

ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ»



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ: ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ
ΣΥΣΤΗΜΑ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: ΚΑΝΔΥΛΙΩΤΗ ΕΛΕΝΗ
ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΦΙΛΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

ΑΘΗΝΑ 2022
Α.Μ.:01247120Μ105

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι συνεχείς εξελίξεις που υπάρχουν στην τεχνολογία τις τελευταίες δεκαετίες καθώς και η παγκοσμιοποίηση των αγορών δημιούργησαν οριστικές αλλαγές και νέες συνθήκες στον τραπεζικό κλάδο. Η ηλεκτρονική τραπεζική από την πρώτη της εισαγωγή στον τραπεζικό κλάδο δημιούργησε νέα δεδομένα και φαίνεται πως όλο και περισσότεροι πελάτες την υιοθέτησαν στην καθημερινότητά τους. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω του digital banking δίνουν την δυνατότητα στους χρήστες να εκτελούν τραπεζικές συναλλαγές όλο το εικοσιτετράωρο, να έχουν άμεση πρόσβαση στο τραπεζικό τους προφίλ οπουδήποτε και αν βρίσκονται και να γλιτώνουν χρόνο και χρήμα. Οι εδραίωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής επομένως μέσω των διαφορετικών ειδών και της ευρύτερης ποικιλίας υπηρεσιών που διαθέτει αλλάζει τα δεδομένα και σε επίπεδο πελατών αλλά και σε επίπεδο χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων δημιουργώντας τα αντίστοιχα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα για τις εκάστοτε πλευρές. Οι ραγδαίες αλλαγές στον τραπεζικό κλάδο με την ταχύτατη εξέλιξη του νέου ψηφιακού μετασχηματισμού των τραπεζών πέρα από ευκολία και ταχύτητα εγκυμονεί και κινδύνους που θεωρούνται σημαντικοί και για τους χρήστες αλλά και για τους παρόχους.

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να παρουσιάσει αναλυτικά τα είδη των εναλλακτικών δικτύων τα οποία έχει στην διάθεσή τους ο πελάτης πλέον μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής και το πως αυτά έχουν πρακτική εφαρμογή. Στην συνέχεια, επιχειρείται η καταγραφή των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων της χρήσης των εναλλακτικών δικτύων τόσο σε επίπεδο τραπεζών όσο και σε επίπεδο πελατών καθώς επίσης και οι κίνδυνοι που ενδεχομένως να βρουν αντιμέτωπες και τις δύο πλευρές. Επιπρόσθετα, παρατίθεται έρευνα μέσω ερωτηματολογίων που αναλύσει την προτίμηση των πελατών ως προς τα είδη των εναλλακτικών δικτύων, το βαθμό ικανοποίησης τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τον βαθμό επικινδυνότητας που θεωρούν ότι μπορεί να έχει καθώς και την άποψη τους για μελλοντική βελτίωση των υπηρεσιών αυτών. Τέλος, αναλύονται και συγκρίνονται τα συμπεράσματα με αναφορές σε άρθρα άλλων συγγραφέων.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

<u>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</u>	2
<u>ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ ΚΑΙ ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ</u>	4

<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η έννοια της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής και η διαχρονική της εξέλιξη (Digital Banking)</u>	5
1.1 Ορισμός Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	5
1.2 Ιστορική αναδρομή ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	4
1.3 Ιστορική εξέλιξη των εναλλακτικών δικτύων.....	8
1.4 Εξάπλωση – διεύρυνση των εναλλακτικών δικτύων.....	10

<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Τα ψηφιακά κανάλια των εναλλακτικών δικτύων</u>	11
2.1 Είδη εναλλακτικών δικτύων.....	11
2.1.1 Τραπεζική μέσω κινητού τηλεφώνου (Mobile Banking).....	12
2.1.2 Τηλεφωνική τραπεζική (Phone banking).....	13
2.1.3 Τραπεζική μέσω Διαδικτύου (Internet Banking).....	13
2.1.4 ATM και APS: Αυτόματες ταμειακές μηχανές και αυτοματοποιημένα συστήματα πληρωμών (APS).....	14
2.1.5 Ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων στο σημείο πώλησης (EFT/POS).....	16
2.1.6 SMS Banking.....	18
2.1.7 Ηλεκτρονικό Πορτοφόλι (e-wallet).....	18
2.2 Πρόσβαση των πελατών της τράπεζας σε ψηφιακές υπηρεσίες δανείων.....	19
2.3 Πρόσβαση των πελατών της τράπεζας σε άλλες ψηφιακές υπηρεσίες.....	20
2.4 Η επίδραση της πανδημίας (covid-19) στην χρήση των εναλλακτικών δικτύων στην Ελλάδα.....	21
2.5 Τα εναλλακτικά δίκτυα σε ευρωπαϊκό επίπεδο.....	23

<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα χρήσης εναλλακτικών δικτύων</u>	26
3.1 Πλεονεκτήματα για τα τραπεζικά ιδρύματα	26
3.2 Πλεονεκτήματα για τους πελάτες.....	27
3.3 Μειονεκτήματα για τα τραπεζικά ιδρύματα.....	29
3.4 Μειονεκτήματα για τους πελάτες.....	30

<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Κίνδυνοι των εναλλακτικών δικτύων</u>	31
4.1 Κίνδυνοι για τα τραπεζικά ιδρύματα.....	31
4.1.1 Πιστωτικός Κίνδυνος.....	31
4.1.2 Λειτουργικός Κίνδυνος.....	32
4.1.3 Κίνδυνος Ασφάλειας.....	32
4.1.4 Στρατηγικός Κίνδυνος.....	33
4.1.5 Κίνδυνος Απώλειας Φήμης.....	33
4.1.6 Νομικός Κίνδυνος.....	34
4.2 Κίνδυνοι για τους πελάτες.....	35
4.2.1 Κίνδυνοι στο διαδίκτυο.....	35
4.2.2 Phishing.....	35
4.2.3 Pharming.....	36
4.2.4 Key Loggers.....	36
4.2.5 Απάτη στα ATM.....	37

<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Ερωτηματολόγιο και Έρευνα.....</u>	39
--	-----------

<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Συμπεράσματα.....</u>	60
---	-----------

6.1 Συμπεράσματα Έρευνας.....	60
-------------------------------	----

6.2 Στατιστικός Έλεγχος.....	62
------------------------------	----

6.3 Περιορισμοί Έρευνας.....	64
------------------------------	----

6.4 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα.....	65
--	----

<u>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</u>	67
---------------------------------	-----------

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ ΚΑΙ ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ

A.T.M : Automated Teller Machine

APS: Automated Payment Systems

e-banking: electronic banking

P.O.S: Point of Sale

ΗΠΑ: Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής

NFC: Near Field Communication

WTLS: Wireless Transport Layer Security

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η έννοια της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής και η διαχρονική της εξέλιξη (Digital Banking)

1.1 Ορισμός Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Η ψηφιακή τραπεζική υπηρεσία είναι η αυτοματοποιημένη παροχή νέων αγαθών και υπηρεσιών στους καταναλωτές μέσω διαδραστικών ηλεκτρονικών καναλιών επικοινωνίας (AFI, 2019). Οι Omariba et al. (2012) ορίζουν την ψηφιοποίηση των τραπεζικών υπηρεσιών ως τα συστήματα που επιτρέπουν στους ανθρώπους, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και τους καταναλωτές να έχουν πρόσβαση στους λογαριασμούς τους καθώς και να πραγματοποιούν εμπορικές συναλλαγές μέσω δημόσιων και ιδιωτικών δικτύων. Από την άλλη πλευρά, οι ψηφιακές τραπεζικές υπηρεσίες, κοινώς γνωστές ως E-banking, επιτρέπουν στους καταναλωτές να πραγματοποιούν οικονομικές συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικών συσκευών και του διαδικτύου χωρίς να επισκέπτονται ένα φυσικό τραπεζικό κατάστημα.

Επομένως, με τον όρο ψηφιακή τραπεζική υπηρεσία ορίζεται η παροχή τραπεζικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου που αναπτύσσεται μέσω κινητού τηλεφώνου, επιτραπέζιων υπολογιστών και αυτόματων ταμειακών μηχανών.

1.2 Ιστορική αναδρομή Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Το 1980 στην εθνική τράπεζα της Αμερικής έκανε την εμφάνισή του το internet banking. Η τράπεζα συνεργάστηκε με την Radio Shack, που πρωταρχικό της μέλημα ήταν η δημιουργία ενός υπερασφαλούς συστήματος για τους TRS-80 υπολογιστές που είχαν, με σκοπό να επιτρέπουν στους πελάτες να ελέγχουν τα στοιχεία και τις πληροφορίες των λογαριασμών τους με ασφάλεια.

Η γέννηση όμως της διαδικτυακής τραπεζικής εντοπίζεται το 1990, όταν προσφέρθηκε η πρώτη διαδικτυακή τραπεζική υπηρεσία από την Καλιφορνέζικη τράπεζα Wells Fargo (Αγγελής, 2005, σ.71). Πέντε χρόνια αργότερα, η Security First Network Bank, η οποία βρισκόταν επίσης στις ΗΠΑ, ενίσχυσε τις δυνατότητες διαδικτυακής τραπεζικής παρέχοντας ένα πλήρες διαδικτυακό τραπεζικό περιβάλλον (Grandy, 1995). Όπως επισήμανε ο Bill Gates (Epper and Kutler, 1995), οι τράπεζες έπρεπε να προσαρμοστούν στο νέο τεχνολογικό περιβάλλον που επέφερε η έλευση του Διαδικτύου, προκειμένου να αντιμετωπίσουν τις γρήγορες αλλαγές και τον υψηλό

ανταγωνισμού που επικρατεί στον τομέα τους (Sadiq-Sohail and Shanmugham, 2003). Οι πλειοψηφία των τραπεζών κατά συνέπεια ιδιαίτερα στις αναδυόμενες καθώς και στις αναπτυγμένες χώρες διαθέτουν τόσο τις εμπορικές όσο και τις οικονομικές τους υπηρεσίες στο κοινό μέσω των καναλιών της διαδικτυακής τραπεζικής. Πρέπει να σημειωθεί ότι στα πρώτα χρόνια της ανάπτυξης της διαδικτυακής τραπεζικής, διαπιστώθηκε μια τάση ίδρυσης των λεγόμενων «τραπεζών χωρίς εγκαταστάσεις» που παρέχουν τις υπηρεσίες τους αποκλειστικά με ηλεκτρονικά μέσα. (Lassar et al, 2005).

Αυτή η σύγχρονη στρατηγική βλέπει το internet banking ως συμπληρωματική υπηρεσία των παραδοσιακών και ήδη καθιερωμένων, με στόχο την προσθήκη ενός νέου όπλου στο οπλοστάσιο των τραπεζών, που θα τις βοηθήσει να αντιμετωπίσουν τις νέες ραγδαίες αλλαγές και τον έντονο διεθνή ανταγωνισμό (Sadiq-Sohail και Shanmugham, 2003).

Αναφερόμενοι στα δεδομένα της Ελλάδας, η διαδικτυακή τραπεζική εισήχθη το 1997 προσφέροντας ένα μικρό δείγμα ηλεκτρονικής τραπεζικής κυρίως ενημερωτικών υπηρεσιών (Αγγέλης, 2005,). Έκτοτε στην Ελλάδα, η ποικιλία των παρεχόμενων υπηρεσιών από τις τράπεζες μέσω του διαδικτύου εμπλουτίζεται συνεχώς με αποτέλεσμα οι χρήστες του internet banking να μπορούν να διεκπεραιώνουν οικονομικές συναλλαγές όπως πληρωμές (π.χ. λογαριασμοί, πιστωτικές κάρτες) ή αποστολές εμβασμάτων, να τους παρέχονται πληροφορίες (π.χ. υπόλοιπο λογαριασμού) και να διαχειρίζονται προσωπικά χαρτοφυλάκια. Σήμερα, τα περισσότερα από τα ελληνικά και ξένα πιστωτικά ιδρύματα που συνθέτουν τον ελληνικό τραπεζικό κλάδο έχουν ιστοσελίδες, οι οποίες προσφέρουν άκρως ανταγωνιστικές τραπεζικές υπηρεσίες στους πελάτες τους και δημιουργούν ετήσιους αυξανόμενους τζίρους. Σύμφωνα με τον Esser (1999), οι τράπεζες πρόκειται να αναπτύξουν, να διατηρήσουν και να ενισχύσουν τις υπηρεσίες διαδικτυακής τραπεζικής προκειμένου να επιτύχουν ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που θα τις βοηθήσει να ξεχωρίσουν στο εξαιρετικά ανταγωνιστικό τραπεζικό περιβάλλον, να διατηρήσουν την αύξηση των εσόδων, να προσελκύσουν νέους πελάτες καθώς και να διατηρήσουν τους παλαιούς. Άλλος σημαντικός στόχος είναι οι περικοπές τόσο στο κόστος συναλλαγών όσο και στο προσωπικό των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Ταυτόχρονα, η διαδικτυακή τραπεζική θεωρείται από τους πελάτες ως ωφέλιμη κυρίως

επειδή προσφέρει ολοκληρωμένη πρόσβαση στις τραπεζικές υπηρεσίες, εξοικονόμηση χρόνου, πρόσβαση από οπουδήποτε υπάρχει συσκευή με σύνδεση στο διαδίκτυο, χαμηλότερο κόστος, ευκολία χρήσης και εξάλειψη του άγχους που προκαλείται κατά τη μεταφορά χρημάτων (Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, 2013). Η διαδικτυακή τραπεζική ανταποκρίνεται άμεσα στα παράπονα των πελατών παρέχοντας με αυτό τον τρόπο υψηλή ποιότητα υπηρεσιών (Shih and Fang, 2004). Ωστόσο, οι πελάτες εκφράζουν τις ανησυχίες που προέρχονται κυρίως από ζητήματα που σχετίζονται με την ασφάλεια των συναλλαγών. Επιπλέον, όπως τόνισαν οι Dabholkar και Baggozzi (2002), μερικοί πελάτες εκτιμούν ιδιαίτερα την αλληλεπίδρασή τους με τους υπαλλήλους των τραπεζικών ιδρυμάτων, η έλλειψη της οποίας δημιουργεί πολλές φορές ανασφάλεια στους πελάτες.

Η έλευση του Διαδικτύου έχει επιφέρει μεγάλες δυνατότητες μαζί με ριζικές αλλαγές στον τρόπο διεξαγωγής των συναλλαγών. Οι τράπεζες, επηρεάζονται σημαντικά από την τεχνολογία της πληροφορίας, έχουν ευνοηθεί ιδιαίτερα από την έκρηξη του διαδικτύου, καθώς τους παρέχεται ένα επιπλέον κανάλι τόσο για την προώθηση όσο και για την παροχή των υπηρεσιών τους.

Από την πρώτη εμφάνισή της στα μέσα της δεκαετίας του '90, η διαδικτυακή τραπεζική απέκτησε παγκοσμίως εξέχουσα θέση. Ωστόσο, παρά το ενδιαφέρον και τους πόρους που καταναλώνουν οι τράπεζες στην προσπάθειά τους να προσφέρουν προηγμένες υπηρεσίες μέσω του Διαδικτύου, η έρευνα έχει δείξει ότι η τεχνολογία του Διαδικτύου όταν συνδυάζεται με χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μπορεί να προκαλέσει ανάμεικτα συναισθήματα στους πελάτες (Eriksson et al., 2005). Ως αποτέλεσμα αυτού, παρά τα οφέλη που προσφέρει η διαδικτυακή τραπεζική στους πελάτες, ένα μεγάλο ποσοστό από αυτούς εξακολουθεί να είναι εντυπωσιακά απρόθυμο να το υιοθετήσει ως μέσο για την εκτέλεση των καθημερινών τραπεζικών συναλλαγών τους.

Η συγκεκριμένη παρατήρηση αποτελεί τον κυριότερο λόγο πίσω από το αυξανόμενο ενδιαφέρον μεταξύ ερευνητών και επαγγελματιών σε διάφορες χώρες, να ερευνήσουν τη χρήση της διαδικτυακής τραπεζικής και τους παράγοντες που οδηγούν στην υιοθέτησή τους. Στο πλαίσιο αυτό, η παρούσα έρευνα στοχεύει να δώσει μια εικόνα για τις συμπεριφορικές προθέσεις και πεποιθήσεις σχετικά με τη διαδικτυακή

τραπεζική στην Ελλάδα, προκειμένου να εξάγουμε τα κατάλληλα συμπεράσματα για τον βαθμό εξοικείωσης των πελάτων στα νέα δεδομένα του ελληνικού τραπεζικού γίνεσθαι με την ένταξη των εναλλακτικών δικτύων εξυπηρέτησης .

Ενώ η αυξανόμενη χρήση της νέας τεχνολογίας και της ηλεκτρονικής μεταφοράς δεδομένων για τις τραπεζικές εργασίες προσφέρει πολλά οφέλη, συνεπάγεται και πολυάριθμους κινδύνους. Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται συνεχής αύξηση της χρήσης εναλλακτικών δικτύων από όλο και μεγαλύτερο ποσοστό του πληθυσμού, γεγονός που έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση των προσπαθειών επίδοξων απατεώνων να αποκτήσουν παράνομο πλεονέκτημα εις βάρος ανυποψίαστων τραπεζικών πελατών με διάφορα παράνομα μέσα. Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα επενδύουν τεράστιες ποσότητες χρημάτων για τη διασφάλιση της ασφάλειας των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών, γεγονός που αποτελεί βασικό αποτρεπτικό παράγοντα για την υιοθέτηση από το κοινό των εναλλακτικών δικτύων ηλεκτρονικής τραπεζικής. Η ηλεκτρονική απάτη μπορεί να προκαλέσει πολλά προβλήματα και είναι συχνά δύσκολο να διερευνηθεί και να επιλυθεί. Σε αυτό το κεφάλαιο, θα συζητήσουμε τους κύριους κινδύνους και άλλες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και οι χρήστες εναλλακτικών δικτύων.

1.3 Ιστορική εξέλιξη εναλλακτικών δικτύων

Τα εναλλακτικά δίκτυα φαίνεται να πρωταγωνιστούν σε περισσότερους κλάδους και άτομα όλων των ηλικιών και επιπέδων εκπαίδευσης, καθώς χρησιμοποιούνται τόσο για εμπορικούς όσο και για ενημερωτικούς λόγους.

Στη δεκαετία του 1980, οι ιδιώτες στις Ηνωμένες Πολιτείες είχαν τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες των τραπεζών τους ηλεκτρονικά. Έτσι προέκυψε αρχικά ο όρος «home banking». Η συγκεκριμένη υπηρεσία χαρακτηρίζεται για την απλότητα της και οι πελάτες μπορούν να διεκπεραιώσουν τις βασικές τραπεζικές συναλλαγές. Στη δεκαετία του 1990, το «Home Banking» έπαψε να υφίσταται και αντικαταστάθηκε από το «Internet Banking» και στη συνέχεια από το «E-Banking».

Η σύνδεση με την τράπεζα απαιτούσε ένα φυσικό τερματικό, ένα πληκτρολόγιο, μια οθόνη και μια τηλεφωνική γραμμή. Στη Νέα Υόρκη το 1981, τέσσερις μεγάλες τράπεζες προσέφεραν υπηρεσίες εξ αποστάσεως χρησιμοποιώντας ένα αποτυχημένο σύστημα videotext.

Η Bank of Scotland ήταν η πρώτη βρετανική τράπεζα που εφάρμοσε υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής το 1983, απευθυνόμενη στους πελάτες της Nottingham Building Society (NBS). Το σύστημα που χρησιμοποιήθηκε ήταν το Prestel του Ηνωμένου Βασιλείου, το οποίο επέτρεπε στους χρήστες να μεταφέρουν χρήματα, να πληρώνουν λογαριασμούς και να βλέπουν τις κινήσεις των λογαριασμών.

Το 1994, η Stanford Federal Credit Union ήταν το πρώτο ίδρυμα που προσέφερε ηλεκτρονική τραπεζική σε όλους τους πελάτες της. Το 1995, στις Ηνωμένες Πολιτείες ιδρύθηκε η πρώτη ηλεκτρονική τράπεζα, η Security First Network Bank, η οποία δεν διέθετε δίκτυο καταστημάτων.

Το 1998, η Εγνατία ήταν η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που υιοθέτησε την ηλεκτρονική τραπεζική. Ολοένα και περισσότεροι ιδιώτες σε όλο τον κόσμο χρησιμοποιούν σήμερα τις τεχνολογικές υπηρεσίες. Οι τράπεζες, από την πλευρά τους, έχουν σκοπό να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών τους, γεγονός που δείχνει πως έχουν σαν γνώμονα την καινοτομία και το να εμπλουτίσουν τις υπηρεσίες που δίνονται μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής με σκοπό την προσέλκυση περισσότερων πελατών.

1.4 Εξάπλωση – διεξόδυση των εναλλακτικών δικτύων

Ο αντίκτυπος του διαδικτύου σε ολόκληρο το φάσμα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών είναι τεράστιος. Η επίδραση αυτή ενισχύεται από το γεγονός ότι οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες είναι ως επί το πλείστον έντασης πληροφοριών και οι φυσικοί μηχανισμοί διανομής είναι περιττοί. Ορισμένοι τομείς των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, όπως η χρηματιστηριακή αγορά, υφίστανται σημαντικές μεταβολές λόγω της τεχνολογίας του Διαδικτύου.

Υπάρχουν, ωστόσο, κλάδοι που δεν επηρεάζονται σημαντικά από το Διαδίκτυο, όπως οι συμβουλευτικές υπηρεσίες που παρέχουν οι τράπεζες στις επιχειρήσεις σχετικά με οικονομικά θέματα.

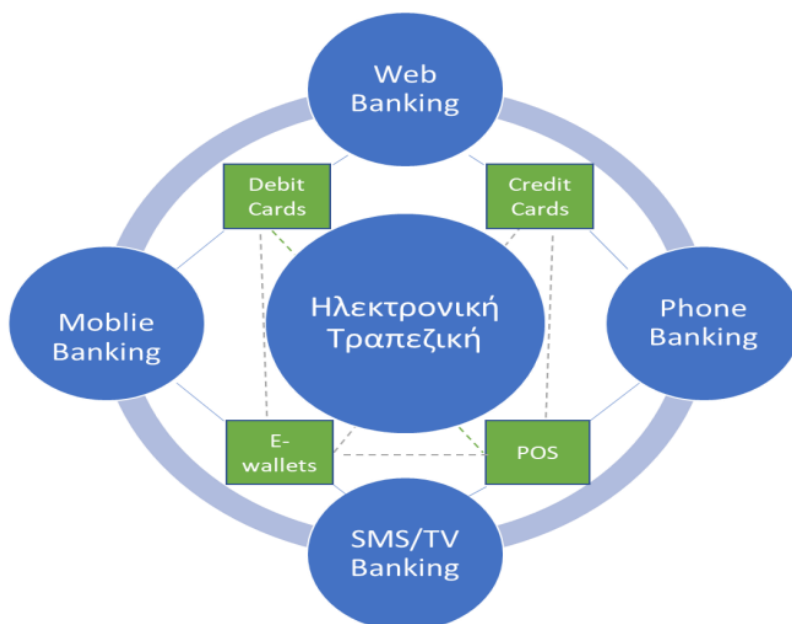
Το Διαδίκτυο άρχισε να γίνεται δημοφιλές στην Ελλάδα στις αρχές της δεκαετίας του 1990. Αρχικά, υπήρχαν μόλις δύο ή τρεις πάροχοι διαδικτυακών υπηρεσιών. Έκτοτε,

έχει σημειωθεί τεράστια πρόοδος στη διείσδυση και τη διάδοση του Διαδικτύου, αλλά τα ποσοστά κατανάλωσης παραμένουν χαμηλά σε σύγκριση με εκείνα άλλων εθνών. Από το 1998, όταν το internet banking προσφέρθηκε για πρώτη φορά στην Ελλάδα, οι ελληνικές τράπεζες έδειξαν έντονο ενδιαφέρον για την ανάπτυξή του.

Η ηλεκτρονική τραπεζική και οι ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι οι πιο διαδεδομένες υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω του Διαδικτύου. Οι υπηρεσίες αυτές έχουν συμβάλει σε σημαντική μείωση του κόστους συναλλαγών, επιτρέποντας στους καταναλωτές να αποκτήσουν πρόσβαση σε τεράστιες ποσότητες πληροφοριών με πολύ χαμηλό κόστος. Η πλήρης αυτοματοποίηση αυτών των συναλλαγών μέσω διαδικασιών STP (Straight Through Processing) οδηγεί στην επεξεργασία των εντολών του χρήστη σε πραγματικό χρόνο και στην ταχεία, ασφαλή και χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση ολοκλήρωση της συναλλαγής. Η αξιοποίηση της τεχνολογίας και η εφαρμογή της στην αλυσίδα αξίας μπορεί να αποφέρει σημαντικά αποτελέσματα. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την τεράστια αύξηση του αριθμού των πελατών που χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Τα ψηφιακά κανάλια των εναλλακτικών δικτύων

2.1 Είδη εναλλακτικών δικτύων



Πηγή: Νικόλας Δελαγραμματος (2021)-Διπλωματική εργασία: Αξιοποίηση, Εξέλιξη και Νέες Μορφές e-banking, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

2.1.1 Τραπεζική μέσω κινητού τηλεφώνου (Mobile Banking)

Ο όρος mobile banking αναφέρεται σε ένα σύστημα που επιτρέπει σε έναν πελάτη τράπεζας να πραγματοποιεί συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου ή άλλων κινητών συσκευών εξοπλισμένων με σύγχρονη τεχνολογία. Χρησιμοποιώντας το πρωτόκολλο WTLS, το mobile banking παρέχει ένα περιβάλλον που υπάρχει ασφάλεια για τη διενέργεια συναλλαγών. Το πρωτόκολλο αυτό εξασφαλίζει την κρυπτογράφηση των δεδομένων. Υπάρχει χρονικό περιθώριο στην ολοκλήρωση των εκάστοτε συναλλαγών μέσω mobile banking για λόγους ασφαλείας, οι οποίες πρέπει να ολοκληρώνονται εντός 30 λεπτών, σε αντίθετη περίπτωση το σύστημα διακόπτει την σύνδεση και η συναλλαγή δεν εκτελείται. Εκτός από την κρυπτογράφηση, ο χρήστης κάνει χρήση προσωπικών κωδικών πρόσβασης για την είσοδο του στο σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Ως εναλλακτική μέθοδος εκτέλεσης τραπεζικών συναλλαγών, το mobile banking έχει τα ακόλουθα πλεονεκτήματα:

- Πρόσβαση σε τραπεζικές υπηρεσίες από οποιαδήποτε τοποθεσία, ανά πάσα στιγμή, όλο το εικοσιτετράωρο.
- Χρήση του κινητού τηλεφώνου, το οποίο είναι φορητό και οικονομικότερο από έναν υπολογιστή, παρέχει την δυνατότητα στους πελάτες να πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές «εν κινήσει»,
- Εξυπηρέτηση των πελατών που επιθυμούν να ολοκληρώνουν συναλλαγές γρήγορα και εύκολα στοχεύοντας σε νέα τμήματα πελατών,
- Χαμηλό κόστος συναλλαγών

Η επιλογή του mobile banking ως μέσο εναλλακτικού δικτύου διεκπεραίωσης τραπεζικών συναλλαγών, αποτελεί μια υπηρεσία την οποία έχουν αρχίσει να χρησιμοποιούν καθημερινά οι πελάτες και να βασίζονται όλο και συχνότερα για τις καθημερινές τραπεζικές τους δραστηριότητες.

Συμπερασματικά αντί να χρησιμοποιούν υπολογιστή, οι πελάτες που συμμετέχουν στο mobile banking μπορούν να χρησιμοποιούν την κινητή τους συσκευή για να διεκπεραιώνουν τραπεζικές εργασίες ρουτίνας, πληρωμές λογαριασμών, απευθείας μεταφορές, διασυννοριακές συναλλαγές με την χρήση του SWIFT.

Η Eurostat (2019) αναφέρει ότι το 41% των κατόχων λογαριασμών στην ΕΕ χρησιμοποιούν εφαρμογές κινητών τηλεφώνων και το 44% επιλέγουν την ηλεκτρονική τραπεζική για την πληρωμή λογαριασμών και τις συνήθεις χρηματοοικονομικές συναλλαγές (Eurostat 2019).

2.1.2 Τηλεφωνική τραπεζική (Phone banking)

Η τηλεφωνική τραπεζική, άλλες φορές γνωστή ως phone banking, είναι μια υπηρεσία που προσφέρεται από τις τράπεζες και επιτρέπει στους καταναλωτές να πραγματοποιούν συναλλαγές μέσω τηλεφώνου χωρίς να επισκέπτονται φυσικό κατάστημα τράπεζας. Επιπλέον, η πλειονότητα των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων παρέχει αυτή την υπηρεσία 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα. Ο πελάτης πρέπει να εγγραφεί στην υπηρεσία αυτή προκειμένου να χρησιμοποιήσει αυτό το εναλλακτικό δίκτυο. Η εγγραφή στην υπηρεσία περιλαμβάνει την επίσκεψη σε ένα τραπεζικό κατάστημα και την αίτηση του PIN το οποίο θα χρησιμοποιήσει στην τηλεφωνική τραπεζική.

Για την διεκπεραίωση συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης κρίνεται απαραίτητη η μεσολάβηση εκπροσώπου (πράκτορα) σε τηλεφωνικό κέντρο. Για την εκτέλεση τραπεζικών συναλλαγών με αυτόν τον τρόπο, ο καταναλωτής χρειάζεται απλώς μια συσκευή κινητού τηλεφώνου προκειμένου να έρθει σε τηλεφωνική επικοινωνία με τον πράκτορα και να τον ενημερώσει για τη συναλλαγή που πρόκειται να διεκπεραιωθεί. Για να πραγματοποιηθεί η συναλλαγή, ο πράκτορας πρέπει αρχικά να ταυτοποιήσει τα στοιχεία του πελάτη για λόγους ασφαλείας με τους παρακάτω τρόπους:

- Αυτόματα, χρησιμοποιώντας τεχνολογία αναγνώρισης φωνής. Σε αυτό το παράδειγμα, ο καταναλωτής απλώς αντιδρά στα αυτοματοποιημένα τηλεφωνικά μηνύματα που ακούει και το σύστημα είναι με τέτοιο τρόπο προγραμματισμένο ώστε να καταλαβαίνει τα λόγια του και ολοκληρώνει τη συναλλαγή.
- Αυτόματα, μέσω μηχανισμών επιλογής πληκτρολογίου (διαδραστική φωνητική απόκριση). Σε αυτή την περίπτωση, ο πελάτης ολοκληρώνει τη συναλλαγή ανταποκρινόμενος στα αυτοματοποιημένα μηνύματα χρησιμοποιώντας το πληκτρολόγιο του τηλεφώνου του.

Η υπηρεσία αυτή επιτρέπει στον καταναλωτή να πραγματοποιεί τη συντριπτική πλειονότητα των συναλλαγών που είναι διαθέσιμες μέσω του δικτύου καταστημάτων και του internet banking. Οι τράπεζες πιστεύουν πως η συγκεκριμένη υπηρεσία ελαχιστοποιεί το κόστος συναλλαγών, χωρίς να είναι απαραίτητη η επίσκεψη του πελάτη σε ένα τραπεζικό κατάστημα.

2.1.3 Τραπεζική μέσω Διαδικτύου (Internet Banking)

Η πλειοψηφία των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων προσπαθεί να εδραιώσει μια δυναμική και ανταγωνιστική παρουσία στον κλάδο των ηλεκτρονικών συναλλαγών και του ηλεκτρονικού εμπορίου κατ' επέκταση μέσω του internet banking, με απώτερο σκοπό πελάτες να πραγματοποιούν τραπεζικές εργασίες χωρίς να επισκέπτονται τραπεζικό κατάστημα.

Συγκεκριμένα, ένας πελάτης με σύνδεση στο Διαδίκτυο και έναν υπολογιστή εξοπλισμένο με το απαιτούμενο λογισμικό, μπορεί να διενεργεί τραπεζικές συναλλαγές από το σπίτι του ή τον τόπο εργασίας του μέσω μιας κοινής τηλεφωνικής γραμμής.

Οι πελάτες που χρησιμοποιούν το internet banking απολαμβάνουν πολυάριθμα πλεονεκτήματα, μεταξύ των οποίων:

1. Εξοικονόμηση χρόνου και αποφυγή της ταλαιπωρίας στις επισκέψεις σε τραπεζικά καταστήματα,
2. Δωρεάν, γρήγορη και άριστη εξυπηρέτηση,
3. Άμεση διαχείριση συναλλαγών,
4. Διαθεσιμότητα υπηρεσιών 24 ώρες το 24ωρο και
5. Ολοκλήρωση των χρηματοοικονομικών συναλλαγών μέσω του ασφαλούς ιστότοπου της τράπεζας.

Η ηλεκτρονική τραπεζική είναι διαθέσιμη τόσο σε φορητούς όσο και σε επιτραπέζιους υπολογιστές. Με αυτόν τον τρόπο, δίνεται η δυνατότητα στους πελάτες να εκτελέσουν μια ποικιλία τραπεζικών εργασιών, ορισμένες από τις οποίες κανονικά θα απαιτούσαν επίσκεψη σε φυσικό κατάστημα τράπεζας. Το 2019, το 58% του πληθυσμού της ΕΕ χρησιμοποίησε τραπεζικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου, σύμφωνα με στατιστικά στοιχεία που συνέταξε η Eurostat. Στη Φινλανδία, τη Δανία και στις Κάτω Χώρες, περίπου το εκατό τοις εκατό του πληθυσμού χρησιμοποιεί ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες (Eurostat 2019).

2.1.4 ATM και APS: Αυτόματες ταμειακές μηχανές και αυτοματοποιημένα συστήματα πληρωμών (APS)

Οι αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές (ATM) είναι πιθανότατα το πιο διαδεδομένο εναλλακτικό δίκτυο υπηρεσιών για τους καταναλωτές των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.

Ανάλογα με το είδος της συναλλαγής, τα ATM των τραπεζών παρέχουν στους καταναλωτές υπηρεσίες 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα, χωρίς ή με ελάχιστες χρεώσεις. Υπάρχουν πολλά πλεονεκτήματα στη χρήση των ATM και άλλων εναλλακτικών δικτύων. Οι πελάτες εξοικονομούν χρόνο διότι γλιτώνουν την ουρά στα ταμεία των τραπεζών και οι εργαζόμενοι στις τράπεζες έχουν περισσότερο χρόνο να αφιερώσουν σε άλλες κερδοφόρες αρμοδιότητες, όπως η διαφήμιση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Τα ATM τοποθετούνται είτε σε τραπεζικά υποκαταστήματα (τόσο εντός όσο και εκτός του καταστήματος) είτε σε τοποθεσίες όπου δεν υπάρχει τραπεζικό υποκατάστημα, τα οποία αναφέρονται ως ATM εκτός του καταστήματος και βρίσκονται σε σούπερ

μάρκετ, εμπορικά κέντρα κ.λπ. Ο πελάτης πρέπει να διαθέτει χρεωστική ή πιστωτική κάρτα στο όνομά του και έναν προσωπικό μυστικό κωδικό προκειμένου να χρησιμοποιήσει ένα ATM (pin). Όταν ο καταναλωτής εισάγει την κάρτα του στο ATM, είναι αναγνωρίσιμος από τη μαγνητική λωρίδα ή το τσιπ.

Οι πελάτες μπορούν να πραγματοποιήσουν ποικίλες συναλλαγές μέσω των ATM, οι οποίες έχουν γίνει πολύ πιο πολύπλοκες τα τελευταία χρόνια λόγω των τεχνολογικών εξελίξεων και του αυξημένου ανταγωνισμού μεταξύ των τραπεζών. Οι θεμελιώδεις συναλλαγές είναι οι εξής:

- Κατάθεση μετρητών,
- Έλεγχος υπολοίπου λογαριασμού,
- Καταθέσεις σε λογαριασμό τρίτων,
- Πληρωμές πιστωτικών καρτών και δανείων,
- Πληρωμές λογαριασμών κοινής ωφέλειας,
- Αποπληρωμή οφειλών προς το Δημόσιο,
- Τροποποίηση του προσωπικού αριθμού ταυτοποίησης (pin) και
- Ενεργοποιήσεις καρτών (χρεωστική και πιστωτική κάρτα)

Το αρνητικό των ATM είναι ότι ο πελάτης πρέπει να μεταβεί στην τοποθεσία του ATM προκειμένου να ολοκληρώσει την επιθυμητή συναλλαγή. Επιπλέον, το ακριβό κόστος εγκατάστασης και συντήρησης αυτών των συσκευών αποθαρρύνει τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να επεκτείνουν τα δίκτυα ATM τους.

Τα Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών ή Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών (ΚΑΠ) παρέχουν παρόμοιες υπηρεσίες με τα ATM, επιτρέποντας στους καταναλωτές να πραγματοποιούν χρηματοοικονομικές συναλλαγές γρήγορα και εύκολα χωρίς να χρειάζεται να περιμένουν στην ουρά των ταμείων. Τα μηχανήματα αυτά βρίσκονται εντός των υποκαταστημάτων και είναι ουσιαστικά ηλεκτρονικές ταμειακές μηχανές.

Οι πελάτες μπορούν να πραγματοποιούν τις οικονομικές τους συναλλαγές στα μηχανήματα αυτά δωρεάν ή με συμβολικό τέλος, ανάλογα με το είδος της εκάστοτε συναλλαγής και την τιμολογιακή πολιτική της κάθε τράπεζας. Ακολουθούν παραδείγματα συναλλαγών που μπορεί να πραγματοποιήσει ο πελάτης μέσω APS:

- Πραγματοποίηση καταθέσεων σε δικούς του λογαριασμούς ή σε λογαριασμούς τρίτων,
- Πληρωμή σε πιστωτική κάρτα που έχει εκδοθεί από την τράπεζα ή από τρίτους,

- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας η έκδοση της οποίας είναι από άλλη τράπεζα,
- Εξόφληση οφειλών προς το Δημόσιο και
- Εξόφληση λογαριασμών κοινής ωφέλειας

Επειδή οι συναλλαγές σε αυτά τα μηχανήματα πραγματοποιούνται με μετρητά, είναι προσβάσιμα σε όλους χωρίς απαραίτητα να είναι πελάτες του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος στο οποίο πραγματοποιείται η συναλλαγή.

Η διάκριση μεταξύ των APS και των ATM είναι ότι τα πρώτα τερματικά υποστηρίζουν όλο και πιο περίπλοκες λειτουργίες.

2.1.5 Ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων στο σημείο πώλησης (EFT/POS)

Τα τερματικά ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων – σημεία πώλησης (EFT/POS) αποτελούν ένα άλλο εναλλακτικό δίκτυο για την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών. Τα τερματικά αυτά τοποθετούνται σε καταστήματα λιανικής πώλησης. Μέσω αυτών των συσκευών, οι χρήστες των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων έχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιούν αγορές με τη χρήση της πιστωτικής ή χρεωστικής τους κάρτας χωρίς να έχουν μαζί τους μετρητά.

Όταν ένα προϊόν/υπηρεσία αγοράζεται με τη χρήση χρεωστικής κάρτας, ο έμπορος πληρώνεται με χρέωση του πελάτη/λογαριασμού, του αγοραστή με τον οποίο είναι συνδεδεμένη η κάρτα, τη στιγμή της αγοράς. Εάν η αγορά πραγματοποιείται με πιστωτική κάρτα, η τράπεζα εκκαθαρίζει τη συναλλαγή στο τέλος κάθε εργάσιμης ημέρας, επιτρέποντας στους λογαριασμούς των εμπόρων να πιστώνονται γρηγορότερα και ασφαλέστερα.

Η χρήση των συσκευών EFT/POS επιτρέπει την άμεση ολοκλήρωση πολλών συναλλαγών χωρίς να είναι απαραίτητο ο αγοραστής και ο πωλητής να επισκεφθούν ένα τραπεζικό κατάστημα. Επιπλέον, επιτρέπει στις τράπεζες να διευρύνουν την πελατειακή τους βάση και τα έσοδά της. Επιπρόσθετα, είναι σε θέση να μειώσουν τα λειτουργικά έξοδα, καθώς δεν απαιτείται προσωπικό για τη διενέργεια αυτών των συναλλαγών και να αυξήσουν την ασφάλεια των συναλλαγών.

Η χρήση των συσκευών EFT/POS παρέχει οφέλη για τις επιχειρήσεις, εφόσον οι συναλλαγές διεκπεραιώνονται ταχύτερα στο σημείο πώλησης, υπάρχει εγγύηση για την είσπραξη των οφειλών και ο έμπορος δεν χρειάζεται να διατηρεί μεγάλη ποσότητα μετρητών στις εγκαταστάσεις του, ελαχιστοποιώντας έτσι τον κίνδυνο κλοπής. Για να αποκτήσουν οι επιχειρήσεις αυτές τις συσκευές, ωστόσο, πρέπει να πληρώσουν όχι

μόνο για την αρχική εγκατάσταση, αλλά και ένα ετήσιο τέλος συντήρησης και μια προμήθεια με βάση τον αριθμό των συναλλαγών. Οι επιχειρήσεις είναι δυσαρεστημένες με αυτή την κατάσταση και προσπαθούν να μειώσουν αυτά τα έξοδα ζητώντας την πιο ανταγωνιστική τιμολογιακή πολιτική από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα με τα οποία συνεργάζονται.

Το όφελος για τους πελάτες είναι ότι δεν χρειάζεται να μεταφέρουν μετρητά, γεγονός που μειώνει τον κίνδυνο κλοπής. Επιπλέον, οι συναλλαγές πραγματοποιούνται αποτελεσματικά και γρήγορα.

Το σύστημα DIAS είναι ένα δεύτερο εναλλακτικό δίκτυο που έχει σχεδιαστεί για να εξυπηρετεί όλους τους καταναλωτές που διαθέτουν χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες από τα δίκτυα ATM των τραπεζών που συμμετέχουν στο σύστημα DIAS.

Με τον τρόπο αυτό διευρύνεται το δίκτυο των ATM και δημιουργούνται περισσότερες θέσεις εξυπηρέτησης πελατών. Εάν ο καταναλωτής χρησιμοποιήσει τη χρεωστική ή πιστωτική του κάρτα σε ATM της τράπεζας από την οποία έλαβε την κάρτα, η συναλλαγή θα είναι δωρεάν. Ωστόσο, εάν χρησιμοποιήσει ATM διαφορετικής τράπεζας που συμμετέχει στο σύστημα ΔΙΑΣ για να ολοκληρώσει τη συναλλαγή του, θα χρεωθεί με προκαθορισμένο κόστος συναλλαγής που αναλογεί τόσο στην τράπεζα που είναι πελάτης και χρησιμοποιεί το ATM όσο και στον οργανισμό που είναι υπεύθυνος για το δίκτυο ΔΙΑΣ. Το καθορισμένο τέλος υπόκειται στην τιμολογιακή πολιτική κάθε τράπεζας και είναι πιθανό παρουσιάζει διακυμάνσεις.

Κάθε τράπεζα που επιθυμεί να συνδέσει το δίκτυο ATM της με το δίκτυο IMI καταβάλλει τόσο ένα πάγιο τέλος στον φορέα διαχείρισης του δικτύου όσο και ένα πάγιο τέλος σύνδεσης. Ο πρωταρχικός στόχος των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων είναι να συνδέσουν τα ATM με το σύστημα ΙΚΣ προκειμένου να παρέχουν στους πελάτες ταχύτητα ασφάλεια και ευκολία στις συναλλαγές τους.

2.1.6 SMS Banking

Η συγκεκριμένη υπηρεσία παρέχεται μέσω κινητού τηλεφώνου και αποτελεί μια παραλλαγή της τηλεφωνικής τραπεζικής. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες είναι αρκετά πιο απλές στις κινήσεις λογαριασμών και καρτών καθώς και μεταφορές κεφαλαίων. Για να μπορέσει ο πελάτης να χρησιμοποιήσει την συγκεκριμένη υπηρεσία απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί η αποστολή μηνύματος (sms) στον αριθμό κινητού τηλεφώνου

που δηλώνει ο πελάτης στο εκάστοτε τραπεζικό σύστημα που συνεργάζεται. Οι χρεώσεις των συγκεκριμένων μηνυμάτων έχουν ελάχιστο κόστος, σύμφωνα πάντα με τις προϋποθέσεις και τους όρους χρήσης της τηλεφωνίας του τηλεπικοινωνιακού παρόχου.

2.1.7 Ηλεκτρονικό Πορτοφόλι (e-wallet)

Μια ακόμη μορφή ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελεί και το ηλεκτρονικό πορτοφόλι ή αλλιώς e-wallet. Πρόκειται για μια ιδιαίτερα δημοφιλής υπηρεσία η οποία έχει κάνει την εμφάνισή της τα τελευταία χρόνια και έχει κερδίσει σε μεγάλο βαθμό την εμπιστοσύνη του νεανικού κοινού. Το ηλεκτρονικό πορτοφόλι διευκολύνει τους χρήστες να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους χωρίς μετρητά ή κάρτες, κάνοντας χρήση εφαρμογών που είναι εγκατεστημένες σε κινητά ή tablet. Η τεχνολογία που πρέπει να διαθέτει η συσκευή λέγεται **NFC** προέρχονται από τις λέξεις **Near Field Communication**, που σημαίνει επικοινωνία κοντινού πεδίου. Όπως δηλώνει και το όνομά του το NFC λειτουργεί όταν μία συσκευή έρθει σε κοντινή απόσταση, περίπου 4 εκατοστών με μία άλλη συσκευή ή επιφάνεια που έχει αντίστοιχο αισθητήρα, αρκεί να υπάρχει εγκατεστημένη η σχετική εφαρμογή (app) που μετατρέπει το κινητό της τηλέφωνο σε ηλεκτρονικό πορτοφόλι (digital wallet). Η προηγμένη αυτή τεχνολογία έχει δημιουργήσει ιδιαίτερη ευκολία στην καθημερινότητα των χρηστών και έχει εφαρμογή σε αρκετούς τομείς. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν όχι μόνο οι συναλλαγές σε εμπορικά καταστήματα αλλά και οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω e-wallet με τρίτα φυσικά πρόσωπα. Πιο συγκεκριμένα, κάθε χρήστης που διαθέτει το ηλεκτρονικό πορτοφόλι έχει την δυνατότητα να λαμβάνει ή να στέλνει χρήματα με διαδικτυακούς φίλους (π.χ Facebook) ή ακόμα και με φίλους των οποίων οι αριθμοί τηλεφώνων είναι αποθηκευμένοι τους επαφές του χωρίς να γνωρίζουν τον τραπεζικό τους λογαριασμό. Απαραίτητη προϋπόθεση για τους παραπάνω συναλλαγές είναι και οι δύο πλευρές να έχουν ενεργοποιημένες τους συσκευές τους την συγκεκριμένη υπηρεσία.

2.2 Πρόσβαση των πελατών τους τράπεζας σε ψηφιακές υπηρεσίες δανείων

Ο ψηφιακός δανεισμός είναι μια ηλεκτρονική αίτηση για δάνειο που παρέχουν οι πιστωτικές ενώσεις ή οι τράπεζες μέσω διαδικτυακών πλατφορμών. Ο ψηφιακός δανεισμός έχει δώσει τη δυνατότητα στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να έχουν πρόσβαση σε περισσότερους δανειστές μέσω αυτοματοποιημένων υπηρεσιών, παρουσιάζοντάς επομένως νέες επιλογές. Πριν από την παροχή τους δανείου, η λήψη τους τραπεζικού δανείου απαιτεί χρονοβόρες διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένης της συλλογής των στοιχείων των οφειλετών. Οι Meena και Parimalarani (2020) διαπίστωσαν ότι η ψηφιακή τραπεζική επιτρέπει τους τράπεζες να ενισχύσουν την αποδοτικότητα και βοηθούν τους πελάτες με την έκδοση και την αποπληρωμή δανείων.

Οι Al-Raddadi και Pawa (2019) από τη Σαουδική Αραβία τόνισαν ότι οι πελάτες των τραπεζών μπορούν να λαμβάνουν δάνεια μέσω της ψηφιακής τραπεζικής και να λαμβάνουν το έντυπο εξόφλησης των οφειλών τους. Σύμφωνα με τον Naveen (2017), οι δανειστές έχουν εύκολη πρόσβαση σε δάνεια, ιδίως οι μικρές επιχειρήσεις που βασίζονται σε δάνεια για την επέκτασή τους καθώς και την ενίσχυση των επιχειρήσεών τους.

Οι Moghni (2020) δήλωσαν ότι η χρηματοοικονομική τεχνολογία είναι μία από τους σημαντικότερες ανακαλύψεις του χρηματοοικονομικού κλάδου. Η έρευνα καταδεικνύει ότι η τεχνολογία μειώνει τα έξοδα και βελτιώνει τους χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, τους η παροχή υπηρεσιών υπερανάληψης και δανείων. Αυτό έχει συμβάλει στην αύξηση των προσδοκιών των πελατών για τους συμβατικές τραπεζικές υπηρεσίες. Η έκθεση καταλήγει στο συμπέρασμα ότι προκειμένου να διατηρήσουν το μερίδιο αγοράς τους τους χρηματοπιστωτικές συναλλαγές, οι ιδιοκτήτες και η διοίκηση των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων πρέπει να χρησιμοποιήσουν αυτή την τεχνολογία.

2.3 Πρόσβαση των πελατών τους τράπεζας σε τους ψηφιακές υπηρεσίες

Οι χρήστες των τραπεζών έχουν πρόσβαση και σε τους χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Σύμφωνα με τους Kombo κ.ά. (2016), οι πελάτες που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές πληρωμές εξέφρασαν την προθυμία τους να αποκτήσουν κρατικά περιουσιακά

στοιχεία μέσω τους ψηφιακής τραπεζικής, γεγονός που βελτίωσε τους επενδυτικές τους επιλογές. Ωστόσο, σημειώνεται ότι η ηλεκτρονική τραπεζική είναι ζωτικής σημασίας για την επίλυση ηλεκτρονικών πληρωμών οποτεδήποτε και οπουδήποτε (Omariba et al 2012).

Στην έρευνά τους, οι Bostrom και Anderson (2019) διαπίστωσαν ότι οι πελάτες που χρησιμοποιούν ψηφιακές υπηρεσίες έχουν διάφορες δυνατότητες για την ολοκλήρωση ηλεκτρονικών πληρωμών. Ωστόσο, έχει αναφερθεί ότι αυτές οι χρηματοοικονομικές τεχνολογίες είναι ανεπαρκείς σε απομακρυσμένα μέρη με ανεπαρκή συνδεσιμότητα δικτύου, γεγονός που είναι επιζήμιο για τους πελάτες που επιθυμούν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Λόγω της αυστηρής φύσης της επιχειρηματικής διαδικασίας, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα συγκεντρώνονται σε μητροπολιτικές περιοχές, σύμφωνα με τον Ngando (2017). Σύμφωνα με αναφορές, υπάρχει η ανάγκη ανάπτυξης χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών σε απομακρυσμένες περιοχές με περιορισμένη συνδεσιμότητα δικτύου, ανεπαρκείς δεσμευμένες επενδύσεις και ανεπαρκείς υποδομές.

Η ψηφιακή τραπεζική, σύμφωνα με τους Rajan και Saranya (2018), είναι ένας όρο-ομπρέλα που καλύπτει την εξέλιξη των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και τους παροχής προϊόντων μέσω τηλεφώνων, ηλεκτρονικών καναλιών, αυτόματων ταμειακών μηχανών και του διαδικτύου. Η έρευνα κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι ψηφιακές τραπεζικές υπηρεσίες είναι πιο προσιτές, προσαρμόσιμες και αποτελεσματικές. Ωστόσο, η έκθεση συνέστησε τους τράπεζες να επενδύσουν περισσότερο σε ισχυρά, αξιόπιστα συστήματα για να μειωθεί ο αριθμός των αποτυχημένων συναλλαγών μέσω ATM και των λαθών τους συναλλαγές. Προτάθηκε τους να διεξαχθούν έρευνες ικανοποίησης πελατών για να διαπιστωθεί πώς οι καταναλωτές χρησιμοποιούν την τεχνολογία.

Οι Robinson et al. (2011) όρισαν το ερευνητικό κενό ως ανεξερεύνητο. Η έρευνα αποκάλυψε μια ανεπάρκεια βιβλιογραφίας που περιγράφει τη διαθεσιμότητα τραπεζικών λογαριασμών, υπηρεσιών δανεισμού και άλλων ψηφιακών υπηρεσιών σε τραπεζικούς πελάτες. Η παρούσα έρευνα προσπάθησε να προσδιορίσει την επίδραση των ψηφιακών τραπεζικών υπηρεσιών στους χρήστες τραπεζών, εστιάζοντας κυρίως στο βαθμό στον οποίο οι πελάτες τραπεζών έχουν χρησιμοποιήσει τραπεζικούς λογαριασμούς, υπηρεσίες δανεισμού και τους ψηφιακές υπηρεσίες.

2.3 Η επίδραση της πανδημίας (covid-19) στην χρήση των εναλλακτικών δικτύων στην Ελλάδα.

Το 2019 και συγκεκριμένα τους το τέλος του έτους έκανε την εμφάνιση του στην Γουχάν τους Κίνας τους ιός με το όνομα SARS-CoV-2. Στην αρχή ο ιός είχε περιοριστεί εντός των ορίων της Κίνας. Σε σύντομο χρονικό διάστημα εξαπλώθηκε σε κάθε γωνία του πλανήτη μιας και αποδείχθηκε σε υπέρμετρο βαθμό μεταδοτικός. Εμφανίστηκε και μάλιστα ιδιαίτερα «επιθετικός» στην Ευρωπαϊκή Ένωση τον Ιανουάριο του 2020 ενώ συγκεκριμένα στην Ελλάδα το πρώτο κρούσμα καταγράφηκε τον Φεβρουάριο. Η νόσος που προέρχεται από τον SARS-CoV-2 ονομάζεται Covid-19 και χαρακτηρίστηκε ως πανδημία λόγω της μεγάλης θνησιμότητας που έχει. Οι κυβερνήσεις των περισσότερων χωρών κινητοποιήθηκαν αμέσως και επέβαλλαν αυστηρούς περιορισμούς στην κυκλοφορία των πολιτών με σκοπό την μείωση της εξάπλωσης της μολυσματικής ασθένειας. Στην Ελλάδα το πρώτο lockdown ξεκίνησε τον Μάρτιο του 2020 και κράτησε 3μήνες. Έκτοτε ακολούθησαν κι άλλα.

Ανεξάρτητα της καταστροφής που δημιούργησε η εξάπλωση της πανδημίας και της τεράστιας θνησιμότητας που υπήρξε, επέφερε σημαντική τεχνολογική ανάπτυξη σε όλους τους τομείς της οικονομίας. Αν και η ψηφιακή επανάσταση ξεκίνησε πολύ πριν από το ξέσπασμα της πανδημίας του κορονοϊού. Για χρόνια, οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί είχαν λάβει μέτρα για την ψηφιοποίηση της καθημερινής ζωής και των λειτουργιών τους. Οι περιορισμοί της μετακινήσεως, τα κλειστά σύνορα, οι βιομηχανίες και οι χώροι εργασίας, η εξ αποστάσεως εργασία και ο τεράστιος αριθμός ασθενειών και θανάτων είχαν κάνει τη ζωή να μετακινηθεί σε έναν εικονικό κόσμο δημιουργώντας έτσι αυξημένη ζήτηση για διαδικτυακές λύσεις. Ωστόσο, όλα αυτά τα βήματα πολλαπλασιάστηκαν και επιταχύνθηκαν από την πανδημία COVID-19 με αποτέλεσμα η κρίση που αντιμετωπίζουν οι οικονομίες σε όλο τον κόσμο λειτουργήσει ως επιταχυντής για την ψηφιακή επανάσταση.

Ιδιαίτερα ευνοημένες από την νέα εικονική πραγματικότητα που επιβλήθηκε λόγω της πανδημίας εμφανίζονται οι τράπεζες. Σε σύντομο χρονικό διάστημα οι χρηματοοικονομικοί οργανισμοί, δαπανώντας αρκετά χρήματα κατάφεραν να εκσυγχρονίσουν τα συστήματά τους ενισχύοντας τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Τα συνεχόμενα Lockdowns και οι περιορισμοί της μετακινήσεως των πολιτών αύξησαν την ζήτηση των εναλλακτικών δικτύων των ελληνικών τραπεζών. Σύμφωνα με το άρθρο των Katarzyna Schmidt-Jessa αναφέρει πως μέχρι τη στιγμή που ξεκίνησε η πανδημία του COVID-19, τα ψηφιακά συστήματα των τραπεζών ήταν ένα βήμα

μπροστά από άλλα ιδρύματα, κάτι που θα έπρεπε να του δημιουργεί εξαιρετικά ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε σχέση με τους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς. Οι τράπεζες φρόντισαν να αναπτύξουν σε τέτοιο βαθμό τα εναλλακτικά τους δίκτυα, ώστε να γίνονται μέσω αυτών σχεδόν τους οι συναλλαγές που πραγματοποιούνταν μέχρι εκείνη την περίοδο σε φυσικά καταστήματα. Με αυτό τον τρόπο δεν υπήρχε έντονος συνωστισμός πελατών στα φυσικά καταστήματα και διασφαλιζόταν σε μεγάλο βαθμό η υγεία πελατών και υπαλλήλων καθώς τους εξοικονομούσαν χρόνο και οι δύο πλευρές. Απλουστεύτηκε το internet banking των τραπεζών και σε ορισμένες τράπεζες αντικαταστάθηκαν τα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών με νέα που θα διέθεταν περισσότερες δυνατότητες και ευκολία για τους χρήστες. Οι πελάτες επομένως στράφηκαν στα εναλλακτικά δίκτυα λόγω συνθηκών με αξιοσημείωτο παράδειγμα των μεγαλύτερων ηλικιακά χρηστών που έδειξαν ιδιαίτερη προθυμία να προσαρμοστούν στα νέα δεδομένα.

Τους 24 Μαρτίου του 2020 η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών ανακοίνωσε τους περιορισμούς των συναλλαγών που μπορεί να πραγματοποιήσει τους πελάτες σε φυσικό κατάστημα τράπεζας, που θα ίσχυαν από εκείνη την στιγμή χωρίς να έχει δοθεί σαφή οδηγία για την αναστολή τους. Σκοπός των περιορισμών των συναλλαγών ήταν η μείωση των άσκοπων μετακινήσεων και οι ενδεχόμενοι συνωστισμοί που χαρακτήριζαν μέχρι και εκείνη την στιγμή τα τραπεζικά καταστήματα. Αξίζει να σημειωθεί, πως οι περιορισμοί δεν έχουν ανασταλεί μέχρι και σήμερα. Αναλυτικότερα οι συναλλαγές που επιβλήθηκαν ήταν οι εξής:

1. Το επιτρεπόμενο ποσό κατάθεσης στα ταμεία των τραπεζών ήταν από 1000€ και άνω. Οποιαδήποτε κατάθεση σε λογαριασμό ή πληρωμή πιστωτικής κάρτας κάτω των 1000€ θα πραγματοποιείται μόνο από τα ATM/ APS των τραπεζών,
2. Το επιτρεπόμενο ποσό ανάληψης από τα ταμεία ανέρχεται στα 400€ και άνω. Για αναλήψεις μικρότερες του προαναφερόμενου ποσού είναι απαραίτητη η χρήση χρεωστικής κάρτας για την πραγματοποίηση της συναλλαγής αποκλειστικά από τα ATM,
3. Οι πληρωμές λογαριασμών ΔΕΚΟ θα πραγματοποιούνται μόνο μέσω ATM, APS και Internet Banking και
4. Οι ενημερώσεις για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των λογαριασμών θα εκτελούνται μόνο μέσω ATM και Internet Banking.

Ο οικονομικός συντάκτης του Guardian, Λάρι Έλιοτ, έγραψε ότι η κρίση του κορονοϊού μπορεί να οδηγήσει σε έναν νέο τρόπο οικονομικής σκέψης. Η μετά - ψηφιακή-επαναστατική οικονομία που ζούμε, ενθαρρύνει αυτόν τον νέο τρόπο σκέψης μέσω της χρήσης ψηφιακών δεξιοτήτων που αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της σύγχρονης εργαλειοθήκης χρηματοοικονομικής συμπεριφοράς των οργανισμών.

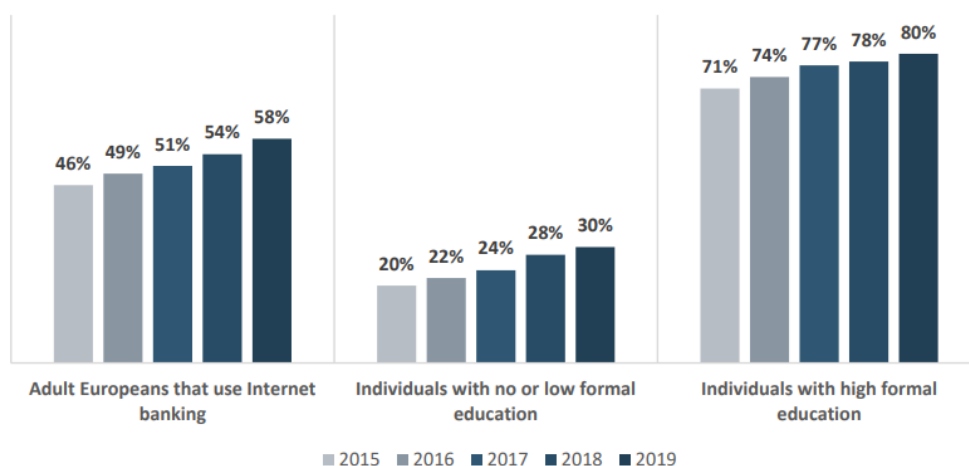
Από την νέα αυτή ψηφιακή εποχή δεν θα μπορούσαν να λείπουν και οι διαδικτυακές απάτες των οποίων θύματα βρέθηκαν αρκετοί χρήστες. Με βάση το άρθρο των Olayinka Akanle, David. O. Nkpe και Olusegun Israel Olaniyan αναφέρεται πως από την εμφάνιση του COVID-19, ο αριθμός των διαδικτυακών απατών και κακόβουλου λογισμικού έχει αυξηθεί σημαντικά με το phishing, γεγονός που ενισχύει το ποσοστό εγκληματικότητας από τον Μάρτιο του 2020 (Shi, 2020 και Kumaran and Lugani, 2020). Στα ελληνικά δεδομένα παρατηρείται πως η συνηθέστερη μορφή απάτης είναι το Phishing της οποία τα θύματα ανέρχονται σε ιδιαίτερα υψηλό ποσοστό και θα αναλύσουμε την έννοια καθώς και την επικινδυνότητά του σε επόμενο κεφάλαιο.

2.4 Τα εναλλακτικά δίκτυα σε ευρωπαϊκό επίπεδο

Με βάση την τελευταία διαθέσιμη έκδοση της και τα στοιχεία της Ευρωπαϊκής τραπεζικής Αρχής 2020/2019 (EBA Consumer trend report 2020/21) αξίζει να αναφερθούμε και να αναλύσουμε τα παρακάτω δεδομένα που συλλέχθηκαν. Αναλυτικότερα:

- Το ποσοστό των Ευρωπαίων πολιτών που χρησιμοποιούν το Internet Banking

Figure 9: Percentage of Europeans that use internet banking, 2015–2019 by type of individual

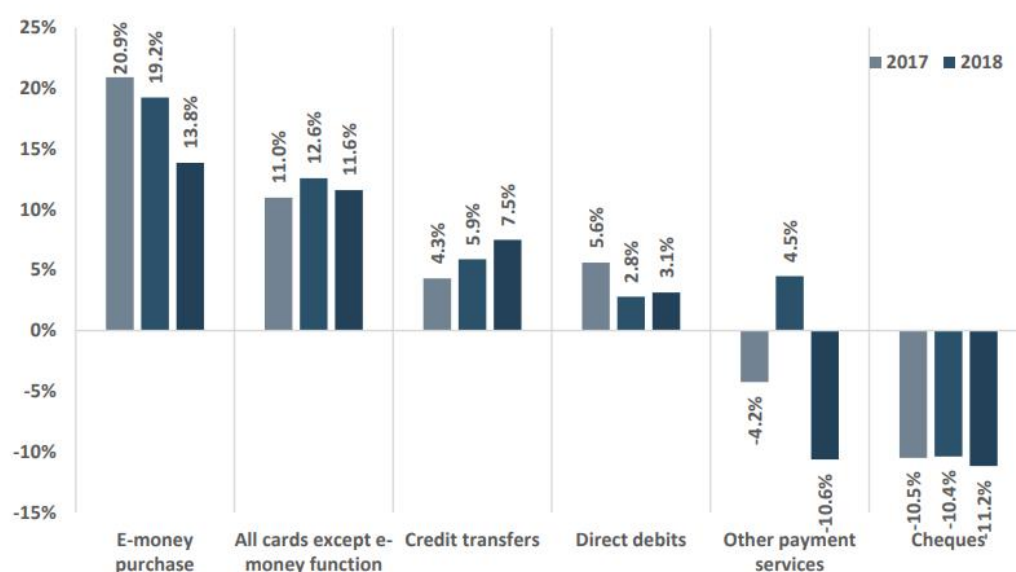


Source: Eurostat.

Το Διάγραμμα δείχνει ότι το 58% των ενήλικων πολιτών της ΕΕ χρησιμοποίησε διαδικτυακή τραπεζική το 2019. Το ποσοστό αυτό αυξάνεται συνεχώς. Αυτή η τάση δείχνει ότι οι καταναλωτές εξοικειώνονται σταδιακά με νέους και καινοτόμους τρόπους πραγματοποίησης πληρωμών. Επομένως η διαδικτυακή τραπεζική είναι ιδιαίτερα δημοφιλής μεταξύ των ατόμων ηλικίας 25 έως 34 ετών, επιβεβαιώνοντας ότι οι νέες γενιές καταναλωτών είναι εκείνες που είναι πιο πρόθυμες να αλληλοεπιδράσουν με τις τράπεζες και τα ιδρύματα πληρωμών τους μέσω νέων τεχνολογιών. Επιπλέον, η χρήση της διαδικτυακής τραπεζικής τείνει να αυξάνεται ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσης του χρήστη. Ενώ μόνο το 30% των ατόμων χωρίς προ απαιτούμενη εκπαίδευση ή χαμηλής προ απαιτούμενης εκπαίδευσης χρησιμοποίησε διαδικτυακή τραπεζική το 2019, το 80% αυτών με υψηλό επίπεδο μόρφωσης χρησιμοποίησε αυτό το κανάλι την ίδια χρονιά

- Ετήσιες ποσοστιαίες μεταβολές στον αριθμό των πληρωμών, 2017–2019

Figure 7: Annual percentage changes in the number of payments, 2017–2019



Source: ECB Data Warehouse

Στο παραπάνω σχήμα απεικονίζει την εξέλιξη της χρήσης των μεταφορών πίστωσης, των άμεσων χρεώσεων, των καρτών, του ηλεκτρονικού χρήματος και των υπόλοιπων υπηρεσιών πληρωμής. Αν και η αύξηση της χρήσης του digital banking έχει επιβραδυνθεί το 2019 σε σύγκριση με το 2018 διαμορφώθηκε στο 13,8% για εκείνο το

έτος, παρέμεινε το μέσο πληρωμών με τη μεγαλύτερη αύξηση στη χρήση του. Μετά το ηλεκτρονικό χρήμα, οι πληρωμές με κάρτα παρουσίασαν τη μεγαλύτερη αύξηση στη χρήση του από 10,97% το 2017 σε 11,59% το 2019.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα χρήσης εναλλακτικών δικτύων

Η υιοθέτηση των εναλλακτικών δικτύων από τους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς επιφυλάσσει σημαντικά οφέλη αλλά και παγίδες τόσο για τα πιστωτικά ιδρύματα όσο και για τους πελάτες. Πλέον ο βαθμός εξοικείωσης των πελατών είναι αρκετά μεγάλος, διότι έχει γίνει αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητας τους γεγονός που δικαιολογεί και την συνεχόμενη ανάπτυξη και βελτίωση τους. Από την πλευρά των τραπεζών βασικός στόχος τους είναι η ασφάλεια τόσο του οργανισμού όσο και των πελατών καθώς και η απλοποίηση των διαδικασιών για την διευκόλυνσή και των δύο πλευρών.

3.1 Πλεονεκτήματα για τα τραπεζικά ιδρύματα

Τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα της υιοθέτησης εναλλακτικών δικτύων από τις τράπεζες είναι:

1. Οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω των εναλλακτικών δικτύων είναι σημαντικά λιγότερο δαπανηρές από εκείνες που πραγματοποιούνται μέσω των τραπεζικών καταστημάτων.
2. Μειωμένο φόρτο εργασίας για το προσωπικό των τραπεζών. Έχοντας παροτρύνει οι τραπεζικοί υπάλληλοι τους πελάτες να κάνουν χρήση εναλλακτικών δικτύων, οι ίδιοι μπορούν να αφιερώσουν τον εργασιακό τους χρόνο όπως να προωθήσουν νέα προϊόντα και υπηρεσίες σε νέους πελάτες ή να εμπλουτίσουν την «βεντάλια» των τραπεζικών προϊόντων στους ή υπάρχοντες.
3. Η εξάπλωση του διαδικτύου έχει δημιουργήσει δυνατότητες για νέα επιχειρηματικά μοντέλα, όπως τα ηλεκτρονικά καταστήματα, το ηλεκτρονικό εμπόριο κ.λπ. που αποφέρουν σημαντικά έσοδα στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Η εξάπλωση των αγορών μέσω του διαδικτύου οδήγησε σε αύξηση των προμηθειών που λαμβάνουν οι τράπεζες και οι εκδότες πιστωτικών καρτών από τις συναλλαγές αυτές.
4. Αύξηση του επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων μέσω αυτοματοποιημένων τραπεζικών διαδικασιών. Σε αυτή την

προσέγγιση, είναι ευκολότερη η προσέλκυση νέων πελατών και η προώθηση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών όταν οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να τα διαχειρίζονται μέσω εναλλακτικών δικτύων.

5. Αύξηση της κερδοφορίας των τραπεζών. Η ανάπτυξη των εναλλακτικών δικτύων εξυπηρέτησης επέφερε άνοδο των εσόδων των τραπεζών ως αποτέλεσμα της αύξησης των πελατών και των πωλήσεων. Σε απομακρυσμένες περιοχές που η επιλογή των φυσικών καταστημάτων ήταν ανέφικτη και η δραστηριότητα τραπεζικών υπηρεσιών περιορισμένη, με την χρήση των εναλλακτικών δικτύων εξυπηρέτησης καταφέρνουν και κάτοικοι των συγκεκριμένων περιοχών να διευκολύνουν την καθημερινότητα τους διεκπεραιώνοντας συναλλαγές οπουδήποτε και αν βρίσκονται.
6. Ενίσχυση του παράγοντα της φήμης. Όταν μια τράπεζα εισάγει νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τη διανομή των προϊόντων και των υπηρεσιών της, δίνει μεγάλη έμφαση στον παράγοντα της φήμης, ο οποίος αποτελεί επίσης κρίσιμο στοιχείο του μάρκετινγκ.

3.2 Πλεονεκτήματα για τους πελάτες

Η εμφάνιση των εναλλακτικών δικτύων ως μεθόδου εκτέλεσης οικονομικών συναλλαγών είναι επωφελής τόσο για τους ιδιώτες όσο και για τους εταιρικούς καταναλωτές. Παρακάτω παρατίθενται ορισμένα από τα βασικότερα πλεονεκτήματα.

- Οφέλη για τα φυσικά πρόσωπα

Οι πελάτες έχουν την δυνατότητα να εξυπηρετούνται 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα. Η πλειονότητα των υπηρεσιών εναλλακτικών δικτύων είναι διαθέσιμες όλο το εικοσιτετράωρο και επτά ημέρες την εβδομάδα. Σε σύγκριση με τον περιορισμένο χρόνο εξυπηρέτησης των πελατών από ένα τραπεζικό κατάστημα, το οποίο είναι ανοικτό από τις 8:00 π.μ. έως τις 14:00 μ.μ. και είναι ανοικτό μόνο πέντε ημέρες την εβδομάδα, το όφελος της συνεχούς εξυπηρέτησης είναι ουσιαστικό.

Χρησιμοποιώντας εναλλακτικά δίκτυα επεξεργασίας συναλλαγών, ο πελάτης δεν χρειάζεται να είναι φυσικά παρών σε ένα κατάστημα και είναι σε θέση να κάνει τις συναλλαγές που επιθυμεί γρήγορα και αποτελεσματικά, αποφεύγοντας έτσι τη μακρά αναμονή στην ουρά εξυπηρέτησης στο ταμείο ενός καταστήματος.

Αρκετά σημαντικό πλεονέκτημα αποτελεί η προσβασιμότητα από οπουδήποτε στον κόσμο. Ένας πελάτης με πρόσβαση στο Διαδίκτυο μπορεί να συνδεθεί στον ηλεκτρονικό χώρο της τράπεζάς του ανά πάσα στιγμή και από οποιαδήποτε τοποθεσία για να εξετάσει το χαρτοφυλάκιό του και να πραγματοποιήσει οποιαδήποτε συναλλαγή επιθυμεί. Επίσης, αν δεν έχει σύνδεση στο διαδίκτυο, μπορεί εύκολα να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία phone banking για να ολοκληρώσει τις ίδιες συναλλαγές που θα έκανε χρησιμοποιώντας την ηλεκτρονική τραπεζική.

Ο καταναλωτής που χρησιμοποιεί εναλλακτικά δίκτυα για τη διενέργεια συναλλαγών επιβαρύνεται με χαμηλότερο κόστος συναλλαγών από τον πελάτη που πραγματοποιεί συναλλαγές στα γκισέ των καταστημάτων. Επιπλέον, ορισμένες συναλλαγές σε εναλλακτικά δίκτυα παρέχονται χωρίς κόστος. Εξαίρεση αποτελούν οι συναλλαγές σε ΑΤΜ που ανήκουν σε τράπεζες άλλες από την τράπεζα του κατόχου της κάρτας, για τις οποίες ο καταναλωτής χρεώνεται τέλος.

- **Οφέλη για τα νομικά πρόσωπα**

Οι πληρωμές προς το κράτος (όπως οι εργοδοτικές εισφορές και ο φόρος προστιθέμενης αξίας) και προς άλλους οργανισμούς μπορούν να γίνονται άμεσα και απλά από τις επιχειρήσεις.

Επιπλέον, οι επιχειρήσεις έχουν την δυνατότητα να πραγματοποιούν γρήγορα την μισθοδοσία των υπαλλήλων τους και να αποστέλλουν πληρωμές στους προμηθευτές τους.

Μια επιχείρηση έχει την δυνατότητα να ελέγξει σε ποιους υπαλλήλους θα επιτρέψει την πρόσβαση στο σύστημα e-banking και να καθορίσει τις συναλλαγές που μπορούν να πραγματοποιήσουν, έχει την ευελιξία επομένως να προεπιλέξει πολλαπλούς χρήστες με μοναδικούς κωδικούς πρόσβασης και διαφορετικά επίπεδα πρόσβασης στις συναλλαγές.

3.3 Μειονεκτήματα για τα τραπεζικά ιδρύματα

Οι εναλλακτικές λύσεις για την παροχή τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών έχουν πολλά πλεονεκτήματα έναντι των παραδοσιακών τραπεζικών καταστημάτων. Εκτός από τα πλεονεκτήματα, η χρήση εναλλακτικών δικτύων για την παροχή τραπεζικών

προϊόντων και υπηρεσιών παρουσιάζει τα μειονεκτήματα που περιγράφονται παρακάτω.

Ορισμένα από τα αρνητικά των εναλλακτικών δικτύων εξυπηρέτησης πελατών για τις τράπεζες είναι:

1. Αυξημένος ανταγωνισμός: κάθε καταναλωτής μπορεί να έχει άμεση και χωρίς δυσκολία πρόσβαση στις διαδικτυακές υπηρεσίες όλων των τραπεζών. Αυτό επιτρέπει στους πελάτες να αξιολογούν απλώς τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχει κάθε τράπεζα και να επιλέγουν εκείνη που ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες τους,
2. Επενδύσεις στην εγκατάσταση, συντήρηση και αντικατάσταση της τεχνολογικής υποδομής των συστημάτων εναλλακτικών δικτύων, καθώς και στην προώθηση των συστημάτων αυτών: οι τράπεζες δαπανούν χρήματα όχι μόνο για την αρχική εγκατάσταση της τεχνολογικής υποδομής των συστημάτων εναλλακτικών δικτύων, αλλά και για τη συντήρηση και αντικατάσταση των παρεχόμενων τεχνολογιών. Επιπλέον, οι τράπεζες διαθέτουν σημαντικό προϋπολογισμό για την προώθηση συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής. Όλες αυτές οι δαπάνες έχουν σημαντικό αντίκτυπο στους προϋπολογισμούς των τραπεζών και
3. Εκπαίδευσης προσωπικού: Το προσωπικό που είναι υπεύθυνο για τη λειτουργία των εναλλακτικών δικτύων πρέπει να έχει γνώση των τεχνολογικών, επιχειρηματικών και νομικών προκλήσεων. Για να παρέχουν σωστές και υψηλής ποιότητας ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι τράπεζες πρέπει να εκπαιδεύσουν τους υπαλλήλους τους. Είναι επίσης ζωτικής σημασίας η εκπαίδευση των υπαλλήλων στα τραπεζικά καταστήματα, ώστε να μπορούν να κατευθύνουν σωστά τους πελάτες στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχονται από τα εναλλακτικά δίκτυα.

3.4. Μειονεκτήματα για τους πελάτες

Τα σημαντικότερα μειονεκτήματα των πελατών που υιοθετούν εναλλακτικά δίκτυα εξυπηρέτησης πελατών είναι:

1. Κάθε εναλλακτικός μηχανισμός παροχής υπηρεσιών εγείρει μοναδικά ζητήματα ασφάλειας, αλλά η ηλεκτρονική τραπεζική εγείρει τις περισσότερες ανησυχίες για την ασφάλεια λόγω των κινδύνων που συνδέονται με τη χρήση

της. Οι πελάτες ακούνε συχνά για επικίνδυνες επιθέσεις στο διαδίκτυο από χάκερ, ιούς υπολογιστών και phishing. Ωστόσο, κίνδυνοι δεν προκύπτουν μόνο με τη χρήση του διαδικτύου, αλλά και με τη χρήση άλλων ηλεκτρονικών μέσων, όπως τα ΑΤΜ καθώς έχουν σημειωθεί αρκετά περιστατικά κακόβουλων ενεργειών και κλοπής χρημάτων από το δίκτυο ΑΤΜ των τραπεζών από ανυποψίαστους πελάτες,

2. Αδυναμία των πελατών να χρησιμοποιήσουν τις συσκευές που απαιτούνται για τη διενέργεια ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών: σημαντικός αριθμός πελατών όχι μόνο δεν είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία και δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν τον υπολογιστή ή το κινητό τους τηλέφωνο για συναλλαγές, αλλά ούτε και να σερφάρουν στο διαδίκτυο. Κατά συνέπεια, οι καταναλωτές αυτοί, οι οποίοι συχνά είναι ηλικιωμένοι, δεν επωφελούνται από τις υπηρεσίες διαδικτύου και προτιμούν να εξυπηρετούνται στα τραπεζικά γραφεία και
3. Απουσία της ανθρώπινης επαφής: Λόγω της επιθυμίας τους για προσωπική αλληλεπίδραση με το προσωπικό μιας τράπεζας, πολλοί πελάτες επιλέγουν να επισκεφθούν ένα τραπεζικό κατάστημα για να πραγματοποιήσουν τις χρηματοοικονομικές τους συναλλαγές αντί να χρησιμοποιούν εναλλακτικά δίκτυα. Ως αποτέλεσμα, οι άνθρωποι αισθάνονται πιο ασφαλείς αφού έχουν μπροστά τους έναν άνθρωπο που ακούει τα προβλήματά τους και τους προτείνει τις καλύτερες απαντήσεις.

Κεφάλαιο 4: Κίνδυνοι των εναλλακτικών δικτύων

4.1 Κίνδυνοι για τα τραπεζικά ιδρύματα

Το σημαντικότερο πλεονέκτημα της ανάπτυξης των συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής για τα πιστωτικά ιδρύματα είναι η μείωση των λειτουργικών δαπανών. Ωστόσο, η φύση των εναλλακτικών δικτυακών δραστηριοτήτων ενισχύει και μεταβάλλει τη φύση ορισμένων παραδοσιακών κινδύνων που διέπουν τις τραπεζικές συναλλαγές.

Οι κύριες κατηγορίες κινδύνων των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων είναι οι εξής:

4.1.1 Πιστωτικός Κίνδυνος

Πιστωτικός κίνδυνος αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους κινδύνους και είναι η πιθανότητα ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα να μην εισπράξει εγκαίρως ή καθόλου τις απαιτήσεις από δάνεια που έχει χορηγήσει σε πελάτες λόγω της αδυναμίας τους να ανταποκριθούν στις οικονομικές τους υποχρεώσεις. Ωστόσο, ο πιστωτικός κίνδυνος ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματός δεν εμφανίζεται μόνο με την εκταμίευση δανείων μέσω του digital banking.

Επομένως, υπάρχουν διάφορα στάδια στη διαδικασία ηλεκτρονικής έγκρισης δανείων τα οποία, εάν δεν τύχουν αποτελεσματικής διαχείρισης, μπορούν να αυξήσουν σημαντικά τον πιστωτικό κίνδυνο. Συγκεκριμένα:

- Η διενέργεια της ταυτοποίησης του πελάτη για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και η συμπλήρωση της σύμβασης δανείου,
- Η συνεχής παρακολούθηση της πιστοληπτικής ικανότητας του πελάτη να ανταποκριθεί στην αποπληρωμή του δανείου του.

4.1.2 Λειτουργικός Κίνδυνος

Ο λειτουργικός κίνδυνος είναι η πιθανότητα ένας χρηματοπιστωτικός οργανισμός να υποστεί ζημία λόγω ανθρώπινου ή τεχνολογικού λάθους. Οι πηγές αυτού του κινδύνου περιλαμβάνουν τεχνικές αστοχίες συστημάτων (όπως η διακοπή της μεταφοράς

δεδομένων κατά τη διάρκεια μιας ηλεκτρονικής τραπεζικής συναλλαγής), ανεπαρκή συστήματα εσωτερικού ελέγχου, ανθρώπινα λάθη και κάθε άλλο απρόβλεπτο γεγονός που θα εμπόδιζε το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα να προσφέρει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του. Όλα τα προαναφερθέντα προκαλούν στην τράπεζα καθυστερήσεις στην επεξεργασία των δεδομένων και στον διακανονισμό των συναλλαγών. Μια τράπεζα μπορεί να εκτεθεί σε λειτουργικό κίνδυνο εάν οποιοσδήποτε που πραγματοποιεί συναλλαγές μέσω εναλλακτικών δικτύων υποστεί ζημία λόγω δόλιας δραστηριότητας. Η πολυπλοκότητα των εφαρμογών ηλεκτρονικής τραπεζικής μιας τράπεζας συμβάλλει στην αύξηση του λειτουργικού κινδύνου, ιδίως εάν η τράπεζα προσφέρει και παρέχει νέες υπηρεσίες. Όταν οι τράπεζες προσφέρουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο, πρέπει να διασφαλίζουν ότι η υποδομή εναλλακτικών δικτύων εξασφαλίζει τη σταθερή και επαρκή διαθεσιμότητα του τραπεζικού συστήματος.

4.1.3 Κίνδυνος Ασφάλειας

Ο κίνδυνος ασφάλειας είναι ένας από τους μεγαλύτερους κίνδυνος της τραπεζικής μέσω διαδικτύου. Μπορούν να εντοπιστούν δύο κύριοι τομείς τρωτών σημείων ασφαλείας των ηλεκτρονικών συστημάτων:

- Παραβιάσεις με εγκληματική πρόθεση, συμπεριλαμβανομένης της απάτης και της υποκλοπής κρίσιμων δεδομένων για το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα.
- Επιθέσεις από "χάκερς" που κατασκευάζουν ψεύτικους τραπεζικούς δικτυακούς τόπους και παίρνουν προσωπικές πληροφορίες από τους καταναλωτές, διαδίδουν ιούς και έτσι επηρεάζουν την ακεραιότητα των πληροφοριών και τη διεξαγωγή των συναλλαγών.

Για τους προαναφερθέντες λόγους, είναι υψίστης σημασίας για τους τραπεζικούς εποπτικούς φορείς να είναι σε θέση ο τραπεζικός κλάδος να εφαρμόζει υποδομές ασφάλειας συναλλαγών.

4.1.4 Στρατηγικός Κίνδυνος

Η διοίκηση των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων πρέπει να γνωρίζει τους πιθανούς κινδύνους που συνδέονται με την εισαγωγή ηλεκτρονικών εφαρμογών για την επικοινωνία με τους πελάτες. Πριν αρχίσουν να προσφέρουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες, θα πρέπει να έχουν επιλέξει ένα συγκεκριμένο σχέδιο που να λαμβάνει υπόψη το κόστος διαχείρισης των κινδύνων σε σχέση με την αναμενόμενη απόδοση της επένδυσης. Οι λανθασμένες επενδυτικές αποφάσεις καθώς επίσης και ο κακός τους σχεδιασμός ενισχύουν τον στρατηγικό κίνδυνο του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος. Παρακάτω υπάρχουν ενδεικτικές περιπτώσεις που μπορεί να εμφανιστεί ο στρατηγικός κίνδυνος.

- Οι προσπάθειες που καταβάλλουν τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα για να βελτιώσουν το digital banking τους να μην αποφέρουν τις αναμενόμενες αποδόσεις λόγω της ταχείας απαξίωσης των τεχνολογιών στις οποίες επένδυσαν ή να μην είναι κερδοφόρες λόγω χαμηλών πωλήσεων.
- Η ηλεκτρονική τραπεζική θα εξελιχθεί από δευτερεύουσα σε βασική υπηρεσία για την παροχή χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών. Το γεγονός αυτό θα επηρεάσει τη θέση της τράπεζας στην αγορά.
- Από τον ανταγωνισμό που υπάρχει μέσω άλλων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Επομένως τα πιστωτικά ιδρύματα θα πρέπει να είναι σε θέση να ανταποκριθούν στα ζητήματα που θα προκύψουν στο πλαίσιο του νέου ψηφιακού μετασχηματισμού.

4.1.5 Κίνδυνος Απώλειας Φήμης

Ένας από τους σημαντικότερους κινδύνους σε επίπεδο πιστωτικών ιδρυμάτων αποτελεί και ο κίνδυνος απώλειας φήμης. Μέσω των εναλλακτικών δικτύων πλέον προσφέρονται οι υπηρεσίες και τα προϊόντα των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων επομένως το ρίσκο που παίρνουν τα ιδρύματα σε επίπεδο ζημίας είναι αρκετά μεγάλο και κατ' επέκταση και ο κίνδυνος φήμης αυξάνεται. Η κοινή γνώμη λόγω της ανεπάρκειας που ενδεχομένως να υφίσταται στα χρηματοοικονομικά ιδρύματα ως προς την διαχείριση των κινδύνων, θα έχει ως αποτέλεσμα την δυσαρέσκεια των πελατών.

Επομένως το πιστωτικό ίδρυμα λόγω των κινδύνων που επηρεάζουν την ορθή λειτουργία των ηλεκτρονικών συστημάτων θα έχει σαν αντίκτυπο την μείωση της πελατείας και του κεφαλαίου του.

Όταν τα ηλεκτρονικά συστήματα αποτυγχάνουν να παρέχουν ασφαλείς και αξιόπιστες υπηρεσίες, παύουν να ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πελατών, με αποτέλεσμα την απώλεια εμπιστοσύνης και τον κίνδυνο απώλειας της φήμης του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος. Επιπλέον, όταν ένα πιστωτικό ίδρυμα υπόκειται σε κίνδυνο φήμης, οι καταναλωτές άλλων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων που δεν έχουν υποστεί συγκρίσιμα προβλήματα να αναπτύξουν ένα γενικό αίσθημα ανησυχίας.

4.1.6 Νομικός Κίνδυνος

Ο νομικός κίνδυνος των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων είναι άρρηκτα συνδεδεμένος με την ηλεκτρονική τραπεζική αφού συνδέονται με ανάλογο τρόπο. Πιο συγκεκριμένα, όσο αυξάνεται η χρήση της, τόσο αυξάνεται και ο νομικός κίνδυνος. Αυτό οφείλεται στις ασάφειες των νόμων και των κανονισμών που διέπουν τον τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς και στην έλλειψη εμπειρίας στον κλάδο αυτό. Λόγω της έλλειψης πλήρους νομικού πλαισίου, η διαχείριση των κανόνων και της νομοθεσίας που διέπουν την προστασία των πιστωτικών ιδρυμάτων δεν γνωρίζει τους νομικούς κινδύνους που συνδέονται με την έλλειψη νομικής προστασίας των πελατών και των τραπεζικών εργασιών.

Ο νομικός κίνδυνος συνδέεται επίσης με την προστασία των ιδιωτικών πληροφοριών των πελατών από τις χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις. Ένας κακός χειρισμός από το προσωπικό της τράπεζας ή μια εισβολή κακόβουλων "εισβολέων" από το εξωτερικό μπορεί να υποβάλλει το χρηματοοικονομικό οργανισμό σε σημαντικό νομικό κίνδυνο. Επιπλέον, όταν ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα διανέμει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του σε άλλα κράτη, ο νομικός κίνδυνος μπορεί να αυξηθεί, επειδή δεν υπάρχει ένα διεθνές νομικό πλαίσιο που να είναι ενιαίο. Κάθε χώρα έχει τους δικούς της κανόνες και λόγω αυτών των διαφορών είναι δύσκολο για κάθε πιστωτικό ίδρυμα να προσαρμόζει συνεχώς τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του στις ανάγκες των πελατών του και τις υπηρεσίες σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία σε κάθε έθνος.

4.2 Κίνδυνοι για τους πελάτες

Τα εναλλακτικά δίκτυα χρησιμοποιούνται όλο και περισσότερο από τους πελάτες των τραπεζών για τη διεκπεραίωση των τραπεζικών συναλλαγών, ως αποτέλεσμα της συνεχούς ανάπτυξης και προώθησης των δικτύων αυτών. Όμως αυτή η επέκταση των εναλλακτικών λύσεων ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πελατών έχει επίσης συμβάλει στην αύξηση των περιστατικών απάτης των ηλεκτρονικών συναλλαγών που πραγματοποιούνται.

Το Internet και το mobile banking, δηλαδή τα δίκτυα των οποίων η είσοδος τους σε αυτά αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση την σύνδεση στο διαδίκτυο, δημιουργούν τις μεγαλύτερες ανησυχίες για την ασφάλεια, ακολουθούμενες από άλλες εναλλακτικές τραπεζικές μεθόδους.

4.2.1 Κίνδυνοι στο διαδίκτυο

Επειδή τα συστήματα των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων έχουν υψηλό επίπεδο ασφάλειας, ευκολότερος στόχος για τους επίδοξους απατεώνες αποτελούν οι χρήστες τους διαδικτύου. Οι προσωπικοί υπολογιστές και τα κινητά τηλέφωνα των χρηστών χρησιμοποιούνται όχι μόνο για την πρόσβαση στο διαδίκτυο και το mobile banking, αλλά κάνουν χρήση και διαφορετικών εφαρμογών. Ως εκ τούτου, οι χρήστες βρίσκονται αντιμέτωποι με πληθώρα κινδύνων που ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα δεν μπορεί να ρυθμίσει. Ακολουθούν οι πιο διαδεδομένοι κίνδυνοι που συνδέονται με τη χρήση του διαδικτύου:

4.2.2 Phishing

Αδιαμφισβήτητη η πλέον δημοφιλέστερη μέθοδος κλοπής προσωπικών δεδομένων και κρίσιμων πληροφοριών στο διαδίκτυο είναι το phishing. Η μέθοδος υποκλοπής δεδομένων έχει ως εξής: ο "δράστης", προσποιούμενος έναν αξιόπιστο φορέα (όπως μια τράπεζα), στέλνει ένα ηλεκτρονικό μήνυμα στον παραλήπτη "θύμα" και με βάση ένα πρόσχημα (όπως η επαλήθευση δεδομένων), προτρέπει τον παραλήπτη να επισκεφθεί έναν ιστότοπο και να διαθέσει προσωπικές πληροφορίες, για παράδειγμα αριθμούς τραπεζικών λογαριασμών και πιστωτικών καρτών, ονόματα χρηστών και

κωδικούς πρόσβασης για πρόσβαση στην ηλεκτρονική τραπεζική. Ωστόσο, ο ιστότοπος αυτός είναι απατηλός και αποσκοπεί στην κλοπή της ταυτότητας των χρηστών.

4.2.3 Pharming

Τα πιστωτικά ιδρύματα και οι πελάτες γίνονται όλο και πιο επιφυλακτικοί απέναντι στις επιθέσεις phishing, καθώς οι απατεώνες χρησιμοποιούν μια νέα τεχνική, το "pharming", για να κλέψουν προσωπικές πληροφορίες. Στην περίπτωση του pharming, σε αντίθεση με το phishing, η επίθεση μπορεί να είναι μια μαζική επίθεση σε αντίθεση με μια επίθεση μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που απευθύνεται σε έναν μεμονωμένο χρήστη. Επιπλέον, η πλοήγηση σε έναν δικτυακό τόπο phishing γίνεται χωρίς την παρέμβαση του χρήστη (π.χ. κάνοντας κλικ σε έναν σύνδεσμο σε ένα ηλεκτρονικό μήνυμα).

4.2.4 Key Loggers

Με πλήρη άγνοια του χρήστη, η καταγραφή πλήκτρων (η πρακτική της καταγραφής των πληκτρολογήσεων) λαμβάνει χώρα όταν καταγράφονται οι πληκτρολογήσεις ενός χρήστη. Σκοπός αυτής της τακτικής είναι η απόκτηση πληροφοριών και προσωπικών κωδικών πρόσβασης. Προφανώς, αυτή η στρατηγική αποτελεί σημαντική απειλή για τη δημοσιοποίηση ευαίσθητων προσωπικών και επιχειρηματικών πληροφοριών.

Καθίσταται ιδιαίτερο δύσκολο να παρατηρήσει κανείς το συγκεκριμένο ειδικό υλικό που χρησιμοποιείται για την καταγραφή και αποθήκευση των πληκτρολογήσεων επειδή συνήθως τοποθετείται στο εσωτερικό τμήμα του πληκτρολογίου του χρήστη. Ωστόσο, υπάρχει και άλλο λογισμικό διαθέσιμο για λήψη από το Διαδίκτυο. Αυτό συμβαίνει ως εξής: το άτομο που παρατηρεί τις κινήσεις ενός χρήστη λαμβάνει μέσω του Διαδικτύου ένα συγκεκριμένο αρχείο που περιέχει τις πληκτρολογήσεις και τα κλικ του ποντικιού του θύματος που καταγράφηκαν από τα προγράμματα καταγραφής πλήκτρων.

4.2.5 Απάτη στα ΑΤΜ

Οι εταιρείες κατασκευής των ΑΤΜ επενδύουν σημαντικά στον τρόπο κατασκευής τους για την πρόληψη και αποφυγή κακόβουλων ενεργειών που μπορεί να βλάψουν τόσο την πλευρά των τραπεζών όσο και την πλευρά των πελατών. Η ασφάλεια των τραπεζικών συναλλαγών που πραγματοποιούνται από τις Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ΑΤΜ) αποτελεί κρίσιμο μέλημα και ύψιστη προτεραιότητα για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Η πιο διαδεδομένη μέθοδος απάτης μέσω ΑΤΜ είναι η αντιγραφή των δεδομένων ΑΤΜ από τη μαγνητική λωρίδα στις κάρτες με την τεχνική *skimming*. Στην υποδοχή της κάρτας του ΑΤΜ εισάγεται μια συσκευή (συνήθως με ταινία διπλής όψης) και χρησιμοποιείται ένας αναγνώστης καρτών (συνήθως με ταινία διπλής όψης). Η κάρτα τοποθετείται στην υποδοχή για να ολοκληρωθεί η συναλλαγή, οπότε η συσκευή υποκλοπής αντιγράφει τα στοιχεία της κάρτας, τα οποία μπορούν στη συνέχεια να χρησιμοποιηθούν από τους εγκληματίες.

- Το PIN υπάρχει πιθανότητα να υποκλαπεί μέσω ενός πληκτρολογίου που τοποθετείτε πάνω από το γνήσιο και αποτελεί πιστό του αντίγραφο. Μόλις ο πελάτης εισάγει το PIN το πληκτρολόγιο καταγράφει με την κίνηση τους αριθμούς. Ένας ακόμη τρόπος υποκλοπής τους PIN είναι η τοποθέτηση καμερών σε στρατηγικά και μη εμφανή σε γυμνό μάτι σημεία με σκοπό την καταγραφή του 4ψήφιου κωδικού,
- Χρησιμοποιώντας την τεχνική του λιβανέζικου βρόχου, οι εγκληματίες εμφυτεύουν μια συσκευή στον αναγνώστη καρτών του ΑΤΜ, η οποία αντιγράφει την κάρτα του πελάτη. Ο καταναλωτής θεωρεί ότι η κάρτα παρακρατήθηκε λόγω τεχνικού προβλήματος με το ΑΤΜ και δεν ειδοποιεί το απαραίτητο τμήμα της τράπεζας για την άμεση ακύρωση της κάρτας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 : Ερωτηματολόγιο και Ερευνά

5.1 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

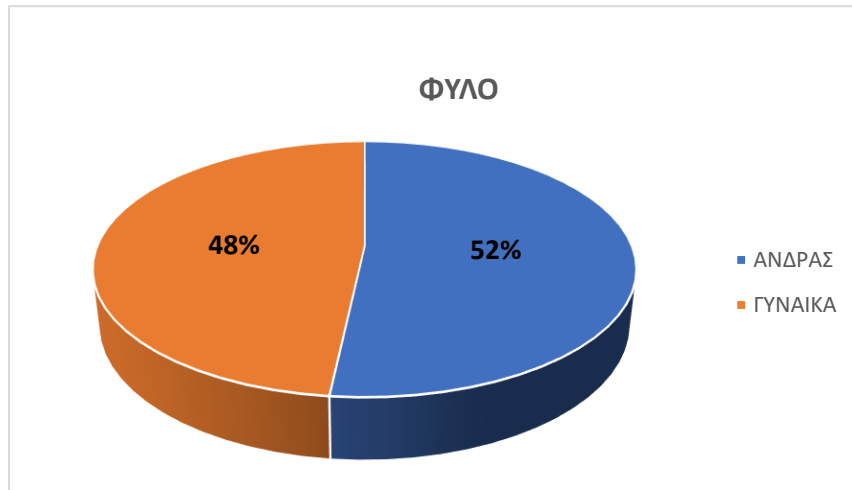
Σκοπός της παρακάτω έρευνας είναι να μελετηθεί και να καταγραφεί η στροφή των χρηστών στα εναλλακτικά δίκτυα, ο βαθμός προτίμησης τους σε σχέση με τα φυσικά καταστήματα των πιστωτικών ιδρυμάτων και γενικότερα η εξοικείωση τους με τον ψηφιακό μετασχηματισμό και η διάθεση τους να ενταχθούν στην νέα ψηφιακή εποχή. Οι ερωτήσεις που κλήθηκαν να απαντήσουν ήταν 20 εκ των οποίων οι 2 είχαν υπό ερωτήματα. Για την διεξαγωγή της παρακάτω έρευνας χρησιμοποιήθηκαν ερωτηματολόγια τα οποία εκπονήθηκαν μέσω του Google Forms. Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε σε τυχαίο δείγμα ενήλικων πελατών ελληνικών τραπεζικών ιδρυμάτων και η διάρκεια της έρευνας έλαβε χώρα κατά την περίοδο 19/12/2022-15/1/2023. Συλλέχθηκαν 116 ερωτηματολόγια και καταγράφηκαν τα αποτελέσματα σε excel.

Σύμφωνα με το ισχύον πλαίσιο περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων τα ερωτηματολόγια αξιολογήθηκαν ανώνυμα και μοναδικό σκοπό είχαν την διεξαγωγή της έρευνας σχετικά με την πρότιμηση και την απόδοχή του digital banking στην καθημερινότητα τους.

5.2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

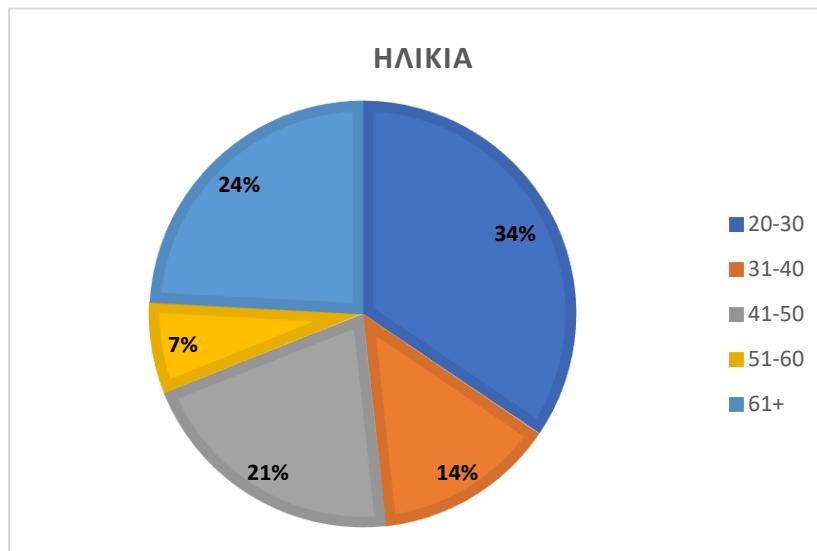
Οι απαντήσεις των ερωτηματολογίων επεξεργάστηκαν και καταγράφηκαν τα εξής:

1. ΦΥΛΟ



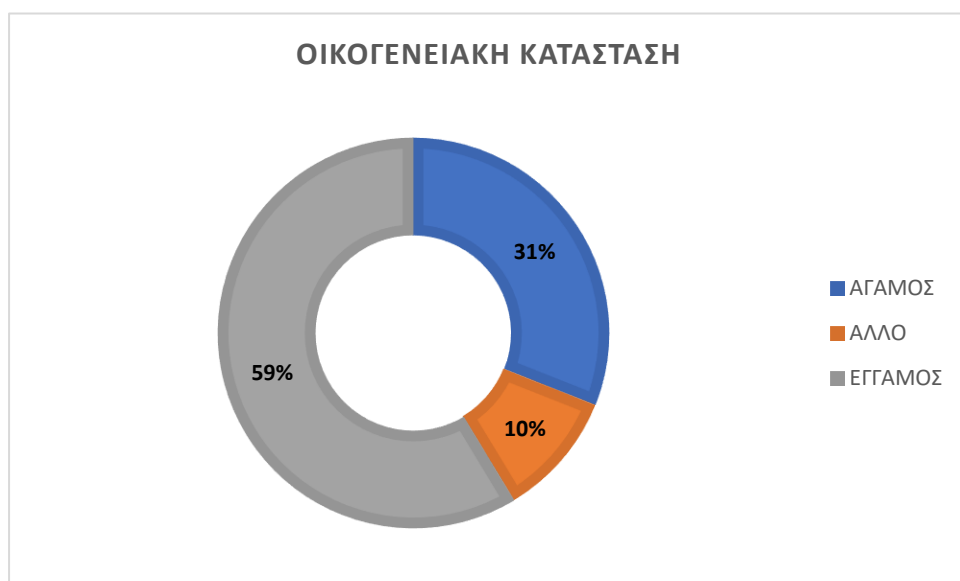
Παρατηρώντας από την συλλογή 116 ερωτηματολογίων στο παραπάνω σχήμα, υψηλότερο ποσοστό απαντήσεων καταλαμβάνουν οι άνδρες που ανέρχεται στο 52% αφήνοντας δεύτερο το ποσοστό των γυναικών που κλήθηκαν να απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο με ποσοστό 48%. Η επιλογή «τίποτα από τα παραπάνω» δεν σημείωσε ποσοστό στο ερωτηματολόγιο που μοιράστηκε.

2.ΗΛΙΚΙΑ



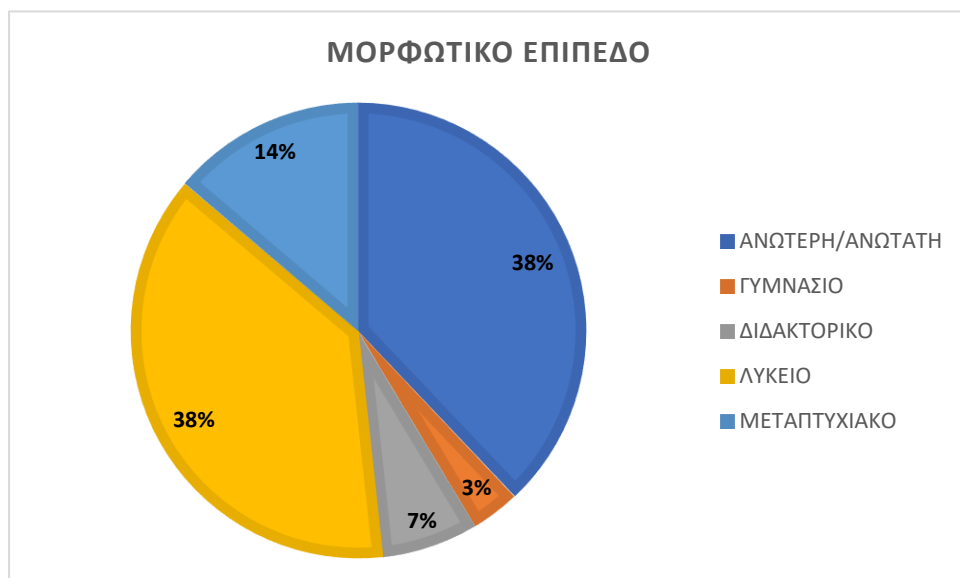
Έπειτα από την επεξεργασία των δεδομένων σχετικά με την ηλικία των ερωτηθέντων παρατηρείται ότι, μεγαλύτερο ποσοστό συγκεντρώνουν οι ηλικίες 20-30 που ανέρχεται στο 34%. Επομένως το υψηλότερο ποσοστό των ατόμων που κλήθηκαν να απαντήσουν είναι νέοι ηλικιακά γεγονός που θα αποτυπωθεί και στις παρακάτω ερωτήσεις. Ακολουθεί η ηλικιακή ομάδα 61+ με ποσοστό 24% ενώ αμέσως μετά παρατηρείται η ομάδα των 41-50 με ποσοστό 21%. Τέταρτη κατά σειρά με ποσοστό 14% αποτελεί η ομάδα 31-40 και τελευταία με ποσοστό 7% βρίσκεται η ομάδα 51-60.

3.ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ



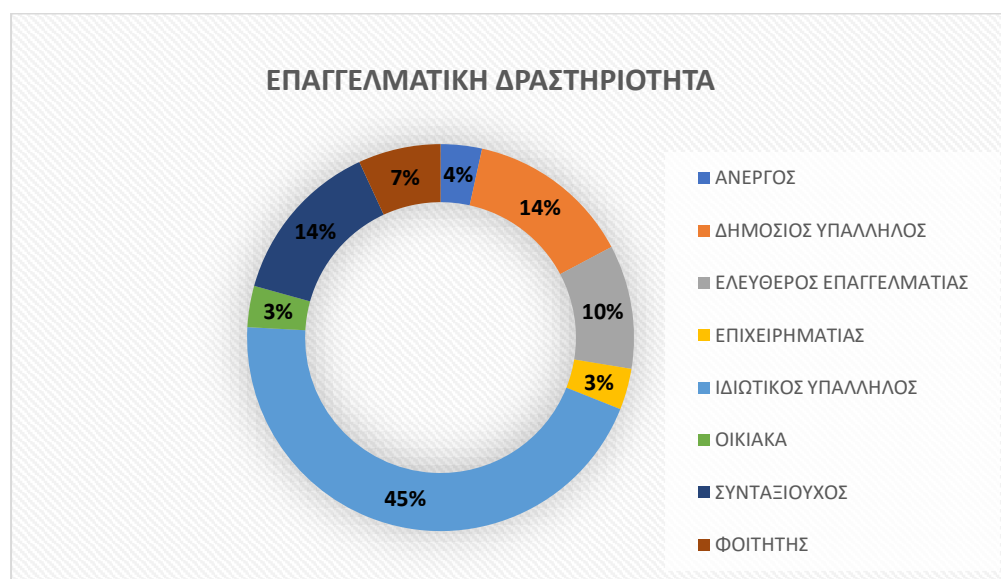
Σε ότι αφορά την οικογενειακή κατάσταση των ερωτηθέντων μεγαλύτερο ποσοστό παρουσιάζουν οι έγγαμοι που ανέρχεται στο ύψος του 59% ενώ αντίθετα οι άγαμοι εμφανίζονται με ποσοστό 31%. Η κατάσταση «άλλο» με ποσοστό 10% βρίσκεται στην τελευταία θέση.

4. ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ



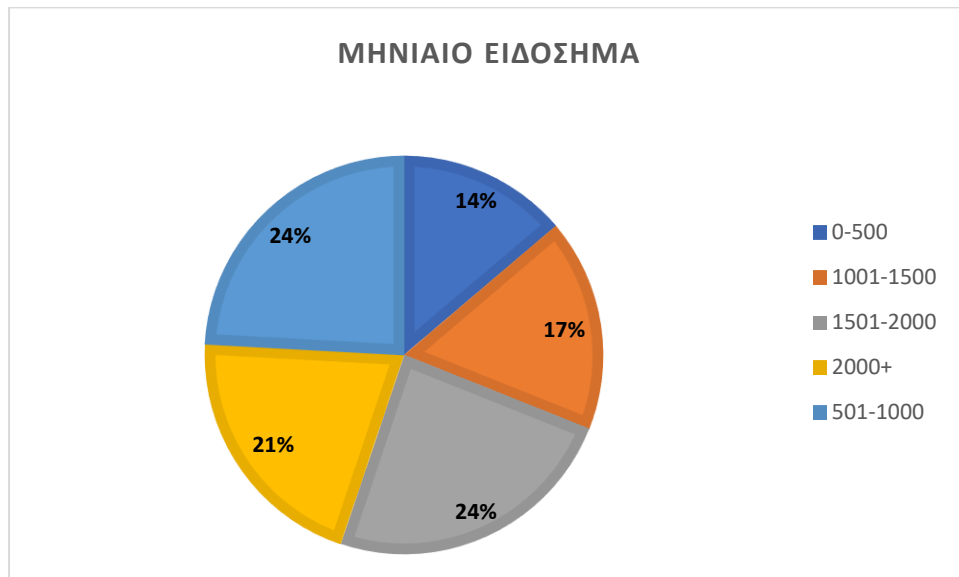
Σε ότι αφορά το μορφωτικό επίπεδο των ερωτηθέντων οι απαντήσεις ποικίλουν. Με ποσοστό 38% που είναι και το υψηλότερο και το πιο αξιοσημείωτο ισοβαθμούν στην συγκεκριμένη ερώτηση οι συμμετέχοντες που είναι κάτοχοι διπλωμάτων ανώτερων ή ανώτατων σχολών (πτυχιούχοι ΑΕΙ ή ΤΕΙ) καθώς και οι απόφοιτοι λυκείου. Στην τρίτη θέση έχοντας μεταπτυχιακό παρουσιάζονται οι ερωτηθέντες με ποσοστό 28%. Στην αμέσως επόμενη κατηγορία με ποσοστό 7% βρίσκονται οι συμμετέχοντες που είναι κάτοχοι διδακτορικού τίτλου. Τέλος, με μικρό ποσοστό που ανέρχεται στο ποσοστό μόλις του 3% καταλαμβάνουν οι απόφοιτοι γυμνασίου.

5.ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ



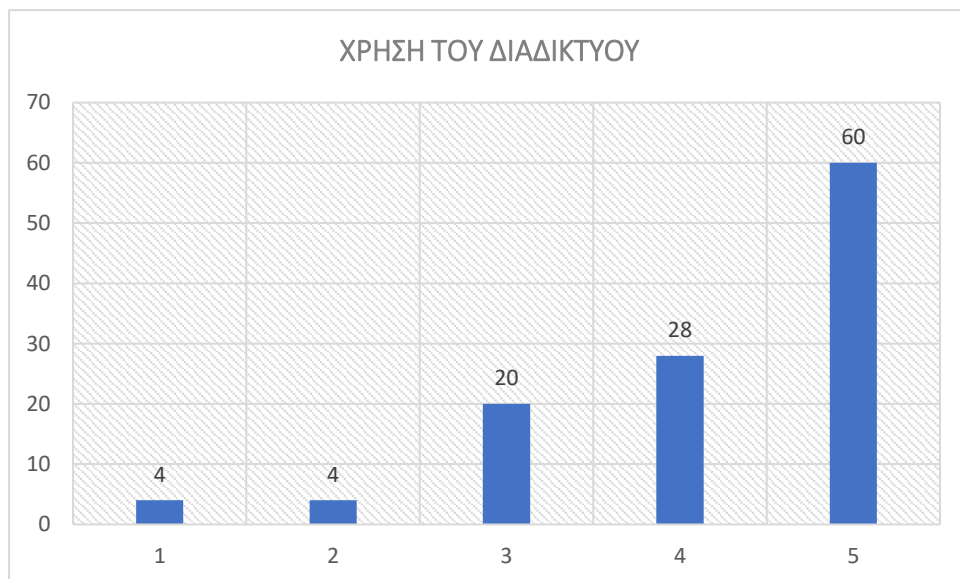
Καταγράφοντας στο πλήθος της έρευνας την επαγγελματική δραστηριότητα τους, το υψηλότερο ποσοστό με διαφορά συγκεντρώνεται στον ιδιωτικό τομέα, αφού οι ιδιωτικοί υπάλληλοι του δείγματος καταλαμβάνουν το 45% της έρευνας αποτελώντας την πλειοψηφία. Στην δεύτερη θέση με ποσοστό 14% εντοπίζονται οι δημόσιοι υπάλληλοι και οι συνταξιούχοι καταλαμβάνοντας με την σειρά τους ένα αξιοσημείωτο ποσοστό στο δείγμα συνολικά. Με ποσοστό 10% παρουσιάζονται οι ελεύθεροι επαγγελματίες, με ποσοστό 7% οι φοιτητές και με 4% οι άνεργοι. Ισοβαθμούν με το χαμηλότερο ποσοστό της συγκεκριμένης ερώτησης οι επιχειρηματίες και οι συμμετέχοντες που ασχολούνται με τα οικιακά που ανέρχεται στο 3%.

6.ΜΗΝΑΙΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ



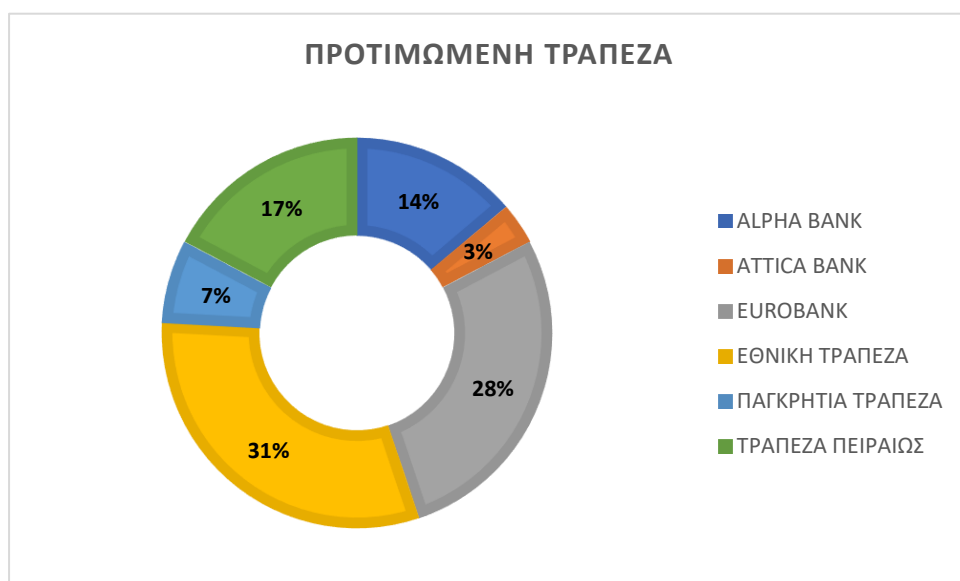
Η ερώτηση που κλήθηκαν να απαντήσουν οι συμμετέχοντες σχετικά με το μηνιαίο ατομικό τους εισόδημα συγκέντρωσε ποικιλία απαντήσεων. Το μεγαλύτερο ποσοστό (24%) καταγράφεται στην εισοδηματική κατηγορία 501-1000€ μηνιαίως καθώς και η κατηγορία 1501-2000€. Αξίζει να σημειωθεί πως ιδιαίτερα μεγάλο ποσοστό παρατηρείται και στην κατηγορία μηνιαίου μισθού 2000+ που ανέρχεται στο 21%. Στην αμέσως επόμενη κατηγορία ανήκουν οι ερωτηθέντες με μηνιαίο μισθό στα 1001-1500€ και καταγράφουν ποσοστό 17%.

7. ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ



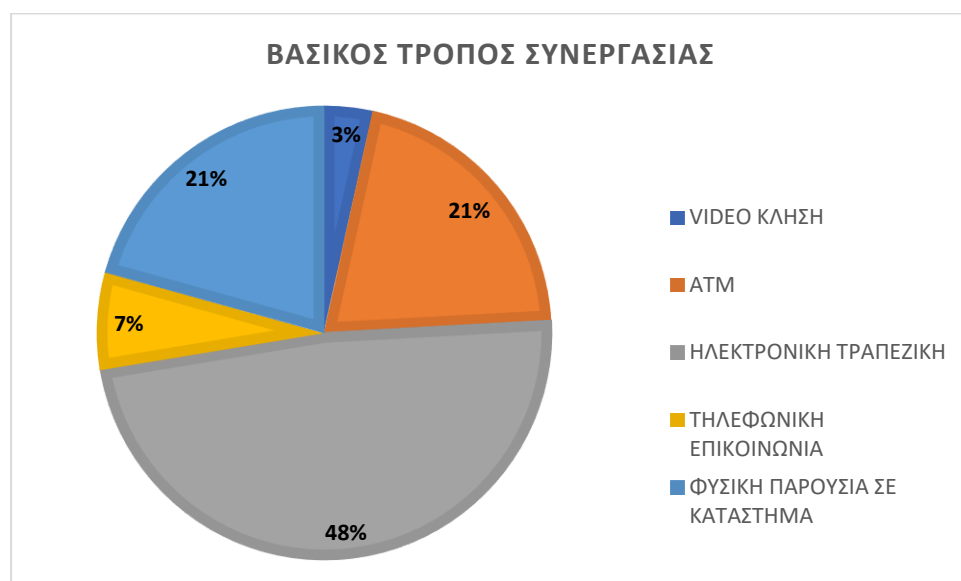
Στην ερώτηση σχετικά με την χρήση του διαδικτύου το 51,7% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι κάνουν χρήση του διαδικτύου στο μέγιστο βαθμό. Χαμηλότερα ποσοστά της τάξεως του 3,4% σημείωσαν όσοι δεν κάνουν καθόλου χρήση καθώς και εκείνοι που το χρησιμοποιούν ελάχιστα. Με ποσοστά 17,2% και 24,1% εμφανίστηκαν οι συμμετέχοντες που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο σε ικανοποιητικό και σε μεγάλο βαθμό αντιστοίχως.

8. ΠΡΟΤΙΜΩΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



Σχετικά με την τράπεζα προτίμησης τους οι απαντήσεις ποικίλουν ανάλογα με τις εκάστοτε εργασιακές ανάγκες και προτιμήσεις. Πρώτη θέση στην προτίμηση των πελατών φαίνεται να είναι η ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ με ποσοστό 31%. Την επόμενη θέση στην προτίμηση των πελατών εντοπίζουμε την EUROBANK με ποσοστό 28%. Εξίσου σημαντική θέση έχει και η ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ με ποσοστό 17%, ενώ με μικρή διαφορά καταγράφηκε η ALPHA BANK με ποσοστό 14%. Τελευταίες στην προτίμηση των συμμετεχόντων φαίνονται να είναι η ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ με ποσοστό 7% και ΑΤΤΙΚΑ BANK με ποσοστό 3%.

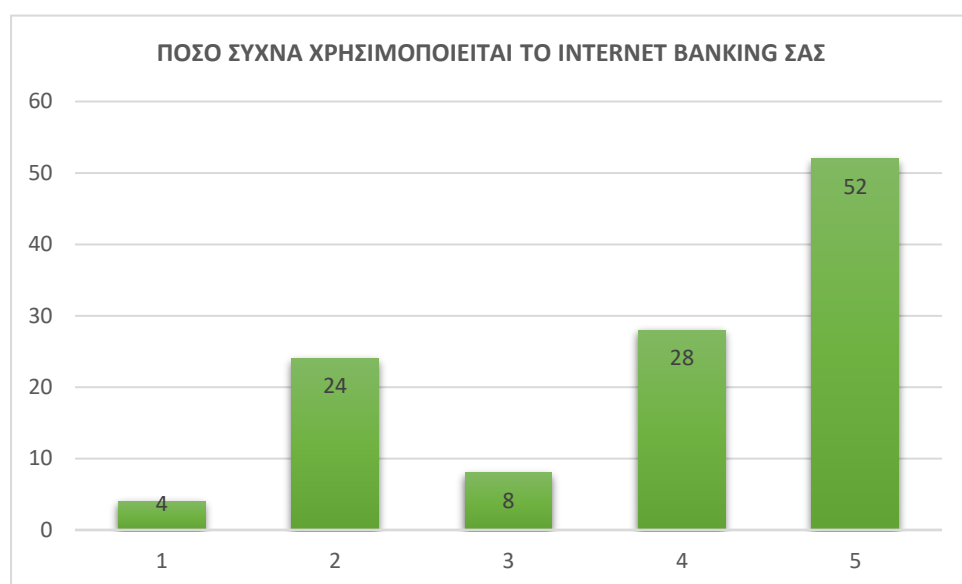
9. ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΒΑΣΙΚΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΑΣ;



Στην ερώτηση ποιος είναι ο βασικός τρόπος συνεργασίας σας με την τράπεζα οι συμμετέχοντες φαίνεται να εκφράζουν την προτίμηση τους προς την ηλεκτρονική τραπεζική αφού συγκέντρωσε το μεγαλύτερο ποσοστό της έρευνας στην συγκεκριμένη ερώτηση με ποσοστό 48%. Ιδιαίτερα υψηλά ποσοστά και ισόποσα συγκέντρωσαν η χρήση των ΑΤΜ καθώς και η φυσική παρουσία σε κατάστημα γεγονός που φέρνει τις δύο αυτές επιλογές στην δεύτερη θέση με ποσοστό 21%. Με ιδιαίτερα χαμηλό ποσοστό

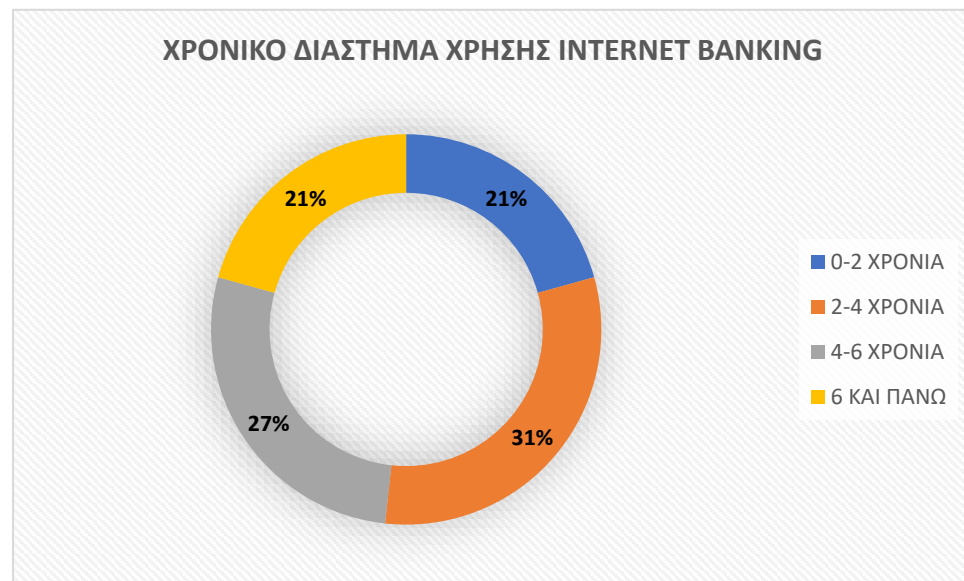
φαίνεται να εξυπηρετούνται οι πελάτες της έρευνας με τηλεφωνική επικοινωνία αφού το ποσοστό βρίσκεται μόνο στο 7% φέρνοντας στην τελευταία θέση την εξυπηρέτηση μέσω video κλήσεων τελευταία στην προτίμηση των συμμετεχόντων με ποσοστό 3%. Η επιλογή «άλλο» δεν κατέγραψε κανένα ποσοστό.

10. ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΤΟ INTERNET BANKING ΣΑΣ;



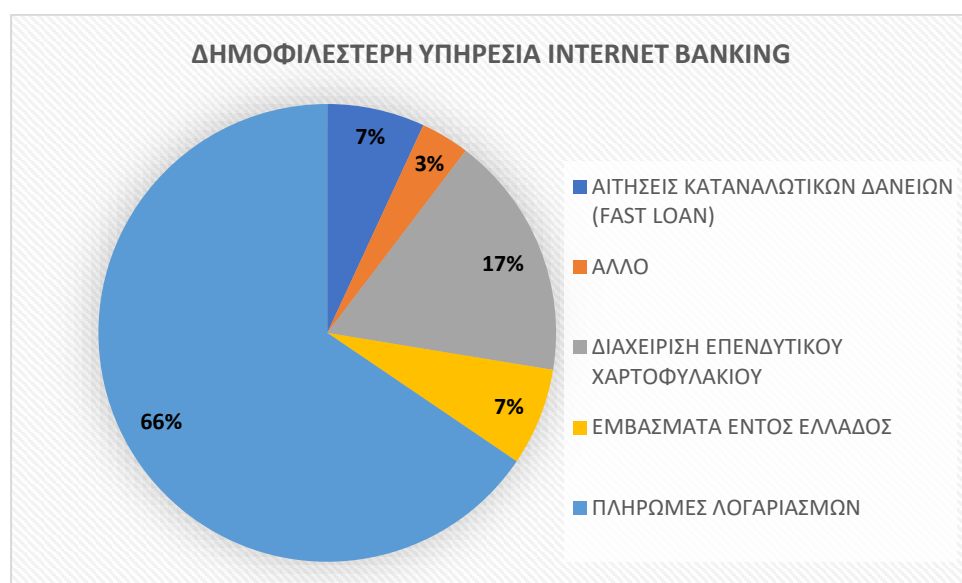
Στην παραπάνω ερώτηση οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν μεταξύ των επιλογών 1-5 όπου το 1 συμβολίζει τον ελάχιστο και το 5 αντίστοιχα τον μέγιστο βαθμό χρήσης. Η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων (44,8%) απάντησε πως χρησιμοποιεί το Internet banking στον μέγιστο βαθμό. Το ποσοστό που ανέρχεται στο 24,1% καταλαμβάνουν συμμετέχοντες που κάνουν χρήση σε μεγάλο βαθμό, με ποσοστό 6,8% εντοπίζονται όσοι το χρησιμοποιούν σε ικανοποιητικό βαθμό, με ποσοστό 20,6% όσοι κάνουν αρκετή χρήση ενώ με 3,4% όσοι το χρησιμοποιούν ελάχιστα.

11.ΠΡΙΝ ΠΟΣΟ ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΞΕΚΙΝΗΣΑΤΕ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΤΟ INTERNET BANKING ΣΑΣ;



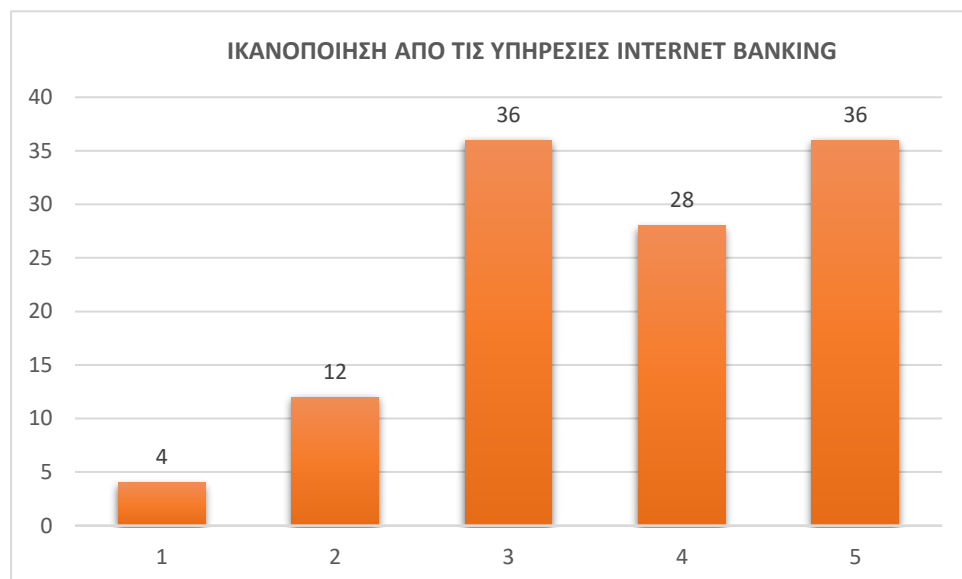
Στην επόμενη ερώτηση του ερωτηματολογίου που μοιράστηκε που αναφέρεται στο χρονικό διάστημα του οι πελάτες-ερωτηθέντες χρησιμοποιούν το internet banking τους οι απαντήσεις παρουσιάζουν σχετική ομοιομορφία. Η επιλογή 2-4 χρόνια παρουσιάζει το μεγαλύτερο ποσοστό που ανέρχεται στο 31%, η επιλογή 4-6 χρόνια παρουσιάζει ποσοστό 27%, και τα χρονικά διαστήματα 0-2 χρόνια και 2-4 χρόνια ισοβαθμούν στο 21%.

12. ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΔΗΜΟΦΙΛΕΣΤΕΡΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΥ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΜΕΣΩ INTERNET BANKING;



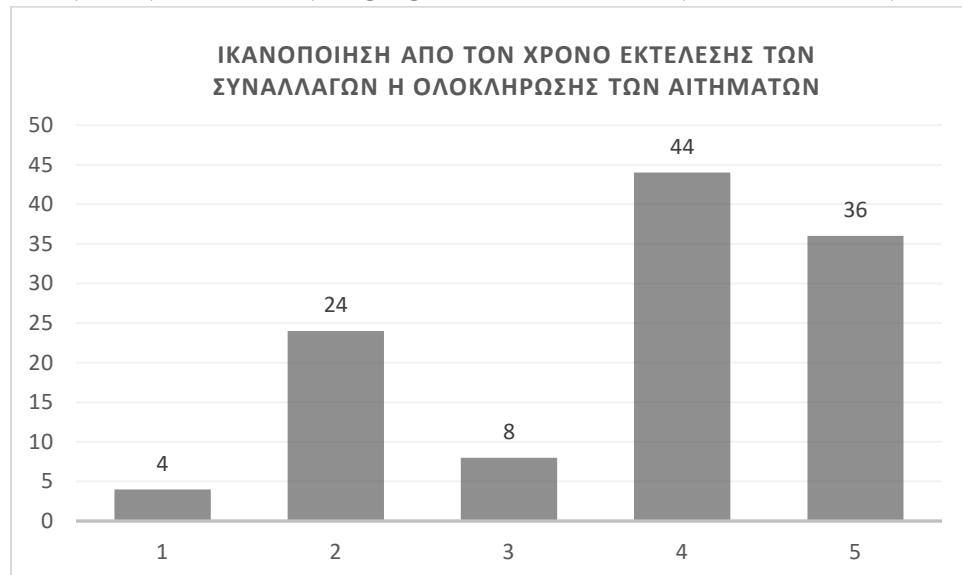
Ιδιαίτερο ενδιαφέρον εντοπίζεται και στην ερώτηση σχετικά με την δημοφιλέστερη υπηρεσία του internet banking. Οι συμμετέχοντες αδιαμφισβήτητα η πιο συχνή συναλλαγή που πραγματοποιούν μέσω του internet banking τους είναι οι πληρωμές λογαριασμών συγκεντρώνοντας ποσοστό 66%. Η αμέσως επόμενη υπηρεσία που επιθυμούν να εκτελούν συχνότερα οι πελάτες είναι η διαχείριση του επενδυτικού τους χαρτοφυλακίου με ποσοστό 17%. Τα embassmata εντός Ελλάδος και οι αιτήσεις καταναλωτικών δανείων δεν φαίνεται να βρίσκονται υψηλά στην προτίμηση των πελατών και να εντοπίζονται με ποσοστό 7% αντίστοιχα. Το 3% των συμμετεχόντων απάντησε πως εκτελεί άλλου είδους συναλλαγές και υπηρεσίες των οποίων οι επιλογές δεν υπήρχαν προεπιλεγμένες στο ερωτηματολόγιο. Οι απαντήσεις ανοίγματα λογαριασμών, embassmata στο εξωτερικό και αιτήσεις πιστωτικών καρτών δεν κατέγραψαν ποσοστό.

13. ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΣΑΣ ΔΙΝΟΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ΤΟΥ INTERNET BANKING;



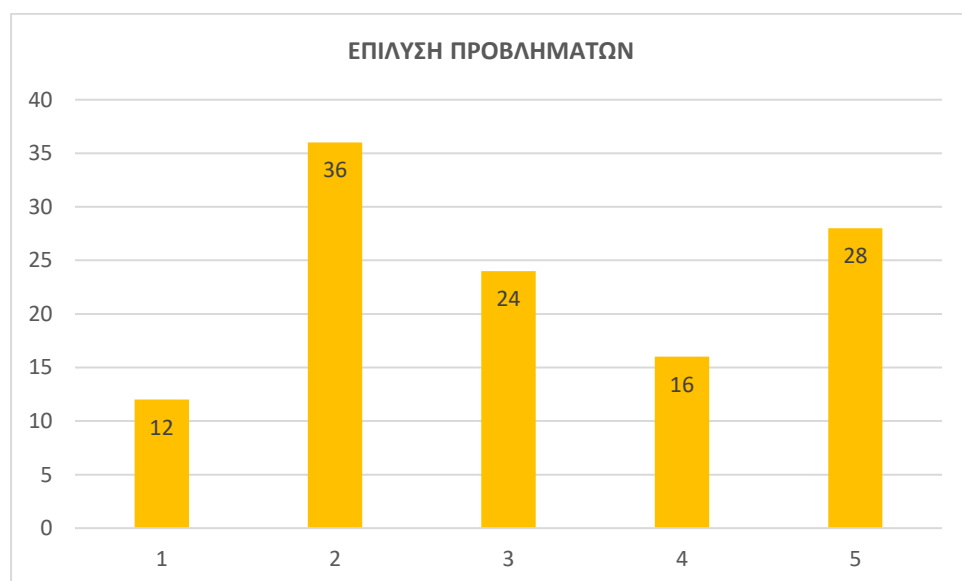
Στην ερώτηση περί ικανοποίησης των πελατών από τις υπηρεσίες που δίδονται μέσω του Internet Banking, φαίνεται ότι παρουσιάζουν ποικίλες απαντήσεις. Με ποσοστό 31% ισοβαθμούν όσον αφορά τον βαθμό ικανοποίησης οι ερωτηθέντες που είναι ευχαριστημένοι στον μέγιστο και στον ικανοποιητικό βαθμό. Ενδιάμεσα με ποσοστό 16,8% βρίσκονται όσοι λαμβάνουν σε μεγάλο βαθμό ικανοποίηση από τις υπηρεσίες που δίνονται. Με ποσοστό 10,3% εντοπίζουμε πελάτες που είναι “ελάχιστα” ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες και με 3,4% όσοι δεν είναι καθόλου.

14. ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ /Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ ΤΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΣΑΣ;



Όσον αφορά τον βαθμό ικανοποίησης των ερωτηθέντων από άποψη χρόνου εκτέλεσης των συναλλαγών και ολοκλήρωσης των αιτημάτων η πλειοψηφία των πελατών φαίνεται να είναι σε μεγάλο βαθμό αφού με ποσοστό 37,9% εντοπίστηκαν όσοι είναι πολύ ευχαριστημένοι από την ποιότητα των υπηρεσιών στον μέγιστο βαθμό και με 31% όσοι είναι πολύ ικανοποιημένοι.

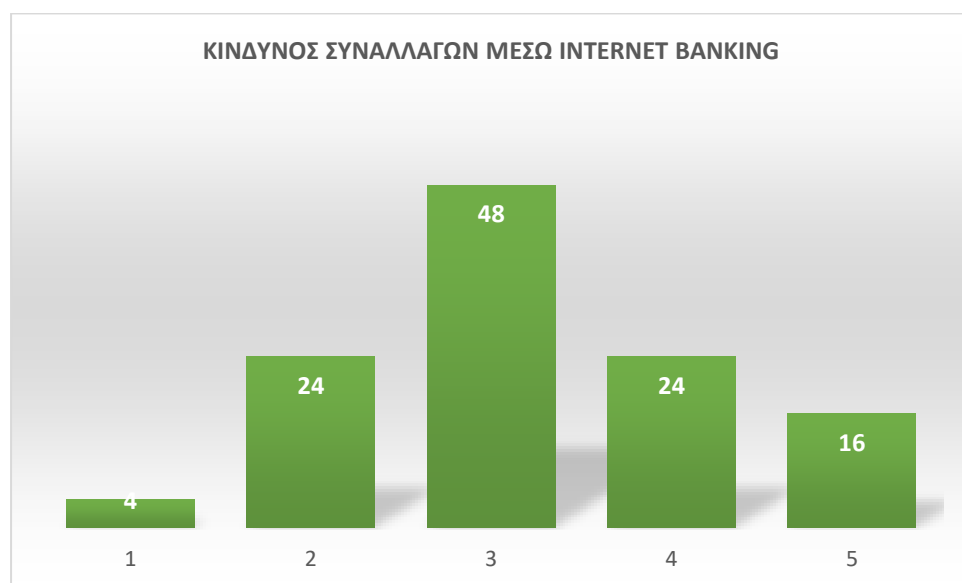
15. ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΣΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΣΑΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΠΙΛΥΕΙ ΑΜΕΣΑ ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΑΣ;



Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρατηρείται στην παραπάνω ερώτηση σχετικά με τον βαθμό

ανταπόκρισης της τράπεζας του εκάστοτε συμμετέχοντα ως προς την επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζει με τις διαδικτυακές του συναλλαγές. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, όπως φαίνεται και από το διάγραμμα (ποσοστό 31,3%), κατέγραψαν την δυσαρέσκεια τους ως προς τις τράπεζες που διατηρούν σε ότι αφορά την επίλυση των προβλημάτων τους. Αντιθέτως με ποσοστό 24,1% καταγράφηκαν όσοι είναι πολύ ικανοποιημένοι από την ταχύτητα ανταπόκρισης και επίλυσης των προβλημάτων τους με την τράπεζα.

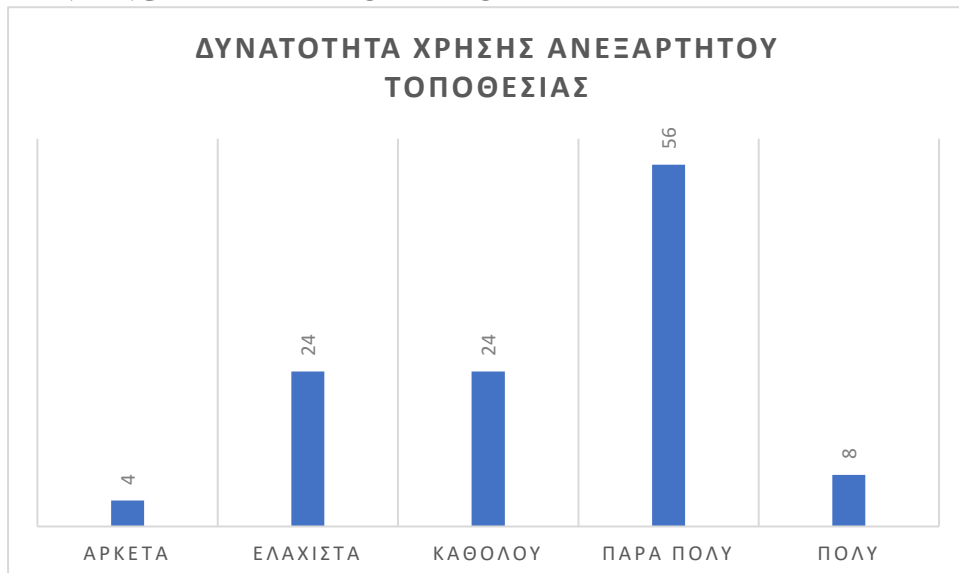
16.ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΕΝΕΧΟΥΝ ΚΙΝΔΥΝΟ ΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ INTERNET BANKING;



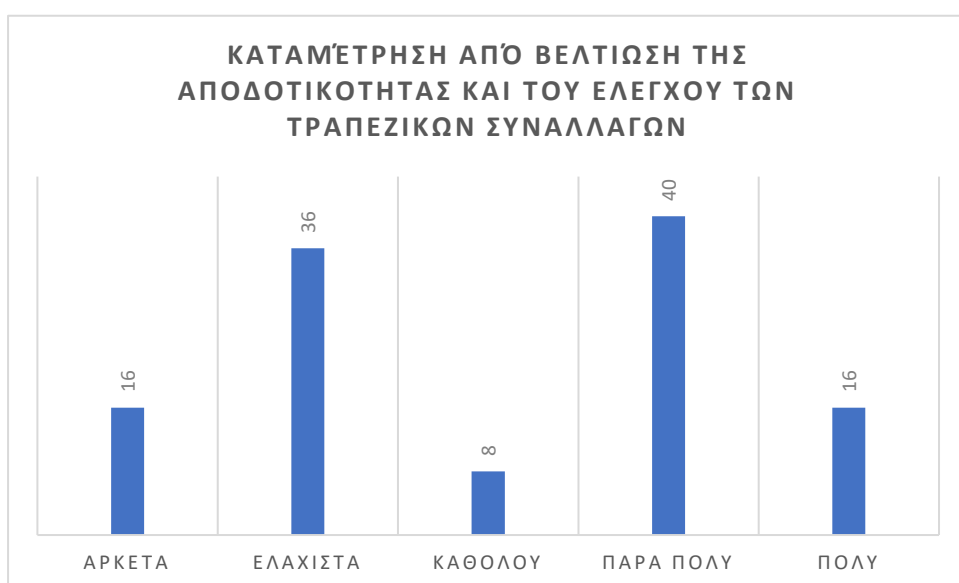
Ο κίνδυνος που εγκυμονεί η χρήση του internet banking όπως αναφέρθηκε εκτενέστερα και στο πρώτο μέρος της εργασίας φαίνεται να απασχολεί και τους συμμετέχοντες της έρευνας. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, με ποσοστό 41,4%, θεωρεί πως η χρήση του Internet banking ενέχει κινδύνους στους οποίους υπάρχει πιθανότητα να έχουν βρεθεί αντιμέτωποι.

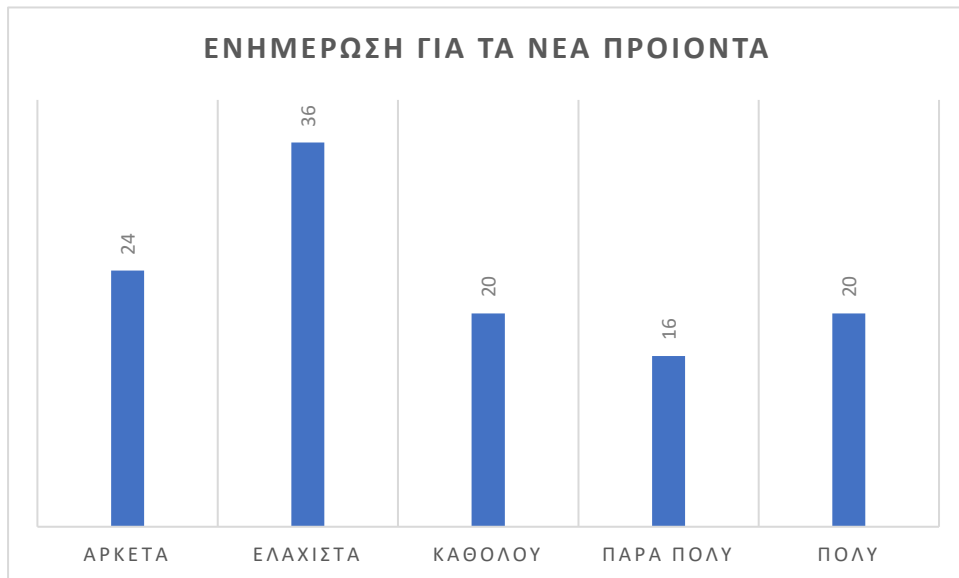
Οι παρακάτω ερωτήσεις είχαν σαν στόχο να καταγράψουν τον βαθμό που κάθε απάντηση από τις προτεινόμενες εκφράζει τον βαθμό προτίμησης ή όχι του internet banking. Πιο συγκεκριμένα τα παρακάτω γραφήματα δείχνουν ανά απάντηση τον βαθμό που οι πελάτες θεωρούν το internet banking απαραίτητο για τους χρήστες. Αναλυτικότερα:

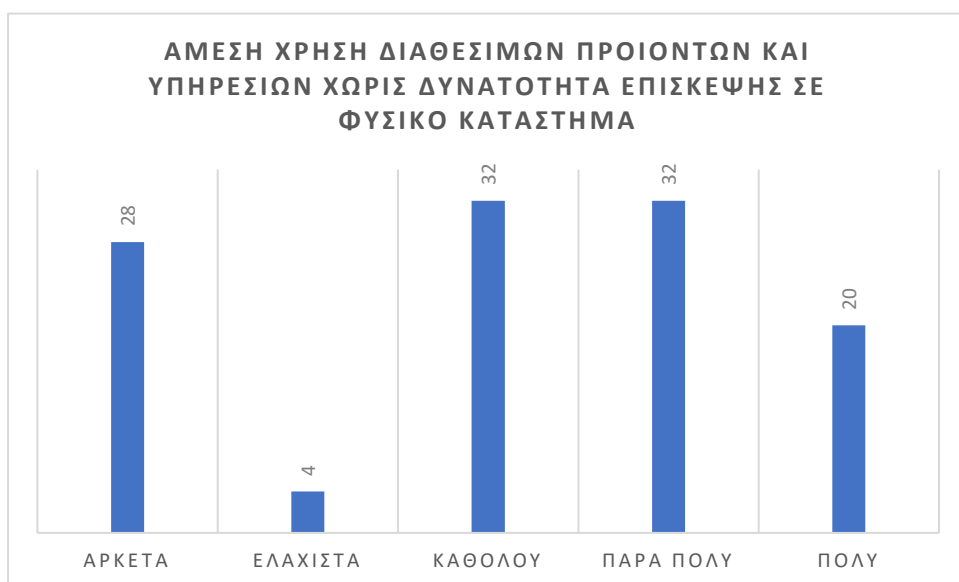
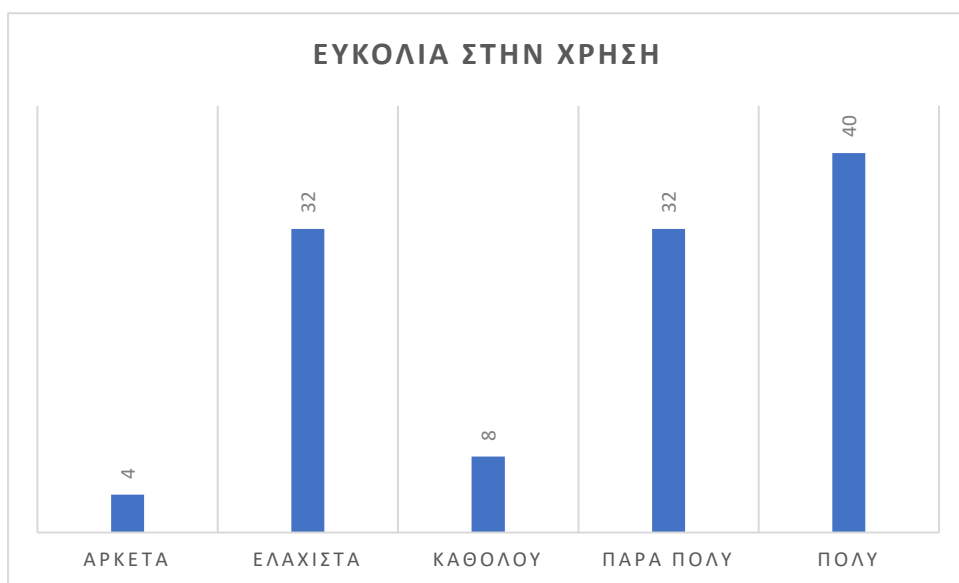
17. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΤΕ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΠΟΥ ΚΑΝΟΥΝ ΤΟ INTERNET BANKING ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ



Η δυνατότητα χρήσης του internet banking ανεξαρτήτου τοποθεσίας βρίσκεται υψηλά στις προτιμήσεις των ερωτηθέντων αφού παρουσιάζει ποσοστό 48,3% σε σύγκριση με τις άλλες επιλογές που βρίσκονται αρκετά χαμηλότερα. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων που επέλεξαν την επιλογή «πάρα πολύ» βρίσκονται στην ηλικιακή ομάδα 20-30.

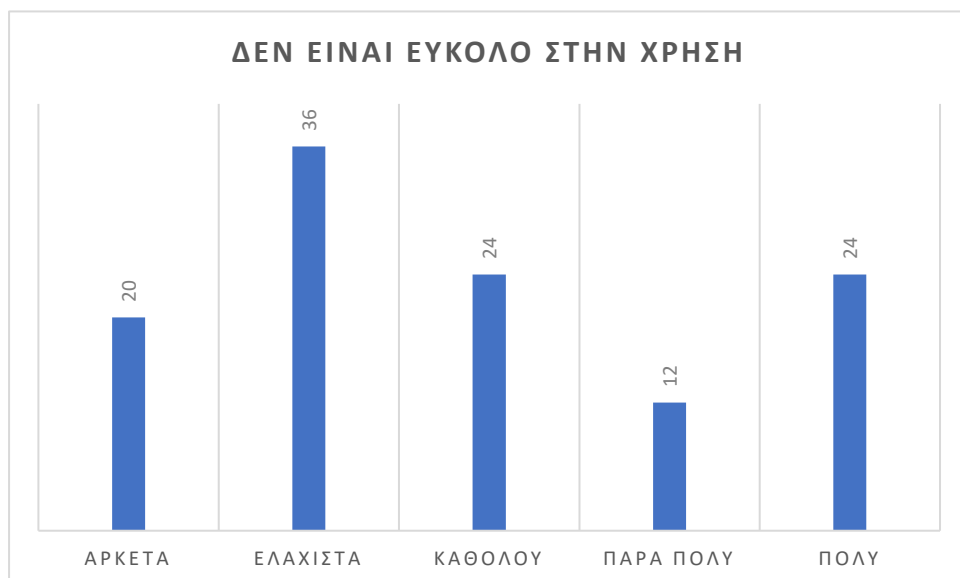
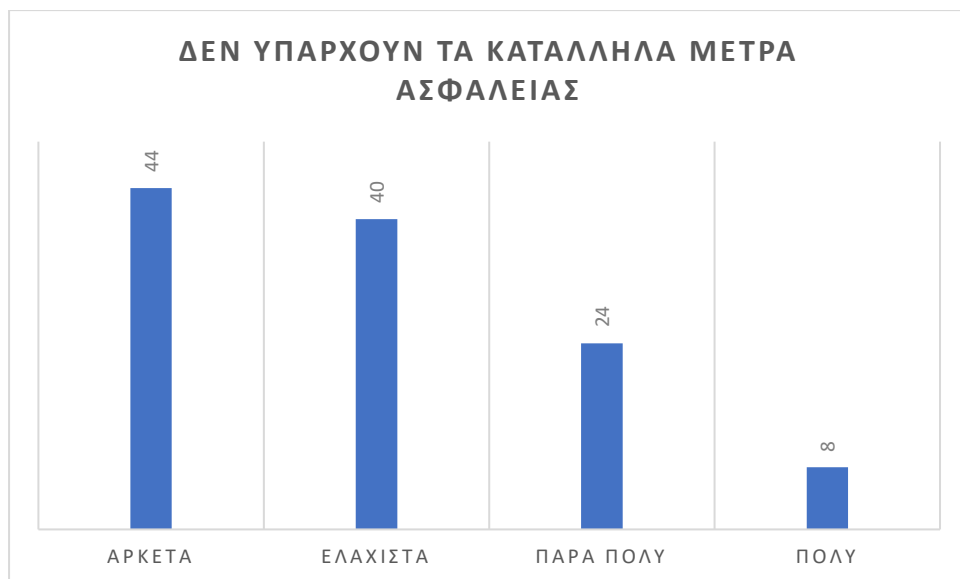




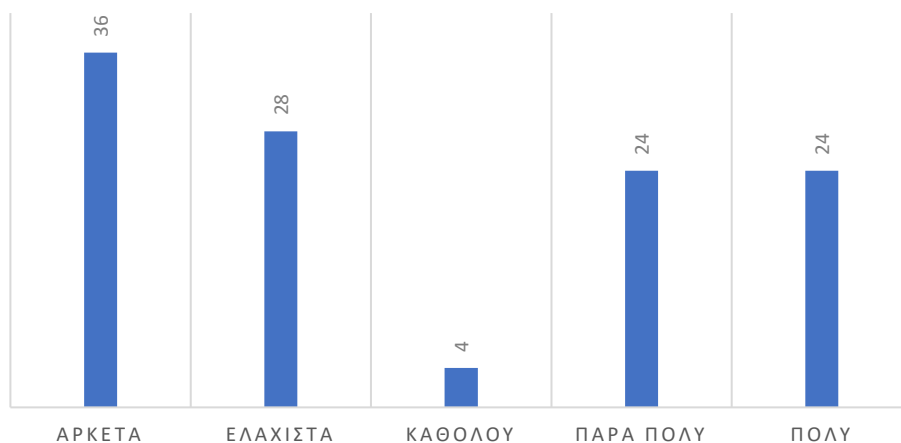


Η παρακάτω ερώτηση εκφράζει ανά απάντηση τον βαθμό που οι ερωτηθέντες θεωρούν το internet banking αποτρεπτικό για τον χρήστη. Στα παρακάτω γραφήματα παρουσιάζονται οι λόγοι και ο βαθμός που κάθε χρήστης του internet banking το θεωρεί αποτρεπτικό καθώς και τον βαθμό αποστροφής του internet banking ανά επιλογή.

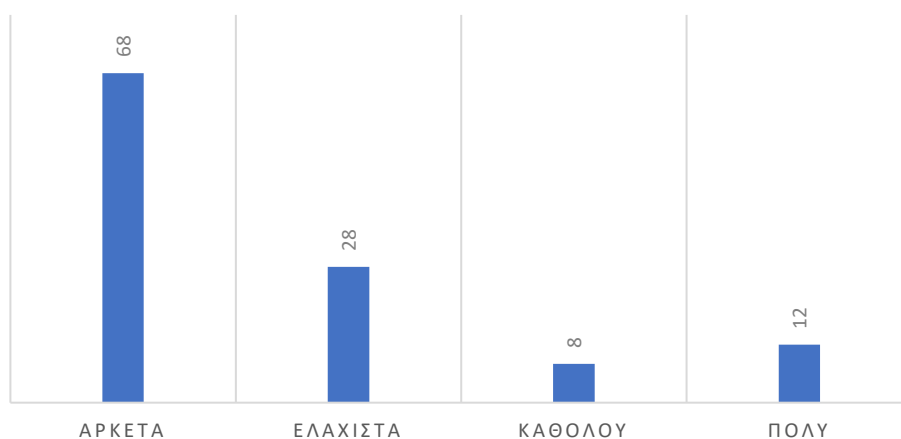
**18. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΤΕ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΠΟΥ ΚΑΝΟΥΝ ΤΟ
INTERNET BANKING ΑΠΟΤΡΕΠΤΙΚΟ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ**



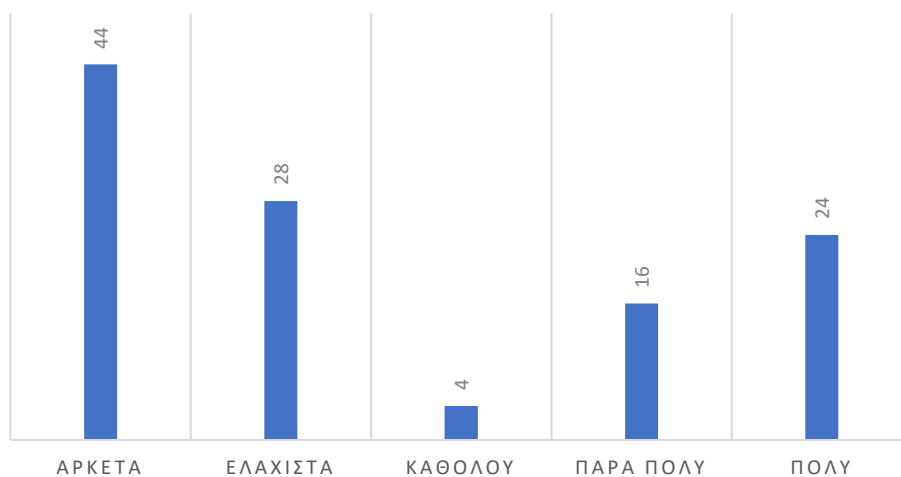
**ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ ΔΙΑΡΡΕΥΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ
ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΜΕΣΩ ΤΩΝ ΟΝ-LINE ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ**

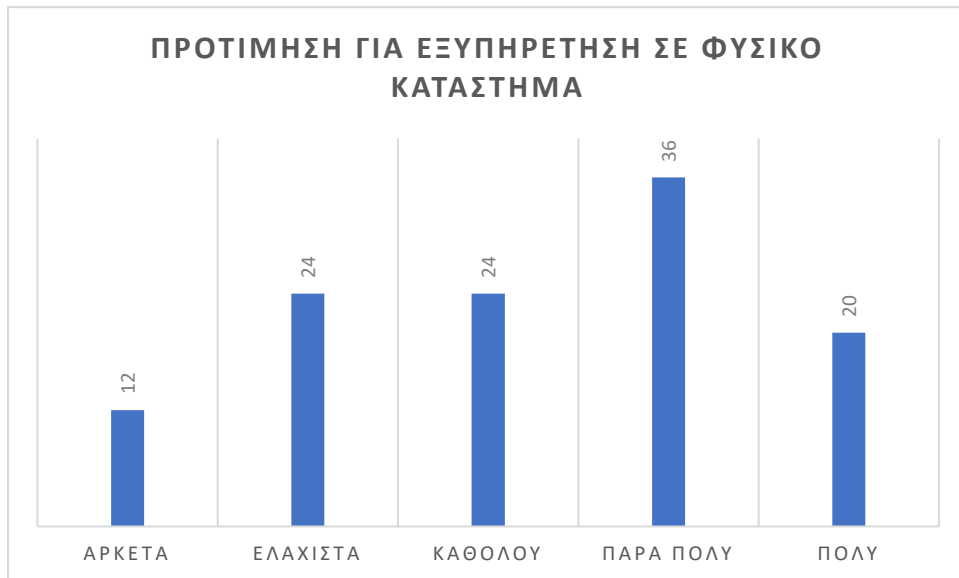


**ΧΑΜΗΛΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

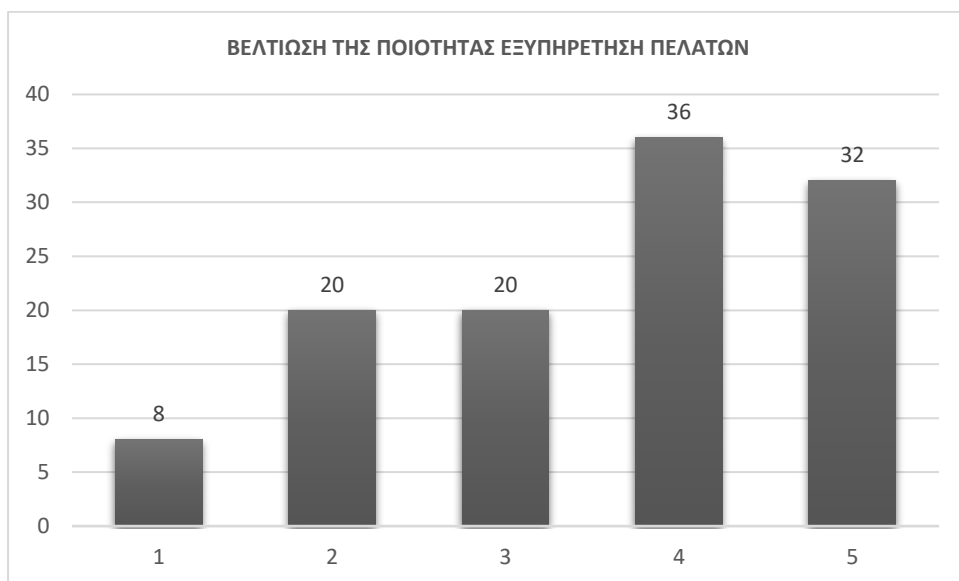


Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΝΕΧΕΙ ΡΙΣΚΟ



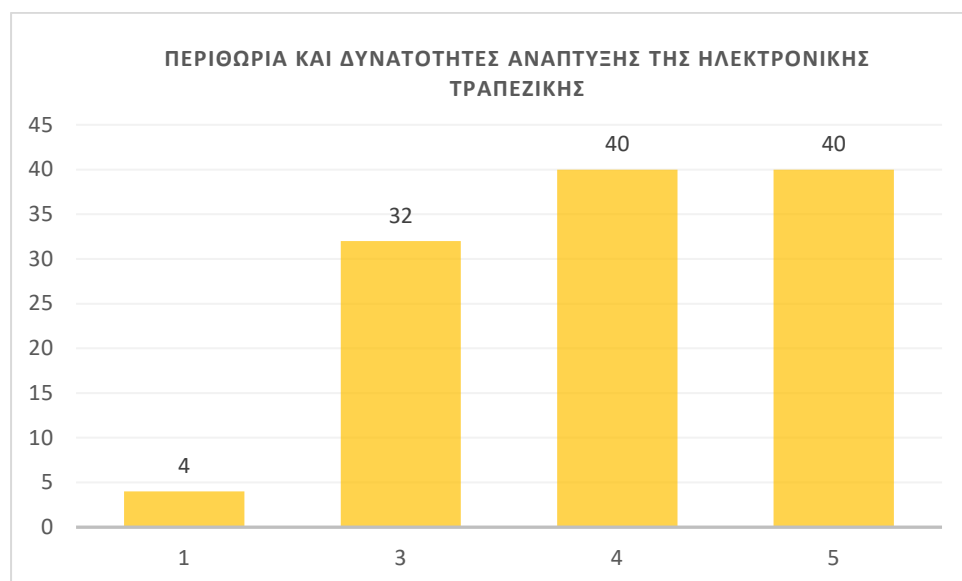


19.ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ (ΕΙΤΕ ΣΕ ΦΥΣΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΕΙΤΕ ΜΕΣΩ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ) ΒΕΛΤΙΩΝΕΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΔΟ ΤΩΝ ΕΤΩΝ;



Ως προς την εξυπηρέτηση τους κλήθηκαν να απαντήσουν οι ερωτηθέντες στην ερώτηση 19 τόσο σε επίπεδο καταστημάτων όσο και σε επίπεδο εναλλακτικών δικτύων. Το 31,03% απάντησε πως είναι σε σημαντικό βαθμό ικανοποιημένο από την εξυπηρέτηση της τράπεζας στην οποία διατηρούν την βασική τους τραπεζική σχέση.

20.ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΠΕΡΙΘΩΡΙΑ ΚΑΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΧΩΡΑ ΜΑΣ;



Με ιδιαίτερη αισιοδοξία απάντησαν οι πελάτες που διερωτήθηκαν για τα περιθώρια και τις δυνατότητες ανάπτυξης της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα. Με απόλυτη ισοβαθμία στο ποσοστό των 34,4% συναντάμε τις περισσότερες απαντήσεις που καταγράφηκαν στις επιλογές 4 και 5 που αντιστοιχούν στις επιλογές που δηλώνουν πως η ανάπτυξη του Internet Banking στην χώρα μας έχει θέσει γερά θεμέλια για ραγδαία ανάπτυξη και βελτίωση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Συμπεράσματα

6.1 Συμπεράσματα Έρευνας

Σύμφωνα με την παραπάνω έρευνα που διεξήχθη και τα αποτελέσματα της καταγράφηκαν αναλυτικά στο προηγούμενο κεφάλαιο παρατηρούμε πως το internet banking πρωταγωνιστεί στις συναλλακτικές σχέσεις των πελάτων με τις τράπεζες. Οι πλειοψηφία των συμμετεχόντων φαίνεται να έχει στραφεί στον συγκεκριμένο τρόπο πραγματοποίησής τραπεζικών συναλλαγών, αφήνοντας πίσω τον παραδοσιακό τρόπο εξυπηρέτησης σε φυσικό κατάστημα τράπεζας.

Ως προς την επιλογή των τραπεζών στην ερώτηση 8 της έρευνας μεγαλύτερο ποσοστό στην παραπάνω έρευνα συγκεντρώνει η Εθνική τράπεζα με ποσοστό 31% , γεγονός που φαίνεται να συμπίπτει με την έρευνα των Paraskevi Boufounou , Magdalini Mavroudi , Kanellos Toudas και Georgios Georgakopoulos (2022) όπου η Εθνική τράπεζα καταγράφει ποσοστό 48% αφήνοντας πίσω τις υπόλοιπες συστημικές τράπεζες.

Όσον αφορά τα χρόνια που οι πελάτες κάνουν χρήση (ερώτηση 11) του internet banking, στην παρούσα έρευνα παρατηρήθηκε πως η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (με ποσοστό 31%) χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική από 2-4 χρόνια. Σε παρόμοια έρευνα που πραγματοποιήθηκε από τον Athuman Juma Kingu (2021) εντοπίστηκε πως το ποσοστό των 42% χρησιμοποιεί το internet banking από 6-8 χρόνια.

Αρκετά σημαντικό στοιχείο προς αξιολόγηση στην παραπάνω έρευνα είναι και οι συναλλαγές τις οποίες εκτελούν οι πελάτες μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής(ερώτηση 12). Στην παρούσα έρευνα το μεγαλύτερο ποσοστό συγκεντρώθηκε στις πληρωμές λογαριασμών μέσω Internet banking, παρουσιάζοντας το μεγαλύτερο ποσοστό από όλες τις προτεινόμενες υπηρεσίες που δίνονται. Στην έρευνα που πραγματοποιήθηκε από τους Paraskevi Boufounou , Magdalini Mavroudi , Kanellos Toudas 2 και Georgios Georgakopoulos (2022) αναφέρουν χαρακτηριστικά πως το 70% των πελατών υποστήριξε ότι θα χρησιμοποιούσαν ηλεκτρονικές εφαρμογές για να ανοίξουν

λογαριασμό, να εκδώσουν πιστωτική κάρτα, να υποβάλουν αίτηση για δάνειο ή να μεταφέρουν χρήματα.

Αξιίζει να αναφερθεί ο βαθμός ικανοποίησης των πελάτων από την ηλεκτρονική τραπεζική (ερώτηση 13 και 14). Με βάση την έρευνα μας οι συμμετέχοντες φαίνεται να είναι αρκετά ικανοποιημένοι τόσο σε επίπεδο επίλυσης των προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν από την χρήση του internet banking, όσο και από τον χρόνο εκτέλεσης των συναλλαγών ανεξαρτήτως τόπου και χρόνου. Ιδιαίτερα υψηλά ποσοστά παρατηρούνται στις συγκεκριμένες ερωτήσεις με τους χρήστες να το επιλέγουν αδιαμφισβήτητα ως μέσω συναλλαγής. Σύμφωνα με το συγκεκριμένο συμπέρασμα βρίσκει και η έρευνα του Michail Bekiris (2022) όπου αναφέρει πως από τη στατιστική ανάλυση γίνεται γνωστό ότι υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της ικανοποίησης των πελατών των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής σε σχέση με τη χρήση των υπηρεσιών.

Ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο παίζει και ο κίνδυνος καθώς και το ρίσκο που εγκυμονεί η χρήση του Internet Banking (ερώτηση 16) . Στην παρούσα έρευνα οι ερωτηθέντες δεν φαίνεται να ανησυχούν για τους ενδεχόμενους κινδύνους που μπορεί να επιφυλάσσει οι ηλεκτρονική τραπεζική. Αντίθετα, σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε από τον συγγραφέα του άρθρου Michail Bekiris (2022) αναφέρει πως οι πελάτες δεν θεωρούν την ηλεκτρονική τραπεζική ως το πλέον ασφαλέστερο μέσο τραπεζικών συναλλαγών.

Έχοντας ως βάση την παραπάνω έρευνα είναι σημαντικό να αναλυθούν οι λόγοι για τους οποίους το Internet banking είναι απαραίτητο για τους χρήστες (ερώτηση 17). Αρκετούς λόγους κλήθηκαν να αξιολογήσουν μεταξύ της κλίμακας καθόλου-πάρα πολύ οι ερωτηθέντες. Σημαντικά θετικό ποσοστό σημείωσε η επιλογή που αναφερόταν στην ευκολία ως προς την χρήση, καθώς και η επιλογή που αφορούσε τον έλεγχο των τραπεζικών συναλλαγών. Αντιθέτως σχετικά αρνητικό ποσοστό σημείωσε η επιλογή που αφορούσε την ενημέρωση για νέα προϊόντα, δείχνοντας πως οι πελάτες που συμμετείχαν στην έρευνα είναι πιθανό να ήθελα να ενημερωθούν εκτενέστερα για οποιοδήποτε προϊόν έβγαινε από εξειδικευμένο τραπεζικό σύμβουλο σε φυσικό κατάστημα. Οι συγγραφείς Paraskevi Boufounou , Magdalini Mavroudi , Kanellos Toudas και Georgios Georgakopoulos (2022) στην έρευνα τους αναλύοντας τους λόγους που το Internet Banking είναι απαραίτητο για τους χρήστες σημειώνουν

σημαντικά υψηλά ποσοστά και στους 3 παραπάνω λόγους που αναφέρθηκαν, ειδικότερα σε ότι αφορά στην ενημέρωση νέων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, που έρχεται σε αντίθεση με την παραπάνω έρευνα.

Επιπρόσθετα, φαίνεται να υπάρχει ομοφωνία στην σύγκριση της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε ευρωπαϊκό επίπεδο (ενότητα 2.5) και την χρήση στα ελληνικά δεδομένα στην παρούσα έρευνα σε ότι αφορά το επίπεδο μόρφωσης των συμμετεχόντων. Το 2019 οι ευρωπαίοι με ανώτερο επίπεδο μόρφωσης, χρησιμοποίησαν το internet banking σε ποσοστό 80%. Στην παραπάνω έρευνα η πλειονοψηφία των ερωτηθέντων που φαίνεται να στρέφονται προς την ηλεκτρονική τραπεζική, είναι κάτοχοι διπλωμάτων ανώτερης/ανώτατης σχολής και χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική ως μέσο βασικής συνεργασίας με τις τράπεζες.

Τέλος οι λόγοι για τους οποίους η ηλεκτρονική τραπεζική είναι αποτρεπτική για τους χρήστες (ερώτηση 18) παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον, διότι ανεξάρτητα της επιθυμίας των χρηστών να εντάξουν το internet banking στην καθημερινότητα τους φαίνεται πως οι επιφυλάξεις τους για αυτή την νέα ψηφιακή εποχή είναι αισθητές. Πραγματοποιώντας μια ανασκόπηση στις απαντήσεις των συμμετεχόντων, έντονο προβληματισμό και ανησυχία φαίνεται να εκφράζουν για την ασφάλεια των τραπεζικών συναλλαγών, για την διάρρευση των προσωπικών δεδομένων και για το ρίσκο που ενέχει η πραγματοποίηση οποιουδήποτε είδους συναλλαγής. Τα αποτελέσματα της έρευνας μας φαίνεται να συμφωνούν με των Paraskevi Boufounou , Magdalini Mavroudi , Kanellos Toudas και Georgios Georgakopoulos (2022) γεγονός που φαίνεται και από τα αντίστοιχα διαγράμματα που προέκυψαν από αυτή.

Σε ότι αφορά την χρήση του διαδικτύου η πλειονότητα των πελατών που έλαβαν μέρος στην έρευνα φαίνεται να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο σε σημαντικό βαθμό στην καθημερινότητα τους (ποσοστό 51,7%). Το συγκεκριμένο εύρημα φαίνεται να συμφωνεί με αυτό των Paraskevi Boufounou , Magdalini Mavroudi , Kanellos Toudas και Georgios Georgakopoulos (2022) οι οποίοι αναλύουν στην έρευνα τους πως το 90% των ερωτηθέντων απάντησε πως το διαδίκτυο έχει βελτιώσει την ποιότητα της ζωής τους.

6.2 Στατιστικός Έλεγχος

Σε αυτό το σημείο της έρευνας είναι απαραίτητο να διεξαχθεί ένας στατιστικός έλεγχος των δεδομένων που καταγράφηκαν. Για την στατιστική ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το πακέτο SPSS καθώς και το excel. Για τους ελέγχους των στατιστικών υποθέσεων έγινε χρήση του ελέγχου Kolmogorov-Smirnov για να διαπιστωθεί αν το δείγμα ακολουθεί την κανονική κατανομή και εν συνεχεία χρησιμοποιήθηκε ο έλεγχος Spearman για να ελεγχθεί η συσχέτιση των μεταβλητών.

Το κριτήριο Kolmogorov-Smirnov (K-S) είναι ένας μη παραμετρικός έλεγχος που χρησιμοποιείται για να εξετάσει την καλή προσαρμογή ενός τυχαίου δείγματος σε μία δεδομένη κατανομή. Βασίζεται στη διαφορά της εμπειρικής συνάρτησης κατανομής που προέρχεται από το δείγμα, και της αναμενόμενης συνάρτησης κατανομής υπό την υπόθεση της κανονικότητας, ή της οποιαδήποτε μηδενικής υπόθεσης H_0 η οποία μπορεί να είναι Κανονική, Ομοιόμορφη, Poisson ή Εκθετική.

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ΚΑΝΕΤΕ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ	,300	116	,000	,763	116	,000
ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΤΟ INTERNET BANKING ΣΑΣ	,260	116	,000	,790	116	,000
ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΣΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΣΑΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΠΙΛΥΕΙ ΑΜΕΣΑ ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΑΣ	,206	116	,000	,876	116	,000
ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΕΝΕΧΟΥΝ ΚΙΝΔΥΝΟ ΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ INTERNET BANKING	,234	116	,000	,900	116	,000
ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΠΕΡΙΘΩΡΙΑ ΚΑΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΧΩΡΑ ΜΑΣ;	,204	116	,000	,822	116	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Εφαρμόζοντας τον έλεγχο Kolmogorov – Smirnov (καθώς και τον έλεγχο Shapiro – Wilk) παρατηρείται ότι η τιμή p-value που στην συγκεκριμένη περίπτωση αντιστοιχεί

στην τιμή Sig. του πίνακα είναι μικρότερη του 5% για όλες τις ερωτήσεις που υποβλήθηκαν σε έλεγχο κανονικότητας. Με αυτά τα δεδομένα απορρίπτεται η υπόθεση της κανονικότητας και κατά συνέπεια τα δεδομένα του δείγματος δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή. Στην περίπτωση των μη κανονικών δεδομένων μπορεί να λάβει χώρα ο έλεγχος συσχετίσεων Spearman όπως θα παρατηρήσουμε παρακάτω.

Ο συντελεστής συσχέτισης Σπίαρμαν (Spearman) είναι ένα μη-παραμετρικό μέτρο της στατιστικής εξάρτησης μεταξύ δύο μεταβλητών. Στόχος του ελέγχου είναι να αξιολογήσει τον βαθμό της συσχέτισης δύο μεταβλητών χρησιμοποιώντας μια μονότονη συνάρτηση. Εάν δεν υπάρχουν επαναλαμβανόμενες τιμές των δεδομένων, μια τέλεια συσχέτιση Σπίαρμαν κατά +1 ή -1 συμβαίνει όταν κάθε μία από τις μεταβλητές είναι μια τέλεια μονότονη συνάρτηση της άλλης.

➔ Nonparametric Correlations

Correlations				
			ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΤΟ INTERNET BANKING ΣΑΣ	ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΕΝΕΧΟΥΝ ΚΙΝΔΥΝΟ ΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ INTERNET BANKING
Spearman's rho	ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΤΟ INTERNET BANKING ΣΑΣ	Correlation Coefficient	1,000	-,077
		Sig. (2-tailed)	.	,409
		N	116	116
	ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΕΝΕΧΟΥΝ ΚΙΝΔΥΝΟ ΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ INTERNET BANKING	Correlation Coefficient	-,077	1,000
		Sig. (2-tailed)	,409	.
		N	116	116

Με βάση τα παραπάνω αποτελέσματα του πίνακα αξίζει να σημειωθεί πως το correlation coefficient έχει αρνητική τιμή (-0,077) γεγονός που δείχνει πως υπάρχει μια αρνητική συσχέτιση μεταξύ κινδύνου του Internet Banking και της ικανοποίησης των πελατών από την συγκεκριμένη υπηρεσία. Η τιμή Sig 0,409 δεν επιτρέπει την διεξαγωγή του παραπάνω συμπεράσματος διότι δείχνει πως το δείγμα δεν είναι στατιστικά σημαντικό.

6.3 Περιορισμοί Έρευνας

Σε αυτή την ενότητα είναι σημαντικό να παρουσιαστούν ορισμένοι από τους περιορισμούς οι οποίοι εντοπίστηκαν στην παραπάνω έρευνα και εμπόδισαν την εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων. Το βασικότερο «τροχοπέδη» της παραπάνω έρευνας, αποτελεί το δείγμα των συμμετεχόντων το οποίο δεν ήταν ικανοποιητικό να καλύψει το σύνολο των απαντήσεων και να οδηγήσει σε ασφαλέστερα συμπεράσματα. Επιπρόσθετα, η ηλικιακή ομάδα που συγκέντρωσε το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν 20-30 γεγονός που αντανακλά και στις απαντήσεις των ερωτήσεων, οι οποίες φαίνονται να πλησιάζουν τα γούστα των νεαρότερων σε ηλικία. Ως προς την μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε, η ποιοτική ανάλυση αφορά το αρχικό στάδιο της έρευνας με την καταγραφή των αποτελεσμάτων των ερωτηματολογίων, χωρίς κάποια επιπρόσθετη ποσοτική ανάλυση των δεδομένων, γεγονός που εξηγεί την μονοδιάστατη ανάλυσή της. Επιπλέον, το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων που κάνουν χρήση του internet banking φαίνεται να το χρησιμοποιούν 2-4 χρόνια, που αποτελεί σχετικά μικρό χρονικό διάστημα για να υπάρξει ολοκληρωμένη άποψη για τις παρεχόμενες υπηρεσίες του συγκεκριμένου εναλλακτικού δικτύου. Τέλος, στην παρούσα έρευνα το μεγαλύτερο μέρος των πελάτων που πήραν μέρος στην έρευνα χρησιμοποιούν το internet banking ως βασικό τρόπο διεξαγωγής τραπεζικών συναλλαγών με αποτέλεσμα να μην σχηματίζεται σφαιρική άποψη για τα υπόλοιπα ήδη εναλλακτικών δικτύων και για τις παροχές αυτών.

6.4 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Συνδυάζοντας όσα αναφέρθηκαν στην παραπάνω διπλωματική εργασία απαραίτητο κρίνεται να προστεθεί η παρακάτω ενότητα, στην οποία θα παρουσιάζονται προτάσεις για μελλοντική έρευνα σε ότι αφορά στην χρήση των εναλλακτικών δικτύων. Σημαντικό μειονέκτημα της παραπάνω εργασίας θεωρείται το μικρό δείγμα των συμμετεχόντων που έλαβαν μέρος σε αυτή. Οπότε, μια επόμενη μελέτη που θα πραγματοποιηθεί στο συγκεκριμένο αντικείμενο σημαντικό είναι να λάβει μεγαλύτερο δείγμα ερωτηθέντων για την διεξαγωγή ασφαλέστερων συμπερασμάτων. Αξίζει επίσης να αναφερθεί, πως η έρευνα της παρούσας διπλωματικής περιορίστηκε στην ελληνικά δεδομένα κάνοντας αναφορά μόνο στις ελληνικές τράπεζες και την χρήση των εναλλακτικών δικτύων σε αυτές. Επομένως, μια μελλοντική έρευνα που θα

συμπεριλάμβανε και τις τράπεζες του εξωτερικού θα μπορούσε να θεωρηθεί πιο αντικειμενική και θα οδηγούσε σε καλύτερα αποτελέσματα. Επιπλέον, θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν σε μια μελλοντική έρευνα μικρότερα χρονικά διαστήματα στην κατανομή των ηλικιακών ομάδων διότι στην συγκεκριμένη έρευνα η πλειοψηφία των ερωτηθέντων καλύπτει την ηλικιακή ομάδα 20-30, γεγονός που δεν βοηθά να εξαχθούν γενικευμένα αποτελέσματα. Επιπρόσθετα, πρόταση για περαιτέρω μελέτη θα αποτελούσε ένας διαφορετικός τρόπος προσέγγισης της έρευνας με διαφορετικό τρόπο ανάλυσης με απώτερο σκοπό την σύγκριση των δύο ερευνών. Τέλος, σημαντικό θα ήταν να αναλυθούν εκτενέστερα οι παροχές των υπόλοιπων εναλλακτικών δικτύων πέραν της ηλεκτρονικής τραπεζικής διότι στην παρούσα έρευνα επικεντρώθηκε με βάση τα αποτελέσματα μόνο σε αυτό τον τρόπο.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αγγέλης Β. (2005), Η βίβλος του e-banking, Αθήνα: Εκδόσεις νέων τεχνολογιών.
- Βαλαβανιώτη Ε., Θωμαΐδου Φ., Ντεμιάν Η., Παπαδάκη Μ., Παρατσιώκα Ν., Πέππα Κ., Danchev S., Βέττα Ν. (2015), Τα ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής και η ενίσχυση των φορολογικών εσόδων στην Ελλάδα, Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών.
- Νικόλας Δελαγραμματος (2021)-Διπλωματική εργασία: Αξιοποίηση, Εξέλιξη και Νέες Μορφές e-banking. Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
- Καραγεώργου Ε. (2006), Ηλεκτρονική τραπεζική: Στροφή από τις τράπεζες στα εναλλακτικά δίκτυα, Καλύτερη εξυπηρέτηση για τον καταναλωτή, Δελτίο της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Δ' Τριμηνία.
- Μαυρογιάννης Δ. (2003), Ασφάλεια Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, Δελτίο της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Γ' Τριμηνία.
- Σινανιώτη Α. - Φαρσαρώτας Ι. (2006), Ηλεκτρονική Τραπεζική, Αθήνα: Εκδόσεις Αντ. Σάκκουλα.
- Συμαρκέζης Σ. (2003), Όλα όσα θα θέλατε να μάθετε για τις Ηλεκτρονικές Πληρωμές και Εισπράξεις (Και δεν ξέρατε που να ρωτήσετε), Δελτίο της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Γ' Τριμηνία.
- Τσάμης Α. (2003), Εξελίξεις, διαπιστώσεις και διλήμματα στη σύγχρονη ελληνική ηλεκτρονική τραπεζική, Δελτίο της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Γ' Τριμηνία.

ΑΡΘΡΑ

- Abhay Upadhayaya (2012), Electronic Commerce and E-wallet Department of ABST: University of Rajasthan, Jaipur, India..
- Al-Raddadi, M and Pawa, S. (2019). Impact of digitization on the banking sector-A case study of Riyad Bank. Saudi Arabia : Abdul Rahman University.
- Allience for Financial Inclusion (AFI). (2019). Final Draft - Policy Model on Consumer Protection for Digital Financial Servic. Allience for Financial Inclusion; 1- 31.
- Athuman Juma Kingu (2021), Impact of Digital Banking Services to Bank Users A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for the Award of Masters Degree of Business Administration in Finance and Banking of the College of Business Education (CBE) Dar Es Salaam, Tanzania
- Bekiris Michail (2022), Customer Satisfaction & E-banking in Greece During covid-19 Period Hellenic: Mediterranean University, Heraklion, Greece
- Bechlioulis Alexandros P., Karamanis Dimitrios Consumers (2022) Changing financial behavior during the COVID-19 lockdown: the case of Internet banking use in Greece, Journal of Financial Services Marketing.

- Bostrom, A and Anderson, J. (2019). Digitalization Strategies in the Banking Industry Sweden: Umea School of Business.
- Boufounou Paraskevi, Magdalini Mavroudi, Kanellos Toudas and Georgios Georgakopoulos (2022), Digital Transformation of the Greek Banking Sector in the COVID Era: Sustainability 2022, 14, 11855.
- Dabholkar, P. A., & Bagozzi, R. P. (2002). An attitudinal model of technology-based self-service: Moderating effects of consumer traits and situational factors. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(3), 184–201.
- Epper, K., Kutler, J., (1995). Dinosaur remark by Gates sets off technology alarms. *The American Banker*, January 4, 16.
- Esser, J., (1999). Internet banking is a virtual necessity. *Credit Union Magazine*, 65, 10, 35-36.
- Essinger J. (1999), *The Virtual Banking Revolution: The Customer, the Bank and the Future*, London: International Thomson Business Press.
- Eriksson, K., Kerem, K., Nilsson, D., (2005). Customer acceptance of internet banking in Estonia. *International Journal of Bank Marketing*, 23, 2, 200-216
- Grandy, T. (1995). "Banking in E-space "The banker, vol. 145, December 1995, p. 74- 75
- Katarzyna Schmidt-Jessa. (2022) The impact of COVID-19 on digital-only banks: are they winners or losers *Journal of Banking Regulation*
- Kombo, F., Koraus, A and Belas, J. (2016). Electronic banking security and customer satisfaction in commercial banks. *Journal of Security and Sustainability* , 5(3); 411- 422.
- KPMG (2015), *Mobile Banking 2015: Global trends and their impact on banks*.
- Jessica Nazarina Miguel Cahete (2020), *Traditional Banking at Digital Age*.
- Lassar, W. M., Manolis, C., & Lassar S. S. (2005). The relationship between consumer innovativeness, personal characteristics, and online banking adoption. *International Journal of Bank Marketing*, 23(2), 176-199.
- Meena M. M. R., Parimalarani G. (2020). Impact of digital transformation on employment in banking sector. *Int. J. Sci. Technol. Res.* 9 4912–4916.
- Moghni, H., Nassehifar, V and Nategh, T. (2020). *Designing Model for Quality Services in Digital Banking*. Iran: Islamic Azad University.
- Naz Gizem Karahanli (2021) *Digitalization of the customer experience in banking Degree Project in Industrial Engineering and Management, Second Cycle, 15 Credits Stockholm, Sweden 2021 kth Royal Institute of Technology*.
- Naveen, M., Sivapalan, A., Konalingam, K and Ratnam, U. (2017). *Enhancing Customer Loyalty Through E-Banking Practices*. Sri Lanka: University of Jaffna.
- Ngando, K. (2017). *Effects of Technology Innovation on Commercial Bank Performance in Tanzania*. Tanzania: Open University of Tanzania.
- Olayinka Akanle, David. O. Nkpe, Olusegun Israel (2021), *Olaniyan Coronavirus Pandemic, Intervention Funds and Cybercrime*.
- Omariba, Z., N. Masese and G. Wanyembi, (2012). Security and privacy of electronic banking. *International Journal of Computer Science Issues*

- Pappu, R and Saranya, G. (2018). Digital Banking Services: Customer Perspectives. Journal of Emerging Technologies and Innovative Research (JETIR), 5(12), 306-311.
- Sadiq-Sohail and Shanmugham, (2003) E-banking and customer preferences in Malaysia: An empirical investigation
- Schaechter, A. (2002), Issues in Electronic Banking: An Overview, IMF Policy Discussion Paper, No. 02/6, Washington: International Monetary Fund.
- Shah, M. and Clarke, S., (2009), E-Banking Management: Issues, Solutions, and Strategies, New York: Information Science Reference.
- Shih, Y. and Fang, K. (2004) The Use of a Decomposed Theory of Planned Behavior to Study Internet Banking in Taiwan. Internet Research, 14, 213-223.
- Robinson, K., Saldanha, I and Mckoy, N. (2011). Framework for Identifying Research gaps. United States of America: Johns Hopkins University

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

- Alpha Bank <https://www.alpha.gr/>
- Bitdefender https://bitdefender.gr/blog/ebanking_pleonektimata_kai_kindynoi/
- DatAnalysis <https://datanalysis.net/questionnaires/test-of-normality/>
- EET
https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/DigitalSignatures/IntroEsign.html
- Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, 2013
<https://www.hba.gr/publications/info/studies>
- Eurobank <https://www.eurobank.gr/el/>
- Eurostat <https://ec.europa.eu/eurostat>
- EY
https://www.ey.com/en_gl/banking-capital-markets/three-ways-covid-19-is-changing-how-banks-adapt-to-digital-technology
- Καθημερινή
<https://www.kathimerini.gr/economy/local/889850/diathetoyn-kodikoyis-gia-e-banking-alla-protimoyn-to-gkise/>
- Καθημερινή
<https://www.kathimerini.gr/society/561995401/ilektronikes-apates-oi-deka-pio-sychnes-pagides-odigos-amynas/>
- NFC <https://el.wikipedia.org/wiki/NFC>
- Pwc
<https://www.pwc.com/gx/en/banking-capital-markets/banking-2020/assets/pwc-retail-banking-2020-evolution-or-revolution.pdf>
- Techvalue <https://techvalue.gr/nfc-38491>
- Wikipedia Συντελεστής συσχέτισης Σπίαρμαν <https://el.wikipedia.org/>

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1.ΦΥΛΟ

ΑΝΔΡΑΣ

ΓΥΝΑΙΚΑ

ΤΙΠΟΤΑ ΑΠΟ ΤΑ ΠΑΡΑΠΑΝΩ

2.ΗΛΙΚΙΑ

20-30

31-40

41-50

51-60

61+

3.ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

ΕΓΓΑΜΟΣ

ΑΓΑΜΟΣ

ΑΛΛΟ

4.ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

ΓΥΜΝΑΣΙΟ

ΛΥΚΕΙΟ

ΑΝΩΤΕΡΗ/ΑΝΩΤΑΤΗ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ

ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ

ΑΛΛΟ

5.ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ

ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ

ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ

ΟΙΚΙΑΚΑ

ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ

ΦΟΙΤΗΤΗΣ

ΑΝΕΡΓΟΣ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΑΣ

ΑΛΛΟ

6.ΜΗΝΙΑΙΟ ΕΙΛΟΣΗΜΑ
0-500
501-1000
1001-1500
1501-2000
2000+

7.ΚΑΝΕΤΕ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ
1
2
3
4
5

8.ΠΡΟΤΙΜΩΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
ALPHA BANK
EUROBANK
ATTICA BANK
ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ
ΑΛΛΟ

9.ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΒΑΣΙΚΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΑΣ;
ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ
ΑΤΜ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ
VIDEO ΚΛΗΣΗ
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
ΑΛΛΟ

10.ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΤΟ INTERNET BANKING ΣΑΣ
1
2
3
4
5

11.ΠΡΙΝ ΠΟΣΟ ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΞΕΚΙΝΗΣΑΤΕ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΤΟ INTERNET BANKING ΣΑΣ;
0-2 ΧΡΟΝΙΑ
2-4 ΧΡΟΝΙΑ
4-6 ΧΡΟΝΙΑ
6 ΚΑΙ ΠΑΝΩ

12.ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΔΗΜΟΦΙΛΕΣΤΕΡΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΥ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΜΕΣΩ INTERNET BANKING;
ΑΝΟΙΓΜΑΤΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ
ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ
ΕΜΒΑΣΜΑΤΑ ΕΝΤΟΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΕΜΒΑΣΜΑΤΑ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ
ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ
ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ (FAST LOAN)
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΥ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ
ΑΛΛΟ

13.ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΣΑΣ ΔΙΝΟΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ΤΟΥ INTERNET BANKING;
1
2
3
4
5

14.ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ /Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ ΤΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΣΑΣ;
1
2
3
4
5

15.ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΣΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΣΑΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΠΙΛΥΕΙ ΑΜΕΣΑ ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΑΣ;
1
2
3
4
5

16.ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΕΝΕΧΟΥΝ ΚΙΝΔΥΝΟ ΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ INTERNET BANKING;

1
2
3
4
5

17.ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΤΕ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΠΟΥ ΚΑΝΟΥΝ ΤΟ INTERNET BANKING ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ;

ΚΑΘΟΛΟΥ
ΕΛΑΧΙΣΤΑ
ΑΡΚΕΤΑ
ΠΟΛΥ
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

- ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ ΤΟΠΟΘΕΣΙΑΣ
- ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ
- ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΧΡΟΝΟΥ
- ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΑ ΝΕΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ
- ΕΥΚΟΛΙΑ ΣΤΗΝ ΧΡΗΣΗ
- ΑΜΕΣΗ ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΩΡΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΕΠΙΣΚΕΨΗΣ ΣΕ ΦΥΣΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ

18.ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΤΕ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΠΟΥ ΚΑΝΟΥΝ ΤΟ INTERNET BANKING ΑΠΟΤΡΕΠΤΙΚΟ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ;

ΚΑΘΟΛΟΥ
ΕΛΑΧΙΣΤΑ
ΑΡΚΕΤΑ
ΠΟΛΥ
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

- ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΤΑ ΚΑΤΑΛΛΗΛΑ ΜΕΤΡΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
- ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΟ ΣΤΗΝ ΧΡΗΣΗ
- ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ ΔΙΑΡΡΕΥΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΜΕΣΩ ΤΩΝ ON-LINE ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ
- ΧΑΜΗΛΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
- Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΝΕΧΕΙ ΡΙΣΚΟ
- ΠΡΟΤΙΜΗΣΗ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΣΕ ΦΥΣΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ

19.ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ (ΕΙΤΕ ΣΕ ΦΥΣΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΕΙΤΕ ΜΕΣΩ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ) ΒΕΛΤΙΩΝΕΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΔΟ ΤΩΝ ΕΤΩΝ ;

1
2
3
4
5

20.ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΠΕΡΙΘΩΡΙΑ ΚΑΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΧΩΡΑ ΜΑΣ;

1
2
3
4
5