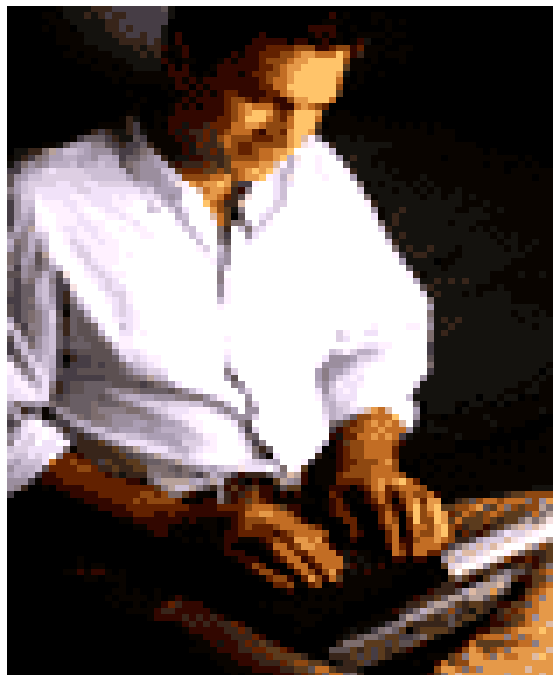


ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ INTERNET



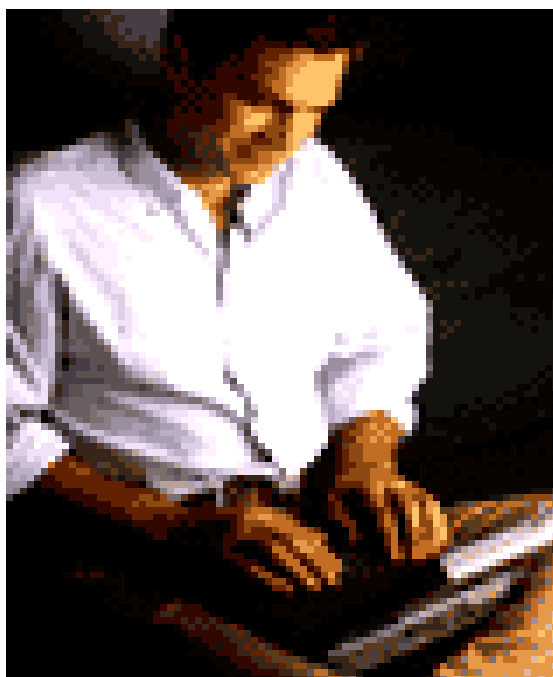
ΜΑΘΗΜΑ: ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΕΠΩΝΥΜΟ: ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ

ΟΝΟΜΑ: ΧΡΗΣΤΟΣ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: ΤΡΙΤΗ 16/12/2003

ONLINE BANKING



SUBJECT : INFORMATICS
FAMILY NAME: PAPAGEORGIOY
NAME: XRISTOS
DATE : TYESDAY 16/12/2003

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	4
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ-ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ.....	5
CUSTOMER SERVICE.....	8
ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΘΕΜΑΤΟΣ.....	10
ΑΙΡΗΑ BANK.....	10
EUROBANK.....	14
EGNATIA BANK.....	16
BARCLAYS.....	18
HSBC.....	19
FIRST INTERNET BANK	20
ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΕΞΙ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.....	22
Alpha Bank.....	22
Eurobank.....	23
Egnatia Bank.....	23
Barclays.....	24
Hsbc.....	25
First Internet Bank.....	26
ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.....	27
Πλεονεκτήματα Alpha Bank.....	28
Πλεονεκτήματα Eurobank.....	28
Πλεονεκτήματα Egnatia Bank.....	29
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ.....	29
ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΞΕΝΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.....	29
Πλεονεκτήματα Barclays.....	30
Πλεονεκτήματα HSBC.....	30
Πλεονεκτήματα First Internet Bank.....	31
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ.....	31
ΤΕΛΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	31
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	32

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η συγκεκριμένη εργασία ασχολείται με την σύγκριση τριών ελληνικών και τριών ξένων τραπεζών για τις τραπεζικές συναλλαγές που προσφέρουν στο διαδίκτυο. Οι τράπεζες είναι οι εξής:

ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ:

- ALPHA BANK
- EUROBANK
- EGNATIA BANK

ΞΕΝΕΣ

- BARCLAYS
- HSBC
- FIRST INTERNET BANK

Οι πηγές από τις οποίες θα βγάλουμε τα συμπεράσματα όσον αφορά τις διατραπεζικές συναλλαγές των παραπάνω τραπεζών είναι οι ιστοσελίδες αυτών στο Internet. Επίσης αρχικά θα αναφερθούμε στο ηλεκτρονικό εμπόριο και τις βασικές αρχές αυτού καθώς και στο Customer Cervise. Τέλος θα βγάλουμε τα γενικά συμπεράσματα σύμφωνα με την σύγκρισή των παραπάνω έξι τραπεζών αναλύοντας το θέμα από την πλευρά του ηλεκτρονικού εμπορίου.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ – ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Ως ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce) θα μπορούσαμε να ορίσουμε ένα σύνολο επιχειρηματικών στρατηγικών που μπορούν να υποστηρίξουν συγκεκριμένους τομείς επιχειρηματικής δραστηριότητας και συγκεκριμένες επιχειρηματικές πρακτικές οι οποίες επιτρέπουν, μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών, τη διεκπεραίωση εμπορικών διαδικασιών με ηλεκτρονικά μέσα. Το εύρος αυτών των ηλεκτρονικών εμπορικών διαδικασιών είναι αντίστοιχο με εκείνο των αναλογικών και αφορά πλήθος δραστηριοτήτων (εμπορία αγαθών και υπηρεσιών, αγοραπωλησία μετοχών, πραγματοποίηση δημοπρασιών, κ.α.)

Οι τεχνολογίες που υποστηρίζουν εφαρμογές του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι πολυάριθμες: το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), η ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων (electronic data interchange – EDI), το χρηματοοικονομικό EDI (financial EDI), η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων (electronic funds transfer – EFT), οι γραμμωτοί κώδικες (bar codes) κ.α.

Με βάση το εύρος χρήσης των νέων τεχνολογιών, οι ηλεκτρονικές εμπορικές διαδικασίες μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε **έμμεσες** και **άμεσες**. Στο **έμμεσο ηλεκτρονικό εμπόριο** μόνο η διαδικασία παραγγελίας πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή. Η διανομή των προϊόντων διεκπεραιώνεται με συμβατικό, παραδοσιακό τρόπο. Αντίθετα, στο **άμεσο ηλεκτρονικό εμπόριο** όλα τα στάδια της εμπορικής διαδικασίας (παραγγελία, πληρωμή, παράδοση) πραγματοποιούνται μέσω ηλεκτρονικών μέσων. Γι' αυτόν ακριβώς τον λόγο το άμεσο ηλεκτρονικό εμπόριο αφορά άυλα αγαθά και υπηρεσίες (π.χ. λογισμικό).

Μία πρώτη κατηγοριοποίηση των ηλεκτρονικών εμπορικών διαδικασιών, λοιπόν, σχετίζεται με το βαθμό χρήσης των νέων τεχνολογιών (μερικά ή αποκλειστικά).

Παράλληλα, υπάρχει διαχωρισμός των συγκεκριμένων διαδικασιών ανάλογα με το ποια είναι τα εμπλεκόμενα μέρη, ποιους αφορούν. Συνοπτικά, η κατηγοριοποίηση με αυτό το κριτήριο έχει ως εξής:

- δημόσιος φορέας προς επιχείρηση
- δημόσιος φορέας προς πολίτες – καταναλωτές
- επιχείρηση προς επιχείρηση (business-to-business)
- επιχείρηση προς καταναλωτή (business-to-consumer)

Το ηλεκτρονικό εμπόριο σε όλες τις μορφές του βρίσκει πρόσφορο έδαφος λόγω των αλλαγών που χαρακτηρίζουν τη σύγχρονη επιχειρηματική λειτουργία. Οι αλλαγές αυτές λαμβάνουν χώρα σε επίπεδο τόσο ευρύτερων οικονομικών συνθηκών όσο και συμπεριφοράς των καταναλωτών (consumer behaviour):

- Το αποδεκτό χρονικό διάστημα μεταξύ εκδήλωσης των αναγκών του καταναλωτή και ικανοποίησής του έχει μειωθεί σημαντικά. Οι καταναλωτές θα κλίνουν σαφώς προς την επιχείρηση που είναι σε θέση να παρέχει το μικρότερο δυνατό διάστημα παράδοσης. Η αλλαγή αυτή στην καταναλωτική συμπεριφορά σχετίζεται άμεσα με τους γρήγορους ρυθμούς της σύγχρονης ζωής, που δεν αφήνουν πολλά χρονικά περιθώρια για αναμονή σε ένα αναλογικό κατάστημα.
- Η καταναλωτική πίστη, που ανέκαθεν αποτελούσε την ασφαλή βάση για οικονομική επιβίωση αλλά και προβλέψιμα έσοδα της επιχείρησης, έχει μειωθεί σημαντικά. Το γεγονός αυτό οφείλεται σε πολυάριθμους λόγους, εκ των οποίων οι πιο σημαντικοί είναι η μεγάλη ποικιλία εναλλακτικών προϊόντων και υπηρεσιών, οι αυξημένες απαιτήσεις των καταναλωτών, η έλλειψη χρόνου, κλπ. Οι επιχειρήσεις πρέπει να

επενδύσουν σε δημιουργικούς τρόπους διατήρησης της καταναλωτικής πίστης – κι αυτό σημαίνει, βέβαια, ότι η στρατηγική τους δεν θα πρέπει να περιορίζεται πλέον στην τιμή του προϊόντος ως ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Αντίθετα, είναι αναγκαίο να επενδύσουν στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών (customer service) και στην ανάπτυξη των στοιχείων εκείνων που θα προσδώσουν στο προϊόν τους ισχυρό διαφοροποιητικό πλεονέκτημα.

- Τα δύο παραπάνω στοιχεία (customer service και διαφοροποιητικά πλεονεκτήματα) είναι από τους πλέον παραμελημένους άξονες στο πλαίσιο της επιχειρηματικής στρατηγικής. Προκειμένου να διατηρηθούν οι τιμές του προϊόντων σταθερές, οι παραγωγοί εταιρίες μειώνουν συνεχώς το κομμάτι εκείνο του προϋπολογισμού τους που αφορά τη βελτίωση της ποιότητας του ίδιου του προϊόντος αλλά και της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών. Ως εκ τούτου, η συνολική ουσιαστική αξία του προϊόντος ή της υπηρεσίας μειώνεται συνεχώς, ασχέτως αν η τιμή τους παραμένει σε σταθερά επίπεδα.
- Ένας από τους βασικούς λόγους για τους οποίους τα ATM(automated teller machines) σημείωσαν τόσο μεγάλη επιτυχία από τις πρώτες κιόλας μέρες εφαρμογής τους στις τραπεζικές συναλλαγές ήταν γιατί παρέχουν πληροφορία σε 24ωρη βάση. Ο καταναλωτής θεωρεί πλέον αυτονόητο το δικαίωμα του σε οποιαδήποτε πληροφορία αφορά την επιχείρηση. Το κατά πόσο η πρόσβαση του σε αυτήν είναι εφικτή αποτελεί σήμερα έναν από του βασικούς παράγοντες που επηρεάζουν την τελική του απόφαση σχετικά με την επιλογή προϊόντων.
- Τέλος οι νέες τεχνολογίες προσφέρουν την δυνατότητα ανάπτυξης ενός ολότελα παράδοξου αλλά και απόλυτα εφαρμόσιμου υβριδικού τρόπου παραγωγής:την «επί παραγγελία μαζική». Στην αναλογική βιομηχανική οικονομία μπορούν να εντοπιστούν δύο μέθοδοι παραγωγής: χαμηλού κόστους (τυποποιημένα αγαθά, π.χ. στυλό) και υψηλού κόστους (επί παραγγελία προϊόντα, όπως ένδυμα υψηλής ραπτικής). Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο Internet έχουν την δυνατότητα να λαμβάνουν παραγγελίες που είναι «κομμένες και ραμμένες» στα μέτρα του καταναλωτή αλλά να τις επεξεργάζονται και να τις διεκπεραιώνουν σε μαζικό επίπεδο.

Επομένως, το ηλεκτρονικό εμπόριο προσφέρει την δυνατότητα άμεσης αντιμετώπισης του ανταγωνισμού και της ταχείας ικανοποίησης των αναγκών του καταναλωτή. Κατά τον Ghosh, τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα των ηλεκτρονικών εμπορικών διαδικασιών μπορούν να συνοψιστούν στα εξής:

- Το ηλεκτρονικό κατάστημα λειτουργεί σε 24ωρη βάση, 7 ημέρες την εβδομάδα (κατ' αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται η μέγιστη δυνατή προσέλκυση πελατών).
- Αρκεί μειωμένος αριθμός προσωπικού, καθώς δεν υφίσταται ανάγκη προσωπικής παρουσίας για την λήψη των παραγγελιών και την επεξεργασία των πληρωμών (μειωμένο κόστος και οικονομία χρόνου).
- Οι παραγγελίες μπορούν να γίνουν αντικείμενα επεξεργασίας online σε προσωπικό χρόνο και offline ομαδοποιημένες (επομένως η επιχείρηση μπορεί να επιλέξει την πιο συμφέρουσα εναλλακτική).
- Τέλος, εφόσον οι πρακτικές ηλεκτρονικού εμπορίου δεν περιορίζονται γεωγραφικά οι επιχειρήσεις που λειτουργούν σε τοπικό επίπεδο έχουν την δυνατότητα να ανταγωνιστούν εθνικές και πολυεθνικές επιχειρήσεις (δυνατότητα που δεν θα είχαν στο πλαίσιο της αναλογικής λειτουργίας τους).

Παρά τα σημαντικά πλεονεκτήματα η εμπορική δραστηριοποίηση στο Internet δεν είναι κατά κανένα τρόπο «ιδανική». Όπως κάθε επιχειρηματική κίνηση και πρωτοβουλία εμπεριέχει μεγάλο βαθμό ρίσκου και παρουσιάζει σημαντικά μειονεκτήματα, τα οποία πρέπει οπωσδήποτε να ληφθούν υπόψη:

- Το πρώτο μειονέκτημα οποιασδήποτε επιχειρηματικής δραστηριότητας στο Internet σχετίζεται με τους πιθανούς επενδυτές. Παρά το γεγονός ότι η αξία του Διαδικτύου ως επιχειρηματικού εργαλείου έχει αδιαμφισβήτητα αναγνωριστεί, η πλειονότητα των

ηλεκτρονικών επιχειρήσεων παρουσιάζει οικονομικό έλλειμμα. Σύμφωνα με σχετική έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 1996 σε δείγμα 1.100 ηλεκτρονικών επιχειρήσεων, μόνο ποσοστό της τάξης του 31% εμφάνιζε κέρδη. Επομένως, είναι πολύ πιθανό σταδιακά να μειωθεί το επενδυτικό ενδιαφέρον για τις ηλεκτρονικές επιχειρήσεις, εφόσον αυτές δεν είναι επικερδείς.

- Επιπλέον υπάρχει το ενδεχόμενο μείωσης του ενδιαφέροντος των διαφημιστών. Λόγω της ίδιας της φύσης του Διαδικτύου και των τεχνικών χαρακτηριστικών του, είναι πολύ δύσκολο να συγκεντρωθούν αξιόπιστα δεδομένα σχετικά με το προφίλ των χρηστών του και τους επισκέπτες κάθε σελίδας web. Ως γνωστόν, το κίνητρο και ο καθοριστικός παράγοντας για τους διαφημιστές είναι ακριβώς αυτοί οι αριθμοί που σκιαγραφούν τη δυναμική και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του κοινού μιας σελίδας web.

- ένα από τα πλέον σημαντικά ζητήματα που σχετίζονται με την ηλεκτρονική εμπορική δραστηριότητα είναι αυτό της ασφαλείας. Είναι χαρακτηριστικό ότι ποσοστό 21% όσων εμμένουν στον παραδοσιακό τρόπο αγορών «φοβούνται τους χάκερ», ενώ 13% «δεν θέλουν να αποκαλύψουν προσωπικά τους στοιχεία». Τα θέματα ασφαλείας στο Internet υπήρξαν ανέκαθεν από τα πιο ακανθώδη και είναι από τους μεγαλύτερους ανασταλτικούς παράγοντες στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου. Η εξασφάλιση των απαραίτητων παραμέτρων ασφαλείας για ένα ηλεκτρονικό κατάστημα απαιτεί προσεκτικό σχεδιασμό, χρόνο και χρήμα, και είναι κρίσιμος παράγοντας για την διατήρηση της εμπιστοσύνης του καταναλωτή.

Διαπιστώνεται, επομένως, ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο παρουσιάζει σημαντικά πλεονεκτήματα στο ευρύτερο πλαίσιο της επιχειρησιακής στρατηγικής αλλά ταυτόχρονα απαιτεί προσεκτικό σχεδιασμό και συνειδητοποίηση του μεγάλου βαθμού ρίσκου που το χαρακτηρίζει. Παρ' όλ' αυτά, οι μελλοντικές προοπτικές του εμφανίζονται μάλλον ευοίωνες. Σύμφωνα με σχετική έρευνα της jupiter Communications για το 1998, υπάρχουν 60 εκατομμύρια καταναλωτές σε παγκόσμιο επίπεδο που πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές ενώ ο συνολικός τζίρος των πωλήσεων μέσω του Διαδικτύου για την ίδια χρονιά ανέρχεται σε περίπου 2 τρισεκατομμύρια δολάρια με την προοπτική να αγγίζει τα 12,5 τρισεκατομμύρια το έτος 2002.

Από αυτά προέρχονται, πάντα για το 1998:

- 627,3 δισεκατομμύρια από την δραστηριότητα των online ταξιδιωτικών πρακτορείων (εισιτήρια, κρατήσεις, κλπ.)
- 544,8 από τον χώρο των ηλεκτρονικών υπολογιστών (hardware)
- 81 από τις αγορές τροφίμων online
- 64,8 από τον χώρο του βιβλίου
- 51,9 μόνο από τις αγορές software online
- 31,8 από εισιτήρια συναυλιών ή και άλλων θεαμάτων
- 24,3 από την αγορά CD
- 21,3 από αγορές ρούχων.

Επίσης είναι χαρακτηριστικό ότι αν και οι ευρωπαϊκές επιχειρήσεις παρουσιάζουν ένα διάστημα καθυστέρησης περίπου δύο ετών όσον αφορά την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών σε σχέση με τις αντίστοιχες αμερικανικές, ο συνολικός τζίρος του ευρωπαϊκού λιανικού ηλεκτρονικού εμπορίου αναμένεται να αγγίζει τα 4,65 δισεκατομμύρια δολάρια μέχρι το 2002.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει και το γεγονός ότι, ενώ σύμφωνα με εκτιμήσεις η συνολική αξία των αγαθών και υπηρεσιών που διακινούνται ηλεκτρονικά στις Ηνωμένες Πολιτείες θα φτάσει μέχρι το 2002 το ποσό των 434 δισεκατομμυρίων δολαρίων, **μόνο** 94 δισεκατομμύρια από αυτά θα προέρχονται από αγορές καταναλωτών. Ο τομέας συναλλαγών σε επίπεδο business - to - business εμφανίζει ιδιαίτερη ανάπτυξη στις Ηνωμένες Πολιτείες, σύμφωνα και με επίσημα στοιχεία από την έρευνα «The Emerging Digital Economy», που διεξήχθη από το αμερικανικό Υπουργείο Εμπορίου : «το εμπόριο στο Internet αναπτύσσεται με ταχύτερους ρυθμούς μεταξύ επιχειρήσεων – χρησιμοποιείται για το συντονισμό μεταξύ των εταιριών και των προμηθευτών τους για τις εταιρικές ανάγκες σε επίπεδο logistics που αφορούν στη σχέση τους με τις μεταφορικές εταιρίες που αποθηκεύουν και διακινούν τα προϊόντα τους, για την επικοινωνία τους με χονδρεμπόρους και λιανέμπορους και, τέλος, για την εξυπηρέτηση των πελατών, τις διαδικασίες συντήρησης και τους τελικούς πελάτες της επιχείρησης».

Οι προαναφερθέντες αριθμοί μοιάζουν μάλλον εξωπραγματικοί για τα ελληνικά δεδομένα. Το ηλεκτρονικό εμπόριο στην Ελλάδα βρίσκεται ακόμη σε βρεφικό στάδιο και ως εκ τούτου τα στοιχεία που το αφορούν είναι ελάχιστα. Οι ελληνικές επιχειρήσεις μόλις έχουν αρχίσει να συνειδητοποιούν την αξία του Internet ως στρατηγικού εργαλείου. Σύμφωνα με στοιχεία για το 1997 καταγράφηκαν περίπου 450 ελληνικές εταιρίες που διατηρούν σελίδα στο web. Τα sites καλύπτουν κυρίως ανάγκες πληροφόρησης του κοινού και διανομής, ενώ η επικοινωνιακή δυναμική τους και τα στοιχεία που σχετίζονται με διαδραστικότητα βρίσκονται ακόμη σε εμβρυακό στάδιο. Η διαπίστωση αυτή είναι πολύ σημαντική, αν λάβουμε υπόψη ότι το αποτελεσματικό **customer service στο Internet** απαιτεί πάνω απ' όλα ισχυρό επικοινωνιακό υπόβαθρο.

CYSTOMER SERVICE

Το Internet άλλαξε τα δεδομένα των συμβατικών πρακτικών σε επίπεδο customer service, διαμορφώνοντας νέες δυνατότητες αλλά και νέους κινδύνους για τη βιωσιμότητα μιας εταιρίας. Τα νέα δεδομένα μπορούν να συνοψισθούν στα εξής :

- **Pull vs Push:** Μέσω του διαδικτύου οι πελάτες σας έχουν τη δυνατότητα γρήγορης και άμεσης επικοινωνίας με την εταιρία. Η αμφίδρομη αυτή σχέση χαρακτηρίζετε από τον τρόπο ανάκτησης της πληροφορίας που επιθυμούν. Θα πρέπει να συνειδητοποιήσετε ότι η παροχή πληροφορίας από την μεριά σας δεν έχει πλέον καταναγκαστικό χαρακτήρα αντίθετα θα πρέπει να τη διαθέτετε με τρόπο τέτοιο ώστε το κοινό σας να επιλέγει και να αντλεί εκείνα τα στοιχεία που τον ενδιαφέρουν.
- εφόσον οι υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών μπορούν να αποτελέσουν ισχυρό διαφοροποιό πλεονέκτημα, ειδικά στο internet πρέπει να είστε συνεχώς σε εγρήγορση σε σχέση τόσο με τις ανάγκες των πελατών σας όσο και με τις κινήσεις των ανταγωνιστών σας στο συγκεκριμένο τομέα. Σύμφωνα με έρευνες όσο αυξάνετε το χρονικό διάστημα της καταναλωτικής πίστης προς μια εταιρία αντίστοιχα αυξάνονται τα έσοδά της. Δηλαδή οι προοπτικές κερδοφορίας ενός οργανισμού αυξάνονται όταν υπάρχει μια δεδομένη σταθερή βάση πιστών καταναλωτών.
- Ο ανταγωνισμός ειδικά στο internet είναι ιδιαίτερα σκληρός , εφόσον έχετε να αντιμετωπίσετε ταυτόχρονα πολυεθνικές και εθνικές εταιρίες. Επιπλέον , το κόστος εισόδου σε μια ηλεκτρονική αγορά είναι σχετικά χαμηλό, γεγονός που επιτρέπει την ταχεία αύξηση των αντιπάλων. Γι' αυτό τον λόγο πρέπει να επενδύσετε σε αποτελεσματικές μεθόδους εξυπηρέτησης των πελατών καθώς είναι μέλλον το μοναδικό στοιχείο που μπορεί να προσδώσει στην εταιρία σας ισχυρό διαφοροποιό πλεονέκτημα.

Ένα σημαντικό όσο και φαινομενικά απλό εργαλείο για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών σας είναι οι σελίδες FAQ (frequently asked questions). Οι συγκεκριμένες σελίδες ως πρακτική ξεκίνησαν από τα newsgroups. Μετά από κάποιο χρονικό διάστημα και εφόσον η συζήτηση για ένα συγκεκριμένο θέμα γινόταν όλο και πιο εξειδικευμένη, ήταν σύνηθες να εμφανιστεί το μήνυμα κάποιου «αρχάριου» στην ομάδα νέων, που διατύπωνε βασικές ερωτήσεις. Προκειμένου η ομάδα να μην μπαίνει επανειλημμένα στη διαδικασία να εξηγεί τους άξονες της συζήτησης , δημιουργήθηκαν λίστες με τις συχνότερες ερωτήσεις που έθεταν οι νεοεισερχόμενοι και, βέβαια, τις αρμόζουσες απαντήσεις.

Οι λίστες αυτές είναι στη διάθεση όποιου επιθυμεί να συμμετέχει σε συγκεκριμένη ομάδα, ώστε να κατατοπιστεί κατά το δυνατόν γρηγορότερα για την ακριβή θεματολογία της αλλά και να σχηματίσει μια εικόνα για το επίπεδο και το ύφος της.

Σε γενικές γραμμές την ίδια λειτουργία επιτελή μια σελίδα FAQ που θα διαθέσετε στους πελάτες σας. Πριν από τη δημιουργία της θα πρέπει βέβαια να αντλήσετε πληροφορίες από τους ανθρώπους που έρχονται σε καθημερινή επαφή με τους καταναλωτές : το προσωπικό του «αναλογικό» τμήματος Customer Service της εταιρίας σας, τους πωλητές σας, κ.τ.π. Είναι εκείνη που σίγουρα γνωρίζουν καλύτερα ποιες είναι οι συνηθέστερες απορίες των πελατών σας και μπορούν να σας καθοδηγήσουν εξίσου αποτελεσματικά σχετικά με τις κατάλληλες απαντήσεις.

Τα πρώτα που πρέπει να σκεφθείτε κατά τη διαδικασία σχεδιασμού μιας τέτοιας σελίδας είναι η ευκολία πρόσβασης και η πληρότητα της λίστας. Ο επισκέπτης θα πρέπει να είναι σε θέση να τη βρει εύκολα και η έκταση της δεν πρέπει να είναι ούτε πολύ μικρή (γιατί όσο μικρότερη η λίστα τόσο λιγότερη και η πληροφοριακή αξία της) ούτε πολύ μεγάλη (γιατί το πιθανότερο είναι να κούραση το επισκέπτη) .Επίσης πολύ σημαντικό στοιχείο είναι η τακτική ανανέωση της λίστας. Στην πορεία του χρόνου οι απορίες των πελατών σας μπορεί να γίνονται πιο εξειδικευμένες ή να αλλάζουν τελείως εφόσον υπάρξουν νέα προϊόντα ή αλλαγές στα είδη υπάρχοντα.

Ο Sterne προτείνει την κατηγοριοποίηση των ερωτήσεων σε επτά βασικές ενότητες, μέθοδος που είναι πραγματικά χρήσιμη στην περίπτωση μακροσκελών FAQ :

- FAQ σχετικά με το προϊόν Α
- FAQ σχετικά με το προϊόν Β
- FAQ σχετικά με το προϊόν Γ
- FAQ σχετικά με τυχόν αναβαθμισμένες εκδοχές του / των προϊόντος/ων.
- FAQ σχετικά με τη διαδικασία παραγγελίας , την αποστολή και τις επιστροφές
- FAQ σχετικά με την παροχή βοήθειας σε εξατομικευμένο επίπεδο
- FAQ σχετικά με την εταιρία

Οι λίστες FAQ είναι πλέον συνήθης πρακτική για πολλές εταιρίες από δραστηριοποιούνται στο δίκτυο. Προσοχή όμως !! η αποτελεσματικότητα τους κρίνεται εξολοκλήρου από τη χρησιμότητα και την εύκολη χρήση τους. Η δημιουργία μιας σελίδας FAQ απλά και μόνο για να υπάρχει μπορεί να προκαλέσει αντίθετα αποτελέσματα από τα αναμενόμενα, με κυριότερο τη δυσαρέσκεια των επισκεπτών.

Ένα επίσης χρησιμότατο εργαλείο στο πλαίσιο του Customer Service είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail). Ο βασικότερος κανόνας χρήσης του είναι όπως έχει ειδη τονιστεί, ότι από τη στιγμή που η εταιρία σας αποκτά ένα τέτοιου είδους επικοινωνιακό εργαλείο, πρέπει οπωσδήποτε να γίνουν σεβαστά τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του. Το κυριότερο είναι ότι αν πιστεύετε ότι δε θα είστε σε θέση να απαντάτε στα e-mails που θα λαμβάνετε, είναι καλύτερο να μείνετε πιστοί στα συμβατικά μέσα επικοινωνίας.

Από τη στιγμή όμως που αποφασίζετε να εξοπλίσετε το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών με e-mail , έχετε προσθέσει άλλο ένα κανάλι επικοινωνίας, άρα έχετε ειδη έρθει πιο κοντά στους πελάτες σας. Η ιδιομορφία του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι ότι βρίσκεται ανάμεσα στον προφορικό και των γραπτό λόγο. Τι σημαίνει αυτό ; Ότι αφορά μεν μηνύματα που διατυπώνονται γραπτά αλλά ταυτόχρονα αυτά χαρακτηρίζονται από την αμεσότητα του προφορικού λόγου. Γι' αυτόν ακριβώς τον λόγο είναι πολύ πιθανό να πέσετε στην παγίδα του «φιλικού κλίματος» που καλλιεργεί το e-mail. Πολλοί πελάτες σας δε θα είναι ιδιαίτερα ευχαριστημένοι αν τους απαντήσετε χωρίς τις συνηθισμένες τυπικότητες, δηλαδή αν τους φερθείτε όπως αν τους γνωρίζετε προσωπικά. Γι' αυτό το λόγο πολλές εταιρίες έχουν προχωρήσει στην κατάρτιση ειδικού κώδικα που αναφέρετε σε προδιαγραφές «ύφους απαντήσεων» όσον αφορά τα e-mails.

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΘΕΜΑΤΟΣ

Η συγκεκριμένη εργασία ασχολείται με την σύγκριση τριών ελληνικών και τριών ξένων τραπεζών για τις τραπεζικές συναλλαγές που προσφέρουν στο διαδίκτυο. Οι τράπεζες είναι οι εξής:

ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ:

- ALPHA BANK
- EUROBANK
- EGNATIA BANK

ΞΕΝΕΣ

- BARCLAYS
- HSBC
- FIRST INTERNET BANK

Οι πηγές από τις οποίες θα βγάλουμε τα συμπεράσματα όσον αφορά τις διατραπεζικές συναλλαγές των παραπάνω τραπεζών είναι οι ιστοσελίδες αυτών στο Internet. Η έρευνα που έγινε βασίστηκε στα εξής δεδομένα:

ALPHA BANK Παρεχόμενες υπηρεσίες

Οι υπηρεσίες του **Alpha Web Banking** σας προσφέρονται εντελώς **δωρεάν**. **Αφού γίνετε συνδρομητής**, μπορείτε να παρακολουθείτε τα υπόλοιπα των καταθετικών σας λογαριασμών, των στεγαστικών σας δανείων, των ανοικτών προσωπικών σας δανείων Alpha 700 και των πιστωτικών σας καρτών, να πραγματοποιείτε μεταφορές κεφαλαίων και πληρωμές οφειλών σας σε τρίτους, να πληροφορείστε για τιμές συναλλάγματος και μετοχών κ.λ.π. μέσω του **Alpha Web Banking**, του **Alphaphone Banking** και του **Alpha Bank m-Banking**.

Αναλυτικότερα μέσω του **Alpha Web Banking** μπορείτε **24 ώρες το 24ωρο** :

Να προγραμματίζετε:

1. Μεταφορές κεφαλαίων που επιθυμείτε να πραγματοποιήσετε σε συγκεκριμένη ημερομηνία, μεταξύ προδηλωμένων λογαριασμών καταθέσεων της Τραπέζης του ιδίου νομίσματος.
2. Μεταφορές κεφαλαίων σε λογαριασμούς καταθέσεων (Ευρώ) της Alpha Bank ή άλλης τραπεζής εσωτερικού (Εθνική Τράπεζα, ABN AMRO, Ασπίς Στεγαστική, Citibank, EFG Eurobank-Εργασίας, Πειραιώς, Εμπορική Τράπεζα, Εγνατία Τράπεζα, Συνεταιριστική

Τράπεζα Χανίων, Γενική Τράπεζα, Ελληνική Τράπεζα, Τράπεζα Αττικής, Τράπεζα Κύπρου, Credit Commercial De France, Societe Generale), που δεν έχετε δηλώσει στο προφίλ σας. Για την καταχώριση των συγκεκριμένων συναλλαγών απαιτείται η χρήση πρόσθετου κωδικού ασφαλείας, τον οποίο εσείς καθορίζετε (μενού "Διαχείριση").

3. Πληρωμές οφειλών σας σε συγκεκριμένη ημερομηνία, που αφορούν:

- Σε προσωπικές πιστωτικές κάρτες (Alpha Bank Visa, American Express, Alpha Bank Mastercard κ.λπ.) και κάρτες Επιχειρήσεων εκδόσεως Alpha Bank
- Σε Ανοικτά Προσωπικά Δάνεια Alpha 700
- Σε Alpha 702 Προσωπικά Δάνεια, Alpha 710 Καταναλωτικά Δάνεια, Alpha 702 "Προσωπικά Δάνεια Πρώτων Εξόδων Εγκαταστάσεως", Alpha Autoloan, Εκχώρηση Απαιτήσεων, Alpha Auto, Alpha 1|2|3 Προσωπικά Δάνεια, Alpha 1|2|3 Καταναλωτικά Δάνεια, Alpha 1|2|3 Δάνεια Μεταπτυχιακών Σπουδών, Alpha 1|2|3 Φοιτητικών Εξόδων
- Σε άλλες εταιρίες του Ομίλου (π.χ. ALPHA ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ)
- Σε λογαριασμούς κοινής ωφελείας (Δ.Ε.Η., Ε.ΥΔ.ΑΠ.)
- Στο Δημόσιο (π.χ. Φ.Π.Α., Ι.Κ.Α., Τ.Ε.Β.Ε., Τέλη κυκλοφορίας)
- Σε λογαριασμούς σταθερής και κινητής τηλεφωνίας (π.χ. Ο.Τ.Ε., VODAFONE, FORTHnet, Telepassport, Lannet)
- Σε λοιπές εταιρίες (π.χ. MULTICHOICE, ALLIANZ ΖΩΗΣ, ALLIANZ ΑΕΓΑ, κάρτες Diners)

Σε κάθε μεταφορά ή πληρωμή σε επιλεγμένη ημερομηνία έχετε την δυνατότητα να επιλέξετε αν επιθυμείτε να δεσμευτεί το αντίστοιχο ποσό από τον λογαριασμό σας μέχρι την ημερομηνία εκτελέσεως (χωρίς απώλεια τόκων) ή όχι. Η δυνατότητα δεσμεύσεως δίνεται σε συναλλαγές που καταχωρούνται από τις 7.30 π.μ. έως τις 11.00 μ.μ.

Να πληροφορείστε:

1. Για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των προδηλωμένων λογαριασμών καταθέσεών σας σε Ευρώ ή συνάλλαγμα και στεγαστικών σας δανείων
2. Για τα στοιχεία των βιβλιαρίων επιταγών σας (φύλλα βιβλιαρίων, ακυκλοφόρητες
3. Για την κατάσταση των επιταγών των βιβλιαρίων σας
4. Για την κατάσταση των αιτήσεων που έχετε καταχωρήσει για έκδοση βιβλιαρίων επιταγών
5. Για τις μεταφορές σε προδηλωμένους ή μη λογαριασμούς που έχουν πραγματοποιηθεί ή καταχωρηθεί προς εκτέλεση μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Bank m-Banking)
6. Για τις πληρωμές οφειλών σας που έχετε καταχωρήσει μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Bank m-Banking)

7. Για το ανώτατο ημερήσιο ποσό μεταφορών σε μη προδηλωμένους λογαριασμούς (για την εκτέλεση της συναλλαγής απαιτείται η χρήση του πρόσθετου κωδικού ασφαλείας)

8. Για το προφίλ σας, δηλαδή για τους λογαριασμούς καταθέσεων, δάνεια και κάρτες που έχετε συνδέσει και διαχειρίζεστε μέσω του Alpha Web Banking ή/και του Alphaphone Banking (με τη βοήθεια εκπροσώπου της Τραπέζης)

9. Για την "Κάρτα Συνδρομητή" σας στο Alphaphone Banking, δηλ. τους λογαριασμούς και τις πληρωμές που μπορείτε να διαχειρίζεστε μέσω συναλλαγών του Alphaphone στο αυτόματο σύστημα εκτελέσεως συναλλαγών με επιλογή πλήκτρων-IVR

10. Για τις τιμές συναλλάγματος και ξένων χαρτονομισμάτων (αγορά – πώληση)

11. Για τις τιμές μετοχών επιλεγμένων εταιριών του Χ.Α.Α. καθώς και για τους δείκτες τιμών μετοχών του ΧΑΑ, όπως διαμορφώνονται κατά τη διάρκεια συνεδριάσεως του Χ.Α.Α. με διαφορά ενημερώσεως 25 λεπτών περίπου

12. Για τις τιμές κλεισίματος των μετοχών του Χ.Α.Α

13. Για την αναλυτική θέση και αποτίμηση του χαρτοφυλακίου σας στην Alpha Finance με βάση τις τιμές κλεισίματος των μετοχών της τελευταίας συνεδρίασης του Χ.Α.Α. καθώς και για την χρηματική σας θέση στην Alpha Finance, όπως αυτή έχει διαμορφωθεί την αμέσως προηγούμενη της ερωτήσεως ημερομηνία

14. Για τα υπόλοιπα των επενδυτικών σας λογαριασμών Αμοιβαίων Κεφαλαίων

Να διαχειρίζεστε:

1. Τον κωδικό συνδρομητή σας στο Alpha Web Banking και τον μυστικό σας κωδικό

2. Τα στοιχεία του προφίλ σας, δηλ. :

- να μεταβάλλετε τους καταθετικούς σας λογαριασμούς (προσθήκη, μεταβολή δικαιωμάτων χρήσεως, διαγραφή)

- να προσθέτετε ή να διαγράφετε τα στεγαστικά σας δάνεια

- να προσθέτετε ή να διαγράφετε κάρτες εκδόσεως Alpha Bank και δάνεια Alpha 700

- να προσθέτετε λογαριασμούς Ε.Υ.Δ.Α.Π. για να τους πληρώνετε μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Bank m-Banking) ή να τους διαγράφετε

να προσθέσετε χαρτοφυλάκιο μετοχών σας που τηρείτε στην Alpha Finance

- να αλλάξετε την ονομασία των προδηλωμένων λογαριασμών καταθέσεων, καρτών, δανείων, λογαριασμών ΕΥΔΑΠ καθώς και των επενδυτικών λογαριασμών σας (δίνοντας στο καθένα κάποιο όνομα της επιλογής σας για να θυμάστε τι αφορά)

- να προσθέτετε ή να διαγράφετε επενδυτικούς λογαριασμούς Αμοιβαίων Κεφαλαίων, στους οποίους είστε δικαιούχοι

- να αλλάζετε τα στοιχεία επικοινωνίας σας (αριθμούς τηλεφώνων, ηλεκτρονική διεύθυνση (e-mail))
- Τα βιβλιάρια επιταγών σας (καταχώρηση αίτησης για έκδοση βιβλιαρίου επιταγών, ερώτηση για την κατάσταση μιας αιτήσεώς σας, ακύρωση μιας αιτήσεως)
- Τον πρόσθετο κωδικό ασφαλείας (ενεργοποίηση, μεταβολή, απενεργοποίηση) που απαιτείται για την εκτέλεση ορισμένων συναλλαγών
- Το ανώτατο ημερήσιο ποσό μεταφορών σε μη προδηλωμένους λογαριασμούς
- να ενεργοποιήσετε την υπηρεσία για λήψη μηνυμάτων (μέσω e-mail ή SMS) που αφορούν στην ανεπιτυχή εκτέλεση εντολών που έχετε καταχωρήσει μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Bank m-Banking) ή να μεταβάλλετε τον τρόπο λήψεως των μηνυμάτων αυτών

Να ακυρώνετε:

- Μεταφορές κεφαλαίων που έχετε καταχωρήσει προς εκτέλεση μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Bank m-Banking)
- Πληρωμές που έχετε καταχωρήσει προς εκτέλεση μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Bank m-Banking)
- Αιτήσεις για έκδοση βιβλιαρίων επιταγών που έχετε καταχωρήσει
- Τη χρήση του πρόσθετου κωδικού ασφαλείας
- Τη λήψη μηνυμάτων που αφορούν στην ανεπιτυχή εκτέλεση εντολών που έχετε καταχωρήσει μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Bank m-banking) .

Μπορείτε ακόμα **από τις 07.30 το πρωί μέχρι τις 11.00 το βράδυ** μέσω του Alpha Web Banking :

Να πραγματοποιείτε άμεσα:

- Μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ προδηλωμένων λογαριασμών καταθέσεων της Τραπέζης του ιδίου νομίσματος
- Πληρωμές Τελών Κυκλοφορίας (Η συναλλαγή είναι διαθέσιμη για την περίοδο που ορίζει το Υπουργείο Οικονομικών).

Να πληροφορείστε :

- Για τα υπόλοιπα και τις δέκα τελευταίες κινήσεις των προδηλωμένων προσωπικών σας δανείων Alpha 700.
- Για τα υπόλοιπα και τις δέκα τελευταίες κινήσεις των προδηλωμένων καρτών σας εκδόσεως Alpha Bank.

EUROBANK PERSONAL



Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Η Τράπεζα στα χέρια σας...

Η Eurobank, με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της, προσφέρει εντελώς **ΔΩΡΕΑΝ** τον πιο εξελιγμένο τρόπο συνεργασίας, την **Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Τραπεζικής(e-Banking)**.

Μέσα από τις Online Υπηρεσίες του **www.eurobank.gr**, έχετε τη δυνατότητα να διεκπεραιώνετε τις καθημερινές σας τραπεζικές αλλά και χρηματιστηριακές συναλλαγές σε **πραγματικό χρόνο, 24 ώρες το 24ωρο, εύκολα, γρήγορα**, και με τη μεγαλύτερη **ασφάλεια**. Ενημερωθείτε για τις κινήσεις των λογαριασμών σας, μεταφέρετε χρήματα εκεί που θέλετε, εξοφλήστε την πιστωτική σας κάρτα και το Φ.Π.Α., παρακολουθείστε live τη συνεδρίαση του ΧΑΑ, αγοράστε ή πουλήστε μετοχές, ενημερωθείτε με τα πιο έγκυρα χρηματοοικονομικά νέα της αγοράς... Και όλα αυτά με ένα κλικ...τη στιγμή που θέλετε και από όποιο σημείο εσείς επιλέξετε...

Σε συνδυασμό με την 24ωρη τηλεφωνική εξυπηρέτηση από το Europhone Banking στο 801 111 1144 ή το 210 9555000 από το κινητό σας ή από το εξωτερικό, έχετε στα χέρια σας την πιο ολοκληρωμένη λύση για τις τραπεζικές και χρηματοοικονομικές σας συναλλαγές.

Γνωρίστε την πιο εξελιγμένη μορφή τραπεζικής εξυπηρέτησης και απολαύστε προνόμια:

- ✓ Εξοικονόμηση χρόνου
- ✓ Ευκολία στη διεκπεραίωση συναλλαγών
- ✓ Τραπεζικές συναλλαγές σε πραγματικό χρόνο (Real Time) όλο το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο
- ✓ Αυξημένη Ασφάλεια και με τη χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών
- ✓ Ολοκληρωμένη έγκυρη ενημέρωση
- ✓ Μειωμένα κόστη συναλλαγών

Αποκτήστε πρόσβαση στην υπηρεσία e-Banking, συμπληρώνοντας την αίτηση:

- Ηλεκτρονικά.
- τηλεφωνώντας στο EuroPhone Banking στο 801 111 1144 ή το 210 9555000 από το κινητό σας ή από το εξωτερικό.
- σε όλα τα καταστήματα της Eurobank

Συμπληρώστε την αίτηση πρόσβασης με έναν από τους παραπάνω τρόπους και παραλάβετε τους προσωπικούς σας κωδικούς πρόσβασης με courier στη διεύθυνση που επιθυμείτε εντός **24 ωρών!**

Είστε κάτοχος πιστωτικής κάρτας Eurobank αλλά δεν έχετε ακόμα λογαριασμό?

Αποκτήστε κι εσείς πρόσβαση στο e-Banking και ενημερωθείτε για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις της κάρτας σας σε πραγματικό χρόνο.

Δεν έχετε ούτε λογαριασμό αλλά ούτε και πιστωτική κάρτα από τη Eurobank και θέλετε να πάρετε μια πρώτη γεύση από το e-Banking?

Για εσάς δημιουργήσαμε την ενότητα των «Εγγεγραμμένων Χρηστών» μέσα από την οποία μπορείτε να παρακολουθείτε ζωντανά τη συνεδρίαση του Χ.Α.Α, να δημιουργείτε εικονικά χαρτοφυλάκια αλλά και να ενημερώνεστε με τα εγκυρότερα χρηματοοικονομικά νέα της αγοράς.

BUSINESS

Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Αξιοποιήστε την πιο εξελιγμένη μορφή τραπεζικής εξυπηρέτησης

Η EFG Eurobank Ergasias προσφέρει την υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής στις εταιρίες που διατηρούν ή επιθυμούν να ανοίξουν εταιρικούς λογαριασμούς στο δίκτυό της. Αξιοποιώντας την τεχνολογία του Internet και παρέχοντας τη μεγαλύτερη δυνατή **ασφάλεια**, σας προσφέρει τη νέα εξελιγμένη και ευέλικτη on-line υπηρεσία **www.eurobank.gr/corporate**, απ' όπου έχετε τη δυνατότητα να εκτελείτε τις συναλλαγές σας εύκολα και γρήγορα, με τις ίδιες διαδικασίες που ακολουθείτε και στο φυσικό κόσμο. Έχετε πλέον στη διάθεσή σας την πιο εξελιγμένη μορφή τραπεζικής.

Δυνατότητες

Αποκτήστε πρόσβαση στο **e-Banking** της Τράπεζάς μας και:

- δείτε τα υπόλοιπα των λογαριασμών σας
- δείτε τις κινήσεις των λογαριασμών σας, έως και 3 μήνες πίσω
- αποθηκεύστε τις κινήσεις σας στον υπολογιστή σας σε μορφή xls για επεξεργασία σε Microsoft Excel, Microsoft Money ή Quicken
- πραγματοποιείτε μεταφορές μεταξύ των λογαριασμών της εταιρείας σας
- μεταφέρετε χρήματα σε λογαριασμούς Eurobank Ergasias
- αποστέλλετε χρήματα σε οποιαδήποτε Τράπεζα στην Ελλάδα
- πραγματοποιείτε ομαδικές πληρωμές των προμηθευτών σας ή της
- μισθοδοσίας των υπαλλήλων σας
- αποστέλλετε το αρχείο της μισθοδοσίας σας online

- πληρώστε το Φ.Π.Α. με χρέωση λογαριασμού Eurobank
- πληρώστε το Ι.Κ.Α. με χρέωση λογαριασμού Eurobank
- ενημερωθείτε με τα εγκυρότερα χρηματοοικονομικά νέα της αγοράς
- παρακολουθείστε live τη συνεδρίαση του ΧΑΑ
- αποκτήστε την προσωπική σας ψηφιακή υπογραφή, έτσι ώστε να «υπογράφετε» τις συναλλαγές σας (από οποιοδήποτε υπολογιστή) με τη μεγαλύτερη ασφάλεια.

Επιπλέον, για δική σας διευκόλυνση, σας δίνεται η δυνατότητα να εκτελείτε όλες σας τις συναλλαγές όχι μόνο online αλλά και σε προεπιλεγμένη ημερομηνία που εσείς ορίζετε.

Η Υπηρεσία...στα Μέτρα σας!

Μόνο από την EFG Eurobank Ergasias, η υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει τη δυνατότητα να προσαρμόζεται στις συγκεκριμένες ανάγκες της κάθε εταιρείας προσφέροντας μία ευρεία γκάμα λειτουργιών μέσα σε ένα ιδιαίτερα ευέλικτο και ασφαλές περιβάλλον. Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται πλήρης εναρμόνιση μεταξύ παρεχόμενων δυνατοτήτων και αναγκών κάθε εταιρείας.

Πιο συγκεκριμένα, μέσα από το e-Banking, μπορείτε να:

- επιλέξετε **έναν ή περισσότερους χρήστες** για την πραγματοποίηση των ανωτέρω συναλλαγών,
- ορίσετε **συγκεκριμένα δικαιώματα** και ημερήσια όρια ανά συναλλαγή, ανά λογαριασμό και χρήστη,
- αξιοποιείτε τη δυνατότητα **αίτησης / έγκρισης** συναλλαγών ώστε να πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας με τις **ίδιες διαδικασίες** και εγκριτικά επίπεδα που χρησιμοποιείτε και στο **φυσικό κόσμο**.

Επισημαίνουμε ότι η υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής προσφέρεται δωρεάν ή με χρέωση, ανάλογα με τις δυνατότητες που η κάθε εταιρία επιθυμεί να απολαμβάνει.

Ακολουθείστε τη διαδικασία εγγραφής και γνωρίστε τον Online κόσμο της Τράπεζάς μας και των λύσεων που μπορεί να προσφέρει σε σας και την επιχείρησή σας.

EGNATIA BANK, general

egnatiaTeller - ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ INTERNET

... με απόλυτη

ασφάλεια

- **Αυτόματη Μεταφορά Κεφαλαίων** εντός Εγνατίας Τράπεζας αλλά και σε άλλες τράπεζες
- Πληρωμή **ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ**
- Πληρωμή λογαριασμών **ΔΕΗ, ΟΤΕ, Κιν. Τηλεφωνίας**
- Παρακολούθηση **ιδιωτικών επιταγών** Εγνατίας Τράπεζας
- Αγορά **Σημάτων Τελών Κυκλοφορίας**
- Πληρωμή λογ/σμων **Πιστωτικής Κάρτας** και παρακολούθηση αναλυτικού statement
- **Υπόλοιπα / Αναλυτικές Κινήσεις** λογαριασμών
- Αιτήσεις για **προϊόντα της Τράπεζας**

Η υπηρεσία egnatiaTeller, είναι ο εύκολος, γρήγορος και ασφαλής τρόπος να διαχειριστείτε τα χρήματά σας σε πραγματικό χρόνο, απ' όπου κι αν βρίσκεστε, και παρέχεται εντελώς δωρεάν! Σας δίνει τη δυνατότητα να διενεργήσετε τις καθημερινές σας τραπεζικές συναλλαγές από οποιονδήποτε υπολογιστή, όποια ώρα της ημέρας επιθυμείτε και από οπουδήποτε υπάρχει modem ή σύνδεση Internet.

Και για τη σύνδεσή σας στο internet εξασφαλίσαμε, ειδικά για τους πελάτες μας, 20% έκπτωση στις τιμές σύνδεσης της ForthNet, ενός από τους πιο δημοφιλείς internet providers στην Ελλάδα!

Αν ήδη χρησιμοποιείτε την υπηρεσία egnatiaTeller, ξεκινήστε τις τραπεζικές σας συναλλαγές πατώντας στο **Είσοδος** egnatiaTeller και χρησιμοποιώντας τον κωδικό χρήστη και το PIN που έχετε.

Τι μπορείτε να κάνετε με την υπηρεσία egnatiaTeller:

- **Αυτόματη μεταφορά χρηματικών ποσών σε λογαριασμούς τρίτων σε άλλες τράπεζες**
- Πληρωμή ασφαλιστικών εισφορών **TEBE** με **Εντολή Πληρωμής και ανάθεση Άμεσης Χρέωσης (Πάγια Εντολή)**
- Πληρωμή **Φ.Π.Α.** και Εργοδοτικών Εισφορών **Ι.Κ.Α.**
- Πληρωμή λογαριασμών **Δ.Ε.Η, Ο.Τ.Ε** και **κινητής τηλεφωνίας (VODAFONE, MOBITEL)** με **Εντολή Πληρωμής και ανάθεση Άμεσης Χρέωσης (Πάγια Εντολή)**
- **Μεταφορά** χρηματικών ποσών σε λογαριασμούς τρίτων
- **On Line** Πληρωμή **πιστωτικής κάρτας (EGNATIA VISA)** και δυνατότητα παρακολούθησης αναλυτικού statement.
- Διαχείριση των λογαριασμών σας
- Διαχείριση των παραμέτρων ασφαλείας
- Αιτήσεις για προϊόντα της **ΕΓΝΑΤΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ**
- Ενημέρωση για την κατάσταση εντολής πληρωμής σας
- Παρακολούθηση των ιδιωτικών επιταγών της **ΕΓΝΑΤΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ**, οι οποίες είναι συνδεδεμένες με τους τραπεζικούς σας λογαριασμούς.
- Πληρωμή **Τελών Κυκλοφορίας** και Διάθεση Σημάτων

Πώς θα αποκτήσετε κι εσείς πρόσβαση στην υπηρεσία egnatiaTeller:

- Αν έχετε λογαριασμό στην ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ, συμπληρώστε την **Αίτηση Συμμετοχής στην Υπηρεσία egnatiaTeller** για να ξεκινήσετε τις τραπεζικές συναλλαγές σας από το Internet. Και βέβαια μην ξεχάσετε να δείτε τις απαραίτητες προδιαγραφές browsers.
- Αν δεν έχετε λογαριασμό στην ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ, συμπληρώστε πρώτα την **Αίτηση Ανοίγματος Λογαριασμού**.
- **Ηλεκτρονική αποστολή της μισθοδοσίας** της εταιρίας σας
- **Μαζικές πληρωμές προς τρίτους** στην Εγνατία Τράπεζα, αλλά και σε άλλες τράπεζες

BARCLAYS

PERSONAL

Getting Started

You're about to apply for membership of Online Banking

How long will this take

No more than 5 minutes - really!

What do I need?

Just your Barclays current account, Connect card details and preferred email address.

If you don't have your details to hand or you don't have a Connect card or email address, you can register by contacting your local branch or calling us on **0845 600 2323** (to maintain a quality service we may monitor or record some calls).

What then?

In most cases we can give a decision immediately, which means that you'll receive your unique Membership Number and Passcode within the next 5 working days

BUSINESS

How to Apply

If you have a sterling Barclays Business Current Account you can apply for Business Online Banking.

Your membership may include all your business accounts with Barclays where you have valid rights of access. You can also access any of your eligible personal accounts at no extra cost.

If more than one person has to authorise your banking transactions, such as sign your business cheques, you will need to speak to your Relationship Manager. They will ask you to complete a new Appointment of Bankers mandate instruction that will facilitate your Online Banking transactions.

To apply today, print the application form by clicking on the link below and complete your details

HSBC PERSONAL

Enjoy all the convenience and the control you'll get with online services from HSBC! From account access and transaction history, to useful tools and calculators, HSBC's online services will help meet your banking and financial needs.

Personal Internet Banking

Bank online, safely and conveniently. Make banking transactions, pay bills with **FREE** online Bill Pay, transfer funds and more - all online, anytime!

Online Bill Pay

Pay virtually all your bills — online, anytime. Bill Pay is now a **FREE** service for all Personal Internet Banking customers. Find out how you can get \$25 for signing up and paying your first two bills using Bill Pay

EasyView

EasyView takes online banking one step further! Add your HSBC and non-HSBC accounts using one log-in and one password!

Online Trading

Make trades, manage your investment accounts and maintain your portfolio, all online through the HSBC Brokerage web site, when it's convenient for you!

Credit Card Rewards

Review your points earned, browse merchandise and redeem award gifts online -- 24 hours a day! Log-in from **us.hsbc.com** web site.

Portfolio Online

Created exclusively for our Private Banking and investment customers, the portfolio online site provides current data on your holdings, 24 hours a day.

401(k)Online

If your 401(k) program is administered by HSBC, you can view your balances, vesting information, and make changes to your 401(k) plan.

BUSINESS

Business Internet Banking

Business Internet Banking combines the speed, ease, and convenience of round-the-clock online banking with powerful security and monitoring features that give you peace of mind.

Factoring

HSBC Business Credit (USA) Inc., is one of the few financial institutions in the world to offer a full array of factoring services. We have the experience, resources and technical capabilities

to support the vision of your business.

Smart Data Online

If your medium to large organization can benefit from convenient 24-hour access to HSBC Corporate and Purchasing Card transaction activity, reports, and exports, MasterCard's Smart Data OnLine reconciliation system is for you.

Online Account Manager

HSBC's new Online Account Manager (OLAM) gives commercial and correspondent banking customers instant, Internet access to information about business checking accounts

Portfolio Online

Created exclusively for our Private Banking and investment customers, the portfolio online site provides current data on your holdings, 24 hours a day.

FIRST INTERNET BANK

Personal

Interest Checking

Checking with optional extras like online bill payment, overdraft protection, ATM or check card access, and ATM surcharge rebates

Money Market Savings

A high-yield, FDIC-insured savings account

Regular Savings

A great account for those who are just starting to save

Tomorrow's Tycoons

No-fee savings account for customers under the age of 18

Certificates of Deposits

Time deposits with great interest rates and online account access

IRAs

Traditional, Roth, and Education IRAs with no annual fee!

Credit Cards

Two card programs with no annual fee and online account access

Installment Loans

Secured and unsecured loans for nearly any purpose

Lines of Credits

A great way to prepare for the unexpected things in life. (Please note, this account is different from an Overdraft Line of Credit.)

Business

Want your money to work as hard as you do? First IB offers business deposit accounts with great rates. With our online account access, you'll be able to manage your finances quickly and conveniently, so you can stay focused on your business

Business Checking

A checking account that offers online bill payment, overdraft protection, and unlimited deposits each month

Money Market Savings

A high-yield, FDIC-insured savings account

Regular Savings

A great account when you are just starting to save

Certificates of Deposit

Time deposits with great interest rates and online account access

ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΝ ΟΙ ΕΞΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΜΕΣΩ INTERNET

ALPHA BANK

- Δωρεάν παρεχόμενες υπηρεσίες
- Μεταφορές κεφαλαίων ε λογαριασμούς ALPHA BANK ή άλλων τραπεζών
- Πληρωμές οφειλών σε πιστωτικές κάρτες
- Πληρωμές σε ανοιχτά προσωπικά δάνεια (καταναλωτικά δάνεια , δάνεια μεταπτυχιακών σπουδών , φοιτητικών εξόδων κ.τ.λ.)
- Πληρωμές σε άλλες εταιρίες του ομίλου ALPHA
- Πληρωμές λογαριασμών κοινής ωφέλειας (Δ.Ε.Η , Ε.Υ.ΔΑΠ)
- Πληρωμές στο δημόσιο (Φ.Π.Α, Ι.Κ.Α ,Τ.Ε.Β.Ε , Τέλη Κυκλοφορίας)
- Πληρωμές λογαριασμών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας
- Πληρωμές σε διάφορες εταιρίες
- Ενημέρωση των υπολοίπων των καταθέσεων και των στεγαστικών δανείων
- Ενημέρωση των στοιχείων των βιβλιαρίων και των επιταγών σας
- Ενημέρωση της κατάστασης των βιβλιαρίων και των επιταγών σας
- Ενημέρωση για την μεταφορά λογαριασμών που έχουν πραγματοποιηθεί από την ALPHA BANK
- Ενημέρωσή του προφίλ σας (λογαριασμοί καταθέσεων , δάνεια και κάρτες που διαχειρίζεστε μέσω του Alpha Web Banking)
- Ενημέρωση των τιμών συναλλάγματος και ξένων χαρτονομισμάτων
- Ενημέρωση των τιμών των μετοχών επιλεγμένων εταιριών του Χ.Α.Α.
- Ενημέρωση των τιμών των μετοχών κλεισίματος του Χ.Α.Α.
- Ενημέρωση των υπολοίπων των επενδυτικών σας λογαριασμών
- Διαχείριση των καταθετικών σας λογαριασμών (προσθήκη, μεταβολή δικαιωμάτων χρήσεως , διαγραφή)
- Πρόσθεση ή διαγραφή των στεγαστικών σας δανείων
- Αλλαγή ονομασίας των λογαριασμών καταθέσεων , καρτών , δανείων , λογαριασμών Ε.Υ.ΔΑΠ, καθώς και των επενδυτικών λογαριασμών
- Πρόσθεση χαρτοφυλακίου των μετοχών σας που τηρείτε στην Alpha Finance
- Αλλαγή των στοιχείων επικοινωνίας σας (τηλέφωνα , e-mail)
- Διαχείριση των βιβλιαρίων των επιταγών σας (καταχώρηση αίτησης για έκδοση βιβλιαρίου επιταγών ή ακύρωση μιας αίτησης)
- Ακύρωση μεταφορών κεφαλαίων που έχετε καταχωρήσει προς εκτέλεση
- Ακύρωση πληρωμών που έχετε καταχωρήσει προς εκτέλεση μέσω ALPHA BANK

EUROBANK PERSONAL

- Μειωμένο κόστος συναλλαγών
- Διεκπεραίωση των καθημερινών σας τραπεζικών συναλλαγών όλο το 24ωρό εύκολα, γρήγορα και με μεγάλη ασφάλεια
- Ενημέρωση των κινήσεων των λογαριασμών σας
- μεταφορά χρημάτων εκεί που θέλετε
- εξόφληση των πιστωτικών καρτών σας και του Φ.Π.Α.
- Live παρακολούθηση της συνεδρίασης του Χ.Α.Α
- Αγοραπωλησία μετοχών
- Ενημέρωση των πιο έγκυρων χρηματοοικονομικών νέων της αγοράς

BUSINESS

- Μειωμένο κόστος συναλλαγών
- Ενημέρωση των υπολοίπων των λογαριασμών σας
- Ενημέρωση των κινήσεων των λογαριασμών σας ως και τρεις μήνες πίσω
- Πραγματοποίηση μεταφορών μεταξύ των λογαριασμών της εταιρίας σας
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς Eurobank Εργασίας
- Αποστολή χρημάτων σε οποιαδήποτε τράπεζα στην Ελλάδα
- Πραγματοποίηση ομαδικών πληρωμών των προμηθευτών σας και της μισθοδοσίας των υπάλληλων σας
- Αποστολή του αρχείου της μισθοδοσίας σας online
- Πληρωμή του Φ.Π.Α με χρέωση λογαριασμού Eurobank
- Πληρωμή του Ι.Κ.Α. με χρέωση λογαριασμού Eurobank
- Ενημέρωση για τα εγκυρότερα χρηματοοικονομικά νέα της αγοράς
- Live παρακολούθηση της συνεδρίασης του Χ.Α.Α.
- Απόκτηση της προσωπικής ψηφιακής σας υπογραφής έτσι ώστε να « υπογράφετε » τις συναλλαγές σας με τη μεγαλύτερη ασφάλεια
- Δυνατότητα εκτέλεσης όλων των συναλλαγών σας όχι μόνο online αλλά και σε προεπιλεγμένη ημερομηνία που εσείς ορίζετε
- Επιλογή ενός ή περισσότερων χρηστών για την πραγματοποίηση των συναλλαγών της επιχείρησής σας

EGNATIA BANK

- Αυτόματη μεταφορά κεφαλαίων εντός Egnatias τράπεζας αλλά και άλλων τραπεζών
- Πληρωμή Φ.Π.Α. , Ι.Κ.Α. , Τ.Ε.Β.Ε.
- Πληρωμή λογαριασμών Δ.Ε.Η. , Ο.Τ.Ε. , Κινητής τηλεφωνίας
- Παρακολούθηση ιδιωτικών επιταγών Egnatias τράπεζας
- Αγορά σημάτων τελών κυκλοφορίας
- Πληρωμή λογαριασμών πιστωτικής κάρτας και παρακολούθηση αναλυτικού statement
- Παρακολούθηση υπολοίπων – αναλυτικών κινήσεων των λογαριασμών

- Πραγματοποίηση αιτήσεων για προϊόντα της τράπεζας
- Μεταφορά χρηματικών ποσών σε λογαριασμούς τρίτων ή άλλων τραπεζών

BARCLAYS

PERSONAL

- Αποταμίευση και επένδυση
- Παροχή δανείων
- Συνταξιοδοτήσεις
- Αγορά σπιτιού
- Πραγματοποίηση ταξιδιών

Για να γίνεις μέλος στην BARCLAYS μέσω διαδικτύου ο απαιτούμενος χρόνος είναι λιγότερο από 5 λεπτά . Αυτό που χρειάζεται είναι ο τρέχον λογαριασμός της τράπεζας , πληροφορίες σχετικά με την κάρτα σύνδεσης και την προτεινόμενη ηλεκτρονική διεύθυνση. Αν δεν έχετε τα παραπάνω στοιχεία μπορείτε να γίνετε μέλος έρχοντας σε επαφή με την τοπική τράπεζα ή επικοινωνώντας με την BARCLAYS τηλεφωνικά. Στις περισσότερες περιπτώσεις η απάντηση είναι άμεση πράγμα που σημαίνει ότι θα παραλάβετε το μοναδικό αριθμό μέλους και τον κωδικό μέσα στις επόμενες 5 εργάσιμες μέρες.

BUSINESS

- Δημιουργία επιχείρησης
- Εισχώρησή στην Barclays
- Ασφάλεια της επιχείρησής
- Προϊόντα της επιχείρησής
- Εξυπηρέτηση της επιχείρησης
- Λύσεις των προβλημάτων της επιχείρησης μέσω Internet

Το να είστε μέλος στην BARCLAYS σημαίνει ότι θα έχετε πρόσβαση σε όλους τους επιχειρησιακούς λογαριασμούς. Μπορείτε επίσης να έχετε πρόσβαση σε οποιονδήποτε νόμιμο προσωπικό λογαριασμό χωρίς περαιτέρω κόστος. Αν περισσότερα από ένα άτομα είναι εξουσιοδοτημένα από την επιχείρησή σας σε ενέργειες όπως υπογραφή επιταγών , θα πρέπει να έρχονται σε επαφή με τον μάνατζερ της εταιρίας σας.

H.S.B.C PERSONAL

Easy View: Με το πρόγραμμα Easy View οι διατραπεζικές συναλλαγές εξελίσσονται ακόμη περισσότερο. Μπορείτε να μεταφέρετε χρήματα στους λογαριασμούς σας στην H.S.B.C και σε οποιαδήποτε άλλη τράπεζα θέλετε χρησιμοποιώντας ένα όνομα και έναν κωδικό.

Online Trading: Μπορείτε με αυτό το πρόγραμμα να δημιουργήσετε σωματεία, να διαχειριστείτε τους επενδυτικούς λογαριασμούς σας και να συγκροτήσετε τον χαρτοφύλακα σας. Όλα αυτά μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης H.S.B.C.

Credit Card Rewards: Μπορείτε να κάνετε απολογισμό των επωφελησέων από τις διατραπεζικές συναλλαγές 24 ώρες την μέρα.

Portfolio Online: Υφίσταται αποκλειστικά για ιδιαίτερους πελάτες. Το site αυτό παρέχει έγκυρα δεδομένα όσον αφορά τις κρατήσεις σας όλο το 24ωρο.

401(k) Online: Με το πρόγραμμα αυτό που σας παρέχετε από την H.S.B.C. μπορείτε να ελέγχετε τα ισοζύγια σας, τις επενδύσεις σας σε κεφάλαια σύνταξης και να πραγματοποιείτε όποιες αλλαγές επιθυμείτε με το πρόγραμμα αυτό.

Personal Internet Banking: Μπορείτε να πραγματοποιήσετε τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου χωρίς χρέωση και να μεταφέρετε τραπεζικούς λογαριασμούς.

Online Bill Pay: Μπορείτε να πληρώσετε κατ' ουσία όλους τους λογαριασμούς σας online οποιαδήποτε στιγμή. Το πρόγραμμα αυτό είναι υπηρεσία χωρίς χρέωση για όλους τους πελάτες που έχουν συναλλαγές με την τράπεζα H.S.B.C. Επίσης μπορείτε να κερδίσετε 25 δολάρια κάνοντας αίτηση και πληρώνοντας τους 2 πρώτους λογαριασμούς σας χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο πρόγραμμα.

BUSINESS

Business Internet Banking: Το Business Internet Banking είναι ένα πρόγραμμα που παρέχει ταχύτητα και ευκολία στις διατραπεζικές συναλλαγές με έξτρα ασφάλεια και επίβλεψη παρέχοντας σας ξενοιασιά.

Factoring : Η H.S.B.C. Business Credit (U.S.A.) είναι ένα από τα λίγα οικονομικά κατεστημένα ανά τον κόσμο που προσφέρει μια σειρά υπηρεσιών. Η H.S.B.C. Business έχει την εμπειρία , την δυνατότητα διεξόδου ,και την τεχνική ικανότητα να υποστηρίξει τα οράματα των επιχειρήσεων.

Smart Data Online: Αν η επιχείρηση είναι μεσαίου ή μεγάλου μεγέθους μπορεί να επωφεληθεί από την κατάλληλη 24ωρή πρόσβασή στην H.S.B.C. μέσω των διατραπεζικών συναλλαγών.

Portfolio Online: Είναι διαμορφωμένο αποκλειστικά για ιδιαίτερους πελάτες και παρέχει ασφαλή δεδομένα όσον αφορά τις κρατήσεις σας.

FIRST INTERNET BANK

PERSONAL

Interest Checking: Με την υπηρεσία αυτή μπορείτε να ελέγχετε τις πληρωμές των λογαριασμών σας. Σας παρέχει προστασία από ακάλυπτες επιταγές, δυνατότητα συναλλαγής μέσω A.T.M. , έκπτωση φόρων στις συναλλαγές μέσω A.T.M.

Regular Savings: Η υπηρεσία αυτή προσφέρει σπουδαίους λογαριασμούς γι' αυτούς που μόλις άρχισαν να αποταμιεύουν.

Tomorrow' s Tycoons: Η υπηρεσία αυτή προσφέρει αποταμιευτικούς λογαριασμούς χωρίς χρέωση για τους καταναλωτές ηλικίας κάτω των 18.

Certificates of Deposit: Μακροχρόνιες αποταμιεύσεις με σπουδαία επιτόκια και άδεια εισόδου στους διατραπεζικούς λογαριασμούς.

Credit Cards: Δύο προγράμματα καρτών χωρίς ετήσια αμοιβή με άδεια εισόδου στους τραπεζικούς λογαριασμούς μέσω Internet.

Installment Loans: Ασφαλή και χωρίς εγγύηση δάνεια για κάθε βραχυχρόνια επιδίωξη σας

Lines of Credit: Ένα θαυμάσιο πρόγραμμα που είναι προετοιμασμένο για τα αναπάντεχες οικονομικές δυσκολίες στην διάρκεια της ζωής.

BUSINESS

Η First Internet Bank προσφέρει επιχειρησιακούς αποταμιευτικούς λογαριασμούς με σπουδαία επιτόκια. Με την διατραπεζική σας συναλλαγή στην First Internet Bank θα γίνετε ικανοί να διαχειρίζεστε τα οικονομικά σας γρήγορα και εύκολα μένοντας συγκεντρωμένοι στις επιχειρήσεις σας.

Business Checking: Με την υπηρεσία αυτή μπορείτε να πληρώνετε τους λογαριασμούς σας μέσω Internet. Επίσης σας προσφέρει προστασία από ακάλυπτες επιταγές

Regular Savings: Η υπηρεσία αυτή προσφέρει σπουδαίους λογαριασμούς γι' αυτούς που μόλις άρχισαν να αποταμιεύουν.

Certificates of Deposit: Μακροχρόνιες αποταμιεύσεις με σπουδαία επιτόκια και άδεια εισόδου στους διατραπεζικούς λογαριασμούς.

ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΝ ΟΙ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Παρατηρούμε ότι και οι τρεις ελληνικές τράπεζες προσφέρουν τις παρακάτω υπηρεσίες:

- ❖ Μεταφορές λογαριασμών εντός τράπεζάς αλλά και άλλων τραπεζών
- ❖ Πληρωμές οφειλών σε πιστωτικές κάρτες
- ❖ Πληρωμές λογαριασμών κοινής ωφέλειας (Δ.Ε.Η, Ε.Υ.Δ.Α.Π)
- ❖ Πληρωμές στο δημόσιου (Φ.Π.Α , Ι.Κ.Α , Τ.Ε.Β.Ε , Τέλη κυκλοφορίας)
- ❖ Παρακολούθηση των υπολοίπων και των αναλυτικών κινήσεων των λογαριασμών

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ALPHA BANK

- ❖ Δωρεάν παρεχόμενες υπηρεσίες
- ❖ Πληρωμές σε ανοιχτά προσωπικά δάνεια (καταναλωτικά δάνεια , δάνεια μεταπτυχιακών σπουδών , φοιτητικών εξόδων κ.τ.λ.)
- ❖ Πληρωμές σε άλλες εταιρίες του ομίλου ALPHA
- ❖ Πληρωμές λογαριασμών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας
- ❖ Ενημέρωση των υπολοίπων των καταθέσεων και των στεγαστικών δανείων
- ❖ Ενημέρωση των στοιχείων των βιβλιαρίων και των επιταγών σας
- ❖ Ενημέρωσή του προφίλ σας (λογαριασμοί καταθέσεων , δάνεια και κάρτες που διαχειρίζεστε μέσω του Alpha Web Banking)
- ❖ Ενημέρωση των τιμών συναλλάγματος και ξένων χαρτονομισμάτων
- ❖ Ενημέρωση των τιμών των μετοχών επιλεγμένων εταιριών του X.A.A.
- ❖ Ενημέρωση των τιμών των μετοχών κλεισίματος του X.A.A.
- ❖ Διαχείριση των καταθετικών σας λογαριασμών (προσθήκη, μεταβολή δικαιωμάτων χρήσεως , διαγραφή)
- ❖ Πρόσθεση ή διαγραφή των στεγαστικών σας δανείων
- ❖ Διαχείριση των βιβλιαρίων των επιταγών σας (καταχώρηση αίτησης για έκδοση βιβλιαρίου επιταγών ή ακύρωση μιας αίτησης)
- ❖ Πρόσθεση χαρτοφυλακίου των μετοχών σας που τηρείτε στην Alpha Finance
- ❖ Αλλαγή ονομασίας των λογαριασμών καταθέσεων , καρτών , δανείων , λογαριασμών E.Y.ΔΑΠ, καθώς και των επενδυτικών λογαριασμών

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ EUROBANK

- ❖ Πραγματοποίηση ομαδικών πληρωμών των προμηθευτών σας και της μισθοδοσίας των υπάλληλων σας
- ❖ Αποστολή του αρχείου της μισθοδοσίας σας online
- ❖ Ενημέρωση για τα εγκυρότερα χρηματοοικονομικά νέα της αγοράς
- ❖ Live παρακολούθηση της συνεδρίασης του X.A.A.
- ❖ Απόκτηση της προσωπικής ψηφιακής σας υπογραφής έτσι ώστε να « υπογράφετε » τις συναλλαγές σας με τη μεγαλύτερη ασφάλεια
- ❖ Δυνατότητα εκτέλεσης όλων των συναλλαγών σας όχι μόνο online αλλά και σε προεπιλεγμένη ημερομηνία που εσείς ορίζετε
- ❖ Επιλογή ενός ή περισσότερων χρηστών για την πραγματοποίηση των συναλλαγών της επιχείρησής σας

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ EGNATIA BANK

- ❖ Παρακολούθηση ιδιωτικών επιταγών Egnatias τράπεζας
- ❖ Πραγματοποίηση αιτήσεων για προϊόντα της τράπεζας

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Σύμφωνα με τα παραπάνω στοιχεία η ALPHA BANK παρέχει μέσω του διαδικτύου περισσότερες υπηρεσίες για τις τραπεζικές συναλλαγές σε σχέση με τις EUROBANK και EGNATIA BANK , επομένως ένας ιδιώτης ή μία επιχείρηση μπορεί πιο εύκολα από την ALPHA BANK να διεκπεραιώσει τις τραπεζικές συναλλαγές στο διαδίκτυο. Βλέπουμε λοιπόν ότι η τράπεζα ALPHA BANK έχει χρησιμοποιήσει σε μεγαλύτερο βαθμό τα προνόμια του ηλεκτρονικού εμπορίου.

ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΝ ΟΙ ΞΕΝΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Πριν ξεκινήσουμε την σύγκριση μεταξύ των ξένων τραπεζών θα πρέπει να πούμε ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει μια διαφορετική μορφή στο εξωτερικό και κυρίως στις Η.Π.Α. και πιο συγκεκριμένα γίνεται πιο εξειδικευμένο δηλαδή ικανοποιεί σε μεγαλύτερο βαθμό τις προτιμήσεις των ιδιωτών και κυρίως των επιχειρήσεων. Επίσης παρατηρούμε ότι στα sites των ξένων τραπεζών υπάρχουν ειδικά προγράμματα σε ατομικό και επιχειρησιακό επίπεδο που είναι διαμορφωμένα για ειδικές περιστάσεις των ιδιωτών και των επιχειρήσεων αντίστοιχα .

Παρατηρούμε και εδώ ότι και οι τρεις ξένες τράπεζες (BARCLAYS, HSBC, FIRST INTERNET BANK) προσφέρουν στους πελάτες τους στο διαδίκτυο τις εξής παρεχόμενες υπηρεσίες:

- ❖ Δημιουργία αποταμιευτικών και επενδυτικών λογαριασμών

- ❖ Μεταφορές λογαριασμών εντός και εκτός τράπεζας
- ❖ Διαχείριση των λογαριασμών αυτών

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ BARCLAYS

- ❖ Παροχή δανείων
- ❖ Αγορά σπιτιού
- ❖ Πραγματοποίηση ταξιδιών
- ❖ Προϊόντα της επιχείρησής
- ❖ Δημιουργία επιχείρησης
- ❖ Λύσεις των προβλημάτων της επιχείρησης μέσω Internet

Επίσης η BARCLAYS δίνει έμφαση στον χρόνο που απαιτείται για να κάνει την αίτηση μέλους ένας ιδιώτης ή μια επιχείρηση(λιγότερο από 5 λεπτά) και στον χρόνο που απαιτείται για να πάρετε το μοναδικό αριθμό μέλους και τον κωδικό σας στην τράπεζα (μέσα σε 5 εργάσιμες μέρες). Όσον αφορά τις επιχειρήσεις, έχουν το δικαίωμα πρόσβασης σε οποιονδήποτε νόμιμο προσωπικό λογαριασμό χωρίς χρέωση.

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ H.S.B.C.

- ❖ **Online Trading:** Μπορείτε με αυτό το πρόγραμμα να δημιουργήσετε σωματεία, να διαχειριστείτε τους επενδυτικούς λογαριασμούς σας και να συγκροτήσετε τον χαρτοφύλακα σας. Όλα αυτά μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης H.S.B.C.
- ❖ **Credit Card Rewards:** Μπορείτε να κάνετε απολογισμό των επωφελήσεων από τις διατραπεζικές συναλλαγές 24 ώρες την μέρα.
- ❖ **Portfolio Online:** Υφίσταται αποκλειστικά για ιδιαίτερους πελάτες. Το site αυτό παρέχει έγκυρα δεδομένα όσον αφορά τις κρατήσεις σας όλο το 24ωρο.
- ❖ **401(k) Online:** Με το πρόγραμμα αυτό που σας παρέχετε από την H.S.B.C. μπορείτε να ελέγχετε τα ισοζύγια σας, τις επενδύσεις σας σε κεφάλαια σύνταξης και να πραγματοποιείτε όποιες αλλαγές επιθυμείτε με το πρόγραμμα αυτό.
- ❖ **Factoring :** Η H.S.B.C. Business Credit (U.S.A.) είναι ένα από τα λίγα οικονομικά κατεστημένα ανά τον κόσμο που προσφέρει μια σειρά υπηρεσιών. Η H.S.B.C. Business έχει την εμπειρία , την δυνατότητα διεξόδου ,και την τεχνική ικανότητα να υποστηρίξει τα οράματα των επιχειρήσεων.
- ❖ **Smart Data Online:** Αν η επιχείρηση είναι μεσαίου ή μεγάλου μεγέθους μπορεί να επωφεληθεί από την κατάλληλη 24ωρή πρόσβασή στην H.S.B.C. μέσω των διατραπεζικών συναλλαγών.
- ❖ **Portfolio Online:** Είναι διαμορφωμένο αποκλειστικά για ιδιαίτερους πελάτες και παρέχει ασφαλή δεδομένα όσον αφορά τις κρατήσεις σας.

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ FIRST INTERNET BANK

- ❖ **Tomorrow' s Tycoons:** Η υπηρεσία αυτή προσφέρει αποταμιευτικούς λογαριασμούς χωρίς χρέωση για τους καταναλωτές ηλικίας κάτω των 18.
- ❖ **Interest Checking:** Με την υπηρεσία αυτή μπορείτε να ελέγχετε τις πληρωμές των λογαριασμών σας. Σας παρέχει προστασία από ακάλυπτες επιταγές, δυνατότητα συναλλαγής μέσω Α.Τ.Μ. , έκπτωση φόρων στις συναλλαγές μέσω Α.Τ.Μ.
- ❖ **Installment Loans:** Ασφαλή και χωρίς εγγύηση δάνεια για κάθε βραχυχρόνια επιδίωξη σας
- ❖ **Business Checking:** Με την υπηρεσία αυτή μπορείτε να πληρώνετε τους λογαριασμούς σας μέσω Internet. Επίσης σας προσφέρει προστασία από ακάλυπτες επιταγές

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Παρατηρούμε σύμφωνα με τα παραπάνω ότι η FIRST INTERNET BANK παρέχει πιο ουσιαστικές και πιο χρήσιμες υπηρεσίες σε σχέση με τις άλλες δύο τράπεζες όσον αφορά τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου γεγονός που επαληθεύει ότι το Αμερικανικό ηλεκτρονικό εμπόριο είναι εμφανώς πιο ανεπτυγμένο και οι Αμερικάνικες τράπεζες όπως η FIRST INTERNET BANK έχουν συνειδητοποιήσει την αξία του INTERNET ως στρατηγικού εργαλείου.

ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ ΜΕΤΑΞΥ ΞΕΝΟΥ ΚΑΙ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ(ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ)

Τα τελευταία χρόνια οι ελληνικές επιχειρήσεις έχουν συνειδητοποιήσει την αξία του ηλεκτρονικού εμπορίου ως στρατηγικού εργαλείου και αυτό γίνεται εμφανές από το γεγονός ότι πάνω από 500 ελληνικές εταιρίες διατηρούν σελίδα Web. Όσον αφορά τώρα τις τρεις ελληνικές τράπεζες που ερευνήσαμε στην συγκεκριμένη εργασία μπορούμε να πούμε ότι βασικά ικανοποιούν τους πελάτες τους από το διαδίκτυο διευκολύνοντας τους σχετικά με τις καθημερινές τους συναλλαγές(Μεταφορές-πληρωμές διαφόρων λογαριασμών όπως πιστωτικές κάρτες , ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ, λογαριασμούς σταθερής και κινητής τηλεφωνίας). Από την άλλη πλευρά οι ξένες τράπεζες εκτός από την ικανοποίηση των καθημερινών συναλλαγών των πελατών τους στο διαδίκτυο, παρέχουν και πιο εξειδικευμένα προγράμματα που αφορούν ειδικά θέματα τα οποία απασχολούν τους ιδιώτες και τις επιχειρήσεις.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- **MARKETING στο ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΗ**
- **e-ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ** (Πλήρης Οδηγός Ανάλυσης Τεχνικών και Εμπορικών Θεμάτων)
- **INTERNET WORLD Guide to One-To-One Web Marketing**
- www.barclays.com
- www.hsbc.com
- www.fistinternetbank.com
- www.alphabank.gr
- www.eurobank.gr
- www.egnatibank.gr