

# ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΟΥ INTERNET ΣΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΚΕΡΔΟΦΟΡΙΑ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

## ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

**ΠΕΤΡΟΥ Α. ΚΑΡΕΚΛΗ**

*Διευθνή Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Τραπεζικής*

*Εγνατίας Τράπεζας*

*Ηλεκτρολόγου Μηχανικού ΕΜΠ, MSc, MBA*

.....

**Ε**χουν κατά καιρούς γίνει πολλές αναφορές και συζητήσεις για τις επιπτώσεις της νέας τεχνολογίας του Internet στον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν παραδοσιακά οι επιχειρήσεις και έχει επανειλημμένα διατυπωθεί η άποψη ότι το Internet αλλάζει τα πάντα, καθιστώντας τους παραδοσιακούς τρόπους του επιχειρείν και του ανταγωνισμού αναχρονιστικούς. Έχει επίσης διατυπωθεί η άποψη ότι το νέο μέσο διάθεσης προϊόντων και υπηρεσιών αποτελεί απειλή για τα παραδοσιακά δίκτυα διανομής των επιχειρήσεων, ενώ παράλληλα εκφράζονται επιφυλάξεις για τα λειτουργικά και επιχειρησιακά οφέλη που μπορούν να προκύψουν από τη χρήση και αξιοποίηση των δυνατοτήτων και υπηρεσιών που παρέχει η νέα τεχνολογία.

Σε κάθε περίπτωση το ερώτημα που τίθεται για τις επιχειρήσεις δεν είναι αν θα εφαρμόσουν και αξιοποιήσουν την τεχνολογία του Internet – δεν έχουν άλλη επιλογή αν θέλουν να παραμείνουν ανταγωνιστικές στον κλάδο που δραστηριοποιούνται – αλλά πώς θα τις αξιοποιήσουν. Το βέβαιο είναι ότι η τεχνολογία του Internet και κυρίως οι χρήσεις-υπηρεσίες που δημιουργούνται από την εφαρμογή της, παρέχουν σημαντικές ευκαιρίες για τις επιχειρήσεις, ώστε να αναπτύξουν

ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα και να τοποθετηθούν στρατηγικότερα στο χώρο στον οποίο δραστηριοποιούνται.

Το Internet από μόνο του αν και έχει συντελέσει στη δημιουργία νέων κλάδων δραστηριοποίησης επιχειρήσεων (βλέπε on-line ψηφιακές αγορές-marketplaces, on-line δημοπρασίες κ.λπ.) σπανίως αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Η πρακτική των επιτυχημένων επιχειρήσεων, οι οποίες βασίζουν την επιτυχία τους στην επίτευξη μιας διατηρήσιμης κερδοφορίας αποδεικνύει ότι η χρήση της τεχνολογίας του Internet και η αξιοποίηση των υπηρεσιών που παρέχει, σε συνδυασμό με τις παραδοσιακές πρακτικές και μεθόδους του ανταγωνισμού αποτελούν συνταγή για βιώσιμη ανάπτυξη και διατηρήσιμη κερδοφορία.

Η θεωρητική εξήγηση του γεγονότος αυτού είναι ιδιαίτερα απλή, αν λάβουμε υπόψη μας ότι η σημαντικότερη επίπτωση της τεχνολογίας του Internet είναι η αναδιοργάνωση της δομής των διάφορων κλάδων (industries) της οικονομίας, εντός των οποίων δραστηριοποιούνται οι επιχειρήσεις και η δυνατότητα που παρέχει για επανασχεδιασμό του τρόπου λειτουργίας των επιχειρήσεων, με στόχο τη μείωση του κόστους συλλογής της απαιτούμενης πληροφορίας, τη μείωση του κόστους

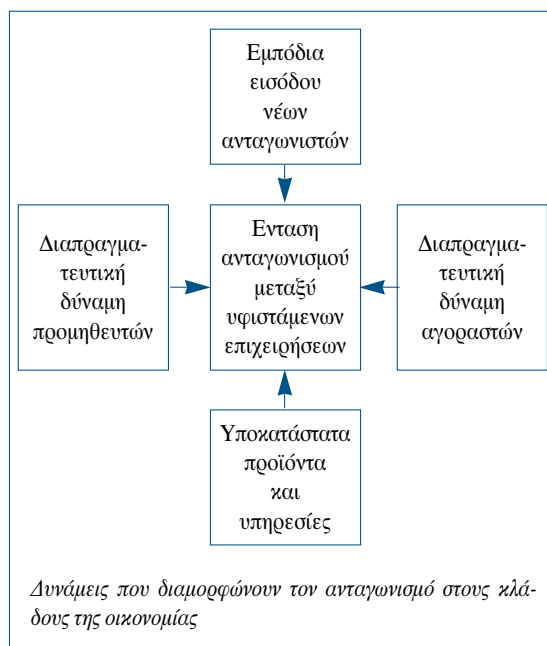
ανταλλαγής της πληροφορίας και της επικοινωνίας γενικότερα, και συνεπώς τη μείωση του κόστους των πάσης φύσεως συναλλαγών.

Για παράδειγμα οι καθημερινές συναλλαγές των επιχειρήσεων, αλλά και των ιδιωτών με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα υπάρχουν από τότε που δημιουργήθηκε η ανάγκη για την εξυπηρέτηση των εμπορικών συναλλαγών των ανθρώπων. Όμως η αξιοποίηση του Internet από τις τράπεζες και η προσφορά από αυτές υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει αλλάξει ριζικά τον τρόπο, την ταχύτητα και το κόστος διενέργειας των τραπεζικών συναλλαγών τόσο για τις επιχειρήσεις και τους ιδιώτες πελάτες των τραπεζών, όσο και για τα ίδια τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

### Internet και δυνάμεις ανταγωνισμού

Ανεξάρτητα από το αν ένας κλάδος της οικονομίας είναι νέος ή παλαιός, η δομή του και η ελκυστικότητα που παρουσιάζει για τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο προσδιορίζονται από ένα μοντέλο πέντε βασικών συνιστωσών δυνάμεων, οι οποίες καθορίζουν και επηρεάζουν τις συνθήκες του ανταγωνισμού που υφίστανται μεταξύ των επιχειρήσεων του κλάδου. Με βάση το μοντέλο αυτό (M. Porter, 1985), ο ανταγωνισμός σε κάθε κλάδο της οικονομίας καθορίζεται από:

- τη διαπραγματευτική ισχύ των αγοραστών,
- τη διαπραγματευτική ισχύ των προμηθευτών του κλάδου,
- τα εμπόδια εισόδου νέων ανταγωνιστών στον κλάδο,
- την απειλή εμφάνισης υποκατάστατων προϊόντων ή/και υπηρεσιών,
- την ένταση του ανταγωνισμού μεταξύ των υφιστάμενων ανταγωνιζόμενων επιχειρήσεων στον κλάδο.



Οι δυνάμεις αυτές προσδιορίζουν τις συνθήκες ανταγωνισμού που επικρατούν στον κλάδο και κατ'επέκταση πώς η οικονομική αξία, η οποία δημιουργείται από κάθε παραγόμενο προϊόν, υπηρεσία ή από οποιαδήποτε δραστηριότητα του παραγωγικού μηχανισμού κάθε επιχείρησης του κλάδου, καταμερίζεται μεταξύ αφενός των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον κλάδο και αφετέρου των αγοραστών, προμηθευτών, δικτύων διανομής τρίτων, υποκατάστατων προϊόντων και δυνητικών νέων ανταγωνιστών που εισέρχονται στον κλάδο.

Αν και η λεπτομερής ανάλυση των επιπτώσεων των πέντε αυτών δυνάμεων του ανταγωνισμού στην κερδοφορία κάθε κλάδου της οικονομίας εκφεύγει του σκοπού του παρόντος άρθρου, αξίζει να γίνει μία συνοπτική αναφορά των επιπτώσεων της τεχνολογίας του Internet στην ένταση, με την οποία οι πέντε αυτές δυνάμεις του ανταγωνισμού επηρεάζουν τον τρόπο λειτουργίας κάθε κλάδου της οικονομίας. Ευνόητο είναι ότι κάθε κλάδος επηρεάζεται σε διαφορετικό βαθμό, αφού διαφορετική είναι η ισχύς καθεμιάς από τις πέντε δυνάμεις του ανταγωνισμού σε κάθε κλάδο της οικονομίας. Εντούτοις σε γενικές γραμμές και για εκείνους τους κλάδους στους οποίους το Internet διαδραματίζει

βαρύνοντα ρόλο (βλέπε για παράδειγμα όλους τους κλάδους παροχής υπηρεσιών), αποδεικνύεται στην πράξη ότι η χρήση της τεχνολογίας του Internet ασκεί δράση, η οποία ενισχύει τις πέντε δυνάμεις του ανταγωνισμού με τέτοιον τρόπο, ώστε προκαλείται μεταβολή στις παραδοσιακές “συνταγές” του επιχειρείν και απειλείται η επίτευξη διατηρησιμής κερδοφορίας για τις επιχειρήσεις.

Ειδικότερα:

#### **Διαπραγματευτική δύναμη αγοραστών**

Η αξιοποίηση της τεχνολογίας του Internet παρέχει στους αγοραστές ταχύτερη, πληρέστερη και ευκολότερη πρόσβαση σε πληροφορίες για προϊόντα, τιμές και προμηθευτές, αυξάνοντας με τον τρόπο αυτό τη διαπραγματευτική ισχύ τους και την ευχέρεια να αλξούν εύκολα παροχές των υπηρεσιών τους.

#### **Διαπραγματευτική δύναμη προμηθευτών**

Ταυτόχρονα το Internet αποτελεί για τους προμηθευτές ένα χαμηλού κόστους κανάλι διανομής των προϊόντων και υπηρεσιών τους, μέσω του οποίου μπορεί να προσεγγισθεί μεγαλύτερος αριθμός πελατών-αγοραστών, ενώ ταυτόχρονα μπορούν να τυποποιηθούν και να αυτοματοποιηθούν οι διαδικασίες παραγγελιοληψίας. Η χρήση του Internet αυξάνει τη διαπραγματευτική ισχύ των προμηθευτών έναντι των επιχειρήσεων, οι οποίες προσπαθώντας να μειώσουν τα κόστη τους, στρέφονται προς τους προμηθευτές εκείνους που παρέχουν δυνατότητες αυτοματοποίησης της εφοδιαστικής διαδικασίας (βλέπε on-line παραγγελιοληψία, on-line τιμολόγηση, on-line πληρωμές κ.λπ.).

#### **Κίνδυνος εισόδου νέων ανταγωνιστών**

Το Internet διευκολύνει την είσοδο νέων ανταγωνιστών στην αγορά, αφού μειώνει τα εμπόδια εισόδου για τη δραστηριοποίηση νέων επιχειρήσεων στον κλάδο. Πράγματι οι νέοι δυνητικοί ανταγωνιστές κάθε κλάδου, εκμεταλλευόμενοι τα οφέλη της τεχνολογίας χρησιμοποιούν το Internet ως εναλλακτικό κανάλι διανομής και εξοικονομούν κεφά-

λαια, τα οποία θα ήταν απαραίτητα για την ανάπτυξη φυσικής παρουσίας σε σημεία πώλησης και προσωπικού πωλήσεων.

#### **Κίνδυνος υποκατάστατων προϊόντων**

Η χρήση του Internet διευρύνει τη γεωγραφική έκταση μιας αγοράς, αυξάνοντας με τον τρόπο αυτό τον αριθμό των ανταγωνιστών και συνεπώς τον αριθμό των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό με τη δημιουργία νέων τρόπων προσέγγισης και ικανοποίησης των αναγκών των πελατών (λόγω χρήσης του Internet), αυξάνει τον κίνδυνο για περισσότερα υποκατάστατα προϊόντα και υπηρεσίες.

#### **Αντιπαλότητα μεταξύ υφιστάμενων επιχειρήσεων**

Αποτέλεσμα των ως άνω επιπτώσεων είναι η περαιτέρω όξυνση του ανταγωνισμού και η μεταφορά της ανταγωνιστικής τακτικής, όχι στο επίπεδο της διαφοροποίησης του προϊόντος και της υπηρεσίας σε σχέση με τα χαρακτηριστικά του και την παρεχόμενη ποιότητα, αλλά στο επίπεδο της τελικής τιμής πώλησης. Είναι προφανές ότι σε μία αγορά στην οποία ο ανταγωνισμός βασίζεται στις τελικές τιμές των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, υπονομεύεται σοβαρά η διατηρησιμότητα της κερδοφορίας των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στη συγκεκριμένη αγορά.

Ο τραπεζικός κλάδος αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα των επιπτώσεων του Internet στις δυνάμεις του ανταγωνισμού που συνοπτικά αναλύθηκαν προηγουμένως. Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που παρέχονται μέσω Internet αυξάνουν τη διαπραγματευτική ισχύ των αγοραστών, αφού πλέον ο τραπεζικός πελάτης έχει να επιλέξει προϊόντα και υπηρεσίες με βάση ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών, τιμών και συναλλαγών που του παρέχονται από την άνεση του σπιτιού ή του γραφείου του. Ο τραπεζικός πελάτης μπορεί ευκολότερα να αλλάξει ‘τραπεζικό προμηθευτή’ των υπηρεσιών του, αφού πλέον η πρόσβαση σε τιμές, πληροφο-

ρίες, χαρακτηριστικά και ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών είναι άμεση, παρέχεται σε 24ωρη βάση και το κυριότερο είναι εξαιρετικά χαμηλού κόστους για τον αγοραστή. Τα εμπόδια εισόδου νέων ανταγωνιστών στον κλάδο μειώνονται και συνεπώς ο ανταγωνισμός αυξάνεται, αφού μη τραπεζικοί φορείς επωφελούμενοι από τα πλεονεκτήματα της νέας τεχνολογίας προσφέρουν πλέον υπηρεσίες που παραδοσιακά αποτελούσαν δραστηριότητες των τραπεζών (βλέπε δάνεια, πληρωμές, έκδοση ηλεκτρονικού χρήματος). Νέα υποκατάστατα προϊόντα κάνουν την εμφάνισή τους μέσω του Διαδικτύου (βλέπε πληρωμές με χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ηλεκτρονική παρουσίαση και πληρωμή λογαριασμών, ηλεκτρονικό χρήμα από ιδρύματα έκδοσης ηλεκτρονικού χρήματος, τα οποία δεν είναι κατ' ανάγκη τράπεζες). Επιπρόσθετα οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής παρέχονται πλέον και μέσω των websites τραπεζών, οι οποίες ενώ δεν έχουν φυσική παρουσία και άδεια λειτουργίας σε άλλες χώρες πλην της χώρας προέλευσής τους, εντούτοις παρέχουν τις υπηρεσίες τους στους πελάτες άλλων χωρών, αυξάνοντας με τον τρόπο αυτό τον ανταγωνισμό και την αντιπαλότητα μεταξύ των τραπεζών.

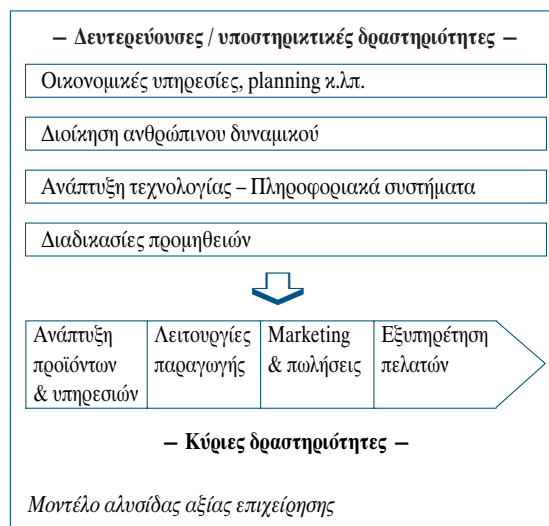
### Internet και αλυσίδα αξίας επιχείρησης

Η εφαρμογή και εκμετάλλευση της τεχνολογίας του Internet από όλο και μεγαλύτερο αριθμό επιχειρήσεων, τείνει να δημιουργεί μεγαλύτερες επιπτώσεις στις συνιστώσες δυνάμεις του ανταγωνισμού, με αποτέλεσμα την πιθανή άσκηση περαιτέρω πιέσεων στην κερδοφορία του μέσου ανταγωνιστή της αγοράς. Καθώς οι τελικοί χρήστες-πελάτες θα αποκτούν όλο και μεγαλύτερη εξοικείωση με τις υπηρεσίες και τα οφέλη που προσφέρει το Internet, θα αποκτούν ταυτόχρονα και μεγαλύτερη διαπραγματευτική ισχύ, αφού θα μπορούν εύκολα να αγοράζουν on-line προϊόντα και υπηρεσίες, αλλάζοντας με ευκολία και με χαμηλό κόστος προμηθευτές, προκειμένου να ικανοποιήσουν τις αγοραστικές τους ανάγκες και συνήθειες. Η ένταση του

ανταγωνισμού θα επικεντρώνεται όλο και περισσότερο σε θέματα μείωσης του κόστους και αύξησης της ποιότητας των τελικών προϊόντων και υπηρεσιών, με στόχο τη βελτίωση των οικονομικών αποτελεσμάτων.

Συνεπώς το ερώτημα που τίθεται για κάθε επιχείρηση, ανεξαρτήτως μεγέθους, είναι αν θα εκμεταλλευθεί επαρκώς τις υπηρεσίες και τα οφέλη που παρέχει σήμερα η τεχνολογία του Internet, προκειμένου να αυξήσει την αποτελεσματικότητα του παραγωγικού μηχανισμού της, δηλαδή της αλυσίδας αξίας της. Με τον τρόπο αυτό θα μειώσει τα κόστη της, θα επιτύχει ποιοτικότερο παραγόμενο τελικό προϊόν και ως αποτέλεσμα θα μπορέσει να λειτουργήσει περισσότερο ανταγωνιστικά στον κλάδο που δραστηριοποιείται. Η αλυσίδα αξίας δεν είναι τίποτα άλλο παρά η αλληλουχία των ενεργειών και των δραστηριοτήτων που απαιτούνται για την παραγωγή ενός τελικού προϊόντος ή μιας υπηρεσίας και την πώλησή τους στον τελικό πελάτη.

Η αλυσίδα αξίας αποτελεί το πλαίσιο, με βάση το οποίο μπορούν να αναγνωρισθούν και να ταυτοποιηθούν όλες οι δραστηριότητες – ενέργειες – που λαμβάνουν χώρα στη λειτουργία της κάθε επιχείρησης και να αναλυθεί η επίδρασή τους τόσο στο κόστος της επιχείρησης, όσο και στην αξία, η οποία παράγεται για λογαριασμό του τελικού αγοραστή. Χρησιμοποιείται δε ως βασικό εργαλείο, προκειμένου να γίνει αντιληπτή η επίδραση της τεχνολογίας και του Internet στον παραγωγικό μηχανισμό των επιχειρήσεων:



Επειδή η κάθε δραστηριότητα σχετίζεται με τη δημιουργία, επεξεργασία και επικοινωνία δεδομένων και πληροφοριών, είναι εμφανής η σημαντική επίδραση της τεχνολογίας στην αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα της αλυσίδας αξίας. Η ουσιαστική συνεισφορά του Internet και το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που προσφέρει στις επιχειρήσεις που υιοθετούν τη χρήση του, είναι η ικανότητα να συνδέει κάθε δραστηριότητα της αλυσίδας αξίας με άλλες και να καθιστά τα δεδομένα και τις πληροφορίες που παράγονται από κάθε δραστηριότητα ευρέως διαθέ-

σιμα, τόσο εντός της ίδιας της επιχείρησης, όσο και στο εξωτερικό της περιβάλλον και συγκεκριμένα στους προμηθευτές της, τους πελάτες της και τα κανάλια – δίκτυα – διανομής της. Για να γίνει πιο κατανοητό το αποτέλεσμα της αξιοποίησης του Internet (βλ. M. Porter, Strategy and the Internet), στο σχήμα που ακολουθεί περιγράφονται επιγραμματικά ορισμένες αντιπροσωπευτικές εφαρμογές του, οι οποίες χρησιμοποιούνται στις δευτερεύουσες και κύριες δραστηριότητες της αλυσίδας αξίας από ολοένα και μεγαλύτερο αριθμό επιχειρήσεων:

## Σε επίπεδο δευτερευουσών – υποστηρικτικών – δραστηριοτήτων:

### Υποδομή επιχείρησης

- web-based συστήματα διαχείρισης οικονομικού κυκλώματος, ηλεκτρονικές πληρωμές
- web-based συστήματα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων
- web-based διαχείριση σχέσεων με μετόχους, ηλεκτρονική πληρωμή μερισμάτων

### Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού

- web-based διαχείριση και εκπαίδευση προσωπικού
- web-based διάχυση εταιρικών πληροφοριών, intranets
- web-based συστήματα διαχείρισης αδειών, εξόδων, αναφορών προσωπικού

### Τεχνολογία – Πληροφοριακά συστήματα

- web-based συστήματα διαχείρισης γνώσης
- web-based συστήματα συνεργατικής ανάπτυξης προϊόντων
- web-based εξόρυξη διοικητικής πληροφόρησης

### Προμήθειες

- web-based συστήματα προγραμματισμού προμηθειών
- web-based συστήματα αποστολής παραγγελιών, τιμολογίων και ηλεκτρονική πληρωμή τους
- ηλεκτρονικές δημοπρασίες



## Σε επίπεδο κύριων δραστηριοτήτων

Operations	Logistics	Marketing και πωλήσεις	Εξυπηρέτηση πελάτη
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web-based διαχείριση ροής εργασίας</li> <li>• Web-based συνεργατική σχεδίαση και ανάπτυξη προϊόντων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αυτοματοποίηση εφοδιαστικής αλυσίδας επιχείρησης</li> <li>• Internet-based επικοινωνία με προμηθευτές επιχείρησης</li> <li>• Web-based επικοινωνία συστήματος αποθήκης με σύστημα προγραμματισμού προμηθειών</li> <li>• Web-based διασύνδεση συστήματος παραγγελιών με σύστημα αποστολής</li> <li>• Real-time επεξεργασία παραγγελιών που λαμβάνονται από πελάτες, από προσωπικό πωλήσεων και κανάλια διανομής</li> <li>• Web-based διαχείριση καναλιών διανομής</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Νέα κανάλια πώλησης μέσω web και ηλεκτρονικών αγορών</li> <li>• On-line διαβίβαση παραγγελίας</li> <li>• Πρόσβαση σε real-time πληροφόρηση που αφορά συναλλακτικά στοιχεία πελάτη</li> <li>• On-line υποβολή προσφορών</li> <li>• Real-time πρόσβαση σε τιμές, καταλόγους προϊόντων, διαθεσιμότητα προϊόντων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• On-line self-service εξυπηρέτηση πελάτη μέσω websites, e-mails</li> <li>• On-line υποστήριξη προσωπικού εξυπηρέτησης πελατών</li> <li>• On-line πρόσβαση σε πληροφοριακά στοιχεία πελάτη</li> <li>• On-line πρόσβαση σε στοιχεία που αφορούν τη συναλλακτική σχέση του πελάτη με την επιχείρηση</li> <li>• Τηλεφωνική εξυπηρέτηση μέσω Internet, video streaming</li> </ul>

Οι εφαρμογές της τεχνολογίας του Internet που περιγράφονται στο προηγούμενο σχεδιάγραμμα και επιδρούν πολλαπλασιαστικά θετικά στην αλυσίδα αξίας της επιχείρησης, αποτελούν ένα αντιπροσωπευτικό παράδειγμα των χρήσεων του Internet στις επιχειρήσεις κάθε κλάδου της οικονομίας. Με το πέρασμα του χρόνου οι εφαρμογές αυτές, καθώς και οι νέες εφαρμογές που δημιουργούνται από την καθημερινή εξέλιξη της τεχνολογίας, θα υιοθετούνται από μεγαλύτερο αριθμό επιχειρήσεων, προκειμένου να μειωθούν τα κόστη λειτουργίας τους, να αυξηθεί η παραγωγικότητα, να λαμβάνονται καλύτερες και εγκαίρως αποφάσεις και να προσφέρεται η καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση στον τελικό πελάτη.

Είναι αυτονόητο ότι οι εταιρείες που θα καθυστερήσουν να αξιοποιήσουν τα πλεονεκτήματα του Internet θα βρεθούν σε δυσμενέστερη ανταγωνιστικά θέση. Ομως θα πρέπει να τονιστεί ότι το Internet δεν αποτελεί πανάκεια. Η χρήση και αξιοποίησή του, σε συνδυασμό με την αξιοποίηση των παραδοσιακών επιχειρησιακών πόρων της επιχείρησης, παράγει το επιθυμητό αποτέλεσμα.

### ***Internet και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες – electronic finance***

Από τα μέσα της δεκαετίας του '90 το Internet και οι εφαρμογές του επέδρασαν σημαντικά σε όλο το φάσμα παροχής των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Η επίδραση αυτή έγινε ακόμα εντονότερη από το γεγονός ότι οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες είναι κατά βάση εντάσεις πληροφορίας (information intensive) και δεν απαιτούν απαραίτητα διαδικασίες φυσικής διανομής. Στον ευρύτερο χώρο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών υπάρχουν τομείς, στους οποίους η τεχνολογία του Internet ασκεί ή/και επιβάλλει ριζικές μεταμορφώσεις στον τρόπο λειτουργίας τους και χαρακτηριστικότερο παράδειγμα στην περίπτωση αυτή αποτελεί ο τομέας της διαμεσολάβησης για διενέργεια χρηματιστηριακών συ-

ναλλαγών. Σε άλλους τομείς ασκεί επιδράσεις που οδηγούν στη δημιουργία νέων επιχειρησιακών μοντέλων λειτουργίας και ανταγωνιστικής πρακτικής, με χαρακτηριστικότερο παράδειγμα στην περίπτωση αυτή τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Υπάρχουν φυσικά και τομείς οι οποίοι διαφαίνεται να επηρεάζονται – τουλάχιστον με βάση τα σημερινά δεδομένα – σε μικρότερο βαθμό από την τεχνολογία του Internet, όπως για παράδειγμα οι υπηρεσίες συμβουλευτικού ρόλου των τραπεζών προς τις επιχειρήσεις για θέματα χρηματοδοτήσεων.

Το βέβαιο είναι ότι η αξιοποίηση της τεχνολογίας του Internet έχει αλλάξει τελείως το τοπίο στον ευρύτερο χώρο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και σήμερα οι εφαρμογές του electronic finance (e-finance) καλύπτουν ένα πολύ μεγάλο εύρος υπηρεσιών, οι οποίες παρέχονται κυρίως από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, χωρίς να αποκλείεται τρίτοι φορείς να εμπλέκονται στη διαδικασία παροχής ορισμένων από τις ηλεκτρονικές αυτές υπηρεσίες. Στην ομπρέλα εφαρμογών των ηλεκτρονικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που παρέχονται μέσω Internet αντιπροσωπευτικότερες είναι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής (electronic banking ή e-banking) και οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής αγοραπωλησίας αξιών (electronic trading ή e-trading ή e-investment). Οι υπηρεσίες αυτές είναι ευρύτατα διαδεδομένες και έχουν συμβάλει στη σημαντική μείωση του κόστους των συναλλαγών, δίνοντας τη δυνατότητα στους χρήστες τους να έχουν πρόσβαση σε πληθώρα πληροφοριών με πολύ χαμηλό κόστος. Η πλήρης αυτοματοποίηση των συναλλαγών e-trading και e-banking με μηχανισμούς STP (Straight Through Processing) έχει ως αποτέλεσμα την on-line, σε πραγματικό χρόνο επεξεργασία των εντολών του χρήστη και την ολοκλήρωση της συναλλαγής του με μεγάλη ταχύτητα, με απόλυτη ασφάλεια, χωρίς καμία διαμεσολάβηση ανθρώπινου παράγοντα.

Νέα μοντέλα άσκησης επιχειρηματικής δράσης, που έγιναν πραγματικότητα με την αξιοποίηση της τεχνολογίας του Internet, επιτρέπουν πλέον την

πραγματοποίηση συναλλαγών με χρήση ηλεκτρονικού χρήματος (electronic money ή e-money ή e-cash). Το ηλεκτρονικό χρήμα αποτελεί τη μετεξέλιξη του πλαστικού χρήματος (βλέπε πιστωτικές-χρεωστικές κάρτες) και μπορεί να εκδίδεται από ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, όπως συμβαίνει με την έκδοση του πλαστικού χρήματος. Η διαφορά έγκειται στο γεγονός ότι το ηλεκτρονικό χρήμα αποθηκεύεται σε ειδικά προγράμματα λογισμικού (software based e-money) ή/και σε μικροεπεξεργαστές (hardware based e-money) σαν αυτούς που χρησιμοποιούνται στις έξυπνες κάρτες (smart cards). Η απελευθέρωση όμως που προωθείται στο χώρο των ηλεκτρονικών συναλλαγών και των εφαρμογών του e-finance μέσα από κοινοτικές οδηγίες, δημιουργούν νέα δεδομένα. Η εμφάνιση και δραστηριοποίηση επιχειρήσεων ηλεκτρονικού χρήματος που δεν θα είναι αποκλειστικά τράπεζες είναι πλέον μία νέα πραγματικότητα.

Η παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου από τις τράπεζες, αποτελεί ένα άλλο παράδειγμα, που αποδεικνύει ότι η αξιοποίηση της τεχνολογίας και η εφαρμογή της στην αλυσίδα αξίας μπορεί να παράξει θετικά αποτελέσματα. Οι τράπεζες μέσω του Internet κατάφεραν να μεταμορφώσουν τις ασφαλιστικές υπηρεσίες από προϊόν με αμφισβητούμενα economics για τον ισολογισμό τους, σε υπηρεσίες χαμηλού κόστους και ουσιαστικής προσφερόμενης αξίας στο πελατειακό τους κοινό. Για να παραχθεί αυτό το αποτέλεσμα αρκετές ευρωπαϊκές τράπεζες ανασχεδίασαν την αλυσίδα αξίας τους και κατάφεραν να ενσωματώσουν στην τελική πρόταση προς τους πελάτες τους ολοκληρωμένες υπηρεσίες τραπεζικού, επενδυτικού και ασφαλιστικού περιεχομένου. Οι ολοκληρωμένες αυτές υπηρεσίες καλύπτουν σφαιρικότερα τις ανάγκες των πελατών, με χαμηλότερο κόστος και μεγαλύτερα περιθώρια εσόδων.

Η χρήση των ψηφιακών υπογραφών (electronic signatures ή digital certificates), οι οποίες εξομοιώνουν πλέον με βάση συγκεκριμένες κοινοτικές οδηγίες υποχρεωτικής εφαρμογής σε όλα τα κράτη μέ-

λη την ιδιόχειρη υπογραφή, προβλέπεται να συνεισφέρει στην ουσιαστικότερη αξιοποίηση των ηλεκτρονικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Η ευρεία εφαρμογή και χρήση προηγμένων μηχανισμών ασφαλείας για τη διενέργεια των συναλλαγών, όπως για παράδειγμα είναι οι μικρές συσκευές (electronic tokens) παραγωγής κωδικών ασφαλείας μιας χρήσης (one-time passwords), software-based ηλεκτρονικών υπογραφών και smart card-based ψηφιακών πιστοποιητικών, αναμένεται να συμβάλει στη σημαντική αύξηση του επιπέδου ασφάλειας των πραγματοποιούμενων συναλλαγών, τόσο με τις τράπεζες, όσο και με τους φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα, να αυξήσει την ταχύτητα διεκπεραίωσης των πάσης φύσεως συναλλαγών στις οποίες απαιτείται η υπογραφή του συμβαλλόμενου, να μειώσει δραματικά τα κόστη των συναλλαγών και φυσικά τη διακίνηση ανθρώπων και χαρτιού.

Είναι δύσκολο να γίνει επί του παρόντος πρόβλεψη για τους ρυθμούς ανάπτυξης του e-finance και για το μέγεθος της συμβολής των υπολογιστών, των κινητών τηλεφώνων ή της αμφίδρομης ψηφιακής τηλεόρασης στην περαιτέρω ανάπτυξή του. Η Κουλτούρα και η συναλλακτική συμπεριφορά κάθε κοινωνικού συνόλου, έχει συνήθως επιδράσεις στο ρυθμό ανάπτυξης των ηλεκτρονικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Για παράδειγμα η μεγάλη διείσδυση των υπολογιστών και της κινητής τηλεφωνίας στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες και ιδιαίτερα στις σκανδιναβικές, σε συνδυασμό με την ανάπτυξη του λογιστικού χρήματος, έδωσαν ώθηση στις υπηρεσίες του e-finance με έμφαση στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αντίθετα στις Ηνωμένες Πολιτείες ο προσανατολισμός των νοικοκυριών σε επενδύσεις μετοχικών αξιών έδωσε μεγάλη ώθηση στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής αγοραπωλησίας μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων και συγκριτικά μικρότερη ώθηση στις λοιπές υπηρεσίες του e-finance. Στην ανάπτυξη των υπηρεσιών του e-finance σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν – εκτός από το ποσοστό διείσδυσης των υπολογιστών, της κινητής τηλεφωνίας και του Internet

στο κοινωνικό σύνολο κάθε χώρας – και οι υποδομές που η χώρα διαθέτει, κυρίως σε παροχή υπηρεσιών που σχετίζονται με την ανάπτυξη και χρήση του λογιστικού χρήματος. Για παράδειγμα τα διατραπεζικά συστήματα πληρωμών που έχουν αναπτυχθεί και βρίσκονται σε λειτουργία, ο βαθμός της τεχνολογικής τους εξέλιξης, η έκταση της χρήσης των διατραπεζικών και λοιπών ηλεκτρονικών συστημάτων πληρωμών, τόσο από τις τράπεζες, τους οργανισμούς κοινής ωφελείας, το δημόσιο τομέα, αλλά και από τις επιχειρήσεις των διάφορων κλάδων της οικονομίας, το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο, το οποίο καθορίζει τους κανόνες λειτουργίας και χρήσης των ηλεκτρονικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ο βαθμός τεχνολογικού εκσυγχρονισμού των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα, είναι βασικοί παράγοντες που μεταξύ άλλων επηρεάζουν το ρυθμό ανάπτυξης και το ποσοστό διείσδυσης του e-finance στον ενεργό πληθυσμό.

### **Ηλεκτρονική τραπεζική - υπηρεσίες και οφέλη χρήσης**

Οι τράπεζες ήταν εδώ και αρκετά χρόνια από τους πρώτους οργανισμούς που χρησιμοποίησαν ηλεκτρονικά κανάλια για την επικοινωνία και τις συναλλαγές εγχώριων και διασυνοριακών πελατών τους. Με την ανάπτυξη του Internet και του περιεχομένου του παγκόσμιου ιστού (WWW – World Wide Web) κατά το δεύτερο ήμισυ της δεκαετίας του '90, οι τράπεζες αξιοποίησαν τις δυνατότητες της τεχνολογίας και άρχισαν να προσφέρουν αρκετά από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους μέσω του διαδικτύου. Ο τρόπος αυτός παροχής των τραπεζικών υπηρεσιών είναι γνωστός με την ονομασία *ηλεκτρονική τραπεζική (electronic banking, e-banking ή Internet banking)* και περιλαμβάνει την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών λιανικής τραπεζικής (retail banking), τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών σε μεγάλους πελάτες και επιχειρήσεις (wholesale banking), καθώς και υπηρεσίες ηλεκτρονικών

πληρωμών με τη χρήση ηλεκτρονικών καναλιών διανομής.

Η ηλεκτρονική τραπεζική, ανεξάρτητα αν απευθύνεται σε εγχώριους ή διασυνοριακούς πελάτες, μπορεί να κατηγοριοποιηθεί σε τρία βασικά επίπεδα παροχής υπηρεσιών: (i) *Δικτυακοί τόποι (web sites) βασικού πληροφοριακού περιεχομένου*, οι οποίοι απλώς παρέχουν πληροφορίες που αφορούν τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες διαθέσιμα στους πελάτες και το ευρύ κοινό. (ii) *Web sites απλών συναλλαγών*, τα οποία επιτρέπουν στους πελάτες των τραπεζών να αποστέλουν μέσω διαδικτύου αιτήματα για διάφορες υπηρεσίες, να πραγματοποιούν ερωτήσεις για το υπόλοιπο των τραπεζικών τους λογαριασμών και να αποστέλουν οδηγίες προς τις τράπεζες, χωρίς να έχουν τη δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών μεταφοράς κεφαλαίων. (iii) *Web sites προηγμένων συναλλαγών*, τα οποία επιτρέπουν τη διενέργεια ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων, πληρωμής λογαριασμών και on-line πραγματοποίησης πρόσθετων προηγμένων υπηρεσιών που σχετίζονται με αρκετές από τις εφαρμογές του e-finance.

Τα web sites των περισσότερων τραπεζών μετέβησαν τα τρία αυτά στάδια – επίπεδα παροχής υπηρεσιών κατά τη διάρκεια της εξελικτικής τους πορείας και πολλές τράπεζες προσφέρουν σήμερα μέσω των δικτυακών τους τόπων μία ευρεία επιλογή από προϊόντα και υπηρεσίες, τόσο προς τις επιχειρήσεις, όσο και προς τους ιδιώτες και ελεύθερους επαγγελματίες.

Αρκετές τράπεζες με διεθνείς δραστηριότητες παρέχουν επίσης προϊόντα και υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής σε διάφορες χώρες μέσω των web sites των θυγατρικών τους, οι οποίες έχουν την άδεια να δραστηριοποιούνται στην κάθε χώρα. Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που παρέχονται με τον τρόπο αυτό είναι απλά μία επέκταση των διεθνών δραστηριοτήτων των τραπεζών, αλλά υπόκεινται στους κανονισμούς του τραπεζικού περιβάλλοντος της κάθε χώρας. Σχετικά πρόσφατα έχουν αναπτυχθεί μοντέλα διασυνοριακής ηλεκτρονικής τραπεζικής, τα οποία καθιστούν δυνατή



την εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από τραπεζικά ιδρύματα που είναι εγκατεστημένα σε μία χώρα, σε πελάτες άλλων χωρών, στις οποίες δεν διαθέτουν άδεια λειτουργίας και κατά συνέπεια δεν έχουν φυσική παρουσία.

Στα σχεδιαγράμματα που ακολουθούν περιγράφονται συνοπτικά οι περισσότερο χρησιμοποιούμενες σήμερα ηλεκτρονικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, που σχετίζονται με τραπεζικές, επενδυτικές και ασφαλιστικές συναλλαγές. Ορισμένες από αυτές εντάσσονται στο γενικότερο πλαίσιο του e-finance, αλλά για τους σκοπούς της παρουσίασης και με βάση την πρακτική των ελληνικών τραπεζών, τις κατατάσσουμε στις ευρύτερες υπηρεσίες του electronic banking.

Τα οφέλη από τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι οποίες παρέχονται μέσω Internet, είναι προφανή και αφορούν τα εξής:

- Ευκολία χρήσης και διαθεσιμότητα των υπηρεσιών σε 24ωρη βάση, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο.
- Δυνατότητα πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της τράπεζας, ανεξάρτητη από την τοποθεσία στην οποία βρίσκεται ο χρήστης (από το σπίτι, το γραφείο, το εξωτερικό), εν γένει από οποιοδήποτε σημείο υπάρχει σταθερή πρόσβαση στο Internet, ακόμα και στην περίπτωση που ο χρήστης βρίσκεται εν κινήσει και χρησιμοποιεί το κινητό του για να έχει πρόσβαση.
- Ταχύτητα στη διενέργεια και ολοκλήρωση των συναλλαγών σε σχέση με τους παραδοσιακούς τρόπους (βλέπε τραπεζικές συναλλαγές μέσω δικτύου καταστημάτων), αλλά και σε σχέση με τα υπόλοιπα εναλλακτικά κανάλια διανομής των υπηρεσιών (βλέπε συναλλαγές μέσω τηλεφώνου - phone banking, συναλλαγές μέσω αυτόματων ταμειολογιστικών μηχανών - ATM κ.λπ.).
- Υψηλό επίπεδο ασφάλειας συναλλαγών, καλύτερο από οποιοδήποτε επίπεδο ασφάλειας παρέχουν σήμερα οι παραδοσιακοί και εναλλακτικοί τρόποι διενέργειας συναλλαγών (βλέπε κατάσταση, τηλέφωνο, ATM κ.λπ.).
- Αποδοτικότερη διαχείριση των πάσης φύσεως συναλλαγών του χρήστη (πληροφοριακών, επενδυτικών, δανειακών, πληρωμών κ.λπ.). Οι πελάτες των τραπεζών έχουν συνολική εικόνα των λογαριασμών και των συναλλαγών τους μέσω της οθόνης του υπολογιστή τους, καθώς επίσης και πρόσβαση σε ιστορικά στοιχεία που αφορούν προηγούμενες κινήσεις και συναλλαγές.
- Πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών, το οποίο καλύπτει τις ποικίλες ανάγκες των τραπεζικών πελατών, τόσο των ιδιωτών, όσο και των ελεύθερων επαγγελματιών και των επιχειρήσεων ανεξαρτήτως μεγέθους και κλάδου της οικονομίας, στον οποίο δραστηριοποιούνται.
- Μείωση κόστους συναλλαγών και συνεπώς οικονομικότερη ολοκλήρωση των συναλλακτικών δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων και ιδιωτών πελατών με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Μία αναλυτικότερη εξέταση των επιμέρους υπηρεσιών, οι οποίες προσφέρονται στα πλαίσια του e-banking, του e-investment και του e-insurance δείχνει ότι η χρήση τους συμβάλλει στη μείωση του κόστους των εργασιών που σχετίζονται με τις δευτερεύουσες και υποστηρικτικές διαδικασίες της κάθε επιχείρησης, ανεξαρτήτως μεγέθους. Η μείωση του κόστους καθίσταται εφικτή, λόγω της δυνατότητας που παρέχουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής για κεντροποίηση και αυτοματοποίηση διάφορων εργασιών (βλέπε πιο κάτω συγκεκριμένα χαρακτηριστικά παραδείγματα), γεγονός που οδηγεί στην τυποποίησή τους, στον αποτελεσματικότερο έλεγχο ολοκλήρωσής τους, στην ταχύτερη εκτέλεσή τους και στην ταυτόχρονη κατάργηση χρονοβόρων και κοστοβόρων ενεργειών, οι οποίες συνήθως απασχολούν ανθρώπινους αλλά και υλικούς πόρους. Με τον τρόπο αυτό είναι δυνατός ο επαναπροσδιορισμός του αριθμού του προσωπικού που είναι απαραίτητος για την ολοκλήρωση των εργασιών αυτών, καθώς και η εξοικονόμηση υλικών πόρων.

Το ίδιο ακριβώς ισχύει και για πολλές από τις δραστηριότητες των ιδιωτών και ελεύθερων επαγγελματιών που έχουν σχέση με τις τραπεζικές, επεν-

δυτικές και ασφαλιστικές τους συναλλαγές, αλλά και με τις υποχρεώσεις τους για πληρωμές τρίτων.

Για να γίνουν περισσότερο κατανοητά τα πιο πάνω οφέλη περιγράφονται στη συνέχεια αντιπροσωπευτικές, μέσω Internet, υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής και οι χρήσεις-εφαρμογές τους σε υποστηρικτικές δραστηριότητες της αλυσίδας αξίας (βλέπε οικονομικές υπηρεσίες/λογιστήριο, διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού, διοικητικές υπηρεσίες, υπηρεσίες προμηθειών κ.λπ.):

- *Μεταφορές κεφαλαίων* σε λογαριασμούς που τηρούνται στην ίδια τράπεζα ή/και σε λογαριασμούς που τηρούνται σε άλλες τράπεζες. Επιχειρήσεις, ελεύθεροι επαγγελματίες και ιδιώτες έχουν τη δυνατότητα να αποστέλουν για όλες τις τακτικές πληρωμές, αλλά και τις έκτακτες υποχρεώσεις τους, εντολές μεταφοράς κεφαλαίων σε πίστωση λογαριασμών που τηρούνται είτε στην ίδια τράπεζα με την τράπεζα που τηρεί το λογαριασμό του εντολέα είτε σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Οι τακτικές και περιοδικές πληρωμές προς τρίτους (π.χ. πληρωμές προμηθευτών, συνεργατών κ.λπ.), μπορούν να ομαδοποιηθούν σε ένα αρχείο πληρωμών, το οποίο διαβιβάζεται μέσω Internet με μία μόνο κίνηση προς την τράπεζα του εντολέα. Η τράπεζα αναλαμβάνει στη συνέχεια να πραγματοποιήσει με αυτοματοποιημένες διαδικασίες την προώθηση των εντολών μεταφοράς κεφαλαίων προς τις τράπεζες που τηρούν τους λογαριασμούς των τελικών δικαιούχων.
- *Παρακολούθηση επιταγών*, οι οποίες βρίσκονται σε κυκλοφορία και δυνατότητα ελέγχου του status κάθε επιταγής. Ο χρήστης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να παρακολουθεί μέσω Internet τις επιταγές που έχει εκδώσει και βρίσκονται σε κυκλοφορία, ποιες από αυτές έχουν πληρωθεί, ποιες έχουν ακυρωθεί, ποιες παραμένουν ανεξόφλητες, ποιες έχουν ανακληθεί. Παρέχεται η δυνατότητα on-line αίτησης προς την τράπεζα για ανάκληση επιταγής.

- *Πληρωμές λογαριασμών* επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας, κινητής τηλεφωνίας και οποιουδήποτε παροχέα υπηρεσιών με συνδρομητική σχέση.
- *Πληρωμές υποχρεώσεων προς Δημόσιο*, και ειδικότερα πληρωμές χρεωστικού φόρου προστιθέμενης αξίας (ΦΠΑ), ασφαλιστικών εισφορών ΙΚΑ και ΤΕΒΕ.
- *Προγραμματισμός πληρωμών* για εκτέλεση σε μελλοντική ημερομηνία ή σε προεπιλεγμένες ημερομηνίες κάθε μήνα, εφόσον πρόκειται για επαναλαμβανόμενες, περιοδικές υποχρεώσεις προς τρίτους.
- *Διαχείριση διαθεσίμων* και on-line αγοραπωλησία μετοχικών αξιών, αμοιβαίων κεφαλαίων, ομολόγων, παράγωγων προϊόντων με αυτόματη χρεωπίστωση του τραπεζικού λογαριασμού του εντολέα που τηρείται στην τράπεζα.
- *Πληροφοριακά στοιχεία* για υπόλοιπα λογαριασμών, ιστορικές κινήσεις, συνολική εικόνα της συναλλακτικής σχέσης με την τράπεζα.
- *Πληροφοριακά στοιχεία* που αφορούν τιμές ξένων νομισμάτων, επιτοκίων, δελτία τιμών εμπορευμάτων, οικονομικές ειδήσεις και αναλύσεις αγορών.
- *Αυτόματη πληρωμή μισθοδοσίας* προσωπικού της επιχείρησης, με αποστολή αρχείου μέσω Internet και με δυνατότητα on-line διόρθωσης λανθασμένων εγγραφών ή τροποποίησης της εντολής πληρωμής μισθοδοσίας.
- *Επιλογές ασφαλιστικών πακέτων* και πληρωμές ασφαλιστικών εισφορών προσωπικού.
- *Πληρωμές νοσηλείων* και ιατρικών εξόδων προσωπικού με αποστολή αρχείου μέσω Internet.
- *Πληρωμή εταιρικών πιστωτικών καρτών*, οι οποίες διατίθενται σε επιλεγμένο προσωπικό της επιχείρησης και παρακολουθήση της κίνησης (statement) των καρτών αυτών.  
Μία απλή παρατήρηση όλων των υπηρεσιών που παρέχονται σήμερα από τις τράπεζες μέσω Internet και των δυνατοτήτων που προσφέρουν για ταχύτερες, ασφαλέστερες, ποιοτικότερες και οικονομικότερες συναλλαγές, οδηγούν στο ασφαλές

συμπέρασμα, ότι η χρήση του Internet και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι απαραίτητη για κάθε επιχείρηση, ελεύθερο επαγγελματία αλλά και σύγχρονο πολίτη της σημερινής κοινωνίας. Οι ρυθμοί αύξησης της χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής τα τελευταία χρόνια, συνηγορούν προς την κατεύθυνση αυτή. Δεδομένων των

διάφορων έργων που βρίσκονται σε εξέλιξη στα πλαίσια της Κοινωνίας της Πληροφορίας και τα οποία αφορούν τις μέσω Internet συναλλαγές του πολίτη με τη δημόσια διοίκηση, προβλέπεται περαιτέρω διεύρυνση του νέου αυτού μέσου και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής στον ενεργό πληθυσμό.

