

Open University of Cyprus
Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Διοίκηση επιχειρήσεων (MBA)

Μεταπτυχιακή Διατριβή



**Η Ηλεκτρονική Τραπεζική ως ένα Αποτελεσματικό
Εναλλακτικό Τραπεζικό Δίκτυο. Μελέτη Περίπτωσης.**

Μήττα Μαρία

Επιβλέπων Καθηγητής

Αλεξάκης Χρήστος

ΜΑΪΟΣ 2017

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Διοίκηση επιχειρήσεων (MBA)

Μεταπτυχιακή Διατριβή



**Η Ηλεκτρονική Τραπεζική ως ένα Αποτελεσματικό
Εναλλακτικό Τραπεζικό Δίκτυο. Μελέτη περίπτωσης.**

Μήττα Μαρία

Επιβλέπων Καθηγητής

Αλεξάκης Χρήστος

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA) από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου

ΜΑΪΟΣ 2017

ΛΕΥΚΗ ΣΕΛΙΔΑ

Περίληψη

Η ηλεκτρονική τραπεζική είναι αποτέλεσμα της αξιοποίησης της τεχνολογίας και η επιβολή αυτής πάνω στις εμπορικές διατυπώσεις και δοσοληψίες. Δεν πρέπει επομένως να κατανοούμε την ηλεκτρονική τραπεζική σαν έναν επαναπροσδιορισμό των παραδοσιακών συναλλαγών, αλλά σαν τη φυσική εξέλιξή του, σύμφωνα με την ανάπτυξη που παρουσιάζει αυτός ο κλάδος. Η ηλεκτρονική τραπεζική δεν έρχεται να αντικαταστήσει τις έως τώρα υπάρχουσες εμπορικές εφαρμογές, τουναντίον πάνω σε αυτές δημιουργεί νέες διαρθρώσεις, σύμφωνα με τις καινούριες τεχνολογίες και αντιλήψεις των επιχειρήσεων στα πλαίσια του marketing (Αγγέλης, 2005). Πάνω σε αυτή τη βάση, η παρούσα εργασία εξετάζει το ζήτημα της ηλεκτρονικής τραπεζικής ως ένα αποτελεσματικό εναλλακτικό τραπεζικό δίκτυο, με μελέτη περίπτωσης την Τράπεζα Πειραιώς. Η εισαγωγή τοποθετεί τον αναγνώστη στο θέμα και έπεται το πρώτο κεφάλαιο το οποίο διεξάγει μια βιβλιογραφική επισκόπηση για την ηλεκτρονική τραπεζική. Το δεύτερο κεφάλαιο εστιάζει στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα στην Ελλάδα και αναφέρεται στις τράπεζες που κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Το τρίτο κεφάλαιο επικεντρώνεται στην Τράπεζα Πειραιώς και αναλύει το σύστημα της ηλεκτρονικής τραπεζικής που έχει αναπτύξει η εν λόγω τράπεζα. Η εργασία ολοκληρώνεται με συμπεράσματα τα οποία εξάγονται από την ανάλυση των ως άνω θεμάτων.

Abstract

E-banking is a result of the use of technology and its impose on the commercial formalities and transactions. We must therefore understand the electronic banking not as a redefinition of the traditional trade, but as its natural evolution, according to the development that was presented in this sector. Electronic banking is not to replace the hitherto existing commercial applications; on the contrary it creates new structures compatible with new technologies and business concepts within the marketing (Angelis, 2005). On this basis, this paper addresses the issue of e-banking as an effective alternative banking network, using as a case study Piraeus Bank. The introduction puts the reader to the subject and there follows the first chapter in which a literature review on e-banking is attempted. The second chapter focuses on the Greek banking system and refers to banks that make use of electronic banking. The third chapter focuses on Piraeus Bank and analyzes the electronic banking system that has developed. The paper is completed with conclusions drawn from the analysis of the afore mentioned issues.

Ευχαριστίες

Η παρούσα διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στα πλαίσια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων (MBA) του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου. Η συγγραφή της εργασίας είναι αποτέλεσμα προσωπικής προσπάθειας, καθώς και συνδρομής αρκετών ανθρώπων στους οποίους εκφράζω τις θερμότερες μου ευχές.

Πρωτίστως, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον Κο Αλεξάκη Χρήστο, επιβλέποντα καθηγητή, για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε με την ανάθεση του εν λόγω θέματος, καθώς και για τη συνεχή καθοδήγηση και τις επιστημονικές του συμβουλές καθ' όλη τη διάρκεια της εκπόνησης της παρούσας διπλωματικής εργασίας οι οποίες είχαν ως αποτέλεσμα την έμπρακτη και ουσιαστική υποστήριξή μου.

Επίσης, ευχαριστώ τον Μπαμπάτσικο Ιωάννη για την κατανόησή του, ιδιαίτερα κατά τη διάρκεια των τελευταίων μηνών της προσπάθειάς μου.

Πάνω απ' όλα, είμαι ευγνώμων στους γονείς μου, Δημήτριο και Αικατερίνη Μήττα για την ολόψυχη αγάπη και υποστήριξή τους όλα αυτά τα χρόνια. Αφιερώνω αυτή την εργασία στην μητέρα μου και στον πατέρα μου.

Πίνακας περιεχομένων

Abstract.....	6
Εισαγωγή	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι.....	11
Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ	11
1.1 Ιστορική Αναδρομή.....	11
1.2 Τα χαρακτηριστικά του E-Banking	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ.....	26
ΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	26
2.1 Εισαγωγικά	26
2.2 Οι στόχοι και οι πολιτικές των Ελληνικών τραπεζών	33
2.3 Το φαινόμενο των Big Data και η χρήση τους στις Ελληνικές Τράπεζες.....	36
2.4 Οι Ελληνικές Τράπεζες και η χρήση Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ	48
ΤΟ E-BANKING ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ.....	48
3.1 Εισαγωγικά	48
3.2 Χρηματιστηριακές Υπηρεσίες	52
3.3 Υπηρεσίες Easyray.....	54
3.4 Πειραιώς Free Wifi	56
3.5 Εφαρμογές Mobile Apps.....	57
3.6 E- Branch	59
Συμπεράσματα	61
Βιβλιογραφία	64

Εισαγωγή

Από τη στιγμή που η καινούρια εμπορική πραγματικότητα είναι συνυφασμένη με την τεχνολογία, η παράβλεψη των τεχνολογικών κατορθωμάτων στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, αποτελεί εμπόδιο για τις επιχειρήσεις, επιφέροντας ζημίες αντί για θετικά αποτελέσματα. Για να γίνει πιο ευνόητη αυτή η επίπτωση, η σύγχρονη βιβλιογραφία αναφέρει ακολούθως τον τρόπο με τον οποίο η ηλεκτρονική τραπεζική επιδρά στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες σε σχέση με τις παραδοσιακές συναλλαγές (Κατσουλάκος, 2001).

Η επίδραση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες είναι εμφανής ιδίως μέσα από τα στοιχεία που περικλείουν την έρευνα αγοράς, το πρόγραμμα μάρκετινγκ (marketing plan), το μίγμα μάρκετινγκ που έχει σαν βασικά γνωρίσματα το ίδιο το αγαθό, τα κανάλια διανομής, την τιμή και την προβολή του στην αγορά (4P's: product, place, price, promotion), όπως και τον έλεγχο μάρκετινγκ, στοιχεία τα οποία σχεδιάζουν καινούριες κατευθύνσεις για τον τρόπο άσκησής του. Αξιώνουν τον ανακαταμερισμό των επιχειρησιακών και διεταιρικών διατυπώσεων και τη διευθέτηση ζητημάτων ασφάλειας και νομοθετικού φάσματος (Χρυσάνθης, 1997). Παράλληλα, το μεγαλύτερο πλεονέκτημα της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η ταχύτατη εξυπηρέτηση αφού δε γίνεται σπατάλη χρόνου και ο πελάτης μπορεί να καλύψει άμεσα τις ανάγκες του (Γεωργόπουλος, Πανταζή, Νικολαράκος, Βαγγελάτος, 2001).

Τα τελευταία δέκα χρόνια αντιλαμβανόμαστε πως είμαστε στην εποχή της γρήγορης ενημέρωσης και ταχυπληροφόρησης, όπου καταλυτικό ρόλο πια διαδραματίζει η ταχύτητα με την οποία διακινείται η πληροφορία. Η οικονομία σε παγκόσμιο επίπεδο μεταβάλλεται αστραπιαία αφού είναι συνυφασμένη με την γεωμετρικής προόδου ανάπτυξη της τεχνολογίας και ιδίως της πληροφορικής. Οι νέες τεχνολογίες που προσφέρει στις εταιρείες η ανάπτυξη της πληροφορικής, και ιδίως ο τομέας των τηλεπικοινωνιών, έχουν εξαλείψει ήδη τις αποστάσεις, και δια του ηλεκτρονικού επιχειρείν (e-business), οι επιχειρήσεις έχουν εύκολη και ταχεία προσβασιμότητα σε παγκόσμια κλίμακα (Oberle D., Bhatti N., Brockmans S., Niemann M. & Janiesch, C., 2009).

Συγκεκριμένα, η μεγάλη ανάπτυξη του διαδικτύου επιδρά και στον τραπεζικό χώρο. Το χαμηλό κόστος και η εύκολη προσβασιμότητα που παρέχει το διαδίκτυο στους

χρήστες, έχει ήδη δημιουργήσει μεγάλη ένταση της ανταγωνιστικότητας στον εν λόγω τομέα. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα τη θέσπιση των εναλλακτικών δικτύων, όπως η τραπεζική μέσω τηλεφώνου (phone banking), κινητού τηλεφώνου (sms banking), διαδικτύου (e-banking), στην ημερήσια λειτουργία των τραπεζών αλλά και στη συνείδηση του καταναλωτή (Ιγγλεζάκης, 2003).

Η ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) τα τελευταία έτη, ήταν μεγάλη και όλο και πιο πολλοί πελάτες τραπεζών, δείχνουν εμπιστοσύνη στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, δρέποντας τα οφέλη που προσφέρουν, την πληθώρα ευκολιών και εξοικονομώντας ανεκτίμητο χρόνο. Η ηλεκτρονική τραπεζική, στην Ελλάδα, είναι ένα σχεδόν νέο εναλλακτικό κανάλι, το οποίο σε αρκετές περιστάσεις δεν έχει να ζηλέψει τίποτα από ανάλογες προσφερόμενες τραπεζικές υπηρεσίες του εξωτερικού (Σινανιώτη, Μαρούδη, Φαρσαρώτας, 2005).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

1.1 Ιστορική Αναδρομή

Το E-banking έκανε την εμφάνισή του τη δεκαετία του 1970 εφαρμόζοντας την τεχνολογία της εποχής, με επικοινωνία από το τερματικό του πελάτη-χρήστη προς τον κεντρικό υπολογιστή. Το πρώτο σύστημα e-banking χρησιμοποίησε τη δομή σημείο - προς - σημείο , όπου μόνο ένας χρήστης μπορούσε να έχει επικοινωνία με την τράπεζα και αντιστρόφως. Η πρώτη συνδεδεμένη τραπεζική υπηρεσία παρουσιάστηκε και ξεκίνησε να χρησιμοποιείται το 1990 από την Wells Fargo Bank που εδρεύει στην Καλιφόρνια των Η.Π.Α. (Wellman, 2001).

Η Stanford Federal Credit Union το 1993, εισήγαγε μια καινούρια ηλεκτρονική υπηρεσία στη αγορά, η οποία υπερτερούσε της Wells Fargo Bank και της Bank of America, και πρόσφερε τη δυνατότητα και εγχρήματων δοσοληψιών. Τον πρώτο μήνα διάθεσης της υπηρεσίας του CUOnline, όπως ονόμασε το e- banking η Stanford Federal Credit Union, διενεργήθηκαν μόλις τέσσερις δοσοληψίες (Ιγγλεζάκης, 2003).

Το 1994 εισήχθη στην αγορά, η πιο πλήρης έως τότε μορφή της υπηρεσίας ηλεκτρονικής τραπεζικής. Εντούτοις, η πρώτη τράπεζα στον κόσμο που πρόσφερε υπηρεσίες μέσω Internet είναι ξανά η Wells Fargo Bank, το Μάιο του 1994. Το πρώτο αυτό σύστημα Internet banking επέτρεπε στους χρήστες μόνο να βλέπουν τους λογαριασμούς τους. Στις μέρες μας, η Wells Fargo Bank είναι από τις πρωτοπόρες τράπεζες στην παγκόσμια αγορά του E-banking (Αγγέλης, 2005).

Το 1995 η SFNB (Security First Network Bank) ανοίγει τις πύλες της στο ευρύ τραπεζικό κοινό και γίνεται ο πρώτος οικονομικός φορέας που χρησιμοποιεί το ιντερνέτ σαν βασικό κανάλι διανομής των προϊόντων και υπηρεσιών του. Το ίδιο έτος λειτουργεί το πακέτο λογισμικού «Εικονικός Οικονομικός διευθυντής» (VMF) για την υποστήριξη της SFNB. Το πακέτο VMF χρησιμοποιήθηκε από αρκετές τράπεζες. Ουσιαστικά η Security First Network Bank υπήρξε η πρώτη τράπεζα που παρουσίασε ένα ολοκληρωμένο πρακτικό περιβάλλον e-banking (Yamada et al, 2012).

Συγκριτικά με την Wells Fargo Bank, οι χρήστες του VMF μπορούσαν να έχουν προσβασιμότητα στους λογαριασμούς τους αλλά και να διεξάγουν εγχρήματες συναλλαγές. Το 1995 μία θυγατρική επιχείρηση της Visa International, αναγγέλλει ένα προϊόν λογισμικού βασισμένο σε περιβάλλον Windows, το οποίο υποστηρίζει τραπεζικές εργασίες από απόσταση. Έπειτα από ένα έτος, το 1996, επινοήθηκε το «Ολοκληρωμένο Οικονομικό Δίκτυο» όπου αναπτύχθηκε από 14 τράπεζες, συμπεριλαμβανομένης και της IBM, και πρόσφερε υπηρεσίες μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας ιντερνέτ. Το ίδιο έτος, η Microsoft αναγγέλλει το πακέτο «Ανοιχτής Οικονομικής Συνδεσιμότητας» που επιτρέπει την υλοποίηση συνδέσεων με ένα άλλο οικονομικό πρόγραμμα της Microsoft, το Microsoft Money (Κατσουλάκος, 2001).

Η Net Bank, το 1999 έγινε η πρώτη επικερδής τράπεζα υπηρεσιών internet banking. Η Net Bank ήταν μία τράπεζα που είχε παρουσία μόνο στο ιντερνέτ, χωρίς να παρέχει δίκτυο τραπεζικών καταστημάτων. Το πρώτο έτος άνοιξε 54.000 λογαριασμούς πελατών στις Η.Π.Α. και σε 20 άλλα κράτη. Για την περίπτωση της Ελλάδας, η πρώτη τράπεζα που ανέπτυξε υπηρεσίες internet banking και τις διέθεσε στο κοινό, ήταν η Εγνατία τράπεζα το 1997 (Liao & Cheung, 2002).

Η Ευρωπαϊκή Ένωση το 2000 κάλυψε με θέσπιση, τη λειτουργία τραπεζών μέσω του καναλιού του Internet banking και του ηλεκτρονικού χρήματος. Η αρχική μορφή του E-banking περιέκλειε δοσοληψίες ενημερωτικού ύφους, όπως διακινήσεις κεφαλαίων εντός τράπεζας, ερώτηση υπολοίπου λογαριασμών και mini statements για κινήσεις λογαριασμών. Την ίδια χρονιά, η τράπεζα Πειραιώς εισήγαγε την πρώτη πληρέστερη πλατφόρμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην ελληνική τραπεζική αγορά, με το δικό της brand name, την επονομαζόμενη Winbank (Σινανιώτη-Μαρούδη, Φαρσαρώτας, 2005).

Από τότε, σχεδόν όλοι οι τραπεζικοί φορείς εισήγαγαν πλατφόρμες e-banking για την εξυπηρέτηση των πελατών τους, που πλέον προσφέρουν όλες τις σύγχρονες ευχέρειες, όπως ενημερωτικές δοσοληψίες, διακινήσεις κεφαλαίων εντός και εκτός Ελλάδας, μεγάλο αριθμό πληρωμών, χρηματιστηριακές συναλλαγές κ.ά. Οι ελληνικές τράπεζες εκείνη την εποχή αντιλαμβάνονταν πως αρκετοί πελάτες τους είχαν την ανάγκη να κάνουν τις δοσοληψίες τους με απλό τρόπο, σε όλο το διάστημα της ημέρας, όλο το χρόνο και δίχως γεωγραφικό περιορισμό. Προς τα τέλη της δεκαετίας του 1990 σημειώθηκε σημαντική αύξηση στη σύσταση και λειτουργία διαδικτυακών τραπεζών, σε αντίθεση με τον αριθμό των παραδοσιακών τραπεζικών

καταστημάτων, ο οποίος σημείωνε μείωση. Παρόλα αυτά, η αυξητική αυτή τάση ανάπτυξης των υπηρεσιών του e-banking, δεν προχώρησε (Γεωργόπουλος, 2001).

Ο εκπληκτικός ρυθμός αύξησης της πελατείας των νέων διαδικτυακών τραπεζών, επισκιάστηκε από το γεγονός ότι οι πελάτες - χρήστες έπρεπε εν τέλει να προσφύγουν ξανά στις παραδοσιακές τράπεζες, στα καταστήματα, για να καλύψουν ανάγκες που ούτως ή άλλως οι ηλεκτρονικές τράπεζες δεν μπορούσαν εκείνη την εποχή, να εξυπηρετήσουν. Ταυτόχρονα οι παραδοσιακές τράπεζες, οι οποίες μέσα από τα καταστήματα προωθούσαν προϊόντα και υπηρεσίες και εξυπηρετούσαν τις δοσοληψίες των πελατών τους, αισθάνθηκαν να "απειλούνται", αφού διαπίστωναν πως κάποιοι πελάτες τους απευθύνονταν στις τράπεζες νέας μορφής, τις διαδικτυακές (Pedrinaci & Domingue, 2010).

Σε αρκετές περιπτώσεις υποχρεώθηκαν να προβούν σε ουσιαστική αναμόρφωση των ενημερωτικών συστημάτων και κάποιων επιχειρησιακών λειτουργιών τους, για να ανταποκρίνονται στα αιτήματα των πελατών, που τους διαβιβάζονταν ηλεκτρονικά (Oberle et al, 2009).

Εν τέλει, οι παραδοσιακές και οι ηλεκτρονικές τράπεζες ξεκίνησαν να συμπίπτουν προς έναν τρόπο λειτουργίας που νόμιμα τονίζει τη συνέργια ανάμεσα στα δίκτυα του φυσικού και του ηλεκτρονικού κόσμου, αφού αναγνωρίστηκε η συμπληρωματικότητα τους (Γλύκας & Ξηρογιάννης, 2004).

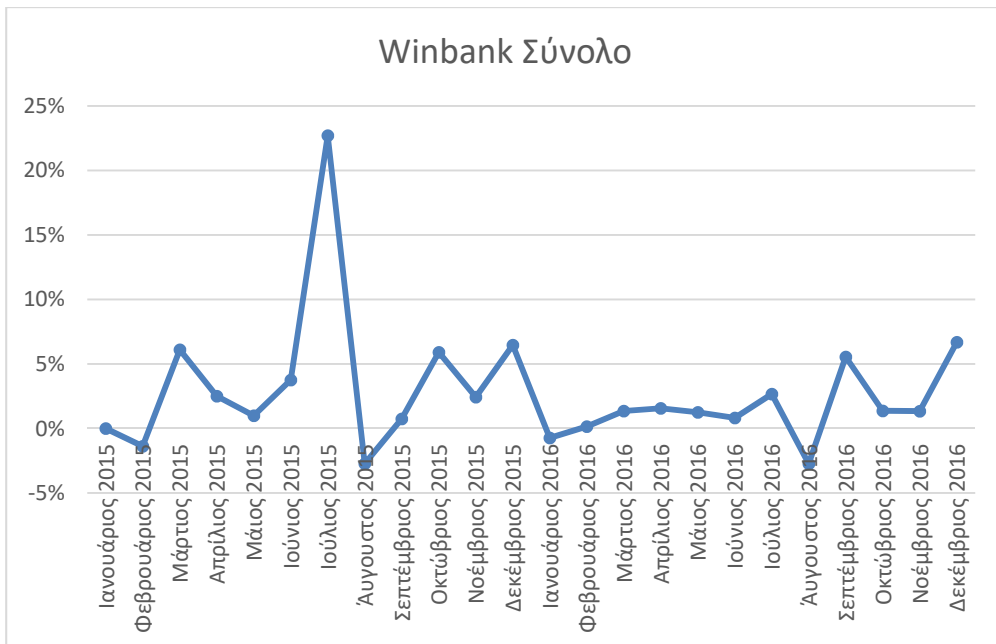
1.2 Τα χαρακτηριστικά του E-Banking

Η Ηλεκτρονική Τραπεζική (E-banking) έχει τραβήξει τα τελευταία έτη τη μεγάλη προσοχή τραπεζιτών, άλλων οικονομικών συντελεστών, επιχειρηματιών, αναλυτών, αλλά και του Τύπου σε όλον τον κόσμο. Κατά ένα τμήμα, αυτό το οφείλει στην ταχεία και σπουδαία ανάπτυξη του Ηλεκτρονικού Εμπορίου (e-commerce), όπως και στο ότι οι ηλεκτρονικές δοσοληψίες και πληρωμές συνιστούν αναπόσπαστο μέρος του. Ακόμη, επίδραση μεγάλη άσκησε και η έντονη παρουσίαση της άποψης αρκετών αναλυτών, κατά την οποία, το E-banking θα επηρέαζε θετικά στην κερδοφορία και στην ανάπτυξη του τραπεζικού κλάδου, όπως και στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών (Tom et al, 2008).

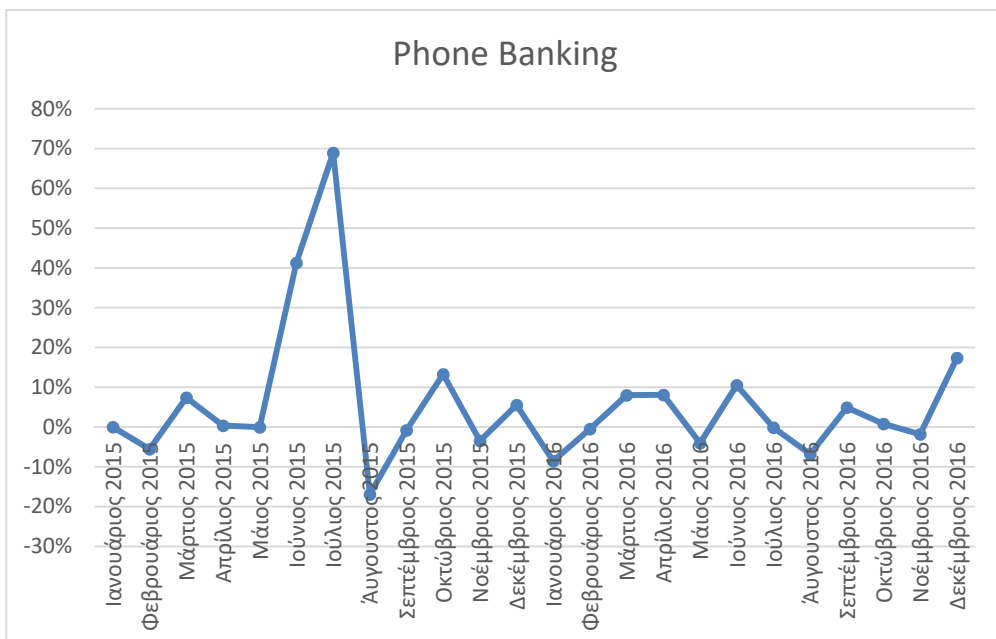
Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα για την περίπτωση της Τράπεζας Πειραιώς και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει, φαίνεται στον κάτωθι πίνακα, όπου μπορούμε να διακρίνουμε την ποσοστιαία μεταβολή της χρήσης των καναλιών ηλεκτρονικής τραπεζικής κατά το έτος 2015 -2016.

Ποσοστιαία Μεταβολή χρηστών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής				
Year	Month	Winbank Σύνολο	Phone Banking	Mobile Banking
2015	1			
2015	2	-1%	-6%	-2%
2015	3	6%	7%	4%
2015	4	3%	0%	5%
2015	5	1%	0%	1%
2015	6	4%	41%	10%
2015	7	23%	69%	20%
2015	8	-3%	-17%	4%
2015	9	1%	-1%	-23%
2015	10	6%	13%	33%
2015	11	2%	-3%	5%
2015	12	6%	6%	15%
2016	1	-1%	-9%	4%
2016	2	0%	0%	-2%
2016	3	1%	8%	5%
2016	4	2%	8%	8%
2016	5	1%	-4%	8%
2016	6	1%	11%	3%
2016	7	3%	0%	5%
2016	8	-3%	-7%	2%
2016	9	6%	5%	0%
2016	10	1%	1%	3%
2016	11	1%	-2%	3%
2016	12	7%	17%	8%

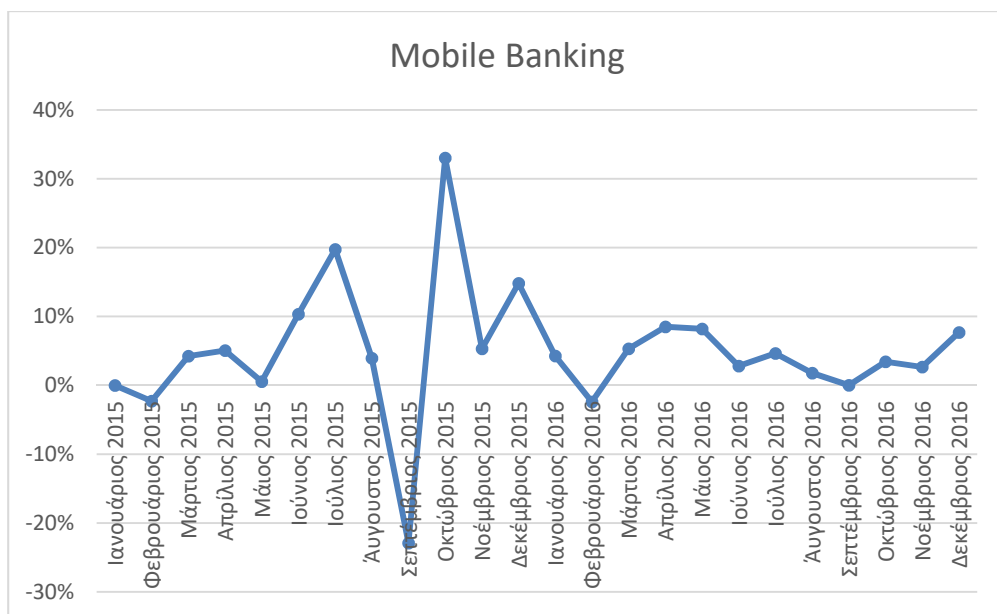
Πηγή : Piraeus Direct Services A.E. (2017)



Πηγή : Piraeus Direct Services A.E. (2017)



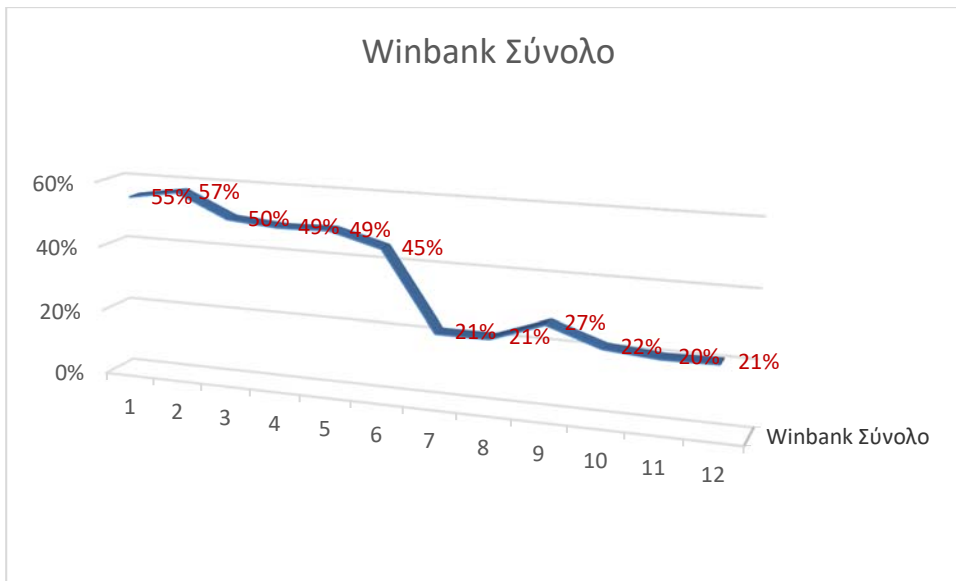
Πηγή : Piraeus Direct Services A.E. (2017)



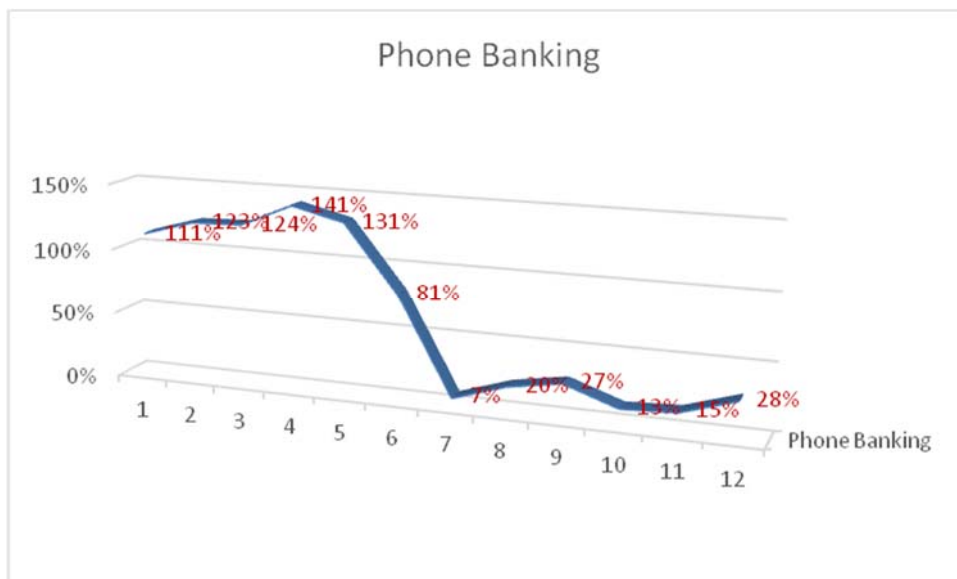
Πηγή : Piraeus Direct Services A.E. (2017)

Ποσοστιαία Μεταβολή χρηστών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής 2015 με 2016					
Year	Month	Winbank Σύνολο	Phone Banking	Mobile Banking	
2015-2016	1	55%	111%	91%	
2015-2016	2	57%	123%	91%	
2015-2016	3	50%	124%	93%	
2015-2016	4	49%	141%	99%	
2015-2016	5	49%	131%	114%	
2015-2016	6	45%	81%	100%	
2015-2016	7	21%	7%	74%	
2015-2016	8	21%	20%	71%	
2015-2016	9	27%	27%	122%	
2015-2016	10	22%	13%	72%	
2015-2016	11	20%	15%	68%	
2015-2016	12	21%	28%	58%	

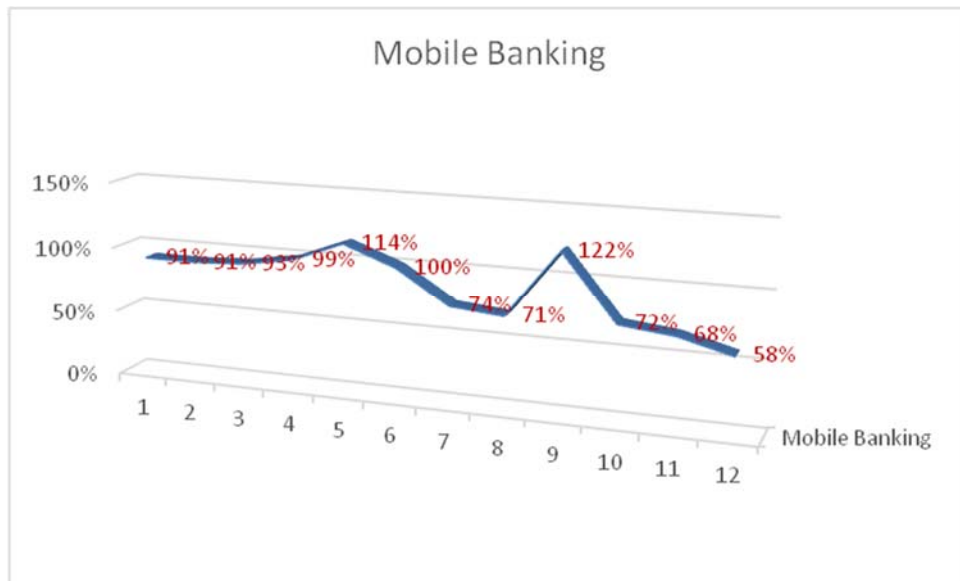
Πηγή : Piraeus Direct Services A.E. (2017)



Πηγή : Piraeus Direct Services A.E. (2017)



Πηγή : Piraeus Direct Services A.E. (2017)



Πηγή : Piraeus Direct Services A.E. (2017)

Εντούτοις, ο καινούριος αυτός τρόπος δοσοληψίας δεν έχει διεισδύσει θεαματικά στους αγοραστές, στην παρούσα περίοδο τουλάχιστον. Πολλές επιφυλάξεις διατυπώνονται και από τους αγοραστές αλλά και από τις τράπεζες, σε ορισμένες περιστάσεις. Οι δυνατότητες για το E-banking είναι δίχως αμφιβολία μεγάλες, αλλά απαιτείται ταυτόχρονα προσαρμογή εξ' ολοκλήρου του καταναλωτικού κοινού στα καινούρια κανάλια επικοινωνίας. Το E-banking στην ουσία συνιστά εκτέλεση τραπεζικών υπηρεσιών βασισμένη στο ιντερνέτ, με βάση την περιγραφή του Hertzum et al. (2004) ,(Nancy et al, 2001).

Παρόλα αυτά, ένας πιο πλήρης και λεπτομερής ορισμός δόθηκε κατά τη διάρκεια του Συνεδρίου Ηνωμένων Εθνών για το εμπόριο και την ανάπτυξη (United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD)). Αυτός ο ορισμός περικλείει σχεδόν όλες τις πτυχές του E-banking. Με βάση επομένως αυτόν τον ορισμό, το E-banking κάνει αναφορά στην εκτέλεση λιανικών και όχι μόνο, τραπεζικών δοσοληψιών και περικλείει εταιρικούς πελάτες και φυσικά πρόσωπα, δανεισμό, πληρωμές, πιστωτικές κάρτες, διακινήσεις χρημάτων κλπ. (Ρουμελιώτης, 2009).

Η ηλεκτρονική τραπεζική χωρίζεται σε λιανική ηλεκτρονική τραπεζική και σε χονδρική ηλεκτρονική τραπεζική σύμφωνα με τις υπηρεσίες που παρέχονται, όπου αν απευθύνονται σε ιδιώτες αναφερόμαστε την πρώτη κατηγορία, ενώ αν

απευθύνονται σε εταιρείες, στη δεύτερη (IT Examination Booklet, Federal Financial Institutions Examination Council). Επιπροσθέτως, σύμφωνα με τον εξοπλισμό και τα προγράμματα λογισμικού που χρησιμοποιούνται, συναντάμε διαφορετικές έννοιες όπως personal computer (PC) banking, Internet ή online banking, sms banking, mobile banking και phone banking (Κατσουλάκος, 2001). Το τελευταίο χρονικό διάστημα η Τράπεζα Πειραιώς έχει κάνει νέο ξεκίνημα στον κλάδο της ηλεκτρονικής τραπεζικής με την πρωτοποριακή, για τα έως τώρα ελληνικά δεδομένα, υπηρεσία του video banking.

Το E-banking μπορεί να εκτιμηθεί πως περικλείει όλους τους ανωτέρω όρους, αναλύει όλους τους τρόπους - μέσα και τις ευκαιρίες επαφής του πελάτη με την τράπεζα, ηλεκτρονικά. Επίσης, το E-banking είναι ένα αναπόσπαστο κομμάτι του ηλεκτρονικού εμπορίου (E-commerce), που περικλείει όλες τις δοσοληψίες που πραγματοποιούνται δια ηλεκτρονικών δικτύων. Τα ηλεκτρονικά κανάλια χρησιμοποιούνται και για δοσοληψίες ανάμεσα στις εταιρείες αλλά και ανάμεσα σε επιχειρήσεις και αγοραστές, όπως η αγορά και η πληρωμή αγαθών (Ιγγλεζάκης, 2003).

Όπως αναφέρθηκε πρωτύτερα, το E-banking περικλείει όλες τις μεθόδους και τις δυνατότητες επαφής του πελάτη με την τράπεζα ηλεκτρονικά, δηλαδή έχει τις κάτωθι μορφές:

- *PC banking*. Είναι ο όρος που περιγράφει τις δοσοληψίες που γίνονται δια του υπολογιστή του πελάτη. Η μεταφορά των στοιχείων σε μια τέτοια δοσοληψία γίνεται δια των τηλεφωνικών γραμμών (αναλογικές ή ψηφιακές).
- *Internet ή online banking*. Το Internet banking, το οποίο μερικές φορές ονομάζεται και online banking, είναι φυσική συνέπεια του PC banking. Το Internet banking χρησιμοποιεί το διαδίκτυο σαν μέσο διεξαγωγής τραπεζικών κινήσεων. Ένας πελάτης έχει πρόσβαση στους λογαριασμούς του μέσω ενός browser. Τα προγράμματα Internet banking είναι στο server της τράπεζας και όχι στο PC του χρήστη. Το Internet banking ταξινομείται σε 3 κύρια επίπεδα παροχής υπηρεσιών: Δικτυακοί τόποι (web sites) βασικού ενημερωτικού περιεχομένου, Web Sites απλών δοσοληψιών, Web Sites σύγχρονων δοσοληψιών (Σινανιώτη κά., 2005).

- *Mobile banking*. Αρκετές φορητές συσκευές όπως τα κινητά τηλέφωνα, οι φορητές ατζέντες (PDA) και οι υπολογιστές παλάμης (Hand-held PCs) μπορούν να έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω της τεχνολογίας WAP. Άρα οι χρήστες μπορούν να χρησιμοποιήσουν το internet banking από άλλες συσκευές, πλην του PC. Αυτές οι δοσοληψίες αναλύονται με τον όρο mobile banking (Αγγέλης, 2005).
- *Phone banking*. Τα τελευταία χρόνια δίνεται μεγάλη έμφαση τη χρήση της τηλεφωνικής συσκευής για τη διανομή των τραπεζικών υπηρεσιών. Ανήκει στις υπηρεσίες του remote banking, δηλαδή τις υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω ηλεκτρονικών συσκευών οι οποίες συνδέονται με τα πληροφοριακά συστήματα των τραπεζών. Οι υπηρεσίες αυτές προσφέρονται είτε μέσα από ιδιωτικά δίκτυα που έχουν οι τράπεζες, είτε μέσω κοινόχρηστων δικτύων που λειτουργούν σε όλα τα κράτη. Στην περίπτωση της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης χρησιμοποιείται το τηλεφωνικό δίκτυο και μικρές συσκευές που κωδικοποιούν και αποκωδικοποιούν τα δεδομένα που ζητά ο χειριστής τους.

Οι δοσοληψίες δια τηλεφώνου είναι μια λύση που γλιτώνει σημαντικό χρόνο στους συναλλασσόμενους με την τράπεζα. Με ένα απλό τηλεφώνημα, από οποιαδήποτε τηλεφωνική συσκευή που υποστηρίζεται από τονικό σύστημα, με χρέωση αστικής μονάδας, ο συναλλασσόμενος πελάτης υλοποιεί τις δοσοληψίες που επιθυμεί μέσω εκπροσώπου της τράπεζας. Εκ των προτέρων, η τηλεφωνική εξυπηρέτηση δίνει την ευκαιρία στις τράπεζες να μειώσουν το λειτουργικό τους κόστος, μεταφέροντας τις απλές δοσοληψίες από το γκισέ στο τηλέφωνο, και ταυτόχρονα να δημιουργήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα κτίζοντας την εικόνα της βαθμιαίας πελατοκεντρικής τράπεζας. Ακόμη, δίνεται η δυνατότητα να βρουν τους πελάτες που ενδιαφέρονται για καινούριες υπηρεσίες και προϊόντα (Ρουμελιώτου, 2009).

Σύμφωνα με το κανάλι που χρησιμοποιείται για τη διεξαγωγή των δοσοληψιών, εντοπίζονται ιδιαίτερες ιδιομορφίες ανά περίπτωση. Αυτές οι ιδιομορφίες σχετίζονται με τον αριθμό των υπηρεσιών που προσφέρονται, το περιβάλλον χρήσης αλλά και τον τρόπο πρόσβασης. Οι ιδιομορφίες αυτές αναλύονται εν συντομία πιο κάτω.

Internet banking

Το Internet banking δεσμεύεται για την επανάσταση στις τραπεζικές δοσοληψίες, αφού «μεταφέρει» την ίδια την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή ή του smart phone δια του ιντερνέτ. Ένας χρήστης για να αξιοποιήσει τις υπηρεσίες του e-banking χρειάζεται να διαθέτει ηλεκτρονικό υπολογιστή ή smart phone και σύνδεση στο ιντερνέτ. Στις πιο πολλές περιστάσεις, ο υπολογιστής και η σύνδεση αρκούν για πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Επίσης, ο τρόπος εγγραφής ενός πελάτη της τράπεζας σε υπηρεσίες e-banking έχει απλουστευτεί τα τελευταία χρόνια. Η ηλεκτρονική τραπεζική δεν περικλείει χρονοβόρες γραφειοκρατικές διατυπώσεις όπως πιθανόν αρκετοί νομίζουν, αντιθέτως σε μερικές τράπεζες αφορά μία διαδικασία διάρκειας λίγων μόνο λεπτών (Oberle et al, 2009).

Παρόλα αυτά, εξαιτίας των αναγκών αυξημένης ασφάλειας που διέπουν τις ηλεκτρονικές τραπεζικές δοσοληψίες, σε πολλές περιστάσεις είναι απαραίτητη και η προμήθεια και χρήση επιπλέον συσκευών ασφαλείας όπως είναι παραδείγματος χάριν οι έξυπνοι αναγνώστες, οι συσκευές αναπαραγωγής κωδικών ασφαλείας ή η εγκατάσταση ειδικού λογισμικού ασφαλείας όπως ψηφιακού πιστοποιητικού, που δίνουν οι τράπεζες στους πελάτες τους. Μέσω του Internet banking, ο πελάτης μιας τράπεζας έχει σχεδόν όλη τη γκάμα των τραπεζικών δοσοληψιών που χρειάζεται. Ακόμη, έχει ολοκληρωμένη και αξιόπιστη ενημέρωση για το σύνολο των οικονομικών υπηρεσιών και προϊόντων του (Pedrinaci & Domingue, 2010).

Το σπουδαιότερο ωστόσο, είναι πως έχει την ευκαιρία να εκτελεί σε πραγματικό χρόνο δοσοληψίες ανάμεσα σε τραπεζικούς λογαριασμούς, να διεξάγει μια σειρά πληρωμών, όπως πιστωτικών καρτών, ασφαλιστικών εισφορών, λογαριασμών κοινής ωφέλειας, να πληροφορείται για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των λογαριασμών του όπως και αρκετές ακόμη ευχέρειες (Αγγέλης, 2005).

Συνάμα, οι τράπεζες έχουν πια τις ειδικές γνώσεις και τις δυνατότητες να προσωποποιούν τις ηλεκτρονικές τους υπηρεσίες, σύμφωνα με την κατηγορία πελάτη που εκπροσωπεί ο χρήστης και με τον τρόπο αυτό υφίστανται παραδείγματος χάριν επιπλέον ευκαιρίες για εταιρικούς χρήστες σε σύγκριση με ιδιώτες. Ακόμη, οι τράπεζες που έχουν επενδύσει σε μια υποδομή ηλεκτρονικής

τραπεζικής, έχουν πια περάσει στη φάση όπου η επένδυση τους εστιάζει στην βελτίωση και αύξηση της χρηστικότητας της εφαρμογής. Όσο οι πελάτες μαθαίνουν τον τρόπο, τόσο αυξάνονται οι αξιώσεις τους σε σύγκριση με τις υπηρεσίες που παρέχονται και επιδιώκουν υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (Suganthi & Balachandran, 2001).

Το πιο μεγάλο ποσοστό της επένδυσης των τραπεζών αφορά πια στον εμπλουτισμό επιπλέον λειτουργικότητας, ενώ μεγάλο ποσοστό επένδυσης προσδοκάται να ξοδευτεί σε εφαρμογές που θα επιτρέπουν στο μέλλον την προσαρμογή των σελίδων, ούτως ώστε να μπορούν οι χρήστες να δημιουργούν προσωπικές σελίδες, προσαρμόζοντας τις προσφερόμενες ενημερώσεις στις δικές τους προτιμήσεις και ανάγκες (Γλύκας & Ξηρογιάννης, 2004).

Εναλλακτικά Δίκτυα Παροχής Τραπεζικών Υπηρεσιών

Το e-banking συνιστά υποσύνολο της ηλεκτρονικής τραπεζικής και προσφέρει την ευκαιρία εκτέλεσης δοσοληψιών απ' ευθείας από το χρήστη. Με το σύστημα αυτό, οι τραπεζικές δοσοληψίες διεξάγονται εξ αποστάσεως από τους πελάτες σε δικό τους χώρο και χρόνο, 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα και 365 ημέρες το χρόνο. Αυτό βοήθησε στο σχηματισμό μιας νέας φιλοσοφίας γύρω από την εξυπηρέτηση του πελάτη από τις τράπεζες (Ιγγλεζάκης, 2003).

Πριν την εμφάνιση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι τραπεζικές δοσοληψίες εκτελούνταν μόνο στο παραδοσιακό τραπεζικό κατάστημα, με αναγκαίο όρο την επίσκεψη και φυσική παρουσία του πελάτη στο πιστωτικό ίδρυμα. Η εξυπηρέτηση του πελάτη στο τραπεζικό ίδρυμα έχει το προνόμιο της προσωπικής επαφής και με αυτόν τον τρόπο δημιουργείται αμοιβαία εμπιστοσύνη. Παρόλα αυτά, συχνά ο πελάτης ταλαιπωρείται για να μεταβεί στο τραπεζικό κατάστημα, ενώ χάνει πολύ χρόνο κατά την αναμονή σε ουρά για την εκτέλεση ακόμη και των πιο απλών τραπεζικών δοσοληψιών (Ρουμελιώτου, 2009).

Από τη μεριά του πιστωτικού ιδρύματος, το τραπεζικό κατάστημα αυξάνει το λειτουργικό του κόστος επειδή πρέπει να διαθέτει ρεσεψιόν υποδοχής και αναμονής των επισκεπτών, να διαθέτει τεχνολογικά πρωτοποριακή υποδομή αλλά και τις

απαιτούμενες θέσεις εργασίας για την καλύτερη δυνατή ποιοτική και προσωπική εξυπηρέτηση της πελατείας.

Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (Automated Teller Machine), ATMs

Το βασικό εναλλακτικό δίκτυο παροχής τραπεζικών υπηρεσιών πριν την ανάπτυξη του E-banking, ήταν οι Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (Automated Teller Machines, ATMs) (Yamada et al, 2012).

Οι Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (Automated Teller Machines, ATMs) δημιουργήθηκαν για την ανάληψη μετρητών από τους πελάτες των τραπεζών σε 24ωρη βάση. Μέσω των ATMs προσφέρονται πολλές υπηρεσίες όπως είναι η ανάληψη χρημάτων, κατάθεση, πληροφόρηση υπολοίπου λογαριασμού, μεταφορά ποσού σε λογαριασμό τρίτου κλπ. (Tom et al, 2008).

Η λίστα των υπηρεσιών που προσφέρονται δια των ATMs διαρκώς εμπλουτίζεται με δοσοληψίες, ενώ σε πιο πρωτοποριακά συστήματα υφίσταται η ευκαιρία της παροχής on-line βοήθειας από υπάλληλο της τράπεζας (Καραγεώργου Ε, "Ηλεκτρονική Τραπεζική- Στροφή από τις τράπεζες στα εναλλακτικά δίκτυα", Δελτίο ΕΕΤ Γ' Τριμηνία). Οι τράπεζες έχουν όλο και πιο πολλά μηχανήματα, όμως η αγορά, η εγκατάσταση, η συντήρηση και διαχείριση των ATMs μεγαλώνει το λειτουργικό τους κόστος. Διατραπεζικές συμφωνίες σε εθνικό αλλά και διεθνές επίπεδο, επιτρέπουν και σε πελάτες άλλων τραπεζών την ανάληψη μετρητών από τα ATMs. Για τους πελάτες αυτό έχει μεγάλη αξία, επειδή τους εξασφαλίζει την εξυπηρέτησή τους από το χρηματοπιστωτικό σύστημα διεθνώς, όπου και αν βρεθούν (Wellman, 2001).

Με τη χρήση των ATMs, το ανθρώπινο επιτελείο της τράπεζας απελευθερώνεται από τις εργασίες απλών δοσοληψιών, και η τράπεζα έχει τη δυνατότητα να αξιοποιήσει αυτό το ανθρώπινο δυναμικό σε άλλες πιο πολύπλοκες εφαρμογές, προσφέροντας ποιοτική εξυπηρέτηση στον πελάτη. Επίσης, το κόστος των δοσοληψιών που εκτελούνται δια των ATMs είναι πολύ πιο μικρό για τις τράπεζες σε σχέση με τις παραδοσιακές δοσοληψίες μέσω ταμείων του καταστήματος (Nath et al, 2001).

Σχετικά με την προμήθεια του χρηματοοικονομικού φορέα για την παροχή υπηρεσιών μέσω ATMs, η τάση που κυριαρχεί είναι η τράπεζα να τιμολογεί διαφορετικά (χαμηλότερη προνομιακή τιμολόγηση) αυτές που προσφέρει στους πελάτες της, σε σύγκριση με εκείνες που παρέχει σε πελάτες άλλων πιστωτικών

ιδρυμάτων. Τα ATMs έχουν on-line εξυπηρέτηση 24 ώρες το 24ωρο, επομένως το σύστημα διαχείρισής τους διαδραματίζει σπουδαιότατο ρόλο στη λειτουργία μίας τράπεζας. Σε αυτό συντελούν οι κατασκευάστριες επιχειρήσεις με την τροφοδότηση της διεθνούς τραπεζικής αγοράς με νέα μοντέλα ATMs, που με το ορθό λογισμικό εμφανίζουν σημαντικά προνόμια και ως προς τον κλάδο της διαχείρισης. Τα καινούρια μηχανήματα είναι πιο φιλικά προς το χρήστη και διενεργούν τις δοσοληψίες σε πιο σύντομο χρονικό διάστημα (Oberle et al, 2009).

Αυτόματες Μηχανές Ανταλλαγής (Automatic Exchange Machines), AEMs

Η αυτόματη ανταλλαγή συναλλάγματος μπορεί να γίνει μέσω των μηχανημάτων AEMs (Automatic Exchange Machines). Οι μηχανές αυτές προσφέρουν τη δυνατότητα στις Τράπεζες να ελέγξουν τον αριθμό των συναλλαγών στα ταμεία καθώς και το κόστος λειτουργίας τους και ταυτόχρονα να επεκτείνουν το δίκτυο διανομής των υπηρεσιών τους σε μέρη που παρουσιάζουν συναλλακτικό ενδιαφέρον, όπως πολυκαταστήματα, κολλέγια, αεροδρόμια, τουριστικά μέρη κ.α. Από την πλευρά των τραπεζών, η διεύρυνση του δικτύου διανομής τους με την εγκατάσταση AEMs σε χώρους πλην τραπεζικών καταστημάτων, επιτρέπει στις τράπεζες να ελαττώσουν το λειτουργικό τους κόστος και ταυτόχρονα να αυξήσουν τους πελάτες δια της ενίσχυσης του γοήτρου της (Wellman, 2001).

Μηχάνημα Ηλεκτρονικής Μεταφοράς Κεφαλαίων σε Σημείο Πώλησης (Electronic Funds Transfer/Point Of Sales), EFT/POS

Οι ηλεκτρονικές συσκευές διακίνησης κεφαλαίων συνιστούν άλλο ένα εναλλακτικό δίκτυο παροχής τραπεζικών υπηρεσιών στα σημεία πώλησης (Electronic Funds Transfer/Point Of Sales, EFT/POS), όπου τοποθετούνται σε χώρους που πωλούνται προϊόντα ή υπηρεσίες προς όλο τον κόσμο. Μέσω εκείνων των μηχανημάτων οι κάτοχοι πιστωτικής κάρτας (credit card) ή κάρτας ανάληψης μετρητών (cash card), διεξάγουν τις αγορές τους δίχως να είναι αναγκαίο να έχουν στο πορτοφόλι τους μετρητά. Στην περίπτωση της κάρτας ανάληψης μετρητών, η διακίνηση των χρημάτων από το λογαριασμό του αγοραστή στο λογαριασμό του εμπόρου γίνεται αυτόματα και εκτελείται παράλληλα με τη συναφή αγορά (Yamada et al, 2012).

Αναφορικά με τη δοσοληψία με πιστωτική κάρτα, η εκκαθάριση γίνεται από την τράπεζα στο τέλος κάθε εργάσιμης μέρας, με αποτέλεσμα οι λογαριασμοί των

εμπόρων να πιστώνονται γρήγορα και με ασφάλεια. Με τη χρήση των συσκευών EFT/POS πολλές δοσοληψίες λιανικής εκτελούνται μηχανικά, δίχως ούτε να προσέρχεται στο τραπεζικό κατάστημα ο αγοραστής ή ο πωλητής. Επίσης, οι τράπεζες με τον τρόπο αυτό, αυξάνουν του πελάτες τους και συνεπώς τον κύκλο των εργασιών τους, αφού το 50% των καινούριων καρτών που εκδίδονται από την τράπεζα, είναι από εξωτραπεζικά δίκτυα πωλήσεων με τα οποία συνεργάζονται (Larpsiri et al, 2002).

Επίσης, τα πιστωτικά ιδρύματα με τη διάδοση των EFT/POS, ελαττώνουν το κόστος λειτουργίας τους επειδή δεν απασχολείται το προσωπικό της τράπεζας με το μεγάλο αριθμό αυτών των δοσοληψιών, αλλά και δίχως έξοδα σε διάφορα υλικά όπως είναι τα παραστατικά ταμείου και οι εκτυπώσεις ελέγχου. Το σύστημα του ηλεκτρονικού πορτοφολιού (Electronic Purse, E.P.) περικλείει την έξυπνη κάρτα με ενταγμένο μικροτσίπ, αντί της μαγνητικής ταινίας που έχει η πιστωτική κάρτα (Ιγγλεζάκης, 2003).

Το πλήρες κύκλωμα της έξυπνης κάρτας περικλείει ένα μικροϋπολογιστή και συνεπώς μπορούν να πραγματοποιηθούν πολλές λειτουργίες στην κάρτα, όπως έλεγχος γνησιότητας της κάρτας και του κατόχου, αποθήκευση, αύξηση ή μείωση χρηματικής αξίας και καταχώρηση στοιχείων. Ακόμη, περικλείει ηλεκτρονική υπογραφή, έλεγχο του ορίου εξόδων, έλεγχο του αριθμού pin αλλά και λειτουργία marketing πχ. διαχείριση κουπονιών από αγορές με ειδικές προσφορές (Ρουμελιώτου, 2009).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ II

ΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

2.1 Εισαγωγικά

Στη νέα οικονομία, εκτιμούμε πως η αγορά είναι αδύνατο να λειτουργήσει δίχως πιστωτικά ιδρύματα. Ο ρόλος τους στην κίνηση του χρήματος είναι ίσως, ο καθοριστικότερος μιας οικονομίας. Η μορφή τους, φυσικά, διαφοροποιείται σύμφωνα με το πολιτικό σύστημα μέσα στο οποίο δραστηριοποιούνται, σύμφωνα με το πόσο απελευθερωμένη είναι η οικονομία, τον βαθμό ανάπτυξης και τους θεσμούς. Τα είδη των πιστωτικών ιδρυμάτων είναι πολλά και ποικίλα. Σαν πιστωτικό ίδρυμα ονομάζουμε την εταιρεία, η δράση της οποίας συνίσταται στην αποδοχή καταθέσεων ή άλλων επιστρεπτών κεφαλαίων από το κοινό, και στην παραχώρηση πιστώσεων για λογαριασμό της (Ρουμελιώτου, 2009).

Οι τράπεζες είναι η πιο σημαντική μορφή πιστωτικών ιδρυμάτων στην εποχή που διανύουμε. Οι τράπεζες δραστηριοποιούνται ακολούθως σε πολλούς οικονομικούς κλάδους, δημιουργώντας ένα πολύ μεγάλο οικονομικό πλέγμα. Με την πρόσφατη παγκοσμιοποίηση της αγοράς, οι τράπεζες αύξησαν το ρόλο τους παγκοσμίως και μπορούν πιο εύκολα να παρέχουν πιστωτικές υπηρεσίες και προϊόντα σε διεθνές επίπεδο (Γλύκας & Ξηρογιάννης, 2004).

Τι είναι επομένως η τράπεζα; Με έναν ευρύ ορισμό, μπορεί να ειπωθεί πως η τράπεζα, συνιστά μια εταιρεία που ασχολείται με πιστωτικές και χρηματικές δοσοληψίες. Εντούτοις, είναι αναγκαίο στον καθορισμό της τράπεζας να εισαχθεί η χορήγηση δανείων, όπως και η δραστηριότητα του να δέχεται καταθέσεις. Μία τράπεζα αναλαμβάνει κάποια πληρωμή για λογαριασμό του πελάτη και χειρίζεται οικονομικά έγγραφα. Πως βγάζει όμως κέρδος η τράπεζα; Η τράπεζα δίνει επιτόκιο καταθέσεων του ύψους για παράδειγμα, 2-3% και δίνει επιτόκια δανεισμού άνω του 9% . Από αυτή την διαφορά μεταξύ χρεωστικού και πιστωτικού επιτοκίου, παίρνει το μεγαλύτερο μέρος του κέρδους της. Αλλά, οι τράπεζες στις μέρες μας μπορούν να λειτουργούν και ως εταιρείες που επενδύουν, ούτως ώστε μεγάλο τμήμα του κέρδους τους να οφείλεται πλέον στην δευτερογενή διαχείριση της κερδοφορίας τους (Wellman, 2001).

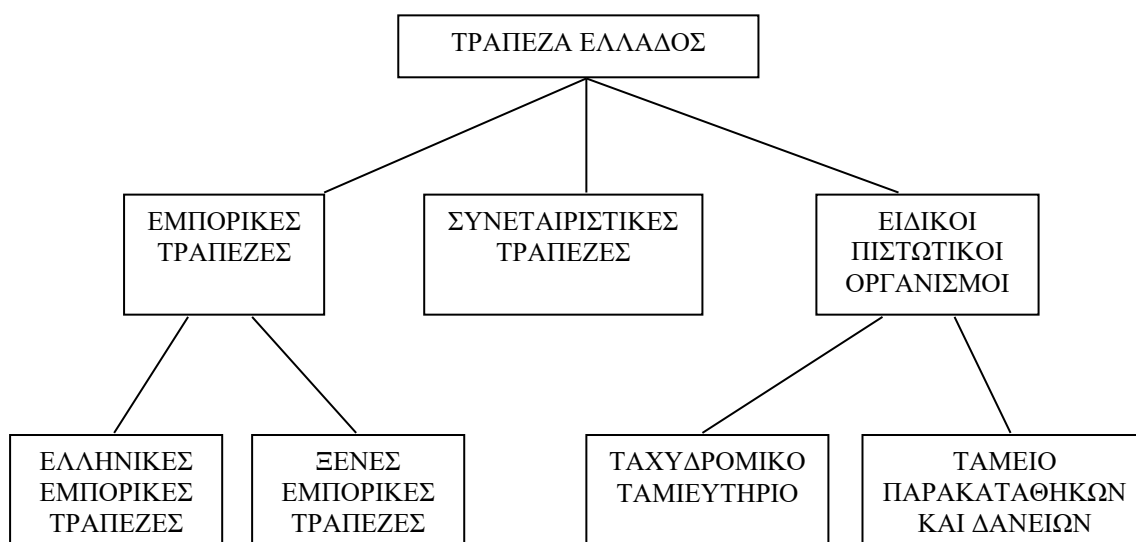
Η ιστορία των τραπεζών λαμβάνει χώρα πριν από το 3.000 π.Χ. Η πρώτη καταχωρημένη λειτουργία τράπεζας ήταν στην Μεσοποταμία το 3400 π.Χ., όπου ο Ερυθρός Ναός στην Ουρούκ της Χαλδαίας της Μεσοποταμίας, λειτουργούσε σαν τράπεζα και οι ιερείς διεξήγαγαν εμπορικές συναλλαγές στο όνομα του Θεού. Οι βασικές τραπεζικές δοσοληψίες τότε, αφορούσαν σιτηρά έναντι ενός πλακιδίου που διασφάλιζε την φύλαξή τους (Toma et al, 2008).

Αντίστοιχα, στην Αρχαία Ελλάδα, υπήρχαν τράπεζες με δοσοληψίες που προσομοιάζαν αρκετά στις σημερινές. Στην Αρχαία Ελλάδα υφίσταντο ιδρύματα, που έκαναν πίστωση και πρόσφεραν συνάλλαγμα έναντι διαφορετικών νομισμάτων. Οι αντίστοιχοι τραπεζίτες της Αρχαίας Ελλάδας ονομάζονταν αργυραμοιβοί. Ακόμη θα μπορούσαμε να πούμε ότι τραπεζικές λειτουργίες εκτελούνταν και στους αρχαίους ναούς, όπως αυτόν την Αθηνάς στην Ακρόπολη.

Στην Ρώμη, μπορούμε να συναντήσουμε ένα διευρυμένο τραπεζικό σύστημα. Η συγκέντρωση των φόρων δημιουργούσε ένα μεγάλο κεφάλαιο, το οποίο συχνά το κράτος δάνειζε στους πολίτες, μέσω αντίστοιχων τραπεζικών ιδρυμάτων της εποχής, για να εισπράξει στη συνέχεια τεράστιους τόκους. Η τάξη που ασχολούνταν με δοσοληψίες τέτοιου είδους, ήταν οι επονομαζόμενοι Ιππείς (Ιγγλεζάκης, 2003).

Οι αργυραμοιβοί εξακολουθούσαν να υφίστανται αλλά είχαν μικρότερο κύκλο εργασιών, όπου ασχολούνταν με δάνεια, πιστώσεις και αγοραπωλησίες. Από τότε, και μέχρι την ύστερη μεσαιωνική περίοδο υπήρξε μια βαθμιαία πτώση της επιρροής των τραπεζών στο δημόσιο βίο. Έπειτα από την πτώση της Ρωμαϊκής αυτοκρατορίας, η κίνηση κεφαλαίων σταδιακά ελαττώθηκε και τα κεφάλαια συγκεντρώνονταν σε μεγάλο βαθμό στα θησαυροφυλάκια των εκάστοτε αρχόντων. Κατά το μεσαίωνα, μπορούμε να εντοπίσουμε ένα είδος τράπεζας, σύμφωνα με το οποίο κάποιοι έμποροι δέχονταν καταθέσεις μετρητών για τις οποίες εξέδιδαν πιστοποιητικά, δηλαδή μια αρχική μορφή επιταγής. Στους νεότερους χρόνους παρατηρούμε δύο καίρια χαρακτηριστικά δοσοληψιών που προσανατολίζονται περισσότερο στη σημερινή μορφή των τραπεζών. Οι προηγμένες τράπεζες στις ελεύθερες Ιταλικές πόλεις κατά την περίοδο της Ιταλικής Αναγέννησης, όπου πλησίαζαν σε μεγάλο βαθμό το πεδίο εργασιών των σύγχρονων τραπεζών και η έκδοση τραπεζογραμματίων στην Αγγλία του 18ου αιώνα (Himani, 2011).

Μπορούμε να εντοπίσουμε ποικίλα είδη πιστωτικών ιδρυμάτων όπως παρουσιάζονται στο κάτωθι σχήμα (Oberle et al, 2009).



Εμπορική τράπεζα: Είναι η έννοια που χρησιμοποιείται για μια κανονική τράπεζα, ούτως ώστε να διαφοροποιηθεί από μια τράπεζα επενδύσεων. Με γνώμονα ότι αυτές οι δύο δεν είναι πλέον υποχρεωτικό να λειτουργούν υπό χωριστή ιδιοκτησία, κάποιιοι χρησιμοποιούν τον όρο "εμπορική τράπεζα" για να κάνουν αναφορά σε μια τράπεζα ή ένα μέρος τράπεζας που ασχολείται ιδίως με εταιρίες ή μεγάλες επιχειρήσεις.

Επενδυτική τράπεζα: Έχει τη δυνατότητα παροχής εγγυητικών επιστολών για πώληση μετοχών και χρεογράφων και προσφέρει συμβουλευτική υποστήριξη για συνενώσεις και εξαγορές εταιρειών.

Τράπεζα Κοινοτικής Ανάπτυξης: Είναι οι τράπεζα η οποία έχει ως βασική της λειτουργία, την παροχή οικονομικών υπηρεσιών και την πίστωση σε μη προηγμένες αγορές ή λαούς.

Ιδιωτική Τράπεζα: Βασικό χαρακτηριστικό που τη διαφοροποιεί από τις άλλες, είναι διαχείριση λογαριασμών μεγάλων πελατών με μεγάλη οικονομική επιφάνεια.

Κεντρική Τράπεζα: Κύριο γνώρισμά της είναι τη νομισματική πολιτική που ακολουθεί, και διατηρεί το ρόλο του δανειστή της τελευταίας λύσης, σε ενδεχόμενη

ύφεση. Χρεώνεται δε, πολλές φορές με τον έλεγχο του διάθεσης χρήματος, συμπεριλαμβανομένης και της έκδοσης νομίσματος. Παραδείγματα κεντρικών τραπεζών που μπορούμε να αναφέρουμε είναι, η Τράπεζα της Ελλάδος και η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα.

Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο: Ονομάζουμε τα ταμιευτήρια που συνδέονται με τα εθνικά ταχυδρομικά συστήματα. Η Ιαπωνία και η Γερμανία είναι παραδείγματα των χωρών με τα πλέον εξέχοντα ταχυδρομικά ταμιευτήρια.

Συνεταιριστικές Τράπεζες: Οι συνεταιριστικές τράπεζες συνιστούν πρωτοβουλίες τοπικού ιδίως ύφους, αποσκοπώντας στην ενίσχυση, παραδείγματος χάριν των τοπικών παραγωγών αγροτικών και γεωργικών προϊόντων.

Το 1927 συστάθηκε η Τράπεζα της Ελλάδος η λειτουργία της οποίας, λαμβάνει χώρα από το 1928. Διατηρεί σήμερα 17 υποκαταστήματα σε όλη τη χώρα, 32 πρακτορεία και 5 θυρίδες, και αποτελεί τη βασική εκδοτική τράπεζα στην Ελλάδα. Ανήκει στην Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα από το 2001 και ακολουθεί τους κοινοτικούς κανόνες. Καλείται να επιβάλλει τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας στην τοπική τραπεζική αγορά, να ασκεί τη νομισματική πολιτική του Ευρωσυστήματος στην Ελλάδα και να διασφαλίζει την σταθερότητα του γενικού επιπέδου των τιμών. Εποπτεύει τα υπόλοιπα πιστωτικά ιδρύματα της χώρας, εκδίδει τραπεζογραμμάτια, διαχειρίζεται τα έσοδα και τις δαπάνες του δημοσίου, καθώς επίσης εκδίδει και εξοφλεί τίτλους του Δημοσίου. Η Τράπεζα της Ελλάδος είναι στην ουσία ο πιο σημαντικός οικονομικός οργανισμός συντονισμού της οικονομίας στη χώρα, αφού ασκεί πιστωτική, συναλλαγματική και νομισματική πολιτική, δίνοντας τις βασικές κατευθύνσεις της οικονομίας (Yamada et al, 2012).

Ακόμη, όπως προαναφέραμε, η Τράπεζα της Ελλάδος έχει την ευθύνη της επιτήρησης των άλλων πιστωτικών ιδρυμάτων, όχι μόνο εκείνων που λειτουργούν μέσα στην Ελλάδα αλλά και εκείνων που εδρεύουν στην Ελλάδα και δραστηριοποιούνται στο εξωτερικό. Σύμφωνα με το νομοθετικό πεδίο των πιστωτικών ιδρυμάτων, η Τράπεζα της Ελλάδος καλείται να συμμορφώσει τις υπόλοιπες τράπεζες ακόμα και να επιβάλλει ποινές, στις περιπτώσεις μη συμμόρφωσης στα πρότυπα και τις επιταγές της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας. Εφόσον κάποιος πιστωτικός φορέας παρουσιάζει έλλειψη ρευστότητας, η τράπεζα της Ελλάδος έχει τη δυνατότητα να δώσει εντολή υποχρεωτικής παράτασης εντολής πληρωμής των υποχρεώσεων και

αξιώσεων του εν λόγω πιστωτικού φορέα και να θέσει την διαχείριση της τράπεζας υπό την επιτήρησή της (Liao & Cheung, 2002).

Οι εμπορικές τράπεζες είναι πιθανόν τα πιο σπουδαία πιστωτικά ιδρύματα όσον αφορά στον τομέα χορήγησης δανείων. Πλην των δανείων, ασχολούνται και με ένα μεγάλο εύρος οικονομικών υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες αυτές είναι 3 τύπων (Suganthi & Balachandran, 2001):

- Παθητικές εργασίες. Οι παθητικές εργασίες είναι οι διατυπώσεις λήψης κεφαλαίων μέσω κάθε μορφής καταθέσεων. Μπορούμε να διακρίνουμε τρεις βασικές κατηγορίες καταθέσεων, τις καταθέσεις όψεως (συχνά μέσω ατομικών επιταγών), τις καταθέσεις ταμιευτηρίου (η πιο συνηθισμένη μορφή λογαριασμού με δυνατότητα κατάθεσης και ανάληψης μετρητών), και τέλος τις καταθέσεις προθεσμίας (μορφή κατάθεσης με χρονικό περιορισμό) (<http://dschool.edu.gr/>).

- Μεσολαβητικές Εργασίες. Οι μεσολαβητικές εργασίες συνάδουν με τις διατυπώσεις λήψης προμήθειας από κάποια δοσοληψία αλλά όχι μέσω επιτοκίων, καθώς η λήψη προμηθειών υπο τη μορφή επιτοκίων χρεώνεται ως παθητική εργασία. Παραδείγματα μεσολαβητικών εργασιών αποτελούν η αγοραπωλησία συναλλάγματος, η ενοικίαση θυρίδων και οι εργασίες κίνησης κεφαλαίων.

- Ενεργητικές Εργασίες. Οι ενεργητικές εργασίες σχετίζονται με διατυπώσεις επιχορήγησης, παροχής δανείων, έκδοσης επιταγών και περικλείουν και όλες τις επενδύσεις που κάνει η τράπεζα με τα χρηματικά διαθέσιμα που απέκτησε μέσω των καταθέσεων σε παραγωγικές δραστηριότητες.

Πιο αναλυτικά και στο σύνολό τους, οι εργασίες που μπορούν να διενεργούν οι εμπορικές τράπεζες περικλείουν τα κάτωθι (Pedrinaci & Domingue, 2010):

- Παραχώρηση πιστώσεων συμπεριλαμβάνοντας τις πράξεις πρακτορείας επιχειρηματικών αξιώσεων.
- Χρηματοδοτική ενοικίαση
- Αποδοχή καταθέσεων ή άλλων επιστρεπτέων κεφαλαίων
- Ενέργειες διενέργειας πληρωμών και διακίνηση κεφαλαίων
- Έκδοση και διαχείριση μέσων πληρωμής (πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, ταξιδιωτικών και τραπεζικών τσεκ)
- Εγγυήσεις και αναλήψεις καθηκόντων

- Δοσοληψίες που αφορούν το ίδιο το πιστωτικό ίδρυμα ή οι πελάτες του σε μέσα της χρηματαγοράς, συνάλλαγμα, προθεσμιακά συμβόλαια χρηματοοικονομικών τίτλων ή χρηματοοικονομικά δικαιώματα
- Συμβάσεις ανταλλαγής επιτοκίων και νομισμάτων, και κινητές αξίες (Σινανιώτη κά., 2003).
- Συμμετοχές σε εκδόσεις τίτλων και παροχή συναφών υπηρεσιών περιλαμβανομένων ιδίως και των υπηρεσιών αναδόχου εκδόσεως τίτλων
- Παροχή συμβουλών σε εταιρείες αναφορικά με τη δομή του κεφαλαίου, τη βιομηχανική τακτική και συναφή ζητήματα και συμβουλών

Οι πρώτες συνεταιριστικές τράπεζες στην Ευρώπη έκαναν την εμφάνισή τους κατά το δεύτερο μισό του 19ου αιώνα στην Γερμανία. Υπήρχαν δύο είδη συνεταιριστικών τραπεζών, ένα είδος που αφορούσε στον αστικό τομέα και ένα που αφορούσε στον πρωτογενή τομέα, τον αρχικό, αλλά και τα δύο είδη πιστωτικών ιδρυμάτων είχαν σκοπό την παροχή κεφαλαίων για την εκπόνηση των εργασιών τους. Για τις συνεταιριστικές τράπεζες των ευρωπαϊκών χωρών το 1970 δημιουργήθηκε η Ευρωπαϊκή Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών με έδρα τις Βρυξέλλες (Ρουμελιώτου, 2009).

Η Ευρωπαϊκή Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών, έχει αναγνωριστεί επίσημα και έχει ως σκοπό να υπερασπίζεται τα συμφέροντα των συνεταιριστικών τραπεζών στην Ευρώπη. Στην Ελλάδα, η πρώτη συνεταιριστική τράπεζα εμφανίστηκε το 1900, με την ονομασία Σύλλογος Τεχνοεργατών εν Λαμία, και είχε 582 μέλη. Λειτουργούσε ως πιστωτικό ίδρυμα και είχε καταστατικό, παρόλο που δεν εντοπίζουμε θεσμοθετημένο κάτι αντίστοιχο στην Ελλάδα μέχρι εκείνη την περίοδο (Γεωργόπουλος κά., 2001).

Το 1994, αναγνωρίζεται ο θεσμός των Συνεταιριστικών Τραπεζών στην Ελλάδα με βάση τον νόμο περί Αστικών Συνεταιρισμών. Τα πιστωτικά ιδρύματα αυτού του τύπου, βασίζονται στις αρχές του συνεταιρισμού, απευθύνονται σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, οι οποίες έχουν ανάγκη κεφαλαίων στο σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον. Μπορούν επίσης να βοηθήσουν στην διεύρυνση του δικτύου των επιχειρήσεων, να δημιουργήσουν ευελιξία και να ενισχύσουν την τοπική ανάπτυξη (Αγγέλης, 2005).

Οι Συνεταιριστικές Τράπεζες στην Ελλάδα σε αυτό το σημείο, ξεκινούν να υπάγονται στην Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδος ώστε να μπορούν να λαμβάνουν υποστήριξη, τεχνογνωσία και υπηρεσίες, στοιχεία τα οποία δεν θα μπορούσαν να έχουν η κάθε μια ξεχωριστά, από μόνη της. Λειτουργούν με τα πλεονεκτήματα ενός μεγάλου τραπεζικού ομίλου και θεωρούνται ανερχόμενη πιστωτική δύναμη. Όπως κάθε τράπεζα, έτσι και οι συνεταιριστικές έχουν ως πρωταρχικό τους στόχο το κέρδος. Παράγουν το κέρδος τους μέσω του δανεισμού και των επενδυτικών δράσεων που διεξάγουν (Oberle et al., 2009).

Ως γενική παραδοχή, μπορεί να αναφερθεί πως οι συνεταιριστικές τράπεζες πέρα από το κέρδος, έχουν και άλλους σκοπούς. Για παράδειγμα, έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν στους οικονομικά αδύναμους πιο εύκολα κεφάλαια, βοηθώντας με αυτόν τον τρόπο στον χειρισμό της κοινωνικής δυσαναλογίας. Ακόμη, συμμετέχουν στη επίλυση των προβλημάτων της περιφερειακής ανάπτυξης και τονώνουν την οικονομική δημοκρατία, δίνοντας την ευκαιρία να περάσει στα χέρια των πολλών (Yamada et al, 2012). Τέλος, παρέχουν υπηρεσίες στον κλάδο συνενώσεως και εξαγοράς εταιρειών όπως οι κάτωθι (Nancy et al, 2001) :

- Διαχείριση χαρτοφυλακίου ή παροχή συμβούλων για τη διαχείριση χαρτοφυλακίου
- Ενοικίαση θυρίδων
- Φύλαξη και διαχείριση κινητών αξιών
- Παρέμβαση στις διατραπεζικές αγορές
- Εμπορικές ενημερώσεις, όπως και αξιολογήσεις πιστοληπτικής ικανότητας πελατών.

Οι πιο γνωστοί ειδικοί τραπεζικοί φορείς στην Ελλάδα είναι το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο και το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων. Δεν λειτουργούν όπως τα άλλα πιστωτικά ιδρύματα αφού υπόκεινται σε ορισμένους περιορισμούς. Ωστόσο, γίνεται προσπάθεια να ενσωματωθούν σε νέο πλαίσιο για να λειτουργούν σαν σύγχρονα τραπεζικά ιδρύματα (Wellman, 2001).

Το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο ήταν δημόσια υπηρεσία έως το 2002 όπου και έγινε Ανώνυμη Εταιρία. Ιδρύθηκε το 1900 στοχεύοντας να αναπτύξει το πνεύμα αποταμίευσης, να γίνονται αξιοποιήσιμες οι καταθέσεις σε καλύτερο βαθμό, καθώς

και για άλλες κοινωφελείς επιδιώξεις. Ήδη είναι μέλος της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών και από το 2013 υπάγεται στον όμιλο της Eurobank (Toma et al, 2008).

Το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων ασχολείται με ένα μεγάλο αριθμό λειτουργιών. Δίνει δάνεια, φυλάει και διαχειρίζεται παρακαταθήκες αφού διαχειρίζεται και τα κεφάλαια των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ). Συστάθηκε το 1919, και έκτοτε συνιστά ανεξάρτητο πιστωτικό φορέα. Λαμβάνει εποπτεία όπως όλα τα πιστωτικά ιδρύματα, από την Κεντρική Τράπεζα αλλά και από διοικητικό συμβούλιο με ετυμηγορία του Υπουργείου Οικονομικών (<http://www.tpd.gr>).

2.2 Οι στόχοι και οι πολιτικές των Ελληνικών τραπεζών

Οι τράπεζες εν γένει θα πρέπει να έχουν επαρκείς χρηματικούς πόρους για να μπορούν να προβούν σε δανεισμό. Επίσης, θα πρέπει να έχουν ικανοποιητική ρευστότητα, κεφάλαια και συνάλλαγμα. Η τράπεζα βασίζεται στα χρηματικά της διαθέσιμα, ώστε μέσω των επιτοκίων δανεισμού να παράγει κέρδος. Η κύρια πηγή άντλησης κεφαλαίων είναι οι καταθέσεις αλλά και ο δανεισμός από την κεντρική τράπεζα, καθώς και η αγορά χρεογράφων. Θα πρέπει να γίνεται σωστός υπολογισμός για να υπάρχει ισορροπία μεταξύ διαθέσιμων κεφαλαίων και αποπληρωμών δανείων, κατάσταση η οποία επηρεάζεται από το κόστος άντλησης κεφαλαίων και της ελαστικότητας προσφοράς τους (Nath et al, 2001).

Όταν μιλούμε για το ενεργητικό μίας τράπεζας, εννοούμε ως επί το πλείστον τα χρηματικά διαθέσιμα, τα αξιόγραφα, ομολογίες, συμπράξεις, χορηγήσεις, όπως και τις δαπάνες σύστασης, φήμης, πελατείας, κτηρίων και άλλου εξοπλισμού. Όταν αναφερθούμε στο παθητικό μιας τράπεζας, εννοούμε για υποχρεώσεις όπως καταθέσεις, την πρόβλεψη κινδύνου, συντάξεις, μισθοδοσία, κονδύλια όπως και τους φόρους. Ο σχεδιασμός της πιστωτικής πολιτικής μιας τράπεζας ίσως είναι ο πιο σημαντικός συντελεστής επιτυχίας της. Θα πρέπει να γίνει προσεκτικός σχεδιασμός για να επιτύχει υψηλή απόδοση, αλλά παράλληλα το χαμηλότερο δυνατό ρίσκο (Σινανιώτη κά., 2005).

Ακόμη, η τράπεζα θα πρέπει να προσέχει την ρευστότητα και τα αποθεματικά που διαθέτει. Η αγορά εμφανίζει ατέλειες που θα πρέπει να περικλείονται, να

υπολογίζονται ή ακόμη και να προβλέπονται στον πρώτο σχεδιασμό. Τα επιτόκια δεν αποφασίζονται από την ίδια την τράπεζα, αλλά διαμορφώνονται με βάση αρκετούς συντελεστές. Στον βαθμό που η τράπεζα μπορεί να αυξήσει ή να μειώσει τα επιτόκια είναι πιο καθοριστική η πιστωτική πολιτική της. Επίσης, οι τράπεζες πλέον με τη νέα οικονομικοπολιτική κατάσταση που έχει διαμορφωθεί, οφείλουν να λαμβάνουν υπόψη τους πολλούς παράγοντες όταν δίνουν δάνεια και θα πρέπει να ερευνούν εάν υπάρχει δυνατότητα αποπληρωμής τους από τους δανειζόμενους (Κατσουλακός, 2001).

Η δυνατότητα εξόφλησης του πελάτη θα πρέπει να επιθεωρείται από πολλούς συντελεστές. Η φερεγγυότητα του ίδιου του πελάτη, η χρήση του χρήματος που θα κάνει, όπως και οι ατέλειες της αγοράς είναι τρεις καίριοι συντελεστές. Οι τράπεζες στην πλειοψηφία τους μολονότι δεν μπορούν να προσδιορίσουν το μεγαλύτερο τμήμα των επιτοκίων δανεισμού, ακολουθούν το προεξοφλητικό επιτόκιο της κεντρικής τράπεζας. Όμως ανάμεσα στους πελάτες σε πολλές περιπτώσεις, υφίσταται απόκλιση στα επιτόκια δανεισμού. Άλλος ένας σημαντικός συντελεστής πιστωτικής πολιτικής, είναι ο έλεγχος και η ισορροπία ρευστότητας (Αγγέλης, 2005). Θα πρέπει να υπάρχει σύγκριση μεταξύ των καταθέσεων που γίνονται και των δανείων που παρέχονται, καθώς και στα επιτόκια των καταθέσεων σε σχέση με τα επιτόκια δανεισμού. Άρα, θα πρέπει να γίνεται ορθή διευθέτηση του ενεργητικού και του παθητικού της κάθε τράπεζας. Τα χρεόγραφα διαδραματίζουν μεγάλο ρόλο στην ρευστότητα μιας τράπεζας. Η τράπεζα θα πρέπει πάρει την απόφαση ανάμεσα στα διάφορα είδη χρεογράφων που εξασφαλίζει σχετικά με την ποσότητα, την ποιότητα, την ημερομηνία λήξης και την απόδοση. Ο βασικότερος πιστωτής των εμπορικών τραπεζών είναι η κεντρική τράπεζα, που επιδρά σε μεγάλο βαθμό στην ρευστότητα. Βασική πηγή ρευστότητας, εισοδήματος και ενεργητικού, είναι οι επενδύσεις σε χρεόγραφα ή επενδύσεις άλλης μορφής. Συχνά οι επενδύσεις στις τράπεζες δεν έχουν το επιθυμητά αποτελέσματα, επιδρώντας στην ισορροπία ενεργητικού-παθητικού (Ιγγλεζάκης, 2003).

Άρα, η κάθε τράπεζα θα πρέπει να έχει και δυνατότητα κάλυψης της αποτυχίας με μια ορθή επιλογή ρίσκου-κέρδους. Το είδος και το μέγεθος των χρεογράφων διαφέρουν, η ημερομηνία λήξης επίσης και σύμφωνα με την οικονομική πολιτική της κάθε τράπεζας και την κατάσταση που επικρατεί στην οικονομία μιας χώρας αλλά και στην παγκόσμια οικονομία, διαφέρει και η αγορά και η πώλησή τους. Η πολιτική

επί των κεφαλαίων είναι κι αυτή ένας σημαντικός παράγοντας. Μικρή ποσότητα κεφαλαίων σημαίνει μικρή δυνατότητα επιχορήγησης, και κατ' επέκταση μικρό μελλοντικό κέρδος. Τα μεγάλα κεφάλαια προσφέρουν στην τράπεζα ασφάλεια σε ενδεχόμενο κινδύνου. Από την άλλη μεριά, η μεγάλη ποσότητα κεφαλαίων σημαίνει μικρή απόδοση για την τράπεζα (Γλύκας & Ξηρογιάννης, 2004).

Στην Ελλάδα, στον κλάδο της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, έχουν διεισδύσει κάποιες πολυεθνικές επιχειρήσεις και σχεδόν όλες οι ελληνικές τράπεζες. Τα δεδομένα τα οποία σχετίζονται με τη χρήση Internet Banking παρουσιάζουν χαμηλά ποσοστά, τα οποία πιθανώς οφείλονται στη χαμηλή εξοικείωση των Ελλήνων ή στο φόβο τους για τις καινούριες τεχνολογίες. Οι εκβάσεις της παρούσας εργασίας, θα βοηθήσουν στην ανάδειξη και την αντίληψη της παρούσας κατάστασης για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής στη χώρα μας (Αγγέλης, 2005).

Μολονότι ο μέσος όρος χρήσης του Internet Banking στην Ευρώπη είναι πολύ υψηλότερος σε σχέση με αυτόν της Ελλάδας, διαφαίνεται ότι η Ελλάδα διαρκώς προσελκύει νέους χρήστες. Στις αρχές του 2000, οι Έλληνες χρήστες της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής ήταν σχεδόν 10.000, ενώ στα τέλη του 2001 ήδη είχαν αυξηθεί σε σχεδόν 150.000. Τη χρονιά του 2006 το νούμερο αυτό έφτασε στο μισό εκατομμύριο. Παρακολουθώντας τις αιτίες για τις οποίες κάποιος κάνει χρήση του ιντερνέτ, φαίνεται πως μόνο το 13% των χρηστών το χρησιμοποιεί σαν μέσο για τις τραπεζικές του δοσοληψίες. Αυτό το ποσοστό είναι σταθερό από το 2008 μέχρι και το 2010 (Himani, 2011).

Τα ποσοστά αυτά είναι χαμηλά, είτε λόγω του ότι οι Έλληνες για λόγους ασφαλείας αμφιταλαντεύονται να κάνουν χρήση των διαδικτυακών τραπεζικών υπηρεσιών, είτε λόγω του ότι δεν θέλουν να διαθέσουν τα προσωπικά τους στοιχεία στο ιντερνέτ. Διερευνώντας την ηλικία από κοινού με τους λόγους χρήσης του ιντερνέτ, ανακύπτει πως μόλις το 6% των ηλικιών 16-24 κάνουν χρήση ιντερνέτ για τραπεζικές δοσοληψίες. Για τις ηλικίες 25-34 και 35-44 το 15% των χρηστών έχει ηλεκτρονικές δοσοληψίες με τις τράπεζες του (Wellman, 2001). Για τις ηλικίες 45-54 και 55-74 το 17% κάνει χρήση του ιντερνέτ για τραπεζικές δοσοληψίες.

Θέτοντας λοιπόν σαν κύριο στοιχείο την ηλικία των χρηστών του ιντερνέτ, σημειώνεται πως οι μεγαλύτερες ηλικίες είναι πιο θετικές στο να κάνουν χρήση του ιντερνέτ για την εξυπηρέτηση των τραπεζικών δοσοληψιών τους. Με βάση τα

στοιχεία των Διατραπεζικών Συστημάτων (ΔΙΑΣ) τη χρονιά του 2004 μόνο, είχαν υλοποιηθεί 61.967.130 ηλεκτρονικές δοσοληψίες αξίας € 129 δις, που σημαίνει 24% πιο πολλές από εκείνες του 2003. Το όριο ανάπτυξης είναι μεγάλο, αφού όπως έχει εκτιμηθεί, το 95% των δοσοληψιών στην Ελλάδα γίνεται με μετρητά την ώρα που το ανάλογο ποσοστό της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι 70% (Toma et al, 2008).

2.3 Το φαινόμενο των Big Data και η χρήση τους στις Ελληνικές Τράπεζες

Η χρήση του όρου Big Data (Μεγάλα Δεδομένα) αναφέρεται στην επεξεργασία, συχνά σε πραγματικό χρόνο, μέσω εργαλείων όπως ισχυροί επεξεργαστές, λογισμικό και αλγόριθμοι, μεγάλου όγκου διαφορετικών τύπων δεδομένων που παράγονται με μεγάλη ταχύτητα από μεγάλο αριθμό διαφόρων τύπων πηγών. Το φαινόμενο των Big Data περιγράφεται από τα τρία "Vs" :

- Το πρώτο "V" (Volume), σημαίνει ένα μεγάλο και ταχέως αυξανόμενο όγκο δεδομένων, κυρίως λόγω νέων μορφών δεδομένων μαζικής ενημέρωσης, όπως είναι το διαδίκτυο, τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης και τα δεδομένα χρηματοπιστωτικών αγορών.
- Η "Ποικιλία" (Variety), δεδομένων είναι κυρίως αποτέλεσμα συνδυασμού διαφορετικών συνόλων δεδομένων και πηγών, τα οποία μπορεί να είναι ασύνδετα μεταξύ τους ή και δομημένα.
- Ως "ταχύτητα" (Velocity) αναφέρεται η ταχεία παραγωγή δεδομένων καθώς και η ταχύτητα επεξεργασίας δεδομένων και η τελική αξιολόγηση τους. (<http://insidebigdata.com/2013/09/12/beyond-volume-variety-velocity-issue-big-data-veracity>)

Το διαδίκτυο και η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω των συνδεδεμένων συσκευών των χρηστών, έχουν γίνει βασικά στοιχεία του τρόπου ζωής μας. Τα τραπεζικά και οικονομικά δεδομένα ενός χρήστη δημιουργούνται, αποθηκεύονται, επεξεργάζονται και χρησιμοποιούνται με ταχύτατους ρυθμούς. Ολόκληρος ο τραπεζικός κλάδος καθώς και όλοι οι επιχειρηματικοί τομείς αναμορφώνονται με βάση την ανάλυση αυτών των δεδομένων. Είναι κάτι παραπάνω από βέβαιο, ότι θα επηρεαστούν όλα τα είδη τραπεζικών δραστηριοτήτων και προϊόντων, όπως ο προσδιορισμός της πιστοληπτικής ικανότητας των πελατών και η πρόληψη της οικονομικής απάτης. Η χρήση των Big Data και η εφαρμογή τους στο τραπεζικό σύστημα θα δώσει την δυνατότητα να συγκεντρώνονται οι διάσπαρτες πληροφορίες που αφορούν κάθε πελάτη, και να οδηγούν στη λήψη σωστών αποφάσεων, μειώνοντας με αυτό τον τρόπο το ρίσκο και αυξάνοντας την κερδοφορία. Οι τράπεζες μέσω της χρήσης των Big Data, μπορούν να εντοπίζουν με βάση τις διαδικτυακές επιλογές του κάθε πελάτη, την δραστηριότητα που έχει όσον αφορά στα τραπεζικά προϊόντα που χειρίζεται (κάρτες, διακίνηση χρημάτων, δάνεια, ηλεκτρονική τραπεζική), και να του προσφέρουν το κατάλληλο προϊόν, στο κατάλληλο (ανάλογα με τα οικονομικά χαρακτηριστικά του) κόστος, και με το σωστά υπολογισμένο ρίσκο (<http://www.eede.gr>).

Η χρήση των μεγάλων δεδομένων έχει ήδη αρχίσει να μεταμορφώνει τον τρόπο με τον οποίο τα προϊόντα και οι τραπεζικές υπηρεσίες παρέχονται με πλεονεκτήματα για τους καταναλωτές, καλύτερα προσαρμοσμένα στις ανάγκες τους, καλύτερης ποιότητας ή οικονομικά πιο αποδοτικά. Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα μπορούν να προσφέρουν πιο αποτελεσματικές διαδικασίες και διαδικασίες λήψης αποφάσεων ή καλύτερη διαχείριση κινδύνων ή καταστάσεων απάτης.

Στο αντίποδα των παραπάνω, θα μπορούσαμε να πούμε ότι η χρήση του Big Data ενδεχομένως να έχει αντίκτυπο στην πρόσβαση των καταναλωτών σε προϊόντα και υπηρεσίες, πράγμα το οποίο θα οδηγούσε σε αρνητικές επιπτώσεις στην καινοτομία και τον ανταγωνισμό στις χρηματοπιστωτικές αγορές, εις βάρος της ευημερίας των καταναλωτών. Επίσης, υπάρχει κίνδυνος να εγείρει ζητήματα γύρω από την επεξεργασία δεδομένων και πρακτικών τιμολόγησης που ακολουθούν τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα ή τη λήψη αποφάσεων με βάση τη χρήση τεχνολογιών Big Data. Ακόμη, ενδεχομένως να δημιουργηθούν ζητήματα περιορισμών ή λάθη στα δεδομένα και τα αναλυτικά εργαλεία ή ακόμη και θέματα ασφάλειας και προστασίας

της ιδιωτικής ζωής των πελατών, οδηγώντας τελικά σε νομικούς κινδύνους και κινδύνους φήμης για χρηματοπιστωτικά ιδρύματα (<https://www.esma.europa.eu/press-news/consultations/joint-committee-discussion-paper-use-big-data-financial-institutions>).

Η Alpha Bank το 2014, υιοθέτησε τεχνολογίες Big Data με σκοπό τη βελτιωμένη πληροφόρηση για τους πελάτες της και την ικανότητα εξυπηρέτησής τους στο μέγιστο δυνατό. Η αξιοποίηση μεγάλου όγκου δεδομένων από την τροφοδότηση των πελατών, τα γνωστικά συστήματα και τα εργαλεία ανάλυσης, δίνουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για ένα πιστωτικό ίδρυμα (<http://www.capital.gr/epixeiriseis/1993728/ibm-dimiourgei-neo-big-data-kai-business-analytics-centre-of-competence-stin-ellada>).

Το 2015 η τράπεζα Πειραιώς προχώρησε στην υιοθέτηση της εξειδικευμένης λύσης SAS Text Analytics, αξιοποιώντας τα Big Data, ούτως ώστε να μπορεί να λαμβάνει αποφάσεις με βάση τις προτιμήσεις και την πραγματικές ανάγκες των πελατών, προς την ποιοτικότερη και ουσιαστικότερη εξυπηρέτησή τους. Με τη χρήση των Big Data, η τράπεζα Πειραιώς ελαχιστοποιεί το χάος των πληροφοριών, και συγκεντρώνει το σχετικό και ακριβές περιεχόμενο που χρειάζεται προκειμένου να εντοπίσει τις ανάγκες του κάθε πελάτη. Η αξιοποίηση των Big Data, δίνει τη δυνατότητα, ώστε η τράπεζα να αυξήσει την ικανότητά της να αναγνωρίζει τα προβλήματα που προκύπτουν, από τη χρήση των παρεχόμενων προϊόντων και των υπηρεσιών της, και τον αντίκτυπο που αυτά έχουν στις πωλήσεις, αλλά και στην ικανοποίηση των πελατών. Η απορρόφηση της πληθώρας των διαθέσιμων πληροφοριών, μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να κάνει την ζωή των πελατών πιο αποτελεσματική. (<http://www.reporter.gr/Eidhseis/Epicheirhseis/Trapezes/269925-Trapeza-Peiraiws-Ependyei-sthn-axioporihsh-twn-Big-Data>).

Την ίδια περίπου εποχή, κατά το 2015 η τράπεζα HSBC, προέβη σε επένδυση σε σύγχρονες τεχνολογίες και σε χρήση των Big Data με κατεύθυνση την εξατομίκευση των υπηρεσιών της. Η συλλογή πληροφοριών και η ανάλυσή τους, δίνει τη δυνατότητα να εντοπιστούν προβλήματα και σφάλματα, να αναλυθούν οι συμπεριφορές των πελατών, με σκοπό την προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων προσαρμοσμένων στις ανάγκες του κάθε πελάτη

(<https://www.fnlonon.com/articles/hsbc-big-data-chief-joins-nordea-alasdair-anderson-20151126>).

Το 2016 η Εθνική Τράπεζα, μέσω προγραμμάτων επιχειρηματικότητας, διευρύνει τη χρήση τεχνολογιών και αναλύσεων Big Data, στον τομέα των χρηματιστηριακών δοσοληψιών για την πρόβλεψη διακύμανσης μετοχών (<https://www.nbg.gr/greek/the-group/press-office/press-releases/Pages/Be-finnovative-enarksi-prototy-kykloy.aspx>).

Μέσα στο 2017, η Eurobank έχει ξεκινήσει ένα ευρύ πρόγραμμα μετασχηματισμού αξιοποιώντας τεχνολογίες Big Data, και αλλάζοντας με αυτό τον τρόπο την πελατειακή της προσέγγιση και εξυπηρέτηση, αλλά και την εσωτερική οργάνωση, τον τρόπο λειτουργίας της τράπεζας, αλλά και τις υποστηρικτικές υποδομές της (<http://www.netweek.gr>).

2.4 Οι Ελληνικές Τράπεζες και η χρήση Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Alpha bank

Η Alpha Bank διαθέτει ηλεκτρονικές υπηρεσίες που απευθύνονται σε ιδιώτες και σε εταιρείες. Η τράπεζα τροφοδοτεί τους πελάτες της με μία συσκευή παραγωγής πρόσθετων κωδικών, που είναι απαραίτητη για διακινήσεις ποσών και πληρωμές μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικής τραπεζικής που θα χρησιμοποιήσουν.

Ακόμη, για τους πελάτες της τράπεζας, είναι διαθέσιμο ένα δυναμικό δοκιμαστικό βίντεο όπου καθένας μπορεί να κάνει χρήση του web banking της Alpha Bank με εικονικά δεδομένα, για τη μεγαλύτερη εξοικείωση του με τη χρήση της υπηρεσίας (www.alpha.gr). Μετά από τη συγχώνευση της τράπεζας Citibank από την Alpha το 2014, η υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που πρόσφερε η Alpha, εξελίχθηκαν και αναβαθμίστηκαν. Σήμερα, το web banking της Alpha απαρτίζεται από επτά τμήματα-υπομενού :

- Επισκόπηση
- Λογαριασμοί

- Κάρτες
- Δάνεια
- Επενδύσεις
- Μεταφορές
- Πληρωμές

Στο μενού Επισκόπησης, ο χρήστης μπορεί να έχει μια συνοπτική εικόνα του χαρτοφυλακίου του και των προϊόντων που διατηρεί στην τράπεζα.

Το μενού των Λογαριασμών, δίνει τη δυνατότητα στον χρήστη, να έχει μια πλήρη και ενημερωμένη εικόνα για τους λογαριασμούς που διαθέτει, να προβεί σε ρυθμίσεις για τους λογαριασμούς και να ελέγξει στοιχεία κινήσεων λογαριασμών.

Στο μενού Κάρτες, ευρίσκονται οι επιλογές για έλεγχο στοιχείων και κινήσεων καρτών πιστωτικών, προπληρωμένων και χρεωστικών, αντίγραφα λογαριασμών καρτών, ενεργοποίηση e-statement καρτών.

Ο χρήστης στο μενού των Δανείων, μπορεί να εντοπίσει τα στοιχεία δανείων που έχει στην τράπεζα, τις κινήσεις που έχουν γίνει σε αυτά τα δάνεια, ρυθμίσεις που μπορεί να κάνει σε ότι αφορά το προφίλ που έχει καταχωρηθεί για τα δάνεια και τα δικαιώματα χρήσης των δανείων, και τέλος να προβεί σε πληρωμή των δανείων αυτών.

Η Alpha προσφέρει τη δυνατότητα για όσους έχουν την επιθυμία, δια της διαδικτυακής τραπεζικής να παρακολουθούν τις επενδύσεις τους σε καταθέσεις προθεσμίας, σε Alpha Αμοιβαία Κεφάλαια, σε Μετοχές Alpha Finance, σε Χαρτοφυλάκια Alpha Bank Gold και σε Χαρτοφυλάκια Alpha Private Bank.

Στο μενού Μεταφορές, ο χρήστης μπορεί να κάνει μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμό της Alpha ή σε λογαριασμό άλλης τράπεζας εσωτερικού και εξωτερικού, επιλέγοντας χρέωση λογαριασμού, κάρτας του ή δανείου του. Επίσης, έχει τη δυνατότητα να ελέγχει το ιστορικό των μεταφορών που έχει πραγματοποιήσει, τις μεταφορές που βρίσκονται σε εκκρεμότητα και να ορίσει επαναλαμβανόμενες.

Το μενού των Πληρωμών, δίνει την επιλογή να εξοφληθούν οι κάρτες ή τα δάνεια, λογαριασμοί δημοσίου και ταμείων (ΦΠΑ, ΙΚΑ, φόρο εισοδήματος, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, Βεβαιωμένες Οφειλές ΔΟΥ, Δήμοι και Επιμελητήρια), και Τηλεφωνία-Internet (Cosmote, Vodafone, Wind, Forthnet, κ.ά).

Μεγάλη γκάμα από επιλογές για πληρωμή ασφαλιστικών εταιρειών μπορεί να εντοπίσει κανείς, για τις οποίες ο πελάτης μπορεί να εξοφλήσει λογαριασμούς, όπως είναι η Interamerican, Εθνική Ασφαλιστική, η ING και άλλες. Πλην των προαναφερόμενων η Alpha Bank έχει συνεργασία με επιχειρήσεις ασφάλειας (Brink's Security Services, G4S κ.α.), επιχειρήσεις ελαστικών (Michelin, Good Year), τον Χρυσό Οδηγό, την ACS courier, επιχειρήσεις ενέργειας (Elpedison, Protergia, Hellas Power, κ.α.), επιχειρήσεις πνευματικών δικαιωμάτων, επιχειρήσεις φυσικού αερίου, ναυτιλιακές επιχειρήσεις (Hellenic Seaways, BlueStar Ferries κ.α.), καθώς και χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις (Western Union, Credicom Consumer Finance, κ.ά.). Σε ότι αφορά στις πληρωμές, για τον χρήστη είναι διαθέσιμη ακόμη η επιλογή Δωρεών υπέρ κοινωνικού σκοπού.

Στο ίδιο μενού, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να ενεργοποιήσει ή να ακυρώσει πάγιες εντολές και να ελέγξει το ιστορικό των πληρωμών που έχει πραγματοποιήσει. Πρόσθετες υπηρεσίες που μπορεί να έχει κάθε χρήστης της ηλεκτρονικής τραπεζικής για την Alpha, είναι η ενεργοποίηση e-statements, ενεργοποίηση της υπηρεσίας alerts, αλλαγή κωδικών ασφαλείας και πληροφορίες για την υπηρεσία Alpha Phone Banking.

Τέλος, ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να διαμορφώσει το προφίλ του και να αλλάξει τα προσωπικά του στοιχεία.

Εθνική Τράπεζα

Η Εθνική Τράπεζα για την ευκολία αλλά και τον εγκλιματισμό των χρηστών της διαθέτει ένα εκτενές βίντεο που εξομοιώνει τις διατυπώσεις της υπηρεσίας ηλεκτρονικής τραπεζικής που διαθέτει, του επονομαζόμενου i-bank, και απευθύνεται σε ιδιώτες και εταιρείες, ενώ οι οδηγίες χρήσης διατίθενται σε ελληνική αλλά και αγγλική γλώσσα. Η Τράπεζα έχει στη διάθεσή της τη συσκευή i-code που είναι ατομική για κάθε χρήστη και παράγει κωδικούς μίας χρήσης διάρκειας 32 δευτερολέπτων. Για την ασφάλεια των χρηστών, στις δοσοληψίες της Εθνικής για να αποπερατωθεί μία δοσοληψία θα πρέπει ο χρήστης να σχηματίσει τον 3ψήφιο κωδικό που παράγεται δια της συσκευής i-code (www.nbg.gr).

Όσον αφορά στους ιδιώτες πελάτες της, η Εθνική Τράπεζα παρέχει πληροφόρηση (ημερήσια ή μηνιαία) σε δανειακούς, επενδυτικούς και καταθετικούς λογαριασμούς και σε πιστωτικές κάρτες των χρηστών. Οι επιλογές και οι δυνατότητες που

προσφέρονται για τους χρήστες μέσα από το i-bank, είναι αυτές των μεταφορών, εμβασμάτων, πληρωμών πιστωτικών καρτών και οφειλών σε εταιρείες και Οργανισμούς, αγοραπωλησίες μετοχών, κλπ. Ακόμη, η Εθνική διαθέτει την επιλογή της αποστολής των ηλεκτρονικών δοσοληψιών στους χρήστες της μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Στην αρχική σελίδα της υπηρεσίας παρουσιάζονται οι κάτωθι καρτέλες :

- Λογαριασμοί
- Επενδύσεις
- Δάνεια
- Πληρωμές
- Κάρτες
- Αιτήσεις

Στην καρτέλα των λογαριασμών, ο πελάτης- χρήστης μπορεί να πάρει πληροφόρηση για το υπόλοιπο και την κίνηση των λογαριασμών του, να διακινήσει χρήματα μεταξύ λογαριασμών του ή προς τρίτους στην Εθνική ή σε άλλες τράπεζες στη Ελλάδα ή το εξωτερικό. Ακόμη, το ημερολόγιο χρήστη, παρουσιάζει το ιστορικό των συναλλαγών που έχει πραγματοποιήσει ο πελάτης για τους τελευταίους τρεις μήνες.

Η καρτέλα των Επενδύσεων, δίνει τη δυνατότητα αγοραπωλησίας μετοχών, την παρακολούθηση χαρτοφυλακίων μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων όπως και τη δήλωση για σύμπραξη στις δημόσιες εγγραφές του Χρηματιστηρίου.

Σχετικά με τα Δάνεια, μπορεί να ελέγξει ο χρήστης την κίνηση, τις δόσεις των δανείων του και τα περιληπτικά δεδομένα για το κάθε δάνειο που διαθέτει.

Στην καρτέλα Πληρωμές, ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να προχωρήσει σε πληρωμή εισφορών ΙΚΑ, Ο.Α.Ε.Ε. (Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών), ΦΠΑ (εάν ο πελάτης έχει υποβάλλει συναφή δήλωση μέσω του taxisnet) και φόρο εισοδήματος ή πληρωμή δόσης με βάση το Αποδεικτικό είσπραξης Φόρου Εισοδήματος που εντοπίζεται στο εκκαθαριστικό σημείωμα του πελάτη. Αποπληρώνονται λογαριασμοί ΔΕΚΟ, ασφαλειών, εταιριών τηλεπικοινωνιών (Vodafone, Forthnet, Wind, Cosmote) και άλλων επιχειρήσεων που έχουν συνεργασία με την Εθνική Τράπεζα. Επιπρόσθετα, από το συγκεκριμένο μενού μπορούν να ενεργοποιηθούν ή και να απενεργοποιηθούν πάγιες εντολές και να πραγματοποιηθούν δωρεές.

Η καρτέλα των Καρτών, δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να κάνουν αποπληρωμή των πιστωτικών καρτών Εθνικής και άλλων ελληνικών τραπεζών και να ενημερωθούν για την κίνηση και το υπόλοιπο των πιστωτικών καρτών της Εθνικής. Στην τελευταία καρτέλα, αυτή των Αιτήσεων, υφίσταται η εναλλακτική για παραγγελία μπλοκ επιταγών και πιστωτικής κάρτας. Ακόμη, στην συγκεκριμένη καρτέλα εντοπίζεται η δυνατότητα αίτησης κωδικών για την υπηρεσία phone banking, καθώς και για i-code, τη συσκευή αναπαραγωγής κωδικών για συναλλαγές. Πλην των ανωτέρω, κάτι που θα μπορούσε να θεωρηθεί αξιόλογο, είναι πως όσο γίνονται εγχρήματες δοσοληψίες, ο χρήστης μπορεί να έχει συνεχή πληροφόρηση για τα υπόλοιπα των λογαριασμών.

Η αλλαγή κωδικών πρόσβασης καθώς και η διαχείριση του προφίλ του χρήστη, μπορεί να πραγματοποιηθεί από το σχετικό μενού του Προφίλ/Ασφάλεια.

EuroBank

Η Eurobank μετά από τη συγχώνευση στην οποία προχώρησε με το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο το 2013, προσφέρει μέσα από το ανανεωμένο site της, τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της σε ιδιώτες και σε εταιρείες. Κάνοντας χρήση της υπηρεσίας του e-Banking της, στον χρήστη δίνεται η προοπτική τακτοποίησης τραπεζικών και χρηματομεσιτικών δοσοληψιών με εύκολο και γρήγορο τρόπο. Όπως και άλλες τράπεζες, έτσι και η Eurobank διαθέτει ένα δοκιμαστικό βίντεο εξομοίωσης για όσους αμφιταλαντεύονται να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της. Σε αυτό παρατηρούμε πως υφίστανται πέντε καρτέλες :

- My e-Banking
- Ταμειακή Διαχείριση
- Κάρτες
- Χορηγήσεις
- Επενδύσεις

Στην πρώτη καρτέλα, My e-Banking, ο πελάτης λαμβάνει μία γενική περιγραφή των στοιχείων του χρήστη, τα μηνύματα που έχει ανταλλάξει με την τράπεζα και ποικίλα νέα που αναγγέλλει η τράπεζα (www.Eurobank.gr). Ακόμη, δίνεται η δυνατότητα, να διαμορφώσει του προφίλ του ως χρήστης, να αλλάξει διαχειριστεί τους κωδικούς

ασφαλείας και να ενεργοποιήσει ειδοποιήσεις για τη δραστηριότητα των λογαριασμών του.

Στην καρτέλα της Ταμειακής Διαχείρισης, μπορεί ο χρήστης να πληροφορηθεί σχετικά με λογαριασμούς του (κινήσεις μέχρι 3 μήνες), τις επιταγές και αποτελέσματα δοσοληψιών. Επίσης, έχει τη δυνατότητα να προχωρήσει σε καταβολή μισθοδοσιών, εάν ο χρήστης είναι επιχείρηση και έχει εργαζομένους. Στην ίδια καρτέλα δίνεται η επιλογή των πληρωμών που μπορεί να κάνει ο χρήστης. Οι πληρωμές (προγραμματισμένες ή με πάγια εντολή) αφορούν αποπληρωμή λογαριασμών δημοσίου (Φόρου Εισοδήματος, ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΔΕΗ, ΟΤΕ), ασφαλιστικών ταμείων, ύδρευση, τηλεφωνία-Internet, ασφάλιση και ενέργεια αλλά και την επιλογή υπηρεσιών όπως η έκδοση μπλοκ επιταγών και του μετατροπέα συναλλάγματος. Μια ακόμη ενέργεια που προσφέρεται στη συγκεκριμένη καρτέλα είναι οι μεταφορές, (προγραμματισμένες ή επαναλαμβανόμενες) και περιλαμβάνει τη διακίνηση κεφαλαίων ανάμεσα σε λογαριασμούς της Eurobank του ίδιου του πελάτη ή τρίτων, τη διακίνηση σε λογαριασμούς άλλων τραπεζών εσωτερικού και εξωτερικού, καθώς επίσης υφίσταται και η επιλογή ομαδικής διακίνησης.

Αναφορικά με την καρτέλα Κάρτες, εμφανίζονται οι πιστωτικές και οι προπληρωμένες κάρτες του πελάτη, ενώ ο χρήστης μπορεί να γίνει πληρωμή, ανάληψη από κάρτα και φόρτιση ή επαναφόρτιση προπληρωμένης κάρτας.

Η καρτέλα των Χορηγήσεων, αφορά στα δάνεια που μπορεί να διαθέτει ο χρήστης, ενέγγυες επιστολές και επιταγές σε ενέχυρο, καθώς και κάποιες δοσοληψίες που μπορούν να γίνουν, όπως είναι η χορήγηση από αλληλόχρεο λογαριασμό και εξόφληση δανείου.

Οι Επενδύσεις αφορούν προθεσμιακές καταθέσεις, παράγωγα και το χαρτοφυλάκιο μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων του χρήστη. Η Τράπεζα παρέχει παρακολούθηση της σύσκεψης του Χρηματιστηρίου Αθηνών, χρηματοοικονομικές αναλύσεις, εταιρικά νέα, νέα της αγοράς, συγκριτικές γραφικές παραστάσεις επενδυτικών προϊόντων και εταιρικές πράξεις. Διενεργούνται δοσοληψίες σε μετοχές και αμοιβαία κεφάλαια με προοπτική εξαγοράς ή διακίνησης εκείνων, Master plan και παρακολούθηση των εντολών που βρίσκονται σε εκκρεμότητα. Ακόμη, προσφέρει την ευκαιρία για σύμπραξη σε δημόσιες εγγραφές, και διαχείριση και εκτίμηση εικονικών χαρτοφυλακίων μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων.

Μια επιπρόσθετη καρτέλα που εντοπίζεται στην υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής της Eurobank, είναι και τα Online Προϊόντα, από όπου ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να επιλέξει και να ενεργοποιήσει την ασφάλιση αυτοκινήτου και ζωής που επιθυμεί, να ανοίξει λογαριασμό και προθεσμιακή κατάθεση, και ακόμη να εκδώσει άυλη προπληρωμένη κάρτα. Τέλος, πέραν των προγενέστερων παρεχόμενων υπηρεσιών, η Eurobank παρέχει αποστολή και παραλαβή κωδικογραφημένων προσωπικών μηνυμάτων, ως έναν ακόμη διαδραστικό τρόπο επικοινωνίας με την τράπεζα.

HSBC Τράπεζα

Η τράπεζα HSBC προφέρει την ευκαιρία στους πελάτες της να κάνουν εγγραφή στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω του Διαδικτύου. Οι καρτέλες επιλογών που δίνονται, διαμορφώνονται ως εξής :

- Λογαριασμοί, όπου ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να ελέγξει τα υπόλοιπα και το ιστορικό των λογαριασμών του. Επίσης, μπορεί να ανοίξει προθεσμιακή κατάθεση και να δει τα e-statements του.

- Πληρωμή Λογαριασμών, καρτέλα μέσα από την οποία, ο χρήστης μπορεί να πληρώσει λογαριασμούς σε δημόσιες και ιδιωτικές εταιρείες, οργανισμούς (ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΤΣΑΥ, Εθνικό Κτηματολόγιο, ΙΚΑ, Φόρο Εισοδήματος, κλπ). Ακόμη, υπάρχει η δυνατότητα πληρωμής προϊόντων της HSBC όπως η πιστωτική κάρτα Premier MasterCard. Επίσης, υπάρχει συνεργασία με όλες τις εταιρίες παροχής τηλεφωνίας και υπηρεσιών Internet (Cosmote, Wind, Cyta Hellas, Vodafone, κ.ά.).

- Μεταφορές, όπου ο χρήστης μπορεί να μεταφέρει χρήματα σε τρίτους εντός και εκτός της τράπεζας, όπως και σε τράπεζες του εξωτερικού.

- Αναζήτηση τιμών, όπου ο πελάτης εντοπίζει τιμές συναλλάγματος

- Υπηρεσίες, από όπου ο χρήστης δυνατότητα για χρηματιστηριακές δοσοληψίες με την HSBC Χρηματιστηριακή ΑΕΠΕΥ

- Καταστάσεις/Ενημερώσεις, από όπου ο χρήστης μπορεί να συμπληρώσει αίτηση για να του αποσταλούν ότι στοιχεία, δεδομένα και δοσοληψίες με email ή φαξ.

- Υπηρεσίες Ειδοποίησης, από όπου ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει ειδοποιήσεις σύμφωνα με το υπόλοιπο των λογαριασμών που έχει.

-Online Αιτήσεις, από όπου ο πελάτης μπορεί να ανοίξει άμεσα νέο λογαριασμό τρεχούμενο, αποταμιευτικό και προθεσμιακή κατάθεση σε διάφορα νομίσματα.

-Προγράμματα Ανταμοιβής

Τέλος, μέσα από την υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής της HSBC, ο πελάτης μπορεί να παρακολουθήσει την πορεία των επιτοκίων για καταθετικούς λογαριασμούς, και να κάνει αλλαγές σε προσωπικά δεδομένα και κωδικούς σύνδεσης για την υπηρεσία.

Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων

Η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων είναι μία από τις ελάχιστες τράπεζες του ομίλου των Συνεταιριστικών Τραπεζών στην Ελλάδα που έχει ένα αρκετά πρωτοποριακό πρόγραμμα διαδικτυακής τραπεζικής. Όπως και οι πιο πολλές από τις ανωτέρω τράπεζες έτσι και εκείνη διαθέτει ηλεκτρονική συσκευή πρόσθετου κωδικού ασφαλείας (την ονομάζει e-token), που παρέχεται στους χρήστες για τις συναλλαγές τους μέσω internet banking. Στην πρώτη σελίδα του web-banking της Συνεταιριστικής Τράπεζας Χανίων, φαίνονται τα προσωπικά δεδομένα του χρήστη στο κέντρο και από κάτω υφίστανται τρεις γρήγορες επιλογές για τις κινήσεις λογαριασμών, το υπόλοιπο λογαριασμού και τη βοήθεια (www.chaniabank.gr).. Στο επάνω μέρος της σελίδας το μενού που χωρίζεται σε 6 ενότητες:

- Λογαριασμοί
- Μεταφορές
- Πληρωμές
- Επιταγές
- Διαχείριση
- Βοήθεια

Οι Λογαριασμοί, περικλείουν την κίνηση και το υπόλοιπο λογαριασμών, έναν κατάλογο με τους λογαριασμούς και τα δεδομένα τους. Σχετικά με την κίνηση των λογαριασμών μπορεί ο χρήστης να δει τις κινήσεις που έχει κάνει ακόμα και από την πρώτη ημέρα που ανοίχτηκε ένας λογαριασμός.

Στην ενότητα των Μεταφορών, σημειώνεται πως μπορεί κάποιος να μεταφέρει λεφτά σε λογαριασμό του στην ίδια τράπεζα αλλά και σε τρίτο πρόσωπο που έχει λογαριασμό στην Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων (προδηλωμένο λογαριασμό τρίτου

ή την εισαγωγή του). Μεταφορά μπορεί να γίνει σε τράπεζα του εσωτερικού (με αυτόματη πίστωση σε λογαριασμό, μη αυτόματη πίστωση ή πληρωμή με μετρητά) και του εξωτερικού. Η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων δίνει την ευκαιρία στους χρήστες της να προετοιμάσουν τις μεταφορές τους. Έτσι μπορεί κάποιος να εισάγει όλα τα στοιχεία για την εντολή μεταφοράς, να την αποθηκεύσει και σε μελλοντική ημερομηνία να την αναζητήσει για να την εκτελέσει.

Στην ενότητα των Πληρωμών, περιλαμβάνεται η αποπληρωμή λογαριασμών Δημόσιων Οργανισμών (ΙΚΑ, ΦΠΑ, ΟΑΕΕ, Φόρο Εισοδήματος, ΤΣΑΥ κ.ά.), ΔΕΚΟ, τηλεφωνίας και διαδικτύου (Cosmote, Wind, Vodafone, Cyta Hellas, κ.ά.), ασφαλιστικών εταιρειών (Εθνική Ασφαλιστική, ING, Ασφάλειες MINETTA κλπ) και λοιπών επιχειρήσεων όπως είναι BMW FS, Volkswagen Bank, Πλαίσιο Computers, ACS Courier, Action Aid, Good Year, κ.ά. Όπως και στην ενότητα των Μεταφορών, έτσι και στις Πληρωμές, υφίσταται η προοπτική για προετοιμασία της συναλλαγής. Επιπροσθέτως, μπορεί να γίνει αποπληρωμή πιστωτικής κάρτας του Ομίλου Συνεταιριστικών Τραπεζών ή άλλης τράπεζας.

Η ενότητα με τις Επιταγές δίνει τη δυνατότητα στον χρήστη να κάνει παραγγελία μπλοκ επιταγών, παρακολούθηση των στοιχείων για τα βιβλιάρια επιταγών (αριθμός βιβλιαρίου, νόμισμα, αριθμός φύλλων και αριθμός επιταγών) που έχουν εκδοθεί σε ένα λογαριασμό.

Στην ενότητα της Διαχείρισης, μπορεί κάποιος να δει τα προσωπικά δεδομένα του, να κάνει αίτημα για προδηλωμένο λογαριασμό, να εισάγει λογαριασμούς τρίτων, να αλλάξει τους κρυφούς κωδικούς του και να κάνει αίτημα για να παραγγείλει συσκευή παραγωγής πρόσθετων κωδικών (e-token).

Τέλος, η ενότητα της Βοήθειας διαθέτει στους χρήστες οποιοδήποτε στοιχείο χρειάζεται για να περιηγηθούν στο web-banking της Τράπεζας, ενώ υφίστανται λεπτομερείς οδηγίες και πίνακες που κάνουν πιο εύκολη τη διαδικτυακή τραπεζική.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ

ΤΟ E-BANKING ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

3.1 Εισαγωγικά

Η Τράπεζα Πειραιώς έχει δημιουργήσει μία ανεξάρτητη πλατφόρμα στο Διαδίκτυο που διαθέτει μόνο τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της. Από τη χρονιά του 2000 δημιούργησε το πρώτο πλήρες σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής στον ελληνικό τραπεζικό τομέα, που αποκάλεσε Winbank. Οι υπηρεσίες διαδικτυακών τραπεζικών συναλλαγών που προσφέρονται στη Winbank ταξινομούνται σε οκτώ ομάδες (www.piraeusbank.gr) :

- Καταθέσεις
- Κάρτες
- Δάνεια & Χορηγήσεις
- Επενδύσεις
- Άλλα Προϊόντα
- Μεταφορές
- Πληρωμές
- Αγορές και Αιτήσεις

Σημαντικό και αξιόλογο είναι πως, για λόγους ασφαλείας, ο δικτυακός τόπος έχει χρονοδιακόπτη και εάν περάσουν δέκα λεπτά αδράνειας, δηλαδή δίχως να αρχίσει κάποια δοσοληψία, τότε ο χρήστης αποσυνδέεται από τον δικτυακό τόπο και εφόσον έχει την επιθυμία να συνεχίσει, πρέπει να συνδεθεί πάλι. Η χρήση επιπρόσθετης συσκευής παραγωγής κωδικών ασφαλείας (το επονομαζόμενο extra pin generator) δεν είναι αναγκαία, είναι προαιρετική. Η συγκεκριμένη συσκευή αναπαράγει κωδικούς 6 ψηφίων μίας χρήσης, διάρκειας ενός λεπτού. Ο πελάτης έχει την ευχέρεια να την προμηθευτεί εάν επιθυμεί μεγαλύτερη ασφάλεια για την υποχρεωτική είσοδό του με αυτήν στην υπηρεσία, ενώ όπου χρειάζεται επιπλέον κωδικός, πέρα από τον κωδικό που αναπαράγει η συσκευή, υπάρχει η δυνατότητα αυτός στέλνεται στον αριθμό κινητού τηλεφώνου του χρήστη.

Στην πρώτη καρτέλα, αυτή των Καταθέσεων, ο χρήστης μπορεί να δει μία περιεκτική εικόνα των λογαριασμών που διατηρεί στην τράπεζα, δηλαδή λεπτομερή δεδομένα

και κινήσεις λογαριασμών. Ακόμη, στη συγκεκριμένη καρτέλα, ο χρήστης μπορεί να δει τις προθεσμιακές του καταθέσεις και να ανοίξει ηλεκτρονικά προθεσμιακή κατάθεση, διαμορφώνοντας την με τα χαρακτηριστικά που καλύπτουν τις δικές του ανάγκες. Επιπρόσθετη επιλογή που εντοπίζεται σε αυτή την καρτέλα, είναι η δυνατότητα απεικόνισης των συναλλαγματικών που τυχόν έχει ο χρήστης. Τέλος, υφίσταται η επιλογή αιτήματος για έκδοση βιβλιαρίου επιταγών για τους λογαριασμούς όψεως ή τρεχούμενους, ο έλεγχος του ιστορικού με τις επιταγές που έχει εκδώσει και η κατάστασή τους.

Η καρτέλα των Καρτών παρουσιάζει την εικόνα των καρτών που διαθέτει ο χρήστης. Συγκεκριμένα παρουσιάζονται πληροφορίες για πιστωτικές, χρεωστικές και προπληρωμένες κάρτες και οι κινήσεις τους. Ακόμη, υπάρχει δυνατότητα ηλεκτρονικής έκδοσης άυλης προπληρωμένης κάρτας (webuy card) για χρήση της αποκλειστικά σε διαδικτυακές αγορές. Για όλες τις προπληρωμένες κάρτες του χρήστη αλλά και τρίτου (άλλου πελάτη της τράπεζας), υπάρχει η δυνατότητα φόρτισης και εκφόρτισης.

Η καρτέλα των Δανείων και Χορηγήσεων, παρουσιάζει τα στοιχεία των δανείων που διατηρεί ο πελάτης στην τράπεζα, αναλυτικά στοιχεία τους και στοιχεία πληρωμών των δόσεων.

Στην καρτέλα των Επενδύσεων, ο χρήστης μπορεί να έχει εικόνα των ενεργών επενδυτικών προϊόντων που διατηρεί, των μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων του. Επιπρόσθετα, μπορεί να έχει ειδική σύμβαση για πρόσβαση σε χρηματιστηριακές δοσοληψίες στο Χρηματιστήριο Αθηνών όπως και σε Διεθνείς Αγορές, πρόσβαση για παρακολούθηση της σύσκεψης του Χρηματιστηρίου Αθηνών σε πραγματικό χρόνο και ιστορικότητα για το χαρτοφυλάκιο και τις κινήσεις αγοραπωλησιών που κάνει, καθώς και ημερολόγιο για εντολές ημέρας.

Τα ασφαλιστικά προϊόντα που διαθέτει ο πελάτης και τα αναλυτικά τους στοιχεία, μπορεί να τα εντοπίσει στην καρτέλα των Άλλων Προϊόντων. Ακόμη, μπορεί να εντοπίσει όλες τις συμβάσεις υπηρεσιών που έχει ο πελάτης στην τράπεζα και τις λεπτομέρειές τους, alerts, phone banking, sms banking, internet banking και πρόγραμμα επιβράβευσης Yellow. Τέλος, εάν ο πελάτης αποτελεί επιχείρηση και έχει εργαζομένους, από τη συγκεκριμένη καρτέλα, μπορεί να δίνει εντολές για μισθοδοσία μέσω του προγράμματος PayAll της τράπεζας.

Στη καρτέλα Μεταφορές, μπορεί κάποιος να μεταφέρει χρήματα μεταξύ των δικών του λογαριασμών, ή και σε λογαριασμούς τρίτων εντός της Τράπεζας Πειραιώς, να μεταφέρει χρήματα σε λογαριασμούς άλλων τραπεζών στην Ελλάδα ή το εξωτερικό. Ακόμη, μπορεί να δει το ιστορικό όλων των εντολών πληρωμής που έχει δώσει, όσων έχουν εκτελεστεί, όσων εκκρεμούν και όσων έχουν ακυρωθεί. Επίσης, μπορεί να διαχειριστεί εμβάσματα που έχει εκτελέσει, να τα ακυρώσει ή να τα τροποποιήσει, γρήγορα και εύκολα.

Μία υπηρεσία που μέχρι στιγμής δεν υφίσταται σε άλλη τράπεζα είναι η υπηρεσία Λεφτά στο Λεπτό. Αυτή η υπηρεσία παρέχει στο πελάτη της Τράπεζας Πειραιώς την ευκαιρία να στείλει μετρητά άμεσα και με ασφάλεια σε οποιονδήποτε. Η ανάληψη των χρημάτων μπορεί να γίνει από ATM της Τράπεζας Πειραιώς με τη χρήση μοναδικού κωδικού (Κωδικός Ανάληψης) και δίχως τη χρήση κάποιας κάρτας. Τον κωδικό τον λαμβάνει (στην οθόνη ή μέσω μηνύματος σε κινητό), καταγράφοντας εντολή Λεφτά στο Λεπτό.

Σχετικά με την καρτέλα Πληρωμές, η υπηρεσία Internet Banking της Τράπεζας Πειραιώς παρέχει 667 πληρωμές και καθημερινά προστίθενται νέες προς διευκόλυνση των χρηστών – πελατών στην τράπεζας. Οι πληρωμές αφορούν ΔΕΚΟ, δημόσιες υπηρεσίες και ασφαλιστικά ταμεία, καταλύματα, ασφαλιστικές εταιρίες, εταιρίες παροχής υπηρεσιών, τηλεπικοινωνίες, επιμελητήρια, κολλέγια-πανεπιστήμια, εκδόσεις και ενημέρωση, μη κυβερνητικές φορείς, ενοικιάσεις σκαφών αναψυχής και ναυτιλία-μεταφορές, εμπορικές εταιρίες, τουριστικά πρακτορεία, σύλλογοι και ενώσεις, σεμινάρια και συνεδριάσεις, υπηρεσίες ιντερνέτ, ενέργεια, συνδρομητική τηλεόραση, ενοικιάσεις αμαξιών, ΔΕΥΑ-ΟΤΑ, χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

Επιπρόσθετα, θα μπορούσαμε να αναφέρουμε ότι στην καρτέλα των Πληρωμών, υφίσταται η προοπτική ελέγχου της ιστορικότητας των πληρωμών που κάνει ο χρήστης, η δυνατότητα αποπληρωμής πιστωτικής κάρτας της Πειραιώς ή άλλης τράπεζας, και η ενεργοποίηση και διαχείριση πάγιων εντολών πληρωμής για τον χρήστη.

Η τελευταία καρτέλα των Αγορών και Αιτήσεων, περιλαμβάνει τη δυνατότητα ενεργοποίησης τραπεζικών προϊόντων, όπως η άμεση πληροφόρηση (υπηρεσία alerts) με sms ή email ή ακόμη και τηλεφωνική κλήση από τραπεζικό εκπρόσωπο, για κινήσεις στους λογαριασμούς του πελάτη, για δοσοληψίες των καρτών που

διαθέτει, για εντολές πληρωμής και για εκτέλεση αγοραπωλησίας μετοχών. Ο κάθε χρήστης μπορεί να προσαρμόσει την υπηρεσία Winbank Alerts, στις ανάγκες και τις προτιμήσεις του. Ακόμη, είναι διαθέσιμα άλλα προϊόντα όπως το πακέτο "Εξόφληση", το οποίο αφορά σε δυνατότητα εξόφλησης για έναν χρόνο ανέξοδα όλων των λογαριασμών για Οργανισμούς Ενέργειας, Ύδρευσης, Τηλεπικοινωνιών και Ασφαλειών.

Επιπλέον, δίνεται η δυνατότητα ενεργοποίησης και διαχείρισης του Phone Banking (της υπηρεσίας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης της τράπεζας), η δυνατότητα ηλεκτρονικής αίτησης για πιστωτική κάρτα καθώς και ενεργοποίησης e-statement πιστωτικής κάρτας, ακόμη και ενεργοποίηση προϊόντων επιβράβευσης όπως το πρόγραμμα Yellows. Τέλος, υπάρχει η δυνατότητα ενεργοποίησης προϊόντων και υπηρεσιών τρίτων, όπως είναι η αγορά ασφάλειας αυτοκινήτου, η ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητών (Vodafone, Cosmote, WIND ή Q card) χρεώνοντας τον λογαριασμό τραπεζής, και η έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου και εργοσήμου.

Από την ξεχωριστή ενότητα των Εργαλείων, ο χρήστης μπορεί να ενημερωθεί για τραπεζικά ζητήματα όπως Καταστήματα & ATMs της Τράπεζας Πειραιώς, για τρέχουσες τιμές νομίσματος και προμήθειες για μεταφορά κεφαλαίων.

Γενικά από την υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας Πειραιώς, μπορεί κανείς να ενεργοποιήσει εφαρμογές τραπεζικές, όπως το Mobile Banking και την εφαρμογή Λεφτά Στο Λεπτό. Μπορεί να λάβει μηνύματα με γενικές πληροφορίες και ειδοποιήσεις που αφορούν τους πελάτες τις τράπεζας σε σχέση με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που διατηρούν. Μπορεί να τροποποιήσει τους κωδικούς πρόσβασης που έχει στην υπηρεσία και να εξαιρέσει κάποιους λογαριασμούς που δεν θέλει να παρακολουθεί δια της διαδικτυακής τραπεζικής. Τέλος, μπορεί και να ενεργοποιήσει την υποχρεωτική καταχώρηση κωδικού extra pin από τη συσκευή παραγωγής κωδικών (extra pin generator) κατά την είσοδο στην υπηρεσία, για παροχή μεγαλύτερης ασφάλειας.

3.2 Χρηματιστηριακές Υπηρεσίες

Η Τράπεζα Πειραιώς παρέχει διαδικτυακά χρηματιστηριακές δοσοληψίες & υπηρεσίες αγοραπωλησιών μετοχών στο Χρηματιστήριο Αθηνών. Οι δοσοληψίες για το χρηματιστήριο μπορούν να γίνουν μέσω του δικτύου καταστημάτων της, μέσω των υπηρεσιών winbank web banking, winbank mobile app ή τηλεφωνικά μέσω της υπηρεσίας του phone banking. Μέσω της winbank web banking και phone banking ο πελάτης μπορεί επιπροσθέτως να έχει άμεση πρόσβαση σε 31 επιλεγμένα διεθνή χρηματιστήρια στην Αμερική, την Ευρώπη, την Ωκεανία (Αυστραλία), την Αφρική και την Ασία όλο το 24ωρο (Piraeusbank.gr).

Ταυτόχρονα, ο πελάτης μπορεί να παρακολουθήσει διαδικτυακά σε πραγματικό χρόνο τη σύσκεψη του Χρηματιστηρίου Αθηνών, με δυνατότητα άμεσης εισαγωγής εντολών αγοράς ή πώλησης μετοχών αλλά και να πληροφορηθεί για την αξία του επενδυτικού χαρτοφυλακίου του, μέσω του ειδικά εκπαιδευμένου επιτελείου της τράπεζας στα καταστήματα της Τράπεζας Πειραιώς, αλλά και μέσω των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής winbank web banking, winbank mobile app και phone banking.

Οι υπηρεσίες που παρέχονται είναι οι κάτωθι :

- Παρακολούθηση της σύσκεψης του Χρηματιστηρίου Αθηνών και των τιμών διαπραγμάτευσης των μετοχών σε πραγματικό χρόνο
- Ταχύτητα και ασφάλεια στη μεταβίβαση και καταχώρηση εντολών αγοράς και πώλησης μετοχών με αυτοματοποιημένες διατυπώσεις
- Κατάργηση των ανεφάρμοστων ή των εν μέρει ανεφάρμοστων εντολών
- Αλλαγή της τιμής μετοχής σε ανεφάρμοστη εντολή
- Πληροφόρηση για την εκτέλεση των εντολών
- Πληροφόρηση εκτίμησης χαρτοφυλακίου μετοχών
- Ανάμιξη σε Δημόσιες Εγγραφές επιχειρήσεων
- Ανάμιξη στις Αυξήσεις Μετοχικού Κεφαλαίου επιχειρήσεων, δια του δικτύου καταστημάτων

Δια της ιδιαίτερης πλατφόρμας winbank web banking και winbank phone banking, οι πελάτες μπορούν ταχύτατα και ασφαλέστατα να μεταβιβάζουν εντολές αγοράς και πώλησης μετοχών, στα πιο μεγάλα χρηματιστήρια παγκοσμίως.

26 διεθνή χρηματιστήρια σε 24 χώρες	
Ευρώπη	Αμερική
Αυστρία – Vienna Stock Exchange	ΗΠΑ – NASDAQ, NYSE, American Exchange,
Βέλγιο – EN Brussels	OTC / Pink Sheets
Γαλλία – Euronext	TSX Venture Exchange
Γερμανία – Xetra	
Δανία – Copenhagen Stock Exchange	Ασία
Ελβετία – Virt-x, SWX	Ιαπωνία – Tokyo Stock Exchange
Ιρλανδία – Ireland Stock Exchange	Σιγκαπούρη – The Singapore Stock Exchange
Ισπανία – SIBE	Τουρκία – Istanbul Stock Exchange
Ιταλία – Italian Stock Exchange	Χονγκ Κονγκ – Hong Kong Stock Exchange
Νορβηγία – Oslo Stock Exchange	
Ολλανδία – Euronext	
Ουγγαρία – Budapest Stock Exchange	Ωκεανία
Πολωνία – Poland Stock Exchange	Αυστραλία – Sydney Stock Exchange
Πορτογαλία – Euronext	
Σουηδία – Stockholm Stock Exchange	Αφρική
Τσεχία – Czech Republic Stock Exchange	Νότια Αφρική – Johannesburg Stock Exchange
Φιλανδία – Helsinki Stock Exchange	

Οι χρηματιστηριακές υπηρεσίες που παρέχονται είναι οι κάτωθι :

- Πληροφόρηση για την εκτέλεση των εντολών
- Πληροφόρηση αποτίμησης χαρτοφυλακίου μετοχών
- Πληροφόρηση για επιχειρηματικά, χρηματιστηριακά και οικονομικά νέα
- Μεταβολή ή ακύρωση της τιμής μετοχής σε ανεκτέλεστη εντολή

Σχετικά με την αγορά συναλλάγματος, οι συναλλαγές τροποποίησης από/σε ξένο νόμισμα γίνονται με τιμολόγηση ανταγωνιστικότητας από την Τράπεζα Πειραιώς. Τροποποιήσεις σε ευρώ εισερχομένων εμβασμάτων, ή αγορά συναλλάγματος για οποιοδήποτε αιτία όπως, σπουδές σε άλλη χώρα, ταξίδια και άλλες αιτίες. Συναλλαγές σε 19 νομίσματα έναντι ευρώ ή μεταξύ τους, χαρακτηριστικά :

AUD	CAD	CHF	DKK	GBP	JPY	NOK	SEK	USD
Δολάριο Αυστραλίας	Δολάριο Καναδά	Φράγκο Ελβετίας	Κορώνα Δανίας	Λίρα Αγγλίας	Γιέν Ιαπωνίας	Κορώνα Νορβηγίας	Κορώνα Σουηδίας	Δολάριο ΗΠΑ

Τα οφέλη είναι τα ακόλουθα :

- Για ποσά πάνω από το ισόποσο των €15.000, οι μετατροπές γίνονται σε ειδική τιμή, ευνοϊκότερη από το Δελτίο Συναλλάγματος της Τράπεζας, με βάση τις σημερινές τιμές της αγοράς.
- Κάνοντας παραγγελία το συνάλλαγμα στην Τράπεζα Πειραιώς, δίνεται η δυνατότητα καθορισμένων χαρτονομισμάτων μικρής ή μεγάλης πολλαπλότητας.
- Στις περισσότερες περιστάσεις μετάβασης στο εξωτερικό η αγορά συναλλάγματος είναι πιο συμφέρουσα σε σχέση με τη μετατροπή από ευρώ σε ξένο νόμισμα στον τόπο προορισμού.
- Ανταγωνιστική τιμολόγηση σε κάθε τροποποίηση συναλλάγματος.

Η Τράπεζα Πειραιώς κάνει πιο εύκολη την αποστολή χρημάτων σε ξένο νόμισμα με τη διαδικασία εμβάσματος :

- Υπηρεσία MoneyGram για αποστολή συναλλάγματος δίχως λογαριασμό τραπεζής
- Έμβασμα No Borders για αποστολή συναλλάγματος στις θυγατρικές της Τράπεζας Πειραιώς σε Κύπρο, Βουλγαρία, Ουκρανία, Ρουμανία, Σερβία και Αλβανία
- Έμβασμα από τα καταστήματα της Τράπεζας Πειραιώς σε όλα τα ξένα νομίσματα.

3.3 Υπηρεσίες Easypay

Οι υπηρεσίες Easypay παρέχουν σε όλους τους πελάτες την προοπτική για εύκολες πληρωμές και αποπληρωμή λογαριασμών εξ' αποστάσεως, οποιαδήποτε μέρα και ώρα. Η χρήση των υπηρεσιών είναι διαθέσιμη προς όλους (πελάτες ή μη της τράπεζας Πειραιώς), δίχως να χρειάζεται κάποια τραπεζική επαφή με την Τράπεζα Πειραιώς. Οι υπηρεσίες πληρωμής λογαριασμών παρέχονται μέσα από διάφορα κανάλια, για να καλύπτουν τις ανόμιες ανάγκες και επιλογές κάθε πελάτη με αμεσότητα και ασφάλεια :

- Όλες οι πληρωμές παρέχονται σε μία υπηρεσία.
- Μέσω Easyray μπορούν να αποπληρωθούν όλοι οι λογαριασμοί του σπιτιού/της εταιρείας. Η υπηρεσία φιλοξενεί όλα τα χρέη σε δημόσιους φορείς και αρκετές ιδιωτικές εταιρείες: Δημοτικές επιχειρήσεις, Δημόσιες υπηρεσίες και ταμεία, Εταιρείες παροχής αερίου Αττικής και Θεσσαλονίκης, Τηλεπικοινωνίες (ΟΤΕ και εταιρείες ιδιωτικής τηλεφωνίας), ΔΕΚΟ (ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ), Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, ασφαλιστικές εταιρείες, τουριστικά γραφεία και τουριστικές εταιρείες, φροντιστήρια, πανεπιστήμια και κολλέγια.
- Ταχύτητα και ευκολία. Με την υπηρεσία Easyray πραγματοποιούνται οι πληρωμές σας κάθε μέρα ή ώρα.
- Το τηλεφωνικό κέντρο της υπηρεσίας Easyray είναι σε λειτουργία 24 ώρες το 24ωρο. Εξυπηρετεί άμεσα για κάθε ενημέρωση, επεξήγηση ή βοήθεια.
- Μέσω του Easyray portal (Easyray.gr) : Με την Easyray portal πραγματοποιούνται πληρωμές με χρέωση οποιασδήποτε κάρτας ελληνικής τράπεζας (πλην των πληρωμών, όπου δηλώνεται πως δέχονται μόνο πιστωτικές κάρτες της Τράπεζας Πειραιώς) ή του λογαριασμού τραπεζής στην Τράπεζα Πειραιώς.
- *Στα μηχανήματα Easyray που είναι εγκατεστημένα στα καταστήματα της Τράπεζας αλλά και σε άλλα σημεία :*

Τα μηχανήματα αυτόματων δοσοληψιών Easyray βοηθούν πελάτες ή μη της Τράπεζας Πειραιώς για πληρωμές και καταθέσεις μετρητών, αλλά και πιο ειδικές δοσοληψίες, όπως αγορά εισιτηρίων, ενημέρωση βιβλιαρίου λογαριασμού τραπεζής ή έκδοση παραβόλων. Η διατύπωση είναι απλή και γίνεται με την εισαγωγή μετρητών ή με χρήση κάρτας (πιστωτικής/χρεωστικής/προπληρωμένης) στο αυτόματο μηχάνημα Easyray. Το δίκτυο μηχανημάτων Easyray καλύπτει όλη την Ελλάδα και λειτουργεί με ασφάλεια στο εσωτερικό των καταστημάτων της Τράπεζας Πειραιώς και εκτός καταστημάτων σε χώρους που έχουν επιλεγθεί. Οι επιλογές συναλλαγών που παρέχονται είναι οι εξής :

Πληρωμές και εξοφλήσεις

- Πληρωμή λογαριασμών πιστωτικών καρτών όλων των ελληνικών τραπεζών που συμμετέχουν στο σύστημα ΔΙΑΣ

- Αποπληρωμή λογαριασμών δημοσίων φορέων, εταιρειών τηλεφωνίας και άλλων συνεργαζόμενων ιδιωτικών εταιρειών

Δοσοληψίες για προϊόντα της Τράπεζας Πειραιώς

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

Αγορές και ειδικές δοσοληψίες

- Έκδοση παραβόλων για δημόσιους οργανισμούς
- Ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητού

Τα αυτόματα μηχανήματα Easyray σχεδιάστηκαν για να κάνουν πιο εύκολη σε κάθε βήμα τη διαδικασία της δοσοληψίας με μετρητά :

- Διαβάζουν το barcode του λογαριασμού και αποδεσμεύουν από τη δακτυλογράφηση των στοιχείων της πληρωμής
- Δέχονται όλα τα χαρτονομίσματα και κέρματα από 10 λεπτά έως 2 ευρώ,
- Εκδίδουν απόδειξη δοσοληψίας, ίση με εκείνη του ταμείου
- Καταχωρούν τη δοσοληψία στο σύστημα της Τράπεζας Πειραιώς σε αληθινό χρόνο
- Έχουν οθόνη αφής με καθοδήγηση

3.4 Πειραιώς Free Wifi

Η Τράπεζα Πειραιώς ήταν η πρώτη που έφερε τη νέα υπηρεσία Πειραιώς free wifi στην Ελλάδα, για να παρέχει σε όλους ελεύθερη πρόσβαση στο internet αλλά και μια καινούρια, προηγμένη τραπεζική εμπειρία. Όλα τα ATM και καταστήματα του δικτύου της Τράπεζας Πειραιώς προσφέρουν ελεύθερη πρόσβαση στο internet από

το smartphone, το tablet ή το laptop. Μέσω της υπηρεσίας Πειραιώς free wifi, οι πελάτες έχουν ελεύθερη πρόσβαση :

- στα applications από το tablet ή το κινητό, περικλείοντας και τις εφαρμογές της Τράπεζας Πειραιώς (yellowday, winbank mobile app, mycard, easypay)
- στο internet, με περιορισμό σχετικά με την πρόσβαση σε δικτυακούς τόπους με μη κατάλληλο περιεχόμενο (βία, στοιχήματα κ.ά.)
- στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης

Η υπηρεσία Πειραιώς Free Wifi προσφέρεται προς όλο τον κόσμο δίχως επιβάρυνση. Το χρονικό διάστημα της πρόσβασης σε κάθε σημείο Πειραιώς Free Wifi είναι περιορισμένη και διαρκεί 1 ώρα. Με τη λήξη του χρόνου, η υπηρεσία παύει. Για επανασύνδεση στην υπηρεσία, θα πρέπει να εφαρμοστεί η διαδικασία σύνδεσης. Στις προϋποθέσεις και κανόνες χρήσης της υπηρεσίας Free Wifi υφίσταται ολοκληρωμένη μνεία στους περιορισμούς στην παράγραφο «Χρήση της υπηρεσίας».

Η υπηρεσία Πειραιώς Free Wifi για πρόσβαση στο internet και σε υπηρεσίες διαδικτύου παρέχεται με τη σύμπραξη της Forthnet. Το διαδίκτυο είναι ένα ανοιχτό περιβάλλον και ο χρήστης έχει την πλήρη ευθύνη να τηρεί και να προφυλάσσει τα προσωπικά του δεδομένα. Για τούτο το λόγο, πρέπει να παίρνει τα μέτρα ασφάλειας που είναι απαραίτητα για να εμποδίζει τη λαθραία χρήση των προσωπικών του στοιχείων.

3.5 Εφαρμογές Mobile Apps

Το *WINBANK WALLET APP* είναι ένας ταχύς και εύκολος τρόπος για αγορές σε φυσικά καταστήματα, δίχως μετρητά ή κάρτα. Οι δοσοληψίες σας γίνονται ανέπαφα, μέσω οποιασδήποτε χρεωστικής κάρτας της Τράπεζας Πειραιώς, Visa ή MasterCard, με χρέωση του λογαριασμού τραπεζής. Το winbank wallet είναι εφαρμογή που λειτουργεί ασχέτως από τον πάροχο κινητής τηλεφωνίας του χρήστη.

Με το *WINBANK WALLET APP*:

- Καταχωρείται η Χρεωστική Κάρτα (MasterCard ή Visa) (και παραπάνω από μία) της Τράπεζας Πειραιώς μόνο μέσω του winbank mobile banking που διατίθεται δίχως χρέωση από το Google Play store.
- Παρακολουθείται, σε αληθινό χρόνο, το υπόλοιπο των χρεωστικών του καρτών που είναι διαθέσιμο και την έκβαση των πληρωμών που έχει διενεργήσει με το ψηφιακό πορτοφόλι.

Η εφαρμογή *ΛΕΦΤΑ ΣΤΟ ΛΕΠΤΟ APP*, είναι χρήσιμη για την αποστολή χρημάτων άμεσα ή για ανάληψη από ATM της Τράπεζας Πειραιώς δίχως τη χρήση κάρτας. Με την εφαρμογή winbank *ΛΕΦΤΑ ΣΤΟ ΛΕΠΤΟ APP* μπορούν να σταλούν λεφτά σε τρίτο άτομο, άμεσα και δίχως επιβάρυνση, ή να γίνει ανάληψη μετρητών από ATM της Τράπεζας Πειραιώς, δίχως να γίνει χρήση της κάρτας ανάληψης. Ο αποδέκτης δεν είναι απαραίτητο να είναι πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς. Η συγκεκριμένη εφαρμογή και η υπηρεσία που προσφέρει θεωρείται ιδιαίτερα πρωτοποριακή στον κλάδο της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Με την εφαρμογή *WINBANK MOBILE BANKING APP* γίνονται οι τραπεζικές και χρηματιστηριακές δοσοληψίες κάθε ώρα, όπου κι αν είναι ο πελάτης από το tablet ή το κινητό του. Τώρα μπαίνει στον λογαριασμό του γρηγορότερα με την επιλογή One Touch, δίχως να καταγράφει τους κωδικούς του. Η σύνδεση στο Winbank Mobile Banking App μπορεί να γίνει με τους κωδικούς Winbank (Username & Password) ή με το Quick Login - PIN 4 αριθμών - για άμεση πρόσβαση. Επίσης, προσφέρεται η προοπτική πρόσβασης με one touch (Touch ID /fingerprint scanner) εφόσον υφίσταται συσκευή που σαρώνει τα δακτυλικά αποτυπώματα.

Είδη διαθέσιμων δοσοληψιών :

- Διαχείριση προπληρωμένης κάρτας winbank WEBUY
- Φόρτιση προπληρωμένων καρτών
- Νέο βιβλιάριο επιταγών & Ανάκληση επιταγής
- Εργαλεία
- Μεταφορές χρημάτων
- Εξοφλήσεις λογαριασμών
- Εμβάσματα
- Υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών, καρτών και δανείων

- Χρηματιστηριακές δοσοληψίες
- Ανανέωση Χρόνου Ομιλίας
- Quick login (4-άριθμο PIN ή One Touch) PIN για εύκολη και γρήγορη πρόσβαση στο application
- Διαχείριση κωδικών winbank (Username & Password)
- Εύκολη πρόσβαση στις προσφορές των καρτών της Τράπεζας Πειραιώς
- Δυνατότητα ανίχνευσης και εμφάνισης ATM και Καταστημάτων σε χάρτη
- Άμεση επαφή με e-mail ή τηλέφωνο με την Τράπεζα Πειραιώς
Η χρήση easypay app για Android ή iPhone κινητά και Windows 8 συσκευές κάνει ευκολότερη την εξόφληση των λογαριασμών ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, τηλεφωνίας και συνδρομητικής τηλεόρασης
- Έκδοση & πληρωμή e-Παραβόλου.

3.6 E-Branch

Το καινούριο κατάστημα της Τράπεζας Πειραιώς, το E-Branch, προσφέρει έναν καινούριο τρόπο εξυπηρέτησης για τον πελάτη, ο οποίος έχει τη δυνατότητα να διενεργεί τις δοσοληψίες σε ένα προσιτό και άνετο περιβάλλον, καθημερινά με εκτεταμένο λειτουργικό ωράριο, αλλά και τα Σάββατα. Η εξυπηρέτηση που προσφέρει αναλύεται σε καθοδήγηση για τον Ταμία από απόσταση, τις Αυτόματες Συναλλαγές και το Digital Corner.

Ταμίας από Απόσταση : ο πελάτης συνδέεται μέσω video κλήσης με τον ταμία από απόσταση και κάνει οποιαδήποτε δοσοληψία εύκολα και απλά όπως σε ένα κανονικό ταμείο. Οι δοσοληψίες γίνονται σε ευρώ με τη χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής. Περικλείει :

- Κατάθεση μετρητών
- Μεταφορά χρημάτων ανάμεσα σε λογαριασμούς σε ίδιο ή άλλο νόμισμα μέχρι του ποσού των € 10.000 ή το ισότιμο αυτού
- Ανάληψη μετρητών έως του ποσού των € 10.000

- Πληρωμή πιστωτικών καρτών-δανείων
- Πληρωμή λογαριασμών-οφειλών Δημοσίου Φόρτιση-Ολική εκφόρτιση prepaid καρτών
- Πληρωμή e-παράβολου
- Κατάθεση ιδιωτικών και τραπεζικών επιταγών άλλων Τραπεζών μέχρι του ποσού € 200.000 (για κάθε επιταγή)
- Ιδιωτικές επιταγές: διαθεσιμότητα ποσού το πρωί της 3ης εργάσιμης μέρας μετά τη μέρα της δοσοληψίας, εφόσον αυτή διενεργήθηκε μέχρι τις 15:30 ή το πρωί της 4ης εργάσιμης μέρας, εφόσον η δοσοληψία γίνει μετά τις 15:30
- Τραπεζικές επιταγές: διαθεσιμότητα ποσού το πρωί της 2ης εργάσιμης μέρας που ακολουθεί την ημέρα της δοσοληψίας εφόσον αυτή έγινε έως τις 15:30 ή το πρωί της 3ης εργάσιμης μέρας εφόσον η δοσοληψία πραγματοποιηθεί έπειτα από τις 15:30
- Εξόφληση επιταγών Τράπεζας Πειραιώς μέχρι € 10.000 με πίστωση σε λογαριασμό
- Ιδιωτικές επιταγές: διαθεσιμότητα ποσού το πρωί της 2ης εργάσιμης μέρας που ακολουθεί τη μέρα της δοσοληψίας
- Τραπεζικές επιταγές: άμεση διαθεσιμότητα ποσού

Αυτόματες Συναλλαγές: Εδώ γίνονται αυτόματες και γρήγορες τραπεζικές δοσοληψίες. Εδώ εμπίπτει το Easyray, το μηχάνημα αυτόματης ενημέρωσης βιβλιαρίου και το μηχάνημα άμεσης έκδοσης προπληρωμένης gift card της Τράπεζας Πειραιώς. Οι δοσοληψίες στα Easyray μηχανήματα γίνονται απλά και γρήγορα με την εισαγωγή μετρητών στο μηχάνημα ή με χρήση κάρτας χρεωστικής, προπληρωμένης, πιστωτικής.

Digital Corner: Εδώ δίδεται η δυνατότητα μέσω του διαθέσιμου ηλεκτρονικού υπολογιστή και των tablets για πρόσβαση στο internet στις αναγνωρισμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της Τράπεζας Πειραιώς.

Συμπεράσματα

Η είσοδος της τεχνολογίας του διαδικτύου στον επιχειρηματικό κόσμο δημιούργησε νέα δεδομένα και μετέβαλλε το παραδοσιακό ύφος του τραπεζικού τομέα. Οι τράπεζες βρέθηκαν σε ένα στάδιο διαρκούς μετασχηματισμού και επανασχεδιασμού του μοντέλου λειτουργίας τους για την ομαλή και σωστή ένταξή τους στο περιβάλλον των τεχνολογικών εξελίξεων. Ήδη συνιστούν το κέντρο παροχής ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών και επαφών με τους πελάτες. Η αναδιάταξη των τραπεζικών δοσοληψιών, με τη δράση της αυτοεξυπηρέτησης, προσέφερε πιο πολλές προοπτικές για δημιουργία ποιοτικότερης και ουσιαστικότερης εξυπηρέτησης. Ο τρόπος για την απόκτηση πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι πολύ απλός για όλους, χωρίς ιδιαίτερες απαιτήσεις και οι υπηρεσίες που προσφέρονται στο χρήστη εμπλουτίζονται συνεχώς (Liao & Chung, 2002).

Επομένως παρατηρούμε ότι, τις απλές τραπεζικές δοσοληψίες οικονομικού, πληροφοριακού και υποστηρικτικού περιεχομένου καθώς και της υποβολής αιτήσεων, περιβάλλει ένα ευρύ φάσμα επιπρόσθετων υπηρεσιών, όπως δοσοληψίες και ελαφρύνσεις οι οποίες συνάδουν με το ηλεκτρονικό εμπόριο, τις τηλεειδοποιήσεις, τις ασφάλειες, τις εισαγωγές και εξαγωγές, τις διαπροσωπικές πληρωμές και τις κεφαλαιαγορές. Φυσικά, τα οφέλη που αποκομίζει ο πελάτης της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι πάρα πολλά καθώς η προοπτική για άμεση διαχείριση του οικονομικού του χαρτοφυλακίου εύκολα, γρήγορα, 24 ώρες το 24ωρο και δίχως γεωγραφικά όρια συνδυάζεται με τη σωρεία των επιλογών, τη διαφάνεια και την πιο ποιοτική εξυπηρέτηση (Nath et al, 2001).

Ο πελάτης έχει την απόλυτη κυριαρχία των οικονομικών του, γίνεται ο ίδιος υπάλληλος τράπεζας και εφόσον εφιστά την προσοχή που χρειάζεται κατά τη χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής, θα εκμεταλλευτεί τα οφέλη της σε μεγάλο βαθμό, δίχως να αγχώνεται για την ασφάλεια των δοσοληψιών του. Οι τράπεζες ακολουθούν ποικίλες τακτικές ανάπτυξης των υπηρεσιών τους μέσω του διαδικτύου και οργανώνουν με σύνεση τις κινήσεις τους για την προώθηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής (Nancy et al, 2001).

Φυσικά, για την πιο αποτελεσματική προώθησή της ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι τράπεζες θα πρέπει να εκμεταλλευτούν μια ακολουθία συντελεστών οι οποίοι θα πείσουν τους χρήστες για την ενστέρνιση των εφαρμογών της. Από τους πιο

βασικούς συντελεστές είναι η εκπαίδευση των χρηστών, η ολοκληρωμένη αξιοποίηση των δυνατοτήτων της τεχνολογίας, η τμηματοποίηση της αγοράς, η προσφορά περιεκτικών λύσεων, η σχέση ποιότητας εξυπηρέτησης – κόστους και η σωστή πληροφόρηση για ενδεχόμενες αλλαγές που προκύπτουν ανα διαστήματα (Himani, 2011).

Μέσα από την ανάπτυξη του e-banking, οι τράπεζες με την αυτοματοποίηση της λειτουργίας τους, διασφαλίζουν σημαντικά οφέλη, όπως η εστίαση στο συμβουλευτικό ρόλο και η προώθηση μιας ακολουθίας πολύπλοκων προϊόντων, μέσα από ένα εναλλακτικό δίκτυο, που εξοικονομεί σημαντικού ύψους κεφάλαια και διασφαλίζει την πρόσβαση σε νέες αγορές. Ακόμη, οι τράπεζες ανθοφορούν με την αύξηση της πελατειακής βάσης και τη δημιουργία μιας ισχυρής πηγής δεδομένων και πληροφοριών που αντλούν από την χρήση σύγχρονων τεχνολογιών, οι οποίες συντελούν στην πληρέστερη γνώση των ιδιομορφιών των χρηστών και την παροχή πιο ποιοτικών υπηρεσιών.

Παρόλα αυτά, οι τραπεζικοί φορείς θα πρέπει να διαχειριστούν ποικίλους περιοριστικούς παράγοντες που εμποδίζουν την εξάπλωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στον τομέα τους. Ο χαμηλός βαθμός προσαρμογής των πελατών με τον χειρισμό του ηλεκτρονικού υπολογιστή και το διαδίκτυο και η έλλειψη διάθεσής τους να ασπαστούν την ηλεκτρονική τραπεζική, η έλλειψη επαρκών κινήτρων για χρήση της, η αμφιβολία και οι ανησυχίες υποκλοπής στοιχείων και απώλειας χρημάτων, η ανεπάρκεια ενημέρωσης για τις προοπτικές του e-banking και η ίδια η νοοτροπία των πελατών που μένουν προσκολλημένοι στα παραδοσιακά καταστήματα, στερούν από τις τράπεζες την ευκαιρία να καρπωθούν σε ευρύτερη κλίμακα τα οφέλη από την ανάπτυξη του e-banking (Suganthi & Balachandran, 2001).

Θα μπορούσαμε να ισχυριστούμε ότι, η αμφιβολία των χρηστών συνιστά το πιο μεγάλο φράγμα στην εξάπλωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και η διαρκής αύξηση της συχνότητας των ηλεκτρονικών επιθέσεων από τους λεγόμενους χάκερς (hackers), έρχεται να την αιτιολογήσει, αποθαρρύνοντας τη σχέση αμοιβαίας εμπιστοσύνης τράπεζας και χρήστη μέσω του e-banking. Οι τεχνικές αδυναμίες των τραπεζικών συστημάτων, τα λάθη του χρήστη και η συνειδητή του εισβολέα με ανθρώπους που δουλεύουν στην τράπεζα, είναι οι ευκαιρίες που ψάχνουν οι χάκερς για την πραγματοποίηση μιας επίθεσης στα συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής των πιστωτικών ιδρυμάτων (Larpsiri et al, 2002).

Για το χειρισμό τους οι τραπεζικοί φορείς είναι σε διαρκή αγώνα δρόμου για να προβλέπουν κάθε ενδεχόμενη κίνησή τους, λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα μέτρα για τη διατήρηση του υψηλότερου δυνατού επιπέδου ασφαλείας κατά τη διενέργεια των δοσοληψιών. Αλλά και οι ίδιοι οι χρήστες καλούνται να παραμένουν σε επαγρύπνηση ακολουθώντας πιστά τις οδηγίες των τραπεζών για τις απαραίτητες ρυθμίσεις ασφαλείας και για διενέργεια on-line δοσοληψιών. Παρόλα αυτά, με δεδομένη τη συνεχή βελτίωση των προοπτικών της ηλεκτρονικής τραπεζικής, της ποιότητας εξυπηρέτησης, του επιπέδου ασφαλείας και του εξοπλισμού υποστήριξης, την ενίσχυση των υπηρεσιών που παρέχονται και σε συνάρτηση με τις αξιώσεις της νέας στάσης ζωής και του εγκλιματισμού των χρηστών με τις νέες τεχνολογίες, οι δυνατότητες του e-banking είναι αίσιες και η ευρύτερη αποδοχή του είναι ζήτημα χρόνου (Ιγγλεζάκης, 2003).

Εξειδικευμένα, σύγχρονα και συνεχώς ανανεώσιμα προϊόντα και υπηρεσίες θα καλύπτουν τις ανάγκες και του πιο δύσκολου χρήστη και θα προσφέρονται ηλεκτρονικά αλλά και από τα νέας γενιάς παραδοσιακά καταστήματα αυξάνοντας περαιτέρω την ανταγωνιστικότητα ανάμεσα στους πιστωτικούς φορείς (Αγγέλης, 2005).

Εκ των πραγμάτων οι τράπεζες θα πρέπει να θέσουν το e-banking σαν πρωταρχική προτεραιότητά τους και να προετοιμαστούν σωστά επενδύοντας σε ανθρώπινο επιτελείο και σε προηγμένη τεχνολογία, για να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες που τους προσφέρει το νέο δίκτυο και να πρωταγωνιστήσουν μελλοντικά. Ο τομέας της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει αρχίσει να ξεπερνά την πρώιμή του φάση και να οδεύει με ταχύτατους ρυθμούς προς το ζενίθ της ανάπτυξης του, και η πιο μεγάλη απειλή για τα τραπεζικά ιδρύματα θα είναι ο μη έγκαιρος εγκλιματισμός τους στη νέα εποχή και τα νέα τεχνολογικά δεδομένα.

Βιβλιογραφία

1. Αγγέλης, Γ. Βασίλης, “Η Βίβλος του e-banking”, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005.
2. Γεωργόπουλος, Πανταζή, Νικολαράκος, Βαγγελάτος, “Ηλεκτρονικό επιχειρείν, προγραμματισμός και σχεδίαση”, Εκδόσεις Μπένου, 2001.
3. Γλύκας, Ξηρογιάννης, “Στρατηγική ηλεκτρονικού επιχειρείν χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων”, Εκδόσεις Ελληνικά γράμματα, 2004.
4. Ιγγλεζάκης Δ. Ιωάννης, “Το νομικό πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου”, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2003.
5. Κατσουλάκος Γιάννης, “Νέα οικονομία, διαδίκτυο και ηλεκτρονικό εμπόριο”, Εκδόσεις Κέρκυρα, 2001.
6. Ρουμελιώτου Μυρσίνη (2009) «Μέσα κοινωνικής δικτύωσης : Η σύγχρονη συμμετοχική δημοκρατία των νέων τεχνολογιών;», Διαθέσιμο στον ιστότοπο http://www.academia.edu/1639955/M_
7. Σινανιώτη Μαρούδη, Φαρσαρώτας, “Ηλεκτρονική τραπεζική”, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2005.
8. Himani Sharma(2011), “Bankers’ Perspectives on E-Banking and Its Challenges: Evidence from North India” The IUP Journal of Bank Management, Vol. X, No. 4, 2011
9. Larpsiri R, Rotchanakitumnuai S, Chairsrakeo S and Speece M (2002), “The Impact of Internet Banking on Thai Consumer Perception”, Paper Presented at the Conference on Marketing Communication Strategies in a Changing Global Environment, Hong Kong.
10. Liao Z and Cheung M T (2002), “Internet-Based E-Banking and Consumer Attitudes: An Empirical Study”, Information & Management, Vol. 39, No. 4, pp. 283-295.
11. Nancy B, Lockett A, Winklhofer H and Christine E (2001), “The Adoption of Internet Financial Services: A Qualitative Study”, International Journal of Retail and Distribution Management, Vol. 29, No. 8, pp. 390-398.
12. Nath R, Paul S and Monica P (2001), “Bankers’ Perspectives on Internet Banking”, e-Service Journal, Vol. 1, No. 1, pp. 21-36.

13. Oberle, D., Bhatti, N., Brockmans, S., Niemann, M. & Janiesch, C. (2009) Countering Service Information Challenges in the Internet of Services, *Journal of Business & Information System Engineering (BISE)*, 2009, 1(5), 370-390.
14. Pedrinaci, C.; Domingue, J.: Toward the Next Wave of Services: Linked Services for the Web of Data. *J. UCS* 16(13): 1694-1719 (2010).
15. Suganthi B and Balachandran P (2001), "Internet Banking Patronage: An Empirical Investigation of Malaysia", *Journal of Internet Banking and Commerce*, Vol. 6, No. 1, available at www.arraydev.com/commerce/JIBC
16. Toma, I., Foxvog, D., De Paoli, F., Comerio, M., Palmonari, M. & Maurino, A. (2008) Non- functional properties in Web services. WSMO Working Draft D28.4v0.2. April 2008, <http://www.wsmo.org/TR/d28/d28.4/v0.2/>
17. Wellman B (2001), "Physical place and cyberplace: The rise of personalized networking," *Int. J. Urban Region. Res.*, vol. 25, no. 2, pp. 227-252.
18. Yamada, A, Kim T. H.-J., and Perrig, A. (2012), «Exploiting Privacy Policy Conflicts in Online Social Networks», pp. 1-9.
19. <http://www.piraeusbank.gr>
20. <http://www.alpha.gr>
21. <https://www.eurobank.gr>
22. <https://www.nbg.gr>
23. <https://www.hsbc.gr>
24. <http://www.chaniabank.gr>
25. <https://www.esma.europa.eu>
26. <http://www.eede.gr>
27. <https://www.esma.europa.eu/press-news/consultations/joint-committee-discussion-paper-use-big-data-financial-institutions>
28. <http://insidebigdata.com/2013/09/12/beyond-volume-variety-velocity-issue-big-data-veracity/>
29. <http://www.capital.gr/epixeiriseis/1993728/ibm-dimiourgei-neo-big-data-kai-business-analytics-centre-of-competence-stin-ellada>
30. <http://www.reporter.gr/Eidhseis/Epicheirhseis/Trapezes/269925-Trapeza-Peiraiws-Ependyei-sthn-axiopoihsh-twn-Big-Data>
31. <https://www.fnlonon.com/articles/hsbc-big-data-chief-joins-nordea-alasdair-anderson-20151126>

32. <http://www.netweek.gr/default.asp?pid=9&la=1&arId=34144>
33. <http://pds.gr>