



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΘΕΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΚΑΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΪΑΤΡΙΚΗ

**ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: «ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΜΕ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΣΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ,
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΕΓΑΛΟΥ ΟΓΚΟΥ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΟΜΟΙΩΣΗ»**

**«Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ E-BANKING ΤΗΝ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ:
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ»**

Καναβέτα Ελευθερία ΑΜ:00504

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Επιβλέπων Καθηγητής

Γεώργιος Σταμούλης

(Καθηγητής Παν. Θεσσαλίας)

Λαμία, Οκτώβριος 2019



UNIVERSITY OF THESSALY

SCHOOL OF SCIENCE

INFORMATICS AND COMPUTATIONAL BIOMEDICINE

«THE ROLE OF E-BANKING IN MODERN BANKING: A CASE STUDY»

Kanaveta Eleftheria AM:00504

Master thesis

Name of Supervisor

Georgios Stamoulis

(Prof. of University of Thessaly)

Lamia, October 2019

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παροχή τόσο των χρηματοπιστωτικών όσο και των τραπεζικών υπηρεσιών έχουν αλλάξει ριζικά με την εκτεταμένη χρήση του διαδικτύου και των τεχνολογικών εξελίξεων της πληροφορικής.

Αποτέλεσμα αυτού είναι ένας νέος τρόπος παροχής τραπεζικών υπηρεσιών μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια διαπιστώνεται κατακόρυφη αύξηση της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αλλά και αλματώδης επένδυση από την πλευρά των Τραπεζικών Ιδρυμάτων στο νέο αυτό κανάλι προβολής των προϊόντων και των υπηρεσιών τους.

Η παρούσα διπλωματική εργασία εξετάζει την έννοια του Internet Banking και την εφαρμογή του στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα.

Στο πρώτο κεφάλαιο ορίζεται το e-banking ως έννοια, γίνεται μία ιστορική αναδρομή, μελετώνται η εφαρμογή του στην Ελλάδα καθώς και ο ρόλος του στην σύγχρονη τραπεζική. Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στις μορφές του e-banking. Στο τρίτο και τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά του για την Τράπεζα και τον πελάτη αντίστοιχα. Στο πέμπτο κεφάλαιο αναπτύσσονται τα συστήματα ασφαλούς χρήσης του, ενώ στο έκτο κεφάλαιο προσεγγίζεται η μελλοντική του εξέλιξη. Στο έβδομο κεφάλαιο θίγεται το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει το e-banking στην Ελλάδα και το όγδοο κεφάλαιο αναφέρεται στην συνύπαρξη του e-banking και της παραδοσιακής τραπεζικής. Στο ένατο κεφάλαιο γίνεται μελέτη περίπτωσης ελληνικού τραπεζικού ομίλου (case study : Eurobank Ergasias AE) και τέλος στο δέκατο κεφάλαιο υπό μορφή συμπερασμάτων καταγράφονται τα αποτελέσματα έρευνας της International Data Corporation για την συνολική εικόνα του ψηφιακού μοντέλου μετασχηματισμού στην παγκόσμια τραπεζική.

Λέξεις Κλειδιά: e-banking, ηλεκτρονική τραπεζική, Eurobank

ABSTRACT

The provision of both financial and banking services has changed radically with the widespread use of the internet and technological advances in IT.

The result is a new way of banking online through online banking. In Greece, in recent years there has been a sharp increase in the use of e-banking, but also a tremendous investment on the part of Banking Institutions in this new channel of promotion of their products and services.

This thesis examines the concept of Internet Banking and its application to the Greek banking system.

The first chapter defines e-banking as a concept, makes a historical overview, studies its application in Greece and its role in modern banking. The second chapter deals with the forms of e-banking. The third and fourth chapters present its advantages and disadvantages for the Bank and the client respectively. The fifth chapter discusses its systems for safe use, while the sixth chapter discusses its future development. Chapter seven touches on the legal framework governing e-banking in Greece and Chapter Eight deals with the coexistence of e-banking and traditional banking. In the ninth chapter a case study: Eurobank Ergasias SA case study and finally in the tenth chapter in conclusions are recorded the results of the International Data Corporation research on the overall picture of the digital transformation model in global banking.

Key-words: e-banking, online banking, Eurobank

«Υπεύθυνη Δήλωση μη λογοκλοπής και ανάληψης προσωπικής ευθύνης»

Με πλήρη επίγνωση των συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων, και γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα και ενυπογράφως ότι η παρούσα εργασία με τίτλο “Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ E-BANKING ΤΗΝ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ” αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές από τις οποίες χρησιμοποίησα δεδομένα, ιδέες, φράσεις, προτάσεις ή λέξεις, είτε επακριβώς (όπως υπάρχουν στο πρωτότυπο ή μεταφρασμένες) είτε με παράφραση, έχουν δηλωθεί κατάλληλα και ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή. Αναλαμβάνω πλήρως, ατομικά και προσωπικά, όλες τις νομικές και διοικητικές συνέπειες που δύναται να προκύψουν στην περίπτωση κατά την οποία αποδειχθεί, διαχρονικά, ότι η εργασία αυτή ή τμήμα της δεν μου ανήκει διότι είναι προϊόν λογοκλοπής.

Η ΔΗΛΟΥΣΑ

07/10//2019

Καναβέτα Ελευθερία

Υπογραφή

**«Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ Ε-BANKING ΤΗΝ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ:
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ»**

Τριμελής Επιτροπή:

ΣΤΑΜΟΥΛΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ (επιβλέπων)

ΤΣΑΜΑΔΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ

ΚΟΖΥΡΗ ΜΑΡΙΑ

Επιστημονικός Σύμβουλος:

ΑΓΟΡΑΚΗ ΜΑΡΙΑ-ΕΛΕΝΗ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ευχαριστώ τον σύζυγο μου Θανάση και τα παιδιά μου Γιάννη και Χριστιάνα που στάθηκαν δίπλα μου και ήταν παραπάνω από υποστηρικτικοί όλο αυτό το διάστημα. Ευχαριστώ την υπόλοιπη οικογένεια μου και τους φίλους μου για όλη την στήριξη σε αυτό το βήμα μου.

Θέλω να ευχαριστήσω την dream team των συμφοιτητών μου με τους οποίους δεθήκαμε και συνεργαστήκαμε και ιδιαίτερα την συμφοιτήτρια και κουμπάρα μου Ευανθία Χαμηλού για την εμπύχωση που μου προσέφερε.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την καθηγήτρια κα Μαρία-Ελένη Αγοράκη για την αμέριστη βοήθεια της καθώς και τον καθηγητή κο Γεώργιο Σταμούλη.

Αν μπορούσα να αφιερώσω την διπλωματική αυτή σε κάποιον, αυτός θα ήταν ο πατέρας μου και ελπίζω να χαμογελάει.

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	3
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟ e-banking	10
1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ e-banking	10
1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ	11
1.3 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	12
1.4 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΣΤΗΝ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: ΜΟΡΦΕΣ e-banking	16
2.1 INTERNET BANKING	16
2.2 PHONE BANKING	17
2.3 MOBILE BANKING	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ	19
3.1 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	19
3.2 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ	23
4.1 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	23
4.2 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο: ΑΣΦΑΛΕΙΑ e-banking	26
5.1 ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΣΤΟ e-banking	26
5.2 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο: ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΙ Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΟΥ e-banking ΣΤΗΝ millennium ΓΕΝΙΑ	33
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο: ΝΟΜΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ e-banking	36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8^ο: e-banking ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ	38
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9^ο: ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ - Η ΤΡΑΠΕΖΑ“EUROBANK ERGASIAS A.E.”	40
9.1 Ο ΟΜΙΛΟΣ EUROBANK	40
9.2 Η ΨΗΦΙΑΚΗ ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ ΤΗΣ EUROBANK	41
9.3 ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ ΤΗΣ EUROBANK	43
9.4 ΝΕΑ ΨΗΦΙΑΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΗΣ EUROBANK	44
9.5 ΝΕΕΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ EUROBANK	45
9.6 ΤΟ e-banking ΤΗΣ EUROBANK	47
9.7 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ e-banking ΤΗΣ EUROBANK	48
9.8 ΒΡΑΒΕΥΣΕΙΣ EUROBANK ΣΤΗΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	50
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10^ο: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	53
.....	55
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	56

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η καθημερινότητά μας έχει αλλάξει με την εκτεταμένη χρήση του internet σε όλους τους τομείς των δραστηριοτήτων μας. Οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί με τους οποίους όλοι έχουμε είτε μικρή είτε μεγάλη συνεργασία επηρεάστηκαν κι αυτοί από τα νέα δεδομένα και τις ανάγκες που δημιούργησε η νέα ψηφιακή εποχή.

Οι Τράπεζες αναπροσάρμοσαν την στρατηγική τους και εστίασαν στην ηλεκτρονική τραπεζική ακολουθώντας την ροή των πραγμάτων. Η παραδοσιακή τραπεζική χάνει σταδιακά έδαφος, ενώ εξαπλώνεται τάχιστα η χρήση του διαδικτύου για την παροχή τραπεζικών εργασιών.

Η χώρα μας πολύ πρόσφατα ακολούθησε τα νέα δεδομένα στον χώρο των Τραπεζών. Παρόλα αυτά όμως με αλματώδη βήματα έχει καλύψει την μεγάλη διαφορά που την χώριζε από το μέσο όρο χρήσης των ευρωπαϊκών χωρών.

Επενδύσεις στην τεχνολογία, εκπαίδευση του προσωπικού και εύχρηστα sites γεφυρώνουν την απόσταση ανάμεσα στον πελάτη της τράπεζας και στο νέο πρόσωπο των τραπεζικών ιδρυμάτων.

Στόχος μας είναι να παρουσιάσουμε την εξέλιξη του e-banking επί το πλείστον στην Ελλάδα και μέσω του case study να αναδειχθεί περίπτωση Ελληνικής Τράπεζας από την ίδρυση της έως και την σήμερα ηλεκτρονική της παρουσία.

Συγκεκριμένα, αρχικά παρουσιάζονται τα γενικά χαρακτηριστικά του e-banking, δίνεται ο ορισμός του και γίνεται μια ιστορική αναδρομή αυτού. Κατόπιν παρουσιάζεται η πορεία της εφαρμογής του στην Ελλάδα και αναλύεται ο ρόλος του στην σύγχρονη τραπεζική.

Ακολουθεί η κατηγοριοποίηση του e-banking σε τρεις βασικές μορφές και στην συνέχεια αναλύονται τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά του για τους πελάτες των τραπεζών και για το ίδιο το τραπεζικό σύστημα.

Αναπτύσσεται το θέμα της ασφάλειας και των ηλεκτρονικών επιθέσεων και μελετάται η σημασία του και η εξέλιξή του σε σχέση με την παραδοσιακή τραπεζική και το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει τις υπηρεσίες του. Τέλος, παρουσιάζεται η φιλοσοφία της ψηφιακής τραπεζικής στον όμιλο της Eurobank.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟ e-banking



<https://www.nextdeal.gr/epikairotita/oikonomia/85803/poioid-kindyneoyon-na-plirosoun-epibleon-foro-exaitias-toy-e-banking>

1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ e-banking

Η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών ορίζει ως ηλεκτρονική τραπεζική «οποιαδήποτε εμπορική συναλλαγή που διεξάγεται μεταξύ της τράπεζας και των πελατών της διαμέσου ηλεκτρονικών δικτύων και βοηθάει ή οδηγεί στην πώληση τραπεζικών υπηρεσιών/ προϊόντων»¹

Στο Συνέδριο Ενωμένων Εθνών (United Nations Conference on Trade and Development) για το εμπόριο και την ανάπτυξη ορίστηκε ότι «το e-banking αναφέρεται στην εκτέλεση λιανικών και όχι μόνο τραπεζικών συναλλαγών και περιλαμβάνει ατομικούς και εταιρικούς πελάτες με πληρωμές, μεταφορές χρημάτων, δανεισμό, πιστωτικές κάρτες και άλλα.»²

Το e-banking ή internet banking μπορεί να οριστεί ως η παροχή νέων και παραδοσιακών τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες μίας Τράπεζας μέσω ηλεκτρονικής διαδραστικής επικοινωνίας. Περιλαμβάνει όλα τα συστήματα που επιτρέπουν σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα να έχουν πρόσβαση στο σύνολο των λογαριασμών, υπηρεσιών και προϊόντων που τηρούνται ή προσφέρονται στα πλαίσια της συνεργασίας με την Τράπεζα.

1 Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, e-banking, Ειδική Έκδοση, (2013)

2 UNCTAD, 2002

Συμπερασματικά: «Με το όρο ηλεκτρονική τραπεζική εννοούμε όλες τις δυνατές συναλλαγές μιας τράπεζας οι οποίες τελούνται με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων, κυρίως μέσω του διαδικτύου, αλλά και μέσω intranet, extranet, σταθερού και κινητού τηλεφώνου και δεν απαιτούν τη φυσική παρουσία του πελάτη σε κατάσταση της τράπεζας. Το e-banking αφορά στις συναλλαγές που κάνουν χρήση της τεχνολογίας με στόχο να αντικαταστήσουν τις παραδοσιακές τραπεζικές συναλλαγές»³

1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Στις αρχές της δεκαετίας του 1980 άρχισε να εφαρμόζεται σε μικρή κλίμακα η χρήση των εξ' αποστάσεως τραπεζικών υπηρεσιών με την χρήση ενός τερματικού και με τρόπο πρόσβασης στο τραπεζικό σύστημα την τηλεφωνική γραμμή.

Το 1981 οι τράπεζες Citibank και Chase Manhattan στην Νέα Υόρκη χρησιμοποίησαν το σύστημα Videotex, ενώ ακολούθησαν οι άλλες δύο μεγάλες τράπεζες της πόλης η Chemical και η Manufacturers Hanover. Το Videotex ήταν ένα πληροφοριακό σύστημα που μετέδιδε πληροφορίες στον χρήστη σε μορφή κειμένου προβαλλόμενες σε τηλεόραση.

Το 1984 η Bank of Scotland παρέχει το Homelink, τον πρόδρομο της ηλεκτρονικής τραπεζικής, μέσω τηλεφώνου και τηλεόρασης. Μία δεκαετία μετά, το 1994 η Wells Fargo Bank παρέχει στους πελάτες της την δυνατότητα να παρακολουθούν τους λογαριασμούς τους. Την ίδια χρονιά η Stanford Federal Credit Union (ΗΠΑ) παρέχει στους πελάτες της τραπεζικές συναλλαγές μέσω internet.

Το 1995 ακολουθεί η Presidential Bank (ΗΠΑ), η οποία είναι η πρώτη τράπεζα που δίνει στους πελάτες της on line πρόσβαση στους λογαριασμούς τους. Το ίδιο έτος (1995) η μεγαλύτερη καινοτομία ήταν της Security First Network Bank η οποία χρησιμοποιεί αποκλειστικά το internet και δεν διαθέτει φυσική παρουσία με δίκτυο καταστημάτων. Το 2005 οι ING Direct, PC Financial, First Direct λειτουργούν αποκλειστικά μέσω internet.

«Στην Ελλάδα το 1997 η Εγνατία Τράπεζα ήταν η πρώτη που χρησιμοποίησε τις υπηρεσίες μέσω διαδικτύου και ακολούθησε η Τράπεζα Πειραιώς το 2000, η οποία εισήγαγε την πρώτη ολοκληρωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών»⁴.

3 [ΑΓΓΕΛΗΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ - "Η ΒΙΒΛΟΣ ΤΟΥ ebanking" - Έτος έκδοσης 2005 Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών](#)

4 [ΑΓΓΕΛΗΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ - "Η ΒΙΒΛΟΣ ΤΟΥ ebanking" - Έτος έκδοσης 2005 Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών](#)

Ταυτόχρονα με την εξέλιξη και την ραγδαία ανάπτυξη του e-banking οι παραδοσιακές τράπεζες (αρχικά στις ΗΠΑ) διαπιστώνουν ότι μεγάλος αριθμός πελατών στρέφεται στην εξυπηρέτηση μέσω διαδικτύου και αρχίζουν να αναπτύσσουν εναλλακτικά δίκτυα για την εξυπηρέτηση των πελατών στα χνάρια των ηλεκτρονικών τραπεζών, αναβαθμίζοντας και ρίχνοντας βάρος στα πληροφοριακά τους συστήματα.

1.3 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η χρήση του e-banking δεν ήταν διαδεδομένη στην Ελλάδα την στιγμή που στην Ευρωπαϊκή Ένωση η χρήση του εξελισσόταν, καθώς οι τράπεζες κινούνταν ανάλογα με τις ανάγκες των καταναλωτών.

Συγκεκριμένα, σύμφωνα με στοιχεία της Eurostat, το 2007 η Ελλάδα ήταν στις τελευταίες θέσεις στον πίνακα μέτρησης ποσοστού ατόμων ηλικίας 16 έως 74 που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για χρήση internet banking με ποσοστό 4%, με την Βουλγαρία και την Ρουμανία να έχουν ποσοστό 2%. Το 2007 τα ποσοστά της Δανίας ήταν 57%, της Εσθονίας 53% , της Ολλανδίας 65%, της Φιλανδίας 66%, της Νορβηγίας 71% και της Ισλανδίας 72%. Η διαφορά ήταν τεράστια και για τα επόμενα χρόνια από το 2007 μέχρι και το 2015 το ποσοστό της Ελλάδας έφτασε στο 14%.

Από το 2015 και μετά, και κυρίως λόγω των περιορισμών που επεβλήθησαν από τα capital controls, το ποσοστό χρήσης αυξήθηκε ανά έτος σε 19%, 25% και το 2018 ανήλθε σε 27%.

Ταυτόχρονα το μέσο ποσοστό χρήσης του διαδικτύου για χρήση internet banking από άτομα ηλικίας 16 έως 74 ετών στην Ευρωπαϊκή Ένωση το 2007 ήταν 25% ενώ το 2018 54%. Υψηλότερο ποσοστό χρήσης για το 2018 έχουν η Ισλανδία με 94% και η Νορβηγία με 93%

Παρόλο που η Ελλάδα ήταν μακριά από το μέσο ποσοστό της ΕΕ, σύμφωνα με τα παραπάνω στοιχεία το 2018 1 στους 4 Έλληνες ηλικίας 16 έως 74 ετών χρησιμοποίησε το διαδίκτυο ως μέσο παροχής τραπεζικών υπηρεσιών και εξυπηρέτησής του.⁵

5

<https://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&plugin=1&language=en&pcode=tin00099>

1.4 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΣΤΗΝ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ



<https://www.canstockphoto.com/e-money-2763669.html>

«Η παγκοσμιοποίηση των αγορών, η ενοποίηση των αγορών χρήματος και κεφαλαίου και η απελευθέρωση (deregulation) των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών είχαν σαν αποτέλεσμα τα εξής:

- όξυνση του ανταγωνισμού
- ανάπτυξη νέων αγορών
- δημιουργία νεωτεριστικών προϊόντων
- τιτλοποίηση των τραπεζικών εργασιών
- διαφοροποίηση και αύξηση των τραπεζικών κινδύνων

Οι εξελίξεις αυτές υποχρεώνουν τις τράπεζες να προβούν σε αναδιάρθρωση της επιχειρηματικής τους δομής και σε επανεξέταση της στρατηγικής τους.»⁶

6

https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/4_2002/01.pdf

Στα παραπάνω πλαίσια αναπτύχθηκε η τραπεζική πληροφορική με βασικούς τομείς επίδρασης της στις Τράπεζες τους κάτωθι:

- αύξηση παραγωγικότητας των τραπεζών
- αύξηση κερδοφορίας και ισχυρή εικόνα αυτών
- δυνατότητα να ελίσσονται και να αναπτύσσουν ανταγωνιστικά προϊόντα με ταχείς ρυθμούς και ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες της αγοράς
- άμεση και σε πραγματικό χρόνο πληροφόρηση της διοίκησης και κατ' επέκταση των μετόχων της τράπεζας για την χρήση των πόρων της σε ανθρώπινο δυναμικό και τεχνολογία.

Οι στρατηγικές ανάπτυξης των τραπεζών άλλαξαν και επικεντρώθηκαν στον εξ ορθολογισμό του πλήθους των καταστημάτων τους και στην διάθεση των προϊόντων τους μέσω νέων καναλιών, όπως το e-banking. Ζητούμενο είναι να βρεθεί η χρυσή τομή ανάμεσα στην μείωση του λειτουργικού κόστους με το κλείσιμο των καταστημάτων και στην διατήρηση της διαπροσωπικής σχέσης του προσωπικού με τους πελάτες.

Η έλευση της ηλεκτρονικής τραπεζικής ήταν καταλυτική για το προσωπικό των Τραπεζών. Τα καταστήματα μετατρέπονται σταδιακά σε σημεία πώλησης, ενώ ο πελάτης “σκιαγραφείται” επί το πλείστον από το στίγμα της χρήσης του e-banking. Ταυτόχρονα, και καθώς οι διαδικασίες απλοποιούνται, τυποποιούνται και ενσωματώνονται στην καθημερινότητα του τραπεζοϋπαλλήλου, το βάρος της Διεύθυνσης Προσωπικού (HR) των Τραπεζών πέφτει στην ποιοτική βελτίωση του προσωπικού. Συνέπεια αυτού είναι και η σταδιακή αποδόμηση του παραδοσιακού τρόπου εξέλιξης στην ιεραρχία. «Η ψηφιακή τραπεζική μέσα από τις καινοτόμες τεχνολογίες της ρομποτικής και της τεχνητής νοημοσύνης οδηγείται σε νέα μοντέλα εργασίας που εστιάζουν στην αλλαγή κουλτούρας των τραπεζών».⁷

Η σύγχρονη τραπεζική ανέδειξε έναν νέο ρόλο τραπεζοϋπαλλήλου, το υβριδικό στέλεχος. «Υβριδικά καλούνται τα στελέχη που γνωρίζουν τόσο τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών όσο και των τραπεζικών τους εφαρμογών.»⁸ Ο συνδυασμός αυτός βοηθά στον εντοπισμό των αναγκών,

7

Κοντιάδης Ξ., Παπαδημητρίου Κ., Γεωργακοπούλου Β., Στεφανίδης Δ., Νέες Τεχνολογίες στις Τράπεζες και επιπτώσεις στην απασχόληση, Ινστιτούτο εργασίας ΟΤΟΕ, Αθήνα, 2018

8

ΜΥΡΤΙΔΗΣ ΔΙΟΝΥΣΙΟΣ - “ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ” - Έτος έκδοσης 2008
Ε.Α.Π. ΠΑΤΡΑΣ

στην άμεση υλοποίησή τους, στην σωστή συνεργασία της Διεύθυνσης Πληροφορικής (IT) με το υβριδικό στέλεχος, στην εξοικονόμηση χρόνου και στην μείωση κόστους.

Στην φιλοσοφία των Τραπεζών μπαίνουν νέες έννοιες όπως το customer experience. Τα προϊόντα τους εξειδικεύονται και η παροχή υπηρεσιών ακολουθεί πελατοκεντρικό πνεύμα. Δεν προσφέρονται πλέον προϊόντα με κοινούς όρους για όλους τους πελάτες, αλλά δημιουργούνται tailor made ή custom made προϊόντα λαμβάνοντας υπόψιν διάφορους παράγοντες όπως η συνολική συνεργασία πελάτη – Τράπεζας. Τα στοιχεία αυτά αντλούνται με δύο τρόπους: αφενός μέσω των καταστημάτων τα οποία έχουν μετατραπεί σε “Relationship Centers” και αφετέρου από το στίγμα του πελάτη μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής που σκιαγραφεί τις ανάγκες του και δίνει πληροφορίες για την μελλοντική εξέλιξη της αμφίδρομης σχέσης του με την Τράπεζα.

«Σύμφωνα με τα βήματα που μας δείχνει η διεθνής εμπειρία, αλλά και οι εξελίξεις στο εγχώριο τραπεζικό σύστημα την τελευταία δεκαετία, η τράπεζα που θα υπάρχει το μελλοντικό τραπεζικό γίνεσθαι θα πρέπει να είναι μεγάλη για να μπορεί να ανταγωνιστεί τους μεγάλους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς και εξειδικευμένη, ικανή να ανταποκριθεί στον μεγάλο όγκο των εργασιών, με ευέλικτη δομή και οργάνωση, με την ύπαρξη κατάλληλων συστημάτων για την κάλυψη εθνικών αλλά και διασυνοριακών συναλλαγών, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των αγορών στις οποίες και απευθύνεται».⁹

9

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: ΜΟΡΦΕΣ e-banking

Το e-banking χωρίζεται κυρίως σε τρεις βασικές κατηγορίες, ανάλογα το μέσο που χρησιμοποιείται για την πραγματοποίηση των τραπεζικών συναλλαγών:

1. Internet banking (Τραπεζική μέσω διαδικτύου)
2. Phone banking (Τραπεζική μέσω τηλεφώνου)
3. Mobile banking (Τραπεζική μέσω κινητού)

2.1 INTERNET BANKING



<https://economictimes.indiatimes.com/investments-markets/8-tips-to-use-internet-banking-safely/8-tips-to-sidestep-the-mines-in-internet-banking/slideshow/55115404.cms>

Με το **Online banking** ή **Internet banking** οι πελάτες μιας Τράπεζας μπορούν να πραγματοποιούν συναλλαγές σε έναν ασφαλή ιστότοπο τον οποίο διαχειρίζεται η τράπεζα είτε είναι μια παραδοσιακή τράπεζα με φυσικό κατάστημα είτε μια ψηφιακή τράπεζα. Χρειάζεται έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή, σύνδεση στο internet, εγγραφή στην υπηρεσία και την επιβεβαίωση εισόδου μέσω κωδικών (password και user name). Σε κάποιες περιπτώσεις απαιτείται και η εγκατάσταση ειδικού λογισμικού ασφάλειας (ψηφιακό πιστοποιητικό) που το παρέχουν οι τράπεζες.

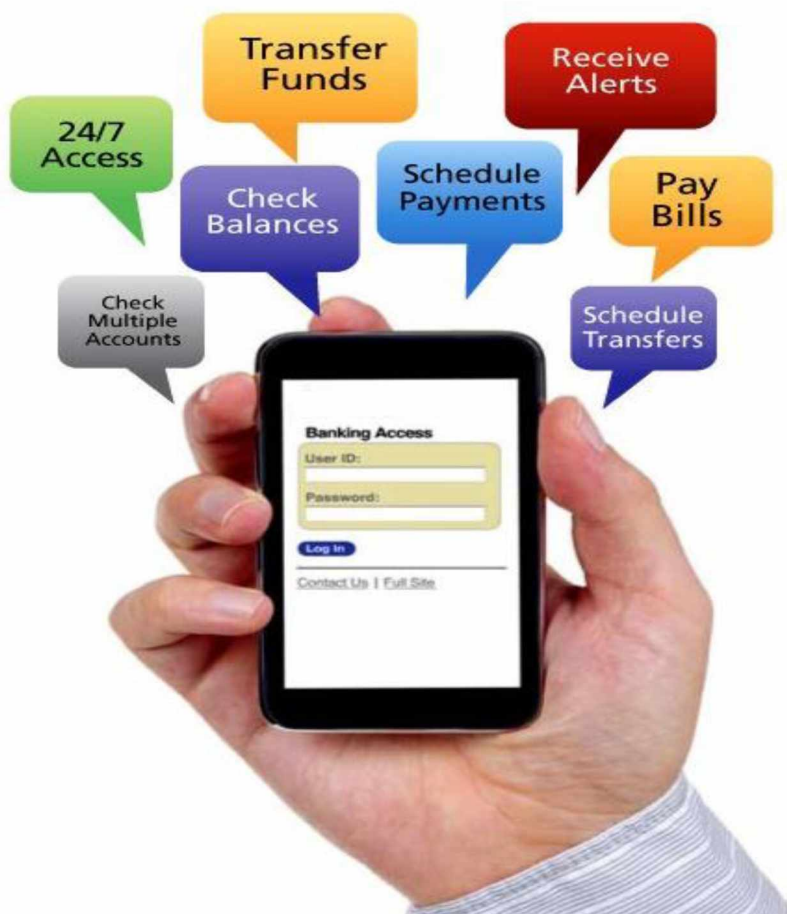
2.2 PHONE BANKING



<https://www.paisabazaar.com/banking/phone-banking/>

Το **Telephone banking** ή **phone banking** είναι η πρώτη μορφή e- banking και επιτρέπει στους πελάτες της Τράπεζας να πραγματοποιούν συναλλαγές μέσω τηλεφώνου. Δεν είναι ανάγκη να υπάρχει πρόσβαση στο internet. Το Τμήμα του phone banking των Τραπεζών συνήθως λειτουργεί 24/7 (όλο το 24ωρο και όλη την εβδομάδα). Η πιστοποίηση του πελάτη γίνεται μέσω ενός κωδικού που παρέχεται από τα καταστήματα των Τραπεζών. Ο κωδικός, συνήθως 4ψήφιος, επιλέγεται από τον πελάτη, δεν έχει καμία σχέση με το pin της κάρτας του και χρησιμοποιείται αποκλειστικά για την υπηρεσία αυτή. Για μεγαλύτερη ασφάλεια δεν είναι αποδεκτοί προβλέψιμοι κωδικοί όπως γενέθλια ή συνεχόμενοι αριθμοί.

2.3 MOBILE BANKING



<https://www.360logica.com/blog/mobile-banking-buzz-banks/>

Το **mobile banking** ή **m-banking** επιτρέπει στους πελάτες της Τράπεζας να πραγματοποιούν συναλλαγές μέσω του κινητού τους τηλεφώνου. Όταν το κινητό είναι συνδεδεμένο στο internet η διαδικασία είναι η ίδια όπως και με το internet banking. Μέσω μηνυμάτων διεκπεραιώνονται απλές πληρωμές. Μία άλλη υπηρεσία που προσφέρεται είναι η αποστολή ποσών θέτοντας τον αριθμό του κινητού τηλεφώνου του λήπτη, ο οποίος ειδοποιείται με μήνυμα στο κινητό του τηλέφωνο.

Τέλος, οι “ανέπαφες συναλλαγές” αντικαθιστούν την πιστωτική ή χρεωστική κάρτα με το κινητό τηλέφωνο μέσω της επικοινωνίας του κινητού με το POS.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ

3.1 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

- **ΜΕΙΩΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ**

Μία τραπεζική συναλλαγή κοστίζει λιγότερο όταν πραγματοποιείται ηλεκτρονικά σε σχέση μέσω φυσικής παρουσίας του πελάτη στο κατάστημα. Μειώνεται το λειτουργικό κόστος με τον εξορθολογισμό της δομής και λειτουργίας των φυσικών υποκαταστημάτων των τραπεζών με αποτέλεσμα τον περιορισμό του αριθμού των υπαλλήλων στελέχων τους αλλά και την μείωση του αριθμού των υποκαταστημάτων. Η μείωση της χρήσης του χαρτιού και των αναλώσιμων (μελάνια, κλασέρ κλπ.) και γενικά η paperless πλέον φιλοσοφία των Τραπεζών σε συνδυασμό με τον αυτοματισμό πληρωμών με αντίστοιχα μηχανήματα APS (Automatic Payment Services), ενισχύουν την μείωση του λειτουργικού κόστους. Αποτέλεσμα αυτού είναι ο υπάλληλος να απασχολείται επί το πλείστον με την προώθηση των προϊόντων και όχι με καθημερινές και απλές συναλλαγές.

- **ΑΥΞΗΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΗΣ ΒΑΣΗΣ**

Δίνεται πρόσβαση σε πελατειακή βάση εντός και εκτός συνόρων και αυξάνεται ο αριθμός των πελατών χωρίς να υπάρχει φυσική παρουσία της τράπεζας. Δεν υπάρχει πλέον ο γεωγραφικός περιορισμός στην ψηφιακή τραπεζική και είναι δυνατόν να εξυπηρετούνται πελάτες που είναι σε απομακρυσμένες ή δυσπρόσιτες περιοχές, τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό. Η διεύρυνση της πελατειακής βάσης ήρθε πιο εύκολα για τον τραπεζικό κλάδο με την πληθώρα προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται διαδικτυακά και την απλοποιημένη χρήση του internet και του mobile banking. Η «κατάργηση» των γεωγραφικών συνόρων ήρθε να ενισχύσει τις τράπεζες δίνοντάς τους τη δυνατότητα να προσεγγίσουν εκεί που είχαν έλλειψη παρουσίας δικής τους, με κόστος σίγουρα μικρότερο έναντι του ανταγωνιστή τους.

- **ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΗΣ ΒΑΣΗΣ**

Συλλέγονται πληροφορίες μελετώντας τις κινήσεις που πραγματοποιούνται και τις ανάγκες που δημιουργούνται. Με τον τρόπο αυτό δημιουργούνται και προωθούνται στοχευμένα νέα τραπεζικά προϊόντα για τα οποία εκ των προτέρων υπάρχει η πληροφορία ανάγκης της ύπαρξής τους. Η εξυπηρέτηση μέσω εναλλακτικών δικτύων κατέστη για τις τράπεζες μια πηγή άντλησης πληροφορήσης για το διαδικτυακό κοινό τους, όσον αφορά τις προτιμήσεις του, σε προϊόντα,

υπηρεσίες και συστήματα πληρωμών. Η πληροφόρηση αυτή δημιούργησε και εξέλιξε όλη αυτή την καινοτομία και τεχνολογική επίτευξη που με λίγα λόγια ονομάζουμε electronic banking. Συστήματα αξιολόγησης πελατών και τραπεζικών ιδρυμάτων συμβάλουν στην περαιτέρω εξέλιξη και ανάπτυξη των τραπεζικών εργασιών μέσω του διαδικτύου.

- **ΚΥΡΟΣ & ΦΗΜΗ**

Οι ιστοσελίδες των Τραπεζών έχουν φιλική χρήση και στοχεύουν στην εύκολη προσβασιμότητα από τους πελάτες τους. Αυτά σε συνδυασμό με την ασφάλεια που προσφέρουν και τον εμπλουτισμό τους σε τακτά χρονικά διαστήματα αυξάνουν το κύρος και την φήμη της Τράπεζας μέσω της καλής διαδικτυακής της εικόνας. Η ευχρηστία των συστημάτων, των σελίδων δικτύωσης και η πληθώρα των προσφερόμενων προϊόντων ενισχύουν την σχέση του πελάτη με το τραπεζικό ίδρυμα. Δεν είναι τυχαίο το γεγονός ότι η επιβράβευση των τραπεζών για την χρήση καινοτόμου τεχνολογίας έρχεται και συνδράμει στην απόκτηση πιστών πελατών και στην ενίσχυση φήμης και πελατείας.

- **ΝΕΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

Οι ιστοσελίδες των Τραπεζών μέσω των portals και των forums που διαθέτουν δημιουργούν ένα πλήρες πακέτο υπηρεσιών για τον πελάτη. Η ψηφιακή εποχή δίνει την δυνατότητα στις Τράπεζες να δημιουργούν καινοτόμες και κερδοφόρες υπηρεσίες. Το χρηματοπιστωτικό σύστημα έχει την πρωτοκαθεδρία στην χρήση νέων τεχνολογιών αλλά και στην συμβολή για την δημιουργία καινοτόμων και σύγχρονων προϊόντων προσαρμοσμένων στις σύγχρονες και συνεχώς εξελισσόμενες ανάγκες των πελατών του. Ένα πιστωτικό ίδρυμα, θα «χάσει» έδαφος-μερίδιο αγοράς και πελατειακή βάση αν επαναπαυθεί στο σημερινό και μόνο τεχνολογικό γίγνεσθαι του κλάδου δραστηριοποίησης του. Πρέπει και οφείλει να έχει το βλέμμα στραμμένο στο μέλλον και στις ανάγκες των πλέον τεχνολογικά εξοικειωμένων πελατών του (millennials) που δείχνουν ότι ο προσανατολισμός πρέπει να είναι στην ψηφιακή εποχή, άρα και ότι προσφέρει η παραδοσιακή τραπεζική πρέπει να προσεταιριστεί τα νέα ψηφιακά δεδομένα.

- **ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣ**

Το να μην “στηθεί” ο πελάτης σε ουρές τις ημέρες πληρωμών και να μην χρειαστεί να πληρώσει τραπεζικά έξοδα παραπάνω από την οφειλή του, αλλά να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές του εύκολα και συνήθως ανέξοδα αυξάνει κατακόρυφα την ποιότητα εξυπηρέτησης. Και ο

ευχαριστημένος πελάτης είναι η καλύτερη διαφήμιση. Η τραπεζική πληροφορική συνετέλεσε στην αρτιότερη ταχύτερη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση του κοινού των τραπεζών. Η εύκολη πρόσβαση σε πληροφόρηση, στοιχεία πελατών, κινήσεις λογαριασμών, on line σύνδεση όλων των τραπεζικών εργασιών με τα συστήματα πληρωμών, βελτιστοποίησαν το επίπεδο και συντόμευσαν τους χρόνους εξυπηρέτησης. Ο πελάτης δεν είναι πλέον πελάτης μόνο του υποκαταστήματος τήρησης του λογαριασμού του, αλλά είναι πελάτης της τράπεζας, πελάτης σε οποιαδήποτε υποκατάστημα, σε οποιαδήποτε εναλλακτικό σημείο εξυπηρέτησης του χρηματοπιστωτικού οργανισμού που συνεργάζεται.

3.2 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

- **ΚΟΣΤΟΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ & ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ**

Το κόστος εγκατάστασης του e-banking είναι υψηλό τόσο λόγω της αγοράς software και hardware αλλά και της κατάλληλης εκπαίδευσης του προσωπικού στις νέες τεχνολογίες. Η συντήρηση των πληροφοριακών συστημάτων ή η αγορά νέων και πιο εξελιγμένων προσθέτει ένα επιπλέον κόστος. Το τραπεζικό σύστημα είναι κατά κύριο λόγο ο πρωτεργάτης στην εφαρμογή και στην χρήση νέων τεχνολογιών. Κάθε χρόνο δαπανούνται τεράστια ποσά για την δημιουργία νέων προγραμμάτων και συστημάτων πληροφορικής, προσαρμοσμένα σε νέα «μοντέλα» τραπεζικής ενσωματώνοντας νέες πολιτικές και κανονισμούς σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα. Πλέον το σύνολο των τραπεζών διαθέτει αμιγώς Διεύθυνση Πληροφοριακών συστημάτων, με υψηλά κονδύλια, που στόχο έχει τον εκσυγχρονισμό του υφιστάμενου εξοπλισμού, την δημιουργία νέων προγραμμάτων προσαρμοσμένων στα πρότυπα που επιβάλλει η ψηφιακή τραπεζική και την εκπαίδευση του προσωπικού. Τα λογισμικά που χρησιμοποιούνται και τα τεράστια ποσά που δαπανούνται για να φτιαχτούν «ματώνουν» τους προϋπολογισμούς των τραπεζών, είτε τα αναπτύσσουν μόνες τους είτε τα αγοράζουν είτε τα μισθώνουν. Όμως όσο η τεχνολογία και η τεχνογνωσία αποτελεί μεγάλο κονδύλι στους προϋπολογισμούς των τραπεζών, άλλο τόσο ύψιστης σημασίας είναι και το κόστος για την προστασία των πληροφοριακών συστημάτων από κακόβουλα λογισμικά, ηλεκτρονικές επιθέσεις, συστημικές αστοχίες και κενά. Η ασφάλεια και η προστασία της online παρουσίας των τραπεζών ίσως και να κοστίζει πολύ περισσότερο και από το «στήσιμο» ενός νέου λογισμικού που θα υπηρετήσει το εκάστοτε τραπεζικό ίδρυμα. Τα κόστη αυτά προσαυξάνονται καθώς η τεχνολογία πρέπει να είναι συμβατή με το πλαίσιο λειτουργίας της κάθε τράπεζας ενώ ταυτόχρονα οφείλει να ενσωματώνει το εκάστοτε νομοθετικό-φορολογικό-κανονιστικό πλαίσιο.

- **ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ**

Με την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής μία μικρή Τράπεζα μπορεί να ανταγωνιστεί μία μεγαλύτερη αυξάνοντας τον ανταγωνισμό μέσω της διαδικτυακής της παρουσίας. Τα κόστη αυξάνονται στην προσπάθεια του κάθε τραπεζικού οργανισμού να ξεπεράσει τον ανταγωνιστή του κλάδου του σε νέες τεχνολογίες, σε νέα προϊόντα και υπηρεσίες προσαρμοσμένα στην γενιά των millennials, προσφέροντας πλήρη γκάμα προϊόντων με ένα κλικ.

- **ΑΣΦΑΛΕΙΑ**

Οι ηλεκτρονικές επιθέσεις είναι ο μεγαλύτερος και μόνιμος κίνδυνος των Τραπεζών. Η κάλυψη της ασφάλειας των συναλλαγών μέσω διαδικτύου αναγκάζουν τις Τράπεζες να δαπανούν υπέρογκα ποσά σε λογισμικά και προγράμματα που θα θωρακίσουν την διαδικτυακή της παρουσία. Τα προγράμματα ασφαλείας και τα συστήματα Fraud (καταπολέμησης απάτης) κοστίζουν και επιβαρύνουν την προώθηση νέων υπολογιστικών συστημάτων, αλλά και την προστασία των παλαιών τα οποία πλέον είναι διάτρητα σε θέματα ασφαλείας. Είναι δυσεπίλυτη η θέση ενός πιστωτικού ιδρύματος, στην περίπτωση που τα πληροφοριακά του συστήματα και οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες παρουσιάσουν κενά καθώς αυτόματα πλήττεται το κύρος και η αξιοπιστία του. Επομένως τα προβλήματα ασφαλείας είναι από τα κυριότερα μειονεκτήματα αλλά και συνάμα η μεγαλύτερη πρόκληση για το τραπεζικό σύστημα.

- **ΔΥΝΑΜΗ ΠΕΛΑΤΩΝ**

Η άμεση και χαμηλού κόστους πρόσβαση του πελάτη σε προϊόντα και υπηρεσίες και η έλλειψη διαπροσωπικής επαφής με τον υπάλληλο του καταστήματος του δίνει την δυνατότητα να αλλάξει Τραπεζικό Ίδρυμα ή να χρησιμοποιεί τα sites διαφόρων τραπεζών ανάλογα με την ευκολία που του προσφέρουν διασκορπίζοντας τους λογαριασμούς του. Η συνεχής αύξηση της χρήσης εναλλακτικών δικτύων εξυπηρέτησης και κυρίως του electronic banking έχει μειονεκτήματα με προέκταση κοινωνική, καθώς η εργασία ενός παραδοσιακού τραπεζικού καταστήματος θα αντικατασταθεί από μηχανήματα αυτόματων πληρωμών και εισπράξεων με αποτέλεσμα την ραγδαία συρρίκνωση του υπαλληλικού προσωπικού. Η αδυναμία της ψηφιακής τραπεζικής είναι να κερδίσει την εμπιστοσύνη των πελατών της παραδοσιακής τραπεζικής και την δύναμη της συνήθειας και της διαπροσωπικής εξυπηρέτησης και της εμπιστοσύνης στο πρόσωπο και όχι στο άψυχο ηλεκτρονικό σύστημα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

4.1 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

- **ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ**

Όλο το 24ωρο και όλο τον χρόνο τα sites των τραπεζών είναι ανοιχτά σε αντίθεση με τα καταστήματα τους που έχουν περιορισμένο ωράριο εργασίας. Η παροχή των υπηρεσιών του electronic banking είναι διαθέσιμη 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 μέρες το χρόνο. Η ιστοσελίδα και το Phone Banking μιας τράπεζας είναι διαθέσιμα οποιαδήποτε χρονική στιγμή με ένα κλικ στον υπολογιστή ή με ένα απλό τηλεφώνημα. Η ευκολία χρήσης και η αμεσότητα είναι πλεονέκτημα για το κοινό που έχει περιορισμένη διαθεσιμότητα χρόνου ή πρόσβασης σε ένα φυσικό υποκατάστημα τράπεζας.

- **ΦΟΡΗΤΟΤΗΤΑ**

Η πρόσβαση μπορεί να γίνει από οπουδήποτε, εντός και εκτός συνόρων, με την χρήση ενός υπολογιστή ή κινητού τηλεφώνου και χωρίς εξειδικευμένες γνώσεις ή προγράμματα.

- **ΤΑΧΥΤΗΤΑ**

Όλα τα προϊόντα και οι συναλλαγές είναι συγκεντρωμένα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, με αποτέλεσμα κέρδος σε χρόνο, κόπο και χρήμα για τον πελάτη. Τα online τραπεζικά συστήματα κάνουν την διεκπεραίωση των συναλλαγών να γίνεται με άμεσο και γρήγορο τρόπο, μειώνοντας χρόνους αναμονής και περιορίζοντας την γραφειοκρατία. Εξοικονομείται χρόνος και χρήμα για το κοινό καθώς ο χρήστης της υπηρεσίας του electronic banking δεν έχει χρονικούς και γεωγραφικούς περιορισμούς.

- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΟΦΕΛΟΣ**

Η χρήση της τεχνολογίας για τις εξ αποστάσεως τραπεζικές συναλλαγές έχει και οικονομικά οφέλη για τον πελάτη, καθότι τα κόστη των προμηθειών είναι σημαντικά χαμηλότερα από τα αντίστοιχα στο γκισέ των τραπεζών και σε μερικές περιπτώσεις δωρεάν. Μην ξεχνάμε ότι το electronic banking είναι ακόμη δωρεάν παροχή και οι χαμηλά τιμολογημένες προμήθειες σε αυτό το εναλλακτικό μέσο τραπεζικών εργασιών αποτελεί βασικό κριτήριο επιλογής τράπεζας συνεργασίας

για τον πελάτη. Σε σύντομο χρονικό διάστημα όλη η οικονομική δραστηριότητα, επιχειρήσεων και φυσικών προσώπων θα γίνεται μόνο με ηλεκτρονικά μέσα (άνθηση πλαστικού χρήματος, ηλεκτρονικές αγορές e-shop, ηλεκτρονικά πορτοφόλια).

- **ΕΛΕΓΧΟΣ & ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ**

Το συναλλασσόμενο κοινό έχει πλέον στο χέρι του την άμεση ενημέρωση για την κίνηση των τραπεζικών λογαριασμών του, την διαχείριση των δανείων του και των επενδύσεών του. Πλέον ο έλεγχος και η οργάνωση των πληρωμών του γίνεται εύκολα και άμεσα με την δυνατότητα οργάνωσης των μελλοντικών πληρωμών και πρόσβαση στην ιστορικότητα των συναλλαγών του. Ο πελάτης έχει την δυνατότητα να ελέγχει ανά πάσα στιγμή τους λογαριασμούς του, να ενημερώνεται για την προμήθεια κάθε συναλλαγής, να εξοφλεί οποιαδήποτε οφειλή, να ανατρέχει σε προηγούμενες κινήσεις ή να ενημερώνεται για όλα τα προϊόντα μιας Τράπεζας.

4.2 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

- **ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ**

Το βασικό μειονέκτημα για τους πελάτες είναι η δυσπιστία απέναντι στην ασφάλεια των συναλλαγών τους. Η προβολή κρουσμάτων απάτης και η δυσπιστία του κοινού για την ασφαλή χρήση του internet εντείνουν την ανησυχία των πελατών.

- **ΔΥΣΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ**

Άτομα μεγάλης ηλικίας δεν έχουν εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες και αυτό τους αποθαρρύνει από την χρήση του υπολογιστή και των κινητών νέας γενιάς. Η ηλεκτρονική τραπεζική έχει υψηλό βαθμό δυσκολίας χρήσης για το ηλικιωμένο κοινό των τραπεζών και κυρίως την ηλικιακή κατηγορία των 60+, το οποίο και αποτελεί, ειδικά για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, το βασικό πελατολόγιο άντλησης καταθέσεων και πελατολόγιο στόχο για ανάπτυξη. Για τις μεγάλες ηλικίες είναι δύσχρηστο και σε αυτό συμβάλει ακόμη περισσότερο και η έλλειψη τεχνολογικής εξοικείωσης του κοινού γενικά.

- **ΜΗ ΥΠΑΡΞΗ Η/Υ ή/και ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ**

Παρόλο που τεχνολογία εδραιώθηκε στην ζωή μας υπάρχουν περιοχές ή ομάδες πληθυσμού που δεν έχουν τον απαραίτητο εξοπλισμό ή δεν γνωρίζουν την χρήση του. Σε κάποιες περιοχές η πρόσβαση στο διαδίκτυο είναι σχεδόν αδύνατη. Όσο και να φαίνεται απίστευτο υπάρχει ακόμη έλλειψη τεχνολογικού εξοπλισμού ακόμη και αδυναμία πρόσβασης στο διαδίκτυο, που καθιστούν αδύνατη την χρήση του electronic banking, σε μια κοινωνία που έχουμε ραγδαία και συνεχώς μεγαλύτερη διείσδυση της τεχνολογίας στην καθημερινότητάς μας.

- **ΕΓΓΡΑΦΗ**

Για να εγγραφεί ένας πελάτης στην υπηρεσία του e-banking πρέπει να προσκομίσει έγγραφα σχετικά με τα προσωπικά του στοιχεία για την ταυτοποίησή του ή την επικαιροποίηση των στοιχείων του στην Τράπεζα ώστε να λάβει κωδικούς πρόσβασης. Η διαδικασία ακόμη είναι αρκετά χρονοβόρα. Η πρόσβαση στο παρελθόν ήταν περίπλοκη, οι συναλλαγές απαιτούσαν στάδια επιβεβαίωσης για την διεκπεραίωσή τους και η έλλειψη γνώσης χρήσης μέσων τεχνολογίας (pc tablet, laptop) έκανε το εύκολο να φαντάζει ακόμη πιο δύσκολο. Έπειτα υπάρχει και η δυσπιστία χρήσης ενός μέσου για συναλλαγές που αφορούν την διαχείριση χρημάτων και προσωπικών δεδομένων και εδώ είναι που υπερισχύει η προσωπική επαφή με τον υπάλληλο στο υποκατάστημα και η εμπιστοσύνη στο πρόσωπό του.



<https://www.slideshare.net/ApekshaBhatkar/e-banking-5250923>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5º: ΑΣΦΑΛΕΙΑ e-banking

5.1 ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΣΤΟ e-banking



<https://www.shutterstock.com/es/image-photo/internet-theft-hooded-man-looking-computer-178382018>

Η αύξηση των τραπεζικών συναλλαγών μέσω διαδικτύου είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση των ηλεκτρονικών επιθέσεων και της ηλεκτρονικής απάτης. Οι συνηθέστερες επιθέσεις γίνονται είτε έχοντας εσωτερική πληροφόρηση (ακούσια ή εκούσια) είτε λόγω έλλειψης κατάλληλου λογισμικού για την αντιμετώπισή τους είτε λόγω των κενών στα συστήματα των τραπεζών. Οι επιθέσεις χωρίζονται στις παρακάτω κατηγορίες¹⁰ :

- **Sniffer**

Είναι λογισμικό που έχει την δυνατότητα να παρακολουθεί τα πακέτα ενός δικτύου. Όταν πέσει στην αντίληψή του κάποιο πακέτο το οποίο να ικανοποιεί κάποια συγκεκριμένα κριτήρια, άμεσα καταγράφεται σε ένα αρχείο. Η χρήση κρυπτογράφησης έχει αποδειχθεί ως ο καλύτερος τρόπος άμυνας απέναντι σε ένα sniffer. «Η ιδιαίτερα ισχυρή κρυπτογράφηση αχρηστεύει το sniffer, αφού τα συλληφθέντα πακέτα δεν μπορούν να αποκωδικοποιηθούν, ώστε να διαβαστούν οι

10

ΑΓΓΕΛΗΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ - “Η ΒΙΒΛΟΣ ΤΟΥ ebanking” - Έτος έκδοσης 2005 Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών

πληροφορίες που περιέχουν. Το sniffer είναι δύσκολο να ανιχνευτεί, δουλεύει όταν υπάρχει σύνδεση σε τοπικό δίκτυο και γίνεται με τις διευθύνσεις MAC και IP.»¹¹

- **Key Logger**

Key Logger είναι η διαδικασία καταγραφής και η αποθήκευση των mouse clicks και των πληκτρολογήσεων ενός χρήστη. Αποθηκεύονται σε ειδικό αρχείο και αποστέλλονται χρησιμοποιώντας το internet σε αυτόν που κατασκοπεύει τον χρήστη. «Χρησιμοποιείται κυρίως για κλοπή στοιχείων τραπεζικών συναλλαγών πιστωτικών καρτών, και προσωπικών κωδικών με αποτέλεσμα τη διαρροή προσωπικών και εταιρικών δεδομένων.»¹²

- **Δούρειος Ίππος**

Trojan horse ονομάζεται ένα κακόβουλο πρόγραμμα που αποπροσανατολίζει τον χρήστη. Ο χρήστης θεωρεί ότι εκτελεί κάποια χρήσιμη λειτουργία, την ίδια στιγμή που αυτό εγκαθιστά στον υπολογιστή του άλλα κακόβουλα προγράμματα. Εκτελώντας ο χρήστης αυτό το πρόγραμμα, ενεργοποιείται αυτόματα ο κακόβουλος κώδικας. Αποτέλεσμα αυτού είναι να μολυνθεί ο υπολογιστής του. Οι δούρειοι ίπποι δε μεταδίδονται μολύνοντας αρχεία όπως οι ιοί. «Συνήθως, αποτέλεσμα της μόλυνσης από δούρειο ίππο είναι η εγκατάσταση κάποιου προγράμματος που επιτρέπει σε μη εξουσιοδοτημένους χρήστες να έχουν πρόσβαση στον μολυσμένο υπολογιστή και να τον χρησιμοποιούν για να ξεκινήσουν άλλες επιθέσεις προς άλλους υπολογιστές του διαδικτύου.»¹³

- **Κοινωνική μηχανική**

Η κοινωνική μηχανική συναντάται συνήθως με τις παρακάτω πρακτικές:

- Ο κοινωνικός μηχανικός επικοινωνεί τηλεφωνικά με τον χρήστη και προσποιείται ότι είναι μέλος της ομάδας Informatics Technology (IT). Ζητά από τον χρήστη τους κωδικούς πρόσβασής του ή κάποιες πληροφορίες πείθοντας τον ότι πρέπει να διορθώσει τον λογαριασμό του στο δίκτυο ή κάποια άλλα προβλήματα σχετικά με τον λογαριασμό του.
- Άλλη περίπτωση είναι να επικοινωνήσει ο κοινωνικός μηχανικός τηλεφωνικά με το τμήμα IT της εταιρείας, συστήνοντας τον εαυτό του ως διευθυντικό στέλεχος της

11

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΖΕΡΙΚΙΩΤΗ ΙΩΑΝΝΑΣ – ΚΑΨΙΝΟΥ ΠΕΛΑΓΙΑΣ ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2018

12

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΖΕΡΙΚΙΩΤΗ ΙΩΑΝΝΑΣ – ΚΑΨΙΝΟΥ ΠΕΛΑΓΙΑΣ ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2018

13

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΖΕΡΙΚΙΩΤΗ ΙΩΑΝΝΑΣ – ΚΑΨΙΝΟΥ ΠΕΛΑΓΙΑΣ ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2018

εταιρείας. Υποστηρίζει ότι έχει ξεχάσει το password του και απαιτεί να του δοθεί λόγω επείγουσας επαγγελματικής ανάγκης και λόγω της θέσης του.

- Ένας άλλος τρόπος είναι ο κοινωνικός μηχανικός να επιδιώξει φιλική σχέση με τον χρήστη ή με άτομο που εργάζεται στο Τμήμα IT επιδιώκοντας να αποκτήσει την εμπιστοσύνη του και να εκμαιεύσει σημαντικές πληροφορίες.

«Η κοινωνική μηχανική ορίζεται ως ένα μη τεχνικό είδος παράνομης εισβολής που βασίζεται κυρίως στην ανθρώπινη επικοινωνία και συχνά περιλαμβάνει κόλπα τα οποία ωθούν τους ανθρώπους να παρακάμψουν τις οριζόμενες διαδικασίες ασφάλειας»¹⁴

- **Phishing**

Το phishing είναι η αποστολή πλατών email στον χρήστη, το οποίο εμφανίζεται ότι προέρχεται από νόμιμη επιχείρηση, συνήθως τράπεζα. Ο σκοπός είναι να εξαπατηθεί ο χρήστης και να υπαρπάξει προσωπικές και απόρρητες πληροφορίες τις οποίες χρησιμοποιεί ως δικές του. Το email συνήθως καθοδηγεί τον χρήστη ώστε να επισκεφτεί έναν ιστότοπο. Κατόπιν του ζητείται να ενημερώσει ή επικαιροποιήσει προσωπικές του πληροφορίες (όπως pin, κωδικούς, αριθμό πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας, αριθμό λογαριασμού στην Τράπεζα). Ο ιστότοπος είναι πλαστός και ο σκοπός του είναι να εκμαιεύσει ιδιωτικές πληροφορίες. Ένας τρόπος αντιμετώπισης είναι να ανοιχτεί από αλλού ο νέος ιστότοπος και να μην ακολουθηθεί το Link που αναγράφεται στο mail.

«Οι τρόποι αναγνώρισης μίας τεχνικής phishing είναι:

- *Παραπλανητικό κείμενο.* Το κείμενο αυτό, που συνήθως είναι οι παραπλανητικοί σύνδεσμοι, μπορεί να χρησιμοποιεί λάθος σύνταξη ή ορθογραφία (π.χ. www.fasebook.com), αναγραμματισμούς (π.χ. www.youtube.com) ή να αντικαθιστά παρόμοια γράμματα όπως το αγγλικό μικρό l (L) με το κεφαλαίο I (i), κλπ.

- *Παραπλανητικές εικόνες.* Οι εικόνες αυτές, μπορεί να είναι οι ίδιες οπτικά με τις εικόνες που χρησιμοποιεί κάποια ιστοσελίδα, για παράδειγμα το logo της google, αλλά όταν πατάς σε αυτές να σε οδηγούν αλλού. Μία εξίσου κοινή μέθοδος είναι εικόνες που μιμούνται το λειτουργικό σύστημα του υπολογιστή.

- *Παραπλανητικό design.* Με τη βοήθεια του παραπλανητικού κειμένου και εικόνων, αλλά και την επεξεργασία του κώδικα της αυθεντικής ιστοσελίδας, ο hacker μπορεί να φτιάξει μία ολόκληρη ιστοσελίδα με το ίδιο ακριβώς design που έχει η αυθεντική»¹⁵

14

ΑΓΓΕΛΗΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ - “Η ΒΙΒΛΟΣ ΤΟΥ ebanking” - Έτος έκδοσης 2005 Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών

15

<http://el.wikipedia.org/wiki/Phishing>

Συνδυάζοντας ένα phishing website όλα τα παραπάνω, μπορεί να φτάσει έχει 90% επιτυχημένες επιθέσεις.

- **Pharming**

«Το pharming είναι μια μορφή απάτης της ηλεκτρονικής διεύθυνσης (domain name), που έχει ως αποτέλεσμα να πιστεύουν οι χρήστες ότι βρίσκονται σε μια γνήσια ιστοσελίδα με το σωστό URL. Ωστόσο, στην πραγματικότητα έχουν παραπεμφθεί σε μια ψεύτικη. Οι απατεώνες καταφέρνουν να εκτρέψουν τη ροή των επισκεπτών σε άλλο ιστόχωρο, όπου τα στοιχεία των συναλλαγών που καταχωρούνται χρησιμοποιούνται για την οικονομική εξαπάτηση των επισκεπτών.»¹⁶

- **Ευπάθειες Web Εφαρμογών**

Οι εφαρμογές στο internet έχουν κάποιες ευπάθειες, όπως κενά των λογισμικών ή gaps ή systemic bugs. Αυτές εκμεταλλεύονται οι hackers για να αποκτήσουν πρόσβαση στους υπολογιστές που εκτελούνται οι εφαρμογές. Εντοπίζοντας την ευπάθεια μιας εφαρμογής δημιουργείται ένα πρόγραμμα το οποίο ονομάζεται exploit. Ο ρόλος του είναι να εκμεταλλευτεί τις ευπάθειες αυτές. «Τα exploits μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε κάποιον χρήστη ή ακόμη κι από τον ίδιο τον server μέσω του οποίου μπορούν να συλλέξουν πληροφορίες, να αλλοιωθούν τα δεδομένα ή και να κάνουν επιθέσεις άρνησης υπηρεσιών (Denial-of-service, DoS) έτσι ώστε να μην μπορεί κάποιος να συνδεθεί στον server. Για να προστατευτεί ο server από τέτοιες επιθέσεις υπάρχουν τα τείχη προστασίας διαδικτυακών εφαρμογών (Web Application Firewall, WAF), που δίνουν μια ολοκληρωμένη λύση για όλες τις γνωστές επιθέσεις που υπάρχουν.»¹⁷

16

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΖΕΡΙΚΙΩΤΗ ΙΩΑΝΝΑΣ – ΚΑΨΙΝΟΥ ΠΕΛΑΓΙΑΣ ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2018

17

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΖΕΡΙΚΙΩΤΗ ΙΩΑΝΝΑΣ – ΚΑΨΙΝΟΥ ΠΕΛΑΓΙΑΣ ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2018

5.2 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ



<https://www.dreamstime.com/royalty-free-stock-photos-secure-online-banking-ebanking-image16024128>

Όλες οι Τράπεζες θωρακίζουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα μέτρα για την ασφάλεια τους. Οι επενδύσεις τους στον τομέα της ασφάλειας ήταν και είναι πολύ υψηλές και δίνεται μεγάλο βάρος στο Τμήμα Πληροφορικής της κάθε Τράπεζας ώστε να λειτουργούν διαρκώς οι τοίχοι προστασίας και τα λογισμικά που εντοπίζουν ύποπτη δραστηριότητα. Παράλληλα το προσωπικό των Τραπεζών εκπαιδεύεται κατάλληλα ώστε να γνωρίζει σε ποιους, πότε και ποιες πληροφορίες μπορούν να δοθούν τόσο σχετικά με τα στοιχεία των πελατών αλλά και σχετικά με τα δικά τους στοιχεία (π.χ. κάποιο password που τους έχει δοθεί για πρόσβαση σε μια εφαρμογή, το άνοιγμα mail με κακόβουλο λογισμικό κλπ.)

Τα συστήματα που συνήθως χρησιμοποιεί μια Τράπεζα είναι:

- **Κρυπτογράφηση**

Το κείμενο μετατρέπεται σε μη αναγνώσιμη από τρίτον μορφή χρησιμοποιώντας μαθηματικές συναρτήσεις κατά την αποστολή του. Η συμμετρική κρυπτογράφηση είναι ένα κοινό κλειδί που χρησιμοποιείται για την κρυπτογράφηση και την αποκρυπτογράφηση των δεδομένων. Η ασύμμετρη κρυπτογράφηση χρησιμοποιεί δύο διαφορετικά κλειδιά για την κρυπτογράφηση και την αποκρυπτογράφηση των δεδομένων. Οι ελληνικές τράπεζες χρησιμοποιούν το πρωτόκολλο επικοινωνίας SSL (Secure Sockets Layer) μαζί με την κρυπτογράφηση ή στα 128bit ή στα 256bit που σημαίνει ότι υπάρχουν 2^{128} ή 2^{256} πιθανοί συνδυασμοί αντίστοιχα για την κρυπτογράφηση των μηνυμάτων από τον browser στον server της τράπεζας. Η κρυπτογράφηση στα 256 bit θεωρείται πρακτικά αδύνατο να παραβιαστεί.

- **Ψηφιακή υπογραφή**

Η ψηφιακή υπογραφή διασφαλίζει ότι ο αποστολέας ενός μηνύματος είναι αυτός που ισχυρίζεται. Τις χαρακτηρίζει η μοναδικότητα ανά συναλλαγή και είναι σχεδόν αδύνατο να αντιγραφούν.

- **Ψηφιακά πιστοποιητικά**

Τα ψηφιακά πιστοποιητικά επιτρέπουν συναλλαγές μόνο μέσω του υπολογιστή στον οποίο είναι εγκατεστημένα. Για να μεταφερθούν σε άλλον υπολογιστή πρέπει να ακυρωθούν και να εγκατασταθούν από την αρχή.

- **Κωδικοί πρόσβασης**

Είναι μοναδικοί ανά πελάτη, δίνονται από την Τράπεζα και επιτρέπουν την είσοδο του στο e-banking του site της. Σε τακτά διαστήματα ζητείται από τον χρήστη να αλλάξει κωδικό πρόσβασης, ενώ σε ανεπιτυχή αριθμό προσπαθειών εισόδου οι κωδικοί μπλοκάρουν.

- **Πρόσθετοι κωδικοί ασφαλείας**

Σε ορισμένες συναλλαγές για την ολοκλήρωσή τους απαιτείται κωδικός μιας χρήσης ο οποίος στέλνεται στο κινητό τηλέφωνο που έχει δηλώσει ο χρήστης. Είναι για μία και μόνο συναλλαγή, δίνει πρόσθετη ασφάλεια και έχει διάρκεια ζωής 1 ή 2 λεπτά.

- **Αυτόματη αποσύνδεση**

Υπάρχει συγκεκριμένο χρονικό όριο για την παραμονή του χρήστη στο σύστημα. Αν μία συναλλαγή δεν ολοκληρωθεί σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα ή εάν δεν πραγματοποιηθεί κάποια συναλλαγή σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα το σύστημα αποσυνδέεται αυτόματα.

- **Ανώτατο όριο συναλλαγών**

Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν δηλώσει κάτι διαφορετικό το υπάρχει ανώτατο όριο μεταφορών για τις συναλλαγές που πραγματοποιεί.

Πέρα από τα μέτρα ασφαλείας που λαμβάνει η Τράπεζα, αυτονόητο είναι ότι και ο χρήστης οφείλει να μεριμνά για την ασφάλειά του όταν κάνει χρήση των υπηρεσιών που παρέχει το e-banking:

- **Διασφάλιση απορρήτου**

Οι κωδικοί είναι προσωπικοί και απόρρητοι. Δεν πρέπει να τους γνωρίζει κάποιος τρίτος, δεν πρέπει να αποθηκεύονται ηλεκτρονικά ή έντυπα και πρέπει να αλλάζουν συχνά. Η Τράπεζα σε καμία περίπτωση δεν ζητά τους κωδικούς π.χ. μέσω mail ή τηλεφωνικά.

- **Ασφαλής σύνδεση**

Κατά την είσοδό του ο χρήστης ελέγχει ότι αναγράφεται στην αρχή της διεύθυνσης το “https” αντί για “http” και ότι υπάρχει η εικόνα με ένα μικρό λουκέτο δίπλα στην διεύθυνση.

- **Προστασία υπολογιστή**

Για μεγαλύτερη ασφάλεια οι χρήστες εγκαθιστούν ή ενημερώνουν τα προγράμματα προστασίας του υπολογιστή τους.

- **E mail**

Δεν πρέπει ανοίγονται mail από άγνωστο αποστολέα. Ακόμη και εάν στο mail φαίνεται ως αποστολέας η Τράπεζα δεν πρέπει να ακολουθούν συνδέσμους που τους ζητούν να βάλουν τους κωδικούς τους.

- **Επικοινωνία με την Τράπεζα**

Σε κάθε περίπτωση, ακόμη και αν είναι “λάθος συναγεμμός”, ο χρήστης πρέπει να επικοινωνεί με την Τράπεζά του και να αναφέρει ο,τιδήποτε ύποπτο έπεσε στην αντίληψη του.



<https://www.livemint.com/Money/QojNhasqkVd8TW1WTYQHQK/How-to-stay-safe-from-online-financial-fraud.html>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο : ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΙ Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΟΥ e-banking ΣΤΗΝ millennium ΓΕΝΙΑ



<https://emea.gr/%ce%bc%ce%b9%ce%b1-%ce%b1%cf%83%ce%ac%cf%86%ce%b5%ce%b9%ce%b1-%cf%83%cf%84%ce%bf-e-banking-%ce%b1%cf%80%ce%b5%ce%b9%ce%bb%ce%b5%ce%af-%cf%84%ce%bf-%ce%b1%cf%86%ce%bf%cf%81%ce%bf%ce%bb%cf%8c%ce%b3/535100/>

Αναπόφευκτα το e-banking και τα εναλλακτικά δίκτυα παροχής τραπεζικών υπηρεσιών θα ενσωματωθούν στο τραπεζικό σύστημα και θα ταυτιστούν με την τραπεζική εξυπηρέτηση. Όπως το βιβλιάριο της τράπεζας αντικαταστάθηκε με την χρεωστική κάρτα έτσι και η χρήση του e-banking θα αποτελέσει την μελλοντική σχέση πελάτη-τράπεζας.

Με την πάροδο του χρόνου ο πελάτης εξοικειώνεται με την χρήση των νέων τεχνολογιών και τις νέες εφαρμογές που αυτές φέρνουν. Τα μηχανήματα ανάληψης (ΑΤΜ), τα κέντρα αυτόματων πληρωμών (ΚΑΠ ή ΑΡS), τα οποία κάποτε “δυσκόλευαν” την ζωή μας, χρησιμοποιούνται ήδη από την συντριπτική πλειοψηφία των πελατών. Είναι θέμα χρόνου το e-banking να περάσει στην συνείδηση των πελατών ως αναπόσπαστο μέρος της τραπεζικής σχέσης.

Οι ίδιες οι τράπεζες εξάλλου προωθούν τις απλές συναλλαγές στα ΑΤΜ και στα ΚΑΠ αποσυμφορίζοντας τους υπαλλήλους των ταμείων, ενώ οι υπάλληλοι ενημερώνουν σχετικά και προωθούν την χρήση του e-banking.

Ο μετασχηματισμός των καταστημάτων ακολουθεί την αύξηση της χρήσης του και την όλο και λιγότερη φυσική παρουσία των πελατών. Ως κομβικό σημείο θεωρείται αυτό στο οποίο οι ηλεκτρονικές συναλλαγές ξεπεράσουν σε όγκο τις συναλλαγές στα καταστήματα. Τα καταστήματα θα αλλάξουν τον έως τώρα ρόλο τους και θα προσφέρουν συμβουλευτική πώληση σε τομείς όπως π.χ. οι ασφάλειες.

Το άμεσο αντίκτυπο της χρήσης του e-banking θα είναι η αύξηση της κερδοφορίας των Τραπεζών και η καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη. Ήδη με την έως τώρα χρήση του e-banking έχει μειωθεί το κόστος των συναλλαγών. Ταυτόχρονα η στρατηγική των Τραπεζών επικεντρώνεται στο να δώσει στο e-banking “ανθρώπινα” χαρακτηριστικά με την χρήση live chat κατά την χρήση του.

Σε δεύτερο χρόνο δρομολογείται η προσωποποιημένη συμβουλευτική του πελάτη με προσφορά από την Τράπεζα προϊόντων ή υπηρεσιών που καλύπτουν αποκλειστικά τις ανάγκες του και η on line διαδραστική μεταξύ τους σχέση προσφοράς και ζήτησης.

Κύριο μέλημα των τραπεζών δεν είναι μόνο η προσέλκυση νέας πελατείας αλλά και η διατήρηση και ανάπτυξη της ήδη υπάρχουσας. Το “know your customer” και η κατηγοριοποίηση των πελατών με ποιοτικά αλλά και ποσοτικά κριτήρια προσωποποιεί την εξυπηρέτησή τους η οποία πλέον ανατίθεται σε εξειδικευμένες μονάδες και συμβούλους πελατείας. Στα παραπάνω, ειδικό βάρος δίνουν οι πληροφορίες που λαμβάνονται μέσω του e-banking, οι οποίες φιλτράρονται και υποδεικνύουν τις τάσεις της αγοράς και της κοινωνίας. Μελλοντικά κάθε νέο προϊόν θα απευθύνεται στοχευμένα σε συγκεκριμένη ομάδα χρηστών ανάλογα με την ηλεκτρονική τους “συμπεριφορά”.

Η νέα γενιά και το internet είναι έννοιες συνυφασμένες. Ουσιαστικά η γενιά ανάμεσα στο 1980 έως το 2000 (Millennials) γεννήθηκε και ενηλικιώθηκε “μέσα” στο internet, καθώς η ανάπτυξη του είχε ολοκληρωθεί και η χρήση του ήταν κάτι αυτονόητο για τη γενιά αυτή και όχι κάτι πρωτόγνωρο. Δεν τους ξενίζουν οι ψηφιακές αλλαγές και χρησιμοποιούν το internet σε κάθε τομέα της ζωής τους είτε της κοινωνικής είτε στην εκπαίδευση είτε στις αγορές τους. Η γενιά των smartphones συναλλάσσεται με κάρτα και αγνοεί την παραδοσιακή τραπεζική.

Η Generation X, δηλαδή άτομα γεννημένα από το 1970 έως το 1980, έζησαν την παγκοσμιοποίηση και την επανάσταση στον χώρο της τεχνολογίας, γι’ αυτό και δείχνουν προθυμία στο να δεχτούν και να υιοθετήσουν τις νέες τεχνολογίες.

Η πλειοψηφία των ατόμων των προηγούμενων γενιών αφενός υστερούν από άποψη δυνατοτήτων χρήσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών και αφετέρου δεν έχουν την διάθεση να τις αποκτήσουν, ειδικά όσοι είναι σε προχωρημένη ηλικία. Δεν αισθάνονται ασφάλεια με την χρήση τους και είναι κάτι ξένο σε αυτούς. Δύσκολα θα ξεφύγουν από την πεπατημένη της επίσκεψης στο

κατάστημα της Τράπεζας που τους εξυπηρετούσε τόσα χρόνια και ακόμα πιο δύσκολα θα πειστούν να χρησιμοποιήσουν το e-banking.

Αντιθέτως η νέα γενιά, πλήρως εξοικειωμένη στην χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και κινητών προηγμένης τεχνολογίας, διακρίνει την ευκολία που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική. Έχουν γνώση των κανόνων ασφαλείας στο διαδίκτυο και θα επισκεφτούν τα καταστήματα των Τραπεζών μόνο για οποιαδήποτε συναλλαγή δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί (ακόμη) μέσω internet.

Το μεγάλο ποσοστό επισκεψιμότητας των sites των Τραπεζών από την νέα γενιά και τις επόμενες που ακολουθούν, η ηλεκτρονική χρήση προϊόντων και υπηρεσιών και η χαμηλή προσέλευση στα καταστήματα θα καθορίσει την νέα στρατηγική των Τραπεζών και το μέλλον των καταστημάτων τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο : ΝΟΜΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ e-banking

Το internet banking, ως παροχή τραπεζικών υπηρεσιών, υπάγεται στην εποπτεία της Κεντρικής Τράπεζας, στις διατάξεις για τον περιορισμό του σκοπού και των ποσοστών συμμετοχής φυσικών ή νομικών προσώπων σε πιστωτικά ιδρύματα ή της συμμετοχής των πιστωτικών ιδρυμάτων σε άλλες επιχειρήσεις και στις ειδικές διατάξεις για την δημοσιοποίηση των οικονομικών αποτελεσμάτων. Οι υπηρεσίες του διέπονται από την οδηγία 2000/31 (οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο) σύμφωνα με την οποία “ο τόπος εγκατάστασης εταιρείας που παρέχει υπηρεσίες μέσω διεύθυνσης Internet, δεν βρίσκεται εκεί που είναι η τεχνολογία που υποστηρίζει την εν λόγω διεύθυνση ούτε εκεί που παρέχεται πρόσβαση στην εν λόγω διεύθυνση, αλλά εκεί που ασκεί την οικονομική της δραστηριότητα”.

Στην Ελλάδα ισχύουν οι:

- Ν. 2076/92 (οι πράξεις του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος εφαρμόζονται και στις δραστηριότητες του e-banking) και
- Ν. 2396/96 (ενσωματώθηκαν στην εσωτερική νομοθεσία οι οδηγίες 93/22/ΕΟΚ και 93/6/ΕΟΚ)

Τέλος, η Τράπεζα της Ελλάδος είναι αρμόδια για την εφαρμογή του Ν. 2331/95 (πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες.)

Για τις πληρωμές μέσω e-banking εφαρμόζεται η οδηγία 98/26 η οποία προσαρμόστηκε με το Ν. 2789/2000 του ελληνικού δικαίου, ενώ οι διασυνοριακές πληρωμές καθορίζονται και από την οδηγία 97/5. Επιπλέον, την διαφάνεια και το ύψος των διασυνοριακών πληρωμών σε ευρώ εντός ΕΕ καθορίζει ο Κανονισμός 2560/2001.

Στην Ελλάδα η πρόβλεψη άσκησης επίβλεψης από την Τράπεζα της Ελλάδος, οι τρόποι πρόσβασης και το πλαίσιο επίβλεψης συστημάτων πληρωμών καθορίζονται την από Πράξη Συμβουλίου Νομισματικής Πολιτικής 50/31.7.2002. Η οδηγία 99/93 συμπληρώθηκε στην ελληνική νομοθεσία με το ΠΔ 150/01 για τις ηλεκτρονικές υπογραφές.

Ο πελάτης-καταναλωτής προστατεύεται με τον Ν. 2251/94 περί προστασίας του καταναλωτή ο οποίος, ειδικά για το e-banking, μέσω του άρθρου 4 που ενσωματώνει την οδηγία 97/7 καθορίζει το νομικό πλαίσιο των εξ αποστάσεως συμβάσεων. Για την παροχή χρηματοοικονομικών τραπεζικών υπηρεσιών εφαρμόζεται η οδηγία 2002/65 “σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς καταναλωτές”. Οι Τράπεζες υποχρεούνται να γνωστοποιούν τους όρους της σύμβασης ή στην αρχική ιστοσελίδα τους ή μέσω link σε άλλη ιστοσελίδα.

Όλες οι υπηρεσίες του e-banking πρέπει να συμμορφώνονται στους κανόνες προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ειδικότερα στους:

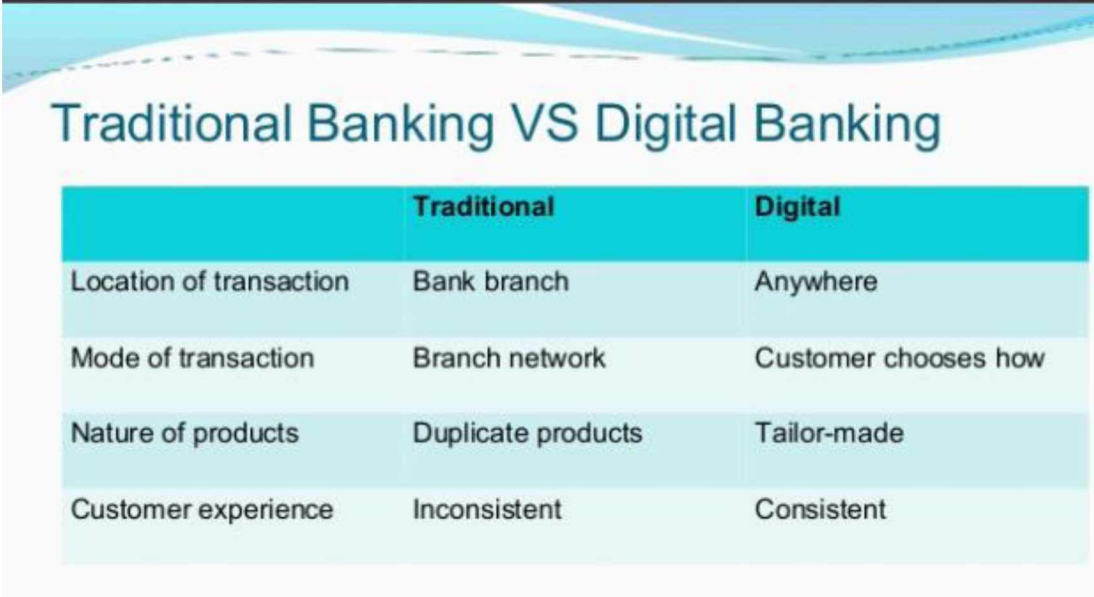
- Ν. 2472/97 (προστασία από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα),
- Ν. 2772/99 (προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τηλεπικοινωνιακό τομέα) και
- στην οδηγία 2002/58 (προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες).

Συμπερασματικά, τρεις είναι οι βασικοί τομείς του δικαίου που πρέπει να διέπουν το e-banking:

«1. Η νομοθεσία για τη διεξαγωγή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών συναλλαγών και την τραπεζική εποπτεία,

2. Η νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή, και

3. Η νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων»¹⁸



	Traditional	Digital
Location of transaction	Bank branch	Anywhere
Mode of transaction	Branch network	Customer chooses how
Nature of products	Duplicate products	Tailor-made
Customer experience	Inconsistent	Consistent

<https://www.slideshare.net/MadhawaWijesinghe/change-management-bank-digitization>

«Σε πλήρη εξέλιξη βρίσκονται η ψηφιακή αναβάθμιση των υφιστάμενων τραπεζικών καταστημάτων και η λειτουργία νέου τύπου μονάδων που δίνουν έμφαση στη χρήση των εναλλακτικών δικτύων. Πρόκειται για μια αναγκαία μετάβαση, που στόχο έχει την αξιοποίηση της πλειονότητας των εργαζομένων του δικτύου των εγχώριων πιστωτικών ιδρυμάτων στην προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, σταδιακά καταργούνται χιλιάδες θέσεις υπαλλήλων στα γκισέ των τραπεζών (ταμίες), απελευθερώνοντας προσωπικό που εστιάζεται στις πωλήσεις και στην εκπαίδευση των συναλλασσομένων στις νέες τεχνολογίες, ενώ διευκολύνεται η προσπάθεια μείωσης του κόστους λειτουργίας μέσω λουκέτων σε καταστήματα και προγραμμάτων εθελουσίας εξόδου υπαλλήλων. Οι διοικήσεις των τεσσάρων συστημικών ομίλων θέτουν με τον τρόπο αυτόν τις βάσεις για την επόμενη ημέρα του ελληνικού banking, η οποία αναμφίβολα θα είναι περισσότερο ψηφιακή, μετά την απελευθέρωση των σχετικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Ευρώπη, βάσει νέας κοινοτικής οδηγίας, που δίνει τη δυνατότητα σε τρίτα μη τραπεζικά μέρη να κλέψουν μερίδια αγοράς από τους παραδοσιακούς παίκτες.»¹⁹

Η παραδοσιακή τραπεζική υποχωρεί και κατακτά έδαφος η ηλεκτρονική τραπεζική. Εκτιμάται ότι μεγάλο μέρος του δικτύου των Τραπεζών θα κλείσει μέχρι το 2020-2021 και το 1/3 των εναπομείναντων καταστημάτων θα λειτουργούν με 2 ή 3 άτομα προσωπικό (e branches). Οι

19

<https://www.tovima.gr/2019/04/18/finance/maxi-ton-trapezon-lfgia-ta-nea-digital-lfkatastimata/>

συναλλαγές στα e branches θα γίνονται μέσω εναλλακτικών δικτύων και με διευρυμένο ωράριο. Σε γενικές γραμμές το σύνολο των καταστημάτων θα έχει συμβουλευτικό χαρακτήρα. Τα υβριδικά στελέχη που θα γνωρίζουν τόσο τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών όσο και των τραπεζικών τους εφαρμογών και θα έχουν γνώση της παραδοσιακής τραπεζικής θα επανδρώσουν την νέα μορφή καταστημάτων στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού του ελληνικού τραπεζικού συστήματος.

Ήδη η Praxia Bank είναι η πρώτη Τράπεζα στην Ελλάδα με έμφαση στην ψηφιακή τραπεζική και προωθεί τις εργασίες της κατά βάση μέσω Διαδικτύου. Τα καταστήματά της αποτελούν σημεία επαφής με τους πελάτες της και όχι διεκπεραίωσης συναλλαγών. Χαρακτηριστική είναι η πρόσφατη συνεργασία της με μεγάλη ευρωπαϊκή πλατφόρμα συγκέντρωσης καταθέσεων ώστε να αντλήσει ρευστότητα από τη γερμανική αγορά εξ αποστάσεως και χωρίς φυσική παρουσία.

9.1 Ο ΟΜΙΛΟΣ EUROBANK



<https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/e-banking/genikes-plirofories/e-banking>

«Ο Όμιλος Eurobank είναι ένας δυναμικός χρηματοοικονομικός οργανισμός με παρουσία σε 6 χώρες. Με επίκεντρο τον πελάτη και τις ανάγκες του, σχεδιάζει χρηματοπιστωτικά προϊόντα και υπηρεσίες. Παρέχει εξελιγμένες επιλογές και ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση σε ιδιώτες και επιχειρήσεις. Λειτουργεί με διαφάνεια, αξιοπιστία και σύγχρονη εταιρική διακυβέρνηση.»²⁰

Η διαδρομή του ξεκίνησε το 1990 και ακολούθησε μία πορεία ανάπτυξης και συγχωνεύσεων και σήμερα πρωτοστατεί στην καινοτομία, στις εξελίξεις και είναι βασικός πυλώνας διαμόρφωσης του ελληνικού τραπεζικού περιβάλλοντος.

Η παρουσία του ομίλου σε Ελλάδα, Κύπρο, Λουξεμβούργο, Σερβία, Βουλγαρία και Ηνωμένο Βασίλειο, με στοιχεία 30.06.2019, ανέρχεται σε:

- 62,4 δισ. € σύνολο ενεργητικού
- 727 σημεία εξυπηρέτησης σε Ελλάδα και εξωτερικό και
- 13.762 εργαζόμενους

Ο Όμιλος Eurobank δραστηριοποιείται σε ένα ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών:

- Τραπεζική ιδιωτών και επιχειρήσεων
- Επενδυτική τραπεζική
- Διαχείριση περιουσίας και κεφαλαίων
- Διαχείριση διαθεσίμων και υπηρεσίες κεφαλαιαγορών
- Χρηματοδοτική μίσθωση (leasing)
- Διαχείριση επιχειρηματικών απαιτήσεων
- Χρηματιστηριακές υπηρεσίες
- Υπηρεσίες real estate

Σήμερα είναι ένας από τους τέσσερις πυλώνες του ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Έχει δύο δίκτυα λιανικής (το Δίκτυο Eurobank και το Δίκτυο Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο), εξειδικευμένα κέντρα εξυπηρέτησης επιχειρήσεων, δίκτυο εξυπηρέτησης πελατών private banking και βραβευμένα ηλεκτρονικά δίκτυα.

Αναπτύσσει συνεχώς δράσεις κοινωνικής υπευθυνότητας, υλοποιεί ενέργειες και πρωτοβουλίες στους τομείς της Παιδείας, της Κοινωνίας, του Πολιτισμού, της Καινοτομίας και της Νεανικής Επιχειρηματικότητας, δραστηριοποιείται σε θέματα προστασίας του Περιβάλλοντος και στηρίζει ενεργά την αειφόρο ανάπτυξη.

9.2 Η ΨΗΦΙΑΚΗ ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ ΤΗΣ EUROBANK

Η EUROBANK ξεκίνησε τον ψηφιακό της μετασχηματισμό το 2015 προσφέροντας σταδιακά ολοκληρωμένες ψηφιακές υπηρεσίες μέσω του νέου site και των νέων εκδόσεων mobile banking και e-banking. Στόχος της Τράπεζας είναι να μπορεί να ανταποκριθεί στις ανάγκες των πελατών της ρίχνοντας βάρος σε ένα επίπεδο ψηφιακής διασύνδεσης που εξασφαλίζει ότι οι πελάτες θα εξυπηρετούνται παντού και κάθε στιγμή και να παρέχει προσωποποιημένες λύσεις.

Στη ψηφιακή εποχή, η EUROBANK ανεβάζει το επίπεδο της ψηφιακής υποδομής και συνεχίζει να εφαρμόζει καινοτόμες προσεγγίσεις σε όλους τους κλάδους του Οργανισμού. Ταυτόχρονα επενδύει σε νέες τεχνολογίες και αναδιοργανώνει τα παλαιότερα συστήματα της. Ενσωματώνει στις διαδικασίες της και ακολουθεί κατά γράμμα το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει την ηλεκτρονική Τραπεζική. Ταυτόχρονα επανδρώνει τα συστήματά της με τα πιο προηγμένα λογισμικά

και διασφαλίζει ότι τόσο σε επίπεδο hardware και software αλλά και σε επίπεδο προσωπικού η προστασία του πελάτη στον ψηφιακό κόσμο είναι το κύριο μέλημα όλων.

Το 2017 η EUROBANK λανσάρει το νέο ψηφιακό προφίλ της, στο πλαίσιο του οποίου σχεδιάστηκαν από την αρχή και τροποποιήθηκαν όλες οι βασικές της υπηρεσίες ώστε να προσαρμοστούν στα νέα δεδομένα και στις ανάγκες των πελατών. Η επένδυση ήταν τεράστια και αντιστοιχούσε στο στήσιμο μιας ασφαλούς ηλεκτρονικής τράπεζας.

Χαρακτηριστική ήταν η ομιλία του Διευθύνοντος Συμβούλου της Eurobank κ. Φωκίωνα Καραβία στα Growth Awards 2019, όπου ανέφερε ότι: «Ο ψηφιακός μετασχηματισμός δεν είναι ένα μεμονωμένο γεγονός. Είναι ένα ταξίδι με πολλές στάσεις αλλά και με εναλλακτικές διαδρομές. Την εμπειρία αυτή την αποκτάμε καθημερινά ως Τράπεζα καθώς ο κλάδος μας είναι από εκείνους που κατεξοχήν επηρεάζονται από το νέο ψηφιακό κόσμο. Δεν είναι εύκολο. Χρειάζονται πόροι, ανθρώπινοι και οικονομικοί, και πρέπει να τους εξασφαλίσουμε μέσα στην πιο δύσκολη συγκυρία. Καταβάλουμε κάθε προσπάθεια, γιατί πιστεύουμε πως όση σημασία έχει να ξεπεράσουμε την κρίση άλλη τόση έχει την επόμενη μέρα να συμβαδίζουμε με τις παγκόσμιες εξελίξεις στον τομέα μας—πολύ περισσότερο για τη Eurobank που παραμένει ένας διεθνής τραπεζικός Όμιλος. Τα τελευταία τρία χρόνια επενδύσαμε πάνω από 150 εκατ. ευρώ για τις τεχνολογικές μας υποδομές, γιατί έχουμε θέσει ένα στόχο που αποτελεί ταυτόχρονα δέσμευση: να γίνουμε η πιο άμεση, φιλική και ψηφιακά ώριμη τράπεζα στην Ελλάδα.»²¹

Η ψηφιακή φιλοσοφία της Τράπεζας εμφύεται και στο προσωπικό αυτής. Οι υπάλληλοι εκπαιδεύονται στις νέες τεχνολογίες, αναγνωρίζουν τα οφέλη που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική στην εργασία τους και στις σχέσεις τους με τους πελάτες και εντάσσουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό στην καθημερινότητά τους. Μεγάλο ποσοστό της εκπαίδευσής τους δεν γίνεται πλέον διά ζώσης, αλλά μέσω του e-learning και άλλων εφαρμογών. Οδηγίες και διαδικασίες ή και οτιδήποτε άλλο χρειαστεί ο υπάλληλος έχει ψηφιοποιηθεί σε ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες. Με το νέο μοντέλο εξυπηρέτησης απλοποιείται η ενημέρωση του πελάτη και η διαδικασία λήψης των οικονομικών του αποφάσεων.

²¹<https://emea.gr/%cf%86%cf%89%ce%ba%ce%af%cf%89%ce%bd-%ce%ba%ce%b1%cf%81%ce%b1%ce%b2%ce%af%ce%b1%cf%82-%ce%b7-eurobank-%ce%b5%cf%80%ce%ad%ce%bd%ce%b4%cf%85%cf%83%ce%b5-%cf%80%ce%ac%ce%bd%cf%89-%ce%b1%cf%80%cf%8c/563729/>

9.3 ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ ΤΗΣ EUROBANK

Μεγάλο ρόλο στον ψηφιακό μετασχηματισμό της EUROBANK παίζει το Κέντρο Καινοτομίας της, που είναι το πρώτο που δημιουργείται από τράπεζα για να καλύψει τα κενά και τις ανάγκες της σύγχρονης ψηφιακής εποχής.

«Με αιχμή το Κέντρο Καινοτομίας ενισχύεται η καινοτομία εντός και εκτός Eurobank. Σε μια εποχή ολοένα και πιο ψηφιακή δημιουργούνται σύγχρονες επιλογές που βελτιώνουν την εμπειρία του πελάτη. Παρακολουθούνται οι διεθνείς εξελίξεις στη χρήση νέων τεχνολογιών στον χρηματοοικονομικό κλάδο και οργανώνονται δράσεις που θέτουν τις βάσεις για τη δημιουργία FinTech (Financial Technology) οικοσυστήματος στην Ελλάδα.»²²

Μεταμόρφωση της εμπειρίας του πελάτη

Ο ρόλος του Κέντρου Καινοτομίας της Eurobank είναι η ανάπτυξη ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών που θα αναβαθμίσουν την εμπειρία του πελάτη. Δίνεται βαρύτητα στους έξυπνους τρόπους εξυπηρέτησης. Παρακολουθούνται σχολαστικά όλες οι παγκόσμιες τεχνολογικές εξελίξεις στο πλαίσιο της ψηφιακής εποχής. Με τον τρόπο αυτό εντοπίζονται ευκαιρίες και βέλτιστες πρακτικές, μελετώνται νέες τεχνολογίες και αναζητούνται καινοτόμες προοδευτικές λύσεις και υπηρεσίες. Τέλος, σε συνεργασία με τις κατάλληλες μονάδες της Τράπεζας υλοποιούνται οι καλύτερες επιλογές της.

Συνεργατική ανοιχτή καινοτομία

Προωθείται η ανοιχτή συνεργασία με νεοφυείς επιχειρήσεις ώστε να σχεδιαστούν, να αναπτυχθούν και να υλοποιηθούν νέα προϊόντα και υπηρεσίες. Οργανώνονται συναφείς δράσεις για τη δημιουργία μέσω συνεργασίας καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών στον χώρο του FinTech. Οι νέοι άνθρωποι έρχονται σε επαφή με πρακτικές του εξωτερικού μέσω σχετικών συνεδρίων, σεμιναρίων ή workshops. Από το 2013 με το πρόγραμμα egg (enter-grow-go) της Eurobank δίνεται η δυνατότητα για κατάλληλη χρηματοδότηση startup επιχειρήσεων, mentoring, εμπορική δράση, δικτύωση και εξωστρέφεια με 2 πλατφόρμες, για Startup, νεοφυείς επιχειρήσεις, ομάδες ή πρόσωπα με καινοτόμες ιδέες, που αναζητούν κατάλληλα εφόδια και πόρους για να γίνουν βιώσιμες επιχειρήσεις ή για Νέες επιχειρήσεις που θέλουν να επιταχύνουν την ανάπτυξη τους για να επιχειρήσουν το επόμενο βήμα τους με νέο προϊόν ή σε νέες αγορές στην Ελλάδα και το εξωτερικό (SCALE UP).²³

Καινοτομία και επιχειρηματικότητα σε ψηφιακό πλαίσιο

Υποστηρίζει και συμμετέχει σε όλες τις δράσεις που προωθούν την ψηφιακή καινοτομία και τη νεανική επιχειρηματικότητα στον χώρο του FinTech. Κάθε χρόνο οργανώνεται ο περιφερειακός

²² <https://www.eurobank.gr/el/omilos/poioi-eimaste/kentro-kainotomias>

²³ <https://www.theegg.gr/el/about-gnorise-to-egg/ti-einai-to-egg>

διαγωνισμός Beyond Hackathon, στον οποίο ομάδες έχουν την δυνατότητα μέσα σε 48 ώρες να δουλέψουν και να παρουσιάσουν στην κριτική επιτροπή τα σχέδια τους για καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες στον χρηματοοικονομικό κλάδο.

Προβάδισμα στον ψηφιακό μετασχηματισμό

Μέσω του Κέντρου Καινοτομίας της Eurobank αξιοποιείται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο το ανθρώπινο δυναμικό της και μέσω των δράσεων της η Eurobank αναδεικνύεται ως opinion leader του χρηματοοικονομικού χώρου στον τομέα της ψηφιακής καινοτομίας.

Δημιουργικότητα και καινοτομία καθημερινά

«Η Τράπεζα θέλει η καινοτομία να αποτελεί μέρος της καθημερινής λειτουργίας της. Γι' αυτό προωθείται η ενδοεπιχειρηματικότητα ως αντίληψη και πρακτική. Ενθαρρύνεται η καινοτόμος σκέψη στους ανθρώπους της. Δημιουργούνται ευκαιρίες για να αξιοποιούν τις νέες ιδέες τους στο πλαίσιο της δουλειάς τους. Διευρύνονται οι δεξιότητες των συναδέλφων και πλαισιώνονται με τα απαραίτητα μέσα. Προσφέρονται κατάλληλες υποδομές, τεχνολογικά εργαλεία, μεθοδολογίες και εκπαιδευτικές δομές που ενθαρρύνουν τη δημιουργικότητα.»²⁴

9.4 ΝΕΑ ΨΗΦΙΑΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΗΣ EUROBANK

Η Eurobank Ergasias στην προσπάθειά της, να ακολουθήσει το «δρόμο» του ψηφιακού μετασχηματισμού της και να γίνει η Νο 1 ψηφιακή τράπεζα έχει προβεί σε μια σειρά συνεργιών για την δημιουργία και την προώθηση καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών προς το κοινό με στόχο την άμεση και ασφαλή εξυπηρέτηση του. Η Διεύθυνση Πληροφορικών συστημάτων σε συνεργασία με την πληθώρα άλλων διευθύνσεων και τμημάτων (Διεύθυνση προϊόντων και σχεδιασμού, τμήμα marketing, Διεύθυνση πωλήσεων) προσπάθησε να «μεταφράσει» τις ανάγκες και τις επιθυμίες των πελατών με σκοπό την προσφορά στο κοινό της προϊόντων και υπηρεσιών που θα διευκολύνουν την καθημερινότητά του. Εργαλεία και συστήματα πληροφοριών που ακόμη από την οθόνη ενός υπολογιστή μπορεί να γίνουν χρήσιμα εργαλεία του πελάτη (ως φυσικό πρόσωπο), αλλά και του επιχειρηματία, του επενδυτή ακόμη και της επιχείρησης (νομικό πρόσωπο).

- POS: αρκτικόλεξο των αρχικών της φράσης Point Of Sale που σημαίνει Σημείο Πώλησης.

Τα μηχανήματα POS προσφέρονται από την Eurobank σε συνεργασία με την Cardlink. Οι επαγγελματίες τα χρησιμοποιούν για την εξυπηρέτηση πελατών που συναλλάσσονται με πιστωτικές, χρεωστικές ή προπληρωμένες κάρτες. «Τα μηχανήματα POS ανάλογα με τις ανάγκες της επιχείρησής

24 <https://www.eurobank.gr/el/omilos/poioi-eimaste/kentro-kainotomias>

προσφέρονται σε τρεις κατηγορίες: ενσύρματο POS, ασύρματο POS WiFi και ασύρματο POS GPRS.»²⁵



<https://www.eurobank.gr/el/business/anagkes/kathimerinotita-tis-epixeirisis-mou/pos-perigrifi>

9.5 ΝΕΕΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ EUROBANK

- **Eurobank Mobile App**

Οι συναλλαγές πραγματοποιούνται μέσω κινητού ή tablet. Η σύνδεση γίνεται με βιομετρική ταυτοποίηση ή για μεγαλύτερη ασφάλεια με 4-ψήφιο PIN. «Βρίσκετε αμέσως τις πληροφορίες που χρειάζεστε, κερδίζετε καθημερινά χρόνο από τις πληρωμές σας και ελέγχετε εύκολα τα οικονομικά σας. Κατεβαίνει δωρεάν στο κινητό είτε μέσω του Google Play είτε με λήψη στο App Store.»²⁶. «Χρησιμοποιούνται οι κωδικοί του e-banking ως Username και Password.»²⁷

- **Υπηρεσίες PaF**

Με την **υπηρεσία PaF – Pay a Friend** του Eurobank Mobile App δίνεται η δυνατότητα να αποστείλει ο χρήστης χρήματα σε φίλους του, χωρίς να γνωρίζει τον αριθμό του τραπεζικού

²⁵ <https://www.eurobank.gr/el/business/anagkes/kathimerinotita-tis-epixeirisis-mou/pos-perigrifi>

²⁶ <https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/mobile-and-apps/mobile-apps/eurobank-mobile-app>

²⁷ <https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/e-banking/genikes-plirofories/e-banking>

λογαριασμού τους. «Αρκεί να ξέρετε τον αριθμό κινητού τους. Ο φίλος σας λαμβάνει τα χρήματα, ακόμη κι αν δεν έχει λογαριασμό Eurobank»²⁸

- **Eurobank Masterpass**

Με την υπηρεσία Eurobank Masterpass ολοκληρώνονται οι online αγορές, ενώ ο χρήστης βρίσκεται μέσα στο ασφαλές περιβάλλον της Eurobank. «Η πληρωμή γίνεται με το 4-ψήφιο PIN του Eurobank Mobile App, με χρέωση όποιας κάρτας σας Eurobank θέλετε. Δεν συμπληρώνετε τα στοιχεία της ή τη διεύθυνση αποστολής.»²⁹

- **Υπολογιστής Αφορολόγητου**

Τα τελευταία χρόνια, ξεκινώντας από το φορολογικό έτος 2017, προστέθηκε σχετική ανάλυση για τις δαπάνες μείωσης φόρου (υπολογιστής αφορολόγητου και κατηγορίες δαπανών). Ο πελάτης μπορεί να δει τις δαπάνες του ανά μήνα και ανά κατηγορία. Επίσης δίνεται η δυνατότητα να συμπληρώσει το ποσό του εισοδήματος του ώστε να υπολογιστεί ως “στόχος” το αφορολόγητο ποσό και να μπορεί να ενημερωθεί ανά πάσα στιγμή για την επίτευξη του “στόχου” του. «Ο υπολογιστής αφορολόγητου μετράει το αφορολόγητο που «χτίζει» κάθε πελάτης από τις αγορές του με κάρτες Eurobank και από τις ηλεκτρονικές πληρωμές του, μέσω των συστημάτων ηλεκτρονικών πληρωμών της Eurobank.»³⁰

- **Επιστροφή app**

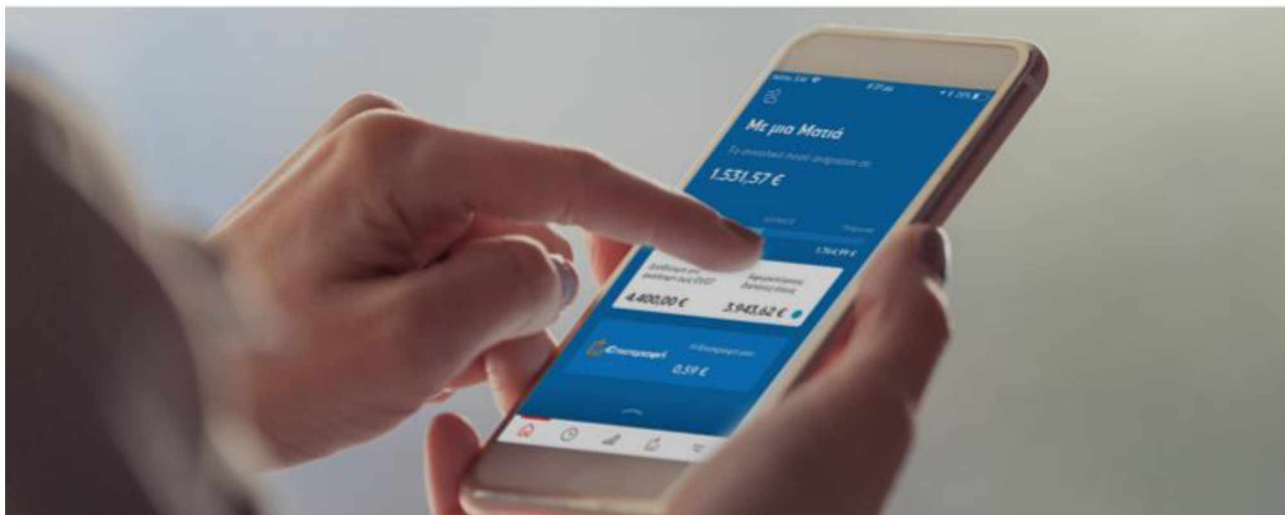
Με το πρόγραμμα Επιστροφή η Eurobank σε συνεργασία με πάνω από 8.500 επιχειρήσεις επιβραβεύει τους πελάτες της που χρησιμοποιούν χρεωστικές ή πιστωτικές κάρτες για αγορές από τις επιχειρήσεις αυτές με επιστροφή σε ευρώ ποσοστού της αγοράς τους (από 1% έως 20% ανάλογα με την επιχείρηση). «Μέσα από το Επιστροφή app βλέπετε πόσα ευρώ κερδίζετε από το πρόγραμμα επιβράβευσης Επιστροφή και πού μπορείτε να τα εξαργυρώσετε. Ενημερώνεστε για αποκλειστικές προσφορές. Εντοπίζετε συνεργαζόμενες επιχειρήσεις κοντά σας, εφόσον έχετε ενεργοποιήσει την υπηρεσία GPS στο κινητό σας.»³¹

28 <https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/upiresies-kai-pliedromes-ilektronikis-trapezikis/oi-online-pliedromes-sas/upiresies-paf-payments/upiresia-paf-pay-a-friend>

29 <https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/upiresies-kai-pliedromes-ilektronikis-trapezikis/oi-online-pliedromes-sas/upiresia-pliedromon-eurobank-masterpass>

30 <https://www.eurobank.gr/el/omilos/grafeio-typou/nea-upiresia-upologismou-aforologitou-19-04-17>

31 <https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/mobile-and-apps/mobile-apps/epistrotfi-app>



<https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/mobile-and-apps/mobile-apps/eurobank-mobile-app>

9.6 TO e-banking ΤΗΣ EUROBANK

«Με το e-banking της EUROBANK μπορούν να πραγματοποιηθούν πάνω από 400 συναλλαγές γρήγορα, με ασφάλεια και μικρότερο κόστος. Η διαχείριση των προϊόντων γίνεται 24 ώρες το 24ωρο, ακόμη και Σαββατοκύριακα και αργίες, από τον υπολογιστή, το κινητό ή το tablet. Διαδραστικές απεικονίσεις βοηθούν τον πελάτη να παρακολουθεί εύκολα τα οικονομικά του. Οι κωδικοί αποκτώνται online από τον υπολογιστή ή το κινητό, με τον αριθμό και το PIN της χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας.»³²

ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΜΕΣΩ e-banking

Δίνεται η δυνατότητα της εξόφλησης λογαριασμών και πληρωμών online με χρέωση του λογαριασμού ή της πιστωτικής ή της προπληρωμένης κάρτας. Για παράδειγμα:

- Μπορούν να εξοφληθούν οι οφειλές στο δημόσιο ή σε άλλους φορείς ή εταιρείες. Ειδικά οι οφειλές προς το Δημόσιο εξοφλούνται και με άτοκες δόσεις στην πιστωτική κάρτα.
- Καταβάλλονται ποσά έναντι οφειλής δανείου ή της πιστωτικής κάρτας
- Δίνεται η δυνατότητα φόρτισης της προπληρωμένης κάρτας Eurobank

³² <https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/e-banking/genikes-pliروفories/e-banking>

- Μπορεί να επιλεγεί νέα συναλλαγή, να χρησιμοποιηθεί αποθηκευμένη αγαπημένη συναλλαγή ή να οριστεί πάγια εντολή

ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΧΡΗΜΑΤΩΝ ΜΕΣΩ e-banking

Μπορούν να μεταφέρονται χρήματα στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό:

- Σε λογαριασμούς Eurobank ή
- Σε λογαριασμούς άλλων τραπεζών στην Ελλάδα και το εξωτερικό με επιπλέον κόστος αυτό που ορίζει το τιμολόγιο της τράπεζας για την μεταφορά χρημάτων στην Ελλάδα και τα εμβάσματα του εξωτερικού

ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΜΕΣΩ e-banking

Το επενδυτικό χαρτοφυλάκιο του πελάτη στην Eurobank μπορεί να διαχειριστεί εύκολα και με ασφάλεια καθώς μπορεί να πραγματοποιεί:

- χρηματιστηριακές συναλλαγές real time
- συναλλαγές σε GF αμοιβαία κεφάλαια και αμοιβαία κεφάλαια (LF) και (LF) FoF
- ή να παρακολουθεί τι συμβαίνει στο Χρηματιστήριο Αθηνών.

ΔΩΡΕΕΣ ΜΕΣΩ e-banking

Δίνεται η ευκαιρία κατάθεσης δωρεών σε επιλεγμένους κοινωφελείς οργανισμούς.

9.7 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ e-banking ΤΗΣ EUROBANK

«Προσφέρεται ένα ασφαλές περιβάλλον για την εκτέλεση των online συναλλαγών. Η Eurobank έχει υιοθετήσει προηγμένα πρωτόκολλα επικοινωνίας και μηχανισμούς ταυτοποίησης που προστατεύουν τη μεταφορά των ευαίσθητων δεδομένων του πελάτη στο διαδίκτυο, σύμφωνα με τα παρακάτω:»³³

33 <https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/e-banking/genikes-pliروفories/asfaleia-stis-online-sunallages>

- Προσωπικοί κωδικοί

Ο συνδυασμός του Username και του Password είναι μοναδικός για κάθε πελάτη. Για περαιτέρω ασφάλεια κάθε 6 μήνες το σύστημα υποχρεώνει τον πελάτη να αλλάζει το Password. Επίσης, δίνετε η δυνατότητα να αλλάζει ο πελάτης το Password του όσο συχνά θέλει.

- Αυτόματη αποσύνδεση

Σε περίπτωση που ο πελάτης είναι συνδεδεμένος στο e-banking και μετά από χρονικό διάστημα 10 λεπτών δεν κάνει κάποια κίνηση, αποσυνδέεται αυτόματα από το σύστημα. Μετά από αυτό το χρονικό όριο για την πραγματοποίηση άλλης συναλλαγής, πρέπει να συνδεθεί ξανά με τους κωδικούς e-banking. Πάνω δεξιά στην οθόνη υπάρχει χρονόμετρο που ενημερώνει για τον χρόνο που απομένει έως την αυτόματη αποσύνδεση. Κάθε φορά που αλλάζει σελίδα, το χρονόμετρο αρχίζει ξανά την αντίστροφη μέτρηση.

- Μπλοκάρισμα κωδικών

«Για να προστατευτεί η πρόσβαση στο e-banking από κάποιον τρίτο, μπλοκάρονται οι κωδικοί e-banking εάν το password συμπληρωθεί λανθασμένα 3 συνεχόμενες φορές. Εάν το λάθος έχει γίνει από τον πελάτη, μπορεί να αποκτήσει νέο password online.»³⁴

- Προστασία Δεδομένων του Πελάτη

«Η ταυτότητα της EUROBANK στο διαδίκτυο είναι πιστοποιημένη από την εταιρεία ENTRUST, η οποία είναι ανεξάρτητος πάροχος πιστοποίησης (Trusted Third Party).»³⁵

- Ασφαλείς σελίδες

Όλες οι σελίδες του e-banking της Eurobank είναι σε ασφαλές ηλεκτρονικό περιβάλλον. Μπορούμε να δούμε ότι μία σελίδα είναι ασφαλής από το ότι διεύθυνση της μετατρέπεται από http:// σε https:// και εμφανίζεται το εικονίδιο με το λουκέτο στην αρχή της διεύθυνσης.

- Κρυπτογράφηση

Τα δεδομένα προστατεύονται με το πρωτόκολλο TLS (Transport Layer Security) με κρυπτογράφηση 256bit. Κρυπτογράφηση 256bit σημαίνει ότι υπάρχουν 2^{256} πιθανοί συνδυασμοί για την

³⁴ <https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/e-banking/genikes-plirofories/asfaleia-stis-online-sunallages>

³⁵ <https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/e-banking/genikes-plirofories/asfaleia-stis-online-sunallages>

κρυπτογράφηση των μηνυμάτων από τον browser στον server της Eurobank και θεωρείται πρακτικά αδύνατο να παραβιαστεί.

- Firewall

Η πρόσβαση στα συστήματα της Eurobank προστατεύεται με τεχνολογία Firewall που επιτρέπει τη χρήση συγκεκριμένων υπηρεσιών ενώ αποκλείει άλλες. Ταυτόχρονα, απαγορεύει σε μη αναγνωρισμένους χρήστες να έχουν πρόσβαση σε συστήματα και βάσεις δεδομένων με απόρρητα στοιχεία και πληροφορίες της τράπεζας.

- Πρόσθετες δικλείδες ασφαλείας

- «Κωδικός μιας Χρήσης (OTP)

Για να ολοκληρωθεί οποιαδήποτε συναλλαγή, συμπληρώνετε τον κωδικό μιας χρήσης ως ένα επιπλέον επίπεδο ασφαλείας. Ο κωδικός λαμβάνεται μέσω SMS στο κινητό που έχει δηλωθεί κατά την εγγραφή στο e-banking, έχει διάρκεια ζωής 2 λεπτά και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για μία και μόνο συναλλαγή.»³⁶

- «Μείωση ορίων συναλλαγών

Το ημερήσιο όριο συναλλαγών e-banking είναι €12.000 και υπολογίζεται με βάση τη λογιστική ημερομηνία της Eurobank. Ο πελάτης μπορεί να μειώσει τα όρια των συναλλαγών του μέσα από το e-banking.»³⁷

9.8 ΒΡΑΒΕΥΣΕΙΣ EUROBANK ΣΤΗΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ³⁸

Όπως αναλύσαμε παραπάνω, η Eurobank Ergasias έχει επενδύσει στο κεφάλαιο ψηφιακός μετασχηματισμός, χρησιμοποιώντας τόσο τα ικανά στελέχη της Διεύθυνσης πληροφοριακών συστημάτων αλλά και μια σειρά στελεχών της πρώτης γραμμής, γνώστες της παραδοσιακής τραπεζικής και του χειρισμού των προγραμμάτων και ακολουθώντας τις τάσεις της σύγχρονης εποχής κατάφερε με αποτελεσματικό τρόπο να οδηγήσει τα τελευταία 3 έτη, με ακόμη πιο έντονο ρυθμό, τον οργανισμό σε μια ψηφιακή μεταστροφή με paper less διαδικασίες, ψηφιακές υπογραφές, on line

³⁶ <https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/e-banking/genikes-plirofories/asfaleia-stis-online-sunallages>

³⁷ <https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/e-banking/genikes-plirofories/asfaleia-stis-online-sunallages>

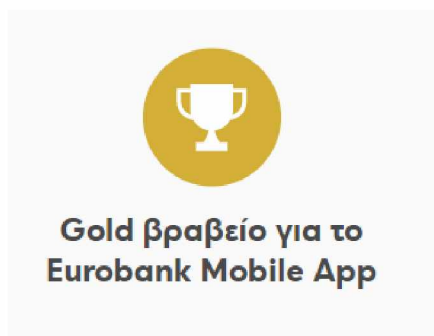
³⁸ <https://www.eurobank.gr/el/omilos/poioi-eimaste/oi-diakriseis-tou-omilou-eurobank/ilektronikes-upiresies>

εγκριτικά κλιμάκια. Ανέβασε προσφάτως νέα πλατφόρμα του e-banking με περισσότερες λειτουργίες, αναμόρφωσε το mobile banking το οποίο έγινε ακόμη πιο εύχρηστο. Τα τελευταία 3 χρόνια λειτουργεί με επιτυχία το τμήμα του Video Banking για τους πελάτες του Business Banking όπου αριθμεί περίπου 1800 επιχειρηματίες όπου εξυπηρετούνται από την οθόνη του υπολογιστή σχεδόν για το σύνολο των τραπεζικών εργασιών τους, ακόμη και όταν πρόκειται για μια αίτηση επιχειρηματικού δανείου. Το πλέον πρόσφατο ψηφιακό της βήμα είναι το App Sap το οποίο αφορά σε όλο το προσωπικό του οργανισμού και μπορεί να διαχειριστεί ακόμη και μέσα από το κινητό του αιτήσεις αδείας, τα στοιχεία του ή την εκπαίδευσή του.

Δεν είναι λοιπόν τυχαίο ότι ο συγκεκριμένος οργανισμός είναι πολυβραβευμένος τα τελευταία χρόνια για τα ψηφιακά του επιτεύγματα.

- 2016: Χρυσό Βραβείο για το Eurobank Mobile App - Φορέας διοργάνωσης βραβείων Cyta Mobile Excellence Awards – κατηγορία Mobile Banking Services
- 2016: Χρυσό Βραβείο για το Επιστροφή app - Φορέας διοργάνωσης βραβείων Cyta Mobile Excellence Awards – κατηγορία Use of Mobile for Customer Loyalty
- 2016: Χρυσό Βραβείο για την υπηρεσία PaF – Pay a Friend - Φορέας διοργάνωσης βραβείων Cyta Mobile Excellence Awards – κατηγορία Mobile Service for Consumers
- 2016: Χρυσό Βραβείο για το Eurobank Mobile App - Φορέας διοργάνωσης βραβείων Business IT Excellence Awards – κατηγορία Mobility & Mobile Εφαρμογές
- 2017: Χρυσό Βραβείο για τη δημιουργία του site www.apotamieysi.gr - Φορέας διοργάνωσης βραβείων WebX Awards – κατηγορία Content
- 2017: Χρυσό Βραβείο για τη δημιουργία του site www.apotamieysi.gr - Φορέας διοργάνωσης βραβείων WebX Awards – κατηγορία Best Visual Design
- 2017: Χρυσό Βραβείο για το Eurobank Mobile App - Φορέας διοργάνωσης βραβείων Business IT Excellence Awards – κατηγορία Τράπεζες/Ασφαλιστικές Εταιρείες
- 2017: Χρυσό Βραβείο για το Επιστροφή app - Φορέας διοργάνωσης βραβείων Business IT Excellence Awards – κατηγορία CRM & ψηφιακό Μάρκετινγκ στην Ελλάδα
- 2017: Χρυσό βραβείο για το Eurobank Mobile App - Φορέας διοργάνωσης βραβείων Mobile Excellence Awards – κατηγορία Mobile App for Consumers - Κλαδικές Mobile Εφαρμογές
- 2017: Χρυσό Βραβείο για το PaF – Pay a Friend - Φορέας διοργάνωσης βραβείων Mobile Excellence Awards – κατηγορία Mobile Πληρωμές & Τραπεζικές Υπηρεσίες – Use of mobile for P2P

- 2017: Χρυσό Βραβείο για το Επιστροφή app - Φορέας διοργάνωσης βραβείων Mobile Excellence Awards – κατηγορία Mobile Personalized Service
- 2017: Χρυσό βραβείο για την υπηρεσία PaF – Pay a Friend - Φορέας διοργάνωσης βραβείων e-Volution Awards – κατηγορία Contactless Payment, P2P Payment
- 2017: Best SMS/Text Banking in Western Europe - Φορέας διοργάνωσης βραβείων Περιοδικό Global Finance - κατηγορία Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες
- 2017: Best Consumer Digital Bank in Greece - Φορέας διοργάνωσης βραβείων Περιοδικό Global Finance - κατηγορία Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες
- 2016 & 2017: Best Corporate/Institutional Digital Bank in Greece - Φορέας διοργάνωσης βραβείων Περιοδικό Global Finance - κατηγορία Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες
- 2018: Χρυσό βραβείο για Eurobank Masterpass Wallet - Φορέας διοργάνωσης βραβείων e-Volution Awards – κατηγορία Καινοτομία & Σχεδίαση, UX/UI
- 2018: Best Consumer Digital Bank in Greece - Φορέας διοργάνωσης βραβείων Περιοδικό Global Finance - κατηγορία Ηλεκτρονικές Εργασίες
- 2018: Best Web Content Experience – Νότια Ευρώπη - Φορέας διοργάνωσης βραβείων Sitecore Excellence Awards – κατηγορία Ηλεκτρονικές Εργασίες
- 2018: Χρυσό Βραβείο για το email response - Φορέας διοργάνωσης βραβείων Teleperformance Greece : CRM Grand Prix Customer Service - κατηγορία Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες
- 2019: Προϊόν της Χρονιάς: v-Banking - Φορέας διοργάνωσης βραβείων Direction Business Network - κατηγορία Τραπεζική Ηλεκτρονική για Επιχειρήσεις
- 2019: Gold βραβείο για το Eurobank Mobile App - Φορέας διοργάνωσης βραβείων Impact Business IT Excellence (BITE) Awards - κατηγορία Νέες Τεχνολογικές Τάσεις σε εφαρμογές/υπηρεσίες



<https://www.eurobank.gr/el/omilos/poi-oi-eimaste/oi-diakriseis-tou-omilou-eurobank/ilektronikes-upiresies>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10^ο: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στον ελληνικό τραπεζικό χώρο η πλειοψηφία των Τραπεζών, συστημικών και μη, έχουν υιοθετήσει το e-banking και παρατηρείται κατακόρυφη αύξηση της χρήσης του από τους πελάτες τους η οποία είναι ανάλογη με τις ψηφιακές επενδύσεις των Τραπεζών. Τα μειονεκτήματα του e-banking υστερούν κατά πολύ από τα πλεονεκτήματα του και η αποδοχή του εντείνει τον ψηφιακό ανταγωνισμό των Τραπεζών.

Η πληθώρα των επιλογών, η ευκολία στην εκτέλεση των συναλλαγών και η σταδιακή εξοικείωση του πελάτη με την τεχνολογία που έχει εισέρθει και στην τραπεζική, αυξάνουν την ψαλίδα ανάμεσα στην ηλεκτρονική και την παραδοσιακή τραπεζική προς όφελος της πρώτης. Το κλασσικό μοντέλο της Τράπεζας δίνει την θέση του σε πλήρως εξοπλισμένα ηλεκτρονικά μέσα στην υπηρεσία του κοινού, μειώνοντας τους χρόνους αναμονής και εξυπηρέτησης, όπως Η/Υ, Tablet, αυτόματα μηχανήματα πληρωμών και με τον ρόλο του υπαλλήλου με καθαρά συμβουλευτικό χαρακτήρα, με πλήρη γνώση της χρήσης των νέων μέσων εξυπηρέτησης αλλά και γνώστη της τραπεζικής (υβριδικός υπάλληλος) μεταφέροντας την τράπεζα στον υπολογιστή, στο smart phone και στο tablet.

Οι τράπεζες έχουν αντιληφθεί τον ρόλο τους στην μεταβατική περίοδο προς την 4^η βιομηχανική επανάσταση, και μιλάμε για τον πλήρη ψηφιακό μετασχηματισμό τους. Ξεκινώντας με την χρήση του Η/Υ την δεκαετία του 1970 και την πρώτη ψηφιακή επανάσταση, περάσαμε στην 2^η ψηφιακή επανάσταση, δηλαδή την σύνδεση του φυσικού κόσμου με την πληροφορική, προχωρήσαμε στην 3^η μιλώντας πλέον για την ηλεκτρονική αυτοματοποίηση και τις διαδικτυακές συνδέσεις μηχανών, ανθρώπων και συστημάτων τεχνολογίας, καταλήγοντας σήμερα στον 4^ο ψηφιακό μετασχηματισμό όπου με την τεχνητή νοημοσύνη των εφαρμογών αυτής τα φυσικά διαδικτυακά συστήματα έχουν εισχωρήσει και στον τομέα των υπηρεσιών. Ο χρηματοπιστωτικός τομέας είναι πρωτοπόρος στην υιοθέτηση καινοτόμων πληροφοριακών συστημάτων και τεχνολογικών επιτευγμάτων, επομένως και ο ψηφιακός μετασχηματισμός τους κρίνεται επιτακτικός και αναγκαίος, αν θέλει να ακολουθήσει τις «επιταγές» της παγκόσμιας οικονομίας. Η ταχύτατη κυκλοφορία του χρήματος και η ευκολότερη οικονομική και εμπορική διασύνδεση δημιούργησαν νέα προϊόντα και νέες απαιτήσεις του κοινού. Τα εγχώρια κορεσμένα πελατολόγια, η παγκοσμιοποίηση του εμπορίου και η τεχνολογική ανάπτυξη, δείχνουν τον μονόδρομο που πρέπει να ακολουθήσει ο τραπεζικός κλάδος για να συνεχίσει να έχει παρόν και μέλλον. Οι Τράπεζες εναρμονίστηκαν στο ψηφιακό περιβάλλον και ακολουθούν την τεχνολογία καθώς εξελίσσονται μέσω αυτής. Αλλάζουν πρόσωπο και φιλοσοφία με γνώμονα τις τάσεις που χαράσσει ο ψηφιακός κόσμος.

Μια συνολική εικόνα του ψηφιακού μοντέλου μετασχηματισμού στην παγκόσμια τραπεζική παρέχει έρευνα της International Data Corporation (MaturityScope Benchmark: Digital

Transformation in Banking Worldwide, 2018) και η έκθεσή της ίδιας (MaturityScope: Digital Transformation in Banking).

Τα ευρήματα των δύο μελετών, κατέληξαν στο ότι: αν και όλες οι τράπεζες παγκοσμίως αναγνωρίζουν τη σημασία του ψηφιακού μετασχηματισμού τους σχεδόν το 40% εξακολουθεί να βρίσκεται σε ad hoc ή ευκαιριακά στάδια ψηφιακής ωριμότητας και δεν έχει ακόμη εκτελέσει μια βιώσιμη στρατηγική ψηφιακού μετασχηματισμού. Ταυτόχρονα, ένα ποσοστό τραπεζών μικρότερο από το 10% μπορεί να υποστηρίξει ότι έχει ολοκληρώσει επιτυχημένα την διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού του και είναι σε θέση να πρωτοστατήσει στην καινοτομία.

«Οι τράπεζες που πετυχαίνουν είναι εκείνες, οι οποίες αναγνωρίζουν την ανάγκη να “αγκαλιάσουν” τον μετασχηματισμό στα υψηλότερα διοικητικά επίπεδα του οργανισμού - C-level - και να το ακολουθήσουν με μια ακριβή εκτίμηση των επιχειρηματικών τους στόχων, σε σχέση με τις τεχνολογικές και επιχειρησιακές τους δυνατότητες”, αναφέρουν οι αναλυτές της IDC.»³⁹

Η IDC κατέγραψε και απεύθυνε κάποιες συστάσεις προς τις Τράπεζες σχετικά με την πορεία τους για την ψηφιακή ολοκλήρωση:

- Να αξιολογήσουν το επίπεδο στρατηγικής τους ικανότητας και ωριμότητας κατά την ψηφιακή τους μετατροπή.
- Να εκτιμήσουν την ωριμότητα του ψηφιακού τους μετασχηματισμού σε σχέση με την ωριμότητα του ανταγωνισμού
- Να ανακαλύψουν τα κενά στην στρατηγική τους και να προσδιορίσουν σε ποιους τομείς χρήζουν βελτίωση ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι του ψηφιακού τους μετασχηματισμού.

«“Οι τράπεζες δεν έχουν, πλέον, την επιλογή παρά να μετασχηματιστούν οι ίδιες, ώστε να ανταποκριθούν με επάρκεια στις έντονα ψηφιακές απαιτήσεις των καταναλωτών του σήμερα και του αύριο”, αναφέρει η IDC. Οι αναλυτές της εταιρείας προσθέτουν: “Οι τράπεζες, που έχουν δεσμευτεί για τον ψηφιακό μετασχηματισμό στο επίπεδο του διοικητικού συμβουλίου και των υψηλόβαθμων στελεχών τους, ήδη, είναι εκείνες που ηγούνται των αλλαγών, δημιουργώντας νέα επιχειρηματικά μοντέλα πέρα από τις παραδοσιακές τραπεζικές υπηρεσίες”»⁴⁰

³⁹ <http://www.sepe.gr/gr/research-studies/article/10387300/to-40-ton-trapezon-den-ehei-efarmosei-stratigiki-psifiakou-metashimatismou/>

40

<http://www.sepe.gr/gr/research-studies/article/10387300/to-40-ton-trapezon-den-ehei-efarmosei-stratigiki-psifiakou-metashimatismou/>

Στον παγκόσμιο τραπεζικό χάρτη η συντριπτική πλειοψηφία των τραπεζικών οργανισμών κουβαλούν σημαντικά λειτουργικά κόστη τους προϋπολογισμούς τους, ενώ πρέπει να λάβουν υπόψη τους και την δυναμική και ραγδαία ανάπτυξη των FinTech εταιρειών, οι οποίες δεν έχουν βεβαρυμένους με κόστη προϋπολογισμούς και είναι ιδιαίτερα ανταγωνιστικές σε καινοτόμα προϊόντα, χαμηλές προμήθειες και κόστη. Οι νέοι και μικροί αυτοί οργανισμοί χαρακτηρίζονται από ευελιξία και αμεσότητα στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών και συνεχώς κερδίζουν έδαφος και μερίδιο αγοράς. Είναι ένας αγώνας δρόμου μεταξύ τους με στόχο την τελειοποίηση των υπηρεσιών τους και έπαθλο την εδραίωση τους στην συνείδηση του πελάτη. Επομένως, το υπάρχον τραπεζικό σύστημα, για να έχει μελλοντική παρουσία οφείλει να επιμεληθεί τον ψηφιακό μετασχηματισμό του με το εξής σκεπτικό: Αυτό που μετράει είναι η πρώτη αλληλεπίδραση με τον πελάτη και ποτέ δεν δίνεται μια δεύτερη ευκαιρία για μια καλή πρώτη εντύπωση.



<https://www.provident.bank/education-insights/personal/making-the-most-of-e-banking>

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. ΑΓΓΕΛΗΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ - “Η ΒΙΒΛΟΣ ΤΟΥ ebanking” - Έτος έκδοσης 2005 Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών
2. Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, e-banking, Ειδική Έκδοση, (2013)
3. ΙΩΑΝΝΗΣ Δ. ΦΑΡΣΑΡΩΤΑΣ, ΑΡΙΣΤΕΑ ΣΙΝΑΝΙΩΤΗ-ΜΑΥΡΟΥΔΗ - “ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ” - Έτος έκδοσης 2005 Εκδόσεις Αντ. Σάκκουλας
4. Κοντιάδης Ξ., Παπαδημητρίου Κ., Γεωργακοπούλου Β., Στεφανίδης Δ., Νέες Τεχνολογίες στις Τράπεζες και επιπτώσεις στην απασχόληση, Ινστιτούτο εργασίας ΟΤΟΕ, Αθήνα, 2018
5. ΜΥΡΤΙΔΗΣ ΔΙΟΝΥΣΙΟΣ - “ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ” - Έτος έκδοσης 2008 Ε.Α.Π. ΠΑΤΡΑΣ
6. ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΖΕΡΙΚΙΩΤΗ ΙΩΑΝΝΑΣ – ΚΑΨΙΝΟΥ ΠΕΛΑΓΙΑΣ ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2018
7. UNCTAD, 2002

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

1. <https://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&plugin=1&language=en&pcode=tin00099>
2. https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/4_2002/01.pdf
3. <http://el.wikipedia.org/wiki/Phishing>
4. <https://www.tovima.gr/2019/04/18/finance/maxi-ton-trapezon-lfgia-ta-nea-digital-lfkatastimata/>
5. <http://www.sepe.gr/gr/research-studies/article/10387300/to-40-ton-trapezon-den-ehei-efarrowsei-stratigiki-psi-fiakou-metashimatismou/>
6. <https://www.eurobank.gr/el/omilos/poioi-eimaste/o-omilos-eurobank>
7. <https://emea.gr/%cf%86%cf%89%ce%ba%ce%af%cf%89%ce%bd-%ce%ba%ce%b1%cf%81%ce%b1%ce%b2%ce%af%ce%b1%cf%82-%ce%b7-eurobank-%ce%b5%cf%80%ce%ad%ce%bd%ce%b4%cf%85%cf%83%ce%b5-%cf%80%ce%ac%ce%bd%cf%89-%ce%b1%cf%80%cf%8c/563729/>
8. <https://www.eurobank.gr/el/omilos/poioi-eimaste/kentro-kainotomias>
9. <https://www.theegg.gr/el/about-gnorise-to-egg/ti-einai-to-egg>

10. <https://www.eurobank.gr/el/business/anagkes/kathimerinotita-tis-epixeirisis-mou/pos-perigrafi>
11. <https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/mobile-and-apps/mobile-apps/eurobank-mobile-app>
12. <https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/e-banking/genikes-plirofories/e-banking>
13. <https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/upiresies-kai-pliromes-ilektronikis-trapezikis/oi-online-pliromes-sas/upiresies-paf-payments/upiresia-paf-pay-a-friend>
14. <https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/upiresies-kai-pliromes-ilektronikis-trapezikis/oi-online-pliromes-sas/upiresia-pliromon-eurobank-masterpass>
15. <https://www.eurobank.gr/el/omilos/grafeio-tupou/nea-upiresia-upologismou-aforologitou-19-04-17>
16. <https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/mobile-and-apps/mobile-apps/epistrofi-app>
17. <https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/e-banking/genikes-plirofories/e-banking>
18. <https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/e-banking/genikes-plirofories/asfaleia-stis-online-sunallages>
19. <https://www.eurobank.gr/el/omilos/poioi-eimaste/oi-diakriseis-tou-omilou-eurobank/ilektronikes-upiresies>