

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΩΝ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΟ Ε-BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΓΟΡΑ



ΔΗΜΗΤΡΑΚΕΝΑ ΕΛΕΝΗ 2173

ΚΑΝΕΛΛΑΚΗ ΜΑΡΙΑΝΑ 2223

ΕΠΟΠΤΕΥΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΚΑΛΑΠΟΔΗ ΑΛΕΚΑ

ΠΑΤΡΑ –2012

Πίνακας περιεχομένων

Πρόλογος.....	4
Κεφάλαιο 1 - Βασικές Έννοιες	6
1.1 Ορισμός του E-banking.....	6
1.2 Ιστορική αναδρομή.....	7
1.3 Το E-banking από την πλευρά των χρηστών του.....	7
1.4 Το E-banking από την πλευρά των τραπεζών του.....	8
Κεφάλαιο 2 - Ασφάλεια Συναλλαγών.....	10
2.1 Ασφάλεια στις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές.....	10
2.2 Κίνδυνοι ηλεκτρονικών συναλλαγών.....	11
2.3 Λύσεις που διασφαλίζουν την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών.....	12
Κεφάλαιο 3 - Το E-banking στην αγορά.....	18
3.1 Το E-banking στην Ελλάδα	18
3.2 Phone – banking.....	19
3.2.1 Ασφάλεια.....	20
3.3 Mobile Banking.....	20
3.4 ATM (Αυτοματοποιημένες Ταμειολογιστικές Μηχανές).....	21
3.5 Μελλοντική εξέλιξη.....	21
Κεφάλαιο 4 - Υπηρεσίες Τραπεζών	23
4.1 Εθνική Τράπεζα.....	23
4.2 Τράπεζα Κύπρου.....	25
4.3 Τράπεζα Πειραιώς.....	26
4.4 Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο(Post Bank).....	28
4.5 Alpha Bank.....	30
4.6 Citibank.....	33
4.7 EFG Euro bank.....	34
4.8 Marfin Egnatia Bank	36
4.9 Millennium Bank.....	37
4.10 Proton Bank.....	38
4.11 HSBC.....	39
4.12 Συγκεντρωτικός Πίνακας Τραπεζών.....	42
Κεφάλαιο 5 – Έρευνα Σχετικά Με Το E-banking.....	45
5.1 Ταυτότητα της έρευνας.....	45
5.2 Συμπεράσματα ερωτηματολογίων με τις απαντήσεις των πελατών.....	48

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

5.3 Συγκριτικά διαγράμματα.....	68
5.4 Συμπεράσματα ερωτηματολογίων με τις απαντήσεις των τραπεζικών υπαλλήλων.....	83
Παραρτήματα.....	96
Παράρτημα Α.....	96
Παράρτημα Β.....	100
Βιβλιογραφία.....	103

Πρόλογος

Η εργασία αυτή αναφέρεται στο e-banking στην Ελληνική αγορά. Με τον όρο e-banking εννοούνται όλες εκείνες τις υπηρεσίες που παρέχουν οι τράπεζες χωρίς τη φυσική παρουσία του πελάτη στο υποκατάστημά τους.

Σήμερα η τεχνολογία έχει πάρει τεράστιες διαστάσεις σε όλο τον κόσμο προσφέροντας δυνατότητες που παλαιότερα δε θα μπορούσε κανείς να φανταστεί.

Μια από αυτές τις δυνατότητες είναι η άμεση και συνεχόμενη διασύνδεση της επιχειρηματικής τραπεζικής πελατείας με όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του τραπεζικού συστήματος να είναι δεδομένη. Οι νέες αυτές δυνατότητες συμπεριλαμβάνουν τις αυτόματες ταμειακές μηχανές, ηλεκτρονικές αγορές μέσω καρτών, τηλεφωνικές συναλλαγές καθώς και την ηλεκτρονική συναλλαγή ή όπως είναι γνωστό διεθνώς ως e-banking.

Οι τράπεζες πλέον προσαρμόζονται στους ρυθμούς με τους οποίους κινείται η οικονομία. Με το e-banking οι πελάτες των τραπεζών μπορούν να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους 24 ώρες το 24τετράωρο και τις 7 μέρες της εβδομάδας. Αυτό τους αποφέρει εντυπωσιακή μείωση του χρόνου εκτέλεσης των εντολών με το συνεπακόλουθο περιορισμό του κόστους.

Όσον αφορά την πρώτη εμφάνιση του e-banking αυτή ήταν το 1988 στις ΗΠΑ το οποίο ονομάστηκε Home-banking. Αργότερα ακολούθησαν και άλλες τράπεζες του εξωτερικού από όλα τα σημεία της γης. Στην Ελλάδα η πρώτη τράπεζα που δημιούργησε τον δικό της διαδικτυακό τόπο ήταν η τράπεζα **ΕΓΝΑΤΙΑ** το 1997 η οποία έδωσε τη δυνατότητα στους πελάτες της να πραγματοποιούν συναλλαγές μέσω internet με την υπηρεσία Web teller. Στη συνέχεια ακολούθησαν και άλλες τράπεζες, με αποτέλεσμα σήμερα όλες οι τράπεζες να έχουν τη δική τους ιστοσελίδα.

Στην εργασία επιχειρείται να μελετηθεί η κατάσταση που επικρατεί στην Ελλάδα όσον αφορά τη διαδικτυακή τραπεζική. Η μελέτη που πραγματοποιήθηκε κατά την συγγραφή της συγκεκριμένης πτυχιακής εργασίας χωρίζεται σε δύο βασικά μέρη. Στο πρώτο μέρος προσεγγίζεται η έννοια του E-banking θεωρητικά μέσα από την ελληνική βιβλιογραφία καθώς και μέσα από τις τραπεζικές ιστοσελίδες. Στο δεύτερο τμήμα πραγματοποιήθηκε έρευνα με σκοπό τη διεξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων γύρω από το συγκεκριμένο θέμα.

Η παρούσα εργασία χωρίστηκε σε 5 κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο διακρίνονται κάποιες από τις βασικές έννοιες του e-banking και συγκεκριμένα ο ορισμός του, μια ιστορική αναδρομή καθώς επίσης και τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα του e-banking από την μεριά των χρηστών του αλλά και από την μεριά των τραπεζών. Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στην ασφάλεια των συναλλαγών χρησιμοποιώντας την ηλεκτρονική τραπεζική καθώς επίσης τους κινδύνους των συναλλαγών αυτών αλλά και τις λύσεις τους για την διασφάλιση της ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Στο τρίτο κεφάλαιο παρατηρείται το e-banking στην Ελληνική αγορά, αλλά και άλλες μέθοδοι ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών, όπως το mobile banking, το phone banking, το ATM, και η μελλοντική

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

τους εξέλιξη. Στο τέταρτο κεφάλαιο αναλύονται οι υπηρεσίες κάποιων τραπεζών και εμφανίζεται σε ένα πίνακα ποιες υπηρεσίες παρέχει μία τράπεζα σε σύγκριση με κάποια άλλη. Τέλος, στο πέμπτο κεφάλαιο αναφέρονται τα αποτελέσματα μιας έρευνας σχετικά με το e-banking με χρήση δύο ερωτηματολογίων, όπου το πρώτο αφορά τους χρήστες της υπηρεσίας e-banking και το δεύτερο αφορά την προσέγγιση του e-banking από την πλευρά των τραπεζών που προσφέρουν αυτή την υπηρεσία.

Κεφάλαιο 1

Βασικές Έννοιες

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζεται ο ορισμός του e-banking δηλαδή όλες εκείνες οι υπηρεσίες που παρέχουν οι τράπεζες στους πελάτες μέσω διαδικτύου, μια ιστορική αναδρομή της διατραπεζικής επικοινωνίας με τη χρήση του δικτύου SWIFT, αλλά και η εξέλιξή της με την πάροδο του χρόνου. Παράλληλα, διακρίνονται τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα από την πλευρά των χρηστών του e-banking, καθώς και τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα από την μεριά των τραπεζών σε σχέση με την υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής που προσφέρουν. Για το κεφάλαιο αυτό χρησιμοποιήθηκαν στοιχεία από τις πηγές [1] , [3] και [4]

1.1 Ορισμός του E-banking

Ο διεθνής όρος Internet banking αποδίδεται στην Ελληνική γλώσσα ως << Διαδικτυακή Τραπεζική >> ή αλλιώς E-banking. Μεταξύ των δύο εννοιών E-banking και Internet Banking πολύ συχνά δε μπορεί να γίνει διάκριση γιατί το ένα αποτελεί ειδικότερη κατηγορία του άλλου. Ανάλογα με το κανάλι που χρησιμοποιείται για να διανεμηθούν οι υπηρεσίες, διακρίνουμε το e-banking σε Internet banking όπου το Internet χρησιμοποιείται ως μέσω διεξαγωγής των τραπεζικών δραστηριοτήτων. Ακόμα διακρίνεται σε Mobile banking όπου οι συναλλαγές πραγματοποιούνται μέσω κινητού τηλεφώνου και σε Phone banking (δηλαδή συναλλαγή μέσω τηλεφώνου). Επομένως η έννοια του E-banking είναι ευρύτερη και περιλαμβάνει την έννοια του Internet Banking. Συνοψίζοντας με τον όρο E-banking ή αλλιώς ηλεκτρονική τραπεζική εννοούνται όλες εκείνες τις υπηρεσίες που παρέχουν οι τράπεζες στους πελάτες μέσω διαδικτύου, δηλαδή online χωρίς τη φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα μιας τράπεζας. Μερικές από τις πιο συνηθισμένες υπηρεσίες που παρέχονται online αφορούν πληροφορίες σχετικά με την κίνηση λογαριασμών, κίνηση πιστωτικών καρτών, δόσεις δανείων και γενικά εξοφλήσεις κάθε είδους λογαριασμών και παγίων εντολών πληρωμής. Ακόμα διατίθενται και άλλες πιο εξειδικευμένες υπηρεσίες όπως είναι οι χρηματιστηριακές συναλλαγές καθώς και οι προσωπικές υπηρεσίες προς τον πελάτη για παράδειγμα προσωπικά μηνύματα από την τράπεζα, εκτύπωση αποδείξεων συναλλαγών και προσωπικές προσφορές.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

1.2 Ιστορική αναδρομή

Οι πρώτες μορφές ηλεκτρονικής τραπεζικής εμφανίστηκαν στη δεκαετία του '80 καλύπτοντας τη διατραπεζική επικοινωνία με τη χρήση του δικτύου SWIFT (όπου με το δίκτυο SWIFT ελέγχονται τα websites και τα servers από ένα παγκόσμιο δίκτυο 16 σταθμών ελέγχου με στόχο να μειωθούν και να εξαλειφθούν οι λανθασμένοι συναγερμοί) και των αντίστοιχων μηνυμάτων. Στις αρχές της δεκαετίας του 1990 πραγματοποιήθηκαν οι πρώτες εφαρμογές που επιτρέπουν επικοινωνία αφενός ανάμεσα στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και αφετέρου μεταξύ των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και των επιχειρήσεων για τη διευκόλυνση του εμπορίου.

Με την πάροδο του χρόνου η ηλεκτρονική τραπεζική εξελίχτηκε αρκετά και πιο συγκεκριμένα τα τελευταία χρόνια. Οι περισσότερες τράπεζες σήμερα προτιμούν να ενσωματώνουν τις υπηρεσίες μέσω διαδικτύου στο υφιστάμενο σύστημα διανομής προϊόντων και υπηρεσιών, όπως στο δίκτυο καταστημάτων και στην τηλεφωνική τραπεζική. Από την άλλη, κάποια χρηματοπιστωτικά ιδρύματα δημιουργούν ανεξάρτητες ηλεκτρονικές τράπεζες, που μπορούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους στους πελάτες μόνο μέσω διαδικτύου (internet- only banks).

Καθώς οι περισσότερες τράπεζες έχουν ως στόχο τη μεγιστοποίηση των κερδών και την ελαχιστοποίηση του κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών, χρησιμοποιούν το internet ως μέσο προώθησης των υπηρεσιών. Εξάλλου είναι γνωστό ότι το διαδίκτυο παρέχει στις τράπεζες τη δυνατότητα των ηλεκτρονικών πληρωμών ή αλλιώς << ηλεκτρονικό χρήμα >>. Η χρήση των εφαρμογών του internet από τις τράπεζες έχει οδηγήσει στο να υποκαταστήσουν σταδιακά το internet τόσο στους παραδοσιακούς διαύλους επικοινωνίας όσο και στα δίκτυα διάθεσης των υπηρεσιών τους. Με αυτό τον τρόπο αναπτύσσουν δυο κύριους άξονες:

1. Τράπεζα προς τράπεζα
2. Τράπεζα προς καταναλωτή

Με βάση όλα τα παραπάνω βασικός σκοπός των τραπεζών που αναπτύσσουν το E-banking είναι η εδραίωση της εμπιστοσύνης των πελατών στη χρήση νέων τεχνολογιών. Τέλος σκοπός τους είναι η θέσπιση ενός ολοκληρωμένου θεσμικού πλαισίου, το οποίο θα είναι προσαρμοσμένο στις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες των νέων τεχνολογιών.

1.3 Το e-banking από την πλευρά των χρηστών του

Οι περισσότεροι πελάτες παρόλο που μπορούν να επωφεληθούν από την πληθώρα των υπηρεσιών που τους παρέχουν οι τράπεζες χάρη στη νέα τεχνολογία, διστάζουν ακόμα να χειριστούν την ηλεκτρονική τραπεζική. Ακόμα πλέον μπορούν με το πάτημα ενός κουμπιού να τελειώσουν όλες τις δουλειές τους και να γλυτώνουν χρόνο.

Παρόλα αυτά η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει κάποια πλεονεκτήματα, αλλά και κάποια μειονεκτήματα τα οποία παρατίθενται παρακάτω.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Τα κυριότερα πλεονεκτήματα είναι:

- **Μεγάλη ευκολία**: Οι πελάτες μπορούν να πάνε οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας και να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους. Όλες οι υπηρεσίες που παρέχει η τράπεζα διατίθενται και στον δικτυακό τόπο. Ακόμα και αν ένας πελάτης επιθυμεί να ακυρώσει την τραπεζική του κάρτα, το μόνο που χρειάζεται να κάνει είναι να πάει στην ιστοσελίδα της τράπεζας που επιθυμεί.
- **Διαθεσιμότητα**: Οι υπηρεσίες που διαθέτουν οι τράπεζες είναι διαθέσιμες οποιαδήποτε στιγμή εφόσον υπάρχει το κατάλληλο υλικό.
- **Υψηλή ταχύτητα συναλλαγών**: Οι δικτυακοί τόποι εκτελούν και επεξεργάζονται τις συναλλαγές πιο άμεσα και γρηγορότερα σε σχέση με τα ΑΤΜ.
- **Αποτελεσματικότητα**: Οι τραπεζικοί τόποι πλέον προσφέρουν σύγχρονες υπηρεσίες τύπου alert, δηλαδή ενημερώσεις μέσω e-mail ή γραπτών μηνυμάτων, χρηματιστηριακές συναλλαγές κ.α. Έτσι οι πελάτες μπορούν να χειριστούν καλύτερα τις πληροφορίες που τους προσφέρουν.

Τα κυριότερα μειονεκτήματα είναι:

- **Δυσκολία στο χειρισμό**: Για κάποιους πελάτες που δε γνωρίζουν πώς να χειριστούν καλά το internet ίσως τους φανεί δύσχρηστο. Η δημιουργία ενός online λογαριασμού ή online λήψη ενός δανείου μπορεί να τρομάξει κάποιους πελάτες λόγω της ελλιπούς πληροφόρησής τους πάνω στο αντικείμενο.
- **Δυσπιστία**: Υπάρχουν πολλές αμφιβολίες από τη μεριά των πελατών καθώς δεν εμπιστεύονται την ηλεκτρονική τραπεζική. Θεωρούν ότι είναι καλύτερο να έχουν απέναντί τους τον άνθρωπο που επεξεργάζεται το λογαριασμό τους.
- **Εγγραφή πελατών**: Για να δημιουργήσει κάποιος λογαριασμό ώστε να συναλλάσσεται online θα πρέπει να δώσει στοιχεία ταυτότητας και να υπογράψει κάποια έντυπα. Αυτά τα βήματα θα χρειαστούν αρκετό διάστημα προκειμένου να υλοποιηθούν.

1.4 Το e-banking από την πλευρά των τραπεζών

Οι τράπεζες με το νέο σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής παρά το υψηλό κόστος της αρχικής εγκατάστασης μειώνουν σημαντικά το λειτουργικό τους κόστος. Με αυτό τον τρόπο καταφέρνουν να γίνονται ανταγωνιστικές και να προσελκύουν παράλληλα νέους πελάτες.

Παρόλα αυτά η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής όπως και για τους χρήστες έτσι και για τις τράπεζες παρουσιάζει κάποια πλεονεκτήματα, αλλά και κάποια μειονεκτήματα τα οποία παρατίθενται παρακάτω.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Τα κυριότερα πλεονεκτήματα είναι:

- **Μείωση του λειτουργικού κόστους των τραπεζών:** Δηλαδή το κόστος λειτουργίας των τραπεζών μειώνεται αρκετά καθώς οι συναλλαγές που πραγματοποιούν οι πελάτες σε ένα τραπεζικό υποκατάστημα κοστίζει περισσότερο από τις αυτοματοποιημένες online συναλλαγές.
- **Αφοσίωση των πελατών:** Οι περισσότερες τράπεζες υποστηρίζουν ότι με τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής ενισχύεται η σχέση των πελατών-τραπεζών. Οι πελάτες εξοικειώνονται με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που τους προσφέρει η τράπεζα που διάλεξαν με αποτέλεσμα να γίνονται πιο διστακτικοί στο να αλλάξουν τράπεζα.
- **Η παροχή online υπηρεσιών δε περιορίζει τις τράπεζες γεωγραφικά:** Με αυτόν τον τρόπο μπορούν να προσελκύσουν απομακρυσμένους πελάτες και να διευρύνουν την πελατειακή τους βάση. Έτσι οι πελάτες δεν είναι περιορισμένοι με την έννοια του να μένουν κοντά σε κάποιο κατάστημα. Όλος ο κόσμος μπορεί να χρησιμοποιεί online υπηρεσίες. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα τη μείωση του κόστους ανά συναλλαγή καθώς η υποδομή είναι ίδια για όλους.

Τα κυριότερα μειονεκτήματα είναι:

- **Το κόστος της αρχικής εγκατάστασης είναι υψηλό,** καθώς η επένδυση που πρέπει να κάνει η τράπεζα για να αποκτήσει τον απαιτούμενο εξοπλισμό αλλά και για να εκπαιδεύσει το προσωπικό της πάνω στις νέες τεχνολογίες είναι μεγάλο. Ακόμα, για να προκύψουν οι προσδοκώμενες οικονομίες κλίμακας, δηλαδή η τράπεζα να έχει κερδοφορία πρέπει να δημιουργηθεί η απαραίτητη πελατειακή βάση.
- **Ασφάλεια συναλλαγών και προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών:** Όπως είναι γνωστό οι ηλεκτρονικές επιθέσεις και η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση είναι ένα πολύ συχνό φαινόμενο που απασχολεί όλους τους χρήστες και μη. Η ασφάλεια καθώς και η προστασία των συναλλασσομένων είναι θέματα μεγάλης σημασίας για τις τράπεζες. Καθώς κανένα σύστημα δεν είναι ασφαλές 100%, οι τράπεζες πρέπει να βρουν έναν τρόπο με τον οποίο θα διασφαλίσουν τα περιουσιακά στοιχεία των πελατών τους από ηλεκτρονικές επιθέσεις (το λεγόμενο hacking) και από τις ηλεκτρονικές απάτες. Προκειμένου να καταστήσουν την ηλεκτρονική τραπεζική οι τράπεζες, έχουν κάνει νέες επενδύσεις για την υλοποίηση στρατηγικών για την ταυτοποίηση των πελατών τους αλλά και των συναλλαγών που πραγματοποιούν.

Κεφάλαιο 2

Ασφάλεια συναλλαγών

Πρωταρχικό στόχο κάθε τράπεζας αποτελεί η διασφάλιση του απορρήτου των ηλεκτρονικών συναλλαγών και η παροχή κάθε είδους ασφαλείας ως προς τον χρήστη, γι' αυτό και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα προσπαθούν να αναπτύξουν ένα ασφαλές περιβάλλον λειτουργίας των ηλεκτρονικών συναλλαγών με στόχο την εμπιστοσύνη των πελατών. Οι τράπεζες χρησιμοποιούν τις πιο σύγχρονες μεθόδους ασφαλείας ώστε να είναι σε θέση να ανιχνεύσουν κάποια απειλή και να αντιδράσουν ταχύτερα. Για το κεφάλαιο αυτό χρησιμοποιήθηκαν στοιχεία από τις πηγές [2], [3], [5], και [6]

2.1 Ασφάλεια στις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές

Οι ασφαλείς συναλλαγές είναι καθοριστικά σημαντικές διότι καθιερώνουν την εμπιστοσύνη για την οποιαδήποτε ηλεκτρονική εταιρία. Πρέπει να αναφερθεί, ότι σε κάθε επαγγελματική επικοινωνία υπάρχουν τέσσερα θέματα που πρέπει να πιστοποιηθούν προκειμένου να υπάρξει εμπιστοσύνη. Αυτά είναι:

- Η ταυτότητα κάθε ομάδας που επικοινωνεί
- Η εγγυημένη μυστικότητα των συναλλαγών
- Η πίστη ότι η συναλλαγή δεν έχει τροποποιηθεί
- Δεν αμφισβητείται το γεγονός ότι η συναλλαγή έχει πραγματοποιηθεί με επιτυχία

Ακόμη πρέπει να γνωρίζουν οι πελάτες ότι οι τράπεζες δε ζητούν ποτέ προσωπικά στοιχεία ή κωδικούς μέσω e-mail. Αν κάποιος λάβει παρόλα αυτά μήνυμα στο ηλεκτρονικό του ταχυδρομείο καλό είναι να καλέσει στο τηλέφωνο της τράπεζας που διαθέτει κωδικούς.

Εκτός από την ασφάλεια συναλλαγών πρέπει να υπάρχει και ασφάλεια στα δίκτυα, έτσι ώστε να αποφεύγονται τυχόν επιθέσεις. Η προστασία ενός δικτύου το οποίο συνδέεται και με το internet είναι ένα θέμα που καλούνται να αντιμετωπίσουν οι σύγχρονες επιχειρήσεις και οργανισμοί. Υπάρχουν όμως κάποιες γενικές

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

απαιτήσεις ασφάλειας δικτύων και πληροφοριών που μπορούν να διατυπωθούν με εξής χαρακτηριστικά:

- **Διαθεσιμότητα**: Τα δεδομένα είναι προσβάσιμα και οι υπηρεσίες λειτουργούν, παρά τις όποιες τυχόν διαταραχές, όπως φυσικές καταστροφές, επιθέσεις κ.α.
- **Ακεραιότητα**: Δηλαδή, επιβεβαίωση ότι τα δεδομένα που έχουν αποσταλεί, παραληφθεί ή αποθηκευτεί είναι πλήρη και δεν έχουν υποστεί αλλοίωση.
- **Επαλήθευση ταυτότητας**: Για την επαλήθευση ταυτότητας απαιτούνται κατάλληλες μέθοδοι για διάφορες εφαρμογές και υπηρεσίες, όπως ο έλεγχος πρόσβασης σε ορισμένα δεδομένα αλλά και υπηρεσίες. Ακόμα πρέπει να περιλαμβάνεται η δυνατότητα ανωνυμίας, δεδομένου ότι πολλές υπηρεσίες δε χρειάζονται την ταυτότητα του χρήστη, αλλά μόνο αξιόπιστη επιβεβαίωση όπως φερεγγυότητα.
- **Τήρηση του απορρήτου**: Με αυτό τον όρο εννοείται ότι πρέπει να υπάρχει προστασία επικοινωνιών ή αποθηκευμένων δεδομένων έναντι υποκλοπής και ανάγνωσης από μη εξουσιοδοτημένα άτομα. Είναι σημαντικό ακόμα να γνωρίζουμε ότι η τήρηση του απορρήτου απαιτείται ιδιαίτερα για τη μετάδοση ευαίσθητων δεδομένων και είναι μια από τις απαιτήσεις που ανταποκρίνονται στην προστασία της ιδιωτικής ζωής των χρηστών δικτύων επικοινωνίας.

2.2 Κίνδυνοι ηλεκτρονικών συναλλαγών

Είναι γνωστό ότι είναι δύσκολο να αντιμετωπιστεί ολικά το πρόβλημα της ασφάλειας συναλλαγών 100%, εξαιτίας της ετερογένειας που το χαρακτηρίζει. Επομένως, υπάρχουν κάποιοι κίνδυνοι που ελλοχεύουν κατά τη διάρκεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών όπως:

- ✓ **Η υποκλοπή δεδομένων**: Δηλαδή, η αποκάλυψη πληροφοριών. Αυτό συμβαίνει όταν ο χρήστης καταφέρνει να υποκλέψει δεδομένα που μεταδίδονται σε μια διαδικτυακή επικοινωνία. Η παράνομη υποκλοπή μπορεί να προξενήσει βλάβη, τόσο ως παραβίαση ιδιωτικής ζωής των ατόμων όσο και ως μέσω εκμετάλλευσης των δεδομένων που έχουν υποκλαπεί.
- ✓ **Η καταστροφή / μαζική αλλοίωση δεδομένων**: Δηλαδή, όταν ένας χρήστης τροποποιεί ή πλαστογραφεί δεδομένα, καθώς και όταν εισάγει παραποιημένα πλαστά στοιχεία σε μεταδιδόμενα μηνύματα.
- ✓ **Οι απάτες**: Η περίπτωση όπου κάποιος έχει μπει στο σύστημα κάποιου ηλεκτρονικού καταστήματος και έχει γράψει ως δεδομένα ανύπαρκτες συναλλαγές ή έχει τροποποιήσει τη διεύθυνση παράδοσης κάποιας παραγγελίας με σκοπό το προϊόν να πάει αλλού.
- ✓ **Η άρνηση εξυπηρέτησης**: Όταν ένας χρήστης ενεργεί με σκοπό να αποτρέψει τη διάθεση πόρων και υπηρεσιών προς νόμιμους χρήστες. Στα δικτυακά περιβάλλοντα, είναι συνηθισμένη η παρεμπόδιση της μετάδοσης πληροφοριών, είτε με τη μετατροπή τους, είτε με τη καθυστέρηση τους.

- ✓ Η μεταμφίηση: Όταν ένας χρήστης υποκρίνεται ότι είναι κάποιος άλλος προκειμένου να έχει εξουσιοδοτήσεις τέτοιες ώστε να μπορεί να κλέψει πληροφορίες ή να εκμεταλλευτεί υπηρεσίες ή να εκκινήσει συναλλαγές που προκαλούν οικονομικές απώλειες ή δυσχέρειες σε οργανισμό. Η παραπλάνηση αυτών των ατόμων, είναι επιζήμια κατά διαφορετικούς τρόπους. Η παραπλάνηση ακόμα, είναι δυνατόν να οδηγήσει σε άρνηση αναγνώρισης ηλεκτρονικών συμβάσεων και άλλα. Η μεγαλύτερη ίσως ζημιά είναι το γεγονός, ότι η έλλειψη επαλήθευσης ταυτότητας αποτρέπει δυνητική πελατεία.
- ✓ Η κατάχρηση: Αφορά τη χρήση πληροφοριακών αγαθών αλλά και των υπολοίπων πόρων για διαφορετικούς σκοπούς από τους προκαθορισμένους, γεγονός που προκαλεί άρνηση εξυπηρέτησης, αύξηση κόστους λειτουργίας και δυσφήμιση.
- ✓ Μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε υπολογιστές και δίκτυα υπολογιστών (hacking) : Η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε έναν υπολογιστή ή σε ένα δίκτυο υπολογιστών πραγματοποιείται συνήθως κακόβουλα με σκοπό αντιγραφής, τροποποίησης ή καταστροφής δεδομένων.
- ✓ Spyware: Είναι μικρά προγράμματα που μπαίνουν στον ηλεκτρονικό υπολογιστή χωρίς να το καταλαβαίνει κανείς και στέλνουν πληροφορίες στον αποστολέα τους σχετικά με το λειτουργικό σύστημα της επιχείρησης, τις ιστοσελίδες που επισκεπτόμαστε (για διάφορες αγορές) κλπ.
- ✓ Dialers: Είναι προγράμματα που χρησιμοποιούν την τηλεφωνική γραμμή για να καλέσουν έναν αριθμό που θα επιφέρει υψηλότερα κόστη από τα αναμενόμενα.
- ✓ Phishing: Με τον όρο αυτό δεν χαρακτηρίζεται κάποιο πρόγραμμα, αλλά η προσπάθεια ορισμένων να αποσπάσουν κρίσιμα δεδομένα, προσποιούμενοι ότι είναι κάποιος φορέας που το υποψήφιο θύμα τους εμπιστεύεται (τράπεζες, εταιρείες τηλεφωνίας κλπ).
- ✓ Διάφορα άλλα προγράμματα, ιοί, δούρειοι ίπποι και άλλα.

2.3 Λύσεις που διασφαλίζουν την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών

Ο σκοπός οποιασδήποτε λύσης ασφαλείας, είναι να εμποδίσει οποιονδήποτε να κλέψει, να καταστρέψει ή γενικά να αποσπάσει πληροφορίες. Η ασφάλεια μιας εταιρίας είναι πραγματικά διπλής όψης: εμπιστευτικές πληροφορίες και ακεραιότητα. Με άλλα λόγια ένα σύστημα ασφαλείας χρησιμεύει για να εμποδίσει κάποιον που επιτίθεται να αποσπάσει ή να καταστρέψει τα δεδομένα που υπάρχουν ήδη σε ένα

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

δίκτυο και να σταματήσει κάποιον που επιτίθεται προκειμένου να προσβάλει την υπόληψη της εταιρίας.

Έχοντας λοιπόν προαναφέρει τους κινδύνους που αντιμετωπίζουν τα άτομα από την σύνδεσή τους με το διαδίκτυο, μερικές πιθανές λύσεις που αναφέρονται προκειμένου να τους προστατέψουν από οποιαδήποτε απειλή είναι :

➤ **Αναγνώριση του πελάτη**

Για την αναγνώριση των πελατών χρησιμοποιούνται κάποιοι κωδικοί οι οποίοι είναι:

- ✓ Ο κωδικός εισόδου (username)
- ✓ Και ο προσωπικός μυστικός κωδικός ασφαλείας (password)

Κάθε φορά που καταχωρούνται αυτοί οι κωδικοί παρέχεται πρόσβαση στους πελάτες με απόλυτη ασφάλεια στα προσωπικά τους στοιχεία. Ακόμα δίνεται η δυνατότητα στον κάθε πελάτη να αλλάζει τον προσωπικό του κωδικό (password) όσο συχνά επιθυμεί, καθώς και να γνωρίζει ότι είναι ο μοναδικός που έχει πρόσβαση στα στοιχεία του μέσω των κωδικών που έχει αποκτήσει. Κάθε ένας είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τη διατήρηση της μυστικότητας και απόκρυψης των στοιχείων του από τρίτους. Σε περίπτωση απώλειας των στοιχείων ή διαρροής τους πρέπει να προβεί σε άμεση αντικατάστασή τους, αλλιώς το ηλεκτρονικό κατάστημα δεν ευθύνεται για την οποιαδήποτε χρήση των στοιχείων από κάποιο μη εξουσιοδοτημένο πρόσωπο. Καλό θα είναι για καλύτερη ασφάλεια ο κωδικός ασφαλείας να αλλάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα.

➤ **Εξασφάλιση του απορρήτου της μεταφοράς των προσωπικών δεδομένων**

Για την εξασφάλιση του απορρήτου της μεταφοράς των δεδομένων, χρησιμοποιείται το πρωτόκολλο κρυπτογράφησης SSL(Secure Sockets Layer), με κρυπτογράφηση 128bit, για ασφαλείς online εμπορικές συναλλαγές. Με αυτό τον τρόπο κρυπτογραφούνται όλες οι προσωπικές πληροφορίες των πελατών, συμπεριλαμβανομένων του αριθμού της πιστωτικής κάρτας, του ονόματος και της διεύθυνσης, έτσι ώστε να μην μπορούν να διαβαστούν ή να αλλάξουν κατά τη μεταφορά τους στο Internet. Το πρωτόκολλο SSL είναι σήμερα το παγκόσμιο πρωτόκολλο επικοινωνίας. Η κρυπτογράφηση 128bit σημαίνει ότι υπάρχουν 2¹²⁸ πιθανά κλειδιά που χρησιμοποιούνται για την κρυπτογράφηση των μηνυμάτων από το internet στον server της τράπεζας, για αυτό το λόγο και είναι πρακτικά αδύνατον να παραβιαστεί. Ο πελάτης μπορεί να αναγνωρίσει απλά αν η σελίδα που βρίσκεται είναι ασφαλής, καθώς το πρωτόκολλο που εμφανίζεται με τη διεύθυνση της τράπεζας μετατρέπεται από << http >> σε << https >> και εμφανίζεται παράλληλα και το χαρακτηριστικό εικονίδιο με το λουκέτο.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

➤ **Ελεγχόμενη πρόσβαση (firewall) στα συστήματα των τραπεζών**

Η πρόσβαση στα συστήματα των τραπεζών προστατεύεται από τελευταία τεχνολογία firewall, η οποία επιτρέπει τη χρήση συγκεκριμένων υπηρεσιών απαγορεύοντας, παράλληλα, την πρόσβαση σε συστήματα και βάσεις δεδομένων με απόρρητα στοιχεία και πληροφορίες της τράπεζας σε μη αναγνωρισμένους χρήστες.

Πρέπει να σημειωθεί ότι υπάρχουν πολλοί τύποι firewalls στους οποίους μπορεί να διαφέρουν οι μηχανισμοί φιλτραρίσματος, όμως όλα διαθέτουν δύο βασικούς μηχανισμούς:

- ✓ Έναν που μπλοκάρει την εισερχόμενη κυκλοφορία
- ✓ Έναν που επιτρέπει την εξερχόμενη κυκλοφορία

➤ **Εισαγωγή στοιχείων εισόδου**

Καθώς παρατηρήθηκε η εμφάνιση ιών οι οποίοι είχαν τη δυνατότητα να καταγράφουν πληκτρολογήσεις χρηστών, υιοθετήθηκε η χρήση εικονικού πληκτρολογίου για την καταχώρηση του ενός από τα δύο στοιχεία ταυτοποίησης. Δηλαδή, ακόμα και αν κάποιος μπορούσε να υποκλέψει έναν από τους δύο κωδικούς ταυτοποίησης, δε θα είχε καμία ισχύ η αποκλειστική του χρήση και ο χρήστης θα παρέμενε ασφαλής.

➤ **Αυτόματη αποσύνδεση χρήστη**

Ένας ακόμα τρόπος ασφάλειας είναι η αυτόματη αποσύνδεση του χρήστη. Η ολοκλήρωση μιας συναλλαγής μπορεί να πραγματοποιηθεί σε συγκεκριμένο χρονικό όριο (15 λεπτά) μετά τη λήξη του οποίου το σύστημα αποσυνδέει τον χρήστη αυτόματα.

➤ **Υποχρεωτική αλλαγή κωδικών**

Με την πρώτη εισαγωγή του νέου χρήστη στο E-banking, το σύστημα υποχρεώνει τον χρήστη να αλλάξει άμεσα τον προσωπικό του κωδικό με κάποιον της επιλογής του ο οποίος να είναι και πιο εύκολο να αποθηκευτεί στη μνήμη του.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

➤ Μπλοκάρισμα κωδικών

Οι προσωπικοί κωδικοί ενός χρήστη μπλοκάρονται μετά από 3 συνεχόμενες λανθασμένες προσπάθειες εισαγωγής στο σύστημα ή σε συνολικά 9 λανθασμένες μέσα σε μια εβδομάδα, καθώς οι συνεχής λανθασμένες προσπάθειες θεωρούνται ύποπτες.

Τέλος ακόμα μερικές σημαντικές μέθοδοι για την ασφάλεια των συναλλαγών των χρηστών είναι:

➤ Κρυπτογράφηση

Με αυτή τη μέθοδο προστατεύεται το απόρρητο στις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές και γενικότερα τα προσωπικά δεδομένα του κάθε χρήστη. Η κρυπτογράφηση βασίζεται στα μαθηματικά και έχει ως αντικείμενο την κωδικοποίηση και στη συνέχεια την αποκωδικοποίηση των δεδομένων. Με αυτό τον τρόπο τα προσωπικά δεδομένα είναι προσβάσιμα μόνο σε εξουσιοδοτημένους χρήστες. Το αρχικό μήνυμα ονομάζεται απλό κείμενο, ενώ το μήνυμα που προκύπτει από την κρυπτογράφηση του απλού κειμένου ονομάζεται κρυπτογράφημα. Για να αποκρυπτογραφηθεί ένα κείμενο χρησιμοποιείται ένας αντίστροφος αλγόριθμος. Αν ο αλγόριθμος αυτός που θα χρησιμοποιηθεί είναι πολύπλοκος τόσο πιο δύσκολα μπορεί να σπάσει κάποιος τον κωδικό που προκύπτει. Τέλος ο αλγόριθμος κρυπτογράφησης για να λειτουργήσει χρειάζεται ένα κλειδί, για την κρυπτογράφηση του απλού κειμένου.

Με βάση τον αριθμό των κλειδιών που έχουν χρησιμοποιηθεί στην κρυπτογράφηση μπορούμε να διακρίνουμε δύο κύριες μεθόδους:

- ✓ Συμμετρική κρυπτογράφηση
- ✓ Ασύμμετρη κρυπτογράφηση

Στη συμμετρική κρυπτογράφηση με μυστικό ή απλό κλειδί, η κρυπτογράφηση υλοποιείται με τη χρήση του “ίδιου” κλειδιού, τόσο στην κωδικοποίηση όσο και στην αποκωδικοποίηση. Συγκεκριμένα, ο παραλήπτης χρησιμοποιεί το ίδιο κλειδί για να αποκρυπτογραφήσει το μήνυμα που του έχει στείλει ο αποστολέας. Αυτή η μέθοδος δυστυχώς έχει ένα μειονέκτημα. Η διανομή του μυστικού κλειδιού στα δύο μέλη της συναλλαγής οφείλει να είναι 100% ασφαλής, γι’ αυτό το λόγο δεν είναι ασφαλές να χρησιμοποιείται σε επιχειρήσεις με μεγάλο αριθμό online πελατών.

Στην ασύμμετρη κρυπτογράφηση ή αλλιώς κρυπτογράφηση με δημόσιο κλειδί χρησιμοποιούνται δύο κλειδιά: το κοινό κλειδί που κωδικοποιεί το μήνυμα και το ιδιωτικό κλειδί που το αποκωδικοποιεί. Ένα μήνυμα που θα κωδικοποιηθεί με το ένα κλειδί θα μπορέσει να αποκωδικοποιηθεί μόνο με το άλλο. Το ένα από τα δύο κλειδιά είναι δημόσιο δηλαδή μοιράζεται σε όλους τους εταίρους, ενώ το άλλο που είναι ιδιωτικό είναι γνωστό μόνο στον ιδιοκτήτη του.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

➤ Ηλεκτρονική υπογραφή

Μια ακόμα διαδεδομένη μέθοδος, η οποία διασφαλίζει την ασφάλεια των συναλλαγών είναι η χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής. Μιλώντας για ηλεκτρονική υπογραφή εννοούνται τα δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή, που είναι συνημμένα σε άλλα ηλεκτρονικά δεδομένα ή έχουν μια λογική σχέση και χρησιμοποιούνται έτσι ώστε να αποδειχθεί η γνησιότητα. Με αυτή τη μέθοδο, η υπογραφή του χρήστη ψηφιοποιείται και επικολλείται σε ένα έγγραφο έτσι ώστε να πιστοποιείται ο χρήστης αλλά και η εγκυρότητα ενός εγγράφου. Η ηλεκτρονική υπογραφή χρησιμοποιεί σαν μέθοδο κρυπτογράφησης αυτή του δημόσιου - ιδιωτικού κλειδιού. Τέλος, οι ψηφιακές υπογραφές είναι μοναδικές και αδιάψευστες για κάθε συναλλαγή και είναι σχεδόν απίθανο να αντιγραφούν ή να μεταφερθούν.

➤ Μέθοδος E-token

Η μέθοδος E-token χρησιμοποιείται προκειμένου να εξασφαλίζεται η ασφάλεια στις online συναλλαγές. Με τον όρο E-token ορίζεται μία ειδική συσκευή, η οποία έχει το μέγεθος ενός κλειδιού και παρέχεται από την τράπεζα στους πελάτες της. Στη συσκευή αυτή περιέχεται ένας μηχανισμός κρυπτογράφησης όπου ο κάτοχος μπορεί να δημιουργήσει και να αποθηκεύσει την ηλεκτρονική του υπογραφή. Με αυτόν τον τρόπο διεκπεραιώνονται με ασφάλεια οι τραπεζικές συναλλαγές online σε οποιοδήποτε ηλεκτρονικό υπολογιστή επιθυμεί κάθε φορά ο ίδιος. Ακόμα υπάρχουν συσκευές πρόσθετου κωδικού ασφαλείας που είναι μικρές σε μέγεθος και παράγουν τυχαίους κωδικούς μιας χρήσης.

Χρήση του E-token:

Η χρήση αυτής της μεθόδου είναι απαραίτητη σε οποιαδήποτε χρηματική συναλλαγή επιχειρήσει ο κάτοχος μέσα από το E-banking, όπως τη μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών, καθώς και την εκτέλεση διάφορων πληρωμών. Να σημειωθεί όμως ότι δε χρησιμοποιείται για ενέργειες προβολής και ενημέρωσης.

Στη μέθοδο αυτή μπορούμε να διακρίνουμε πολλά πλεονεκτήματα όπως:

- ✓ Είναι αδύνατη η αντιγραφή του E-token
- ✓ Είναι εύκολο στη χρήση
- ✓ Το E-token είναι μικρό και ο χρήστης μπορεί να το έχει συνέχεια μαζί του και να το συνδέει στη USB θύρα του κάθε υπολογιστή που χρησιμοποιεί κάθε φορά
- ✓ Δε χρειάζεται κάθε φορά να καταγράφουμε τους κωδικούς καθώς αυτοί περιέχονται στο E-token
- ✓ Μπορεί να χρησιμοποιηθεί για πλήθος εργασιών όπως ψηφιοποίηση, ψηφιακή υπογραφή κτλ

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Πρόγραμμα εγκατάστασης του E-token (RTE)

1. Εγκατάσταση του Microsoft Windows Installer
2. Εγκατάσταση των προγραμμάτων οδήγησης E-token (drivers)
3. Τοποθέτηση της συσκευής στον υπολογιστή
4. Διαχείριση του E-token
 - a. Αλλαγή κωδικού (password) E-token
 - b. Αλλαγή ονόματος εμφάνισης του E-token
5. Εγκατάσταση του ψηφιακού πιστοποιητικού στη συσκευή E-token

Κεφάλαιο 3

Το e-banking στην αγορά

Στο κεφάλαιο αυτό γίνεται μια παρουσίαση για το πώς έχει αναπτυχθεί το e-banking στην Ελληνική αγορά. Επιπλέον, το e-banking μπορεί να θεωρηθεί ότι περιλαμβάνει διαφορετικούς όρους, όπως το mobile banking, και το phone banking, περιγράφει δηλαδή όλους τους τρόπους και τις δυνατότητες επαφής του πελάτη με την τράπεζα ηλεκτρονικά. Τέλος, αναφέρεται και το κύριο εναλλακτικό δίκτυο παροχής υπηρεσιών πριν την ανάπτυξη του e-banking, το ATM. Για το κεφάλαιο αυτό χρησιμοποιήθηκαν στοιχεία από τις πηγές [1], [2], και [3]

3.1 Το E-banking στην Ελλάδα

Αν και οι τράπεζες τα τελευταία χρόνια έχουν κάνει πολλά βήματα προκειμένου να προωθήσουν το E-banking στην Ελλάδα, η χρήση του παραμένει ακόμα σε χαμηλά επίπεδα. Ο πραγματικός αριθμός των Ελλήνων που κάνουν χρήση του E-banking φθάνει μόλις το 13%, το οποίο μεταφράζεται σε περίπου 253.000 χρήστες αν θεωρηθεί ότι ο online πληθυσμός της χώρας διαμορφώνεται σε 2 εκατομμύρια χρήστες περίπου.

Παρόλα αυτά το E-banking εμφανίζει σημαντική αύξηση, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δεν αντιμετωπίζει ακόμα προβλήματα. Η διείσδυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής παραμένει χαμηλή, καθώς πολλοί πελάτες δεν είναι εξοικειωμένοι ακόμα με την τεχνολογία με αποτέλεσμα να προτιμούν την παραδοσιακή μέθοδο συναλλαγών. Ωστόσο, και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα όσο και οι καταναλωτές αντιλαμβάνονται ότι το μέλλον των τραπεζικών συναλλαγών περνά από το διαδίκτυο.

Παράλληλα με το E-banking ιδιαίτερη σημασία αποδίδεται και στο Phone-banking (συναλλαγή μέσω τηλεφώνου). Η διείσδυση της κινητής τηλεφωνίας ξεπερνά το 85%, υπερβαίνοντας κατά πολύ αυτή του internet. Αυτό το γεγονός δημιουργεί σημαντικές προοπτικές για τις τράπεζες που θα δραστηριοποιηθούν στο συγκεκριμένο τομέα.

Τα εναλλακτικά δίκτυα εξυπηρέτησης πελατών που δημιούργησαν οι περισσότερες τράπεζες τα τελευταία χρόνια προσελκύουν όλο και περισσότερους

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

πελάτες, καθώς επιτρέπουν την πραγματοποίηση σχεδόν όλων των τραπεζικών εργασιών από το σπίτι ή το γραφείο τους μέσω του διαδικτύου.

Παρά τη συνεχόμενη αύξηση της διείσδυσης του διαδικτύου στην Ελλάδα το 13% εξακολουθεί να είναι μικρό σαν ποσοστό αν σκεφτεί κανείς ότι το αντίστοιχο στις σκανδιναβικές χώρες είναι 54%. Σύμφωνα με πρόσφατες έρευνες αυτή τη στιγμή το 39% των Ευρωπαίων χρηστών του internet χρησιμοποιεί το E-banking, και το σύνολο των online τραπεζικών πελατών σε ολόκληρη την Ευρώπη φθάνει το 54,1% εκατομμύρια.

Με βάση όλα τα παραπάνω εάν ο συνολικός πληθυσμός στην Ελλάδα που πραγματοποιεί on-line συναλλαγές κυμαίνεται από 1,2 έως 2 εκατ. τότε ο μέγιστος αριθμός χρηστών του E-banking δεν ξεπερνά τις 260.000.

3.2 Phone-banking

Μιλώντας για μελλοντική εξέλιξη δε μπορούν να παραλειφθούν οι συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου. Ήδη το Phone-banking ή αλλιώς mobile banking ξεπερνά κατά πολύ τις συναλλαγές που γίνονται μέσω internet. Σε αυτόν τον τομέα οι προβλέψεις του '99, όπου 1 στους 4 χρήστες κινητού τηλεφώνου θα χρησιμοποιούσε υπηρεσίες μέσω του κινητού εμφανίζουν σήμερα άνοδο που φτάνει σχεδόν στο 100%. Οι τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου υποστηρίζουν υπηρεσίες μέσω browser. Ακόμα υπάρχουν και συσκευές τηλεφώνου όπου οι τράπεζες έχουν αναπτύξει ειδικές εφαρμογές προκειμένου να πραγματοποιούνται οι συναλλαγές. Συγκεκριμένα οι κινητές συσκευές με λειτουργικό Ios και Android είναι αυτές οι συσκευές που διαθέτουν ειδικές εφαρμογές.

Χρησιμοποιώντας οι πελάτες το κινητό τους τηλέφωνο μπορούν να ελέγξουν πολλά θέματα που αφορούν:

- ✓ Τα υπόλοιπα, τις τελευταίες κινήσεις και την κατάσταση των επιταγών των τραπεζικών τους λογαριασμών.
- ✓ Πληροφόρηση ανά πάσα στιγμή για το διαθέσιμο υπόλοιπο αγορών καθώς και για τις τελευταίες κινήσεις μετά την έκδοση του τελευταίου εκκαθαριστικού των πιστωτικών τους καρτών.
- ✓ Την κατάσταση των επιταγών των στεγαστικών και λοιπών δανείων τους.
- ✓ Μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών
- ✓ Πληρωμές ως προς ασφαλιστικές εταιρίες, εταιρίες κινητής τηλεφωνίας και internet καθώς και πολλές άλλες εταιρίες.

Το μόνο που χρειάζεται για να πραγματοποιήσουν οι πελάτες συναλλαγή με την υπηρεσία Phone-banking είναι να κάνουν ορισμένες ρυθμίσεις στο κινητό τους τηλέφωνο για να μπορέσουν να συνδεθούν μέσω internet με την υπηρεσία αυτή στην εκάστοτε τράπεζα που επιθυμούν.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Για την πραγματοποίηση αυτών των ρυθμίσεων πρέπει να ληφθούν υπόψη τα παρακάτω:

- ✓ Αν το κινητό έχει δυνατότητα κρυπτογράφησης των δεδομένων κατά τη μεταφορά τους, τότε οι ρυθμίσεις του κινητού πρέπει να γίνουν προκειμένου να ενεργοποιηθεί αυτή η δυνατότητα.
- ✓ Για τη σύνδεση με την υπηρεσία Phone-banking πρέπει να καταχωρηθεί κατά τη ρύθμιση του κινητού το URL (κωδικός συνδρομητή, μυστικός κωδικός και ένας πρόσθετος κωδικός ασφαλείας).

Παράλληλα με αυτές τις ρυθμίσεις πρέπει να ισχύουν και τα εξής:

- ✓ Να υπάρχει δυνατότητα σύνδεσης στο internet.
- ✓ Να τηρείται τουλάχιστον ένας λογαριασμός καταθέσεων στην τράπεζα που επιθυμεί ο πελάτης.
- ✓ Να συμπληρωθεί μια αίτηση εγγραφής στα εναλλακτικά δίκτυα της τράπεζας (web-banking, phone-banking).
- ✓ Να παραλάβουν οι πελάτες τους απαραίτητους κωδικούς έτσι ώστε να έχουν πρόσβαση στην υπηρεσία του Phone-banking.

Καλό θα είναι οι ρυθμίσεις αυτές να γίνουν με τη βοήθεια του τεχνικού τμήματος της εταιρίας κινητής τηλεφωνίας της οποίας είναι συνδρομητής ο κάθε πελάτης. Ειδικά για τις συσκευές που διαθέτουν λειτουργικό Ios και Android η χρήση της υπηρεσίας Phone-banking πρέπει να πραγματοποιηθεί μέσω συγκεκριμένων εφαρμογών. Αφού γίνουν οι απαραίτητες διαδικασίες με επιτυχία τότε μπορεί ο κάθε πελάτης να χρησιμοποιήσει αυτόματα την υπηρεσία αυτή.

3.2.1 Ασφάλεια

Δεδομένου ότι το phone-banking είναι η τεχνολογία του μέλλοντος θα πρέπει να παρέχει τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας για ασφαλή διεκπεραίωση των συναλλαγών. Τα κυριότερα είναι:

- ✓ Η μυστικότητα και το αναλλοίωτο των δεδομένων
- ✓ Ασφάλεια του κινητού τηλεφώνου
- ✓ Αυθεντικότητα του χρήστη
- ✓ Αυθεντικότητα συναλλαγών

3.3 Mobile Banking

Το mobile-banking δεν είναι ευρέως διαδεδομένο στο Ελληνικό καταναλωτικό κοινό σε σχέση με το E-banking και το phone-banking. Αν ληφθεί υπόψη η ανάπτυξη της τεχνολογίας τότε το mobile banking έχει την προοπτική να πραγματοποιήσει ηλεκτρονικές συναλλαγές στο άμεσο μέλλον. Οι συναλλαγές

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

πραγματοποιούνται από συσκευές νέας τεχνολογίας με ενσωματωμένο το web browser όπως τα smart phones και τους υπολογιστές χειρός.

Υπηρεσίες που προσφέρει το mobile banking:

- ✓ Διαχείριση λογαριασμών, καρτών και δανείων
- ✓ Παρακολούθηση και αποτίμηση χαρτοφυλακίου
- ✓ Πληρωμές και μεταφορές
- ✓ Ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο για τη τιμή της μετοχής
- ✓ Πληροφορίες και διαφημιστικά μηνύματα για υπηρεσίες, προϊόντα και προσφορές στις τράπεζες

3.4 ATM (Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές)

Αν και όλοι γνωρίζουν ότι ο πιο διαδεδομένος τρόπος ηλεκτρονικής συναλλαγής πλέον είναι το internet δε μπορεί να παραληφθεί και ο κλασσικός τρόπος με τον οποίο πραγματοποιούνταν οι συναλλαγές πιο παλιά αλλά και σήμερα, δηλαδή τη χρήση ATM.

Οι αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές ήταν το πρώτο μέσο πραγματοποίησης συναλλαγών 24 ώρες το 24ωρο με παροχή υπηρεσιών όπως:

- ✓ Ανάλυση μετρητών
- ✓ Κατάθεση χρημάτων
- ✓ Ενημέρωση υπολοίπου λογαριασμών
- ✓ Μεταφορά λογαριασμού σε λογαριασμό τρίτου κ.α

Η 24ωρη εξυπηρέτηση που παρέχουν τα ATM στους πελάτες διαδραμάτισε σημαντικό ρόλο στη λειτουργία των τραπεζών. Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα την κατασκευή όλο και περισσότερων μηχανημάτων ATM με πιο εξελιγμένο λογισμικό, υψηλή ταχύτητα και πιο φιλικά προς τον χρήστη.

Ωστόσο η χρήση των ATM δεν είναι ευρέως διαθέσιμη και η εγκατάσταση, συντήρηση και διαχείριση τους αυξάνει το λειτουργικό κόστος των τραπεζών. Αν και τα ATM είναι ένα καλός τρόπος συναλλαγών σήμερα δεν αρκεί. Η τεχνολογία εξελίσσεται συνεχώς περνώντας στην εποχή της πληροφορίας όπου προωθείται η ηλεκτρονική συναλλαγή (E-banking).

3.5 Μελλοντική εξέλιξη

Μέσα στα επόμενα 5 χρόνια θα υπάρξουν πολλές αλλαγές στον τρόπο με τον οποίο οι τράπεζες θα εξυπηρετούν τους πελάτες τους. Τα καταστήματα των τραπεζών θα συνεχίσουν να υπάρχουν, αλλά ο τρόπος λειτουργίας τους θα αλλάξει πολύ ως προς το καλύτερο.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Η σωστή αξιοποίηση της τεχνολογίας οδηγεί σε μείωση του κόστους και ταυτόχρονα σε βελτιωμένη εμπειρία για τον πελάτη. Σκοπός είναι η καλύτερη διαχείριση της ουράς που υπάρχει στα ταμεία, ενώ ακόμα θα δημιουργηθεί video κλήση στα καταστήματα, με την οποία ο πελάτης θα μπορεί να επικοινωνεί με ευκολία και «πρόσωπο με πρόσωπο» με έναν υπάλληλο που μπορεί να βρίσκεται εκατοντάδες χιλιόμετρα μακριά.

Τέλος, πολλές αλλαγές θα γίνουν και στα ATMs. Για την ακρίβεια έχουν ήδη αρχίσει συζητήσεις για την δημιουργία του πρώτου PTM (personal transfer machine). Πρόκειται για συστήματα αυτόματων συναλλαγών που θα προσαρμόζονται στις ανάγκες του εκάστοτε πελάτη από τη στιγμή που ο τελευταίος θα τοποθετεί την κάρτα του ή το κινητό του τηλέφωνο στην ειδική υποδοχή. Ουσιαστικά γίνεται αναφορά σε ένα μικρό υποκατάστημα το οποίο θα λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο και τις 7 μέρες της εβδομάδας.

Κεφάλαιο 4

Υπηρεσίες Τραπεζών

Το Internet Banking έχει συμπληρώσει σχεδόν μια δεκαπενταετία ζωής στην Ελληνική τραπεζική αγορά, καθώς το 1998 έγινε η πρώτη τραπεζική συναλλαγή. Αρχικά, η υπηρεσία αυτή δεν ήταν τόσο οικεία για τους Έλληνες χρήστες, αλλά με την πάροδο του χρόνου άρχισαν να εμπιστεύονται περισσότερο και να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες των Τραπεζών. Σήμερα, δραστηριοποιούνται οι περισσότερες τράπεζες, ωστόσο διακρίνεται σχετικά χαμηλή διείσδυση του e-banking στην Ελλάδα, σε σχέση με τις άλλες ευρωπαϊκές χώρες είτε λόγω της χαμηλής εξοικείωσης του ελληνικού κοινού με την τεχνολογία, είτε λόγω της σχετικής δυσπιστίας που αντιμετωπίζει ο κόσμος την Ηλεκτρονική Τραπεζική. Στη συνέχεια παραθέτουμε με αλφαβητική σειρά τις τράπεζες που κάνουν χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής. Για το κεφάλαιο αυτό χρησιμοποιήθηκαν στοιχεία από τις πηγές [7], [8], [9], [10], [11], [12], [13], [14], [15] και [16]

4.1. Εθνική Τράπεζα

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος έχει την μεγαλύτερη και την ισχυρότερη παρουσία στην Ελλάδα. Ως εμπορική τράπεζα ιδρύθηκε το 1841 και είχε εκδοτικό προνόμιο μέχρι και την ίδρυση της Τράπεζας της Ελλάδος το 1928. Ωστόσο, το 1880 ιδρύει το Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών, ενώ η μετοχή της Τράπεζας διαπραγματεύεται στο Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης, από τα τέλη του 1999.

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος προσφέρει υπηρεσίες και προϊόντα που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ιδιωτών αλλά και των επιχειρήσεων αν και αυτές συνεχώς μεταβάλλονται. Το δίκτυο της Εθνικής Τράπεζας περιέχει 528 καταστήματα και 1383 ΑΤΜς, συνεπώς και καλύπτει ολόκληρη την γεωγραφική έκταση της Ελλάδας. Επιπλέον, αναπτύσσει τα προϊόντα της, χρησιμοποιώντας τις υπηρεσίες Mobile Banking και Internet Banking.

Η κινητήρια δύναμη της Εθνικής Τράπεζας σαφώς και είναι η εμπιστοσύνη του κοινού και αυτό γιατί το πλήθος των λογαριασμών καταθέσεων ξεπερνά τα εννέα εκατομμύρια. Ο όμιλος Εθνικής Τράπεζας, ως ηγέτης στην ελληνική τραπεζική αγορά, επενδύει στη νέα τεχνολογία, μεριμνώντας πάντα για τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών της έχοντας στόχο την αύξηση της κερδοφορίας της και την πλήρη κάλυψη των πελατών της.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Ο χρήστης μπορεί να κάνει :

- Ενημέρωση υπολοίπου και κίνηση λογαριασμού
- Μεταφορά χρημάτων από ένα λογαριασμό σε άλλον
- Πληρωμή ΦΠΑ, λογαριασμούς ΔΕΗ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ
- Ενημέρωση για το χαρτοφυλάκιο μετοχών που τηρεί ο πελάτης
- Διεκπεραίωση αγοραπωλησίας μετοχών
- Υποβολή αίτησης συμμετοχής σε εγγραφές του Χρηματιστηρίου Αθηνών (ΧΑΑ)
- Παραγγελία μπλοκ επιταγών αλλά και ακύρωσή τους

English Αρχική σελίδα

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Δευτέρα 17, Σεπτεμβρίου 2012 17:28

Login

Συμπληρώστε τους κωδικούς που σας έχει χορηγήσει η Τράπεζα για την εφαρμογή που έχετε επιλέξει και πατήστε **Είσοδος**.

Κωδικός Χρήστη (User Id):

Μυστικός Κωδικός (Password):

Είσοδος

Αν δεν είστε χρήστης του Internet Banking επισκεφθείτε ένα [Κατάστημα](#) μας.

[Internet Banking demo](#)

Τα νέα μας Πληροφορίες Εγχειρίδια – Οδηγίες Ασφάλεια

Οι αναβαθμισμένες υπηρεσίες του Internet Banking υποστηρίζουν τις νέες εκδόσεις των πλέον χρησιμοποιούμενων browsers (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari). Για τυχόν αντιμετώπιση προβλημάτων δείτε στην καρτέλα «Εγχειρίδια – Οδηγίες» τη σχετική παράγραφο.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank, σας καλωσορίζουν στη σύγχρονη τραπεζική εξυπηρέτηση!

- Επισκεφθείτε τους πρωτοποριακούς πολυχώρους ηλεκτρονικής τραπεζικής **i-bank store** στο εμπορικό κέντρο *The Mall Athens* και στην πλατεία Αριστοτέλους στη Θεσσαλονίκη και δείτε τις νέες δυνατότητες!

Αρχικά πρέπει να αναφερθεί ότι η υπηρεσία ηλεκτρονικής συναλλαγής δε χρησιμοποιείται μόνο από τους ιδιώτες, αλλά και από τις επιχειρήσεις.

Η ταυτοποίηση του χρήστη και η πρόσβασή του στο internet banking πραγματοποιείται με τον κωδικό χρήστη (user ID) και τον μυστικό κωδικό (password).

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

4.2 Τράπεζα Κύπρου

Η Τράπεζα Κύπρου Ελλάδας είναι μέρος του Συγκροτήματος της Τράπεζας Κύπρου που ιδρύθηκε στην Κύπρο το 1899. Η Τράπεζα Κύπρου λειτουργεί μέσω 187 καταστημάτων στην Ελλάδα και σημειώνει σταθερή ανοδική πορεία και γρήγορους ρυθμούς ανάπτυξης από την ίδρυσή της στην χώρα μας, το 1999.

Το 2000 το Συγκρότημα της Τράπεζας Κύπρου εισήχθη στο Χρηματιστήριο Αθηνών.

Η Τράπεζα Κύπρου Ελλάδας προσφέρει χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, όπως:

- ❖ Διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων
- ❖ Τραπεζικές υπηρεσίες
- ❖ Χρηματιστηριακές υπηρεσίες
- ❖ Ασφαλιστικές υπηρεσίες
- ❖ Leasing
- ❖ Asset management

Η Τράπεζα Κύπρου καθιερώθηκε στην Ελληνική Τραπεζική αγορά παρέχοντας ποιότητα εξυπηρέτησης και ευελιξία προϊόντων με την εφαρμογή του διαχωρισμού της πελατειακής βάσης στους τομείς α) των μεγάλων επιχειρήσεων, β) των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, γ) των ιδιωτών.

Σκοπός της Τράπεζας Κύπρου είναι η ανάπτυξη μακροχρόνιας σχέσης συνεργασίας με τους πελάτες της στηριζόμενη στην αμοιβαία εμπιστοσύνη και αυτό επιτυγχάνεται καθώς η Τράπεζα Κύπρου επενδύει συνεχώς στην τεχνολογία. Γι' αυτό και για την ικανοποίηση των πελατών και την απλοποίηση των διαδικασιών εισήχθησαν τα δίκτυα διανομής, δηλαδή, τα ATMS, Phone Banking, Internet Banking, Mobile Banking.

Το Internet Banking της Τράπεζας Κύπρου δίνει στον χρήστη:

- Πληροφόρηση για την κίνηση πιστωτικών καρτών
- Πληροφόρηση αμοιβαίων κεφαλαίων
- Πληροφόρηση επιταγών
- Πληροφόρηση καταθετικών λογαριασμών
- Μεταφορά λογαριασμού του ιδίου στην Τράπεζα Κύπρου καθώς και σε λογαριασμό Τρίτου
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών
- Πληρωμή ΔΕΚΟ, Δημοσίου, Τηλεπικοινωνίες, ΙΚΑ, ΦΠΑ, ασφαλιστικές
- Πληρωμή επιταγών
- Ακυρώσεις πληρωμών
- Ιστορικό πληρωμών
- Παραγγελία βιβλιαρίων επιταγών
- Δυνατότητα εκτύπωσης εντολών πληρωμής
- Αλλαγή κωδικού ασφαλείας PIN
- Παρακολούθηση ειδοποιήσεων Mobile Banking
- Ιστορικό επισκέψεων
- Μεταφορά και αποθήκευση κινήσεων

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

4.3 Τράπεζα Πειραιώς

Η τράπεζα Πειραιώς ιδρύθηκε το 1916. Σήμερα, ηγείται ενός Ομίλου επιχειρήσεων στο σύνολο των δραστηριοτήτων του χρηματοοικονομικού τομέα. Διαθέτει τεχνογνωσία στις μεσαίες επιχειρήσεις, στην παροχή υπηρεσιών επενδυτικής τραπεζικής και στα προϊόντα τραπεζικής ιδιωτών.

Οι παραπάνω υπηρεσίες προσφέρονται από το οργανωμένο δίκτυο 328 καταστημάτων της Τράπεζας Πειραιώς στην Ελλάδα, αλλά και από το ηλεκτρονικό δίκτυο της τραπεζικής, που φέρει την επωνυμία “win bank” και ιδρύθηκε το 2000 ως η πρώτη υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα και διακρίνεται ακόμη και σήμερα για το υψηλό επίπεδο υπηρεσιών της.

Βασική πολιτική της είναι να διαθέτει ικανά και αφοσιωμένα στελέχη για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου. Συνδυάζει την κοινωνική ευθύνη, την επιχειρηματική ανάπτυξη και την προστασία του περιβάλλοντος μέσω ειδικών δράσεων.

Στα τέλη Ιουλίου του 2012 η Τράπεζα Πειραιώς αναβαθμίζει την θέση της στον Όμιλο των τραπεζικών αγορών στην Ελλάδα εξαγοράζοντας το τμήμα της Αγροτικής Τράπεζας.

Οι υπηρεσίες στο site της Win bank είναι ιδιαίτερα εύχρηστες καθώς ομαδοποιούνται :

A) Χαρτοφυλάκιο

- Διαχείριση λογαριασμών στην Τράπεζα
- Ενημέρωση για χρεώσεις και πιστώσεις των λογαριασμών
- Ενημέρωση με e-mail για τις κινήσεις των λογαριασμών για το χρονικό διάστημα που επιθυμεί
- Διαχείριση καρτών, δανείων και επιταγών

B) Πληρωμές

- Εξόφληση χρεών από πιστωτικές κάρτες
 - Πληρωμή Ασφάλιστρων και λογαριασμούς επιλεγμένων εταιρειών (σταθερής, κινητής τηλεφωνίας, ηλεκτρικού ρεύματος)
- Για επιχειρήσεις:
- Πληρωμή μέσω αρχείου της μισθοδοσίας της μισθοδοσίας του προσωπικού όσο και άμεσες μαζικές πληρωμές των προμηθευτών

Γ) Μεταφορές – Εμβάσματα

- Μεταφορά κεφαλαίων μεταξύ του ίδιου του πελάτη
- Αποστολή κεφαλαίων σε λογαριασμούς Τρίτων σε Τράπεζες Εσωτερικού και Εξωτερικού

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Δ) Χρηματιστήριο

- Πραγματοποίηση χρηματιστηριακών συναλλαγών
- Αγοραπωλησία Μετοχών
- Συμμετοχή σε Δημόσιες εγγραφές
- Real time παρακολούθηση των τιμών του δείκτη του Χρηματιστηρίου Αθηνών

Ε) Alerts

- Ενημέρωση πελάτη σε πραγματικό χρόνο για τραπεζικές συναλλαγές μέσω e-mail, sms ή τηλεφωνήματος από τραπεζικό αντιπρόσωπο

ΣΤ) Υπηρεσίες Πελάτη

- Ενημέρωση για θέματα ασφαλείας
- Αναζήτηση χρήσιμων πληροφοριών για επιτόκια, αμοιβαία κεφάλαια, και τιμές συναλλάγματος

Ζ) Αιτήσεις Προϊόντων


- Κατάθεση online αιτήσεων με σκοπό την απόκτηση πιστωτικών καρτών, καταθετικών λογαριασμών και δανείων
- Πραγματοποίηση online δωρεών σε φιλανθρωπικές ή οικολογικές οργανώσεις μέσω πιστωτικής κάρτας

The screenshot shows the Piraeus Bank e-banking interface. At the top, the browser address bar displays "PIRAEUS BANK S.A. [GR] https://www.winbank.gr/EL/Pages/default.aspx". The main header features the "winbank" logo. Below the header, there are two main sections: "e-banking" on the left and "Τα νέα της winbank" on the right.

e-banking

User ID


PIN

extraPIN


Είσοδος

Ξέχασα τους κωδικούς μου
Demo
mobile banking

Τα νέα της winbank

 **ΕΠΕΙΓΟΝ: Νέα απόπειρα υποκλοπής στοιχείων**
Σας ενημερώνουμε ότι βρίσκεται σε εξέλιξη νέα προσπά να ηλεκτρολογήσει τους κωδικούς του winbank web bi

 **Εξοφλήστε τις υποχρεώσεις σας προς το Ελληνικό Δημ**
Και φέτος, η Τράπεζα Πειραιώς σας δίνει τη δυνατότητα προβλέπεται!

 **Αγοράστε εισιτήρια για το θέατρο και...κερδίστε!**
Απολαύστε την παράσταση «Απατεώνες & Τζέντλεμεν» μ

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Extra pin: Η χρήση αυτού του κωδικού είναι αναγκαία μόνο για την εκτέλεση συγκεκριμένων συναλλαγών. Αυτός ο κωδικός έχει συγκεκριμένη διάρκεια ζωής (5 λεπτά), ώστε σε περίπτωση υποκλοπής να μην είναι χρήσιμος.

Ακόμη πρέπει ο χρήστης να γνωρίζει για την ασφάλεια του ότι αν δεν πραγματοποιηθεί κάποια δραστηριότητα εντός 7 λεπτών γίνεται αυτόματη αποσύνδεση.

4.4 Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο (Post Bank)

Το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο Ελλάδος είναι Ανώνυμη Τραπεζική Εταιρεία εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών, μέλος της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, της Ένωσης Ευρωπαϊκών Ταμιευτηρίων και του Παγκόσμιου Ινστιτούτου Ταμιευτηρίων.

Το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο ιδρύθηκε το 1900 με στόχο την κοινωνική προσφορά, και την οικοδόμηση μιας μακράς παράδοσης κύρους και αξιοπιστίας, που μέχρι σήμερα συνιστά κύριο χαρακτηριστικό της φυσιογνωμίας του.

Από τις πρώτες δεκαετίες της λειτουργίας του, το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο κατάφερε να απευθυνθεί σε πλατιά στρώματα του εργαζόμενου πληθυσμού, να κερδίσει την εμπιστοσύνη τους και να συγκεντρώσει ένα σημαντικό μέρος της λαϊκής αποταμίευσης.

Σήμερα, βαδίζοντας στο δεύτερο αιώνα ζωής του, το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο είναι μια σύγχρονη τράπεζα, που διαθέτει το υπόβαθρο και τη δυναμική να στηρίζει την ελληνική οικονομία και κοινωνία με έργα, αξιοποιώντας την ευρύτατη καταθετική της βάση και ένα υγιές χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων.

Το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, έχοντας εδραιωθεί στη συνείδηση όλων μας ως η τράπεζα της αποταμίευσης, βρίσκεται σταθερά δίπλα στον πολίτη, χτίζοντας καθημερινά σχέσεις εμπιστοσύνης.

Οι υπηρεσίες που εντάσσονται σε δράση από τη Ηλεκτρονική Τραπεζική του ταχυδρομικού ταμιευτηρίου είναι:

- Εμβάσματα σε συγγενείς και άλλα φυσικά πρόσωπα
- Πληρωμές προς κρατικούς φορείς (φορολογία, κτηματολόγιο, κτλ.)
- Πληρωμές τιμολογίων ΔΕΚΟ
- Μεταφορές χρημάτων σε άλλες ελληνικές τράπεζες
- Πληρωμές υποχρεώσεων σε επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα
- Επενδυτικές προτάσεις
- Χρηματοοικονομικά προϊόντα
- Χρηματιστηριακές συναλλαγές σε πολλαπλές αγορές
- Προσωπική τραπεζική (Private Banking)

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Παράλληλα με τον εμπλουτισμό των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, αναβαθμίστηκε και η υπηρεσία ΤΤ E-BANK στην οποία συμπεριλαμβάνονται ως εξής :

- Συνολική εικόνα πελάτη (καταθέσεις, δάνεια, συναλλαγές)
- Φίλικό και εύχρηστο ημερολόγιο ενημερωμένο με τις συναλλαγές που έχουν εκτελεστεί
- Online help και δυνατότητα ενεργοποίησης και εκτέλεσης συγκεκριμένων λειτουργιών
- Δυνατότητα καταχώρησης πολλαπλών πληρωμών με μία κίνηση
- Αλλαγή κωδικού ταυτότητας πελάτη και μυστικού κωδικού αναγνώρισης
- Άμεση φραγή πρόσβασης κατ' επιλογή του πελάτη
- Δημιουργία και τροποποίηση παγίων εντολών
- Αίτηση για παραγγελία συναλλάγματος
- Αίτηση για αντίγραφο λογαριασμού και βεβαίωση τόκων δανείου
- Εύρεση τιμών συναλλάγματος
- Μετατροπή απλού λογαριασμού σε IBAN

Καλώς ήλθατε στο ΤΤ e-bank!
Πάντα σε επαφή

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ ΠΕΛΑΤΗ

ΜΥΣΤΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ

Προστατευτείτε από κακόβουλες ενέργειες ...

Verisign Secured

ΣΥΝΔΕΣΗ

ΔΕΝ ΕΧΕΤΕ ΕΓΓΡΑΦΕΙ; ONLINE ΑΙΤΗΣΗ ONLINE DEMO

ΤΑ ΝΕΑ ΤΟΥ ΤΤ E-BANK

ΣΕΠ 14

ΝΕΟ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΜΕΝΟ E-BANKING
Αναβάθμιση της υπηρεσίας ΤΤ e-bank, νέες λειτουργίες, περισσότερες δυνατότητες σε

Κωδικός ταυτότητας πελάτη: Ο Κωδικός Ταυτότητας Πελάτη παρέχεται από την τράπεζα όταν ανοίξει ο χρήστης λογαριασμό στο E- Banking. Είναι ένας μοναδικός κωδικός και αποτελεί τον κωδικό αναγνώρισής του από το σύστημα. Δεν μπορεί να αλλαχθεί ο Κωδικός Ταυτότητας Πελάτη.

Μυστικός Κωδικός Αναγνώρισης: Καταχωρείται ο κωδικός του χρήστη.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Θα πρέπει να γίνεται γνωστό ότι μετά από τρεις (3) συνεχόμενες μη επιτυχείς προσπάθειες για σύνδεση στο σύστημα, ο λογαριασμός του πελάτη θα κλειδώνεται αυτόματα. Σε περίπτωση που κλειδωθεί θα πρέπει να επικοινωνήσει με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών για να ξεκλειδώσει τον λογαριασμό του.

4.5 Alpha Bank

Η Alpha Bank είναι μία από τις μεγαλύτερες τράπεζες στην Ελλάδα. Ιδρύθηκε το 1879 από τον Ιωάννη Φ. Κωστόπουλο, όταν δημιούργησε μια εμπορική επιχείρηση στην Καλαμάτα και σήμερα έχει δίκτυο άνω των 900 καταστημάτων. Η έδρα της μεταφέρθηκε στην Αθήνα, το 1924 με το όνομα «Τράπεζα Ελληνικής Εμπορικής Πίστεως», στην συνέχεια, το 1947 άλλαξε το όνομά της σε « Τράπεζα Εμπορικής Πίστεως» , το 1972 η επωνυμία της έγινε «Τράπεζα Πίστεως» και τέλος στις αρχές του 1994 σε «Alpha Τράπεζα Πίστεως»

Παράλληλα, η Τράπεζα γνωρίζει ανάπτυξη τις τελευταίες δεκαετίες, προσφέροντας τραπεζικές υπηρεσίες, προϊόντα και οικονομικές υπηρεσίες.

Ωστόσο, το 2000 συγχωνεύεται με την Ιονική Τράπεζα και η νέα Τράπεζα ονομάζεται Alpha Bank.

Αναγνωρίζεται ως πρωτοπόρος στην εισαγωγική νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όπως :

- ❖ Alpha phone, για τραπεζικές υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου
- ❖ Alpha line, για τραπεζικές συναλλαγές μέσω υπολογιστή
- ❖ Alpha Web Banking, για τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet
- ❖ Alpha Mobile Banking, για τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου

Ο χρήστης μπορεί να προγραμματίζει :

- Μεταφορές εντός Alpha Bank σε δικό του λογαριασμό, καθώς και σε λογαριασμό τρίτου
- Αποστολή εμβάσματος σε Ευρώ ή άλλο νόμισμα σε άλλη Τράπεζα Εσωτερικού καθώς και Εξωτερικού
- Πάγιες εντολές μεταφοράς σταθερού ποσού μεταξύ λογαριασμών του ίδιου ή τρίτων Alpha Bank
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών Alpha Bank
- Πληρωμή σε πιστωτικές κάρτες εκδόσεως άλλων Τραπεζών Εσωτερικού
- Πληρωμή δανείων Alpha Bank καταναλωτικών και προσωπικών
- Πληρωμή σε δημόσιους φορείς
- Πληροφόρηση για στεγαστικά δάνεια και κάρτες Alpha Bank
- Πληροφόρηση για προθεσμιακές καταθέσεις
- Πληροφόρηση για την αναλυτική θέση και αποτίμηση του χαρτοφυλακίου με βάση τις τιμές κλεισίματος των μετοχών της τελευταίας συνεδρίας του Χρηματιστηρίου Αθηνών
- Πληροφόρηση επενδυτικών λογαριασμών Αμοιβαίων κεφαλαίων

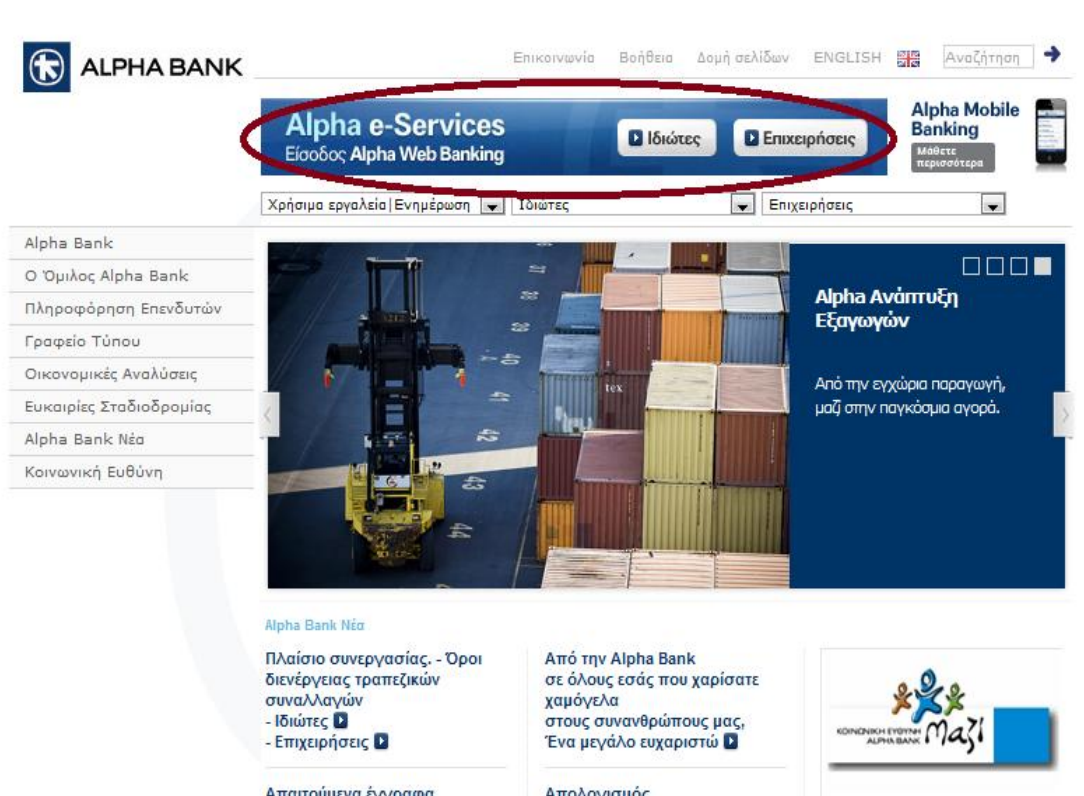
Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

- Πληροφόρηση για το «προφίλ», δηλαδή τα προϊόντα που διαχειρίζονται οι πελάτες
- Μεταβολή καταθετικών λογαριασμών (προσθήκη, διαγραφή)
- Προσθήκη και διαγραφή στεγαστικού δανείου
- Αλλαγή στα στοιχεία επικοινωνίας
- Διαχείριση πρόσθετου κωδικού ασφαλείας (ενεργοποίηση, μεταβολή, απενεργοποίηση)
- Ακύρωση μεταφορών κεφαλαίων
- Ακύρωση πληρωμών

Καθώς πολλοί θεωρούν τη διαδικασία της ηλεκτρονικής συναλλαγής δύσκολη διακρίνεται στη συνέχεια σαν παράδειγμα το demo της τράπεζας Alpha Bank για να φανεί πόσο απλή είναι η διαδικασία. (βλ. ενότητα 4.5)

Αρχικά γίνεται είσοδος στο site της τράπεζας που επιθυμεί ο χρήστης (στη συγκεκριμένη περίπτωση έχει την Alpha bank) και στο πάνω μέρος της σελίδας θα λείει:

ΕΙΣΟΔΟΣ WEB BANKING.



The screenshot shows the Alpha Bank website interface. At the top, there is a navigation bar with the Alpha Bank logo, language options (Εικονωνία, Βοήθεια, Δομή σελίδων, ENGLISH), and a search bar. Below this, a blue banner for 'Alpha e-Services' is highlighted with a red circle, containing buttons for 'Ιδιώτες' and 'Επιχειρήσεις'. To the right of the banner is the 'Alpha Mobile Banking' section. Below the banner, there are dropdown menus for 'Χρήσιμα εργαλεία | Ενημέρωση' and 'Ιδιώτες' / 'Επιχειρήσεις'. A sidebar on the left lists various services like 'Alpha Bank', 'Ο Όμιλος Alpha Bank', 'Πληροφόρηση Επενδυτών', etc. The main content area features a large image of a forklift and shipping containers, with text about 'Alpha Ανάπτυξη Εξαγωγών'. Below this, there are two promotional boxes: one for 'Alpha Bank Νέα' and another for 'Από την Alpha Bank σε όλους εσάς που χαρίσατε χαμόγελα στους συνανθρώπους μας, Ένα μεγάλο ευχαριστώ'. The bottom of the page has a 'μαζί' logo and the text 'ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ALPHA BANK'.

Πατώντας με το ποντίκι αριστερό κλικ θα εμφανιστεί μια άλλη σελίδα όπου θα ζητάει να βάλει ο καθένας τον κωδικό συνδρομητή, μυστικό κωδικό και έναν πρόσθετο κωδικό ασφαλείας.

Με αυτούς τους κωδικούς ελαχιστοποιούνται οι πιθανότητες που υπάρχουν να υποκλαπούν αυτά τα προσωπικά στοιχεία.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

The screenshot shows the Alpha Bank e-Services website. At the top, there is a navigation bar with the Alpha Bank logo, the text "Alpha e-Services", and links for "Επιλέξτε Γλώσσα", "e-Tools", "Help Desk", and a search icon. Below this, the main heading is "Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για Ιδιώτες". There are two tabs: "για Ιδιώτες" (selected) and "για Επιχειρήσεις". On the right, there are links for "Συνήθη ερωτήματα" and "Επικοινωνία".

The main content area features a login section on the left with three input fields: "Κωδικός συνδρομητή", "Μυστικός κωδικός", and "Πρόσθετος Κωδικός Ασφαλείας". Below these fields is a "VeriSign Secured" logo and a "Είσοδος" button. A note below the fields says: "(Αν έχετε τη συσκευή και επιθυμείτε να πραγματοποιήσετε μεταφορές ποσών ή πληρωμές)".

On the right, there is a large promotional banner for "Alpha Mobile Banking". The banner includes the text "Ευκολία Συναλλαγών. Πλήθος επιλογών." and a QR code with the text "Εγκαταστήστε σκανάροντας εδώ". Below the QR code, there are images of an iPhone and an Android phone, each with its respective application icon and the text "Available on the App Store" and "ANDROID APP ON Google play".

Ακόμη αν θέλει κανείς να σιγουρευτεί ότι η ιστοσελίδα που έχει ανοίξει είναι ασφαλής δεν έχει παρά να κοιτάζει στο πάνω μέρος που πληκτρολόγησε τον σύνδεσμο. Αν πριν από το σύνδεσμο έχει ένα λουκέτο αυτό σημαίνει ότι είναι ασφαλές.

Αφού έχουν συμπληρωθεί σωστά οι κωδικοί πατώντας είσοδο ο χρήστης είναι πλέον σε θέση να δει αναλυτικά οτιδήποτε τον ενδιαφέρει.

The screenshot shows the Alpha Bank web banking interface. At the top, there is a navigation bar with the Alpha Bank logo, the text "ALPHA BANK", "Demo", and "ALPHA WEB BANKING". Below this, there is a menu with links for "Καταθέσεις", "Κάρτες - Δάνεια", "Μεταφορές", "Πληρωμές", "Επενδύσεις", "Διαχείριση", "Πληροφορίες", and "Έξοδος".

The main content area features a heading "Καλώς ήλθατε!". Below this, there is a box with the following information: "Όνοματεπώνυμο : DEMO DEMO", "Ημ/νία-Ωρα τελευταίας πρόσβασης : 28/2/2008 09:51", "Ηλεκτρονική διεύθυνση (e-mail) : demo@demo.com", and a link "Για μεταβολή της ηλεκτρονικής διεύθυνσης πατήστε [εδώ](#)".

Below this, there is a table titled "Υπόλοιπα επιλεγμένων λογαριασμών καταθέσεων". The table has five columns: "Αριθμός λογαριασμού", "Ταυτότητα λογαριασμού", "Νόμισμα", "Μικτό υπόλοιπο", and "Διαθέσιμο υπόλοιπο".

Αριθμός λογαριασμού	Ταυτότητα λογαριασμού	Νόμισμα	Μικτό υπόλοιπο	Διαθέσιμο υπόλοιπο
101002799999999	Ταμειευτήριο	EUR	10.070,65 Π	10.060,35 Π
125015099999999	Συνάλλαγμα	USD	14.581,61 Π	14.540,93 Π
708002399999999	Δουλειά	EUR	15.670,65 Π	10.160,35 Π
101002399999999	Με Υπερανάληψη	EUR	3.077,83 Π	1.063,35 Π
101185199999999	Εξόδων	JPY	7.843,83 Π	7.623,35 Π

Below the table, there are two footnotes:

① Η διαδικασία αντιλογισμού άμεσων μεταφορών πραγματοποιείται αποκλειστικά μέσω του Καταστήματος συνεργασίας σας ή της Υπηρεσίας Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης της Τραπέζης (801 11 326000 ή 210 3260000).

② Η χρήση του συστήματος Alpha Web Banking διέπεται από τους «Όρους Λειτουργίας Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών», οι οποίοι συμπληρώνουν το «Πλαίσιο Συνεργασίας – Όροι Διενέργειας Τραπεζικών Συναλλαγών», υπό στοιχεία «Ιδιωτών Έκδοση 1.0/2010», αντίγραφο του οποίου δόθηκε στο συνδρομητή και το οποίο διατίθεται σε όλα τα Καταστήματα της Τραπέζης και στο διαδικτυακό τόπο αυτής (www.alpha.gr) και το οποίο ο συνδρομητής αποδέχεται ως αδιαίρετο όλο με τους ως άνω όρους. Η διενέργεια συναλλαγών συνιστά ανεπιφύλακτη αποδοχή των όρων.

At the bottom, there is a footer with the phone number "801 11 326 0000 ή 210 326 0000 (καθημερινά 8:00 π.μ. - 10:30 μ.μ.)", a logo, and the date "17/9/2012 13:54".

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

4.6 Citibank

Η εγκατάσταση της Citibank στην Ελλάδα χρονολογείται από το 1964 και είχε ως στόχο την εξυπηρέτηση των αναγκών στο Τομέα των Μεγάλων Επιχειρήσεων και στην εξυπηρέτηση των αναγκών του Ναυτιλιακού τομέα. Η επέκτασή της στην Λιανική Τραπεζική ξεκίνησε την δεκαετία του '80. Η Citibank διαθέτει 37 καταστήματα στην ελληνική τραπεζική αγορά με διευθύνοντα σύμβουλο τον Grant Carson.

Παράλληλα, η Citibank διαθέτει ηγετική θέση στη χώρα στους εξής τομείς:

- ❖ Αγορές Συναλλάγματος, εμπορευμάτων και παραγωγών
- ❖ Ανάδοχοι ελληνικών ομολόγων
- ❖ Κάρτες
- ❖ Παγκόσμιες Υπηρεσίες Συναλλαγών
- ❖ Citigold Personal Banking

Ο χρήστης μέσω του Citibank Online μπορεί να κάνει:

- Έλεγχο υπολοίπου τραπεζικών λογαριασμών, αμοιβαίων κεφαλαίων, προθεσμιακών καταθέσεων και καρτών
- Αποθήκευση κινήσεων λογαριασμού (για χρήση Excel)
- Αναζήτηση λογαριασμών πιστωτικών καρτών
- Προγράμματα ανταμοιβής πιστωτικών καρτών
- Εμφάνιση και Ακύρωση πληρωμής λογαριασμού
- Καταχώρηση πάγιας εντολής σταθερού ποσού
- Εμφάνιση και Ακύρωση πάγιας εντολής

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Σύνδεση στο Citibank Online

Όνομα Χρήστη

Υπενθύμιση Ονόματος

Κωδικός

Αλλαγή Κωδικού

Σύνδεση

» Αλλαγή Ερωτήσεων Ασφαλείας

» Πρώτη φορά εδώ;

» Demo

Για την ασφάλειά σας:

- Η Citibank ποτέ δε ζητά προσωπικά στοιχεία ή κωδικούς μέσω e-mail.
- Παρακαλώ αγνοήστε "ύποπτα" e-mail που ζητούν προσωπικά στοιχεία ή κωδικούς. Αν λάβετε τέτοιο e-mail καλέστε στο CitiPhone

Η **Citibank** είναι μια τράπεζα με διεθνή εμπειρία. Παρόλο που οι υπηρεσίες που προσφέρει δεν είναι πολλές σε σύγκριση με άλλες τράπεζες, έχει όμως αναπτύξει ένα εύχρηστο μενού λειτουργίας.

4.7 EFG Eurobank

Ο όμιλος EFG Eurobank ιδρύθηκε το 1990. Σήμερα, η EFG Eurobank είναι ένας διεθνής τραπεζικός οργανισμός και παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες μέσα από 400 καταστήματα και σημεία πώλησης στην Ελλάδα. Ο όμιλος EFG Eurobank έχει κατακτήσει την πρώτη θέση στα αμοιβαία κεφάλαια, την επενδυτική τραπεζική, ενώ χρηματοδοτεί μικρές ελληνικές επιχειρήσεις.

Ο όμιλος προσφέρει πλήρες φάσμα τραπεζικών και χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών σε επιχειρήσεις και ιδιώτες, καθώς επίσης προσφέρει και εξυπηρέτηση σε κάθε πελάτη, αντλώντας τις γνώσεις και την εμπειρία των στελεχών του.

Εταιρική ευθύνη του ομίλου αποτελούν η παιδεία, ο πολιτισμός, η κοινωνική αλληλεγγύη, και η προστασία του περιβάλλοντος. Επιπλέον, η εταιρική υπευθυνότητα του Ομίλου υλοποιείται μέσω :

- ❖ Της ανταλλαγής απόψεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη
- ❖ Της ενίσχυσης της εταιρικής διακυβέρνησης
- ❖ Της κοινωνικής συνεισφοράς σε καίριους τομείς των τοπικών κοινωνιών
- ❖ Της φροντίδας για το περιβάλλον

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Οι αξίες που αντιπροσωπεύουν τον όμιλο EFG Eurobank σχετίζονται με την ποιότητα, την εμπιστοσύνη, τον σεβασμό στον άνθρωπο, την ομαδικότητα.

Τραπεζικές υπηρεσίες e-banking για ιδιώτες :

- Ενημέρωση για τα υπόλοιπα και την κίνηση λογαριασμού, πιστωτικών καρτών και δανείων
- Πληρωμή ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΦΠΑ, ΙΚΑ, και λοιπών λογαριασμών
- Αγορά – Πώληση μετοχών (real time)
- Μεταφορά χρημάτων στην Ελλάδα και το Εξωτερικό
- Ενημέρωση μέσω sms και e-mail για κινήσεις λογαριασμών

Τραπεζικές υπηρεσίες e-banking για επιχειρήσεις

- Ενημέρωση για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των λογαριασμών της επιχείρησης
- Πληρωμή δανείων
- Πληρωμή λογαριασμών ΔΕΚΟ, ασφαλειών, τηλεφωνίας καθώς και οφειλές προς το Δημόσιο (ΦΠΑ, ΙΚΑ)
- Μεταφορά λογαριασμών της επιχείρησης καθώς και σε τρίτους στην EFG Euro bank ή σε οποιαδήποτε άλλη Τράπεζα σε Ελλάδα και Εξωτερικό

The screenshot shows the Eurobank e-banking interface. On the left, there is a login section titled "Είσοδος στο e-Banking" with fields for "Username:" and "Password:". Below these fields is a "Σημαντική ενημέρωση ασφαλείας" (Important security update) notice and an "Είσοδος" (Login) button. Underneath the login section are several links: "Online εγγραφή στο e-Banking", "Ξέχασα/Μηλόκαρα τους Κωδικούς μου", "Οδηγίες Είσοδου στο e-Banking", and "Έλεγχος Συμβατότητας Η/Υ". On the right side, there is a blue banner with the text "Μπειτε στο www.livepay.gr για πληρωμές δημοσίου" (Log in to www.livepay.gr for public payments) and "Με πιστωτική κάρτα Eurobank" (With Eurobank credit card) and "Από τον υπολογιστή ή το κινητό σας" (From your computer or mobile phone). Below this banner is a button that says "Κλικ εδώ" (Click here). Below the banner is a section titled "Τραπεζικές Συναλλαγές μέσω Internet, πιο εύκολα, πιο οικονομικά!" (Bank transactions via Internet, easier, more economical!) with text explaining the benefits of e-banking and a link "Μάθετε περισσότερα για το e-Banking! (Ιδιώτες Επιχειρήσεις)" (Learn more about e-banking! (Private Businesses)).

Η Euro bank είναι η μοναδική τράπεζα που δεν υποχρεώνει τον πελάτη να πάει σε κάποιο κατάστημα για να καταθέσει αίτηση εγγραφής στην υπηρεσία, δηλαδή όλα γίνονται ηλεκτρονικά.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

4.8 Marfin Egnatia Bank

Η Marfin Εγνατία Τράπεζα είναι υποκατάστημα στην Ελλάδα της Κυπριακής Δημόσιας Εταιρείας Περιορισμένης Ευθύνης με την επωνυμία Cyprus Popular Bank Public CO LTD και λειτουργεί ως μέλος του Ομίλου Λαϊκής Τράπεζας.

Η ικανοποίηση των ιδιαίτερων αναγκών των πελατών, η κάλυψη των υψηλών απαιτήσεών τους είναι οι στόχοι της Marfin Εγνατία Τράπεζας, η οποία θέλει να βρίσκεται συνεχώς στο πλευρό των πελατών της. Η εξυπηρέτηση των πελατών είναι άμεση, πλήρης και ταχύτατη και αυτό επιτυγχάνεται μέσα από ένα δίκτυο καταστημάτων, καθώς και μέσω ηλεκτρονικών και τηλεφωνικών υπηρεσιών.

Επιπλέον, η Marfin Εγνατία Τράπεζα ενισχύει την ευημερία και συνεισφέρει στον πολιτισμό. Η ανθρωπιστική προσφορά σε άτομα με προβλήματα υγείας και παιδιά με ειδικές ανάγκες, η συνεισφορά στον αθλητισμό, η προστασία του περιβάλλοντος αποτελούν τους κύριους άξονες δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας της Τράπεζας.

Οι πιο διαδεδομένες υπηρεσίες του Internet Banking που χρησιμοποιούν οι χρήστες είναι :

- Ενημέρωση για τα υπόλοιπα
- Ενημέρωση κίνησης λογαριασμού
- Ενημέρωση ιστορικού υπολοίπου λογαριασμού
- Πληροφόρηση δανείων και προθεσμιακών καταθέσεων
- Πληρωμή ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ, Φόρου Εισοδήματος, ΔΕΚΟ
- Πληρωμή Τελών Κυκλοφορίας
- Πληρωμή Τελών Κτηματολογίου ΑΕ
- Πληρωμή Ταμείου Σύνταξης και Ασφάλισης Υγειονομικών (Τ.Σ.Α.Υ)
- Διαχείριση Εντολών
- Ακύρωση Άμεσων Χρεώσεων
- Έγκριση Ολοκλήρωσης Συναλλαγής

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Η τράπεζα MARFIN παρέχει πλήρες πακέτο online υπηρεσιών, το οποίο καλύπτει όλους τους τομείς συναλλαγών (τραπεζικές συναλλαγές, επενδύσεις, ηλεκτρονικό εμπόριο και αναζήτηση ακινήτων).

Αφού συμπληρωθεί ο κωδικός χρήστη και ο κωδικός πρόσβασης στη συνέχεια θα πληκτρολογείται ο κωδικός ασφαλείας μιας χρήσης (Security Token).

Τέλος επιλέγεται η υπηρεσία που θέλει ο χρήστης να χρησιμοποιήσει.

Διαθέσιμες υπηρεσίες:

- E-banking
- E-brokerage
- E-investment

4.9 Millennium Bank

Η Τράπεζα Millennium Bank άρχισε να λειτουργεί στα τέλη του 2000, εισάγοντας μια φιλοσοφία στην Ελληνική Τραπεζική αγορά, η οποία καθιέρωσε την Millennium Bank ως τη νέα δύναμη στον Ελληνικό Τραπεζικό χώρο έχοντας επιτύχει γρήγορους ρυθμούς ανάπτυξης δικτύου, βασισμένη στην υψηλή ποιότητα υπηρεσιών και προϊόντων καθώς και στην τεχνολογία, ώστε σήμερα η Millennium Bank να έχει ένα εκτεταμένο δίκτυο καταστημάτων σε όλη την Ελλάδα.

Η Millennium Bank είναι μία τράπεζα με ενεργό ρόλο προς τους πελάτες της, εστιασμένη στην διαρκή δραστηριοποίηση μέσα στην αγορά σε θέματα κοινωνικής προσφοράς. Έχει αναπτύξει πλήρως τις υπηρεσίες της, με εξειδικευμένο προσωπικό

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

και ξεχωριστή εξυπηρέτηση ιδιαίτερα στις μικρό - μεσαίες επιχειρήσεις και τους εύπορους ιδιώτες πελάτες, καθώς τα καταστήματα της έχουν ακολουθήσει πελατοκεντρικό σχεδιασμό και διαφοροποιούνται από αυτά άλλων τραπεζών.

Επιπλέον, είναι χρήσιμη ως προς τους πελάτες της, είναι ανοιχτή σε τεχνολογικές και κοινωνικές αλλαγές και έχει ως απώτερο σκοπό το συμφέρον της κοινότητας. Τέλος, λειτουργεί με αίσθημα κοινωνικής ευθύνης απέναντι στους πελάτες καθώς και στους υπαλλήλους της.

Το e-banking της τράπεζας Millennium Bank δίνει τη δυνατότητα για πραγματοποίηση μιας πληθώρας συναλλαγών.

Συγκεκριμένα :

- Ενημέρωση για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις λογαριασμών, δανείων και καρτών
- Μεταφορές χρημάτων σε τράπεζες εσωτερικού και εξωτερικού, καθώς και μεταφορές σε λογαριασμούς σας και σε τρίτων στην τράπεζα
- Χρηματιστηριακές συναλλαγές
- Αίτηση για έκδοση μπλοκ επιταγών και τραπεζικής συναλλαγής
- Πληρωμή ΔΕΗ, ΙΚΑ, ΦΠΑ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ, Ενιαίου Τέλους Ακινήτων, Φόρου Εισοδήματος Φυσικών και Νομικών Προσώπων
- Αλλαγή κωδικού PIN, κωδικού επιχείρησης
- Δημιουργία ονομάτων λογαριασμών, αποδεκτών πληρωμών
- Αγορά και πώληση μετοχών καθώς και ακύρωση εντολών

Διευκολύνει με :

- Τη δυνατότητα για καταχώρηση συναλλαγών με μελλοντική ημερομηνία ή επαναληψιμότητα
- Τη δυνατότητα παρακολούθησης όλων των κινήσεων των πελατών μετά από κάθε login, ώστε να είναι γνωστή η κάθε πράξη
- Την παροχή απόδειξης για κάθε συναλλαγή, η οποία αποθηκεύεται στα προσωπικά αρχεία ή παραμένει διαθέσιμη στο e-banking

4.10 Proton Bank

Η Proton Τράπεζα ΑΕ ιδρύθηκε το 2001 και ξεκίνησε επίσημα την λειτουργία της το 2002 ως επενδυτική τράπεζα. Στα τέλη του 2005 εισήχθη και στο Χρηματιστήριο Αθηνών.

Ωστόσο, στα τέλη του 2011, η τράπεζα ζήτησε κεφαλαιακή ενίσχυση από την Ελληνική Κυβέρνηση και εντάχθηκε στο Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ). Με αυτή την κεφαλαιοποίηση η τράπεζα χωρίστηκε σε δύο επιχειρηματικές οντότητες, την παλιά Proton, η οποία κράτησε το τμήμα ισολογισμού και τις απαιτήσεις παλαιών μετοχών, και την νέα Proton.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Η νέα Proton Τράπεζα ΑΕ, ιδρύθηκε τον Οκτώβριο του 2011. Στην νεοϊδρυθείσα τράπεζα έχουν μεταφερθεί το σύνολο των καταθέσεων των ιδιωτών, των τραπεζών και του Δημοσίου καθώς και το υγιές ενεργητικό (χαρτοφυλάκια δανείων και τίτλων) της παλιάς Proton Bank.

Η νέα Proton Τράπεζα ΑΕ εξασφαλίζει εγγυημένο και υγιές βιώσιμο παρόν και μέλλον, με στόχο τη διασφάλιση των καταθετών και τη χρηματοδότηση υγιών δραστηριοτήτων της ελληνικής οικονομίας

Ενδεικτικά, οι υπηρεσίες που προσφέρονται είναι :

- Αναλυτική ενημέρωση κινήσεων λογαριασμών
- Αναλυτική ενημέρωση για κάθε επιμέρους προϊόν του χαρτοφυλακίου σας
- Παρουσίαση της συνολικής εικόνας του χαρτοφυλακίου στην Τράπεζα με στοιχεία που αφορούν σε καταθετικούς λογαριασμούς, προθεσμίες, δάνεια, πιστωτικές κάρτες
- Πληρωμή οφειλών των πιστωτικών καρτών της Τράπεζας
- Πληρωμή λογαριασμών προς ΔΕΚΟ – Δημόσιο, εταιρείες τηλεπικοινωνιών, ασφαλιστικές και Ταμεία
- Ενημέρωση ιστορικού πληρωμών
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμό του ιδίου ή και σε λογαριασμό Τρίτων εντελώς δωρεάν
- Μεταφορά χρημάτων σε άλλη τράπεζα εντός Ελλάδας με προμήθεια 0,5 ευρώ ανά εντολή
- Εκτέλεση όλων των πληρωμών και μεταφορών χρημάτων, με την ασφάλεια που παρέχει η χρήση κινητού τηλεφώνου

4.11 HSBC

Παρόλο που οι ελληνικές τράπεζες έχουν αναπτύξει αρκετά τη χρήση της υπηρεσίας ηλεκτρονικής τραπεζικής υστερούν ακόμα σε σχέση με τις ξένες τράπεζες.

Ας συγκρίνουμε τις ελληνικές τράπεζες με μια από τις πιο μεγάλες τράπεζες του κόσμου την **HSBC**. Η HSBC έχει περίπου 8.000 υποκαταστήματα σε Ευρώπη, Ασία, Αμερική και Αφρική. Σε συνδυασμό με την προηγμένη τεχνολογία της παρέχει ένα μεγάλο πλήθος υπηρεσιών τόσο στους ιδιώτες όσο και στις επιχειρήσεις.

Οι πελάτες της τράπεζας που χρησιμοποιούν την υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορούν να:

- Έχουν πρόσβαση στους λογαριασμούς τους
- Βλέπουν τα υπόλοιπα των λογαριασμών τους, καθώς και τις συναλλαγές που έχουν πραγματοποιήσει σε συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα
- Έχουν στη διάθεσή τους μηνιαία statements των πιστωτικών καρτών τους
- Πραγματοποιούν μεταφορές από λογαριασμό σε λογαριασμό
- Πληρώνουν λογαριασμούς
- Δημιουργούν, τροποποιούν ή ακόμα ακυρώνουν πάγιες εντολές

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

- Κάνουν αιτήσεις για πιστωτικές κάρτες, δάνεια, άνοιγμα λογαριασμών και άλλων προϊόντων
- Τροποποιήσουν το όριο στις κάρτες τους κάνοντας μια αίτηση ή και να ζητήσουν μεταφορά υπολοίπου από άλλη τράπεζα
- Επωφεληθούν από εκπτώσεις σε συγκεκριμένα προϊόντα, κάτι που ισχύει μόνο για όσους χρησιμοποιούν την υπηρεσία internet banking

Όπως και όλες οι άλλες τράπεζες, έτσι και η HSBC σε περίπτωση που δε γίνει κάποια κίνηση μέσα σε ένα μικρό χρονικό διάστημα ο λογαριασμός απενεργοποιείται αυτόματα και ο χρήστης πρέπει να εισάγει πάλι το όνομα και τον κωδικό του.

Τέλος η HSBC χρησιμοποιεί τελευταίας τεχνολογίας firewalls και αναβαθμίζει συνεχώς το antivirus της προκειμένου να προσφέρει υψηλή ασφάλεια στους χρήστες της.

Ο κωδικός token είναι μιας χρήσης και παρέχει επιπλέον ασφάλεια κατά την πιστοποίηση του χρήστη του Web-Banking μετά την εισαγωγή του ονόματος χρήστη και του προσωπικού κωδικού. Με αυτό τον τρόπο κανείς δεν έχει τη δυνατότητα πρόσβασης στους λογαριασμούς σας έχοντας μόνο το όνομα χρήστη και τον κωδικό.

Ο κωδικός Token πολλές φορές δεν είναι ενεργοποιημένος με αποτέλεσμα να πρέπει να τον ενεργοποιήσει ο ίδιος ο πελάτης. Η διαδικασία αυτή είναι πολύ απλή και ασφαλής.

Για πλήρη σύνδεση με την υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής θα πρέπει να χρησιμοποιείται κάθε φορά η συσκευή πρόσθετου κωδικού ασφαλείας.

Για μεγαλύτερη ευκολία παρακάτω δίνονται αναλυτικά τα βήματα προκειμένου να ενεργοποιηθεί η υπηρεσία.

The screenshot shows the top navigation bar of the HSBC Greece website. It includes the HSBC logo, a search bar with the text 'Αναζήτηση:' and a 'GO English' button. Below the search bar is a horizontal menu with buttons for 'Ιδιώτες Αρχική', 'Ολοκληρωμένες Λύσεις', 'Λογαριασμοί', 'Δάνεια', 'Επενδύσεις', 'Κάρτες', 'HSBC Advance', 'HSBC Premier', 'Ασφαλιστικά Προγράμματα', and 'Internet Banking'. A red horizontal bar is positioned below this menu. At the bottom of the screenshot, there is a breadcrumb trail: 'Βρίσκεστε εδώ: Αρχική > Ιδιώτες > Υπηρεσίες Express Banking > Internet Banking > Online Βοήθεια και Demos'. In the bottom right corner, there is a 'Internet Banking ΣΥΝΔΕΣΗ ΕΙΣΑΓΩΓΗ' button.

ΒΗΜΑ 1° :

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Επιλογή της εντολής « Σύνδεση» στο πάνω μέρος της σελίδας

Πληκτρολόγηση του ονόματος χρήστη και αν ζητηθεί και κάποιος κωδικός

Για να προχωρήσει κανείς την διαδικασία, θα πρέπει να πατήσει την εντολή «Σύνδεση»

ΒΗΜΑ 2^ο :

Εισάγεται η μυστική απάντηση

Επιλέγεται το πλήκτρο συνέχεια

ΒΗΜΑ 3^ο :

Κάτω από την ένδειξη της ρύθμισης και ενεργοποίησης συσκευής του πρόσθετου κωδικού ασφαλείας εμφανίζεται ένα μήνυμα προκειμένου να ολοκληρωθεί η διαδικασία. Επιλέγεται η εντολή «ΝΑΙ»

Μετά εισάγεται ο σειριακός αριθμός που αναγράφεται στο πίσω μέρος της συσκευής

Πατώντας το κόκκινο κουμπί εμφανίζεται στην οθόνη ένας εξαψήφιος κωδικός ασφαλείας.

Εισάγεται ο αριθμός αυτός στο πεδίο κωδικός ασφαλείας και επιλέγεται η εντολή «συνέχεια»

Σημείωση! Αν δεν έχει παραληφθεί η συσκευή πρόσθετου κωδικού ασφαλείας, ή αν παρουσιαστεί βλάβη καλό θα είναι να επικοινωνήσει ο χρήστης με τη γραμμή εξυπηρέτησης πελατών.

ΒΗΜΑ 4^ο :

Σε περίπτωση που κάποιος ξεχάσει την μυστική απάντηση που του έχει ζητηθεί μπορεί απαντώντας σε μερικές ερωτήσεις ασφαλείας να καταχωρήσει μια νέα μυστική απάντηση.

Για να γίνει αυτό όμως θα πρέπει να καθορίσει κάποιες ερωτήσεις ασφαλείας.

Αν πατήσει «ναι» θα μπορέσει να επιλέξει αυτό το βήμα.

Τέλος για κάθε ερώτηση που θα δημιουργήσει θα πρέπει να φροντίσει η απάντηση να είναι σωστή και να την έχει επιβεβαιώσει.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

4.12 Συγκεντρωτικός Πίνακας Τραπεζών

Στον παρακάτω πίνακα παρατίθενται οι παραπάνω τράπεζες, των οποίων έχουν ληφθεί υπόψη οι υπηρεσίες Internet Banking στην Ελληνική αγορά καθώς και οι διαδικτυακοί τόποι, προκειμένου να εισέλθει κάποιος στο σύστημα της κάθε τράπεζας και να κάνει χρήση της υπηρεσίας.

A/A	Επωνυμία Τραπεζών	Site
1	Εθνική Τράπεζα	www.nbg.gr
2	Τράπεζα Κύπρου	www.bankofcyprus.gr
3	Τράπεζα Πειραιώς	www.winbank.gr
4	Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο	www.ttbank.gr
5	Alpha Bank	www.alpha.gr
6	Citibank	www.citibank.com/greece
7	Eurobank	www.eurobank.gr
8	Marfin	www.marfinbank.gr
9	Millennium Bank	www.millenniumbank.gr
10	Proton Bank	www.proton.gr

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται ομαδοποιημένες οι κυριότερες υπηρεσίες του Internet Banking και οι τράπεζες που τις προσφέρουν.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΤΡΑΠΕΖΕΣ									
	Εθνική Τράπεζα	Τράπεζα Κύπρου	Τράπεζα Πειραιώς	Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο	Alpha Bank	Citibank	Eurobank	Marfin	Millennium Bank	Proton Bank
Διαχείριση Λογαριασμών	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Διαχείριση Καρτών	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Διαχείριση Δανείων	X	X	X		X	X	X		X	X
Διαχείριση Επιταγών		X	X				X	X	X	
Πληρωμές Οφειλών	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Πάγιες Εντολές	X	X	X		X		X	X	X	X
Μεταφορές	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Εμβάσματα	X	X	X	X	X		X	X	X	X
Ιστορικό Πληρωμών	X	X	X	X			X		X	X
Ιστορικό Μεταφορών	X	X	X	X			X		X	X
Χρηματιστηριακές Συναλλαγές	X	X	X	X	X		X	X	X	X
Τηλεειδοποιήσεις		X	X		X		X	X		
Αιτήσεις Προϊόντων	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Από τον παραπάνω πίνακα, παρατηρούνται συνοπτικά, όσα αναφέρονται στο 4^ο κεφάλαιο για τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι Τράπεζες στην υπηρεσία του Internet Banking. Επιλέχθηκαν, μόνο κάποιες από τις κυριότερες υπηρεσίες που προσφέρονται συνήθως, όπως η Διαχείριση Λογαριασμών, Καρτών, Επιταγών, Δανείων, Πληρωμές Οφειλών, Μεταφορές, Πάγιες Εντολές, Εμβάσματα, Ιστορικό Πληρωμών, Μεταφορών, Χρηματιστηριακές Συναλλαγές, Τηλεειδοποιήσεις και Αιτήσεις Προϊόντων.

Συνεπώς, διακρίνεται ότι οι υπηρεσίες Διαχείρισης Λογαριασμών και Καρτών, Πληρωμές Οφειλών και Μεταφορές παρέχονται από όλες τις Τράπεζες που

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

επιλέχθηκαν για ανάλυση, ενώ η Διαχείριση των Δανείων δεν είναι δυνατή στο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο και στην Marfin Egnatia Bank. Η Διαχείριση Επιταγών και οι Τηλεειδοποιήσεις δεν παρέχονται σχεδόν από τις μισές Τράπεζες. Επιπλέον, η υπηρεσία των Πάγιων Εντολών δεν είναι δυνατή από το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο και την Citibank, η οποία δεν παρέχει και εμβάσματα. Επίσης, την υπηρεσία του Ιστορικού Πληρωμών και Μεταφορών δεν προσφέρονται από τις Alpha Bank, Citibank και Marfin Egnatia Bank. Τέλος, μία μόνο τράπεζα, η Citibank είναι εκείνη που δεν προσφέρει Χρηματιστηριακές Συναλλαγές ως υπηρεσία στο Internet Banking.

Κεφάλαιο 5

Έρευνα σχετικά με το e-banking

Εκτός από το θεωρητικό κομμάτι, σημαντικό ρόλο στην πτυχιακή μας εργασία διαδραμάτισε και το κομμάτι της έρευνας, το οποίο αποτελείται από δύο τύπους ερωτηματολογίων με περιεχόμενο κατά βάση ερωτήσεις που είχαν συγκεκριμένες προτεινόμενες απαντήσεις. Το πρώτο μέρος ερωτηματολογίων σχετίζεται με την έρευνα, όσον αφορά το e-banking από την πλευρά των πελατών. Το δεύτερο μέρος των ερωτηματολογίων απευθύνεται στις τράπεζες στην Ελλάδα που παρέχουν υπηρεσίες e-banking και απαντήθηκαν από τους υπαλλήλους τους.

5.1 Ταυτότητα της έρευνας

Η συγκεκριμένη έρευνα αποτελείται από 2 μέρη. Το πρώτο μέρος αφορά τους πελάτες των τραπεζών στην Ελλάδα και κύριο σκοπό έχει να εξαχθούν συμπεράσματα σχετικά με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Συγκεκριμένα μέσω αυτής της έρευνας προσπαθήσαμε να βρούμε από τους ερωτηθέντες ποιοι ήταν εκείνοι που κάνουν χρήση του e-banking και ποιοι δεν το έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ. Στόχος μας ήταν να δούμε ποιες υπηρεσίες χρησιμοποιούν περισσότερο, πόσο συχνά χρησιμοποιούν το e-banking, για ποιους λόγους επέλεξαν την χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών, αν το θεωρούν ασφαλές και κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από αυτό, όσοι χρησιμοποιούν αυτόν τον τρόπο για τις συναλλαγές τους. Αντίθετα, θέλαμε να δούμε με ποιον άλλο τρόπο κάνουν χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς επίσης και τους λόγους για τους οποίους δεν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική συναλλαγή και τέλος, αν σκοπεύουν να κάνουν χρήση της υπηρεσίας αυτής στο μέλλον.

Το δεύτερο μέρος αφορά την προσέγγιση του e-banking από την πλευρά των τραπεζών που προσφέρουν αυτή την υπηρεσία. Συγκεκριμένα μέσω αυτού του ερωτηματολογίου αρχικός μας στόχος ήταν να δούμε όσον αφορά τις τράπεζες πότε πρωτοεμφανίστηκε η υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής στις τράπεζες, τι προϋποθέσεις πληροί και τι επιδράσεις έχει στα καταστήματα. Ακόμα θέλαμε να δούμε πόσο έμπιστη είναι η υπηρεσία του E-banking, τι μέτρα ασφαλείας έχει, τι υπηρεσίες προσφέρει, καθώς επίσης και ενδεχόμενα σφάλματα που μπορεί να προκύψουν πώς θα αντιμετωπιστούν. Στη συνέχεια θελήσαμε να μάθουμε ποιο είναι το ποσοστό των πελατών που χρησιμοποιεί το E-banking, πόσο εξοικειωμένοι είναι με αυτή την υπηρεσία, τι ενημέρωση υπάρχει από τη μεριά των τραπεζών και τι φόβος υπάρχει όσον αφορά τις προσωπικές και οικονομικές τους πληροφορίες. Τέλος

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

είναι πολύ σημαντικό να γνωρίζουμε πώς αναμένεται να είναι η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο μέλλον.

Μεθοδολογία

Για το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα της έρευνας έπρεπε να καθορίσουμε ένα δείγμα όσο το δυνατόν πιο αντιπροσωπευτικό. Το πρώτο μέρος του δείγματος, αποτελείται από τους πελάτες των τραπεζών στην Ελλάδα είτε αυτοί κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής συναλλαγής, είτε όχι. Ο πληθυσμός του δείγματος είναι συνολικά των 40 ατόμων, όπου οι 23 από αυτούς, δηλαδή πάνω από το 50% είναι χρήστες του e-banking, ενώ οι υπόλοιποι 17 χρησιμοποιούν άλλο μέσο τραπεζικών συναλλαγών. Το δεύτερο μέρος του δείγματος αποτελείται από τους υπαλλήλους των τραπεζών της Ελλάδας που παρέχουν υπηρεσίες του e-banking. Και σε αυτό το κομμάτι της έρευνας χρησιμοποιήσαμε ένα τυχαίο δείγμα των 40 τραπεζικών υπαλλήλων, προκειμένου να διαπιστώσουμε αναλυτικά τη χρήση του E-banking και τις επιδράσεις που έχει στους πελάτες. Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων και αυτών που αφορούν τους πελάτες, και αυτών που αφορούν τις τράπεζες πραγματοποιήθηκε απευθείας από τους ερωτώμενους. Η επεξεργασία των απαντήσεων που συλλέξαμε έγινε μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή και συγκεκριμένα έγινε στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων, με τη δημιουργία γραφημάτων μέσω του προγράμματος SPSS.

Η δομή των ερωτήσεων που ακολουθήθηκε κατά τη δημιουργία των ερωτηματολογίων παρουσιάζεται στις ακόλουθες ενότητες, ενώ τα ερωτηματολόγια παρατίθενται αυτούσια όπως διανεμήθηκαν στους συμμετέχοντες στο παράρτημα της εργασίας.

Δομή Ερωτηματολογίου για Πελάτες

Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε 40 πελάτες ελληνικών τραπεζών. Οι ερωτήσεις 1 έως 5 έχουν σκοπό τη συλλογή προσωπικών στοιχείων των ερωτηθέντων για τη διαμόρφωση του προφίλ του κάθε πελάτη σχετικά με το φύλο, την ηλικία, την επαγγελματική ιδιότητα, το μηνιαίο εισόδημα καθώς και το μορφωτικό επίπεδο του.

Η ερώτηση 6 είναι εκείνη που θα τον οδηγήσει στο πώς θα συνεχίσει ανάλογα με την απάντηση του καθώς εξαρτάται από το αν χρησιμοποιεί ή όχι το e-banking. Αν είναι χρήστης της ηλεκτρονικής αυτής τραπεζικής συναλλαγής, καλείται να απαντήσει στις ερωτήσεις 7 έως 13. Αντίθετα θα πρέπει να δώσει απαντήσεις στις τρεις τελευταίες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου που βρίσκονται σε ειδική κατηγορία (*1 έως *3) για όσους δε χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική.

Ωστόσο, όσοι απαντήσουν θετικά στην χρήση του e-banking στην ερώτηση 7 θα πρέπει να διευκρινίσουν ποιας τράπεζας είναι πελάτες, στην ερώτηση 8 ποιες υπηρεσίες χρησιμοποιούν και στην ερώτηση 9 πόσο συχνά χρησιμοποιούν το e-banking για τις συναλλαγές τους. Στην ερώτηση 10 καλούνται να κατατάξουν με βαθμό σημαντικότητας (1 καθόλου σημαντικό, 2 σημαντικό, 3 πολύ σημαντικό) τους

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

λόγους που επέλεξαν την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής, όπως για παράδειγμα την εξοικονόμηση χρόνου καθώς η λειτουργία της είναι 24 ώρες το 24ωρο, η μείωση του κόστους καθώς γίνεται ταχύτερα η εξυπηρέτηση και αποφεύγεται η ουρά αναμονής, η ευκολία πραγματοποίησης συναλλαγών κ.α. Στην ερώτηση 11 καλούνται να κατατάξουν ποιο θεωρούν ως πιθανό μειονέκτημα όπως για την ασφάλεια των συναλλαγών, την δυσκολία στο χειρισμό κα. Και τέλος, στις ερωτήσεις 12 και 13 οι ερωτηθέντες θα πρέπει να απαντήσουν κατά πόσο θεωρούν το e-banking ασφαλές για τις συναλλαγές τους και το πόσο ικανοποιημένοι είναι από αυτό.

Τέλος, όσοι απαντήσουν αρνητικά στην χρήση του e-banking και συνεχίσουν στην ειδική κατηγορία, στην ερώτηση *1 μας διευκρινίζουν με ποιους άλλους τρόπους πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους όπως είναι το μηχάνημα ATM, η πιστωτική κάρτα ή άλλο μέσο. Στην ερώτηση *2 οι ερωτηθέντες απαντούν για ποιους λόγους δεν χρησιμοποιούν το e-banking, για παράδειγμα την έλλειψη ενημέρωσης, τον φόβο ασφάλειας των συναλλαγών κ.α. Και τέλος στην ερώτηση *3 αν σκοπεύουν στο μέλλον να χρησιμοποιήσουν αυτή την υπηρεσία για την πραγματοποίηση των συναλλαγών τους.

Δομή Ερωτηματολογίου για Τράπεζες

Στο συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο όλες οι ερωτήσεις αφορούσαν τη χρησιμότητα που προσφέρει η συγκεκριμένη υπηρεσία στις τράπεζες καθώς και στους πελάτες. Ο κύριος λόγος που δημιουργήσαμε αυτό το ερωτηματολόγιο είναι για να μάθουμε όσα περισσότερα μπορούμε για τις υπηρεσίες που προσφέρει το E-banking, αλλά και για να δείξουμε πόσο διαδεδομένη είναι η υπηρεσία αυτή στους πελάτες. Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε υπαλλήλους τραπεζών στην Ελλάδα των οποίων οι τράπεζες δραστηριοποιούνται στο χώρο του e-banking και περιλαμβάνει 12 ερωτήσεις. Η ερώτηση 1 αφορά το χρονικό διάστημα μέσα στο οποίο η τράπεζα προσφέρει τις υπηρεσίες μέσω του e-banking. Στην ερώτηση 2 θέλαμε να δούμε αν οι τράπεζες πληρούν κάποιες προϋποθέσεις σχετικά με την ευκολία πλοήγησης, την ασφάλεια των συναλλαγών, αξιόπιστη πληροφόρηση και την μείωση του κόστους. Επιπλέον, στην ερώτηση 3 οι υπάλληλοι των τραπεζών μας δίνουν την άποψη τους για τη μελλοντική χρήση του e-banking και στην ερώτηση 4 δίνουν το ποσοστό των πελατών της τράπεζας τους που κάνει χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Στην ερώτηση 5 διευκρινίζεται κατά πόσο είναι εξοικειωμένοι οι πελάτες που πραγματοποιούν ηλεκτρονικές συναλλαγές και στην ερώτηση 6 καλούν να κατατάξουν με βαθμό σημαντικότητας (1 καθόλου σημαντικό, 2 σημαντικό, 3 πολύ σημαντικό) τι επίδραση έχει το e-banking στα καταστήματα τους. Στην ερώτηση 7 οι υπάλληλοι απαντούν σχετικά με το αν θεωρούν το e-banking ως έμπιστο μέσο συναλλαγών και στην ερώτηση 8, αν τα συστήματα συναλλαγών μέσω διαδικτύου έχουν αρκετά μέτρα ασφαλείας ώστε να προστατεύουν τα προσωπικά δεδομένα των πελατών τους. Επίσης, στην ερώτηση 9 αναφέρονται στο αν είναι δυνατό να διανεμηθούν προσωπικές και οικονομικές πληροφορίες που αφορούν τους πελάτες τους χωρίς την εξουσιοδότησή τους και στην ερώτηση 10 απαντούν σε ένα ενδεχόμενο σφάλμα από την μεριά των τραπεζών αν θα μπορούσε να αντιμετωπιστεί και με ποιο τρόπο. Τέλος, στην ερώτηση 11 διευκρινίζουν αν υπάρχει από την μεριά των τραπεζών πλήρης πληροφόρηση για τη σωστή χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζών και στην ερώτηση 12, ποιες υπηρεσίες του e-banking χρησιμοποιούν οι

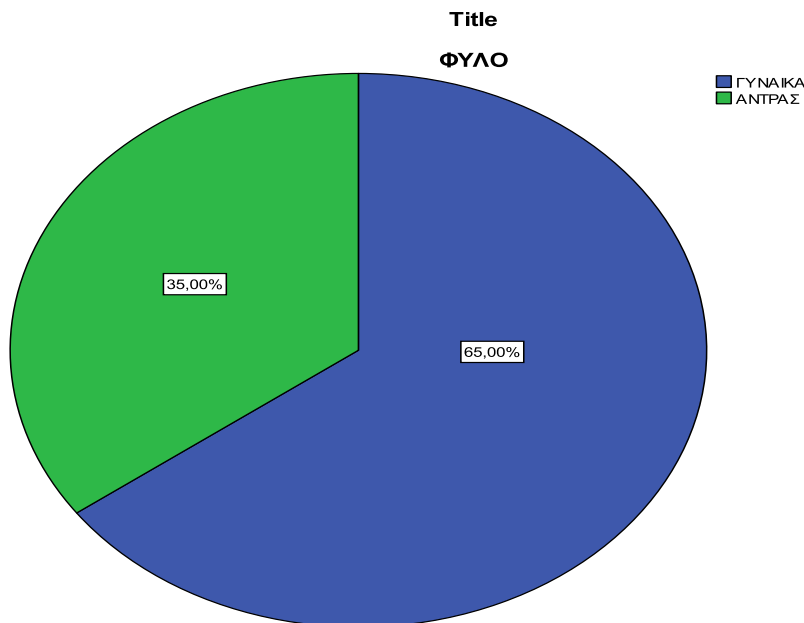
Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

πελάτες συχνότερα όπως την πληρωμή λογαριασμών, μεταφορά χρημάτων, ενημέρωση κλπ.

5.2. Συμπεράσματα ερωτηματολογίων με τις απαντήσεις των πελατών

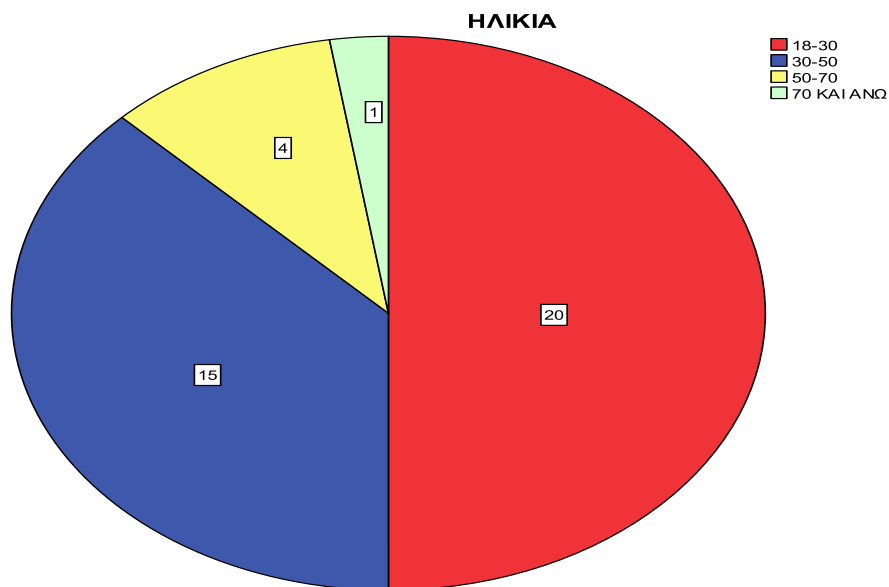
Στο πρώτο μέρος της έρευνας χρησιμοποιήσαμε ένα τυχαίο δείγμα των 40 ατόμων – πελατών των Ελληνικών Τραπεζών. Το μόνο ερώτημα που τέθηκε προκειμένου να συμμετέχουν στο ερωτηματολόγιο μας ήταν η χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Στα παρακάτω γραφήματα παρατίθενται μέσω διαγραμμάτων οι απαντήσεις που δόθηκαν και τα βασικά συμπεράσματα που εξάγονται από αυτές.

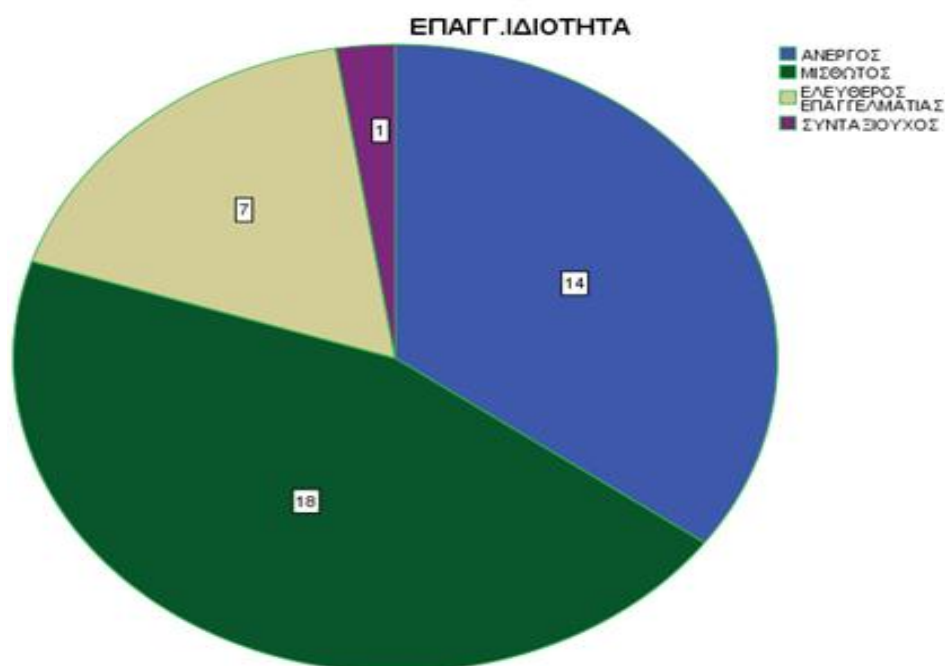


Όσον αφορά το φύλο των πελατών σε ποσοστό, το 65% είναι γυναίκες, ενώ το υπόλοιπο 35% είναι άνδρες.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.



Στο παραπάνω διάγραμμα παρατηρείται η ηλικία των ερωτηθέντων, η οποία χωρίζεται σε τέσσερις κλίμακες. Συγκεκριμένα, στην πρώτη κλίμακα κυμαίνονται οι ηλικίες 18-30, όπου συγκεντρώνεται και το μεγαλύτερο ποσοστό, καθώς οι 20 από τους 40 ερωτηθέντες βρίσκονται σε αυτήν, δηλαδή το 50%. Στην δεύτερη κλίμακα, κατατάσσονται οι ηλικίες 30-50, δηλαδή, οι 15 από τους υπόλοιπους 20. Στην τρίτη κλίμακα έχουμε 4 από τους 5 ερωτηθέντες, οι οποίοι βρίσκονται στην ηλικία των 50 έως 70 ετών. Τέλος, υπήρξε ένα άτομο που κάνει χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών και ανήκει στην κλίμακα των 70 ετών και άνω.

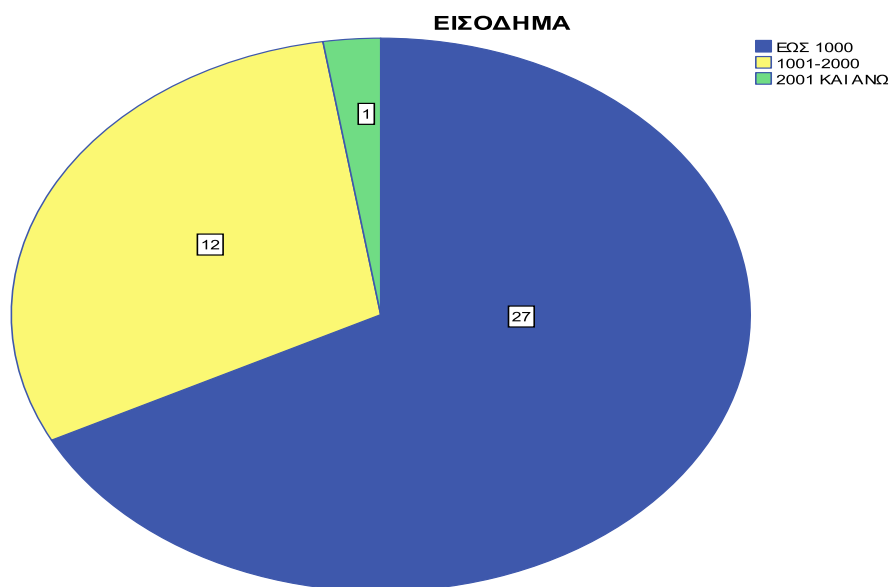


Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Στο παραπάνω διάγραμμα παρουσιάζεται η επαγγελματική ιδιότητα των πελατών, η οποία χωρίζεται σε τέσσερις κατηγορίες :

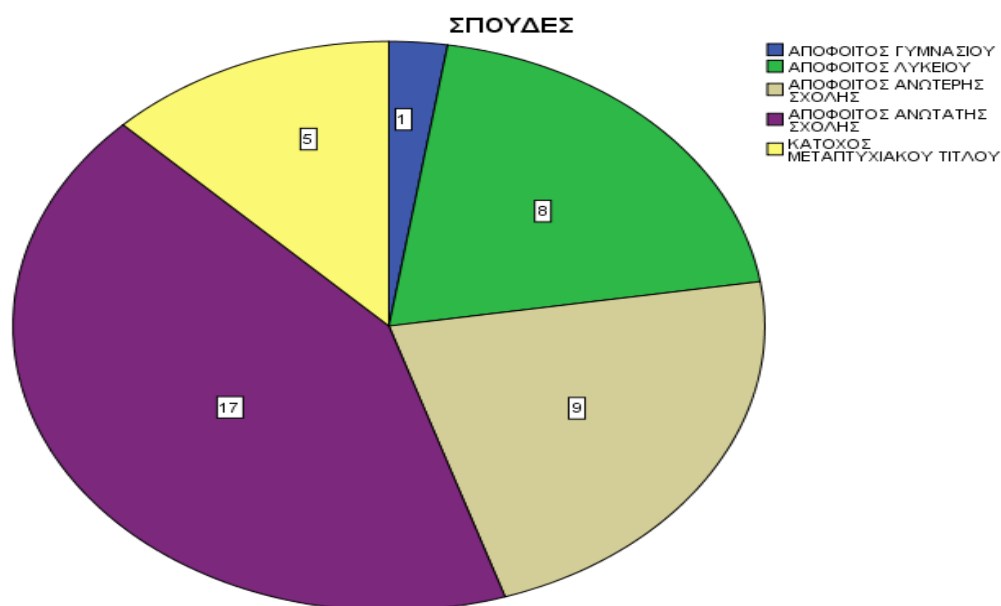
- Άνεργος
- Μισθωτός
- Ελεύθερος επαγγελματίας
- Συνταξιούχος

Με βάση τις κατηγορίες αυτή μπορούμε να διακρίνουμε ότι 18 από τα 40 άτομα που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο είναι μισθωτοί, 14 στους 40 είναι άνεργοι, 7 στους 40 είναι ελεύθεροι επαγγελματίες και τέλος ένας μόλις πελάτης είναι συνταξιούχος.

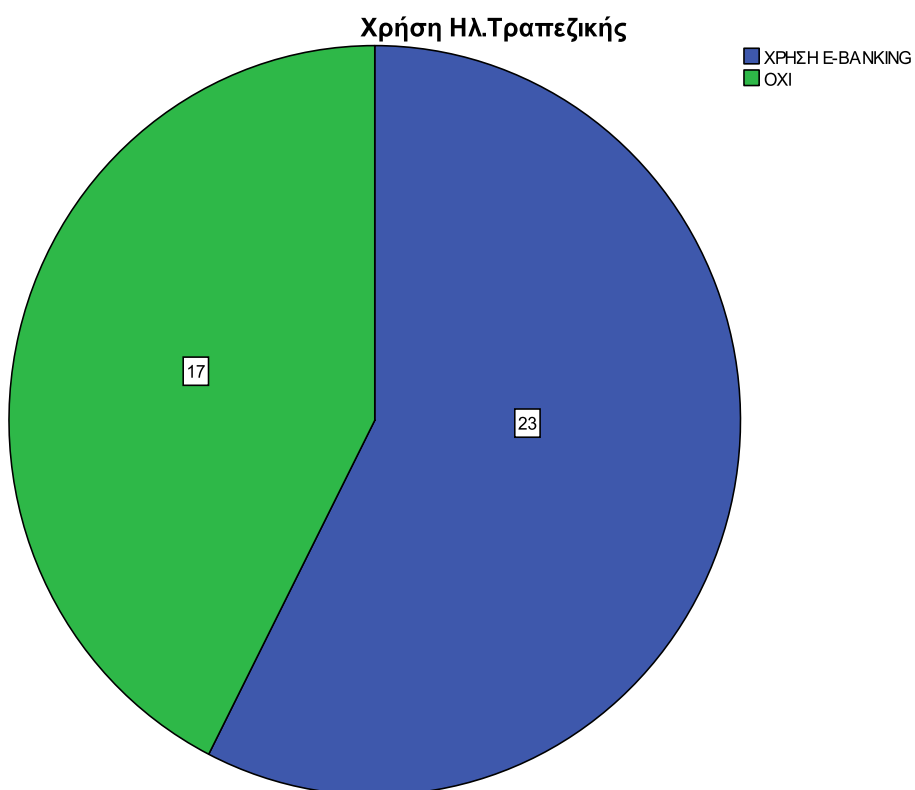


Με βάση την κατάσταση που επικρατεί σήμερα στην ελληνική αγορά, διακρίνουμε ότι πάνω από το 50% των ερωτηθέντων, δηλαδή οι 27/40 έχουν μηνιαίο εισόδημα έως 1000€. Οι 12/40 τείνουν να έχουν εισόδημα 1001€ έως 2000€, και ένας μόνο βρίσκεται στην κλίμακα των 2000€ και άνω.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.



Στο παραπάνω διάγραμμα διακρίνεται το μορφωτικό επίπεδο των ατόμων που απάντησαν στην έρευνα. Οι 17/40 είναι απόφοιτοι ανώτατης σχολής, 9/40 είναι απόφοιτοι ανώτατης σχολής, 8/40 είναι απόφοιτοι λυκείου, 5/40 δηλώνουν κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου και τέλος μόλις 1/40 είναι απόφοιτος γυμνασίου.

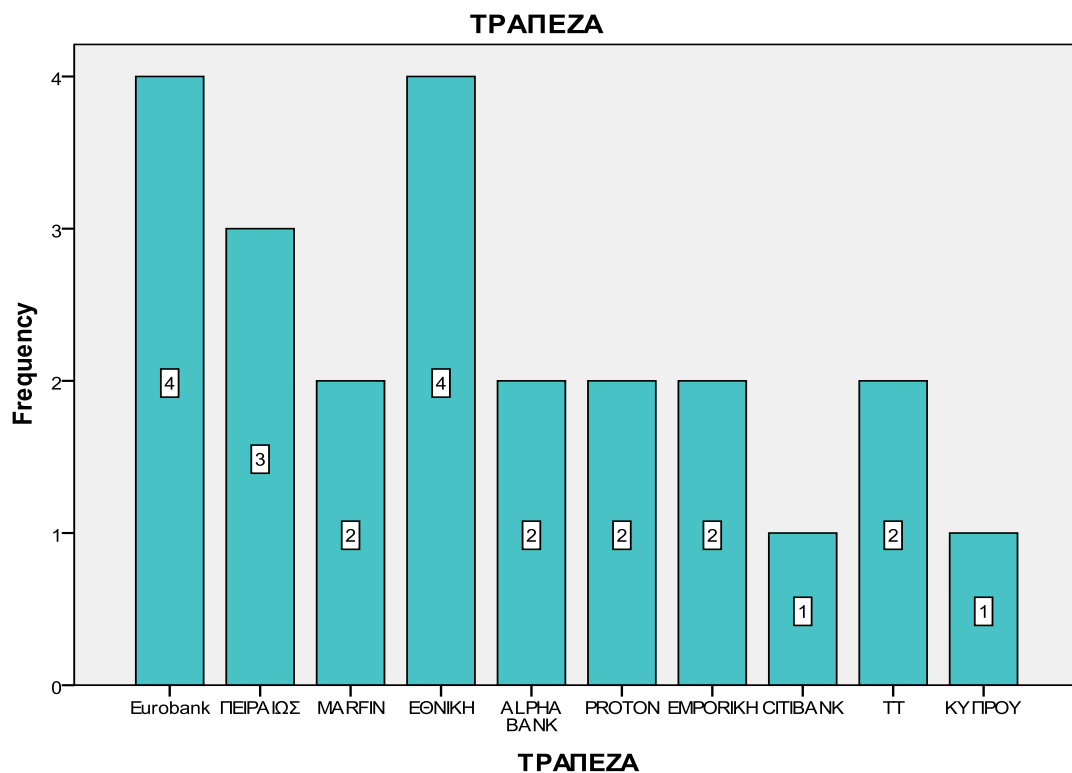


Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Όσον αφορά τα άτομα που κάνουν χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής, παρατηρούμε ότι περίπου το 55% χρησιμοποιούν αυτή την υπηρεσία (23 στους 40), ενώ το 45% περίπου δεν είναι χρήστες του E-banking (17 στους 40).

Από αυτό το σημείο, το ερωτηματολόγιο διαμορφώνεται ανάλογα με το πόσα άτομα απάντησαν ότι είναι χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής και πόσοι όχι.

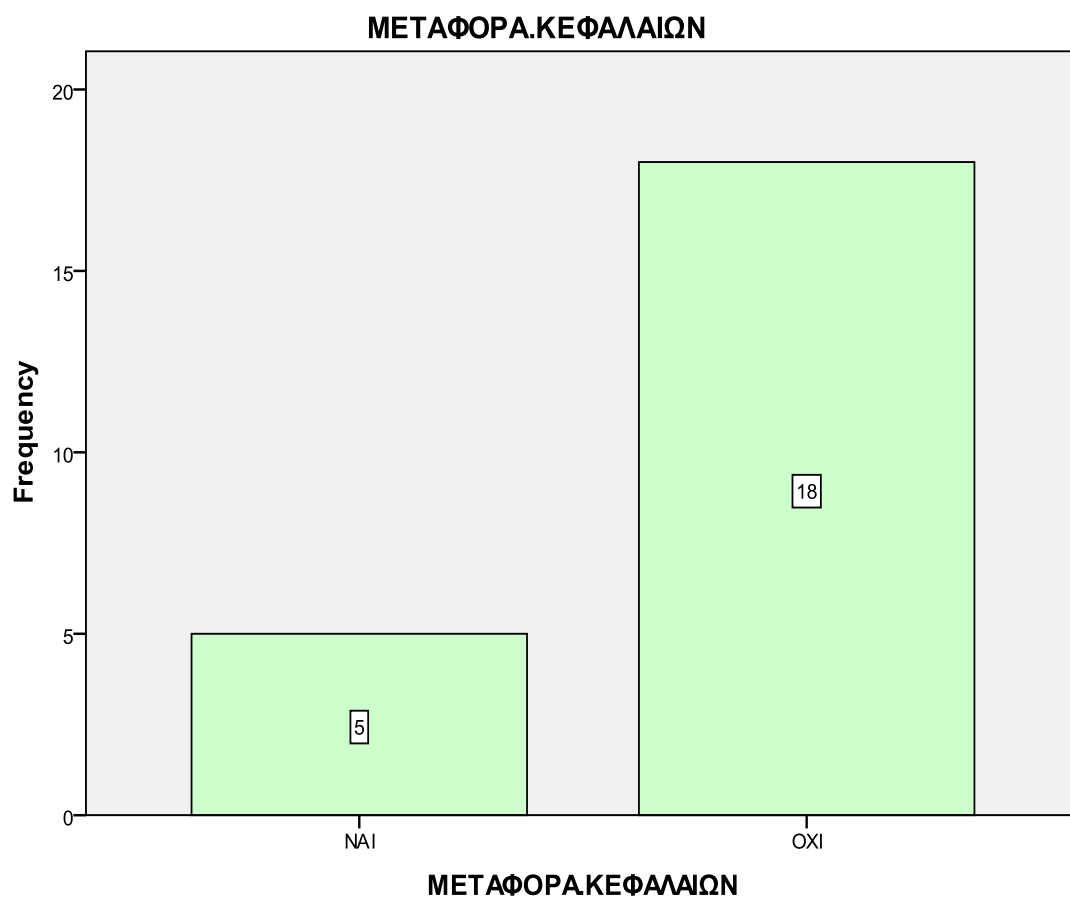
Στη συνέχεια θα ασχοληθούμε με τους ερωτηθέντες, οι οποίοι χρησιμοποιούν το e-banking, δηλαδή οι 23 από τους 40, ώστε να διακρίνουμε σε ποια τράπεζα είναι χρήστες ηλεκτρονικής τραπεζικής, ποιες υπηρεσίες χρησιμοποιούν περισσότερο, πόσο συχνά χρησιμοποιούν το e-banking, για ποιους λόγους επέλεξαν την χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών, αν βρίσκουν κάποιο μειονέκτημα σε αυτόν τον τρόπο που πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους, καθώς επίσης και αν το θεωρούν ασφαλές και κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από αυτό.



Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Στο παραπάνω διάγραμμα, παρατηρούνται κάποιες από τις Ελληνικές Τράπεζες κατά τις οποίες πραγματοποιούν ηλεκτρονικές συναλλαγές οι ερωτηθέντες μας.

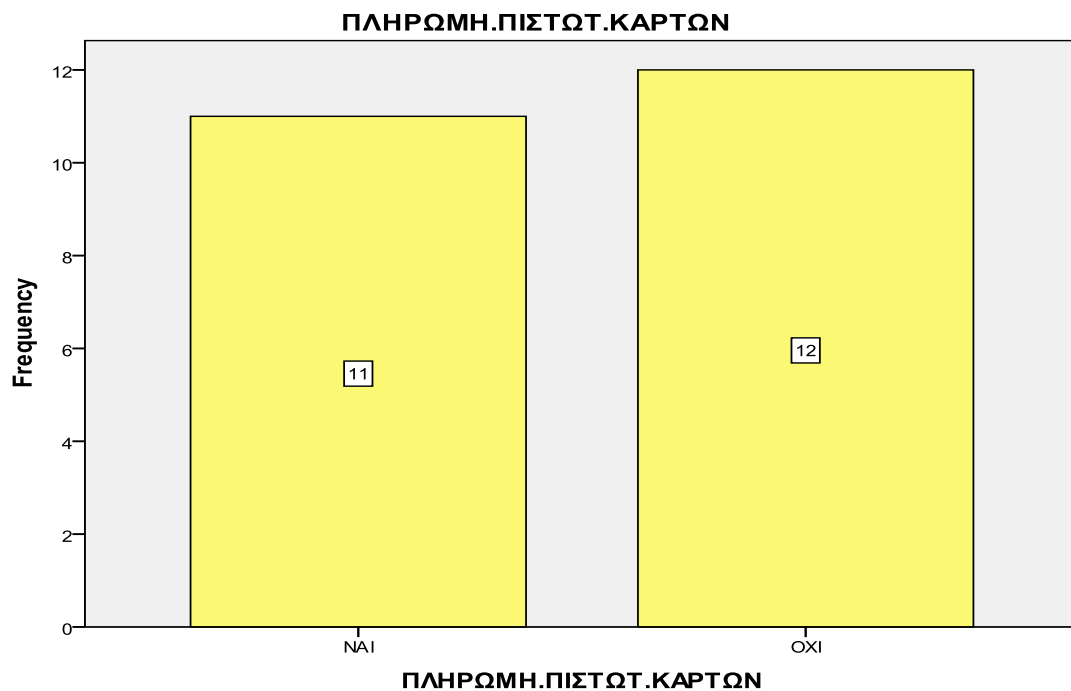
Συγκεκριμένα, 4 στους 23 κάνουν χρήση του e-banking μέσω της Τράπεζας Eurobank (EFG), 3 στους 23 είναι πελάτες της Τράπεζας Πειραιώς, 2 στους 23 συναλλάσσονται με την Marfin Egnatia Bank, 4 στους 23 με την Εθνική Τράπεζα Ελλάδος, 2 άτομα από τους ερωτηθέντες κάνουν χρήση μέσω της Alpha Bank, άλλοι 2 μέσω Proton Bank και 2 ακόμα μέσω της Εμπορικής Τράπεζας. Ωστόσο, 1 στους 23 είναι πελάτης της Citibank, 2 στους 23 είναι πελάτες του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και 1 στους 23 πραγματοποιεί ηλεκτρονική συναλλαγή μέσω της Τράπεζας Κύπρου.



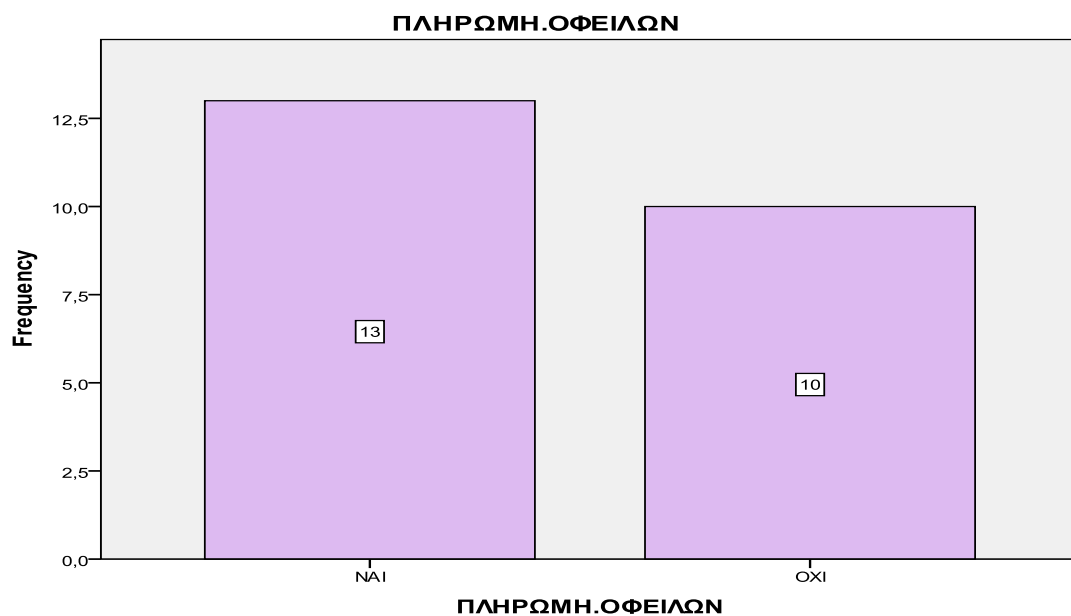
Το 1^ο διάγραμμα, όπως και τα επόμενα 5 διαγράμματα δείχνουν ποιες υπηρεσίες χρησιμοποιούν ή έχουν χρησιμοποιήσει τα 23 άτομα που μας έδωσαν την θετική τους απάντηση στην χρήση του e-banking.

Παρατηρούμε λοιπόν, ότι 5 από τα 23 άτομα χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική αγορά για την υπηρεσία «μεταφορά κεφαλαίων»

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

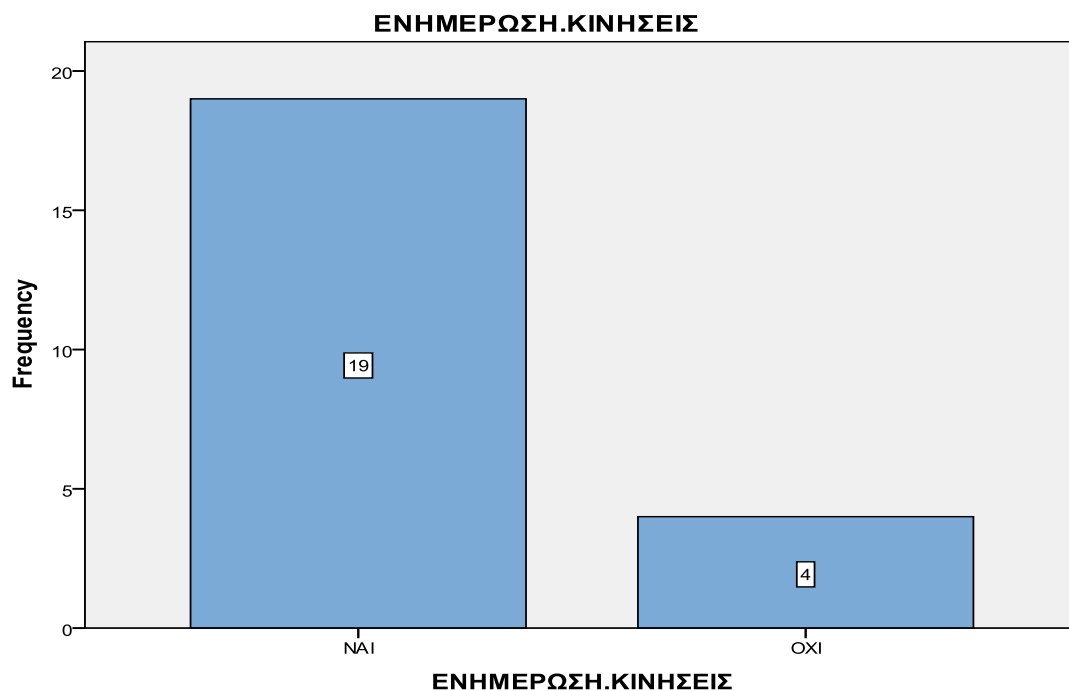


Το 2^ο διάγραμμα δείχνει ότι περίπου το 50% χρησιμοποιεί το Internet Banking για την υπηρεσία της πληρωμής των πιστωτικών καρτών.



Στο 3^ο διάγραμμα παρατηρείται ότι ο μεγαλύτερος αριθμός των ερωτηθέντων (13 στους 23) κάνουν χρήση της υπηρεσίας e-banking με σκοπό την αποπληρωμή των οφειλών τους.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

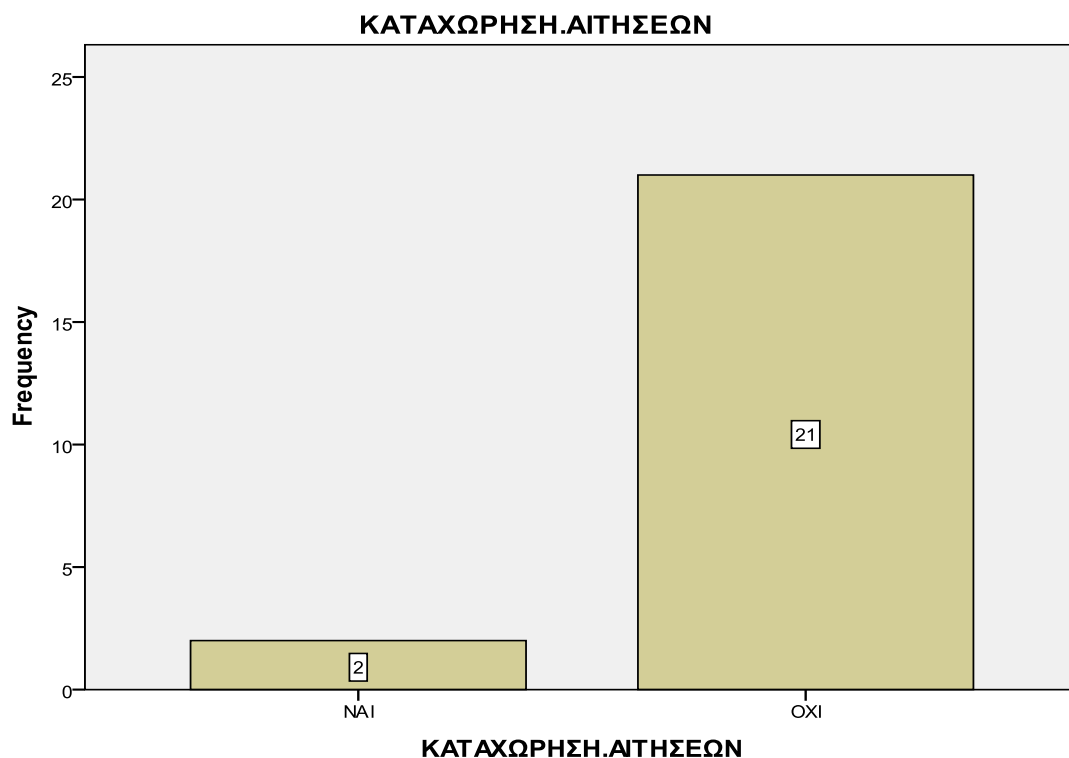


Στο 4^ο διάγραμμα φαίνεται ότι οι περισσότεροι πελάτες των τραπεζών που είναι χρήστες του e-banking, χρησιμοποιούν αυτήν την υπηρεσία για να ενημερώνονται για το λογαριασμό τους και να κάνουν κινήσεις λογαριασμών.

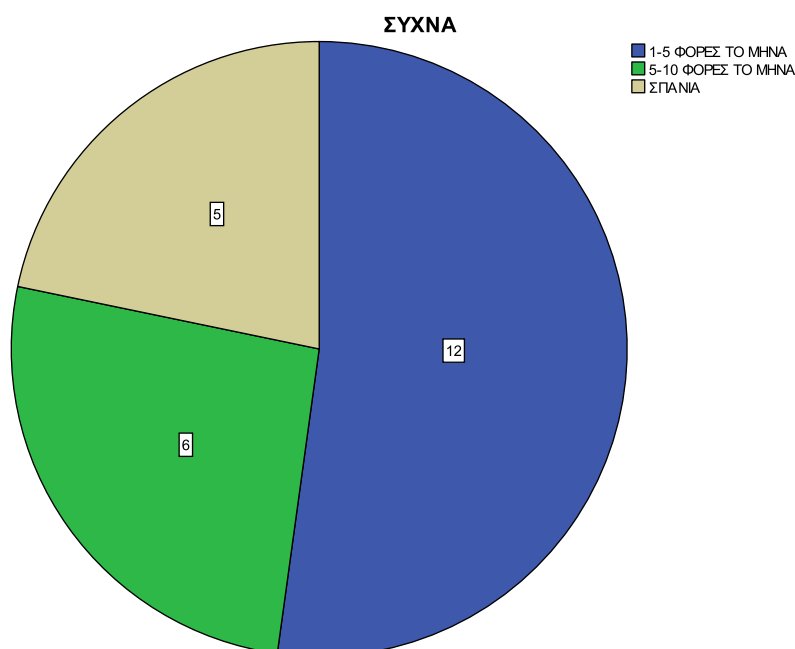


Στο 5^ο διάγραμμα, βλέπουμε ότι όσοι και λιγότεροι είναι εκείνοι που κάνουν χρήση του e-banking, προκειμένου να χρησιμοποιήσουν την εντολή της «διαχείρισης του χαρτοφυλακίου».

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.



Στο 6^ο και τελευταίο διάγραμμα, όσον αφορά τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν οι πελάτες του e-banking, παρατηρούμε ότι παραπάνω από το 90% των ερωτηθέντων δεν χρησιμοποιεί την εντολή για την «καταχώρηση αιτήσεων».

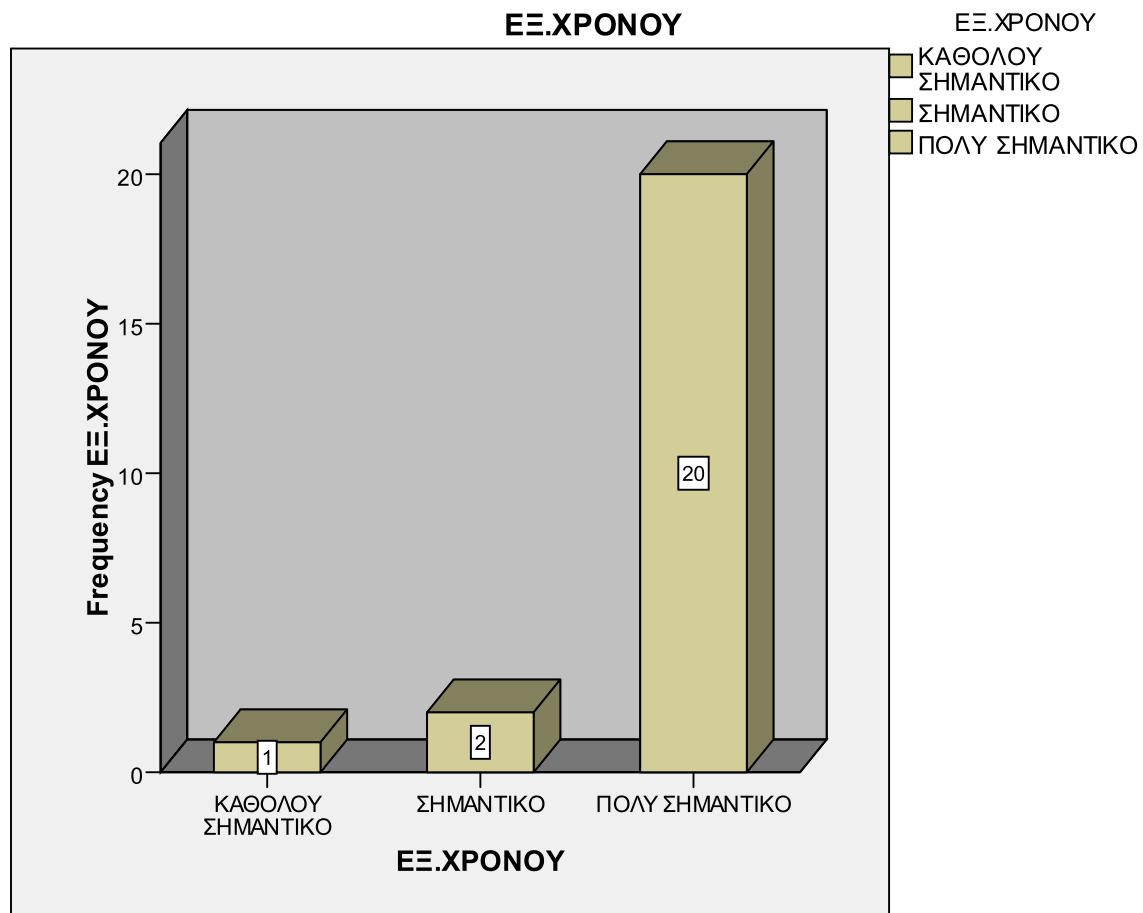


Από το παραπάνω διάγραμμα γίνεται σαφέστατο, το πόσο συχνά χρησιμοποιούν το e-banking για τις τραπεζικές τους συναλλαγές οι πελάτες των τραπεζών στην Ελλάδα.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

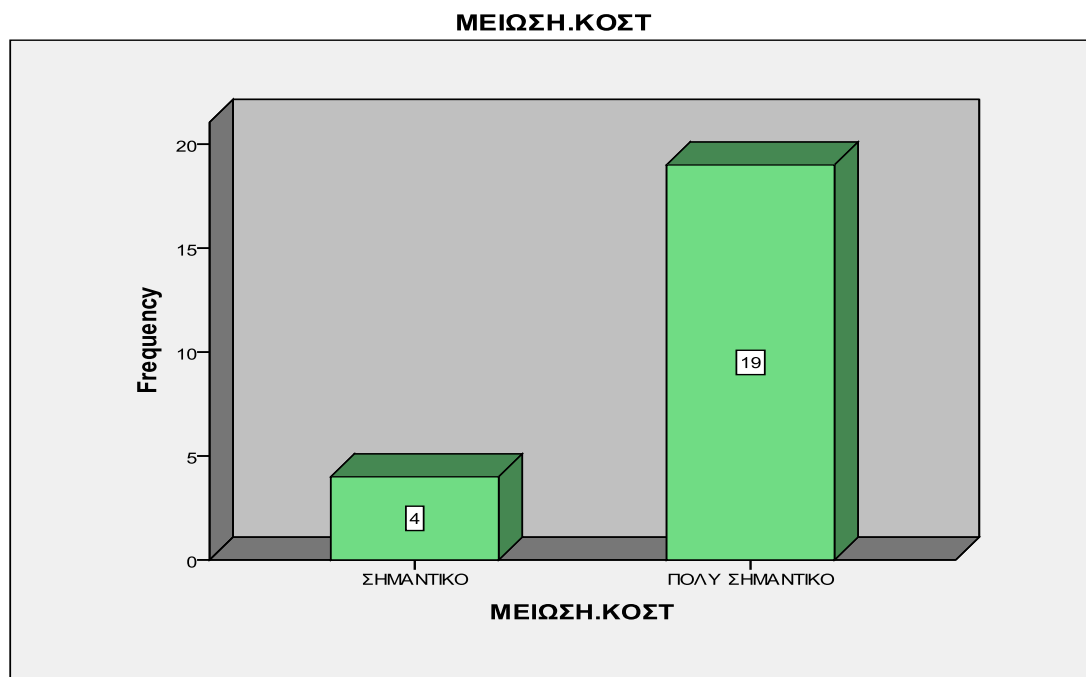
Συγκεκριμένα, παρατηρείται ότι περίπου το 50% των ερωτηθέντων χρησιμοποιούν το e-banking από 1 έως 5 φορές το μήνα. Επίσης, 6 στους 23 κάνουν συχνότερη χρήση της υπηρεσίας αυτής καθώς απάντησαν ότι συναλλάσσονται από 5 έως 10 φορές το μήνα, και τέλος 5 στους 23 το χρησιμοποιούν σπανίως για τις τραπεζικές τους συναλλαγές.

Στα παρακάτω διαγράμματα θα παρατηρήσουμε τους λόγους για τους οποίους για τους οποίους οι πελάτες των ελληνικών τραπεζών χρησιμοποιούν το e-banking ως μέσο των συναλλαγών τους.

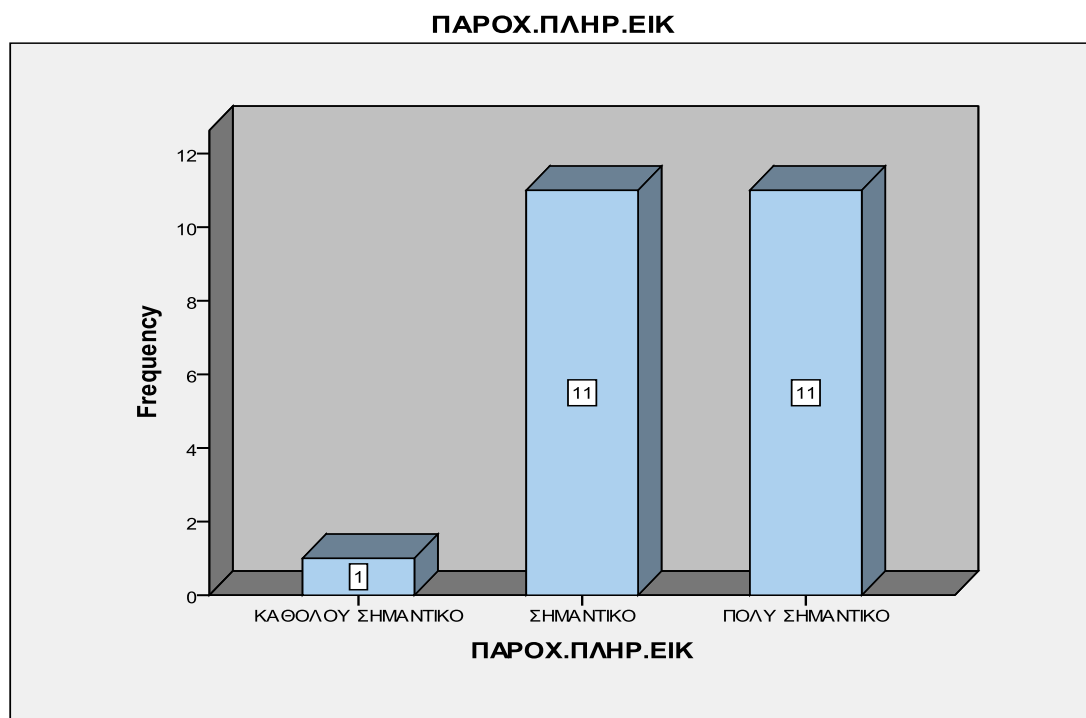


Στο παραπάνω διάγραμμα διαφαίνεται ο 1^{ος} λόγος της χρήσης του e-banking από τους πελάτες, ο οποίος σχετίζεται με την εξοικονόμηση του χρόνου, καθώς η υπηρεσία αυτή βρίσκεται σε λειτουργία 24 ώρες το 24ωρο και ένα μεγάλο ποσοστό των ερωτηθέντων, δηλαδή 20 στους 23 θεωρούν τον συγκεκριμένο λόγο ως «πολύ σημαντικό», σε σχέση με 2 από τους 23 που τον θεώρησαν «απλά σημαντικό» και ένα από αυτούς «καθόλου σημαντικό».

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

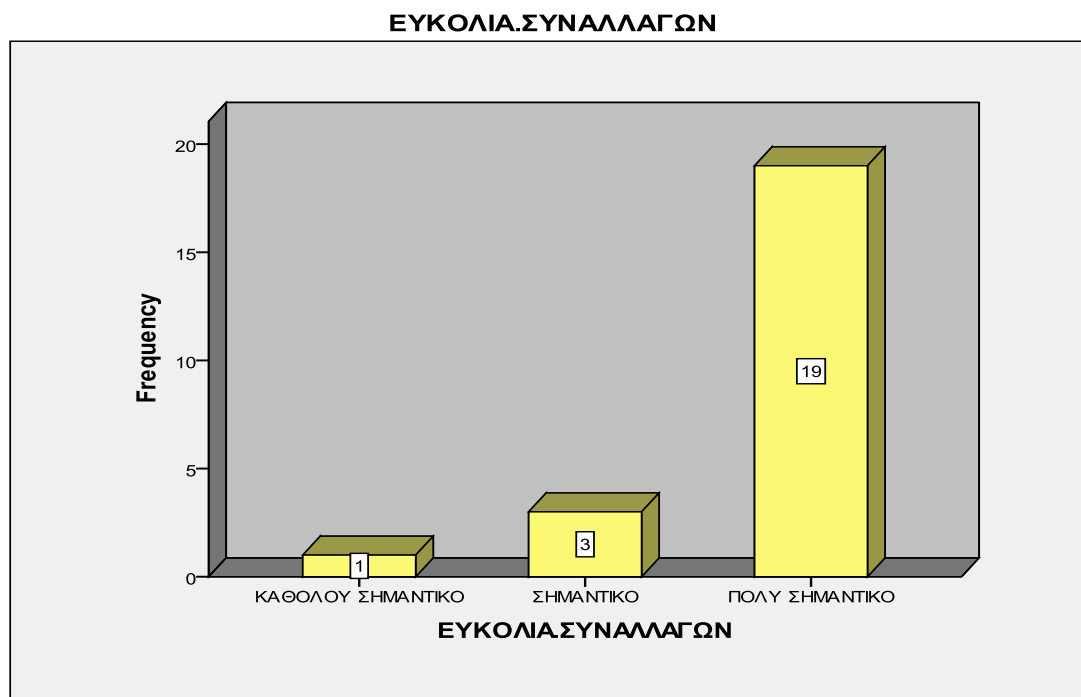


Στο παραπάνω διάγραμμα διαφαίνεται ο 2^{ος} λόγος της χρήσης του e-banking από τους πελάτες, ο οποίος σχετίζεται με την μείωση του κόστους, καθώς με την υπηρεσία αυτή αποφεύγεται η ουρά αναμονής και γίνεται ταχύτερα η εξυπηρέτηση. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, δηλαδή 19 στους 23 θεωρούν τον συγκεκριμένο λόγο ως «πολύ σημαντικό», σε σχέση με 4 από τους 23 που τον θεώρησαν «απλά σημαντικό»



Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

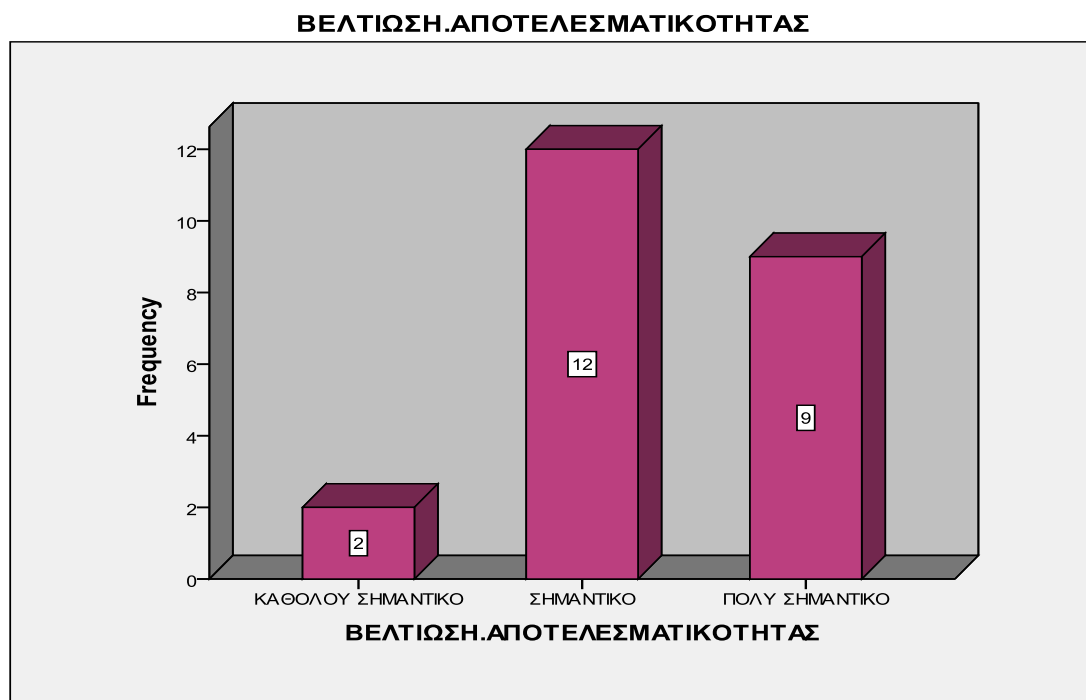
Στο παραπάνω διάγραμμα διαφαίνεται ο 3^{ος} λόγος της χρήσης του e-banking από τους πελάτες, ο οποίος σχετίζεται με την παροχή πληρέστερης εικόνας, καθώς γίνεται ξεκάθαρη η οικονομική διαχείριση των πελατών. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων ισοψηφεί, δηλαδή 11 στους 23 θεωρούν τον συγκεκριμένο λόγο ως «πολύ σημαντικό», και εξίσου 11 στους 23 τον θεωρούν «απλά σημαντικό», ενώ ένας μόλις από αυτούς «καθόλου σημαντικό».



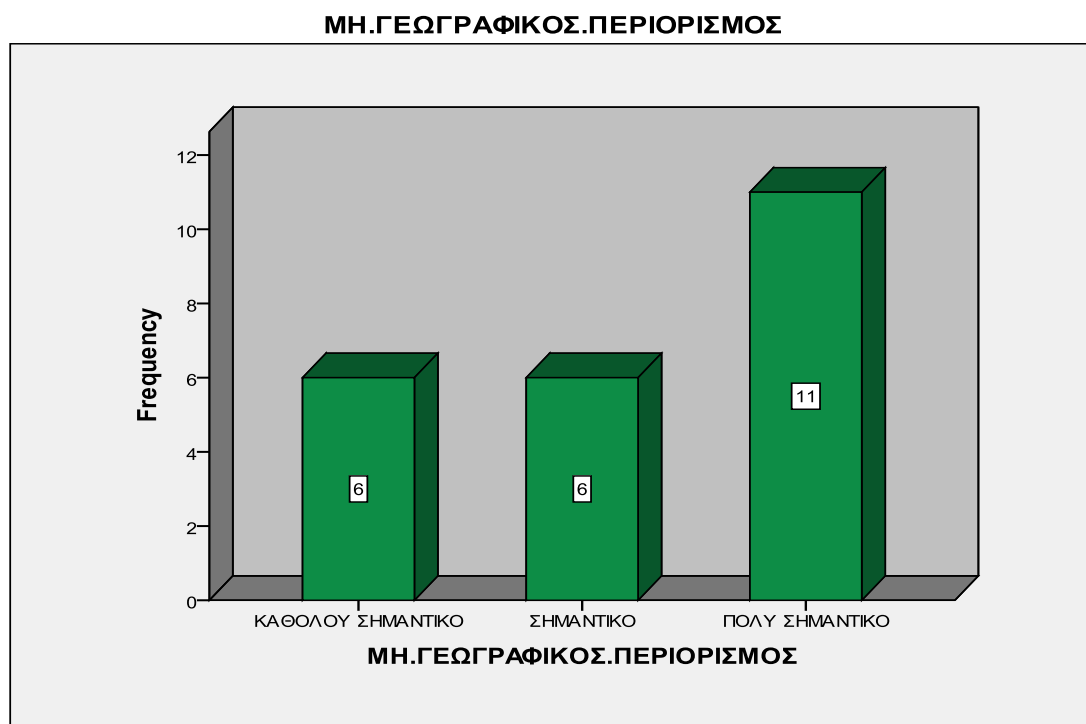
Στο παραπάνω διάγραμμα διαφαίνεται ο 4^{ος} λόγος της χρήσης του e-banking από τους πελάτες, ο οποίος σχετίζεται με την ευκολία των συναλλαγών, γι' αυτό και 19 από τους 23 ερωτηθέντες θεωρούν τον συγκεκριμένο λόγο ως «πολύ σημαντικό», 3 από τους 23 τον θεωρούν «απλά σημαντικό», ενώ ένας μόλις από αυτούς «καθόλου σημαντικό».

Στο παρακάτω διάγραμμα διαφαίνεται ο 5^{ος} λόγος της χρήσης του e-banking από τους πελάτες, ο οποίος σχετίζεται με την βελτίωση της αποτελεσματικότητας, όπου 9 από τους 23 ερωτηθέντες θεωρούν τον συγκεκριμένο λόγο ως «πολύ σημαντικό», το μεγαλύτερο ποσοστό από αυτούς δηλαδή 12 από τους 23 τον θεωρούν «απλά σημαντικό», ενώ 2 από τους 23 «καθόλου σημαντικό».

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.



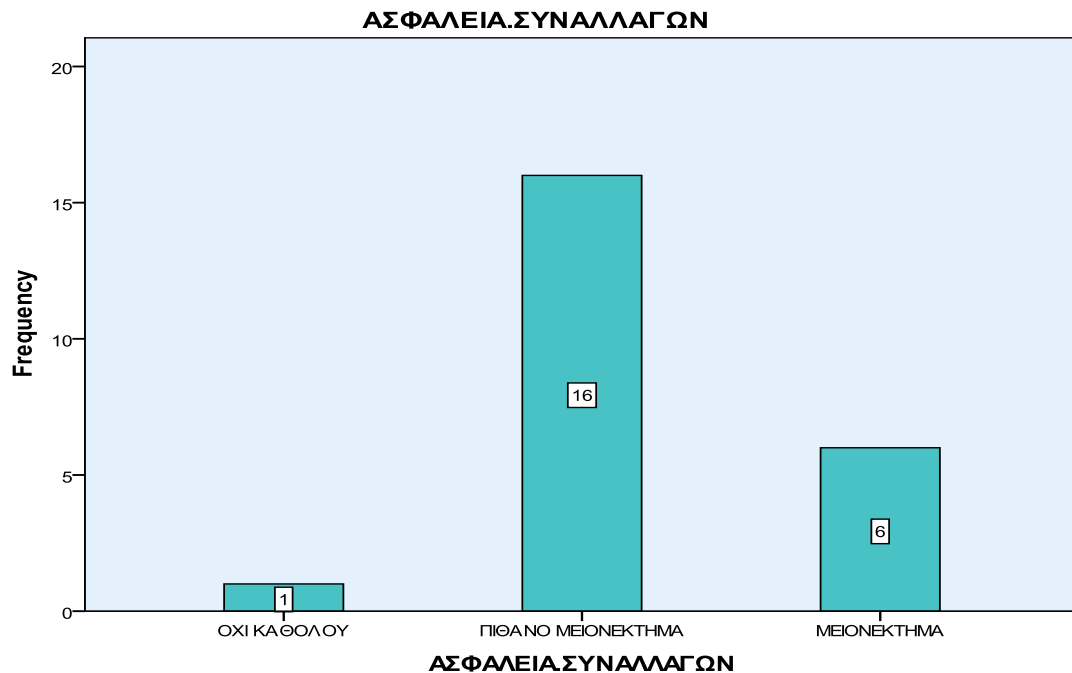
Στο παρακάτω διάγραμμα διαφαίνεται ο 6^{ος} λόγος της χρήσης του e-banking από τους πελάτες, ο οποίος σχετίζεται με το ότι δεν υπάρχει γεωγραφικός περιορισμός, όπου 11 από τους 23 ερωτηθέντες θεωρούν τον συγκεκριμένο λόγο ως «πολύ σημαντικό», ενώ 6 στους 23 «απλά σημαντικό», και εξίσου 6 στους 23 «καθόλου σημαντικό».



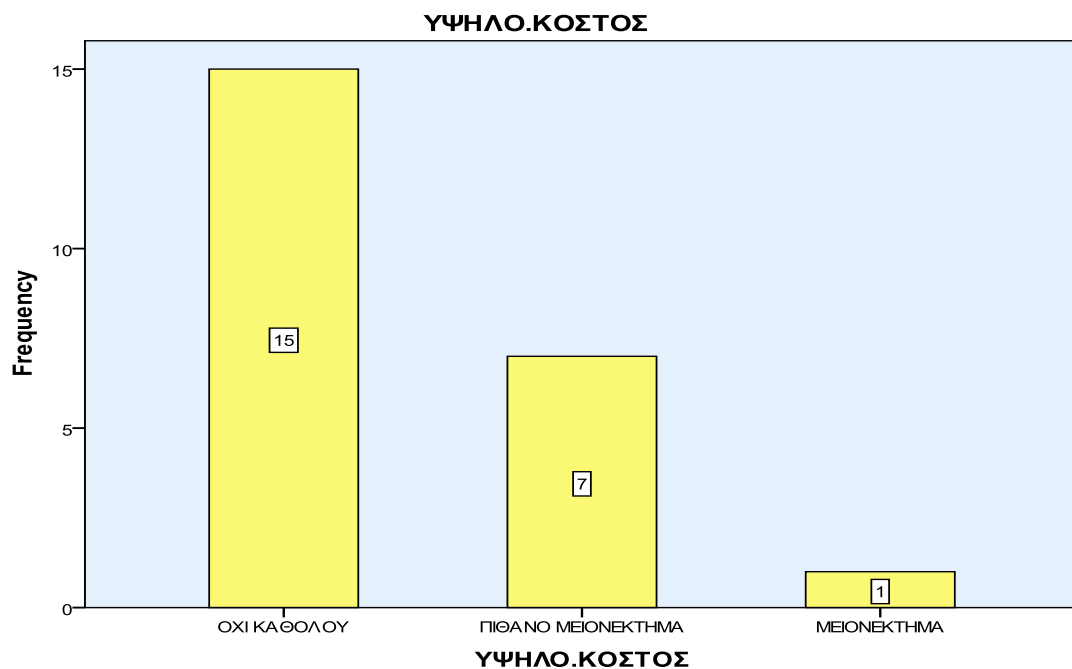
Κανένας από τους 23 ερωτηθέντες δεν θεώρησαν ότι υπάρχει και κάποιος άλλος λόγος της χρήσης του e-banking ώστε να μας τον αναφέρουν.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Στη συνέχεια οι απαντήσεις σχετίζονται με το αν θεωρούν ότι υπάρχει κάποιο μειονέκτημα και συγκεκριμένα, οι ερωτηθέντες καλούνται να κατατάξουν τις προκαθορισμένες απαντήσεις που έχουν δοθεί με βάση ποιο θεωρούν ως πιθανό μειονέκτημα.

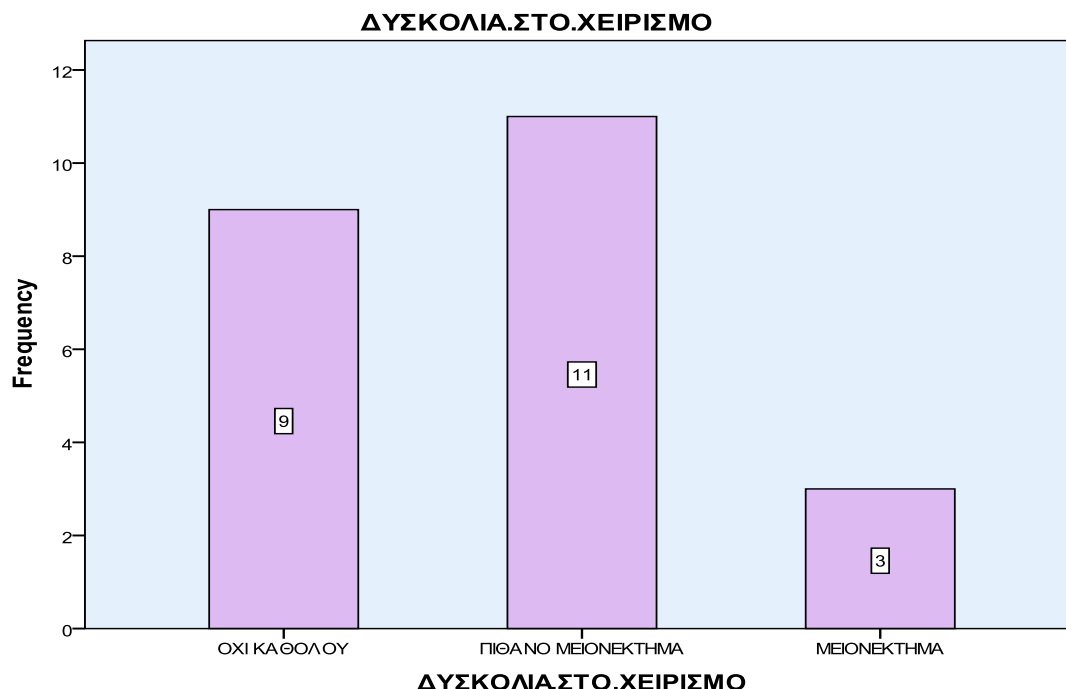


Στο παραπάνω διάγραμμα παρατηρείται το 1^ο μειονέκτημα που πιθανόν να έχει το e-banking απέναντι στην διαχείριση του από τους πελάτες. Το πρώτο και σημαντικό μειονέκτημα που απασχολεί τους περισσότερους είναι η ασφάλεια των συναλλαγών. Οι 6 από τους 23 χρήστες της υπηρεσίας e-banking θεωρούν ως «μειονέκτημα» την ασφάλεια συναλλαγών, οι 16 από τους 23 το θεωρούν ως «πιθανό μειονέκτημα», και μόλις ένας δεν το θεωρεί καθόλου σαν μειονέκτημα.



Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

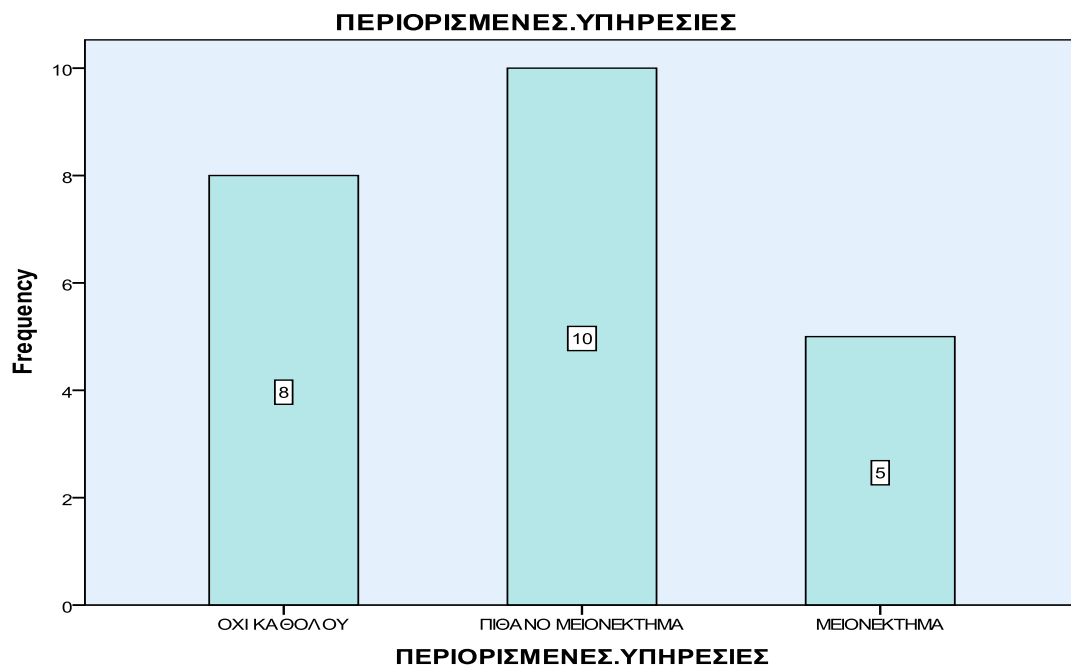
Στο παραπάνω διάγραμμα παρατηρείται το 2^ο μειονέκτημα που πιθανόν να έχει το e-banking απέναντι στην διαχείριση του από τους πελάτες. Το δεύτερο μειονέκτημα είναι το υψηλό κόστος, καθώς μόλις 1 στους 23 το θεωρούν ως «μειονέκτημα», οι 7 στους 23 το θεωρούν ως «πιθανό μειονέκτημα», και οι περισσότεροι, δηλαδή 15 στους 23 δεν το θεωρούν καθόλου σαν μειονέκτημα.



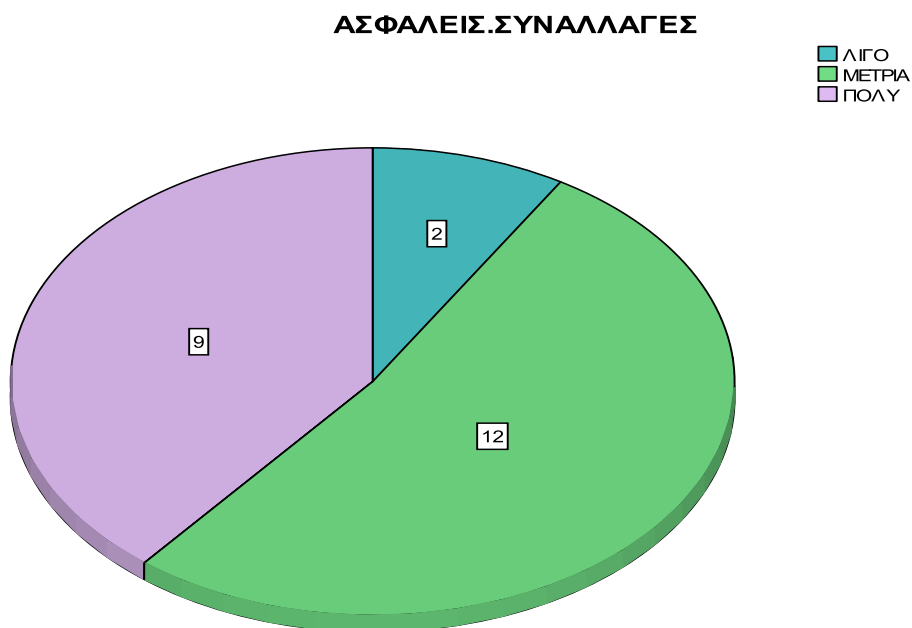
Στο παραπάνω διάγραμμα παρατηρείται το 3^ο μειονέκτημα που πιθανόν να έχει το e-banking απέναντι στην διαχείριση του από τους πελάτες. Το τρίτο μειονέκτημα είναι η δυσκολία στο χειρισμό, καθώς δεν είναι όλοι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία. Οι 3 από τους 23 χρήστες της υπηρεσίας e-banking θεωρούν ως «μειονέκτημα» την δυσκολία στον χειρισμό, οι 11 από τους 23, όπου είναι και οι περισσότεροι το θεωρούν ως «πιθανό μειονέκτημα», και 9 από τους 23 δεν το θεωρούν καθόλου σαν μειονέκτημα.

Στο παρακάτω διάγραμμα παρατηρείται το 4^ο και τελευταίο μειονέκτημα που πιθανόν να έχει το e-banking απέναντι στην διαχείριση του από τους πελάτες σύμφωνα με το ερωτηματολόγιο μας. Το τέταρτο μειονέκτημα είναι οι περιορισμένες υπηρεσίες που παρέχει το e-banking. Οι 5 από τους 23 το θεωρούν ως «μειονέκτημα», οι 10 από τους 23, όπου είναι και οι περισσότεροι το θεωρούν ως «πιθανό μειονέκτημα», και 8 από τους 23 δεν το θεωρούν καθόλου σαν μειονέκτημα.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.



Στο επόμενο διάγραμμα θα παρατηρήσουμε το πόσο ασφαλές κρίνουν το e-banking οι χρήστες αυτής της υπηρεσίας.

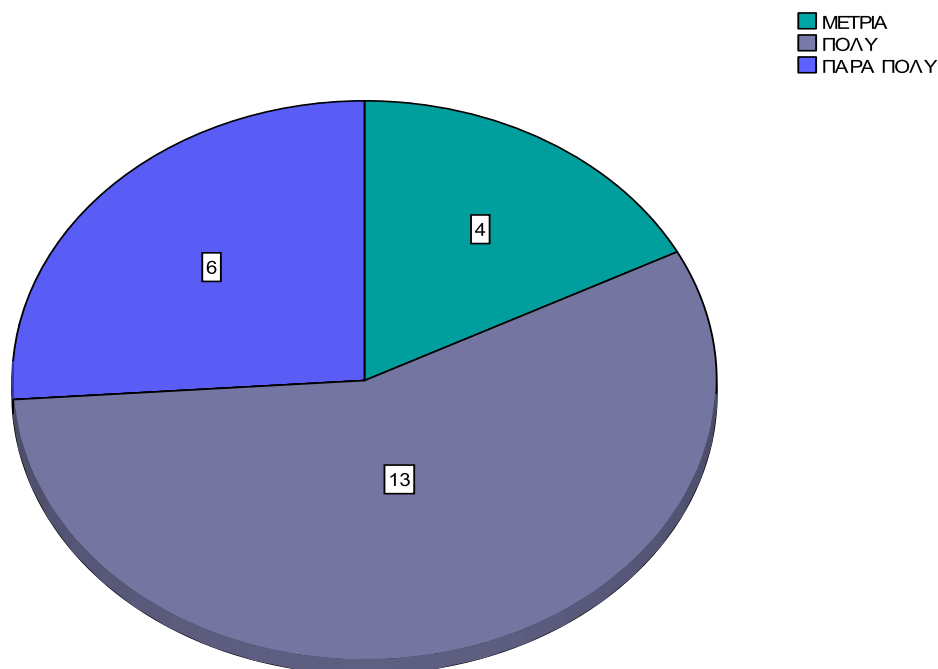


Οι 12 από τους 23 ερωτηθέντες απάντησαν ότι με μετριότητα κρίνουν ασφαλείς τις συναλλαγές τους με την ηλεκτρονική αυτή υπηρεσία, οι 9 στους 23 την εμπιστεύονται «πολύ» και μόλις 2 θεωρούν «λίγο» ασφαλείς τις συναλλαγές του, ενώ κανένας δεν έδωσε τις προκαθορισμένες απαντήσεις «καθόλου» και «πάρα πολύ».

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Στο διάγραμμα από το ερωτηματολόγιο που αφορά τους πελάτες θα παρατηρήσουμε το πόσο ικανοποιημένοι είναι από το e-banking οι χρήστες αυτής της υπηρεσίας.

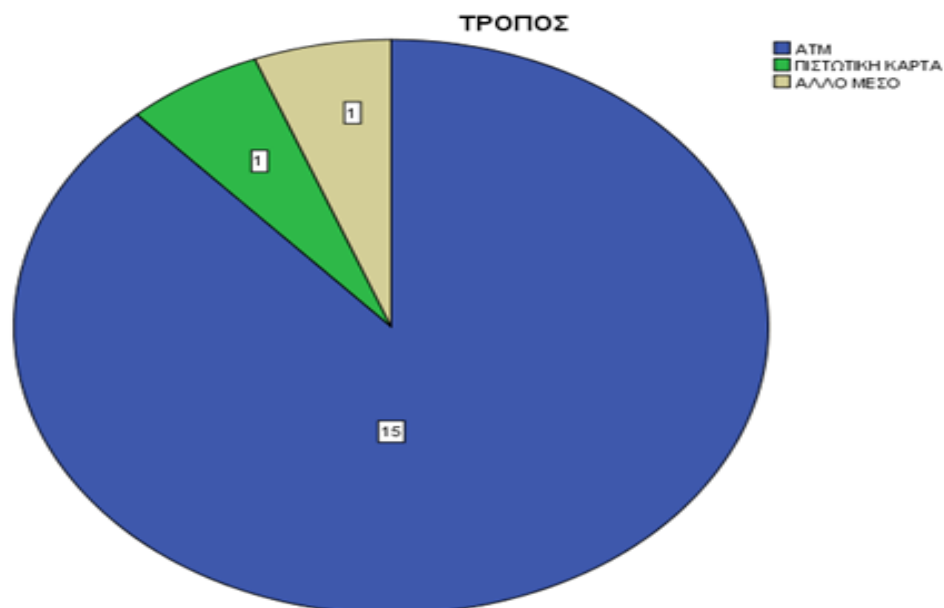
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ.ΠΕΛΑΤΩΝ



Οι 13 από τους 23 ερωτηθέντες απάντησαν ότι είναι «πολύ» ικανοποιημένοι από τις συναλλαγές τους με την ηλεκτρονική αυτή υπηρεσία, οι 6 στους 23 είναι «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι και 4 στους 23 είναι «μέτρια» ικανοποιημένοι από το e-banking, ενώ κανένας δεν έδωσε τις προκαθορισμένες απαντήσεις «καθόλου» και «λίγο».

Από εδώ και κάτω θα ασχοληθούμε με τους ερωτηθέντες, οι οποίοι δεν χρησιμοποιούν το e-banking, δηλαδή τους 17 από τους 40, ώστε να διακρίνουμε με ποιον άλλο τρόπο κάνουν χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς επίσης και τους λόγους για τους οποίους δεν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική συναλλαγή και τέλος, αν σκοπεύουν να κάνουν χρήση της υπηρεσίας αυτής στο μέλλον.

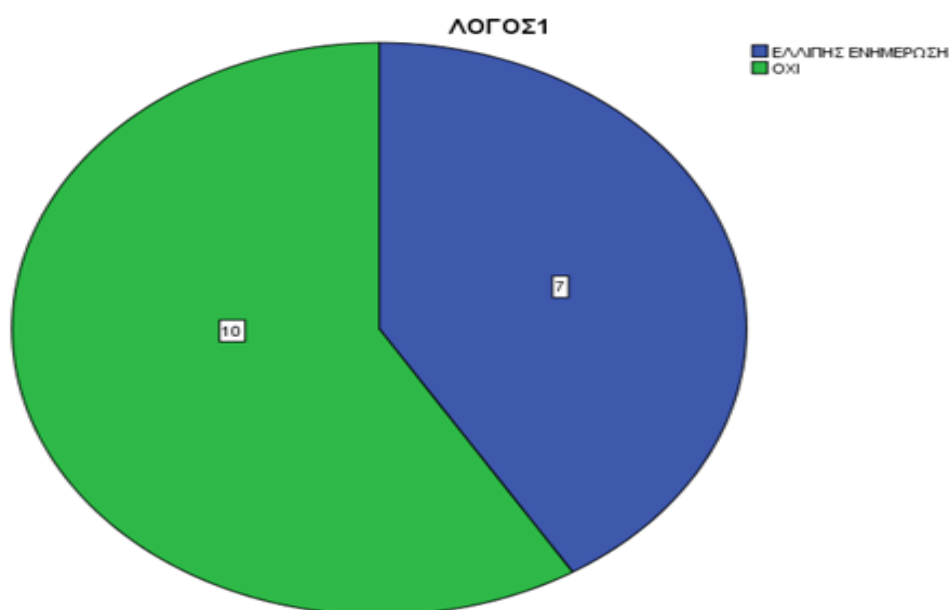
Το E-banking στην Ελληνική αγορά.



Το 80% των ατόμων που δεν χρησιμοποιούν το e-banking ως μέσο για την συναλλαγή τους χρησιμοποιούν μηχάνημα ΑΤΜ. Το υπόλοιπο 20% χρησιμοποιεί είτε πιστωτική κάρτα, είτε άλλο μέσο για τις συναλλαγές του.

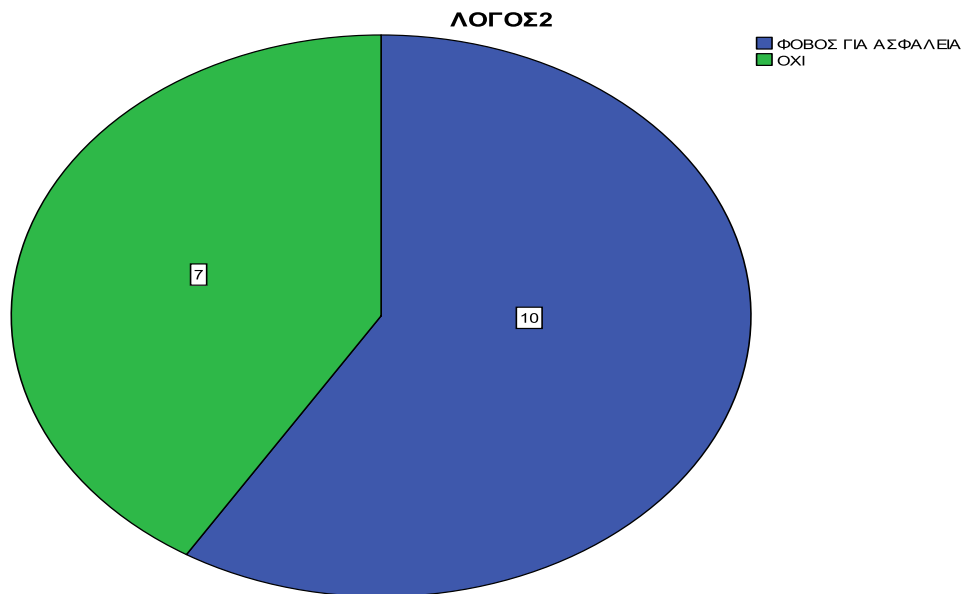
Στην συνέχεια, θα παρατηρήσουμε τέσσερα διαγράμματα που σχετίζονται με τους εξής λόγους κατά τους οποίους δεν χρησιμοποιούν ηλεκτρονική συναλλαγή οι πελάτες και θα αναλύσουμε ξεχωριστά κάτω από κάθε διάγραμμα.

- 1) Ελλιπής ενημέρωση
- 2) Φόβος για την ασφάλεια
- 3) Μικρή εξοικείωση με την τεχνολογία
- 4) Υψηλό κόστος

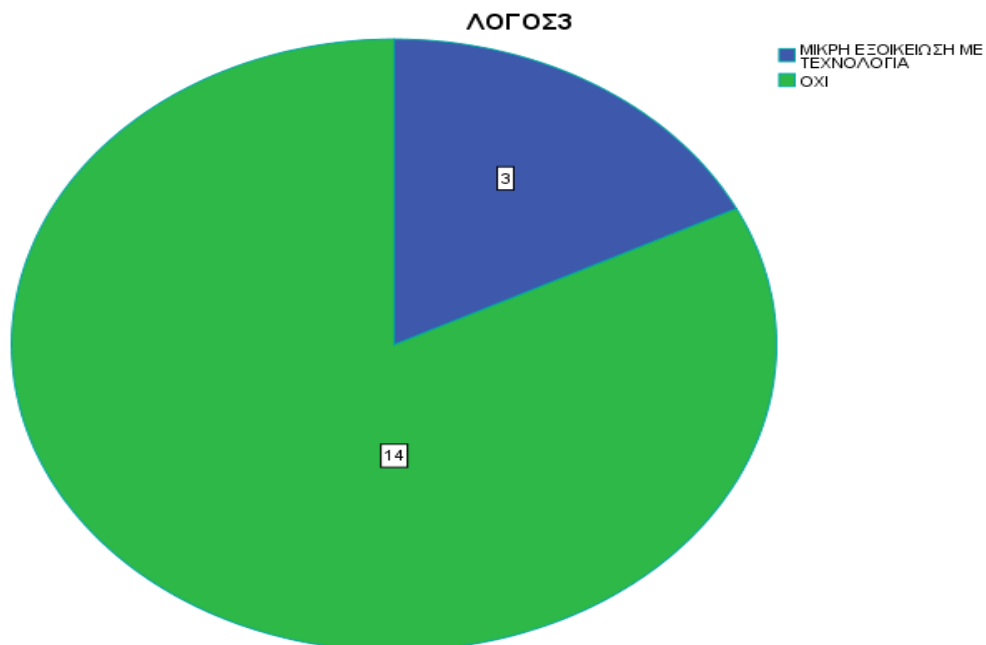


Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Στο 1^ο διάγραμμα από τους παραπάνω λόγους γίνεται αναφορά στην ελλιπή ενημέρωση σε σχέση με την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking), όπου τα 7 άτομα από τα 17 θεωρούν ότι δεν υπάρχει κατάλληλη ενημέρωση.

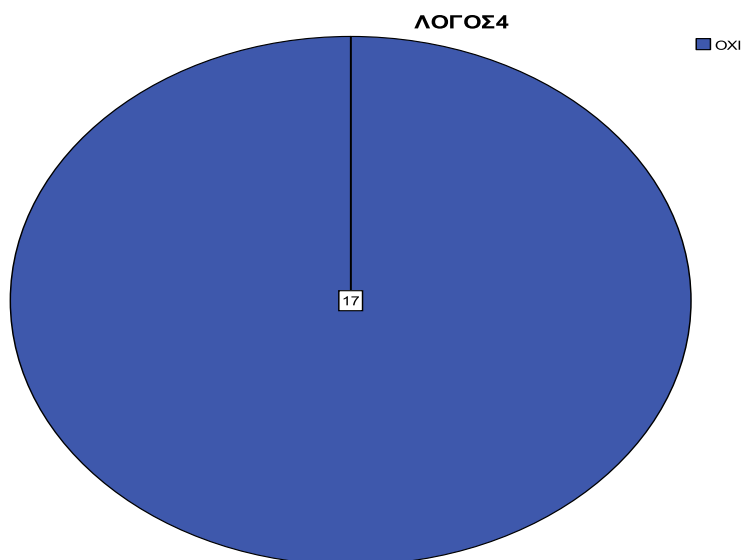


Στο 2^ο διάγραμμα γίνεται αναφορά στον φόβο που εκφράζουν οι χρήστες για την ασφάλεια της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς 10 άτομα από τα 17 θεωρούν ότι υπάρχει φόβος, όσον αφορά την ασφάλεια των προσωπικών τους δεδομένων.

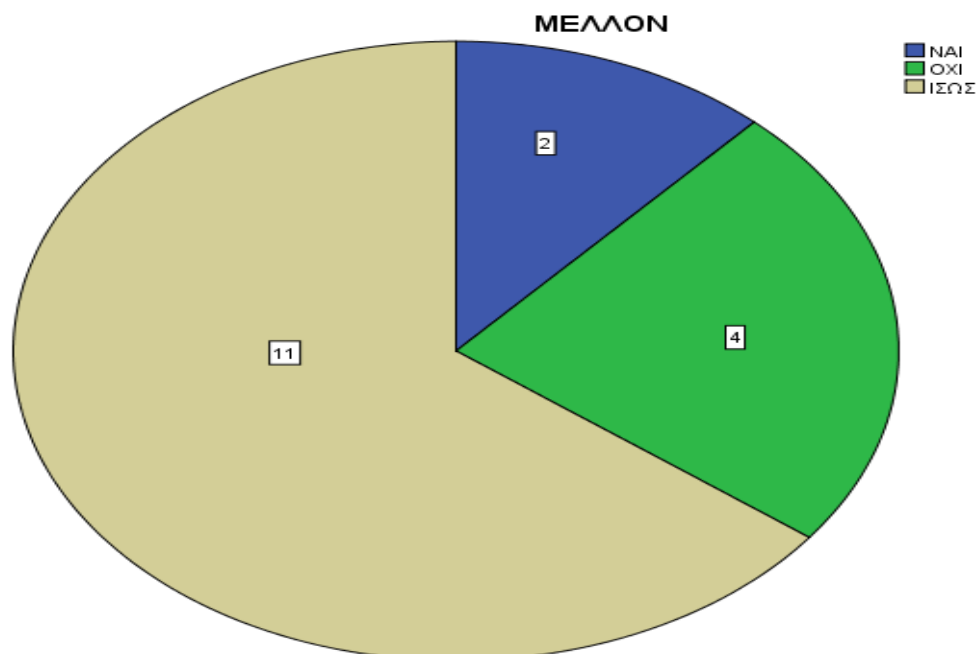


Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Στο 3^ο διάγραμμα αναφερόμαστε στην μικρή εξοικείωση με την τεχνολογία που έχουν οι χρήστες με τη συναλλαγή μέσω e-banking, όπου μόλις 3 άτομα από τα 17 δήλωσαν ότι το πρόβλημά τους για τη μη χρήση είναι η μικρή αυτή εξοικείωση.



Στο 4^ο και τελευταίο διάγραμμα που σχετίζεται με τους λόγους της μη χρήσης ηλεκτρονικής συναλλαγής δηλαδή το «υψηλό κόστος», κανένας από τους 17 ερωτηθέντες δεν το θεώρησε τόσο σημαντικό.

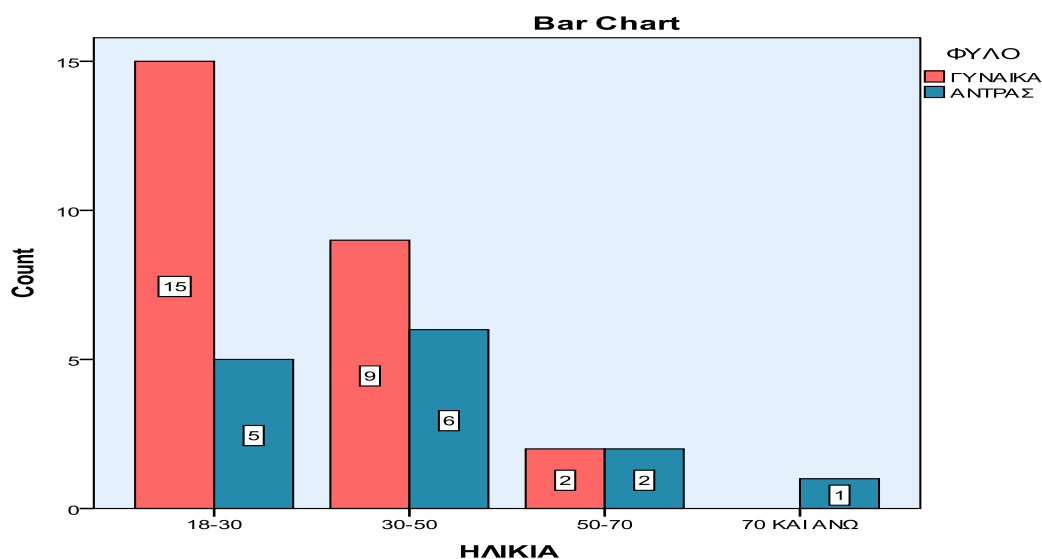


Στην ερώτηση για το αν έχουν σκοπό να χρησιμοποιήσουν στο μέλλον το e-banking, 11 από τους 17 ερωτηθέντες απάντησαν ότι «ίσως» το χρησιμοποιήσουν, 4 στους 17 δεν έχουν σκοπό να κάνουν χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής στο μέλλον και μόλις 2 από αυτούς απάντησαν με σιγουριά για μελλοντική χρήση.

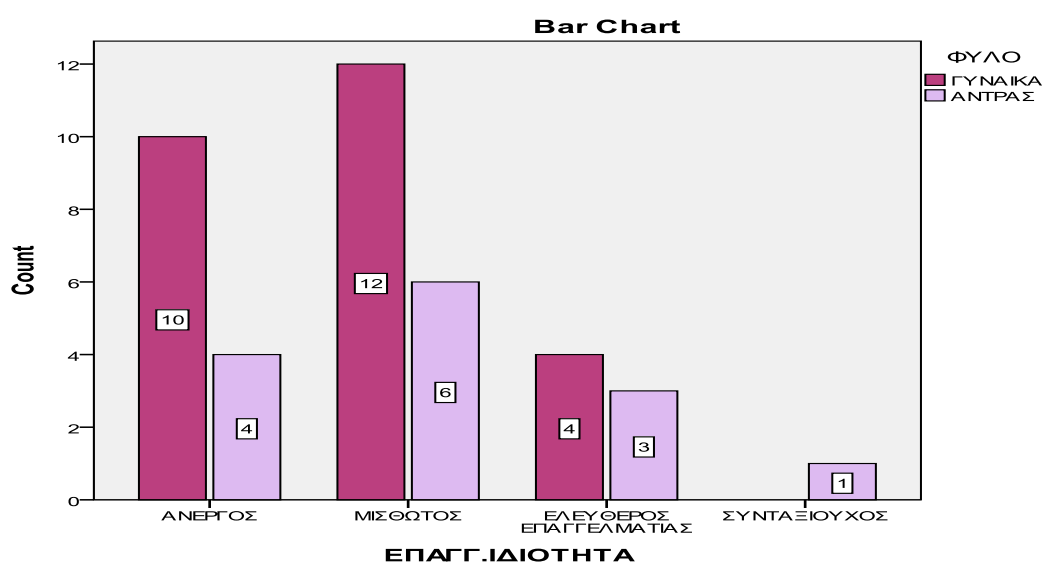
Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

5.3 Συγκριτικά Διαγράμματα

Στα παρακάτω διαγράμματα θα παρατηρήσουμε μερικές συγκρίσεις αρχικά ανάμεσα στα προσωπικά στοιχεία των ερωτηθέντων που μας βοήθησαν στην έρευνα και στη συνέχεια σε συγκρίσεις όσον αφορά το φύλλο, την ηλικία ή ακόμα και το μορφωτικό επίπεδο σε σχέση με το αν χρησιμοποιούν το e-banking ή όχι.

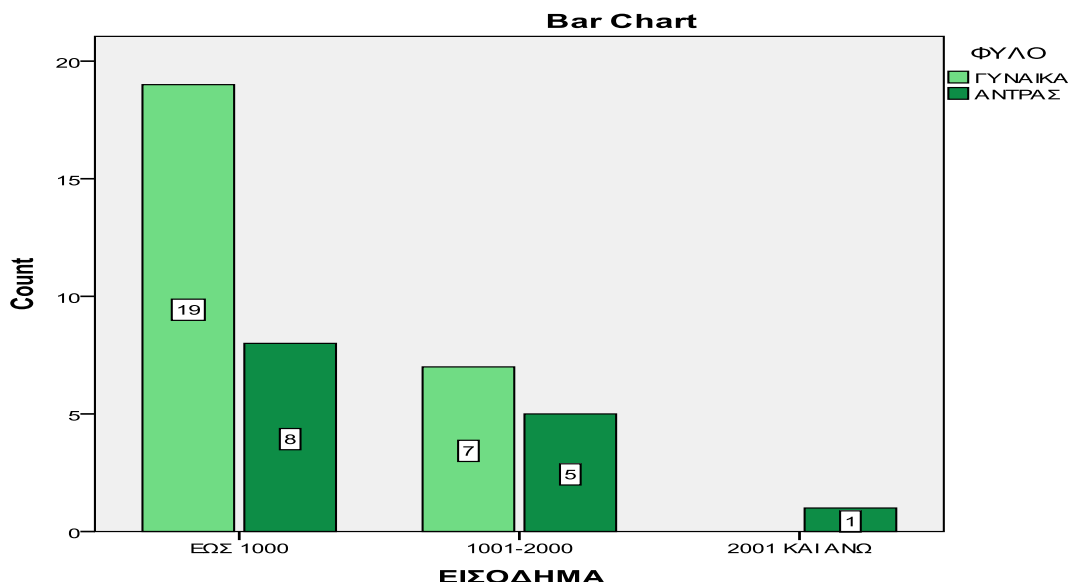


Στο πρώτο διάγραμμα γίνεται μία σύγκριση σχετικά με το φύλο των πελατών και τις ηλικίες τους. Συγκεκριμένα, βλέπουμε ότι από τα 20 άτομα ηλικίας 18-30, το 75% κατέχει ο γυναικείος πληθυσμός, 15 στους 20, και το υπόλοιπο 25% κατέχουν οι άντρες, 5 στους 20. Από τα 14 άτομα ηλικίας 35-50 που βοήθησαν στην έρευνα, οι 9 ήταν γυναίκες και 6 οι άντρες. Στις ηλικίες 50-70 έχουμε εξίσου 2 άτομα και από τα δύο φύλα και τέλος ένας άντρας ηλικίας 70 και άνω.

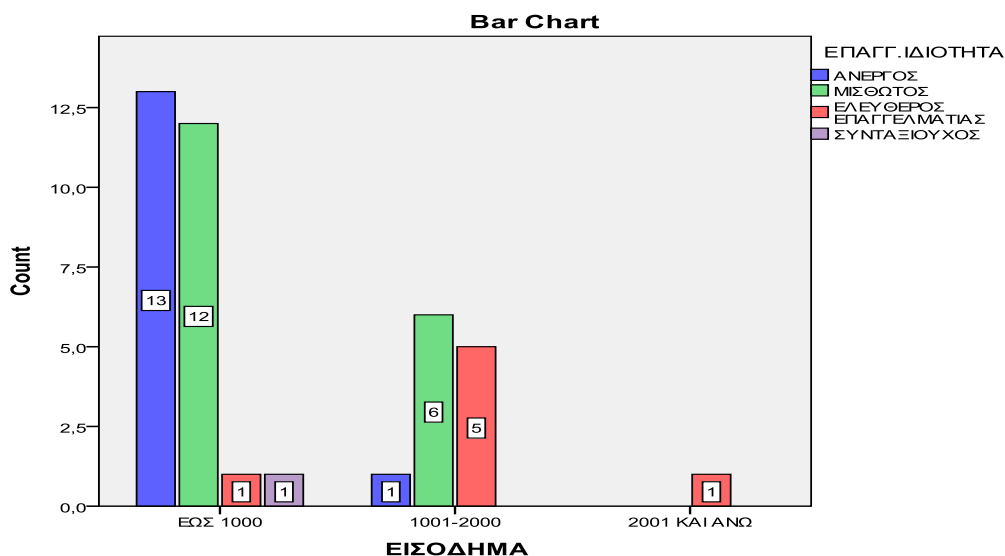


Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Στο παραπάνω διάγραμμα γίνεται μία σύγκριση σχετικά με το φύλο των πελατών και την επαγγελματική τους ιδιότητα. Συγκεκριμένα, βλέπουμε ότι από τα 14 άτομα που δηλώνουν άνεργοι, οι 10 είναι γυναίκες και οι 4 είναι άντρες. Από τα 16 άτομα που δηλώνουν μισθωτοί, οι 12 είναι γυναίκες και 6 είναι άντρες. Από τα 7 άτομα που δηλώνουν ελεύθεροι επαγγελματίες, οι 4 είναι γυναίκες και οι άλλοι 3 είναι άντρες και τέλος, ένας άντρας είναι συνταξιούχος.



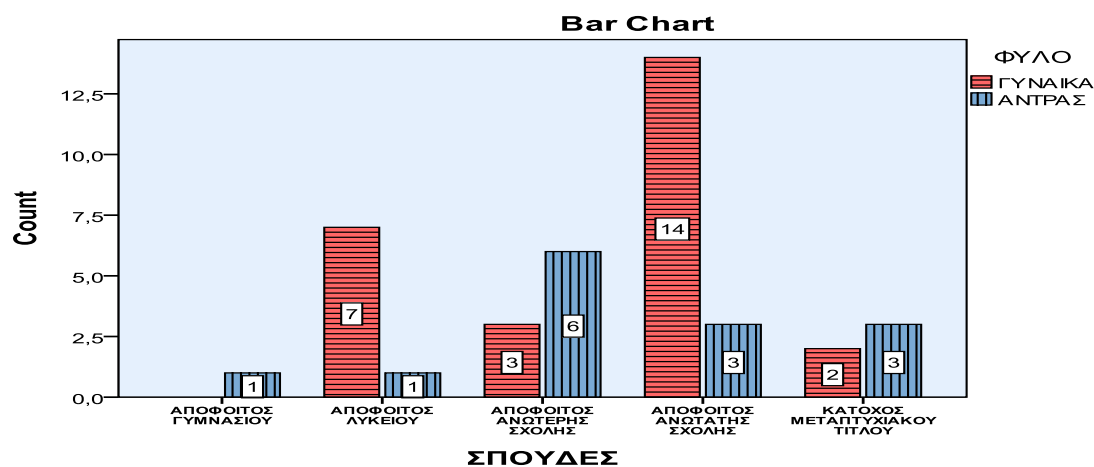
Στο παραπάνω διάγραμμα γίνεται μία σύγκριση σχετικά με το φύλο των πελατών και το εισόδημά τους. Άρα, παρατηρούμε ότι από τα 27 άτομα που δηλώνουν εισόδημα έως και 1000€, οι 19 είναι γυναίκες και οι 8 είναι άντρες. Από τα 12 άτομα που δηλώνουν εισόδημα από 1000€ - 2000€, οι 7 είναι γυναίκες και 5 είναι άντρες. Τέλος, ένας μόνο άντρας δηλώνει εισόδημα 2001€ και άνω.



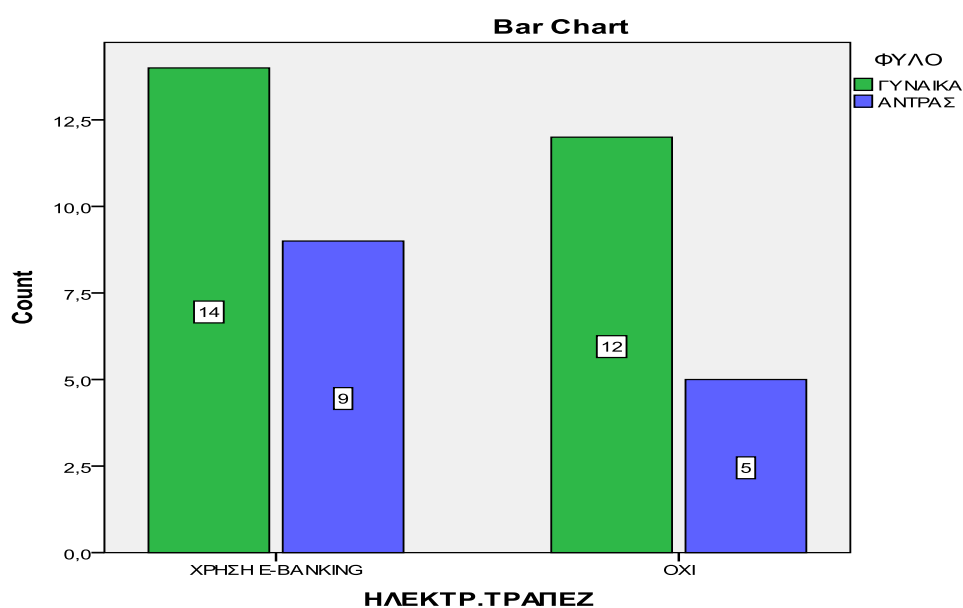
Στο παραπάνω διάγραμμα γίνεται μία σύγκριση σχετικά με την επαγγελματική ιδιότητα των πελατών και το εισόδημά τους. Συνεπώς, παρατηρούμε ότι από τα 27 άτομα που δηλώνουν εισόδημα έως και 1000€, οι 13 είναι άνεργοι, οι 12 μισθωτοί και

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

έχουμε εξίσου από ένα άτομο που δηλώνουν ελεύθερος επαγγελματίας και συνταξιούχος. Από τα 12 άτομα που δηλώνουν εισόδημα από 1000€ - 2000€, ένας μόνο είναι άνεργος, 6 μισθωτοί και 5 ελεύθεροι επαγγελματίες. Τέλος, ένας μόνο άντρας δηλώνει εισόδημα 2001€ με επάγγελμα ελεύθερος επαγγελματίας.

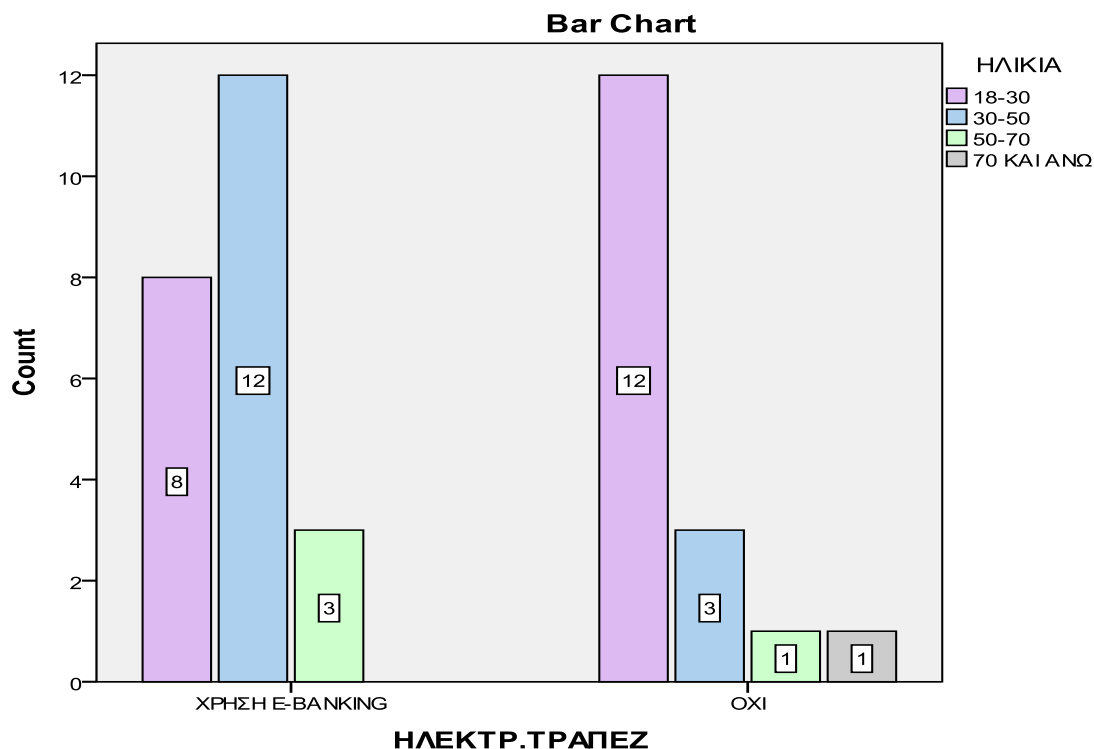


Στο παραπάνω διάγραμμα γίνεται μία σύγκριση σχετικά με το φύλο των πελατών και τις σπουδές τους. Άρα, διακρίνουμε ότι ένας άντρας είναι απόφοιτος γυμνασίου, 7 γυναίκες και ένας άντρας δηλώνουν απόφοιτοι λυκείου, 3 γυναίκες και 6 άντρες είναι απόφοιτοι ανώτερης σχολής, 14 γυναίκες και 3 άντρες είναι απόφοιτοι ανώτατης σχολής και τέλος, 2 γυναίκες και 3 άντρες είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου.



Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Στο προηγούμενο διάγραμμα γίνεται κατανοητό ότι γυναίκες χρησιμοποιούν περισσότερο από τους άντρες την υπηρεσία e-banking, καθώς μας απάντησαν θετικά 14 γυναίκες και 8 άντρες. Ωστόσο, από τα 17 άτομα που έδωσαν αρνητική απάντηση στην χρήση της υπηρεσίας e-banking οι 12 είναι γυναίκες και οι υπόλοιποι 5 είναι άντρες.



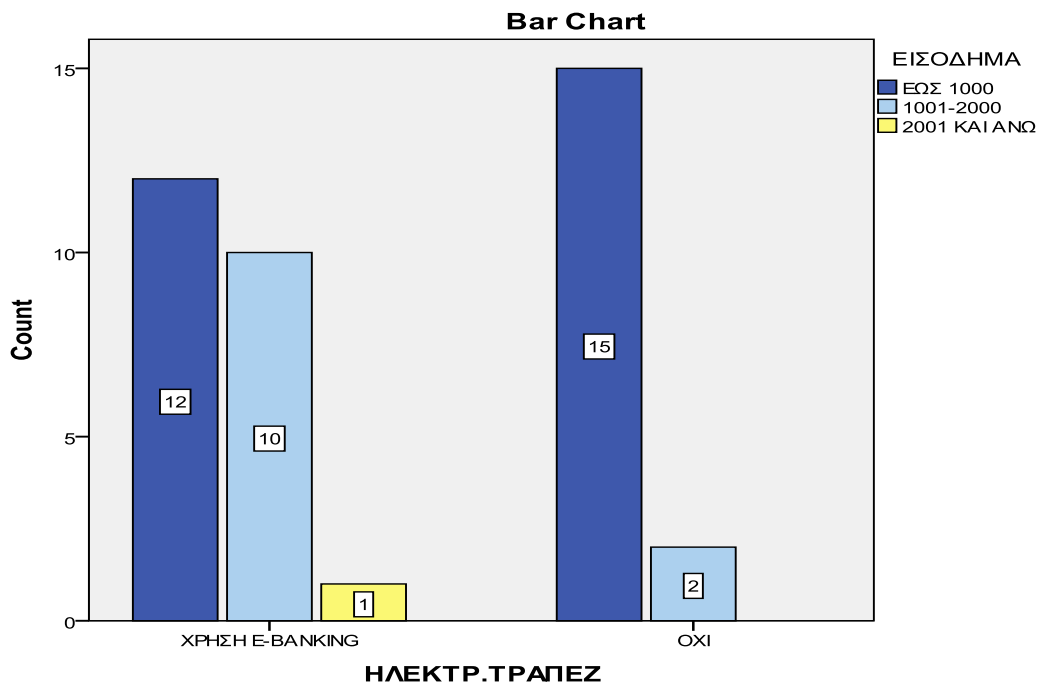
Κοιτάζοντας το διάγραμμα με μία πρώτη ματιά συμπεραίνεται ότι χρήστες του e-banking είναι κατά κύριο λόγο οι ηλικίες μεταξύ 30 έως 50, με ποσοστό πάνω από 50%, όπως επίσης και το μεγαλύτερο ποσοστό καταλαμβάνεται από την πιο νεαρή ηλικία εκείνη των 18-30, οι οποίοι δεν κάνουν χρήση της υπηρεσίας αυτής αν και είναι πιο εξοικειωμένη με την τεχνολογία.

Ωστόσο, 8 στους 23 που χρησιμοποιούν το e-banking είναι ηλικίας 18 έως 30, 12 στους 23 είναι 30 έως 50 και 3 στους 23 είναι μεταξύ 50 – 70. Από τους 17 που δεν χρησιμοποιούν την υπηρεσία αυτή, οι 12 από τους 17 είναι ηλικίας 18 – 30, 3 από τους 17 ηλικίας 30 – 50, ένας ηλικίας 50 – 70 και ένας 70 και άνω.

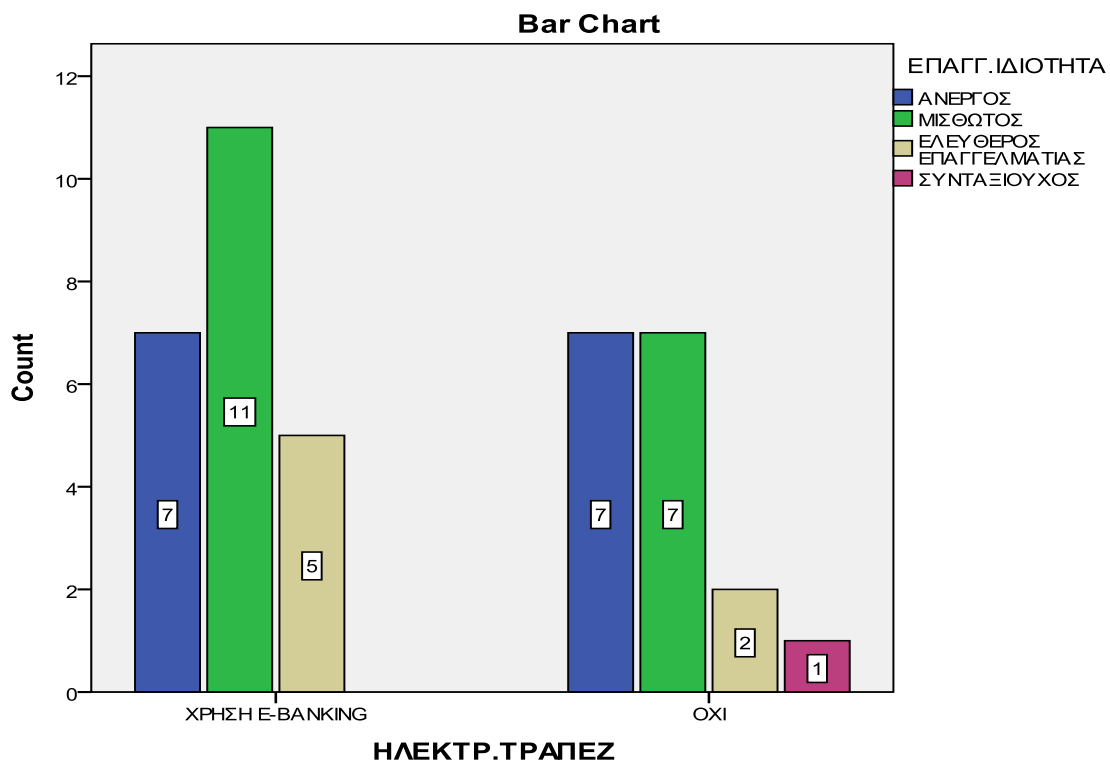
Στο παρακάτω διάγραμμα γίνεται μία σύγκριση σχετικά με την εισόδημα που δηλώνουν οι πελάτες και το αν χρησιμοποιούν το e-banking. Συνεπώς, παρατηρούμε ότι από τα 23 άτομα που δηλώνουν ότι κάνουν χρήση αυτής της υπηρεσίας, οι 12 δηλώνουν μισθό έως 1000€, οι 10 έχουν εισόδημα 1001 έως 2000€ και 1 δηλώνει από 2001€ και άνω. Αντίστοιχα και από τα 17 άτομα που δηλώνουν ότι δεν κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας για τις συναλλαγές τους, το μεγαλύτερο ποσοστό δηλαδή 15 στους 17 δηλώνουν εισόδημα έως 1000€ και 2 εισόδημα από 1001€ έως 2000€.

Συνεπώς, έχει σημαντικό ρόλο το εισόδημα για τις συναλλαγές, διότι στην εποχή που διανύουμε, αν κάποιος που δηλώνει εισόδημα έως 1000€ και καλύπτει παρά μόνο κάποιες από τις ανάγκες του είναι δύσκολο να ασχοληθεί με τις περαιτέρω συναλλαγές της ηλεκτρονικής συναλλαγής.

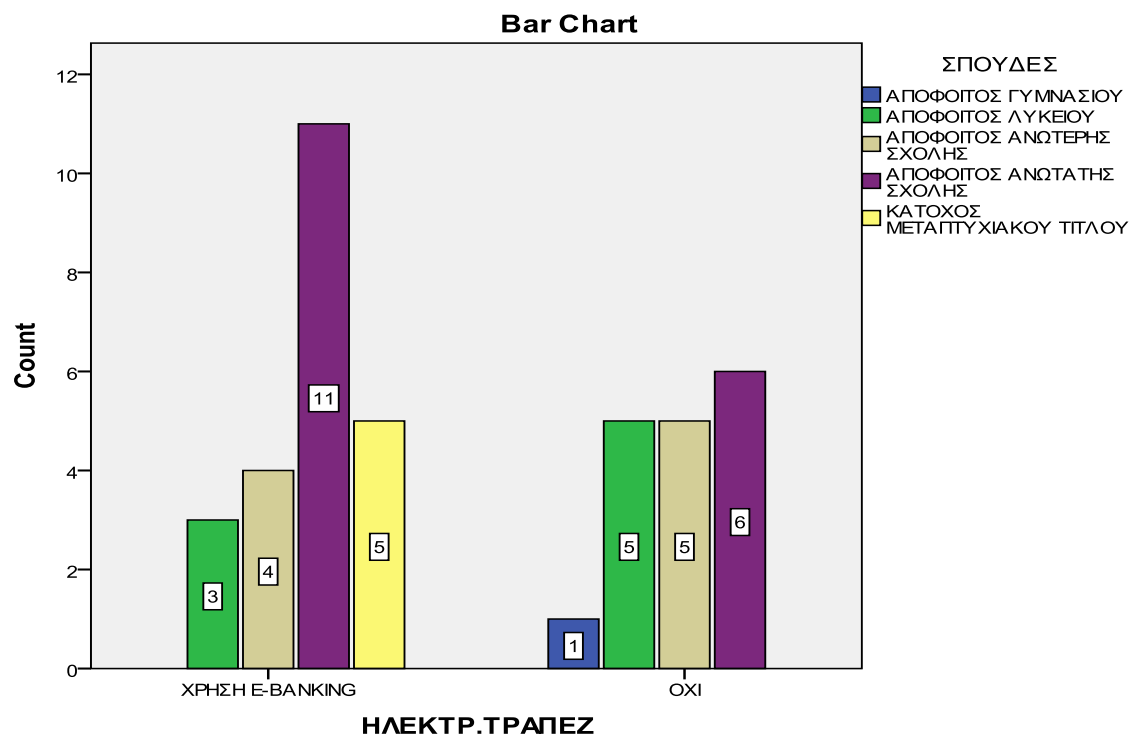
Το E-banking στην Ελληνική αγορά.



Στο παρακάτω διάγραμμα γίνεται μία σύγκριση σχετικά με την επαγγελματική ιδιότητα των πελατών και το αν χρησιμοποιούν το e-banking. Συνεπώς, παρατηρούμε ότι από τα 23 άτομα που δηλώνουν ότι κάνουν χρήση αυτής της υπηρεσίας, οι 7 είναι άνεργοι, οι 11 μισθωτοί και 5 ελεύθεροι επαγγελματίες. Από τα 17 άτομα που δηλώνουν ότι δεν κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας για τις συναλλαγές τους, 7 είναι άνεργοι, 7 εξίσου μισθωτοί, 2 ελεύθεροι επαγγελματίες και ένας συνταξιούχος.



Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

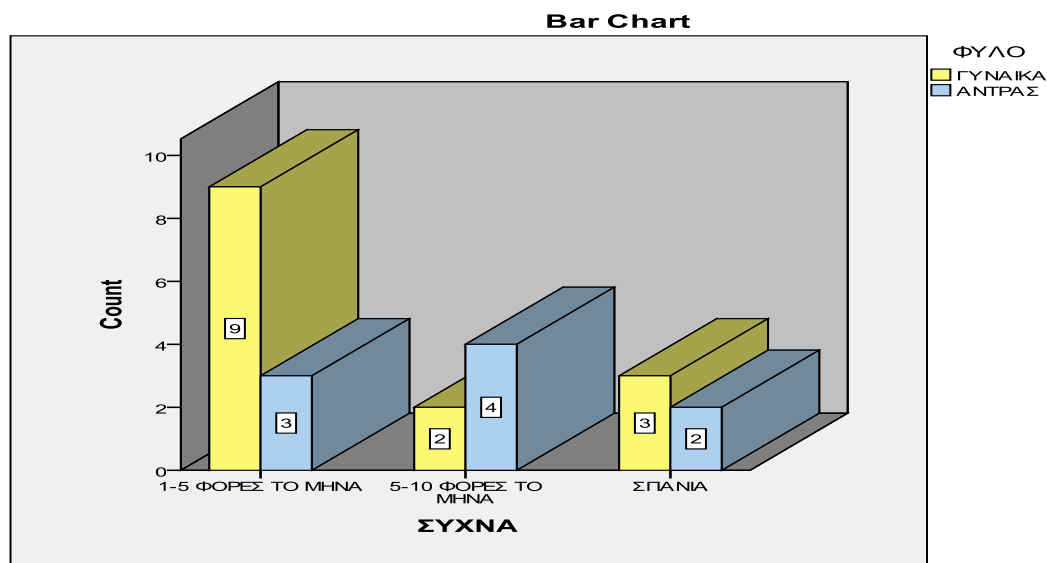


Στο παραπάνω διάγραμμα γίνεται μία σύγκριση σχετικά με τις σπουδές των πελατών και αν χρησιμοποιούν το e-banking. Άρα, διακρίνουμε ότι από τους ερωτηθέντες που χρησιμοποιούν την υπηρεσία, οι 3 είναι απόφοιτοι λυκείου, 4 είναι απόφοιτοι ανώτερης σχολής, 11 είναι απόφοιτοι ανώτατης σχολής, δηλαδή περίπου το 50% και 5 από αυτούς είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου. Από την άλλη παρατηρούμε ότι ένας απόφοιτος γυμνασίου δεν χρησιμοποιεί το e-banking, όπως επίσης και 5 απόφοιτοι λυκείου, 5 εξίςου είναι απόφοιτοι ανώτερης σχολής, και 6 είναι απόφοιτοι ανώτατης σχολής.

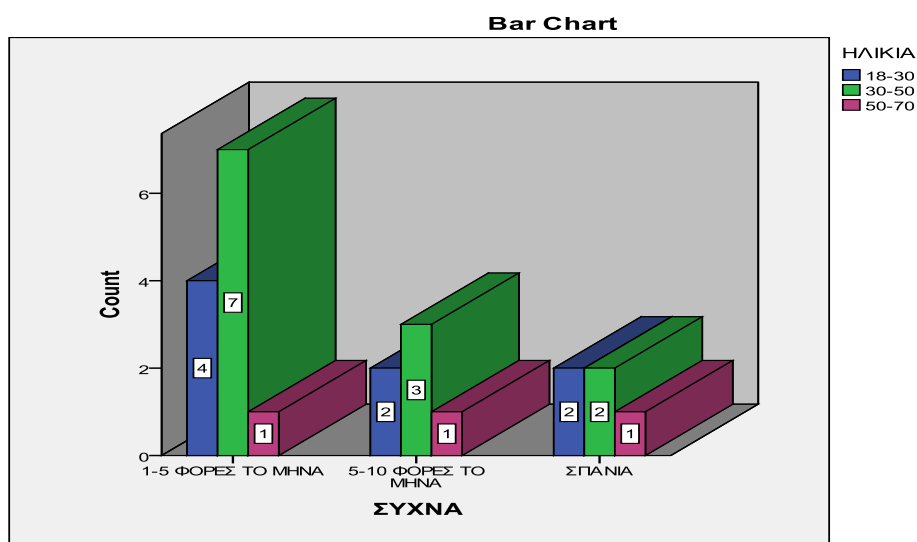
Ωστόσο, κοιτάζοντας το διάγραμμα, με μία πρώτη ματιά παρατηρούμε ότι οι χρήστες του e-banking κατέχουν υψηλό μορφωτικό επίπεδο και για αυτό το λόγο ίσως έχουν μια παραπάνω εξοικείωση με την τεχνολογία, με αποτέλεσμα να χρησιμοποιούν περισσότερο το internet για τις συναλλαγές τους.

Στο επόμενο διάγραμμα σχετικά με το φύλο των ερωτηθέντων και κατά πόσο συχνά χρησιμοποιούν το e-banking, παρατηρούμε ότι από τους 12 που απάντησαν ότι κάνουν χρήση της υπηρεσίας από 1 έως 5 φορές το μήνα, οι 9 είναι γυναίκες και οι 3 άντρες. Από τα 6 άτομα που χρησιμοποιούν την υπηρεσία από 5 έως 10 φορές το μήνα, οι 2 μόνο είναι γυναίκες, ενώ οι υπόλοιποι 4 άντρες. Τέλος, από τα 5 άτομα που χρησιμοποιούν σπάνια το e-banking, οι 3 είναι γυναίκες και 2 είναι οι άντρες.

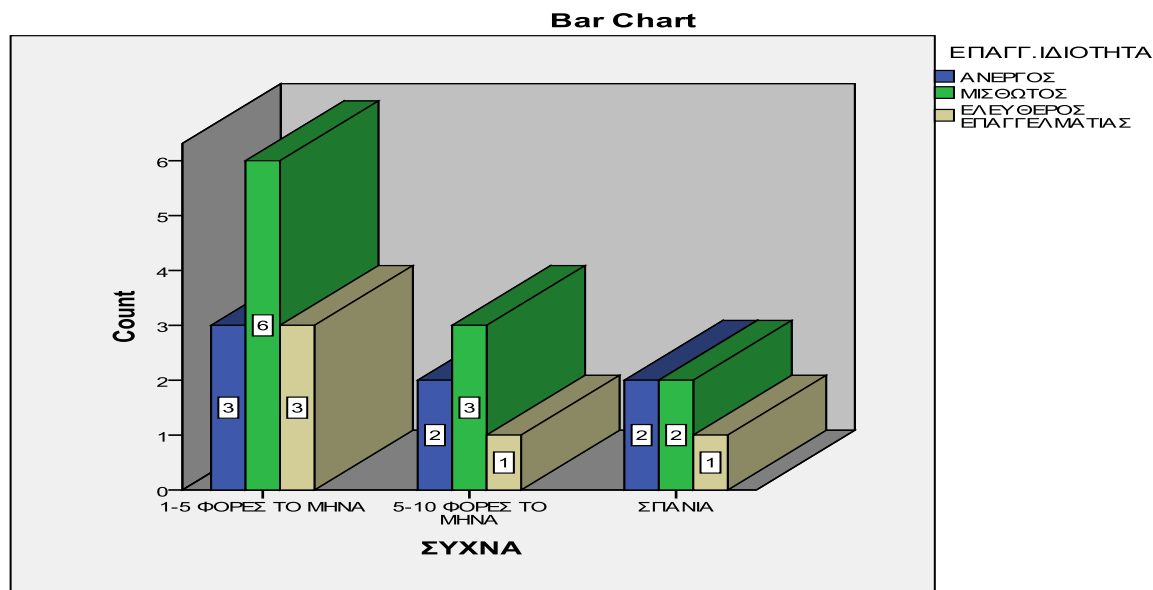
Το E-banking στην Ελληνική αγορά.



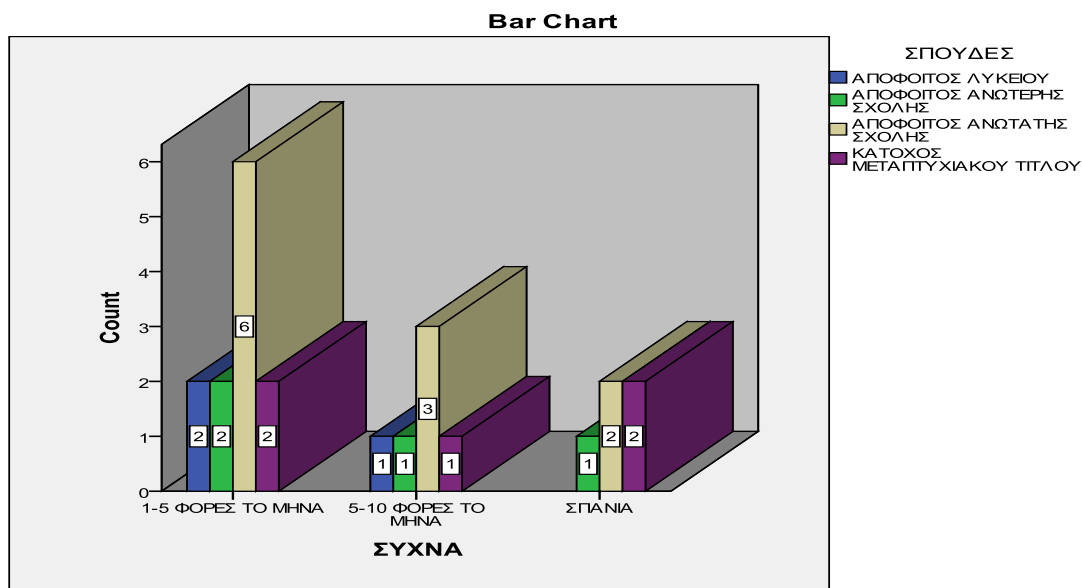
Στο επόμενο διάγραμμα σχετικά με την ηλικία των ερωτηθέντων και κατά πόσο συχνά χρησιμοποιούν το e-banking, παρατηρούμε ότι από τους 12 που απάντησαν ότι κάνουν χρήση της υπηρεσίας από 1 έως 5 φορές το μήνα, οι 4 είναι της ηλικίας 18 έως 30, πάνω από το 50% δηλαδή περίπου 7 από αυτούς είναι της ηλικίας 30-50 και ένας μόνο είναι 50 έως 70. Επιπλέον, από τα 6 άτομα που χρησιμοποιούν την υπηρεσία από 5 έως 10 φορές το μήνα, οι 2 είναι ηλικίας 18 έως 30, 3 από αυτούς είναι της ηλικίας 30-50 και ένας μόνο είναι 50 έως 70. Τέλος, από τα 5 άτομα που χρησιμοποιούν σπάνια το e-banking, οι 2 είναι ηλικίας 18 έως 30, οι 2 είναι της ηλικίας 30-50 και ένας μόνο είναι 50 έως 70.



Το E-banking στην Ελληνική αγορά.



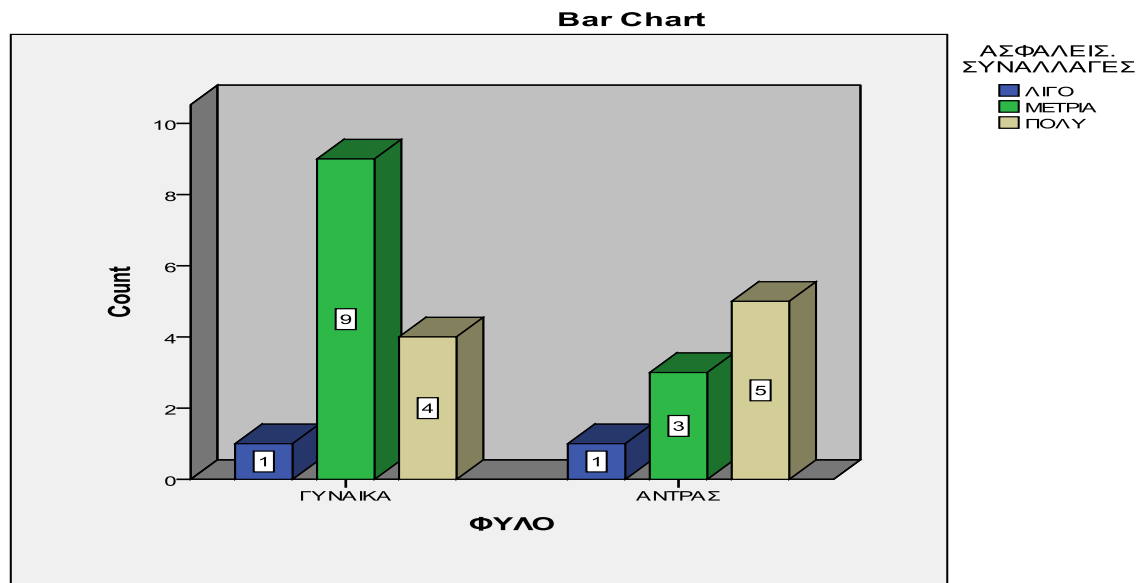
Στο διάγραμμα σχετικά με την επαγγελματική ιδιότητα των πελατών και με βάση το κατά πόσο συχνά χρησιμοποιούν το e-banking, διακρίνουμε ότι από 1 έως 5 φορές το μήνα κάνουν χρήση της υπηρεσίας 3 άνεργοι, 6 μισθωτοί και 3 ελεύθεροι επαγγελματίες. Επίσης, από 5 έως 10 φορές το μήνα, κάνουν χρήση της υπηρεσίας 2 άνεργοι, 3 μισθωτοί και ένας ελεύθερος επαγγελματίας. Τέλος, σπανίως κάνουν χρήση του e-banking 2 άνεργοι, 2 μισθωτοί και ένας ελεύθερος επαγγελματίας.



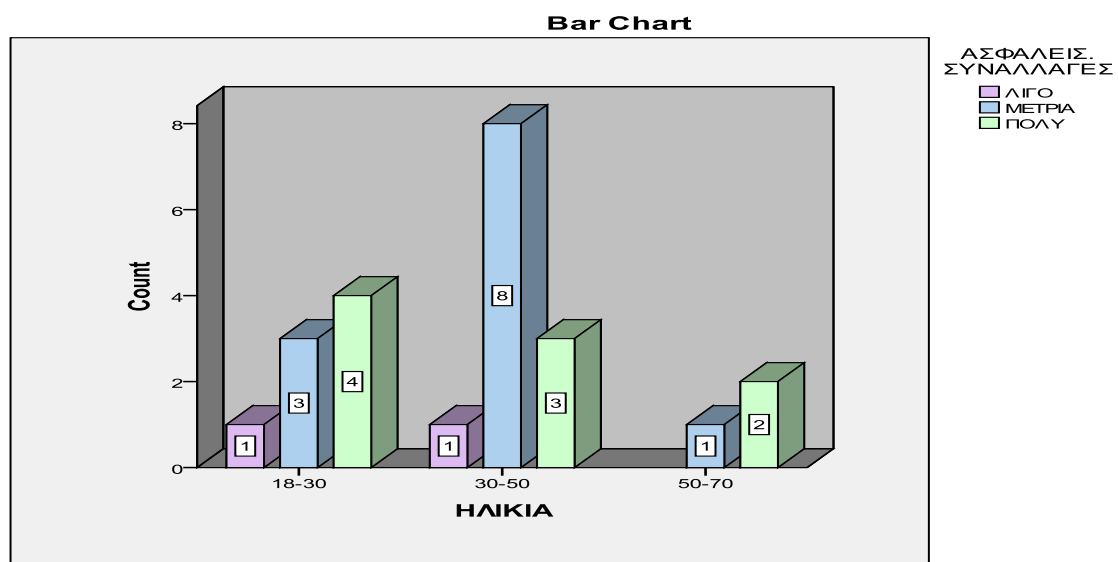
Στο παραπάνω διάγραμμα γίνεται μία σύγκριση σχετικά με τις σπουδές των πελατών και κατά πόσο συχνά χρησιμοποιούν το e-banking. Άρα, διακρίνουμε ότι από τους ερωτηθέντες που χρησιμοποιούν την υπηρεσία από 1 – 5 φορές το μήνα, οι 2 είναι απόφοιτοι λυκείου, 2 είναι απόφοιτοι ανώτερης σχολής, 6 είναι απόφοιτοι ανώτατης σχολής, δηλαδή περίπου το 50% και 2 από αυτούς είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου. Από 5 – 10 φορές το μήνα, ο ένας είναι απόφοιτος λυκείου, ένας είναι απόφοιτος ανώτερης σχολής, 3 είναι απόφοιτοι ανώτατης σχολής και ένας από αυτούς είναι κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου. Τέλος σπάνια χρήση απάντησαν ότι

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

ένας είναι απόφοιτος ανώτερης σχολής, 2 είναι απόφοιτοι ανώτατης σχολής και 2 είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου.



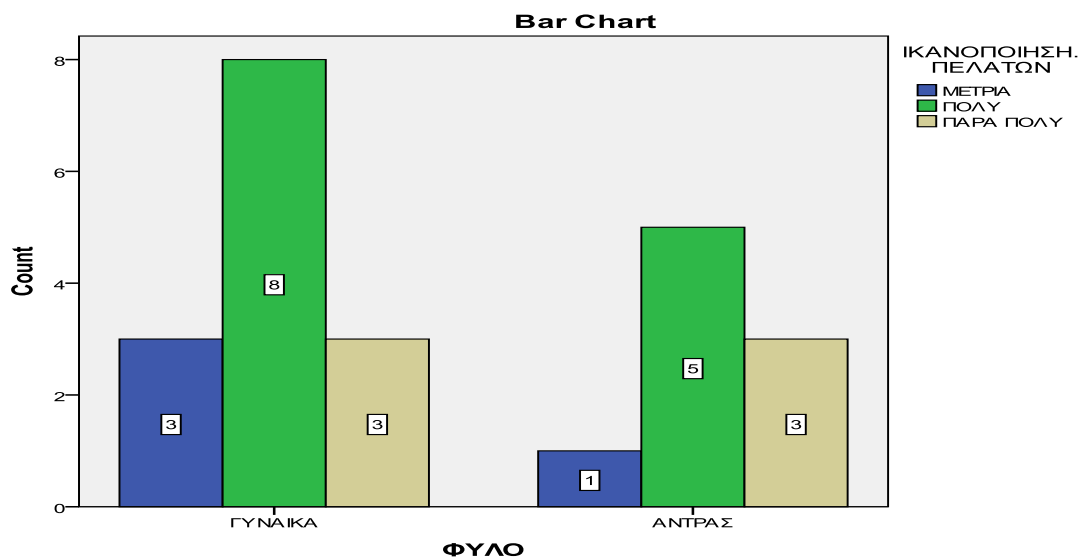
Το παραπάνω διάγραμμα σχετίζεται με το φύλο των ερωτηθέντων και το πόσο θεωρούν ασφαλές το e-banking, παρατηρούμε ότι μία γυναίκα απάντησε «λίγο» στην ερώτησή μας για την ασφάλεια, 9 γυναίκες απάντησαν «μέτρια» και 4 απάντησαν «πολύ». Επιπλέον, ένας άντρας απάντησε «λίγο», 3 άντρες «μέτρια» και 5 «πολύ».



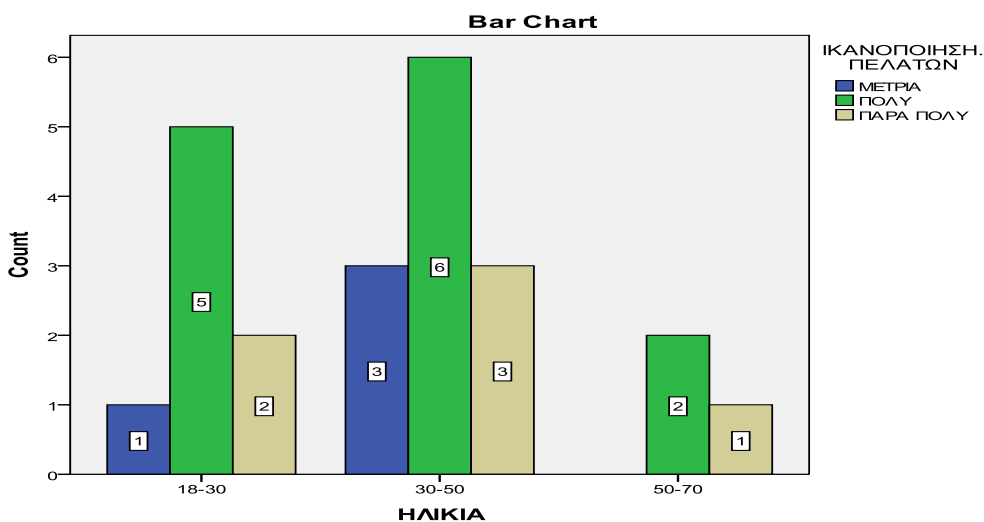
Το παραπάνω διάγραμμα σχετίζεται με την ηλικία των ερωτηθέντων και το πόσο θεωρούν ασφαλές το e-banking, παρατηρούμε ότι ένας της ηλικίας 18 έως 30 απάντησε ότι θεωρεί «λίγο» ασφαλές το e-banking, 3 της ηλικίας 18-30 απάντησε «μέτρια» και 4 της ίδιας κλίμακας απάντησαν «πολύ». Επιπλέον, ένας της ηλικίας 30-50 απάντησε ότι θεωρεί «λίγο» ασφαλές το e-banking, 8 της ηλικίας 30-50 απάντησε

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

«μέτρια» και 3 ίδιας ηλικίας απάντησαν «πολύ». Τέλος, ένα άτομο της τρίτης κλίμακας, δηλαδή 50 έως 70 ετών απάντησε «μέτρια» και 2 απάντησαν «πολύ».



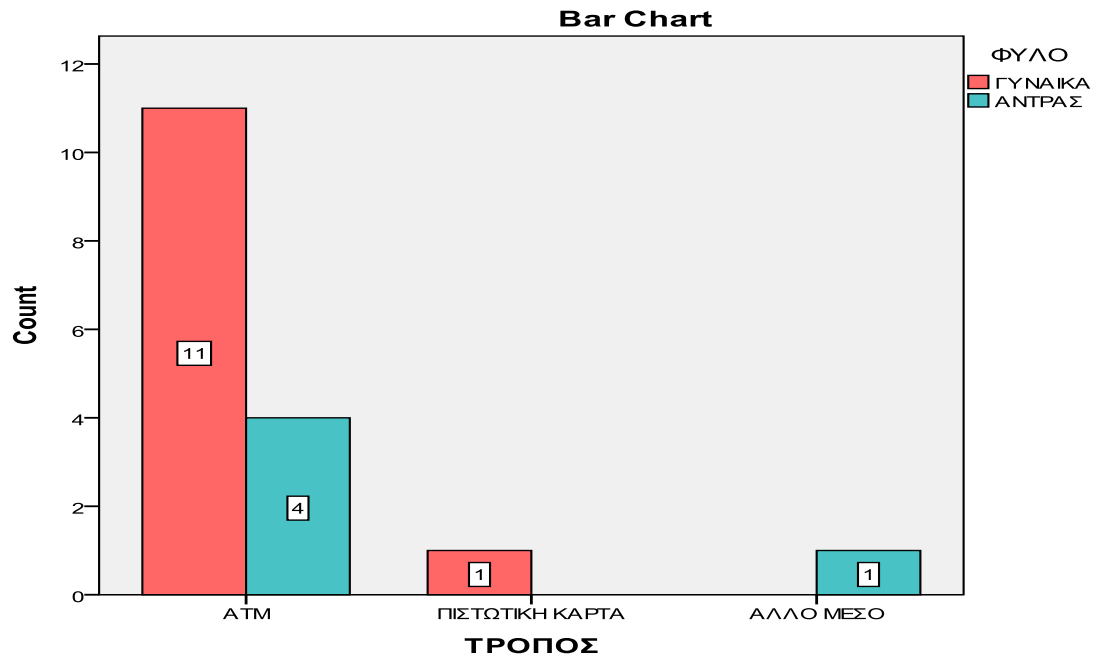
Το παραπάνω διάγραμμα σχετίζεται με το φύλο των πελατών και τον βαθμό ικανοποίησής τους από την ηλεκτρονική τραπεζική υπηρεσία. Συγκεκριμένα, 3 γυναίκες και ένας άντρας είναι «μέτρια» ικανοποιημένοι, 8 γυναίκες και 5 άντρες είναι «πολύ» ικανοποιημένοι και 3 γυναίκες αλλά και 3 άντρες δηλώνουν «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι.



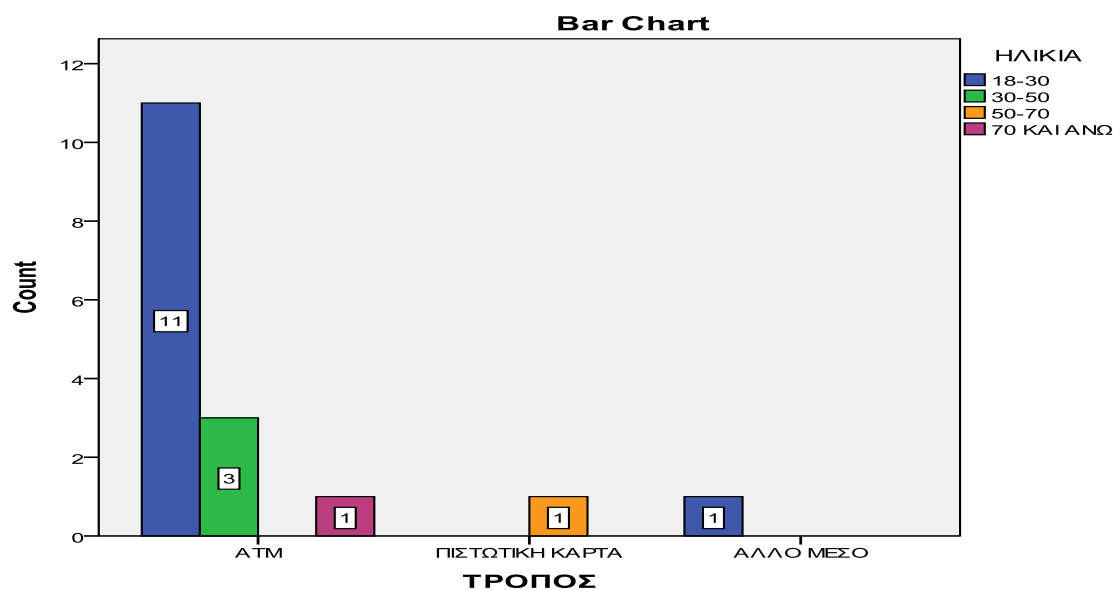
Το παραπάνω διάγραμμα σχετίζεται με το φύλο των πελατών και τον βαθμό ικανοποίησής τους από την ηλεκτρονική τραπεζική υπηρεσία. Συγκεκριμένα, παρατηρούμε ότι «μέτρια» ικανοποιημένοι δηλώνουν ένας άτομο ηλικίας 18-30 και 3 άτομα ηλικίας 30-50. Επίσης, «πολύ» ικανοποιημένοι δηλώνουν οι περισσότεροι, δηλαδή, 5 άτομα ηλικίας 18-30, 6 άτομα ηλικίας 30-50 και 2 άτομα ηλικίας 50-70 ετών. «Πάρα πολύ» ικανοποιημένοι από το e-banking είναι 2 ηλικίας 18-30, 3 ηλικίας 30-50 και ένας 50-70.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Στα παρακάτω διαγράμματα, θα ασχοληθούμε με τα άτομα που έδωσαν αρνητική απάντηση στην ερώτηση για την χρήση του e-banking. Συγκεκριμένα, θα διακρίνουμε με ποιο άλλο μέσο κάνουν τις συναλλαγές τους οι ερωτηθέντες, αλλά και αν σκοπεύουν να χρησιμοποιήσουν το e-banking στο μέλλον, σχετικά με το φύλο τους, την ηλικία τους, την επαγγελματική τους ιδιότητα και τις σπουδές τους.

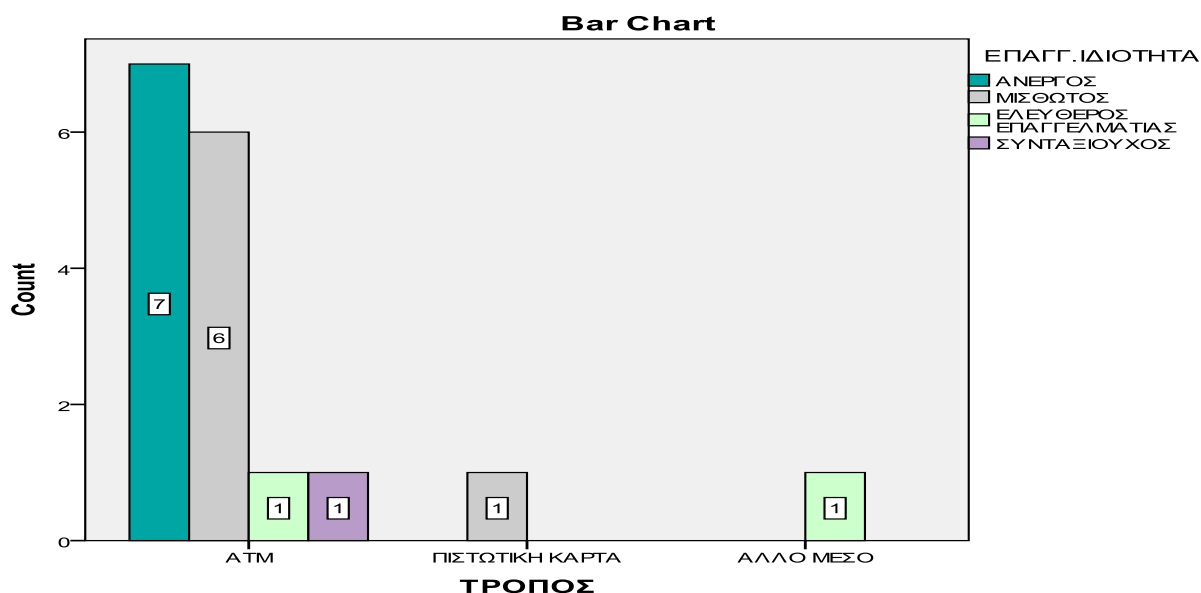


Παρατηρούμε λοιπόν στο παραπάνω διάγραμμα, ότι συνολικά 17 άτομα έδωσαν αρνητική απάντηση στην χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας και από αυτούς 11 γυναίκες δήλωσαν ότι πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους μέσω μηχανήματος ΑΤΜ και μία ακόμα με πιστωτική κάρτα, ενώ, 4 άντρες χρησιμοποιούν το ΑΤΜ και ένας από αυτούς κάποιο άλλο μέσο.

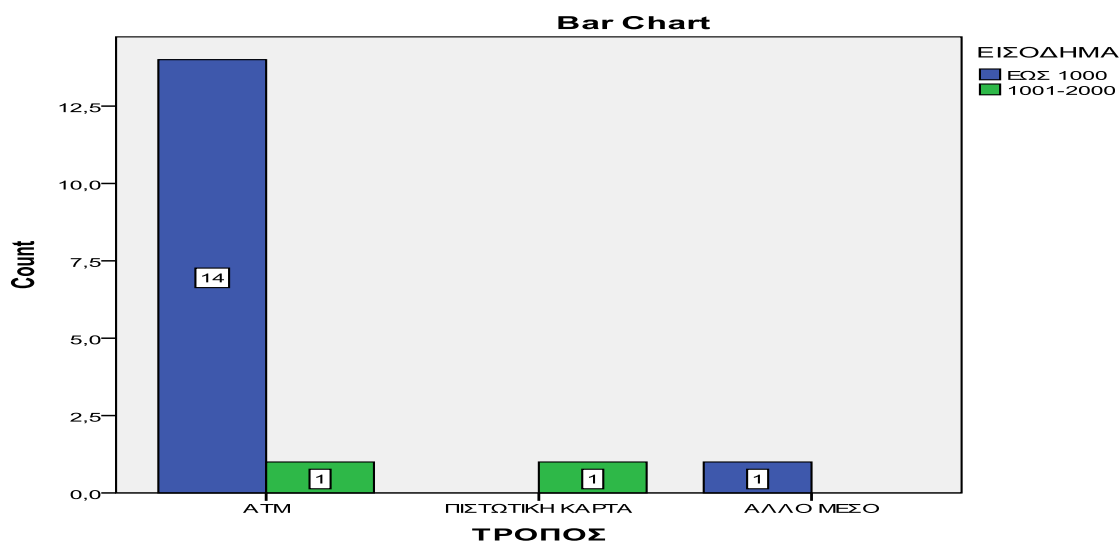


Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Το παραπάνω διάγραμμα φανερώνει ότι 11 άτομα ηλικίας 18 έως 30 δήλωσαν ότι πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους μέσω μηχανήματος ΑΤΜ και ένα ακόμη άτομο με κάποιο άλλο μέσο, 3 άτομα ηλικίας 30 έως 50 ετών δήλωσαν ότι πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους μέσω μηχανήματος ΑΤΜ, ενώ ένα άτομο ηλικίας 50 έως 70 ετών δήλωσε ότι χρησιμοποιεί πιστωτική κάρτα για τις συναλλαγές του και ένα άτομο ηλικίας από 70 ετών και άνω συναλλάσσεται μέσω ΑΤΜ.



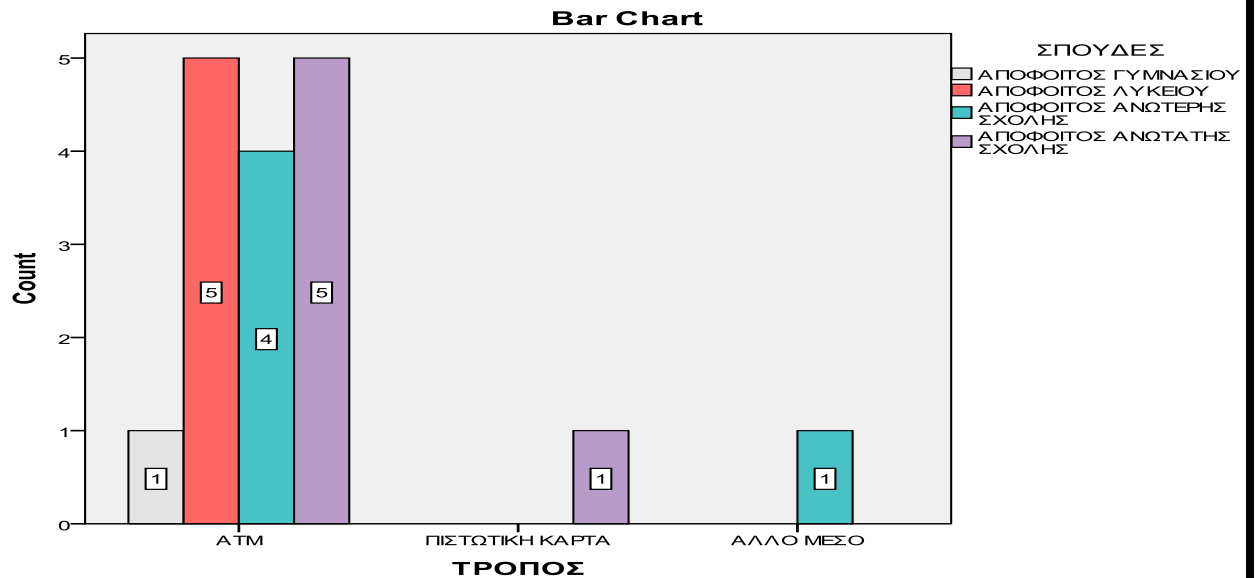
Το παραπάνω διάγραμμα δείχνει ότι 7 άτομα δηλώνουν ότι είναι άνεργοι και συναλλάσσονται με μηχανήμα ΑΤΜ. Από τα 7 άτομα που δηλώνουν μισθωτοί, οι 6 πραγματοποιούν συναλλαγές μέσω ΑΤΜ και ένας μέσω πιστωτικής κάρτας. Επιπλέον, ένα άτομο που δηλώνει ελεύθερος επαγγελματίας χρησιμοποιεί το μηχανήμα ΑΤΜ και ένας ακόμη κάποιο άλλο μέσο. Τέλος, ένας συνταξιούχος δηλώνει ότι κάνει χρήση του ΑΤΜ.



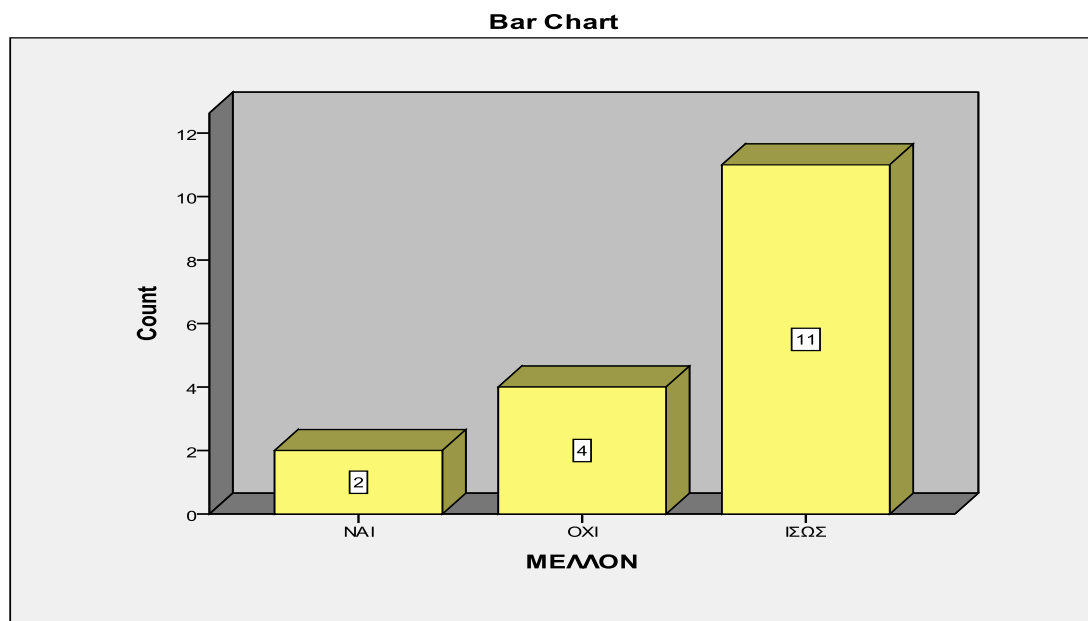
Με μια πρώτη ματιά στο διάγραμμα, διακρίνεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό που δηλώνει εισόδημα έως 1000€ προτιμάει τον πιο απλό τρόπο συναλλαγής

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

χρησιμοποιώντας το μηχάνημα ATM και ένας από αυτούς κάποιο άλλο μέσο, ενώ 2 άτομα που δήλωσαν 1001€ έως 2000€ χρησιμοποιεί ένας το ATM και ένας την πιστωτική κάρτα.



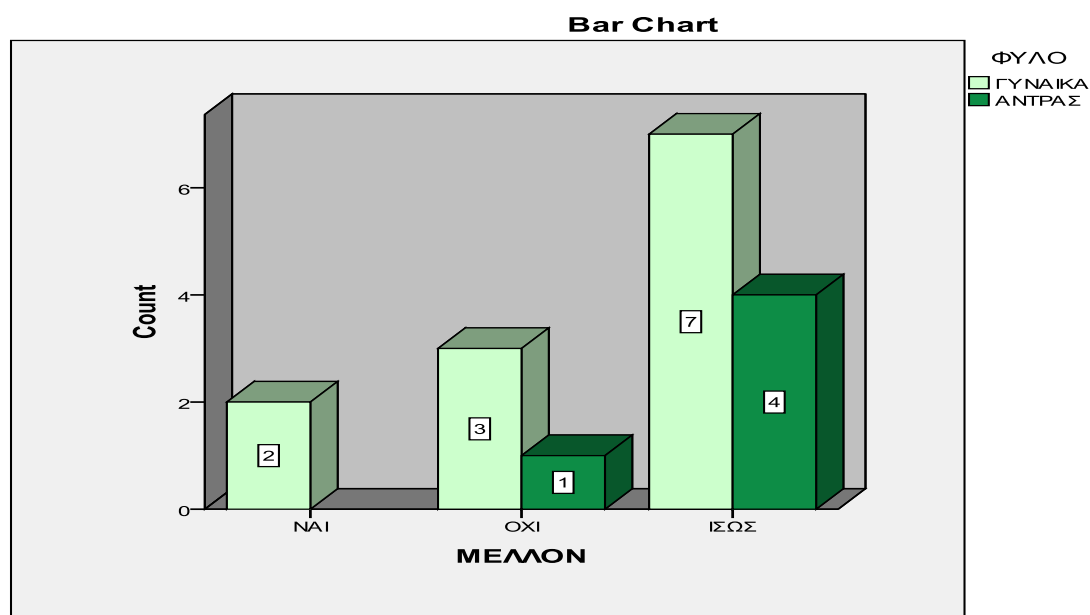
Στο παραπάνω διάγραμμα φαίνεται η σύγκριση μεταξύ των σπουδών των ερωτηθέντων και τον τρόπο με τον οποίο συναλλάσσονται από την στιγμή που δεν χρησιμοποιούν το e-banking. Συγκεκριμένα, ένας απόφοιτος γυμνασίου, 5 απόφοιτοι λυκείου, 4 απόφοιτοι ανώτερης σχολής και 5 απόφοιτοι ανώτατης σχολής χρησιμοποιούν το ATM, ενώ ένα άτομο που δηλώνει απόφοιτος επίσης ανώτατης σχολής χρησιμοποιεί την πιστωτική κάρτα, και ένας απόφοιτος ανώτερης σχολής χρησιμοποιεί κάποιο άλλο μέσο.



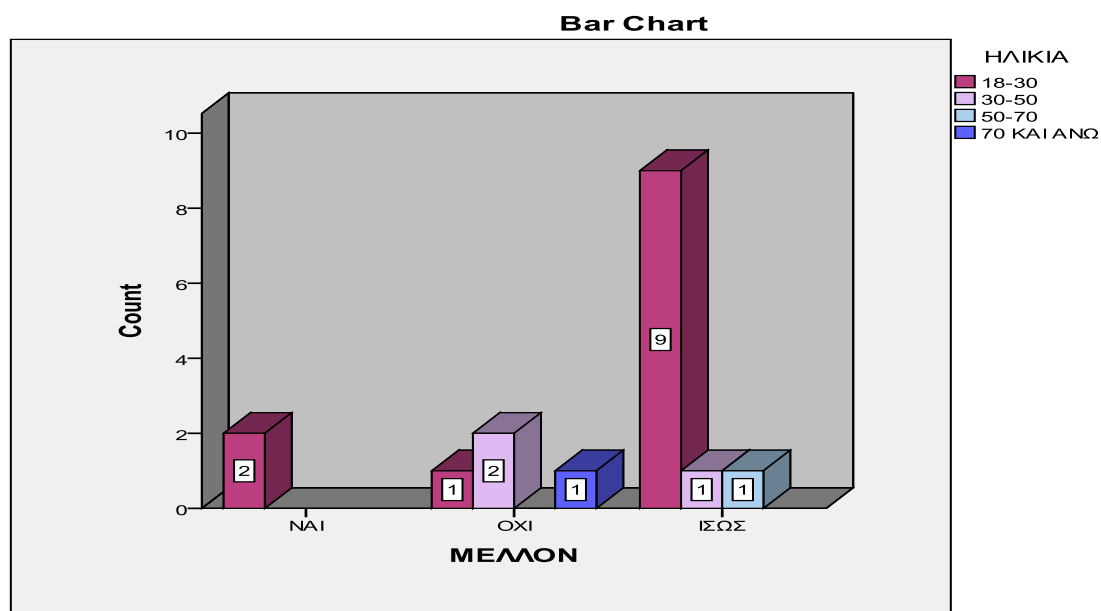
Γενικά, από όσους απάντησαν ότι δεν χρησιμοποιούν το e-banking, 2 από τα 17 αυτά άτομα ήταν καταφατικά σχετικά με την μελλοντική χρήση της υπηρεσίας, 4

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

από τα 17 ήταν αρνητικά στην μελλοντική χρήση και το μεγαλύτερο ποσοστό, δηλαδή 11 από τα 17, περίπου το 50% απάντησαν ότι ίσως και να το χρησιμοποιήσουν μελλοντικά.



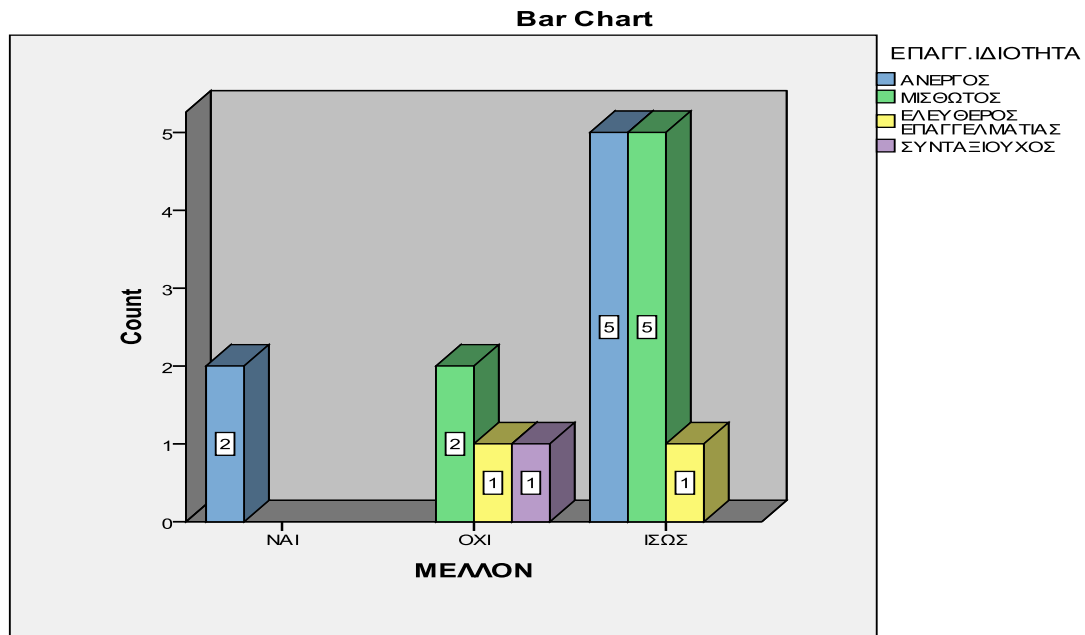
Στο παραπάνω διάγραμμα φαίνεται η σύγκριση μεταξύ το φύλο των ερωτηθέντων και αν σκοπεύουν να χρησιμοποιήσουν ποτέ το e-banking για τις τραπεζικές συναλλαγές τους. Προκύπτει λοιπόν, ότι 2 γυναίκες σκοπεύουν να κάνουν χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής συναλλαγής, 3 γυναίκες αρνούνται και 7 γυναίκες δήλωσαν «ίσως» να κάνουν χρήση. Επίσης, ένας άντρας αρνείται να κάνει χρήση e-banking και 4 άντρες δηλώνουν «ίσως».



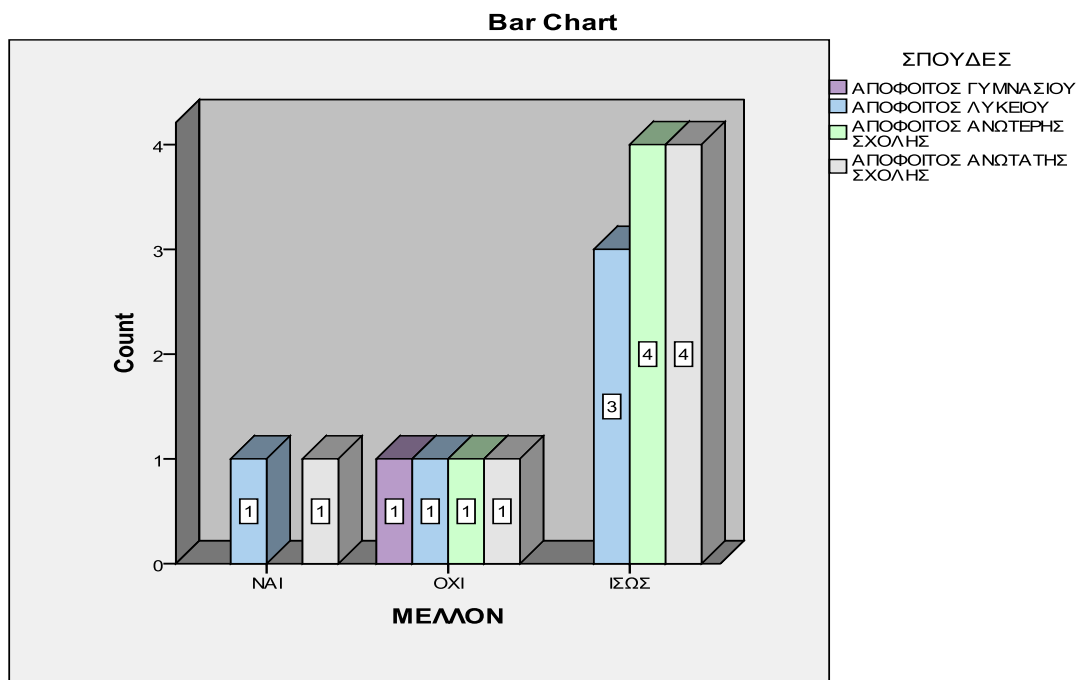
Στο διάγραμμα που βλέπουμε πιο πάνω, 2 άτομα ηλικίας 18-30 απάντησαν «ναι» στη μελλοντική χρήση του e-banking, ένα άτομο ίδιας ηλικίας απάντησε «όχι» και 9 επίσης απάντησαν «ίσως». Επιπλέον, 2 άτομα ηλικίας 30-50 απάντησαν «όχι»

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

και ένας «ίσως» να χρησιμοποιήσει μελλοντικά την υπηρεσία αυτή. Επίσης ένα άτομο ηλικίας 50-70 απάντησε ίσως και ένα άτομο ηλικίας 70 ετών και άνω απάντησε «όχι».



Στο παραπάνω διάγραμμα συγκρίνουμε την μελλοντική χρήση του e-banking σε σχέση με την επαγγελματική ιδιότητα του καθενός. Συγκεκριμένα, οι 2 που απάντησαν «ναι» είναι άνεργοι. Επίσης, 4 απάντησαν «όχι», όπου οι 2 είναι μισθωτοί, ένας ελεύθερος επαγγελματίας και ένας συνταξιούχος και από τα 11 άτομα που απάντησαν «ίσως», οι 5 είναι άνεργοι, 5 εξίσου είναι μισθωτοί και ένας ελεύθερος επαγγελματίας.



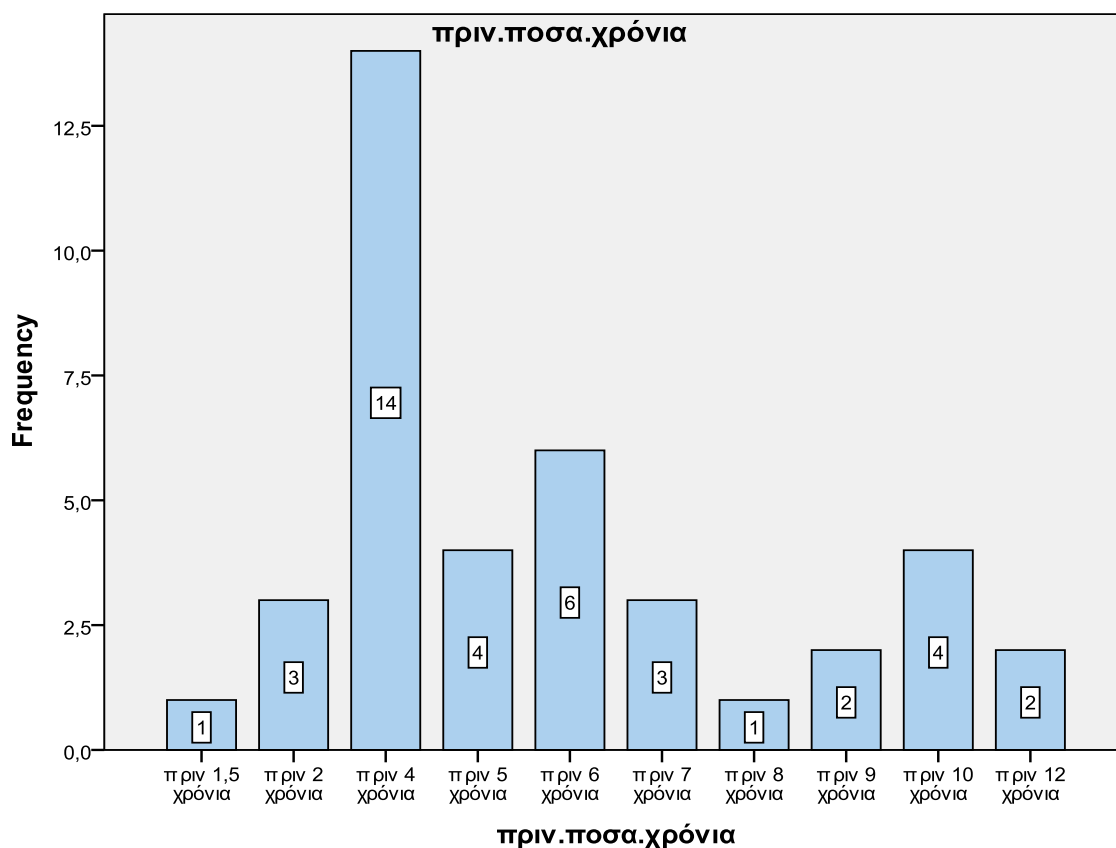
Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Από το παραπάνω διάγραμμα ένα άτομο απόφοιτος λυκείου ήταν καταφατικός στην μελλοντική χρήση του e-banking, όπως και ένας απόφοιτος ανώτατης σχολής, ενώ ένας απόφοιτος γυμνασίου, ένας λυκείου, ένας ανώτερης σχολής και ένας ανώτατης απάντησαν αρνητικά στην μελλοντική χρήση της υπηρεσίας. Και τέλος, 3 απόφοιτοι λυκείου, 4 απόφοιτοι ανώτερης και 4 ανώτατης σχολής απάντησαν «ίσως» στην μελλοντική χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής υπηρεσίας.

5.4 Συμπεράσματα ερωτηματολογίων με τις απαντήσεις των τραπεζικών υπαλλήλων

Στο συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο το μόνο ερώτημα που τέθηκε προκειμένου να συμμετέχουν ήταν η γνώση της υπηρεσίας των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Για αυτό και οι ερωτηθέντες μας είναι μόνο υπάλληλοι από διάφορες τράπεζες της Ελλάδας, ώστε να έχουμε μια σωστή προσέγγιση επί του θέματος που μελετάμε.

Στα παρακάτω γραφήματα παρατίθενται μέσω διαγραμμάτων οι απαντήσεις που δόθηκαν.



Το πρώτο και αρκετά σημαντικό γράφημα αφορά την εμφάνιση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα. Όπως βλέπουμε και παραπάνω η υπηρεσία

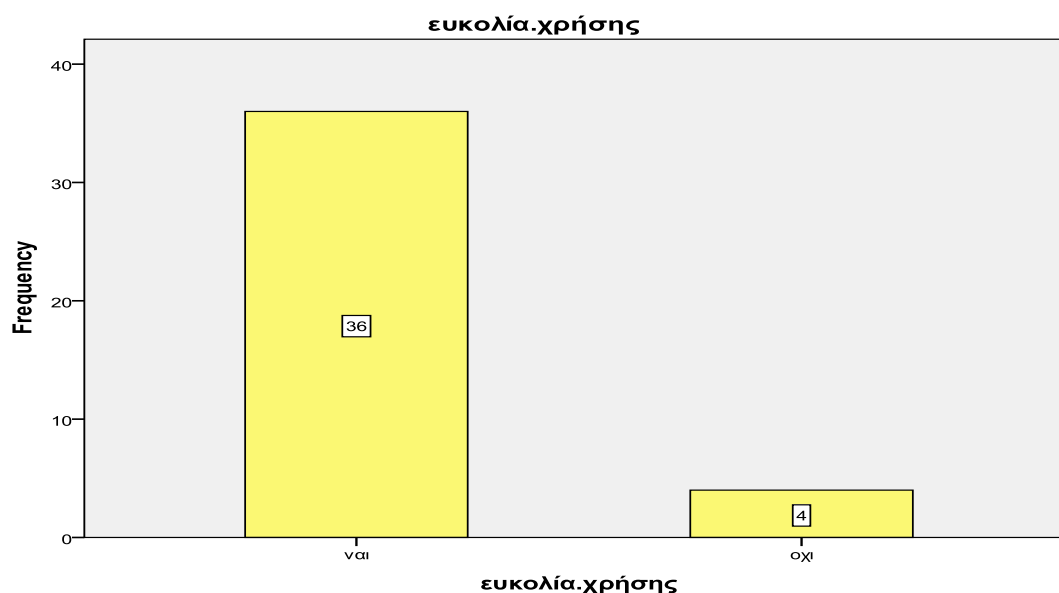
Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

αυτή εμφανίστηκε για πρώτη φορά πριν 12 χρόνια στην Ελλάδα σε μόλις 2 τράπεζες και με τα χρόνια εδραιώθηκε όλο και περισσότερο. Με βάση το διάγραμμα οι περισσότερες τράπεζες ξεκίνησαν να χρησιμοποιούν την υπηρεσία του E-banking πριν 4 χρόνια, ενώ 1 μόνο τράπεζα ξεκίνησε να τη χρησιμοποιεί πριν 1,5 χρόνο.

Η δεύτερη ερώτηση του ερωτηματολογίου μας αναφέρεται στις προϋποθέσεις που πληρούν οι τράπεζες, οι οποίες είναι :

- Ευκολία πλοήγησης
- Ασφάλεια συναλλαγών
- Αξιόπιστη πληροφόρηση
- Μείωση του κόστους

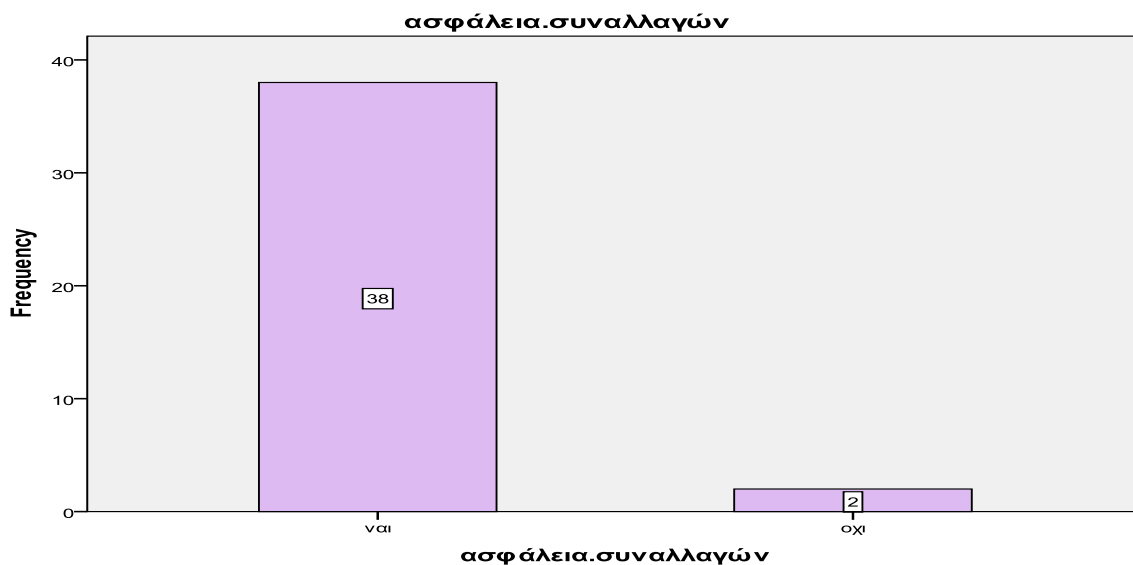
Κάθε προϋπόθεση θα αναλυθεί ξεχωριστά παρακάτω προκειμένου να δούμε ποιες πληρούν και ποιες όχι.



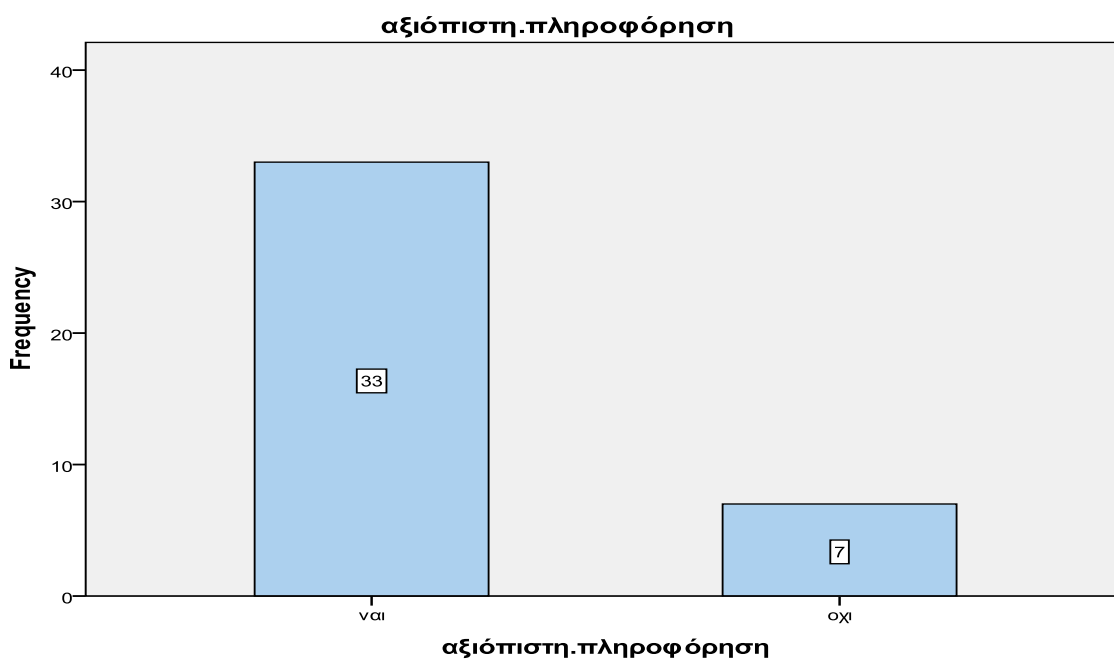
Η πρώτη προϋπόθεση αφορά την ευκολία πλοήγησης. Εδώ βλέπουμε ότι 36 στους 40 ερωτηθέντες απάντησαν ότι η υπηρεσία του E-banking διαθέτει ευκολία πλοήγησης, σε αντίθεση με τους υπόλοιπους 4 που απάντησαν ότι δεν υπάρχει.

Η δεύτερη προϋπόθεση αφορά την ασφάλεια συναλλαγών, όπου βλέπουμε ότι 38 στους 40 θεωρούν την υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής ασφαλή, ενώ μόνο 2 από τους 40 θεωρούν την υπηρεσία αυτή μη ασφαλή.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

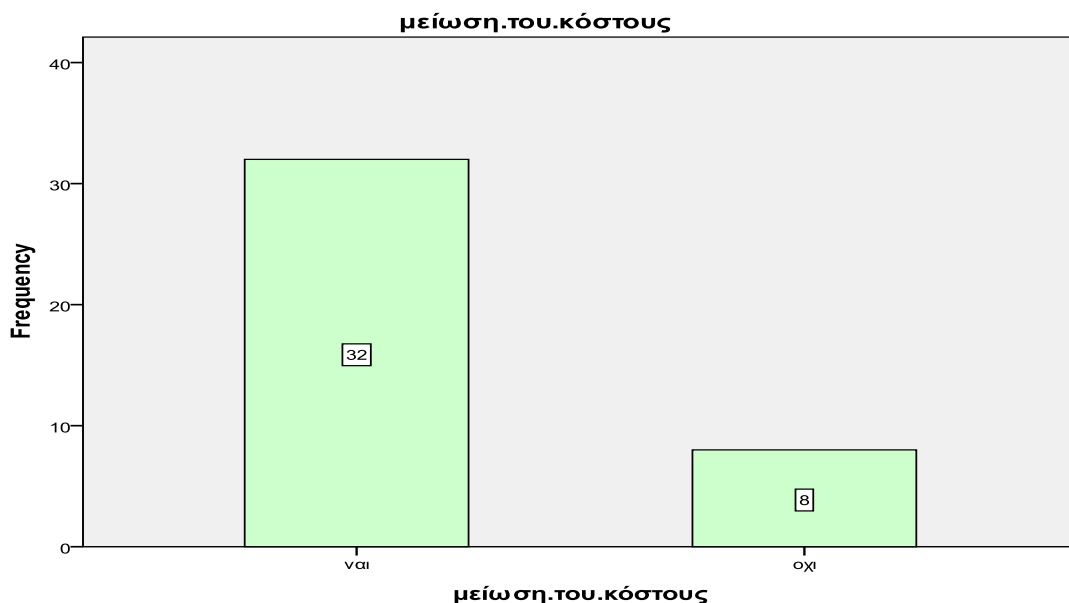


Η τρίτη προϋπόθεση αφορά την αξιόπιστη πληροφόρηση όπου 33/40 θεωρούν ότι υπάρχει αξιόπιστη πληροφόρηση στην υπηρεσία αυτή ενώ 7/40 θεωρούν ότι δεν υπάρχει.



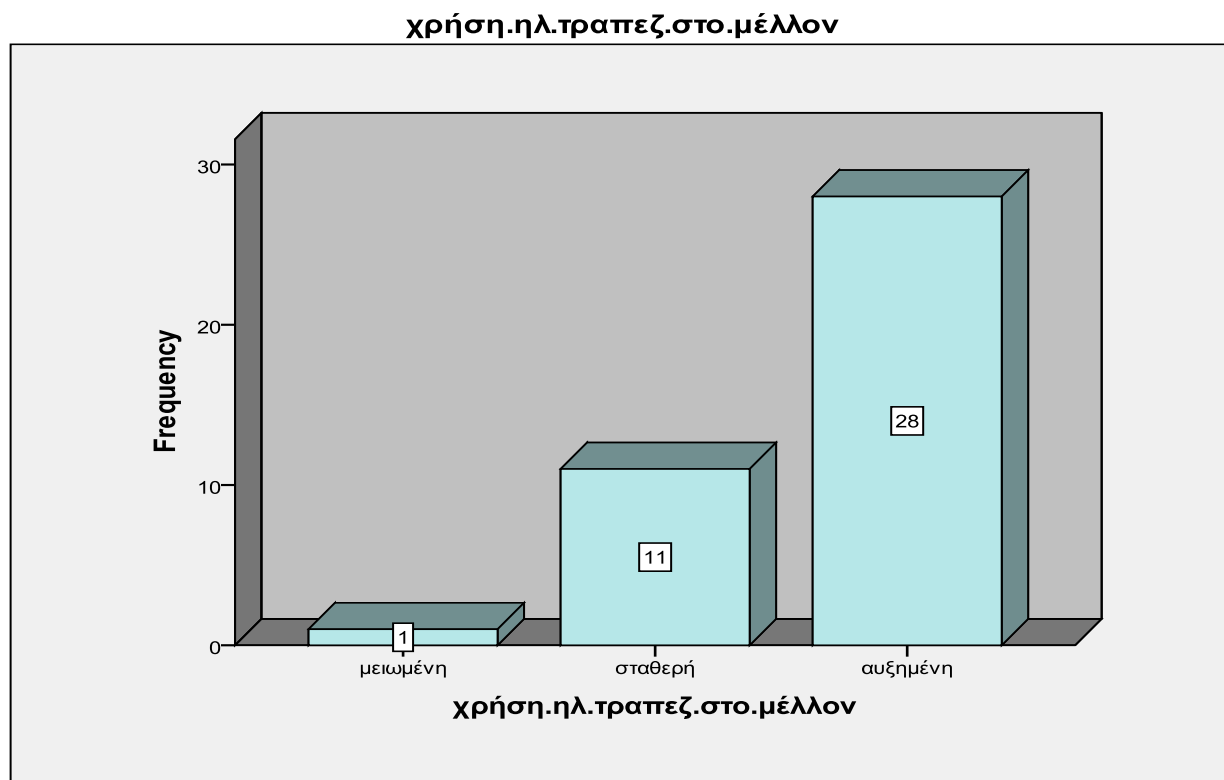
Τελευταία και εξίσου σημαντική προϋπόθεση είναι η μείωση του κόστους. Εδώ βλέπουμε ότι 32 στους 40 θεωρούν ότι υπάρχει μείωση του κόστους με την υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής, ενώ 8 στους 40 θεωρούν ότι δεν υπάρχει.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

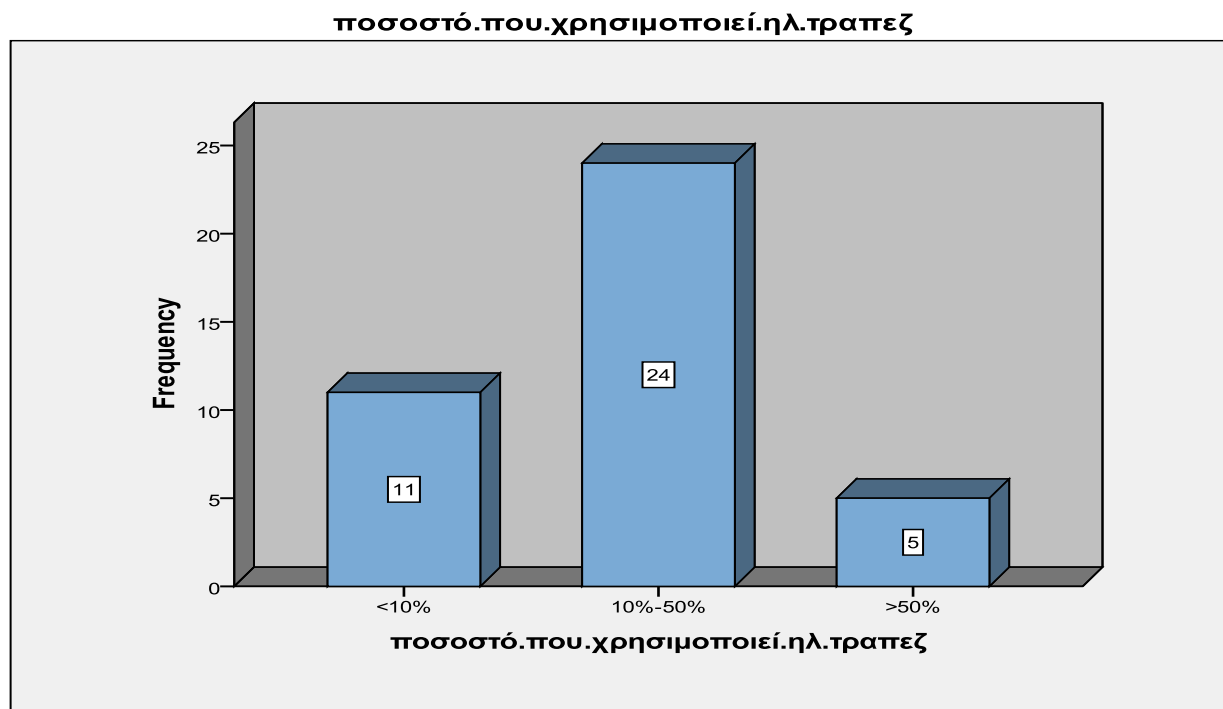


Στο παρακάτω διάγραμμα βλέπουμε το ποια αναμένεται να είναι η χρήση του E-banking στο άμεσο μέλλον. Σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων τα αποτελέσματα διαμορφώθηκαν ως εξής:

- 28/40 απάντησαν ότι η χρήση της υπηρεσίας στο άμεσο μέλλον θα αυξηθεί
- 11/40 απάντησαν ότι θα παραμείνει σταθερή
- Ενώ 1 μόλις στους 40 απάντησε ότι θα μειωθεί



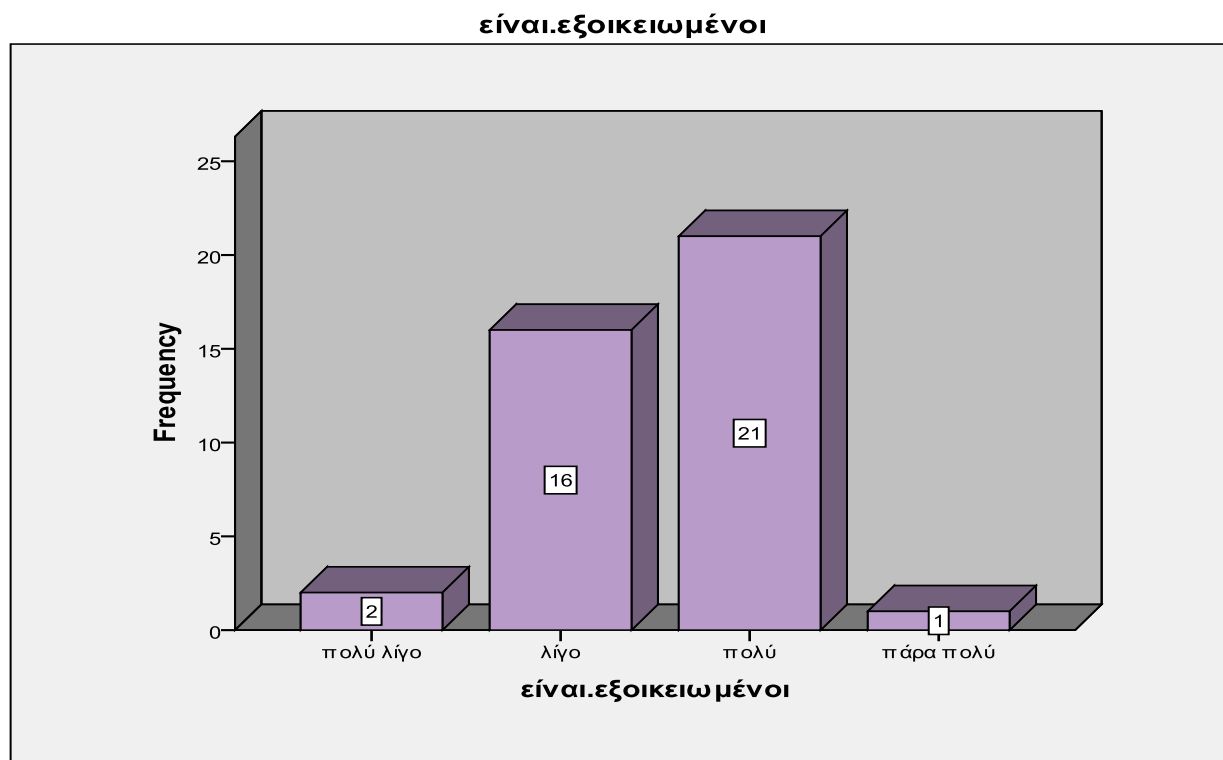
Το E-banking στην Ελληνική αγορά.



Στο παραπάνω διάγραμμα βλέπουμε το ποσοστό των πελατών που χρησιμοποιεί την υπηρεσία του E-banking, το οποίο χωρίζεται σε 3 κλίμακες.

- <10%
- 10%-50%
- >50%

Εδώ βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των πελατών που χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική ανήκει στην κλίμακα 10%-50% (δηλαδή 24 στους 40), ενώ 11/40 ανήκουν στην πρώτη κλίμακα και 5 μόνο στους 40 ανήκουν στην 3^η κλίμακα.



Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

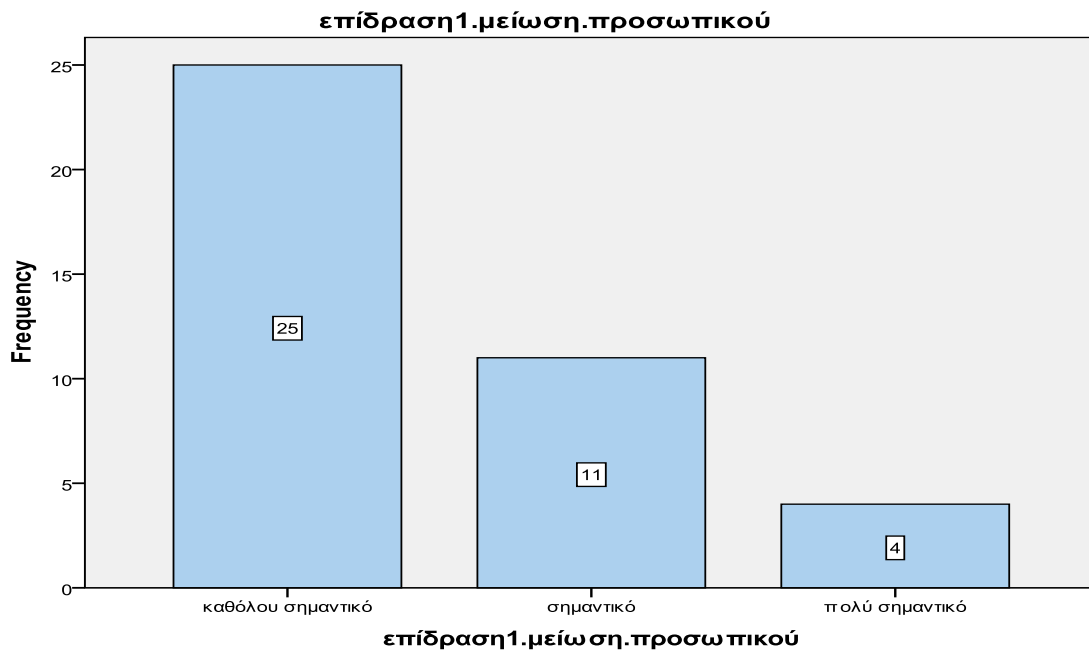
Στο παραπάνω διάγραμμα μπορούμε να διακρίνουμε πόσο εξοικειωμένοι είναι οι πελάτες με τη συγκεκριμένη υπηρεσία. 21/40 ερωτηθέντες απάντησαν ότι οι πελάτες τους είναι πολύ εξοικειωμένοι με τη χρήση του E-banking, 16 στους 40 είναι λίγο εξοικειωμένοι, ενώ 2/40 θεωρούν ότι οι πελάτες τους είναι πολύ λίγο εξοικειωμένοι. Τέλος μόνο 1/40 θεωρεί ότι οι πελάτες είναι πάρα πολύ εξοικειωμένοι με την υπηρεσία του E-banking.

Παρακάτω θα αναλύσουμε την επίδραση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στα καταστήματα των τραπεζών. Για να γίνει αυτό χωρίσαμε σε 4 κατηγορίες τις επιδράσεις αυτές με 3 υποκατηγορίες η κάθε μια ξεχωριστά. Οι κατηγορίες αυτές είναι:

- Μείωση προσωπικού
- Μείωση συμφόρησης των πελατών
- Μείωση κόστους
- Εξοικονόμηση χρόνου

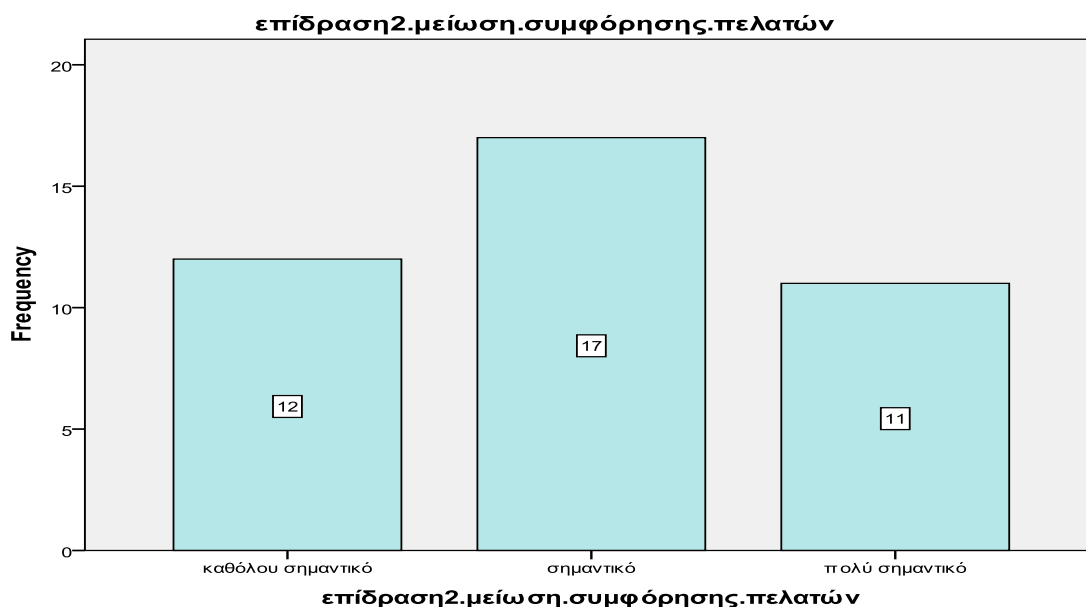
Οι υποκατηγορίες που δημιουργήσαμε είναι ίδιες σε όλα τα παραπάνω και αφορούν τον βαθμό σημαντικότητας.

(1.καθόλου σημαντικό, 2.σημαντικό, 3.πολύ σημαντικό)

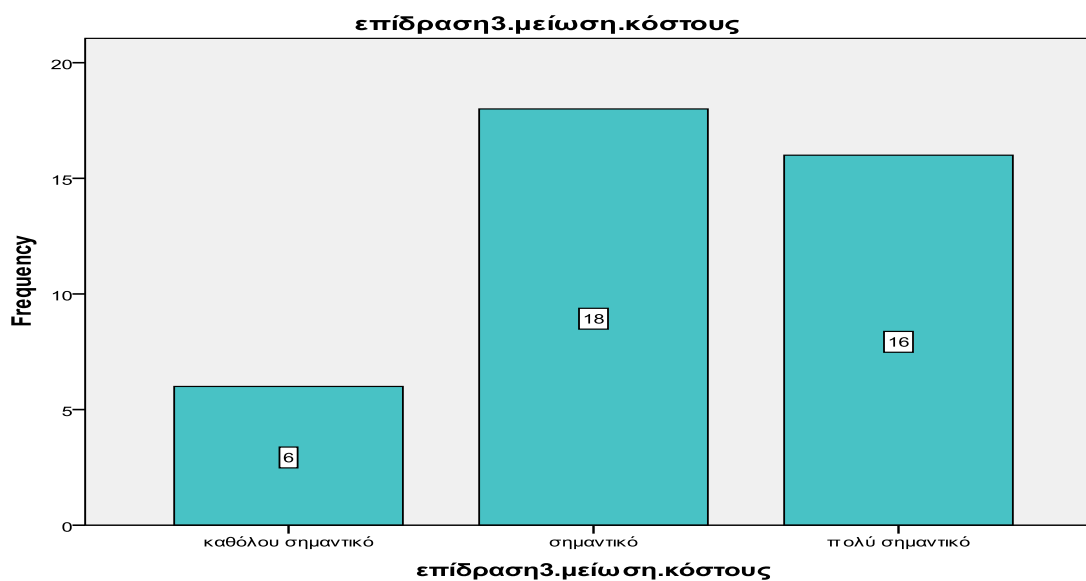


Όσον αφορά την μείωση του προσωπικού παρατηρούμε ότι 25/40 θεωρούν «καθόλου σημαντική» αυτή την επίδραση, 11/40 τη θεωρούν «σημαντική», ενώ 4/40 τη θεωρούν «πολύ σημαντική».

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

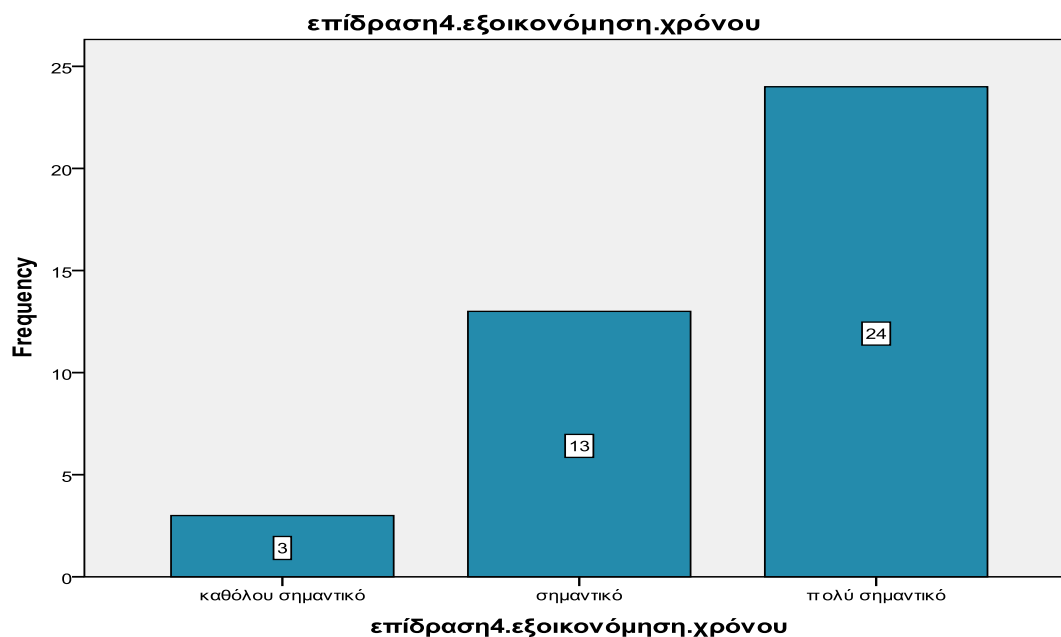


Στο παραπάνω διάγραμμα που αφορά τη συμφόρηση των πελατών στις τράπεζες, οι απαντήσεις είναι σχεδόν ισοσταθμισμένες. Από τους 40 ερωτηθέντες οι 17 θεωρούν «σημαντική» τη συμφόρηση, 12 «καθόλου σημαντική» ενώ 11 τη θεωρούν «πολύ σημαντική».

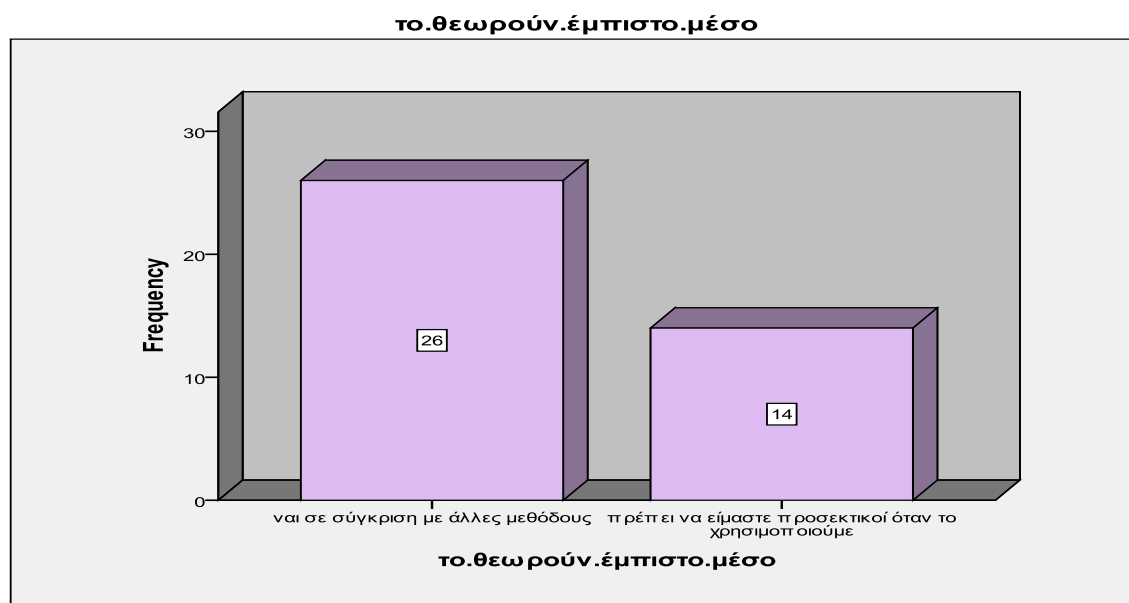


Η τρίτη επίδραση αφορά τη μείωση του κόστους, όπου 18 και 16 στους 40 θεωρούν «σημαντική» και «πολύ σημαντική» αντίστοιχα αυτή την επίδραση και μόνο 6 στους 40 τη θεωρούν «καθόλου σημαντική».

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

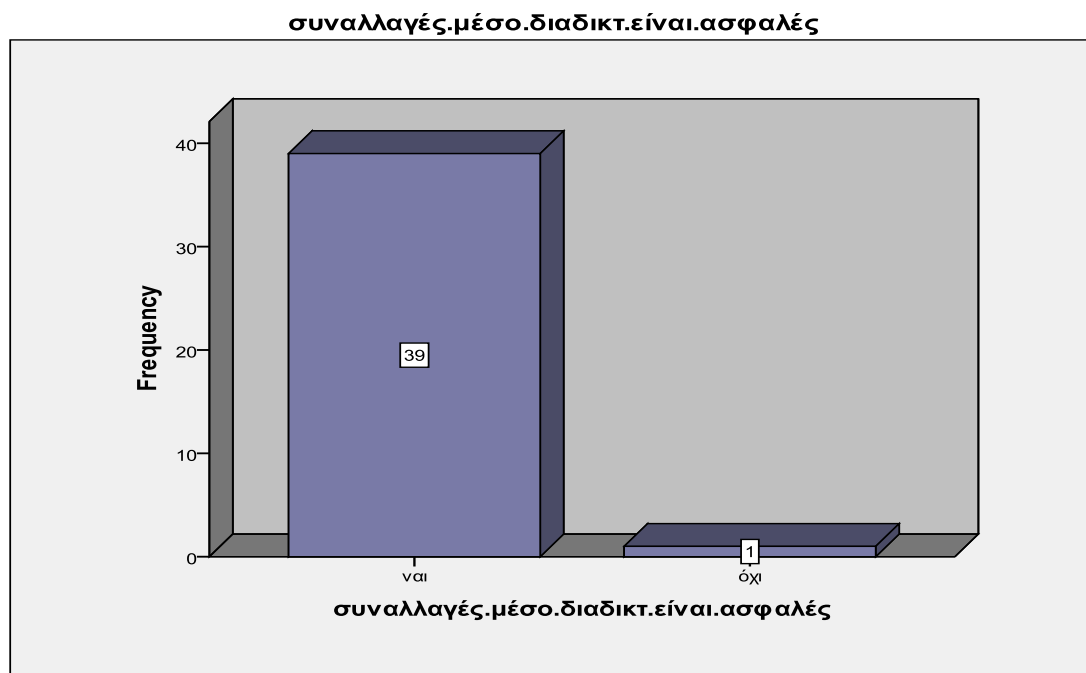


Τέλος, η τελευταία επίδραση σχετίζεται με την εξοικονόμηση χρόνου. Εδώ βλέπουμε ότι 24/40 τη θεωρούν «πολύ σημαντική», 13/40 «σημαντική» και 3 μόνο από τους 40 τη θεωρούν «καθόλου σημαντική».



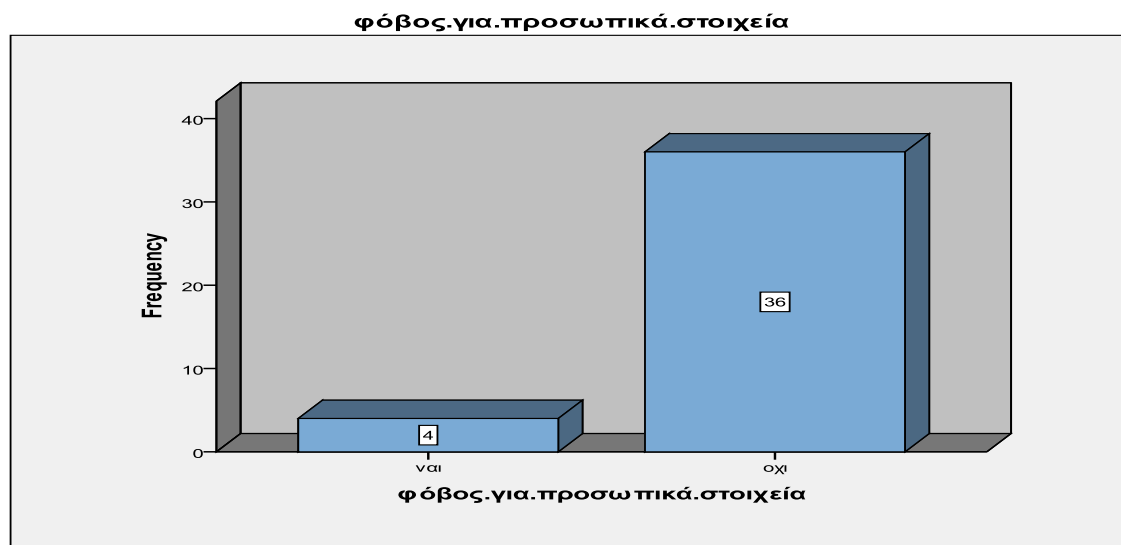
Στη ερώτηση που απάντησαν οι ερωτηθέντες αν θεωρούν την ηλεκτρονική τραπεζική έμπιστο μέσο, οι 26 από τους 40 είπαν ότι σε σύγκριση με άλλες μεθόδους το Internet είναι πιο ασφαλές ενώ οι υπόλοιποι απάντησαν ότι πρέπει να είμαστε προσεκτικοί όταν το χρησιμοποιούμε.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.



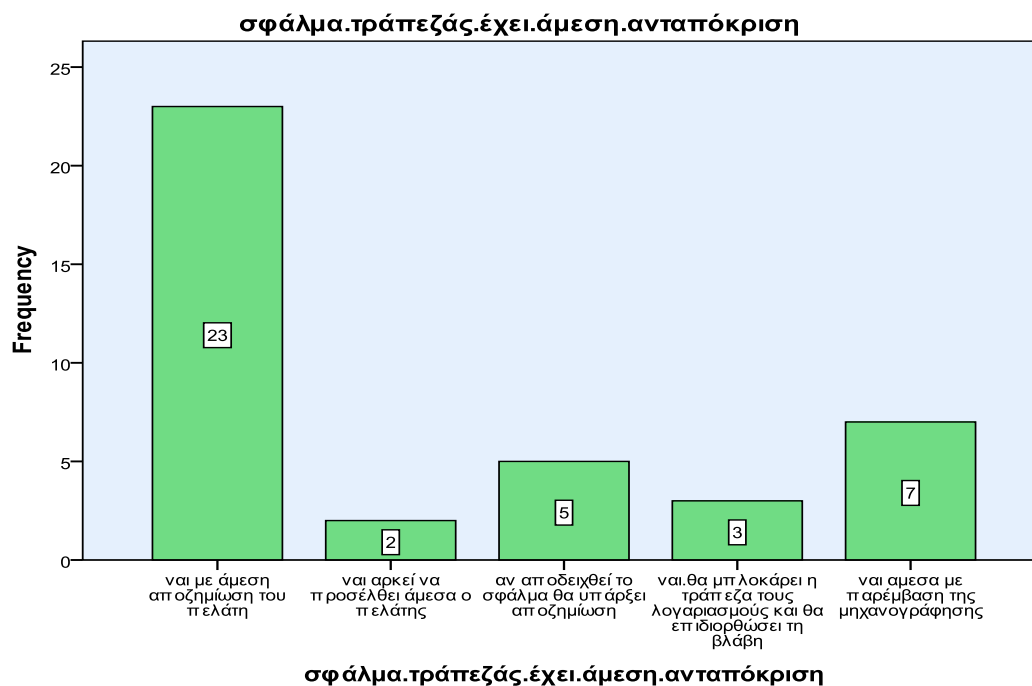
Στο παραπάνω διάγραμμα βλέπουμε αν τα συστήματα συναλλαγών μέσω διαδικτύου έχουν αρκετά μέτρα ασφαλείας ώστε να προστατέψουν τα προσωπικά οικονομικά δεδομένα των πελατών τους.

Συγκεκριμένα, οι 39 από τους ερωτηθέντες απάντησαν θετικά, ενώ ένας μόνο υπάλληλος ήταν αρνητικός στα μέτρα ασφαλείας.



Με βάση το παραπάνω διάγραμμα μπορούμε να διακρίνουμε αν οι πελάτες φοβούνται ότι τα προσωπικά τους στοιχεία θα διανεμηθούν χωρίς την εξουσιοδότησή τους. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που λάβαμε από τους ερωτηθέντες μας βλέπουμε ότι μόνο 4 στους 40 φοβούνται για τα προσωπικά τους στοιχεία, καθώς οι υπόλοιποι 36 δηλώνουν πως δε φοβούνται.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

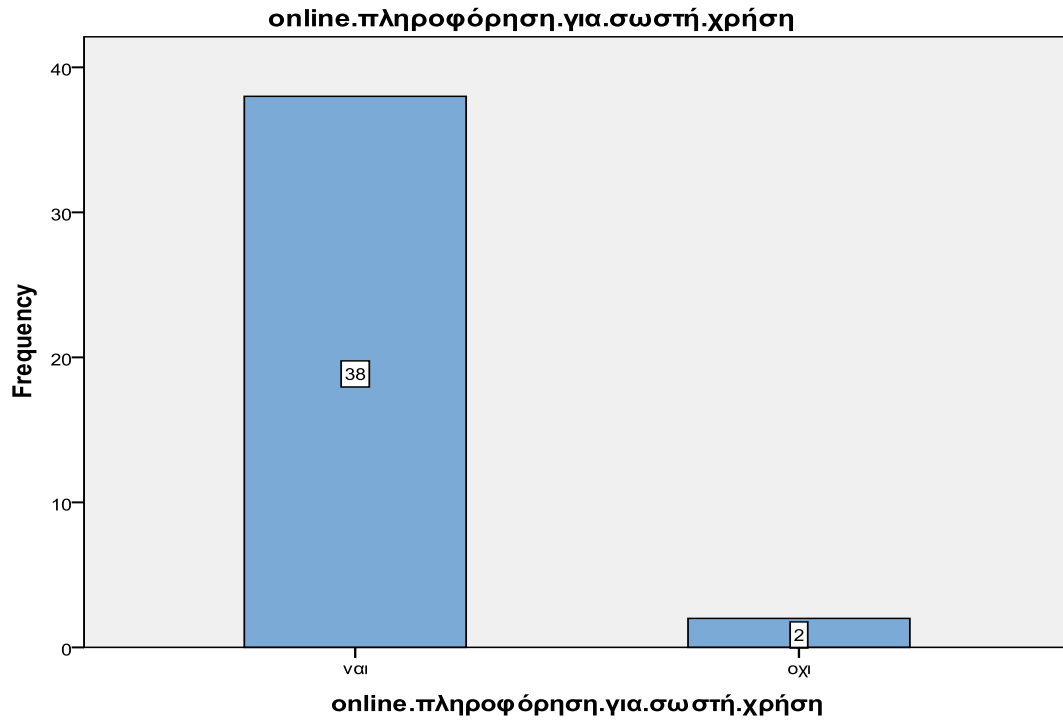


Παρόλο που η υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής θεωρείται ασφαλής, ένα ενδεχόμενο λάθος θα δημιουργούσε μεγάλη αναστάτωση στους πελάτες. Γι'αυτό το λόγο:

- 23/40 απάντησαν ότι αν γίνει λάθος παρέχουν άμεση αποζημίωση στον πελάτη
- 2/40 αντιμετωπίζουν το λάθος αρκεί να προσέλθει άμεσα ο πελάτης
- 5/40 απάντησαν ότι αν αποδειχθεί το σφάλμα θα υπάρξει αποζημίωση
- 3/40 απάντησαν ότι θα μπλοκάρουν τους λογαριασμούς και θα επιδιορθώσουν τη βλάβη
- Τέλος, 7/40 απάντησαν ότι θα αντιμετώπιζαν το σφάλμα άμεσα με παρέμβαση της μηχανογράφησης

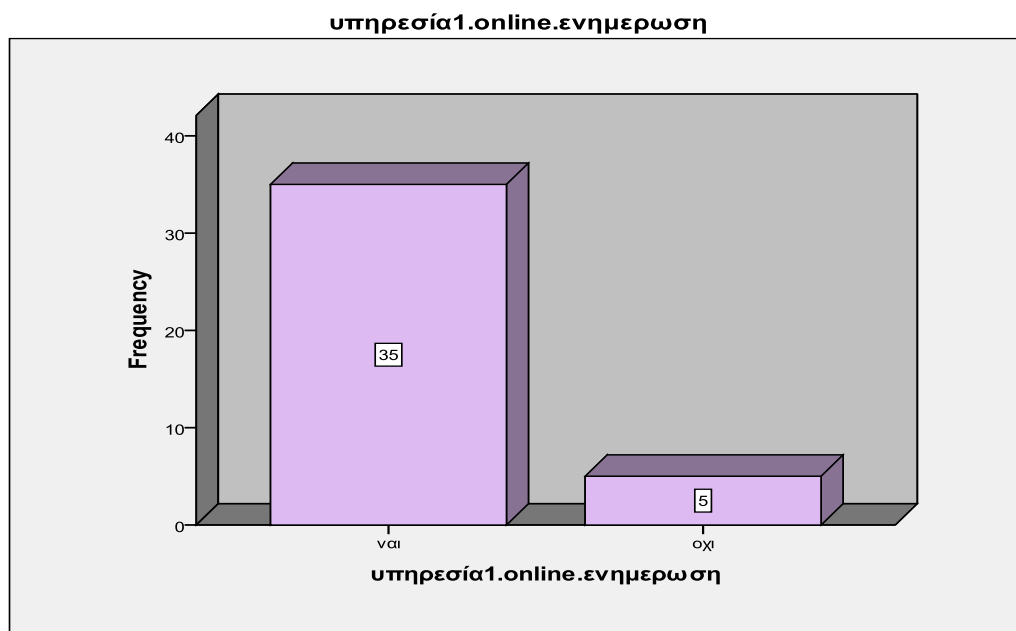
Σε ερώτηση που αφορά την παροχή on-line πληροφόρησης για τη σωστή χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών (επόμενο διάγραμμα), 38/40 απάντησαν θετικά, ενώ 2/40 απάντησε αρνητικά.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.



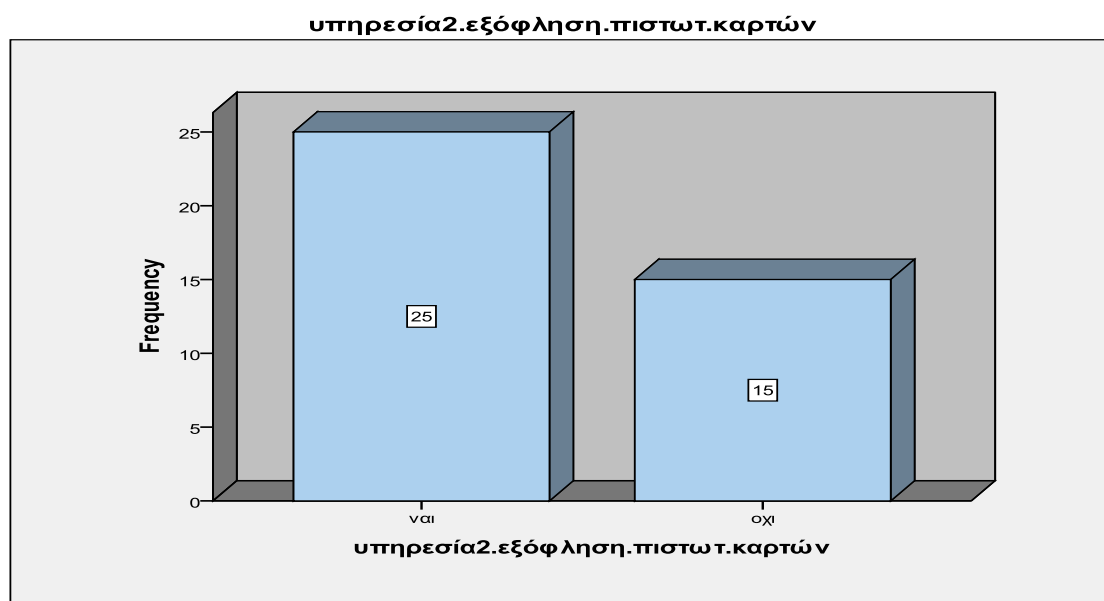
Η τελευταία ερώτηση που απάντησαν οι ερωτηθέντες μας είχε σχέση με τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν οι πελάτες του E-banking πιο συχνά. Οι πιο συχνές υπηρεσίες που χρησιμοποιούν οι πελάτες είναι:

- On-line ενημέρωση για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των λογαριασμών, πιστωτικών καρτών και δανείων
- Εξόφληση πιστωτικών καρτών και δανείων
- Πληρωμή λογαριασμών πχ ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΙΚΑ κ.α
- Μεταφορά χρημάτων σε Ελλάδα και εξωτερικό
- Αγορά και πώληση μετοχών σε πραγματικό χρόνο

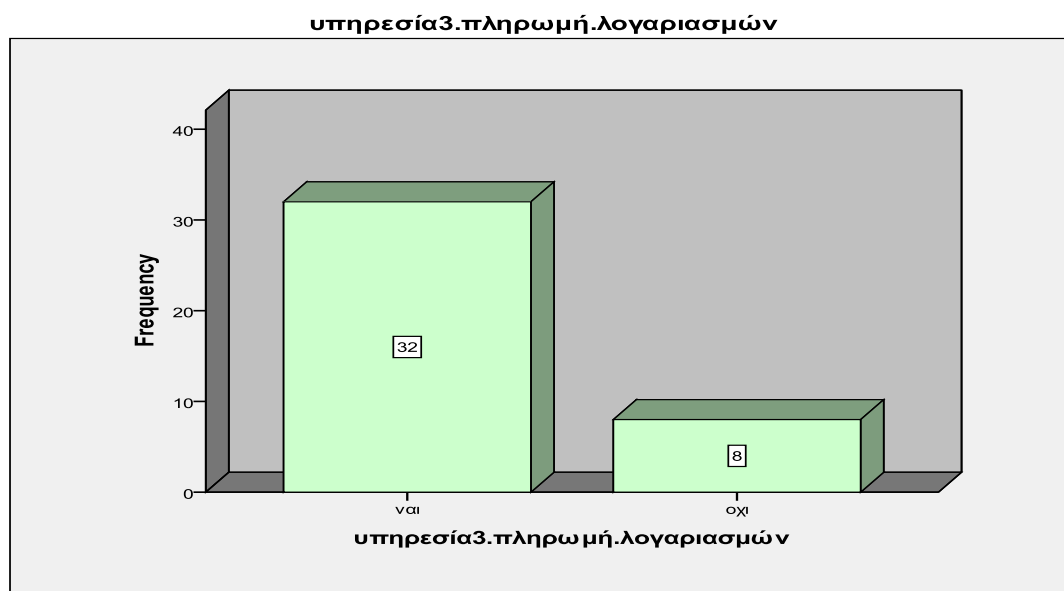


Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

35/40 από τους ερωτηθέντες δηλαδή 95% απάντησαν ότι οι πελάτες χρησιμοποιούν την υπηρεσία για on-line ενημέρωση, ενώ 5% μόνο απάντησαν ότι δε τη χρησιμοποιούν.

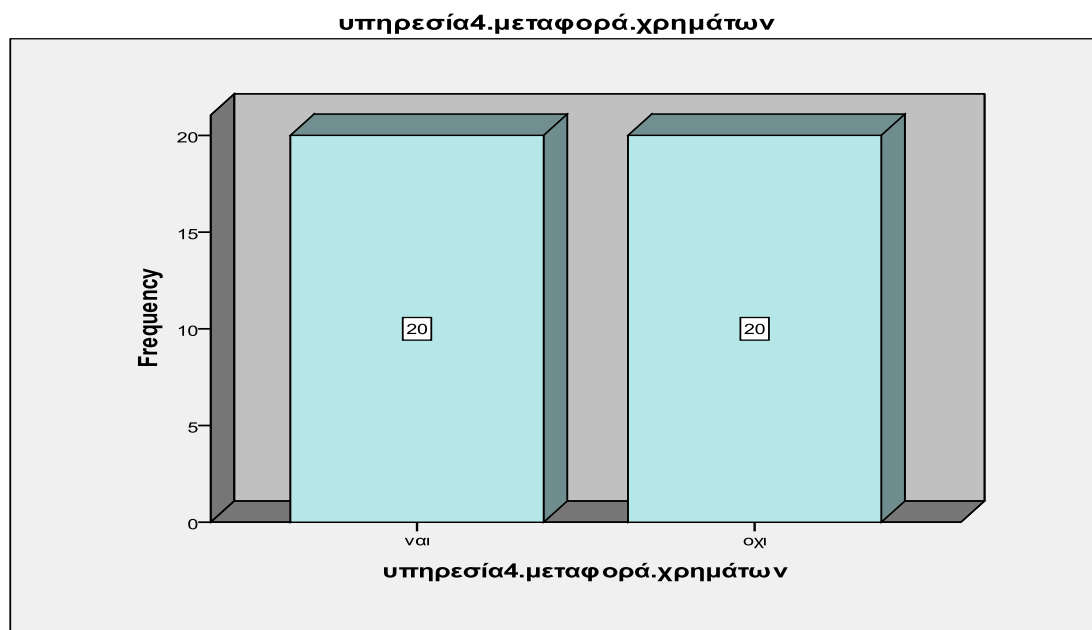


Στο παραπάνω διάγραμμα φαίνεται η υπηρεσία για την εξόφληση πιστωτικών καρτών και δανείων. Από τους 40 οι 25 απάντησαν ότι οι πελάτες χρησιμοποιούν την υπηρεσία, ενώ οι υπόλοιποι 15 απάντησαν ότι δε τη χρησιμοποιούν.

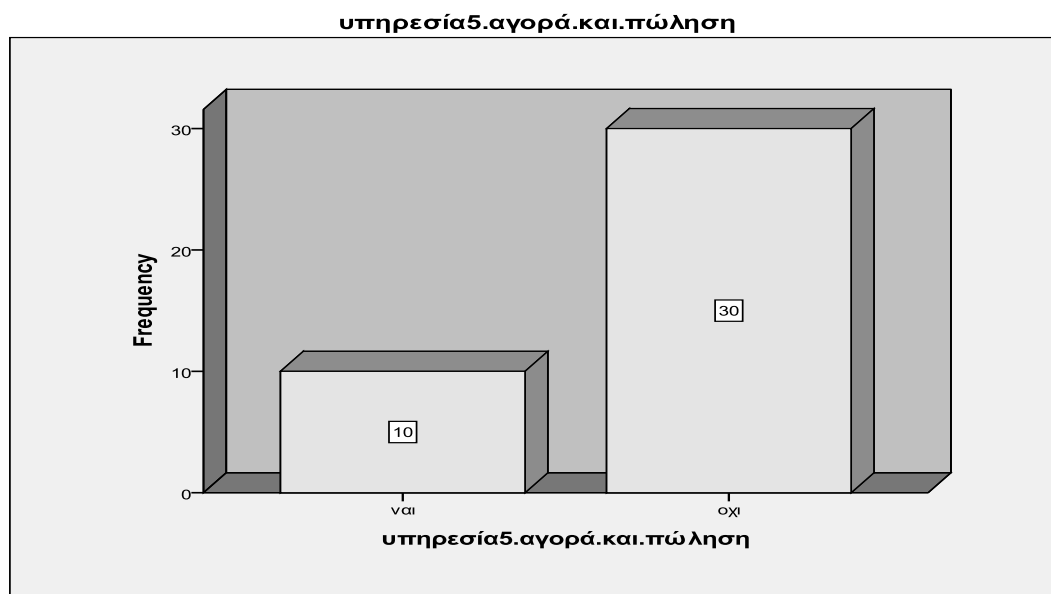


Στο παραπάνω διάγραμμα που αφορά την πληρωμή λογαριασμών 32/40 ερωτηθέντες είπαν ότι οι πελάτες τους χρησιμοποιούν αυτή την υπηρεσία συχνά και μόνο οι 8 απάντησαν ότι δε το χρησιμοποιούν.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.



Την υπηρεσία μεταφοράς χρημάτων σε Ελλάδα και εξωτερικό οι μισοί απάντησαν θετικά (δηλαδή οι 20/40) ότι τη χρησιμοποιούν, ενώ οι άλλοι μισοί απάντησαν αρνητικά.



Τέλος, για την υπηρεσία που αφορά την αγορά και πώληση μετοχών σε πραγματικό χρόνο οι 30 από τους 40 απάντησαν ότι οι πελάτες τους δε χρησιμοποιούν την υπηρεσία αυτή, ενώ μόνο 10 από τους 40 τη χρησιμοποιούν.

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Παρακάτω παρουσιάζουμε τα ερωτηματολόγια με βάση τα οποία πραγματοποιήσαμε τις έρευνές μας. Το πρώτο σχετίζεται με τη χρήση του E-banking από την πλευρά των τραπεζών, ενώ το δεύτερο ερωτηματολόγιο αφορά τη χρήση του E-banking από την πλευρά των τραπεζών

Παράρτημα Α

➤ Ερωτηματολόγιο ως προς τους χρήστες

ΕΡΕΥΝΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ E-BANKING ΚΑΙ ΤΙΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥ

1. **ΦΥΛΛΟ**: ΑΝΤΡΑΣ ΓΥΝΑΙΚΑ

2. **ΗΛΙΚΙΑ**: 18-30 30-50 50-70 70 ΚΑΙ ΑΝΩ

3. **ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΔΙΟΤΗΤΑ**:

Άνεργος

Μισθωτός

Ελεύθερος Επαγγελματίας

Συνταξιούχος

4. Σε ποια κλίμακα κατατάσσεται το μηνιαίο εισόδημά σας;

Έως 1000€

1001€ - 2000€

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

2001€ & άνω

5. Ποιο είναι το επίπεδο σπουδών σας ;

Απόφοιτος γυμνασίου

Απόφοιτος Λυκείου

Απόφοιτος Ανώτερης Σχολής

Απόφοιτος Ανώτατης Σχολής

Κάτοχος Μεταπτυχιακού τίτλου

6. Έχετε χρησιμοποιήσει ποτέ την ηλεκτρονική υπηρεσία E-banking;

Ναι Όχι

*Αν **ναι** παρακαλούμε να συνεχίσετε στις ερωτήσεις αυτής της ενότητας, και εάν **όχι** παρακαλούμε να απαντήσετε στις ερωτήσεις που έχουν (*).*

7. Σε ποια τράπεζα είστε χρήστης του E-banking ;

.....
.....

8. Ποιες από τις ακόλουθες υπηρεσίες χρησιμοποιείτε ή έχετε χρησιμοποιήσει ;

Μεταφορά Κεφαλαίων

Πληρωμή Πιστωτικών Καρτών

Πληρωμή Οφειλών

Ενημέρωση για υπόλοιπα / Κινήσεις Λογαριασμών

Διαχείριση Χαρτοφυλακίου

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Καταχώρηση Αιτήσεων

9. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το E-banking ;

1 – 5 φορές 5 – 10 φορές το μήνα

Σπάνια Άλλο

10. Για ποιους λόγους επιλέξατε την χρήση ηλεκτρονικής συναλλαγής ; (κατατάζτε τα παρακάτω με βαθμό σημαντικότητας : 1 καθόλου σημαντικό, 2 σημαντικό, 3 πολύ σημαντικό).

- Εξοικονόμηση χρόνου (λειτουργία 24 ώρες το 24ωρο)

1 2 3

- Μείωση κόστους (αποφυγή ουράς αναμονής, ταχύτητα εξυπηρέτησης)

1 2 3

- Παροχή πληρέστερης εικόνας (για την οικονομική σας διαχείριση)

1 2 3

- Ευκολία πραγματοποίησης συναλλαγών

1 2 3

- Βελτίωση αποτελεσματικότητας

1 2 3

- Δεν υπάρχει γεωγραφικός περιορισμός

1 2 3

- Άλλος λόγος :

11. Θεωρείται κάποιο ότι τα ακόλουθα αποτελούν μειονέκτημα του E-banking (1 όχι καθόλου, 2 πιθανό μειονέκτημα, 3 μειονέκτημα).

- Ασφάλεια συναλλαγών 1 2 3

- Υψηλό κόστος 1 2 3

- Δυσκολία στο χειρισμό 1 2 3

- Περιορισμένες υπηρεσίες 1 2 3

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

12. Θεωρείτε το E-banking ασφαλές για τις συναλλαγές σας ;

Καθόλου Λίγο Μέτρια Πολύ Πάρα Πολύ

13. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το E-banking ;

Καθόλου Λίγο Μέτρια Πολύ Πάρα Πολύ

***1.** Αν δε χρησιμοποιείτε την υπηρεσία E-banking, με ποιόν από τους παρακάτω τρόπους πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας ;

Μηχάνημα ATM

Πιστωτική Κάρτα

Άλλο μέσο ηλεκτρονικής τραπεζικής

***2.** Για ποιους από τους παρακάτω λόγους δεν χρησιμοποιείτε την ηλεκτρονική συναλλαγή;

Ελλιπής ενημέρωση των υπηρεσιών

Φόβος ως προς την ασφάλεια των συναλλαγών

Μικρή εξοικείωση με την τεχνολογία

Υψηλό κόστος

***3.** Σκοπεύετε στο μέλλον να χρησιμοποιήσετε το E-banking ;

ΝΑΙ ΟΧΙ ΙΣΩΣ

Σχόλια :

.....
.....

Ευχαριστούμε πολύ για το χρόνο σας !

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Παράρτημα Β

➤ Ερωτηματολόγιο ως προς τις τράπεζες

Έρευνα σχετικά με το e-banking

1. Πριν πόσα χρόνια ξεκίνησε η τράπεζά σας να προσφέρει υπηρεσίες μέσω του e-banking;

.....

2. Θεωρείτε ότι η τράπεζά σας πληροί τις παρακάτω προϋποθέσεις:

- Ευκολία πλοήγησης
- Ασφάλεια συναλλαγών
- Αξίопιστη πληροφόρηση
- Μείωση του κόστους

3. Πιστεύετε ότι η χρήση του e-banking στο άμεσο μέλλον αναμένεται να είναι :

- μειωμένη
- σταθερή
- αυξημένη

4. Ποιο είναι το ποσοστό των πελατών της τράπεζάς σας που χρησιμοποιεί το e-banking;

- <10%
- 10% - 50%
- >50%

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

5. Οι πελάτες που πραγματοποιούν ηλεκτρονικές συναλλαγές, θεωρείτε ότι είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση όλων των δυνατοτήτων που προσφέρονται;

πολύ λίγο

λίγο

πολύ

πάρα πολύ

6. Τι επίδραση έχει το E-banking στα καταστήματά σας; (κατατάξτε τα παρακάτω με βαθμό σημαντικότητας : 1 καθόλου σημαντικό, 2 σημαντικό, 3 πολύ σημαντικό).

- | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|
| • Μείωση προσωπικού | 1 | 2 | 3 |
| • Μείωση συμφόρησης πελατών | 1 | 2 | 3 |
| • Μείωση Κόστους | 1 | 2 | 3 |
| • Εξοικονόμηση χρόνου | 1 | 2 | 3 |

7. Θεωρείτε το E-banking έμπιστο μέσο συναλλαγών;

Σε σύγκριση με άλλες μεθόδους το Internet είναι πιο ασφαλές

Πρέπει να είμαστε πιο προσεκτικοί όταν χρησιμοποιούμε το Internet

Άλλος λόγος

8. Τα συστήματα συναλλαγών μέσω διαδικτύου έχουν αρκετά μέτρα ασφαλείας ώστε να προστατεύουν τα προσωπικά οικονομικά δεδομένα των πελατών σας;

Ναι

Όχι

9. Πολλοί πελάτες φοβούνται ότι οι προσωπικές και οικονομικές πληροφορίες που αφορούν το άτομό τους θα διανεμηθούν χωρίς την εξουσιοδότησή τους. Μπορεί όντως να συμβεί αυτό;

Το E-banking στην Ελληνική αγορά.

Ναι Όχι

10. Ένα ενδεχόμενο σφάλμα από την μεριά των τραπεζών θα μπορέσει να αντιμετωπιστεί άμεσα και με ποιον τρόπο;

.....
.....

11. Υπάρχει γενικά από τη μεριά σας πλήρης on-line πληροφόρηση για τη σωστή χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών;

Ναι Όχι

12. Για ποιές υπηρεσίες χρησιμοποιούν οι πελάτες το E-banking συχνότερα;

On-line ενημέρωση για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των λογαριασμών, πιστωτικών καρτών και δανείων

Εξόφληση πιστωτικών καρτών και δανείων

Πληρωμή λογαριασμών πχ ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΙΚΑ κ.α

Μεταφορά χρημάτων σε Ελλάδα και εξωτερικό

Αγορά και πώληση μετοχών σε πραγματικό χρόνο

Ευχαριστούμε πολύ για το χρόνο σας !

Βιβλιογραφία

- Βιβλία- εργασίες

1. Η βίβλος του E-banking ΑΓΓΕΛΗΣ Γ. ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ (2005)
2. Τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet, ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ Χ.(2003)
3. Ηλεκτρονική τραπεζική, ΣΙΝΑΝΙΩΤΗ-ΜΑΡΟΥΔΗ ΑΡΙΣΤΕΑ, ΦΑΡΣΑΡΩΤΑΣ ΙΩΑΝΝΗΣ
4. Οφέλη από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, ΚΑΡΕΚΛΗΣ Π. (2003)
5. Πρόληψη και Αντιμετώπιση της απάτης στα Ηλεκτρονικά Μέσα και Συστήματα Πληρωμών, Ένωση Ελληνικών Τραπεζών (2008), ΝΑΜΙΑΣ Ο.
6. Συστάσεις προς τους χρήστες για ασφαλείς συναλλαγές, Ένωση Ελληνικών Τραπεζών (2008), Αρχείο Δελτίου Τύπου

- Ηλεκτρονική βιβλιογραφία- άρθρα

7. <http://www.imerisia.gr/summary.asp?catid=26519>
8. <http://www.eurobank.gr/online/home/>
9. www.marfinbank.gr
10. www.ttbank.gr
11. www.emporiki.gr
12. www.citibank.com/greece
13. www.nbg.gr
14. www.winbank.gr
15. www.alpha.gr
16. <http://www.hsbc.co.uk/1/2/>