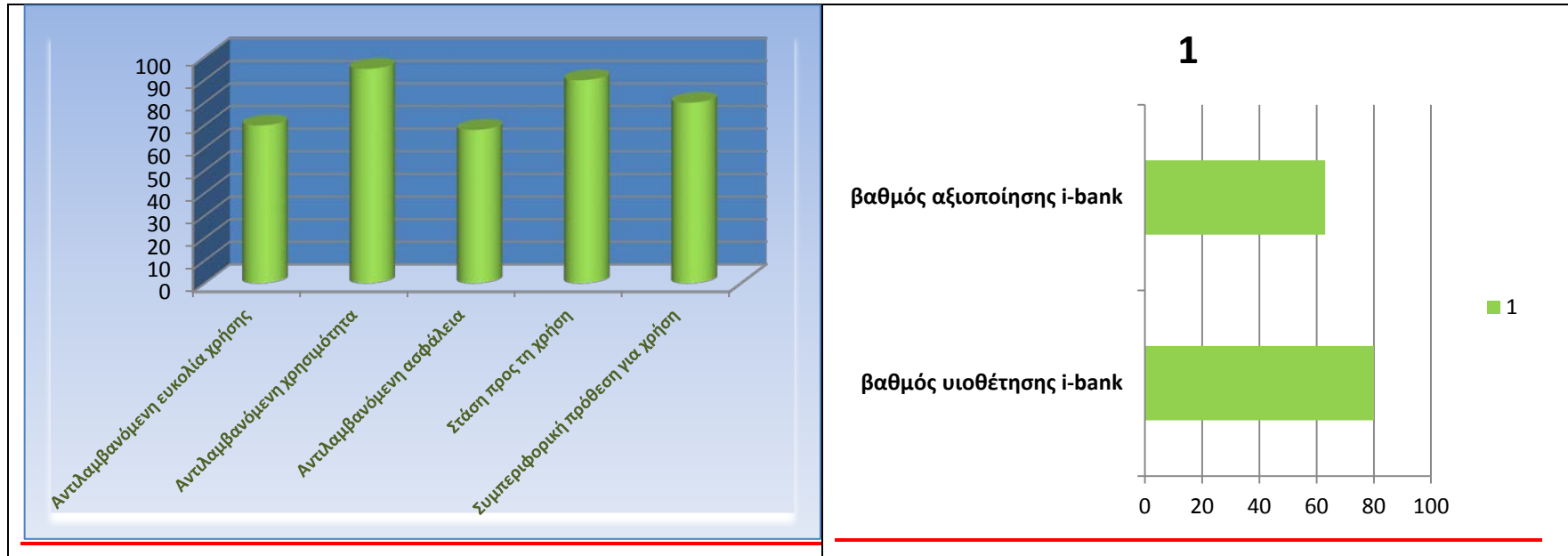


Τα αντίστοιχα σκορ που συγκέντρωσε η κάθε εταιρεία φαίνονται στον παρακάτω πίνακα:

<b>ΕΤΑΙΡΕΙΑ Νο.</b>	<b>ΒΑΘΜΟΣ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank</b>
1	63 %
2	80 %
3	89 %
4	99 %
5	97 %
6	100 %
7	100 %
8	92 %
9	57 %
10	100 %
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ:</b>	<b>88 %</b>

### 5.3. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

#### ΕΤΑΙΡΕΙΑ Νο. 1

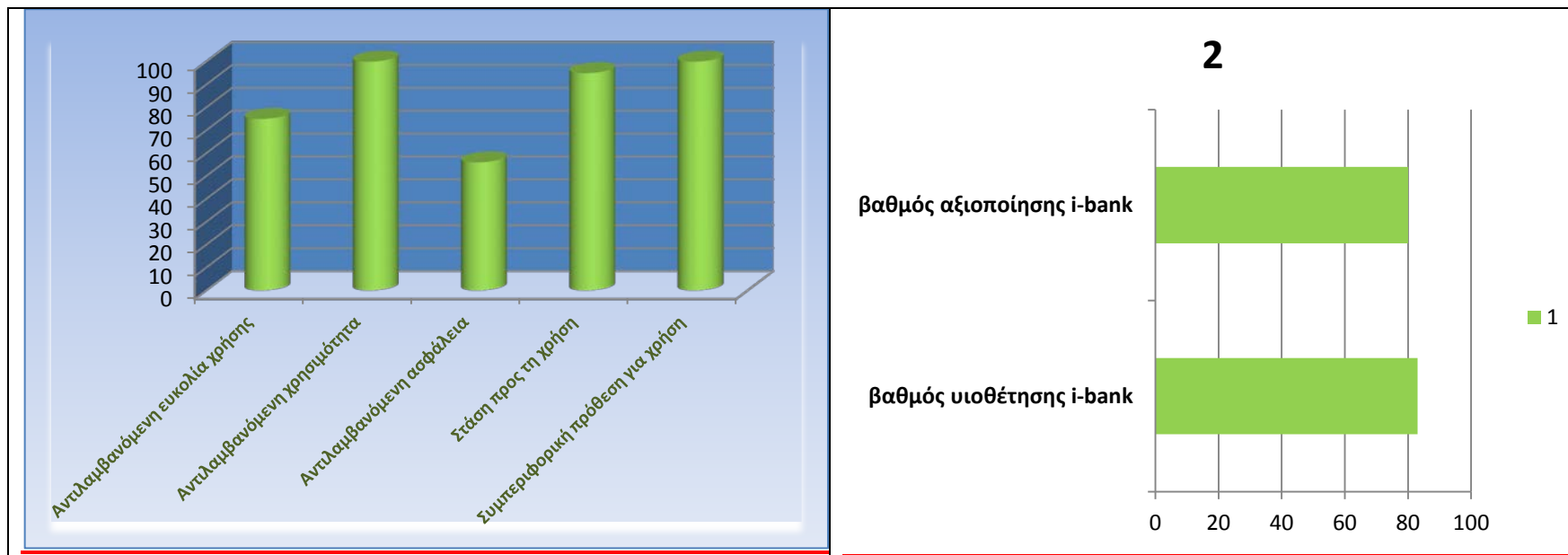


#### Εταιρεία Νο. 1

<b>ΒΑΘΜΟΣ ΑΝΤΙΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank</b>	<b>80 %</b>
<b>ΒΑΘΜΟΣ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank</b>	<b>63 %</b>
<b>ΑΠΟΚΛΙΣΗ</b>	<b>- 17 %</b>

Στην πράξη αποδεικνύεται ότι παρά το υψηλό ποσοστό αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας (95%) και θετικής στάσης ως προς τη χρήση (90%), ο παράγων ασφάλεια (68%) δρα ανασταλτικά και περιορίζει το βαθμό αξιοποίησης του i-bank στο 63%.

## ΕΤΑΙΡΕΙΑ Νο. 2

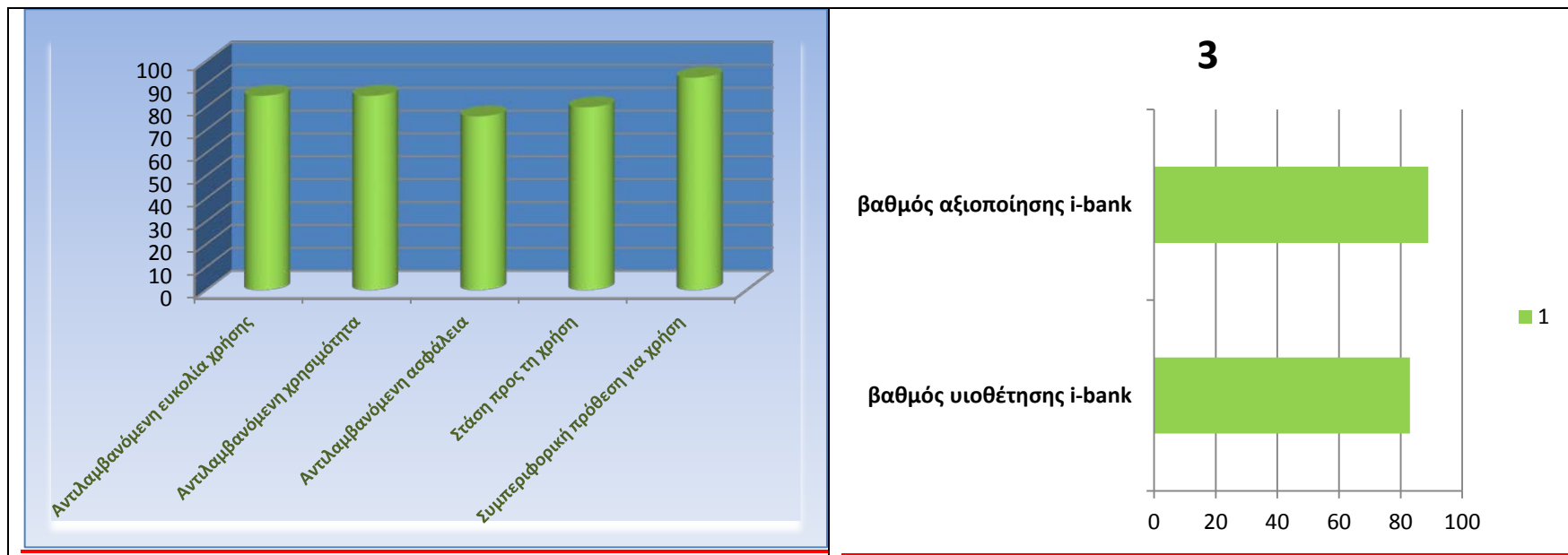


### Εταιρεία Νο. 2

<b>ΒΑΘΜΟΣ ΑΝΤΙΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank</b>	<b>83 %</b>
<b>ΒΑΘΜΟΣ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank</b>	<b>80 %</b>
<b>ΑΠΟΚΛΙΣΗ</b>	<b>- 3 %</b>

Στην πράξη αποδεικνύεται ότι το υψηλό ποσοστό αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας (100%) και πρόθεσης για χρήση (100%), μετριάζεται από τον παράγοντα ασφάλεια (56%) και δρα περιοριστικά. Παρ' όλα αυτά η αντίληψη της χρησιμότητας του i-bank υπερνικά το θεωρητικό ρίσκο χρήσης και οδηγεί σε ένα βαθμό αξιοποίησης της τάξης του (80%).

### ΕΤΑΙΡΕΙΑ Νο. 3

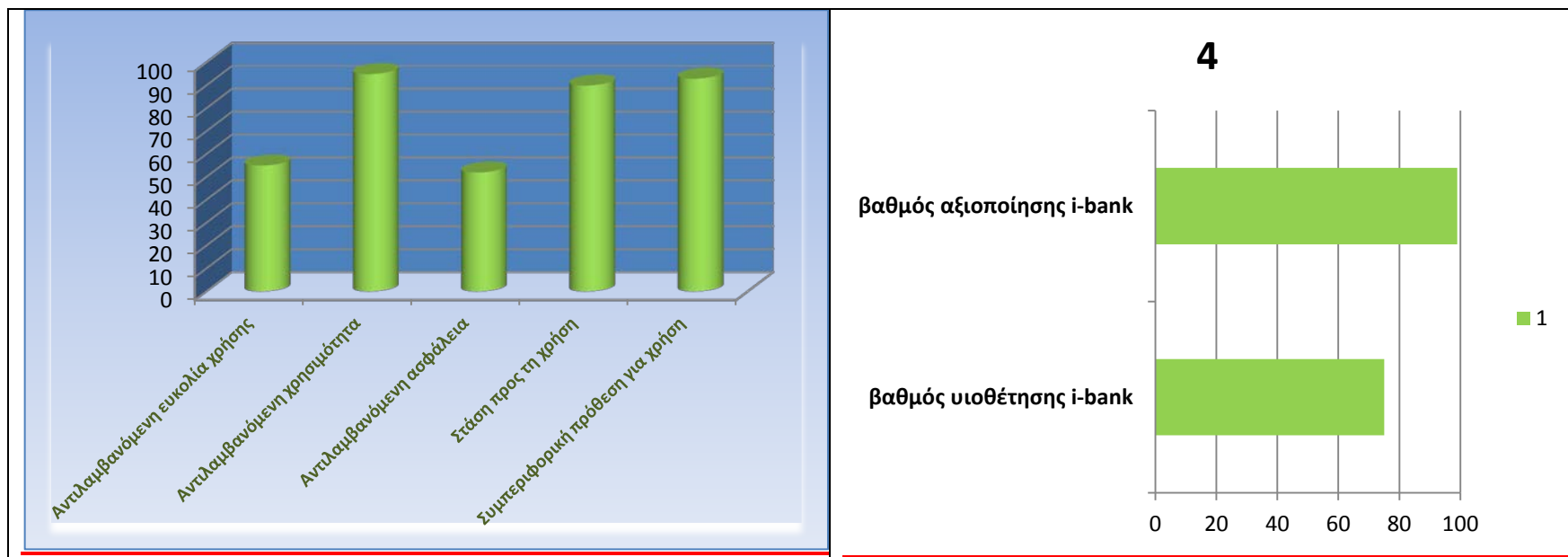


#### Εταιρεία Νο. 3

<b>ΒΑΘΜΟΣ ΑΝΤΙΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank</b>	<b>83 %</b>
<b>ΒΑΘΜΟΣ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank</b>	<b>89 %</b>
<b>ΑΠΟΚΛΙΣΗ</b>	<b>+ 6 %</b>

Στην πράξη αποδεικνύεται ότι το υψηλό ποσοστό πρόθεσης για χρήση (93%), δεν επηρεάζεται σε σημαντικό βαθμό από την αντιλαμβανόμενη ασφάλεια (76%) και οδηγεί σε έναν ικανοποιητικό βαθμό αξιοποίησης της τάξης του (89%).

## ΕΤΑΙΡΕΙΑ Νο. 4

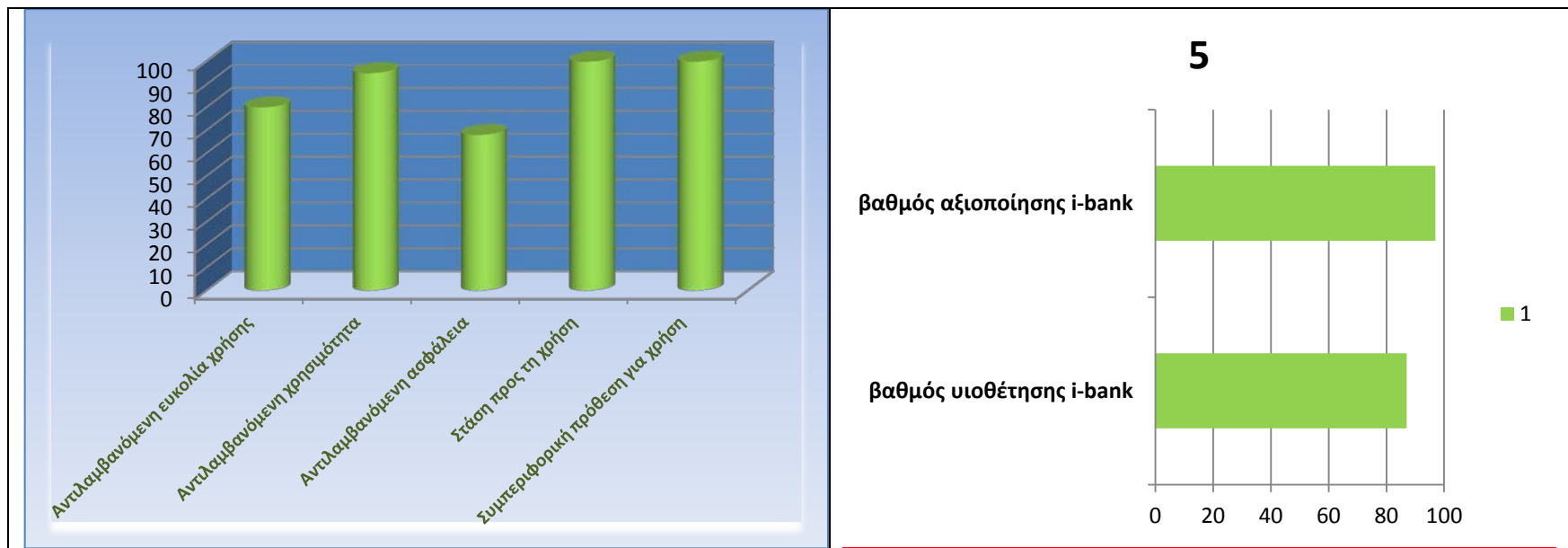


### Εταιρεία Νο. 4

<b>ΒΑΘΜΟΣ ΑΝΤΙΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank</b>	<b>75 %</b>
<b>ΒΑΘΜΟΣ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank</b>	<b>99 %</b>
<b>ΑΠΟΚΛΙΣΗ</b>	<b>+ 24 %</b>

Στην πράξη αποδεικνύεται emphatically ότι το υψηλό ποσοστό αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας (95%) και πρόθεσης για χρήση (93%), δεν επηρεάζεται από την πολύ χαμηλή αντιλαμβανόμενη ασφάλεια (52%) και αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης (55%) και οδηγεί σε ένα σχεδόν απόλυτο βαθμό αξιοποίησης του i-bank της τάξης του (99%). Εδώ η χρησιμότητα έχει υπερνικήσει το θεωρητικό ρίσκο χρήσης.

## ΕΤΑΙΡΕΙΑ Νο. 5

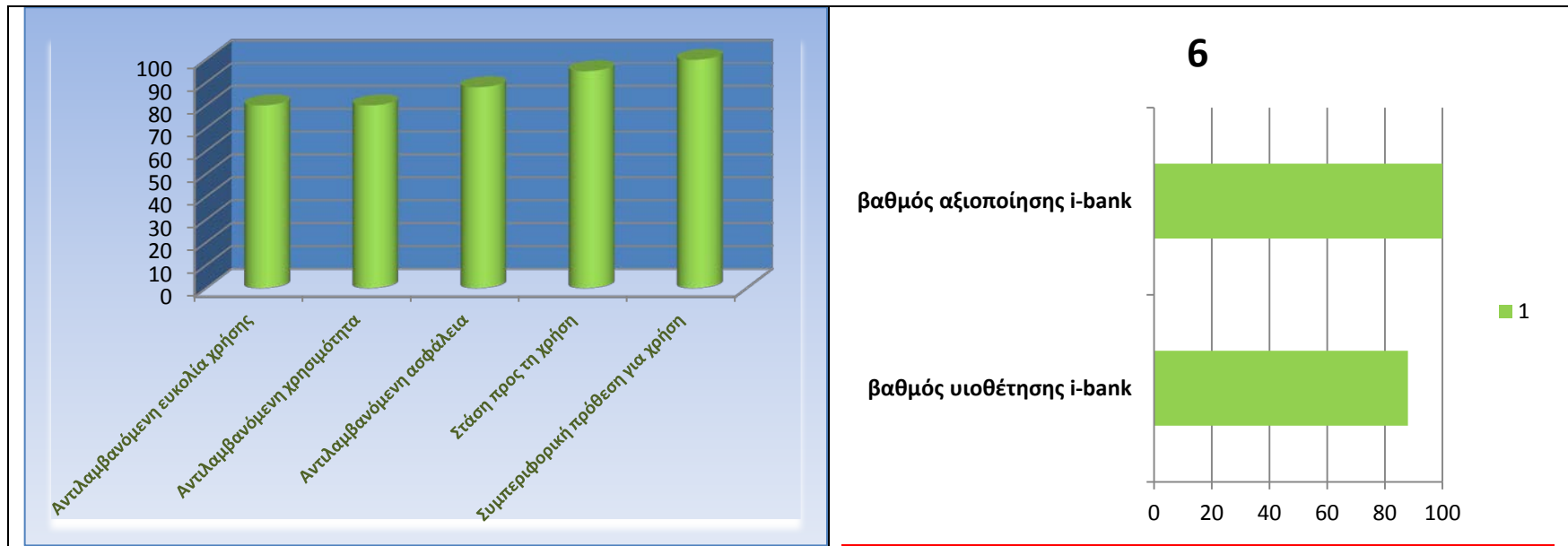


### Εταιρεία Νο. 5

<b>ΒΑΘΜΟΣ ΑΝΤΙΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank</b>	<b>87 %</b>
<b>ΒΑΘΜΟΣ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank</b>	<b>97 %</b>
<b>ΑΠΟΚΛΙΣΗ</b>	<b>+ 10 %</b>

Στην πράξη αποδεικνύεται ότι παρά το χαμηλό ποσοστό αντιλαμβανόμενης ασφάλειας (68%), ο χρήστης ωθούμενος από την πολύ θετική του στάση ως προς τη χρήση, οδηγείται σε έναν πολύ ικανοποιητικό βαθμό αξιοποίησης του i-bank (97%).

## ΕΤΑΙΡΕΙΑ Νο. 6

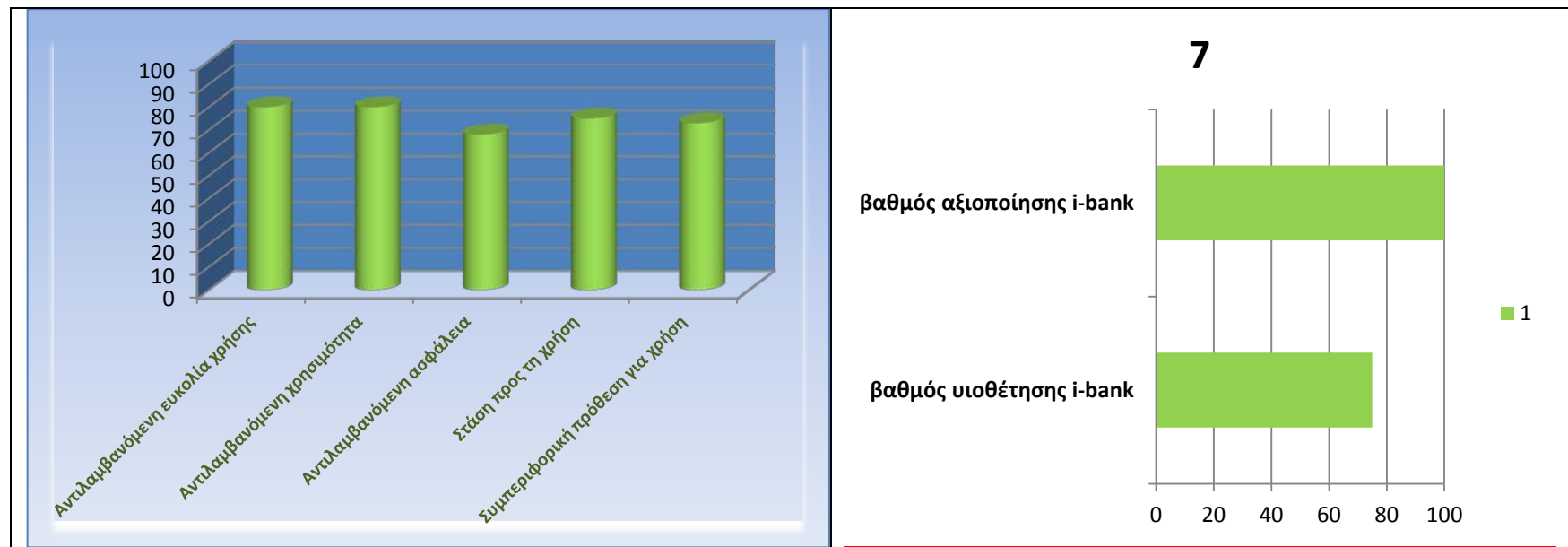


### Εταιρεία Νο. 6

<b>ΒΑΘΜΟΣ ΑΝΤΙΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank</b>	<b>88 %</b>
<b>ΒΑΘΜΟΣ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank</b>	<b>100 %</b>
<b>ΑΠΟΚΛΙΣΗ</b>	<b>+ 12 %</b>

Καθοριστική παράμετρος που οδήγησε στον απόλυτο βαθμό αξιοποίησης του i-bank (100%), η θετική προσέγγιση του χρήστη ως προς την πρόθεσή του για χρήση (100%) και η πεποίθησή του ότι η εφαρμογή του προσφέρει ένα πολύ ικανοποιητικό επίπεδο ασφάλειας (88%).

## ΕΤΑΙΡΕΙΑ Νο. 7



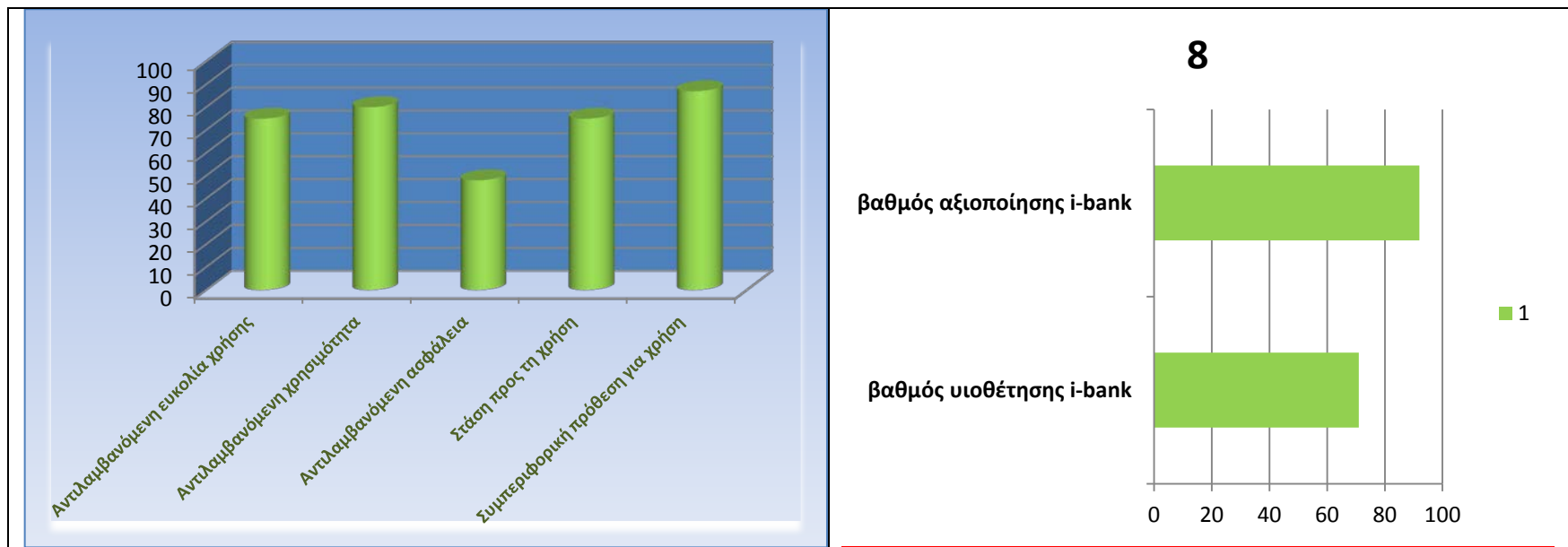
### Εταιρεία Νο. 7

<b>ΒΑΘΜΟΣ ΑΝΤΙΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank</b>	<b>75 %</b>
<b>ΒΑΘΜΟΣ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank</b>	<b>100 %</b>
<b>ΑΠΟΚΛΙΣΗ</b>	<b>+ 25 %</b>

Καθοριστικός παράγοντας για την απόλυτη αξιοποίηση του i-bank (100%), υπήρξε η χρησιμότητα και η ευκολία χρήσης, παρά την επιφύλαξη ως προς την ασφάλεια της εφαρμογής (68%).



## ΕΤΑΙΡΕΙΑ Νο. 8

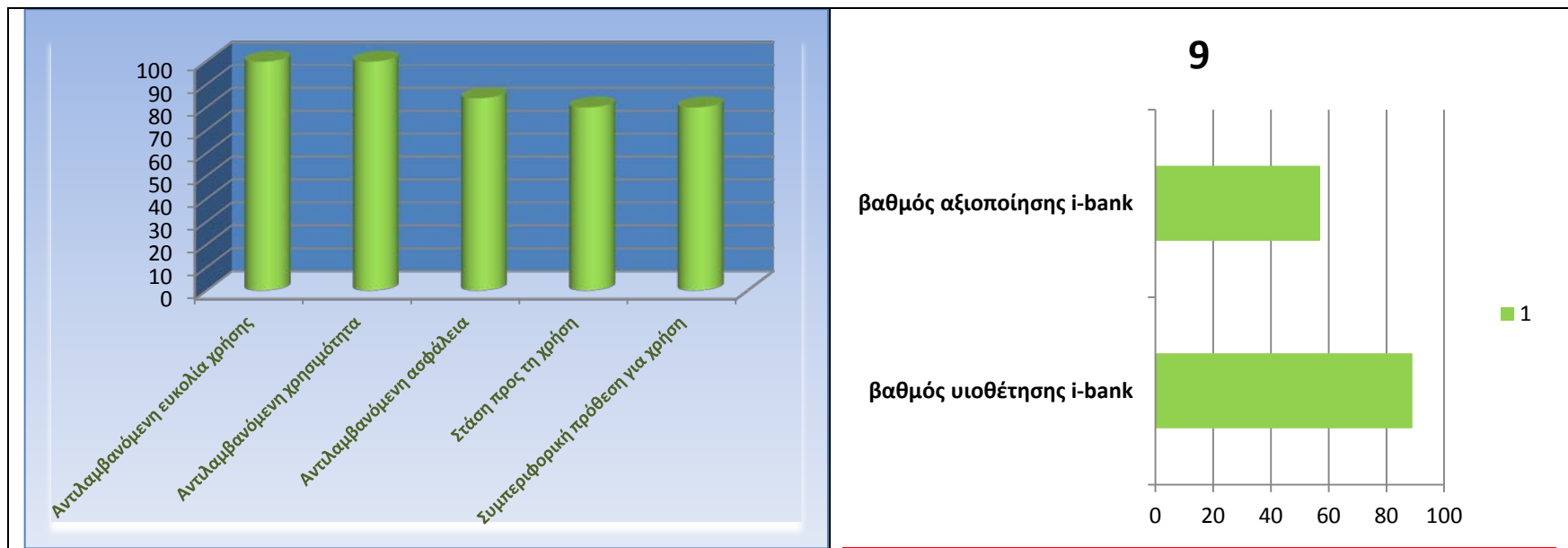


### Εταιρεία Νο. 8

<b>ΒΑΘΜΟΣ ΑΝΤΙΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank</b>	<b>71 %</b>
<b>ΒΑΘΜΟΣ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank</b>	<b>92 %</b>
<b>ΑΠΟΚΛΙΣΗ</b>	<b>+ 21 %</b>

Στην πράξη αποδεικνύεται ότι παρά το πολύ χαμηλό ποσοστό αντιλαμβανόμενης ασφάλειας (48%), ο χρήστης ωθούμενος από την πρόθεσή του ως προς τη χρήση (87%), οδηγείται σε έναν ικανοποιητικότατο βαθμό αξιοποίησης του i-bank της τάξης του (92%).

## ΕΤΑΙΡΕΙΑ Νο. 9

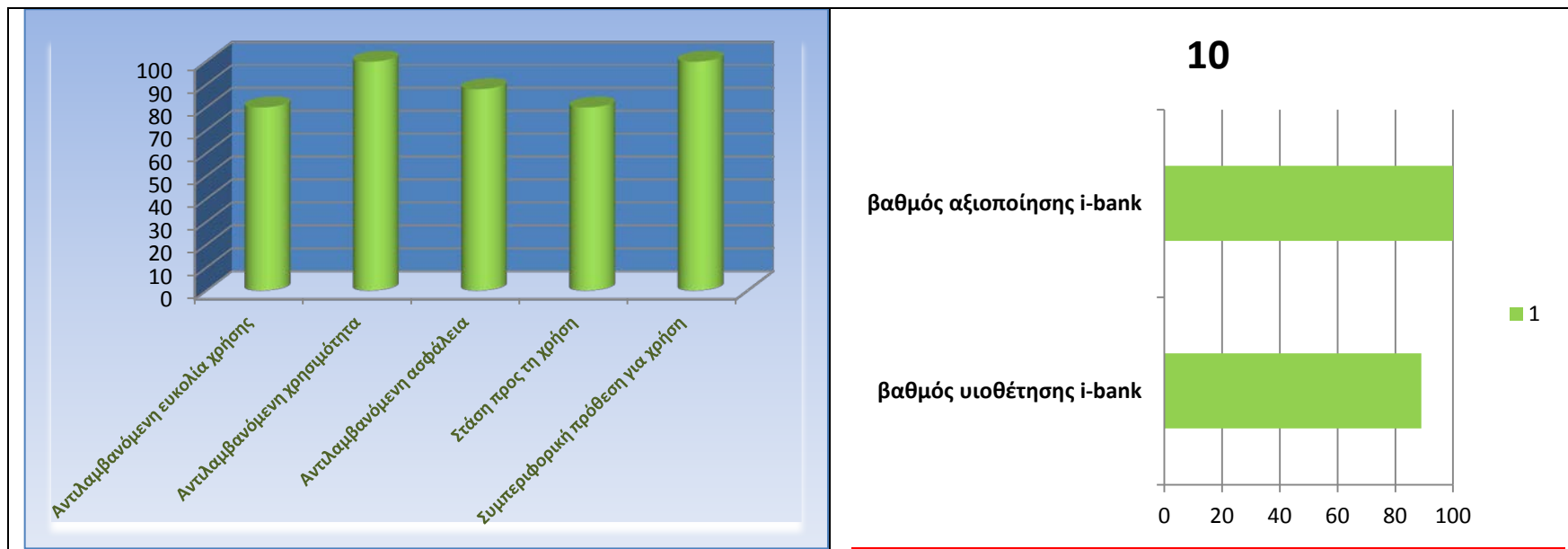


### Εταιρεία Νο. 9

<b>ΒΑΘΜΟΣ ΑΝΤΙΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank</b>	<b>89 %</b>
<b>ΒΑΘΜΟΣ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank</b>	<b>57 %</b>
<b>ΑΠΟΚΛΙΣΗ</b>	<b>- 32 %</b>

Στην περίπτωση αυτή οι απαντήσεις δε συνάδουν με την πρακτική (57%). Υπάρχει κάτι που έχει εμποδίσει τη χρήση αν και υπάρχει πίστη στην αξία και την ασφάλεια της εφαρμογής.

## ΕΤΑΙΡΕΙΑ Νο. 10



### Εταιρεία Νο. 10

<b>ΒΑΘΜΟΣ ΑΝΤΙΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank</b>	<b>89 %</b>
<b>ΒΑΘΜΟΣ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank</b>	<b>100 %</b>
<b>ΑΠΟΚΛΙΣΗ</b>	<b>+ 11 %</b>

Χρησιμότητα (100%), πρόθεση για χρήση (100%), όπως επίσης και ισχυρή πεποίθηση ασφάλειας (88%), έχουν οδηγήσει σε πλήρη αξιοποίηση του i-bank (100%).

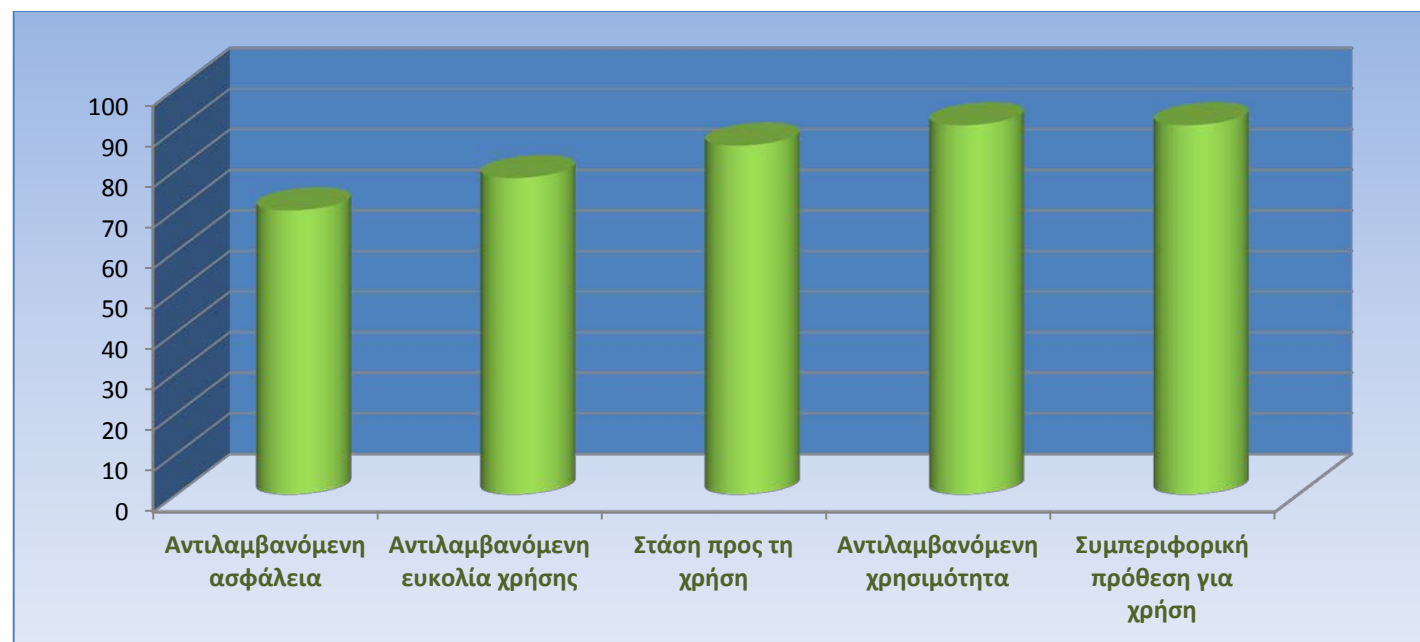
Συνοπτικά, παρουσιάζονται παρακάτω τα συμπεράσματα της διεξαχθείσης έρευνας στα πλαίσια της εργασίας αυτής.

Εταιρεία Νο.	Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης	Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα	Αντιλαμβανόμενη ασφάλεια	Στάση προς τη χρήση	Πρόθεση για χρήση	Αξιοποίηση i-bank
1	70	95	68	90	80	63 %
2	75	100	56	95	100	80 %
3	85	85	76	80	93	89 %
4	55	95	52	90	93	99 %
5	80	95	68	100	100	97 %
6	80	80	88	95	100	100 %
7	80	80	68	75	73	100 %
8	75	80	48	75	87	92 %
9	100	100	84	80	80	57 %
10	80	100	88	80	100	100 %
<b>Σύνολο:</b>	<b>78</b>	<b>91</b>	<b>70</b>	<b>86</b>	<b>91</b>	<b>88 %</b>

- 1) Γενικά η αντιλαμβανόμενη ασφάλεια συγκεντρώνει το χαμηλότερο σκορ στα ερωτηματολόγια, ενώ η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα και πρόθεση για χρήση τα υψηλότερα. Παρ' όλα αυτά επειδή υπάρχει αρκετά μεγάλη συνειδητοποίηση του οφέλους που προκύπτει από τη

χρήση i-bank, ακόμα και στις περιπτώσεις όπου υπάρχουν επιφυλάξεις ως προς τον τομέα της ασφάλειας, αυτές κάμπτονται και οι χρήστες υιοθετούν στην πράξη το i-bank.

Αντιλαμβανόμενη ασφάλεια	<b>70 %</b>
Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης	<b>78 %</b>
Στάση προς τη χρήση	<b>86 %</b>
Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα	<b>91 %</b>
Συμπεριφορική πρόθεση για χρήση	<b>91%</b>



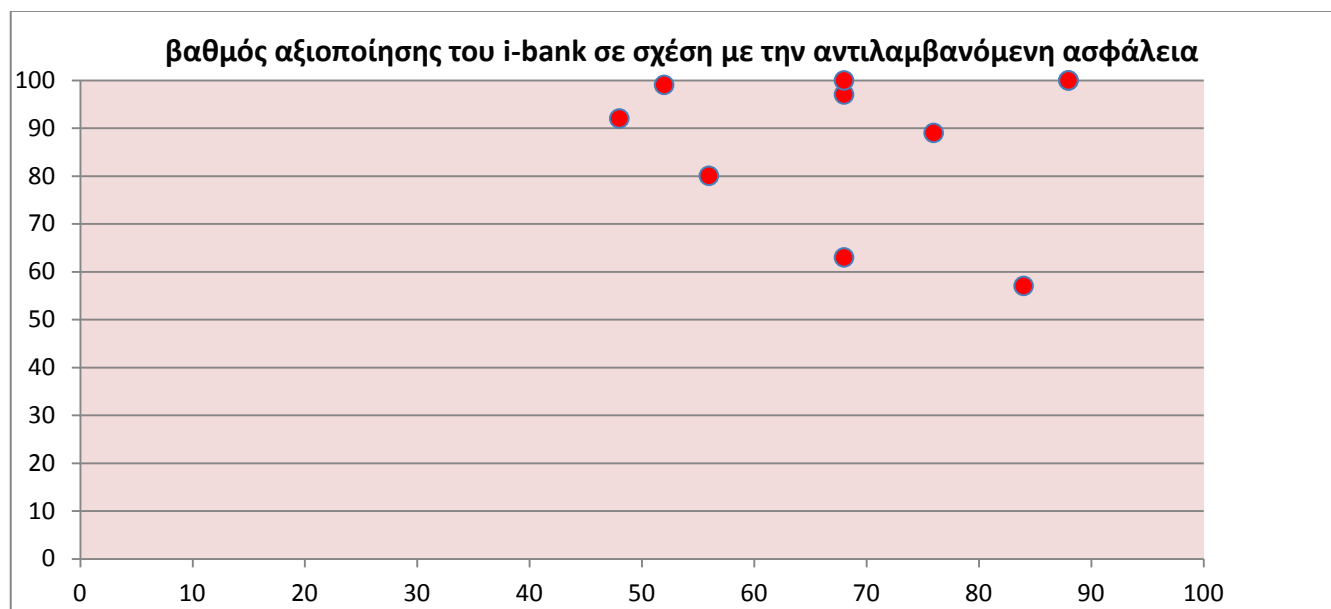
Εταιρεία No.	Αντιλαμβανόμενη ασφάλεια	Βαθμός αξιοποίησης του i-bank	Κινήσεις μέσω i-bank	Συνολικές κινήσεις για το 2014
<b>1</b>	68 %	63 %	12	126
<b>2</b>	56 %	80 %	71	280
<b>3</b>	76 %	89 %	100	357
<b>4</b>	52 %	99 %	170	781
<b>5</b>	68 %	97 %	825	1257
<b>6</b>	88 %	100 %	669	1296
<b>7</b>	68 %	100 %	818	1623
<b>8</b>	48 %	92 %	1151	2393
<b>9</b>	84 %	57 %	54	4528
<b>10</b>	88 %	100 %	3110	6509
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΑ:</b>	<b>70 %</b>	<b>88 %</b>	<b>6980</b>	<b>19150</b>

Ενδεικτικό επίσης είναι ότι η εταιρεία No. 10, που πραγματοποιεί και το μεγαλύτερο όγκο συναλλαγών μέσω i-bank συγκριτικά με τις άλλες εταιρείες, έχει και το υψηλότερο σκορ όσον αφορά την αντιλαμβανόμενη ασφάλεια. Επίσης αν και στις περισσότερες των περιπτώσεων φαίνεται πως οι επιφυλάξεις ως προς την ασφάλεια κάμπτονται από τα οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση του i-bank παρατηρείται ένα ποσοστό 20% (εταιρείες No. 1 και 2), το οποίο δεν εμπιστεύεται την εφαρμογή και καταφεύγει στις παραδοσιακές μεθόδους τραπεζικής. Να σημειωθεί ότι οι εταιρείες No. 1 και 2 πραγματοποιούν το μικρότερο όγκο συναλλαγών, από όλες τις άλλες\*, μέσω i-bank.

*\*(με εξαίρεση την εταιρεία No. 9, η οποία έχει ορισμένες ιδιαιτερότητες: 1) έχει συντριπτικά περισσότερες πιστωτικές κινήσεις από ότι χρεωστικές και 2) έχει περιορισμό στο i-bank ως προς το ανώτατο ποσό ανά συναλλαγή).*

**ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ:** Παρότι η ασφάλεια της εφαρμογής προβληματίζει τους εταιρικούς χρήστες του i-bank, εντούτοις δε δρα ως αποτρεπτικός παράγοντας τελικά, διότι υπερκαλύπτουν τον αρνητικό αυτό προβληματισμό άλλοι παράγοντες. Οι 7 στις 10 εταιρείες αξιοποιούν τις

δυνατότητες του i-bank σε ποσοστό άνω του 89%, ποσοστό που κρίνεται ιδιαίτερος ικανοποιητικό. Συνεπώς δεν επιβεβαιώνεται ότι υπάρχει τόσο σημαντική αρνητική συσχέτιση ανάμεσα στην αντιλαμβανόμενη ασφάλεια και στην αξιοποίηση του i-bank στην πράξη, καθώς μόνο 2 στις 10 εταιρείες (20%) δείχνουν να επηρεάζεται η συναλλακτική τους πρακτική από τον παράγοντα ασφάλεια. Στο σημείο αυτό θα συμφωνήσουμε λοιπόν, με τη μελέτη του Dr. Norazah Mohd Suki (Journal of Internet Banking and Commerce, August 2010, vol. 15, no.2 - An Empirical Study of Factors Affecting the Internet Banking Adoption among Malaysian Consumers), ο οποίος υποστηρίζει ότι: There is a significant negative relationship between perceived risk and Internet banking adoption.



**ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ:** Όσο αυξάνεται ο όγκος των συναλλαγών που διενεργεί μία εταιρεία γενικότερα ή ο όγκος των συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω i-bank ειδικότερα, τόσο περιορίζεται το αίσθημα ανασφάλειας που νιώθει ο χρήστης.

Με βάσει τις συναλλαγές			Με βάσει τις συναλλαγές μέσω i-bank		
Εταιρείες No.	Μ.Ο. συναλλαγών	Μ.Ο. αντιλαμβανόμενης ασφάλειας	Εταιρείες No.	Μ.Ο. συναλλαγών μέσω i-bank	Μ.Ο. αντιλαμβανόμενης ασφάλειας
1, 2, 3, 4	386	63 %	1, 2, 3, 4, 9	81	67 %
5, 6, 7, 8, 9, 10	2934	74 %	5, 6, 7, 8, 10	1315	72 %
Απόκλιση		+ 11 %	Απόκλιση		+ 5 %

2) Υπάρχει μία σαφής τάση να εμφανίζεται θετική απόκλιση (δηλαδή οι εταιρείες να αξιολογούν πρακτικά σε μεγαλύτερο βαθμό το i-bank από ότι οι ίδιες θεωρητικά πιστεύουν ότι το κάνουν) όσο αυξάνεται ο όγκος των κινήσεων των εταιρειών\*. Το γεγονός αυτό μπορεί να οφείλεται στο ότι οι χρήστες του i-bank που διενεργούν περισσότερες συναλλαγές αποκτούν μεγαλύτερη εμπειρία και εξοικείωση με την εφαρμογή με αποτέλεσμα να τείνουν να διενεργούν το σύνολο των συναλλαγών που μπορούν μέσω i-bank, καθώς η καλύτερη γνώση του αντικειμένου υπερσχύει και απομακρύνει τους τυχόν φόβους και επιφυλάξεις που έχουν αποτυπώσει στα ερωτηματολόγια που τους δόθηκαν (ως προς την ασφάλεια κυρίως της εφαρμογής).

*\*(με εξαίρεση την εταιρεία Νο. 9, η οποία έχει ορισμένες ιδιαιτερότητες: 1) έχει συντριπτικά περισσότερες πιστωτικές κινήσεις από ότι χρεωστικές και 2) έχει περιορισμό στο i-bank ως προς το ανώτατο ποσό ανά συναλλαγή).*

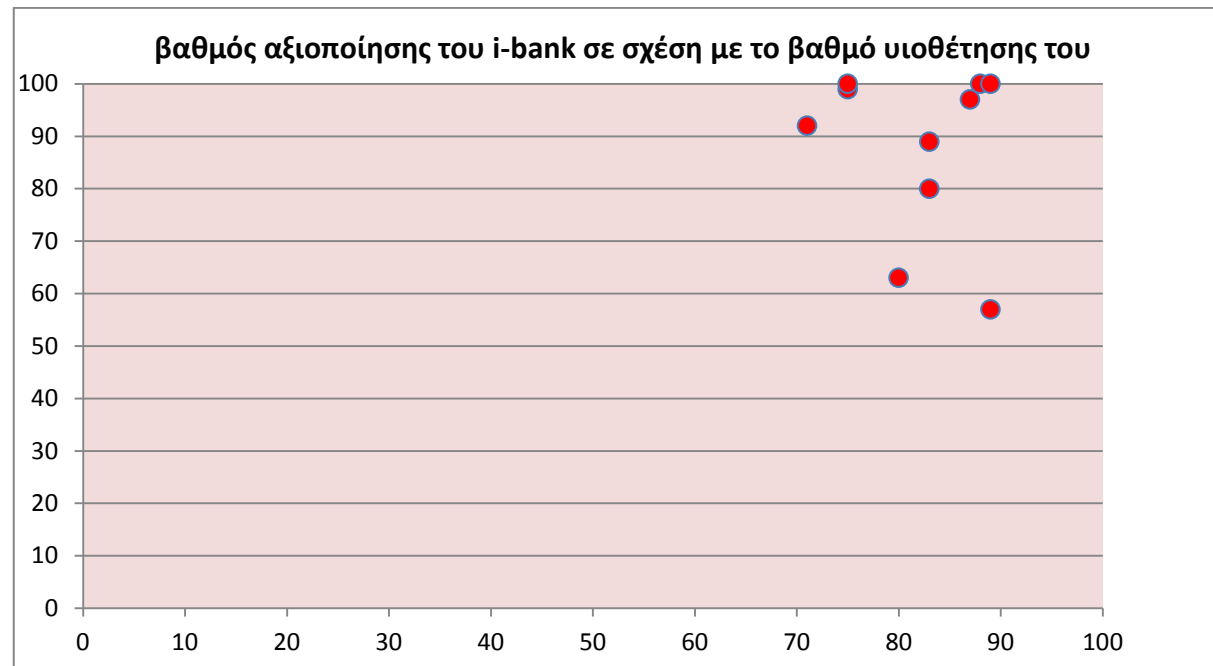


Εταιρεία No.	Κινήσεις μέσω i-bank	Απόκλιση
1	12	- 17 %
2	71	- 3 %
3	100	+ 6 %
4	170	+ 24 %
5	825	+ 10 %
6	669	+ 12 %
7	818	+ 25 %
8	1151	+ 21 %
9	54	- 32 %
10	3110	+ 11 %
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΑ:</b>		<b>+ 5,7 %</b>

**ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ:** Ο μεγάλος όγκος συναλλαγών μιας εταιρίας, καθιστά μονόδρομο τη χρήση του i-bank, καθότι γίνεται αντιληπτό ότι γλυτώνει χρόνο αλλά και κεφάλαια στην εταιρία, αλλά και στον υπάλληλο που είναι επιφορτισμένος με αυτό το έργο.

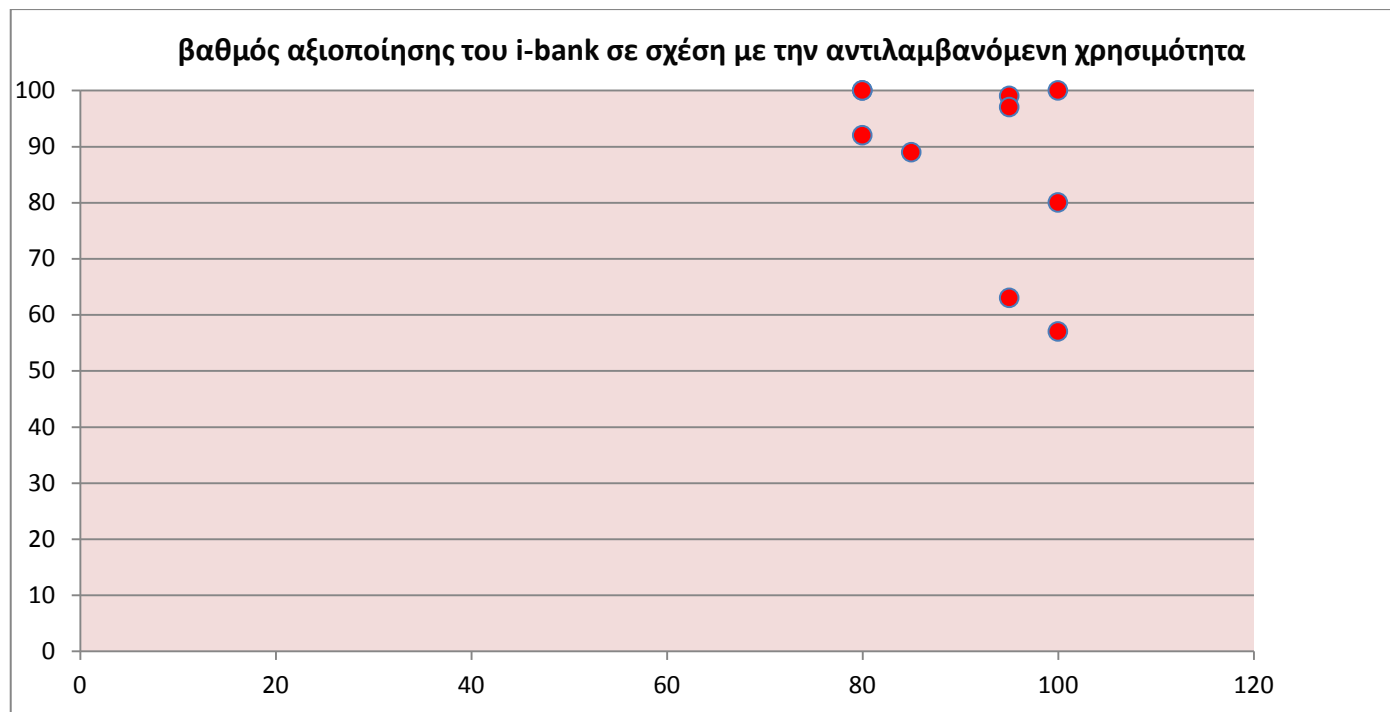
- 3) Γενικότερα η απόκλιση που παρουσιάζει ο βαθμός αξιοποίησης του i-bank (πρακτική εφαρμογή) σε σχέση με το βαθμό αντίληψης και υιοθέτησης του (θεωρητική υιοθέτηση) δεν κρίνεται μεγάλη. Αυτό σημαίνει 2 πράγματα:
- Οι χρήστες που απάντησαν στα ερωτηματολόγια έχουν απαντήσει αρκετά ειλικρινά και αξιόπιστα και αυτό ενδεχομένως να οφείλεται στο γεγονός ότι όλοι είναι έμπειροι χρήστες.
  - Τα ίδια τα ερωτηματολόγια κρίνονται ως αξιόπιστα εν γένει, καθότι μπορούν να εκμαιεύσουν την πληροφορία που χρειάζεται από τους ερωτηθέντες με αρκετά αξιόπιστο τρόπο.

ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΙΣ 10 ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ	
ΒΑΘΜΟΣ ΑΝΤΙΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank	82 %
ΒΑΘΜΟΣ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ i-bank	88 %



**ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ:** Υπάρχει θετική συσχέτιση σε μεγάλο ποσοστό, ανάμεσα στο βαθμό αξιοποίησης του i-bank και στο βαθμό αντίληψης και υιοθέτησης του. Η διαπίστωση αυτή επιβεβαιώνει την αξιοπιστία της μεθόδου που ακολουθήθηκε καθώς και την αξιοπιστία του δείγματος.

- 4) Επιβεβαιώνεται ότι υπάρχει θετική συσχέτιση ανάμεσα στην Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (91%) και στην αξιοποίηση του i-bank στην πράξη (88%).



**ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ:** Οι εταιρικοί χρήστες του i-bank αντιλαμβάνονται πλήρως τη χρησιμότητα της εφαρμογής και προχωρούν σε πολύ μεγάλο βαθμό στην αξιοποίησή της.

## 5.4. Προτάσεις

Κλείνοντας το κεφάλαιο αυτό θα λέγαμε ότι, η προώθηση του internet banking είναι μονόδρομος για κάθε σύγχρονο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, το οποίο θα πρέπει να επενδύσει όχι μόνο στη δημιουργία ενός τέτοιου συστήματος, το οποίο να ικανοποιεί τις απαιτούμενες αρχές λειτουργικότητας και ασφάλειας, αλλά κυρίως να αποσκοπεί στη διεύρυνση της πελατειακής του βάσης που θα κάνει χρήση της εφαρμογής. Για το λόγο αυτό και σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας καθίστανται αναγκαία τρία βήματα, τα οποία διασφαλίζουν την ταχεία όδευση προς την κατεύθυνση αυτή με τη σειρά που αναφέρονται παρακάτω:

- Επικοινωνία με τους πελάτες και λήψη απαντήσεων σε ερωτηματολόγια του τύπου της έρευνας της παρούσας εργασίας, τα οποία μπορούν να προσαρμόζονται σύμφωνα και με τις ειδικές ανάγκες των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.
- Μέτρηση της συνολικής αποτελεσματικότητας της εφαρμογής και εστίαση στις περιπτώσεις εκείνες των ιδιωτών ή εταιρικών πελατών που δεν έχουν προσαρμοστεί στη νέα πραγματικότητα.
- Παροχή της κατάλληλης, κατά περίπτωση, εξατομικευμένης βοήθειας και καθοδήγησης στους πελάτες που διαπιστώνεται ότι υπάρχει ανάγκη να γίνει κάτι τέτοιο. Για το σκοπό αυτό πρέπει να υπάρχουν κατάλληλοι τραπεζικοί υπάλληλοι, οι οποίοι να είναι γνώστες τόσο της τραπεζικής όσο και της τεχνολογίας, έτσι ώστε να είναι σε θέση να καλύψουν σφαιρικά τις απαιτήσεις των πελατών τους για γνώση και διασφάλιση.

Γενικότερα κάποιες προτεινόμενες βελτιώσεις για το i-bank, στην κατεύθυνση των όσων προαναφέραμε, είναι οι ακόλουθες:

- Παροχή στους χρήστες της εφαρμογής της δυνατότητας για Online chat. Κάποιοι έμπειροι τραπεζικοί υπάλληλοι με άρτιες γνώσεις και σε θέματα τεχνολογίας, να απαντούν σε απορίες των χρηστών 24 ώρες το 24ωρο 7 μέρες την εβδομάδα. Αυτή η αμεσότητα που θα προσδίδονταν στην εφαρμογή του i-bank, πιστεύω ότι θα βοηθούσε σημαντικά προς την κατεύθυνση της αύξησης της εμπιστοσύνης των

χρηστών και της μείωσης των ανασφαλειών και ανησυχιών τους που αφορούν κυρίως θέματα ασφάλειας. Συγχρόνως οι πελάτες χρήστες θα αποκτούν περισσότερες γνώσεις για τις δυνατότητες της εφαρμογής και σε βάθος χρόνου θα φτάνουν να αξιοποιούν στο έπακρο τις δυνατότητες του i-bank.

- Παροχή στους χρήστες της δυνατότητας πραγματοποίησης εικονικών συναλλαγών. Η τράπεζα θα μπορούσε να δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να ανοίγουν έναν εικονικό τραπεζικό λογαριασμό μέσω i-bank, ο οποίος θα πιστώνεται από την τράπεζα με ένα εικονικό ποσό. Έτσι οι χρήστες θα μπορούν να πραγματοποιούν και εγχρήματες συναλλαγές, μη διατρέχοντας όμως πραγματικό κίνδυνο. Κατ' αυτόν τον τρόπο θα γνωρίσουν καλύτερα όλες τις δυνατότητες του i-bank και θα καμφθούν οι οποιεσδήποτε ανησυχίες ή φόβοι τους, λόγω της ημιμάθειας της εφαρμογής.
- Αύξηση στις καμπάνιες ενημέρωσης του κοινού (η γνώση παραμερίζει το φόβο για το άγνωστο και ακαταλαβίστικο).

## **6. ΟΙ ΕΥΕΡΓΕΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΟΥ i-bank**

Στο κεφάλαιο αυτό θα προσπαθήσουμε να προσεγγίσουμε μία από τις **10** αυτές επιχειρήσεις από διαφορετική οπτική γωνία, ανάλογα με τις ιδιαιτερότητές της και τις συναλλακτικές της πρακτικές, προκειμένου να παρουσιάσουμε κάποια αξιόλογα στοιχεία που αφορούν την εξοικονόμηση εργατοωρών καθώς και τη μείωση του κόστους τραπεζικών προμηθειών με τη βοήθεια του i-bank. Τέλος θα παρουσιάσουμε ένα παράδειγμα για την ευεργετική επίδραση του i-bank στο λειτουργικό κόστος των τραπεζικών υποκαταστημάτων.

### **6.1. Η επίδραση του i-bank στις απαιτούμενες εργατοώρες – μία χαρακτηριστική περίπτωση.**

Η εταιρεία No.8 έχει ξεχωρίσει με επιτυχία στο χώρο των κρεατοσκευασμάτων. Στις ιδιότητες εγκαταστάσεις της δημιουργεί κορυφαία προϊόντα κρέατος, τόσο ποιοτικά όσο και γευστικά, με γνώμονα πάντα την ικανοποίηση των πελατών της. Η 8 με τα ιδιόκτητα φορτηγά ψυγεία της, διαθέτει ένα από τα πλέον οργανωμένα δίκτυα διανομής. Η πρώτη ύλη εισάγεται κυρίως από το εξωτερικό και για αυτό υπάρχει μεγάλος όγκος πληρωμών που αφορούν πληρωμή τιμολογίων προς τράπεζες του εξωτερικού. Η 8 αν και διέθετε πρόσβαση στο i-bank της Εθνικής προτιμούσε έως την 01.07.2014 να διενεργεί τις πληρωμές των εισαγωγών της μέσω του υποκαταστήματος της Εθνικής που συνεργάζεται. Από την 02.07.2014 άρχισε να χρησιμοποιεί για τις πληρωμές των εισαγωγών της το i-bank της Εθνικής. Θα προσπαθήσουμε να δείξουμε τη θετική επίδραση που είχε στην εταιρεία η χρήση του i-bank όσον αφορά την εξοικονόμηση εργασιακού χρόνου από το λογιστήριο αλλά και τη μείωση των εξόδων που επετεύχθη.

Όπως έχουμε προαναφέρει, όταν οι πληρωμές πραγματοποιούνται με τον κλασσικό, παραδοσιακό τρόπο η όλη αυτή διαδικασία μπορεί να πάρει από μερικές ώρες μέχρι μερικές μέρες ανάλογα με το αν βρίσκονται τα αρμόδια στελέχη της εταιρίας εντός της εταιρίας αν η έδρα της εταιρίας είναι κοντά στο υποκατάστημα της τραπεζής, με την οποία συνεργάζεται, αν ο φόρτος εργασίας της τραπεζής δεν είναι μεγάλος, κλπ.

<b>Διαδικασία πληρωμής εισαγωγής με τον κλασσικό τρόπο</b>		
<b>Ενέργεια</b>	<b>Χρόνος που απαιτείται</b>	<b>Μέσος Όρος</b>
Ο υπάλληλος του λογιστηρίου συντάσσει και εκτυπώνει επιστολή – εξουσιοδότηση προς την τράπεζα. Επισυνάπτει το σχετικό	5 - 15 λεπτά	10 λεπτά

τιμολόγιο και τελευταία περιοδική δήλωση Φ.Π.Α. αν πρόκειται για ποσό άνω των 10.000 ευρώ.		
Η επιστολή πάει προς υπογραφή στο αρμόδιο στέλεχος ή στελέχη, τα οποία έχουν τη δικαιοδοσία με βάση το καταστατικό της εταιρίας	Από 2 λεπτά μέχρι και μερικές ώρες (αν το στέλεχος λείπει εκτός επιχείρησης ή έχει κάποιο μίτινγκ) ή μέρες αν λείπει στο εξωτερικό και δεν έχει προβλεφθεί η έγκαιρη υπογραφή της εξουσιοδότησης πριν από την αναχώρησή του	1 ώρα
Ο υπάλληλος της εταιρίας για τις εξωτερικές δουλειές πρέπει να προσκομίσει την επιστολή – εξουσιοδότηση στο κατάστημα της τραπεζής προκειμένου να προχωρήσει η διαδικασία	Από 5 λεπτά – 1 ώρα	30 λεπτά
Το αρμόδιο στέλεχος της τραπεζής πρέπει να επικοινωνήσει τηλεφωνικά με το λογιστήριο της εταιρίας προκειμένου να του επιβεβαιώσει την ύπαρξη της εξουσιοδότησης και στη συνέχεια πρέπει να	Από 5 λεπτά – 1 ώρα ανάλογα με το φόρτο εργασίας	25 λεπτά

ελέγξει αν τα δείγματα υπογραφών που υπάρχουν πάνω στην εξουσιοδότηση είναι γνήσια		
Αφού πρώτα το αρμόδιο στέλεχος της τραπεζής μονογράψει την εξουσιοδότηση την παραδίδει σε κάποιον υπάλληλο και του υποδεικνύει να διενεργήσει τη συναλλαγή. Η συναλλαγή εκτελείται.	Από 10 λεπτά – και 3 ημέρες, ανάλογα με το φόρτο εργασίας του υπαλλήλου και τη σειρά προτεραιότητας της εισαγωγής.	1 ώρα
Ο υπάλληλος πρέπει να πάει το παραστατικό της συναλλαγής για υπογραφή στον προϊστάμενο, ο οποίος το ελέγχει και το υπογράφει και στη συνέχεια το παραστατικό πάει σε κάποιον υποδιευθυντή για την τελική έγκριση	Από 10 λεπτά – 3 ώρες, ανάλογα με το φόρτο εργασίας του προϊσταμένου και του υποδιευθυντή	30 λεπτά
Αποστολή του παραστατικό της συναλλαγής με φαξ ή mail στην εταιρία	1 – 5 λεπτά	3 λεπτά
<u>Σημείωση:</u> Ο υπάλληλος της εταιρίας για τις εξωτερικές δουλειές πρέπει να ξαναπάει στην τράπεζα για την παραλαβή του πρωτότυπου παραστατικού.		
<b>ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ:</b>		<b>3 ώρες και 38 λεπτά</b>



**ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ:**

**1 ώρα και 40 λεπτά**

**Διαδικασία πληρωμής εισαγωγής μέσω i-bank**

<b>Ενέργεια</b>	<b>Χρόνος που απαιτείται</b>	<b>Μέσος Όρος</b>
Ο υπάλληλος του λογιστηρίου μπαίνει με τους κωδικούς του στο internet banking της τραπεζής και εφόσον είναι εξουσιοδοτημένος απλά διενεργεί τη συναλλαγή και ενημερώνει τον προμηθευτή σχετικώς	5 – 10 λεπτά	7,5 λεπτά
Ο υπάλληλος του λογιστηρίου (που δεν είναι εξουσιοδοτημένος για την εν λευκώ διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών) μπαίνει με τους κωδικούς του στο internet banking της τραπεζής προετοιμάζει τη συναλλαγή και ζητάει ηλεκτρονικά έγκριση από το αρμόδιο στέλεχος ή στελέχη της εταιρείας (Οπουδήποτε ανά	10 λεπτά – 1 ώρα	30 λεπτά

τον κόσμο και αν βρίσκεται το στέλεχος – νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας, μπορεί να δώσει την έγκρισή του για συγκεκριμένη συναλλαγή, ακόμη και από το κινητό του, αρκεί να έχει πρόσβαση στο internet)		
<b>ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ:</b>		<b>20 λεπτά</b>

Συνεπώς για κάθε μία συναλλαγή που διενεργείται μέσω internet banking εξοικονομείται περίπου **1 ώρα και 20 λεπτά** (80 λεπτά ανά συναλλαγή) για λογαριασμό της εταιρείας **8**.

Μέσω του λογαριασμού Εθνικού Όψεως της εταιρίας **8** διενεργήθηκαν **2.393** συναλλαγές για το σύνολο του οικονομικού έτους 2014. Οι **219** αφορούσαν πληρωμές εισαγωγών (ήτοι ποσοστό περίπου 9,15%). Οι **103** διενεργήθηκαν από το υποκατάστημα της τράπεζας (από 01.01.2014 έως και 01.07.2014) και οι **116** μέσω i-bank (από 02.07.2014 έως 31.12.2014). Επομένως ο εκτιμώμενος χρόνος εξοικονόμησης εργατοωρών για την εταιρεία **8** κατά το 1<sup>ο</sup> μόνον εξάμηνο του 2014, θα ήταν 116 X 80 λεπτά = 9.280 λεπτά (154 ώρες και 40 λεπτά). Αναλογικά για όλο το έτος θα ήταν 18.560 λεπτά (309 ώρες και 20 λεπτά).

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: υπάλληλος του λογιστηρίου της εταιρείας **8** απολύθηκε μέσα στο α' εξάμηνο του 2014, γιατί δεν υπολόγισε καλά τις ταμειακές ανάγκες της εταιρείας με συνέπεια τη μη έγκαιρη πληρωμή προμηθευτή. Το αποτέλεσμα ήταν να μη σταλεί έγκαιρα η πρώτη ύλη και να

αθετηθούν οι χρόνοι παράδοσης συγκεκριμένου προϊόντος σε πελάτη. Αν η εταιρεία χρησιμοποιούσε τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή το internet banking, θα μπορούσε να πληρώσει το τιμολόγιο εκτός ωραρίου λειτουργίας της τράπεζας και το συμβάν θα είχε αποφευχθεί.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: στις πληρωμές των εισαγωγών υπάρχει η αναγκαιότητα για άμεση εκτέλεση τους, ειδικά όταν το εμπόρευμα αφορά ευπαθή προϊόντα όπως στην περίπτωση της εταιρείας **8**. 31<sup>η</sup> Ιουλίου ημέρα Παρασκευή συνέβη το εξής. Το υποκατάστημα της τράπεζας, με το οποίο συνεργάζεται η εταιρεία **8**, λειτουργεί με 2 ταμεία λόγω καλοκαιρινής αδειας ενός υπαλλήλου και αιφνίδιας αρρώστιας ενός άλλου. Την ημέρα εκείνη πληρώνονται συντάξεις, είναι κλείσιμο μήνα για τις εταιρείες, ενώ πολλές επιχειρήσεις κλείνουν για καλοκαιρινές διακοπές. Η εταιρεία **8**, ειδοποιήθηκε αιφνιδίως από προμηθευτή της από το εξωτερικό πως έπρεπε να πληρώσει άμεσα 2 τιμολόγια, διότι τα κρέατα ήταν ήδη φορτωμένα σε container και ανέμεναν την πληρωμή προκειμένου να μεταφορτωθούν άμεσα σε εμπορικό πλοίο – ψυγείο, ειδάλλως το προϊόν θα αλλοιώνονταν. Μόνον 1 υπάλληλος της τράπεζας γνώριζε να διενεργήσει τη συγκεκριμένη συναλλαγή για πληρωμή της εισαγωγής και αυτός είχε επιστρατευτεί στο ταμείο... αν η εταιρεία είχε πρόσβαση στο i-bank τα πράγματα θα ήταν πολύ απλά.

## **6.2. Η επίδραση του i-bank στο κόστος των τραπεζικών συναλλαγών – μία χαρακτηριστική περίπτωση.**

Όπως προαναφέραμε η εταιρεία **8** πραγματοποίησε **219** πληρωμές εισαγωγών μέσα στο 2014. Οι **103** διενεργήθηκαν από το υποκατάστημα της τράπεζας και οι **116** μέσω i-bank. Θα ήταν αρκετά ενδιαφέρον να συγκρίνουμε τα τραπεζικά έξοδα που κλήθηκε να πληρώσει η **8**.

	Μέσω υποκαταστήματος τραπεζίας	Μέσω i-bank	ΣΥΝΟΛΑ
Περίοδος διεξαγωγής των εισαγωγών	01/01/2014 – 01/07/2014	02/07/2014 – 31/12/2014	01/01/2014 – 31/12/2014

Πλήθος εισαγωγών	103	116	219
Αξία εισαγωγών	862.037,96 ευρώ	1.000.091,38 ευρώ	1.862.129,34 ευρώ
Τραπεζικά έξοδα εισαγωγών	5.333,24 ευρώ	1.160 ευρώ	6.493,24 ευρώ
Τραπεζικά έξοδα εισαγωγών ανά αποστελλόμενο ευρώ	0.006 ευρώ ή 6‰	0,001 ευρώ ή 1‰	Διαφορά 0,005
<b>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ:</b>	<b>Η χρήση του i-bank μειώνει κατά 83,34% το κόστος τραπεζικών προμηθειών των εισαγωγικών εμβασμάτων</b>		

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: όλες οι εισαγωγές της εταιρείας **8** αφορούν πληρωμές σε ΕΥΡΩ προς χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και δεν ξεπερνούν τις 50.000 ευρώ ανά εισαγωγή.

Το τιμολόγιο της τράπεζας μέσω i-bank για εισαγωγικά εμβάσματα σε ευρώ προς χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης έως 50.000 ευρώ είναι: 10 ευρώ ανά έμβασμα. Συνεπώς η **8** για τα **116** εμβάσματα χρεώθηκε με  $116 \times 10 = 1.160$  ευρώ. (Μ.Ο. **10** ευρώ ανά συναλλαγή).

Για τα **103** εμβάσματα που πραγματοποίησε η Μ μέσω υποκαταστήματος χρεώθηκε με **5.333,24** ευρώ (Μ.Ο.  $5.333,24 / 103 = 51,78$  ευρώ ανά συναλλαγή). Αν είχα πραγματοποιήσει τα εμβάσματα αυτά μέσω i-bank θα χρεωνότανε με  $103 \times 10 = 1.030$  ευρώ, δηλαδή θα είχε κέρδος  $5.333,24 - 1.030 = 4.303,24$  ευρώ. Αναλογικά για όλο το έτος το κέρδος θα ήταν **8.606,48** ευρώ. Δεν είναι ευκαταφρόνητο το ποσό αν συνυπολογίσουμε μάλιστα και τις εργατοώρες που εξοικονομήθηκαν προκύπτει ένα πολύ αξιόλογο όφελος για τη **8**. Αν λάβουμε υπόψη μας τις σημερινές μισθολογικές συνθήκες που επικρατούν, τα **8.606,48** ευρώ θα επαρκούσαν για να καλύψουν πλήρως το μισθό ενός υπαλλήλου για ένα ολόκληρο έτος.

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Δε θα πρέπει να παραγνωριστεί το γεγονός ότι τα οφέλη αυτά προκύπτουν για τη **8** από ένα και μόνο είδος συναλλαγής τα εισαγωγικά εμβάσματα. Συνυπολογίζοντας την πληθώρα συναλλαγών που μπορούν να διενεργηθούν μέσω internet banking το όφελος πολλαπλασιάζεται.

Μία ακόμη παράμετρος που πρέπει να ληφθεί υπόψη (όταν μία εταιρεία συναλλάσσεται μέσω internet banking και συνεπώς δεν επιβαρύνει το υποκατάστημα της τράπεζας), είναι και η αυξημένη δυνατότητα που έχει να διαπραγματευτεί με την τράπεζα για την παροχή ειδικών όρων. Οι όροι αυτοί μπορούν να αφορούν ακόμα φθηνότερες χρεώσεις στο internet banking, φθηνότερες χρεώσεις για τις συναλλαγές που διενεργούνται μέσω υποκαταστήματος, καλύτερες valeurs, καλύτερα επιτόκια σε προθεσμιακές καταθέσεις, μειωμένα επιτόκια σε επιχειρηματικά δάνεια, ευνοϊκότερα μισθοδοτικά πακέτα για τους μισθοδοτούμενους της εταιρείας και πολλά άλλα.

### **6.3. Η επίδραση του i-bank στο λειτουργικό κόστος των τραπεζικών υποκαταστημάτων.**

Σύμφωνα με μελέτη της Forrester Research Inc, μια τυπική τραπεζική συναλλαγή όπως η κατάθεση, ανάληψη, η ενημέρωση υπολοίπου και η μεταφορά ποσού σε άλλο λογαριασμό, όταν πραγματοποιείται στο ταμείο και απασχολεί ανθρώπινο δυναμικό κοστίζει **2,00 €** Η ίδια συναλλαγή, όταν πραγματοποιείται μέσω internet banking κοστίζει μόλις **0,14 €** (διαφορά 1,86 €). Τα ακόλουθα στοιχεία ισχύουν για συγκεκριμένο μεγάλο κατάστημα FULL BANKING της Εθνικής Τράπεζας στην Αττική:

- Μέσος αριθμός ταμειακών παραστατικών ανά ημέρα: **600** (Μ.Ο. 2014)
- Ποσοστό επί των καθημερινών συναλλαγών που δεν μπορούν να εξυπηρετηθούν μέσω i-bank: **20%**

Άρα οι **480** από τις 600 που διενεργούνται κατά μέσο όρο καθημερινά στο συγκεκριμένο υποκατάστημα θα μπορούσαν να διενεργούνται μέσω i-bank.

Επομένως προκύπτει μία μείωση του λειτουργικού κόστους για το συγκεκριμένο υποκατάστημα της τάξεως των:  $480 \times 1,86 = 892,80$  **ΕΥΡΩ** ημερησίως, δηλαδή  $22 \times 892,80 = 19.641,60$  **ΕΥΡΩ** μηνιαίως ή  $12 \times 19.641,60 = 235.699,20$  **ετησίως**. Αν τώρα αναλογιστούμε ότι η Εθνική Τράπεζα διαθέτει ένα δίκτυο αρκετών εκατοντάδων υποκαταστημάτων στην επικράτεια, γίνεται λοιπόν εύκολα αντιληπτό το μέγεθος της μείωσης λειτουργικού κόστους που μπορεί να επιτευχθεί για την τράπεζα.

Το κόστος των τραπεζικών συναλλαγών ανάλογα με το κανάλι πληρωμής που χρησιμοποιείται

κανάλι	Europe average (Forrester, 2003)		US average (Booz et al, 1996)		Nordea (Finland) (Dynamo, 2001)	
	EURO	%	USD	%	USD	%
υποκατάστημα	<b>2,00</b>	<b>100</b>	<b>1,07</b>	<b>100</b>	<b>1,00</b>	<b>100</b>
Call Center	<b>0,96</b>	<b>48</b>	<b>0,54</b>	<b>50</b>	-	-
Mail	<b>0,27</b>	<b>14</b>	-	-	-	-
ATM	<b>0,22</b>	<b>11</b>	<b>0,27</b>	<b>25</b>	-	-
IVR*	<b>0,19</b>	<b>10</b>	-	-	-	-
E banking	<b>0,14</b>	<b>7</b>	<b>0,01</b>	<b>1</b>	<b>0,11</b>	<b>11</b>
Direct debit**	<b>0,04</b>	<b>2</b>	-	-	-	-
PC bank	-	-	<b>0,015</b>	<b>1</b>	-	-

\* **IVR** (Interactive Voice Response) είναι η γνωστή λειτουργία που επιτρέπει στον καλούντα να επιλέξει τη διαδρομή της κλήσης του πληκτρολογώντας ένα νούμερο στο τηλέφωνό του, ενώ ταυτόχρονα αναπαράγεται ένα ηχογραφημένο μήνυμα απαριθμώντας του και εξηγώντας του τις δυνατές επιλογές..

\*\* **Direct debit** (Άμεση χρέωση) είναι η εθνική ή διασυνοριακή υπηρεσία πληρωμών για τη χρέωση λογαριασμού πληρωμών του πληρωτή, όταν η πράξη πληρωμής πραγματοποιείται με πρωτοβουλία του δικαιούχου βάσει της συναίνεσης του πληρωτή.

## **7. ΕΠΙΛΟΓΟΣ**

Μια ολοκληρωμένη έρευνα που διεξήχθη σε 17 χώρες με τη συμμετοχή άνω των 100 τραπεζών (Booz Allen Hamilton Inc – Striving for growth, 2007), έδειξε ότι οι τράπεζες αναπτύσσουν και υιοθετούν νέα κανάλια πρόσβασης, προκειμένου να ικανοποιήσουν τις ολοένα και αυξανόμενες απαιτήσεις των πελατών τους. Παρά την ανάπτυξη εναλλακτικών καναλιών οι πελάτες συνεχίζουν να προτιμούν τον παραδοσιακό τρόπο συναλλαγής στα υποκαταστήματα. Παρόλα αυτά η σημαντικότητα των υποκαταστημάτων βρίσκεται σε φθίνουσα πορεία και οι πελάτες τείνουν να στρέφονται ολοένα και περισσότερο προς το Internet banking. Οι πελάτες δείχνουν να προτιμούν τις online συναλλαγές όταν η συναλλαγή αυτή καθεαυτή είναι σχετικά απλή και ειδικά οι πιο εύποροι, έχουν την έντονη τάση να στρέφονται στο online banking. Ο χρήστης του internet banking δίνει περισσότερη σημασία (με φθίνουσα κατάταξη) στα ακόλουθα:

- ισχυρά μέτρα ασφαλείας
- εύκολη και απλή πρόσβαση
- διαθεσιμότητα του site
- όλες οι υπηρεσίες σε ένα site
- σαφής και απλή διάταξη του site
- ολοκληρωμένη πληροφόρηση

Το θέμα της ασφάλειας παίζει τον κυρίαρχο ρόλο στο online banking. Εκτός από τη διασφάλιση των συναλλαγών, οι τράπεζες θα πρέπει να είναι σε θέση να παρέχουν τεχνική υποστήριξη και άμεσες απαντήσεις στις απορίες των χρηστών.

Σύμφωνα με άλλη εκτεταμένη έρευνα διάρκειας 3 ετών (Viacom media networks, 2013), οι αλλαγές που προβλέπονται στον τραπεζικό χάρτη θα είναι κατακλυσμαίες. Το 33% των ερωτηθέντων πιστεύουν πως στο άμεσο μέλλον δε θα χρειάζονται καν να συνεργάζονται με κάποια τράπεζα. Σε 5 χρόνια από τώρα το 70% των σημερινών τρόπων πληρωμής θα έχει αλλάξει και ο τρόπος πρόσβασης στα χρήματά μας θα είναι εντελώς διαφορετικός. Ο ένας στους τρεις θεωρεί ότι είναι πολύ πιθανό να αλλάξει τράπεζα συνεργασίας στις επόμενες 90 ημέρες.

Αν λάβουμε μάλιστα υπόψη μας και τα top τραπεζικά trends του 2015 όπως μας τα παραθέτει ο Jim Marcus (Top Digital Banking Trends and Predictions, February 18, 2015):

- Ταχεία ανάπτυξη του digital banking σε όλα τα επίπεδα της επιχείρησης (ανάπτυξη προϊόντος, διανομή, λειτουργίες στο front και back office, επικοινωνιακό marketing, ολόκληρη η τραπεζική εμπειρία του πελάτη).
- Η διαδικασία της οικοδόμησης τραπεζικής σχέσης αλλάζει. Οι πελάτες αναζητούν νέα κανάλια και τρόπους συναλλαγής με την τράπεζα και αν η τράπεζα δεν κατανοήσει τις νέες αυτές ανάγκες των πελατών της θα οδηγηθεί στο περιθώριο.
- Ασφάλεια και πιστοποίηση. Ασφαλέστερη και πιο απλή διαδικασία του login.
- Το 35% της τραπεζικής αγοράς στη βόρειο Αμερική προβλέπεται να αλλάξει χέρια έως το 2020. Προβλέπεται μετατόπιση πελατών από τις παραδοσιακές τράπεζες προς νέους παίχτες που θα δίνουν έμφαση στο digital banking.



αντιλαμβανόμαστε εύκολα, ότι ο τραπεζικός χάρτης αναδιαμορφώνεται και μετεξελίσσεται με γοργούς ρυθμούς. Όποιος παίκτης δεν αντιληφθεί εγκαίρως τις νέες τάσεις και παραμείνει στάσιμος θα τεθεί πολύ γρήγορα εκτός αγοράς. Οι τράπεζες καλούνται να βρουν καινοτόμους τρόπους προκειμένου να έχουν αφοσιωμένους πελάτες.

Μέσα σε αυτό το ρευστό και ευμετάβλητο περιβάλλον η Εθνική τράπεζα καλείται προσαρμοστεί όσο το δυνατόν γρηγορότερα, προκειμένου να συνεχίσει να διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στα τραπεζικά δρώμενα της χώρας και των Βαλκανίων γενικότερα. Συγκριτικό πλεονέκτημα της Εθνικής τράπεζας αποτελεί το γεγονός ότι διαθέτει ισχυρό brand name. Σύμφωνα με μελέτη των Jau-Shyong Wang και Thien-Son Pho (2009, Drivers of customer intention to use online banking: An empirical study in Vietnam), επιβεβαιώνεται η θετική συσχέτιση που υπάρχει ανάμεσα στο αξιόπιστο brand της τράπεζας και στην ικανοποίηση του πελάτη. Επίσης το αξιόπιστο brand της τράπεζας συσχετίζεται θετικά και με την πρόθεση του πελάτη για χρήση του internet banking. Η Εθνική λοιπόν, η οποία έχει δημιουργήσει ένα πολύ ισχυρό brand name όλα αυτά τα χρόνια δραστηριοποίησής της στον τραπεζικό τομέα, είναι σε θέση να μπορεί να πείσει πιο εύκολα το δυνητικό πελάτη χρήστη του internet banking για την ασφάλεια που του παρέχει στις τραπεζικές του συναλλαγές μέσω του online banking.

Παράλληλα η Εθνική έχοντας κατανοήσει πλήρως ότι η στρατηγική που ακολουθείται σήμερα από τις τράπεζες είναι πολυκαναλική (*πολλαπλά κανάλια πρόσβασης των πελατών σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες*) με κέντρο το κατάστημα και αποσκοπεί στην ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση του πελάτη μέσω αυτών (*multi channel integration*): *διάθεση τραπεζικών υπηρεσιών ίδιας ποιότητας και επιπέδου από όλα τα εναλλακτικά δίκτυα, ούτως ώστε ο πελάτης να επιλέγει τον τρόπο επικοινωνίας – συναλλαγής που τον εξυπηρετεί περισσότερο*), έχει θέσει ως επιμέρους στόχους:

1) την υπεροχή και διαφοροποίηση από τον ανταγωνισμό μέσω της επένδυσης σε μεγάλα έργα υποδομής

2) την αξιοποίηση των δυνατοτήτων της τεχνολογίας για:

- Βελτίωση της εξυπηρέτησης και υποστήριξης της πελατείας

- Αναβάθμιση του επιπέδου ασφαλείας των συναλλαγών μέσω εναλλακτικών δικτύων
- Δημιουργία ξεχωριστού διαδραστικού περιβάλλοντος στα εναλλακτικά δίκτυα (look and feel interface)
- Παροχή προσωποποιημένων υπηρεσιών και πληροφόρησης

3) τη μείωση του λειτουργικού κόστους μέσω της:

- Μετακίνησης βασικών τυποποιημένων συναλλαγών στα εναλλακτικά δίκτυα
- Βελτίωσης των υποδομών και της ποιότητας εξυπηρέτησης της πελατείας (phone banking, web portal)
- On line επικοινωνίας marketing και πωλήσεων (προσωποποιημένη επικοινωνία – προώθηση προϊόντων μέσω web portal και internet banking)
- Καλύτερης οργάνωσης και διαχείρισης της πληροφόρησης σχετικά με τον πελάτη
- Βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των εναλλακτικών δικτύων ( γρήγορη προσαρμογή στις συνθήκες της αγοράς για προωθητικές ενέργειες, διάθεση προϊόντων κλπ, χαμηλό κόστος παροχής προϊόντων και υπηρεσιών μέσω on line αιτήσεων και διαδικασιών)

4) ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση του πελάτη στα εναλλακτικά δίκτυα με:

- Αναβάθμιση και εμπλουτισμό των συναλλαγών, με απώτερο στόχο οι διατιθέμενες συναλλαγές να παρέχονται από όλα τα εναλλακτικά δίκτυα
- Ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών με στόχο την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης της πελατείας, αλλά και της λειτουργικότητας και ασφάλειας των εναλλακτικών δικτύων

5) αύξηση της πελατείας και χρήσης του i-bank της τράπεζας μέσω της:

- Αναδιοργάνωσης και αύξησης των πωλήσεων προϊόντων εναλλακτικών δικτύων, διεξόδου σε νέες αγορές και νέους πελάτες, επαναλαμβανόμενες πωλήσεις σε υφιστάμενους πελάτες, cross selling, δημιουργία διαρκών σχέσεων με τους πελάτες
- Διεύρυνσης των μεριδίων αγοράς

6) μείωση του λειτουργικού κινδύνου μέσω της:

- Υλοποίησης και διαχείρισης του συστήματος internet banking fraud
- Μετάβασης σε κάρτες με electronic chip (smart card)
- Υιοθέτησης κωδικών μιας χρήσης (ηλεκτρονικός κλειδάριθμος i-code), για πρόσθετη διασφάλιση των συναλλαγών στα εναλλακτικά δίκτυα

Η υιοθέτηση λοιπόν, ηλεκτρονικών εργαλείων τραπεζικής, που βασίζονται σε δικτυακές πλατφόρμες και συστήματα αλληλεπίδρασης με τον τελικό πελάτη όπου εκτίθενται προς χρήση τραπεζικές λειτουργίες αποτελεί μονόδρομο, τόσο για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα όσο και για τους τελικούς πελάτες τους.

Κάνοντας χρήση του i-bank οι τράπεζες απαλλάσσονται από την καθημερινή ενασχόληση με επαναλαμβανόμενες στερεότυπες διαδικασίες, οι οποίες απλά καταναλώνουν εργατοώρες από το προσωπικό τους και αποκτούν την ευχέρεια να επενδύσουν το χρόνο και την ποιότητα του εργατικού τους δυναμικού σε ανάπτυξη, προώθηση και παρακολούθηση σύνθετων προϊόντων, που πραγματικά ανταποκρίνονται στη σύγχρονη ανάγκη ιδιωτών και εταιριών για χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Το γεγονός αυτό, αποτελεί και μία έμμεση, ωστόσο σημαντική, προστιθέμενη αξία για το κάθε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα.

Επιπλέον, η εκτεταμένη χρήση του internet banking, διασφαλίζει την ομοιογένεια των συναλλαγών και την τυποποίηση της κάθε πράξης, ανεξάρτητα από πελάτη, υπάλληλο ή υποκατάστημα. Δημιουργεί ένα πρότυπο εργασίας, το οποίο γίνεται καθημερινή πρακτική εφαρμογή, με συνέπεια τη διευκόλυνση της κατανόησης των αναγκαίων τραπεζικών διαδικασιών από τους τελικούς πελάτες, αλλά και την αδιάλειπτη λειτουργία του συστήματος συναλλαγών σε εκτεταμένο ωράριο και χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας και ταυτοποίησης των πελατών για τις ανάγκες κάθε συναλλαγής. Ίσως οι Branch free banks να είναι το επόμενο βήμα στην επανάσταση του banking, τράπεζες στις οποίες όλα γίνονται online και δεν υπάρχει ανάγκη για την ύπαρξη υποκαταστημάτων.

## ΠΗΓΕΣ

- **Intranet Εθνικής Τραπέζης της Ελλάδος**, (χρήση μόνο από εν ενεργεία υπαλλήλους της τράπεζας)
- **www.nbg.gr**, (η διαδικτυακή πύλη της ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ)
- Άντληση δεδομένων τραπεζικών κινήσεων από 10 επιχειρήσεις (για ευνόητους λόγους προστατεύεται το τραπεζικό απόρρητο)
- **Wikipedia**
- **Olga Luštšik**, Tartu 2004 - University of Tartu - Faculty of Economics and Business Administration - ISSN 1406–5967 - ISBN 9985–4–0400–9 - CAN E-BANKING SERVICES BE PROFITABLE?
- **Alan Gemes, Fabienne Konik, Caroline Moss**, LONDON 2007 - Booz Allen Hamilton Inc – Striving for growth - Best Practices in Retail Banking Sales and Service Channels
- **Simon Muwando**, 2014 - Department of Banking, Faculty of Commerce National University of Science Technology (NUST), Zimbabwe - ISSN 2039-2117 (online) - ISSN 2039-9340 (print) - Managers and Employees’ Perception of the Impact of Electronic Banking on Bank Operational Efficiency. A Case of Commercial Banks in Zimbabwe
- **Jane McGrath**, Contributing Writer – www.HowStuffWorks.com - 5 Ways Businesses Benefit from Online Banking
- **Jim Marcus**, February 18, 2015 Co-Publisher of The Financial Brand and Publisher of the Digital Banking Report - Top Digital Banking Trends and Predictions
- **T.C. Edwin Cheng, David Y.C. Lam and Andy C.L. Yeung**, December 2006 - Adoption of Internet Banking: An Empirical Study in Hong Kong - Department of Logistics, The Hong Kong Polytechnic University, Hung Hom, Kowloon, Hong Kong

- **Dr. Norazah Mohd Suki**, August 2010, vol. 15, no.2 - Journal of Internet Banking and Commerce - An Empirical Study of Factors Affecting the Internet Banking Adoption among Malaysian Consumers
- **Jau-Shyong Wang and Thien-Son Pho**, November, 2009 - African Journal of Business Management Vol.3 (11), pp. 669-677 - Drivers of customer intention to use online banking: An empirical study in Vietnam - Department of Business Administration, SHU-TE University, Taiwan