



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ**  
**ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ**  
**ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ**  
**ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

*«Τραπεζικές Εφαρμογές της Πληροφορικής  
για τους Πολίτες (την κοινωνία)- Διατραπεζικές Εφαρμογές»*

Επιβλέπων Καθηγητής: Δρ. Π. Γιαννακόπουλος

Δαγλή-Καπούτση Ζωής-Δήμητρας     Α.Μ. 45220

ΑΘΗΝΑ

ΙΟΥΝΙΟΣ 2018

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<i>Πρόλογος</i> .....	3
<i>Εισαγωγή</i> .....	4
<i>1. Εφαρμογές Πληροφορικής στον Τραπεζικό τομέα</i> .....	5
<i>1.1 Η σημασία της τεχνολογίας για τις τράπεζες</i> .....	5
<i>1.2 Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα</i> .....	9
<i>2.α Εφαρμογές πληροφορικής και ελληνικές τράπεζες</i> .....	12
<i>2.α1 Κάρτες</i> .....	12
<i>2.α2 Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές ATM</i> .....	14
<i>2.α3 Τερματικές Συσκευές P. O. S</i> .....	15
<i>2.α4 Ηλεκτρονικό χρήμα</i> .....	16
<i>2.β Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής</i> .....	17
<i>2.β1 internet banking</i> .....	17
<i>2.β2 phone banking / Mobile Banking</i> .....	20
<i>2.β3 e-commerce / e-investment / e-insurance</i> .....	21
<i>3. Ασφάλεια</i> .....	22
<i>4. Πλεονεκτήματα - Μειονεκτήματα</i> .....	26
<i>4.α Πλεονεκτήματα - Μειονεκτήματα για τις τράπεζες</i> .....	26
<i>4.β Πλεονεκτήματα - Μειονεκτήματα για τους πελάτες</i> .....	28
<i>5. Ηλεκτρονική Τραπεζική - Η ελληνική πραγματικότητα σήμερα</i> .....	32
<i>Συμπεράσματα Μέρος Α΄</i> .....	32
<i>Μέρος Β΄</i> .....	38
<i>6. Επίμετρο</i> .....	63
<i>A. Τρόποι on line Συναλλαγών</i>	
<i>Ένα συγκριτικό παράδειγμα: Μεταφορά χρημάτων πληρωμής ενοικίου</i> .....	63
<i>B. Τελευταίες ειδήσεις: «Επί του Πιεστηρίου»</i> .....	73
<i>7. Κατακλείδα</i> .....	77
<i>Βιβλιογραφία</i> .....	79

## **ΠΡΟΛΟΓΟΣ**

Οι τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet, το e-banking, οι οικονομικές ενέργειες, πληρωμές, αγορές, μισθοδοσία κλπ, όλες αυτές οι νέες εφαρμογές που συντελούνται στον τραπεζικό τομέα λόγω της ανάπτυξης των επιστημών της Τεχνολογίας και της Πληροφορικής, επιτρέπουν στους πολίτες/πελάτες των Τραπεζών να αναπτύξουν μια σειρά οικονομικών συναλλαγών, να διαχειριστούν τα οικονομικά τους θέματα και διάφορες οικονομικές δραστηριότητες, χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία στο συγκεκριμένο τραπεζικό χώρο.

Για να καταστούν τα παραπάνω εφικτά, αρκεί η δυνατότητα πρόσβασης στο Internet και η λήψη προσωπικών κωδικών για το συγκεκριμένο άτομο, οι οποίοι κωδικοί παραχωρούνται από την αντίστοιχη Τράπεζα με την οποία συνεργάζεται, προκειμένου να καταστεί ασφαλής, έγκυρη και σε περιβάλλον ελεγχόμενο και αξιόπιστο η οποιαδήποτε οικονομική πράξη του συγκεκριμένου ατόμου.



## **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Η τεχνολογία είναι ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες που η εξέλιξή της προκαλεί κοινωνικές αλλαγές, και ωθεί την κοινωνία να χαρακτηρίζεται, να προσδιορίζεται και να αναφέρεται στην ιστορική της εξέλιξη μέσω και του επιπέδου και των δυνατοτήτων της συγκεκριμένης φάσης τεχνολογικής προόδου στην οποία βρίσκεται. Η σύγχρονη εποχή ορίζεται ως η «Κοινωνία της Πληροφορίας». Κύριο χαρακτηριστικό αυτής της ιστορικής περιόδου παρουσιάζεται η δυνατότητα της επικοινωνίας «πέρα από τα όρια» και σε μεγάλη ταχύτητα. Ο ορισμός του χώρου και του χρόνου ανασηματοδοτείται. Δηλαδή, στις παραδοσιακές κοινωνίες, η φυσική παρουσία του ατόμου είναι απαραίτητη ώστε να προβεί και σε οικονομικές δραστηριότητες. Ωστόσο η είσοδος στη σύγχρονη εποχή, στη σύγχρονη κοινωνία αυτό εκλείπει. Επομένως σηματοδοτείται ένας διαχωρισμός χώρου και χρόνου. Οι νέες τεχνολογίες επιτρέπουν την οργάνωση της ατομικής ζωής χωρίς την ταυτόχρονη παρουσία στον ίδιο τόπο και χρόνο. Το φαινόμενο αυτό ορίζεται ως «ασύγχρονη επικοινωνία». (Μήτρου Α., «Κανονιστικές και Κοινωνικές Διαστάσεις της Κοινωνίας της Πληροφορίας», Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Syllabus -1, 2013)

Η έκθεση της «Global Overview» το 2017, ανέφερε ότι 3,5 δισεκατομμύρια άτομα, το 46% του ανθρώπινου πληθυσμού, είναι σταθερά συνδεδεμένο στο Διαδίκτυο σε παγκόσμιο επίπεδο. Αυτή η ετήσια έκθεση της εταιρείας «We Are Social», με έδρα το Λονδίνο, καταγράφει και αναλύει συγκριτικά την ετήσια πρόσβαση 238 χωρών στο Διαδίκτυο. Από την ίδια έκθεση προκύπτει ότι 2,3 δισεκατομμύρια άνθρωποι, από κάθε γωνιά του πλανήτη, χρησιμοποιούν τα σταθερά κοινωνικά δίκτυα, ενώ 3,8 δισεκατομμύρια άτομα καταφεύγουν σε κινητές συσκευές. (<http://www.efsyn.gr/arthro/i-nea-psifiaki-mas-taytotita>, 2017)



Η ψηφιακή επανάσταση συνιστά σύγκλιση πληροφορικής, οπτικοακουστικών και τηλεπικοινωνιών και ευνοεί σταδιακά τη διεύθυνση των ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην καθημερινότητα των πολιτών. Το νέο ψηφιακό περιβάλλον κάνει εφικτή την εξ αποστάσεως σύναψη συναλλαγών εκ μέρους των πολιτών/καταναλωτών με οικονομία χρόνου και χρήματος. Στη διαδικασία αυτή περιλαμβάνονται συναλλαγές με το Δημόσιο, υποβολή φορολογικών δηλώσεων και ΦΠΑ, ηλεκτρονικές κρατήσεις και αγορές εισιτηρίων μεταφοράς και θεαμάτων, ηλεκτρονικές πληρωμές, τηλεαγορές, διαχείριση μέσω διαδικτύου τραπεζικών λογαριασμών (web banking), τηλειατρική, πρόσβαση σε χρηστικές υπηρεσίες πληροφοριών ή σε υπηρεσίες διασκέδασης και ψυχαγωγίας. Ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να χρησιμοποιεί ως μέσο πληρωμών χρεωστικές κάρτες αγορών μέσω διαδικτύου, οι οποίες παρέχονται από τις τράπεζες ως ηλεκτρονικά πορτοφόλια. (Ζερβέας Ε., « Ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή Ιούνιος 2008- Μάιος 2009», Αθήνα, 2009)

## ***1. Εφαρμογές Πληροφορικής στον Τραπεζικό τομέα***

### ***1.1 Η σημασία της τεχνολογίας για τις τράπεζες***

Η επίδραση της τεχνολογίας στον τραπεζικό τομέα είναι τόσο ισχυρή ώστε σωρία θεμάτων τραπεζικών επανασχεδιάστηκαν ή σχεδιάστηκαν εξ αρχής. Η ηλεκτρονική τραπεζική συνέστησε τη νέα εικόνα των τραπεζικών συναλλαγών των ατόμων με τις τράπεζες, διότι αρκεί η χρήση Η/Υ, η οθόνη του υπολογιστή, η σύνδεση στο διαδίκτυο και η παροχή κωδικών από τις τράπεζες, ώστε τα άτομα αυτά να έχουν πρόσβαση στις τραπεζικές συναλλαγές μέσω του τραπεζικού λογαριασμού που διαθέτουν στη συγκεκριμένη τράπεζα, ενώ στις περισσότερες εργασίες το κόστος

είναι μηδενικό ή ασήμαντο, τόσο για τους πελάτες όσο και για την ίδια την τράπεζα. Η νέα αυτή τραπεζική πραγματικότητα της παροχής προϊόντων και υπηρεσιών έχει πολλά πλεονεκτήματα, αλλά ελλοχεύουν και κίνδυνοι οι οποίοι προκειμένου να αντιμετωπιστούν χρειάζεται να βρεθούν αποτελεσματικοί τρόποι διαχείρισης. Τα Τραπεζικά Ιδρύματα, προκειμένου να παραμείνουν ανταγωνιστικά στο νέο περιβάλλον, είναι ανάγκη από τη μια πλευρά να εντάξουν την ηλεκτρονική τραπεζική στο στρατηγικό σχεδιασμό και επομένως χρειάζεται να επενδύσουν στην online εξυπηρέτηση των πελατών, παρέχοντας τη λειτουργία ασφαλών ηλεκτρονικών συστημάτων, ανταγωνιστικών εργαλείων και εφαρμογών, καινοτόμα συστήματα. Αν και τα ποσοστά χρήσης διαδικτύου και ιδιαίτερα της ηλεκτρονικής τραπεζικής κινούνται σε χαμηλό επίπεδο ακόμη, στην Ελλάδα, και χρειάστηκε η επιβολή των capital control για να πλατύνει ο κύκλος ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών, ωστόσο οι Ελληνικές τράπεζες έχουν επενδύσει και επενδύουν συνεχώς στα συστήματα e-banking. (Παπαδοπούλου Κ., «E-banking, Η Ηλεκτρονική Τραπεζική στην Ελλάδα και η αποτελεσματική εφαρμογή της σε επιχειρήσεις», σελ. 4, Θεσσαλονίκη, 2011)



Για να γίνει αντιληπτή η μείωση στο κόστος των συναλλαγών και ότι η ανατροπή της προηγούμενης κατάστασης χρεώσεων εργασιών από τις τράπεζες οφείλεται στις νέες τεχνολογίες και την εφαρμογή τους στον τραπεζικό τομέα, αρκεί η αναφορά σε ένα από τα πορίσματα έρευνας στις τραπεζικές συναλλαγές σχετικά με τη χρήση Πληροφοριακών Συστημάτων σε αυτές. Η έρευνα αυτή διεξήχθη στις ΗΠΑ και κατέδειξε ότι τα πληροφοριακά συστήματα παρέχουν τη δυνατότητα μείωσης του κόστους συναλλαγών και συγκεκριμένα η αναφορά κατέγραψε αποτελέσματα σχετικά με το κόστος μιας απλής τραπεζικής συναλλαγής μεταφοράς χρημάτων σε τρεις διαφορετικές τιμές κοστολόγησης, αντίστοιχες με τον επιλεγέντα τρόπο διεξαγωγής της συναλλαγής από τον πελάτη. Συγκεκριμένα η κοστολόγηση

υπολογίστηκε ως προς τη χρήση των ΑΤΜ, όπου το κόστος της συναλλαγής ανέρχονταν σε 0,27\$, η κοστολόγηση ως προς το ταμείο της τράπεζας σε 1,07\$ και τέλος η κοστολόγηση κατά τη συναλλαγή μέσω διαδικτύου σε 0,0\$. (Σιασιάκος Κ., «Εισαγωγή στα Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης», Κεφ. 3, σελ.18.)

Καθώς παρουσιάζεται η ανάγκη ανταπόκρισης των πληροφοριακών τραπεζικών συστημάτων σε μια καθημερινή, ακανθώδη και πολυδαίδαλη πραγματικότητα, οι εφαρμογές επεξεργασίας συναλλαγών αποτελούν τις πλέον πολυδιάστατες εφαρμογές σε λειτουργικό επίπεδο, ενώ συγχρόνως εμφανίζονται ως οι εφαρμογές με τη συχνότερη ανάγκη αναβαθμίσεων, αναμόρφωσης, διαχείρισης και επεκτάσεων. Επιπλέον των προηγούμενων, είναι απαραίτητη η επίβλεψη συνεχών συντηρήσεων με ταυτόχρονη ανίχνευση τρόπων απλούστευσης της χρήσης ώστε να γίνονται οι εφαρμογές φιλικότερες συνεχώς στους χρήστες οι οποίοι είναι απλοί πολίτες/ πελάτες των τραπεζών και όχι ειδήμονες των ηλεκτρονικών συστημάτων. (Παπαδημητρίου Α., «Πληροφοριακά Συστήματα Τραπεζών και η χρήση του e-banking στις Ελληνικές Τράπεζες» σελ. 34-36, Καλαμάτα 2012)

Οι ανατροπές στο χρηματοπιστωτικό σύστημα που επιφέρουν οι συνεχείς εξελίξεις στα πληροφοριακά συστήματα δεν είναι απλά θεαματικές, αλλά επιπροσθέτως οδηγούν και τα τραπεζικά ιδρύματα με ένταση στην ανίχνευση ευκαιριών έτσι ώστε να μεγεθύνουν την αξία, να ισχυροποιήσουν τη θέση τους, να βελτιώσουν τις επιδόσεις τους, σε ένα πλέον εξαιρετικά ανταγωνιστικό και προπάντων ανοιχτό περιβάλλον. Στην αναζήτηση της μεγέθυνσης του κέρδους και τις βελτίωσης του οικονομικού ρόλου τους στην κοινωνία όχι μόνο συγκεκριμένης χώρας, αναπτύσσουν την τάση των συγχωνεύσεων και εξαγορών, αλλά και την υιοθέτηση νεωτεριστικών δομών προκειμένου να εγγυηθούν την επιτυχή θέση τους στο ευμετάβολο και ριψοκίνδυνο περιβάλλον σε πολλά και διαφορετικά επίπεδα και με τη σύγχρονη παρουσία της οικονομικής κρίσης. Έτσι, τα τραπεζικά ιδρύματα αναπτύσσουν μια επιθετική στρατηγική, διαχειριζόμενα τις νέες ευκαιρίες που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες και το διαδίκτυο στην προσπάθεια να αποκομίσουν και να μεγιστοποιήσουν τα κέρδη μέσω της απόκτησης πελατών και διαχειριζόμενες την επικοινωνία με αυτούς με τα νέα εργαλεία των σύγχρονων πληροφοριακών συστημάτων. Διαφοροποιείται λοιπόν, η επαφή με τους πελάτες, υιοθετώντας άλλο προφίλ, με νέου τύπου προβολή και διαφήμιση των ιδρυμάτων τους. Σε αυτό το οικονομικό - τραπεζικό κλίμα, ο πελάτης παρουσιάζεται ενισχυμένος αν και τα οικονομικά του πελάτη της τράπεζας, τουλάχιστον στη χώρα μας είναι



αποδυναμωμένος. (Κωλέτση Α., «Εφαρμογές ηλεκτρονικής τραπεζικής. E-banking: Η Ελληνική Πραγματικότητα» σελ. 29-31, Πρέβεζα 2010)



Η Ηλεκτρονική Τραπεζική, e-banking, άνοιξε ένα νέο πεδίο, το οποίο απευθύνθηκε τόσο στις τράπεζες ως παρόχους του εργαλείου αυτού όσο και προς τον οικονομικό γενικότερα τομέα, επιχειρηματίες, εμπόρους, αγοραστές κλπ. Με την ανάπτυξη των Η/Υ, ο τομέας εμπορίου έλαβε και μια νέα μορφή, το ηλεκτρονικό εμπόριο. Για την εξυπηρέτηση του ήταν αναγκαία η σύγχρονη ανάπτυξη ηλεκτρονικών πληρωμών, οπότε στο θέμα συνέδραμαν οι νέες μέθοδοι και τα μοντέρνα εργαλεία των τραπεζών. το E-banking αύξανε την κερδοφορία των τραπεζών, διεύρυνε την πελατεία τους και πολλαπλασίαζε την υλοποίηση νέων προϊόντων. Το e-banking ορίζεται ως η εκτέλεση τραπεζικών υπηρεσιών διά μέσου του διαδικτύου σύμφωνα με τον *Hertzum (2004)*, ενώ το Συνέδριο Ηνωμένων Εθνών για το εμπόριο και την ανάπτυξη (United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD)), το e-banking χρησιμοποιείται ευρύτατα και περιλαμβάνει ατομικούς και εταιρικούς πελάτες, πληρωμές, μεταφορές χρημάτων, δανεισμό, πιστωτικές κάρτες και άλλα (UNCTAD,2002) και αναφέρεται στα παρακάτω:

PC banking

Internet ή online banking

Mobile banking

Phone banking

(*Συρμακέσης Σ.*, “ Όλα όσα θέλετε να μάθετε για τις ηλεκτρονικές πληρωμές και εισπράξεις”, *Δελτίο ΕΕΤ Γ' Τριμηνία*, σελ. 27- 40, 2003)

Το e banking έχει διανύσει ένα χρονικό διάστημα πάνω από δέκα έτη πλέον στη χώρα μας, καθώς η πρώτη τραπεζική συναλλαγή στην Ελλάδα μέσω του διαδικτύου πραγματοποιήθηκε στις αρχές του 1998, στο πληροφοριακό εικονικό περιβάλλον της Εγνατίας Τράπεζας που ιδρύθηκε το 1991 στη Θεσσαλονίκη και στον καιρό των εξαγορών και συγχωνεύσεων αποκτήθηκε από τη Cyprus Popular Bank, η οποία στη



συνέχεια εξαγοράστηκε από την Τράπεζα Πειραιώς. Εκείνα τα χρόνια όμως, η τράπεζα Εγνατία δεν απέβλεπε τόσο στην ανταπόκριση που θα συναντούσε η νέα υπηρεσία της, καθώς, ο αριθμός των χρηστών του Internet, εκείνη την εποχή, ήταν εξαιρετικά περιορισμένος. Κύρια, η τράπεζα απέβλεπε στην ενίσχυση της εικόνας της. Η εμπειρία, η οποία αποκτήθηκε από την πρώτη αυτή απόπειρα ηλεκτρονικών συναλλαγών, συνέβαλε αργότερα, στο σχεδιασμό και την διεύρυνση του εγχειρήματος. (Παπαδημητρίου Α., «Πληροφοριακά Συστήματα Τραπεζών και η χρήση του e-banking στις Ελληνικές Τράπεζες» σελ. 67, Καλαμάτα 2012)

### **1.2 Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα**

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω οι νεωτερισμοί και οι νέες μέθοδοι των τραπεζικών ιδρυμάτων εισέβαλλαν και στον ελλαδικό χώρο κατά τις δεκαετίες 80/90. Η Alpha Bank, το 1980, ως Τράπεζα Πίστωσης, τοποθέτησε πρώτη στη χώρα μας τις Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ΑΤΜ), σε συγκεκριμένα υποκαταστήματα της Τράπεζας και χωρίς τις δυνατότητες διατραπεζικών συναλλαγών. Το 1990 ο νεωτερισμός και εκσυγχρονισμός αυτός διευρύνεται καθώς υιοθετούνται τα ΑΤΜ και από άλλες τράπεζες. Τα ΑΤΜ έγιναν απαραίτητα και η χρήση τους εντάθηκε όταν η καταβολή μισθών και συντάξεων, μεταφέρθηκε στις τράπεζες από τις υπηρεσίες των λογιστηρίων και των ταχυδρομείων. Οι ακόλουθες συναλλαγές πλέον είναι προσιτές στα ΑΤΜ:

- ανάληψη μετρητών
- κατάθεση μετρητών ή επιταγών
- μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών
- ενημέρωση τελευταίων κινήσεων λογαριασμών
- πληρωμή οφειλών πιστωτικών καρτών ή δόσεων δανείων
- πληρωμή λογαριασμών
- παραγγελία έκδοσης βιβλιαρίου επιταγών
- αλλαγή μυστικού κωδικού
- ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητής τηλεφωνίας

Οι τράπεζες διευρύνουν το δίκτυο των ΑΤΜ τοποθετώντας τα και σε άλλα σημεία που θεωρούνται ότι ικανοποιούν τους πελάτες τους, π.χ εμπορικά κέντρα, μετρό, σούπερ μάρκετ, αεροδρόμια, σιδηροδρομικοί σταθμοί κλπ. Ο αριθμός των ΑΤΜ αυξάνεται και υπολογίστηκε ότι στις 31/12/2004 λειτουργούσαν 5787 ΑΤΜ σε όλη τη χώρα. (Γκαργκάνας, Ν., «Τραπεζικό σύστημα και εποπτεία, Η έκθεση του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος», 2005, Κεφ. XI, σελ.. 345-388)



Καθώς η τραπεζική υπηρεσία e-banking παρέχεται από την τράπεζα μέσω διαδικτύου, με μικρό κόστος για την ίδια, ενώ ως υπηρεσία δεν περιορίζεται χρονικά και χωροταξικά και παρέχεται στον πελάτη εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο, αποτελεί τον πλέον φιλικό τρόπο εξυπηρέτησης των πελατών, αποτελεσματικό και ποιοτικό και η λειτουργία της υπηρεσίας θεωρείται δεδομένη τόσο από τις τράπεζες όσο και από τους πελάτες. Οι βασικές προσφερόμενες υπηρεσίες αναφέρονται στα παρακάτω:

Πληροφορίες υπολοίπων για τους τηρούμενους λογαριασμούς.

Μεταφορές ποσών μεταξύ των τηρούμενων λογαριασμών του ιδίου νομίσματος.

Πληροφορίες σχετικά με τις πρόσφατες κινήσεις των τηρούμενων λογαριασμών

Δυνατότητα έκδοσης και αποστολής παλαιότερων κινήσεων των τηρούμενων λογαριασμών.

Παραγγελία μπλοκ επιταγών.

Δυνατότητα υποβολής αίτησης για ανάκληση επιταγών ή ολόκληρου του μπλοκ επιταγών.

Εντολές αγοραπωλησίας μετοχών.

Ενημέρωση για την κίνηση των προσωπικών αμοιβαίων κεφαλαίων.

Δυνατότητα υποβολής αιτήσεων εμβασμάτων.

Αλλαγή του απορρήτου κωδικού PIN.

Προσωπικά μηνύματα. (Καζάκη Α., «Ηλεκτρονική Τραπεζική στην Ελλάδα», σελ.30-33, 2011, Καλαμάτα)

Οι λόγοι ανάπτυξης της πληροφορικής στις τράπεζες μπορεί να αναζητηθούν:

Στη σύγχρονη αύξηση των λειτουργικών δαπανών και των τραπεζικών εργασιών, οπότε τα συστήματα τραπεζικής πληροφορικής κρίνονται περισσότερο αναγκαία,

Στα θέματα εισαγωγής και επεξεργασίας δεδομένων με την μορφή έγγραφων παραστατικών.

Στη ανάπτυξη της ανταγωνιστικότητας μεταξύ των τραπεζών και την βελτίωση της παραγωγικότητάς τους .

Στην ανάγκη ανάπτυξης αποτελεσματικών σχεδιασμών.

Στο σχεδιασμό, υλοποίηση και προβολή νέων τραπεζικών προϊόντων

Στην κλιμακούμενη μείωση του κόστους των Πληροφοριακών Συστημάτων αλλά και στη μείωση του όγκου τους. (Μαυράκης Γ. «Εφαρμογές Πληροφορικής στον τομέα των Ελληνικών Τραπεζών μελέτη περίπτωσης της Εθνικής Τράπεζας», σελ14-15, Ηράκλειο 2014)

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα ανταποκρινόμενο στα νέα δεδομένα παρακολούθησε και ακολούθησε την τεχνολογική εξέλιξη επενδύοντας σε νέες εφαρμογές και ανταποκρινόμενο στις σύγχρονες ανάγκες των πελατών τους. Οπότε, οι Τράπεζες:

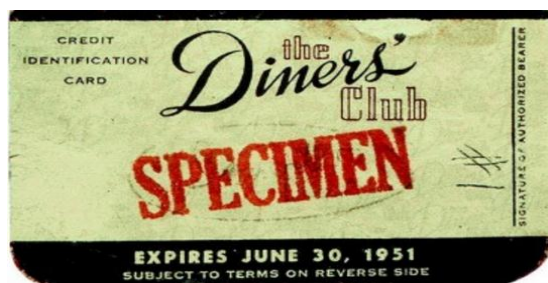
- επέκτειναν το δίκτυο τους και το επεκτείνουν συνεχώς και θεωρητικά, μπορεί να συμπεριλάβει όλον τον πληθυσμό.
- μειώνουν το κόστος συναλλαγών
- ικανοποιούν απαιτήσεις πελατών και προσελκύουν χρήστες με ένα επίπεδο μορφωτικά υψηλότερο

Οι ελληνικές τράπεζες φαίνεται να δαπανούν κατ έτος 300/ 350 εκατ. ευρώ για επενδύσεις στις νέες τεχνολογίες,. Στον εκσυγχρονισμό των τραπεζών με την εισβολή των νέων τεχνολογιών στις τηλεπικοινωνίες, τους Η/Υ και τα Πληροφοριακά Συστήματα προσπάθησαν να ανελιχτούν σε όλους τους τομείς των εργασιών τους ακολουθώντας νέες στρατηγικές επέκτασης που αναφέρονταν σε α) τα παραδοσιακά υποκαταστήματα, β) τα μικροκαταστήματα σε χώρους καταστημάτων λιανικών πωλήσεων, τα οποία είναι εφοδιασμένα με ΑΤΜ, γ) το διαδίκτυο, δ) το τηλέφωνο, σταθερό και κινητό. (Ταβλαρίδης, Κ. “Η προστασία των καταναλωτών στην ηλεκτρονική τραπεζική”, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Γ΄ Τριμηνία, σ. 29-32, 2000).

## 2.α Εφαρμογές πληροφορικής και ελληνικές τράπεζες

### 2.α1 Κάρτες

Η Diners, αποτελεί την πρώτη κάρτα με χρήση μάλιστα πιστωτική, εμφανίστηκε το 1950 στις Η.Π.Α. Ένα βράδυ του 1949 στο εστιατόριο «Major's Cabin Grill» της Νέας Υόρκης, ο Frank X. McNamara, επικεφαλής της Hamilton Credit Corporation και κάποιοι συνεργάτες συναντήθηκαν εκεί να δειπνήσουν όταν ο Frank X. McNamara διαπίστωσε ότι δεν είχε μετρητά να πληρώσει για το γεύμα του και ήταν αναγκασμένος να τηλεφωνήσει στη σύζυγό του για να του φέρει χρήματα. Η δημιουργία της Diners ήταν σύλληψη του Frank Manamara και η νεωτεριστική εφεύρεση, η κάρτα θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί αντί χρημάτων. Με το φίλο του Half Sneider, δημιούργησαν, λοιπόν τη Λέσχη Δειπνούντων (Diners Club), εκδίδοντας και την ομώνυμη κάρτα, καθώς αποτελούσε την υλοποίηση της έμπνευσης της αντίστοιχης στιγμής. (<http://www.mixanitouxronou.gr/i-proti-pistotiki-karta-itan-apotelesma-mias-kakias-stigmis-giati-onomastike-dinners-pia-itan-i-proti-chrisi-pou-aforouse-apoklistika-epichirimaties/>)



Η πρώτη πιστωτική κάρτα ήταν φτιαγμένη από χαρτόνι ή ζελατίνα

Η καινοτομία συμπληρώθηκε όταν η Franklin National Bank της Νέας Υόρκης εισήγαγε το 1951 την πρώτη τραπεζική κάρτα την οποία πρόσφερε στους πελάτες της που έκρινε ως φερέγγυους. Ακολούθησε το 1958 με τη δική της κάρτα η American Express, αλλά κυρίως η Bank of America στην Πολιτεία της Καλιφόρνιας. Η τελευταία εξέδωσε την πρώτη πιστωτική κάρτα που παρείχε στους κατόχους της επιλογές πληρωμής. Στη χώρα μας, η πρώτη πιστωτική κάρτα εκδόθηκε από την Εθνική Τράπεζα το 1972 και ακολούθησε η Εμπορική Τράπεζα. (Λοΐζος Κ. «Η πρώτη πιστωτική κάρτα», <http://www.kathimerini.gr/472381/article/epikairothta/kosmos/h-prwth-pistwtikh-karta>)



Η χρεωστική κάρτα εκδίδεται όπως και η πιστωτική από μια τράπεζα, αλλά καθώς είναι συνδεδεμένη με τις προσωπικές μας καταθέσεις μπορούμε να βγάλουμε χρήματα από ένα ATM, να αγοράσουμε πχ μέσω internet, όπου κατά την πραγματοποίηση των αγορών μας, αφαιρείται άμεσα το χρηματικό ποσό που ξοδέψαμε, από το λογαριασμό που είναι συνδεδεμένη ή να ψωνίσουμε από οποιοδήποτε κατάστημα σε Ελλάδα και εξωτερικό. Αν δεν υπάρχει επαρκές χρηματικό υπόλοιπο στο λογαριασμό μας, τότε η αγορά που θέλουμε να κάνουμε δεν πραγματοποιείται. Αυτή η τελευταία είναι και η διαφορά με την πιστωτική κάρτα, η οποία λειτουργεί υπό μορφή δανείου. (<http://ti-einai.gr/debit-karta/>)

Η πλατιά διάδοση και αναγνώριση των καρτών – ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια της οικονομικής κρίσης - και ο τραπεζικός ανταγωνισμός επέκτεινα τις παρεχόμενες υπηρεσίες, εξασφαλίζοντας κάποιες φορές ορισμένες από αυτές διάφορα «προνόμια» όπως ασφαλιστικές καλύψεις, προγράμματα συνεργασίας ή παροχές εκπτώσεων τραπεζών με επιχειρήσεις, σύνδεση των καρτών με οργανισμούς, σωματεία, λέσχες, κ.ά. Οι κάρτες διαθέτουν ένα Chip & ένα PIN για ασφαλείς συναλλαγές και η πληκτρολόγησή του PIN αποτελεί τη διαβεβαίωση της ταυτότητας του πελάτη.

Όπως λειτουργεί η πιστωτική έτσι λειτουργεί και η προπληρωμένη κάρτα, η οποία διαθέτει ένα αποθηκευμένο ποσό χρημάτων από το οποίο είναι δυνατόν να πραγματοποιηθεί μια πληρωμή μέχρι εξαντλήσεως του συγκεκριμένου ποσού.



Τέλος η έξυπνη κάρτα (smart card) είναι μια κάρτα, η οποία μοιάζει με τη συνηθισμένη αλλά διαφέρει σημαντικά από αυτήν. Η πιστωτική κάρτα είναι ένα

απλό κομμάτι πλαστικού, στο οποίο έχει ενσωματωθεί μια μαγνητική ταινία, όπου αναγράφονται στοιχεία του πελάτη, ενώ στην έξυπνη κάρτα, περιλαμβάνεται μικροεπεξεργαστής ο οποίος κατά τη χρήση συνδέεται και επικοινωνεί με κεντρικό Η/Υ στο οποίο τα δεδομένα περιλαμβάνονται και οι πληροφορίες για το συγκεκριμένο πελάτη. Η μνήμη RAM μιας έξυπνης κάρτας έχει μέγεθος μέχρι 8 Kbytes, η μνήμη ROM μέχρι 346 Kbytes, η μνήμη PROM (προγραμματιζόμενη ROM) μέχρι 256 kbytes. Ο μικροεπεξεργαστής είναι συνήθως 16 bytes. ([https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%88%CE%BE%CF%85%CF%80%CE%BD%CE%B7\\_%CE%BA%CE%AC%CF%81%CF%84%CE%B1](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%88%CE%BE%CF%85%CF%80%CE%BD%CE%B7_%CE%BA%CE%AC%CF%81%CF%84%CE%B1))

## **2.α2 Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές ATM**

Σε δυο ήδη κεφάλαια της εργασίας αυτής έγινε μνεία για τη λειτουργία των ATM, τη σημασία τους, την εμφάνιση τους στη χώρα μας και τα προβλήματα που επέλυσαν με την υιοθέτησή τους από τις τράπεζες. Τα ATM εξασφαλίζουν στους πελάτες των τραπεζών πρόσβαση στις καταθέσεις τους για μια σειρά εργασιών που περιλαμβάνουν από αναλήψεις και καταθέσεις ποσών, ενημέρωση υπολοίπων τους, μεταφορά ποσών, πληρωμές κάθε είδους κ.λπ. Με τη χρήση των ATM η τράπεζα απελευθέρωσε εργαζόμενους σε άλλους τομείς ενώ η εξυπηρέτηση στους πελάτες αναβαθμίστηκε και αποδεσμεύθηκε από τον περιορισμό της χρονικής λειτουργίας των εργαζομένων στην τράπεζα.. Ιδιαίτερη αναφορά χρειάζεται να γίνει και στην αφάλεια των εργασιών που γίνονται μέσω ATM και τη μέριμνα που χρειάζεται να επιδεικνύει ο πελάτης ώστε να είναι ασφαλείς οι συναλλαγές του. (Παυλίδης Α. «Ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα», σελ 22-24, Καβάλα 2012)

Εργασίες που μπορούν να διενεργηθούν με τις κάρτες:

Ανάληψη μετρητών / ενημέρωση λογαριασμού

Κατάθεση μετρητών / επιταγών

Μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών

Αναλυτική κίνηση λογαριασμού

Ενημέρωση υπολοίπου λογαριασμού

Εκτύπωση

Αίτηση δανείου

Αίτηση έκδοσης βιβλιαρίου επιταγών

Πληρωμή λογαριασμών με αυτόματη χρέωση.

Αλλαγή προσωπικού μυστικού αριθμού ( P. I. N.)

Αγορά και πώληση συναλλάγματος

Αλλαγή εντολών προς την τράπεζα



### **2.α3 Τερματικές Συσκευές P. O. S.**

Οι Τερματικές Συσκευές Πώλησης (Point of Sales - POS) χρησιμοποιούνται κυρίως στη λιανική αγορά (καταστήματα κάθε είδους, εστιατόρια, ξενοδοχεία κλπ). Τα POS συστήματα λειτουργούν μέσω υπέρυθρων αναγνωστών - bar code - και είναι συνδεδεμένα με τερματικό. Τα POS αποτελούν ένα ικανό μέσο που μπορεί να αξιοποιήσει και να παρουσιάσει πληροφορίες χρήσιμες και πολύτιμες για τις τραπεζικές συναλλαγές κάθε πελάτη, για τα αποθέματα και την ύπαρξη χρηματικών υπολοίπων, εξασφαλίζοντας ασφάλεια. Οι τράπεζες, μέσω της χρήσης των POS, στόχο έχουν να μη χρησιμοποιούνται μετρητά και να περιορίζονται οι εργασίες αξιοποιώντας τους υπαλλήλους τους σε άλλες παραγωγικές εργασίες. (Αλεξοπούλου Β. «Ο Ρόλος της Πληροφορικής στην Επιχειρηματική Αποτελεσματικότητα των Ελληνικών Τραπεζών», σελ.26-28, Καλαμάτα 2008)





## 2.α4 Ηλεκτρονικό χρήμα

Ηλεκτρονικό Χρήμα αποτελεί κάθε μορφή μεταφοράς κεφαλαίου μεταξύ δύο ή περισσότερων μερών που γίνεται με ψηφιακό τρόπο. Το ηλεκτρονικό χρήμα αναφέρεται σε υπογεγραμμένο ηλεκτρονικό χρήμα (identified digital cash) και σε ανώνυμο ηλεκτρονικό χρήμα (anonymous digital cash). Το πρώτο περιέχει πληροφορίες, επιτρέποντας στην Τράπεζα να ακολουθήσει την πορεία του χρήματος από τον ένα παραλήπτη στον άλλο, λειτουργώντας σχεδόν όπως και οι κάρτες. Το ανώνυμο χρήμα λειτουργεί όπως τα μετρητά, μπορεί να χρησιμοποιηθεί χωρίς να ακολουθείται η πορεία του. Το ηλεκτρονικό χρήμα μπορεί να μεταφερθεί με έξυπνες κάρτες ή κάρτες αποθηκευμένης αξίας ή ηλεκτρονικά πορτοφόλια. Είναι δυνατόν να διακινείται μέσω τηλεφωνικών γραμμών, συνδέσεων καλωδιακής τηλεόρασης αλλά κυρίως μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών, οι οποίοι του προσφέρουν τη μεγαλύτερη δυνατή ευελιξία, ώστε να μετακινείται στα υπάρχοντα δίκτυα με την ταχύτητα της πληροφορίας. (Θεοχαρόπουλος Α., «Ηλεκτρονική Τραπεζική», σελ.24-26, Θεσσαλονίκη, 2006/07)

### *Χαρακτηριστικά του ηλεκτρονικού χρήματος*

[The Death of Cash: an ancient technology on the way out? Financial Times transcript, Martin Wolf, 2017](#)

- 1 Ευρεία αποδοχή.
- 2 Ικανοποιητικό επίπεδο ασφαλείας και η ανωνυμία του.
- 3 Μεταφερσιμότητα (π.χ. από ηλεκτρονικές μονάδες σε μετρητά)
- 4 Απεριόριστη διάρκεια.

5 Αμφίδρομη κινητικότητα (κάθε κάτοχος να μπορεί να αποκτήσει και να δώσει χρήμα με την ίδια ευκολία. π.χ. μεταφορές χρημάτων από ιδιώτη σε ιδιώτη, από επιχείρηση σε επιχείρηση, από επιχείρηση σε ιδιώτη κτλ.).

6 Διαιρετότητα (να μπορεί να διαιρεθεί σε όσα τμήματα ίσης συνολικής αξίας θέλει ο κάτοχος).

7 Ευχρηστία.

8 Σταθερή αξία (προστασία από πληθωρισμό, υποτίμηση κτλ.)

Μορφές του ηλεκτρονικού χρήματος αποτελούν :

1. Το ηλεκτρονικό πορτοφόλι,

2. Η Πιστωτική κάρτα,

3. Το PayPal,

4. Το Bitcoin,

5. Οποιαδήποτε μορφή χρηματικού ή δικτυακού χρήματος. (Μπούρχας Γ. «Ηλεκτρονικό χρήμα , ηλεκτρονικό εμπόριο», σελ.7-8, 2017)

## **2.β Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής**

### **2.β1 internet banking**

Το Internet banking προβάλλει την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή μέσω του διαδικτύου οπότε ο χρήστης – πελάτης βρίσκεται σε άμεση πρόσβαση στους τραπεζικούς λογαριασμούς, δύναται να προχωρήσει σε κινήσεις διεκπεραίωσης συναλλαγών, παρακολούθησης χαρτοφυλακίων, εξόφλησης λογαριασμών ΔΕΚΟ, πιστωτικών καρτών, αλλά και πλήθος άλλων υπηρεσιών.

Οι πελάτες (ιδιώτες και επιχειρήσεις) επωφελούνται σε εξαιρετικό βαθμό από τη χρήση των υπηρεσιών e-banking, με τη δυνατότητα να διεκπεραιώνουν μεγάλο μέρος των τραπεζικών συναλλαγών τους εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο. Για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις το όφελος παρουσιάζεται ουσιαστικότερο , καθώς περιορίζεται το κόστος λειτουργίας τους όσον αφορά σε λειτουργικά έξοδα, προμήθειες και κινδύνους απώλειας χρήματος, ενώ παράλληλα εξοικονομείται πολύτιμος χρόνος.

Οι βασικότερες τραπεζικές υπηρεσίες στην Ελλάδα μέσω Internet ακολουθούν:

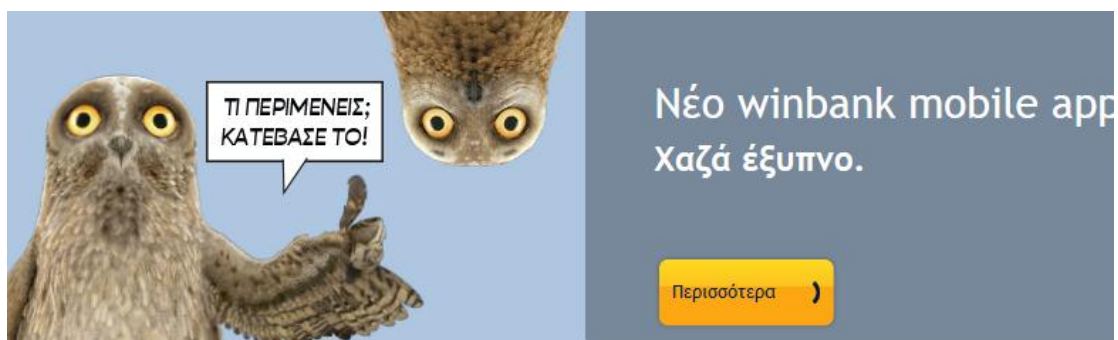
- Πληροφορίες υπολοίπων για τους τηρούμενους λογαριασμούς.

- Μεταφορές ποσών μεταξύ των τηρούμενων λογαριασμών του ιδίου νομίσματος.
- Πληροφορίες σχετικά με τις πρόσφατες κινήσεις των τηρούμενων λογαριασμών.
- Δυνατότητα έκδοσης και αποστολής παλαιότερων κινήσεων των τηρούμενων λογαριασμών.
- Παραγγελία μπλοκ επιταγών.
- Δυνατότητα υποβολής αίτησης για ανάκληση επιταγών ή ολόκληρου του μπλοκ επιταγών.
- Εντολές αγοραπωλησίας μετοχών.
- Ενημέρωση για την κίνηση των προσωπικών αμοιβαίων κεφαλαίων.
- Δυνατότητα υποβολής αιτήσεων εμβασμάτων
- Αλλαγή του απορρήτου κωδικού PIN.
- Προσωπικά μηνύματα.

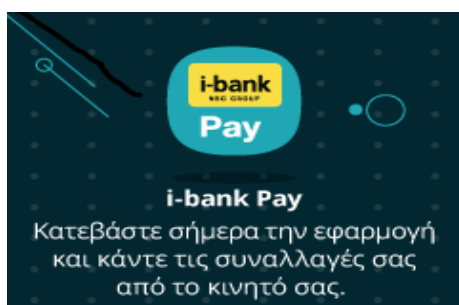
Στην ΕΕ, και στις χώρες όπου τα τραπεζικά συστήματα είναι περισσότερο ανεπτυγμένα, ο προσανατολισμός αφορά στην παροχή πρόσθετων υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις με αποτελέσματα που αναφέρονται σε:

- Αύξηση των τραπεζικών εργασιών τους.
- Αύξηση των κερδών μέσα από τις προμήθειες των εργασιών που εκτελούνται
- Αύξηση του πελατολογίου τους
- Συλλογή πληροφοριών για το πελατολόγιο τους μέσα από τη χρήση του e-banking.
- Συλλογή πληροφοριών για την διεύρυνση του πελατολογίου τους
- Μείωση των λειτουργικών εξόδων της επιχείρησης
- Ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών
- Μικρότερα έξοδα για τους πελάτες που συναλλάσσονται ηλεκτρονικά

*(Κωλέτση Α., «Εφαρμογές ηλεκτρονικής τραπεζικής. E-banking: Η Ελληνική Πραγματικότητα» σελ. 34-38, Πρέβεζα 2010)*



Πολύ πρόσφατα και καθώς η τραπεζική καθημερινότητα κινείται κάτω από τα capital controls, η μεταφορά χρηματικών ποσών από τη μια τράπεζα στην άλλη μέσα σε λίγα λεπτά και η άμεση διάθεσή τους, προσφέρεται ως νέα τραπεζική υπηρεσία. Συγκεκριμένα, δυο νέες υπηρεσίες online πληρωμών παρέχονται από τις τράπεζες και με αυτές απλοποιούνται οι διαδικασίες και μειώνεται δραστικά ο χρόνος ολοκλήρωσης στις μεταφορές χρηματικών ποσών. Η Ελληνική Ένωση Τραπεζών, με ανακοίνωσή της στα ΜΜΕ γνωστοποίησε τα παραπάνω. Ειδικότερα, με τη νέα διατραπεζική υπηρεσία οι πληρωτές μπορούν να μεταφέρουν χρηματικά ποσά έως 500 ευρώ την ημέρα όλο το 24ωρο και όλες τις ημέρες του χρόνου στην ίδια ή σε άλλη τράπεζα και άμεση διαθεσιμότητα των πιστούμενων κεφαλαίων σε ελάχιστα δευτερόλεπτα. Δικαιούχοι μπορούν να είναι φυσικά πρόσωπα, επιχειρήσεις ή ελεύθεροι επαγγελματίες. Στην υπηρεσία αυτή συμμετέχουν και οι 4 συστημικές τράπεζες, Πειραιώς, Εθνική, Alpha και Eurobank. (<http://www.tanea.gr/news/economy/article/5448981/metafores-xrhmatwn-me-ena-klik-kai-analhps-h-se-10-lepta/>)



## **2.β2 phone banking / Mobile Banking**

Οι τραπεζικές συναλλαγές παρέχονται τόσο μέσω σταθερού τηλεφώνου όσο και κινητού και συνιστούν νέες μεθόδους στον χώρο της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Οι τραπεζικές υπηρεσίες που διατίθενται περιλαμβάνουν διαχείριση τραπεζικών και χρηματιστηριακών συναλλαγών καθώς και εξατομικευμένες πληροφορίες. Μέσω της κινητής τηλεφωνίας, οι τράπεζες επιτρέπουν μεταφορές κεφαλαίων, online ενημερώσεις τιμών μετοχών, χρηματιστηριακές συναλλαγές. Το mobile banking συνιστά έναν δυναμικό τομέα του e-banking, καθώς εξελίσσονται συνεχώς τα κινητά τηλέφωνα και επομένως, διευρύνονται ολοένα οι παρεχόμενες τραπεζικές υπηρεσίες. (Κουρμούλης Ν, «Ηλεκτρονική τραπεζική», σελ.17-19, Ηράκλειο 2013)

Το mobile banking στην Ελλάδα εμφανίστηκε το 2000 και από τότε εξελίσσεται ως παρεχόμενη υπηρεσία συνεχώς καθώς οι τράπεζες επιτρέπουν έτσι στους πελάτες τους να προβαίνουν σε ένα πλήθος εργασιών, που αυξάνεται όσο αναπτύσσεται η τεχνολογία και επομένως, οι δυνατότητες των κινητών. Ο πελάτης για να κάνει χρήση της υπηρεσίας πρέπει:

- Να διαθέτει κινητό τηλέφωνο που να υποστηρίζει τεχνολογία WAP ή I-mode και να γίνει συνδρομητής του Web Banking.
- Να υπάρχει προσωπική σύνδεση στο Internet.
- Να ενεργοποιηθεί η δυνατότητα μεταφοράς δεδομένων(data) μέσω του κινητού τηλεφώνου.
- Να τηρεί τουλάχιστον ένα λογαριασμό καταθέσεων στην τράπεζα που θα δημιουργήσει το λογαριασμό για το mobile- banking.
- Να παραλάβει τον κωδικό συνδρομητή Web banking και τον μυστικό κωδικό (PIN) που δίνει πρόσβαση και στην υπηρεσία mobile-banking

Παρακάτω αναφέρονται κάποιες από τις παρεχόμενες τραπεζικές υπηρεσίες προς τον πελάτη με τη χρήση του κινητού :

- Να πληροφορηθεί το ποσό του λογαριασμού του, τις τελευταίες κινήσεις, την κατάσταση των επιταγών
- Να πληροφορηθεί σχετικά με οφειλές, διαθέσιμο υπόλοιπο αγορών και εκκαθαριστικά των πιστωτικών του καρτών, δανείων
- Να μεταφέρει χρήματα μεταξύ λογαριασμών της ίδιας ή άλλης τράπεζας τόσο του εσωτερικού όσο και του εξωτερικού,
- Να πληρώνει τις οφειλές του

- Να διαχειριστεί το προφίλ του.
- Να εντοπίζει ΑΤΜ και Καταστήματα σε χάρτες με απεικόνιση και οδηγίες διαδρομής.
- Να πληροφορείται για τα επιτόκια, τιμές αμοιβαίων και δελτία συναλλάγματος. (Παυλίδης Α.7& Κυράνης Π. «Ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα», σελ 13-15, Καβάλα 2012)



### 2.β3 e-commerce / e-investment / e-insurance



Το ηλεκτρονικό εμπόριο αναφέρεται σε εμπορικές συναλλαγές που περιλαμβάνουν προϊόντα και υπηρεσίες και χρησιμοποιεί ηλεκτρονικά μέσα για να διεξαχθεί όπως τηλεπικοινωνίες και διαδίκτυο. Περιλαμβάνει οικονομικές δραστηριότητες που διενεργούνται είτε ανάμεσα σε επιχειρήσεις είτε ανάμεσα σε καταναλωτές και επιχειρήσεις. Με την πάροδο του χρόνου και τη σύγχρονη ανάπτυξη της τεχνολογίας των Η/Υ, τη διεύρυνση του διαδικτύου παρουσιάζεται μια συνεχής άνοδος του ηλεκτρονικού εμπορίου, πράγμα το οποίο αποτελεί πλέον ουσιαστικό

κομμάτι της οικονομίας συμβάλλοντας στην οικονομική ανάπτυξη και προσφέροντας πλεονεκτήματα σε επιχειρηματίες και καταναλωτές. Οι έμποροι μπορούν να απευθύνονται, προβάλλοντας προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρουν, χωρίς το συνοριακό περιορισμό, επεκτεινόμενοι σε όλη την οικουμένη, ενώ οι πελάτες μπορούν να αγοράζουν επίσης, χωρίς περιορισμούς, από οπουδήποτε και οποιονδήποτε στον κόσμο προσφέρει το προϊόν ή την υπηρεσία για την οποία ενδιαφέρονται, εφόσον την προκρίνουν ως την πλέον συμφέρουσα. Η επιχείρηση μπορεί να δράσει με αυτόν τον τρόπο χωρίς τη διάθεση σημαντικών κεφαλαίων ενώ έχει την ευκαιρία να επιτύχει πολλαπλάσια οικονομικά οφέλη. Ο πελάτης από την πλευρά του μπορεί να ανεύρει το προϊόν ή την υπηρεσία ανατρέχοντας σε προσφορές που επεκτείνονται σε ολόκληρο τον εμπορικό κόσμο απανταχού της γης, 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα και 365 ημέρες το χρόνο. (Κρομμύδας Θ. «E-BANKING (ONLINE BANKING) & ΑΣΦΑΛΕΙΣ ΠΑΗΡΩΜΕΣ»,σελ.14-19, Πειραιάς 2013)



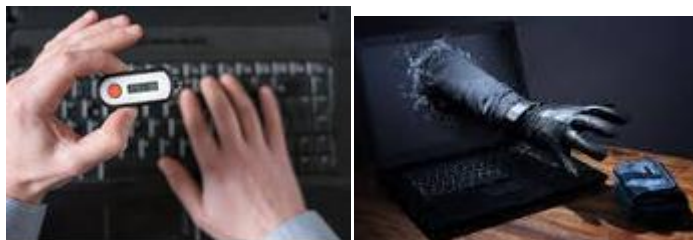
### 3. Ασφάλεια

Με το πέρασμα των χρόνων και ιδιαίτερα την τελευταία περίοδο οι τράπεζες μετασηματίζονται ολοένα και περισσότερο και σε επιχειρήσεις επεξεργασίας πληροφοριών. Καθώς επενδύουν και αποκτούν συστήματα πληροφορικής τα πλέον σύγχρονα είναι κοινή και ισχυρή η πεποίθηση ότι βρισκόμαστε στην αρχή μιας βαθειάς αλλαγής. Στο πολύ κοντινό ή λίγο μακρύτερο μέλλον όλες οι συναλλαγές θα



υλοποιούνται από τους ίδιους τους πελάτες. Υπάρχει βέβαια το κρίσιμο θέμα της ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Ωστόσο, η πρόοδος στον τομέα αυτόν κρίνεται εξαιρετικά ταχεία.. Σημαντική προσπάθεια εκ μέρους των τραπεζών χρειάζεται να αναληφθεί ώστε να πεισθούν από τους πελάτες αυτοί οι οποίοι στερούνται εμπειρίας ηλεκτρονικών συναλλαγών με σύγχρονη παρακολούθηση των τεχνολογικών επιτευγμάτων στα ηλεκτρονικά συστήματα ασφάλειας. (*Jacques C «Συζήτηση στρογγυλής τραπέζης: το επόμενο μεγάλο βήμα, πόσο έτοιμοι είμαστε; Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, σελ. 10-11, Ιούλιος- Αύγουστος- Σεπτέμβριος 2003).*

Κύριο στοιχείο ασφάλειας αποτελεί για τις τράπεζες να εξασφαλίσουν τη συναλλαγή σε όλα τα στάδια που διέρχεται ανάμεσα στον πελάτη και τις ίδιες έως την ολοκλήρωσή της με επιτυχία.. Πρώτο στάδιο και απαραίτητο προκειμένου να εξελιχθεί η διαδικασία αποτελεί η ταυτοποίηση της ίδιας της τράπεζας, του τελικού χρήστη και η διασφάλιση του απόρρητου της όλης διεργασίας. Προς το σκοπό αυτόν η τράπεζα επιλέγει έναν αναγνωρισμένο πάροχο ο οποίος να είναι σε θέση να πιστοποιήσει την ταυτότητά της στο διαδίκτυο και να εξασφαλίσει όλες τις συναλλασσόμενες πλευρές. (*Μαυρογιάννης Δ., «Ασφάλεια τραπεζικών συναλλαγών», Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, σελ. 29-32, Ιούλιος- Αύγουστος- Σεπτέμβριος 2003).*



Τα σχετικά με την ασφάλεια θέματα συγκεντρώνουν αμέριστο ενδιαφέρον για πολλούς ειδικούς μέσα και έξω από τον τραπεζικό τομέα. Το e-banking αυξάνει τον κίνδυνο της ασφάλειας για τις τράπεζες δυνητικά, εκθέτοντας παραδοσιακά απομονωμένα τραπεζικά συστήματα στον ανοικτό και επικίνδυνο κόσμο του internet. Σύμφωνα με τον Mc Dougall (2007) τα προβλήματα ασφάλειας μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε «hacking» με εγκληματική πρόθεση, σε «hacking» από ερασιτέχνες με στόχο να προκαλέσουν προβλήματα στο website της τράπεζας για να το «ρίξουν», να το κάνουν αργό και κάποιοι «hackers» για να αναδείξουν τα ελαττώματα των συστημάτων ασφάλειας, που παρέχουν ευκαιρίες για παραβιάσεις.

Αυτές όλες οι απειλές έχουν εν δυνάμει σοβαρές επιπτώσεις, τόσο στον οικονομικό τομέα, όσο και στο νομικό, καθώς και σε θέματα που σχετίζονται με τη φήμη της τράπεζας. (Shah M. &Clarce S., “E Banking Management”, σελ.279-280, βιβλία google, [E-Banking Management: Issues, Solutions, and Strategies: Issues.](#))

Η επιβίωση των τραπεζικών διαδικτυακών συναλλαγών εξαρτάται από την ικανότητα της τράπεζας να αποκτήσει την εμπιστοσύνη των πελατών καθώς οι συναλλαγές χαρακτηρίζονται από την απρόσωπη φύση του διαδικτύου. Η εκτεταμένη χρήση ωστόσο, της τεχνολογίας και η εγγενής αβεβαιότητα της χρήσης μιας ανοικτής υποδομής για τις τραπεζικές συναλλαγές έχει δημιουργήσει ένα έντονο ενδιαφέρον στους ερευνητές οι οποίοι κατά την έρευνα έχουν εντοπίσει έναν αριθμό παραγόντων που αναφέρονται στον πελάτη και αφορούν στην αντιληπτή αξιοπιστία από τον πελάτη, την αντιληπτή ασφάλεια και την αντιληπτή μυστικότητα των συναλλαγών του. Η εμπιστοσύνη λοιπόν, είναι μια δυναμική και πολύπλευρη έννοια και τοποθετείται δίπλα στην ικανοποίηση του πελάτη. (Vimi Jham, «Customer Satisfaction with Internet Banking: Exploring the Mediating Role of trust», σελ.78-79, Scholarlink Research Institute Journals, 2016)



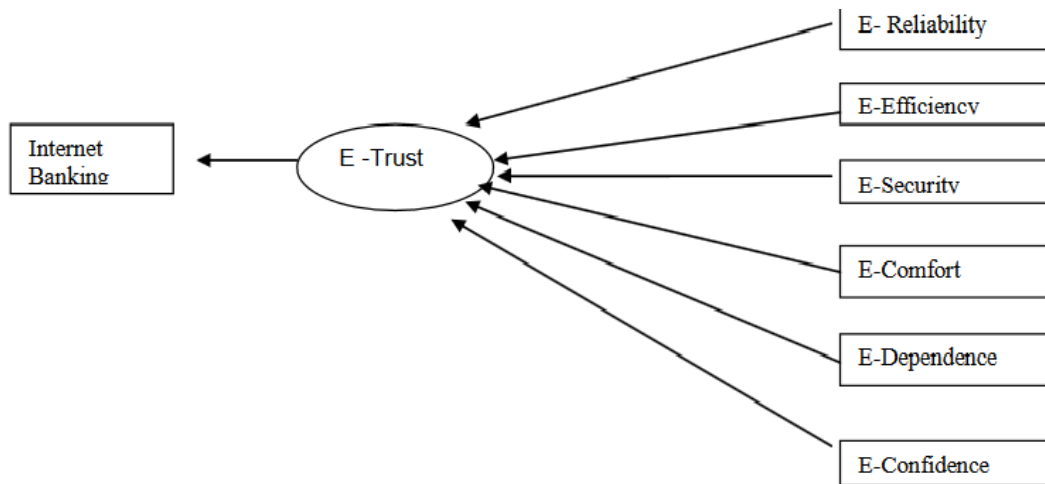


Figure 1: Conceptual framework for study

Σελ. 79 ««Customer Satisfaction with Internet Banking: Exploring the Mediating Role of trust»»

Ωστόσο, και ο πελάτης είναι αναγκαίο να λαμβάνει μέτρα ασφάλειας κατά τη διαδικασία των ηλεκτρονικών συναλλαγών τα οποία παρατίθενται στη συνέχεια:

- Να μην αποκαλύπτουν ποτέ και σε κανέναν τους προσωπικούς κωδικούς τους.
- Να επικοινωνούν άμεσα με την τράπεζά τους αν υποπτεύονται διαρροή των κωδικών τους .
- Να αγνοούν «ύποπτα» μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, μέσω των οποίων ζητούνται προσωπικά στοιχεία ή περιέχουν συνδέσμους ποικίλες ιστοσελίδες.
- Να γνωρίζουν ότι οι τράπεζες δεν ζητούν τα προσωπικά τους στοιχεία μέσω e-mail ή τηλεφώνου. Ο χρήστης πρέπει να διαγράφει τα e-mail αυτά ως πλαστά και να αγνοεί αντίστοιχες πιθανές τηλεφωνικές κλήσεις.
- Να είναι βέβαιοι ότι βρίσκονται στη σωστή ηλεκτρονική διεύθυνση της τράπεζάς τους
- Να συνδέονται με την ιστοσελίδα της τράπεζάς τους χωρίς ενδιάμεσο σύνδεσμο και ιδιαίτερα μέσω e-mail. Οι χρήστες θα πρέπει να είναι βέβαιοι ότι στην ιστοσελίδα ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζάς τους εμφανίζεται το εικονίδιο με το «λουκέτο» μέσω του οποίου μπορούν ανοίγοντας το με διπλό κλικ, να επιβεβαιώνουν ότι βρίσκονται στο ασφαλές περιβάλλον της τράπεζάς τους.

- Να ρυθμίζουν το λειτουργικό σύστημα του υπολογιστή τους και το πρόγραμμα antivirus που χρησιμοποιούν, ώστε να ενημερώνονται αυτόματα για θέματα ασφάλειας του Η/Υ τους.  
(<http://www.naftemporiki.gr/story/831681/sustaseis-apo-tin-eet-gia-asfali-xrisi-e-banking>)



#### **4. Πλεονεκτήματα - Μειονεκτήματα**

##### **4.α Πλεονεκτήματα - Μειονεκτήματα για τις τράπεζες**

Όσον αφορά στα πλεονεκτήματα:

- Αύξηση της ανταγωνιστικότητας των τραπεζών, καθώς έχουν τη δυνατότητα να απευθύνονται καθόλο το 24ωρο, όλες τις ημέρες του έτους, σε απεριόριστο όριο πελατών, με έκθεση των προϊόντων τους και των υπηρεσιών τους.
- Μείωση του λειτουργικού κόστους των τραπεζών καθώς έρευνες έχουν δείξει την τεράστια διαφορά κόστους παροχής τραπεζικών εργασιών στο ταμείο και από τους υπαλλήλους της τράπεζας σε σχέση με τις τραπεζικές διεργασίες μέσω διαδικτύου.
- Διεύρυνση της πελατειακής βάσης καθώς δεν επηρεάζονται από τα γεωγραφικά όρια και ο οποιοσδήποτε θεωρητικά είναι δυνητικός πελάτης.

- Βελτίωση και αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πελατών τόσο στο διαδίκτυο όσο και στα φυσικά υποκαταστήματα όταν απευθύνονται οι πελάτες καθώς είναι λιγότεροι όσοι καταφεύγουν σε αυτά σε σχέση με το παρελθόν
- Αξιόπιστη, έγκυρη και ανέξοδη συλλογή πληροφοριών αναφορικά με τους πελάτες μέσα από τη χρησιμοποίηση του e banking έτσι ώστε η τράπεζα μπορεί να λαμβάνει ασφαλέστερες αποφάσεις προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών.

(Λουλάκη Ν., «Προώθηση ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών στον ελληνικό χώρο και η επισκεψιμότητα των ιστοσελίδων των τραπεζών», σελ.29-30, Θεσσαλονίκη 2010)



Μειονεκτήματα :

- Υψηλό αρχικό κόστος εγκατάστασης και συντήρησης εξοπλισμού: Η επένδυση στις νέες τεχνολογίες απαιτεί προηγούμενη μελέτη, σχεδιασμό και δαπάνη ενώ πρέπει να λαμβάνεται υπόψη και η συνεχής παρακολούθηση, οι αναβαθμίσεις και η ανανέωση του εξοπλισμού.
- Ασφάλεια: Η ασφάλεια των συναλλαγών αποτελεί θέμα προτεραιότητας για τις τράπεζες και συνεχώς επενδύουν κεφάλαια στο συγκεκριμένο τομέα τόσο σε επίπεδο τεχνολογικό όσο και σε πρόσληψη προσωπικού ειδικών σε θέματα τραπεζικής ασφάλειας καθώς η εμπιστοσύνη των πελατών της τράπεζας

συνδέεται άμεσα με το συγκεκριμένο θέμα. Εκτενέστερη αναφορά έχει ήδη γίνει στο θέμα και στο ανάλογο κεφάλαιο της εργασίας αυτής.

- Κόστος εκπαίδευσης του προσωπικού: Απαιτείται η εκπαίδευση των υπαλλήλων της τράπεζας, η συνεχής επιμόρφωση στα νέα κάθε φορά ηλεκτρονικά μηχανήματα αλλά και η πρόσληψη σχετικών με τις νέες τεχνολογίες προσωπικού.

*(Κράπης Β. «Η ηλεκτρονική τραπεζική ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στη σύγχρονη δικτυακή οικονομία», σελ. 9-10, Θεσσαλονίκη 2007)*

#### **4.β Πλεονεκτήματα - Μειονεκτήματα για τους πελάτες**

Όσον αφορά στα πλεονεκτήματα:

«Μετά τον «ψηφιακό αναλφαβητισμό» δεκαετιών, η Ελλάδα «τρέχει» πλέον με ρυθμούς σταθερά ανοδικούς, καθιστώντας έστω και σταδιακά το e-banking, συνείδηση σε όλους». Οι άυλες συναλλαγές κερδίζουν συνεχώς, περισσότερους χρήστες μεταξύ των πελατών των τραπεζών. Σήμερα, χρησιμοποιούν το διαδίκτυο δύο εκατομμύρια περίπου και διαπιστώνεται από τα στατιστικά στοιχεία των τραπεζών ότι διεκπεραιώνεται μία τραπεζική συναλλαγή κάθε μήνα, μέσω διαδικτύου. Ο χρήστης των άυλων συναλλαγών εξοικονομεί χρόνο και χρήμα.

Τα οφέλη του e-banking για τους πελάτες μπορούν να αποτυπωθούν σε:



- ✓ **Αμεσότητα / ταχύτητα:** Ο πελάτης δεν περιορίζεται από το ωράριο λειτουργίας του τραπεζικού καταστήματος, την ημερομηνία, ιδιαίτερες συνθήκες ( απεργίες, καιρός) κλπ, αλλά συναλλάσσεται με την τράπεζα ή τις τράπεζες που επιθυμεί.
- ✓ **Εύχρηστο περιβάλλον:** Το διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας καθίσταται ολοένα και περισσότερο εύκολο για το μέσο πελάτη. Οι τράπεζες μέσω video, on line υποστήριξης, τηλεφωνικής βοήθειας υποστηρικτικής της διαδικασίας κλπ παρεμβαίνουν για να καθοδηγήσουν το χρήστη.
- ✓ **Εναλλακτικά μέσα πρόσβασης λογαριασμού:** Ο πελάτης της τράπεζας μπορεί να επιλέξει με ευχέρεια το σύγχρονο μέσο που επιθυμεί να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές του, δηλαδή, έναν υπολογιστή ανεξάρτητα του χώρου που κινείται (σπίτι, εργασία, εξωτερικός χώρος), tablet, κινητό τηλέφωνο, σταθερό, ATM Τράπεζας Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών που είναι εγκατεστημένα μέσα στις τράπεζες αυτή τη στιγμή.
- ✓ **Αίσθηση ελέγχου:** Ο χρήστης του e-banking γνωρίζει σε κάθε χρονική στιγμή το ακριβές ποσό του λογαριασμού του,. Τακτοποιεί πληρωμές, μεταφορές και ό,τι εργασία επιθυμεί, έχοντας πλήρη εποπτεία και έλεγχο των συναλλαγών του.
- ✓ **Ενημέρωση:** έχει τη δυνατότητα να γνωρίζει από τις συναλλαγές του έως τα νέα προϊόντα και τις υπηρεσίες που διατίθενται από την Τράπεζά του, και ό,τι μπορεί να τον ενδιαφέρει σχετικά με τις καταθέσεις του.
- ✓ **Οργάνωση:** Παρέχει στο χρήστη βοήθεια στον προγραμματισμό των πληρωμών και εξόδων καθώς του δίνει τη δυνατότητα να βλέπει τα στοιχεία του λογαριασμού του ανά πάσα στιγμή..



- ✓ **Διαχείριση κόστους:** Η συναλλαγή στο ταμείο του καταστήματος της τράπεζας εκτός από χρονοβόρο κοστίζει σε χρήματα πολύ περισσότερο από την ίδια τη διαδικασία μέσω internet banking η οποία είτε παρέχεται δωρεάν είτε χρεώνεται ελάχιστα.
- ✓ **Αυτοματοποίηση συναλλαγών:** Ο χρήστης μπορεί να επιλέξει σύστημα πληρωμών με πάγιες εντολές και μέσα από το διαδικτυακό τόπο της τράπεζας την υπηρεσία αυτή χωρίς να μετακινηθεί ασκόπως.
- ✓ **Ήρεμο περιβάλλον Συναλλαγών:** Ο πελάτης πραγματοποιεί τις συναλλαγές του μακριά από το θορυβώδες και αγχωτικής αναμονής πραγματικό περιβάλλον των τραπεζικών καταστημάτων, στο εικονικό περιβάλλον των Νέων Τεχνολογιών.
- ✓ **Ασφάλεια:** Η ασφάλεια των διαδικτυακών συναλλαγών είναι ο πρώτος τομέας στον οποίο δίδεται ιδιαίτερη μέριμνα εκ μέρους των τραπεζών και επενδύονται συνεχώς κεφάλαια ώστε να εκσυγχρονίζεται και να ενισχύεται.  
(<http://news247.gr/eidiseis/oikonomia/ebanking/e-banking-h-trapezikh-eksyphrethsh.4026606.html>)

Μειονεκτήματα :

Ωστόσο κάποια μειονεκτήματα εξακολουθούν να υφίστανται όπως,






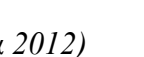
- ✓ Πιθανοί κίνδυνοι παραβίασης του απορρήτου λόγω λανθασμένων κινήσεων του πελάτη



- ✓ Η αίσθηση της έλλειψης επαφής με κάποιον εξυπηρετικό υπάλληλο, που θα είναι σε θέση παρεμβατική αν αναζητηθεί βοήθεια από τον πελάτη, τουναντίον έχουν πλέον γίνει κανόνας οι φωνητικές πύλες των τραπεζών και με δυσκολία ανευρίσκεται υπάλληλος διαθέσιμος.

- ✓ Η έλλειψη υπηρεσιών υποστήριξης από τις τράπεζες σε συνάρτηση με την περιορισμένη ενημέρωση και εξοικείωση των πελατών με την υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

## Οφέλη e-Banking

<u>Τράπεζες</u>		<u>Πελάτες</u>
• Δυνατότητα παγκόσμιας παρουσίας		Αυξημένες δυνατότητες επιλογής
• Βελτιωμένη ανταγωνιστικότητα		Εξειδίκευση υπηρεσιών και προϊόντων
• Παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών στους πελάτες		Λήψη εξειδικευμένων υπηρεσιών
• Ελαχιστοποίηση κόστους παραγωγής		Μείωση χρεώσεων των υπηρεσιών των τραπεζών
• Νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες		Νέα προϊόντα και υπηρεσίες

(Κοντοπόδης Β., Η κατάσταση του E-BANKING στην Ελλάδα και η αξιοπιστία των συναλλασσομένων, σελ.19, Πάτρα 2012)

Παρατίθενται οι διευθύνσεις e-banking των τεσσάρων συστημικών ελληνικών τραπεζών:

<https://www.alpha.gr/e-banking/#/services/otp/status>

<http://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/trapezikes-ypiresies/e-banking/asfaleia-synallagon/asfaleia-ypiresion-winbank-webbanking>

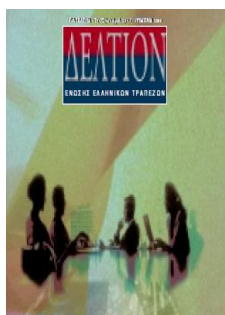
<https://www.nbg.gr/el/i-bank/retail/internet-banking>

<https://www.eurobank.gr/Online/Home/viewServices.aspx?id=67&mid=467&lang=gr>

## 5. Ηλεκτρονική Τραπεζική - Η ελληνική πραγματικότητα σήμερα

### Συμπεράσματα

#### Μέρος Α΄



Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ  
ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Κ. ΤΑΒΑΡΙΑΔΗΣ  
Διευθυντή-Συμβούλου της ΕΕΤ

Στη διάρκεια της καθημερινότητας έχει εισβάλει ένα νέο λεξιλόγιο το οποίο περιλαμβάνει έννοιες που χρειάζονται επεξηγήσεις, όρους οι οποίοι πρέπει να επεξηγηθούν, όπως PIN, INTERNET/ PHONE/ MOBILE BANKING, ηλεκτρονικές υπογραφές, ηλεκτρονικά πιστοποιητικά κλπ. Εύλογο είναι το ερώτημα της βαρύτητας την οποία ασκούν στον κάθε πολίτη, εργαζόμενο, σπουδαστή, άνεργο, αγρότη κλπ. Ο Ρομάνο Πρόντι, Πρόεδρος την περίοδο 2000, της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αναφερόμενος σε αυτό το θέμα, που άνοιγε τότε νέους ορίζοντες στον τραπεζικό τομέα και όριζε μια νέα τραπεζική εποχή ιστορικά, αντιλαμβανόμενος έγκαιρα τότε την έκταση των ανατροπών, το χαρακτήρισε ως τη μεγαλύτερη αλλαγή στην ανθρωπότητα μετά τη βιομηχανική επανάσταση. Αυτή την αλλαγή διείδε ότι γνωρίζει ταχύτατη εξάπλωση, παραγνωρίζει συνοριακά όρια γλώσσας, θρησκείας, εθνικά, φυλετικά και γίνεται ευχαρίστως αποδεκτή από τα άτομα, ενώ πηγάζει από τις νέες επιστήμες της Πληροφορικής και των Εφαρμογών της. Οι Ελληνικές Τράπεζες βρίσκονται εμπρός στη νέα πρόκληση. (Ταβλαρίδης Κ, «Η προστασία των Καταναλωτών στην Ηλεκτρονική Τραπεζική, σελ.28-29, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών 2000)

Ωστόσο, η ελληνική πραγματικότητα δεν παρακολούθησε αυτήν την αλλαγή αμέσως. Η πλειονότητα των πολιτών στερείται εξοικείωσης με τις νέες τεχνολογίες και αυτό σημαίνει πως όσοι επιλέξουν το Web Banking θα πρέπει να αφιερώσουν χρόνο και κόπο ώστε να αποκτήσουν ευχέρεια στη χρήση του. Σε διερεύνηση του ζητήματος της χρήσης του Web Banking, το Ευρωβαρόμετρο κατέγραψε ότι η υποκλοπή των στοιχείων των χρηστών αποτελεί το σοβαρότερο λόγο και συνιστά

έλλειψη εμπιστοσύνης στη χρήση του διαδικτύου για κάθε είδους ηλεκτρονικές τραπεζικές και άλλες συναλλαγές χρηματικές. Οι ειδικοί επισημαίνοντας το πρόβλημα και προκειμένου να προτείνουν λύσεις, διερεύνησαν το θέμα, εντοπίζοντας δυο παράγοντες, οι οποίοι κατά την θεώρησή τους οδηγούν τα άτομα να υιοθετήσουν ή να απορρίψουν «το καινούργιο». Από τη μια πλευρά, βρίσκεται η Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα (Perceived Usefulness) και από την άλλη, η Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης (Perceived Ease of Use). Η πρώτη βασίζεται στη «θέση» ότι οι άνθρωποι τείνουν να χρησιμοποιούν ή να μη χρησιμοποιούν μία εφαρμογή, σε σχέση με την πεποίθηση που έχουν σχηματίζει σχετικά με την εφαρμογή, δηλαδή, ότι θα είναι υποβοηθητική στην κατάσταση που αντιμετωπίζουν. Ο δεύτερος παράγοντας αναφέρεται στην εκτίμηση, που μεταφράζεται στο πόσο εύχρηστη ή όχι είναι η εφαρμογή. Εάν το άτομο θεωρήσει, επισημαίνουν οι ερευνητές, ότι είναι δύσχρηστη, αλλά η δυσχρηστία αντισταθμίζεται από τα οφέλη που παρέχει, τότε το πιθανότερο είναι η υιοθέτηση της εφαρμογής. Η έρευνα δηλαδή, έδειξε ότι η υιοθέτηση μίας νέας τεχνολογίας ορίζεται κατά κύριο λόγο από την Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα προκειμένου να υιοθετήσουν ένα σύστημα. Αντίθετα, η Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης διαδραματίζει δευτερεύοντα ρόλο. Επομένως, στο θέμα που απασχολεί τον τραπεζικό τομέα και την υιοθέτηση και τη χρήση από τους πελάτες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, το συμπέρασμα των παραπάνω ευρημάτων είναι ότι οι πελάτες διατίθενται να αντιμετωπίσουν τις δυσχέρειες που θα προκύψουν στη χρήση ενός συστήματος, αν εκτιμάται από αυτούς για τη χρησιμότητα που τους παρέχει. (Κοντογιάννης Βασίλειος “Μελέτη πρόθεσης χρήσης των ηλεκτρονικών καναλιών διανομής τραπεζικών υπηρεσιών: Διεύρυνση του TAM στο Web Banking” σελ.20-23, Αθήνα, 2004)



Η επιβολή των capital controls των δυο τελευταίων χρόνων, επέδρασε καταλυτικά σε όλα τα παραπάνω και επαλήθευσε με τον πλέον ασφαλή τρόπο την προηγούμενη θεώρηση αφού μετέβαλε τον τρόπο πληρωμής και τις αγοραστικές

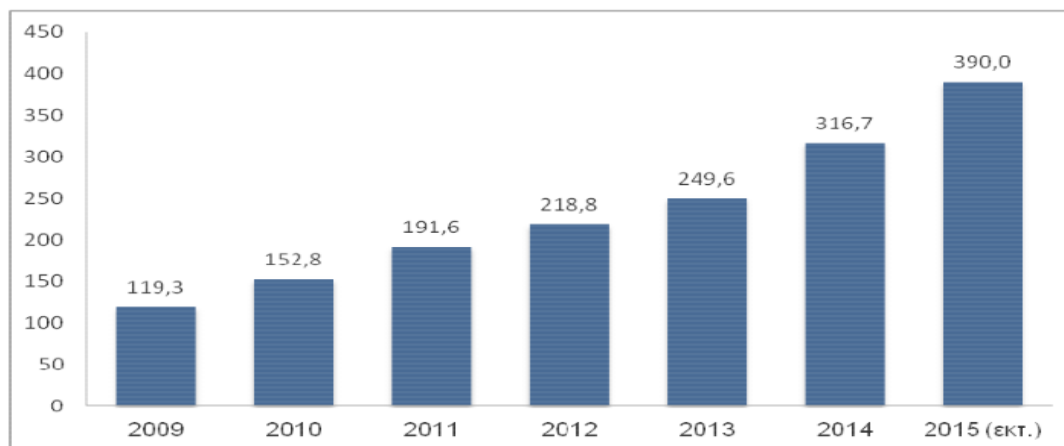
συνήθειες των Ελλήνων πολιτών, αλλά και των επιχειρήσεων. Σχετική έρευνα του Εργαστηρίου ELTRUN του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, έδειξε ότι το 47% των Ελλήνων online αγοραστών δήλωσαν ότι χρησιμοποίησαν την ηλεκτρονική τραπεζική και το ηλεκτρονικό εμπόριο για να επιλύσουν τον περιορισμό χρήσης μετρητών. Αν και οι ηλεκτρονικές συναλλαγές πληρωμών στις χώρες της Ευρώπης, Μεγάλη Βρετανία, Σκανδιναβικές χώρες, Ολλανδία κλπ, υπερτερούν αυτές με μετρητά, στη χώρα μας, οι ηλεκτρονικές πληρωμές, έως τώρα, αποτελούσαν το 6% των συνολικών πληρωμών.



Η ίδια έρευνα του ΟΠΑ καταγράφει αύξηση κατά 30% της χρήσης ηλεκτρονικών πληρωμών σε διάστημα τριών εβδομάδων από την επιβολή των κεφαλαιακών περιορισμών, ενώ στοιχεία της τραπεζικής αγοράς δείχνουν δεκαπλασιασμό της έκδοσης χρεωστικών καρτών την ίδια περίοδο. Αυτή η συγκυριακή κατάσταση θα πρέπει να υποστηριχθεί ώστε μελλοντικά να αξιοποιηθεί όταν θα έχουν απαληφθεί τα capital controls, και θα επανέλθει η χώρα και οι πολίτες στην κανονικότητα. (Γιώργος Δουκίδης, Διευθυντής ELTRUN: Σε άνοδο ψηφιακές πληρωμές και eBanking σύμφωνα με το ELTRUN, 2015, <https://tinyurl.com/y9b9k9ky>)

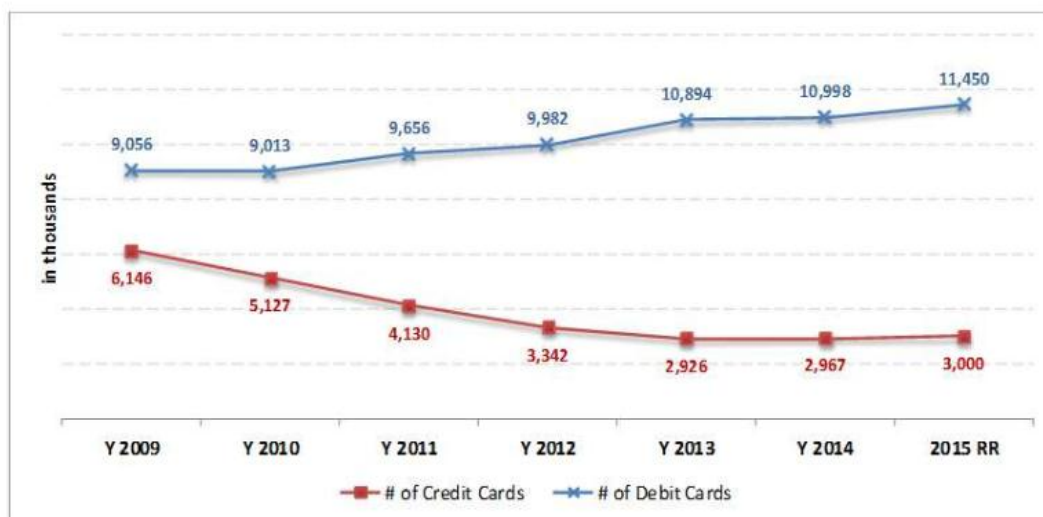
«Η επιβολή των περιορισμών (capital controls) στην Ελλάδα είχε, όμως, και μία θετική επίπτωση: οδήγησε στην εκτεταμένη χρήση πιστωτικών και χρεωστικών καρτών από τους πελάτες και POS από επιχειρήσεις, με ευνοϊκές επιπτώσεις μακροχρόνια για την οικονομία, ιδιαίτερα όσον αφορά στον περιορισμό της φοροδιαφυγής. Εκτιμάμε στη Eurobank ότι για το 2015: οι ενεργοί χρήστες e-banking θ' αυξηθούν κατά 73.000 (+23%),

**Διάγραμμα 6: Ενεργοί χρήστες του e-banking κατά τη διάρκεια του έτους**



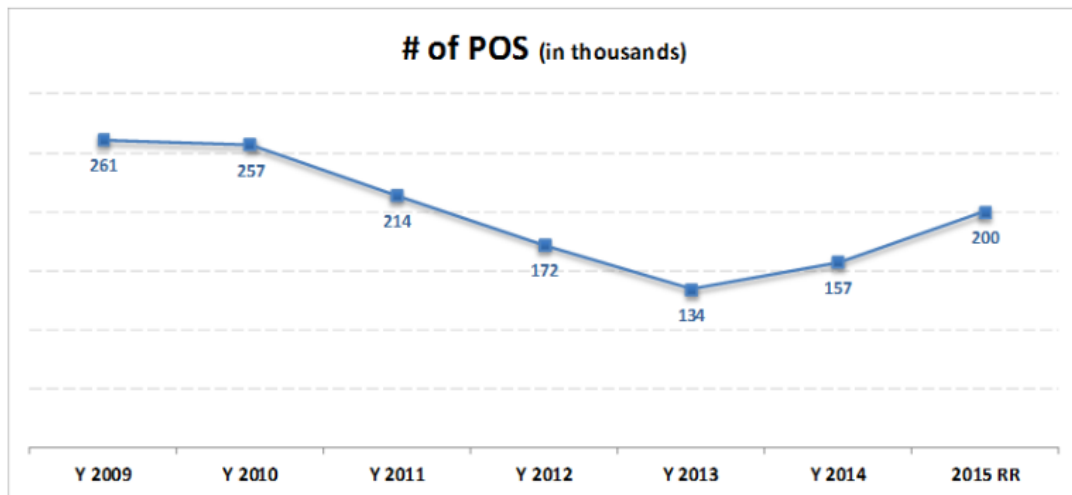
ο αριθμός χρηστών καρτών (stock) θα αυξηθεί κατά 500.000 το 2015,

**Διάγραμμα 7: Αριθμός Πιστωτικών & Χρεωστικών Καρτών**



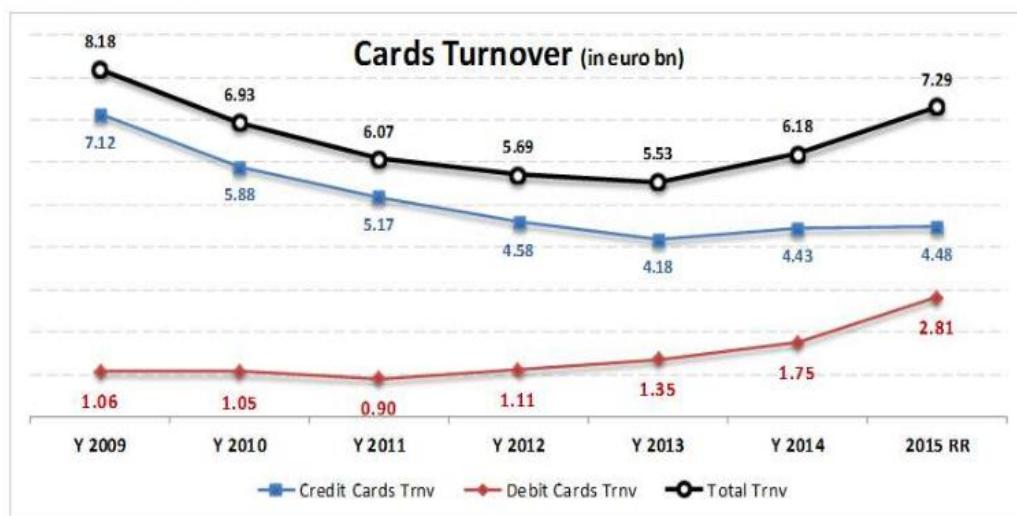
ο αριθμός των POS σε κυκλοφορία θ' αυξηθεί κατά 45.000 ή κοντά στο 28%

### Διάγραμμα 8: Αριθμός POS



και ο μέσος τζίρος μέσω πλαστικού χρήματος θα αυξηθεί κατά 17% στα € 7.3δισ

### Διάγραμμα 9: Τζίρος Ελληνικών Πιστωτικών & Χρεωστικών Καρτών



(από την ομιλία Ν. Καραμούζη Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου του Ομίλου Eurobank, 13.10.2015, Grant Thornton «Οι Επιπτώσεις των Capital Controls στις Ελληνικές Επιχειρήσεις»)

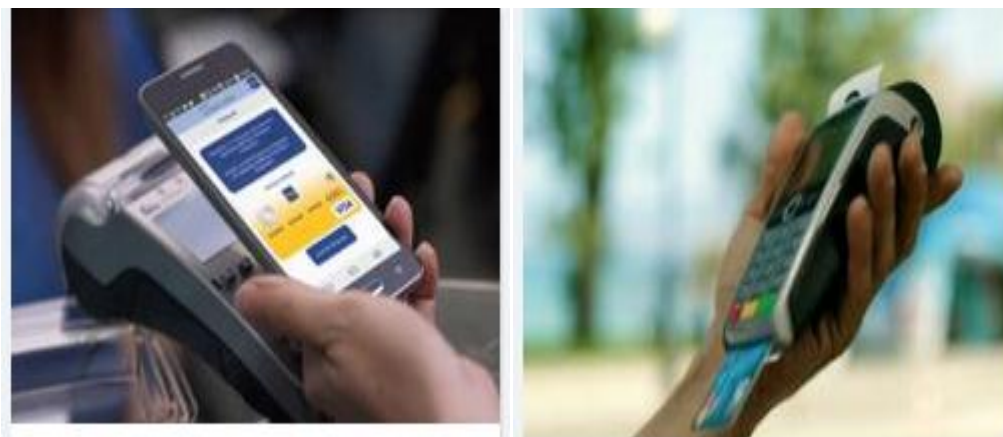
Σήμερα πλέον θα υποστηρίζαμε ότι οι όποιες ηλεκτρονικές τραπεζικές εργασίες έχουν απλοποιηθεί και συνεχώς απλοποιούνται οπότε και διεκπεραιώνονται από το κινητό, τον υπολογιστή ή τηλεφωνικά και πραγματοποιούνται όλες τις πληρωμές και μεταφορές χρημάτων χωρίς χρέωση ή με μικρό κόστος. Αρκεί να ενεργοποιηθούν



από τους πελάτες οι e-συναλλαγές σε έναν ή περισσότερους λογαριασμούς που κατέχουν.

## ΘΕΛΩ e-συναλλαγές

Το δίκτυο καταστημάτων, σημειώνεται από την Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ) καταμετράται σε 2.343 σημεία, παρουσιάζοντας μείωση σε 1.736 σημεία σε σχέση με το 2009 (4.079 καταστήματα). Έτσι, το τραπεζικό δίκτυο, κατά τον Ιούνιο 2016, είναι σχεδόν κατά 200 σημεία μικρότερο από αυτό το 1997. Σύμφωνα με τους σχεδιασμούς των τραπεζικών ιδρυμάτων θα μειωθεί περαιτέρω κατά 300 σημεία τα επόμενα χρόνια και δε θα ξεπερνά τα 2.000 καταστήματα. Η επιβολή των capital controls προκάλεσε ισχυρό πλήγμα στην οικονομία και στο τραπεζικό σύστημα, όμως είχε και ένα θετικό στοιχείο. Σύμφωνα με μελέτη της ΕΕΤ, μετά τη θέσπιση των ορίων στην ανάληψη μετρητών και στη μεταφορά κεφαλαίων, επιχειρήσεις και καταναλωτές άρχισαν να χρησιμοποιούν το ηλεκτρονικό χρήμα. να ασκούνται και να αξιοποιούν τις e συναλλαγές, (internet, mobile, phone banking, ATM, APS). Ειδικότερα, σύμφωνα με στοιχεία της ΕΕΤ : Ο αριθμός και η αξία συναλλαγών μέσω internet banking αυξήθηκαν, σε ετήσια βάση, κατά 40% και 29% αντίστοιχα ενώ ο αριθμός και η αξία των συναλλαγών μέσω mobile banking αυξήθηκαν, σε ετήσια βάση, κατά 142% και 82% αντίστοιχα. [Παπαδόπουλος Γ., «Μεγάλη μείωση προσωπικού φέρνουν οι ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές», Η Καθημερινή, 2017](#)



## **Μέρος Β΄**

Το νέο τραπεζικό τοπίο βρήκε τους μεγάλους και ιστορικούς τραπεζικούς οργανισμούς να έχουν ενσωματωθεί κάτω από τις 4 συστημικές τράπεζες, Εθνική Τράπεζα, Alpha Bank, Τράπεζα Πειραιώς, Eurobank. Το δελτίο τύπου της ΕΚΤ για την άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων του 2018 (stress test) για τις ελληνικές τράπεζες δείχνει μέση μείωση κεφαλαίου 9 ποσοστιαίων μονάδων υπό το δυσμενές σενάριο. Συγκεκριμένα η ΕΚΤ αναφέρει:

- Στο πλαίσιο του δυσμενούς σεναρίου η μέση μείωση κεφαλαίου κοινών μετοχών της κατηγορίας 1 (Common Equity Tier 1 - CET1) ήταν 9 ποσοστιαίες μονάδες, που αντιστοιχούν σε 15,5 δισεκ. ευρώ.
- Η άσκηση διενεργήθηκε με βάση την ίδια μεθοδολογία και προσέγγιση που χρησιμοποιήθηκαν στην άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (EAT) σε επίπεδο ΕΕ, αλλά με συντομευμένο χρονοδιάγραμμα.

Τα αποτελέσματα της άσκησης προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων του 2018 για τις ελληνικές σημαντικές τράπεζες δείχνουν ότι η μέση μείωση κεφαλαίου υπό το δυσμενές σενάριο, το οποίο καλύπτει τριετή περίοδο και βασίζεται σε υπόθεση για στατικούς ισολογισμούς, ήταν 9 ποσοστιαίες μονάδες, που αντιστοιχούν σε 15,5 δισεκ. ευρώ. Η μείωση κεφαλαίου ήταν 8,56 ποσοστιαίες μονάδες για την Alpha Bank, 8,68 ποσοστιαίες μονάδες για την Eurobank, 9,56 ποσοστιαίες μονάδες για την Εθνική Τράπεζα Ελλάδος (ΕΤΕ) και 8,95 ποσοστιαίες μονάδες για την Τράπεζα Πειραιώς. Οι τέσσερις τράπεζες υπεβλήθησαν σε άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων με βάση την ίδια μεθοδολογία και προσέγγιση που χρησιμοποιήθηκαν στην αντίστοιχη άσκηση της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (EAT) σε επίπεδο ΕΕ, αλλά με συντομευμένο χρονοδιάγραμμα προκειμένου η άσκηση να ολοκληρωθεί πριν από τη λήξη του προγράμματος του Ευρωπαϊκού Μηχανισμού Σταθερότητας (ΕΜΣ) για τη στήριξη της Ελλάδος τον Αύγουστο.

Στην άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων δεν τίθεται θέμα επιτυχίας ή αποτυχίας. Τα αποτελέσματά της, μαζί με άλλες σχετικές εποπτικές πληροφορίες, χρησιμοποιούνται για να σχηματιστεί μια συνολική εποπτική αξιολόγηση της κατάστασης μιας τράπεζας.

Τα αποτελέσματα της άσκησης προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων διαμορφώθηκαν κατά κύριο λόγο από τους ακόλουθους παράγοντες κινδύνου:

- Πιστωτικός κίνδυνος: ενώ υπό το βασικό σενάριο η αρνητική επίδραση του πιστωτικού κινδύνου στους δείκτες κεφαλαίου CET1 ήταν κατά μέσο όρο περίπου 260 μονάδες βάσης, υπό το δυσμενές σενάριο αυξήθηκε στις 850 μονάδες βάσης.
- Καθαρά έσοδα από τόκους: τα καθαρά έσοδα από τόκους υπό το δυσμενές σενάριο μειώθηκαν κατά 22,5% σε σύγκριση με το βασικό σενάριο.

Τα σενάρια της άσκησης προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων περιλαμβάνουν τις ακόλουθες προβολές για το πραγματικό ΑΕΠ της Ελλάδας, όπως παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

Υποθέσεις για την αύξηση του ΑΕΠ υπό το βασικό και το δυσμενές σενάριο (σε ποσοστιαίες μονάδες %)						
	Βασικό σενάριο			Δυσμενές σενάριο		
Έτος	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Αύξηση ΑΕΠ	2,4%	2,5%	2,4%	-1,3%	-2,1%	0,2%

Αποτελέσματα της άσκησης προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων ανά τράπεζα				
Τράπεζα	Αρχικός δείκτης κεφαλαίου CET1 (στοιχεία τέλους 2017, τα οποία επαναδιατυπώθηκαν βάσει ΔΠΧΑ9)	Εκτιμώμενος δείκτης κεφαλαίου CET1 για το 2020 υπό το βασικό σενάριο	Εκτιμώμενος δείκτης κεφαλαίου CET1 για το 2020 υπό το δυσμενές σενάριο	Μείωση κεφαλαίου υπό το δυσμενές σενάριο
Alpha Bank	18,25%	20,37%	9,69%	-8,56 ποσοστιαίες μονάδες
Eurobank	17,93%	16,56%	6,75%	-8,68 ποσοστιαίες μονάδες*
ETE	16,48%	15,99%	6,92%	-9,56 ποσοστιαίες μονάδες
Τράπεζα Πειραιώς	14,85%	14,52%	5,90%	-8,95 ποσοστιαίες μονάδες

Σημείωση: Όλα τα στοιχεία αναφέρονται σε δείκτες σταδιακής εφαρμογής.

\*Βλέπε σημειώσεις

(<https://www.bankingsupervision.europa.eu/press/pr/date/2018/html/ssm.pr180505.el.html>, 2018)

Όσες τράπεζες διακρίνουν τις ευκαιρίες, αξιοποιούν έγκαιρα τις τεχνολογικές εξελίξεις και λειτουργούν με ταχύτητα στο μεταβαλλόμενο περιβάλλον, ικανοποιούν τους πελάτες τους στο μέγιστο βαθμό και ελκύουν νέους. Επιπροσθέτως, καθώς οι τράπεζες σταδιακά δεν είναι οι μόνοι πάροχοι χρηματοπιστωτικών συναλλαγών, αναδύεται ένα νέο τραπεζικό πρότυπο: η τράπεζα ως πλατφόρμα υπηρεσιών.

Επόμενο βήμα είναι ο σχεδιασμός της νέας αρχιτεκτονικής των τραπεζών με έμφαση στην επικοινωνία και τη διαφάνεια και με εκτεταμένη χρήση διαδραστικών εφαρμογών. Αυτό το τελευταίο καθίσταται πλέον υποχρεωτικό στην ΕΕ με την εφαρμογή της Κοινοτικής Οδηγίας PSD2. Οι τράπεζες λοιπόν, δεν έχουν πλέον το μονοπώλιο στις υπηρεσίες χρηματοπιστωτικών συναλλαγών και λαμβάνοντας υπόψη ότι αυτές οι συναλλαγές αποτελούν την άτοκη κύρια πηγή εσόδων τους τις οποίες επιθυμούν να διατηρήσουν, στρατηγική επιλογή τους αποτελεί η συμπόρευση με τους πρωτοπόρους των Νέων Τεχνολογιών. Για τους τελευταίους επίσης η συνεργασία τους με τις τράπεζες αποτελεί σταθερή βάση εξέλιξης, βελτίωσης και αναβάθμισης των συλλήψεων και εφαρμογών τους, οπότε είναι και το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα των τραπεζών.

Στη νέα εποχή που ανοίγεται στον τραπεζικό τομέα τα κέρδη των τραπεζών δεν προέρχονται από το πεδίο των χρεώσεων, αλλά από το πεδίο της εμπειρίας των πελατών και των παροχών που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των πελατών. Στόχο αποτελεί η οικοδόμηση νέων εργαλείων / εφαρμογών online και mobile για την παροχή εξατομικευμένων τραπεζικών υπηρεσιών διότι η εμπορική επιτυχία ταυτίζεται πλέον με δημιουργικές λειτουργικές λύσεις.

Ο Dr. Markos Zachariadis, από το London School of Economics, Επίκουρος Καθηγητής Πληροφοριακών Συστημάτων & Διοίκησης στο Warwick Business School της Μεγάλης Βρετανίας, καθώς και ερευνητής FinTech στο πανεπιστήμιο του Cambridge, μίλησε στο [epixeiro.gr](http://epixeiro.gr) για τις νέες καινοτομίες στον χώρο των τραπεζών. «Η ψηφιακή μεταποίηση ποτέ δεν ήταν εύκολη για τα ιδρύματα και τους μεγάλους οργανισμούς (ειδικά τις τράπεζες) καθώς είναι δέσμοι των νομικών τους συστημάτων και η οργανωτική τους κουλτούρα είναι δύσκολο να αλλάξει. Μια αλλαγή λογικής είναι επίσης κάτι που απαιτείται, καθώς, μερικές φορές η τεχνολογία μπορεί να είναι πολύ απαιτητική για τα παραδοσιακά επιχειρηματικά μοντέλα και τις

διαδικασίες, μπορεί επίσης να έχει αντίκτυπο στους υπαλλήλους, οι οποίοι κάποιες φορές δεν είναι πρόθυμοι να υιοθετήσουν τις αλλαγές. Οι περισσότερες μεγάλες τράπεζες έχουν επίγνωση αυτών των περιορισμών και προσπαθούν να αναπτύξουν συνεργασίες με εξωτερικούς συνεργάτες προκειμένου να συμβαδίζουν με τις τελευταίες εξελίξεις και να προσθέτουν αξία για τους πελάτες τους.» (<http://www.epixeiro.gr/article/42443>, 2016)

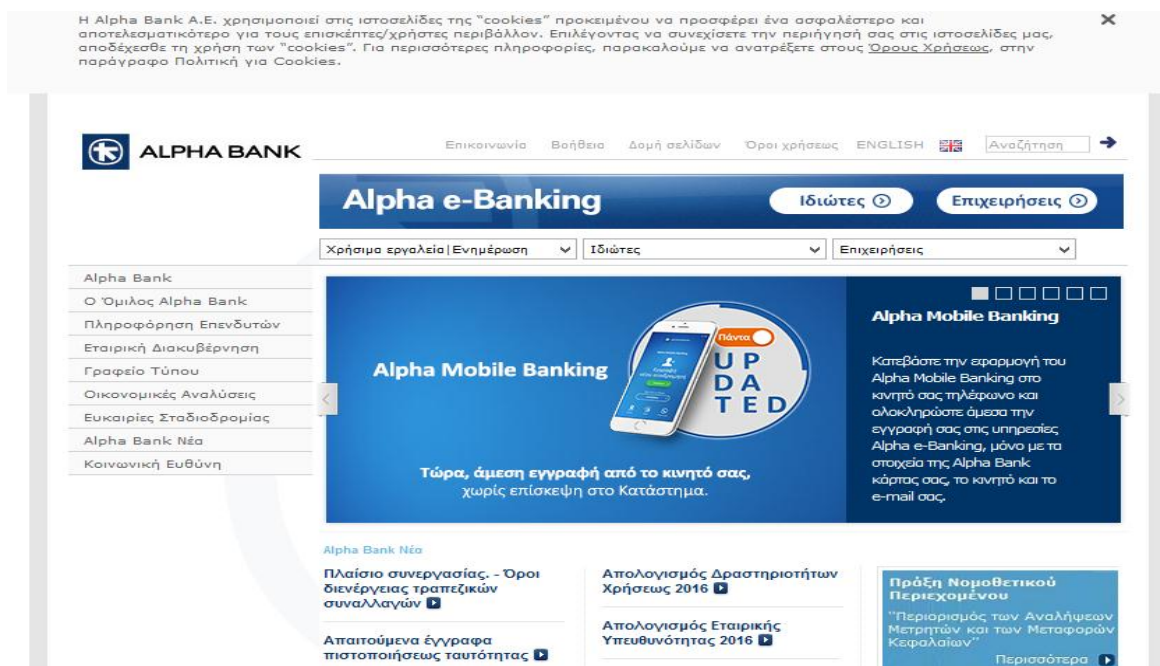
Τον τελευταίο χρόνο, οι ελληνικές τράπεζες έχουν επενδύσει σημαντικά στις νέες τεχνολογίες ανανεώνοντας τις εφαρμογές τους για κινητά και laptop, στοχεύοντας στη νέα γενιά πελατών που «τα κάνουν όλα» από το smartphone τους.

Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει την υπηρεσία [i-bank Mobile Banking](#), η Eurobank το [EUROBANK MOBILE APP](#), η Alpha Bank την εφαρμογή [Alpha Mobile Banking](#) και η Τράπεζα Πειραιώς το [winbank mobile banking App](#).

Νέες δυνατότητες, όπως η σύνδεση με δακτυλικό αποτύπωμα ή τετραψήφιο pin και η μεταφορά χρημάτων μέσω τηλεφώνου ή facebook έρχονται να αναβαθμίσουν την εμπειρία του χρήστη «κερδίζοντας» σε δύο επίπεδα: την ευκολία χρήσης και την ασφάλεια. (<http://www.insider.gr/hristika/trapezika/80427/parte-tin-trapeza-sto-kinito-sas-tis-imeres-ton-diakopon>, 2018)

Η ανάπτυξη ψηφιακών εργαλείων για την άνετη και απρόσκοπτη επικοινωνία των πελατών με την τράπεζα, τα οποία αξιοποιούν την οπτικοακουστική εμπειρία και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης αποτελούν ήδη το νέο πεδίο εισχώρησης των τραπεζών όπως αποδεικνύεται και από τα παρακάτω στοιχεία που παρατίθενται.

## 1. Η Alpha Bank



Η Alpha Bank A.E. χρησιμοποιεί στις ιστοσελίδες της "cookies" προκειμένου να προσφέρει ένα ασφαλέστερο και αποτελεσματικότερο για τους επισκέπτες/χρήστες περιβάλλον. Επιλέγοντας να συνεχίσετε την περιήγησή σας στις ιστοσελίδες μας, αποδέχεσθε τη χρήση των "cookies". Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε να ανατρέξετε στους Όρους Χρήσεως, στην παράγραφο Πολιτική για Cookies.

ALPHA BANK

Επικοινωνία Βοήθεια Δομή σελίδων Όροι χρήσεως ENGLISH Αναζήτηση

Alpha e-Banking Ιδιώτες Επιχειρήσεις

Χρήσιμο εργαλείο | Ενημέρωση Ιδιώτες Επιχειρήσεις

Alpha Bank  
Ο Όμιλος Alpha Bank  
Πληροφόρηση Επενδυτών  
Εταιρική Διακυβέρνηση  
Γραφείο Τύπου  
Οικονομικές Αναλύσεις  
Ευκαιρίες Σταδιοδρομίας  
Alpha Bank Νέα  
Κοινωνική Ευθύνη

Alpha Mobile Banking  
Τώρα, άμεση εγγραφή από το κινητό σας, χωρίς επίσκεψη στο Κατάστημα.

Alpha Mobile Banking  
Κατεβάστε την εφαρμογή του Alpha Mobile Banking στο κινητό σας τηλέφωνο και ολοκληρώστε άμεσα την εγγραφή σας στις υπηρεσίες Alpha e-Banking, μόνο με τα στοιχεία της Alpha Bank κάρτας σας, το κινητό και το e-mail σας.

Alpha Bank Νέα  
Πλαίσιο συνεργασίας - Όροι διενέργειας τραπεζικών συναλλαγών  
Αποδομένα έγγραφα πιστοποιήσεως ταυτότητας  
Απολογισμός Δραστηριοτήτων Χρήσεως 2016  
Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2016  
Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου  
"Περιορισμός των Αναλήψεων Μετρητών και των Μεταφορών Κεφαλαίων"  
Περισσότερα

Η τράπεζα Alpha Bank χρησιμοποιεί cookies ώστε να προσφέρει ασφαλέστερο και αποτελεσματικότερο περιβάλλον για τους επισκέπτες και χρήστες. Οι εφαρμογές της τράπεζας απευθύνονται σε χρήστες όχι μόνον Η/Υ αλλά τόσο και σε tablet όσο και κινητού. Η τράπεζα λειτουργεί με σύστημα εναλλαγής κωδικών εισόδου των χρηστών εφ' όσον το επιθυμούν, οι οποίοι μάλιστα αποστέλλονται στο κινητό. Επιπροσθέτως προσφάτως με τις συνεχείς αναβαθμίσεις του εικονικού τραπεζικού περιβάλλοντος της τράπεζας έχουν εμφανιστεί εφαρμογές πιστοποίησης των χρηστών με δακτυλικό αποτύπωμα αλλά και εγκρίσεις συναλλαγής πληρωμών μέσω κατάλληλης εφαρμογής του κινητού. Επιπλέον η εμφάνιση του πελάτη στο τραπεζικό κατάστημα δεν είναι απαραίτητη καθώς μπορεί να υποβάλλει ο χρήστης / πελάτης τα σχετικά έγγραφα on line.

Αλλαγές Λόγω SEPA από 1.8.2014

Ενημέρωση για τη διαβίβαση προσωπικών δεδομένων (Άρθρο 11, Ν.2472 / 1997)

Κώδικας Δεοντολογίας του Ν.4224/2013

[www.alpha.gr/vriskoumelyseis](http://www.alpha.gr/vriskoumelyseis)

Διευθέτηση δανείων και καρτών.

Εβδομαδιαίο Οικονομικό Δελτίο της 04.05.2018

Άσκηση Προσομοιώσεως Ακράιων Καταστάσεων 2018 – Αποτελέσματα για την Alpha Bank

Αποτελέσματα έτους 2017: Κέρδη μετά από φόρους Ευρώ 89,5 εκατ.

**Online ενημέρωση εγγράφων**

Τώρα, υποβάλλετε τα έγγραφά σας ηλεκτρονικά χωρίς να επισκεφθείτε το Κατάστημα.


[Συνδεθείτε τώρα](#)

Alpha Bank Προϊόντα & Υπηρεσίες


Αρχή

- Στεγαστικά Δάνεια
- Προϊόντα Bancassurance**
- Επενδυτικά Προϊόντα
- Private Banking
- Καταναλωτικά Δάνεια
- Μικρές επιχειρήσεις
- Alpha e-Banking
- Καταθέσεις
- Personal Banking
- Κάρτες


Alpha Global Medical Care




Alpha Υγεία για Όλους



Alpha Υγεία για Όλους Premium

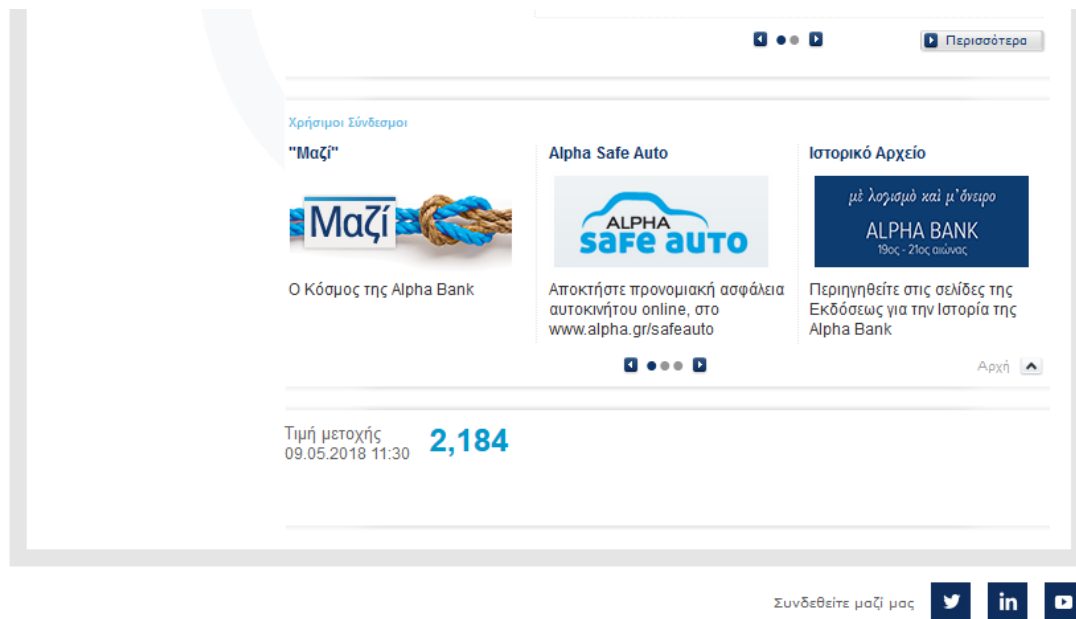


Alpha Feel Safe



Η Alpha Bank στο site προσφέρει ενημερώσεις που ενδιαφέρουν τους πελάτες π.χ. το ύψος των συναλλαγών πληρωμής μέσω κάρτας για τη φορολογική δήλωση και για την προσωπική ενημέρωση αλλά και για τις τιμές χρηματιστηρίου που αφορούν στη μετοχή της. Η Alpha Bank προτάσσει τη φερεγγυότητα και την αξιοπιστία της ως τράπεζα π.χ. με τη μικρότερη έκθεση σε κακές συναλλαγές, κόκκινα δάνεια ενώ προβάλλεται ως τράπεζα «συντηρητική και μοντέρνα συγχρόνως». Η Alpha Bank να σημειωθεί ότι επιμορφώνει με δικά της έξοδα συνεχώς το προσωπικό της και τους ελέγχει μέσω εξετάσεων.

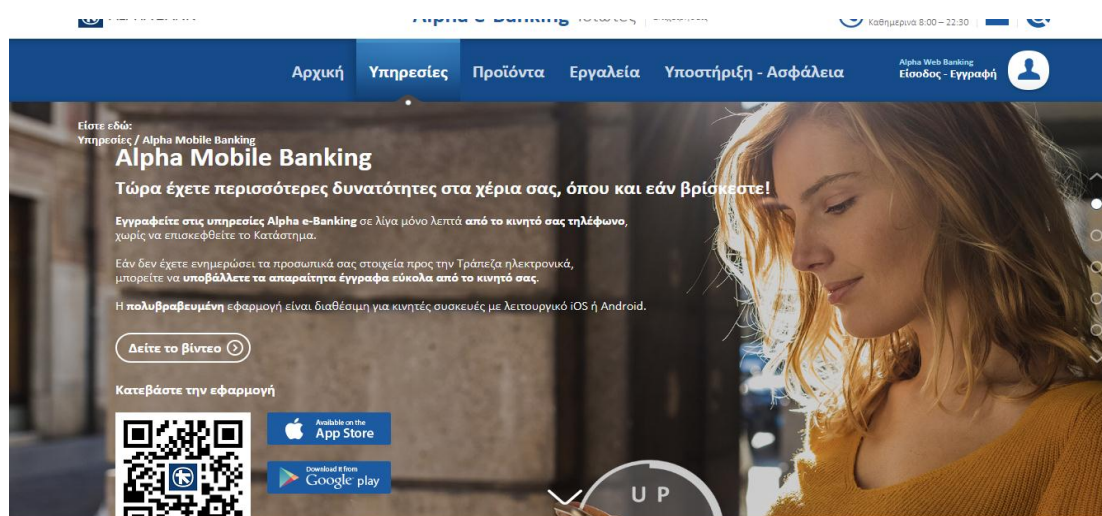




Κατά την εφαρμογή των τελευταίων stress tests του Μαΐου 2018, σύμφωνα με τα αποτελέσματα που ανακοινώθηκαν, υπό το βασικό σενάριο μακροοικονομικών παραδοχών, την καλύτερη θέση κατέχει η Alpha Bank με το Δείκτη CET1 να διαμορφώνεται σε 20,4% . Όσον αφορά στο δυσμενές σενάριο, το οποίο κρίνεται ιδιαίτερα αυστηρό καθώς η απόκλιση τόσο του ΑΕΠ όσο και των τιμών των ακινήτων έναντι του βασικού σεναρίου είναι σαφώς μεγαλύτερη σε σύγκριση με τις προηγούμενες ασκήσεις, η Alpha Bank κατέγραψε τον υψηλότερο Δείκτη Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET 1) για το 2020, επιβεβαιώνοντας την ισχυρή κεφαλαιακή της θέση, με το Δείκτη CET1 να ανέρχεται σε 9,7%. Η Alpha Bank πέτυχε την καλύτερη επίδοση και στα δύο σενάρια με τα περισσότερα και καλύτερα ποιοτικά κεφάλαια. Επίσης, η Τράπεζα ακολουθεί τη συντηρητική προσέγγιση στον υπολογισμό του σταθμισμένου ενεργητικού.

Συνοψίζοντας όσον αφορά στην τράπεζα Alpha Bank:

- **Alpha Bank - Alpha Mobile Banking - [Κατεβάστε το](#)**



Είτε θέλετε να δείτε τις κινήσεις του λογαριασμού σας είτε να ανατρέξετε στις πληρωμές που έχετε κάνει, ακόμα και να εκτυπώσετε αποδεικτικό συναλλαγής, μπορείτε να ενημερώνεστε αναλυτικά για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των προϊόντων σας.

Στη συσκευή σας μπορείτε να προσθέσετε τα ακόλουθα:

- Τους λογαριασμούς που διατηρείτε στην Alpha Bank σε Ευρώ ή συνάλλαγμα
- Οποιαδήποτε χρεωστική ή πιστωτική κάρτα
- Τα στεγαστικά ή προσωπικά και καταναλωτικά σας δάνεια
- Τα επενδυτικά σας προϊόντα όπως οι προθεσμιακές καταθέσεις, τα αμοιβαία κεφάλαια αλλά και τα χαρτοφυλάκια Prime ή Private.

Η ενημέρωση που παρέχεται είναι οι εξής:

- Αναλυτικά τα υπόλοιπα των προϊόντων σας
- Αναλυτικά τις κινήσεις των λογαριασμών σας
- Ιστορικό κινήσεων προϊόντων, με δυνατότητα απεικόνισης σε γράφημα ή λίστα
- Ιστορικό μεταφορών και πληρωμών σας, με ενημέρωση για την κατάσταση της κάθε συναλλαγής

- Τους Bonus πόντους των καρτών σας
- Τα αντίγραφα των λογαριασμών, καρτών και δανείων σας, με δυνατότητα για αποθήκευση σε αρχείο pdf και xls
- Ενημέρωση για τις εκκρεμείς συναλλαγές (μεταφορές, πληρωμές)

#### Ενημέρωση αφορολόγητου

Με το νέο εύχρηστο εργαλείο, υπολογίζετε εύκολα το ελάχιστο ποσό που απαιτείται για την κάλυψη του αφορολογήτου σας, σύμφωνα με το ετήσιο εισόδημά σας.

Με το νέο διαδραστικό γράφημα, παρακολουθείτε αναλυτικά και ανά κατηγορία τα ποσά που έχετε ήδη δαπανήσει για αγορές με κάρτες και για ηλεκτρονικές πληρωμές, ελέγχοντας παράλληλα τις δαπάνες σας ανά κατηγορία.

#### Επιπλέον υπηρεσίες για την πληρέστερη ενημέρωσή σας:

- Alpha e-statements, για να τηρείτε ηλεκτρονικά και με ασφάλεια το αρχείο των αντιγράφων των προϊόντων σας (λογαριασμών, καρτών, δανείων)
- Alpha alerts, για να ενημερώνεστε σε πραγματικό χρόνο για τις κινήσεις σε λογαριασμούς, κάρτες, την πίστωση της συντάξεώς σας, αλλά και για συναλλαγές ηλεκτρονικής τραπεζικής.

#### Πρόσθετη ενημέρωση για γενικά θέματα:

- Σημαντικά θέματα από την Τράπεζα στην νέα θυρίδα μηνυμάτων
- Τιμές συναλλάγματος και Alpha Αμοιβαίων Κεφαλαίων

Υπηρεσία αφορολόγητου: Με τη νέα δυνατότητα μπορείτε να έχετε ολοκληρωμένη πληροφόρηση για το σύνολο των δαπανών που έχετε πραγματοποιήσει με χρήση των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής της Alpha Bank, οι οποίες προσμετρούνται στο «κτίσιμο» του αφορολογήτου σας.

#### Ειδικότερα, μπορείτε να ενημερώνεστε για τις ακόλουθες συναλλαγές:

- συναλλαγές με χρέωση όλων των πιστωτικών, χρεωστικών ή προπληρωμένων καρτών Alpha Bank

- εντολές πληρωμών ή παγίων εντολών, με χρέωση όλων των λογαριασμών καταθέσεων Alpha Bank

Επίσης, μπορείτε να πραγματοποιήσετε τις ακόλουθες πληρωμές:

- Τις οφειλές σας σε κάρτες εκδόσεως Alpha Bank (και άλλων τραπεζών)
- Τις δόσεις σας για τα δάνεια της Alpha Bank
- Τις οφειλές σας σε οργανισμούς (Δημόσιο, Ταμεία, Ενέργεια, Ύδρευση) και πληθώρα εταιριών (Τηλεφωνίας, Internet, Ασφαλιστικές, άλλες)
- Δωρεές σε πληθώρα οργανισμών.

Οι πληρωμές μπορούν να γίνουν από τα ακόλουθα μέσα πληρωμών:

- Τους λογαριασμούς σας σε Ευρώ, που έχετε συνδέσει με δικαίωμα χρέωσης στο προφίλ σας
- Τις κάρτες σας, που έχετε συνδέσει με δικαίωμα χρέωσης στο προφίλ σας, για ορισμένες πληρωμές οργανισμών. Για κάποιες από τις περιπτώσεις αυτές υπάρχει και η δυνατότητα δόσεων.

Alpha Bank :

[http://www.alpha.gr/page/?gclid=Cj0KCQjwuMrXBRC\\_ARIsALWZrIgggbD6hy8Sjt1OEaoJGdIII1Ihf8NtunbsyiWLC5ivQECeHb3LWL10aA11zEALw\\_wcB](http://www.alpha.gr/page/?gclid=Cj0KCQjwuMrXBRC_ARIsALWZrIgggbD6hy8Sjt1OEaoJGdIII1Ihf8NtunbsyiWLC5ivQECeHb3LWL10aA11zEALw_wcB)

## 2. Η Τράπεζα Πειραιώς

Η Τράπεζα Πειραιώς χρησιμοποιεί στην ιστοσελίδα της "cookies" με σκοπό τη βελτίωση της online εμπειρίας σας. Εφόσον επιλέξετε να συνεχίσετε την περιήγησή σας στην ιστοσελίδα μας, αποδέχεστε αυτόματως τη χρήση των "cookies". Για λεπτομέρειες σχετικά με τα cookies, ενημερωθείτε από τους [Όρους Χρήσης](#) της ιστοσελίδας μας. OK

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΙΔΙΩΤΕΣ PERSONAL BANKING PRIVATE BANKING ΑΓΡΟΤΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ & ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΜΕΓΑΛΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ yellow Η Καθημερινή σου Επιβράβευση.

Καταθέσεις Κάρτες Δάνεια Επενδύσεις Ασφάλιση Υπηρεσίες

Δωρεάν online εγγραφή στην υπηρεσία winbank web banking

Περισσότερα ( 01 02 03 )

Ιδιώτες 18 28 38 share εκτύπωση Όλο το 24ωρο

Η ζωή σας και η Τράπεζα

Η τράπεζα Πειραιώς χρησιμοποιεί cookies ώστε να προσφέρει ασφαλέστερο και αποτελεσματικότερο περιβάλλον για τους επισκέπτες και χρήστες. Οι εφαρμογές της τράπεζας απευθύνονται σε χρήστες όχι μόνον Η/Υ αλλά τόσο και σε ταμπλέτας όσο και κινητού. Η τράπεζα Πειραιώς παρέχει διευκολυντικές εφαρμογές όπως δυνατότητα αλλαγής του user name που δίδεται αρχικά από την τράπεζα στο χρήστη / πελάτη και εμφανίζεται ως η τράπεζα με τις πλέον εύκολες on line εφαρμογές προς τους χρήστες / πελάτες και σε αυτήν ακριβώς την ευκολία βασίζεται η διαφημιστική της καμπάνια προσεταιρισμού νέων πελατών.

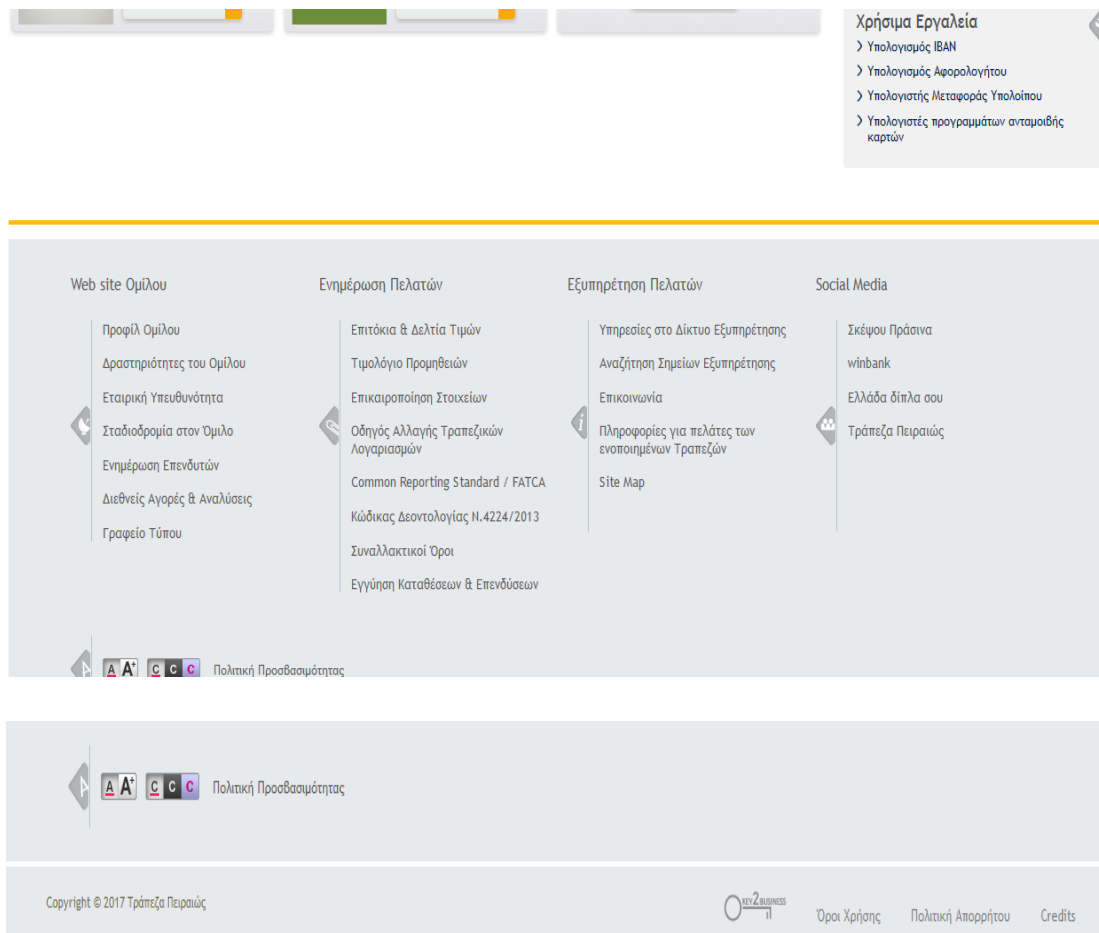
ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΙΔΙΩΤΕΣ PERSONAL BANKING PRIVATE BANKING ΑΓΡΟΤΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ & ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΜΕΓΑΛΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ yellow Η Καθημερινή σου Επιβράβευση.

Καταθέσεις Κάρτες Δάνεια Επενδύσεις Ασφάλιση Υπηρεσίες

## Η ζωή σας και η Τράπεζα

The screenshot displays the winbank website interface. At the top, there are five main service categories: Καθημερινή Τραπεζική (Daily Banking), Αποταμίευση (Savings), Επένδυση (Investment), Προστασία (Protection), and Σημαντική Ενημέρωση (Important News). The 'Σημαντική Ενημέρωση' section lists updates on foreign exchange rates, credit cards, and the process of transferring funds from non-residents. Below this, there are three smaller sections: 'Μεταφορές Κεφαλαίων Εξωτερικού' (Foreign Fund Transfers), 'Συχνές Ερωτήσεις & Απαντήσεις' (Frequently Asked Questions), and 'Ανακοινώσεις' (Announcements). On the right side, there is a vertical navigation menu with options like 'Σύνδεση για Ιδιώτες' (Login for Private), 'Επιχειρήσεις' (Business), 'Καταστήματα/Δίκτυο' (Branches/Network), and 'Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση' (Telephone Service). The phone service section shows the number 18 28 38 and the text 'Όλο το 24ωρο' (24/7).

Η εξαγορά από την τράπεζα Πειραιώς άλλων τραπεζών, αγροτική αλλά και λαϊκή τράπεζα Κύπρου, ενίσχυσε την παρουσία, το μέγεθος και το κύρος της τράπεζας στη χώρα ενώ μεγέθυνε τον αριθμό πελατών της σε μικρό χρονικό διάστημα όπως συνακόλουθα και το εύρος των οικονομικών διεργασιών της. Η Τράπεζα Πειραιώς δήλωσε ότι το υφιστάμενο κεφαλαιακό της σχέδιο πρόκειται να συνεχιστεί. Η τράπεζα Πειραιώς επιδίδει στον πελάτη άμεσα την αιτούμενη κάρτα χωρίς αναμονή ενώ το pin της κάρτας αποστέλλεται στο κινητό του πελάτη. Είναι τράπεζα με ευλγισία στο άνοιγμα λογαριασμού εκ μέρους του πελάτη και παρουσιάζεται να παρέχει εξατομικευμένες υπηρεσίες με αδιάπτωτο το ενδιαφέρον της τράπεζας προς τον πελάτη παρέχοντας του συμβουλές και προτάσεις οικονομικού ενδιαφέροντος ενώ προάγει τη συνεχή επαφή με αυτόν με συχνή αποστολή mails.



Επιπροσθέτως, μεγάλη βαρύτητα εκ μέρους της τράπεζας Πειραιώς δόθηκε στη μείωση του λειτουργικού κόστους, μέσω της υλοποίησης του προγράμματος Horizon που υλοποιεί από το 2017 η Τράπεζα με στόχο τη μείωση των λειτουργικών εξόδων κατά 200 εκατ. ευρώ μέχρι το 2020. Ήδη έχουν προχωρήσει δράσεις 80 εκατ. ευρώ, των οποίων το αποτέλεσμα θα φανεί μέσα στα επόμενα 2 – 3 τρίμηνα. Στελέχη της Τράπεζας Πειραιώς επεσήμαναν επίσης, τη δημιουργία του 360° Funding, προγράμματος το οποίο υπαγορεύτηκε από την ανάγκη ενός ευέλικτου και σύγχρονου σημείου ενημέρωσης και διάδοσης της διαθέσιμης πληροφόρησης για τα προγράμματα χρηματοδοτικής ενίσχυσης που σήμερα είναι πολυσύνθετη, διάσπαρτη και πολλές φορές δυσνόητη, ενώ συγχρόνως αναδεικνύει την πολιτική της Πειραιώς που δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην υποστήριξη επενδυτικών προσπαθειών.

Το περιεχόμενο του 360° Funding ανανεώνεται συνεχώς και παρέχει στους ενδιαφερόμενους εντελώς δωρεάν:

- Πρόσβαση σε όλη την επικαιρότητα σχετικά με τις χρηματοδοτικές ενισχύσεις και δυνατότητα λήψης newsletter για τακτική ενημέρωση



- Χρήση της μηχανής αναζήτησης για να εντοπίζουν το πρόγραμμα ενίσχυσης που ταιριάζει στις ανάγκες της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας
- Ενημέρωση με e-mail ή SMS για όλα τα νέα προγράμματα (προκηρύξεις) που ταιριάζουν στο επιχειρηματικό τους προφίλ
- Εξειδικευμένους ενημερωτικούς οδηγούς για τα προγράμματα ενίσχυσης

Συνοψίζοντας όσον αφορά στην τράπεζα Πειραιώς:

- **Τράπεζα Πειραιώς - Winbank mobile - [Κατεβάστε το](#)**

The image shows a screenshot of the Piraeus Bank website. At the top, there is a navigation bar with the bank's logo and name 'ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ' on the left, and a 'yellow' logo with the tagline 'Η καθημερινή σου Επιβράβευση.' on the right. Below this, there is a secondary navigation bar with categories: 'ΙΔΙΩΤΕΣ', 'PERSONAL BANKING', 'PRIVATE BANKING', 'ΑΓΡΟΤΕΣ', 'ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ & ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ', and 'ΜΕΓΑΛΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ'. A main menu below features icons and labels for 'Καταθέσεις', 'Κάρτες', 'Δάνεια', 'Επενδύσεις', 'Ασφάλιση', and 'Υπηρεσίες'. Below the menu is a large banner for the 'winbank mobile app' featuring two owls. One owl is on the left with a speech bubble saying 'ΤΙ ΠΕΡΙΜΕΝΕΙΣ; ΚΑΤΕΒΑΣΕ ΤΟ!'. The text in the banner reads 'Νέο winbank mobile app. Χαζά έξυπνο.' At the bottom of the banner, there are navigation links for 'Ιδιώτες', 'Υπηρεσίες', 'Ηλεκτρονική Τραπεζική', 'Ηλεκτρονικά Κανάλια Εξυπηρέτησης', and 'winbank mobile app'. On the right side of the banner, there is a clock showing '18:28:38' and icons for 'share' and 'εκτύπωση'.

winbank mobile app | Το: X

www.piraeusbank.gr/el/Idiwtēs/Trapezikes-Ypiresies/e-Banking/lektronika-Kanalia-Eksypiretisis/Winbank-Mobile-Banking-App

Εφαρμογές Ειδήσεις Google Αλληλογραφία - cari RARBG Torrents, fil... SubzTV - Ελληνικοί ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ Ένωση Συλλόγων ΓC esos.gr | Καθημερινή >> Άλλοι σελιδοδείκτες

Κατέβασε το νέο winbank mobile app και ζήσε τη νέα εμπειρία mobile banking:

- Δωρεάν online εγγραφή στην υπηρεσία web/mobile banking
- Γρήγορο και ασφαλές login με το δακτυλικό σου αποτύπωμα\*, με αναγνώριση προσώπου\*\*, ή 4ψήφιο PIN
- Μενού που διαμορφώνεις όπως θέλεις εσύ, με βάση τα προϊόντα και τις λειτουργίες που επιλέγεις να βλέπεις και χρησιμοποιείς πιο συχνά.
- Ανανεωμένη εμφάνιση και ακόμα πιο εύκολη πλοήγηση, για πιο απλές, γρήγορες και ασφαλείς συναλλαγές
- Αυτόματη λήψη κωδικού extraPIN χωρίς να χρειάζεται να τον πληκτρολογήσεις και επικύρωση συναλλαγής με quick login για ακόμα μεγαλύτερη ασφάλεια
- Αναλυτική ενημέρωση για τις δαπάνες μείωσης φόρου

Κατέβασέ το!

Η αναβαθμισμένη έκδοση του winbank mobile app έχει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Γρήγορο και ασφαλές login με το δακτυλικό σου αποτύπωμα ή 4ψήφιο PIN
- Μενού που διαμορφώνεις όπως θέλεις εσύ, με βάση τα προϊόντα και τις λειτουργίες που επιλέγεις να βλέπεις και χρησιμοποιείς πιο συχνά.
- Ανανεωμένη εμφάνιση και ακόμα πιο εύκολη πλοήγηση, για πιο απλές, γρήγορες και ασφαλείς συναλλαγές

Για να χρησιμοποιήσεις την εφαρμογή winbank mobile banking App χρειάζεται να είσαι πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς και να έχεις γραφτεί στην υπηρεσία winbank web banking.

Με το νέο winbank mobile app, μπορείς να πραγματοποιείς τις συναλλαγές σου εύκολα και γρήγορα:

- Ενημέρωση για υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών, καρτών και δανείων
- Πληρωμή λογαριασμών
- Πληρωμή καρτών Τράπεζας Πειραιώς ή άλλων Τραπεζών
- Πληροφορίες και φόρτιση προπληρωμένων καρτών
- Μεταφορά χρημάτων και έμβασμα σε Τράπεζα στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό
- Μεταφορά χρημάτων σε κινητό ή ΑΦΜ 24/7
- Ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητού
- Πληρωμή e-παραβόλου
- Αποστολή χρημάτων με Λεφτά στο Λεπτό

- Προσωποποιημένη πληροφόρηση για διαθέσιμους προς εξαργύρωση πόντων επιβράβευσης (yellows)
- Γρήγορο login με υψηλό επίπεδο ασφαλείας

Η υπηρεσία αφορά συσκευές που υποστηρίζουν την τεχνολογία ανάγνωσης δακτυλικού αποτυπώματος: iOS 9+ που δεν είναι jailbroken και Android OS 6+ που διαθέτουν την τεχνολογία Trusted Execution Environment (TEE) και δεν είναι rooted.

Τράπεζα Πειραιώς:

<http://www.piraeusbank.gr/el/idiwtēs>

### 3. Η Εθνική Τράπεζα

The screenshot displays the website of the National Bank of Greece (ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ). At the top, there is a navigation menu with options like 'Όμιλος', 'Εταιρική Διακυβέρνηση', 'Ενημέρωση Επενδυτών', 'Γραφείο Τύπου', and 'EN'. Below this is a search bar and several login buttons for 'internet banking', 'Simple Pay', and 'Αναζήτηση'. The main banner features the text 'Στήριξη δανειοληπτών. Ελάτε να βρούμε τη λύση.' and a two-step process: 'Βήμα 1 Συζητήστε το μαζί μας' and 'Βήμα 2 Σχεδιάζουμε τη λύση σας'. Below the banner are four service tiles: 'i-bank Pay', 'Εξοικονόμηση κατ' Οίκον II', 'Κάρτα Αγρότη', and 'Στήριξη Δανειοληπτών'. The 'Νέα & Ανακοινώσεις' section includes two news items from 2018. Other sections include 'Media Gallery', 'Αξιοποιήστε τις υπηρεσίες i-bank', 'Καταστήματα & ATMs Έκδοση i-bank pass', 'Επικοινωνία 18 18 18', 'Πληροφορίες & εργαλεία', 'Χρήσιμοι Σύνδεσμοι', and 'E-spot'.

Η Εθνική Τράπεζα είναι η αρχαιότερη από πλευράς σύστασης του νέου ελληνικού κράτους και μάλιστα δημιουργήθηκε πριν τη σύσταση της Τράπεζας Ελλάδας η οποία ασκεί την επίσημη νομισματική πολιτική της χώρας. Η Εθνική

Τράπεζα μέχρι πριν την οικονομική κρίση εμφανιζόταν ως η μεγαλύτερη και ισχυρότερη τράπεζα που οι κινήσεις της και οι επιλογές της καθρέπτιζαν αυτό το μακρινό ισχυρό παρελθόν. Ωστόσο, η κρίση έδειξε τις αδυναμίες του τραπεζικού ομίλου οι οποίες έφεραν συρρίκνωση της οικονομικής δύναμης της τράπεζας και σήμερα πλέον είναι η τρίτη σε σειρά σύμφωνα με τα οικονομικά της στοιχεία συστημική τράπεζα, αλλά τερμάτισε δεύτερη στα αποτελέσματα των stress test του 2018. Η Εθνική Τράπεζα είχε τη μεγαλύτερη επίπτωση στο δυσμενές σενάριο, αφού παρουσιάζει τη μεγαλύτερη έκθεση σε ενυπόθηκα δάνεια και στοιχεία ενεργητικού του Δημοσίου. Το αποτέλεσμα ήταν απογοητευτικό για την Εθνική, αλλά η χρηματιστηριακή Wood υπογραμμίζει το προηγούμενο δεδομένο, ως την «τιμωρία» για τη μεγαλύτερη έκθεση της Εθνικής Τράπεζας σε στοιχεία ενεργητικού που συνδέονται με το δημόσιο. Καθώς επίσης, ήταν η Τράπεζα με την ευρύτερη έκθεση σε υποκαταστήματα και θυγατρικές υπέστη συρρίκνωση με την πώληση των τραπεζικών καταστημάτων και των θυγατρικών που είχε συστήσει στα βαλκάνια και την Τουρκία. Η οικονομική πίεση ανεύρεσης ρευστότητας την ανάγκασε σε ταχύτερες αποφάσεις πωλήσεων και συρρίκνωσης.

Εθνική Τράπεζα	Όμιλος	Ιδιώτες	Επαγγελματίες & MME	Επιχειρήσεις & Financial Institutions	
Επικοινωνία Διαφάνεια Τραπεζικών Συναλλαγών - Ενημέρωση Συναλλασσομένων Ασφάλεια Συναλλαγών Η Κανονιστική Συμμόρφωση στην Τράπεζα και στις Εταιρείες Ομίλου Καταστήματα και ATMs Εσωτερικού	Η Τράπεζα Εταιρείες Ομίλου Εταιρική Διακυβέρνηση Γραφείο Τύπου Ενημέρωση Επενδυτών Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη Μελέτες και Αναλύσεις	Καταθέσεις Κάρτες Συναλλαγές και Υπηρεσίες Οικολογικές Λύσεις Στεγαστικά Δάνεια Καταναλωτικά Δάνεια Επενδυτικά Προϊόντα Προγράμματα Ασφάλειας και Φροντίδας PREMIUM Banking Private Banking	Καταθέσεις Κάρτες Πληρωμές με κάρτες Χρηματοδότηση Παγίων Χρηματοδότηση Ρευστότητας Συγχρηματοδοτούμενα Δάνεια Διεθνές Εμπόριο Επενδυτικά Προϊόντα Συναλλαγές και Υπηρεσίες	Καταθέσεις Κάρτες Επενδυτικά Προϊόντα Μακροπρόθεσμος Δανεισμός Βραχυπρόθεσμος Δανεισμός Ειδικές Πιστοδοτήσεις Διεθνές Εμπόριο Corporate Cash Management: Λύσεις Μισθοδοσίας Λύσεις Πληρωμών και Διαχείρισης Ρευστότητας Υπευθύνου Σχέσεων Εταιρικής Πελατείας Financial Institutions Project Finance	Αρχική Σελίδα Όροι Χρήσης Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα  Ακολουθήστε το i-bank:  NationalBankGR  facebook/ibanknbg  youtube/ibanknbg  linkedin/nbg 





Η Εθνική εμφανίζεται να διατηρεί τη μεγαλύτερη γραφειοκρατία και στα υποκαταστήματά της διατηρεί κανονικά και μη ψηφιοποιημένο αρχείο ενώ κατά το άνοιγμα των συναλλαγών χρειάζεται χρόνος στην ουρά στο υποκατάστημα.. Η Εθνική φαίνεται να είναι πιο πίσω σε εκσυγχρονισμό και εργασιακή νοοτροπία. Η

Εθνοκάρτα αποστέλλεται στο σπίτι σε πέντε εργάσιμες και το pin αποστέλλεται στο κινητό του πελάτη. Ωστόσο, τελευταία εμφανίζει ενδιαφέρουσες καινοτόμες εφαρμογές για τους πελάτες της π.χ. το ηλεκτρονικό βραχιόλι και παρουσιάζεται να επενδύει στις νέες τεχνολογίες με σκοπό να γίνει ελκυστική σε νέους πελάτες.

The screenshot shows the E.spot website interface. On the left, there is a list of news articles under the heading 'Μελέτες & Αναλύσεις'. The articles are dated 9/5/2018, 8/5/2018, and 8/5/2018, covering topics like the Greek economy and international trade. Below the list are two buttons: 'Απόψεις & Επικαιρότητα' and 'Μελέτες & Αναλύσεις'. On the right side, there are several promotional banners. The top one lists services like 'Στήριξη Δανειοληπτών' and 'Εγγύηση Καταθέσεων και Επενδύσεων'. Below it is a banner for 'Εξοφλήστε τις υποχρεώσεις προς το Δημόσιο' with a '3,90€' offer. Another banner promotes 'i-bank pass' mobile banking, and a final one shows 'i-bank payband' smartwatches.

Συνοψίζοντας όσον αφορά στην Εθνική Τράπεζα:

- **Εθνική Τράπεζα - i-bank Mobile Banking - [Κατεβάστε το](#)**

The screenshot shows the homepage of the National Bank of Greece (NBG). At the top, there is a navigation bar with links for 'Όμιλος', 'Εταιρική Διακυβέρνηση', 'Ενημέρωση Επενδυτών', and 'Γραφείο Τύπου'. Below this is a search bar and a row of service buttons: 'Internet banking', 'Eισοδος για Ιδιώτες', 'Eισοδος για Επιχειρήσεις', 'Simple Pay', and 'Eισοδος'. The main content area features the NBG logo and the text 'ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ'. Below the logo, there are links for 'Ιδιώτες', 'Επαγγελματίες & MME', and 'Επιχειρήσεις & Financial Institutions'. A large banner at the bottom promotes the 'Εξοικονόμηση Κατ' Οίκον II' program, with the text 'Ζεστό σπίτι το χειμώνα, δροσερό το καλοκαίρι.' and an illustration of a house.

**Ο πιο σύγχρονος τρόπος συναλλαγών είναι εδώ.**  
 Τώρα οι συναλλαγές γίνονται από το κινητό σας.

Κατεβάστε σήμερα την εφαρμογή για να κάνετε τις καθημερινές σας συναλλαγές χωρίς μετρητά, εύκολα, γρήγορα και απλά

Download on the App Store | GET IT ON Google Play

Μάθετε περισσότερα

Μαζί θα βρούμε τη | Εξοικονόμηση κατ' | Κάρτα Αγρότη | i-bank Pay

Η δυσκολία στην αποπληρωμή των οφειλών δεν πρέπει να είναι ένα άλυτο πρόβλημα.

**λύση**

Ελάτε σήμερα να συζητήσουμε και μαζί θα βρούμε τη λύση.

Περισσότερα

Μαζί θα βρούμε τη λύση | Εξοικονόμηση κατ' Οίκου II | Κάρτα Αγρότη Στηρίζει τη σοδειά σου | i-bank Pay Τώρα οι συναλλαγές γίνονται από το κινητό σας

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank Mobile Banking της Εθνικής Τράπεζας είναι στη διάθεσή σας παντού και πάντα, από οποιαδήποτε συσκευή Smartphone ή Tablet με πρόσβαση στο Internet και λειτουργικό σύστημα:

- Apple iOS 7.0 ή μεταγενέστερο,
- Google Android™ 2.3 ή μεταγενέστερο και
- Windows®Phone 7.5 ή μεταγενέστερο.

Το Mobile Banking φέρνει την Τράπεζα κοντά σας 24 ώρες το 24ωρο, καθώς σας παρέχει πρόσβαση σε μια ευρεία γκάμα υπηρεσιών και συναλλαγών:

Πληροφόρηση: Για τους λογαριασμούς, τις πιστωτικές και χρεωστικές σας κάρτες, τα δάνεια και τις προθεσμιακές σας καταθέσεις, αλλά και τα πλησιέστερα σε εσάς Καταστήματα ή ATM της Εθνικής Τράπεζας.

Συναλλαγές: Μεταφορές χρημάτων σε λογαριασμούς Εθνικής και άλλων τραπεζών στην Ελλάδα και το εξωτερικό, πληρωμές Δημοσίου / Ενέργειας/ Ύδρευσης/ Τηλεπικοινωνιών/ Ασφαλειών/ Δωρεών/ Λοιπών Εταιρειών, πιστωτικών καρτών



Εθνικής Τράπεζας και άλλων τραπεζών, για χρηματιστηριακές συναλλαγές κ.ά. (οι συναλλαγές αυτές μπορούν να διενεργηθούν εφόσον δεν έρχονται σε αντίθεση με όσα προβλέπονται από το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο).

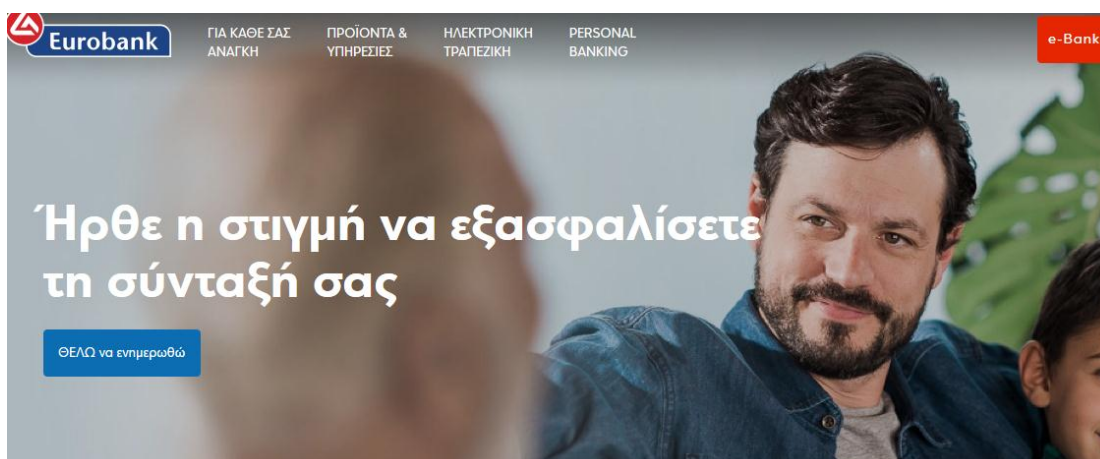
Επιπλέον, το i-bank Mobile Banking σας προσφέρει:

- άμεση διενέργεια των καθημερινών, τραπεζικών σας υποχρεώσεων σε ελάχιστο χρόνο,
- υψηλό επίπεδο ασφάλειας στις συναλλαγές σας, καθώς δεν αποθηκεύονται πληροφορίες των συναλλαγών σας στο κινητό σας τηλέφωνο,
- ευελιξία στην εξυπηρέτησή σας όλο το 24ωρο, από οποιοδήποτε σημείο στην Ελλάδα ή το εξωτερικό, ακόμη και εν κινήσει και
- οικονομία, με μηδενικές ή πολύ χαμηλές χρεώσεις.

Εθνική Τράπεζα :

<https://www.nbg.gr/>

## 4. Η Eurobank



Η τράπεζα Eurobank χρησιμοποιεί cookies ώστε να προσφέρει ασφαλέστερο και αποτελεσματικότερο περιβάλλον για τους επισκέπτες και χρήστες. Οι εφαρμογές της τράπεζας απευθύνονται σε χρήστες όχι μόνον Η/Υ αλλά τόσο και σε tablet όσο και κινητού. Αν και η εκκίνηση της τράπεζας ήταν προβληματική στη συνέχεια σταθεροποιήθηκε και προέβη σε εξαγορές, ταχυδρομικό ταμειευτήριο, ενώ περαιτέρω αποτέλεσε την 4<sup>η</sup> συστημική τράπεζα. Στελέχη των τραπεζών επισημαίνουν ότι τα stress tests του 2018 τα οποία ήταν ιδιαίτερα απαιτητικά έφεραν την Eurobank να αναδεικνύεται τρίτη σε αντοχή αν και θεωρείτο η πλέον αδύναμη τράπεζα μεταξύ των 4 συστημικών. Σημειώνεται, τέλος, ότι σε όρους συνολικής κερδοφορίας την περίοδο 2018-2020, με το αρνητικό σενάριο η Eurobank στα stress tests κατέγραψε τις χαμηλότερες απώλειες 1,7 δισ. Ευρώ.

[Ιδιώτες](#) | [Επιχειρήσεις](#) | [Private Banking](#) | [Όμιλος Eurobank](#) | [ATM & Καταστήματα](#) | [Εξυπηρέτηση Πελατών 2109555000](#) | [ΕΛ](#)

**Eurobank** | [ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΣΑΣ ΑΝΑΓΚΗ](#) | [ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ](#) | [ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ](#) | [PERSONAL BANKING](#) | [e-Banking](#) | [Q](#)

## Eurobank Mobile App

**400+**  
συναλλαγές

**Eurobank Mobile App**

Με το **Eurobank Mobile App** κάνετε συναλλαγές από το κινητό ή το tablet σας όπου κι αν βρίσκεστε. Συνδέεστε με ασφάλεια, πληκτρολογώντας ένα 4-ψήφιο PIN. Με την υπηρεσία PaF Payments στέλνετε χρήματα σε φίλους ή επιχειρήσεις χωρίς να γνωρίζετε τον αριθμό λογαριασμού τους.

**Eurobank** | [ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΣΑΣ ΑΝΑΓΚΗ](#) | [ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ](#) | [ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ](#) | [PERSONAL BANKING](#) | [e-Banking](#) | [Q](#)

**Πώς σας διευκολύνει καθημερινά** ▾

Με ένα 4-ψήφιο PIN συνδέεστε στο Eurobank Mobile App από το κινητό σας και κάνετε εκείνη τη στιγμή τις συναλλαγές σας, όπου κι αν βρίσκεστε.

**Πώς κερδίζετε χρόνο** ▾

Ενημερώνεστε Με μια Ματιά για τα προϊόντα σας. Έχετε άμεση πρόσβαση σε εργαλεία και εφαρμογές που κάνουν τις συναλλαγές σας πιο απλές.

**Πώς σας επιβραβεύουμε** ▾



Με mobile Banking κάνετε πληρωμές και μεταφορές χρημάτων ανέξοδα ή με μικρό κόστος εφόσον ο λογαριασμός σας συνδέεται με τις e-συναλλαγές.

**Eurobank** | [ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΣΑΣ ΑΝΑΓΚΗ](#) | [ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ](#) | [ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ](#) | [PERSONAL BANKING](#) | [e-Banking](#) | [Q](#)

**Κι αν χάσω το κινητό μου, τι γίνεται με το Eurobank Mobile App;** ▾

**Αποκτήστε το Eurobank Mobile App**

Κατεβάστε δωρεάν την εφαρμογή στο κινητό σας:

Για κινητά με λειτουργικό σύστημα Apple iOS ή Android.  
Δείτε βήμα-βήμα [πώς αποκτάτε Eurobank Mobile App](#).

**Eurobank** | [ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΣΑΣ ΑΝΑΓΚΗ](#) | [ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ](#) | [ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ](#) | [PERSONAL BANKING](#) | [e-Banking](#) | [Q](#)

### Δείτε επίσης

**ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗ**

#### Επιστροφή app

Ανακαλύψτε νέες προσφορές κοντά σας και δείτε πόσα ευρώ κερδίζετε από το πρόγραμμα επιβράβευσης Επιστροφής.

[ΑΝΑΚΑΛΥΠΤΩ το app](#)

**ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ**

#### Live-Pay app

Πληρώστε online από το κινητό σας με την πιστωτική ή προπληρωμένη κάρτα σας.

[ΑΝΑΚΑΛΥΠΤΩ το app](#)

**ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ**

#### Ασφάλεια στις online συναλλαγές σας

Δείτε πώς προστατεύουμε τα δεδομένα σας με προηγμένα πρωτόκολλα και μηχανισμούς ταυτοποίησης.

[ΘΕΛΩ να ενημερωθώ](#)

- **Eurobank - Eurobank Mobile App - [Κατεβάστε το](#)**



Εάν χρησιμοποιείτε κινητό τελευταίας τεχνολογίας (smartphone) - όπως τα iPhone, Android, Blackberry, Nokia - εγκαταστήστε δωρεάν το νέο Eurobank Mobile App και απολαύστε την εμπειρία χρήσης με περισσότερες διαθέσιμες υπηρεσίες και νέες δυνατότητες.

Συγκεκριμένα, έχετε τις εξής δυνατότητες:

- Εύκολη και ασφαλής πρόσβαση πληκτρολογώντας ένα 4ψήφιο PIN ή μέσω του δαχτυλικού σας αποτυπώματος (Touch ID)\*
- Ενότητα Με μια Ματιά στην οποία ενημερώνεστε εύκολα και άμεσα, με γραφική απεικόνιση, για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις λογαριασμών και καρτών σας
- Πρωτοποριακή υπηρεσία PaF - Pay a Friend, για να αποστέλλετε χρήματα στον οποιονδήποτε, χωρίς να γνωρίζετε τον αριθμό λογαριασμού του, μέσω e-mail, στον αριθμό κινητού τηλεφώνου του ακόμα και σε φίλους σας στο Facebook!
- Η υπηρεσία είσπραξης πληρωμών PaF Business για επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις μέσω ΑΦΜ, email, αριθμό κινητού και QR Code
- Υπηρεσία PaF Donation για να προσφέρετε χρήματα στο Μη Κερδοσκοπικό Οργανισμό που επιθυμείτε
- Υπολογιστής Αφορολόγητου για να βλέπετε το αφορολόγητο που έχετε χτίσει από αγορές με κάρτες Eurobank και ηλεκτρονικές πληρωμές.
- Eurobank | Mastercard, το ηλεκτρονικό πορτοφόλι της Eurobank για εύκολες και ασφαλείς αγορές στο internet.

- Shake2Logout που επιτρέπει στους χρήστες του Eurobank Mobile App να αποσυνδέονται κουνώντας απλά την συσκευή\*
- Πληρωμές λογαριασμών δανείων, καρτών, ΔΕΚΟ, Δημοσίου και πολλών άλλων Οργανισμών. Δυνατότητα barcode scanning από τα statements
- Μεταφορές χρημάτων & εμβάσματα
- Αναζήτηση του κοντινότερου Καταστήματος ή ΑΤΜ της Τράπεζας
- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση από εκπρόσωπό μας χωρίς αναμονή και χωρίς κόστος

\*Σημειώνεται ότι οι υπηρεσίες TouchID & Shake2Logout αφορούν συσκευές που υποστηρίζουν την τεχνολογία αναγνώρισης δακτυλικού αποτυπώματος (iOS) και shake control

Eurobank

<https://www.eurobank.gr/el/retail>

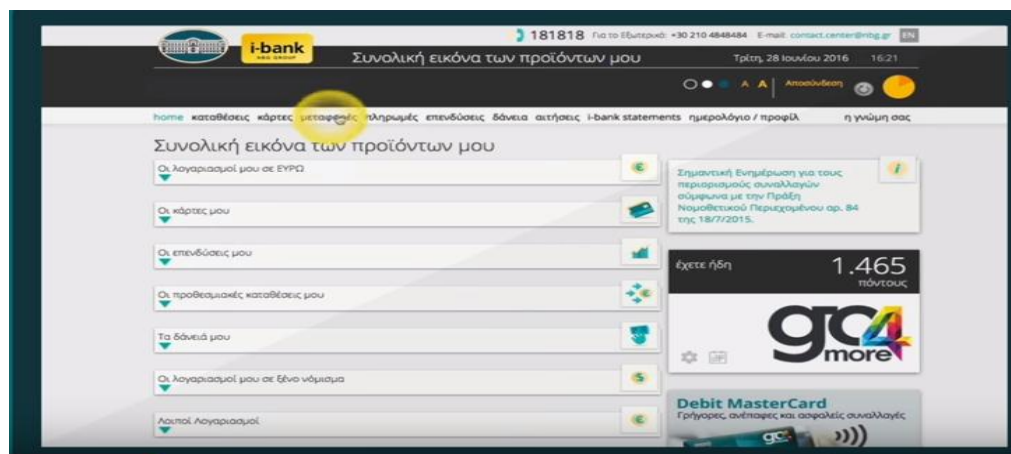
## 6. Επίμετρο

### A. Τρόποι on line Συναλλαγών.

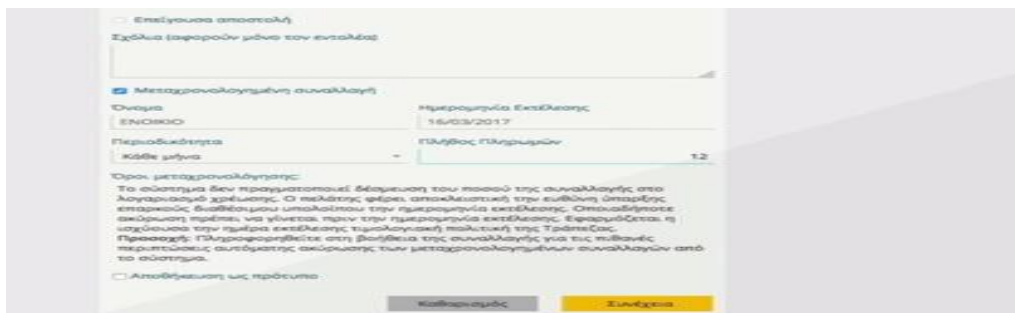
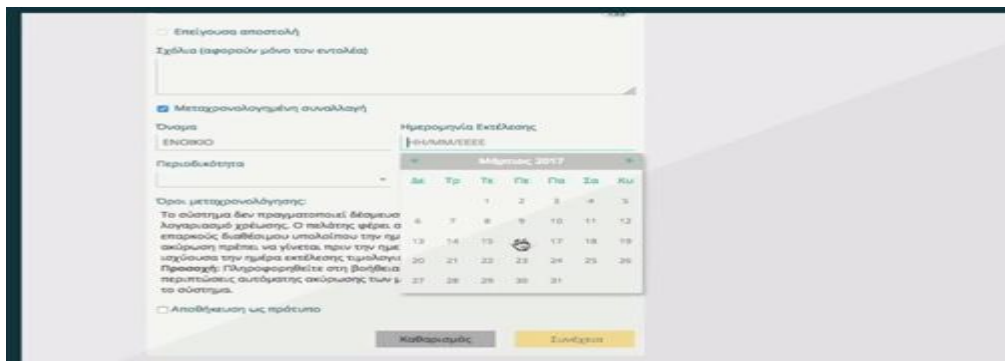
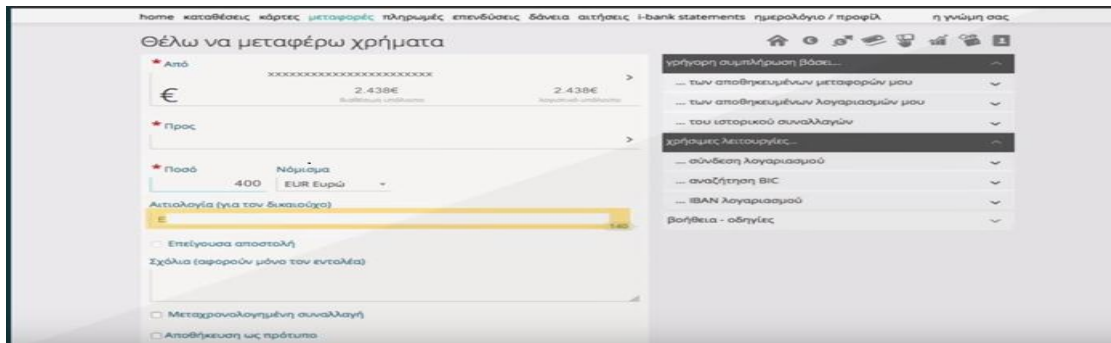
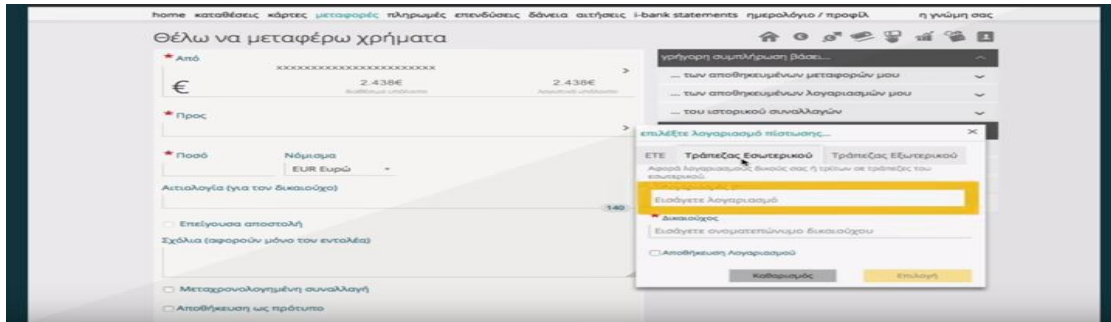
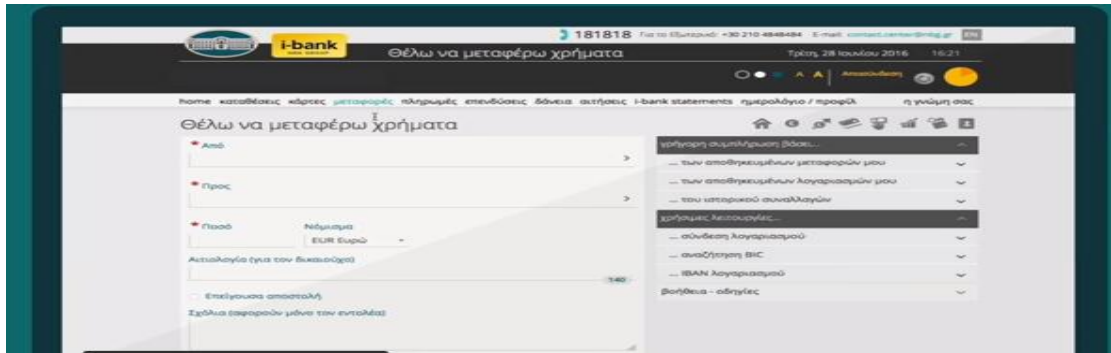
#### *Ένα συγκριτικό παράδειγμα: Μεταφορά χρημάτων πληρωμής ενοικίου*

Ενδεικτικά αλιεύθηκαν από το διαδίκτυο παρουσιάσεις των τεσσάρων συστημικών τραπεζών σε σχέση με τους φιλικούς, απλούς και σύγχρονους για το χρήστη τρόπους ικανοποίησης τραπεζικών του θεμάτων. Γίνεται αντιληπτό μέσα από τις ολιγόλεπτες αυτές παρουσιάσεις, οι οποίες καλύπτουν πολλές και διάφορες τραπεζικές καταστάσεις που αντιμετωπίζει ο πελάτης, η προσπάθεια των τραπεζών να εξασφαλίσουν γρήγορη, απλή, άνετη και ασφαλή εξυπηρέτηση του πελάτη και αποτελεί αυτό το ζήτημα τη μείζονα πρόκληση, όπως αναδεικνύεται από την προβολή που γνωρίζει το θέμα στα ΜΜΕ από τα σημαντικότερα και ουσιαστικότερα προβλήματα των τραπεζών τα έτη που διανύουμε. Συγχρόνως οι τεχνολογικές εξελίξεις εντείνουν τον ανταγωνισμό και προκαλούν αμηχανία στις παραδοσιακές τράπεζες, ταυτόχρονα όμως τους παρέχουν ευκαιρίες να γίνουν πιο αποτελεσματικές και να διευρύνουν τους ορίζοντές τους. Ένα ευρύ φάσμα διαθέσιμων ηλεκτρονικών λύσεων, η ανάπτυξη εξειδικευμένων εφαρμογών, η διαχείριση βάσεων δεδομένων σε συνδυασμό με ευέλικτες πλατφόρμες επιτρέπει στις τράπεζες να προσαρμόζουν τις δραστηριότητές τους στις απαιτήσεις της εποχής.

<https://www.youtube.com/watch?v=YookotgUpWw> **Μεταφορά χρημάτων, Εθνική**









Επιβεβαίωση Συναλλαγής

Λογαριασμός Κρέωσης  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

€ 2.438€ 2.438€  
Βαθμολογία υπόλοιπου Κατάλοιπο υπόλοιπου

Λογαριασμός Πίστωσης  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

BIC Τράπεζας δικαιούχου: BGRAA Όνομα Τράπεζας δικαιούχου: ΤΡΑΠΕΖΑ

Δικαιούχος: ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ

Ποσό: 400 € Ξερεα σε βάρος: Αμοιβών 1,00 € Ξερεα: 1,00 €

Ανάλυση κερδών

Εσοδα Κρατών	Ανάδοχοι Επενδύσεων	
Καθαρά Ποσό Ευλόγου	400 €	Γραμμάτια ΕΤΕ
Εσοδα Πιστωτικών Προς Επισκεπτή	1,00 €	
Σύνολο Προς Κρέωση Αναλαμβάνοντα	401 €	

γρήγορη συμπλήρωση βάσει...

- ... των αποθηκευμένων μεταφορών μου
- ... των αποθηκευμένων λογαριασμών μου
- ... του ιστορικού συναλλαγών

χρήσιμες λειτουργίες...

- ... σύνδεση λογαριασμού
- ... αναζήτηση BIC
- ... IBAN λογαριασμού
- βοήθεια - οδηγίες

<https://www.youtube.com/watch?v=Ga8GZjwvQ1g&index=2&list=PLf2jzekNlZNyyMmJXiuC93wgT0xrmsWTI> Μεταφορά χρημάτων, Alpha bank

ALPHA BANK Alpha Web Banking

Επισκόπηση Λογαριασμοί Κάρτες Δάνεια Επενδύσεις Μεταφορές Πληρωμές

Νέα μεταφορά Οι μεταφορές μου Επαναλαμβανόμενες Ιστορικό Εκκρεμείς

Alpha Bank Εντός Ελλάδας Εκτός Ελλάδας

Από λογαριασμό Από κάρτα Από δάνεια

Από λογαριασμό: (Καταθέτη)

Επιλογή από προφίλ:  Ναι  Όχι

Σε λογαριασμό Alpha Bank: (Δικαιούχος)

Ποσό:

Τρόπος εκτέλεσης:  Άμεσα  Σε επιλεγμένη ημερομηνία

Αιτιολογία για καταθέτη:

Αιτιολογία προς δικαιούχο:

Μήνυμα προς δικαιούχο:

Εκτέλεση

Επισκόπηση Λογαριασμοί Κάρτες Δάνεια Επενδύσεις Μεταφορές Πληρωμές

Νέα μεταφορά Οι μεταφορές μου Επαναλαμβανόμενες Ιστορικό Εκκρεμείς

Προσθήκη στις «Μεταφορές μου» σε Alpha Bank

Φιλική ονομασία μεταφοράς:

Σε λογαριασμό: GR17014010101019999999999

Ποσό: EUR 600,00

Αιτιολογία για καταθέτη: Ενοίκιο

Αιτιολογία προς δικαιούχο: Ενοίκιο

Μήνυμα προς δικαιούχο: Ενοίκιο

Ακύρωση Αποθήκευση

[Νέα μεταφορά](#) | [Οι μεταφορές μου](#) | [Επανελαμβανόμενες](#) | [Ιστορικό](#) | [Εκκρεμίες](#)  
 Alpha Bank | Εντός Ελλάδος | Εκτός Ελλάδος

Από λογαριασμό: (Καταθέσις) Η μισθοδοσία μου EUR 1.553,00

Επιλογή από προφίλ  Ναι  Όχι

Σε λογαριασμό Alpha Bank: (Δικαιούχος) GR17014010101019999999999

Ποσό:

Τρόπος εκτέλεσης:  Άμεσα  Σε επιλεγμένη ημερομηνία

Αιτιολογία για καταθέτη:

Αιτιολογία προς δικαιούχο:

Μήνυμα προς δικαιούχο:

[Νέα μεταφορά](#) | [Οι μεταφορές μου](#) | [Επανελαμβανόμενες](#) | [Ιστορικό](#) | [Εκκρεμίες](#)  
 Alpha Bank | Εντός Ελλάδος | Εκτός Ελλάδος

Από λογαριασμό: (Καταθέσις) Η μισθοδοσία μου EUR 1.553,00

Επιλογή από προφίλ  Ναι  Όχι

Σε λογαριασμό Alpha Bank: (Δικαιούχος) GR17014010101019999999999

Ποσό: 600,00 EUR

Τρόπος εκτέλεσης:  Άμεσα  Σε επιλεγμένη ημερομηνία

Αιτιολογία για καταθέτη:

Αιτιολογία προς δικαιούχο:

Μήνυμα προς δικαιούχο:

[Νέα μεταφορά](#) | [Οι μεταφορές μου](#) | [Επανελαμβανόμενες](#) | [Ιστορικό](#) | [Εκκρεμίες](#)  
 Alpha Bank | Εντός Ελλάδος | Εκτός Ελλάδος

Από λογαριασμό: (Καταθέσις) Η μισθοδοσία μου EUR 1.553,00

Επιλογή από προφίλ  Ναι  Όχι

Σε λογαριασμό Alpha Bank: (Δικαιούχος) GR170140101010199999999999

Ποσό: 600,00 EUR

Τρόπος εκτέλεσης:  Άμεσα  Σε επιλεγμένη ημερομηνία

Αιτιολογία για καταθέτη: Ενοίκιο

Αιτιολογία προς δικαιούχο: Ενοίκιο

Μήνυμα προς δικαιούχο: Ενοίκιο

**ALPHA BANK** Alpha Web Banking

Επισκόπηση | Λογαριασμοί | Κάρτες | Δάνεια | Επενδύσεις | Μεταφορές | Πληρωμές | Υπηρεσίες | Προφίλ

[Νέα μεταφορά](#) | [Οι μεταφορές μου](#) | [Επανελαμβανόμενες](#) | [Ιστορικό](#) | [Εκκρεμίες](#)

**Επιβεβαιώστε τα στοιχεία για μεταφορά ποσού EUR 600,00**  
 (Εξάκισια ευρώ)

Από λογαριασμό: GR11014010601060099999999999 [Η μισθοδοσία μου] Τρόπος εκτέλεσης: Άμεσα Αιτιολογία για καταθέτη: Ενοίκιο	→	Σε λογαριασμό: GR170140101010199999999999 (GR170140101010199999999999) δικαιούχος Αιτιολογία προς δικαιούχο: Ενοίκιο Μήνυμα προς δικαιούχο: Ενοίκιο
--	---	--

[Επιστροφή](#) [Εκτέλεση](#)

Διαδικασία επιλογής/ακύρωσης διενεργείται πραγματοποιώντας αποκλειστικά μέσω του Καταστήματος Συνεργασίας σας ή της Υπηρεσίας

Από λογαριασμό: (Καταθέτης)

Επιλογή από προφίλ:  Ναι  Όχι

Σε λογαριασμό Alpha Bank: (Δικαιούχος)

Ποσό:

Τρόπος εκτέλεσης:  Άμεσα  Σε επιλεγμένη ημερομηνία

Αιτιολογία για καταθέτη:

**Εισάγετε τον Πρόσθετο Κωδικό Ασφάλειας**

Από λογαριασμό: (Καταθέτης)

Επιλογή από προφίλ:  Ναι  Όχι

Σε λογαριασμό Alpha Bank: (Δικαιούχος)

Ποσό:

Τρόπος εκτέλεσης:  Άμεσα  Σε επιλεγμένη ημερομηνία

Αιτιολογία για καταθέτη:

**Εισάγετε τον Πρόσθετο Κωδικό Ασφάλειας**

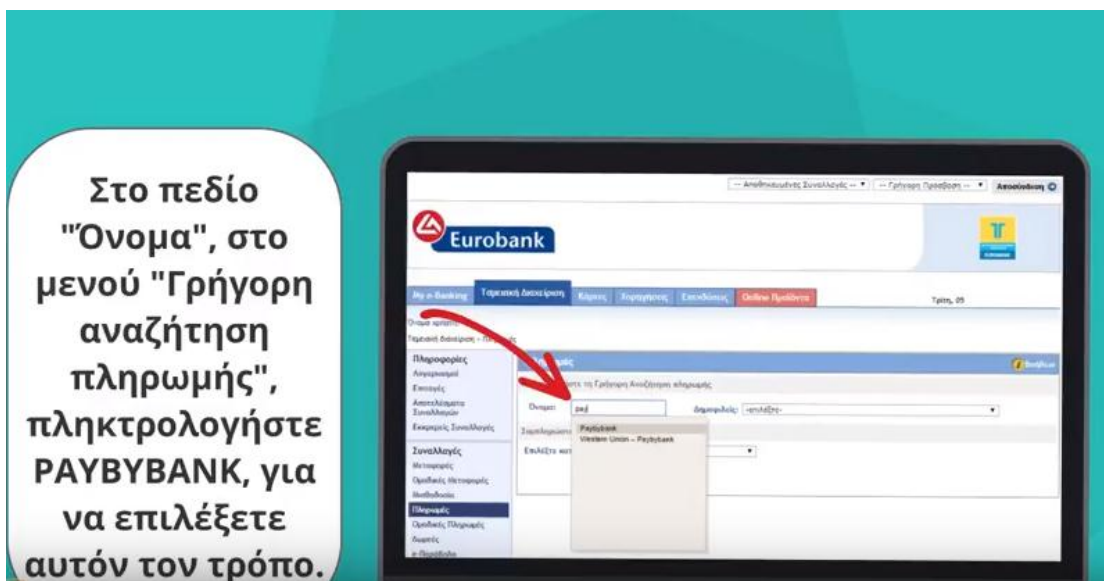
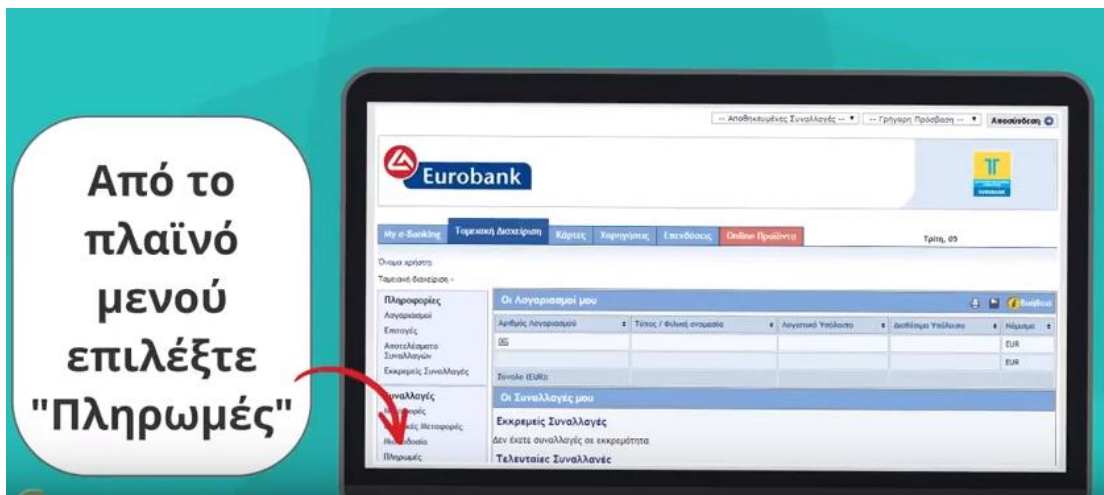
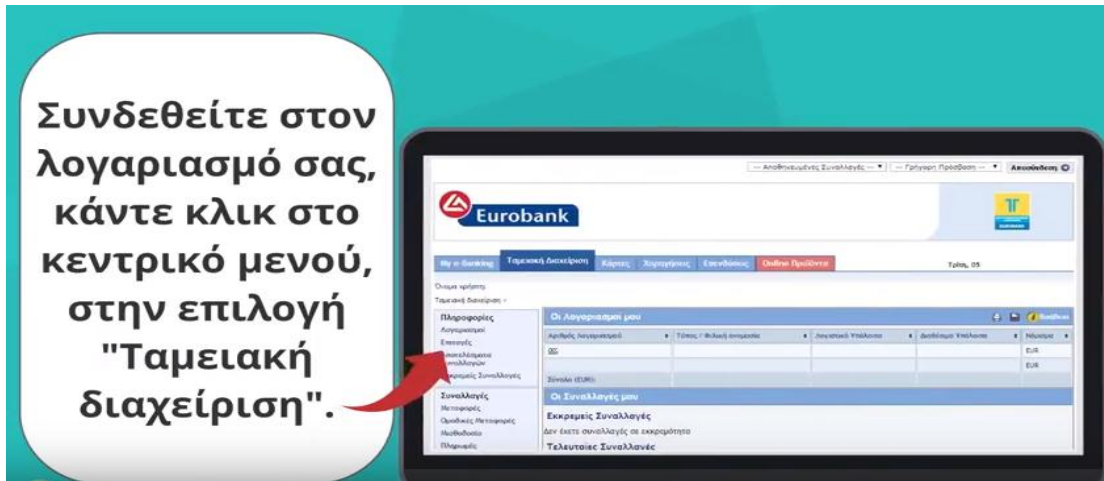
**ALPHA BANK** Alpha Web Banking

Επισκόπηση Λογαριασμοί Κάρτες Δάνεια Επενδύσεις **Μεταφορές** Πληρωμές Υπηρεσίες Προφίλ

Νέα μεταφορά Οι μεταφορές μου Επαναλαμβανόμενες Ιστορικό Εκκρεμείς

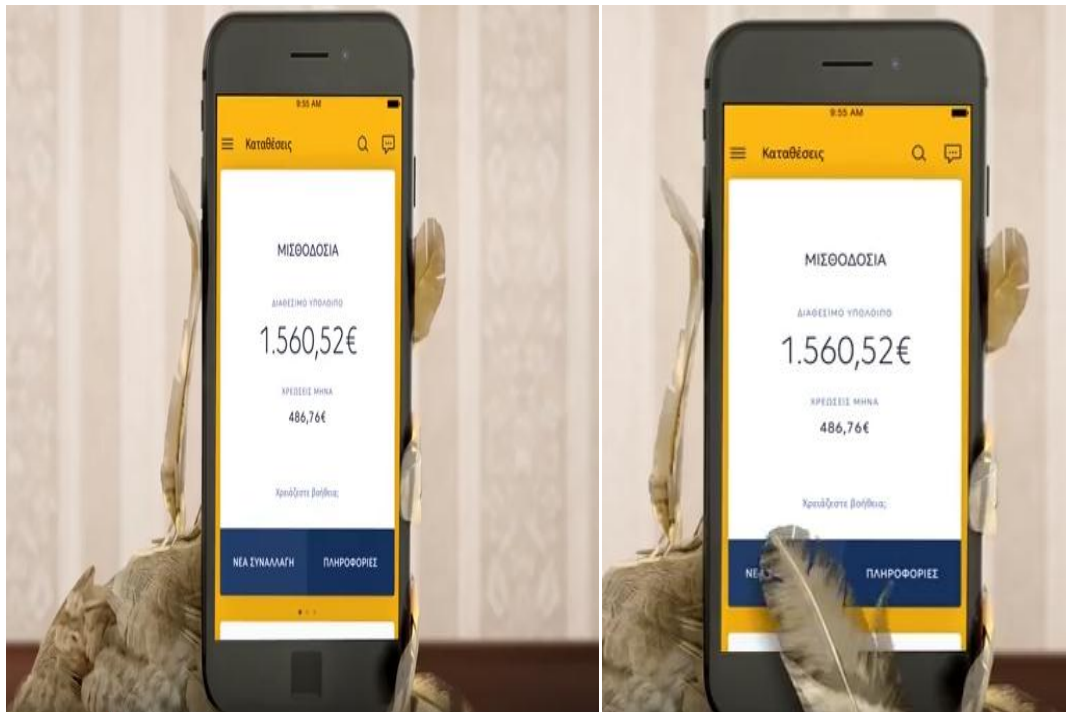
**Επιτυχής συναλλαγή EUR 600,00**  
[ Εξήκοντα ευρώ ]

<p>Από λογαριασμό: GR11014010601060099999999999 (Η μισθοδοσία μου)</p> <p>Τρόπος εκτέλεσης: Άμεσα</p> <p>Αιτιολογία για καταθέτη: Ενοίκιο</p> <p>Αριθμός συναλλαγής: 201511250960210001</p>	→	<p>Σε λογαριασμό: GR170140101010199999999999 (GR170140101010199999999999)</p> <p>Δικαιούχος:</p> <p>Αιτιολογία προς δικαιούχο: Ενοίκιο</p> <p>Μήνυμα προς δικαιούχο:</p>
---	---	--

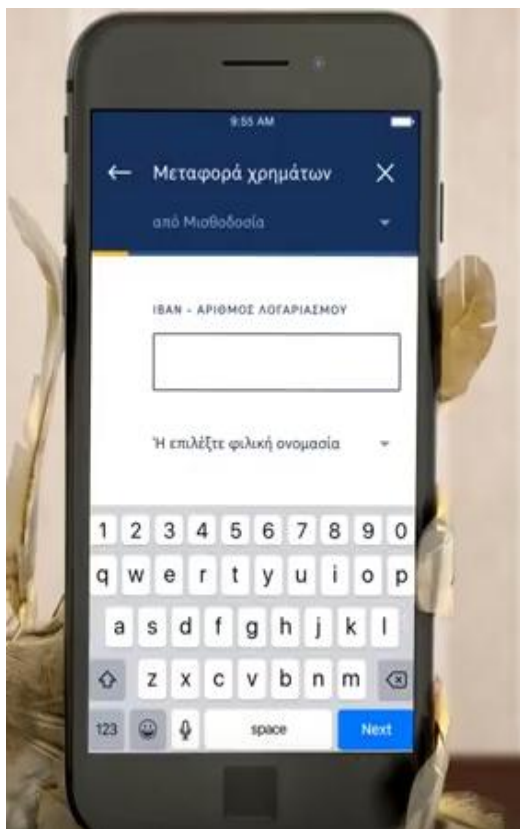
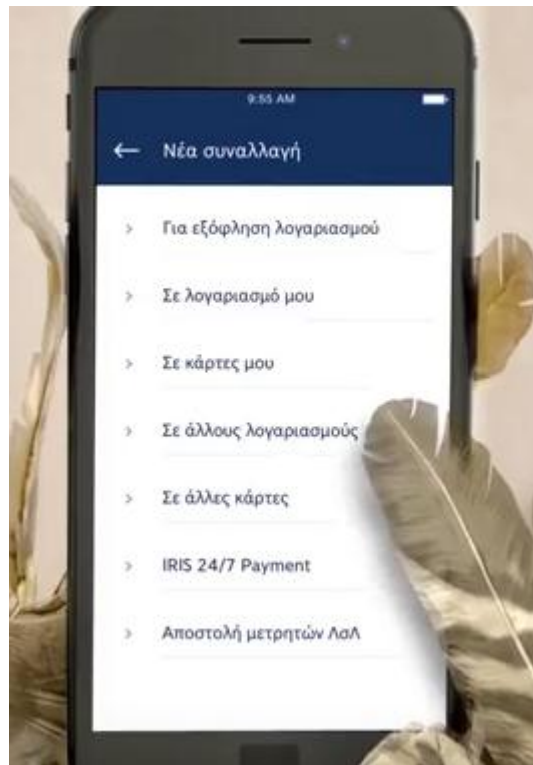
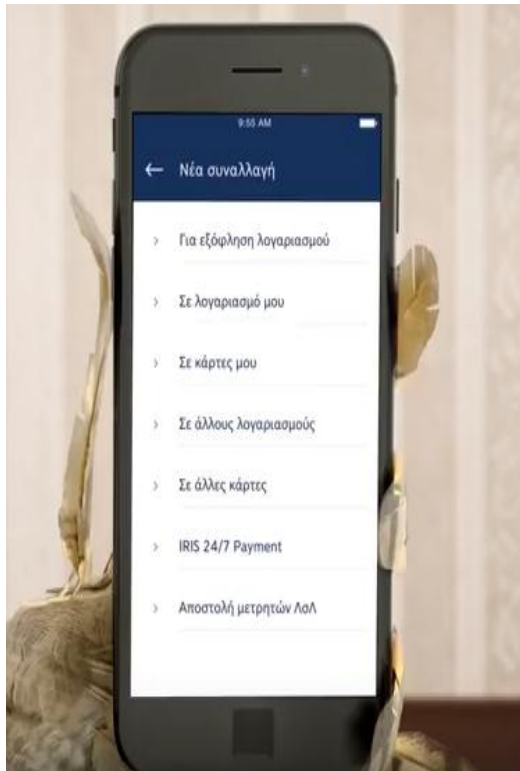


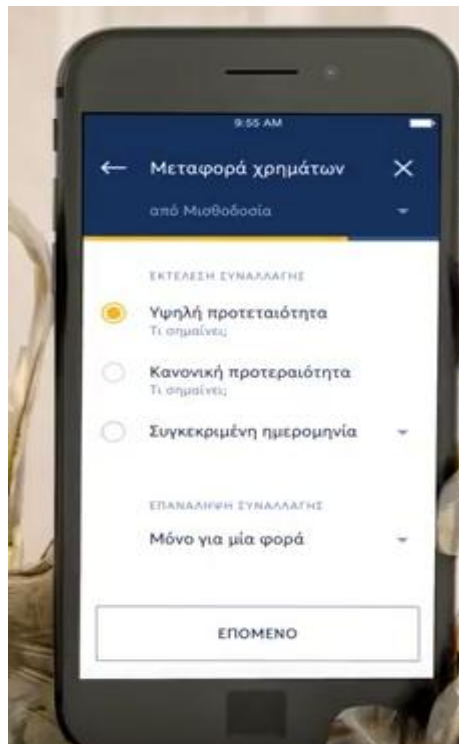
Συμπληρώστε τα στοιχεία για την συναλλαγή σας. Στο πεδίο "Κωδικός Εντολής Πληρωμής" πληκτρολογήστε τον Κωδικό Πληρωμής που έχετε λάβει στο email της παραγγελίας σας.

[https://www.youtube.com/watch?v=jdxve\\_GhE3M](https://www.youtube.com/watch?v=jdxve_GhE3M) Μεταφορά χρημάτων, Πειραιώς

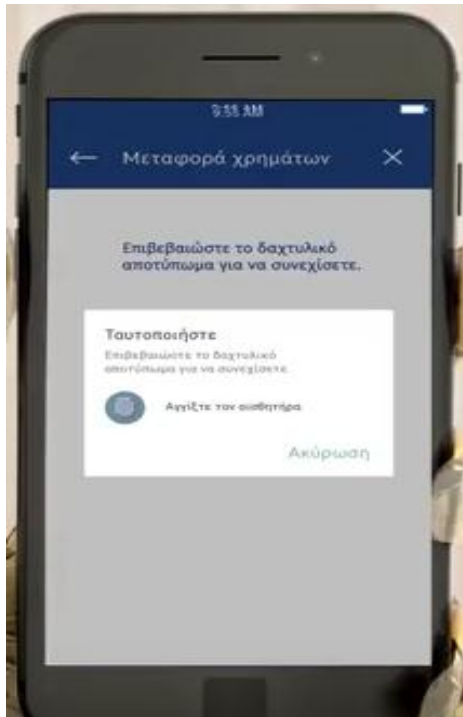












## ***B. Τελευταίες ειδήσεις: «Επί του Πιεστηρίου»***

Στην ψηφιοποιημένη εποχή των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, οι πελάτες μπορούν και διαχειρίζονται τον τραπεζικό λογαριασμό τους εύκολα και άνετα με όποιο τρόπο επιλέξουν. Η αναδιάρθρωση της λειτουργικής και τεχνολογικής αρχιτεκτονικής της τράπεζας προς μια ανοικτή και ευέλικτη πλατφόρμα, επιτρέπει την πρόσβαση σε πλήρεις τραπεζικές υπηρεσίες πάντα και παντού. Οι καινοτόμες τεχνολογικές λύσεις δεν πρέπει να εξαντλούνται στη "ψηφιοποίηση" των διαδικασιών αλλά χρειάζεται επίσης να εστιάζουν στην εμπειρία των πελατών. Επομένως, οι αναβαθμίσεις, οι νέοι σχεδιασμοί, οι βελτιώσεις και οι νέες εφαρμογές προκειμένου να αποδεικνύουν τη χρηστικότητα τους αναπτύσσονται με γνώμονα την ενεργοποίηση των πελατών και την ικανοποίηση που προκύπτει από την εφαρμογή τους.

Από τον Μάιο 2018 είναι δυνατή η δημιουργία λογαριασμού e-banking στις τρεις από τις τέσσερις συστημικές τράπεζες, με τις online υπηρεσίες που προσφέρουν. Συγκεκριμένα πρόκειται για την Τράπεζα Πειραιώς, την Alpha Bank και τη Eurobank, οι οποίες δίνουν τη δυνατότητα δωρεάν online αίτησης και ενεργοποίησης λογαριασμού e-banking. Επομένως, δεν είναι αναγκαία η επίσκεψη σε κατάστημα και η διαδικασία ολοκληρώνεται από το κινητό ή τον υπολογιστή.

### **Η διαδικασία ανά τράπεζα**

Αναλυτικότερα, η εγγραφή διενεργείται ως εξής:

- **Τράπεζα Πειραιώς**

Εγγραφείτε ηλεκτρονικά στην υπηρεσία winbank web banking και αποκτήστε άμεσα πρόσβαση στους λογαριασμούς σας.

Για την ολοκλήρωση της εγγραφής θα χρειαστείτε:

- Να έχετε στην κατοχή σας το κινητό τηλέφωνο που έχετε δηλώσει στη Τράπεζα.
- Να θυμάστε το PIN της χρεωστικής σας κάρτας που θα καταχωρήσετε, καθώς θα το χρησιμοποιήσετε στο τελευταίο στάδιο της εγγραφής, που γίνεται μέσω του αυτόματου συστήματος αναγνώρισης ομιλίας (Voice IVR) της Τράπεζας.

Εναλλακτικά μπορείτε να εγγραφείτε και μέσω της νέας εφαρμογής [winbank mobile app \(Google Play/ App Store\)](#).

Η έκδοση των κωδικών είναι δωρεάν.

Εναλλακτικά, μπορείτε να εγγραφείτε στην υπηρεσία εάν επισκεφτείτε ένα οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας Πειραιώς και αιτηθείτε κωδικούς πρόσβασης στο winbank web banking. Το κόστος για την έκδοση των κωδικών από το κατάστημα είναι 5 ευρώ.

### **Κάντε τώρα την εγγραφή σας**

winbank

Επικοινωνία | Αριθμός εργαλεία | Ελληνικά

#### Online Εγγραφή στη winbank (Βήμα 1/3)

Εγγραφείτε στην υπηρεσία winbank web banking δωρεάν, χωρίς την επίσκεψή σας στο κατάστημα.

Για την ολοκλήρωση της εγγραφής θα χρειαστείτε:

- Να έχετε στην κατοχή σας το κινητό τηλέφωνο που έχετε δηλώσει στη Τράπεζα.
- Να θυμάστε το PIN της χρεωστικής σας κάρτας που θα καταχωρήσετε, καθώς θα το χρησιμοποιήσετε στο τελευταίο στάδιο της εγγραφής, που γίνεται μέσω του αυτόματου συστήματος αναγνώρισης ομιλίας (Voice IVR) της Τράπεζας.

Εισάγετε τον 16ψήφιο αριθμό χρεωστικής κάρτας της Τράπεζα Πειραιώς χωρίς κενά

Χρεωστική Κάρτα:

Κινητό Τηλέφωνο: 30 (ΕΛΛΑΔΑ)

**ΣΥΝΕΧΕΙΑ**

- **Alpha Bank**

Με τη νέα δυνατότητα mobile εγγραφής, δημιουργείτε τη συνδρομή σας στις υπηρεσίες Alpha e-Banking πιο γρήγορα από ποτέ, χωρίς επίσκεψη στο Κατάστημα,

Είτε επιθυμείτε να γίνετε συνδρομητής του Alpha Mobile Banking ή του Alpha Web Banking, αρκεί να εγκαταστήσετε στο κινητό σας την εφαρμογή [Alpha Mobile Banking](#).

Το μόνο που χρειάζεται είναι να έχετε πρόσβαση στο κινητό σας τηλέφωνο και το e-mail σας αλλά και να διαθέτετε μία χρεωστική ή πιστωτική κάρτα εκδόσεως Alpha Bank.

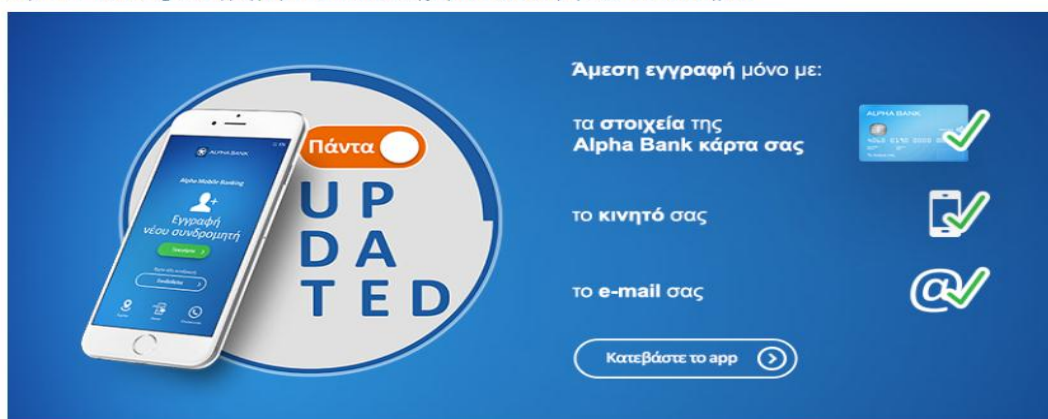
Τα βήματα είναι τα εξής:

- Δημιουργείτε τη συνδρομή σας, ορίζοντας Κωδικό Συνδρομητή και Μυστικό Κωδικό για την πρώτη σας είσοδο
- Είστε έτοιμοι να συνδεθείτε στο Alpha Mobile Banking ή το Alpha Web Banking

Σύντομα, θα σας καλέσει εκπρόσωπος της τράπεζας στον αριθμό κινητού που έχετε δηλώσει κατά την εγγραφή σας για τη δωρεάν ενεργοποίηση του συνόλου των δυνατοτήτων μέσω Alpha e-Banking.

### Κάντε τώρα την εγγραφή σας

Με τη νέα δυνατότητα mobile εγγραφής, δημιουργείτε τη συνδρομή σας στις υπηρεσίες Alpha e-Banking πιο γρήγορα από ποτέ, χωρίς επίσκεψη στο Κατάστημα!



Εγγραφείτε σε λίγα μόνο λεπτά μέσω Alpha Mobile Banking

- **Eurobank**

Μπορείτε να αποκτήσετε κωδικούς e-Banking online.

Για να εκδώσετε online κωδικούς e-Banking ακολουθήστε τα παρακάτω βήματα:

### **Βήμα 1**

Επιλέξτε εγγραφή στην υπηρεσία [e-Banking για Ιδιώτες > Έκδοση κωδικών](#)

Το σύστημα παράγει ένα προσωρινό Password και έναν αριθμό e-Banking. Σημειώστε αυτά τα στοιχεία.

## **Βήμα 2**

Για να συνδεθείτε στο e-Banking σας, πρέπει πρώτα να ενεργοποιήσετε το προσωρινό Password.

Για την ενεργοποίησή του θα χρειαστείτε τον αριθμό e-Banking. Ενεργοποιείτε το προσωρινό Password τηλεφωνικά εφόσον έχετε EuroPhone Banking PIN. Εναλλακτικά, πηγαίνετε σε κατάστημα.

## **Βήμα 3**

Την πρώτη φορά που συνδέεστε στο e-Banking, επιλέγετε νέους κωδικούς (Username και Password).

### **[Κάντε τώρα την εγγραφή σας](#)**

#### **Αποκτήστε e-Banking**

Ακολουθήστε τον online οδηγό για να εκδώσετε κωδικούς e-Banking. Στη συνέχεια, εάν έχετε EuroPhone Banking PIN, τηλεφωνήστε στο EuroPhone Banking για να τους ενεργοποιήσετε:

ΘΕΛΩ e-Banking

Εναλλακτικά, ελάτε σε ένα κατάστημά μας.

Δείτε βήμα-βήμα πώς αποκτάτε κωδικούς e-Banking.

Πίνακας με τις ελάχιστες και προτεινόμενες απαιτήσεις λειτουργικού συστήματος

## **7. Κατακλείδα**

Με το βλέμμα πάντα στραμμένο στο μέλλον και με τον πελάτη πάντα στο κέντρο της προσοχής τους, οι σύγχρονες τράπεζες και στην Ελλάδα εδώ και καιρό εφαρμόζουν με επιτυχία τη στρατηγική του συνεχούς ψηφιακού μετασχηματισμού τους. Πρόκειται για σημαντική στροφή από το παραδοσιακό πρότυπο της τράπεζας όπου ο παραδοσιακός πελάτης αναζητά τις παραδοσιακές υπηρεσίες της, στη μετάβαση προς μια τράπεζα με δυναμικό συμβουλευτικό ρόλο και ενεργό συμμετοχή και παρουσία στην καθημερινότητα του σύγχρονου πελάτη με σύγχρονες απαιτήσεις που αναφέρονται σε τομείς που κινούνται από τις αγορές / πληρωμές μέσω διαδικτύου με ταχύ και ασφαλή τρόπο, μεταφορές χρηματικών ποσών σε κάθε άκρη της Γης με ασφάλεια και ταχύτητα, τη δυνατότητα πρόσβασης στο λογαριασμό από όπου και αν βρίσκεται στον κόσμο ο πελάτης με απόλυτη υποστήριξη, την κάλυψη των ανασφαλειών και αναγκών του πελάτη οπουδήποτε στον κόσμο σε περιπτώσεις κινδύνου πχ κλοπής, ενημέρωσης σε θέματα που αφορούν αποφάσεις σχετικές με τα χρήματά του και τη διαχείρισή τους με τον προσφορότερο τρόπο κλπ. Όλα τα προηγούμενα που αναφέρονται και πόσα άλλα περισσότερα που δεν γίνεται μνεία αλλά ανακύπτουν στην νέα τραπεζική στρατηγική χρειάζεται πάνω και πέρα από όλα να μπορεί να τα διαχειριστεί ο πελάτης με ευχέρεια. Να πρόκειται για εφαρμογές που απευθύνονται προς χρήση από το μέσο πελάτη και κάτω και όχι από υποψιασμένους σε τέτοια εργαλεία.

Η τράπεζα Πειραιώς παρουσιάζεται να αντιλαμβάνεται εξαιρετικά την προηγούμενη αντίληψη και αν και δεν είναι η πρώτη σε οικονομικά μεγέθη τράπεζα όμως επενδύει συνεχώς σε νέες εύκολες για το μέσο πελάτη εφαρμογές και όπως έχει ήδη αναφερθεί σε προηγούμενο κεφάλαιο εμφανίζεται να βρίσκεται κοντά στον πελάτη με μια συνεχή παρουσία μέσω mails και τηλεφωνικών επαφών αλλά και έγγραφης παραδοσιακής επαφής.

Η τράπεζα Alpha bank παρουσιάζεται επίσης να αντιλαμβάνεται το ζήτημα αυτό και καθώς βρίσκεται στην υψηλότερη οικονομική θέση έχει στρέψει πλέον το ενδιαφέρον της και σε τέτοιου είδους επενδύσεις χωρίς ωστόσο μέχρι τώρα που γράφεται αυτή η εργασία, κατά την άποψη της γράφουσας, να κατέχει την πρώτη θέση στην εύκολη διαχείριση των εφαρμογών. Να σημειωθεί ωστόσο ότι κινείται με

ταχύτητα και πρώτη π χ εφάρμοσε την άμεση αποστολή κωδικού για ασφαλείς on line πληρωμές.

Η τράπεζα Euro bank παρουσιάζεται ενήμερη ως προς τις νέες τεχνολογικές δυνατότητες αλλά η οικονομική της θέση πιθανόν να την περιορίζει σε μεγάλου εύρους τεχνολογικούς νεωτερισμούς.

Η τράπεζα Εθνική μόλις τελευταίως μπήκε σε τέτοιου είδους διαδικασίες.

Συμπερασματικά, μία και μόνη συνταγή επιτυχίας για τον αποτελεσματικό και αποδοτικό ψηφιακό μετασχηματισμό μιας τράπεζας δεν υπάρχει. Υπάρχουν όμως σημαντικά στοιχεία για μεγιστοποίηση της ψηφιακής τραπεζικής δυναμικής. Οι τράπεζες φαίνονται να έχουν πλέον πλήρη αντίληψη.



## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

- 1) Αλεξοπούλου Β. «Ο Ρόλος της Πληροφορικής στην Επιχειρηματική Αποτελεσματικότητα των Ελληνικών Τραπεζών», Καλαμάτα 2008
- 2) Γκαργκάνας, Ν., «Τραπεζικό σύστημα και εποπτεία, Η έκθεση του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος», 2005
- 3) Δουκίδης Γιώργος, Διευθυντής ELTRUN: Σε άνοδο ψηφιακές πληρωμές και eBanking σύμφωνα με το ELTRUN, <https://tinyurl.com/y9b9k9ky>
- 4) Ζερβέας Ε., « Ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή Ιούνιος 2008-Μάιος 2009», Αθήνα, 2009
- 5) Θεοχαρόπουλος Α., «Ηλεκτρονική Τραπεζική» Θεσσαλονίκη, 2006/07
- 6) Κοντογιάννης Βασίλειος “Μελέτη πρόθεσης χρήσης των ηλεκτρονικών καναλιών διανομής τραπεζικών υπηρεσιών: Διεύρυνση του TAM στο Web Banking” Αθήνα, 2004
- 7) Καζάκη Α., «Ηλεκτρονική Τραπεζική στην Ελλάδα», σελ.30-33, 2011, Καλαμάτα
- 8) Καραμούζης Ν., Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου του Ομίλου Eurobank, 13.10.2015,
- 9) Grant Thornton «Οι Επιπτώσεις των Capital Controls στις Ελληνικές Επιχειρήσεις»

- 10) Κοντοπόδης Β., *Η κατάσταση του E-BANKING στην Ελλάδα και η αξιοπιστία των συναλλασσομένων Πάτρα, 2012*
- 11) Κουρμούλης Ν, *«Ηλεκτρονική τραπεζική», Ηράκλειο 2013*
- 12) Κράπης Β. *«Η ηλεκτρονική τραπεζική ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στη σύγχρονη δικτυακή οικονομία», Θεσσαλονίκη 2007*
- 13) Κωλέτση Α., *«Εφαρμογές ηλεκτρονικής τραπεζικής. E-banking: Η Ελληνική Πραγματικότητα», Πρέβεζα 2010*
- 14) Λουλάκη Ν., *«Προώθηση ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών στον ελληνικό χώρο και η επισκεψιμότητα των ιστοσελίδων των τραπεζών», Θεσσαλονίκη 2010*
- 15) Μαυρογιάννης Δ., *«Ασφάλεια τραπεζικών συναλλαγών», Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Ιούλιος- Αύγουστος- Σεπτέμβριος 2003*
- 16) Μαυράκης Γ. *«Εφαρμογές Πληροφορικής στον τομέα των Ελληνικών Τραπεζών μελέτη περίπτωσης της Εθνικής Τράπεζας», Ηράκλειο 2014*
- 17) Μπούργας Γ. *«Ηλεκτρονικό χρήμα , ηλεκτρονικό εμπόριο», 2017*
- 18) Μήτρου Α., *«Κανονιστικές και Κοινωνικές Διαστάσεις της Κοινωνίας της Πληροφορίας», Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Syllabus -1, 2013*
- 19) Παπαδόπουλος Γ., *«Μεγάλη μείωση προσωπικού φέρνουν οι ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές», Η Καθημερινή, 2017*
- 20) Παπαδοπούλου Κ., *«E-banking, Η Ηλεκτρονική Τραπεζική στην Ελλάδα και η αποτελεσματική εφαρμογή της σε επιχειρήσεις», Θεσσαλονίκη, 2011*

- 21) Παπαδημητρίου Α., «Πληροφοριακά Συστήματα Τραπεζών και η χρήση του e-banking στις Ελληνικές Τράπεζες», Καλαμάτα 2012
- 22) Παυλίδης Α. «Ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα», Καβάλα 2012
- 23) Συρμακέσης Σ., “ Όλα όσα θέλετε να μάθετε για τις ηλεκτρονικές πληρωμές και εισπράξεις”, Δελτίο ΕΕΤ Γ' Τριμηνία, 2003
- 24) Ταβλαρίδης, Κ. “Η προστασία των καταναλωτών στην ηλεκτρονική τραπεζική”, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Γ' Τριμηνία, 2000
- 25) Jacques C «Συζήτηση στρογγυλής τραπέζης: το επόμενο μεγάλο βήμα, πόσο έτοιμοι είμαστε; Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Ιούλιος- Αύγουστος- Σεπτέμβριος 2003
- 26) Vimi Jham, «Customer Satisfaction with Internet Banking: Exploring the Mediating Role of trust», Scholarlink Research Institute Journals, 2016
- 27) Shah M. &Clarce S., “E Banking Management”, βιβλία google,
- 28) Μαχμούντ Σαχ και Στιβ Κλάρκ [E-Banking Management: Issues, Solutions, and Strategies: Issues](#), 2009
- 29) <http://www.efsyn.gr/arthro/i-nea-psifiaki-mas-taytotita>, 2017
- 30) <https://www.alpha.gr/e-banking/#/services/otp/status>
- 31) <http://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/trapezikes-ypiresies/e-banking/asfaleia-synallagon/asfaleia-ypiresion-winbank-webbanking>

- 32) <https://www.nbg.gr/el/i-bank/retail/internet-banking>
- 33) [https://www.eurobank.gr/Online/Home/viewServices.aspx?id=67&mid=467  
&lang=gr](https://www.eurobank.gr/Online/Home/viewServices.aspx?id=67&mid=467&lang=gr)
- 34) <http://news247.gr/eidiseis/oikonomia/ebanking/e-banking-h-trapezikh-eksyphrethsh.4026606.html>
- 35) <http://www.naftemporiki.gr/story/831681/sustaseis-apo-tin-eet-gia-asfali-xrиси-e-banking> , 2014
- 36) <http://www.tanea.gr/news/economy/article/5448981/metafores-xrhmatwn-mena-klik-kai-analhps-h-se-10-lepta/> , 2017
- 37) [\*The Death of Cash: an ancient technology on the way out? Financial Times transact, Martin Wolf, 2017\*](#)
- 38) [https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%88%CE%BE%CF%85%CF%80%CE%BD%CE%B7\\_%CE%BA%CE%AC%CF%81%CF%84%CE%B1](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%88%CE%BE%CF%85%CF%80%CE%BD%CE%B7_%CE%BA%CE%AC%CF%81%CF%84%CE%B1)
- 39) <http://ti-einai.gr/debit-karta/>
- 40) <http://www.epixeiro.gr/article/42443>, 2016
- 41) <http://www.kathimerini.gr/472381/article/epikairothta/kosmos/h-prwth-pistwtikh-karta> , 2012
- 42) <http://www.mixanitouxronou.gr/i-proti-pistotiki-karta-itan-apotelesma-mias-kakias-stigmis-giati-onomastike-dinners-pia-itan-i-proti-chrisi-pou-aforouse-apoklistika-epichirimaties/> , 2015
- 43) <https://www.youtube.com/watch?v=YookotgUpWw> (Εθνική)

- 44) <https://www.youtube.com/watch?v=Ga8GZjwvQ1g&index=2&list=PLf2jzekNIzNvvMmJXiuC93wgT0xrmsWTI> (Alpha bank)
- 45) [https://www.youtube.com/watch?v=A0V\\_LdIVYZM](https://www.youtube.com/watch?v=A0V_LdIVYZM) (Eurobank)
- 46) <https://www.bankingsupervision.europa.eu/press/pr/date/2018/html/ssm.pr180505.el.html>, 2018
- 47) <http://www.insider.gr/hristika/trapezika/80427/parte-tin-trapeza-sto-kinito-sas-tis-imeres-ton-diakoPON>, 2018
- 48) [https://www.youtube.com/watch?v=jdxve\\_GhE3M](https://www.youtube.com/watch?v=jdxve_GhE3M) (ΠΕΙΠΑΙΩΣ)

## ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

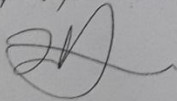
Ο/Η κάτωθι υπογεγραμμένος/η Δοχλι-Κοιτσάκη Σωή του Δημήτρη Γεωργακίου φοιτητής του Τμήματος Μηχανικών Πληροφορικής και Υπολογιστών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, πριν αναλάβω την εκπόνηση της Πτυχιακής Εργασίας μου, δηλώνω ότι ενημερώθηκα για τα παρακάτω:

«Η Πτυχιακή Εργασία (Π.Ε) αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο του συγγραφέα, όσο και του ιδρύματος και θα πρέπει να έχει μοναδικό χαρακτήρα και πρωτότυπο περιεχόμενο.

Απαγορεύεται αυστηρά οποιοδήποτε κομμάτι κειμένου της να εμφανίζεται αυτούσιο ή μεταφρασμένο από κάποια άλλη δημοσιευμένη πηγή. Κάθε τέτοια πράξη αποτελεί προϊόν λογοκλοπής και εγείρει θέμα Ηθικής Τάξης για τα πνευματικά δικαιώματα του άλλου συγγραφέα. Αποκλειστικός υπεύθυνος είναι ο συγγραφέας της Π.Ε, ο οποίος φέρει και την ευθύνη των συνεπειών, ποινικών και άλλων, αυτής της πράξης.

Πέραν των όποιων ποινικών ευθυνών του συγγραφέα, σε περίπτωση που το ίδρυμα του έχει απονεμίσει Πτυχίο, αυτό ανακαλείται με απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος. Η Συνέλευση του Τμήματος με νέα απόφασή της, μετά από αίτηση του ενδιαφερόμενου, του αναθέτει εκ νέου την εκπόνηση Π.Ε με άλλο θέμα και διαφορετικό επιβλέποντα καθηγητή. Η εκπόνηση της εν λόγω Π.Ε πρέπει να ολοκληρωθεί εντός τουλάχιστον ενός ημερολογιακού βμήνου από την ημερομηνία ανάθεσής της. Κατά τα λοιπά εφαρμόζονται τα προβλεπόμενα στο άρθρο 18. παρ.5 του ισχύοντος Εσωτερικού Κανονισμού».

Η/Ο Δηλώνων/ουσα



Ημερομηνία

6/6/2018