

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Λίγα Λόγια για τον Συγγραφέα	
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	
ΜΕΡΟΣ Α: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	
1. Γενικά για το e-banking	
1.1 Εισαγωγή	
1.2 Είδη e-banking	
1.2.1 Internet Banking	
1.2.2 Phone Banking	
1.2.3 Mobile Banking	
1.3 Internet και e-banking	
1.3.1 Εγχώρια στατιστικά στοιχεία	
1.3.1.1 Χρήση Η/Υ και Χρήση - Πρόσβαση στο Internet	
1.3.1.2 Μη πραγματοποίηση αγορών μέσω Internet	
1.3.2 Διεθνή στατιστικά στοιχεία	
1.3.2.1 Στατιστικά στοιχεία Internet σε συνδυασμό με e-banking	
1.3.2.2 Στατιστικά στοιχεία e-banking (πελάτες)	
1.3.2.3 Στατιστικά στοιχεία e-banking (τράπεζες)	
2. Ιστορική Αναδρομή	
2.1 Το e-banking στην Ελλάδα	
2.1.1 ALPHA BANK	
2.1.2 ASPIS BANK	
2.1.3 CITIBANK	
2.1.4 EFG EUROBANK ERGASIAS	
2.1.5 FIRST BUSINESS BANK	
2.1.6 HSBC	
2.1.7 HYPOVEREINSBANK	
2.1.8 NOVABANK	
2.1.9 ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ	
2.1.10 ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	
2.1.11 ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	
2.1.12 ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	
2.1.13 ΛΑΪΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	
2.1.14 ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ	
2.1.15 ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ	

2.1.16 ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
2.2 Το e-banking διεθνώς
ΜΕΡΟΣ Β: ΤΟ e-BANKING ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΟΥ ΧΡΗΣΤΗ
3. Εγγραφή στο e-banking
3.1 Προϋποθέσεις εγγραφής
3.2 Διαδικαστικές Απαιτήσεις
3.3 Τεχνικές Απαιτήσεις
3.4 Τρόποι πρόσβασης
3.4.1 Κωδικοί Χρηστών (User Ids - PINs)
3.4.1.1 Μυστικότητα Κωδικών Χρηστών
3.4.1.2 Μέγεθος και Δομή Κωδικών Χρηστών
3.4.1.3 Συστήματα Ελέγχων
3.4.2 Ψηφιακά Πιστοποιητικά
3.4.3 Tokens
3.4.4 Βιομετρική
4. Δυνατότητες του e-banking
4.1 Internet Banking
4.1.1 Οικονομικές συναλλαγές
4.1.1.1 Μεταφορές εντός Τράπεζας
4.1.1.1.1 Μεταφορές σε λογαριασμό Ιδίου
4.1.1.1.2 Μεταφορές σε λογαριασμού Τρίτου
4.1.1.2 Εμβάσματα Εσωτερικού
4.1.1.3 Εμβάσματα Εξωτερικού
4.1.1.4 Πληρωμές Δανείων
4.1.1.5 Πληρωμές Πιστωτικών Καρτών
4.1.1.5.1 Πληρωμές Πιστωτικών Καρτών Ιδίου
4.1.1.5.2 Πληρωμές Πιστωτικών Καρτών Τρίτου
4.1.1.5.3 Πληρωμές Πιστωτικών Καρτών Άλλης Τράπεζας
4.1.1.6 Πληρωμές Δημοσίου
4.1.1.6.1 ΦΠΑ
4.1.1.6.2 Εργοδοτικές Εισφορές ΙΚΑ
4.1.1.6.3 Ασφαλιστικές Εισφορές ΤΕΒΕ
4.1.1.6.4 Είσπραξη Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων
4.1.1.6.5 Τέλη Κυκλοφορίας

4.1.1.7	Πληρωμές Λογαριασμών ΔΕΚΟ
4.1.1.7.1	ΟΤΕ
4.1.1.7.2	ΔΕΗ
4.1.1.7.3	ΕΥΔΑΠ
4.1.1.8	Πληρωμές Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας
4.1.1.8.1	COSMOTE
4.1.1.8.2	Vodafone
4.1.1.8.3	TIM
4.1.1.8.4	Q Telecom
4.1.1.8.5	Forthnet
4.1.1.8.6	Tellas
4.1.1.8.7	ALPHYRA HELLAS
4.1.1.8.8	Πληρωμή Ανανέωσης Χρόνου Ομιλίας Καρτοκινητής Vodafone
4.1.1.9	Πληρωμές Ασφαλιστικών
4.1.1.9.1	Πληρωμή Ασφαλίσεων ALLIANZ
4.1.1.10	Πληρωμές Τρίτων
4.1.1.10.1	ΧΡΟΦΙΝ
4.1.1.10.2	VOLKSWAGEN BANK
4.1.1.10.3	MULTICHOICE
4.1.1.11	Μαζικές Πληρωμές - Μισθοδοσίες
4.1.1.12	Κατάσταση Εντολών
4.1.1.13	Προμήθειες Συναλλαγών
4.1.2	Πληροφοριακές συναλλαγές
4.1.2.1	Πληροφορίες Λογαριασμών
4.1.2.2	Πληροφορίες Καρτών
4.1.2.3	Πληροφορίες Επιταγών
4.1.2.4	Πληροφορίες Δανείων
4.1.3	Αιτήσεις
4.1.3.1	Αίτηση Ανοίγματος Λογαριασμού
4.1.3.2	Αίτηση για Δάνειο
4.1.3.3	Αίτηση για παραγγελία συναλλάγματος
4.1.3.4	Αίτηση παραγγελίας μπλοκ επιταγών
4.1.4	Βοηθητικές υπηρεσίες
4.1.4.1	Υπολογισμός IBAN
4.1.4.2	Μετατροπή Νομισμάτων

4.1.4.3 Υπολογισμός Δόσεων Δανείων	
4.2 Phone Banking	
4.3 Mobile Banking	
5. Πρόσθετες υπηρεσίες	
5.1 e-Investment	
5.1.1 Χρηματιστηριακές συναλλαγές	
5.1.2 Συναλλαγές Αμοιβαίων Κεφαλαίων	
5.2 e-Commerce (e-Payments)	
5.2.1 Πληρωμές σε ηλεκτρονικό κατάστημα (e-shop)	
5.2.1.1 Μετάβαση σε ασφαλή σελίδα της Τράπεζας (Redirection)	
5.2.1.2 Επικοινωνία μέσω web service	
5.2.1.3 Πληρωμή μέσω τραπεζικού λογαριασμού	
5.2.2 Πληρωμές μέσω εξ αποστάσεως παραγγελίας (virtual POS)	
5.2.3 Αρχείο μαζικών πληρωμών (Batch file)	
5.2.4 Διαχειριστικό εργαλείο εμπόρων - συνεργατών (Admin Tool)	
5.3 e-Commerce (Άλλες υπηρεσίες)	
5.3.1 Πληρωμή υπηρεσιών	
5.3.2 Προπληρωμένες κάρτες (Prepaid cards) αγορών στο Internet	
5.3.3 Ticketing	
5.4 Alerts	
5.4.1 Τρόποι εγγραφής στις τηλεειδοποιήσεις	
5.4.2 Τρόποι Αποστολής Τηλεειδοποιήσεων	
5.4.3 Είδη τηλεειδοποιήσεων	
5.4.3.1 Έλεγχος στο λογιστικό υπόλοιπο λογαριασμού	
5.4.3.2 Συγκεκριμένες κινήσεις στο λογαριασμό	
5.4.3.3 Μεταχρονολογημένες και περιοδικές πληρωμές	
5.4.3.4 Χρηματιστήριο και Χαρτοφυλάκιο Μετοχών	
5.4.3.5 Λοιπά Στοιχεία	
5.5 P2P Πληρωμές	
5.6 Πώληση ασφαλιστικών προϊόντων	
5.7 Trade Finance (online εισαγωγές - εξαγωγές)	
5.8 Άλλες υπηρεσίες	
5.8.1 Υπηρεσία Μεταφοράς Χρημάτων μέσω πιστωτικών καρτών	

6. Οφέλη χρήσης e-banking	
6.1 Για τον ιδιώτη - πελάτη	
6.2 Για την εταιρία - πελάτη	
6.3 Χρήσιμες συμβουλές για τον πελάτη του e-banking	
ΜΕΡΟΣ Γ: ΤΟ e-BANKING ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ	
7. Μονάδες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής	
7.1 Δομή	
7.1.1 Διευθυντής Ηλεκτρονικής Τραπεζικής	
7.1.2 Λειτουργική Υποστήριξη / Operations	
7.1.3 Τεχνική Υποστήριξη	
7.1.4 Διαχείριση Προϊόντων και Υπηρεσιών	
7.1.5 Διαχείριση Έργων	
7.1.6 Ανάπτυξη Εργασιών	
7.1.7 Πωλήσεις	
7.1.8 Marketing	
7.1.9 Στατιστική Επεξεργασία και Ανάλυση Δεδομένων	
7.1.10 Διαχείριση Ποιότητας	
7.2 Στελέχωση	
7.2.1 Στελέχη με οικονομικό προφίλ	
7.2.2 Στελέχη με προφίλ πληροφορικής	
7.2.3 Στελέχη με προφίλ marketing και πωλήσεων	
7.2.4 Στελέχη με στατιστικό/μαθηματικό προφίλ	
7.2.5 Στελέχη με προφίλ σχεδιαστί (web designer)	
7.3 Εξυπηρέτηση Πελατών	
7.4 Προσέλκυση Πελατών	
7.5 Πιστοποίηση (ISO) Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών	
7.6 Στόχοι Μονάδας Ηλεκτρονικής Τραπεζικής	
7.7 Προσόντα εργαζόμενου στο e-banking	
7.8 Υφιστάμενη κατάσταση ποιότητας ανθρώπινου δυναμικού	
8. Έργα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής	
8.1 Αρχιτεκτονικές e-banking	
8.2 Σύγχρονες στρατηγικές τεχνολογίας	
8.3 Προδιαγραφές Έργων	
8.4 Υλοποίηση Έργων	
8.5 Έλεγχος Αποδοχής	

8.6	Μετάβαση σε περιβάλλον παραγωγής
8.7	Συντήρηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών
8.8	Συνεργάτες σε Έργα
8.8.1	In-house Συνεργάτες
8.8.2	Out-sourcing (Εξωτερικοί Συνεργάτες)
9.	Διαχείριση Γνώσης
9.1	Στατιστική ενημέρωση
9.2	Data Mining
9.3	Data Mining Μοντέλα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής
9.3.1	Θέματα ηλεκτρονικής τραπεζικής για εφαρμογή Data Mining
9.3.1.1	Προφίλ χρηστών
9.3.1.2	Σχέσεις μεταξύ προϊόντων
9.3.1.3	Ακυρωμένες συναλλαγές
9.3.1.4	Κλιμάκωση πλήθους και αξίας εντολών πληρωμών δημοσίου (με σταθερή ημερομηνία λήξης)
9.3.1.5	Ημέρες εβδομάδας και μήνες μεγαλύτερης δραστηριότητας σε πλήθος και αξία συναλλαγών
9.3.1.6	Άλλες τράπεζες, αξιολόγηση πλήθους και αξίας εντολών
9.3.1.7	Λοιπά θέματα
9.3.2	e-privacy Ομαδοποίηση Πελατών
9.3.3	e-Trans Κανόνες Συσχέτισης
9.3.4	Μοντέλα Πρόβλεψης
9.3.4.1	Το e-CoL μοντέλο πρόγνωσης
9.3.4.2	Το e-Ray μοντέλο πρόγνωσης
9.3.4.2.1	Βηματική γραμμική παλινδρόμηση
9.3.4.2.2	Αλγόριθμος CART
9.3.4.2.3	Μέθοδος νευρωνικών δικτύων
10.	Νομικά Θέματα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής
10.1	Τραπεζική νομοθεσία
10.2	Θεσμικό πλαίσιο
10.3	Προστασία του καταναλωτή
10.4	Προστασία προσωπικών δεδομένων

11. Διαχείριση Κινδύνων για το e-banking	
11.1 Αποτίμηση επιχειρηματικού κινδύνου	
11.1.1 Ανάλυση	
11.1.2 Ασφάλεια Πληροφοριών vs Διαχείριση Επιχειρηματικού Κινδύνου	
11.2 Διαχείριση ηλεκτρονικών κρίσεων	
11.2.1 Άμεσοι κίνδυνοι	
11.2.2 Έμμεσοι κίνδυνοι	
11.3 Πλαίσιο Διαχείρισης Ηλεκτρονικών Κρίσεων	
11.3.1 Υποδομή	
11.3.2 Ασφάλεια	
11.3.3 Προσωπικά Δεδομένα	
11.3.4 Επιχειρηματικές Διαδικασίες	
11.3.5 Online Υπηρεσίες	
11.3.6 Διοίκηση	
11.3.7 Περιεχόμενο	
11.3.8 Διαχείριση Πληροφοριών	
11.4 Επιπλέον Μέτρα Αντιμέτωπισης του Ηλεκτρονικού Επιχειρηματικού Κινδύνου	
11.4.1 Κοινή πολιτική στην αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	
11.4.2 Κοινή πολιτική για το χρόνο αποθήκευσης και διαγραφής εγγράφων	
11.4.3 Περιορισμός ευθύνης	
11.5 Επιτροπή της Βασιλείας	
11.6 Σχηματικές Απεικονίσεις της διαχείρισης κινδύνων e-banking	
12. Οφέλη υλοποίησης e-banking	
12.1 Για την Τράπεζα	
ΜΕΡΟΣ Δ: ΑΣΦΑΛΕΙΑ	
13. Απειλές - Κίνδυνοι	
13.1 Sniffers	
13.1.1 Πως δουλεύει ένας sniffer	
13.2 Key Loggers	
13.3 Κοινωνική Μηχανική	

13.4	Δούρειοι Ίπποι
13.5	Phishing
13.5.1	Παραδείγματα phishing
13.5.1.1	Citibank
13.5.1.2	VISA
13.6	Pharming
14.	Ασπίδα προστασίας από την Τράπεζα
14.1	Κρυπτογράφηση
14.1.1	Διαφορετικά Είδη Κρυπτογράφησης
14.1.2	Πως δουλεύει πρακτικά η κρυπτογράφηση
14.2	PKI
14.2.1	Δημόσια και ιδιωτικά κλειδιά
14.2.2	Ψηφιακές υπογραφές
14.2.3	Ψηφιακά πιστοποιητικά
14.2.4	Αρχές πιστοποίησης
14.3	Πιστοποίηση δύο παραγόντων
14.4	Έξυπνες Κάρτες (Smart Cards)
14.5	Πιστοποίηση δύο παραγόντων και PKI
14.5.1	USB Tokens
14.5.2	Έξυπνες Κάρτες και ψηφιακά πιστοποιητικά
14.6	Single Sign On (SSO)
14.7	Firewalls
14.7.1	Λειτουργίες των firewalls
14.7.1.1	Απομόνωση δικτύου (Network isolation)
14.7.1.2	Προστασία διευθύνσεων (Address screening)
14.7.1.3	Προστασία εφαρμογής (Application screening)
14.7.1.4	Επιθεώρηση ροής μηνυμάτων ή συνολικής κατάστασης (Message flow or state full inspection)
14.8	Πιστοποιητικά Ασφαλείας Servers (SSL certificates)
14.8.1	Πως δουλεύει το SSL
14.9	Λίστες Tan (Transaction Authorization Numbers), Extra PINs
14.10	Εικονικά Πληκτρολόγια
14.11	Αντιμετώπιση Κοινωνικής Μηχανικής
14.12	Επιπρόσθετοι Έλεγχοι

14.13	Αξιολόγηση λύσεων πιστοποίησης
14.13.1	Κόστος κατοχής
14.13.2	Καταλληλότητα για χρήστες
14.13.3	Καταλληλότητα για εταιρία/συστήματα
14.13.4	Βαθμολόγηση πιστοποίησης
14.13.5	Κατάταξη λύσεων ασφαλείας
15.	Ενέργειες Χρηστών
15.1	Εκπαίδευση και Πληροφόρηση
15.2	Προληπτικές ενέργειες
15.2.1	Προληπτικές Ενέργειες Χρήστη
15.2.2	Προληπτικές Ενέργειες για τον υπολογιστή
15.2.3	Προληπτικές Ενέργειες για το Internet
15.2.4	Προληπτικές Ενέργειες για το Internet Banking
15.2.5	Προληπτικές ενέργειες για το Phishing
15.2.6	Προληπτικές ενέργειες για το Key Logging
	ΜΕΡΟΣ Ε: ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ
16.	Μελλοντικά Σχέδια
16.1	Επιστροφή Γνώσης στον πελάτη
16.1.1	Έξυπνα sites
16.1.2	Ψηφιακοί πράκτορες
16.2	Συναλλαγές πραγματικού χρόνου
16.3	Electronic Bill & Presentment (EBPP)
16.4	Σύνδεση internet banking με συστήματα logistics
16.5	Αυτόματο Άνοιγμα καταθετικού λογαριασμού χωρίς φυσική παρουσία του πελάτη
16.6	Ολοκληρωμένα Portals
	Επίλογος
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ
	ΧΡΗΣΙΜΟΙ ΣΥΝΔΕΣΜΟΙ
	ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΟΡΩΝ
	ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ
	ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΕΙΚΟΝΩΝ