



**ΑΝΟΙΚΤΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ»**

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

**ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ
ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ (INTERNET BANKING).
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΣΠΕ ΔΕΡΥΝΕΙΑΣ**

ΟΝΟΜΑ ΦΟΙΤΗΤΗ: ΕΙΡΗΝΗ ΣΑΒΒΑ

**ΟΝΟΜΑ ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΑ ΚΑΘΗΓΗΤΗ:
ΑΝΔΡΕΑΣ ΑΣΣΙΩΤΗΣ**

ΛΕΥΚΩΣΙΑ, Ιανουάριος, 2014



**ΑΝΟΙΚΤΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ»**

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

**ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ
ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ (INTERNET BANKING).
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΣΠΕ ΔΕΡΥΝΕΙΑΣ**

ΟΝΟΜΑ ΦΟΙΤΗΤΗ: ΕΙΡΗΝΗ ΣΑΒΒΑ

**ΟΝΟΜΑ ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΑ ΚΑΘΗΓΗΤΗ:
ΑΝΔΡΕΑΣ ΑΣΣΙΩΤΗΣ**

ΛΕΥΚΩΣΙΑ, Ιανουάριος, 2014

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη(στην ελληνική).....	4
Abstract	5
1.Εισαγωγή.....	6
2.1.Διαδίκτυο στη Κύπρο.....	8
2.2.Ιστορική Εξέλιξη.....	11
2.3.Ηλεκτρονική Τραπεζική.....	12
2.4.Τύποι Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	12
2.4.1.Τραπεζική μέσω Διαδικτύου	12
2.4.2.Phone Banking	13
2.4.3.Mobile Banking.....	13
2.5.Διαθέσιμες Συναλλαγές μέσω του Internet Banking	13
2.5.1.Λαμβανόμενες Πληροφορίες	13
2.5.2.Μεταφορές Κεφαλαίων	14
2.5.3.Πληρωμές.....	15
2.5.4.Πληρωμές Πιστωτικών Καρτών	15
2.5.5.Πληρωμές Δημοσίου.....	15
2.5.6.Πληρωμές Σταθερής και κινητής τηλεφωνίας	16
2.5.7.Πληρωμές Ασφαλιστικών	16
2.5.8.Εκτέλεση Εντολών	16
2.5.9.Εφαρμογές.....	16
2.5.10.Πρόσθετες Υπηρεσίες	16
2.6.Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα των τραπεζικών συναλλαγών μέσω διαδικτύου για της Τράπεζες και τους χρήστες	17
2.7.Απειλές και κίνδυνοι	20
2.7.1.Sniffers	20
2.7.2.Καταγραφή Πληκτρολογήσεων(Key Loggers).....	20
2.7.3.Phishing.....	20
2.7.4.Pharming	21
2.8.Ασφάλεια Συναλλαγών	22
2.8.1.Ρόλος της Τράπεζας	22
2.8.2.Ταυτοποίηση της Τράπεζας.....	22
2.8.3Όνομα χρήστη και κωδικός.....	23

2.8.4.Κωδικοί εξουσιοδότησης συναλλαγής(TAN)και ψηφιακά πιστοποιητικά.....	24
2.8.5.Ελεγχόμενη πρόσβαση στο τραπεζικό σύστημα.....	24
2.8.6.Πρόσθετα μέτρα ασφαλείας.....	24
2.8.7.Ρόλος του χρήστη.....	25
3.1.Ηλεκτρονικές Τραπεζικές συναλλαγές στη Κύπρο.....	26
3.1.1.Τραπεζικός τομέας στη Κύπρο	26
3.1.2.Ιστορία των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών στη Κύπρο	27
3.2.Ηλεκτρονικές Τραπεζικές Υπηρεσίες στις τράπεζες της Κύπρου	28
3.2.1.Τράπεζα Κύπρου	29
3.2.2.Λαϊκή Τράπεζα.....	30
3.2.3.Ελληνική Τράπεζα	30
3.2.4.Άλφα.....	31
3.2.5.Συνεργατική Πιστωτική Εταιρεία (ΣΠΕ) Δερύνειας	31
4.1.1.Έρευνα.....	34
4.1.2.Μεθοδολογία	35
4.1.3.Περιορισμοί.....	36
4.2.Ανάλυση των Αποτελεσμάτων.....	37
4.3.Συμπεράσματα και Προτάσεις προς τη ΣΠΕ Δερύνειας	56

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Περίληψη

Αντικείμενο της εργασίας αυτής είναι η διερεύνηση των τραπεζικών συναλλαγών μέσω του διαδικτύου και πιο συγκεκριμένα στη ΣΠΕ Δερύνειας. Το έργο αναλύεται σε δύο κύρια μέρη, σ' αυτό του θεωρητικού υπόβαθρου και εκείνο της ερευνητικής εφαρμογής.

Το πρώτο μέρος (βιβλιογραφικό), παρουσιάζει της ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές και τους τύπους που συναντούμε. Σ' αυτό το μέρος παρουσιάζονται οι διαθέσιμες συναλλαγές μέσω του διαδικτύου και τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που προσφέρονται από αυτές στις τράπεζες και στους χρήστες. Φυσικά δε γίνεται να απουσιάζουν τα θέματα που σχετίζονται με τις απειλές και τους κινδύνους που μπορεί να παρουσιαστούν από τη χρήση του διαδικτύου καθώς και την ασφάλεια των συναλλαγών.

Στη συνέχεια γίνεται αναφορά στις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές στη Κύπρο και γίνεται μια σύντομη αναφορά στις πέντε τράπεζες που λαμβάνουν μέρος στη σύγκριση.

Έτσι αφού οι ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές είναι πολύ σημαντικές η εργασία ολοκληρώνεται με την έρευνα. Η έρευνα αυτή έχει ως στόχο την σύγκριση της ΣΠΕ Δερύνειας με τις άλλες μεγάλες τράπεζες της περιοχής προκειμένου να διερευνηθεί γιατί η ΣΠΕ Δερύνειας έχει ένα πολύ μικρό αριθμό χρηστών. Η εν λόγω έρευνα, πραγματοποιήθηκε το Σεπτέμβριο-Δεκέμβριο του 2012 στην Ελεύθερη περιοχή Αμμοχώστου με στόχο να εντοπίσει ένα τυχαίο αλλά αντιπροσωπευτικό δείγμα ανδρών και γυναικών όλων των ηλικιών και των μορφωτικών επιπέδων καθώς και το ποσοστό των χρηστών στη περιοχή.

Internet Banking Transaction. Case study on Spe Dherynia

Abstract

The purpose of this study is to investigate the banking transactions via the internet and more specifically for SPE Dherynia . The project consists of two main parts, the theoretical background and that of the research application.

The first part (bibliography), presents the online banking transactions and the transactional types encountered. In this part, the transactions available through the internet and the advantages and disadvantages offered to the users and the banks are presented. Of course we cannot ignore issues related to the threats and risks that may arise from the use of Internet Banking and the security of transactions.

Then follows a reference of online banking in Cyprus and a brief reference to the five banks involved in the comparison.

Hence since online banking plays a very important role the study will be completed with a survey. The research aims to compare SPE Dherynia with the other major banks in the region to investigate the reason SPE Dherynias has a very small number of users. This survey, was conducted in September - December 2012 in the free Famagusta region in order to identify a random but representative sample of men and women of all ages and levels of education and the percentage of users in the area.

1.Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται μια αλματώδης *ανάπτυξη* της τεχνολογίας και ειδικότερα των δικτύων και των τηλεπικοινωνιών. Το διαδίκτυο έχει εκμηδενίσει τις αποστάσεις και προσφέρει καινούργιους τρόπους επικοινωνίας αυτός είναι και ο λόγος που ολοένα και αυξάνονται οι χρήστες του.

Από την ανάπτυξη αυτή δεν έμεινε ανεπηρέαστος ο τραπεζικός κλάδος, ο οποίος αναζητά τρόπους βελτίωσης και καλύτερης εξυπηρέτησης. Οι τράπεζες προσπαθούν να βρουν τρόπους να αυξήσουν τον ανταγωνισμό τους και με τους οποίους οι πελάτες τους θα έχουν πιο γρήγορη και με χαμηλό κόστος εξυπηρέτηση.

Ηλεκτρονική Τραπεζική είναι η απευθείας παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου προς τους πελάτες. Μπορεί να βοηθήσει τον πελάτη να κάνει οποιαδήποτε συναλλαγή θέλει «μεταφέροντας» την τράπεζα τον υπολογιστή του και επιτρέποντας του να έχει πρόσβαση στους τραπεζικούς λογαριασμούς του.

Η εργασία αυτή έχει ως αντικειμενικό σκοπό της να εξετάσει το επίπεδο του Τραπεζικού Διαδικτύου στη Κύπρο και σε σύγκριση με κάθε άλλο τραπεζικό οργανισμό προκειμένου να προταθεί μια πρόταση για την οργάνωση της ΣΠΕ Δερύνειας προκειμένου να βελτιωθούν οι υπηρεσίες τους και να προσελκύσουν περισσότερους πελάτες. Για το λόγο αυτό αρχικά θα υπάρξει μια εισαγωγή στο internet banking, οι τύποι του internet banking, οι υπηρεσίες που προσφέρονται στο πελάτη να χρησιμοποιεί καθώς και τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας που παρέχονται προς τους χρήστες της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Επίσης θα υπάρξει μια σύντομη αναφορά στα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που παρέχει η χρήση του internet banking στους χρήστες είτε ιδιώτες είτε επιχειρήσεις, καθώς και τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των τραπεζικών οργανισμών. Ένα σημαντικό ζήτημα το οποίο δε θα μπορούσε να παραληφθεί είναι το ζήτημα της ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Για το λόγο αυτό θεωρείται απαραίτητο να αναλυθούν οι κίνδυνοι και οι απειλές που παραμονεύουν στις ηλεκτρονικές συναλλαγές και τι μέτρα ο τραπεζικός οργανισμός θα λάβει για να προστατέψει τους πελάτες χρήστες. Στη συνέχεια θα μελετηθεί μια συνοπτική παρουσίαση της χρήσης του Internet Banking στη Κύπρο και θα γίνει αναφορά σε έρευνες που έγιναν στη Κύπρο. Τέλος για τους σκοπούς της εργασίας θα υπάρξει μια εμπειρική έρευνα, τα συμπεράσματα της και οι προτάσεις που απορρέουν από αυτήν για την καλύτερη λειτουργία της ΣΠΕ Δερύνειας.

Η εργασία θα βασιστεί στη ΣΠΕ Δερύνειας η οποία είναι μια τοπική οργάνωση Συνεργατικής που ιδρύθηκε το 1940 και βρίσκεται στο Δήμο Δερύνειας (δεύτερος μεγαλύτερος Δήμος της ελεύθερης περιοχής Αμμοχώστου).

Η ΣΠΕ Δερύνειας όπως και κάθε Συνεργατική στη Κύπρο είναι ένας ανεξάρτητος οργανισμός που λειτουργεί σύμφωνα με τους κανόνες και τους κανονισμούς της Κεντρικής Συνεργατικής Τράπεζας και εποπτεύεται από την Αρχή Εποπτείας και ανάπτυξης κινήματος του Συνεργατισμού.

Το κίνημα της Συνεργατικής άρχισε να λειτουργεί ως ένας αγροτικός συνεταιρισμός πίστωσης, αλλά τώρα προσφέρει σχεδόν τα ίδια προϊόντα και υπηρεσίες όπως κάθε άλλη τράπεζα στη Κύπρο.

Η ΣΠΕ Δερύνειας άρχισε να προσφέρει στους πελάτες της τις υπηρεσίες του Internet Banking το Νοέμβριο του 2010. Σήμερα οι πελάτες που χρησιμοποιούν αυτή την υπηρεσία είναι περίπου 5 νέοι συνδρομητές το μήνα και σε σύγκριση με τους συνδρομητές του Συνεργατικού που είναι 35000 ένας εξαιρετικά χαμηλός αριθμός.

Το κοινό δεν ανταποκρίνεται καλά σε αυτή την υπηρεσία και υπάρχει η ανησυχία ότι δεν παρέχουν μια αρκετά ανταγωνιστική υπηρεσία και θα πρέπει να βελτιωθεί προκειμένου να έχουν μεγαλύτερη απήχηση στο κοινό. Ο στόχος αυτού του έργου είναι να μελετήσει και να συγκρίνει το Internet Banking των τραπεζικών οργανισμών της Κύπρου καθώς και την απόδοσή τους.

Η λύση είναι να προταθεί μια πρόταση για το πώς μπορούν να βελτιώσουν εμπορικά στο Διαδίκτυο προκειμένου να περιέχουν μια πιο ανταγωνιστική υπηρεσία στην αγορά.

Στόχος της εργασίας είναι να μελετήσει της υπηρεσίες του Internet Banking στις διάφορες τράπεζες της Κύπρου προκειμένου να αξιολογήσει αυτές τις υπηρεσίες και να συγκριθούν με τις υπηρεσίες της ΣΠΕ Δερύνειας. Σκοπός είναι να συγκρίνει πως παρουσιάζεται το Internet Banking στους πελάτες κάθε τράπεζας καθώς και τα πλεονεκτήματα που τους παρέχει και να προταθεί μια πρόταση για το πώς να βελτιώσουν τις δικές τους τραπεζικές συναλλαγές στο διαδίκτυο και να είναι πιο ανταγωνιστικοί στην αγορά. Αυτό θα περιλαμβάνει μια πρόταση μάρκετινγκ σχετική με την τεχνολογία (web design, ασφάλεια, κ.α.) που χρησιμοποιούν.

2.1. Διαδίκτυο στη Κύπρο

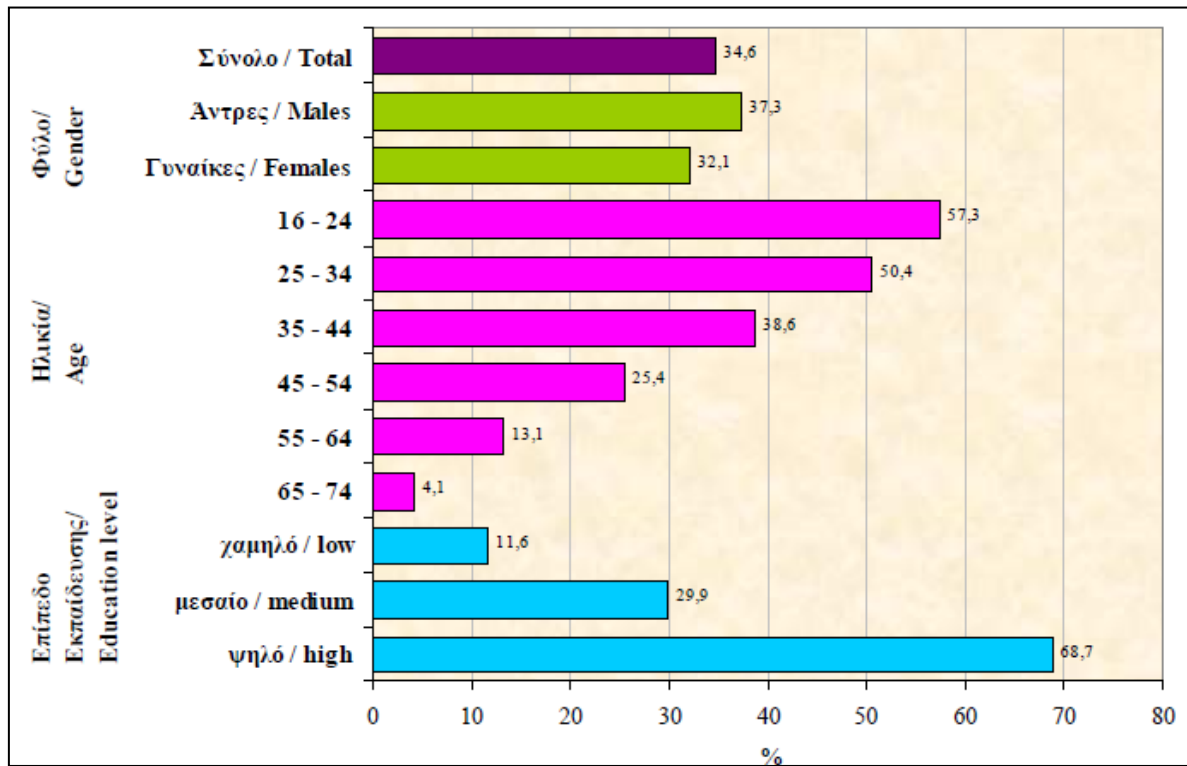
Πριν από μερικές δεκαετίες, οι υπολογιστές χρησιμοποιούνταν αποκλειστικά από τους εμπειρογνώμονες ή επαγγελματίες που εργάζονταν σε πολύ συγκεκριμένες βιομηχανίες. Η δυσκολία της χρήσης τους καθώς και το υψηλό κόστος απόκτησης τους ήταν απαγορευτικό για το ευρύ κοινό.

Ωστόσο με τις ραγδαίες εξελίξεις της τεχνολογίας και της επικοινωνίας και ειδικότερα με την εξάπλωση του διαδικτύου, οι υπολογιστές γίνονται προσιτοί και απαραίτητοι σε όλους. Έτσι οι υπολογιστές και το διαδίκτυο χρησιμοποιούνται σήμερα από ανθρώπους διαφόρων ηλικιών και επαγγελμάτων για προσωπική και επαγγελματική χρήση.

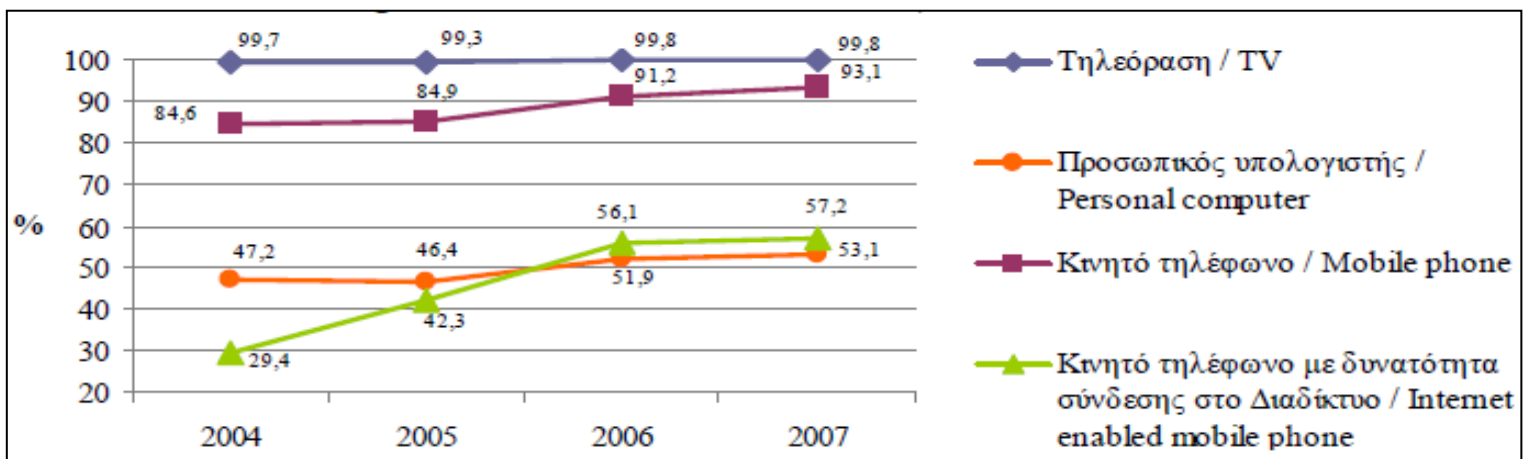
Η εισαγωγή του διαδικτύου στη Κύπρο καθυστέρησε (1996), παρόλα αυτά υπάρχει μια ταχεία ανάπτυξη και ένα υποσχόμενο μέλλον για το διαδίκτυο στη Κύπρο.

Έρευνα¹ που έγινε το 2007 από τη Στατιστική Υπηρεσία της Κύπρου για τη Χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στα νοικοκυριά με σκοπό να δουν κατά πόσο τα νοικοκυριά είχαν πρόσβαση στο διαδίκτυο και στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές έδειξε: Ότι το ποσοστό των νοικοκυριών που διέθεταν υπολογιστή αυξήθηκε στο 53% του πληθυσμού της Κύπρου που διέθεταν προσωπικό υπολογιστή, είτε γραφείου, είτε προσωπικό, είτε υπολογιστή παλάμης (Διάγραμμα 2). Επίσης, παρατηρήθηκε αύξηση στα νοικοκυριά που είχαν πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Το 38.9% είχαν πρόσβαση τουλάχιστον μια φορά κατά το 2007 ενώ το 2006 το ποσοστό ήταν 36.7%. Παρατηρήθηκε ακόμη αύξηση στη χρήση των ευρωζωνικών συνδέσεων σε σχέση με των περιορισμένων συνδέσεων (MODEM, ISDN) που το 2007 χρησιμοποιούνταν από το 51.2%, ενώ το 2007 48.4% (Πίνακας 1). Επιπρόσθετα, παρουσίασε αύξηση το ποσοστό των ατόμων ηλικίας 16-74 που χρησιμοποιούσαν το Διαδίκτυο. Αυτοί που είχαν τουλάχιστον μια φορά τη βδομάδα πρόσβαση ήταν 34.6% από τους οποίους το 37.3% ήταν άντρες και το 32.1% γυναίκες. Τα νεαρά άτομα (16-24 ετών) είχαν συχνότερη πρόσβαση στο διαδίκτυο (57.3%) από ότι τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας (65-74) που το ποσοστό πρόσβασης στο διαδίκτυο ήταν 4.1% (Διάγραμμα 1). Επίσης, ανάλογα με το μορφωτικό τους επίπεδο, άτομα με υψηλό επίπεδο μόρφωσης είχαν συχνότερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο από ότι άτομα με χαμηλό επίπεδο. (Διάγραμμα1)

¹ Στατιστική Υπηρεσία



Διάγραμμα 1, Στατιστική Υπηρεσία Κύπρου, ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΤΠΕ) ΣΤΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ



Διάγραμμα 2, Στατιστική Υπηρεσία Κύπρου, ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΤΠΕ) ΣΤΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ

	2004	2005	2006	2007	
Σύνολο Νοικοκυριών	220.695	228.390	236.921	241.518	Total Households
Τηλεόραση	219.958	226.759	236.391	241.014	Television
με δορυφορικό 'πάτο'	26.336	26.490	43.538	48.579	with satellite dish
καλωδιακή τηλεόραση	0	3.492	19.672	28.126	cable television
ψηφιακή τηλεόραση	-	1.217	1.755	497	digital television
Σταθερή τηλεφωνική γραμμή	-	-	218.327	220.426	Fixed telephone line
Κινητό τηλέφωνο	186.696	193.951	216.047	224.972	Mobile phone
Κινητό τηλέφωνο με δυνατότητα σύνδεσης στο Διαδίκτυο	64.804	96.620	132.844	138.148	Internet enabled mobile phone
Κονσόλα ηλεκτρονικών παιχνιδιών	45.351	44.561	56.890	57.201	Games console
Προσωπικό υπολογιστή	104.214	105.983	122.988	128.134	Personal computer
Προσωπικό υπολογιστή γραφείου	-	98.763	111.378	109.326	Desktop computer
Φορητό υπολογιστή	-	27.725	42.337	48.653	Laptop computer
Ηλεκτρονικό υπολογιστή παλάμης	4.939	5.282	5.979	4.729	Handheld computer (palmtop)
Πρόσβαση στο Διαδίκτυο από την κατοικία	116.462¹	72.417	86.890	93.957	Internet access at home
Συσκευές σύνδεσης με το Διαδίκτυο					Devices on which the Internet is accessed
Προσωπικό υπολογιστή	75.892 ¹	71.979	84.498	92.360	Personal computer
- Προσωπικό υπολογιστή γραφείου	-	65.642	72.937	75.630	- Desktop computer
- Φορητό υπολογιστή	-	21.700	33.173	39.764	- Laptop computer
Τηλεόραση με ειδική συσκευή για το Διαδίκτυο	149 ¹	0	1.405	1.473	TV with specific Internet device
Κονσόλα ηλεκτρονικών παιχνιδιών	741 ¹	157	2.111	1.379	Games console
Κινητό τηλέφωνο	7.576 ¹	9.083	11.084	11.740	Mobile phone
Ηλεκτρονικό υπολογιστή παλάμης	1.497 ¹	1.806	2.637	2.653	Handheld computer
Τύπος σύνδεσης με το Διαδίκτυο					Type of Internet connection
Modem ή ISDN	75.155 ¹	62.921	56.776	45.488	Modem or ISDN
DSL	5.217 ¹	10.261	28.696	48.075	DSL
Άλλη σύνδεση ευρείας ζώνης	0 ¹	0	1.110	1.823	Other broadband connection
Κινητό τηλέφωνο με σύνδεση περιορισμένης ζώνης	-	8.647	10.813	10.998	Mobile phone over narrowband

Πίνακας 1, Στατιστική Υπηρεσία Κύπρου, ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΤΠΕ) ΣΤΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ

Μία δεύτερη έρευνα που διεξήχθη το Μάιο – Ιούνιο του 2010, από ο Τμήμα Επικοινωνίας και Σπουδών του Διαδικτύου του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου της Κύπρου για τη χρήση του Διαδικτύου από Ελληνοκύπριους και Τουρκοκύπριους έδειξε ότι και στις δυο κοινότητες το ποσοστό χρήσης του διαδικτύου ήταν 58% και περισσότερη χρήση κάνουν τα νεότερα και πιο μορφωμένα άτομα. Το 71% των Ελληνοκυπρίων έχουν δικό τους ηλεκτρονικό υπολογιστή. Επίσης, μεγάλο είναι το ποσοστό και των δυο κοινοτήτων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για τη πληροφόρηση τους και το 69% του δείγματος δήλωσε ότι αν απουσίαζε το Διαδίκτυο από τη ζωής τους θα είχαν αρνητική επίδραση.²

2.2. Ιστορική Εξέλιξη

Για να υπάρξουν οι Τραπεζικές Συναλλαγές απαραίτητο στοιχείο είναι η δυνατότητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο, το οποίο έχει εισβάλει στη ζωή μας τα τελευταία χρόνια και τείνει να έχει σημαντικό ρόλο στη καθημερινότητα μας.

Στα τέλη της δεκαετίας του '80 στις μεγαλύτερες τράπεζες των ΗΠΑ εμφανίστηκε το Home Banking με το οποίο οι τράπεζες έδιναν στους πελάτες τους την δυνατότητα να πραγματοποιούν βασικές τραπεζικές συναλλαγές από το σπίτι μέσω του ηλεκτρονικού τους υπολογιστή. Με την ανάπτυξη της τεχνολογίας η ζωή του Home Banking τέλειωσε και στα μέσα της δεκαετίας του '90 εμφανίστηκε το Internet-banking.

Με την εμφάνιση του Internet-banking μειώθηκαν τα κόστη των τραπεζών αφού δεν ήταν υποχρεωμένες οι τράπεζες να συντηρούν ιδιωτικά δίκτυα. Με το internet-banking οι τράπεζες κατόρθωσαν να ευρύνουν την πελατεία τους αφού ήταν πιο εύκολη η πρόσβαση σε αυτό.

Για πρώτη φορά στην Ελλάδα το internet-banking εμφανίστηκε το 1997-1998 στην Εγνατία Τράπεζα και έκτοτε σιγά-σιγά όλες οι τράπεζες εισήγαγαν το internet-banking για τη γρήγορη και εύκολη εξυπηρέτηση των πελατών τους. Η Εγνατία Τράπεζα εισήγαγε την υπηρεσία Web Teller μέσω της οποίας οι χρήστες είχαν τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τις τραπεζικές τους συναλλαγές μέσω του Internet.³

Υπήρξε μια ραγδαία ανάπτυξη των ηλεκτρονικών τραπεζών με ταυτόχρονη αύξηση της πελατείας. Στο τέλος όμως οι χρήστες έπρεπε να καταφύγουν και πάλι στις παραδοσιακές τράπεζες για να καλύψουν αυτά που οι ηλεκτρονικές τράπεζες δεν μπορούσαν να εξυπηρετήσουν.⁴

Οι παραδοσιακές τράπεζες αρχίζουν να αναπτύσσονται και να προσπαθούν να προσαρμόσουν τη ταυτόχρονη λειτουργία στα φυσικά και ηλεκτρονικά δίκτυα αφού αποδεικνύεται η συμπληρωματικότητα τους. Η τράπεζα από τη μια παίζει σημαντικό ρόλο στη προσέγγιση του πελάτη, την ανάλυση αναγκών του, την επεξήγηση περίπλοκων καταστάσεων, την εκπαίδευση του σε νέα προϊόντα και δίκτυα και στην εξυπηρέτηση συναλλαγών που απαιτούν τη φυσική παρουσία του πελάτη στη τράπεζα. Από την άλλη το ηλεκτρονικό δίκτυο μπορεί να εξυπηρετεί συνεχόμενες τραπεζικοοικονομικές εργασίες, να πληροφορεί το πελάτη και να διευκολύνει την χρηματοοικονομική διαχείριση του.

³ Περιοδικό RAM, Αφιέρωμα Web Teller, Εγνατία

⁴ Περιοδικό RAM, Αφιέρωμα, «Οι τράπεζες στο χώρο του Internet»

Στις μέρες μας παρατηρείται ότι οι τραπεζικοί οργανισμοί προσπαθούν να αναπτύξουν καταστήματα τα οποία είναι κερδοφόρα όμως δεν μπορούν να αμελήσουν την ηλεκτρονική ανάπτυξη η οποία εξυπηρετεί γρήγορα και με μειωμένο κόστος του πελάτη. Εφόσον εκτός από το internet-banking υπάρχουν και άλλα δίκτυα που εξυπηρετούν αυτό το σκοπό όπως τα ΑΤΜ και η τηλεφωνική συσκευή για απευθείας σύνδεση με την Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης. Έτσι το τραπεζικό προσωπικό προσπαθεί να προσαρμοστεί σε αυτές τις αλλαγές ώστε να μπορέσει να αντεπεξέλθει στο νέο του ρόλο χρησιμοποιώντας την τεχνολογία τόσο κατά την επαφή του με το πελάτη, όσο και κατά την πραγματοποίηση εργασιών εντός του ίδιου του καταστήματος.

Συμπερασματικά μπορούμε να πούμε ότι οι τραπεζικοί οργανισμοί θα πρέπει να καταβάλλουν συνεχείς προσπάθειες για τη δημιουργία νέων δικτύων, προϊόντων και υπηρεσιών ώστε να μπορούν να ανταγωνίζονται την ηλεκτρονική τραπεζική που ολοένα αναπτύσσεται.

2.3 Ηλεκτρονική Τραπεζική

Η Ηλεκτρονική Τραπεζική είναι ο πιο εξελιγμένος τρόπος επικοινωνίας του πελάτη με την τράπεζα του, μέσω της οποίας ο πελάτης ενημερώνεται για οτιδήποτε αφορά τους λογαριασμούς του, μπορεί να δώσει εντολή για οποιαδήποτε συναλλαγή από όπου και αν βρίσκεται, οποιαδήποτε ώρα εξοικονομώντας χρόνο και κόστος.

2.4 Τύποι Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Ο περισσότερος κόσμος λανθασμένα έχει ταυτίσει την τραπεζική συναλλαγή μόνο με τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου. Η ηλεκτρονική τραπεζική μπορεί να εφαρμοστεί και να διεκπεραιωθεί σε διαφορετικούς χώρους.

Είδη του internet banking: ⁵

Υπάρχουν τρεις κύριες κατηγορίες τραπεζικών συναλλαγών ανάλογα με το μέσο με το οποίο θα πραγματοποιηθούν.

2.4.1 Τραπεζική μέσω Διαδικτύου

Κυριότερη μορφή ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι το internet banking και πραγματοποιείται μέσω του διαδικτύου. Σε αυτή την περίπτωση ο χρήστης για να μπορέσει να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του internet-banking πρέπει να έχει ηλεκτρονικό

⁵ Βασίλης Γ. Αγγελής, Η βίβλος του e – banking, σελ: 27-29

υπολογιστή και σύνδεση στο διαδίκτυο. Ωστόσο σε ορισμένες περιπτώσεις απαιτείται μεγαλύτερη ασφάλεια όσον αφορά τη χρήση του internet banking όπως ψηφιακό πιστοποιητικό ή εγκατάσταση ειδικού λογισμικού ασφαλείας.

Ο πελάτης μιας τράπεζας μπορεί να κάνει σχεδόν όλες τις συναλλαγές που χρειάζεται μέσω του διαδικτύου εύκολα και γρήγορα και να του παρέχονται όλη πληροφορία χρειάζεται.

Κρίσιμο σημείο αποτελεί το θέμα ασφαλείας για την αξιοπιστία των ηλεκτρονικών τραπεζικών συστημάτων το οποίο θα αναλυθεί παρακάτω.

2.4.2 Phone Banking

Μέσω του Phone Banking μπορούν να γίνουν τραπεζικές συναλλαγές από το σπίτι, το γραφείο, το αυτοκίνητο και ταυτόχρονα διατηρείται η παραδοσιακή σχέση πελάτη και υπαλλήλου. Το Phone Banking παρέχει σχεδόν όλες τις συναλλαγές που παρέχει και το Internet Banking.

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω του Phone Banking είναι: Αυτές που διεκπεραιώνονται από πράκτορες τηλεφωνικού κέντρου (ο πελάτης επικοινωνεί με το πράκτορα φωνητικά και δίνει εντολές) και αυτές που διεκπεραιώνονται αυτόματα μέσω συστημάτων αναγνώρισης φωνής (ο πελάτης σε αυτή την περίπτωση απαντά σε φωνητικά μηνύματα που ακούει στο τηλέφωνο).

2.4.3 Mobile Banking

Με την ταχεία ανάπτυξη της τεχνολογίας ολοένα και εμφανίζονται καινούργιες φορητές συσκευές εκτός από τα κινητά όπως φορητές ατζέντες (I Pads) και υπολογιστές παλάμης. Έτσι οι χρήστες μπορούν να εκτελέσουν τραπεζικές συναλλαγές και εκτός ηλεκτρονικού υπολογιστή. Αυτού του είδους οι συναλλαγές περιγράφονται με τον όρο Mobile Banking.

Παρά τα πλεονεκτήματα και την ευκολία χρήσης που παρέχει δεν είναι ακόμη σε θέση να πείσει τους καταναλωτές και έτσι δεν έχει τόσο μεγάλη επιτυχία όπως το Internet Banking και Phone Banking.

2.5 Διαθέσιμες συναλλαγές μέσω του Internet Banking

Παρόλο που η εξέλιξη του Internet Banking είναι στις αρχές και τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που προσφέρει είναι σε συνεχείς ευελιξία έχει επιφέρει πολλές αλλαγές στη ζωή του χρήστη. Ο στόχος των τραπεζών που έχουν επενδύσει στις τραπεζικές συναλλαγές μέσω του διαδικτύου είναι να παρέχουν άνεση και ασφάλεια στο χρήστη. Ο χρήστης χρησιμοποιώντας το Internet Banking διευκολύνει τη ζωή του γιατί μπορεί να κάνει διάφορες

συναλλαγές χωρίς να παρευρεθεί στη τράπεζα. Ταυτόχρονα ο πελάτης δίνει μεγάλη σημασία όσον αφορά τα θέματα ασφάλειας, στη προστασία των προσωπικών του δεδομένων. Το Internet Banking απευθύνεται τόσο στους ιδιώτες πελάτες τραπεζών όσο και στις επιχειρήσεις.

Οι σημαντικότερες συναλλαγές που παρέχονται στο χρήστη μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής θα αναλυθούν πιο κάτω.⁶

2.5.1 Λαμβανόμενες Πληροφορίες

Μέσω του διαδικτύου ο χρήστης μπορεί να πληροφορηθεί για όλα τα προϊόντα που διαθέτει η τράπεζα χωρίς να παρευρεθεί εκεί. Μέσω αυτής της συναλλαγής ο χρήστης μπορεί: α) να δει και να ελέγξει τους λογαριασμούς του όσον αφορά το λογιστικό πραγματικό του υπόλοιπο, το τρέχον επιτόκιο του και τις τελευταίες κινήσεις που έχουν πραγματοποιηθεί, β) πληροφορείται για τις κάρτες που έχει αναλυτικά, που τις έχει χρησιμοποιήσει, δόσεις που εκκρεμούν, οφειλόμενο υπόλοιπο, έκδοση αναλυτικού λογαριασμού, πιο είναι το ελάχιστο ποσό καταβολής και η ημερομηνία προθεσμίας καταβολής τους, γ) πληροφορείται για ότι αφορά τις επενδύσεις του είτε πρόκειται για αμοιβαία ομόλογα ή μετοχές είτε καταθέσεις προθεσμίας. Επίσης μπορούν να ενημερωθούν για το επιτόκιο της προθεσμίας, την ημερομηνία έναρξης και της λήξης της καθώς και για τη τιμή αγοράς των αμοιβαίων ομολόγων και μετοχών και τη τρέχουσα αποτίμηση τους, δ) ο χρήστης που έχει οποιασδήποτε μορφής δάνειο από τράπεζα, μπορεί αναπάσα στιγμή να ενημερωθεί για το χρεωστικό του υπόλοιπο, το τρέχον επιτόκιο του, καθώς και τη τρέχουσα δόση και την ημερομηνία πληρωμής της, ε) μια εφαρμογή πολύ σημαντική για τον επαγγελματία χρήστη είναι οι πληροφορίες που μπορεί να πάρει για τις επιταγές που έχει εκδώσει, ποιες πληρώθηκαν, σε ποια ημερομηνία και που είναι τα διαθέσιμα φύλλα που έχει το καρνέ τους.

2.5.2 Μεταφορά Κεφαλαίων

Οι μεταφορές κεφαλαίων αφορούν τη μεταφορά χρημάτων του χρήστη μέσω του υπολογιστή.

Με αυτή τη συναλλαγή ο χρήστης μπορεί να μεταφέρει χρήματα από ένα δικό του λογαριασμό σε ένα άλλο με τη δυνατότητα επιλογής της ημερομηνίας που επιθυμεί να πραγματοποιηθεί η συναλλαγή. Επιπλέον ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να μεταφέρει χρήματα από το λογαριασμό της επιλογής του σε λογαριασμό κάποιου τρίτου, επιλέγοντας την ημερομηνία που επιθυμεί να πραγματοποιηθεί η συναλλαγή (σε περίπτωση πληκτρολόγησης λάθους λογαριασμού οι τράπεζες έχουν προβλέψει να είναι αδύνατη η

⁶ Βασίλης Γ. Αγγελής, Η βίβλος του e – banking, σελ: 91-202

μεταφορά). Τέλος ο χρήστης με αυτή τη συναλλαγή μπορεί να μεταφέρει χρήματα εκτός της τράπεζας του, γνωρίζοντας το IBAN του δικαιούχου και το SWIFT της τράπεζας που θα στείλει τα χρήματα.

2.5.3 Πληρωμές

Οι πληρωμές αφορούν την εξόφληση μηνιαίων δόσεων του χρήστη οι οποίες αφορούν: Πληρωμές Πιστωτικών καρτών, Πληρωμές Δημοσίου, Πληρωμές Σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και Πληρωμές Ασφαλιστρών.

2.5.4 Πληρωμές Πιστωτικών Καρτών

2.5.4.1 Πληρωμές Πιστωτικών καρτών του ιδίου: εδώ ο χρήστης θα πρέπει να επιλέξει τον τραπεζικό λογαριασμό χρέωσης και τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας που επιθυμεί να πληρώσει, πληκτρολογεί το ποσό που θέλει να μεταφέρει για τη συγκεκριμένη πληρωμή και την ημερομηνία που επιθυμεί να γίνει η πράξη. Ο χρήστης μπορεί να προγραμματίζει τις πληρωμές του γιατί μπορεί να έχει μεταχρονολογημένες πληρωμές.

2.5.4.2. Πληρωμές Πιστωτικών καρτών Τρίτου: σε αυτή τη περίπτωση ο χρήστης θα πρέπει να επιλέξει τον τραπεζικό λογαριασμό της χρέωσης και στη συνέχεια να πληκτρολογήσει τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας. Η διαδικασία αυτή θα πρέπει να γίνει πολύ προσεκτικά ώστε τα λεφτά να πιστωθούν στη σωστή πιστωτική κάρτα. Επόμενο βήμα είναι ο χρήστης να πληκτρολογήσει το ποσό που θέλει να μεταφέρει για την πληρωμή της πιστωτικής κάρτας και την ημερομηνία που επιθυμεί να γίνει η πληρωμή.

2.5.4.3 Πληρωμή Πιστωτικών Καρτών άλλης τράπεζας: οι πληρωμές πιστωτικών καρτών άλλης τράπεζας θα πραγματοποιηθούν μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIAS Transfer. Ο χρήστης σε αυτή τη περίπτωση θα επιλέξει τον τραπεζικό λογαριασμό χρέωσης και στη συνέχεια επιλέγει τη τράπεζα του δικαιούχου (από ένα πεδίο που περιέχει όλες τις τράπεζες του εξωτερικού). Επόμενο στάδιο είναι να πληκτρολογήσει τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας και τέλος το ποσό που θέλει να μεταφέρει για την πληρωμή της πιστωτικής κάρτας και την ημερομηνία που επιθυμεί να πραγματοποιηθεί η πληρωμή.

2.5.5 Πληρωμές Δημοσίου

Οι περισσότερες πληρωμές ενός πελάτη μπορούν να ολοκληρωθούν μέσω του internet-banking. Οι πληρωμές αυτές μπορεί να είναι για το Φόρο Προστιθέμενης Αξίας, Εργοδοτικές Εισφορές, Ασφαλιστικές Εισφορές, Είσπραξη Φόρου Εισοδήματος και Τέλη Κυκλοφορίας.

Επειδή με την εξέλιξη της τεχνολογίας οι πληρωμές του Δημοσίου περεχούν όλο το πακέτο των ηλεκτρονικών πληρωμών, αποτελεί ελκυστικό για όλους τους επαγγελματίες της χώρας.

2.5.6 Πληρωμές σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.

Ο χρήστης έχει την ευκολία να εξοφλήσει τους λογαριασμούς της σταθερής και κινητής τηλεφωνίας του μέσω των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών εφόσον περιέχουν αυτή την συναλλαγή πλέον όλες οι τράπεζες.

2.5.7 Πληρωμές Ασφαλιστικών

Οι περισσότερες ασφαλιστικές εταιρείες συνάπτουν συμφωνία με τράπεζες ώστε να δίνετε η δυνατότητα στους πελάτες τους να πληρώνουν τα ασφάλιστρα τους μέσω αυτών.

2.5.8 Εκτέλεση Εντολών

Μια συναλλαγή που προσφέρεται αποκλειστικά σε επαγγελματίες πελάτες είναι η Εκτέλεση Μισθοδοσίας. Σε αυτή τη περίπτωση ο χρήστης έχει τη δυνατότητα της μαζικής μεταφοράς κεφαλαίων που αφορούν την πληρωμή των υπαλλήλων της επιχείρησης.

Επίσης σε αυτή τη κατηγορία ανήκει και η Εκτέλεση εντολών. Σε αυτή την περίπτωση ο χρήστης μπορεί να δώσει μια εντολή για την αγορά ή τη πώληση μετοχών στη τιμή που επιθυμεί να διεκπεραιωθεί η συναλλαγή και τον αριθμό των μετοχών διαπραγμάτευσης. Προϋπόθεση για την ολοκλήρωση αυτών των συναλλαγών είναι να έχει ο χρήστης αποκτήσει μέσω της τράπεζας μερίδα και ΣΤΑ.

2.5.9 Εφαρμογές

Μέσα από τις ιστοσελίδες τους οι τράπεζες παρέχουν στο χρήστη τη δυνατότητα των τραπεζικών εφαρμογών ώστε να μπορεί να παραγγείλει βιβλιάριο επιταγών, να αποκτήσει ή να αλλάξει τον αριθμό ασφαλείας της κάρτας του, να ακυρώσει κάρτες ή ακόμη και να ανανεώσει οποιαδήποτε κάρτα επιθυμεί.

2.5.10 Πρόσθετες υπηρεσίες

Οι περισσότεροι τραπεζικοί οργανισμοί εκτός από τις υπηρεσίες που προσφέρουν στους πελάτες τους, τους παρέχουν και κάποια βοηθητικά εργαλεία ώστε να γίνετε ευκολότερη η ζωή τους.

Τέτοιες βοηθητικές υπηρεσίες είναι: οι Ισοτιμίες, Υπολογισμός του IBAN, Ασφαλή μηνύματα από/προς Τράπεζα, Χρηματιστήριο Αξιών των τραπεζικών μετοχών, Μετατροπή νομισμάτων, Υπολογισμός Δόσεων δανείου.

2.6.Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των τραπεζικών συναλλαγών μέσω διαδικτύου για τις τράπεζες και τους χρήστες

Η χρήση του διαδικτύου και των νέων τεχνολογιών από τις τράπεζες έχει αλλάξει το τρόπο διεξαγωγής των συναλλαγών με θετικά αποτελέσματα και στον ίδιο το πελάτη, αφού πλέον δεν είναι απαραίτητη η φυσική του παρουσία στη τράπεζα. Τα πλεονεκτήματα όσο και τα μειονεκτήματα που συνεπάγονται επηρεάζουν τόσο τον τραπεζικό τομέα όσο και τους πελάτες τους.

Τα οφέλη από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι:⁷

2.6.1 Ευκολία χρήσης, διαθεσιμότητα υπηρεσιών σε 24ωρη βάση,365 μέρες το χρόνο

Με την εμφάνιση του Internet Banking μια τράπεζα μπορεί να προσελκύσει πιο εύκολα και γρήγορα νέους πελάτες. Είναι πολύ σημαντικό για την αύξηση του όγκου των συναλλαγών και την ικανοποίηση των πελατών η δυνατότητα χρησιμοποίησης των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών 24 ώρες το 24ωρο, για επτά μέρες τη βδομάδα και 365 ημέρες το χρόνο, αφού ο πελάτης δε θα χρειαστεί να περιμένει στην ουρά κάποιας τράπεζας για να εξυπηρετηθεί.

2.6.2 Ταχύτητα Συναλλαγών

Ο χρήστης μπορεί εύκολα και γρήγορα να επιλέξει τη συναλλαγή που επιθυμεί να πραγματοποιήσει. Μέσα σε λίγα δευτερόλεπτα μπορούν να ολοκληρωθούν συναλλαγές οι οποίες με τη «παραδοσιακή» τραπεζική να απαιτούσαν περισσότερο κόπο και χρόνο.

2.6.3 Εκμηδένιση Αποστάσεων

Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα πρόσβασης στο Internet Banking, ανεξάρτητα από τη γεωγραφική του θέση. Εάν ο πελάτης έχει πρόσβαση στον Παγκόσμιο Ιστό μπορεί από οπουδήποτε και αν βρίσκετε να συνδεθεί με τη Τράπεζα του και να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές που θέλει.

2.6.4. Ταχύτητα στη διενέργεια και ολοκλήρωση των συναλλαγών σε σχέση με τους παραδοσιακούς τρόπους

Ο πελάτης χρησιμοποιώντας ο διαδίκτυο αποφεύγει τη μετάβαση του στη τράπεζα και την αναμονή του σε ουρές και έτσι έχει την ευκαιρία να αξιοποιήσει καλύτερα και αποδοτικά το χρόνο του.

⁷“Bankers Perspectives on Internet Banking” Journal 2001

2.6.5 Οικονομικό όφελος

Ο πελάτης πραγματοποιώντας τις συναλλαγές του μέσω διαδικτύου έχει οικονομικά οφέλη αφού οι τράπεζες έχουν καθιερώσει χρεώσεις για ορισμένες συναλλαγές. Αυτό αποτελεί κίνητρο για τους πελάτες να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, αφού οι αντίστοιχες χρεώσεις μέσω του Internet Banking δε χρεώνονται.

2.6.6. Πλεονεκτήματα στις Τράπεζες

Όσον αφορά τις τράπεζες η χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών δείχνει ότι μειώνει το κόστος στις τράπεζες. Αυτό συμβαίνει λόγω της δυνατότητας που παρέχουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής για κεντροποίηση και αυτοματοποίηση διάφορων εργασιών. Με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές οδηγούμαστε στη κατάργηση των χρονοβόρων και κοστοβόρων ενεργειών που συνήθως απασχολούν ανθρώπινους και υλικούς πόρους. Ο παραδοσιακός τρόπος συναλλαγών στη τράπεζα κοστίζει ακριβά έτσι οι τράπεζες με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές μειώνουν αρκετά τα κόστη τους. Σύμφωνα με μια έρευνα⁸ που έγινε από την εταιρεία Booz Allen – Hamilton, μια τραπεζική συναλλαγή όπως η κατάθεση, η ανάληψη, η ενημέρωση υπολοίπου και η μεταφορά ποσού από ένα σε άλλο λογαριασμό όταν πραγματοποιείται στο ταμείο κοστίζει €1,01. Η ίδια συναλλαγή όταν πραγματοποιείται μέσω του διαδικτύου κοστίζει €0,01. Συμπερασματικά βλέπουμε ότι οι τράπεζες δε χρεώνουν προμήθειες για συναλλαγές μέσω του διαδικτύου εκτός από τα εμβάσματα στο εξωτερικό και στη μεταφορά σε λογαριασμούς άλλων τραπεζών. Επίσης η χρησιμοποίηση του internet-banking οδηγεί μειωμένη πελατεία στα ταμεία της τράπεζας, επομένως το προσωπικό μπορεί να ασχοληθεί με εργασίες που είναι απαραίτητη η προσωπική επαφή.

Παρόλο που ο χρήστης μπορεί να κάνει όλες τις συναλλαγές από το διαδίκτυο εκτός από αυτές που απαιτούν τη χρήση χαρτονομισμάτων, η χρησιμότητα του ταμείου δε μπορεί να αντικατασταθεί πλήρως. Οι πλατφόρμες της ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελούν μια επέκταση των ATMs προσφέροντας ένα πιο φιλικό περιβάλλον.

Η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από την άλλη έχει αρκετά μειονεκτήματα τόσο για τους πελάτες, όσο και για τις τράπεζες.⁹

Η διαδικασία εγγραφής ενός χρήστη για τη χρησιμοποίηση των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών είναι χρονοβόρα, αφού θα πρέπει να δώσει στοιχεία της ταυτότητας του και να υπογράψει ένα έντυπο στο τραπεζικό κατάστημα ή αν πρόκειται για αποκλειστικά

⁸ Hamilton C., "Online service: Finance's best practice", Forester Research

⁹ Shakti Singh Dulawat

ηλεκτρονική τράπεζα, πρώτα θα πρέπει να σταλούν κάποια σχετικά έγγραφα στο πελάτη και μετά αυτός με τη σειρά του να τα ξανά στείλει συμπληρωμένα πίσω στη τράπεζα.

Παρατηρείται αργή επεξεργασία όταν ο χρήστης εισέλθει σε μια οικονομική συναλλαγή με την τράπεζα μέσω του internet-banking, αφού θα ζητηθεί η υποβολή ορισμένων εγγράφων όπως τη ταυτότητα και την υπογραφή. Επίσης όταν οι τραπεζικοί οργανισμοί κάνουν αλλαγές στον ιστότοπο τους αυτό σημαίνει ότι θα ζητηθεί από το χρήστη να καταχωρήσει ξανά όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και τα στοιχεία του.

Όταν ο πελάτης παρουσιαστεί αφελής και δεν είναι προσεκτικός στις κινήσεις του μπορεί να οδηγηθεί σε λάθη που θα του στοιχίσουν, εφόσον θα γίνει πιο εύκολη η παραβίαση του απόρρητου.

Από την άλλη πλευρά το κυριότερο μειονέκτημα για τις τράπεζες που έχει το internet-banking είναι το αυξημένο κόστος που έχει για να δημιουργηθεί και να εγκατασταθεί για πρώτη φορά η ιστοσελίδα. Επίσης πολύ σημαντικό μειονέκτημα είναι η αδυναμία χρησιμοποίησης του διαδικτύου από κάποιους ανθρώπους, αποκλείοντας τους αυτόματα από πελάτες.

Οι ιστοσελίδες internet-banking πολλές φορές παρουσιάζουν ελλείψεις και αδυναμίες με αποτέλεσμα να δυσκολεύουν τους ανθρώπους που δεν είναι εξοικειωμένοι με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και έτσι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές να είναι η τελευταία τους επιλογή για οποιαδήποτε συναλλαγή επιθυμούν να πραγματοποιήσουν.

Παρόλο που η τεχνολογία προχωρά είναι μεγάλος ο αριθμός των ανθρώπων που εξακολουθούν να αποφεύγουν τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές είτε από φόβο είτε λόγω ελλιπής ασφάλειας. Επομένως οι τράπεζες θα πρέπει να μεριμνήσουν για την ασφάλεια των πελατών τους με την εγκατάσταση ειδικών προγραμμάτων και εξοπλισμού.

Επίσης το κόστος συντήρησης της ιστοσελίδας είναι αρκετά αυξημένο. Η τεχνολογία εξελίσσεται μέρα με τη μέρα, αλλά ταυτόχρονα εμφανίζονται και νέοι κίνδυνοι υποκλοπής μέσω του διαδικτύου. Έτσι οι τράπεζες είναι υποχρεωμένες να δαπανούν πολλά χρήματα για τον εκσυγχρονισμό των προγραμμάτων ασφαλείας και συστημάτων παρακολούθησης.

Τέλος υπάρχουν αρκετά έξοδα και για την εκπαίδευση του προσωπικού, αφού θα πρέπει να είναι συνεχώς ενημερωμένο για τις αλλαγές που πραγματοποιούνται στο internet-banking και έτοιμο να επιλύει οποιεσδήποτε απορίες των χρηστών.

2.7. Απειλές και κίνδυνοι

Παρατηρούμε ότι τα τελευταία χρόνια αυξάνονται οι τράπεζες που περιέχουν υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου με συνέπεια να αυξάνεται και η συχνότητα των ηλεκτρονικών επιθέσεων. Οι τράπεζες για την ασφάλεια των ιστοσελίδων τους χρησιμοποιούν πολλές μεθόδους. Προτού αναφερθούμε σε αυτές καλό είναι να αναφερθούν οι απειλές και οι κίνδυνοι από τη χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών.¹⁰

2.7.1. Sniffers

Ξεκινώντας λοιπόν, το Sniffer είναι ένα πρόγραμμα ή μια συσκευή που παρακολουθεί κρυφά την κίνηση ενός δικτύου με σκοπό να κλέβει τις πληροφορίες που ταξιδεύουν σε αυτό. Τα περισσότερα δίκτυα χρησιμοποιούν τη τεχνολογία εκπομπής δηλαδή τα μηνύματα από ένα υπολογιστή σε άλλο μπορούν αν διαβαστούν από άλλο υπολογιστή στο ίδιο δίκτυο. Όλοι οι υπόλοιποι υπολογιστές αγνοούν το μήνυμα. Με τη χρήση του sniffer ο υπολογιστής μπορεί να διαμορφωθεί και να δέχεται μηνύματα ακόμα και αν δεν προορίζονται γι' αυτόν.

2.7.2. Καταγραφή Πληκτρολογήσεων (Key Loggers)

Η Καταγραφή Πληκτρολογήσεων είναι η καταγραφή των πληκτρολογήσεων του χρήστη, χωρίς ο ίδιος να το γνωρίζει ή να το επιτρέπει. Αποτελεί σοβαρή απειλή για τη διαρροή προσωπικών αλλά και εταιρικών στοιχείων, αφού με τη καταγραφή πληκτρολογήσεων (Key Loggers) μπορούν να κλαπούν στοιχεία πιστωτικής κάρτας, τραπεζικών συναλλαγών και προσωπικών κωδικών.

Η καταγραφή και η αποθήκευση των πληκτρολογήσεων γίνεται από ειδικό λογισμικό (software), το οποίο είναι εύκολο να εγκατασταθεί και δύσκολο να εντοπισθεί. Ωστόσο, υπάρχει και το ανάλογο λογισμικό (software), το οποίο μπορεί να ληφθεί από το διαδίκτυο. Με τη καταγραφή πληκτρολογήσεων καταγράφονται και αποθηκεύονται οι πληκτρολογήσεις σε ειδικό αρχείο, οι οποίες και αποστέλλονται μέσω του διαδικτύου σε αυτόν που κατασκοπεύει το χρήστη.

2.7.3. Phishing

Κάποιες φορές γίνεται αποστολή ηλεκτρονικών μηνυμάτων στο χρήστη προσποιούμενο ότι προέρχεται από μια νόμιμη επιχείρηση όπως είναι μια τράπεζα ή κάποιος τηλεπικοινωνιακός πάροχος με σκοπό να εξαπατηθεί ο χρήστης και να ενημερωθούν για ιδιωτικές πληροφορίες που θα χρησιμοποιηθούν για κλοπή της ταυτότητας τους. Αυτό είναι το Phishing. Ο χρήστης παροτρύνεται να επισκεφτεί μια ιστοσελίδα όπου του ζητείται να δώσει τις προσωπικές του πληροφορίες όπως κωδικούς, αριθμούς πιστωτικών καρτών,

¹⁰ Βασίλης Γ. Αγγελής, Η βίβλος του e – banking, σελ:391-406

αριθμούς τραπεζικών καρτών και αριθμούς τραπεζικών λογαριασμών. Η ιστοσελίδα αυτή είναι πλαστή και δημιουργήθηκε με σκοπό να κλέψει τις ζητούμενες πληροφορίες. Αυτοί που κρύβονται πίσω από τη ψεύτικη ιστοσελίδα αυτόματα αποκτούν πρόσβαση στα στοιχεία αυτά και στη συνέχεια μπορούν να κάνουν ηλεκτρονικές απάτες εις βάρος των θυμάτων τους.

Οι επιθέσεις Phishing αυξάνονται πολύ γρήγορα και έξυπνα. Μέσα σ' ένα εξάμηνο διπλασιάζεται ο ρυθμός εξάπλωσης. Σύμφωνα με μια έρευνα της εταιρείας Infosury το Phishing είναι πολύ αποτελεσματικό. Η έρευνα αυτή έδειξε ότι το 44% των χρηστών των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών χρησιμοποιούν τους ίδιους κωδικούς και σε λιγότερο ασφαλής ιστοσελίδες όπως οι ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες κ.α.

2.7.4. Pharming

Με τη πάροδο του χρόνου λοιπόν οι χρήστες έγιναν περισσότερο προσεκτικοί στις επιθέσεις Phishing και οι απατεώνες προχώρησαν ένα βήμα παραπέρα. Δημιούργησαν νέο τρόπο υποκλοπής κωδικών που ονομάζεται Pharming. Το Pharming μέσω των ηλεκτρονικών μηνυμάτων μπορεί να επιτεθεί σε πολλούς χρήστες ταυτόχρονα. Η μετακίνηση σε Pharming ιστοσελίδα γίνεται με την επιλογή συνδέσμου από ηλεκτρονικό μήνυμα χωρίς την παρεμβολή του χρήστη.

Επομένως παρά το γεγονός ότι οι ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές μπορεί να προσφέρουν μια σειρά από οφέλη για τους πελάτες τους και τις νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες για τις τράπεζες, από την άλλη επιδεινώνει τους κινδύνους ιδίως σε ζητήματα ασφάλειας. Αναφορικά με έρευνα¹¹ που έγινε τον Ιούνιο του 2010, για το αν θεωρείται το διαδίκτυο ασφαλές για τις απευθείας οικονομικές συναλλαγές των πελατών, έδειξε ότι το 35% των συμμετεχόντων θεωρεί το διαδίκτυο ασφαλές για τις συναλλαγές τους. Όσον αφορούσε τις κύριες απειλές (phishing, pharming) το 60% των ερωτηθέντων έλαβε phishing μηνύματα, το 56% είχε προβλήματα με ιούς και κακόβουλους κώδικες και το 2% ανέφερε διάφορα άλλα περιστατικά όπως ανεξήγητη εξαφάνιση χρημάτων από τους προσωπικούς λογαριασμούς τους, κ.α. Σε ερώτηση αν είναι πρόθυμοι για πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών και εάν οι τράπεζες τους παρείχαν στήριξη το 87% ήταν σύμφωνο, το 10% διαφωνούσε και το 2% ήταν αδιάφορο. Όσον αφορά την ασφάλεια της συναλλαγής και της ιδιωτικής ζωής των πελατών, το 35% που χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για τις συναλλαγές τους συμφώνησαν ότι η χρησιμοποίηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών παρέχει ασφάλεια, το 62% διαφώνησε και το 2% ήταν αδιάφορο.

¹¹ Consideration Regarding the Security and Protection of E-banking Services Consumers' Interests

Στην εικόνα βλέπουμε πως περίπου δουλεύει το pharming¹²



2.8. Ασφάλεια Συναλλαγών

Παρόλο που το διαδίκτυο έχει επιφέρει επανάσταση στον τρόπο που συμπεριφέρονται οι καταναλωτές και οι τράπεζες, υπάρχουν πολλοί κίνδυνοι που απειλούν τη χρήση του διαδικτύου για τις διάφορες συναλλαγές. Έτσι, η κάθε τράπεζα που δραστηριοποιείται στο διαδίκτυο πρέπει να δίνει ιδιαίτερη σημασία στην ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Οι τράπεζες οφείλουν να προστατεύουν τον εαυτό τους ώστε να έχουν τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια και για τους πελάτες τους.

Σύμφωνα με έρευνα¹³ που έγινε στην Αμερική σε καταναλωτές των ηλεκτρονικών συναλλαγών έδειξε ότι η ανησυχία τους είναι η ασφάλεια των συναλλαγών και η αποφυγή της απάτης. Έτσι οι τράπεζες προσπαθούν για τη δημιουργία καλύτερων συστημάτων και πολιτικών ασφαλείας. Τα συμπεράσματα από την έρευνα φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

Ενέργειες που πρέπει να κάνουν οι τράπεζες για να αυξήσουν την εμπιστοσύνη του καταναλωτή στις ηλεκτρονικές συναλλαγές	Ποσοστό
Δημιουργία μοντέλων ανίχνευσης της απάτης	41%
Εκπαίδευση σχετικά με την απάτη στο Διαδίκτυο	35%
Διενέργεια διαφημιστικών καμπανιών με οδηγίες αποφυγής της απάτης στο Διαδίκτυο	22%

Επίσης, μια δεύτερη έρευνα¹⁴ που πραγματοποιήθηκε στις εμπορικές τράπεζες της Κίνας για τη διερεύνηση της σημασίας των παραγόντων που επηρεάζουν την υιοθέτηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Η έρευνα αυτή έδειξε ότι είναι αντιληπτή η χρησιμότητα της

¹² <http://www.securetoday.net/tag/pharming>

¹³ Βασίλης Γ. Αγγελής, Η βίβλος του e – banking, σελ:407-408

¹⁴ Factors Affecting Customer's Interactions with E-Bank: An Empirical Analysis in china

εμπιστοσύνης και ότι την ασφάλεια επηρεάζουν σημαντικά οι αλληλεπιδράσεις των χρηστών με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Επομένως οι εμπορικές τράπεζες και όλα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα θα πρέπει συνεχώς να επικεντρώνονται στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πελατών για να αποκτούν καινούργιους και να διατηρούν τους υφιστάμενους πελάτες τους.

Γι' αυτό το λόγω είναι απαραίτητη η συνεργασία τραπεζών και χρηστών για να αντιμετωπιστούν οποιεσδήποτε απειλές. Στα επόμενα υποκεφάλαια εξετάζεται ο ρόλος του καθενός από αυτούς για την εξασφάλιση μιας ασφαλούς ηλεκτρονικής συναλλαγής.

2.8.1. Ρόλος της τράπεζας ¹⁵

Οι τράπεζες καταβάλλουν προσπάθειες για τη διασφάλιση των συναλλαγών με τον τελικό χρήστη σε όλα τα στάδια μέχρι την ολοκλήρωσή τους. Τα χαρακτηριστικά που απαιτούνται για την πραγματοποίηση ασφαλών οικονομικών συναλλαγών μέσω του διαδικτύου είναι η ταυτοποίηση της ίδιας της τράπεζας, η ακεραιότητα της συναλλαγής, η αυθεντικοποίηση και η μη δυνατότητα ακύρωσης της συμμετοχής των συναλλασσομένων.

2.8.2. Ταυτοποίηση της τράπεζας

Με την ταυτοποίηση της τράπεζας πιστοποιείται η ταυτότητα μιας συγκεκριμένης τράπεζας στο διαδίκτυο. Έτσι εξασφαλίζεται ο υποψήφιος χρήστης ότι χρησιμοποιεί την αυθεντική σελίδα της τράπεζας.

Για να επιτευχθεί η πιστοποίηση της ταυτότητας κάθε τράπεζας στο διαδίκτυο συνεργάζονται με αναγνωρισμένους παρόχους όπως για παράδειγμα την εταιρεία Verisign. Έτσι ο χρήστης μπορεί να δει το χαρακτηριστικό εικονίδιο με τη μορφή «λουκέτου» και να επιβεβαιώσει ότι βρίσκεται στο σωστό προορισμό.

2.8.3. Όνομα Χρήστη και κωδικός

Για να πραγματοποιηθεί μια συναλλαγή στο διαδίκτυο ακολουθείται η ίδια πρακτική που χρησιμοποιείται για τη μηχανή αυτόματης εξυπηρέτησης (ATM). Δηλαδή, όπως ο χρήστης χρησιμοποιεί τη κάρτα του και τον προσωπικό του κωδικό, το ίδιο κάνει και για τη πραγματοποίηση μιας τραπεζικής συναλλαγής μέσω του διαδικτύου όπου χρησιμοποιεί το προσωπικό του κωδικό χρήστη (username) ταυτόχρονα με ένα μυστικό κωδικό (PIN).

Οι δύο αυτοί κωδικοί συνήθως στέλνονται στο πελάτη ξεχωριστά για λόγους ασφαλείας. Επίσης, κοινή πρακτική αποτελεί το γεγονός ότι το σύστημα μπλοκάρει αυτόματα μετά από κάποιες αποτυχημένες προσπάθειες του πελάτη (συνήθως τρεις) εισαγωγής τους.

¹⁵ Ασφάλεια <https://www.alpha.gr/page/default.asp?id=869&la=1>

2.8.4.Κωδικοί Εξουσιοδότησης συναλλαγής (TAN) και ψηφιακά πιστοποιητικά

Ορισμένες τράπεζες για τη περαιτέρω ασφάλεια των χρηστών έχουν προχωρήσει σε ένα επιπλέον επίπεδο ασφάλειας. Έχουν δηλαδή εφαρμόσει πρόσθετους κωδικούς εξουσιοδότησης συναλλαγής και ψηφιακά πιστοποιητικά που συνήθως απαιτούνται σε συναλλαγές που αφορούν τη μεταφορά χρηματικών ποσών, όπως είναι οι πληρωμές και τα εμβάσματα και όχι ενημερωτικού χαρακτήρα (εμφάνιση υπολοίπων, κινήσεις του λογαριασμού κ.α.).

Η φιλοσοφία είναι παρόμοια με αυτή που ακολουθείται στην τράπεζα που ο υπάλληλος απαιτεί την επίδειξη της ταυτότητας του πελάτη για τη μεταφορά χρημάτων, ενώ για την ενημέρωση βιβλιαρίου δεν ζητά.

Οι κωδικοί εξουσιοδότησης συναλλαγής¹⁶ συνήθως είναι εξαψήφιοι κωδικοί που επιβεβαιώνουν την πραγματοποίηση μιας συγκεκριμένης συναλλαγής. Δημιουργούνται από την τράπεζα, συνδέονται με τον κωδικό του χρήστη, εισάγονται κατά τη διαδικασία συναλλαγής και διαθέτουν ένα τριψήφιο αριθμό επιβεβαίωσης. Έτσι ο χρήστης είναι σε θέση να ελέγξει τον δικό του αριθμό επιβεβαίωσης που θα είναι ο ίδιος και θα αντιστοιχεί στον αριθμό που πληκτρολόγησε για τη συγκεκριμένη συναλλαγή.

2.8.5. Ελεγχόμενη πρόσβαση στο τραπεζικό σύστημα

Η πρόσβαση στο σύστημα των περισσότερων τραπεζών προστατεύεται από συστήματα ανίχνευσης εισβολών (Intrusion Detection systems), τα οποία επιτρέπουν τη χρήση συγκεκριμένων υπηρεσιών απαγορεύοντας παράλληλα την πρόσβαση σε συστήματα και βάσεις δεδομένων με απόρρητα στοιχεία και πληροφορίες της τράπεζας σε μη αναγνωρισμένους χρήστες.

2.8.6. Πρόσθετα μέτρα ασφαλείας¹⁷

Με τη χρήση του διαδικτύου παρατηρήθηκε η εμφάνιση ιών, οι οποίοι έχουν τη δυνατότητα να καταγράφουν πληκτρολογήσεις χρηστών. Έτσι κάποιες τράπεζες υιοθετούν τη χρήση εικονικού πληκτρολογίου για τη καταχώρηση των στοιχείων του χρήστη ή επιλεκτικά τη καταχώρηση των στοιχείων από αυτά (π.χ. το 1^ο και το 3^ο γράμμα του κωδικού). Επομένως ακόμη και αν μπορούσε να υποκλαπεί ο ένας από τους δύο αριθμούς ταυτοποίησης του δεν θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν και έτσι ο χρήστης παραμένει ασφαλής.

¹⁶ https://ib.bacbbg/puplic/staticContentlen/BACB_userguide_ENT.pdf

¹⁷ <http://www.hba.gr/e-banking2005/asf.pdf>

Ένα άλλο μέτρο ασφαλείας είναι το χρονικό περιθώριο που έχει ο χρήστης για την ολοκλήρωση των συναλλαγών του. Σε περισσότερες ηλεκτρονικές συναλλαγές η ολοκλήρωση τους επιτρέπεται συνήθως μέσα σε πέντε με δέκα λεπτά. Μετά τη λήξη του ορίου ο χρήστης αποσυνδέεται αυτόματα.

Τέλος, οι περισσότερες τράπεζες υποχρεώνουν τους χρήστες του διαδικτύου στην άμεση αλλαγή των προσωπικών τους κωδικών με άλλο της επιλογής τους, το οποίο θα μπορούν να θυμούνται με μεγαλύτερη ευκολία. Συνήθως οι τράπεζες μετά από ένα χρονικό διάστημα στο οποίο ο χρήστης δεν χρησιμοποιεί τους κωδικούς που είναι συνδεδεμένος τότε τους απενεργοποιούν αυτόματα.

2.8.7. Ρόλος του χρήστη

Η μεγαλύτερη βρετανική τράπεζα HSBC φιλοξενεί στην ιστοσελίδα της ένα κατατοπιστικό οδηγό σχετικά με τις ενέργειες που πρέπει να κάνει ο χρήστης των τραπεζικών συναλλαγών μέσω του διαδικτύου αλλά και του ηλεκτρονικού εμπορίου γενικότερα ώστε να εξασφαλίσει ότι ο υπολογιστής του δεν είναι εκτεθειμένος στους κινδύνους που εγκυμονεί η χωρίς προφύλαξη έκθεση στο διαδίκτυο. Οι οδηγίες αυτές αποκαλούνται « οι 4 χρυσοί κανόνες» και είναι: Πρώτο ο χρήστης πρέπει να ενημερώνει τον υπολογιστή του με τις νεότερες εκδόσεις τόσο του λειτουργικού συστήματος όσο και της περιήγησης (browser) που χρησιμοποιεί. Πολλές φορές διαπιστώνονται αδυναμίες αυτών των προγραμμάτων τις οποίες εκμεταλλεύονται αυτοί που θέλουν να υποκλέψουν πληροφορίες (hackers) και οι συγγραφείς των για να αποκτήσουν πρόσβαση σε υπολογιστή που δεν έχουν καλύψει τα ευάλωτα τους σημεία. Οι κατασκευαστές αυτών των προγραμμάτων διανέμουν δωρεάν μέσω των ιστοσελίδων τους τις απαιτούμενες αναβαθμίσεις.

Δεύτερο, θα πρέπει ο χρήστης να εγκαταστήσει προγράμματα προστασίας από τους ιούς στον υπολογιστή του και να φροντίσει για την αναβάθμιση του σε τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να διατηρείται ενήμερο για τις νέες εκδόσεις. Επίσης θα πρέπει να εγκαταστήσει στον υπολογιστή ένα προσωπικό τείχος προστασίας (Firewall). Είναι ένα πρόγραμμα το οποίο προστατεύει τον υπολογιστή και τα περιεχόμενα του, σταματώντας τη μη εξουσιοδοτημένη κυκλοφορία από και προς τον υπολογιστή όταν ο χρήστης είναι συνδεδεμένος στο διαδίκτυο.

Τέλος, πρέπει να δίνει μεγάλη προσοχή στη χρήση των κωδικών εισόδου (password). Οι κωδικοί εισόδου στις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές είναι καθαρά προσωπικοί και σε καμιά περίπτωση δεν πρέπει ο χρήστης να τους μοιράζεται με κανέναν. Καλό θα ήταν ο χρήστης να αλλάζει τακτικά τους κωδικούς του και να τους αποστηθίζει. Επίσης, δεν πρέπει να τους έχει σε γραπτή μορφή για να μην υπάρχει ο κίνδυνος κλοπής τους. Ακόμη, θα ήταν

συνετό να μη χρησιμοποιούνται οι κωδικοί αυτοί και σε άλλες μη ασφαλής ιστοσελίδες. Τελευταίο και ιδιαίτερης προσοχής είναι ότι ο χρήστης να είναι προσεκτικός σε περίπτωση που ο υπολογιστής που χρησιμοποιεί δεν ανήκει σε αυτόν (αεροδρόμια, καφετέριες, κ.λ.π.) και κυρίως στο τι επιλέγει να αποθηκεύσει σε αυτόν.

3.1. Ηλεκτρονικές Τραπεζικές Συναλλαγές στη Κύπρο

3.1.1 Τραπεζικός Τομέας στη Κύπρο

Καλό θα ήταν προτού αρχίσουμε να αναφερόμαστε στις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές στη Κύπρο να κάνουμε μια σύντομη επισκόπηση στο τραπεζικό τομέα της. Μέρη του τραπεζικού τομέα¹⁸ αποτελούν οι τοπικές τράπεζες, θυγατρικές και τα υποκαταστήματα ξένων τραπεζών.

Το ανεπτυγμένο τραπεζικό σύστημα της Κύπρου στο οποίο οι τράπεζες αποτελούν τον κεντρικό πυρήνα σχετικά με τη διαμεσολάβηση χρηματοδότησης της χώρας. Παράλληλα όμως, μέσω του διαδικτύου των καταστημάτων τους προσφέρουν ένα ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών.

Η κεντρική τράπεζα εποπτεύει όλους τους τραπεζικούς οργανισμούς και προσπαθεί να διασφαλίσει τη σταθερότητα του τραπεζικού συστήματος, να προστατεύσει τους καταθέτες και να ελαχιστοποιήσει το συστημικό κίνδυνο.

Επίσης, η κεντρική τράπεζα¹⁹ αποτελεί το τραπεζικό σύστημα η οποία είναι η εποπτική αρχή για τα τραπεζικά ιδρύματα και τις διεθνείς τραπεζικές μονάδες. Ακόμη, στο τραπεζικό τομέα περιλαμβάνονται και τα Συνεργατικά Πιστωτικά ιδρύματα τα οποία εποπτεύονται από τον έφορο Εποπτείας Εταιρειών και Ανάπτυξης Συνεργατικών εταιρειών. Με τη πάροδο του χρόνου και την ανάπτυξη του τραπεζικού συστήματος της Κύπρου, οι τραπεζικοί οργανισμοί έχουν επεκτείνει τις δραστηριότητες τους πέρα από τις παραδοσιακές τραπεζικές υπηρεσίες τους, όπως για παράδειγμα οι εργασίες χρηματοδότησης, η διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων κ.α. Επιπρόσθετα, έχουν επεκταθεί εκτός των συνόρων της Κύπρου και κυρίως σε χώρες όπου υπάρχει έντονο το στοιχείο του ελληνισμού. Επίσης, οι Διεθνείς Τραπεζικές Μονάδες που έχουν λάβει άδεια από την Κεντρική τράπεζα για να επεκτείνουν τις δραστηριότητες τους και στη Κύπρο είχαν ως προϋπόθεση να περιοριστούν οι δραστηριότητες τους σε μη κάτοικους του νησιού και σε ξένα νομίσματα.

¹⁸ <http://www.acb.com.cy/cgi-bin/hweb?-A=6&-V=banking>

¹⁹ http://www.otoe.gr/DialogosPlus/UplDocs/COMMUNICATE_ETYK_CY.pdf

3.1.2. Ιστορία των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών στη Κύπρο

Οι ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές (internet-banking) εμφανίστηκαν για πρώτη φορά στις Η.Π.Α. το 1980. Σήμερα ο αριθμός των ατόμων που χρησιμοποιούν αυτή την υπηρεσία είναι πάνω από 400 000 εκατομμύρια.

Στο νησί μας εμφανίστηκε πριν από 15 χρόνια και από τότε οι τραπεζικοί οργανισμοί συνεχώς εμπλουτίζουν τις πλατφόρμες τους. Η ραγδαία ανάπτυξη του διαδικτύου επέτρεψε να επεκταθούν πολλοί τομείς όπως το εμπόριο. Οι δυνατότητες των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών είναι απεριόριστες γι' αυτό και αδύνατο να μην εφαρμοστεί και στο νησί μας.

Η Λαϊκή Τράπεζα (Marfin Laiki Bank) ήταν η πρώτη τράπεζα που εφάρμοσε τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές στη Κύπρο, το 1997 με την επωνυμία Laiki ebank.²⁰ Στη συνέχεια ακολούθησε η Τράπεζα Κύπρου το 2000, η Άλφα το 2001 (Alpha Bank Express) και η Ελληνική το 2002(Hellenic Net Banking). Αντίθετα όμως, τα Συνεργατικά Πιστωτικά Ιδρύματα καθυστέρησαν πολύ να τις εφαρμόσουν. Άρχισαν να προσφέρουν τις υπηρεσίες το 2009 με τη ΣΠΕ Δερύνειας να αρχίζει το Νοέμβριο του 2010.

Σύμφωνα με έρευνα της Στατιστικής Υπηρεσίας που διενεργήθηκε το 2011 υπάρχει μια ταχεία ανάπτυξη²¹ από το 2004 σχετικά με τον αριθμό των χρηστών του διαδικτύου. Το 2011 το ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο ανέρχεται στο 56.9% του πληθυσμού 16-74 ετών. Ποσοστό των Κυπρίων που πραγματοποιούν αγορές μέσω του διαδικτύου παρουσίασε αύξηση από 14.1% το 2010 σε 15.7% το 2011.

Επίσης, παρουσιάστηκε αύξηση στη χρησιμοποίηση του διαδικτύου από τις επιχειρήσεις. Ενώ το 2004 η πλειοψηφία των επιχειρήσεων χρησιμοποιούσαν συνδέσεις περιορισμένης σύνδεσης για τη πρόσβαση τους στο διαδίκτυο, με τη πάροδο του χρόνου παρατηρήθηκε μείωση στη χρήση τους και παράλληλη αύξηση στη χρήση των ευρυζωνικών συνδέσεων. Ακόμη παρατηρήθηκε ότι όλο και αυξανόταν το ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούσαν το διαδίκτυο για τις συναλλαγές τους με τις δημόσιες αρχές. Το ποσοστό που ήταν 42.9% το 2004 το 2011 έγινε 89.3%. Παρατηρήθηκε και μια μικρή αύξηση στις πωλήσεις καθώς και στις αγορές των επιχειρήσεων μέσω του διαδικτύου.

Είναι ξεκάθαρο λοιπόν, ότι οι ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές μπήκαν στη ζωή μας και κατέχουν μια σημαντική θέση στον τραπεζικό τομέα. Ελαχιστοποιούνται οι χρονοβόρες

²⁰ <http://www.laiki.com/GR/eBanking/eBank/Pages/Overview.aspx>

²¹

[http://www.mof.gov.cy/mof/cystat/statistics.nsf/All/6A1D3C3996603793C225774400360ECE/\\$file/INFO_SOC_STATISTICS-2011-050713.pdf?OpenElement](http://www.mof.gov.cy/mof/cystat/statistics.nsf/All/6A1D3C3996603793C225774400360ECE/$file/INFO_SOC_STATISTICS-2011-050713.pdf?OpenElement)

διαδικασίες και οι μεγάλες ουρές που παρατηρούνται στα καταστήματα των πιστωτικών ιδρυμάτων.

Η χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών είναι πολύ απλή και η μεγάλη επιτυχία της κινητής τηλεφωνίας στο νησί μας αποτελεί προάγγελο της επιτυχίας τους. Ωστόσο δεν είναι σκοπός να καταργηθούν τα φυσικά καταστήματα των τραπεζών αλλά να αλλάξουν τη μορφή τους. Μη ξεχνάμε ότι δεν μπορούν να καλυφθούν όλες οι συναλλαγές μέσω του διαδικτύου.

Οι τραπεζικοί οργανισμοί μέσω του διαδικτύου θα δώσουν τη δυνατότητα στους πελάτες τους να πραγματοποιούν τις αναγκαίες συναλλαγές τους μέσω του ηλεκτρονικού καταστήματος τους. Έτσι θα εξυπηρετούνται καθημερινά, οποιαδήποτε ώρα της μέρας, διατηρώντας την ιδιωτική τους ζωή, με ασφάλεια και χαμηλό κόστος.

3.2. Ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες στις τράπεζες της Κύπρου

Το υποκεφάλαιο αυτό εξετάζει τη παρουσίαση και τη προσφορά των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών στο κοινό της Κύπρου από τον κάθε τραπεζικό οργανισμό ξεχωριστά. Επιλέχθηκαν μόνο πέντε οργανισμοί για την ανάλυση επειδή μέχρι το τέλος του 2012 θεωρούνταν οι μεγαλύτεροι τραπεζικοί οργανισμοί στην αγορά. Μέχρι το τέλος του 2012 έχουν το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς στις καταθέσεις και στις χορηγήσεις του τραπεζικού τομέα (πίνακας 2).

ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ ΚΑΙ ΜΕΡΙΔΙΟ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΤΑ ΤΙΣ 31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ		
	ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ €000	ΜΕΡΙΔΙΟ ΤΡΑΠΕΖΑΣ %
Τράπεζα Κύπρου Εταιρεία Λτδ	18.966.984	27.04
Λαϊκή Τράπεζα	9.241.562	13.17
Ελληνική Τράπεζα	7.135.280	10.17
Άλφα Τράπεζα	2.580.067	3.65
Συνεργατική Κεντρική Τράπεζα Λτδ & Συνεργατικά Πιστωτικά Ιδρύματα	15.164.842	21.62

Πίνακας 2, Πηγή δεδομένων: Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου, Σύνολο καταθέσεων και μερίδια αγοράς για το 2012

Μετά την οικονομική κρίση που διατάραξε τον οικονομικό τομέα του νησιού το Μάρτιο του 2013 μια από τις μεγαλύτερες τράπεζες στη Κύπρο (Λαϊκή Τράπεζα) συγχωνεύεται με

την Τράπεζα Κύπρου. Έτσι τα δεδομένα αλλάζουν κάπως, οι πελάτες της Λαϊκής Τράπεζας εξυπηρετούνται από τη τράπεζα Κύπρου μέσω του υφιστάμενου δικτύου της Λαϊκής. Η ιστοσελίδα όμως της Λαϊκής που χρησιμοποιείται για τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές ισχύει ακόμη έτσι η Λαϊκή χρησιμοποιείται σαν δείγμα στην έρευνα.

Έχουν και οι πέντε επιλεχθέντες τραπεζικοί οργανισμοί υποκαταστήματα στη περιοχή Αμμοχώστου όπως η ΣΠΕ Δερύνειας και θεωρούνται οι μεγαλύτεροι ανταγωνιστές. Οι υπόλοιποι τραπεζικοί οργανισμοί είναι είτε πολύ μικρότεροι είτε δεν υπάρχουν στην περιοχή. Θα αναλυθούν τα είδη των συναλλαγών που παρέχουν, τα μέτρα ασφαλείας και άλλες δυνατότητες που παρέχονται στους χρήστες από αυτούς τους πέντε τραπεζικούς οργανισμούς. Οι πέντε τραπεζικοί οργανισμοί που πρόκειται να μελετηθούν είναι με αλφαβητική σειρά: Άλφα, (Alfa Bank), Ελληνική(Hellenic Bank), Λαϊκή (Marīn Laiki Bank), ΣΠΕ Δερύνειας (που ανήκει στο συνεργατικό κίνημα) και η Τράπεζα Κύπρου.

Δυστυχώς δεν υπάρχουν επίσημες μετρήσεις και ποσοστά που να δείχνουν πόσους χρήστες έχει η κάθε τράπεζα. Δεν παρέχονται πληροφορίες από τους τραπεζικούς οργανισμούς για να διατηρηθεί η εμπιστευτικότητα και η διατήρηση της ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των πελατών τους. Επομένως έγινε μια ανεπίσημη έρευνα στην ελεύθερη περιοχή Αμμοχώστου. Μετά από συζήτηση με ανθρώπο ψ από αυτο υ τους οργανισμούς και συγκρίνοντας τον αριθμό των πελατών τους στις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές το συμπέρασμα είναι ότι την πρωτιά έχει η Τράπεζα Κύπρου. Στη συνέχεια ακολουθούν η Λαϊκή, η Ελληνική, η Άλφα και τέλος η ΣΠΕ Δερύνειας.

3.2.1. Τράπεζα Κύπρου

Η τράπεζα Κύπρου²² εισήγαγε τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές (internet banking) το 2000 με το όνομα 1Τραπεζικά (1Bank). Η ιστοσελίδα της είναι αρκετά εύκολη και παρέχει μια λεπτομερή ανάλυση των υπηρεσιών που προσφέρει μέσω του 1Τραπεζικά. Επίσης παρέχει τα μέτρα ασφαλείας και όλα αυτά που ένας πελάτης ή ένας πιθανός πελάτης θα ήθελε να γνωρίζει. Προσφέρει αυτή την υπηρεσία τόσο για τους ιδιώτες όσο και για τις επιχειρήσεις ευκολύνοντας έτσι τον τρόπο ζωής όλων των ενδιαφερομένων.

Ένα μεγάλο πλεονέκτημα που έχει η Τράπεζα Κύπρου σε σχέση με τους υπόλοιπους τραπεζικούς οργανισμούς είναι η παροχή δοκιμαστικής έκδοσης του προγράμματος (demo). Μέσω της ιστοσελίδας της η Τράπεζα Κύπρου παρέχει τη δυνατότητα σε πιθανούς πελάτες να χρησιμοποιήσουν μια δοκιμαστική έκδοση του προγράμματος (Demo) έτσι ώστε να πάρει

²² <http://www.bankofcyprus.com/el-GR/>

μια ιδέα για τις υπηρεσίες των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών που προσφέρει η τράπεζα.

Είναι μια ιστοσελίδα εύκολη στη χρήση, σαφές και κατανοητή ακόμη και σε χρήστες χωρίς εκπαιδευτική μόρφωση ή που δεν ασχολούνται με την τεχνολογία. Σε γενικές γραμμές είναι φιλική προς το χρήστη και ελκυστική για το κοινό. Οι διαθέσιμες συναλλαγές, τα μέτρα ασφαλείας και οι διαθέσιμες γλώσσες φαίνονται στους πίνακες 3,4, και 5.

3.2.2 Λαϊκή Τράπεζα

Η Λαϊκή Τράπεζα²³ ήταν η πρώτη τράπεζα που εισήγαγε τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές (με το όνομα LaikiBank), το 1997 σε ιδιώτες και επιχειρήσεις ξεχωριστά. Η ιστοσελίδα τους είναι η πιο πλήρης από όλους τους τραπεζικούς οργανισμούς που μελετούνται. Προσφέρει πολλές υπηρεσίες και πληροφορίες όπως μετατροπές σε ξένο νόμισμα, αριθμομηχανή αποπληρωμής δανείου, τα επιτόκια, οι επιβαρύνσεις κ.α. Οι πληροφορίες που παρέχονται για την ασφάλεια είναι λεπτομερής και παρέχουν στο χρήστη πολύ καλές συμβουλές για το πώς να κρατήσει τις συναλλαγές του και τις προσωπικές του πληροφορίες ασφαλείς.

Η ιστοσελίδα τους είναι πολύ εύκολη και φιλική προς τους πελάτες της τράπεζας. Παρόλα αυτά παρατηρείται ένα μειονέκτημα στην ασφάλεια που προσφέρει η τράπεζα. Αυτό συμβαίνει γιατί πρώτο ζητούν ο κωδικός πρόσβασης να αποτελείται μόνο από αριθμούς και τέσσερα ψηφία, δεύτερο δεν απαιτούν την αλλαγή του κωδικού μετά την πρώτη πρόσβαση του χρήστη. Ως εκ τούτου χρησιμοποιούν διακριτικά ασφαλείας για τη μεταφορά κεφαλαίων τρίτων, τα οποία είναι ένας πολύ ασφαλής τρόπος για να εκτελεστούν οι συναλλαγές αυτές.

Οι διαθέσιμες συναλλαγές, τα μέτρα ασφαλείας και οι διαθέσιμες γλώσσες φαίνονται στους πίνακες 3,4, και 5.

3.2.3 Ελληνική Τράπεζα

Η Ελληνική Τράπεζα²⁴ έχει προσφέρει τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στους πελάτες της το 2002 με το όνομα Ηλεκτρονική Ελληνική Τραπεζική (Networking). Προσφέρει την ιστοσελίδα της ξεχωριστά για ιδιώτες και επιχειρήσεις καλύπτοντας με αυτό τον τρόπο τις ανάγκες που έχει η κάθε ομάδα.

Αυτός ο τραπεζικός οργανισμός θεωρείται πρωτοπόρος στη νησί, αφού είναι ο μόνος οργανισμός που παρέχει στους χρήστες του τη δυνατότητα να υποβάλλουν αίτηση για δάνεια σε απευθείας σύνδεση μέσω της ιστοσελίδας του.

²³ <https://www.laiki.com/GR/eBanking/Pages/Home.aspx>

²⁴ <https://www.hellenicbank.com/easyconsole.cfm/id/1/lang/el/>

Επίσης στην ιστοσελίδα τους έχουν διαθέσιμες πληροφορίες που αφορούν τα δάνεια τις καταθέσεις, μετατροπέα νομισμάτων και τα δεδομένα της αγοράς.

Ακόμη έχουν πολύ λεπτομερείς πληροφορίες όσον αφορά την ασφάλεια της σελίδας τους, η οποία περιλαμβάνει πληροφορίες όσον αφορά την κρυπτογράφηση, τους προσωπικούς κωδικούς, την ασφαλή σύνδεση του χρήστη καθώς και ψηφιακό πιστοποιητικό για την προστασία του κάθε χρήστη και του υπολογιστή τους. Επιπλέον προτού συνδεθεί ο χρήστης στη σελίδα υπάρχουν συμβουλές ώστε να εξασφαλιστεί ότι χρησιμοποιεί πρόγραμμα εναντίον των ιών έτσι ώστε να μην χρησιμοποιηθούν σελίδες που δεν γνωρίζουν και να αποφευχθούν διάφοροι κίνδυνοι.

Και αυτή η τράπεζα έχει μια καλά σχεδιασμένη και φιλική προς το χρήστη σελίδα ώστε να χρησιμοποιείται από τον οποιοδήποτε, όποιο και να είναι το μορφωτικό του επίπεδο. Οι συναλλαγές που περιλαμβάνονται στη Ηλεκτρονική Ελληνική Τραπεζική, οι διαθέσιμες γλώσσες και τα μέτρα ασφαλείας φαίνονται στους πίνακες 3,5 και 5.

3.2.4. Άλφα Τράπεζα

Η Άλφα Τράπεζα²⁵ εισήγαγε για πρώτη φορά τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές το 2001 με την ονομασία Alfa Express Banking. Από τότε έχει αναπτύξει ένα σύστημα κατανοητό και εύκολο στη χρήση. Η ιστοσελίδα τους δεν παρέχει τόσο χρήσιμες πληροφορίες όπως οι προαναφερθέντες τραπεζικοί οργανισμοί. Παρέχει όμως τις βασικές συναλλαγές που μπορεί να διευκολύνει και πάλι το χρήστη να τις πραγματοποιήσει ώστε να κερδίσει χρόνο. Οι υπηρεσίες που προσφέρει είναι οι συναλλαγματικές ισοτιμίες, αριθμομηχανές εξοικονόμησης, μετατροπέας δανείων, πρόσθεση νέων ή υφιστάμενων λογαριασμών, παραγγελία βιβλιαρίου επιταγών κ.α.

Παρόλα αυτά όμως η ιστοσελίδα της Άλφα Τράπεζας δίνει πολύ καλές συμβουλές όσο αφορά την ασφάλεια προς τους χρήστες και έτσι κερδίζει την εμπιστοσύνη για να διατηρήσει τους πελάτες της αλλά και για την απόκτηση νέων.

Οι συναλλαγές που περιλαμβάνονται στην ιστοσελίδα της Άλφα, οι διαθέσιμες γλώσσες καθώς και τα μέτρα ασφαλείας εμφανίζονται στους πίνακες 3,4,5.

3.2.5. Συνεργατική Πιστωτική Εταιρεία(ΣΠΕ) Δερύνειας

Δυστυχώς τα συνεργατικά πιστωτικά ιδρύματα²⁶ είχαν μια πολύ καθυστερημένη υιοθέτηση των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών. Οι συνεργατικοί οργανισμοί

²⁵ <http://www.alphabank.com.cy/index.shtm>

²⁶ <https://ibank.coop.com.cy/EBanking2/00021/>

συμπεριλαμβανομένου και της ΣΠΕ Δερύνειας εισήγαγαν τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές το Νοέμβριο του 2010 με την ονομασία I-Banking.

Το σύστημα υποστηρίζεται από τη Συνεργατική Εταιρεία Μηχανογράφησης (ΣΕΜ), η οποία υποστηρίζει και όλα τα συνεργατικά πιστωτικά καταστήματα παγκύπρια. Η ΣΠΕ Δερύνειας έχει ένα πολύ σημαντικό μειονέκτημα το οποίο δεν την βοηθάει να εξελιχθεί. Όταν ένας πελάτης θέλει να χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο για τη δική του διευκόλυνση, πρέπει να εισέλθει μέσω της ιστοσελίδας τη Κεντρικής Συνεργατικής Τράπεζας όπου θα δει και τα συνεργατικά πιστωτικά ιδρύματα που είναι διαθέσιμα.

Δεδομένου ότι δεν υπάρχει καμιά ιστοσελίδα για την αξιολόγηση θα χρησιμοποιηθεί η ιστοσελίδα της Κεντρικής Συνεργατικής Τράπεζας. Μέσω αυτής της ιστοσελίδας ο χρήστης μπορεί να πάρει πληροφορίες σχετικά με τις συναλλαγματικές ισοτιμίες, το χρηματιστήριο, αεροπορικές αφίξεις/αναχωρήσεις, φαρμακεία και τις καιρικές συνθήκες. Συγκριτικά με τις ιστοσελίδες των άλλων τραπεζών παρατηρούνται πολλές ελλείψεις. Απουσιάζουν βασικές πληροφορίες όπως θέματα ασφαλείας και ορισμένες συναλλαγές δεν είναι διαθέσιμες. Οι διαθέσιμες συναλλαγές, τα μέτρα ασφαλείας και οι διαθέσιμες γλώσσες φαίνονται στους πίνακες 3,4 και 5.

	Τράπεζα Κύπρου	Λαϊκή Τράπεζα	Ελληνική Τράπεζα	Άλφα	ΣΠΕ Δερύνειας
Συναλλαγές					
Υπόλοιπο Λογαριασμού	✓	✓	✓	✓	✓
Στοιχεία Λογαριασμού	✓	✓	✓	✓	✓
Ιστορικό Συναλλαγών	✓	✓	✓	✓	✓
Εκτύπωση Αναλυτικής Κατάστασης Λογαριασμού	✓	-	✓	-	✓
Εφαρμογή για δάνειο	-	-	✓	-	-
Άνοιγμα λογαριασμού καταθέσεων	-	-	✓	-	-
Μεταφορές σε άλλο λογαριασμό	✓	✓	✓	✓	✓
Μεταφορές σε τρίτο πρόσωπο	✓	✓	✓	✓	✓
Μεταφορές ταμείου σε	✓	✓	✓	✓	✓

άλλες τράπεζες της Κύπρου					
Εμβάσματα σε χώρες ενταγμένες στην Ε.Ε. και με νόμισμα το ευρώ	✓	✓	✓	✓	-
Εμβάσματα ανεξαρτήτως νομίσματος παγκοσμίως	✓	✓	✓	✓	-
Άμεσες Χρεώσεις	✓	✓	✓	✓	-
Πάγιες Εντολές	✓	✓	✓	✓	✓
Μισθολόγιο	✓	✓	✓	✓	-
Πολλαπλές Πληρωμές	✓	✓	✓	✓	-
Πληρωμές Λογαριασμών	✓	✓	✓	✓	✓
Πληροφορίες Επιταγών	✓	✓	✓	✓	✓
Παραγγελία Βιβλιαρίων επιταγών	✓	✓	✓	✓	✓
Ακύρωση επιταγών	✓	✓	✓	✓	✓
Λεπτομέρειες καρτών	✓	✓	✓	✓	✓
Πληρωμές καρτών	✓	✓	✓	✓	✓
Ακύρωση καρτών	✓	✓	✓	-	-

Πίνακας 3: Διαθέσιμες ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές

	Τράπεζα Κύπρου	Λαϊκή Τράπεζα	Ελληνική Τράπεζα	Άλφα	ΣΠΕ Δερύνειας
Ασφάλεια					
Κωδικός	6 ψηφία (μόνο αριθμοί)	4 ψηφία (μόνο αριθμούς)	8 ψηφία (απαιτούνται και γράμματα και αριθμοί)	4 ψηφία	8 ψηφία (γράμματα ή αριθμοί)
Υποχρεωτική Αλλαγή του πρώτου	-	-	✓	✓	✓
Εξουσιοδότηση Κωδικού(πρόσθετος κωδικός που χρησιμοποιείται για την ολοκλήρωση της συναλλαγής)	-	-	✓	-	-

Αποσύνδεση μετά από κάποια χρονική περίοδο που δε χρησιμοποιείται	✓	✓	✓	✓	✓
Μονάδες Ασφαλείας*	✓	✓	✓	✓	-
Υποχρεωτική αλλαγή κωδικού πρόσβασης	-	-	-	-	ΜΕΤΑ ΑΠΟ 100 ΜΕΡΕΣ

Πίνακας 4: Μέτρα Ασφαλείας που λαμβάνονται από κάθε τραπεζικό οργανισμό

*είναι συσκευές ασφαλείας που δίνουν ένα επιπλέον επίπεδο ασφαλείας στους συνδρομητές και μαζί με τον αριθμό συνδρομητή και τον προσωπικό κωδικό διεκπεριώνονται οι συναλλαγές. Έτσι περιορίζεται ο κίνδυνος άγνωστοι αφού υποκλέψουν τους κωδικούς ως συνδρομητές να αποκτήσουν πρόσβαση στις πιο πάνω υπηρεσίες και να πραγματοποιήσουν μη εξουσιοδοτημένες συναλλαγές καθώς δεν θα έχουν στην κατοχή τους τη συσκευή. -

	Τράπεζα Κύπρου	Λαϊκή Τράπεζα	Ελληνική Τράπεζα	Άλφα	ΣΠΕ Δερύνειας
Γλώσσες					
Ελληνικά	✓	✓	✓	✓	✓
Αγγλικά	✓	✓	✓	✓	✓
Γαλλικά	-	-	-	-	✓
Ρωσικά	✓	✓	✓	✓	-

Πίνακας 5: Διαθέσιμες γλώσσες

4.1. Έρευνα

Η έρευνα διεξήχθη για να διερευνήσει το ποσοστό των ατόμων που είναι χρήστες στις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές που παρέχονται από τους τραπεζικούς οργανισμούς της Κύπρου και πόσο ικανοποιημένοι είναι από αυτή την υπηρεσία.

Σκοπός της έρευνας είναι να ανακαλυφθούν οι λόγοι για τους οποίους η ΣΠΕ Δερύνειας έχει ένα πολύ μικρό αριθμό συνδρομητών των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών και γιατί οι ανταγωνιστές είναι πιο επιτυχημένοι σε αυτό τον τομέα.

Σ' αυτή την έρευνα θα γίνει μια προσπάθεια να εντοπιστούν οι συμπεριφορές, οι πεποιθήσεις και οι προτιμήσεις των χρηστών στις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές. Επίσης, μέσα από την έρευνα θα αποσαφηνιστεί κατά πόσο οι χρήστες και οι δυνητικοί χρήστες έχουν εμπιστοσύνη σ' αυτή τη νέα ευκαιρία. Επιπλέον, ο στόχος αυτού του ερευνητικού έργου εκτός από τους ήδη υφιστάμενους χρήστες είναι να αναφερθεί και να υπολογίσει τη διαθεσιμότητα και τη χρήση αυτής της υπηρεσίας στο μέλλον.

4.1.2. Μεθοδολογία

Τα δεδομένα συλλέχθηκαν με τη χρήση ερωτηματολογίου(βλέπε Παράρτημα) το οποίο αποτελείται από δύο μέρη και διανεμήθηκε σε έντυπη μορφή. Η διαμόρφωση του ερωτηματολογίου έγινε με τέτοιο τρόπο ώστε να καλυφτούν όλες οι βασικές ερωτήσεις σχετικά με το τραπεζικό διαδίκτυο, στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από τέσσερα μέρη, το πρώτο και το δεύτερο που απαντιούνται ερωτήσεις όσον αφορά τα δημογραφικά στοιχεία και κάποιες γενικές ερωτήσεις των συμμετεχόντων και απαντιούνται από όλους.

Το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου απευθύνεται σε χρήστες υπηρεσιών των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών και περιλαμβάνει ερωτήσεις για τη συλλογή πληροφοριών όσον αφορά τη συχνότητα και το χρόνο που χρησιμοποιούν την υπηρεσία, τον εντοπισμό πιθανών προβλημάτων από τη χρήση της υπηρεσίας αλλά και από την άλλη τον προσδιορισμό των πλεονεκτημάτων από τη χρήση του διαδικτύου. Επίσης μελετάται κατά πόσο οι χρήστες αισθάνονται ασφαλείς από τη χρησιμοποίηση της υπηρεσίας και τέλος τις εντυπώσεις τους σχετικά με τη χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών.

Το τέταρτο μέρος του ερωτηματολογίου απευθύνεται σε πελάτες των πιστωτικών οργανισμών που μελετούνται και δεν χρησιμοποιούν την υπηρεσία. Περιλαμβάνει ερωτήσεις με σκοπό να συλλεχθούν πληροφορίες για τη γνώση των πελατών σχετικά με τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες, τους λόγους που δεν τις χρησιμοποιούν και κατά πόσο θα νιώσουν ασφαλείς για να χρησιμοποιήσουν αυτή την υπηρεσία στο μέλλον.

Η έρευνα διεξήχθη μεταξύ Σεπτεμβρίου και Δεκεμβρίου του 2012 στην ελεύθερη περιοχή Αμμοχώστου. Οι συμμετέχοντες ήταν 250 άτομα(198 απαντήσεις από άτομα που είναι χρήστες των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών και 52 απαντήσεις από μη χρήστες των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών). Η επιλογή των ατόμων που απάντησαν το ερωτηματολόγιο έγινε τυχαία από τους πελάτες των τραπεζών Άλφα, Ελληνικής, της Λαϊκής, της ΣΠΕ Δερύνειας και της Τράπεζας Κύπρου. Σε κάθε υποκατάστημα μοιράστηκαν 50 ερωτηματολόγια σε άτομα άνω των 18 ετών που έχουν λογαριασμούς σε ένα από αυτούς τους οργανισμούς και έχουν την ικανότητα να εκτελούν τραπεζικές συναλλαγές.

Στην προσπάθεια να συγκεντρωθούν τα επιθυμητά δεδομένα και να μην εξαντληθεί η υπομονή και η καλή θέληση των συμμετεχόντων στο ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκαν ερωτήσεις κλειστού τύπου με μια σειρά συγκεκριμένων, προκαθορισμένων εναλλακτικών απαντήσεων όπου οι συμμετέχοντες καλούνται να απαντήσουν μία.

Η έρευνα βασίζεται σε ποσοτική και στατιστική ανάλυση και το λογισμικό Microsoft Office Excel χρησιμοποιήθηκε για την επεξεργασία όλων των δεδομένων.

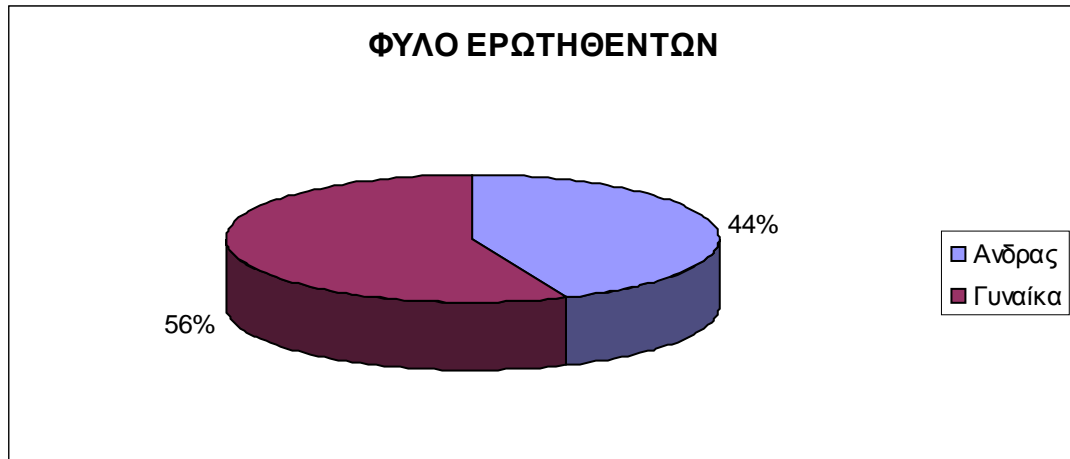
4.1.3. Περιορισμοί

Κατά τη δημιουργία του ερωτηματολογίου για να μην κουραστούν οι συμμετέχοντες και για να είναι κατανοητό προς όλες τις ηλικίες υπήρξαν κάποιοι περιορισμοί. Αρχικά χρησιμοποιήθηκε απλή και κατανοητή γλώσσα και τέθηκαν ερωτήσεις κλειστού τύπου ώστε να μην ταλαιπωρηθούν οι ερωτηθέντες. Επίσης οι ερωτήσεις είναι συγκεκριμένες και στοχεύουν στην άντληση μιας απάντησης κάθε φορά. Υπήρξε μεγάλη προσοχή ώστε να μην χρησιμοποιηθούν ερωτήσεις που να κατευθύνουν προς μια απάντηση και τέλος αποφεύχθηκαν υποθετικές ερωτήσεις.

4.2.Ανάλυση Ερωτηματολογίου

4.2.1. Η δημογραφική ταυτότητα των συμμετεχόντων είναι:

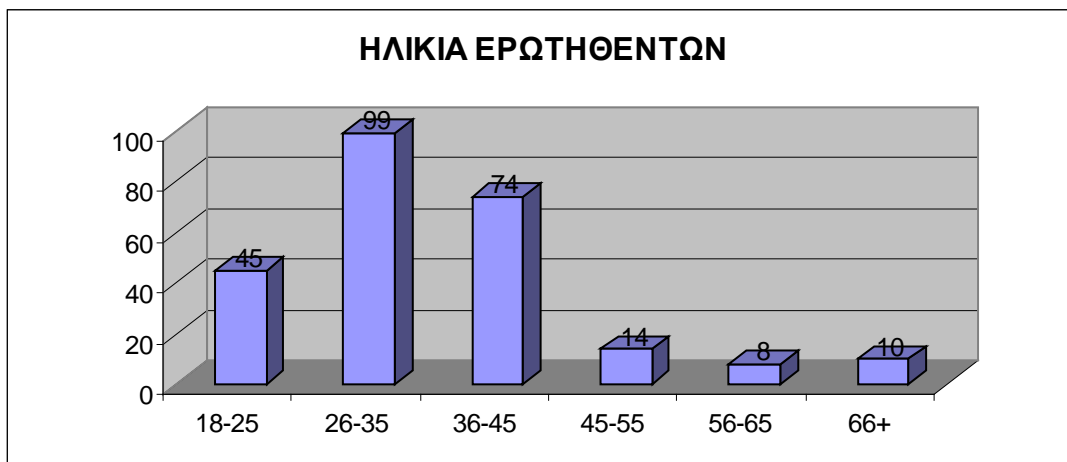
4.2.1.α. Φύλο Ερωτηθέντων



Παρατηρώντας το πιο πάνω γράφημα οι γυναίκες που συμμετείχαν είναι περισσότερες από τους άντρες αλλά η διαφορά δεν είναι πολύ μεγάλη ώστε να υπάρχουν διαφορές όσον αφορά τους συμμετέχοντες και τα αποτελέσματα.

4.2.1.β. Ηλικία Ερωτηθέντων

Σύμφωνα με την ερώτηση όσον αφορά την ηλικία παρατηρείται ότι το ερωτηματολόγιο καλύπτει από την ηλικία 18 μέχρι 66+

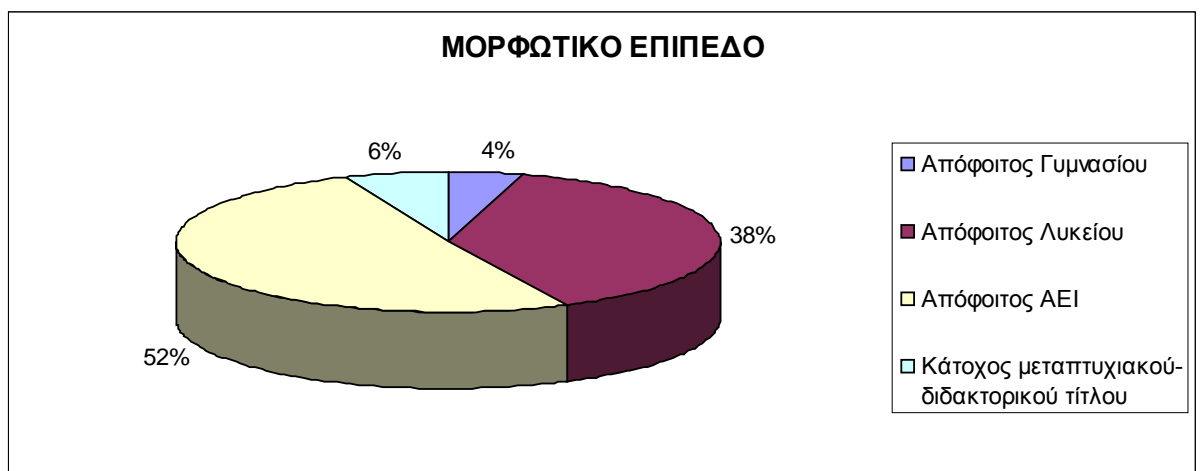


Το μεγαλύτερο ποσοστό απαντήσεων το έδωσε η ομάδα ηλικίας 26-35 και ακολουθεί η ομάδα 36-45 με πολύ μικρή διαφορά. Μετά ακολουθεί η ομάδα των ηλικιών 18-25 και στη συνέχεια περιλαμβάνονται 14 άτομα ηλικίας 45-55, 8 άτομα 56-65 και 10 άτομα 66+. Σύμφωνα με αυτό το γράφημα θα επικεντρωθούμε στις ηλικίες 18-55 ώστε να διαπιστωθεί

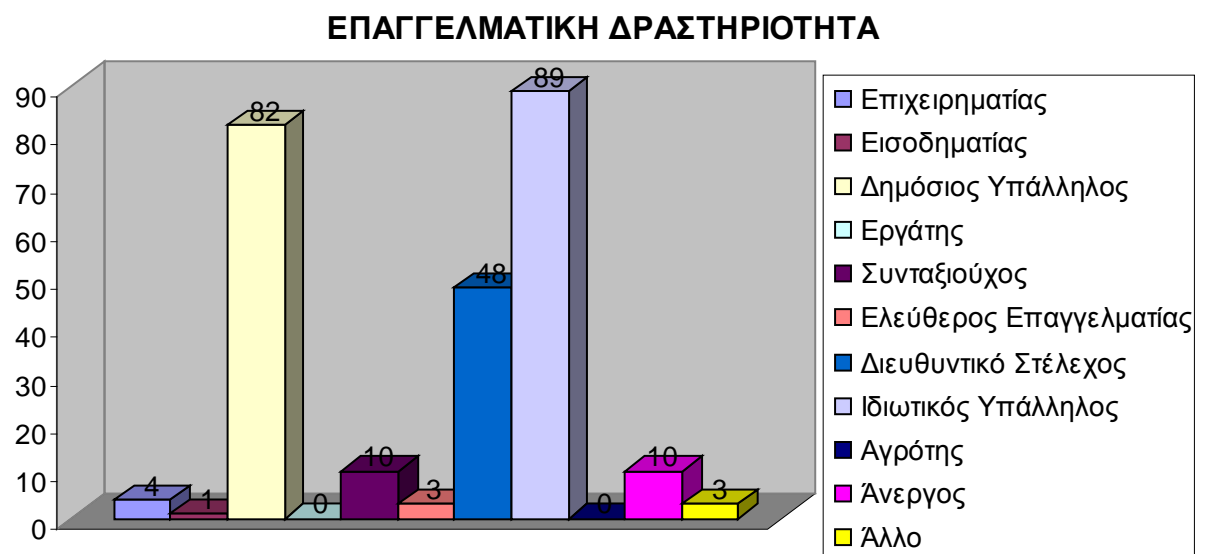
κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές. Πιθανό τα άτομα άνω των 55 χρονών να μην είναι τόσο εξομοιωμένα με την ιδέα των υπηρεσιών των τραπεζικών συναλλαγών γι' αυτό και να μην απάντησαν το ερωτηματολόγιο.

4.2.1.γ.Μορφωτικό Επίπεδο ερωτηθέντων

Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο παρατηρείται ότι μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων είναι απόφοιτοι ΑΕΙ, ακολουθούν οι απόφοιτοι Λυκείου με μικρό ποσοστό διαφοράς και μετά οι κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού τίτλου και τέλος με πάρα πολύ λίγους συμμετέχοντες οι απόφοιτοι Γυμνασίου (11 συμμετέχοντες).



4.2.2.δ. Επαγγελματική Δραστηριότητα

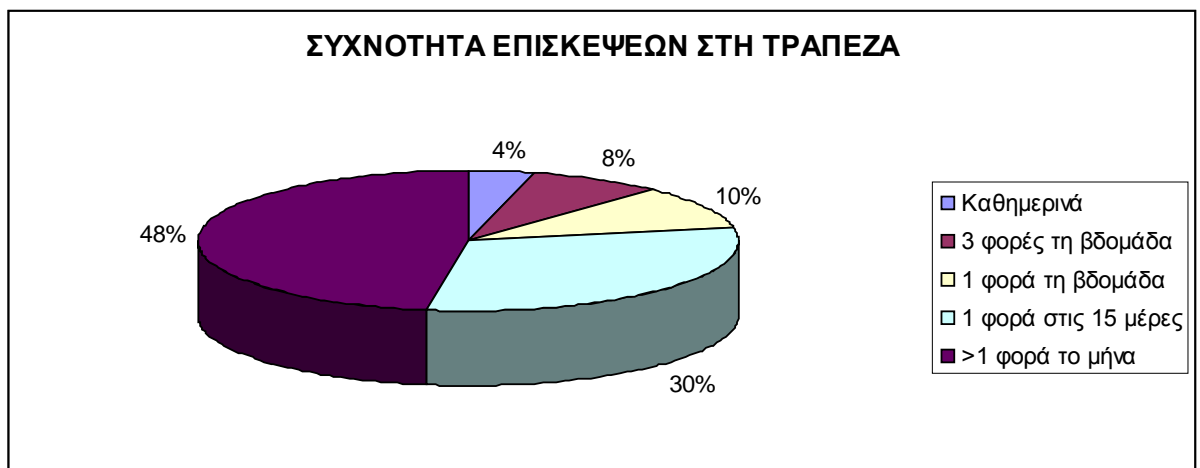


Παρατηρείται ότι οι συμμετέχοντες καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα επαγγελματικών δραστηριοτήτων. Το μεγαλύτερο ποσοστό είναι οι ιδιωτικοί υπάλληλοι και ακολουθούν οι δημόσιοι υπάλληλοι με πολύ μικρή διαφορά. Στη συνέχεια ακολουθούν τα Διευθυντικά Στελέχη. Υπάρχουν 4 επιχειρηματίες, 10 Συνταξιούχοι, 10 Άνεργοι, 3 Ελεύθεροι Επαγγελματίες και 3 κάτι άλλο από τις αναφερόμενες κατηγορίες.

4.3.Ανάλυση Γενικών Ερωτήσεων

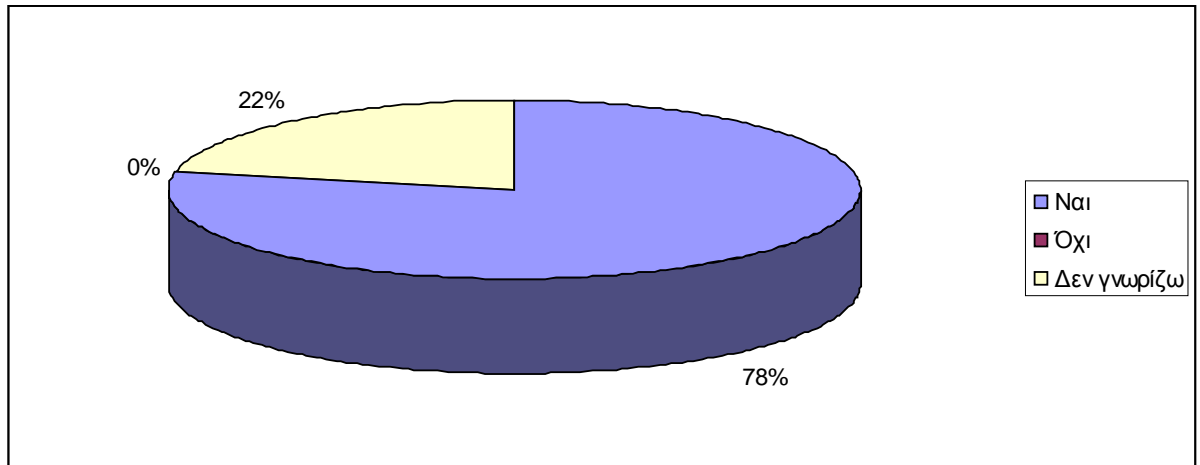
4.3.1.α. Συχνότητα Επισκέψεων στη τράπεζα

Στην ερώτηση πόσο συχνά επισκέπτονται τον τραπεζικό οργανισμό με τον οποίο συνεργάζονται παρατηρείται ότι το 48% από τους ερωτηθέντες τον επισκέπτονται περισσότερο από μια φορά την εβδομάδα. Ακολουθούν οι συμμετέχοντες που τον επισκέπτονται μια φορά το δεκαπενθήμερο και μετά 10%, 8% και 4% που τον επισκέπτονται μια φορά την εβδομάδα, τρεις φορές την εβδομάδα και καθημερινά αντίστοιχα.



4.3.1.β. Παροχή των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών στον τραπεζικό οργανισμό που συνεργάζονται

Στην ερώτηση κατά πόσο γνωρίζουν αν η τράπεζα ή το συνεργατικό πιστωτικό ίδρυμα που συνεργάζονται παρέχει τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες παρατηρήθηκε ότι το 78% απάντησε θετικά ενώ το 22% ότι δεν γνωρίζει.



4.3.1.γ.Μορφές Ηλεκτρονικής Υποστήριξης και η συχνότητα χρησιμοποιήσεις τους

Στην ερώτηση κατά πόσο γνωρίζουν τις συναλλαγές μέσω της κινητής τηλεφωνίας, τις αυτόματες ταμειακές μηχανές και τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές όλοι οι ερωτηθέντες ήξεραν την αυτόματη ταμειακή μηχανή. Μετά με αρκετό μεγάλο ποσοστό ήξεραν τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές και τέλος τις συναλλαγές μέσω της κινητής τηλεφωνίας δεν τις γνώριζαν σχεδόν κανείς (μόνο 10 άτομα απάντησαν ότι την γνώριζαν).

Στη συνέχεια οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν κατά πόσο χρησιμοποιούν τις πιο πάνω μορφές ηλεκτρονικής υποστήριξης. Τα αποτελέσματα ήταν ότι τις συναλλαγές μέσω της κινητής τηλεφωνίας μόνο πέντε άτομα την χρησιμοποιούν ενώ την αυτόματη ταμειακή μηχανή την χρησιμοποιούν σχεδόν το 90%.

4.4.1. Ανάλυση ερωτήσεων που αφορούν τους χρήστες των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών

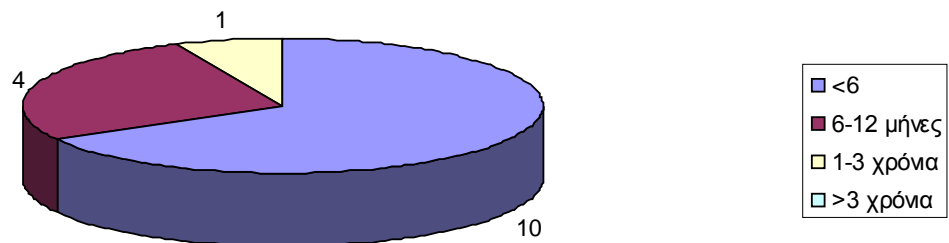
Όπως προαναφέρθηκε το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε στους πέντε τραπεζικούς οργανισμούς ισάριθμα (50 ερωτηματολόγια στον κάθε ένα). Ο στόχος του ερωτηματολογίου είναι να συλλάβει την άποψη που έχει ο κάθε χρήστης σχετικά με την υπηρεσία που

προσφέρει ο οργανισμός τους. Ιδιαίτερα θα μελετηθούν οι απόψεις των πελατών της ΣΠΕ Δερύνειας και τα μειονεκτήματα που μπορεί να έχει η παροχή αυτής της υπηρεσίας από το συγκεκριμένο τραπεζικό οργανισμό.

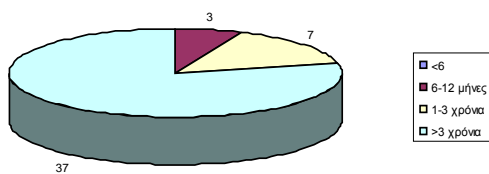
Από τα 250 άτομα που απάντησαν τα ερωτηματολόγια τα 198 είναι χρήστες των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών.

4.4.1.α. Πόσο καιρό χρησιμοποιείται τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές

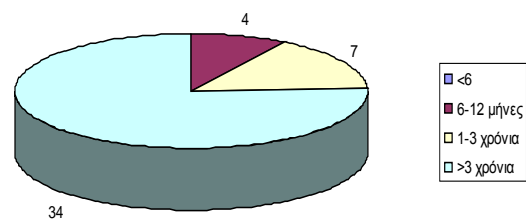
ΠΟΣΟ ΚΑΙΡΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΤΟ INTERNET BANKING ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΗΣ ΣΠΕ ΔΕΡΥΝΕΙΑΣ



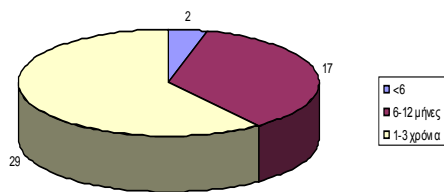
ΠΟΣΟ ΚΑΙΡΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΤΟ INTERNET BANKING ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΗΣ ΛΑΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ



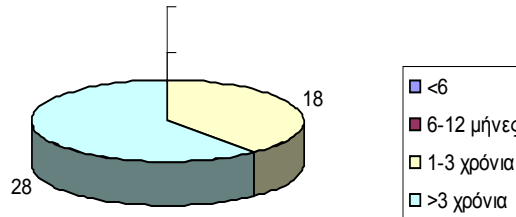
ΠΟΣΟ ΚΑΙΡΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΤΟ INTERNET BANKING ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΥΠΡΟΥ



ΠΟΣΟ ΚΑΙΡΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΤΟ INTERNET BANKING ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ



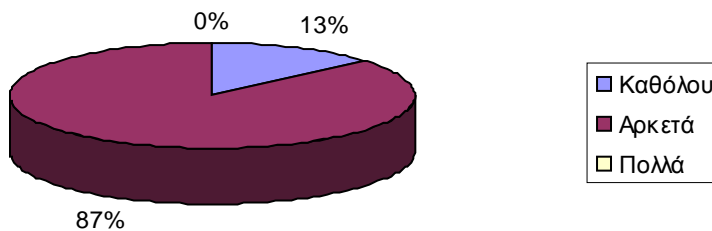
ΠΟΣΟ ΚΑΙΡΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΤΟ INTERNET BANKING ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΗΣ ΑΛΦΑ ΤΡΑΠΕΖΑΣ



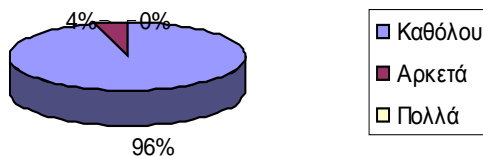
Από τα πιο πάνω γραφήματα παρατηρείται ότι από τα 15 άτομα που είναι χρήστες στη ΣΠΕ Δερύνειας, τα 10 χρησιμοποιούνε την συγκεκριμένη υπηρεσία περισσότερο από 6 μήνες και οι υπόλοιποι λιγότερο. Στις άλλες τέσσερις τράπεζες το περισσότερο ποσοστό το χρησιμοποιεί πάνω από τρία χρόνια.

4.4.1.β Συχνότητα συνάντησης προβλημάτων από τη χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών

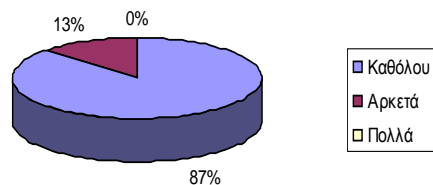
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΗΣ ΣΠΕ ΔΕΡΥΝΕΙΑΣ



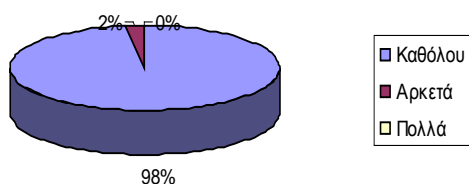
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΥΠΡΟΥ



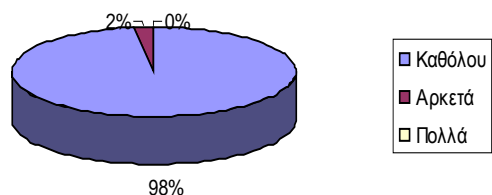
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΗΣ ΛΑΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ



ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ



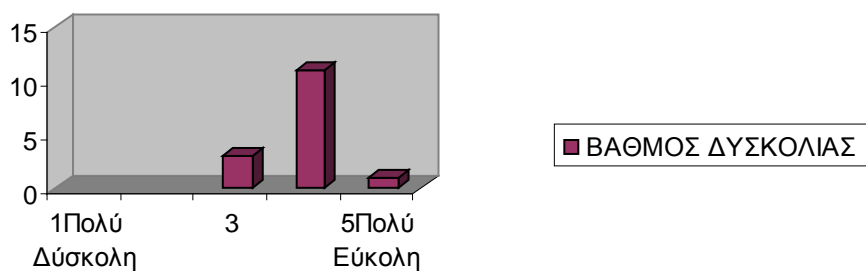
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΗΣ ΑΛΦΑ ΤΡΑΠΕΖΑΣ



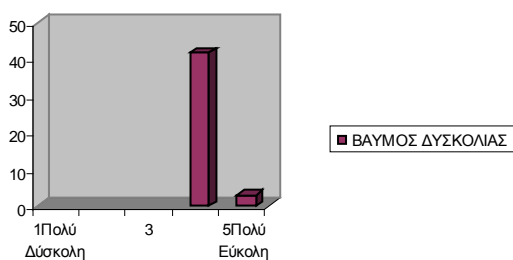
Στην ερώτηση κατά πόσο συχνά έχουν να αντιμετωπίσουν προβλήματα οι χρήστες από τη χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών παρατηρείται ότι στη ΣΠΕ Δερύνειας το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε αρκετά σε αντίθεση με τις υπόλοιπες τράπεζες που είναι πολύ μικρό το ποσοστό που απάντησε ότι συναντά προβλήματα. Σε συζήτηση με τους ερωτηθέντες ο λόγος που απάντησαν έτσι οι χρήστες της ΣΠΕ Δερύνειας είναι γιατί ο κωδικός πρόσβασης τους χρειάζεται πολύ συχνά αλλαγή.

4.4.1.γ. Εκτίμηση του βαθμού δυσκολίας των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών

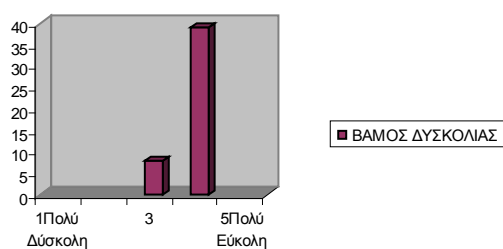
ΒΑΘΜΟΣ ΔΥΣΚΟΛΙΑΣ ΣΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΗΣ ΣΠΕ ΔΕΡΥΝΕΙΑΣ



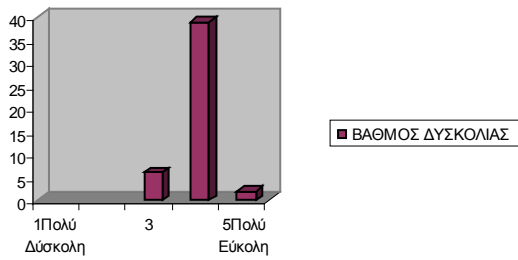
ΒΑΘΜΟΣ ΔΥΣΚΟΛΙΑΣ ΣΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΥΠΡΟΥ



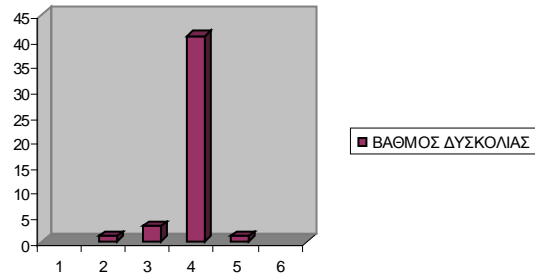
ΒΑΘΜΟΣ ΔΥΣΚΟΛΙΑΣ ΣΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΗΣ ΛΑΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ



ΒΑΘΜΟΣ ΔΥΣΚΟΛΙΑΣ ΣΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ



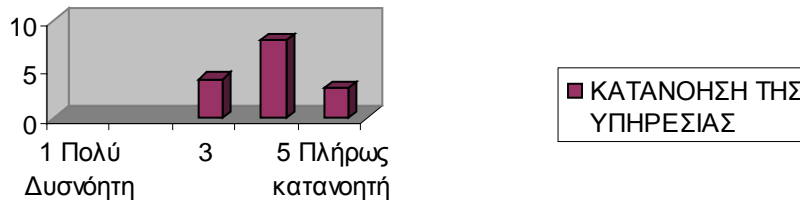
ΒΑΘΜΟΣ ΔΥΣΚΟΛΙΑΣ ΣΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΗΣ ΑΛΦΑ ΤΡΑΠΕΖΑΣ



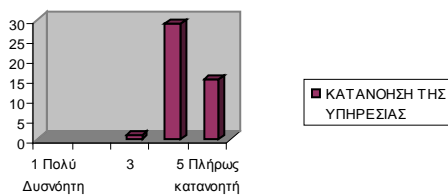
Στην ερώτηση κατά πόσο θεωρούν εύκολη ή δύσκολη τη χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών, το μεγαλύτερο ποσοστό από τους χρήστες όλων των τραπεζών απάντησαν ότι είναι αρκετά εύκολη υπηρεσία.

4.4.1.δ. Κατά πόσο είναι ή όχι κατανοητές οι ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές

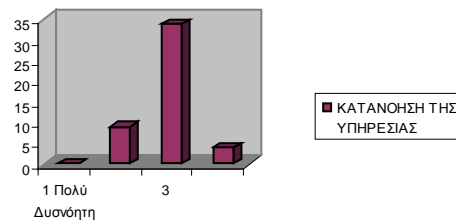
ΚΑΤΑ ΠΟΣΟ ΕΙΝΑΙ ΚΑΤΑΝΟΗΤΕΣ ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΗ ΣΠΕ ΔΕΡΥΝΕΙΑΣ



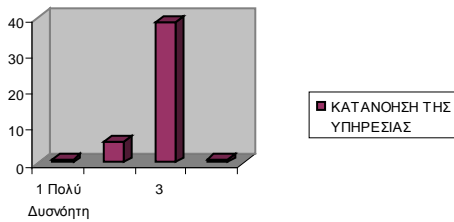
ΚΑΤΑ ΠΟΣΟ ΕΙΝΑΙ ΚΑΤΑΝΟΗΤΕΣ ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΥΠΡΟΥ



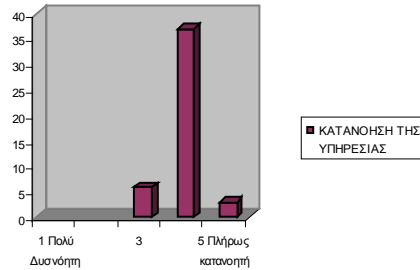
ΚΑΤΑ ΠΟΣΟ ΕΙΝΑΙ ΚΑΤΑΝΟΗΤΕΣ ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΗΣ ΛΑΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ



ΚΑΤΑ ΠΟΣΟ ΕΙΝΑΙ ΚΑΤΑΝΟΗΤΕΣ ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ



ΚΑΤΑ ΠΟΣΟ ΕΙΝΑΙ ΚΑΤΑΝΟΗΤΕΣ ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΗΣ ΑΛΦΑ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

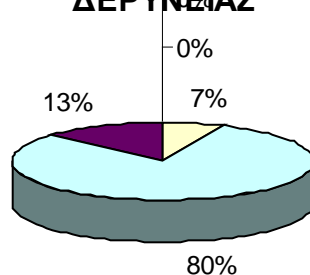


Όταν ρωτήθηκαν οι συμμετέχοντες κατά πόσο θεωρούν κατανοητές ή όχι τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές σχεδόν όλοι οι ερωτώμενοι απάντησαν αρκετά κατανοητές. Αυτό είναι ένα θετικό για όλες τις τράπεζες που λαμβάνουν μέρος στην έρευνα και ένας λόγος για να προωθήσουν περισσότερο τη χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

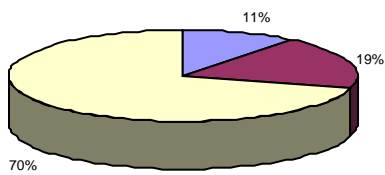
4.4.1.ε.Χρησιμοποίηση των τραπεζικών συναλλαγών περισσότερο από την τράπεζα και κατά πόσο θεωρείται ότι με τη χρήση των τραπεζικών συναλλαγών διεκπεραιώνονται πιο γρήγορα οι συναλλαγές.

Στην ερώτηση κατά πόσο χρησιμοποιούν πιο συχνά την τράπεζα στην οποία συνεργάζονται ή τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε θετικά. Όσον αφορά την ερώτηση αν θεωρούν πιο γρήγορη την χρήση του διαδικτύου παρά περιμένοντας στη τράπεζα τα αποτελέσματα και πάλι ήταν θετικά. Οι περισσότεροι θεωρούν ότι είναι καλύτερη η χρήση του διαδικτύου για την αποφυγή της ουράς στη τράπεζα, οπότε ακόμη ένας λόγος για την προώθηση της χρήσης του.

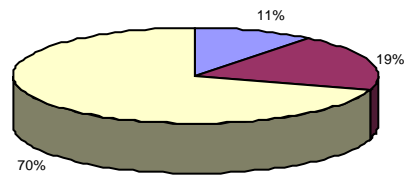
ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΗ ΣΠΕ ΔΕΡΥΝΕΙΑΣ



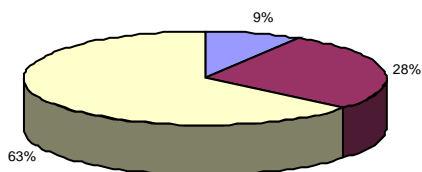
**ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ
ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΗ
ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ**



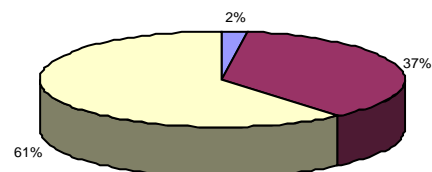
**ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ
ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΗ ΛΑΙΚΗ
ΤΡΑΠΕΖΑ**



**ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ
ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΗΝ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ**

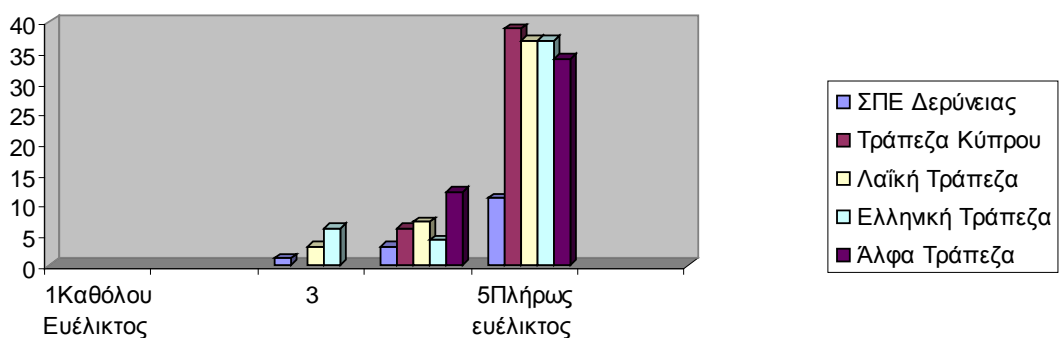


**ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ
ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΗΝ ΑΛΦΑ
ΤΡΑΠΕΖΑ**



4.4.1.στ. Ευελιξία στη χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών

**ΕΥΕΛΙΞΙΑ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ
ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ**



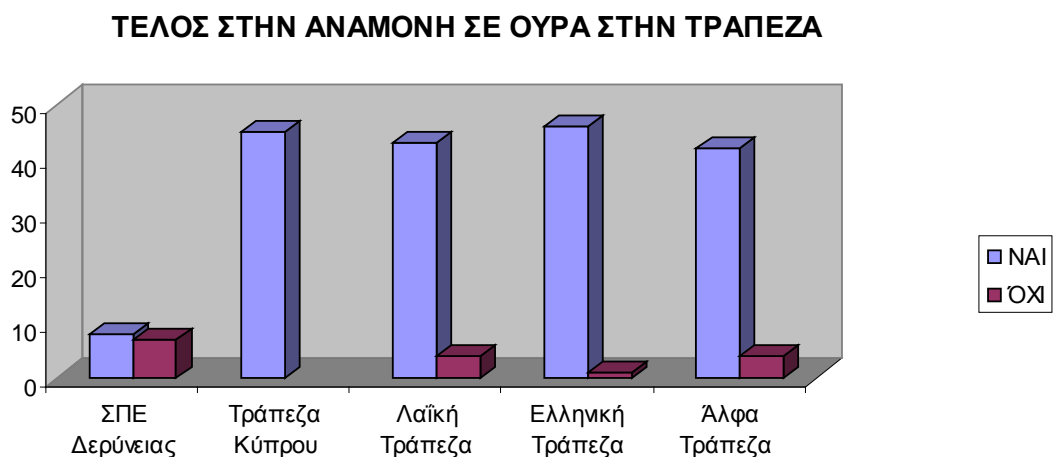
Οι συμμετέχοντες φαίνεται ότι συμφωνούν στο ότι υπάρχει πλήρεις ευελιξία με τη χρησιμοποίηση του διαδικτύου για την πραγματοποίηση των διάφορων συναλλαγών τους. Από ότι φαίνεται και από το πιο πάνω διάγραμμα πρωτοπορεί η Τράπεζα Κύπρου και ακολουθούν η Λαϊκή Τράπεζα, η Ελληνική, Άλφα και η ΣΠΕ Δερύνειας.

4.4.1.η. Κατά πόσο είναι ασφαλείς οι ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές και κατά πόσο θεωρείται ότι η τράπεζα χρησιμοποιεί τα προσωπικά δεδομένα του κάθε χρήστη.

Σε ερώτηση κατά πόσο είναι ασφαλείς να χρησιμοποιούν το διαδικτύου για τις διάφορες συναλλαγές τους παρόλο που ήταν κάπως διστακτικοί, λόγω της ανάπτυξης της τεχνολογίας όλοι οι χρήστες το θεωρούν αναπόφευκτο να μην γίνετε. Έτσι λοιπόν, θεωρούν ότι και οι ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές αποτελούν με τη σειρά τους αναπόσπαστο κομμάτι της ζωής του σύγχρονου ανθρώπου διευκολύνοντας τον καθόλη τη διάρκεια της μέρας, όπου και αν βρίσκεται εκμηδενίζοντας το χρόνο και τις αποστάσεις.

Επίσης οι χρήστες της υπηρεσίας αυτής έχουν απόλυτη εμπιστοσύνη του τραπεζικού οργανισμού με τον οποίο συνεργάζονται. Έτσι δεν έχουν καμία αμφιβολία για την διασφάλιση των προσωπικών τους δεδομένων, περιμένοντας φυσικά και από τον ίδιο τον οργανισμό τη συνεχή εξέλιξη του σε ότι αφορά τους νέους και πιο εξελιγμένους τρόπους διασφάλισης τους.

4.4.1.ι. Τέλος στην αναμονή στη τράπεζα

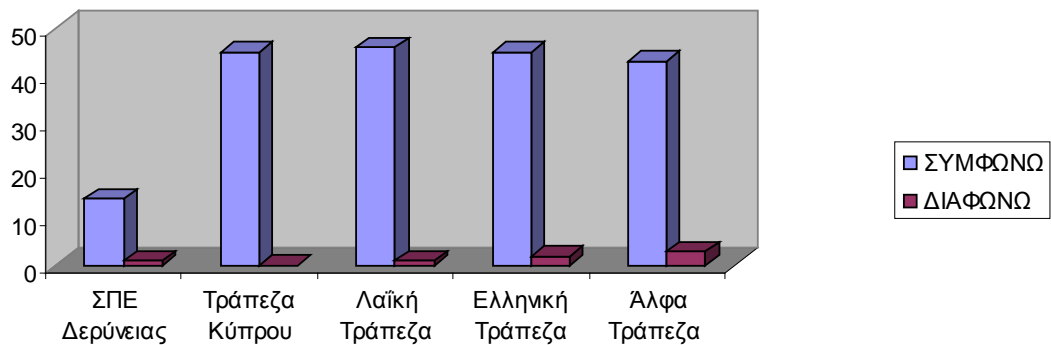


Από την μια παρατηρείται ότι οι χρήστες της ΣΠΕ Δερύνειας είναι διχασμένοι όσον αφορά το μειωμένο χρόνο αναμονής με τη χρήση του διαδικτύου, εφόσον οι μισοί από αυτούς απάντησαν ναι και οι άλλοι όχι στη συγκεκριμένη ερώτηση. Ίσως γι' αυτό να φταιει και η ελλιπής εκπαίδευση από το συγκεκριμένο πιστωτικό Ίδρυμα για το πώς να χρησιμοποιούν σωστά το διαδίκτυο. Από την άλλη οι περισσότεροι χρήστες των άλλων τραπεζών είναι κάθετοι στο γεγονός ότι δίνετε ένα τέλος στη πολύωρη αναμονή στις τράπεζες με τη χρήση του διαδικτύου γι' αυτό το λόγο προτιμούν ολοένα και περισσότερο να το χρησιμοποιούν.

Επομένως να ένας λόγος για να παροτρύνεται ο χρήστης κάθε τράπεζας να συστήνει τη χρήση της ιστοσελίδας για τη πραγματοποίηση των συναλλαγών τους.

4.4.1.κ. Χαμηλό κόστος στις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές

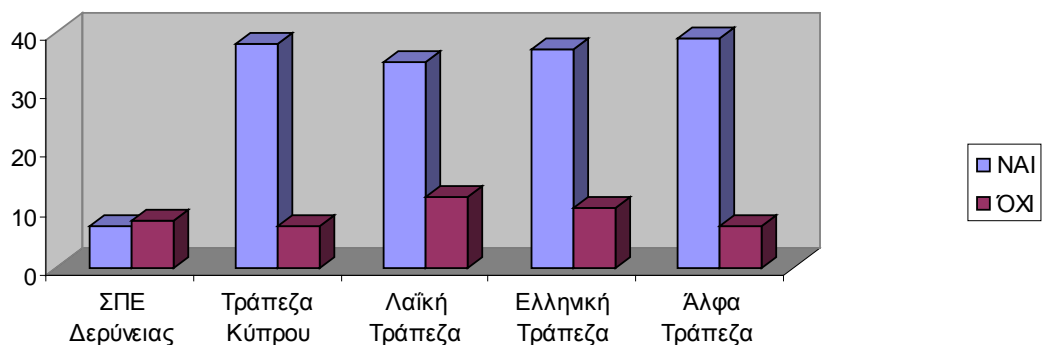
ΧΑΜΗΛΟ ΚΟΣΤΟΣ ΕΩΣ ΜΗΔΕΝΙΚΟ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ



Από το πιο πάνω διάγραμμα παρατηρείται ότι όλοι οι χρήστες συμφωνούν στο ότι με τη χρήση του διαδικτύου για τη πραγματοποίηση των τραπεζικών τους συναλλαγών υπάρχει χαμηλό κόστος ως και μηδενικό.

4.4.1.λ.Θέληση για παρότρυνση χρησιμοποίησης των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών από άλλους πελάτες.

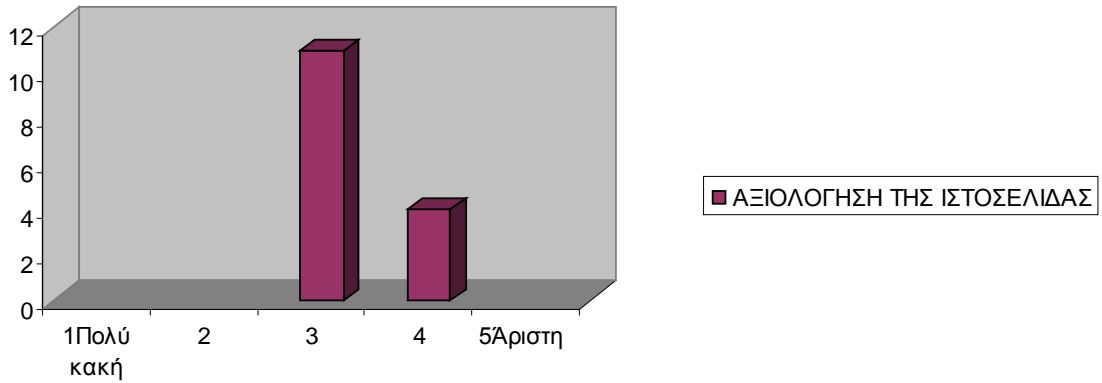
ΠΑΡΟΤΡΙΝΣΗ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΓΙΑ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ



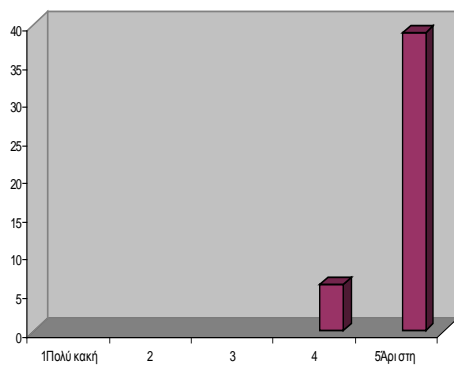
Σε ερώτηση αν θα σύστηναν σε άλλους ανθρώπους να χρησιμοποιήσουν το διαδίκτυο για της τραπεζικές τους συναλλαγές όλοι σχεδόν οι συμμετέχοντες απάντησαν καταφατικά εκτός από τους χρήστες της ΣΠΕ Δερύνειας. Οι χρήστες του συγκεκριμένου πιστωτικού ιδρύματος και πάλι φαίνεται ότι διχάζονται.

4.4.1.μ. Αξιολόγηση του σχεδιασμού της ιστοσελίδας της κάθε τράπεζας

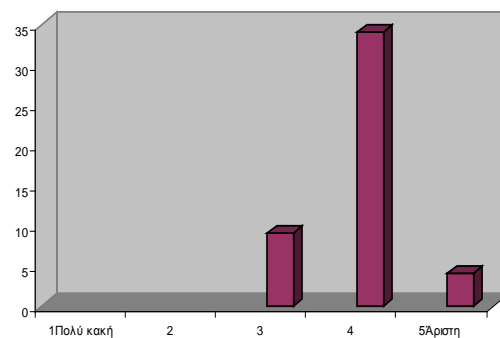
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ ΤΗΣ ΣΠΕ ΔΕΡΥΝΕΙΑΣ



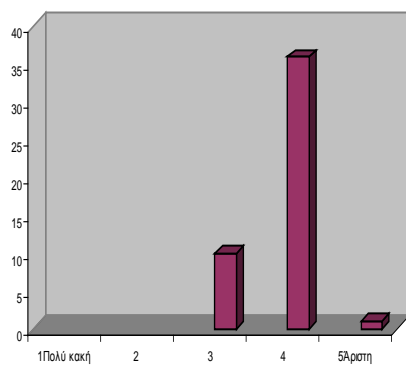
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΥΠΡΟΥ



ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ ΤΗΣ ΛΑΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ



ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

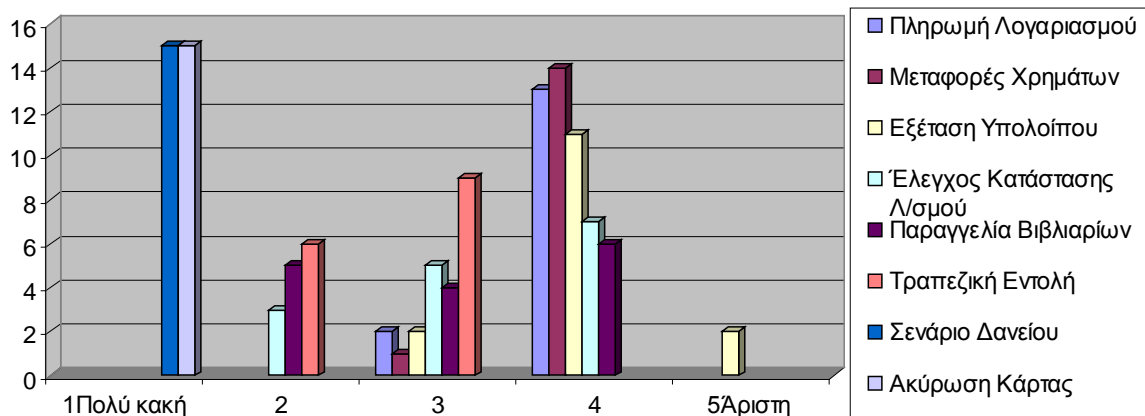


Μέσα από την ανάλυση των απαντήσεων που πήραμε στο πιο πάνω ερώτημα οδηγούμαστε στο συμπέρασμα ότι μόνο οι χρήστες των διαδικτυακών υπηρεσιών της

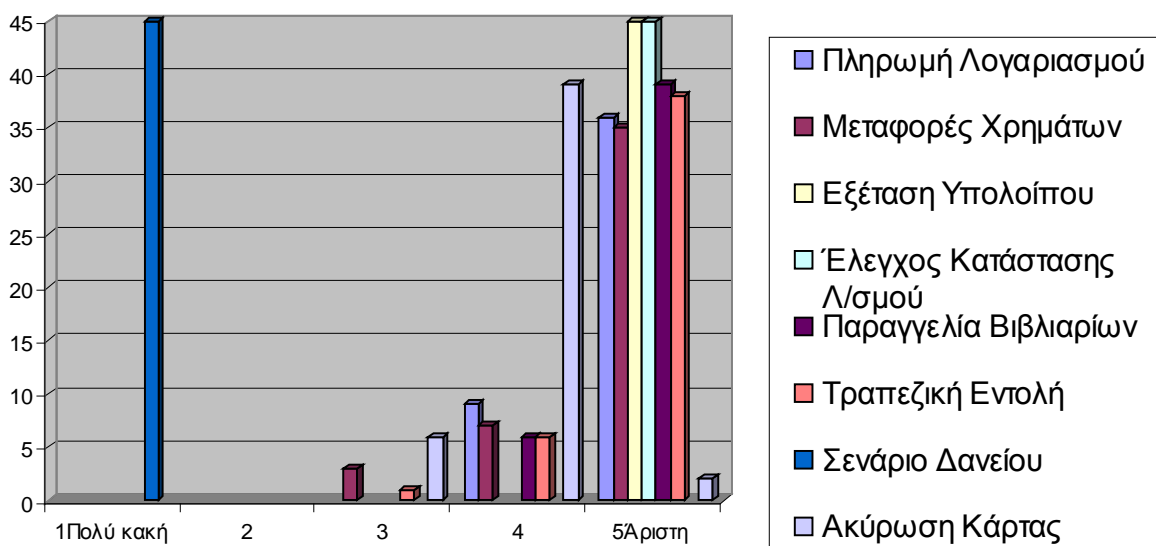
τράπεζας Κύπρου βαθμολογούν τον σχεδιασμό της ιστοσελίδας με άριστα. Οι χρήστες των ίδιων υπηρεσιών της ΣΠΕ Δερύνειας θεωρούν τον σχεδιασμό της ιστοσελίδας της τράπεζας τους ως μέτριο, ενώ για τις υπόλοιπες τράπεζες οι απαντήσεις δείχνουν ότι οι χρήστες των συγκεκριμένων υπηρεσιών είναι αρκετά ευχαριστημένοι.

4.4.1.v. Αξιολόγηση διάφορων συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω του διαδικτύου

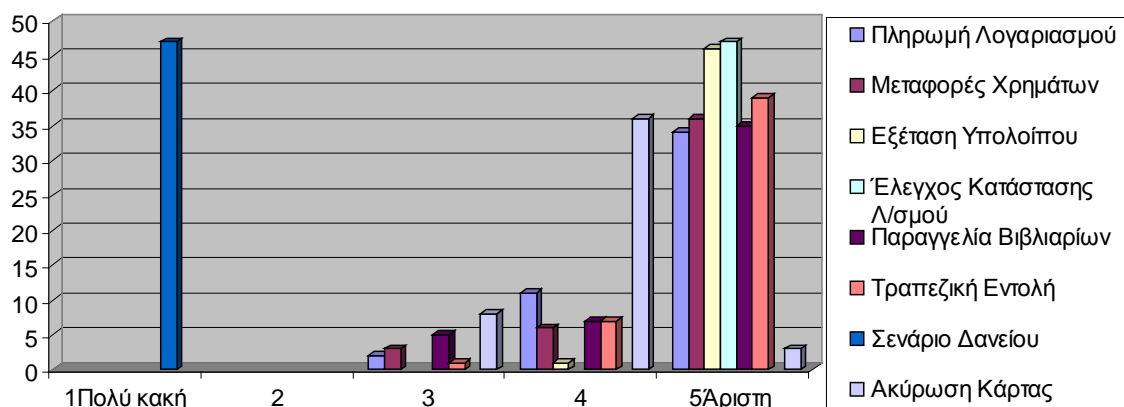
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΝΤΟΛΩΝ ΠΟΥ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΗ ΣΠΕ ΔΕΡΥΝΕΙΑΣ



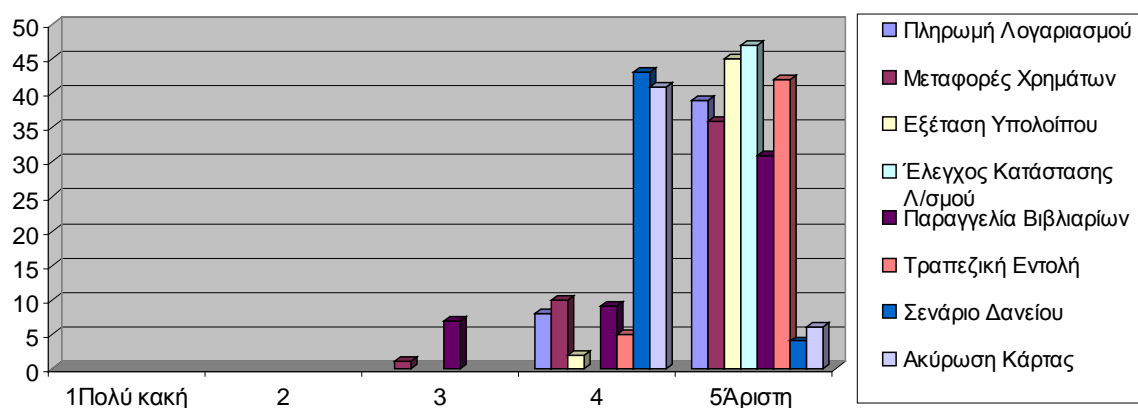
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΝΤΟΛΩΝ ΠΟΥ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ



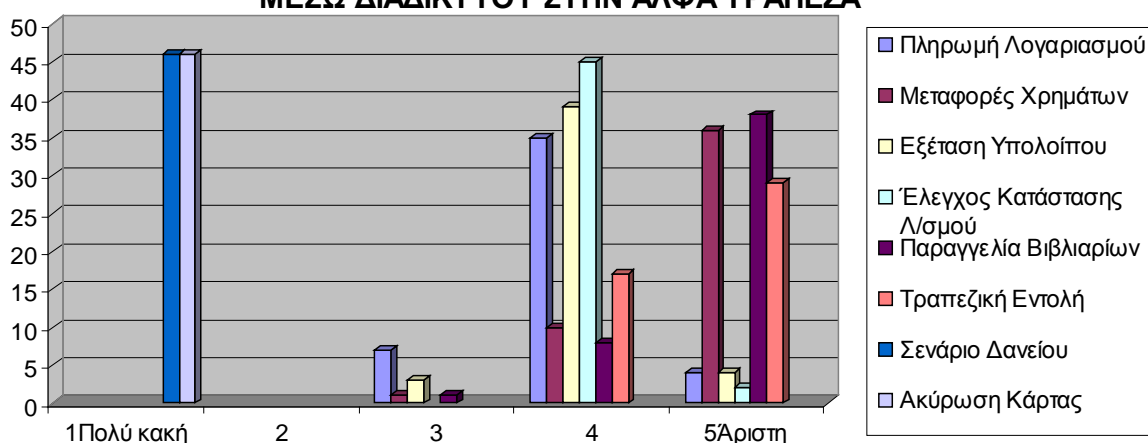
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΝΤΟΛΩΝ ΠΟΥ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΗ ΛΑΪΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΝΤΟΛΩΝ ΠΟΥ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΝΤΟΛΩΝ ΠΟΥ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΗΝ ΑΛΦΑ ΤΡΑΠΕΖΑ



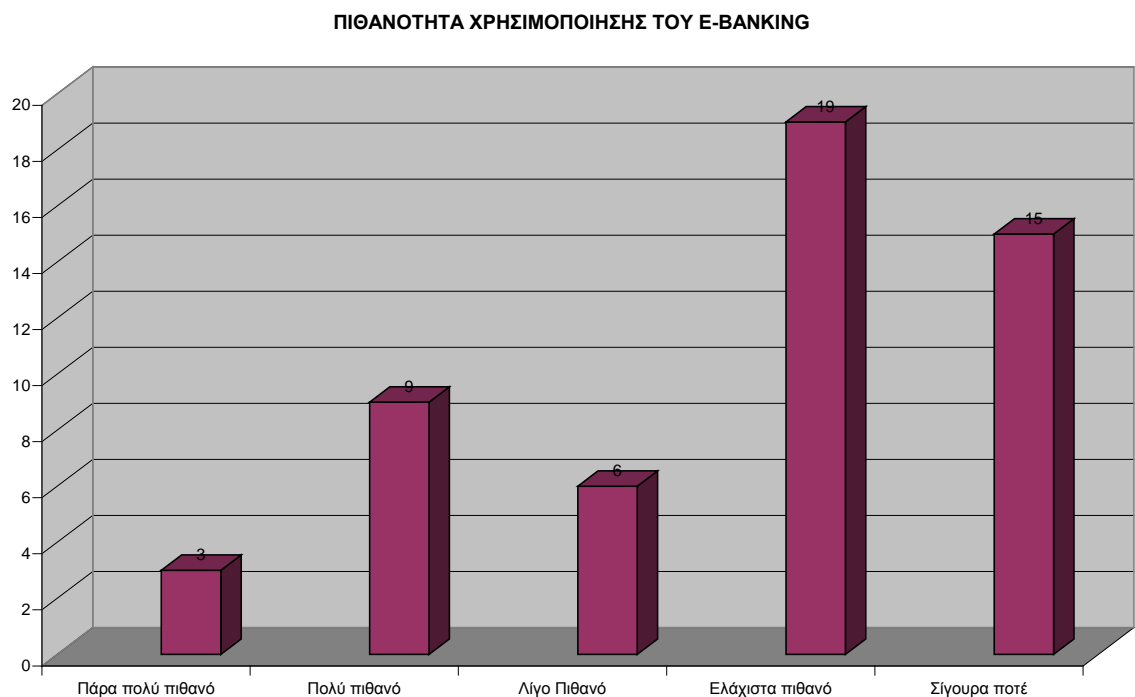
Από τα διαγράμματα πιο πάνω παρατηρείται η αξιολόγηση διάφορων συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω του διαδικτύου.

Παρατηρείται ότι οι χρήστες της ΣΠΕ Δερύνειας είναι αρκετά ευχαριστημένοι από τις συναλλαγές εκτός από το Σενάριο Δανείου και την ακύρωση Κάρτας που απάντησαν ότι τις αξιολογούν πολύ κακές. Αυτό προφανώς συμβαίνει γιατί οι συγκεκριμένες συναλλαγές δεν παρέχονται από το συγκεκριμένο Πιστωτικό Ίδρυμα.

Στη Τράπεζα Κύπρου, τη Λαϊκή, την Ελληνική και την Άλφα σχεδόν όλοι οι χρήστες αξιολογούν άριστα όλες τις τραπεζικές συναλλαγές. Όλοι οι χρήστες απάντησαν πολύ κακή συναλλαγή στο Σενάριο Δανείου εκτός από τους χρήστες της Ελληνικής εφόσον είναι η μόνη τράπεζα που προσφέρει αυτή τη συναλλαγή. Επίσης στην Άλφα τράπεζα πολύ κακή αξιολόγηση είχε και η ακύρωση της κάρτας εφόσον δεν προσφέρει ούτε αυτή την συναλλαγή.

4.5.Ανάλυση ερωτήσεων που αφορούν τους μη χρήστες των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών

4.5.1. Πιθανότητα χρησιμοποίησης των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών

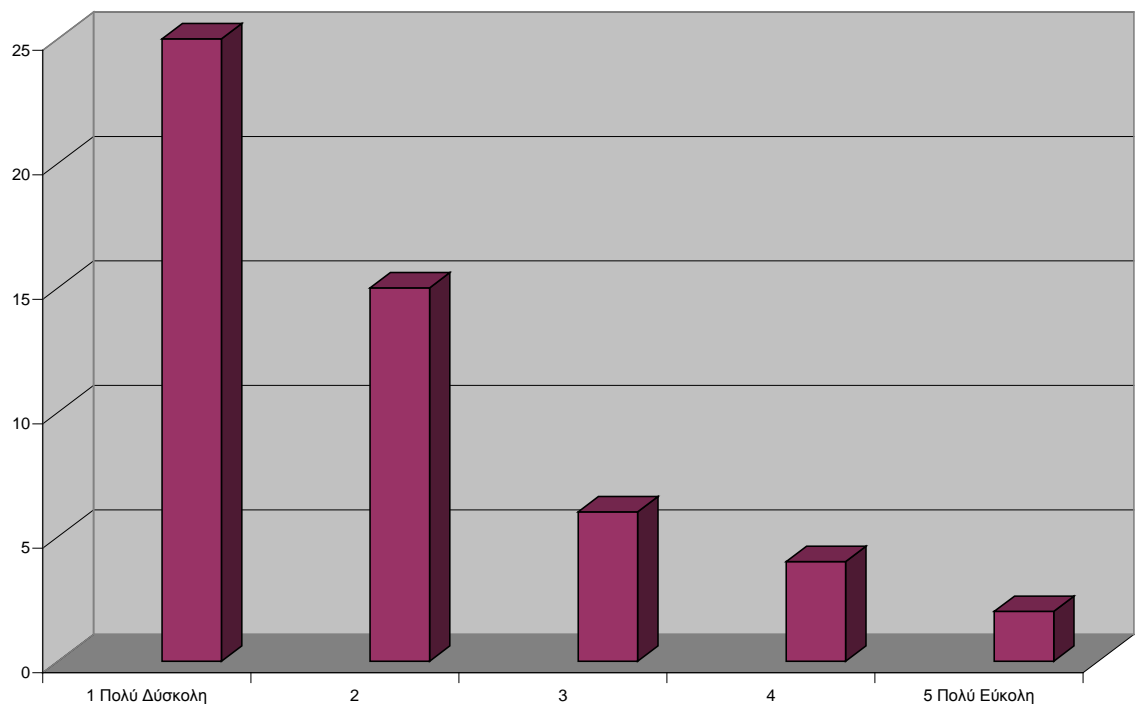


Από τα 250 άτομα που συμμετέχουν στη έρευνα τα 52 δεν είναι χρήστες. Στην ερώτηση κατά πόσο είναι πιθανό ή απίθανο να χρησιμοποιήσουν μελλοντικά τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές μόνο τα 12 άτομα απάντησαν ότι υπάρχει μεγάλη πιθανότητα.

Αντίθετα οι υπόλοιποι 40 άλλοι είναι λιγότερο και άλλοι περισσότερο αρνητικοί. Οι λόγοι που είναι αρνητικοί είναι είτε γιατί θεωρούν πολύπλοκη την διαδικασία, είτε γιατί δεν ξέρουν να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο. Επιπλέον μπορεί και να υπάρχουν άτομα που τους αρέσει η απευθείας συναλλαγή στη τράπεζα ή ακόμη και γιατί φοβούνται για την ασφάλεια των συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω του διαδικτύου.

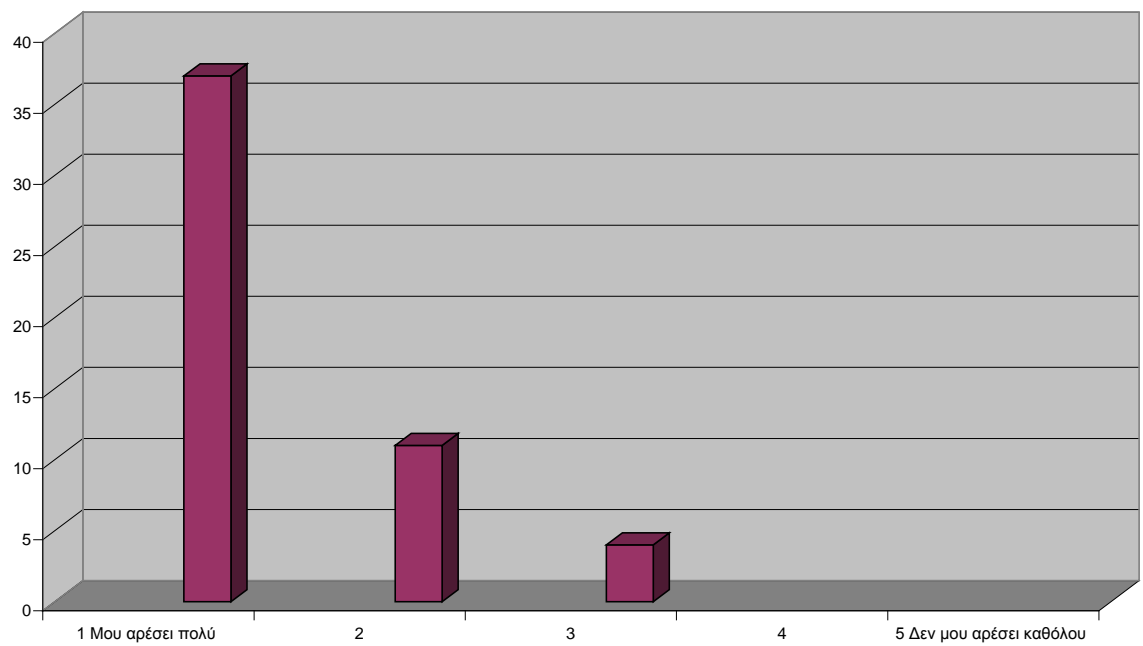
4.5.2. Λόγοι μη χρήσης των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών

4.5.2.α Πολύπλοκη Διαδικασία



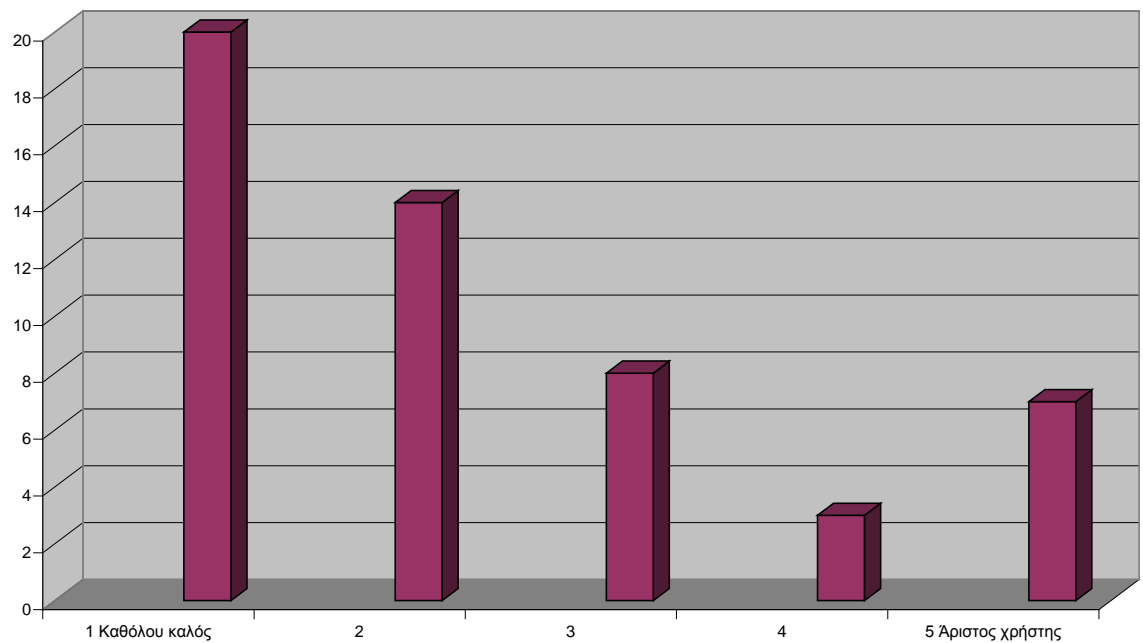
4.5.2.β.Μου αρέσει η απευθείας συναλλαγή

ΜΟΥ ΑΡΕΣΕΙ Η ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ

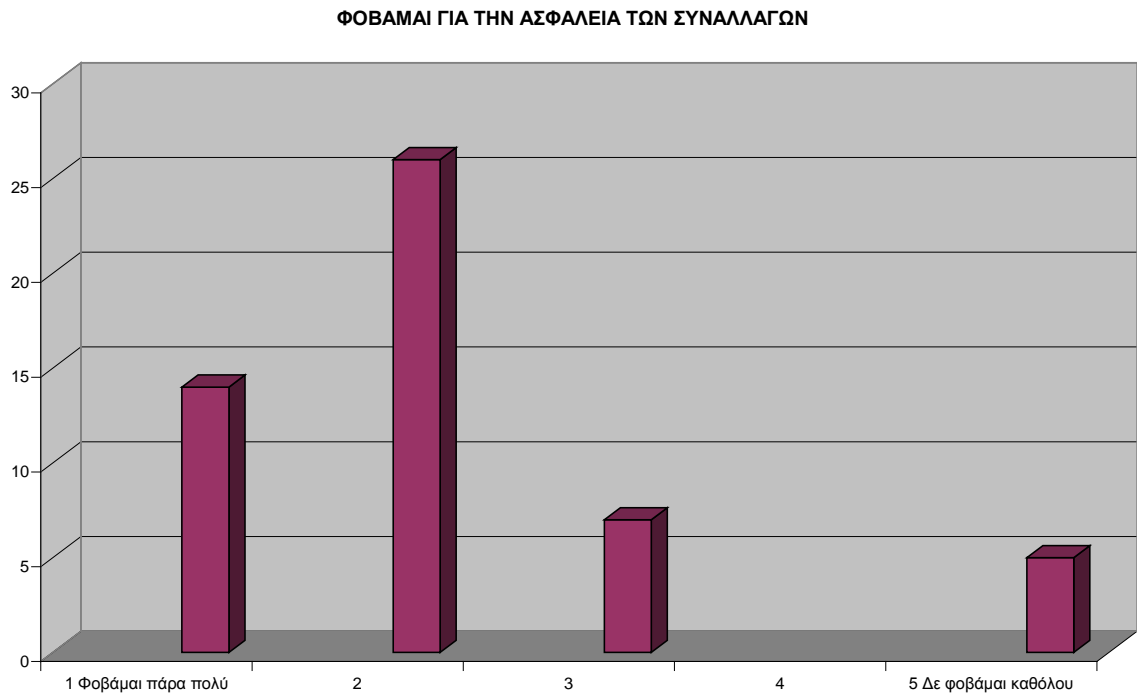


4.5.2.γ.Δεν είμαι χρήστης του Διαδικτύου

ΔΕΝ ΕΙΜΑΙ ΚΑΛΟΣ ΧΡΗΣΤΗΣ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ



4.5.2.δ.Φοβάμαι για την ασφάλεια των συναλλαγών



Οι περισσότεροι συμμετέχοντες στην έρευνα που δεν είναι χρήστες των ηλεκτρονικών συναλλαγών απάντησαν ότι δεν προβλέπουν να γίνουν χρήστες στο μέλλον. Από ότι φαίνεται από τα πιο πάνω διαγράμματα σχεδόν όλοι προτιμούν την απευθείας συναλλαγή. Επίσης το θεωρούν πολύπλοκη διαδικασία και σε συνδυασμό ότι κάποιοι από αυτούς δεν είναι καλοί χρήστες του διαδικτύου λειτουργούν αποτρεπτικά στη χρήση αυτής της υπηρεσίας. Τέλος πιστεύουν ότι μέσω του διαδικτύου δεν εξασφαλίζεται πλήρως η ασφάλεια των συναλλαγών τους.

Ως εκ τούτου αν και κάποιοι είναι καλοί χρήστες θεωρούν ότι δεν τους χρειάζονται οι ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές ή δεν τους ενδιαφέρει καθόλου να ασχοληθούν με την υπηρεσία αυτή.

5.1.1. Συμπεράσματα – Προτάσεις

Η ανάγκη για εκσυγχρονισμό γίνεται καθημερινά πιο έντονη. Επομένως είναι αναπόφευκτο καθώς η τεχνολογία εξελίσσεται να μην προσφέρουν και όλες οι τράπεζες στο νησί μας τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές. Οι τράπεζες της Κύπρου δεν έχουν να ζηλέψουν απολύτως τίποτα από τις τράπεζες του εξωτερικού σε ότι αφορά τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές.

Ο ενστερνισμός της συγκεκριμένης υπηρεσίας στη Κύπρο, ίσως χαρακτηριστεί ριζοκίνδυνος, από τη στιγμή που το νησί μας δεν είναι ακόμη πλήρως εξοικειωμένο με την ταχύτητα που αναπτύσσεται η τεχνολογία. Παρόλα αυτά οι τράπεζες καταβάλλουν μεγάλες προσπάθειες για να ικανοποιούν τους πελάτες τους, έτσι με τη πάροδο των ετών να μπορούν να προσφέρουν περισσότερες υπηρεσίες.

Προσφέρεται μεγάλος αριθμός υπηρεσιών τράπεζες που καλύπτουν σχεδόν όλες τις ανάγκες των καταναλωτών χωρίς να αναγκάζεται ο πελάτης να σπαταλά χρόνο περιμένοντας στην ουρά κάποιας τράπεζας.

Τα οφέλη που έχει μια τράπεζα εφαρμόζοντας τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές είναι πολλά. Με τη χρήση τους μειώνονται τα λειτουργικά τους έξοδα και ταυτόχρονα αυξάνεται ο αριθμός των πελατών της.

Από την άλλη όμως υπάρχουν και κάποια εμπόδια που πρέπει να αντιμετωπίσει μια τράπεζα υιοθετώντας τη συγκεκριμένη υπηρεσία όπως το υψηλό κόστος και ο μικρός αριθμός των χρηστών στη χώρα μας.

Συνήθως οι πελάτες που στοχεύει μια τράπεζα στη χώρα μας είναι νεαρής ηλικίας με υψηλό μορφωτικό και οικονομικό επίπεδο καθώς επίσης και επιχειρηματίες όλων των μεγεθών.

Οι τράπεζες παρέχουν υψηλό ποσοστό ασφάλειας στη χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών, υπάρχουν όμως περιθώρια βελτίωσης κρίνοντας από τη συνεχή εμφάνιση νέων κινδύνων και απειλών στις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές. Στο σύνολο τους όμως οι τράπεζες της νησιού μας προσπαθούν να είναι πάντα ενημερωμένες για τους κινδύνους που μπορεί να προκύψουν ώστε να είναι έτοιμες να τους αντιμετωπίσουν.

Το ποσοστό χρήσης της υπηρεσίας αυτής βρίσκεται σε χαμηλά επίπεδα στη χώρα μας λόγω του ότι οι καταναλωτές δύσκολα εμπιστεύονται κάτι άγνωστο. Επίσης φταιει και το γεγονός ότι η υπηρεσία αυτή είναι σχετικά καινούργια για τους πελάτες της Κύπρου.

Μετά την ολοκλήρωση της έρευνας και την ανάλυση των ερωτηματολογίων διαπιστώθηκε ότι όσον αφορά τους χρήστες των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών είναι άτομα

ηλικίας 26-45 ετών με αυξημένο μορφωτικό επίπεδο. Είναι καλοί γνώστες της τεχνολογίας και δεν φοβούνται να ρισκάρουν χρησιμοποιώντας τη νέα υπηρεσία που προσφέρεται.

Τα οφέλη που μπορεί να αντλήσει ο χρήστης από τη χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας είναι πολλά. Σύμφωνα με την έρευνα σημαντικότερα είναι ότι ο χρήστης μπορεί να κάνει σχεδόν όλες τις συναλλαγές μέσω του διαδικτύου. Από αυτό συνεπάγεται ότι ο χρήστης θα μπορεί να χρησιμοποιεί το διαδίκτυο οποιαδήποτε ώρα της μέρας και οποιαδήποτε μέρα της εβδομάδας χωρίς να πρέπει να σκεφτεί εάν το κατάστημα της τράπεζα είναι ανοικτό. Επίσης από τη χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών εξοικονομεί χρόνο εφόσον δεν είναι απαραίτητο να παρουσιαστεί στη τράπεζα και έτσι αποφεύγει την ουρά.

Από την ανάλυση του ερωτηματολογίου διαπιστώθηκε ότι οι περισσότεροι μη χρήστες της υπηρεσίας είναι πελάτες της ΣΠΕ Δερύνειας. Αυτό ίσως να οφείλεται στο γεγονός ότι η ΣΠΕ Δερύνειας έχει υιοθετήσει πολύ πρόσφατα την υπηρεσία αυτή. Υπάρχουν βέβαια και κάποιοι πελάτες που θεωρούν την όλη διαδικασία περίπλοκη και προτιμούν την απευθείας συναλλαγή με το προσωπικό της τράπεζας. Επίσης από την αξιολόγηση του ερωτηματολογίου υπήρξαν κάποιοι μη χρήστες οι οποίοι παρόλο που είναι πολύ καλοί χρήστες του διαδικτύου δε θα τους ενδιέφερε να ασχοληθούν με τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές.

Συγκρίνοντας την ιστοσελίδα της ΣΠΕ Δερύνειας με των υπόλοιπων τραπεζών παρατηρήθηκε ότι η ΣΠΕ Δερύνειας δεν έχει δική της ιστοσελίδα όπως οι άλλες τράπεζες. Για να μπορεί ο χρήστης να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες της ΣΠΕ Δερύνειας πρέπει πρώτα να εισέλθει στη σελίδα της Κεντρικής Συνεργατικής Τράπεζας και από εκεί να κάνει τις συναλλαγές του. Επίσης οι γλώσσες που χρησιμοποιούνται στην ιστοσελίδα είναι η ελληνική, αγγλική και γαλλική.

Πιστεύω ότι το πρώτο βήμα που πρέπει να κάνει η ΣΠΕ Δερύνειας για να μπορέσει να αυξήσει τον αριθμό των χρηστών των διαδικτυακών της υπηρεσιών είναι η δημιουργία της δικής της ιστοσελίδας ώστε να μπορέσει να μπει δυναμικά στο κόσμο του διαδικτύου. Δεύτερο θα μπορούσε αντί για γαλλική γλώσσα σαν τρίτη γλώσσα να ήταν τα ρώσικα αφού τα τελευταία χρόνια παρατηρείται αύξηση των επισκέψεων Ρώσων τουριστών στη Κύπρο και έτσι ίσως προσελκύσουν και Ρώσους πελάτες.

Το μάρκετινγκ είναι ακόμη ένα πολύ σημαντικό κομμάτι για τη προώθηση των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών της ΣΠΕ Δερύνειας. Η μόνη τεχνική μάρκετινγκ που χρησιμοποιεί η συγκεκριμένη τράπεζα μέχρι στιγμής είναι τα φυλλάδια που διατίθενται στο κατάστημα της τράπεζας και ένα σημείωμα σχετικά με μηνιαίες δηλώσεις που αποστέλλονται στους πελάτες που τους πληροφορεί ότι παρέχουν τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές. Για να γίνει πιο διαδεδομένο ότι προσφέρεται η συγκεκριμένη υπηρεσία από τη ΣΠΕ

Δερύνειας θα μπορούσαν να πραγματοποιήσουν διαφήμιση από τοπικούς ραδιοφωνικούς σταθμούς, από περιοδικά και ακόμη και αν το επέτρεπε ο προϋπολογισμός και από διαφήμιση από τηλεοπτικούς σταθμούς.

Ένα άλλο συμπέρασμα που βγαίνει μέσα από τα ερωτηματολόγια μας και αφορά τη ΣΠΕ Δερύνειας είναι ότι κάποιες συναλλαγές που κάποιες άλλες τράπεζες προσφέρουν δεν τις παρέχει. Για παράδειγμα το σενάριο δανείου ή οι μισθώσεις, δεν προσφέρονται στην ιστοσελίδα της ΣΠΕ Δερύνειας, έτσι με αυτό τον τρόπο αυτόματα ένας πελάτης δεν έχει την ικανότητα να δει αν μελλοντικά ήθελε ένα δάνειο από τη ΣΠΕ Δερύνειας πως θα έπρεπε να το εξοφλήσει ή ένας επιχειρηματίας δεν μπορεί να πληρώσει τους υπαλλήλους του μέσω του διαδικτύου. Άρα αυτόματα αποκλείονται οι επιχειρηματίες καθώς και οι μελλοντικοί δανειολήπτες από χρήστες της ιστοσελίδας της ΣΠΕ Δερύνειας.

Κάποιες άλλες πολύ σημαντικές συναλλαγές που δεν παρέχει η ΣΠΕ Δερύνειας είναι τα εμβάσματα σε χώρες ενταγμένες στη Ευρωπαϊκή Ένωση με νόμισμα του ευρώ, εμβάσματα ανεξαρτήτως νομίσματος παγκοσμίως, ακύρωση καρτών και μαζικές πληρωμές. Άρα καλό θα ήταν η τράπεζα να μεριμνήσει να υιοθετήσει όσες πιο πολλές συναλλαγές μπορεί ώστε να είναι ανταγωνιστική συγκριτικά με άλλες τράπεζες που τις παρέχουν.

Η αχίλλειος πτέρνα των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών είναι η ασφάλεια η οποία θα πρέπει να αντιμετωπιστεί από τη ΣΠΕ Δερύνειας και όχι μόνο. Θα πρέπει να ενημερώνει τους δυνητικούς χρήστες πόσο ασφαλές είναι η χρησιμοποίηση της ιστοσελίδας τους καθώς και να τους κερδίζει την εμπιστοσύνη τους. Επίσης να ενημερώσει τους υφιστάμενους χρήστες τα μέτρα που λαμβάνονται για την ασφάλεια τους ώστε να μην φοβούνται και να μπορούν να συστήσουν τη χρήση της συγκεκριμένης σελίδας ανεπιφύλακτα.

Η τελική πρόταση που θα μπορούσαμε να προτείνουμε αλλά όχι και λιγότερη σημαντική είναι η πραγματοποίηση σεμιναρίων ώστε να ενημερώνονται οι ενδιαφερόμενοι για το πώς λειτουργεί η όλη διαδικασία και να λύνονται οποιεσδήποτε απορίες και ανασφάλειες τους.

Είναι σχεδόν βέβαιο ότι πραγματοποιώντας αυτές τις προτάσεις η ΣΠΕ Δερύνειας θα βελτιωθεί στο διαδίκτυο και θα καταφέρει να γίνει ανταγωνιστική με χαμηλό κόστος. Οπότε αν η ΣΠΕ Δερύνειας ακολουθήσει τους στόχους της θα καταφέρει να τους επιτύχει.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

1. **Αγγελής Βασίλειος**, (2005), Η βίβλος του e-banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών ΕΠΕ
2. **Άλφα**, Επίσημη Ιστοσελίδα, Διαθέσιμη στο διαδίκτυο στη διεύθυνση:
<https://www.laiki.com/GR/eBanking/Pages/Home.aspx>
3. **Artica 24gr**, (2010), Κύπρος: Αλματώδης αύξηση στη χρήση του Διαδικτύου
http://www.attica24.gr/index.php?option=com_k2&view=item&id=136:%CE%BA%CF%8D%CF%80%CF%81%CE%BF%CF%82-%CE%B1%CE%BB%CE%BC%CE%B1%CF%84%CF%8E%CE%B4%CE%B7%CF%82-%CE%B1%CF%8D%CE%BE%CE%B7%CF%83%CE%B7-%CF%83%CF%84%CE%B7-%CF%87%CF%81%CE%AE%CF%83%CE%B7-%CF%84%CE%BF%CF%85-%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%B4%CE%B9%CE%BA%CF%84%CF%8D%CE%BF%CF%85&Itemid=69
4. **Ελληνική Ένωση Τραπεζών**, (2005), E-banking
<http://www.hba.gr/e-banking2005/asf.pdf>
5. **Ελληνική Τράπεζα**, Επίσημη Ιστοσελίδα, Διαθέσιμη στο διαδίκτυο στη διεύθυνση:
<https://www.hellenicbank.com/easyconsole.cfm/id/1/lang/el>
6. **Ένωση Τραπεζικών Υπαλλήλων Κύπρου (ΕΤΥΚ)**, Εθνικό Report Προγράμματος “Communicate”
7. **Λαϊκή Τράπεζα**, Επίσημη Ιστοσελίδα, Διαθέσιμη στο διαδίκτυο στη διεύθυνση:
<http://www.laiki.com/EN/Pages/Home.aspx>
8. **Περιοδικό RAM**,(2000) Αφιέρωμα, «Οι τράπεζες στο χώρο του Internet», Ιούνιο 2000
9. **Περιοδικό RAM**,(2000) Αφιέρωμα Web Teller, Εγνατία
10. **Στατιστική Υπηρεσία**
[http://www.mof.gov.cy/mof/cystat/statistics.nsf/All/6A1D3C3996603793C225774400360ECE/\\$file/INFO_SOC_STATISTICS-2011-050713.pdf?OpenElement](http://www.mof.gov.cy/mof/cystat/statistics.nsf/All/6A1D3C3996603793C225774400360ECE/$file/INFO_SOC_STATISTICS-2011-050713.pdf?OpenElement)
11. **Στατιστική Υπηρεσία**,(2007), Στατιστικές για την κοινωνία της πληροφορίας
[http://www.mof.gov.cy/mof/cystat/statistics.nsf/All/661B5D8668F2CB87C22573BF003F97EA/\\$file/INFO_SOC_STATISTICS_2007.pdf?OpenElement](http://www.mof.gov.cy/mof/cystat/statistics.nsf/All/661B5D8668F2CB87C22573BF003F97EA/$file/INFO_SOC_STATISTICS_2007.pdf?OpenElement)
12. **Σύνδεσμος Τραπεζών Κύπρου**
<http://www.acb.com.cy/cgi-bin/hweb?-A=6&-V=banking>
13. **Συνεργατική Πιστωτική Εταιρεία**, Επίσημη Ιστοσελίδα, Διαθέσιμη στο διαδίκτυο στη διεύθυνση: <https://ibank.coop.com.cy/EBanking2/00021/>

14. Τράπεζα Κύπρου, Επίσημη Ιστοσελίδα, Διαθέσιμη στο διαδίκτυο στη διεύθυνση:

<http://www.bankofcyprus.com.cy/en-GB/>

ΞΕΝΗ

1. Bulgarian American Credit Bank, Online Banking user guide of Bulgarian American Credit Bank

https://ib.bacb.bg/public/StaticContent/en/BACB_Userguide_ENG.pdf

2. Factors Affecting Customer's Interactions with E-Bank: An Empirical

Analysis in china, (n.d.) ZHANG Guozheng, ZHOU Faming, LUO Jian

Business School of Hunan Agricultural University, Changsha, 410128, China (12)

3. Hamilton C., (2003) "Online service: Finance's best practice", Forester Research

4. Marinela Vrîncianu^{1*} and Liana Anica Popa *Considerations Regarding the Security and Protection of E-Banking Services Consumers' Interests Academy of Economic Studies, Bucharest, Romania*(11)

5. Nath, R. Schrick, P. & Parzinger, M. (2001). Bankers' Perspectives on Internet Banking. *eservice Journal* (1):21-36

6. Sakti Sight Dulawat, (2010), Advantages and Disadvantages of Online Banking, Method of solution

<http://methodofsolutions.com/2010/06/22/advantages-and-disadvantages-of-online-banking>

7. Zarex dela Cruz (2009) Understanding Pharming

<http://www.securetoday.net/2009/03/understanding-pharming/#more-66>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Στα πλαίσια του προγράμματος σπουδών Τραπεζικής και Χρηματοοικονομικής του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου διεξάγεται έρευνα με σκοπό να διερευνηθεί κατά πόσο οι Κύπριοι πελάτες των τραπεζικών οργανισμών χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές και κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από αυτές. Είναι εξαιρετικά σημαντικό να απαντήσετε με ειλικρίνεια και σας διαβεβαιώνουμε ότι τα στοιχεία που θα παρέχετε θα παραμείνουν ανώνυμα.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τη συμμετοχή σας.

Α. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Σε ποια κατηγορία από τις παρακάτω ανήκετε;

α) ως προς το φύλο

Ανδρας

Γυναίκα

β) ηλικία

18-25

36-45

55-64

26-35

46-55

66+

γ) επίπεδο μόρφωσης

Απόφοιτος γυμνασίου

Απόφοιτος ΑΕΙ

Απόφοιτος λυκείου

Κάτοχος μεταπτ.-
διδακτορικού
τίτλου

δ) επάγγελμα

Επιχειρηματίας		Ελεύθερος επαγγελματίας	
Εισοδηματίας		Διευθυντικό στέλεχος	
Δημόσιος υπάλληλος		Ιδιωτικός υπάλληλος	
Εργάτης		Αγρότης	
Συνταξιούχος		Άνεργος	
Άλλο , αναφέρετε			

B. ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1) Με ποια τράπεζα- τράπεζες/συνεργατικό ίδρυμα συνεργάζεστε κυρίως;

.....
.....

2) Πόσο συχνά επισκέπτεστε μια τράπεζα

Καθημερινά

3 φορές την εβδομάδα

1 φορά την εβδομάδα

1 φορά στις 15 ημέρες

>1 φορά το μήνα

3) Η τράπεζα/συνεργατικό ίδρυμα που συνεργάζεστε παρέχει στις υπηρεσίες της το E-banking?

Ναι

Όχι

Δεν γνωρίζω

4) Γνωρίζετε τις παρακάτω μορφές ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης;

Phone banking

ATMs

E-Banking

5) Ποια από τις παρακάτω μορφές ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης χρησιμοποιείτε και με ποια συχνότητα;

	Σχεδόν κάθε μέρα	1φορά/εβδομάδα	1-5φορές/μήνα	<1φορά/μήνα	Ποτέ
Phone banking					
ATMs					
E- banking					

Γ. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ INTERNET BANKING

Σε αυτή την ενότητα υπάρχουν ερωτήσεις με κλίμακα από 1 έως 5 από τα οποία μπορείτε να ελέγξετε μόνο μία επιλογή (1 = διαφωνώ απόλυτα / πολύ κακή, 2 = διαφωνώ / κακή, 3 = μέτρια, 4 = συμφωνώ ή πολύ καλή, 5 = συμφωνώ απόλυτα και άριστα). Παρακαλώ απαντήστε όλες τις δηλώσεις

6) Πόσο καιρό έχει που χρησιμοποιείται το Internet Banking?

<6 μήνες 6-12 μήνες
1-3 χρόνια > 3 χρόνια

7) Πόσο συχνά χρησιμοποιείται το E-Banking?

Κάθε μέρα
Κάθε βδομάδα
Κάθε μήνα

8) Συναντάτε συχνά προβλήματα στη χρήση του E-banking?

Καθόλου
Αρκετά
Πολλά

9) Χρησιμοποιείται το E-banking πιο συχνά από τη Τράπεζα?

Ναι
Όχι

10) Θεωρείτε τη χρήση του E-banking

1 2 3 4 5
Πολύ Πολύ Εύκολη
Δύσκολη

11) Βρίσκετε τις συναλλαγές του E-banking κατανοητές?

1 2 3 4 5
Πολύ Δυσνόητη Πλήρως κατανοητή

12) Με τη χρήση του E-banking θεωρείται ότι διεκπεραιώνεται τις συναλλαγές σας πιο γρήγορα?

1 2 3 4 5
Αργά και με Πάρα πολύ γρήγορα
δυσκολία

13) Νιώθετε περισσότερο ευέλικτος/κτη με τη χρήση του E-banking?

Καθόλου 1 2 3 4 5 Πλήρως ευέλικτος/κτη
ευέλικτος/κτη

14) Θεωρείτε ότι οι συναλλαγές μέσω του E-banking δεν είναι ασφαλείς?

Διαφωνώ 1 2 3 4 5 Συμφωνώ

15) Πιστεύετε ότι η τράπεζα θα χρησιμοποιήσει τα προσωπικά σας δεδομένα για άλλο σκοπό?

Ναι 1 2 3 4 5 Όχι

16) Βρίσκετε ασφαλές να πραγματοποιείται συναλλαγές μέσω του διαδικτύου?

Ναι 1 2 3 4 5 Όχι

17) Μέσω του E-banking πιστεύετε ότι θα αποφύγετε την αναμονή σε ουρά στη τράπεζα?

Ναι 1 2 3 4 5 Όχι

18) Χρησιμοποιώντας το E-banking πιστεύετε ότι θα βελτιωθεί η απόδοση σας στο χειρισμό των τραπεζικών συναλλαγών?

Διαφωνώ 1 2 3 4 5 Συμφωνώ

19) Θεωρείτε ότι το διαδίκτυο είναι χρήσιμο για τη πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών?

Διαφωνώ 1 2 3 4 5 Συμφωνώ

20) Οι συναλλαγές μέσω του διαδικτύου έχουν χαμηλό έως μηδενικό κόστος

Διαφωνώ 1 2 3 4 5
 ○ ○ ○ ○ ○ Συμφωνώ

21) Θα συστήνατε σε άλλους ανθρώπους να χρησιμοποιήσουν το E-banking?

Ναι 1 2 3 4 5
 ○ ○ ○ ○ ○ Όχι

22) Πως θα αξιολογούσατε το σχεδιασμό της Ιστοσελίδας του E-banking της τράπεζάς σας?

Πολύ Κακό 1 2 3 4 5
 ○ ○ ○ ○ ○ Άριστη

23) Πως θα αξιολογούσατε τις ακόλουθες συναλλαγές που γίνονται μέσω διαδικτύου?

Πληρωμή Λογαριασμού

Πολύ κακό 1 2 3 4 5
 ○ ○ ○ ○ ○ Άριστη

24) Μεταφορές χρημάτων (στην ίδια τράπεζα ή σε άλλες τράπεζες)

Πολύ κακό 1 2 3 4 5
 ○ ○ ○ ○ ○ Άριστη

25) Εξέταση Υπολοίπου

Πολύ κακό 1 2 3 4 5
 ○ ○ ○ ○ ○ Άριστη

26) Έλεγχος Κατάστασης Λογαριασμού της Τράπεζας

Πολύ κακό 1 2 3 4 5
 ○ ○ ○ ○ ○ Άριστη

27) Παραγγελία Βιβλιαρίων Επιταγών

Πολύ κακό 1 2 3 4 5
 ○ ○ ○ ○ ○ Άριστη

28) Τραπεζική Εντολή

Πολύ κακή 1 2 3 4 5
 ○ ○ ○ ○ ○ Άριστη

29) Σενάριο Δανείου

1 2 3 4 5
 Πολύ κακή ○ ○ ○ ○ ○ Άριστη

Δ.ΓΙΑΤΟΥΣ ΜΗ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ INTERNET BANKING

31) Πόσο πιθανό ή απίθανο είναι να χρησιμοποιείται συναλλαγές μέσω του διαδικτύου με τη τράπεζα σας?

Πάρα πολύ πιθανό Σίγουρα ποτέ
 Πολύ πιθανό
 Λίγο πιθανό

32) Αν η απάντηση στο προηγούμενο ερώτημα είναι «πολύ πιθανό», «λίγο πιθανό» και «σίγουρα ποτέ», παρακαλούμε προσδιορίστε τους λόγους για τους οποίους θεωρείται μη πιθανό να κάνετε συναλλαγές μέσω διαδικτύου?

▶ Το θεωρώ πολύπλοκη διαδικασία

1 2 3 4 5
 Πολύ Δύσκολη ○ ○ ○ ○ ○ Πολύ Εύκολη

▶ Μου αρέσει η απευθείας συναλλαγή

1 2 3 4 5
 Μου αρέσει Δε μου αρέσει
 πολύ καθόλου

▶ Δεν είμαι καλός χρήστης του διαδικτύου

1 2 3 4 5
 Καθόλου καλός Άριστος
 χρήστης

▶ Φοβάμαι για την ασφάλεια των συναλλαγών

1 2 3 4 5
 Φοβάμαι πάρα πολύ Δε φοβάμαι
 καθόλου

Άλλο? Ποιο?