

ΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

**ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: ΕΛΕΝΑ ΠΑΠΑΕΥΓΕΝΙΟΥ & ΑΡΤΕΜΗΣ ΣΠΥΡΟΥ & ΓΙΩΡΓΟΣ
ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΠΟΥΛΟΣ**

ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΒΑΦΕΙΑΔΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ

ΠΑΤΡΑ ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2015

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

1.1 Εισαγωγή.....	3
1.2 Ορισμός και ιστορία των τραπεζών.....	4
1.3 Είδη τραπεζών.....	6
1.4 Οι τράπεζες στην Ελλάδα.....	7
1.5 Οι στόχοι και η πολιτική των τραπεζών στην Ελλάδα.....	12
1.6 Παράγοντες που επηρεάζουν το ελληνικό τραπεζικό σύστημα	14

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

2.1 Ιστορία ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	17
2.2 Ορισμός ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	18
2.3 Είδη ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	18
2.4 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	21

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

3.1 Κίνδυνοι	32
3.2 Συστήματα ασφαλείας.....	33
3.3 Πλεονεκτήματα για την τράπεζα και τον πελάτη.....	35
3.4 Μειονεκτήματα για την τράπεζα και τον πελάτη.....	39

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

4.1 Μεθοδολογία έρευνας.....41

4.2 Μορφή ερωτηματολογίου.....42

4.3 Αποτελέσματα ερωτηματολογίου.....51

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....74

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....77

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

1.1 Εισαγωγή

Σκοπός του παρόντος κεφαλαίου είναι η αποσαφήνιση βασικών εννοιών που θα χρειαστούν στην ανάλυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, όπου είναι και το κύριο θέμα αυτής της διπλωματικής εργασίας, αλλά και η αναλυτική παρουσίαση του περιβάλλοντος του ελληνικού τραπεζικού συστήματος.

Στο πρώτο κεφάλαιο θα προσπαθήσουμε να κάνουμε μια επισκόπηση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος και της λειτουργίας του. Αρχικά θα γίνει ένα προσδιορισμός της έννοιας των πιστωτικών ιδρυμάτων και μια ιστορική αναδρομή στα τραπεζικά ιδρύματα που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα. Έπειτα θα εξετάσουμε τα είδη πιστωτικών ιδρυμάτων, όπως η κεντρική τράπεζα και οι εμπορικές τράπεζες. Στην ενότητα 1.4 θα παρουσιαστούν η δομή του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, τα σημαντικότερα ελληνικά πιστωτικά ιδρύματα και οι αρχές λειτουργίας τους. Ακολούθως θα γίνει ανάλυση των στόχων των τραπεζικών ιδρυμάτων και οι οικονομικές πολιτικές που εφαρμόζουν σε συνδυασμό με τις επιταγές της οικονομίας. Τέλος σε αυτό το κεφάλαιο θα γίνει μια αναφορά στους παράγοντες που επηρεάζουν το τραπεζικό σύστημα γενικά, συνεπώς και στην Ελλάδα, με κύριους παράγοντες το οικονομικό περιβάλλον, το νομικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργούν τα πιστωτικά ιδρύματα και τις τεχνολογικές εξελίξεις που έχουν μεγάλη επίδραση στη σύγχρονη τραπεζική.

1.2 Ορισμός και ιστορία των τραπεζών

Στην σύγχρονη οικονομία, θεωρούμε αδύνατο να λειτουργήσει η αγορά χωρίς πιστωτικά ιδρύματα. Ο ρόλος τους στην κίνηση του χρήματος είναι ίσως ο καθοριστικότερος μιας οικονομίας. Η μορφή τους, βέβαια, ποικίλλει ανάλογα με το πολιτικό σύστημα που δραστηριοποιούνται, το πόσο απελευθερωμένη είναι η οικονομία, τον βαθμό ανάπτυξης και τους θεσμούς.

Υπάρχουν πολλές μορφές πιστωτικών ιδρυμάτων. Ως πιστωτικό ίδρυμα ορίζουμε : την επιχείρηση η δραστηριότητα της οποίας συνίσταται στην αποδοχή καταθέσεων ή άλλων επιστρεπτέων κεφαλαίων από το κοινό και στη χορήγηση πιστώσεων για λογαριασμό της . Οι τράπεζες είναι η σημαντικότερη μορφή πιστωτικών ιδρυμάτων σήμερα. Οι τράπεζες σήμερα δραστηριοποιούνται με την σειρά τους σε διάφορους οικονομικούς τομείς, δημιουργώντας ένα τεράστιο οικονομικό πλέγμα. Με την σχετικά πρόσφατη παγκοσμιοποίηση της αγοράς, οι τράπεζες αύξησαν τον παγκόσμιο ρόλο τους και μπορούν ευκολότερα να προσφέρουν πιστωτικές υπηρεσίες και προϊόντα στον διεθνή χώρο.

Τι ονομάζουμε τράπεζα;

Με έναν γενικό ορισμό, μπορούμε να ορίσουμε την τράπεζα ως μια επιχείρηση που ασχολείται με πιστωτικές και χρηματικές συναλλαγές. Ωστόσο, είναι απαραίτητο στον προσδιορισμό της τράπεζας να εισαχθεί η χορήγηση δανείων ,καθώς επίσης και ότι δέχεται καταθέσεις. Μία τράπεζα αναλαμβάνει την πληρωμή για λογαριασμό του πελάτη και διαχειρίζεται οικονομικά έγγραφα.

Πως αντλεί κέρδος η τράπεζα ;

Η τράπεζα δίνει επιτόκιο καταθέσεων του ύψους 2-3% και δίνει επιτόκια δανεισμού συνήθως άνω του 9%. Από αυτή την διαφορά αντλεί το μεγαλύτερο μέρος της κερδοφορίας της. Όμως, οι τράπεζες σήμερα μπορούν να λειτουργούν σαν επιχειρήσεις που επενδύουν έτσι ώστε πλέον μεγάλο μέρος της κερδοφορίας τους να οφείλεται στην δευτερογενή διαχείριση των κερδών τους (Ενωση Ελληνικών Τραπεζών, 2002).

Ιστορία των τραπεζών

Η ιστορία των τραπεζών ξεκινάει πριν από το 3.000 π.Χ. Η πρώτη καταγεγραμμένη λειτουργία τράπεζας ήταν στην Μεσοποταμία το 3400 π.Χ., όπου ο Ερυθρός Ναός στην Ουρούκ της Χαλδαίας της Μεσοποταμίας, λειτουργούσε ως τράπεζα και οι ιερείς εμπορεύονταν στο όνομα του Θεού. Οι κύριες τραπεζικές συναλλαγές τότε αφορούσαν σιτηρά έναντι ενός πλακιδίου που εξασφάλιζε την φύλαξή τους. Αρκετά αργότερα, στην Αρχαία Ελλάδα, υπήρξαν τράπεζες με συναλλαγές πολύ πιο κοντινές με τις σημερινές. Υπήρχαν ιδρύματα στην Αρχαία Ελλάδα, που έκαναν πίστωση καθώς και πρόσφεραν συνάλλαγμα έναντι διαφορετικών νομισμάτων. Οι τραπεζίτες στην Αρχαία Ελλάδα ονομαζόντουσαν αργυραμοιβοί.

Στην Ρώμη, υπήρχε εκτεταμένο τραπεζικό σύστημα. Η συλλογή των φόρων δημιουργούσε ένα μεγάλο κεφάλαιο, το οποίο πολλές φορές δάνειζαν για να εισπράξουν υπέρογκους τόκους. Η τάξη που ασχολούνταν με δόσοληψίες τέτοιου τύπου ονομάζονταν ιπείς. Οι αργυραμοιβοί συνέχισαν να υπάρχουν αλλά είχαν μικρότερο κύκλο εργασιών, όπου ασχολούνταν με δάνεια, πιστώσεις και αγοραπωλησίες.

Έκτοτε, και έως την ύστερη μεσαιωνική περίοδο υπήρξε μια σταδιακή πτώση της επιρροής των τραπεζών στο δημόσιο βίο. Μετά την πτώση της Ρωμαϊκής αυτοκρατορίας η κίνηση κεφαλαίων άρχισε να μειώνεται και τα κεφάλαια συγκεντρωνόντουσαν σε μεγάλο βαθμό στα θησαυροφυλάκια των εκάστοτε αρχόντων. Κατά το μεσαίωνα υπήρχε όμως μια μορφή τραπεζών, κάποιοι έμποροι που δεχόντουσαν καταθέσεις για τις οποίες εξέδιδαν πιστοποιητικά, δηλαδή μια πρώιμη μορφή επιταγής.

Στους νεότερους χρόνους είχαμε δύο σημαντικά γεγονότα που οδήγησαν στην σημερινή μορφή των τραπεζών. Οι ανεπτυγμένες τράπεζες στις ελεύθερες Ιταλικές πόλεις, όπου προσέγγιζαν σε μεγάλο βαθμό το φάσμα εργασιών των σύγχρονων τραπεζών και η έκδοση τραπεζογραμματίων στην Αγγλία του 18ου αιώνα (Μπανάκα,2007).

1.3 Είδη τραπεζών

Υπάρχουν διάφορα είδη τραπεζών:

Κεντρική Τράπεζα: Είναι υπεύθυνη για τη νομισματική πολιτική και μπορεί να είναι ο δανειστής της τελευταίας λύσης σε περίπτωση κρίσης. Χρεώνεται συχνά με τον έλεγχο του διαθέσιμου χρήματος, συμπεριλαμβανομένης της έκδοσης νομίσματος. Παραδείγματα κεντρικών τραπεζών είναι η Τράπεζα της Ελλάδος και η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα.

Εμπορική τράπεζα: Είναι ο όρος που χρησιμοποιείται για μια κανονική τράπεζα για να τη διακρίνει από μια τράπεζα επενδύσεων. Μίας και αυτές οι δύο δεν είναι πλέον υποχρεωτικό να λειτουργούν κάτω από χωριστή ιδιοκτησία, ορισμένοι χρησιμοποιούν τον όρο "εμπορική τράπεζα" για να αναφερθούν σε μια τράπεζα ή ένα τμήμα τράπεζας που ασχολείται κυρίως με εταιρίες ή μεγάλες επιχειρήσεις.

Επενδυτική τράπεζα: Δίνει εγγυητικές επιστολές για πώληση μετοχών και χρεογράφων και συμβουλεύουν για συγχωνεύσεις και εξαγορές εταιρειών.

Τράπεζα Κοινοτικής Ανάπτυξης: Είναι οι τράπεζες που παρέχουν οικονομικές υπηρεσίες και πίστωση σε μη ανεπτυγμένες αγορές ή πληθυσμούς.

Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο: Είναι ταμιευτήρια που συνδέονται με τα εθνικά ταχυδρομικά συστήματα. Η Ιαπωνία και η Γερμανία είναι παραδείγματα των χωρών με τα προεξέχοντα ταχυδρομικά ταμιευτήρια.

Ιδιωτική Τράπεζα: Ασχολείται με λογαριασμούς μεγάλων πελατών με μεγάλη οικονομική επιφάνεια.

Συνεταιριστικές: Οι συνεταιριστικές τράπεζες αποτελούν πρωτοβουλίες τοπικού κυρίως χαρακτήρα με σκοπό την ενίσχυση π.χ. των τοπικών παραγωγών γεωργικών προϊόντων.

(<http://en.wikipedia.org/wiki/Bank>)

1.4 Οι τράπεζες στην Ελλάδα



Σχήμα 1.1 Η δομή του ελληνικού τραπεζικού συστήματος

Κεντρική τράπεζα: Η Τράπεζα της Ελλάδος

Ιστορικά

Η Τράπεζα της Ελλάδος ιδρύθηκε το 1927 και άρχισε να λειτουργεί το 1928. Λειτουργούν πάνω από είκοσι καταστήματα σε ολόκληρη τη χώρα και είναι η κύρια εκδοτική τράπεζα στην Ελλάδα. Υπάγεται στην Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα από το 2001 και ακολουθεί τους κοινοτικούς κανόνες. Πρέπει να εφαρμόζει τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, να ασκεί νομισματική πολιτική και να διατηρεί σταθερές τις τιμές. Στις λειτουργίες της είναι να ασκεί εποπτεία στα άλλα πιστωτικά ιδρύματα της χώρας, να εκδίδει τραπεζογραμμάτια, να διαχειρίζεται τα έσοδα και τα έξοδα του δημοσίου, καθώς και να εκδίδει και να αποπληρώνει τίτλους του Δημοσίου.

Η Τράπεζα της Ελλάδος είναι ουσιαστικά ο σημαντικότερος οικονομικός φορέας οργάνωσης της οικονομίας στη χώρα, καθώς ασκεί νομισματική, συναλλαγματική και πιστωτική πολιτική, δηλαδή δίνει τις κύριες κατευθύνσεις της οικονομίας.

Επιφορτίζεται με την ευθύνη της εποπτείας των άλλων πιστωτικών ιδρυμάτων, όχι μόνο αυτών που λειτουργούν εντός Ελλάδας αλλά και αυτών που έχουν βάση την Ελλάδα και δραστηριοποιούνται στο εξωτερικό.

Με βάση το νομοθετικό πλαίσιο των πιστωτικών ιδρυμάτων η τράπεζα της Ελλάδος καλείται να συμμορφώσει τις υπόλοιπες τράπεζες ακόμα να επιβάλλει και πρόστιμα . Αν υπάρχει ανεπάρκεια ρευστότητας ενός πιστωτικού ιδρύματος η τράπεζα της Ελλάδος μπορεί να δώσει εντολή υποχρεωτικής παράτασης εντολής πληρωμής των υποχρεώσεων και απαιτήσεων ενός πιστωτικού ιδρύματος και να θέσει την διαχείριση της τράπεζας υπό την επίβλεψη της .

Οι εμπορικές τράπεζες

Οι εμπορικές τράπεζες είναι ίσως τα σημαντικότερα πιστωτικά ιδρύματα όσον αφορά την χορήγηση δανείων . Πέραν των δανείων ασχολούνται με ένα μεγάλο εύρος οικονομικών υπηρεσιών .Οι υπηρεσίες αυτές είναι τριών ειδών :

Παθητικές εργασίες

Μεσολαβητικές

Εργασίες ενεργητικές

Οι παθητικές εργασίες είναι οι διαδικασίες λήψης κεφαλαίων μέσω καταθέσεων. Υπάρχουν τρία κύρια είδη καταθέσεων . Οι μεσολαβητικές εργασίες αφορούν όλες τις διαδικασίες λήψης προμήθειας από κάποια συναλλαγή αλλά όχι μέσω επιτοκίων που χρεώνονται στις παθητικές .Οι ενεργητικές εργασίες αφορούν διαδικασίες χρηματοδότησης , παροχής δανείων , έκδοσης επιταγών καθώς επίσης περιλαμβάνουν και όλες τις επενδύσεις που κάνει η τράπεζα με το κεφάλαιό της.

Αναλυτικότερα, οι εργασίες που δύναται να διεξάγουν οι εμπορικές τράπεζες περιλαμβάνουν:

- Αποδοχή καταθέσεων ή άλλων επιστρεπτέων κεφαλαίων
- Χορήγηση πιστώσεων συμπεριλαμβανομένων και των πράξεων πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων (factoring)
- Χρηματοδοτική μίσθωση (leasing)
- Πράξεις διενεργείας πληρωμών και μεταφορά κεφαλαίων

- Έκδοση και διαχείριση μέσων πληρωμής (πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, ταξιδιωτικών και τραπεζικών επιταγών)
- Εγγυήσεις και αναλήψεις υποχρεώσεων
- Συναλλαγές για λογαριασμό του ίδιου του πιστωτικού ιδρύματος ή της πελατείας του σε:
 - ✓ Μέσα της χρηματαγοράς (αξιόγραφα, πιστοποιητικά καταθέσεων, κλπ.)
 - ✓ Συνάλλαγμα
 - ✓ Προθεσμιακά συμβόλαια χρηματοοικονομικών τίτλων ή χρηματοοικονομικά δικαιώματα
 - ✓ Συμβάσεις ανταλλαγής επιτοκίων και νομισμάτων
 - ✓ Κινητές αξίες
- Συμμετοχές σε εκδόσεις τίτλων και παροχή συναφών υπηρεσιών περιλαμβανομένων ειδικότερα και των υπηρεσιών αναδόχου εκδόσεως τίτλων
- Παροχή συμβουλών σε επιχειρήσεις σχετικά με τη διάρθρωση του κεφαλαίου, τη βιομηχανική στρατηγική και συναφή θέματα και συμβουλών, καθώς και υπηρεσιών στον τομέα συγχωνεύσεως και εξαγοράς επιχειρήσεων.
- Μεσολάβηση στις διατραπεζικές αγορές
- Διαχείριση χαρτοφυλακίου ή παροχή συμβούλων για τη διαχείριση χαρτοφυλακίου
- Φύλαξη και διαχείριση κινητών αξιών
- Εμπορικές πληροφορίες, περιλαμβανομένων και των υπηρεσιών αξιολογήσεως πιστοληπτικής ικανότητας πελατών
- Εκμίσθωση θυρίδων

(Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, 2013)

Παρακάτω βλέπουμε έναν πίνακα με τα διαθέσιμα κεφάλαια των κύριων εμπορικών τραπεζών της Ελλάδας , καθώς και της Τράπεζας της Ελλάδος τον Ιούνιο του 2014:

Τράπεζα	Κεφάλαια (δισ ευρώ)
Εθνική τράπεζα	9,400
Alpha Bank	8,600
Eurobank	5,220
Τράπεζα Πειραιώς	8,900
Τράπεζα Κύπρου	2,740
Cyprus Popular Bank	0,609
ΑΤΕ Bank	0,550
Εμπορική Bank	2,850
Ταχυδρομικό Ταμειστήριο	0,500
Geniki Bank	0,440
Attica Bank	0,414
Τράπεζα της Ελλάδος	0,816
Proton Bank	0,367

Πίνακας 11. Τα διαθέσιμα κεφάλαια των κύριων εμπορικών τραπεζών της Ελλάδας, καθώς και της Τράπεζας της Ελλάδος τον Ιούνιο του 2014



Σχήμα 1.2 Γράφημα με τα στοιχεία του πίνακα 1.1

Πολλές από τις παραπάνω τράπεζες έχουν συγχωνευθεί ή εξαγοραστεί από μεγαλύτερους ομίλους κατά την διάρκεια του τελευταίου έτους.

Οι συνεταιριστικές τράπεζες

Οι πρώτες συνεταιριστικές τράπεζες στην Ευρώπη εμφανίστηκαν στο δεύτερο μισό του 19^{ου} αιώνα στην Γερμανία. Υπήρχαν δύο είδη συνεταιριστικών τραπεζών, ένα είδος στον αστικό τομέα και ένα στον αγρικό τομέα, αλλά και τα δύο είδη πιστωτικών ιδρυμάτων είχαν σκοπό την παροχή κεφαλαίων για την εκπόνηση των εργασιών τους. Για τις συνεταιριστικές τράπεζες των ευρωπαϊκών χωρών το 1970 δημιουργήθηκε η Ευρωπαϊκή Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών με έδρα τις Βρυξέλλες. Η Ευρωπαϊκή Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών έχει αναγνωριστεί επίσημα και έχει ως σκοπό να υπερασπίζεται τα συμφέροντα των συνεταιριστικών τραπεζών στην Ευρώπη.

Στην Ελλάδα, η πρώτη συνεταιριστική τράπεζα εμφανίστηκε το 1900, η οποία λεγόταν Σύλλογος Τεχνοεργατών εν Λαμία, και είχε 582 μέλη. Λειτουργούσε ως πιστωτικό ίδρυμα και είχε καταστατικό, παρότι δεν είχε θεσμοθετηθεί κάτι αντίστοιχο στην Ελλάδα. Το 1994, αναγνωρίζεται ο θεσμός των Συνεταιριστικών Τραπεζών στην Ελλάδα με βάση τον νόμο περί Αστικών Συνεταιρισμών.

Τα πιστωτικά ιδρύματα αυτού του τύπου βασίζονται στις αρχές του συνεταιρισμού, απευθύνονται σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, οι οποίες έχουν ανάγκη κεφαλαίων στο σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον. Μπορούν επίσης να βοηθήσουν στην διεύρυνση του δικτύου των επιχειρήσεων, να δημιουργήσουν ευελιξία και να ενισχύσουν την τοπική ανάπτυξη.

Οι Συνεταιριστικές Τράπεζες στην Ελλάδα πλέον υπάγονται στην Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδος ώστε να μπορούν να λαμβάνουν υποστήριξη, τεχνογνωσία και υπηρεσίες όπου κάθε μια τράπεζα από μόνη της δεν μπορεί. Λειτουργούν με τα πλεονεκτήματα ενός μεγάλου τραπεζικού ομίλου και θεωρούνται ανερχόμενη πιστωτική δύναμη.

Όπως κάθε τράπεζα, έτσι και οι συνεταιριστικές έχουν ως κύριο στόχο το κέρδος. Παράγουν το κέρδος τους μέσω του δανεισμού και επενδυτικών δραστηριοτήτων. Γενικά μπορούμε να πούμε ότι οι συνεταιριστικές τράπεζες έχουν κάποιους στόχους. Μπορούν να προσφέρουν στους οικονομικά αδύναμους πιο εύκολα κεφάλαια, συμβάλλοντας έτσι στην αντιμετώπιση της κοινωνικής ανισότητας. Επίσης, συμβάλλουν στην επίλυση των προβλημάτων της περιφερειακής ανάπτυξης και ενισχύουν την οικονομική δημοκρατία, δίνοντας την δυνατότητα να περάσει στα χέρια

των πολλών. Τέλος, υπάρχει έντονη σύνδεση της ιδιωτικής επιχείρησης με τον τόπο ίδρυσής της (Κιντής, 2004).

Ειδικοί πιστωτικοί οργανισμοί

Οι πιο γνωστοί ειδικοί τραπεζικοί οργανισμοί στην Ελλάδα είναι το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο και το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων. Δεν λειτουργούν όπως τα άλλα πιστωτικά ιδρύματα καθώς υπόκεινται σε ορισμένους περιορισμούς. Ωστόσο γίνεται προσπάθεια να ενταχθούν σε νέο πλαίσιο ώστε να λειτουργούν ως σύγχρονα τραπεζικά ιδρύματα. Πρόσφατα, το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο εξαγοράστηκε από τη Eurobank μαζί με την Proton Bank.

Το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων ασχολείται με ένα μεγάλο αριθμό λειτουργιών. Χορηγεί δάνεια, φυλάει και διαχειρίζεται παρακαταθήκες καθώς διαχειρίζεται και τα κεφάλαια του ΟΤΑ. Ιδρύθηκε το 1919, και από τότε αποτελεί αυτόνομο πιστωτικό οργανισμό. Εποπτεύεται όπως όλα τα πιστωτικά ιδρύματα από την Κεντρική Τράπεζα αλλά και από διοικητικό συμβούλιο με απόφαση του Υπουργείου Οικονομικών.

Το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο ήταν δημόσια υπηρεσία μέχρι το 2002 όπου και έγινε Ανώνυμη Εταιρία. Ιδρύθηκε το 1900 με σκοπό να αναπτύξει το πνεύμα αποταμίευσης, να αξιοποιούνται καλύτερα οι καταθέσεις και για άλλους κοινωφελείς σκοπούς. Πλέον είναι μέλος της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών και ανήκει στον όμιλο της Eurobank.

1.5 Οι στόχοι και η πολιτική των τραπεζών στην Ελλάδα

Οι τράπεζες θα πρέπει να έχουν επαρκείς χρηματικούς πόρους για δανεισμό. Επίσης, θα πρέπει να έχουν ικανοποιητική ρευστότητα, κεφάλαια και συνάλλαγμα. Η τράπεζα βασίζεται στα χρηματικά της διαθέσιμα, ώστε μέσω των επιτοκίων δανεισμού να παράγει κέρδος. Η κύρια πηγή άντλησης κεφαλαίων είναι οι καταθέσεις αλλά και ο δανεισμός από την κεντρική τράπεζα και η αγορά χρεογράφων. Θα πρέπει να γίνεται σωστός υπολογισμός ώστε να υπάρχει ισορροπία μεταξύ διαθέσιμων κεφαλαίων και αποπληρωμών δανείων, κατάσταση η οποία επηρεάζεται από το κόστος άντλησης κεφαλαίων και της ελαστικότητας προσφοράς τους.

Όταν αναφέρουμε το ενεργητικό μίας τράπεζας, εννοούμε κυρίως τα χρηματικά διαθέσιμα, τα αξιόγραφα, ομολογίες, συμμετοχές, χορηγήσεις, όπως επίσης έξοδα ίδρυσης, φήμης, πελατείας, κτηρίων και λοιπού εξοπλισμού.

Όταν μιλάμε για παθητικό μιας τράπεζας, μιλάμε για υποχρεώσεις όπως κονδύλια, καταθέσεις, πρόβλεψη κινδύνου, συντάξεις και μισθοδοσία, καθώς επίσης και τους φόρους.

Ο σχεδιασμός της πιστωτικής πολιτικής μιας τράπεζας ίσως είναι ο σημαντικότερος παράγοντας επιτυχίας της. Θα πρέπει να γίνει προσεκτικός σχεδιασμός ώστε να υπάρχει υψηλή απόδοση, αλλά ταυτόχρονα, χαμηλός κίνδυνος. Επίσης, η τράπεζα θα πρέπει να προσέχει την ρευστότητα και τα αποθεματικά της. Η αγορά παρουσιάζει ατέλειες οι οποίες θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται ή ακόμη και να προβλέπονται στον αρχικό σχεδιασμό.

Τα επιτόκια σε μεγάλο βαθμό δεν αποφασίζονται από την ίδια την τράπεζα, αλλά από πολλούς παράγοντες. Στον βαθμό που η τράπεζα μπορεί να αυξήσει ή να μειώσει τα επιτόκια είναι καθοριστικότερη η πιστωτική πολιτική της. Επιπλέον, οι τράπεζες πλέον θα πρέπει να είναι πολύ προσεκτικές στην χορήγηση δανείων και θα πρέπει να εξετάζουν την δυνατότητα αποπληρωμής.

Η δυνατότητα αποπληρωμής του πελάτη θα πρέπει να ελέγχεται από κάποιους παράγοντες. Η αξιοπιστία του ίδιου του πελάτη, η χρήση του χρήματος που πρόκειται να κάνει, καθώς και οι ατέλειες της αγοράς είναι τρεις σημαντικοί παράγοντες. Οι περισσότερες τράπεζες παρότι δεν μπορούν να καθορίσουν το μεγαλύτερο μέρος των επιτοκίων δανεισμού, ακολουθούν το προεξοφλητικό επιτόκιο της κεντρικής τράπεζας. Μεταξύ πελατών ωστόσο, μπορεί να υπάρχει διακύμανση στα επιτόκια δανεισμού.

Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας πιστωτικής πολιτικής είναι ο έλεγχος και η ισορροπία ρευστότητας. Θα πρέπει να συγκρίνονται οι καταθέσεις και τα δάνεια, τα επιτόκια των καταθέσεων με τα επιτόκια δανεισμού. Δηλαδή, θα πρέπει να γίνεται σωστή ρύθμιση του ενεργητικού και του παθητικού της κάθε τράπεζας. Τα χρεόγραφα παίζουν σημαντικό ρόλο στην ρευστότητα μιας τράπεζας. Η τράπεζα θα πρέπει να αποφασίσει ανάμεσα στα διάφορα είδη χρεογράφων σε ότι αφορά την ποσότητα, την ποιότητα, την ημερομηνία λήξης και την απόδοση. Ο κυριότερος δανειστής των

εμπορικών τραπεζών είναι η κεντρική τράπεζα, η οποία επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό την ρευστότητα.

Σημαντική πηγή ρευστότητας, εισοδήματος και ενεργητικού, είναι οι επενδύσεις σε χρεόγραφα ή οποιαδήποτε άλλη μορφή. Πολλές φορές οι επενδύσεις στις τράπεζες δεν έχουν το επιθυμητό αποτέλεσμα, επηρεάζοντας την ισορροπία ενεργητικού-παθητικού.

Έτσι, η κάθε τράπεζα θα πρέπει όχι απλά να κάνει ορθές επενδύσεις, ανάλογα με τις δυνατότητές της, αλλά να έχει και δυνατότητα κάλυψης της αποτυχίας με μια σωστή επιλογή ρίσκου-κέρδους. Το είδος και το μέγεθος των χρεογράφων ποικίλλουν, η ημερομηνία λήξης και ανάλογα με την οικονομική πολιτική της τράπεζας και την κατάσταση της οικονομίας ποικίλλει η αγορά και η πώλησή τους.

Η πολιτική επί των κεφαλαίων είναι επίσης σημαντική. Μικρή ποσότητα κεφαλαίων σημαίνει μικρή δυνατότητα χρηματοδότησης, άρα και μικρό μελλοντικό κέρδος. Μεγάλα κεφάλαια παρέχουν στην τράπεζα ασφάλεια σε περίπτωση κινδύνου. Από την άλλη, μεγάλη ποσότητα κεφαλαίων σημαίνει μικρή απόδοση για την τράπεζα (Αγγελόπουλος, 2005).

1.6 Παράγοντες που επηρεάζουν το ελληνικό τραπεζικό σύστημα

Η οικονομία

Αρχικά, το οικονομικό περιβάλλον επηρεάζει την λειτουργία όλων των τραπεζικών ιδρυμάτων. Αν σε μια κοινωνία υπάρχει ύφεση, συνεπώς ανεργία, και μικρότερο καθαρό εισόδημα, ο τραπεζικός τομέας επηρεάζεται αρνητικά. Για παράδειγμα, μείωση εισοδημάτων σημαίνει μείωση της ιδιωτικής δαπάνης, μείωση καταθέσεων, άρα και μείωση ζήτησης για δάνεια και ενεργητικού της τράπεζας. Επίσης, μια οικονομία σε ύφεση σημαίνει δυσκολία αποπληρωμής των ήδη υπαρχόντων δανείων και κατανάλωση άλλων πιστωτικών προϊόντων.

Η σύνδεση μεταξύ τραπεζικού τομέα και οικονομία είναι προφανής. Το ερώτημα είναι σε ποιο βαθμό μια υγιής οικονομία συνεπάγεται ένα υγιές τραπεζικό σύστημα και το

αντίστροφο. Θα λέγαμε ότι ένα εξωστρεφές τραπεζικό σύστημα με σωστή λειτουργία δημιουργεί προϋποθέσεις για υγιή ανάπτυξη της οικονομίας και των κλάδων εργασίας.

Για παράδειγμα, η ικανότητα δανειοδότησης στον κλάδο των κατασκευών είναι ίσως ο σημαντικότερος παράγοντας ανάπτυξης του κλάδου. Πολλοί κλάδοι εργασίας ακολουθώντας εξαρτώνται από την εξέλιξη των κατασκευών. Από την άλλη, ο ίδιος ο εκσυγχρονισμός των τραπεζών δημιούργησε νέες θέσεις εργασίας. Η ανάγκη για καινούργια δίκτυα επικοινωνίας βοήθησε πολύ στην ανάπτυξη του κλάδου των τηλεπικοινωνιών. Επίσης, η ανάγκη για εξελιγμένα τεχνολογικά προϊόντα βοήθησε τον κλάδο της πληροφορικής και της τεχνολογίας.

Συμπερασματικά, λοιπόν, οι τράπεζες δημιουργούν τις προϋποθέσεις για την ανάπτυξη άλλων κλάδων της οικονομίας. Δημιουργούν την απαραίτητη ζήτηση για την ανάπτυξη ορισμένων προϊόντων και την προσφορά για την επάνοδο άλλων κλάδων. Από την άλλη πλευρά, η υγιής ανάπτυξη και πορεία της οικονομίας επηρεάζει όλους τους κλάδους, μαζί και τον τραπεζικό.

Τεχνολογικές εξελίξεις

Το τραπεζικό περιβάλλον επίσης μπορεί να αλλάξει από τις νέες τεχνολογικές εξελίξεις. Η εισαγωγή της αυτοματοποίησης στην ανάληψη σε όλο και περισσότερα μέρη, οι τηλεπικοινωνίες, τα συστήματα ασφαλείας είναι μόνο μερικοί παράγοντες που επηρέασαν τον τρόπο λειτουργίας του τραπεζικού συστήματος παγκοσμίως, αλλά και στην Ελλάδα. Πλέον οι συναλλαγές μπορούν να γίνονται από απόσταση, γεγονός που προσφέρει επιπλέον χώρο για ανταγωνισμό μεταξύ των τραπεζικών ιδρυμάτων. Ωστόσο όπως είπαμε υπάρχει και ανάγκη για επιπλέον ασφάλεια στις συναλλαγές αυτές, ειδικά όταν πρόκειται για ηλεκτρονικές.

Στην εσωτερική λειτουργία των τραπεζικών καταστημάτων βλέπουμε πολύ μεγαλύτερο αριθμό συναλλαγών μέσω εναλλακτικών μέσων όπως πλαστικού χρήματος ή ηλεκτρονικών συναλλαγών. Υπάρχει επιτάχυνση των διαδικασιών λόγω καλύτερα οργανωμένων διαδικασιών, καλύτερες βάσεις δεδομένων και γενικά έχει απλουστευθεί το τυπικό μέρος των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων. Βέβαια, για να υπάρξει σωστή χρήση των νέων τεχνολογιών χρειάζεται ειδικά εκπαιδευμένο προσωπικό.

Όσον αφορά την ηλεκτρονική τραπεζική , υπάρχει ένα τεράστιο πεδίο νέων εξελίξεων στα τραπεζικά προϊόντα. Συνεχώς αυξάνονται οι εγγεγραμμένοι χρήστες και διευρύνεται το νομικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Το νομικό περιβάλλον

Μέχρι πρόσφατα στην Ελλάδα υπήρχε ένα δύσκαμπτο νομικό περιβάλλον για τις τραπεζικές λειτουργίες . Όμως υπήρχε και ανάγκη από την προστασία των τραπεζικών συναλλαγών , καταγραφής και τήρησης του νόμου.

Ένα θεμιτό νομικό πλαίσιο , θα έπρεπε να προστατεύει τους πελάτες και τις τράπεζες, αλλά ταυτόχρονα να μην καθυστερεί τη λειτουργία τους. Στην ισχύουσα νομοθεσία υπάρχει απαγόρευση δημοσιοποίησης των εμπιστευτικών ιδιωτικών πληροφοριών του πελάτη. Επίσης , υπάρχουν συγκεκριμένοι κανόνες που ελέγχουν το αν η συναλλαγή ή η κατάθεση είναι νόμιμη και αν τα χρήματα προέρχονται από νόμιμη πηγή (Ιγγλεζάκης, 2003).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

2.1 Ιστορία ηλεκτρονικής τραπεζικής

Τις δυο τελευταίες δεκαετίες ο κόσμος γνώρισε την εξάπλωση του διαδικτύου. Ήταν λοιπόν αναμενόμενο αυτή η αλλαγή των επικοινωνιών να επηρεάσει και τον χρηματοπιστωτικό τομέα. Η πρώτη μορφή ηλεκτρονικής τραπεζικής ξεκίνησε τη δεκαετία του 1980 μέσω του δικτύου SWIFT για διατραπεζική επικοινωνία . στις αρχές της δεκαετίας του 1990 άρχισαν να γίνονται οι πρώτες ηλεκτρονικές συναλλαγές αλλά το e-banking όπως το γνωρίζουμε ξεκίνησε στα μέσα της δεκαετίας του 1990 στις ΗΠΑ, Στην Ελλάδα πέρασε αρκετός καιρός μέχρι να υπάρξει κάποια σοβαρή ανάπτυξη στον συγκεκριμένο τομέα.

Παγκοσμίως οι χρήστες του διαδικτύου αυξάνονται ταχύτατα, όσο το διαδίκτυο αποκτά μεγαλύτερη προσβασιμότητα σε όλο και περισσότερες περιοχές του κόσμου. Οι χρήστες υπηρεσιών διαδικτύου το 2007 ήταν περίπου το 16% του παγκόσμιου πληθυσμού , από το 2010 πιστεύεται ότι έχουν ξεπεράσει το ένα δισεκατομμύριο. Σταδιακά , με την ανάπτυξη νέων τεχνολογιών άρχισε να γίνεται ευκολότερο στους χρήστες να έχουν πρόσβαση σε broadband Internet και αναμένεται να επηρεάσει σε μεγαλύτερο βαθμό τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Στην Ελλάδα ωστόσο, η ηλεκτρονική τραπεζική δεν ακολούθησε σε ρυθμούς την εξάπλωση του διαδικτύου γρήγορων ταχυτήτων.

Στην Ελλάδα η πρώτη προσπάθεια για ηλεκτρονική τραπεζική έγινε το 1997 από την Εγνατία τράπεζα αλλά αφορούσε ένα περιορισμένο αριθμό χρηστών, και καθώς το διαδίκτυο είχε πολύ χαμηλότερες ταχύτητες η προσπάθεια αυτή δεν έγινε κτήμα μεγάλου μέρους του πληθυσμού. Το εγχείρημα αυτό είχε βασικές υπηρεσίες όπως ερώτηση υπολοίπου και μεταφορές κεφαλαίων εντός τράπεζας.

Η πρώτη ολοκληρωμένη προσπάθεια ηλεκτρονικής τραπεζικής έγινε από την Τράπεζα Πειραιώς το 2000 , όπου είχε το όνομα WINBANK. Σταδιακά άρχισε να αποκτά μεγαλύτερη χρηστικότητα, και έκτοτε όλες οι τράπεζες εισήγαγαν πλατφόρμες ηλεκτρονικής τραπεζικής που καλύπτουν ένα μεγάλο φάσμα συναλλαγών και παροχής υπηρεσιών (Γρεβενίτου & Δημητρίου & Σωτηρούλη, 2014).

2.2 Ορισμός ηλεκτρονικής τραπεζικής

Ως ηλεκτρονική τραπεζική ή e-banking ορίζουμε όλες τις συναλλαγές και υπηρεσίες που σχετίζονται με τον τραπεζικό τομέα και εκτελούνται χωρίς τη φυσική παρουσία του πελάτη , αλλά κυρίως μέσω της χρήσης του διαδικτύου.

Στην ηλεκτρονική τραπεζική ωστόσο κατατάσσονται και οι συναλλαγές που γίνονται μέσω του Intranet και Extranet αλλά και μέσω σταθερού ή κινητού τηλέφωνα (Phone banking και Mobile banking). Μεγάλη σύνδεση υπάρχει μεταξύ ηλεκτρονικής τραπεζικής και ηλεκτρονικού εμπόριο και ηλεκτρονικών επιχειρήσεων. Τέλος πολλές τράπεζες στον ορισμό της ηλεκτρονικής τραπεζικής συμπεριλαμβάνουν και τα ΑΤΜ όπου λειτουργούν με ένα εναλλακτικό ηλεκτρονικό δίκτυο.

Οι πιο συνηθισμένες υπηρεσίες που παρέχονται online στα πλαίσια της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι αυτές που αφορούν πληροφορίες σχετικά με λογαριασμούς, κινήσεις λογαριασμών, υπόλοιπα και κινήσεις πιστωτικών καρτών, πληρωμές δόσεων δανείων, εξοφλήσεις κάθε είδους λογαριασμών και πάγιων εντολών πληρωμής (Αγιομυργιανάκη, 2008).

2.3 Είδη ηλεκτρονικής τραπεζικής

Τραπεζικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου (Internet Banking)

Οι τραπεζικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου είναι η σημαντικότερη μορφή e-banking. Απαραιτήτως χρειάζεται σύνδεση στο Internet αλλά μπορεί να γίνει και μέσω Extranet ή Intranet. Έτσι ο χρήστης μέσω ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή μπορεί να έχει πρόσβαση σε τραπεζικές υπηρεσίες . Πολλές φορές απαιτούνται και περισσότερα μέσα για την πρόσβαση λόγω κανόνων ασφαλείας, δηλαδή κάποια επιπλέον συσκευή ή κάποιο ειδικό λογισμικό.

Οι υπηρεσίες του Internet Banking εκτείνονται σχεδόν σε όλο το φάσμα της τραπεζικής. Παρακάτω θα αναφέρουμε αναλυτικά ένα μεγάλο μέρος ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω του Internet Banking.

Μέσα από αυτή τη μορφή τραπεζικής μπορεί να προσφερθούν ειδικές υπηρεσίες σε κάθε πελάτη. Δηλαδή η τράπεζα μπορεί να έχει διαφορετικές υπηρεσίες σε εταιρίες, σε συναλλαγές με άλλες τράπεζες με απλούς καταθέτες.

Ωστόσο , αυτή η μορφή τραπεζικών συναλλαγών ενέχει μεγάλους κινδύνους ασφάλειας , ζήτημα που θα συζητηθεί εκτενώς σε επόμενο κεφάλαιο.

Υπάρχουν αρκετές μορφές με τις οποίες μπορεί να λειτουργεί μια τράπεζα μέσω μιας ιστοσελίδας :

Μπορεί να παρουσιάζεται μέσω μιας σελίδας στο διαδίκτυο , όπου να μην έχεις τη δυνατότητα πολλών δράσεων , αλλά απλά να παρουσιάζει τις υπηρεσίες της τράπεζας. Αυτή η μορφή σελίδας στο διαδίκτυο είναι περισσότερο διαφήμιση της τράπεζας , ώστε οι πελάτες να ενημερωθούν αλλά να διεκπεραιώσουν με άλλο τρόπο τις συναλλαγές τους.

Η δεύτερη μορφή παρουσίασης μιας τράπεζας στο διαδίκτυο είναι μια διαδραστική ιστοσελίδα. Η διαδραστική ιστοσελίδα υπάρχει για δυο λόγους : παρουσιάζει και ενημερώνει τους πελάτες για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της τράπεζας , όπως η πρώτη μορφή, αλλά ταυτόχρονα ο χρήστης μπορεί να αλληλεπιδρά με την τράπεζα. Μπορεί να κάνει ερωτήσεις μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ή μέσω μιας φόρμας επικοινωνίας που παρέχεται εντός της σελίδας.

Κατά την τρίτη μορφή, παρέχονται όλες οι παραπάνω υπηρεσίες αλλά μπορούν να διεκπεραιωθούν και συναλλαγές μέσω της σελίδας. Αυτή η μορφή είναι η ουσιαστική μορφή internet banking. Δηλαδή η σελίδα δεν υπάρχει μόνο για διαφήμιση ή για να λύνονται οι απορίες σε σχέση με τα προϊόντα της τράπεζας αλλά γίνεται και πώληση των τραπεζικών προϊόντων. Αυτή η μορφή ωστόσο χρειάζεται μια σειρά κανόνων ασφαλείας , όπως την έκδοση ειδικού κωδικού για κάθε πελάτη και υπογραφή ειδικής σύμβασης παροχής αυτής της υπηρεσίας. Αυτή η λειτουργία γίνεται δυνατή μέσω ανεπτυγμένων λογισμικών.

Στην τέταρτη και πιο σύγχρονη μορφή ιστοσελίδας μιας τράπεζας, υπάρχει πλήρης διαδικτυακή τραπεζική. Δηλαδή, η τράπεζα παρέχει όλες τις παραπάνω υπηρεσίες αλλά μπορεί ο χρήστης να έχει πρόσβαση ανά πάσα στιγμή στο λογαριασμό του , να κάνει αναλήψεις και καταθέσεις , καθώς και να παρακολουθεί τις κινήσεις λογαριασμού (Σινανιώτη, 2005).

Τραπεζικές συναλλαγές μέσω σταθερού τηλεφώνου (Phone Banking)

Οι τραπεζικές συναλλαγές μέσω σταθερού τηλεφώνου διεκπεραιώνονται με δυο τρόπους . Μπορούν να διεκπεραιωθούν με τη βοήθεια πράκτορα και μπορούν να διεκπεραιωθούν μέσω αυτόματων συστημάτων αναγνώρισης φωνής , γνωστά και ως IVRs.

Το μόνο που απαιτείται και στις δυο περιπτώσεις είναι μια σύνδεση σταθερού τηλεφώνου και μια συσκευή. Κατά τις τραπεζικές συναλλαγές με πράκτορα , ο πελάτης καλείται να πει κάποια βασικά στοιχεία επαλήθευσης του λογαριασμού του, όπως τον αριθμό λογαριασμού και το pin. Πολλές φορές υπάρχει ειδικός κωδικός για phone banking.

Στη δεύτερη κατηγορία phone banking , ο πελάτης καλείται να πει επίσης κάποιους βασικούς κωδικούς, όπως και στην πρώτη περίπτωση αλλά αυτή τη φορά αναγνωρίζεται αυτόματα από λογισμικό αναγνώρισης φωνής.

Τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου (Mobile Banking)

Το τρίτο είδος ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου, είναι ακόμα σε στάδιο ανάπτυξης. Παρότι τα κινητά τηλέφωνα κοινωνικοποιήθηκαν πιο νωρίς από το διαδίκτυο δεν υπήρχε η δυνατότητα ασφαλούς ταυτοποίησης. Τώρα όμως μέσω τεχνολογιών ασφαλείας , δίνεται η δυνατότητα ανάπτυξης αυτού του κλάδου τραπεζικής.

Στο mobile banking μπορεί επίσης να εισαχθεί η χρήση μηνυμάτων ή της τεχνολογίας WAP ώστε να διεκπεραιώνονται οι συναλλαγές. Γενικά η χρήση τραπεζικών συναλλαγών μέσω κινητού τηλεφώνου, απαιτεί περίπου ότι και το phone banking. Δηλαδή, μια σύνδεση κινητής τηλεφωνίας και μια συσκευή κινητού τηλεφώνου. Επιπλέον όμως μπορεί να παρακολουθεί την κίνηση του λογαριασμού του και να έχει αυξημένες υπηρεσίες σε σχέση με το phone banking.

Στην Ελλάδα δεν προσφέρουν όλες οι τράπεζες αυτή την υπηρεσία, ενώ προσφέρουν τις άλλες δύο υπηρεσίες, παρότι γνωρίζει μεγάλη ανάπτυξη στο εξωτερικό (Σινανιώτη, 2005) .

2.4 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής

Σε αυτό το υποκεφάλαιο θα ασχοληθούμε κυρίως με τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου , γιατί υπάρχει μεγαλύτερο εύρος υπηρεσιών και περιγράψαμε συνοπτικά ήδη το μεγαλύτερο μέρος υπηρεσιών που μπορούν να προσφερθούν μέσω τηλεφώνου.

Υπάρχουν τέσσερα βασικά είδη κατηγοριών υπηρεσιών που προσφέρει το internet banking.

- ✓ Οικονομικές συναλλαγές
- ✓ Πληροφοριακές συναλλαγές
- ✓ Αιτήσεις
- ✓ Άλλες υπηρεσίες

Παρακάτω θα δούμε αναλυτικά τις υπηρεσίες αυτές.

Οικονομικές Συναλλαγές

Αυτό το είδος συναλλαγών μπορεί να είναι ένα εύρος λειτουργιών , όπως αναλήψεις και καταθέσεις μεταξύ συναλλασσόμενου και τράπεζας. Μπορεί να γίνει άμεσα μέσω χρήστη και τράπεζας ή μέσω κάποιας μεσάζουσας εταιρίας όπως η ΔΙΑΣ ή ΕΡΜΗΣ.

Το πρώτο είδος οικονομικών συναλλαγών είναι οι μεταφορές εντός τράπεζας, που ακολούθως χωρίζεται σε δύο μέρη.

Διακρίνονται σε μεταφορές σε λογαριασμό ίδιου και σε μεταφορές σε λογαριασμό τρίτου:

Μεταφορές σε λογαριασμό ίδιου

Η συγκεκριμένη λειτουργία εκτελείται άμεσα. Απλώς ο κάτοχος λογαριασμού πίστωσης ή χρέωσης επιλέγει που θέλει να μεταφερθούν τα χρήματα. Ο χρήστης δεν χρειάζεται να πληκτρολογεί αριθμούς λογαριασμών , παρά μόνο το ποσό που θέλει να μεταφερθεί και την ημερομηνία. Όταν η ημερομηνία είναι τρέχουσα η εντολή εκτελείται άμεσα. Επίσης ο κάτοχος λογαριασμού έχει τη δυνατότητα να μεταφέρει περιοδικά λεφτά , ή να ορίσει στο μέλλον μια μεταφορά.

Μεταφορές σε Λογαριασμό Τρίτου

Όπως και στην προηγούμενη περίπτωση οι μεταφορές σε λογαριασμό τρίτου εκτελούνται on-line άμεσα. Η διαδικασία αυτή ορίζει ότι ο χρήστης πληκτρολογεί τον αριθμό λογαριασμού που θέλει να σταλεί ένα ποσό και κατόπιν πληκτρολογεί τον λογαριασμό χρέωσης . Απαιτείται ιδιαίτερη προσοχή στην πληκτρολόγηση του αριθμού πίστωσης.

Οι τράπεζες για να διασφαλίσουν ότι θα γίνει σωστή συναλλαγή, διενεργούν έλεγχο ψηφίου ελέγχου. Ωστόσο τα στοιχεία του λογαριασμού που πρέπει να σταλούν τα χρήματα , δεν μπορούν να κοινωνικοποιηθούν αφού αποτελούν ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα. Επίσης, οποιοσδήποτε θα μπορούσε να ταυτοποιήσει συγκεκριμένους αριθμούς λογαριασμών με συγκεκριμένους χρήστες πατώντας τυχαία νούμερα.

Στη διαδικασία μεταφοράς σε τρίτους , πρέπει να πληκτρολογηθεί το ποσό και η ημερομηνία που θέλει ο χρήστης να μεταφερθούν τα χρήματα. Αν θέλει να χρησιμοποιήσει την τρέχουσα ημερομηνία τα χρήματα μεταφέρονται άμεσα. Στην περίπτωση λάθους υπάρχουν αρκετά σημεία ελέγχου ως το τέλος της διαδικασίας, ώστε να διακοπεί η συναλλαγή.

Εμβάσματα Εσωτερικού

Τα εμβάσματα εσωτερικού διεκπεραιώνονται μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIASTRANSFER. Η εκτέλεση γίνεται αυθημερόν ή το πολύ σε μια εργάσιμη. Στο συγκεκριμένο σύστημα συμμετέχουν σχεδόν όλες οι εγχώριες τράπεζες, αλλά και για αυτές που δεν συμμετέχουν υπάρχει δυνατότητα να ολοκληρωθεί η διαδικασία με αποστολή είτε του απλού αριθμού τραπεζικού λογαριασμού είτε της IBAN μορφής του. Τα εμβάσματα εσωτερικού αφορούν ευρώ.

Και σε αυτή τη διαδικασία υπάρχει έλεγχος ψηφίου ελέγχου (check digit), αλλά επίσης απαιτείται μεγάλη προσοχή γιατί είναι αδύνατον να γίνει ταυτοποίηση του λογαριασμού με συγκεκριμένο χρήστη.

Οι τιμές που μπορεί να πάρει αυτό το πεδίο είναι μια από τις παρακάτω :

Έξοδα παραλήπτη - BEN Έξοδα αποστολέα - OUR Αμφότεροι - SHA

Κάθε τράπεζα οφείλει να πληροφορεί τον συναλλασσόμενο για το είδος των εξόδων του εμβάσματος . Για το τέλος πληκτρολογεί την ημερομηνία που επιθυμεί να γίνει η πληρωμή και ο κωδικός επιβεβαίωσης της συναλλαγής.

Σε αυτή τη μορφή συναλλαγής όπως και στις μεταφορές υπάρχουν επιπλέον σημεία ελέγχου ώστε να διακοπεί η συναλλαγή σε περίπτωση σφάλματος.

Εμβάσματα Εξωτερικού

Αυτή η λειτουργία χρειάζεται κάποιες επιπλέον διαδικασίες. Ο χρήστης αποστέλλει αίτηση εμβάσματος η οποία ελέγχεται και διεκπεραιώνεται από την Κίνηση Κεφαλαίων της Τράπεζας. Η διαδικασία αυτή μπορεί να διαρκέσει αρκετές εργάσιμες μέρες. Κατόπιν αυτών, η διαδικασία είναι περίπου όπως τα εμβάσματα εσωτερικού.

Πληρωμές Δανείων

Η μεταφορά χρημάτων αυτή εκτελείται άμεσα μέσω μιας απλής διαδικασίας. Ο χρήστης πληκτρολογεί τον αριθμό λογαριασμού από τον οποίο θέλει να πληρωθεί ο λογαριασμός δανείου, και κατόπιν τον ίδιο λογαριασμό δανείου. Πληκτρολογεί την ημερομηνία και τον κωδικό επιβεβαίωσης της συναλλαγής. Σε περίπτωση σφάλματος η διαδικασία σταματάει άμεσα. Μπορεί επίσης να γίνει περιοδική ή μεταχρονολογημένη μεταφορά.

Πληρωμές Πιστωτικών Καρτών

Οι πληρωμές πιστωτικών καρτών διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες :

Πληρωμή Πιστωτικής Κάρτας Ιδίου

Αυτή η συναλλαγή ακολουθεί περίπου τους βασικούς κανόνες. Επιλογή λογαριασμών χρήστη και κάρτας , πληκτρολόγηση ημερομηνίας και κωδικού επιβεβαίωσης. Μεταχρονολογημένες και περιοδικές πληρωμές είναι και πάλι διαθέσιμες. Η διαδικασία αυτή εκτελείται άμεσα.

Πληρωμή Πιστωτικής Κάρτας Τρίτου

Η διαδικασία είναι στα βασικά σημεία η ίδια με την πληρωμή κάρτας ιδίου.

Πληρωμή Πιστωτικής Κάρτας Άλλης Τράπεζας

Η διαδικασία αυτή διαφοροποιείται από τις άλλες λόγω του ότι γίνεται μέσω της DIASTRANFRER. Επίσης μπορεί να διαρκέσει παραπάνω από μια εργάσιμη μέρα. Απαιτείται ωστόσο μεγαλύτερη προσοχή λόγω πιθανού λάθους πληκτρολόγησης. Μεταχρονολογημένες και περιοδικές πληρωμές είναι και πάλι διαθέσιμες.

Πληρωμές Δημοσίου

Υπάρχει μια πληθώρα συναλλαγών με το δημόσιο που μπορούν να διεκπεραιωθούν μέσω e-banking, οι περισσότερες εκ των οποίων μέσω της DIASDEBIT.

ΦΠΑ

Ο υπόχρεος για πληρωμή ΦΠΑ πρέπει πρώτα να εγγραφεί στον ιστότοπο www.taxisnet.gr του Υπουργείου Οικονομικών, και στη συνέχεια να πληκτρολογήσει τον ΑΦΜ του και τον τραπεζικό λογαριασμό χρέωσης. Η διαδικασία αυτή γίνεται μόνο μέσω τραπεζών. Στη συνέχεια ο χρήστης καλείται να πληκτρολογήσει την αιτιολογία της πληρωμής, το ποσό που θέλει να πληρώσει και την ημερομηνία που επιθυμεί να γίνει η πληρωμή. Τέλος καταχωρείται ο κωδικός επιβεβαίωσης της συναλλαγής. Η διαδικασία αυτή μπορεί να εκτελεστεί και με τη μορφή μαζικής πληρωμής, δυνατότητα εξαιρετικά χρήσιμη για λογιστές.

Εργοδοτικές Εισφορές ΙΚΑ

Σε αυτή τη διαδικασία αντί του ΑΦΜ ο χρήστης πληκτρολογεί τον Αριθμό Μητρώου Εργοδότη (ΑΜΕ). Κατόπιν, επιλέγει τη Μισθοδοτική Περίοδο που αφορά η οφειλή, την ημερομηνία πληρωμής, το ποσό πληρωμής και τον κωδικό επιβεβαίωσης συναλλαγής. Με ανάλογο τρόπο γίνεται και η πληρωμή Ασφαλιστικών εισφορών ΟΑΕΕ αλλά και ΕΤΑΜ.

Είσπραξη Φόρου Εισοδήματος Φυσικού Προσώπου

Για την συγκεκριμένη πληρωμή, υπάρχει μια μικρή διαφοροποίηση. Ο χρήστης μπορεί να πληρώσει ολόκληρο το ποσό ή ένα μέρος από αυτό που αναγράφεται στο εκκαθαριστικό σημείωμα από το Υπουργείο Οικονομικών. Κατά τα άλλα, είναι όπως όλες οι υπόλοιπες συναλλαγές.

Τέλη Κυκλοφορίας

Κατά την πληρωμή των τελών κυκλοφορίας, ο χρήστης αφού επιλέξει τον τραπεζικό λογαριασμό χρέωσης, πληκτρολογεί τον Αριθμό Ειδοποιητηρίου που έχει λάβει από το Υπουργείο Οικονομικών. Ακολούθως, πληκτρολογεί την ημερομηνία πληρωμής που επιθυμεί. Η συγκεκριμένη συναλλαγή ίσως χρειαστεί και επιπλέον διαδικασίες, όπως χρήση εταιρίας κούριερ.

Πληρωμές Λογαριασμών ΔΕΚΟ

Η ΔΕΚΟ τις οποίες καλείται να πληρώσει ο χρήστης είναι η ΟΤΕ, η ΔΕΗ και η ΕΥΔΑΠ. Σχεδόν όλες οι μονάδες ηλεκτρονικής τραπεζικής της χώρας, παρέχουν στους πελάτες τους, ολοκληρωμένο πακέτο πληρωμών λογαριασμών ΔΕΚΟ.

ΟΤΕ

Η πληρωμή του ΟΤΕ εκτελείται άμεσα μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIASDEBIT. Η συναλλαγή ακολουθεί την πεπατημένη. Πληκτρολογεί τον τραπεζικό λογαριασμό χρέωσης και τον κωδικό λογαριασμού που πρέπει να πληρώσει. Ακολούθως, πληκτρολογεί το ποσό, την ημερομηνία και τον κωδικό επιβεβαίωσης της συναλλαγής. Σε ειδικές περιπτώσεις, ο ΟΤΕ μπορεί να παρέχει υπηρεσίες αποπληρωμής μέσα internet banking.

ΔΕΗ

Για την πληρωμή της ΔΕΗ το μόνο που διαφοροποιείται από τον ΟΤΕ είναι ότι ο χρήστης καλείται να πληρώσει τον κωδικό ηλεκτρονικής πληρωμής που αναγράφεται στον λογαριασμό. Εναλλακτικά η πληρωμή του λογαριασμού μπορεί να πραγματοποιηθεί με ανάθεση άμεσης χρέωσης στην Τράπεζα, γνωστή και ως πάγια εντολή.

ΕΥΔΑΠ

Και στην πληρωμή των λογαριασμών της ΕΥΔΑΠ, η διαδικασία είναι ίδια. Ο χρήστης αφού επιλέξει τραπεζικό λογαριασμό χρέωσης, πληκτρολογεί τον αριθμό μητρώου που αναγράφεται στον λογαριασμό της ΕΥΔΑΠ και ακολουθούν οι γνωστές διαδικασίες.

Πληρωμές Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας

Η πληρωμή αυτών των λογαριασμών διεκπεραιώνονται μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIASDEBIT, εκτός από περιπτώσεις ειδικής συμφωνίας μεταξύ εταιριών και τραπεζών. Η ακόλουθη διαδικασία εμπεριέχει τα γνωστά βήματα, καθώς και έλεγχο σφάλματος.

Πληρωμές Ασφαλιστικών

Πολλές ασφαλιστικές εταιρίες έχουν συνάψει συμφωνίες με τράπεζες δίνοντας την δυνατότητα αποπληρωμής μέσω e-banking. Κατά τα άλλα η διαδικασία είναι γνωστή.

Μαζικές Πληρωμές – Μισθοδοσίες

Για αυτή την υπηρεσία, υπάρχει ειδικό σύστημα γραμμογράφησης. Συνήθως, υπάρχει η ακόλουθη κατηγοριοποίηση: Κωδικός Εταιρίας, Ημερομηνία Παραγωγής Αρχείου, Αύξων Αριθμός Αρχείου, Συνολικό πλήθος Εγγράφων, Συνολικό Ποσό Πληρωμής.

Οι γραμμές που ακολουθούν περιλαμβάνουν:

Αριθμό Τραπεζικού Λογαριασμού Πίστωσης, Ονοματεπώνυμο Δικαιούχου, Ποσό, Αιτιολογία.

Για κάθε εταιρία βέβαια υπάρχει ειδικό μηχανογραφικό σύστημα και ο τρόπος μισθοδοσίας διαφοροποιείται.

Κατάσταση Εντολών

Για την ενημέρωση του πελάτη, θα παρουσιαστούν τα δεδομένα όπως αναγράφονται στο βιβλίο του Βασίλειου Αγγελή, “Η βίβλος του E-banking” (2005).

Οι καταστάσεις των εντολών είναι οι ακόλουθες:

Προς επεξεργασία Ακυρωμένη από το χρήστη Ακυρωμένη από Τράπεζα Ακυρωμένη από Οργανισμό Επιβεβαιωμένη από Τράπεζα Εκτελεσμένη Μερικώς εκτελεσμένη

Αναλυτικότερα, μια εντολή είναι προς επεξεργασία μόλις καταχωρηθεί από τον χρήστη έως τη στιγμή που θα τρέξει στα συστήματα της τράπεζας. Όσο η εντολή είναι σε αυτή την κατάσταση και μόνο τότε ο χρήστης έχει δικαίωμα ακύρωσης της, οπότε και η εντολή γίνεται ακυρωμένη από το χρήστη.

Από τη στιγμή που η εντολή ξεκινήσει να επεξεργάζεται από τα συστήματα της Τράπεζας αποκτά κατάσταση επιβεβαιωμένη από Τράπεζα και ακολούθως δύο τινά μπορούν να συμβούν, είτε να εκτελεστεί (Εκτελεσμένη) είτε να ακυρωθεί για κάποιο λόγο (Ακυρωμένη από Τράπεζα).

Σε ορισμένες περιπτώσεις εντολών οι οποίες αφορούν πληρωμή υποχρεώσεων (π.χ. ΦΠΑ) ή μεταφορές κεφαλαίων σε άλλες Τράπεζες (π.χ. έμβασμα σε τράπεζα εσωτερικού), ενδέχεται για κάποιο λόγο να επιστραφούν οι εντολές. Στην περίπτωση αυτή το status τους μεταβάλλεται σε ακυρωμένη από οργανισμό.

Η κατάσταση Μερικώς Εκτελεσμένη αφορά μόνο μαζικές πληρωμές ή μισθοδοσίες και αναφέρεται σε περιπτώσεις που κάποιες από τις αναλυτικές πληρωμές δεν εκτελέστηκαν (ακυρώθηκαν) για κάποιο λόγο. Το σύνολο της μαζικής πληρωμής ή της μισθοδοσίας έχει εκτελεστεί μερικώς και όχι πλήρως.

Χαρακτηριστικές αιτίες για να ακυρωθεί εντολή από την τράπεζα, είναι:

Μη επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στον λογαριασμό του πελάτη

Πληρωμή μέσω τραπεζικού λογαριασμού με απαγόρευση χρεώσεων

Πληρωμή από κλειστό τραπεζικό λογαριασμό

Μεταφορά σε τραπεζικό λογαριασμό με απαγόρευση πιστώσεων

Μεταφορά σε κλειστό τραπεζικό λογαριασμό

Μεταφορά σε ανύπαρκτο λογαριασμό κ.ά.

Χαρακτηριστικές αιτίες ακύρωσης εντολής από Οργανισμό είναι οι ακόλουθες:

Τα στοιχεία της οφειλής δεν συμφωνούν με αυτά της περιοδικής δήλωσης για πληρωμή ΦΠΑ

Το ποσό είναι μικρότερο από αυτό που έχει δηλωθεί στην περιοδική δήλωση για πληρωμή ΦΠΑ

Ανύπαρκτο Μητρώο Οργανισμού, για πληρωμές λογαριασμών Οργανισμών κ.ά.

Για να παρακολουθήσει λοιπόν ο χρήστης το status των εντολών του ενεργεί ως εξής: αρχικά επιλέγει αν επιθυμεί να δει όλες του τις εντολές ή εντολές ενός συγκεκριμένου

χρονικού διαστήματος. Προαιρετικά μπορεί να επιλέξει και άλλα κριτήρια όπως κατάσταση εντολής (π.χ. Εκτελεσμένη ώστε να δει μόνο τις εκτελεσμένες εντολές του) ,είδος εντολής (π.χ. πληρωμή ΦΠΑ) και τύπος εντολής (π.χ. περιοδική, ώστε να δει μόνο τις περιοδικές εντολές που έχει καταχωρήσει) ή και συνδυασμό των τριών παραπάνω. Στη συνέχεια εμφανίζεται η λίστα των ζητούμενων εντολών όπου οι κωδικοί κάθε εντολής είναι ενεργοί σύνδεσμοι μέσω των οποίων ο χρήστης βλέπει αναλυτικά τα στοιχεία της εντολής του.

Προμήθειες Συναλλαγών

Σε πολλές συναλλαγές οι τράπεζες χρεώνουν προμήθεια για την οποία ο πελάτης πρέπει να είναι ενημερωμένος. Σε πολλές οικονομικές συναλλαγές της ηλεκτρονικής τραπεζικής δεν χρεώνεται καν προμήθεια , όπως στις συναλλαγές με το δημόσιο και στις μεταφορές εντός τράπεζας.

Πληροφοριακές Συναλλαγές

Η ηλεκτρονική τραπεζική προσφέρει μεγάλο εύρος πληροφοριακών συναλλαγών, κατά τις οποίες ο χρήστης μπορεί να πληροφορηθεί για πολλές λειτουργίες και εξελίξεις .

Πληροφορίες Λογαριασμών

Μέσω του internet banking ο χρήστης μπορεί να δει άμεσα όλες τις πληροφορίες που σχετίζονται με το λογαριασμό του. Απλά πληκτρολογεί τον αριθμό λογαριασμού του στην μορφή IBAN και έχει πρόσβαση σε πληροφορίες όπως το υπόλοιπο του λογαριασμού του (Διαθέσιμο υπόλοιπο, το Λογιστικό υπόλοιπο, το Τοκίζόμενο υπόλοιπο και τυχόν δεσμεύσεις που υπάρχουν στον λογαριασμό του). Μπορεί επίσης να πληροφορηθεί και για την κίνηση του λογαριασμού του.

Πληροφορίες Καρτών

Ο χρήστης μπορεί να δει τις περισσότερες πληροφορίες που σχετίζονται με την πιστωτική του (αριθμό πιστωτικής κάρτας, την επωνυμία δικαιούχου, τον τύπο της κάρτας , το επιτόκίό της, το πιστωτικό όριο , το νόμισμά της).

Επίσης μπορεί να έχει πρόσβαση σε πληροφορίες συναλλαγών, έλεγχο του υπολοίπου, διαθέσιμο υπόλοιπο , καθώς και στην αναλυτική κίνηση της κάρτας. Ειδικές πληροφορίες παρέχονται για τη διαδικασία καταβολής και statement πιστωτικής κάρτας. Σε πολλές πληροφοριακές συναλλαγές η online ενημέρωση είναι αρκετά πιο γρήγορη από την ενημέρωση στο κατάστημα.

Πληροφορίες Επιταγών

Ο χρήστης μπορεί να έχει πληροφορίες περί των επιταγών του , επιλέγοντας τον τραπεζικό λογαριασμό που συνδέονται οι επιταγές. Επίσης μπορεί να έχει αναλυτικές πληροφορίες για την κατάστασή τους (αν είναι πληρωμένη ή ακυρωμένη).

Δίνεται ακόμη η δυνατότητα ανάκλησης επιταγής η οποία μπορεί να γίνει είτε μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας είτε με αίτηση ανάκλησης.

Πληροφορίες Δανείων

Όπως και στις άλλες πληροφοριακές συναλλαγές , ο χρήστης μπορεί να ενημερωθεί για ένα εύρος χρήσιμων πληροφοριών όπως το ποσό που του απομένει για την αποπληρωμή του, την κατάσταση των δόσεων του , τις καταληκτικές ημερομηνίες πληρωμής και το επιτόκιο.

Αιτήσεις

Τα πιο χαρακτηριστικά παραδείγματα αιτήσεων είναι η αίτηση ανοίγματος λογαριασμού, αίτηση για δάνειο, αίτηση για παραγγελία συναλλάγματος και αίτηση παραγγελίας μπλοκ επιταγών.

Αίτηση Ανοίγματος Λογαριασμού

Ο πελάτης συμπληρώνει ένα ηλεκτρονικό έντυπο που περιέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για την διαδικασία ανοίγματος λογαριασμού. Κατόπιν πρέπει να επισκεφθεί ένα κατάστημα για να ολοκληρωθεί η διαδικασία.

Αίτηση για Δάνειο

Αντίστοιχα, ο πελάτης συμπληρώνει την αίτηση ηλεκτρονικά, ενημερώνεται για το τι ακριβώς θα χρειαστεί ώστε να εγκριθεί το δάνειο που ζήτησε και κατόπιν πρέπει να επισκεφθεί ένα κατάστημα για να ολοκληρωθεί η διαδικασία.

Αίτηση για Παραγγελία Συναλλάγματος

Ο χρήστης συμπληρώνει την αίτηση παραγγελίας συναλλάγματος ηλεκτρονικά και κατόπιν πρέπει να επισκεφθεί ένα κατάστημα για να ολοκληρωθεί η διαδικασία. Σε αυτή την περίπτωση πρέπει να επισκεφθεί το συγκεκριμένο κατάστημα στο οποίο έστειλε την αίτηση.

Αίτηση Παραγγελίας Μπλοκ Επιταγών

Η διαδικασία είναι η ίδια με τις προηγούμενες περιπτώσεις αιτήσεων. Συμπληρώνει ηλεκτρονικά την αίτηση και αφού εγκριθεί πρέπει να επισκεφθεί ένα κατάστημα για να ολοκληρωθεί η διαδικασία.

Βοηθητικές Υπηρεσίες

Πολλές υπηρεσίες παρέχονται ηλεκτρονικά , για πελάτες της τράπεζας ή και όχι. Ο χρήστης μπορεί να ενημερωθεί ηλεκτρονικά για διαδικασίες ,έγγραφα, προϊόντα ή υπηρεσίες.

Υπολογισμός IBAN

Ο χρήστης μπορεί να κάνει ηλεκτρονικά τη μετατροπή του λογαριασμού του στην IBAN μορφή του

Μετατροπή Νομισμάτων

Ο χρήστης μπορεί σε πολλά sites τραπεζών να μετατρέψει μέσω λογισμικού ένα νόμισμα σε ένα άλλο.

Υπολογισμός Δόσεων Δανείων

Ο χρήστης σε μερικά sites μπορεί να πληροφορηθεί αναλυτικά για τις δόσεις των δανείων που έχει πάρει ή ενδέχεται να πάρει. Ανάλογα το δάνειο μπορεί να ενημερωθεί για τα ακριβή ποσά των δόσεων πληκτρολογώντας το ποσό του δανείου (Παλάσκας, 2010).

Πρόσθετες Υπηρεσίες

Πέραν των υπηρεσιών που αναφέρθηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο, το e-banking δεν περιορίζεται μόνο σε αυτές. Υπάρχει πλήθος προϊόντων που συμπληρώνουν το internet banking και καλύπτουν τις ανάγκες ακόμα και του πιο απαιτητικού χρήστη.

E- Investment

Η υπηρεσία αυτή περιλαμβάνει κυρίως χρηματιστηριακές συναλλαγές μεταξύ αμοιβαίων κεφαλαίων και λογαριασμών.

E- Commerce (e-Payments)

Σε αυτή τη λειτουργία η τράπεζα συνεργάζεται με εταιρίες, ώστε να γίνουν πληρωμές για πωλήσεις ή εισπράξεις από Internet sites, από αρχεία με μαζικές εντολές πελατών ή από τηλεφωνικές πληρωμές πελατών. Υπάρχει ένας ολόκληρος κλάδος ηλεκτρονικής τραπεζικής που ασχολείται με το E- Commerce. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι οι συναλλαγές που γίνονται με PrePaid κάρτες.

Alerts

Μέσω αυτής της λειτουργίας γίνεται άμεση ενημέρωση των πελατών για το προσωπικό τους χαρτοφυλάκιο, εξέλιξη των συναλλαγών και ένα εύρος πληροφοριών για όλους τους επισκέπτες ενός site.

P2P Πληρωμές

Αυτή η λειτουργία είναι μεταφορές κεφαλαίων ηλεκτρονικά μεταξύ ιδιωτών. Ο χρήστης να στείλει χρήματα, να αγοράσει κάτι από το διαδίκτυο ή να συμμετάσχει σε online δημοπρασίες.

Πώληση ασφαλιστικών προϊόντων

Ο χρήστης μπορεί να αγοράσει ασφαλιστικά προϊόντα στην περίπτωση που μια τράπεζα σχετίζεται η συνεργάζεται με μια ασφαλιστική εταιρία.

Trade Finance (online εισαγωγές - εξαγωγές)

Αυτή η υπηρεσία διευκολύνει εταιρίες που ασχολούνται με τις εισαγωγές εξαγωγές να ολοκληρώνουν διαδικασίες μεταφοράς κεφαλαίων ή εμβασμάτων μέσω e-banking.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

3.1 Κίνδυνοι

Η μεγαλύτερη πρόκληση για την ηλεκτρονική τραπεζική είναι η διασφάλιση των συναλλαγών. Τα τελευταία χρόνια αυξάνεται σε μεγάλο βαθμό η κίνηση χρήματος μέσω τραπεζικών καταθέσεων και μειώνονται αντίστοιχα οι πληρωμές τοις μετρητοίς. Θεωρητικά στο μέλλον το συντριπτικά μεγαλύτερο ποσοστό πληρωμών θα γίνονται μέσω κάποιου είδους ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Λογικό είναι λοιπόν ότι όσο αυξάνεται το ενδιαφέρον για αυτόν τον τραπεζικό τομέα τόσο να αυξάνεται και η πιθανότητα εγκληματικής ενέργειας. Όταν μιλάμε για εγκληματική ενέργεια αναφερόμαστε σε μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε κάποιο λογαριασμό. Επειδή όμως δεν υπάρχει εκατό τοις εκατό ασφαλές υπολογιστικό σύστημα, δημιουργείται μεγάλη ανάγκη για αυξημένη ασφάλεια ώστε να διασφαλιστούν καταθέσεις και συναλλαγές. Ταυτόχρονα όμως οι τράπεζες επενδύουν όλο και περισσότερα χρήματα σε εξοπλισμό ασφαλείας , καθώς παγκοσμίως αυξάνονται τα κρούσματα hacking .

Οι κίνδυνοι ασφαλείας της ηλεκτρονικής τραπεζικής διακρίνονται σε :

Άμεσους κινδύνους όπως η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε λογαριασμούς, αποτυχία διεκπεραίωσης της συναλλαγής, δημοσιοποίηση απορρήτων πληροφοριών και γενικότερη έλλειψη ασφαλείας .

Έμμεσοι κίνδυνοι που σχετίζονται με την δυσφήμιση της τράπεζας , απώλεια κεφαλαίων και δικαστικές διώξεις εναντίον της τράπεζας.

Οι κυριότερες απειλές για έναν χρήστη ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι:

Sniffers: Ένα πρόγραμμα ή συσκευή που μπορεί να υποκλέψει δεδομένα από ένα δίκτυο. Μέσω αυτής της μεθόδου ο υπολογιστής δέχεται μηνύματα που δεν προορίζονται για αυτόν.

Key loggers: Η συγκεκριμένη τεχνική έγκειται στην καταγραφή πληκτρολογήσεων, για την υποκλοπή ενός κωδικού ή κάποιας άλλης πληροφορίας.

Trojans: Οι Trojan horses είναι λογισμικά που εγκαθίστανται στον υπολογιστή στόχο και δίνει πρόσβαση στις συναλλαγές του θύματος.

Phishing: Κατά αυτή τη μέθοδο, γίνεται αποστολή email στο υποψήφιο θύμα όπου προσομοιάζε με email τράπεζας ή άλλης νόμιμης επιχείρησης με σκοπό την απόσπαση πληροφοριών.

Pharming: Είναι μια μορφή phishing μόνο που διενεργείται μέσω του DNS, δηλαδή του συστήματος αντιστοίχισης διευθύνσεων IP με υπολογιστές και ονόματα.

Κοινωνική μηχανική: Η κοινωνική μηχανική είναι μια μέθοδος υποκλοπής που βασίζεται στον ανθρώπινο παράγοντα. Μέσω πειθούς ή άλλης ανθρώπινης επικοινωνίας ο εγκληματίας μπορεί να αποσπάσει απόρρητες πληροφορίες (Παπαδόπουλος, 2005).

3.2 Συστήματα ασφαλείας

Λόγω των κινδύνων που αναλύσαμε στο προηγούμενο κεφάλαιο οι τράπεζες συνεχώς πρέπει να δημιουργούν νέα συστήματα ασφαλείας ώστε να διασφαλιστεί το απόρρητο των συναλλαγών .

Αυτό βέβαια ισχύει σε όλες τις μορφές ηλεκτρονικού εμπορίου και όχι μόνο στην ηλεκτρονική τραπεζική. Όπως θα δούμε υπάρχει μεγάλη ανασφάλεια από μέρους των καταναλωτών για τα θέματα ασφαλείας , γι αυτό και οι τράπεζες πρέπει να καθορίζουν αυστηρές πολιτικές ασφαλείας και να γίνεται συχνά αναβάθμιση των λογισμικών τους ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των χρηστών.

Τα βασικά συστήματα ασφαλείας που καλείται να λάβει μια τράπεζα για να διασφαλίσει τις τραπεζικές συναλλαγές είναι :

1)Κρυπτογράφηση :Η κρυπτογράφηση είναι ο κυριότερος τρόπος ώστε να μην παραβιάζονται οι προσωπικές πληροφορίες μέσω προσωπικών κωδικών , αριθμών πιστωτικών καρτών κ.α. Υπάρχουν δυο είδη κρυπτογράφησης. Η συμμετρική που γίνεται με μυστικό κλειδί και η ασύμμετρη που γίνεται με δημόσιο ή ιδιωτικό κλειδί. Μέσω κάποιων μαθηματικών διεργασιών καθίσταται πολύ δύσκολο να αποκρυπτογραφηθεί το κλειδί καθώς ο πιθανός υποκλοπέας πρέπει να πετύχει έναν από τους θεωρητικά άπειρους συνδυασμούς (Αποστολοπούλου & Δαραμούσκας, 2008) .

2)Ψηφιακή υπογραφή: Είναι η αντίστοιχη υπογραφή αλλά γίνεται με ψηφιακό τρόπο και πιστοποιεί την ταυτότητα του αποστολέα. Και με αυτό τον τρόπο είναι αρκετά δύσκολο να πλαστογραφηθεί ή να υποκλαπεί η ταυτότητα του χρήστη.

3)Ψηφιακά πιστοποιητικά :Ένας άλλος τρόπος ταυτοποίησης των συναλλασσόμενων είναι τα ψηφιακά πιστοποιητικά που προσφέρουν την δυνατότητα διεκπεραίωσης συναλλαγών μέσω διαδικτύου.

4)Εξυπνες κάρτες :Είναι μια καινοτόμα τεχνολογία όπου μέσω μιας κάρτας μπορούν να αποθηκευτούν αρκετές πληροφορίες ταυτοποίησης

5)Τείχη προστασίας :Πρόκειται ή για λογισμικό ή για κάποια συσκευή που ελέγχει όλες τις κινήσεις λογαριασμών αποτρέποντας την είσοδο κάποιου ανεπιθύμητου στο σύστημα .

Αυτό το σύστημα ασφαλείας προστατεύει κυρίως από κακόβουλα λογισμικά .

6)Πιστοποιητικά ασφαλείας των διακομιστών. Η τράπεζα καταγράφει και κρυπτογραφεί όλες τις ηλεκτρονικές συναλλαγές καθώς και να παράγει πιστοποιητικό ασφαλείας για την εγκυρότητα αυτών . Με αυτό τον τρόπο δίνει την αίσθηση ασφάλειας στον χρήστη και διαφυλάσσει απόρρητες πληροφορίες .

Τέλος , τα συστήματα ασφαλείας δεν σταματούν στα πιο πάνω καθώς οι τράπεζες ενημερώνουν συνεχώς τα λογισμικά τους και εμπλουτίζουν τις ήδη υπάρχουσες δικλείδες ασφαλείας. Σημαντικό είναι επίσης ο χρήστης να είναι προσεκτικός κατά την διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών (Γεωργιάδου & Ζιαζιάς, 2007).

3.3 Πλεονεκτήματα για την τράπεζα και τον πελάτη

Παρακάτω θα παρουσιαστούν συνοπτικά τα κυριότερα πλεονεκτήματα της χρήσης ηλεκτρονικής τραπεζικής για τον πελάτη ως φυσικό πρόσωπο:

- ✓ Η ηλεκτρονική τραπεζική προσφέρει το βασικό πλεονέκτημα της εικοσιτετράωρης εξυπηρέτησης. Ο πελάτης μπορεί να κάνει τις συναλλαγές του επτά ημέρες την εβδομάδα και όποια ώρα θέλει χωρίς ωράριο καταστημάτων. Ωστόσο σε πολλές συναλλαγές απαιτούνται κάποιες εργάσιμες μέρες για να ολοκληρωθούν. Παράδειγμα είναι η μεταφορά σε λογαριασμό τρίτου από διαφορετικές τράπεζες.
- ✓ Ένα ακόμα βασικό πλεονέκτημα είναι ότι δεν χρειάζεται η φυσική παρουσία του πελάτη σε κάποιο κατάστημα. Πιθανώς στο κατάστημα να υπάρχει μεγάλη ουρά εξυπηρέτησης, να υπάρχει πρόβλημα συνεννόησης με τους υπαλλήλους ή όποιο άλλο πρόβλημα μπορεί να προκύψει λόγω της μη καλής λειτουργίας ενός καταστήματος. Με την ηλεκτρονική τραπεζική αυτά τα προβλήματα εξαλείφονται.
- ✓ Ως εκ τούτου, υπάρχει μεγάλη εξοικονόμηση χρόνου με αυτή τη μέθοδο συναλλαγών. Η εξοικονόμηση αυτή πηγάζει από την ταχύτητα των ίδιων των συναλλαγών αλλά και από το χρόνο μετάβαση και εξυπηρέτησης στο κατάστημα.
- ✓ Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί τις συναλλαγές του με μια απλή σύνδεση στο διαδίκτυο. Κάτι αντίστοιχο θα απαιτούσε μετάβαση στο κατάστημα και αίτηση για κίνηση λογαριασμών. Σήμερα με τα υπάρχοντα λογισμικά, ο πελάτης μπορεί να δει την κίνηση των λογαριασμών του μέσω συνεχών ενημερώσεων.
- ✓ Μέσω του e-banking ο πελάτης ή ο επισκέπτης του ιστότοπου μπορούν να δουν νέα τραπεζικά προϊόντα και να ενημερωθούν για νέες υπηρεσίες. Όπως είδαμε και

στο προηγούμενο κεφάλαιο, ο επισκέπτης μπορεί να ενημερωθεί επίσης για ένα εύρος προϊόντων όπως ασφαλιστικά προϊόντα.

- ✓ Ο χρήστης της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να μεταφέρει κεφάλαια με πολύ μεγάλη ταχύτητα, είτε εντός της τράπεζας είτε σε άλλη τράπεζα. Επίσης μπορεί να μεταφέρει γρήγορα χρήματα σε λογαριασμό δικό του ή τρίτου προσώπου. Η ασφάλεια των συναλλαγών έχει αυξηθεί σημαντικά μέσω στοιχείων ελέγχου.
- ✓ Όπως είπαμε το μόνο που απαιτείται για τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι ένα ηλεκτρονικός υπολογιστής ή ένα smartphone ή tablet και μια σύνδεση στο διαδίκτυο. Έτσι ο χρήστης μπορεί σχεδόν από οποιοδήποτε μέρος του κόσμου να έχει πρόσβαση στο λογαριασμό του και να εκτελέσει συναλλαγές.
- ✓ Όλο και περισσότερες επιχειρήσεις, δημόσιες ή μη, αρχίζουν και εντάσσονται στο ηλεκτρονικό σύστημα εξόφλησης λογαριασμών. Έτσι ο οφειλέτης μπορεί να πληρώνει λογαριασμούς νερού ή ρεύματος χωρίς να χρειάζεται να έχει φυσική παρουσία σε κάποιο κατάστημα ή υπηρεσία.
- ✓ Οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να επενδύουν άμεσα. Μέσω του e-banking ο χρήστης μπορεί εκτελεί επενδυτικές συναλλαγές στο χρηματιστήριο και να ελέγχει το χαρτοφυλάκιο του μέσω μιας απλής και σχετικά ασφαλούς διαδικασίας.
- ✓ Πλέον, πολλές από τις υπηρεσίες που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική είναι εντελώς δωρεάν ή με πολύ μικρό κόστος σε σχέση με την εξυπηρέτηση στο κατάστημα. Έτσι παρατηρούμε μια μείωση του κόστους συναλλαγών για τον πελάτη ή την εταιρία.
- ✓ Η χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή για τις οικονομικές και πληροφοριακές συναλλαγές ωθεί τον χρήστη να γνωρίσει τις νέες τεχνολογίες που απλοποιούν τις διαδικασίες αυτές. Ο χρήστης σταδιακά εξοικειώνεται με τον ηλεκτρονικό υπολογιστή και μαθαίνει να λειτουργεί τον αληθινό οικονομικό βίο μέσω αυτού.
- ✓ Καθιστώντας την εξόφληση λογαριασμών και την διενέργεια συναλλαγών εύκολη και χωρίς τη φυσική παρουσία του ατόμου, έχουν επωφεληθεί τα άτομα με ειδικές

ανάγκες ή κινητικά προβλήματα . Η μετακίνηση σε κάποιο υποκατάστημα ή υπηρεσία αποτελούσε για χρόνια φραγμό στις συναλλαγές για τα άτομα αυτά.

- ✓ Επίσης υπάρχει σημαντική μείωση αναλώσιμων ειδών. Παλιότερα χρησιμοποιούνταν καθημερινά τεράστιες ποσότητες χαρτιού και μελανιών για τις καθημερινές συναλλαγές, γεγονός που συνέβαλε στην αύξηση του κόστους εξυπηρέτησης.
- ✓ Τέλος, μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής ο πελάτης μπορεί πιο εύκολα από παλιά να κάνει αγορές μέσω διαδικτύου , να συμμετέχει σε online δημοπρασίες και να εκτελεί μια ποικιλία συναλλαγών που χωρίς το e-banking θα ήταν αδύνατες.

Παρακάτω θα παρουσιαστούν συνοπτικά τα κυριότερα πλεονεκτήματα της χρήσης ηλεκτρονικής τραπεζικής για την περίπτωση που ο πελάτης είναι εταιρία:

- ✓ Η ηλεκτρονική τραπεζική προσφέρει πακέτα πληρωμών για επιχειρήσεις. Μπορούν να πληρώνουν μέσω e-banking τις οφειλές τους στο δημόσιο, κάποιον άλλο οργανισμό ή σε κάποια ΔΕΚΟ.
- ✓ Κάθε εταιρία έχει μηχανογραφικά συστήματα που πρέπει να ενημερώνονται. Για παράδειγμα τα λογιστικά μιας εταιρίας. Η ηλεκτρονική τραπεζική προσφέρει τη δυνατότητα εύκολης μηχανογράφησης , επειδή μπορεί η εταιρία να παρακολουθεί εύκολα την κίνηση των λογαριασμών της και με μια σύνδεση με κάποιο λογισμικό η διαδικασία αυτή μπορεί πλέον να γίνεται και αυτόματα.
- ✓ Η μισθοδοσία του προσωπικού πλέον μπορεί να γίνεται μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής. Οι τράπεζες προσφέρουν ειδικές υπηρεσίες όπου αυτόματα γίνεται η πληρωμή των υπαλλήλων μέσω μεταφοράς χρημάτων στο λογαριασμό τους. Επίσης με τον ίδιο τρόπο μπορεί να γίνει η πληρωμή των προμηθευτών.
- ✓ Η εταιρία μπορεί να δίνει πρόσβαση στους λογαριασμούς μόνο σε συγκεκριμένα άτομα ή υπαλλήλους. Έτσι με αυτό τον τρόπο μόνο συγκεκριμένα άτομα μπορούν να εκτελούν ή να εγκρίνουν συναλλαγές.

- ✓ Η κάθε εταιρία μέσω του e-banking μπορεί να δημιουργήσει ένα δίκτυο πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών. Σε συνεργασία με εταιρίες που δραστηριοποιούνται στο χώρο του e-Commerce δίνεται η δυνατότητα να γίνονται αγορές και πληρωμές από μεγάλη απόσταση με ασφαλή τρόπο.

Πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής για την τράπεζα:

- ✓ Η τράπεζες έχουν εκσυγχρονίσει τον τρόπο λειτουργίας τους , γεγονός που τους δίνει τη δυνατότητα να δημιουργήσουν εναλλακτικά δίκτυα και αγορές. Η δυνατότητα εκτέλεσης συναλλαγών μέσω τηλεφώνου και Internet έχουν προσφέρει νέα δυναμική στον τραπεζικό τομέα.
- ✓ Η ίδιες οι τράπεζες μέσω των τεχνολογικών ανακαλύψεων έχουν οδηγηθεί στην παραγωγή καινοτομίας. Μπορεί να είναι καινοτομία προϊόντος ή καινοτομία διαδικασίας. Χωρίς την ηλεκτρονική τραπεζική αυτές οι καινοτομίες θα ήταν αδύνατον να γίνουν πραγματικότητα.
- ✓ Η ηλεκτρονική τραπεζική έχει συμβάλει σημαντικά στην μείωση του λειτουργικού κόστους των τραπεζών. Πρώτον, απαιτείται πολύ λιγότερο προσωπικό για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών. Δεύτερον, όπως είπαμε και πριν, υπάρχει σημαντική μείωση στη χρήση τυπικών όπως χαρτιά και μελάνια.
- ✓ Η εξυπηρέτηση των πελατών είναι πολύ καλύτερη και ταχύτερη σε σχέση με την εξυπηρέτηση σε κάποιο υποκατάστημα. Οι συνεχώς βελτιούμενες υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχουν δημιουργήσει πολύ καλό κλίμα συναλλαγών που συνεχώς αυξάνεται το κύρος και η αξιοπιστία του.
- ✓ Οι νέες μέθοδοι πληρωμής και διεκπεραίωσης συναλλαγών έχουν αυξήσει σημαντικά την πελατειακή βάση των τραπεζών. Οι νέες πλατφόρμες είναι φιλικές

προς τους χρήστες και προσφέρουν ολοκληρωμένα πακέτα υπηρεσιών. Αυτά τα νέα χαρακτηριστικά βοήθησαν στην προσέλκυση νέων πελατών.

- ✓ Πολλοί αναλυτές υποστηρίζουν ότι οι τράπεζες έχουν δημιουργήσει πολύ θετική εντύπωση όσον αφορά τη φήμη τους , μετά την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Οι νέες και εύχρηστες υπηρεσίες ενισχύουν την αφοσίωση των πελατών και βοηθούν στην εγκαθίδρυση μιας σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ τράπεζας και πελάτη.
- ✓ Το e-banking είναι το καλύτερο είδος διαφήμισης για μια τράπεζα. Αποτελεί βιτρίνα για κάθε τραπεζικό ίδρυμα και βοηθάει στην προώθηση νέων προϊόντων και υπηρεσιών.

3.4 Μειονεκτήματα για την τράπεζα και τον πελάτη

Τα κυριότερα μειονεκτήματα της χρήσης e-banking για τον πελάτη είναι:

- ✓ Η διαδικασία εγγραφής είναι αρκετά χρονοβόρα και απαιτεί πολλά στοιχεία από τον πελάτη. Στις περισσότερες περιπτώσεις απαιτείται και επιβεβαίωση κωδικών μέσω του τηλεφώνου. Η δυσκολία στην εγγραφή είναι αποτρεπτικός παράγοντας για την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- ✓ Πολλοί πελάτες , ειδικά αυτοί που είναι μεγαλύτερης ηλικίας, δεν είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών. Ακόμα πιο δύσκολος τους φαίνεται ο χειρισμός ενός τραπεζικού διαδικτυακού τόπου. Ωστόσο αυτή η έλλειψη γνώσεων πάνω στις νέες τεχνολογίες φαίνεται να υποχωρεί όσο περνάει ο καιρός.
- ✓ Ακόμα και σήμερα υπάρχει αυξημένη δυσπιστία στη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Πολλοί πελάτες δεν εμπιστεύονται τη χρήση διαδικτύου για την διεκπεραίωση των συναλλαγών τους, καθώς θέλουν να βλέπουν ποιός υπάλληλος θα είναι υπεύθυνος για αυτές. Η αυτοματοποιημένη κίνηση των χρημάτων δημιουργεί την αίσθηση κινδύνου.

Μειονεκτήματα για την τράπεζα:

- ✓ Οι τράπεζες για να υπάρχει αξιόπιστη χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής χρειάζονται αρκετά ακριβό αρχικό εξοπλισμό. Επίσης στο υψηλό αρχικό κόστος προσμετρείται και η εκπαίδευση του προσωπικού. Τέλος, ακόμα και η χρήση ειδικών λογισμικών μπορεί να θεωρηθεί ως επιπλέον έξοδο.
- ✓ Το κυριότερο μειονέκτημα ωστόσο για την τράπεζα είναι τα ζητήματα ασφαλείας. Η αξιοπιστία μιας τράπεζας εξαρτάται από την ασφάλεια των συναλλαγών και κανένα σύστημα ηλεκτρονικής δεν είναι πλήρως ασφαλές. Ωστόσο και σε αυτόν τον τομέα έχουν γίνει μεγάλα βήματα , με ανάπτυξη ειδικών συστημάτων ελέγχου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

4.1 Μεθοδολογία έρευνας

Οι ερωτήσεις

Το ερωτηματολόγιο αυτό αποτελείται από 21 ερωτήσεις και 2 πίνακες ερωτήσεων. Το είδος των ερωτήσεων ποικίλλει από ερωτήσεις γενικές για προσδιορισμό των συνθηκών στις οποίες απαντάει το δείγμα μέχρι ειδικές ερωτήσεις για συγκεκριμένα ζητήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αρχικά υπάρχουν γενικές ερωτήσεις για να προσδιορίσουμε την αντικειμενικότητα του δείγματος, στην πορεία ερωτήσεις για τη χρήση του διαδικτύου και κατόπιν ερωτήσεις που αφορούν το κυρίως θέμα. Ανάλογα την ερώτηση υπάρχουν και οι αντίστοιχες επιλογές απάντησης.

Τρόπος διεξαγωγής της έρευνας

Οι ερωτήσεις τυπώθηκαν σε ερωτηματολόγιο 9 σελίδων (5 φύλλων) που δόθηκε προς συμπλήρωση σε 120 άτομα από τα οποία απάντησαν όλοι. Η έρευνα έλαβε χώρα στην Πάτρα. Μόνο σε μια συγκεκριμένη ερώτηση δεν απάντησαν όλοι γεγονός που πιθανώς οφείλεται στη φύση των επιλογών απάντησης.

Το δείγμα

Κατά τη διεξαγωγή της έρευνας προσπαθήσαμε να επιλέξουμε δείγμα όσο γίνεται πιο αντικειμενικό του πληθυσμού. Ωστόσο λόγω του περιορισμένου αριθμού ατόμων είναι λογικό να υπερεκπροσωπούνται συγκεκριμένες ομάδες.

Ανάλυση

Η συγκεκριμένη έρευνα έχει σκοπό να εξετάσει και ποσοτικά και ποιοτικά κάποια συγκεκριμένα ζητήματα που σχετίζονται με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα. Ωστόσο, δεν γίνεται περαιτέρω επεξεργασία στα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου αλλά συζήτηση στα συμπεράσματα. Ανάλογα την φύση της ερώτησης μπορούν να εξαχθούν γενικά ή πιο ειδικά συμπεράσματα.

4.2 Μορφή ερωτηματολογίου

Ερώτηση 1

Φύλο

Αντρας

Γυναίκα

Ερώτηση 2

Ηλικία

Έως 20

20 με 30

30 με 40

40 με 50

50 και άνω

Ερώτηση 3

Έχετε σύνδεση στο Internet;

Ναι

Όχι

Ερώτηση 4

Πόσο καιρό έχετε σύνδεση στο Internet;

Λιγότερο από ένα χρόνο

Ένα με τρία χρόνια

Τρία με πέντε χρόνια

Πάνω από πέντε χρόνια

Ερώτηση 5

Πόσες ώρες την ημέρα χρησιμοποιείτε τον ηλεκτρονικό υπολογιστή για παιχνίδια ή σερφάρισμα;

Έως μια

Μια με τρεις

Τρεις με πέντε

Πάνω από πέντε

Ερώτηση 6

Πόσες ώρες την ημέρα χρησιμοποιείτε τον ηλεκτρονικό υπολογιστή για δουλειά;

Έως μια

Μια με τρεις

Τρεις με πέντε

Πάνω από πέντε

Ερώτηση 7

Πόσες ώρες την ημέρα χρησιμοποιείτε τον ηλεκτρονικό υπολογιστή για προσωπικούς λόγους;

Έως μια

Μια με τρείς

Τρείς με πέντε

Πάνω από πέντε

Ερώτηση 8

Έχετε εκτελέσει κάποια από τις ακόλουθες διαδικασίες μέσω διαδικτύου;

Πληρωμή φόρων

Αγορά ή πώληση κάποιου προϊόντος

Μεταφορά χρημάτων

Καμία

Παραπάνω από μια

Ερώτηση 9

Πόσο συχνά διεκπεραιώνετε τραπεζικές συναλλαγές μέσω τηλεφώνου μηνιαίως;

Λιγότερο από μια

1 ως 4

4 ως 8

8 ως 12

Πάνω από 12

Ερώτηση 10

Πόσο συχνά διεκπεραιώνετε τραπεζικές συναλλαγές μέσω ATM μηνιαίως;

Λιγότερο από μια

1 ως 3

3 ως 8

8 ως 12

Πάνω από 12

Ερώτηση 11

Πόσο συχνά διεκπεραιώνετε τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου μηνιαίως;

Λιγότερο από μια

1 ως 3

3 ως 8

8 ως 12

Πάνω από 12

Ερώτηση 12

Χρησιμοποιείτε e-banking;

Ναι

Όχι

Ερώτηση 13

Σε ποιά τράπεζα έχετε λογαριασμό για Internet banking;

Όνομα τράπεζας

Καμία

Παραπάνω από μια

Ερώτηση 14

Για ποιούς λόγους από τους παρακάτω θα επισκεπτόσασταν ένα τραπεζικό υποκατάστημα;

Για να καταθέσω χρήματα ή να κάνω ανάληψη

Για συμβουλές σε θέματα επενδύσεων

Να ενημερωθώ για τους λογαριασμούς μου

Άλλους λόγους

Ερώτηση 15

Έχετε αγοράσει ποτέ κάποιο προϊόν μέσω διαδικτύου;

Ναι

Όχι

Ερώτηση 16

Πόσες φορές χρησιμοποίησατε το διαδίκτυο για αγοραπωλησίες τον τελευταίο χρόνο;

Καμία

1 ως 3

3 ως 8

8 ως 12

Πάνω από 12

Ερώτηση 17

Ποιόν τρόπο προτιμάτε για να διεκπεραιώνετε τις τραπεζικές σας συναλλαγές ;

Επίσκεψη στο υποκατάστημα

Μέσω τηλεφώνου

Μέσω διαδικτύου

Μέσω ATM

Ερώτηση 18

Για ποιο λόγο ανοίξατε ή θα ανοίγατε τραπεζικό λογαριασμό μέσω διαδικτύου;

Χαμηλό κόστος συναλλαγών

24ωρη εξυπηρέτηση

Αγορά προϊόντων μέσω διαδικτύου

Πληρωμή φόρων

Άλλους λόγους

Ερώτηση 19

Πόσο πιθανόν θεωρείτε να χρησιμοποιείτε e-banking στους επόμενους μήνες;

Καθόλου πιθανόν

Λίγο πιθανόν

Πολύ πιθανόν

Χρησιμοποιώ ήδη

Ερώτηση 20

Ποιά είναι η εντύπωσή σας από τις υπηρεσίες e-banking στην Ελλάδα;

Αρνητική

Αδιάφορη

Θετική

Πολύ θετική

Ερώτηση 21

Ποιές υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής προσφέρονται από την τράπεζά σας;

ATM

Telephone banking

Mobile banking

E-banking μέσω διαδικτύου

Όλες

Δεν γνωρίζω

Πίνακας ερωτήσεων 22

Για ποιούς λόγους θεωρείτε ότι είναι σημαντικό να χρησιμοποιεί κάποιος e-banking;

		Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ απόλυτα
1	Προσφέρει ταχύτερες συναλλαγές					
2	Προσφέρει 24ωρη εξυπηρέτηση					
3	Υπάρχει εύκολη πρόσβαση					
4	Είναι εύκολο στη χρήση					
5	Οι υπηρεσίες e-banking είναι φθηνότερες από τις υπηρεσίες στο κατάστημα					
6	Δεν χρειάζεται ο χρήστης να μεταβεί στο κατάστημα					

Πίνακας ερωτήσεων 23

Ποιοί είναι οι κύριοι αποτρεπτικοί παράγοντες στο να χρησιμοποιεί κάποιος e-banking;

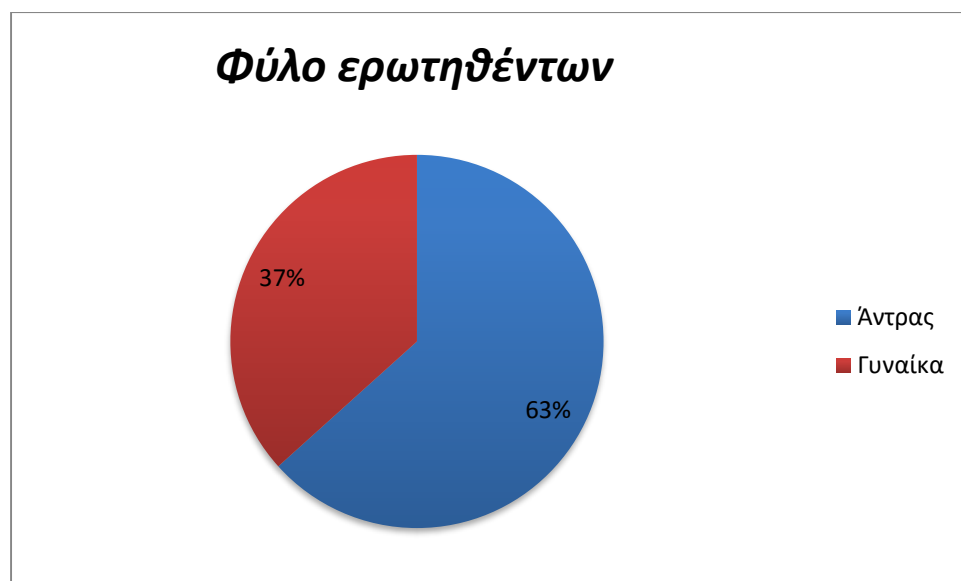
		Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ απόλυτα
1	Ζητήματα ασφάλειας					
2	Οι περισσότερες τράπεζες δεν δίνουν αυτή τη δυνατότητα					
3	Δεν προστατεύεται το απόρρητο των πληροφοριών					
4	Οι περισσότεροι πελάτες προτιμούν τη μετάβαση στο κατάστημα					
5	Χαμηλή ποιότητα στις υπηρεσίες του e-banking					
6	Υψηλές τιμές χρέωσης από κάποιες τράπεζες					

4.3 Αποτελέσματα ερωτηματολογίου

Ερώτηση 1

Φύλο

Ερώτηση	Άντρας	Γυναίκα
1	76	44



Γράφημα 4.1 Τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 1

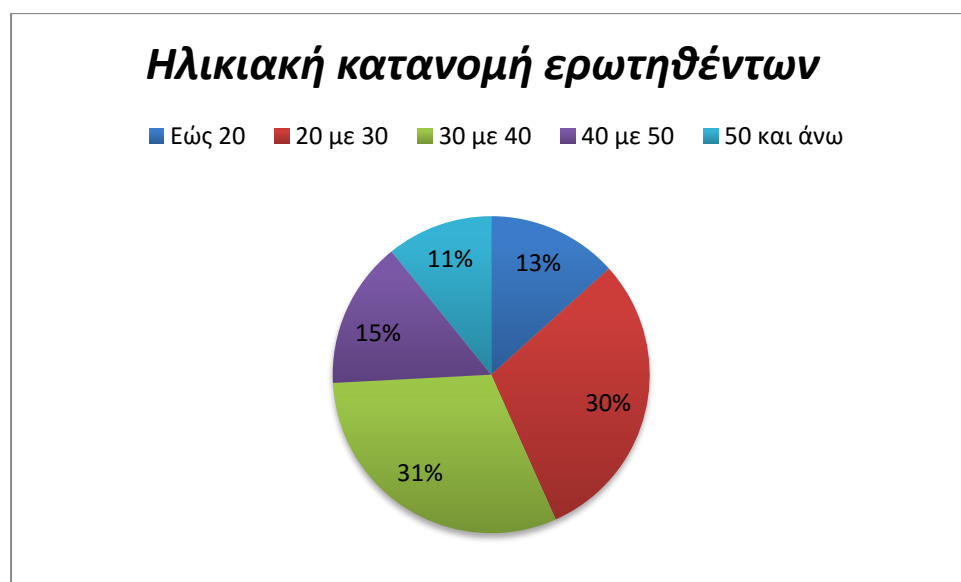
Στις απαντήσεις της ερώτησης 1 παρατηρούμε μια σημαντική ανισότητα στην κατανομή ανδρών και γυναικών. Από το δείγμα των 120 ατόμων οι 76 είναι άντρες (63%) και 44 είναι γυναίκες (37%).

Ωστόσο, το αντικείμενο που εξετάζουμε επηρεάζεται ελάχιστα από το φύλο του ατόμου που απαντάει. Το μόνο σημείο στο οποίο θα μπορούσε να επηρεάσει τις απαντήσεις αυτή η ανισοκατανομή είναι στην περίπτωση όπου οι άντρες και οι γυναίκες στην Ελλάδα έχουν διαφορετικό αριθμό λογαριασμών. Θα θεωρήσουμε όμως ότι η επίδραση αυτή είναι αμελητέα.

Ερώτηση 2

Ηλικία

Ερώτηση	Έως 20	20 με 30	30 με 40	40 με 50	50 και άνω
2	16	36	37	18	13



Γράφημα 4.2 Τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 2

Από αυτή την ερώτηση μπορούν να εξαχθούν σημαντικά συμπεράσματα για το δείγμα που εξετάζουμε. Μεγαλύτερη εκπροσώπηση έχουν οι ηλικιακές ομάδες «20 με 30» και «30 με 40». Ακολουθούν κατά σειρά οι ομάδες «έως 20», «50 και άνω» και τέλος «40 με 50». Η απόκλιση ωστόσο, δεν είναι θεωρητικά πολύ μεγάλη.

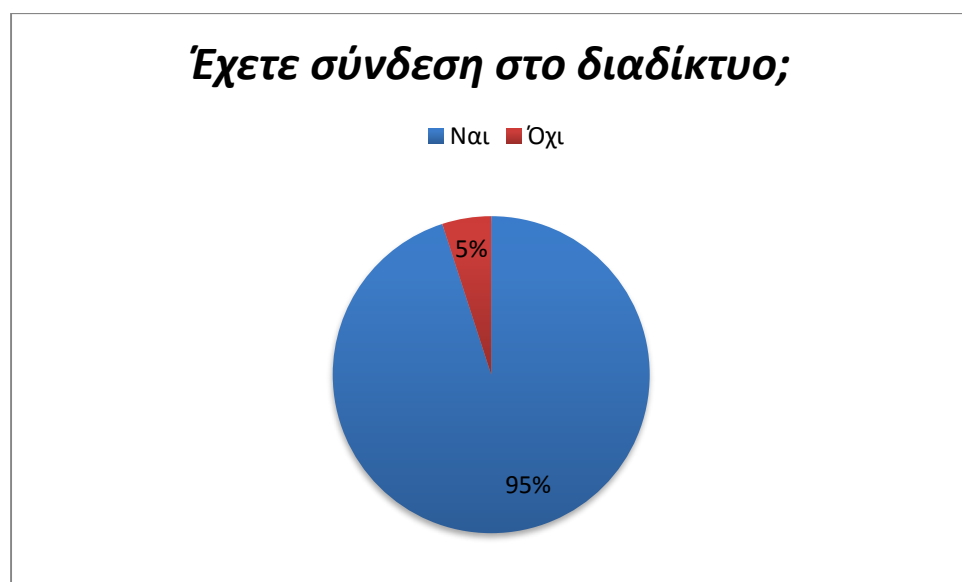
Τα δύο σημαντικά ζητήματα είναι στις δυο ακραίες ηλικιακές ομάδες. Πρώτον, για την ομάδα «50 και άνω» είναι αρκετά πιο δύσκολο από τις άλλες ηλικιακές ομάδες να χειριστούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές, γεγονός που μπορεί να επηρεάσει πολλές ερωτήσεις. Δεύτερον, για την ομάδα «έως 20» είναι δύσκολο να έχουν τραπεζικό λογαριασμό, ωστόσο μέσω άλλων τραπεζικών λογαριασμών μέσω της οικογένειας μπορούν πιθανόν να αγοράζουν προϊόντα μέσω διαδικτύου γεγονός που μπορεί να επηρεάσει τις ερωτήσεις 5, 6, 7 και 15, 16, 17.

Αναμένουμε λοιπόν θετικό σφάλμα λόγω το ότι οι ομάδες που υπερεκπροσωπούνται είναι πιο πιθανόν να έχουν τραπεζικό λογαριασμό και γνώση ηλεκτρονικών υπολογιστών σε σχέση με τον πληθυσμό.

Ερώτηση 3

Έχετε σύνδεση στο Internet;

Ερώτηση	Ναι	Όχι
3	114	6



Γράφημα 4.3 Τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 3

Από τις μορφές ηλεκτρονικής τραπεζικής που εξετάσαμε η σημαντικότερη μελλοντικά θα είναι το Internet banking. Απαραίτητες συνθήκες για τη χρήση του είναι η κατοχή ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή και μια σύνδεση στο διαδίκτυο. Βλέπουμε ότι 114 από τους 120 έχουν σύνδεση στο διαδίκτυο σε ποσοστό 95%.

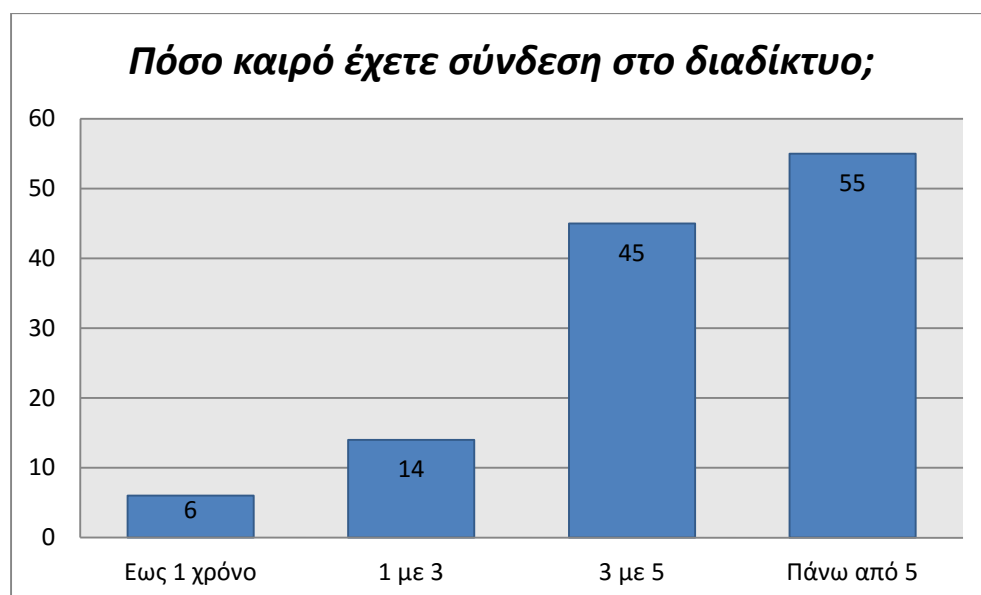
Τα τελευταία χρόνια όπως είδαμε στο κεφάλαιο 2 οι οικογένειες με πρόσβαση στο διαδίκτυο έχουν αυξηθεί λόγω της πτώσης των τιμών στις broadband υπηρεσίες. Το γεγονός αυτό δίνει μεγαλύτερες πιθανότητες στη χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου.

Ωστόσο, το 5% που δεν έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο δημιουργεί μια σταθερή αρνητική τάση στις ερωτήσεις που σχετίζονται με το διαδικτυακό εμπόριο και την διαδικτυακή τραπεζική.

Ερώτηση 4

Πόσο καιρό έχετε σύνδεση στο Internet;

Ερώτηση	Έως 1 χρόνο	1 με 3	3 με 5	Πάνω από 5
4	6	14	45	55



Γράφημα 4.4 Τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 4

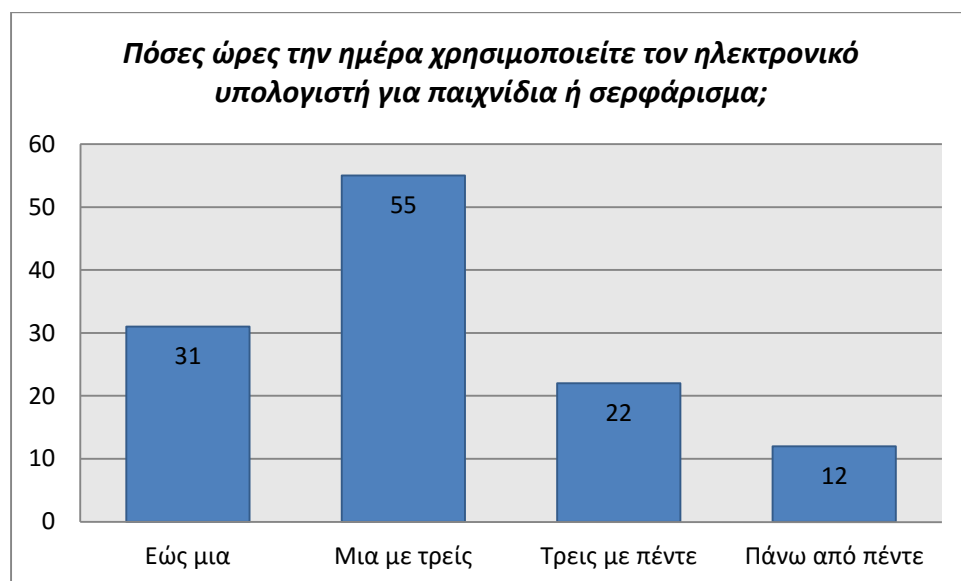
Παρατηρούμε στις απαντήσεις της συγκεκριμένης ερώτησης ότι τι μεγαλύτερο ποσοστό (55 στους 120) έχει σύνδεση στο διαδίκτυο για πάνω από 5 χρόνια. Ακολουθώς οι 45 στους 120 έχουν σύνδεση 3-5 χρόνια και μόνο ένα μικρό ποσοστό (6 στους 120) έχουν σύνδεση λιγότερο από τρία χρόνια .

Το μεγάλο ποσοστό συνδέσεων στο διαδίκτυο εδώ και πολλά χρόνια σε συνδυασμό με την βελτιωμένη προσφορά ηλεκτρονικής τραπεζικής δίνουν μεγάλες δυνατότητες για αυξημένη χρήση Internet banking. Παρόλα αυτά όπως θα δούμε παρακάτω τα ποσοστά χρήσης Internet banking δεν είναι τα αναμενόμενα . Αυτό οφείλεται σε συνδυασμό παραγόντων που θα συζητήσουμε εκτενώς στα συμπεράσματα .

Ερώτηση 5

Πόσες ώρες την ημέρα χρησιμοποιείτε τον ηλεκτρονικό υπολογιστή για παιχνίδια ή σερφάρισμα;

Ερώτηση	Έως μια	Μια με τρείς	Τρεις με πέντε	Πάνω από πέντε
5	31	55	22	12



Γράφημα 4.5 Τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 5

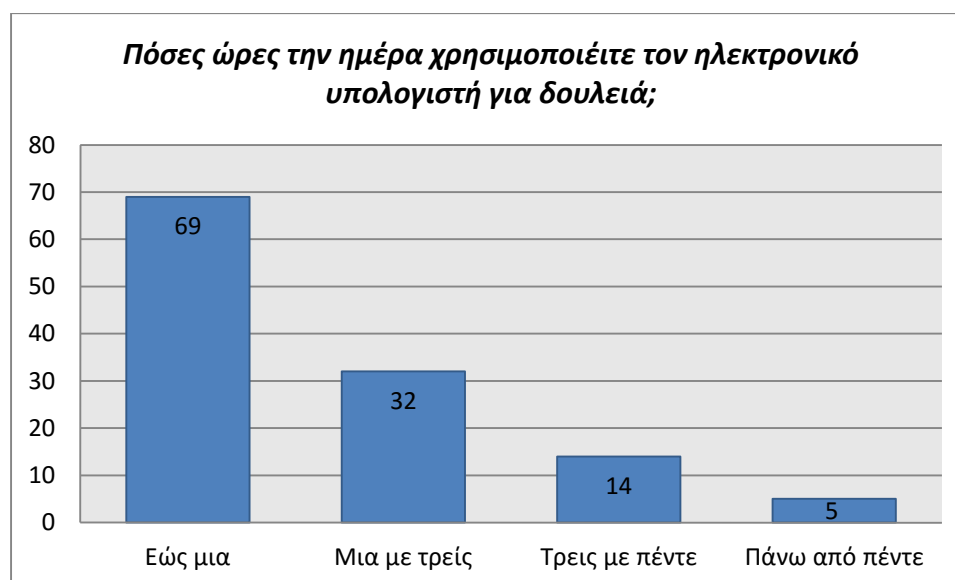
Βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος χρησιμοποιεί τον ηλεκτρονικό του υπολογιστή για σερφάρισμα 1-3 ώρες (55 θετικές απαντήσεις στις 120) γεγονός που οφείλεται προφανώς στην υπερεκπροσώπηση της ηλικιακής ομάδας. Μεγάλο επίσης είναι το ποσοστό που χρησιμοποιεί τον υπολογιστή για τους συγκεκριμένους λόγους λιγότερο από μια ώρα την ημέρα (31 στους 120). Τέλος, οι 22 και οι 12 χρησιμοποιούν από τρεις με πέντε και από πέντε και πάνω ώρες την ημέρα αντίστοιχα.

Ο τρόπος χρήσης του διαδικτύου επηρεάζει σημαντικά την απόφαση του χρήστη για το αν θα χρησιμοποιήσει διαδικτυακό τραπεζικό λογαριασμό. Η επαφή του χρήστη με παιχνίδια και διαφημίσεις προϊόντων μπορεί να τον οδηγήσει στην δημιουργία λογαριασμού ή προπληρωμένης κάρτας.

Ερώτηση 6

Πόσες ώρες την ημέρα χρησιμοποιείτε τον ηλεκτρονικό υπολογιστή για δουλειά;

Ερώτηση	Έως μια	Μια με τρεις	Τρεις με πέντε	Πάνω από πέντε
6	69	32	14	5



Γράφημα 4.6 Τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 6

Στη συγκεκριμένη ερώτηση παρατηρούμε ότι στο δείγμα μας υπάρχει μόνο ένα μικρό ποσοστό που ασχολείται με κάποιο επάγγελμα που είναι απαραίτητη η χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή.

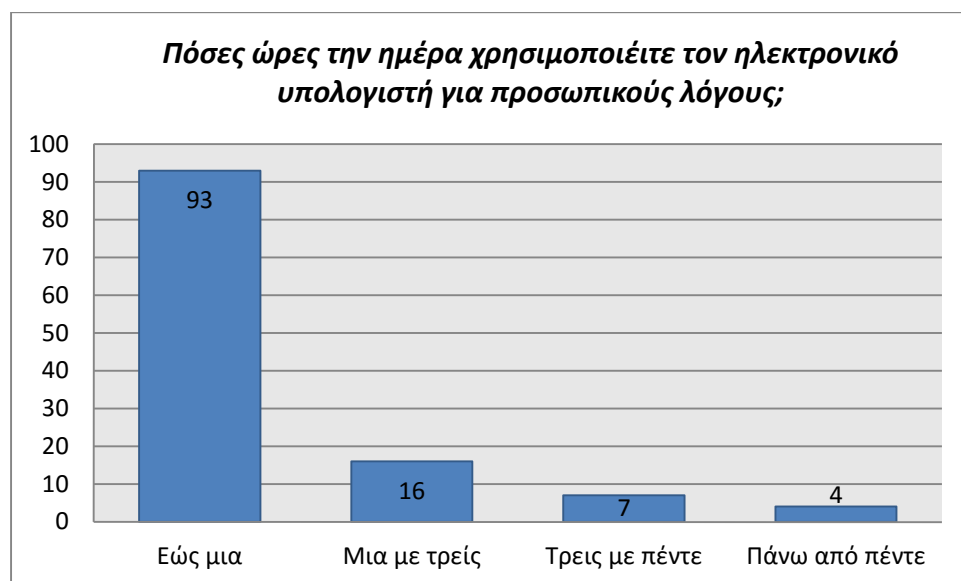
Αναλυτικά, το μεγαλύτερο ποσοστό χρησιμοποιεί τον ηλεκτρονικό υπολογιστή έως μια ώρα την ημέρα για δουλειά (69 στους 120), ακολούθως 32 στους 120 από μια έως τρεις ώρες και από τρεις και πάνω οι 19 στους 120. Η έννοια της δουλειάς ωστόσο ποικίλλει. Ένα φοιτητής θεωρητικά μπορεί να ονομάσει δουλειά τις εργασίες για τη σχολή του, γεγονός που ανεβάζει εξαιρετικά τα ποσοστά της απάντησης έως μια ώρα την ημέρα.

Μέχρι τώρα ωστόσο, διαφαίνεται ότι το δείγμα μας χρησιμοποιεί περισσότερες ώρες την ημέρα τον ηλεκτρονικό υπολογιστή για σερφάρισμα ή παιχνίδια από ότι για δουλειά.

Ερώτηση 7

Πόσες ώρες την ημέρα χρησιμοποιείτε τον ηλεκτρονικό υπολογιστή για προσωπικούς λόγους;

Ερώτηση	Έως μια	Μια με τρείς	Τρεις με πέντε	Πάνω από πέντε
7	93	16	7	4



Γράφημα 4.7 Τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 7

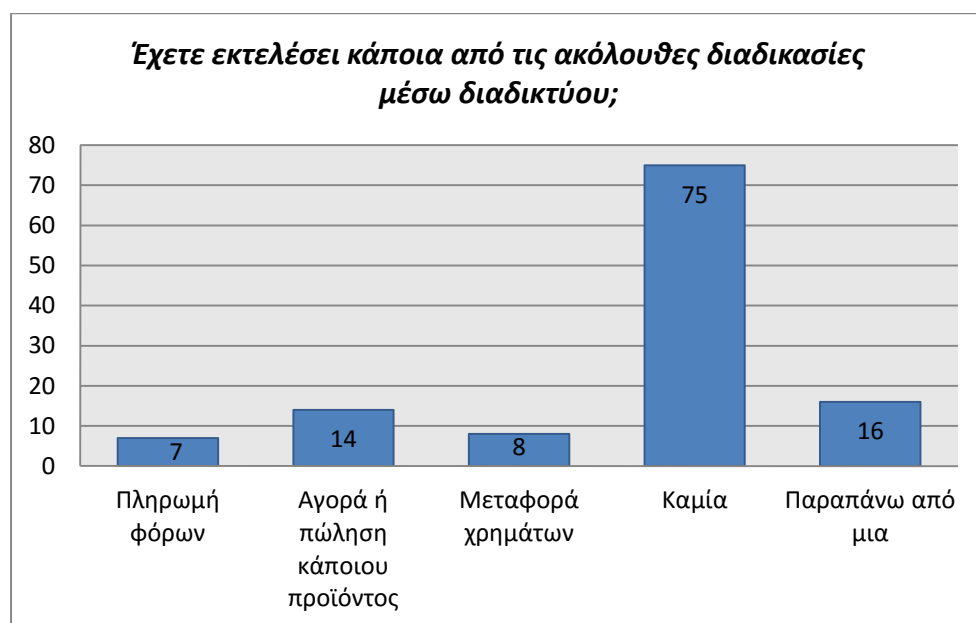
Η ερώτηση 7 χρειάζεται κάποια διευκρίνιση για το τι εννοούμε όταν μιλάμε για χρήση υπολογιστή για προσωπικούς λόγους. Στους προσωπικούς λόγους εντάσσονται όλες οι δραστηριότητες που δεν σχετίζονται με δουλειά, ενημέρωση ή διασκέδαση μέσω παιχνιδιών.

Στους προσωπικούς λόγους εντάσσονται οι αγορές, η εξάσκηση σε κάποιο ειδικευμένο λογισμικό, η παρακολούθηση κάποιου είδους τέχνης κ.τ.λ. Το συντριπτικό ποσοστό των ερωτηθέντων απάντησε ότι χρησιμοποιεί τον ηλεκτρονικό υπολογιστή του έως μια μέρα για προσωπικούς λόγους (93 στους 120). Οι υπόλοιποι 27 τον χρησιμοποιούν από μια ώρα και πάνω με μειούμενη ροή για προσωπικούς λόγους. Άρα από τις ερωτήσεις 5, 6 και 7 βλέπουμε ότι το δείγμα μας χρησιμοποιεί περισσότερο τον υπολογιστή για σερφάρισμα και παιχνίδια, παρά για εργασία ή προσωπικούς λόγους. Από αυτή τη σκοπιά ίσως αναμένουμε αρνητικό σφάλμα στα ποσοστά ατόμων που χρησιμοποιούν υπολογιστή για τραπεζική.

Ερώτηση 8

Έχετε εκτελέσει κάποια από τις ακόλουθες διαδικασίες μέσω διαδικτύου;

Ερώτηση	Πληρωμή φόρων	Αγορά ή πώληση κάποιου προϊόντος	Μεταφορά χρημάτων	Καμία	Παραπάνω από μία
8	7	14	8	75	16



Γράφημα 4.8 Τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 8

Αυτή η ερώτηση είναι χαρακτηριστική του ποσοστού ατόμων που έχουν έστω και μια εμπειρία συναλλαγών μέσω διαδικτύου. Η διαδικασία αυτή ωστόσο μπορεί να γίνει μέσω τρίτου και το άτομα που απαντά στην ερώτηση να μην έχει τραπεζικό λογαριασμό στο διαδίκτυο.

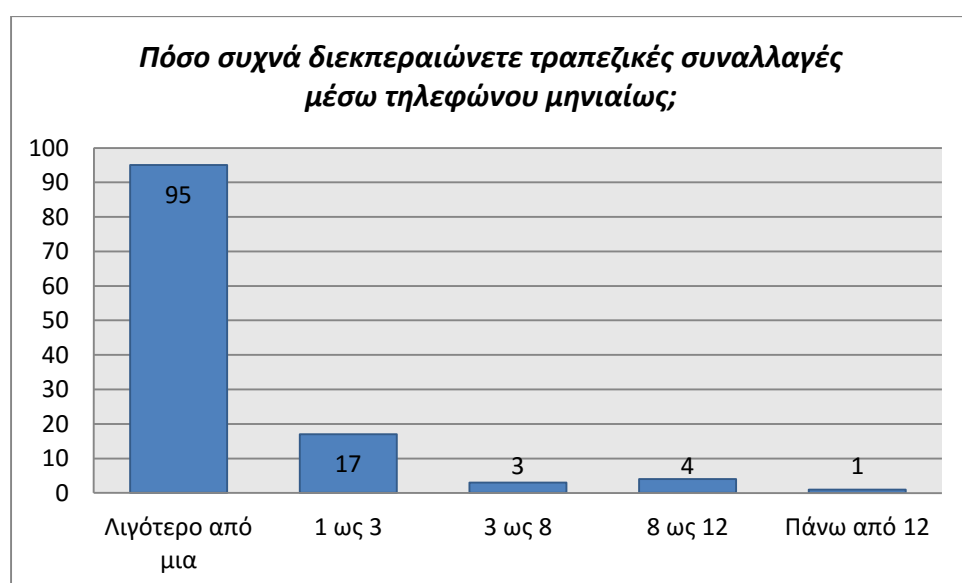
Το μεγαλύτερο ποσοστό δεν έχει διεκπεραιώσει ουδεμία από τις παραπάνω διαδικασίες μέσω διαδικτύου (75 στους 120), ενώ στο αντίποδα 16 από τους 120 έχουν διεκπεραιώσει παραπάνω από μια διαδικασία. Οι 14 στους 120 έχουν πουλήσει ή αγοράσει κάτι μέσω διαδικτύου, ενώ 8 και 7 έκαναν μεταφορά χρημάτων και πληρωμή φόρων αντίστοιχα.

Τα αποτελέσματα αυτής της ερώτησης καθώς και των σημαντικών πινάκων 23 και 24 θα συζητηθούν αναλυτικά στα συμπεράσματα.

Ερώτηση 9

Πόσο συχνά διεκπεραιώνετε τραπεζικές συναλλαγές μέσω τηλεφώνου μηνιαίως;

Ερώτηση	Λιγότερο από μια	1 ως 3	3 ως 8	8 ως 12	Πάνω από 12
9	95	17	3	4	1



Γράφημα 4.9 Τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 9

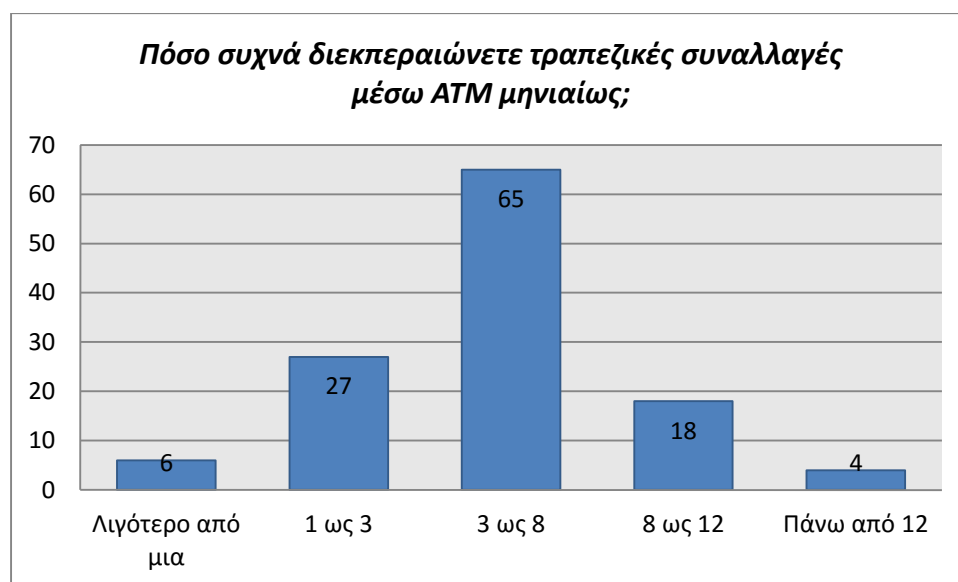
Στην Ελλάδα το phone banking και το mobile banking δεν βρήκαν ποτέ την αντίστοιχη ανταπόκριση. Στην πραγματικότητα κοινωνικοποιήθηκαν σε κάποιο βαθμό μόνο μέσω εταιριών. Τα ποσοστά που βλέπουμε είναι χαρακτηριστικά των παραπάνω. Οι 95 στους 120 δεν χρησιμοποιούν καθόλου ή χρησιμοποιούν μια φορά το μήνα την ηλεκτρονική τραπεζική μέσω τηλεφώνου (σταθερού ή κινητού). Από μια έως τρεις φορές το μήνα 17 στους 120 ενώ από τρεις φορές και πάνω μόλις οι 8 στους 120.

Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να πούμε ότι η έλλειψη γνώσης του κοινού σε θέματα τραπεζικής πολλές φορές οδηγεί σε παρανοήσεις και σε λανθασμένα αποτελέσματα. Έστω όμως και αν δεν μπορούμε να βγάλουμε ασφαλή ποσοτικά συμπεράσματα μπορούμε να δούμε ποιοτικά μια τάση. Στη συγκεκριμένη περίπτωση είναι εμφανές από τις απαντήσεις του δείγματος ότι η ηλεκτρονική τραπεζική μέσω τηλεφώνου δεν έγινε καθημερινή λειτουργία σε ένα μεγάλο μέρος του πληθυσμού.

Ερώτηση 10

Πόσο συχνά διεκπεραιώνετε τραπεζικές συναλλαγές μέσω ATM μηνιαίως;

Ερώτηση	Λιγότερο από μια	1 ως 3	3 ως 8	8 ως 12	Πάνω από 12
10	6	27	65	18	4



Γράφημα 4.10 Τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 10

Στον ορισμό της ηλεκτρονικής τραπεζικής πολλοί δεν συμπεριλαμβάνουν την χρήση των ATM. Ούτε εμείς άλλωστε συζητήσαμε στο υποκεφάλαιο 2.3 για τη χρήση τους ως μέρος της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ωστόσο, είναι ο πιο διαδεδομένος τρόπος μεταφοράς χρημάτων, ανάληψης, κατάθεσης και ενημέρωσης για την κίνηση λογαριασμού.

Όπως βλέπουμε το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος χρησιμοποιεί ATM με μεγαλύτερη συχνότητα από ότι την τηλεφωνική ηλεκτρονική τραπεζική, και μάλιστα αρκετές φορές μηνιαίως. Οι 65 από τους 120 χρησιμοποιούν ATM από 3 έως 8 φορές το μήνα για να διεκπεραιώσουν τις συναλλαγές τους ενώ υψηλά είναι και τα ποσοστά για παραπάνω από τρεις φορές. Όπως θα δούμε και παρακάτω η χρήση ATM παραμένει ο επικρατέστερος τρόπος διεκπεραίωσης συναλλαγών στην Ελλάδα.

Ερώτηση 11

Πόσο συχνά διεκπεραιώνετε τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου μηνιαίως;

Ερώτηση	Λιγότερο από μια	1 ως 3	3 ως 8	8 ως 12	Πάνω από 12
11	87	25	8	0	0



Γράφημα 4.11 Τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 11

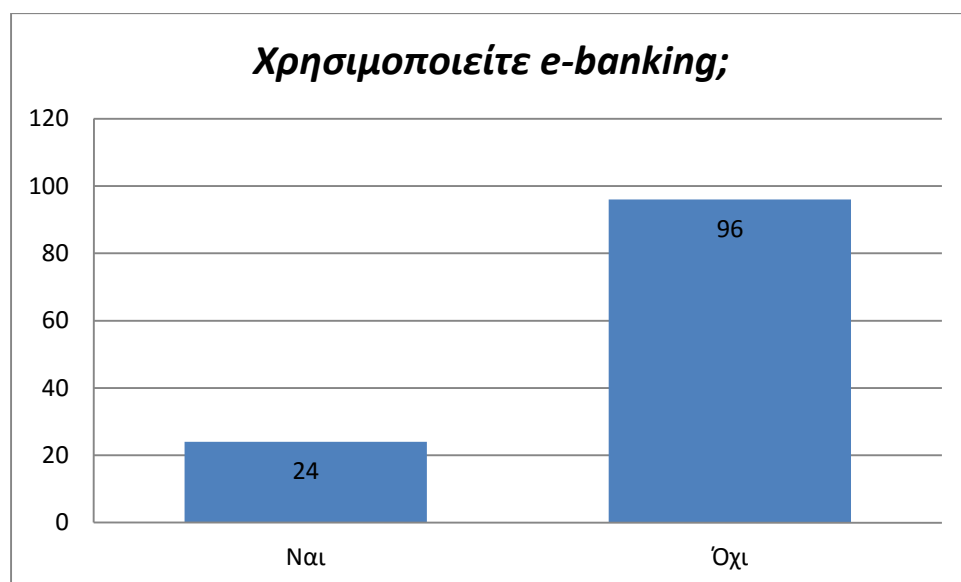
Οι απαντήσεις που αναφέρονται στον παραπάνω πίνακα είναι ίσως οι αντιπροσωπευτικότερες για την έρευνα πάνω στην ηλεκτρονική τραπεζική μέσω διαδικτύου. Όπως είπαμε και πριν πάντα υπάρχει η πιθανότητα παρανόησης, ώστε να θεωρούν τραπεζική συναλλαγή μια αγορά από το διαδίκτυο μέσω γνωστού ή προπληρωμένης κάρτας.

Το πρώτο που παρατηρούμε είναι οι απαντήσεις για πάνω από 8 συναλλαγές ανά μήνα όπου δεν απάντησε θετικά κανένας. Το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε ότι δεν εκτελεί καμία τραπεζική συναλλαγή μηνιαίως μέσω διαδικτύου (87 στους 120) ενώ αθροιστικά 33 άτομα απάντησαν θετικά στους 120, τα οποία μπορούμε να θεωρήσουμε γενικά ότι είναι το ποσοστό των ατόμων με τραπεζικό λογαριασμό για Internet banking.

Ερώτηση 12

Χρησιμοποιείτε e-banking;

Ερώτηση	Ναι	Όχι
12	24	96



Γράφημα 4.12 Τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 12

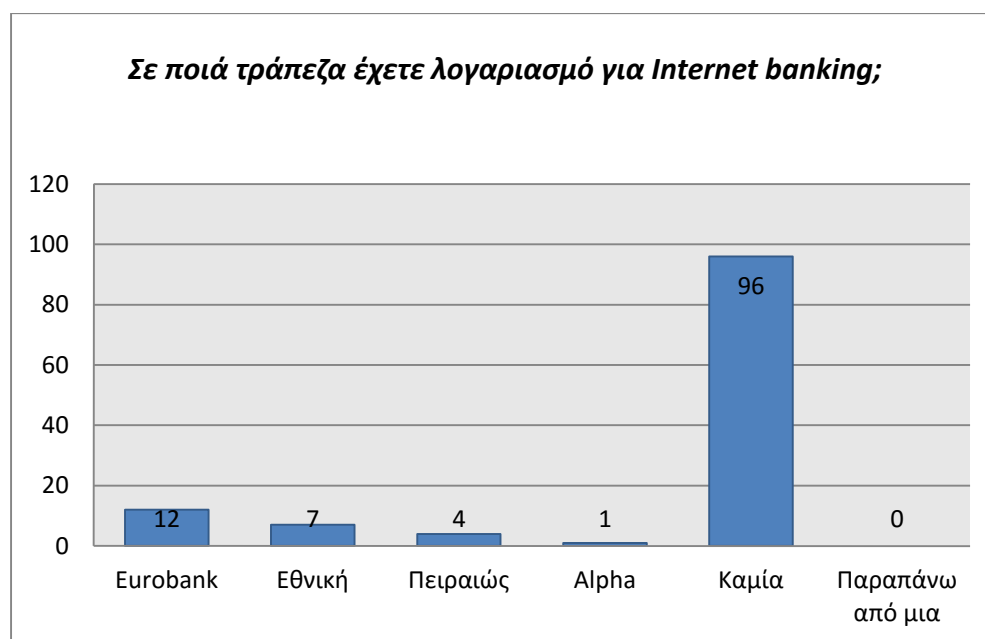
Στην συγκεκριμένη και σαφέστερη ερώτηση για το ποιο ποσοστό του δείγματος χρησιμοποιεί e-banking τα ποσοστά είναι αντικρουόμενα με της προηγούμενης ερώτησης. Οι 24 στους 120 απάντησαν θετικά και οι 96 στους 120 αρνητικά. Θεωρητικά θα αναμέναμε μεγαλύτερο ποσοστό με βάση τις προηγούμενες απαντήσεις, όπου ένα ποσοστό (33 στους 120) απάντησαν θετικά στην ερώτηση αν διεκπεραιώνουν συναλλαγές μέσω Internet, και ένα ποσοστό απάντησε θετικά στην ερώτηση 7 στο αν διεκπεραιώνουν συναλλαγές μέσω τηλεφώνου.

Ως άμεσο συμπέρασμα θεωρούμε ότι ο πληθυσμός έχει αρκετά διαστρεβλωμένη άποψη σε σχέση με την ηλεκτρονική τραπεζική και πιθανώς να μην συμπεριλαμβάνουν στην έννοια του e-banking καθόλου τις συναλλαγές μέσω τηλεφώνου.

Ερώτηση 13

Σε ποιά τράπεζα έχετε λογαριασμό για Internet banking;

Ερώτηση	Eurobank	Εθνική	Πειραιώς	Alpha	Καμία	Παραπάνω από μια
13	12	7	4	1	96	0



Γράφημα 4.13 Τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 13

Στις απαντήσεις αυτής της ερώτησης καθίσταται σαφέστερο το σημείο παρανόησης του πληθυσμού. Το ίδιο ποσοστό (24 στους 120) που δήλωσαν ότι έχουν λογαριασμό για e-banking δήλωσαν ότι έχουν και λογαριασμό για Internet banking. Το υπόλοιπο ποσοστό απάντησε αρνητικά στην ερώτηση. Επίσης κανένας δεν απάντησε ότι έχει παραπάνω από ένα λογαριασμό.

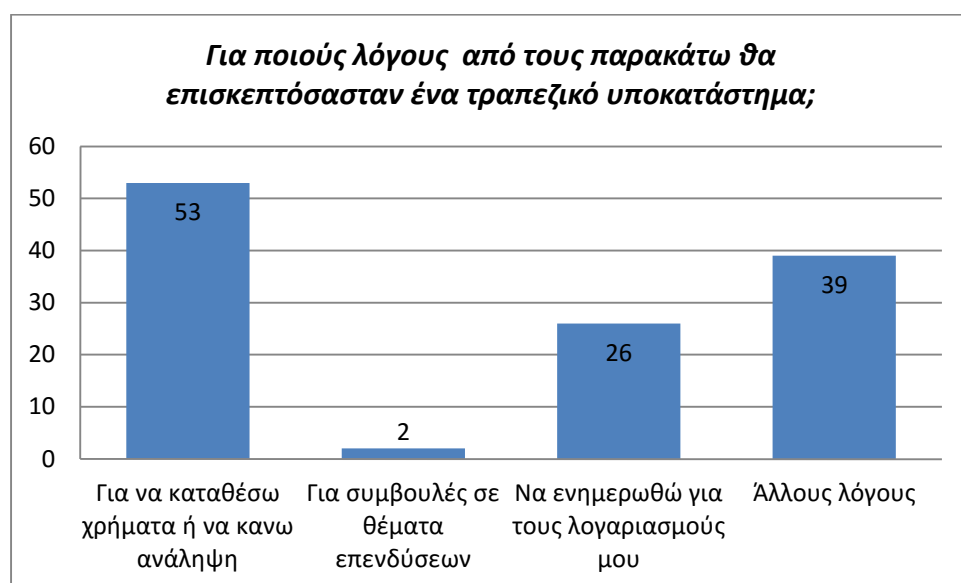
Πρώτη τράπεζα σε προτίμηση για τη συγκεκριμένη λειτουργία έρχεται η Eurobank με ποσοστό 12 στους 120 (10%). Δεύτερη είναι η Εθνική με 7 στους 120, Τρίτη η Πειραιώς με 4 στους 120 και τέλος ένας απάντησε ότι έχει λογαριασμό στην Alpha Bank.

Τα μικρά ποσοστά σε συνδυασμό με το περιορισμένο δείγμα δεν προσφέρονται ωστόσο για ασφαλή συμπεράσματα στη σύγκριση μεταξύ ποσοστών χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου ανά τράπεζα.

Ερώτηση 14

Για ποιούς λόγους από τους παρακάτω θα επισκεπτόσασταν ένα τραπεζικό υποκατάστημα;

Ερώτηση	Για να καταθέσω χρήματα ή να κάνω ανάληψη	Για συμβουλές σε θέματα επενδύσεων	Να ενημερωθώ για τους λογαριασμούς μου	Άλλους λόγους
14	53	2	26	39



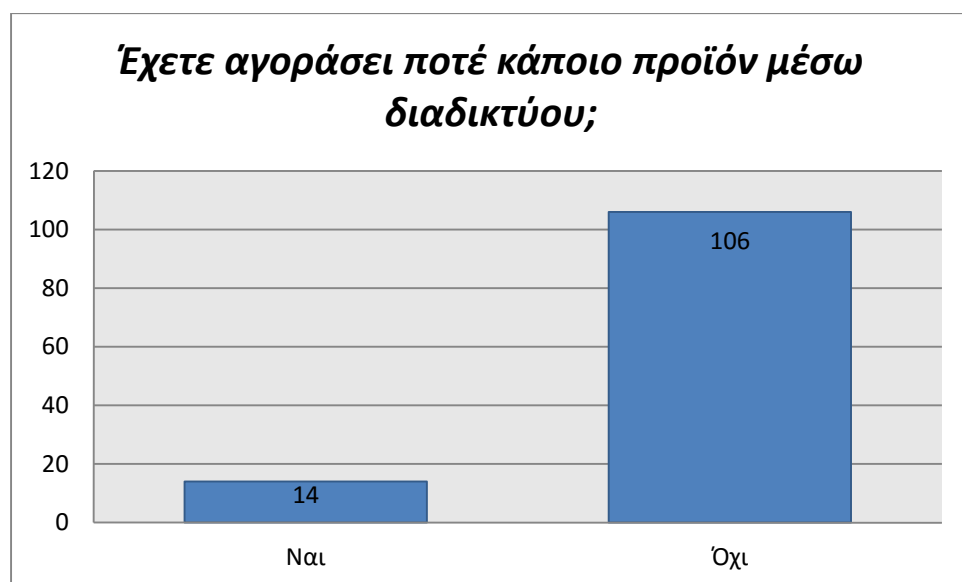
Γράφημα 4.14 Τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 14

Ο επικρατέστερος λόγος που κάποιος θα επισκεπτόταν ένα υποκατάστημα είναι η ανάληψη και κατάθεση χρημάτων σε ποσοστό 53 στους 120. Η επιλογή «άλλους λόγους» ακολουθεί με 39 στους 120, οι 26 στους 120 απάντησαν ότι θα πήγαιναν ώστε να ενημερωθούν για τους λογαριασμούς τους και τέλος μόνο 2 στους 120 θα πήγαιναν για να συμβουλευτούν την τράπεζα σε θέματα επενδύσεων. Η ηλεκτρονική τραπεζική μπορεί να καλύπτει ένα μεγάλο φάσμα διεργασιών ωστόσο κάποιες βασικές τραπεζικές λειτουργίες γίνονται εκ φύσεως μόνο με την παρουσία του ατόμου στο κατάστημα. Η ενημέρωση για τους λογαριασμούς ωστόσο μπορεί να επιτευχθεί απολύτως μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής. Εντύπωση προκαλεί το υψηλό ποσοστό της απάντησης «Άλλους λόγους». Με αυτή την απάντηση θα μπορούσε να εκφράζεται το ποσοστό των ατόμων που επισκέπτονται μια τράπεζα για αποπληρωμές.

Ερώτηση 15

Έχετε αγοράσει ποτέ κάποιο προϊόν μέσω διαδικτύου;

Ερώτηση	Ναι	Όχι
15	14	106



Γράφημα 4.15 Τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 15

Παρατηρούμε ότι μόνο ένα μικρό ποσοστό των ατόμων του δείγματος (11,6%) έχει συμμετάσχει σε αγοραπωλησίες μέσω διαδικτύου. Ποσοστό που μπορούμε να χαρακτηρίσουμε εξαιρετικά χαμηλό σε σχέση με το ποσοστό των ατόμων που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο. Συνδυαστικά το 12,2% των ατόμων που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο έχουν αγοράσει κάτι μέσω αυτού.

Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι το ποσοστό αυτό είναι μικρότερο του ποσοστού ατόμων που χρησιμοποιούν e-banking. Θα λέγαμε ότι είναι πιο εύκολο για κάποιον να κάνει μια αγορά μέσω διαδικτύου μέσω τρίτου από το να δημιουργήσει λογαριασμό ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Τα αποτελέσματα έρχονται σε πλήρη συμφωνία με τα αποτελέσματα της ερώτησης 8, όπου πάλι 14 από τους 120 απάντησαν θετικά σε παρεμφερή ερώτηση.

Ερώτηση 16

Πόσες φορές χρησιμοποίησατε το διαδίκτυο για αγοραπωλησίες τον τελευταίο χρόνο;

Ερώτηση	Λιγότερο από μια	1 ως 3	3 ως 8	8 ως 12	Πάνω από 12
16	106	12	1	1	0



Γράφημα 4.16 Τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 16

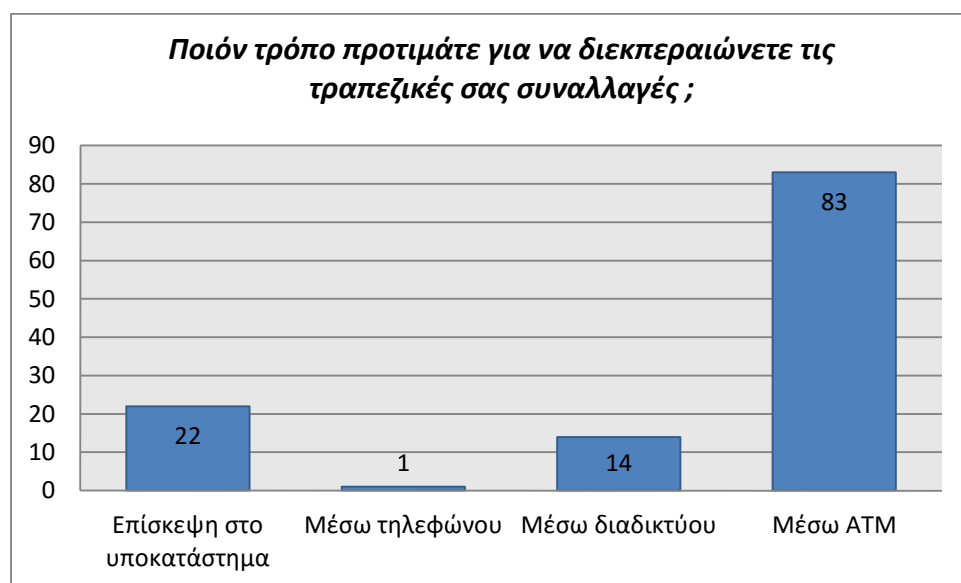
Όπως ήταν αναμενόμενο οι 106 δεν συμμετείχαν σε αγοραπωλησίες μέσω διαδικτύου. Από τους 14 που συμμετείχαν οι 12 συμμετείχαν από μια έως τρεις φορές, ενώ μόλις από ένας για τις επιλογές «3 ως 8» και «8 ως 12». Για την επιλογή «Πάνω από 12» δεν απάντησε θετικά κανένας.

Εκτενέστερη αναφορά για τις αγοραπωλησίες μέσω διαδικτύου και τη σχέση που έχουν με το Internet banking θα κάνουμε στο κεφάλαιο 5 όπου θα εξάγουμε τα συμπεράσματα.

Ερώτηση 17

Ποιόν τρόπο προτιμάτε για να διεκπεραιώνετε τις τραπεζικές σας συναλλαγές ;

Ερώτηση	Επίσκεψη στο υποκατάστημα	Μέσω τηλεφώνου	Μέσω διαδικτύου	Μέσω ATM
17	22	1	14	83



Γράφημα 4.17 Τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 17

Ο επικρατέστερος τρόπος διεκπεραίωσης τραπεζικών συναλλαγών παραμένουν τα ATM , όπως φαίνεται από τους 83 στους 120 που απάντησαν θετικά. Ακολούθως οι 22 στους 120 θεωρούν ακόμα καλύτερη μέθοδο την επίσκεψη σε υποκατάστημα. Το Internet banking βρίσκεται στην τρίτη θέση , όπου το προτίμησαν πάλι 14 από τους 120. Τέλος, μόνο ένας απάντησε ότι προτιμάει να εκτελεί τις συναλλαγές του μέσω τηλεφώνου.

Στη συγκεκριμένη ερώτηση θα πρέπει να διευκρινίσουμε ότι το δείγμα δεν απαντάει με ποιόν τρόπο διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους , αλλά με ποιο τρόπο θα προτιμούσαν να τις διεκπεραιώνουν. Για παράδειγμα , ο πληθυσμός που δεν ζει σε αστικό περιβάλλον πιθανώς να μην έχει εύκολη πρόσβαση σε κάποιο υποκατάστημα ή ATM , οπότε είναι λογικό να προτιμάει μια τέτοια μέθοδο για την ανάληψη μετρητών.

Ερώτηση 18

Για ποιο λόγο ανοίξατε ή θα ανοίγατε τραπεζικό λογαριασμό μέσω διαδικτύου;

Ερώτηση	Χαμηλό κόστος συναλλαγών	24ωρη εξυπηρέτηση	Αγορά προϊόντων μέσω διαδικτύου	Πληρωμή φόρων	Άλλους λόγους
18	9	17	43	23	6



Γράφημα 4.18 Τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 18

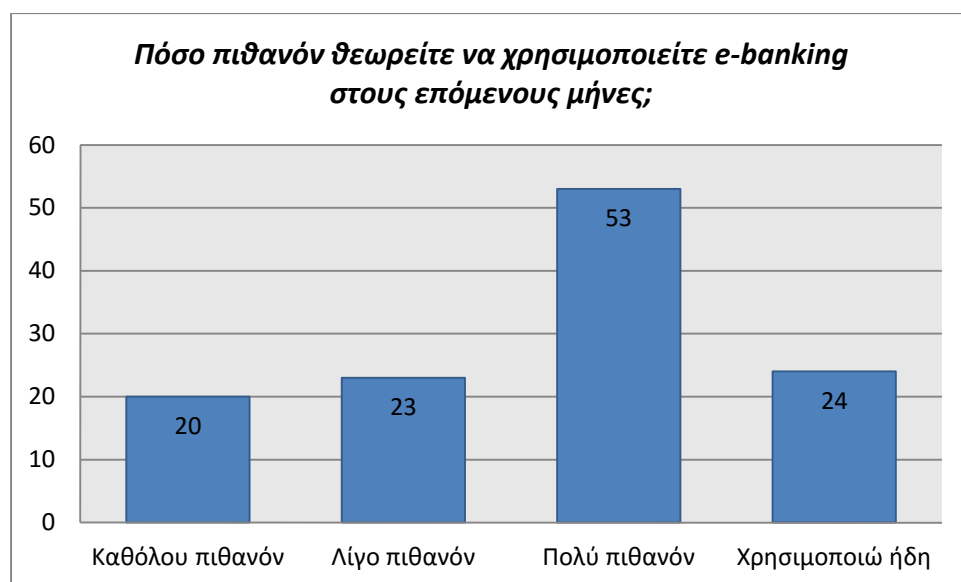
Το μεγαλύτερο ποσοστό θεωρεί ότι το κυριότερο προσόν της ηλεκτρονικής μέσω διαδικτύου είναι η αγορά προϊόντων. Ωστόσο, ικανοποιητικά ποσοστά παρουσιάζουν και οι δυο ακόλουθες απαντήσεις. Οι 23 στους 98 θα άνοιγαν τραπεζικό λογαριασμό μέσω διαδικτύου ώστε να πληρώνουν φόρους χωρίς να μεταβαίνουν σε κάποιο τραπεζικό υποκατάστημα ή υπηρεσία, και 17 στους 98 θα έφτιαχναν τραπεζικό λογαριασμό λόγω της 24ωρης εξυπηρέτησης. Τέλος, οι 9 στους 98 θεωρούν σημαντικότερο προσόν το χαμηλό κόστος συναλλαγών, και 6 στους 98 για άλλους λόγους.

Αυτό που παρατηρούμε στη συγκεκριμένη ερώτηση είναι ότι δεν απάντησαν όλοι. Απάντηση έδωσαν οι 98 από τους 120, πιθανώς λόγω του ότι δεν εμπεριέχεται κάποια πιθανή απάντηση που να εκφράζει αυτούς που δεν θέλουν να ανοίξουν τραπεζικό λογαριασμό.

Ερώτηση 19

Πόσο πιθανόν θεωρείτε να χρησιμοποιείτε e-banking στους επόμενους μήνες;

Ερώτηση	Καθόλου πιθανόν	Λίγο πιθανόν	Πολύ πιθανόν	Χρησιμοποιώ ήδη
19	20	23	53	24



Γράφημα 4.19 Τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 19

Η ερώτηση αυτή δεν καθορίζεται άμεσα από το ποιος χρησιμοποιεί ήδη e-banking και ποιος όχι. Κάποιος που δεν χρησιμοποιεί αλλά έχει αναγνωρίσει τη χρησιμότητα των εφαρμογών του θα απαντήσει πολύ πιθανόν. Κάποιος άλλος που χρησιμοποιεί ήδη και έχει απογοητευτεί από τις υπηρεσίες του πιθανώς να απαντήσει καθόλου πιθανόν.

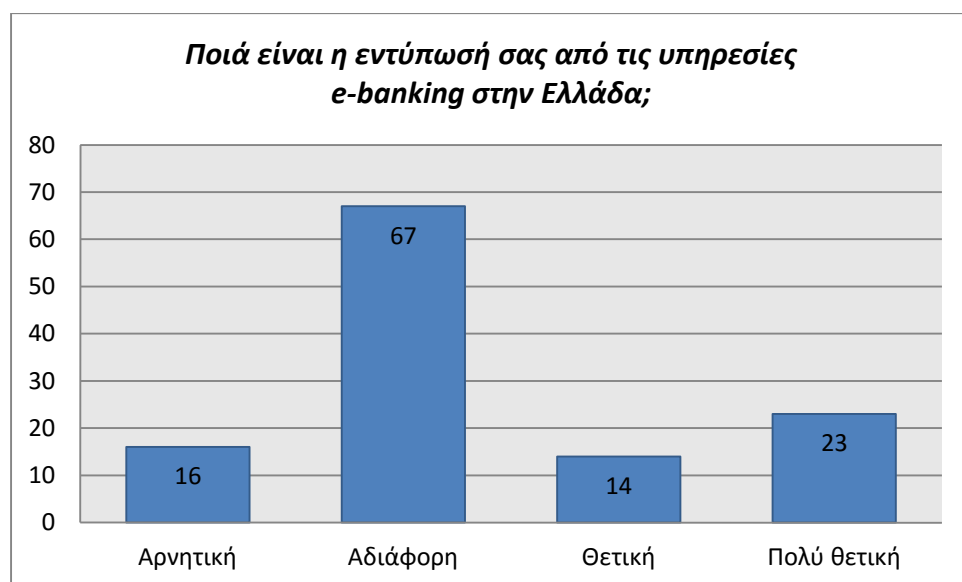
Βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε πολύ πιθανόν (53 στους 120), το σταθερό ποσοστό των 24 στους 120 χρησιμοποιούν ήδη, ενώ 23 στους 120 και 20 στους 120 θεωρούν λίγο πιθανόν και καθόλου πιθανόν αντίστοιχα να χρησιμοποιούν e-banking στους επόμενους μήνες.

Γενικά , ως αυτό το σημείο παρατηρούμε ότι οι απόψεις για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής (χωρίς τα ΑΤΜ) είναι αρκετά μοιρασμένες. Περίπου το ίδιο ποσοστό έχει θετική άποψη και το ίδιο αρνητική άποψη ή άγνοια.

Ερώτηση 20

Ποιά είναι η εντύπωσή σας από τις υπηρεσίες e-banking στην Ελλάδα;

Ερώτηση	Αρνητική	Αδιάφορη	Θετική	Πολύ θετική
20	16	67	14	23



Γράφημα 4.20 Τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 20

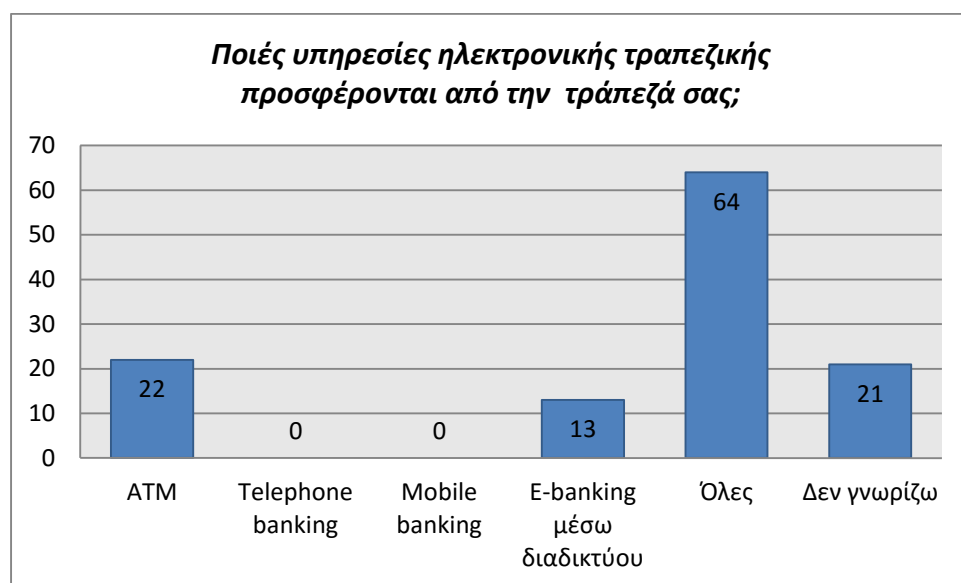
Το μεγαλύτερο ποσοστό, που όπως είδαμε δεν έχει προσωπική εμπειρία από e-banking, δεν έχει άποψη επί του ζητήματος ή η εντύπωσή του είναι αδιάφορη. Ακολούθως 23 στους 120 έχουν αποκομίσει πολύ θετικά εντύπωση και 14 στους 120 θετική εντύπωση. Οι 16 στους 120 σχηματίζουν αρνητική άποψη πάνω στις υπηρεσίες e-banking στην Ελλάδα.

Βέβαια, στις προηγούμενες ερωτήσεις είδαμε ότι μόνο οι 24 χρησιμοποιούν ηλεκτρονική τραπεζική και έτσι γεννάται το ερώτημα του πως 37 άτομα έχουν θετική εντύπωση. Πιθανώς λόγω διαφήμισης ή εμπειρίας μέσω τρίτου να έχουν αποκομίσει αυτή την άποψη.

Ερώτηση 21

Ποιές υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής προσφέρονται από την τράπεζά σας;

Ερώτηση	ATM	Telephone banking	Mobile banking	E-banking μέσω διαδικτύου	Όλες	Δεν γνωρίζω
21	22	0	0	13	64	21



Γράφημα 4.21 Τα αποτελέσματα των απαντήσεων της ερώτησης 21

Οι 64 στους 120 θεωρούν ότι οι τράπεζά τους προσφέρει όλα τα είδη ηλεκτρονικής τραπεζικής. Στην πραγματικότητα όλες οι εμπορικές τράπεζες στην Ελλάδα προσφέρουν όλα τα είδη ηλεκτρονικής τραπεζικής, αλλά μέσω αυτής της ερώτησης εξετάζουμε την ενημέρωση του κόσμου επί του θέματος. Οι 21 δεν γνωρίζουν, ενώ 22 στους 120 θεωρούν ότι η τράπεζά τους προσφέρει μόνο εξυπηρέτηση μέσω ATM. Οι 13 στους 120 που προφανώς δεν θεωρούν τα ATM ηλεκτρονική τραπεζική θεωρούν ότι η τράπεζα τους προσφέρει μόνο ηλεκτρονική τραπεζική μέσω διαδικτύου. Τέλος, κανένας δεν απάντησε ότι η τράπεζα τους προσφέρει Telephone και Mobile banking.

Μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι οι 56 στους 120, ένα διόλου ευκαταφρόνητο ποσοστό, δεν έχει πλήρη ενημέρωση πάνω στις υπηρεσίες που προσφέρονται από την τράπεζά τους.

Πίνακας ερωτήσεων 22

Για ποιούς λόγους θεωρείτε ότι είναι σημαντικό να χρησιμοποιεί κάποιος e-banking;

Δήλωση	Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ απόλυτα
Προσφέρει ταχύτερες συναλλαγές	65	17	32	4	2
Προσφέρει 24ωρη εξυπηρέτηση	81	13	23	3	0
Είναι εύκολο στη χρήση	14	5	54	9	38
Οι υπηρεσίες e-banking είναι φθηνότερες από τις υπηρεσίες στο κατάστημα	45	21	42	4	8
Δεν χρειάζεται ο χρήστης να μεταβεί στο κατάστημα	73	14	27	6	0

Πίνακας 4.1 Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του πίνακα ερωτήσεων 22

Πίνακας ερωτήσεων 23

Ποιοί είναι οι κύριοι αποτρεπτικοί παράγοντες στο να χρησιμοποιεί κάποιος e-banking;

	Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ απόλυτα
Ζητήματα ασφάλειας	67	8	20	6	19
Οι περισσότερες τράπεζες δεν δίνουν αυτή τη δυνατότητα	0	3	23	13	81
Δεν προστατεύεται το απόρρητο των πληροφοριών	12	6	65	8	29
Οι περισσότεροι πελάτες προτιμούν τη μετάβαση στο κατάστημα	27	21	11	14	47
Χαμηλή ποιότητα στις υπηρεσίες του e-banking	12	6	71	7	24
Υψηλές τιμές χρέωσης από κάποιες τράπεζες	12	3	39	22	44

Πίνακας 4.2 Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του πίνακα ερωτήσεων 23

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Αποτρεπτικοί παράγοντες

Στην Ελλάδα οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές άρχισαν να γίνονται μέρος της καθημερινότητας αρκετά αργότερα από άλλες οικονομίες. Το διαδίκτυο δε, σχετικά πρόσφατα. Αυτό το γεγονός έχει ως αποτέλεσμα να μην είναι ο πληθυσμός πλήρως εξοικειωμένος με τη χρήση της τεχνολογίας, και το μεγαλύτερο μέρος των ατόμων που είναι εξοικειωμένοι βρίσκονται σε μικρή ηλικία για να έχουν εκτεταμένες τραπεζικές συναλλαγές. Αυτοί είναι κάποιοι βασικοί παράγοντες που η ηλεκτρονική τραπεζική δεν έχει κοινωνικοποιηθεί όσο αναμενόταν.

Στον πίνακα 23 μπορούμε να δούμε ότι οι περισσότεροι θεωρούν ότι το μεγαλύτερο πρόβλημα που έχει η ηλεκτρονική τραπεζική είναι τα ζητήματα ασφαλείας. Δεύτερη επιλογή είναι ότι οι πελάτες θέλουν να μεταβαίνουν στο κατάστημα, επιλογή που σχετίζεται πάλι με ζητήματα ασφαλείας και κατοχής του χρήματος σε φυσική μορφή. Δεν μπορούμε να παραβλέψουμε το γεγονός ότι στο παρελθόν υπήρξαν σημαντικά θέματα για τη διασφάλιση των συναλλαγών, αλλά πλέον όλες οι τράπεζες έχουν τα απαραίτητα λογισμικά και συστήματα ελέγχου. Η ελλιπής γνώση πάνω στην ηλεκτρονική τραπεζική και η δυσκολία χρήσης των υπολογιστών πιθανώς παίζουν σημαντικό ρόλο στην συγκεκριμένη νοοτροπία. Οι επόμενοι αποτρεπτικοί παράγοντες του κοινού πάνω στην ηλεκτρονική τραπεζική είναι η προστασία των πληροφοριών απορρήτου, η κακή ποιότητα υπηρεσιών (εντύπωση που εύκολα μπορεί να οφείλεται στη δυσκολία χρήσης) κι τέλος οι υψηλές τιμές χρέωσης. Οι τιμές χρέωσης για να είμαστε σαφείς είναι αρκετά υψηλές όταν πρόκειται για μεταφορά χρημάτων από μια τράπεζα σε μια άλλη μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου αλλά αρκετά χαμηλές έως δωρεάν όταν πρόκειται για δραστηριότητες ενός της ίδιας τράπεζας.

Η ποιότητα των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής ωστόσο έχει φτάσει σε ένα υψηλότατο επίπεδο στην Ελλάδα. Σχεδόν όλες οι εμπορικές τράπεζες προσφέρουν επαρκέστατα ανεπτυγμένες υπηρεσίες με όλους τους κανόνες ασφαλείας. Σε πολλές περιπτώσεις για την ακρίβεια η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών δεν έχει τίποτα να ζηλέψει αντίστοιχες υπηρεσίες από τράπεζες του εξωτερικού.

Συμπεράσματα για το Internet banking

Το σημαντικότερο κομμάτι της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι αναμφίβολα το Internet banking. Αλλά και οι ίδιες οι τράπεζες δίνουν περισσότερη σημασία σε αυτόν τον τομέα σε σχέση με άλλους τομείς της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Για τις τράπεζες υπάρχει μέσω του διαδικτύου μια μεγάλη ευκαιρία για μείωση του λειτουργικού κόστους και για προσέλκυση καινούργιων πελατών.

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται καλύπτουν σχεδόν όλες τις ανάγκες των καταναλωτών χωρίς ο πελάτης να χρειάζεται να σπαταλά το χρόνο του περιμένοντας στην ουρά κάποιας τράπεζας. Ωστόσο, όπως είδαμε από τα αποτελέσματα της έρευνας οι απόψεις είναι αρκετά μπερδεμένες σε σχέση με τον συγκεκριμένο κλάδο. Μόνο ένα μικρό ποσοστό της τάξης του 20% χρησιμοποιεί ήδη τις συγκεκριμένες υπηρεσίες. Σε άλλες ερωτήσεις όμως διαφαίνεται η θετική προδιάθεση του δείγματος για μελλοντική χρήση.

Αυτές οι απαντήσεις θα μπορούσε να θεωρήσει κάποιος ότι οφείλονται σε ελλιπή ενημέρωση, ωστόσο ένα μεγάλο μέρος του πληθυσμού φαίνεται να γνωρίζει ότι η τράπεζα του προσφέρει τις συγκεκριμένες δυνατότητες. Σε άλλη ερώτηση είδαμε ότι το ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν τη συγκεκριμένη υπηρεσία είναι παρόμοιο με το ποσοστό ικανοποίησης από τη χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής. Στην συγκεκριμένη ερώτηση ωστόσο είδαμε ότι οι 67 στους 120 έχουν αδιάφορη άποψη ή αγνοούν πλήρως τον τομέα αυτό.

Ως άμεσο συμπέρασμα μπορούμε να θεωρήσουμε ότι το μερίδιο του πληθυσμού που χρησιμοποιεί τις συγκεκριμένες υπηρεσίες είναι μάλλον ικανοποιημένο, και παρότι το δείγμα γνωρίζει ότι μπορεί να έχει πρόσβαση σε αυτές δεν έχει μπει στη διαδικασία ενεργοποίησης ενός τέτοιου λογαριασμού. Γεγονός που ίσως οφείλεται σε φοβικότητα ή μικρή αναγκαιότητα χρήσης.

Τέλος, δεν μπορούμε να αγνοήσουμε ούτε σε αυτόν τον τομέα τις παραδοσιακές αγκυλώσεις που σχετίζονται με τη χρήση χρήματος ως φυσικό αντικείμενο αλλά και τη δυσκολία να εμπιστευτεί κάποιος τα χρήματά του σε ένα ηλεκτρονικό μέσο πάρα σε έναν άνθρωπο σε κάποιο υποκατάστημα της τράπεζας.

Οι θετικές ενδείξεις για τη μελλοντική χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Στην ερώτηση 18, και παρότι δεν απάντησαν όλοι οι ερωτηθέντες βλέπουμε μια πολύ θετική προδιάθεση για χρήση του διαδικτύου για διεκπεραίωση μελλοντικών συναλλαγών. Για αρχή, ένα μεγάλο μέρος των ερωτηθέντων θέλει μελλοντικά να χρησιμοποιεί τη συγκεκριμένη εφαρμογή για αγορά και πώληση προϊόντων. Ένα άλλο ικανοποιητικό ποσοστό θα έφτιαχνε λογαριασμό στο διαδίκτυο για την πληρωμή φόρων. Τέλος, σημαντικός παράγοντας θεωρήθηκε η 24ωρη εξυπηρέτηση και το χαμηλό κόστος συναλλαγών. Αυτό που παρατηρούμε είναι σχεδόν 100 άτομα στα 120 δεν αποκλείουν ότι μελλοντικά θα μπορούσαν να έχουν λογαριασμό για ηλεκτρονική τραπεζική μέσω διαδικτύου.

Στον πίνακα ερωτήσεων 22 βλέπουμε επίσης κάποια σημαντικά αποτελέσματα για εξαγωγή συμπερασμάτων. Οι περισσότεροι ερωτηθέντες θεωρούν σημαντική εξυπηρέτηση ότι μπορούν να εκτελούν συναλλαγές όλες τις ώρες της ημέρας, ενώ ένα πολύ μεγάλο ποσοστό θεωρεί ότι η ταχύτητα είναι εξίσου σημαντικός παράγοντας. Ωστόσο, στον πίνακα αυτό παρατηρούμε ότι δεν υπάρχουν θετικές απαντήσεις στην δήλωση «είναι εύκολο στη χρήση» γεγονός που πιθανώς μας επιτρέπει να εξάγουμε το αντίθετο συμπέρασμα.

Γενικά, έστω και αργά οι άνθρωποι στην Ελλάδα διαφαίνεται να έχουν αρχίσει να κατανοούν τις δυνατότητες των υπηρεσιών e-banking και παρά τη φοβικότητα που υπάρχει για τα ζητήματα ασφαλείας μελλοντικά θα υπάρχει άνθηση στον τραπεζικό αυτό τομέα. Ως σημαντικότερες ενδείξεις μελλοντικής ανάπτυξης αυτού του κλάδου μπορούμε να θεωρήσουμε τη γενική αναγνώριση των βασικών προτερημάτων του αλλά και τις δυνατότητες εκτέλεσης διαδικασιών που χωρίς ηλεκτρονικό τραπεζικό λογαριασμό θα ήταν αδύνατες, όπως η διαδικτυακή αγορά προϊόντων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Μπανάκα, Γεωργία.(2007). *Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα*. Πειραιάς, Πανεπιστήμιο Πειραιώς
- Αγγελόπουλος, Παναγιώτης. (2005). *Τράπεζες και Χρηματοοικονομικό Σύστημα: Αγορές-Προϊόντα-Κίνδυνοι*. Αθήνα, Εκδόσεις Σταμούλης
- Κιντής, Σταύρος. (2004). *Συνεταιριστικές Τράπεζες*. Αθήνα, Εκδόσεις Σάκκουλα
- Παλάσκας, Χρήστος. (2010) . *Εφαρμογές της πληροφορικής στην ηλεκτρονική τραπεζική*. Πάτρα, Πανεπιστήμιο Πατρών
- Αγγέλης, Βασίλης . (2005). *Η Βίβλος του E-banking* . Αθήνα, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών
- Ένωση Ελληνικών Τραπεζών .(2002). *E-banking*. Αθήνα, Ένωση Ελληνικών Τραπεζών
- Ένωση Ελληνικών Τραπεζών .(2002). *E-banking : Νέοι ορίζοντες στο τραπεζικό επιχειρείν*. Αθήνα, Ένωση Ελληνικών Τραπεζών
- Ένωση Ελληνικών Τραπεζών .(2013). *Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα το 2011 και το 2012*. Αθήνα, Ένωση Ελληνικών Τραπεζών
- Γρεβενίτου, Μαρία & Δημητρίου, Μαγδαληνή & Σωτηρούλη, Βαϊλ. (2014). *Τραπεζικό σύστημα και e-banking*. Σέρρες, ΑΤΕΙ Σερρών
- Γεωργόπουλος & Πανταζή & Νικολαράκος & Βαγγελάτος .(2001). *Ηλεκτρονικό επιχειρείν, προγραμματισμός και σχεδίαση*. Εκδόσεις Μπένου
- Γλύκας & Ξηρογιάννης . (2004). *Στρατηγική ηλεκτρονικού επιχειρείν χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων*. Ελληνικά γράμματα
- Ιγγλεζάκης , Ιωάννης .(2003).*Το νομικό πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου*. Αθήνα, Εκδόσεις Σάκκουλα
- Αγιομυργιανάκη, Μαρία .(2008). *Η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) στην Ελλάδα*. Ανώτατο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα

- Παπαδόπουλος, Μ.(2005). *Phishing - Η νέα μέθοδος εξαπάτησης στο Διαδίκτυο. Τηλεπικοινωνιακή Απάτη, Πρόληψη - Αντιμετώπιση - Λύσεις – Εφαρμογές*. 3ο Πανελλήνιο Συνέδριο
- Γεωργιάδου, Μαρίνα & Ζιαζιάς, Αθανάσιος .(2007). *Ασφάλεια στο Διαδίκτυο-Web Security*. ΑΠΘ, Τμήμα Πληροφορικής.
- Αποστολοπούλου, Νικολίτσα & Δαραμούσκας, Βασίλης. (2008). *Προστασία Προσωπικών Δεδομένων στο Διαδίκτυο*. Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Μεσσολογγίου
- Κατσουλάκος, Γιάννης. (2001). *Νέα οικονομία, διαδίκτυο και ηλεκτρονικό εμπόριο*. Εκδόσεις Κέρκυρα
- Σινανιώτη, Μαρούδη. (2005). *Ηλεκτρονική τραπεζική*. Εκδόσεις Σάκκουλα