

# **Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου**

**Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης**

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών *Τραπεζική και  
Χρηματοοικονομική***

## **Μεταπτυχιακή Διατριβή**



Η αναγκαιότητα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, και των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης των τραπεζών, τα οφέλη και οι δυνατότητες ανάπτυξης σε ένα περιβάλλον τεχνολογικά συνεχώς εξελισσόμενο.

Μελέτη περίπτωσης 1bank Internet Banking, Mobile Banking, QuickPay.

**Βασιλική Γεωργίου**

Επιβλέπων Καθηγητής  
Δρ. Στέλιος Μαρκουλής

**Μάιος 2016**

# **Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου**

**Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης**

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών *Τραπεζική και Χρηματοοικονομική***

## **Μεταπτυχιακή Διατριβή**

**Η αναγκαιότητα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, και των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης των τραπεζών, τα οφέλη και οι δυνατότητες ανάπτυξης σε ένα περιβάλλον τεχνολογικά συνεχώς εξελισσόμενο.**

**Μελέτη περίπτωσης 1bank Internet Banking, Mobile Banking, QuickPay.**

**Βασιλική Γεωργίου**

**Επιβλέπων Καθηγητής**

**Δρ. Στέλιος Μαρκουλής**

**Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Τραπεζική και Χρηματοοικονομική από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.**

**Μήνας 2016**



## Περίληψη

Είναι πλέον αδιαμφισβήτητο ότι η ηλεκτρονική τραπεζική στις μέρες μας, έχει γίνει τρόπος ζωής για την διαχείριση και έλεγχο των χρηματοοικονομικών μια μεγάλης μερίδας του πληθυσμού. Οι καταναλωτές πλέον δεν θέλουν οποιουσδήποτε περιορισμούς σε ότι έχει να κάνει με τις συναλλαγές και πληρωμές τους όπως τα ωράρια εξυπηρέτησης του κοινού ή τις ουρές αναμονής στις τράπεζες, καθώς επηρεάζουν την καθημερινότητά τους και την διαθεσιμότητα του χρόνου τους.

Καθώς οι μέθοδοι πληρωμών και γενικά ο τρόπος εκτέλεσης τραπεζικών εργασιών εξελίσσεται, οι τράπεζες είναι υποχρεωμένες να επεκτείνονται και να παρέχουν τα εργαλεία για την εκτέλεση ηλεκτρονικών συναλλαγών και πληρωμών με εύκολο και γρήγορο τρόπο 24 ώρες το 24ωρο.

Σκοπός αυτής της εργασίας είναι, να μελετήσει την αναγκαιότητα των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης που παρέχουν οι τράπεζες δίνοντας έμφαση στο Internet Banking, Mobile Banking και των Mobile Payments που σιγά σιγά έκαναν την εμφάνιση τους στην κυπριακή αγορά φέτος και αποτελούν την νέα γενιά πληρωμών. Επιπλέον γίνεται αναφορά στα οφέλη που παρέχουν τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης στις τράπεζες και τους καταναλωτές, αλλά και τις δυνατότητες περαιτέρω ανάπτυξης τους.

Ειδικότερα θα μελετηθεί το 1bank Internet και Mobile banking της Τράπεζας Κύπρου αλλά και η νέα καινοτόμα υπηρεσία πληρωμών μέσω κινητού τηλεφώνου QuickPay της Τράπεζας Κύπρου. Συγκεκριμένα θα μελετηθούν όλες οι λειτουργίες και οι διαθέσιμες συναλλαγές που προσφέρονται. Μελέτη των πληροφοριών που μπορεί να λάβει ο πελάτης, των συναλλαγών που μπορεί να εκτελέσει και άλλων τραπεζικών λειτουργιών που μπορεί να πραγματοποιήσει χωρίς την φυσική του παρουσία σε υποκατάστημα της Τράπεζας, όπως για παράδειγμα το άνοιγμα ηλεκτρονικού λογαριασμού ή η παραγγελία κάρτας σε περίπτωση κλοπής.

## **Summary**

In our days internet banking has become a way of life for a lot of people as it provides us with the management and control of our accounts. Consumers do not accept any limitations for the execution of their transactions like the banks queues and the banks servicing hours as these affects their daily lives and the availability of time.

As the payment methods and the financial transactions evolve, Banks must provide with the tools and services for the quick and easy execution of transactions 24 hours.

This exercise, studies the alternative delivery channels necessity emphasizing to the Internet Banking, Mobile Banking and the new service Mobile Payments. In addition we summarize the advantages and disadvantages of the alternative delivery channels and the future prospects.

Especially we will study all the transactions and the available services offered, the information provided to the user without his physically presence to banks. We also study the information provided to the client and the financial transactions that the subscribers can carry out, without the physical presence to Bank's branch, such as the online account opening or the order of new card PIN in case of losing Card PIN.

## **Ευχαριστίες**

Ευχαριστίες στον καθηγητή μου Δρ. Στέλιο Μαρκουλή για την καθοδήγηση και την πολύ σημαντική βοήθεια του για την εκπόνηση της διατριβής μου, αλλά και στην οικογένεια μου για την στήριξη και την υπομονή της.

# Περιεχόμενα

Εισαγωγή .....	8
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - Εναλλακτικά Κανάλια Εξυπηρέτησης και Τράπεζες.....</b>	<b>10</b>
1.1.1 Internet Banking - Ηλεκτρονική Τραπεζική.....	11
1.1.2 Mobile Banking .....	12
1.1.3 Mobile Payments .....	13
1.1.4 ATMs.....	13
1.1.5 Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης .....	13
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης.....</b>	<b>15</b>
2.1 Πλεονεκτήματα των Εναλλακτικών Καναλιών εξυπηρέτησης για τους πελάτες.....	15
2.2 Πλεονεκτήματα των Εναλλακτικών Καναλιών εξυπηρέτησης για τις Τράπεζες.....	17
2.3 Μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής Τραπεζικής για τους πελάτες .....	18
2.4 Μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής Τραπεζικής για τις Τράπεζες .....	18
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 - Λειτουργίες που προσφέρονται μέσω του 1bank.....</b>	<b>20</b>
3.1 Λειτουργίες που προσφέρονται μέσω του 1bank Internet Banking.....	20
3.1.1 Λειτουργία Αρχική Οθόνη .....	22
3.1.2 Πληροφοριακές Λειτουργίες.....	25
3.1.3 Εκτέλεση Τραπεζικών Συναλλαγών .....	27
3.1.4 Ειδοποιήσεις (Alerts) .....	30
3.1.5 Άνοιγμα ηλεκτρονίων λογαριασμών Ειδοποιήσεις (eProducts) .....	31
3.1.6 Κατάργηση παραλαβής έντυπης κατάστασης λογαριασμού .....	31
3.1.7 Ρυθμίσεις .....	31
3.2 Το Mobile banking της Τράπεζας Κύπρου .....	32
3.3 Η υπηρεσία QuickPay .....	35
3.3.1 QuickPay Εισφορές και Δώρα Γάμου.....	40
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - Ο ρόλος του μάρκετινγκ στην υιοθέτηση των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης.....</b>	<b>41</b>
4.1.1 Υλοποίηση Στρατηγικής Μάρκετινγκ.....	42

4.1.2 Στατιστικά Στοιχεία και Έλεγχος.....	43
4.2 Ο ρόλος των ιστοσελίδων.....	44
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 - Στατιστική Ανάλυση Ερωτηματολογίου.....</b>	<b>46</b>
5.1 Έρευνα.....	46
5.2 Μεθοδολογία.....	46
5.3 Στατιστική Ανάλυση Ερωτηματολογίου.....	48
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6- Συμπεράσματα και Μελλοντικές Προοπτικές.....</b>	<b>82</b>
6.1.1 Επικέντρωση στον πελάτη.....	84
6.1.2 Βελτίωση των δυνατοτήτων μέσω κινητού τηλεφώνου και Internet.....	85
6.1.3 Αξιοποίηση των δεδομένων των πελατών.....	85
6.1.4 Αξιοποίηση των μέσων κοινωνικής Δικτύωσης.....	85
6.1.5 Εκσυγχρονισμό των καταστημάτων και των ATM.....	85
6.1.6 Απρόσκοπτη εμπειρία από οποιαδήποτε συσκευή.....	86
6.2 Συμπεράσματα και Μελλοντικές Προοπτικές βάση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου.....	87
<b>Παράρτημα.....</b>	<b>92</b>
<b>Βιβλιογραφία.....</b>	<b>104</b>



## Εισαγωγή

Με την άνευ προηγούμενου ανάπτυξη της τεχνολογίας τα τελευταία χρόνια στους τομείς των υπολογιστών αλλά και των τηλεπικοινωνιών έχει αλλάξει ο τρόπος με τον οποίο τα άτομα επικοινωνούν, ενημερώνονται και εξυπηρετούνται από τα Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα. Παλαιότερα ο μοναδικός τρόπος εξυπηρέτησης και ενημέρωσης από τις Τράπεζες ήταν η πολύωρη αναμονή στην ουρά εξυπηρέτησης. Από την ανάληψη και κατάθεση μετρητών μέχρι την ενημέρωση για τα υπόλοιπα των λογαριασμών τους οι πελάτες έπρεπε να αφιερώσουν πολλές ώρες στην ουρά για τα εξυπηρετηθούν από τον αρμόδιο λειτουργό.

Πλέον οι πελάτες απαιτούν άριστη εξυπηρέτηση χωρίς περιορισμούς σε ωράρια εξυπηρέτησης του κοινού. Οι τράπεζες πλέον ακολουθώντας τους ρυθμούς της εποχής και τις απαιτήσεις των καταναλωτών προσπαθούν να βρουν τρόπους εξυπηρέτησης που αυξάνουν τον ανταγωνισμό τους και παρέχουν άμεση και χαμηλότερου κόστους εξυπηρέτηση.

Τα Εναλλακτικά Κανάλια Εξυπηρέτησης των Τραπεζών παρέχουν άμεσα και με χαμηλό κόστος χρηματοοικονομικές υπηρεσίες στους πελάτες τους. Καθώς οι μέθοδοι πληρωμών και γενικά ο τρόπος εκτέλεσης τραπεζικών εργασιών εξελίσσεται, οι τράπεζες είναι υποχρεωμένες να επεκτείνονται και να παρέχουν τα εργαλεία για την εκτέλεση ηλεκτρονικών συναλλαγών και πληρωμών με εύκολο και γρήγορο τρόπο 24 ώρες το 24ωρο.

Σκοπός αυτής της εργασίας είναι, να μελετήσει την αναγκαιότητα των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης που παρέχουν οι τράπεζες δίνοντας έμφαση στο Internet Banking, Mobile Banking και των Mobile Payments που σιγά σιγά έκαναν την εμφάνιση τους στην κυπριακή αγορά φέτος και αποτελούν την νέα γενιά πληρωμών. Επιπλέον γίνεται αναφορά στα οφέλη που παρέχουν τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης στις τράπεζες και τους καταναλωτές, αλλά και τις δυνατότητες περαιτέρω ανάπτυξης τους.

Ειδικότερα θα μελετηθεί το 1bank Internet και Mobile banking της Τράπεζας Κύπρου αλλά και η νέα καινοτόμα υπηρεσία πληρωμών μέσω κινητού τηλεφώνου QuickPay της Τράπεζας Κύπρου. Συγκεκριμένα θα μελετηθούν όλες οι λειτουργίες και οι διαθέσιμες συναλλαγές που προσφέρονται. Μελέτη των πληροφοριών που μπορεί να λάβει ο πελάτης, των συναλλαγών που μπορεί να εκτελέσει και άλλων τραπεζικών λειτουργιών που μπορεί να πραγματοποιήσει χωρίς την φυσική του παρουσία σε υποκατάστημα της Τράπεζας, όπως

για παράδειγμα το άνοιγμα ηλεκτρονικού λογαριασμού ή η παραγγελία κάρτας σε περίπτωση κλοπής.

Στη συνέχεια θα μελετηθεί ο ρόλος του Μάρκετινγκ και η συμβολή του στην αποδοχή και προώθηση των καναλιών αυτών από τους πελάτες. Σημαντικό στοιχείο αποτελεί ο ρόλος των κινήτρων που παρέχονται για υιοθέτηση του εναλλακτικού αυτού τρόπου εξυπηρέτησης. Επιπλέον σημαντική αναφορά θα πρέπει να γίνει στο ρόλο των ιστοσελίδων των Τραπεζών για ενημέρωση και προώθηση για τα εναλλακτικά κανάλια.

Σημαντικό σημείο αναφοράς αποτελεί η προσφορά κινήτρων που ενθαρρύνουν την προώθηση και την υιοθέτηση των εναλλακτικών καναλιών ως μέσω εξυπηρέτησης των πελατών. Μερικά από αυτά είναι οι μειωμένες χρεώσεις που παρουσιάζει η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση, παροχή δώρων μέσω διαγωνισμών κτλ.

Για την μελέτη των πιο πάνω και την εξαγωγή συμπερασμάτων δόθηκε ερωτηματολόγιο σε δείγμα 55 ατόμων και ακολούθως πραγματοποιήθηκε στατιστική αξιολόγηση των απαντήσεων. Από το ερωτηματολόγιο εντοπίστηκαν οι λόγοι χρήσης ή μη χρήσης των εναλλακτικών καναλιών, δόθηκε έμφαση στον εντοπισμό πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων ενώ εντοπίστηκαν και μελλοντικές προοπτικές ανάπτυξης των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης.

Αναλυτικότερα στο κεφάλαιο 1 γίνεται θεωρητική αναφορά στα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης, στο κεφάλαιο 2 αναφέρονται σε θεωρητική βάση τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης, στο κεφάλαιο 3 γίνεται ανάλυση των διαθέσιμων λειτουργιών του 1bank Internet Banking, στο κεφάλαιο 4 γίνεται αναφορά στο ρόλο του μάρκετινγκ και των ιστοσελίδων στην υιοθέτηση των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης, στο κεφάλαιο 5 γίνεται στατιστική Ανάλυση του ερωτηματολογίου και της έρευνας που έχω διεξάγει και στο κεφάλαιο 6 γίνεται ανάπτυξη των συμπερασμάτων και μελλοντικών προοπτικών ανάπτυξης στο μέλλον.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

## Εναλλακτικά Κανάλια Εξυπηρέτησης και Τράπεζες

### 1.1 Εναλλακτικά Κανάλια Εξυπηρέτησης

Στόχος των Χρηματοπιστωτικών Ιδρυμάτων παγκόσμια είναι να επιτύχουν την όσο το δυνατόν πλήρη παγκόσμια χρηματοπιστωτική ένταξη. Για να επιτευχθεί αυτός ο σκοπός πρέπει πρώτα να αντιμετωπιστεί η πρόκληση της παροχής κατάλληλων και προσιτών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών σε ένα πολύ μεγάλο αριθμό ατόμων παγκοσμίως. Για το σκοπό αυτό έχουν δημιουργηθεί τα ανάλογα χρηματοπιστωτικά προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες της μεγάλης μάζας των ατόμων της μεσαίας εισοδηματικής τάξης. Σημαντική όμως προϋπόθεση για την ένταξη αυτής της ομολογουμένως μεγάλης μάζας ατόμων (σε παγκόσμια βάση) σε χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες, είναι η μείωση τους κόστους των υπηρεσιών αυτών και η ευκολία εντοπισμού τους.

Τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης των Τραπεζών ορίζονται ως τα μέσα που παρέχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες πέραν της παραδοσιακής εξυπηρέτησης μέσω των υποκαταστημάτων των Τραπεζών. Έχουν προκύψει ως αποτέλεσμα της ραγδαίας ανάπτυξης της Τεχνολογίας και των καινοτομιών καθώς και των αυξανόμενων απαιτήσεων

των πελατών για εναλλακτικούς τρόπους εξυπηρέτησης. Τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης παρέχουν πρόσβαση σε χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες 24 ώρες το 24ωρο από οπουδήποτε βρίσκεται ο πελάτης. Βασίζονται σε μεγάλο βαθμό σε συστήματα και συσκευές που περιλαμβάνουν ηλεκτρονικούς υπολογιστές, tablet, τηλέφωνα σταθερά και κινητά και ΑΤΜ. Μέσω αυτών των συστημάτων και συσκευών μπορούν οι πελάτες να έχουν άμεση ανταλλαγή χρηματοοικονομικών και μη μηνυμάτων και πληροφοριών με τα Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα. Νέες τεχνολογίες αυξάνουν πλέον την αποτελεσματικότητα μέσω της αυτοματοποίησης, προσφέρουν μείωση του λειτουργικού κόστους ενώ ταυτόχρονα παρέχουν βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών με τον περιορισμό του χρόνου αναμονής, προσφέροντας ευκολότερη πρόσβαση και μειωμένο κόστος στους πελάτες.

Υπάρχουν όμως και κάποιοι περιορισμοί από πλευράς Χρηματοπιστωτικών Ιδρυμάτων για την επιτυχή εφαρμογή Εναλλακτικών Καναλιών εξυπηρέτησης, που περιλαμβάνουν την έλλειψη γνώσεων και δεξιοτήτων, οι περιορισμένοι προϋπολογισμοί, ιστορικό αποτυχημένων εφαρμογών πληροφορικής, κανονιστικοί περιορισμοί καθώς και θέματα ασφάλειας δεδομένων και χρηματοοικονομικών συναλλαγών.

Ο όρος εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης περιέχει ένα ευρύ φάσμα επιλογών, μέσω των οποίων ο πελάτης μπορεί να έχει πρόσβαση σε χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες πέραν του παραδοσιακού τρόπου εξυπηρέτησης μέσω των υποκαταστημάτων των Τραπεζών. Πιο συγκεκριμένα, τα Εναλλακτικά Κανάλια Εξυπηρέτησης περιλαμβάνουν:

### **1.1.1 Internet Banking - Ηλεκτρονική Τραπεζική**

Η ηλεκτρονική Τραπεζική αποτελεί ένα ηλεκτρονικό σύστημα πληρωμών που επιτρέπει στον πελάτη του Χρηματοπιστωτικού Ιδρύματος να πραγματοποιεί Χρηματοοικονομικές Συναλλαγές μέσω διαδικτύου. Για πρόσβαση στο σύστημα απαιτείται από τον πελάτη πρόσβαση στο διαδίκτυο και στο σύστημα μέσω κωδικών (credentials) για σκοπούς αναγνώρισης. Το username και ο κωδικός που χρησιμοποιούνται στο Internet Banking είναι συνήθως μοναδικοί αριθμοί που δίνονται από την Τράπεζα. Για να δοθεί η πρόσβαση αυτή στους πελάτες πρέπει να την αιτηθούν καθορίζοντας το επίπεδο πρόσβασης που επιθυμούν.

Το επίπεδο πρόσβασης που μπορεί να δοθεί είναι ενημέρωση μόνο ή πλήρης πρόσβαση. Με το επίπεδο πρόσβασης ενημέρωση μόνο, ο πελάτης έχει την δυνατότητα να ενημερώνεται για τους λογαριασμούς του αλλά δεν μπορεί να εκτελέσει οποιαδήποτε χρηματοοικονομική συναλλαγή. Αντίστοιχα, με το επίπεδο πρόσβαση πλήρης πρόσβαση, ο πελάτης μπορεί και να ενημερώνεται αλλά και να εκτελεί χρηματοοικονομικές συναλλαγές. Μπορεί επίσης να δοθεί εξουσιοδότηση για έλεγχο των λογαριασμών ή και πραγματοποίηση χρηματοοικονομικών συναλλαγών σε τρίτο άτομο.

Οι Τράπεζες παρέχουν στους πελάτες τους συσκευές digipass για επιπλέον επίπεδο ασφάλεια. Τα χαρακτηριστικά και οφέλη των συσκευών αυτών είναι:

- Παράγουν δυναμικούς μυστικούς κωδικούς μίας χρήσης που χρησιμοποιούνται σε συνδυασμό με τους κωδικούς ασφαλείας του πελάτη (User Id και κωδικό).
- Παρέχουν επιπλέον ασφάλεια για την διενέργεια μεταφορών σε τρίτους μέσω των εναλλακτικών καναλιών.
- Ακόμα και εάν ο πελάτης χάσει την συσκευή αυτή δεν τίθεται θέμα ασφαλείας αφού για να μπορεί να την χρησιμοποιήσει κάποιος τρίτος πρέπει να γνωρίζει τους κωδικούς εισόδου του πελάτη.

### **1.1.2 Mobile Banking**

Το Mobile Banking είναι η υπηρεσία που προσφέρεται από τα Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα και επιτρέπει στον πελάτη την πραγματοποίηση χρηματοοικονομικών συναλλαγών με τη χρήση συσκευής κινητού τηλεφώνου ή tablet.

Για την χρήση του καναλιού Mobile Banking θα πρέπει οι πελάτες να έχουν κατεβάσει τις ανάλογες εφαρμογές των τραπεζών που περιλαμβάνουν το κανάλι εξυπηρέτησης Mobile Banking. Το Mobile banking δεν περιέχει ολόκληρο το εύρος λειτουργιών που προσφέρει το Internet Banking.

Υπάρχει διαφορά με τα mobile payments (πληρωμές μέσω κινητού τηλεφώνου) όπου απαιτείται η χρήση κινητού τηλεφώνου για την πραγματοποίηση πληρωμής – μεταφοράς (βλέπε πιο κάτω).

### **1.1.3 Mobile Payments**

Για τα Κυπριακά δεδομένα αποτελεί νέα καινοτομική υπηρεσία που παρέχεται προς το παρών αποκλειστικά στην Τράπεζα Κύπρου (με την ονομασία QuickPay) από την οποία, μέσω της εφαρμογής της Τράπεζας, δίνεται η επιλογή πραγματοποίησης πληρωμών με χρήση κινητού τηλεφώνου σε πελάτες εντός Τράπεζας Κύπρου μέχρι €150,00 ημερησίως (ή το αντίστοιχο σε ξένο νόμισμα). Η υπηρεσία QuickPay προσφέρεται μέσω της εφαρμογής της Τράπεζας. Για τη χρήση της απαραίτητο είναι ο πελάτης να την ενεργοποιήσει από την εφαρμογή, να επιβεβαιώσει τον αριθμό κινητού τηλεφώνου του και να επιλέξει τον λογαριασμό από τον οποίο θα δέχεται και θα αποστέλλει πληρωμές.

### **1.1.4 ATMs**

Οι αυτόματες ταμειακές μηχανές είναι ηλεκτρονικές συσκευές που επιτρέπουν στους πελάτες ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος να πραγματοποιούν χρηματοοικονομικές συναλλαγές, όπως κατάθεση και ανάληψη μετρητών, χωρίς τη διαμεσολάβηση του ανθρώπινου παράγοντα, όπως ταμιά της Τράπεζας.

Οι πελάτες αναγνωρίζονται με την εισαγωγή του πλαστικού της χρεωστικής ή πιστωτικής τους κάρτας με μαγνητική ταινία ταυτόχρονα με την εισαγωγή του μυστικού κωδικού τους (personal identification number - PIN)

### **1.1.5 Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης**

Το τηλεφωνικό Κέντρο είναι μια κεντροποιημένη υπηρεσία που δέχεται πολύ μεγάλο αριθμό τηλεφωνικών κλήσεων. Ο κάθε λειτουργός εξυπηρέτησης στο τηλεφωνικό κέντρο, εξυπηρετεί ένα πολύ μεγάλο αριθμό αιτημάτων των πελατών. Ο κάθε λειτουργός έχει ηλεκτρονικό υπολογιστή που επικοινωνεί με το κυρίως Τραπεζικό Σύστημα, Τηλεφωνική Συσκευή και Ακουστικά.

Το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρετεί ένα μεγάλο αριθμό αιτημάτων των πελατών ή επικοινωνεί με τις αρμόδιες υπηρεσίες τις Τράπεζας για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.

Το τηλεφωνικό Κέντρο μπορεί να οριστεί ως ένα συντονισμένο σύστημα ανθρώπων, διαδικασιών, τεχνολογίας και στρατηγικής που παρέχει πρόσβαση σε πληροφορίες, γνώση και εμπειρία μέσω καναλιών επικοινωνίας που δίνουν αξία στον πελάτη και τον οργανισμό.<sup>1</sup>

Πίνακας 1: Εναλλακτικά Κανάλια Εξυπηρέτησης

Κανάλι	Τύπος Εξυπηρέτησης	Αλληλεπίδραση Ατόμου για ολοκλήρωση της Συναλλαγής	Παράδειγμα Λειτουργικότητας που παρέχεται από το Κανάλι
ATM	Αυτοεξυπηρέτηση	ATM	Ανάληψη Μετρητών, Ενημέρωση για το υπόλοιπο του Λογαριασμού, Κατάθεση Μετρητών
Internet banking	Αυτοεξυπηρέτηση	Υπολογιστή, Tablet	Ενημέρωση, Μεταφορές, Πληρωμές, Άνοιγμα Ηλεκτρονικών Λογαριασμών
Mobile banking	Αυτοεξυπηρέτηση	Phone	Ενημέρωση, Μεταφορές, Πληρωμές
Mobile Payments	Αυτοεξυπηρέτηση	Phone, Tablet	Πληρωμές
Call center	Λειτουργός Εξυπηρέτησης	Τηλέφωνο, Λειτουργός Εξυπηρέτησης	Ενημέρωση, Μεταφορές, Πληρωμές

<sup>1</sup> [https://en.wikipedia.org/wiki/Call\\_centre](https://en.wikipedia.org/wiki/Call_centre)

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

## Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης

### 2.1 Πλεονεκτήματα των Εναλλακτικών Καναλιών εξυπηρέτησης για τους πελάτες

Στις μερες μας η εξυπηρέτηση μέσω Εναλλακτικών Καναλιών Εξυπηρέτησης, έχει γίνει τρόπος ζωής για την διαχείριση των χρηματοοικονομικών μια μεγάλης μερίδας του πληθυσμού. Οι καταναλωτές πλέον πλέον απαιτούν εξυπηρέτηση αλλά και ενημέρωση χωρίς οποιουσδήποτε περιορισμούς.



Τα πλεονεκτήματα των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης για τους πελάτες είναι τα πιο κάτω:

- Διαθεσιμότητα 24ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες τον χρόνο. Παροχή 24ωρης εξυπηρέτησης, στον πελάτη σε όλα τα επίπεδα των αναγκών τους. Συγκεκριμένα, ο πελάτης με ένα κλικ μπορεί να ενημερωθεί για την κατάσταση των οικονομικών του ενώ ταυτόχρονα μπορεί να πραγματοποιήσει συναλλαγές στους λογαριασμούς του, σε τοπικές τράπεζες αλλά και μεταφορές οπουδήποτε επιθυμεί, αρκεί να έχει πρόσβαση σε υπολογιστή.
- Ευελιξία και ευκολία αφού ακόμη και αν ο πελάτης βρίσκεται σε επαγγελματικό ταξίδι ή σε διακοπές έχει την δυνατότητα ελέγχου και πρόσβασης στον τραπεζικό του λογαριασμό. Επίσης είναι πολύ βολική η εξυπηρέτηση σε όσους δεν μπορούν να επισκεφθούν υποκατάστημα της Τράπεζας στις εργάσιμες ώρες λόγω του εργασιακού τους ωραρίου, ή θεμάτων υγείας ή για οποιονδήποτε άλλο λόγο.
- Άριστη εξυπηρέτηση στον πελάτη. Η εξυπηρέτηση μέσω των εναλλακτικών καναλιών παρέχει ομοιομορφία ως προς τον τρόπο χειρισμού του πελάτη, αφού δεν εξαρτάται από τον ανθρώπινο παράγοντα και το ανθρώπινο λάθος
- Άμεση και γρήγορη εξυπηρέτηση, αφού οι πελάτες δεν χρειάζεται να αναμένουν στις ουρές εξυπηρέτησης των ταμείων των τραπεζών ενώ ταυτόχρονα δεν αισθάνονται την πίεση για την όσο το δυνατό ταχύτερη εξυπηρέτηση τους. Η εξοικονόμηση χρόνου είναι ένα από τα βασικότερα πλεονεκτήματα της χρήσης των εναλλακτικών καναλιών και αυτό γιατί οι πελάτες κερδίζουν πολύτιμο χρόνο που μπορούν να αξιοποιήσουν με τον τρόπο που αυτοί επιθυμούν και όχι με ότι επιβάλλεται για να εξυπηρετηθούν. Ταυτόχρονα οι πελάτες μπορούν να εξυπηρετηθούν από την άνεση του σπιτιού τους και να ενημερωθούν για τα οικονομικά τους
- Χαμηλότερη τιμολόγηση. Οι πελάτες πραγματοποιώντας τις συναλλαγές τους μέσω των εναλλακτικών καναλιών έχουν οικονομικά οφέλη αφού ισχύουν μειωμένες χρεώσεις για τις περισσότερες συναλλαγές. Οι μειωμένες χρεώσεις αποτελούν ένα πολύ σημαντικό κίνητρο για την χρήση των καναλιών αυτών.
- Δυνατότητα ανοίγματος ηλεκτρονικών λογαριασμών με πλεονεκτικά επιτόκια. Σημαντικό είναι επίσης οι επιλογές σε συναλλαγές που προσφέρονται μέσω της ηλεκτρονικής Τραπεζικής, αφού μόνο με μερικά κλικ ο πελάτης μπορεί να ανοίξει ηλεκτρονικό

λογαριασμό, να ελέγξει τις ισοτιμίες ξένων νομισμάτων, και τα εκτυπώσει ιστορικό κινήσεων των συναλλαγών του.

## 2.2 Πλεονεκτήματα των Εναλλακτικών Καναλιών εξυπηρέτησης για τις Τράπεζες

Η χρήση των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης προφέρει αρκετά οφέλη και στον τραπεζικό οργανισμό που τις υιοθετεί και αναφέρονται πιο κάτω:

- Το πιο σημαντικό όφελος για τις τράπεζες είναι η μείωση του κόστους και η αύξηση της αποτελεσματικότητας. Η μείωση του κόστους έγκειται στην αποσυμφόρηση των υποκαταστημάτων άρα μείωση του ανθρώπινου δυναμικού και των λειτουργικών εξόδων. Η αποτελεσματικότητα έγκειται στην άριστη εξυπηρέτηση που παρέχεται σε όλους τους συνδρομητές και δεν εξαρτάται από τον ανθρώπινο παράγοντα.
- Επιπλέον οι τράπεζες έχουν τη δυνατότητα να επεκτείνουν τις ώρες και τα δίκτυα πελατείας τους. Σημαντικό είναι ότι η εξυπηρέτηση δεν σταματά με το κλείσιμο των υποκαταστημάτων των τραπεζών αλλά προσφέρει υπηρεσίες 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο. Επίσης τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης δίνουν την δυνατότητα εξυπηρέτησης μέσω διαφόρων μέσων ανάλογα με τις γνώσεις και τις εμπειρίες του πελάτη και περιλαμβάνουν εξυπηρέτηση μέσω τηλεφώνου, κινητού τηλεφώνου, ηλεκτρονικού υπολογιστή, tablet και ATM.
- Παροχή πρόσβασης σε πελάτες που δεν περιορίζεται στα γεωγραφικά σύνορα της χώρας. Η Τράπεζα δίνει την δυνατότητα στον πελάτη να εξυπηρετηθεί από οπουδήποτε βρίσκεται. Η δυνατότητα πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ανεξάρτητα από την τοποθεσία που βρίσκεται ο χρήστης, ευνοεί τις τράπεζες (ειδικότερα τις μικρές) που δεν διαθέτουν ευρύ δίκτυο καταστημάτων, αφού αποκτούν την ευχέρεια να επεκτείνουν τις δραστηριότητες τους γεωγραφικά, χωρίς να αναλάβουν το υψηλό κόστος ίδρυσης υποκαταστήματος. Οι τράπεζες επομένως είναι σε θέση να αυξάνουν τους πελάτες τους αφού είναι σε θέση να εξυπηρετούν ξένους πελάτες που δεν είναι μόνιμοι κάτοικοι στην χώρα.
- Με την αποσυμφόρηση των ταμείων δίνεται στην Τράπεζα η ευκαιρία να κατευθύνει το προσωπικό σε εργασίες όπου η προσωπική επαφή είναι απαραίτητη όπως για παράδειγμα οι αναδιαρθρώσεις δανείων και η παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικού τύπου.
- Η Τράπεζα που ακολουθεί την τεχνολογική ανάπτυξη παρέχει αξία στον πελάτη ενώ ταυτόχρονα ενδυναμώνει την εικόνα και την φήμη της.

## 2.3 Μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής Τραπεζικής για τους πελάτες

Ένα πολύ σημαντικό μειονέκτημα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης είναι η ασφάλεια που παρέχει σε σχέση με την εκτέλεση των τραπεζικών μας συναλλαγών με τον παραδοσιακό τρόπο. Πολλές φορές οι πελάτες νιώθουν ανασφάλεια από το γεγονός ότι μπορεί κάποιος να εξασφαλίσει τους κωδικούς τους με αποτέλεσμα να αποκτήσει πρόσβαση στους λογαριασμούς τους. Τα τραπεζικά δεδομένα των πελατών είναι αποθηκευμένα σε μεγάλα κέντρα δεδομένων τα οποία δύναται να υποστούν επίθεση από οποιοδήποτε χάκερ ο οποίος ενδεχομένως να μπορέσει να αποκτήσει πρόσβαση σε αυτά.

Η ανάγκη εκπαίδευσης είναι ένα πρόσθετο μειονέκτημα υιοθέτησης των εναλλακτικών καναλιών. Ο φόβος μιας μερίδας πολιτών για την χρήση του Internet και γενικά εφαρμογών τους περιορίζει τις επιλογές τους για εναλλακτικής μορφής εξυπηρέτηση.

## 2.4 Μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής Τραπεζικής για τις Τράπεζες

Και από την πλευρά των Τραπεζών, το βασικό μειονέκτημα είναι ο περιορισμός του πελατολογίου που κάνει χρήση των εναλλακτικών καναλιών λόγω της αδυναμίας κάποιων ανθρώπων να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία. Επίσης μια μεγάλη μερίδα του πελατολογίου της Τράπεζας αποτελούν τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας για τους οποίους η χρήση υπολογιστών και εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης είναι περιορισμένη.

Για τους πελάτες δε, δημιουργείται το αίσθημα ότι οι συναλλαγές τους γίνονται απρόσωπα με αποτέλεσμα να χάνουν την επαφή με τον προσωπικό τους Τραπεζίτη. Η πελατοκεντρική τακτική και κουλτούρα επιβάλλουν την ανθρώπινη επαφή, την δυνατότητα cross selling και την προώθηση προϊόντων μέσω διαπροσωπικών σχέσεων. Όμως, οι πελάτες μπορούν να πραγματοποιούν τις «καθημερινές» τραπεζικές τους εργασίες μέσω εναλλακτικών καναλιών

και να επισκέπτονται τον τραπεζίτη τους για συναλλαγές και διαδικασίες που δεν μπορούν να γίνουν μέσω των εναλλακτικών καναλιών όπως για παράδειγμα η σύναψη δανείων.

Σημαντικό μειονέκτημα για τις Τράπεζες από την χρήση των εναλλακτικών καναλιών είναι επίσης η μη διαθεσιμότητα τους, λόγω προβλημάτων είτε τεχνικών είτε του δικτύου Τηλεπικοινωνιών το οποίο δημιουργεί εκνευρισμό στους χρήστες με αποτέλεσμα να περιορίζουν την χρήση τους.

# **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3**

## **Λειτουργίες που προσφέρονται μέσω του 1bank Internet Banking και υπηρεσία QuickPay**

### **3.1 Λειτουργίες που προσφέρονται μέσω του 1bank**

#### **Internet Banking**

Μέσω του Internet Banking της Τράπεζας Κύπρου ο πελάτης έχει πρόσβαση σε «Πληροφοριακές» Λειτουργίες από τις οποίες ενημερώνεται για τους λογαριασμούς του, σε χρηματοοικονομικές λειτουργίες από τις οποίες πραγματοποιεί χρηματικές συναλλαγές, σε επιλογές διαμόρφωσης του συστήματος καθώς και δυνατότητα ανοίγματος ηλεκτρονικού Λογαριασμού.

Οι πελάτες μπορούν να αιτηθούν πρόσβασης συμπληρώνοντας το απαραίτητο έντυπο σε υποκατάστημα της Τράπεζας είτε καλώντας στο Τηλεφωνικό Κέντρο και αφού γίνει η

απαραίτητη διαδικασία αναγνώρισης μέσω ερωτήσεων μπορεί ο πελάτης να ζητήσει να του σταλούν κωδικοί 1bank. Οι πελάτες μπορούν να έχουν πρόσβαση στους προσωπικούς τους λογαριασμούς αλλά και σε κοινούς ή σε λογαριασμούς τρίτων για τους οποίους θα εξουσιοδοτηθούν με την υπογραφή των απαραίτητων εντύπων της Τράπεζας.

Ο πελάτης έχοντας τον User Id και τον κωδικό του μπορεί να εισέλθει στο σύστημα κάνοντας κλικ στον σύνδεσμο. <https://online.bankofcyprus.com/netteller-web/>.

Η πρόσβαση στην υπηρεσία 1bank Internet Banking παρέχεται δωρεάν ενώ ταυτόχρονα παρέχονται μειωμένες χρεώσεις στις διάφορες συναλλαγές.

Με την χρήση του digipass που τους παρέχει επιπλέον ασφάλεια μπορούν οι πελάτες να πραγματοποιούν μεταφορές και πληρωμές. Η συσκευή digipass παράγει μυστικούς κωδικούς μίας χρήσης που χρησιμοποιούνται και ενισχύουν την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Οι συσκευές digipass που προσφέρονται από την 1bank στην παρούσα φάση είναι το Go3 και το 320.

Το 320 έχει υψηλότερο κόστος και προσφέρει περισσότερες επιλογές εξυπηρέτησης από το Go3. Η συσκευή GO3 παράγει 6ψήφιους κωδικούς μίας χρήσης που καταχωρούνται στην οθόνη επιβεβαίωσης της συναλλαγής. Η συσκευή 320 εκτός από τους κωδικούς μίας χρήσης προσφέρει:

- Ψηλότερα όρια συναλλαγών, άρα ο πελάτης μπορεί να μεταφέρει μεγαλύτερα ποσά.
- Μπορεί να στέλνει οδηγίες μέσω φαξ, με χρήση κωδικού από το digipass 320
- Μπορεί να ζητήσει πρόσβαση στην 1bank με χρήση κωδικών που θα εξάγει από το digipass

Τα όρια μεταφορών ανάλογα με τη συσκευής ασφαλείας Digipas που χρησιμοποιείται περιλαμβάνονται στο πιο κάτω πίνακα:

Είδος Μεταφοράς	Μέγιστα Ημερήσια Όρια (Προκαθορισμένα)	
	320	Go3
Μεταξύ Λογαριασμών για τους οποίους έχετε εξουσιοδοτημένη πρόσβαση	€70.000,00	€40.000,00
Μεταφορές σε Λογαριασμούς Τρίτων (εντός Κύπρου μόνο)	€20.000,00	€10.000,00
Εντολές Εμβασμάτων	€ απεριόριστο	€ απεριόριστο

**Πίνακας 1: Μέγιστα Ημερήσια Όρια Digipass**

Για τις περισσότερες λειτουργίες παρέχεται δωρεάν εξυπηρέτηση ενώ για κάποιες άλλες όπως μεταφορές σε τοπικές τράπεζες προσφέρονται μειωμένες χρεώσεις σε σχέση με την εξυπηρέτηση μέσω καταστήματος της Τράπεζας.

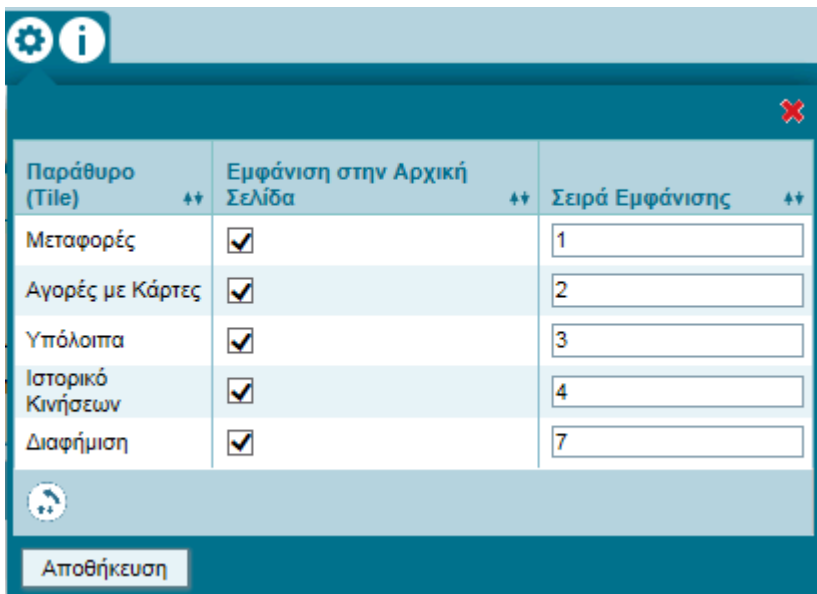
Πολύ σημαντικό εργαλείο που προσφέρεται σε όλες τις συναλλαγές του 1bank Internet Banking είναι η βοήθεια. Κάνοντας κλικ ο πελάτης στο κουμπί βοήθεια που βρίσκεται σε όλες τις λειτουργίες του συστήματος μεταφέρεται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας όπου υπάρχει εκτενής ενημέρωση για την λειτουργία ενώ ταυτόχρονα υπάρχουν επεξηγηματικά βήμα προς βήμα βίντεο για επιπλέον βοήθεια στους πελάτες. Τα εργαλεία αυτά βοηθούν στην αύξηση της γνώσης των συνδρομητών στην υπηρεσία. Αρκετή ενημέρωση και πληροφορία και ενημέρωση μπορούν να εντοπίσουν οι πελάτες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας κάτω από την επιλογή Internet Banking όπου οι πελάτες μπορούν να ενημερωθούν για τις Μειωμένες Χρεώσεις, τις Διαθέσιμες Συναλλαγές μέσω της υπηρεσίας 1bank, περιγραφή των υπηρεσιών της 1bank, Οδηγίες Λειτουργίας και Ασφάλειας, Υποστήριξη για Internet Banking, Διαγωνισμοί και Δείγματα Λογαριασμών Κοινής Ωφέλειας για την καθοδήγηση των πελατών που εκτελούν πληρωμές σε Λογαριασμούς κοινής Ωφελείας.

### **3.1.1 Λειτουργία Αρχική Οθόνη**

1. Στο πάνω μέρος της οθόνης γίνεται αναφορά στο όνομα πελάτη και στον αριθμό συνδρομητή του άρα ο πελάτης επιβεβαιώνει τα στοιχεία του. Στο ίδιο σημείο της οθόνης πιο δεξιά γίνεται αναφορά στην τρέχουσα ώρα και ημερομηνία καθώς και στην ώρα και ημερομηνία της

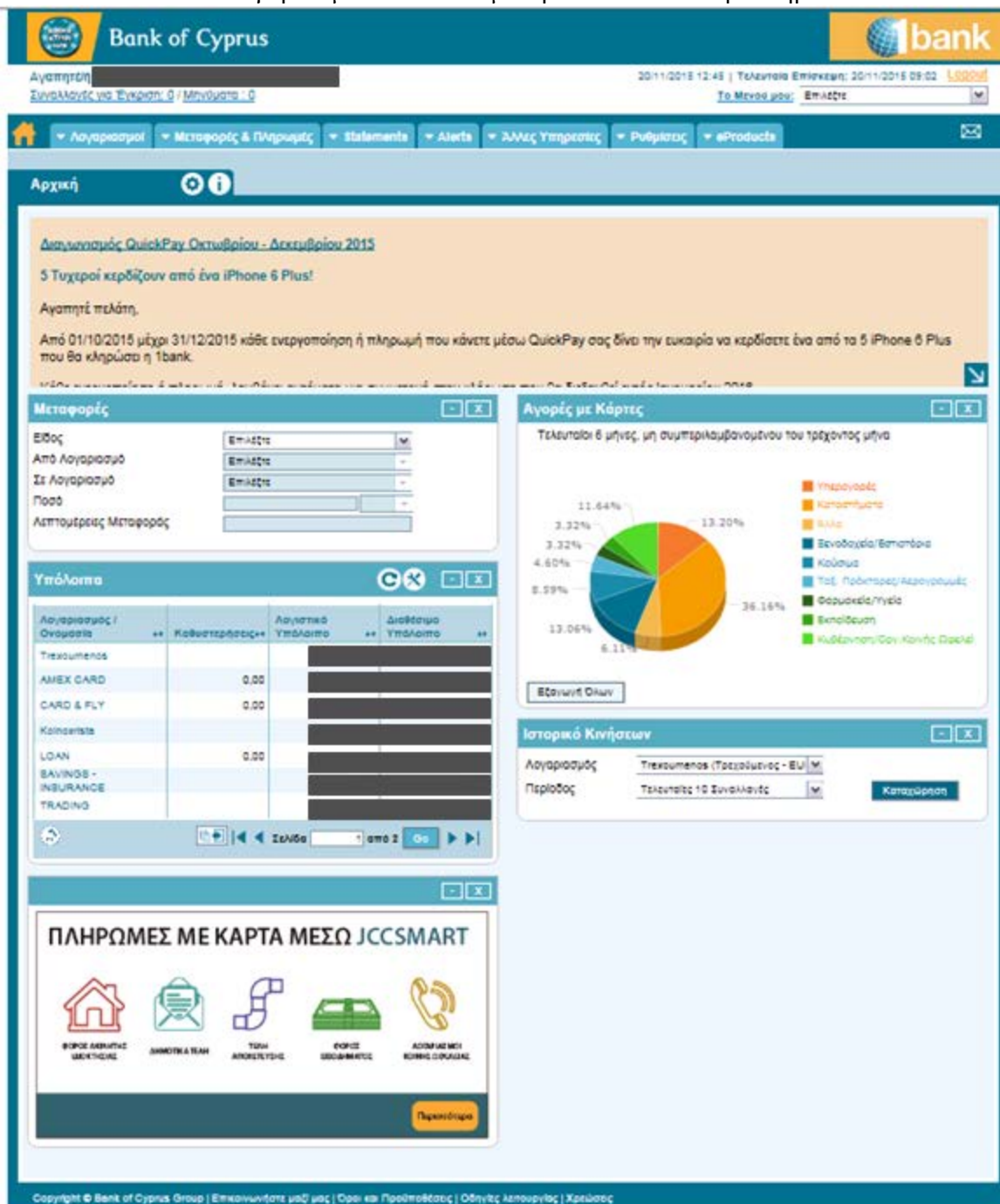
Τελευταίας Επίσκεψης. Η επιλογή αυτή δίνει έλεγχο και ασφάλεια στον πελάτη για το εάν κάποιος έχει χρησιμοποιήσει τους κωδικούς του για είσοδο στην υπηρεσία

2. Στην Αρχική Οθόνη παρέχεται γρήγορη πρόσβαση σε πληροφορίες που αφορούν τους λογαριασμούς του πελάτη από το παράθυρο «Υπόλοιπα» καθώς και ευκολία στην πραγματοποίηση χρηματικών συναλλαγών από το «παράθυρο» Μεταφορές.
3. Παρέχεται πρόσβαση σε μενού που καθορίζει ο ίδιος ο πελάτης – « Το Μενού μου», για γρήγορη και εύκολη αναφορά στις συναλλαγές που ο πελάτης χρησιμοποιεί πιο συχνά.
4. Στο πάνω μέρος της οθόνης υπάρχει χώρος από τον οποίο η Τράπεζα επικοινωνεί στον πελάτη διάφορα θέματα. Στην πιο κάτω οθόνη γίνεται αναφορά σε διαγωνισμό προφανώς για την προώθηση της υπηρεσία QuickPay.
5. Ακολουθούν 5 «παράθυρα» επιλογών που περιλαμβάνουν Μεταφορές, Υπόλοιπα, Αγορές με Κάρτα, Ιστορικό Κινήσεων και Διαφήμιση.
6. Στο «παράθυρο» Αγορές με Κάρτα γίνεται στατιστική ανάλυση των αγορών με προσωπικές κάρτες για τους τελευταίους 6 μήνες μη συμπεριλαμβανομένου του τρέχοντος μήνα. Σημαντική είναι η επιλογή εξαγωγής των πληροφοριών αυτών μέσω του κουμπιού Εξαγωγή Όλων σε Excel αρχείο.
7. Από το κουμπί Διαμόρφωση στο πάνω μέρος της οθόνης μπορεί ο πελάτης να καθορίζει τα ποια «παράθυρα» επιθυμεί να εμφανίζονται στην Αρχική οθόνη και την σειρά εμφάνισής τους





8. Σημαντικό σημείο αποτελεί ότι η κάθε συναλλαγή ολοκληρώνεται εντός του παραθύρου και δεν μεταφέρεται ο πελάτης στην αντίστοιχη λειτουργία εντός του συστήματος. Αυτό ενδεχομένως να προκαλούσε σύγχυση σε κάποιο χρήστη με μικρή εμπειρία.
9. Από το παράθυρο «Υπόλοιπα», μπορεί κάποιος χρήστης με ελάχιστη εμπειρία να ενημερωθεί για τα Υπόλοιπα των Λογαριασμών του απλά με την είσοδο του στην Υπηρεσία



Γράφημα: 1 Αρχική Οθόνη του 1bank Internet Banking

## **3.1.2 Πληροφοριακές Λειτουργίες**

### **3.1.2.1 Λειτουργία Λογαριασμοί > Υπόλοιπα**

Μέσω της λειτουργίας Λογαριασμοί Υπόλοιπα οι πελάτες μπορούν να ενημερωθούν για το υπόλοιπο των λογαριασμών τους. Μπορούν επίσης να ενημερωθούν για το είδος και τον κάτοχο του λογαριασμού, το νόμισμα και το όριο του λογαριασμού,, το ύψος τυχών καθυστερήσεων καθώς και για το διαθέσιμο υπόλοιπο. Παρέχεται επίσης μετατροπέας για τον υπολογισμό του διαθέσιμου υπολοίπου στο νόμισμα επιλογής του πελάτη.

### **3.1.2.2 Λειτουργία Λογαριασμοί > Πληροφορίες**

Μέσω της λειτουργίας Λογαριασμοί Πληροφορίες οι πελάτες μπορούν να ενημερωθούν ανάλογα με τον τύπο λογαριασμού τους. Για παράδειγμα για λογαριασμούς δανείου οι πελάτες μπορούν να ενημερωθούν για την ημερομηνία καταβολής δόσης, τυχών καθυστερήσεις, τους τόκους κτλ. Παρέχονται επίσης πληροφορίες για δεσμευμένα ποσά στους λογαριασμούς που προέρχονται για παράδειγμα από δεσμεύσεις που αφορούν αγορές με κάρτα ή αναλήψεις μετρητών από άλλη Τράπεζα ή πληροφορίες για επιταγές που κατέθεσε ο πελάτης στον λογαριασμό του και είναι προς εκκαθάριση. Σημαντικό αποτελεί η δυνατότητα για έκδοση, αποθήκευση και εκτύπωση πιστοποιητικού IBAN. Ο πελάτης άρα μπορεί να εξυπηρετηθεί για έκδοση Πιστοποιητικού που πρέπει να δώσει σε οποιαδήποτε Αρχή ή Οργανισμό απευθείας από το Internet Banking και δεν χρειάζεται να επισκεφθεί κατάστημα της Τράπεζας. Παράλληλα ο πελάτης μπορεί να λάβει συνολική ενημέρωση για Πληροφορίες που αφορούν τους λογαριασμούς του από την άνεση του σπιτιού του.

### **3.1.2.3 Λειτουργία Λογαριασμοί > Ιστορικό Κινήσεων**

Μέσω της Λειτουργίας Λογαριασμοί Ιστορικό Κινήσεων ο πελάτης μπορεί να ενημερωθεί για όλες τις κινήσεις που έχουν γίνει στο λογαριασμό του χρεωστικές και πιστωτικές. Μπορεί επίσης να ενημερωθεί για τυχών χρεώσεις που έχουν γίνει στο λογαριασμό του από την Τράπεζα. Για συναλλαγές που εκτελούνται μέσω Internet, Mobile Banking και QuickPay μπορεί ο πελάτης να λάβει αντίγραφο της Συναλλαγής με όλες τις λεπτομέρειες της Συναλλαγής. Η λειτουργία Ιστορικό Κινήσεων δίνει ενδεικτικό υπόλοιπο αφού οι Συναλλαγές μπορεί να εμφανίζονται με διαφορετική σειρά από αυτή που έχουν πραγματοποιηθεί.

### **3.1.2.4 Λειτουργία Λογαριασμοί > eStatement**

Πολύ σημαντική λειτουργία που προσφέρεται είναι η δυνατότητα εξαγωγής πιστού αντίγραφου της κατάστασης λογαριασμού που αποστέλλεται από την Τράπεζα σε έντυπη μορφή. Ο πελάτης

δηλαδή μπορεί ανά πάσα στιγμή να δει και να εκτυπώσει την κατάσταση λογαριασμού του. Σημαντικό είναι ότι ο πελάτης μπορεί να εκδώσει οποιαδήποτε στιγμή κατάσταση λογαριασμού χωρίς καμία απολύτως χρέωση. Από κατάσταση της Τράπεζας η επανέκδοση κατάστασης λογαριασμού έχει χρέωση.

#### **3.1.2.5 Λειτουργία Λογαριασμοί > Επιταγές**

Μέσω της λειτουργίας Λογαριασμοί Επιταγές οι πελάτες έχουν την δυνατότητα παραγγελίας βιβλιαρίου επιταγών, να λάβουν αντίγραφο επιταγών που έχουν εκδώσει, να ακυρώσουν μία ή περισσότερες επιταγές, να ενημερωθούν για επιταγές που έχουν εκδώσει και θα επιστραφούν λόγω ανεπαρκές υπολοίπου. Το κόστος παραγγελίας βιβλιαρίου επιταγών είναι μειωμένο σε σχέση με την παραγγελία από κατάστημα. Επίσης η έκδοση αντίγραφο επιταγής υπόκειται σε χρέωση από κατάστημα της Τράπεζας ενώ από το Internet Banking η υπηρεσία προσφέρεται δωρεάν. Για ακύρωση επιταγής απαραίτητη είναι η πλήρης πρόσβαση στην 1bank.

#### **3.1.2.6 Λειτουργία Λογαριασμοί > Αντικατάσταση Κάρτας / Επανέκδοση PIN**

Μέσω της λειτουργίας αυτής οι πελάτες μπορούν να ζητήσουν αντικατάσταση κάρτας λόγω πρόωρης ανανέωσης ή φθοράς ή μπορούν να αιτηθούν την επανέκδοση PIN κάρτας. Η επανέκδοση κάρτας γίνεται δωρεάν ενώ η επανέκδοση PIN δίνεται με μειωμένη χρέωση.

#### **3.1.2.7 Λειτουργία Λογαριασμοί > Πιστοποιητικό Τόκων**

Μέσω της λειτουργίας Λογαριασμοί Πιστοποιητικό Τόκων ο πελάτης μπορεί να εξάγει, να αποθηκεύσει και να εκτυπώσει πιστοποιητικό τόκων για τους λογαριασμούς του χωρίς χρέωση.

#### **3.1.2.8 Λειτουργία Λογαριασμοί > Λογαριασμοί > Κατάσταση Συναλλαγών**

Πολύ σημαντική λειτουργία αποτελεί η κατάσταση συναλλαγών από την οποία ο πελάτης μπορεί να ενημερωθεί για την κατάσταση των συναλλαγών του που έχει δημιουργήσει μέσω Internet Banking, Mobile Banking και QuickPay. Για κάθε συναλλαγή ξεχωριστά ο πελάτης μπορεί να ενημερωθεί για τον αριθμό συναλλαγής, τον λογαριασμό από τον οποίο έγινε η συναλλαγή, και έχει χρεωθεί, την ημερομηνία δημιουργίας και εκτέλεσης, το είδος της συναλλαγής, την περιγραφή, το κανάλι από το οποίο καταχωρήθηκε, το ποσό και την κατάσταση της συναλλαγής. Παρέχεται επίσης πρόσβαση σε αντίγραφα των συναλλαγών αυτών. Οι πελάτες άρα μπορούν να έχουν ανά πάσα στιγμή ενημέρωση για την κατάσταση της συναλλαγής που έχουν πραγματοποιήσει. Αν για παράδειγμα κάποια συναλλαγή δεν έχει εκτελεστεί λόγω τεχνικού προβλήματος ή ανεπαρκές υπολοίπου ο πελάτης μπορεί να έχει άμεση ενημέρωση.

**Συνοψίζοντας** τα πιο πάνω οι πελάτες έχουν πρόσβαση για τις πιο κάτω πληροφορίες που αφορούν τους λογαριασμούς τους:

- Υπόλοιπα
- Πληροφορίες σχετικά με κάθε είδους λογαριασμού (ημερομηνία καταβολής δόσης για δάνεια, ελάχιστη καταβολή για κάρτες, τόκοι κτλ)
- Έκδοση IBAN
- Εξαγωγή πιστοποιητικού τόκου
- Πρόσβαση σε αντίγραφο της κατάστασης λογαριασμού – eStatement
- Παραγγελία βιβλιαρίου επιταγών
- Ακύρωση επιταγής/ επιταγών
- Πρόσβαση σε αντίγραφα επιταγών που έχουν εκδοθεί από τον λογαριασμό
- Ενημέρωση για δεσμευμένα ποσά στον λογαριασμό
- Ενημέρωση για τις επιταγές προς εκκαθάριση που έχουν κατατεθεί
- Αίτηση για αντικατάσταση κάρτας
- Αίτηση για επανέκδοση PIN κάρτας
- Άμεση πρόσβαση σε ιστορικό κινήσεων
- Άμεση ενημέρωση για την κατάσταση συναλλαγών

Από τα πιο πάνω καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι οι πελάτες μπορούν να καλύψουν σχεδόν το 100% των αναγκών τους για ενημέρωση που έχει να κάνει με τα τραπεζικά προϊόντα τους αποκλειστικά από τις πληροφοριακές λειτουργίες του 1bank Internet Banking με μειωμένες ή καθόλου χρεώσεις.

### **3.1.3 Εκτέλεση Τραπεζικών Συναλλαγών**

Το 1bank Internet Banking δίνει την δυνατότητα στον πελάτη για πραγματοποίηση μεταφορών και πληρωμών. Απαραίτητο είναι ο πελάτης να έχει πλήρη πρόσβαση αλλά και συσκευή Digipass για ασφάλεια κατά την πραγματοποίηση χρηματικών συναλλαγών. Οι πελάτες μπορούν να δημιουργούν πρότυπα τα οποία να φορτώνουν όταν θέλουν να εκτελέσουν την συναλλαγή, ώστε να μην χρειάζεται να απομνημονεύουν τα στοιχεία της συναλλαγής αυτής. Αν για παράδειγμα κάποιες συναλλαγές εκτελούνται σε τακτική βάση όπως μηνιαία πληρωμή ενοικίων μπορούν οι πελάτες να αποθηκεύσουν σαν πρότυπο τις πληροφορίες όπως, το λογαριασμό χρέωσης και πίστωσης, το ποσό και τις λεπτομέρειες της μεταφοράς. Επίσης μέσω

1bank Internet Banking δίνεται η δυνατότητα καθορισμού ημερομηνίας εκτέλεσης μίας συναλλαγής σε μελλοντική ημερομηνία μέχρι και 6 μήνες μετά σε εργάσιμη μέρα.

Όλα τα πιο πάνω δημιουργούν εξατομίκευση αφού ο κάθε συνδρομητής μπορεί να εκτελεί συναλλαγές, να αποθηκεύει στοιχεία και πληροφορίες για την εκτέλεση συναλλαγών ανάλογα με τις ανάγκες του.

### **3.1.3.1 Λειτουργία Μεταφορές και Πληρωμές > Μεταφορές μεταξύ Συνδεδεμένων Λογαριασμών και εντός Τράπεζας Κύπρου**

Δυνατότητα πραγματοποίησης μεταφορών μεταξύ των Λογαριασμών του πελάτη ή μεταφορά από και προς λογαριασμούς που έχει εξουσιοδοτηθεί. Δεν υπάρχει όριο ποσού μεταφοράς, για μεταφορές μεταξύ ιδίων και εξουσιοδοτημένων λογαριασμών που έχουν συνδεθεί στην συνδρομή.

Κατά την μεταφορά σε λογαριασμό πελάτη Τράπεζας Κύπρου δίνεται το όνομα του πελάτη πριν την επιβεβαίωση ολοκλήρωσης της Συναλλαγής για να μπορεί ο αποστολέας να διασφαλίζει την ορθή καταχώρηση αριθμού λογαριασμού πίστωσης.

Από αυτή την επιλογή μπορούν οι πελάτες να πραγματοποιούν μεταφορές και ταυτόχρονα τις πληρωμές των λογαριασμών καρτών.

### **3.1.3.2 Λειτουργία Μεταφορές και Πληρωμές > Μεταφορές σε τοπικές Τράπεζες**

Πραγματοποίηση μεταφορών σε τοπικές Τράπεζες από τους λογαριασμούς του πελάτη ή από τους λογαριασμούς στους οποίους έχει εξουσιοδοτηθεί.

### **3.1.3.3 Λειτουργία Μεταφορές και Πληρωμές > Εμβάσματα**

Δυνατότητα καταχώρησης οδηγιών για έμβασμα μέσω SEPA ή SWIFT. Στην συναλλαγή αυτή μπορεί ο πελάτης να επισυνάψει δικαιολογητικά για την συναλλαγή του.

### **3.1.3.4 Λειτουργία Μεταφορές και Πληρωμές > Πληρωμές Λογαριασμών Κοινής Ωφελείας**

Πραγματοποίηση Πληρωμών για Λογαριασμούς ενός μεγάλου αριθμού Κοινοφελών Οργανισμών και Αρχών. Για βοήθεια εκτέλεσης των Πληρωμών αυτών, στην ιστοσελίδα της Τράπεζας υπάρχουν δείγματα λογαριασμών Κοινής Ωφελείας και καθοδήγηση εντοπισμού των πληροφοριών που πρέπει να καταχωρήσει ο πελάτης κατά την πραγματοποίηση της συναλλαγής.

---

## Δείγματα λογαριασμών κοινής ωφελείας

### Εταιρίες Τράπεζας Κύπρου

- Factors

### Δήμοι

- Δήμος Αγλαντζιάς
- Δήμος Γεροσκήπου
- Δήμος Λακατάμειας
- Δήμος Μέσα Γειτονίας
- Δήμος Λευκωσίας
- Δήμος Πάφου (Φόρος Ιδιοκτησίας, Σκύβαλλα, Άδειες)
- Δήμος Παραλιμνίου / Υδατοπρομήθεια
- Δήμος Πέγειας

### Ημικρατικοί Οργανισμοί

- Αρχή Ηλεκτρισμού Κύπρου

### Τηλεπικοινωνίες / Παροχές Διαδικτύου

- Cablenet
- Cyta
- MTN
- Primetel

### Συμβούλια Υδατοπρομήθειας & Αποχετευτικά

- Υδατοπρομήθεια Λάρνακας
- Αποχετευτικό Λεμεσού
- Αποχετευτικό Λευκωσίας
- Υδατοπρομήθεια Λεμεσού
- Υδατοπρομήθεια Λευκωσίας
- Υδατοπρομήθεια Πάφου
- Δήμος Παραλιμνίου / Υδατοπρομήθεια

Γράφημα: 2 Οργανισμοί και Αρχές που μπορούν να πληρωθούν μέσω 1bank Internet Banking

(Πηγή: [http://www.bankofcyprus.com.cy/Internet-Banking\\_gr/RIGHT\\_ru/Utility-bill-samples\\_gr/](http://www.bankofcyprus.com.cy/Internet-Banking_gr/RIGHT_ru/Utility-bill-samples_gr/))

### 1.1.3.5 Λειτουργία Μεταφορές και Πληρωμές > Δίδακτρα και Δωρεές

Μέσω του 1bank Internet Banking οι πελάτες μπορούν πραγματοποιήσουν πληρωμές Διδάκτρων σε συγκεκριμένα εκπαιδευτικά Ιδρύματα καταχωρώντας τον αριθμό φοιτητή.

Επίσης οι πελάτες μπορούν να κάνουν δωρεές σε συγκεκριμένα Ιδρύματα που υπάρχουν διαθέσιμα στην λίστα επιλογών.

### 3.1.4 Ειδοποιήσεις (Alerts)

Για τους πελάτες που δεν επιθυμούν να ενημερώνονται για τους λογαριασμούς τους μέσω των Εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης δίνεται η επιλογή αποστολής γραπτών ειδοποιήσεων σε κινητό τηλέφωνο ή σε ηλεκτρονική διεύθυνση. Οι διαθέσιμες επιλογές μηνυμάτων στο 1bank Internet Banking είναι:

- Λογιστικό/Διαθέσιμο Υπόλοιπο
- Λογιστικό Υπόλοιπο Πάνω/Κάτω από (καθορίστε ποσό)
- Χρεωστικές Συναλλαγές Πάνω/Κάτω από (καθορίστε ποσό)
- Πιστωτικές Συναλλαγές Πάνω/Κάτω από (καθορίστε ποσό)
- Χρεώσεις Επιταγών
- Πιστώσεις Επιταγών
- Πάγιες Εντολές Πληρωμής
- Πάγιες Εντολές Είσπραξης
- Πληρωμή Λογαριασμού Κάρτας
- Λήξη Λογαριασμού Προθεσμίας
- Πληρωμή Δανείου

Οι πελάτες μπορούν να λαμβάνουν ειδοποιήσεις σε περισσότερα του ενός κινητού ή/και περισσότερα του ενός email. Μηνύματα μπορούν να σταλούν σε τοπικούς και διεθνείς αριθμούς κινητών τηλεφώνων. Οι πελάτες μπορούν να καθορίσουν γλώσσα στην οποία θα λαμβάνουν την ενημέρωση και οι επιλογές είναι Ελληνικά, Αγγλικά, Ρωσικά και Κινέζικα.

Κατά την καταχώρηση συσκευής στο 1bank Internet Banking αποστέλλεται για σκοπούς επιβεβαίωσης κωδικός στο κινητό τηλέφωνο ή email στην ηλεκτρονική διεύθυνση. Στην πρώτη περίπτωση το μήνυμα περιλαμβάνει κωδικό που πρέπει να καταχωρηθεί στην 1bank για επιβεβαίωση της συσκευής. Στην δεύτερη περίπτωση, στο email περιλαμβάνεται σύνδεσμος στον οποίο πρέπει ο πελάτης να κάνει κλικ για επιβεβαίωση της ηλεκτρονικής διεύθυνσης, Με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζεται ότι αν κάποιος πελάτης καταχωρήσει λάθος αριθμό τηλεφώνου δεν θα λαμβάνει κάποιος τρίτος μηνύματα για τους λογαριασμούς του πελάτη.

Η ενημέρωση μέσω μηνυμάτων προσφέρει άμεση ενημέρωση και απόλυτο έλεγχο για συναλλαγές που πραγματοποιούνται στους λογαριασμούς του πελάτη, την ώρα ακριβώς που

πραγματοποιούνται. Άρα ακόμα και εάν ο πελάτης δεν έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο μπορεί να ενημερωθεί για τυχών χρεώσεις ή πιστώσεις στον λογαριασμό του.

### **3.1.5 Άνοιγμα ηλεκτρονίων λογαριασμών Ειδοποιήσεις (eProducts)**

Πρόσφατα στο 1bank Internet Banking έχει προστεθεί η επιλογή ανοίγματος Ηλεκτρονικών Λογαριασμών κατηγορίας τρεχούμενου, προειδοποίησης και προθεσμιακής κατάθεσης. Η λειτουργία αυτή θεωρώ ότι εξυπηρετεί σε μεγάλο βαθμό τους πελάτες της Τράπεζας που είναι κάτοικοι εξωτερικού οι οποίοι επιθυμούν το άνοιγμα κάποιου από τα είδη λογαριασμών που προσφέρονται. Η λειτουργία αυτή επίσης εξυπηρετεί τους πελάτες που οι ώρες εργασίας τους ή οποιοδήποτε άλλο θέμα δεν τους επιτρέπει να επισκεφτούν υποκατάστημα της Τράπεζας για το άνοιγμα Τραπεζικού Λογαριασμού. Οι λογαριασμοί αυτοί ανοίγονται χωρίς την υπογραφή εντύπων (δεδομένου ότι ο πελάτης διατηρεί ήδη λογαριασμό στην Τράπεζα για να γίνει μεταφορά του ποσού που απαιτείται για το άνοιγμα ηλεκτρονικών λογαριασμών) και χωρίς έξοδα. Οι λογαριασμοί αυτοί προσφέρονται με προνομιακά επιτόκια.

### **3.1.6 Κατάργηση παραλαβής έντυπης κατάστασης λογαριασμού**

Στα πλαίσια της κοινωνικής τους ευθύνης πολλές τράπεζες έχουν δώσει την επιλογή στους πελάτες τους για μη παραλαβή έντυπης κατάστασης λογαριασμού (statement) και ενημέρωση για την κατάσταση των λογαριασμών τους είτε μέσω email είτε μέσω των εναλλακτικών καναλιών. Στο 1bank Internet Banking δίνεται η επιλογή στον πελάτη για κατάργηση ή και ενεργοποίηση της παραλαβής έντυπης κατάστασης λογαριασμού για τους προσωπικούς του λογαριασμούς. Με την κατάργηση αυτόματα σταματούν και οι ανάλογες χρεώσεις στον λογαριασμό του πελάτη από την Τράπεζα. Στην λειτουργία Statements Κατάργηση statement υπάρχει ένας μετρητής ποσοστού πόσο paperless θεωρείτε ο πελάτης, άρα και πόσο «φιλικός στο περιβάλλον», αφού επιλέγει να ενημερώνεται μόνο ηλεκτρονικά. Όταν ο πελάτης ενεργοποιήσει την επιλογή κατάργηση παραλαβής έντυπης κατάστασης λογαριασμού ενημερώνεται με μήνυμα στο κινητό του.



### **3.1.7 Ρυθμίσεις**

Με σκοπό την προσαρμοστικότητα στις ανάγκες του πελάτη το 1bank Internet Banking δίνει την δυνατότητα στον πελάτη καθορισμού ονομασίας την οποία μπορεί να απομνημονεύσει πιο εύκολα και θα τον βοηθά κατά την πλοήγηση του στο Internet Banking. Δίνεται επίσης η επιλογή καθορισμού σειράς εμφάνισης των λογαριασμών. Η επιλογή υπάρχει κάτω από την λειτουργία Ρυθμίσεις Διαμόρφωση.



## 3.2 Το Mobile banking της Τράπεζας Κύπρου

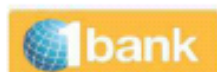
Το Mobile Banking της Τράπεζας Κύπρου προσφέρεται μέσω της εφαρμογής της Τράπεζας Κύπρου. Η εφαρμογή της Τράπεζας Κύπρου προσφέρεται μέσω του Apple Store και του Google Play Store για iPhone και Android συσκευές. Για πρόσβαση μέσω κινητού τηλεφώνου απαραίτητο είναι συσκευή κινητού τηλεφώνου smartphone με πρόσβαση στο διαδίκτυο.

 <span style="margin-left: 20px;">Πίνακας προσφερόμενων συναλλαγών 1bank</span> <span style="float: right;">  </span>			
<p>Η υπηρεσία 1bank προσφέρεται δωρεάν 24/7 άμεσα και εύκολα από όπου κι αν βρίσκεσαι για διεκπεραίωση όλων των συναλλαγών σου μέσω του διαδικτύου, τηλεφωνικού κέντρου και κινητού τηλεφώνου όπως δείχνουμε παρακάτω.</p>			
	INTERNET BANKING	Λειτουργός	Mobile App & smart.1bank.com
<b>Λογαριασμοί</b>			
Υπολογο Λογαριασμού	X	X	X
Στοιχεία Λογαριασμού	X	X	X
Ιστορικό κινήσεων	X	X	X
Ηλεκτρονική Κατάσταση Λογαριασμού (e-statement)	X		
Ενημέρωση για προειδοποιήσεις που έχουν δοθεί για ανάληψη/μεταφορά από λογαριασμούς υπό προειδοποίηση (Notice accounts)	X		
Πιστωτικές Σημειώσεις για μεταφορές από άλλους πελάτες της Τράπεζας Κύπρου	X	X	
Παραγγελία Κατάστασης Λογαριασμού	X*	X	
Πιστοποιητικό Τόκων	X	X	
Κατάσταση συναλλαγών και πληροφορίες για συναλλαγές που καταχωρήθηκαν μέσω 1bank	X	X	
<b>Επταγές</b>			
Πληροφορίες κατάστασης Επταγών	X	X	
Εικόνα Επταγών	X	X	
Παραγγελία Βιβλιαρίου Επταγών	X	X	
Ακύρωση Πληρωμής Επταγής	X	X	
Επταγές για Επιστροφή	X	X	
<b>Κάρτες</b>			
Στοιχεία καρτών	X	X	X
Αναλυτικές πληροφορίες συναλλαγών με κάρτες	X*	X	
Ακύρωση κάρτας λόγω απώλειας / κλοπής	X*	X	
Παραγγελία κωδικού (PIN) καρτών	X	X	
Σύνδεση / Αποσύνδεση λογαριασμού με κάρτα	X*	X	
Πρόωρη ανανέωση κάρτας	X*	X	
Ένταξη στο σχέδιο Alpha Mega	X*	X	
Αλλαγή τηλεφώνου λήψης μηνυμάτων SMS Care	X*	X	
Αντικατάσταση κάρτας λόγω Φθοράς / πρόωρης ανανέωσης	X	X	
Αντικατάσταση κάρτας λόγω Αλλαγής γλώσσας σε ATM / Αλλαγής Ονόματος	X*	X	

Γράφημα: 3 Πίνακας Προσφερόμενων υπηρεσιών από την 1bank για το κάθε κανάλι Εξυπηρέτησης,

Πηγή:

[http://www.bankofcyprus.com.cy/Documents/Cyprus/Personal/Internet%20Banking/Right%20menu/Greek/1bank\\_transactions\\_table\\_gr.pdf](http://www.bankofcyprus.com.cy/Documents/Cyprus/Personal/Internet%20Banking/Right%20menu/Greek/1bank_transactions_table_gr.pdf)



Πίνακας προσφερόμενων συναλλαγών 1bank

Bank of Cyprus



Μεταφορές	INTERNET BANKING	Λειτουργός	Mobile App & smart.1bank.com
Μεταφορά μεταξύ προσωπικών και εξουσιοδοτημένων λογαριασμών	X	X	X
Μεταφορά από λογαριασμούς υπό προειδοποίηση	X	X	X
Μεταφορά σε τρίτους	X	X	X
Μεταφορές σε άλλες τράπεζες στη Κύπρο	X	X	X
Απόδειξη για μεταφορές προς άλλες Τράπεζες στη Κύπρο	X	X	
Στοιχεία μεταφορών που έγιναν από το Internet Banking και Smart	X	X	
Εμβάσματα σε τράπεζες στο εξωτερικό - SEPA & SWIFT	X	X	
Επισύναψη δικαιολογητικών για εμβάσματα	X		
Απόδειξη για εισερχόμενες μεταφορές από Τράπεζας στο εξωτερικό	X	X	
Απόδειξη για μεταφορές προς άλλες Τράπεζες στο εξωτερικό	X	X	
Αυθεντικές Οδηγίες για μεταφορές προς άλλες Τράπεζες στο εξωτερικό	X		
Στοιχεία Πάγιων Εντολών Πληρωμής (Direct Debits)	X	X	
Δημιουργία νέων Πάγιων Εντολών Πληρωμής Πιστωτικών Καρτών (Direct Debits)	X		
Μεταβολή Πάγιων Εντολών Πληρωμής Πιστωτικών Καρτών (Direct Debit)	X		
Ακύρωση Πάγιων Εντολών Πληρωμής Πιστωτικών Καρτών (Direct Debit)	X	X	
Στοιχεία Πάγιων Εντολών Μεταφοράς (Standing Orders)	X	X	
Δημιουργία νέων Πάγιων Εντολών Μεταφοράς (Standing Orders)	X	X	
Μεταβολή Πάγιων Εντολών Μεταφοράς (Standing Orders)	X	X	
Ακύρωση Πάγιων Εντολών Μεταφοράς (Standing Orders)	X	X	
Μεταφορές, πληρωμές e-shop, μισθοδοσία κλιτ με χρήση πολλαπλών υπογραφών	X		
Δημιουργία και διατήρηση λίστας Μισθοδοσίας	X		
Πληρωμή Μισθοδοσίας	X		
Πληροφορίες για προηγούμενες πληρωμές Μισθοδοσίας	X		
Δημιουργία και διατήρηση λιστών για Πολλαπλές Μεταφορές SEPA	X		
Καταχώρηση οδηγιών για Πολλαπλές Μεταφορές SEPA	X		
Πληροφορίες για προηγούμενες πληρωμές Πολλαπλές Μεταφορές	X		
Μαζικές Πληρωμές (μεταφορές, εμβάσματα, πληρωμές λογαριασμών κοινής ωφελείας κ.α. σε μία κίνηση)	X		
<b>Πληρωμές</b>			
Πληρωμές Λογαριασμών Κοινής Ωφελείας	X	X	X
Πληρωμές Διδάκτρων	X	X	
Πληρωμές Γενικών Ασφαλειών Κύπρου	X	X	
Αγορά τηλεκαρτών Cyta So-Easy / MTN PayAsYouGo	X		
Δωρεές	X	X	
<b>Ηλεκτρονικά Προϊόντα</b>			
Άνοιγμα νέου ηλεκτρονικού λογαριασμού άμεσης πρόσβασης	X		
Άνοιγμα νέου ηλεκτρονικού υπό προειδοποίηση (8-35-90-180 ημερών)	X		
Αλλαγή κατηγορίας ηλεκτρονικού λογαριασμού υπό προειδοποίηση	X		

Γράφημα: 4 Πίνακας Προσφερόμενων υπηρεσιών από την 1bank για το κάθε κανάλι Εξυπηρέτησης,

Πηγή:

[http://www.bankofcyprus.com.cy/Documents/Cyprus/Personal/Internet%20Banking/Right%20menu/Greek/1bank\\_transactions\\_table\\_gr.pdf](http://www.bankofcyprus.com.cy/Documents/Cyprus/Personal/Internet%20Banking/Right%20menu/Greek/1bank_transactions_table_gr.pdf)



Πίνακας προσφερόμενων συναλλαγών 1bank



	INTERNET BANKING	Λειτουργός	Mobile App & smart.1bank.com
<b>Alerts</b>			
Δημιουργία και διαχείριση ειδοποιήσεων μέσω SMS & Email για:			
Λογιστικό/Διαθέσιμο Υπόλοιπο	X	X	
Λογιστικό Υπόλοιπο Πάνω/Κάτω από(καθορίστε ποσό)	X	X	
Χρεωστικές Συναλλαγές Πάνω/Κάτω από(καθορίστε ποσό)	X	X	
Πιστωτικές Συναλλαγές Πάνω/Κάτω από(καθορίστε ποσό)	X	X	
Χρεώσεις Επιταγών	X	X	
Πιστώσεις Επιταγών	X	X	
Πάγιες Εντολές Πληρωμής	X	X	
Πάγιες Εντολές Είσπραξης	X	X	
Πληρωμή Λογαριασμού Κάρτας	X	X	
Λήξη Λογαριασμού Προθεσμίας ή Λήξη Προθεσμίας	X	X	
Πρωινή Τιμή Συναλλάγματος (για οποιοδήποτε νόμισμα)	X	X	
Απογευματινή Τιμή Συναλλάγματος (για οποιοδήποτε νόμισμα)	X	X	
Τιμή Κλεισίματος Μετοχής (ΧΑ ή ΧΑΚ)	X	X	
Καταχώρηση και διαχείριση συσκευών (Κινητά τηλέφωνα & Email) για Λήψη Alerts	X	X	
<b>Άλλα</b>			
Αλλαγή Passcode	X		X
Παραγγελία νέου Passcode		X	
Κλείδωμα Συνδρομής	X	X	
Τιμές Συναλλάγματος	X	X	
Στοιχεία Ασφαλειών (Eurolife & Γενικές Ασφάλειες Κύπρου)	X	X	
Αντικατάσταση αριθμού λογαριασμού με πιο φιλική ονομασία.	X		X
Καθορισμός σειράς εμφάνισης των συνδεδεμένων λογαριασμών	X		X
Δημιουργία προσωπικού μενού λειτουργιών του Internet Banking	X		
Ασφαλής επικοινωνία με την Τράπεζα Κύπρου	X		

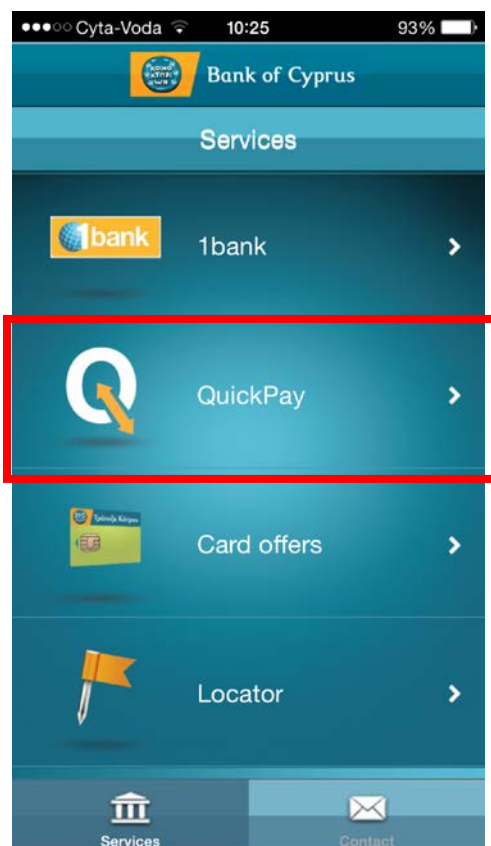
\* Οδηγίες για τις λειτουργίες αυτές μπορούν να δοθούν μέσω της επιλογής Ασφαλή Μηνύματα.  
Στόχος της υπηρεσίας 1bank είναι να ανταποκρίνεται στα μηνύματα εντός δύο εργάσιμων ημερών.

Γράφημα: 5 Πίνακας Προσφερόμενων υπηρεσιών από την 1bank για το κάθε κανάλι Εξυπηρέτησης,

Πηγή:

[http://www.bankofcyprus.com.cy/Documents/Cyprus/Personal/Internet%20Banking/Right%20menu/Greek/1bank\\_transactions\\_table\\_gr.pdf](http://www.bankofcyprus.com.cy/Documents/Cyprus/Personal/Internet%20Banking/Right%20menu/Greek/1bank_transactions_table_gr.pdf)

### 3.3 Η υπηρεσία QuickPay



Η υπηρεσία QuickPay αποτελεί μια νέα, καινοτόμα υπηρεσία για τα Κυπριακά Δεδομένα και εντάσσει τις πληρωμές μέσω κινητού τηλεφώνου στην Κυπριακή αγορά. Οι πελάτες, συνδρομητές της 1bank, για να αποκτήσουν πρόσβαση στην υπηρεσία πρέπει να κατεβάσουν την εφαρμογή της Τράπεζας Κύπρου στο Apple store και Google play store για iPhone και Android συσκευές. Η υπηρεσία προσφέρεται δωρεάν.

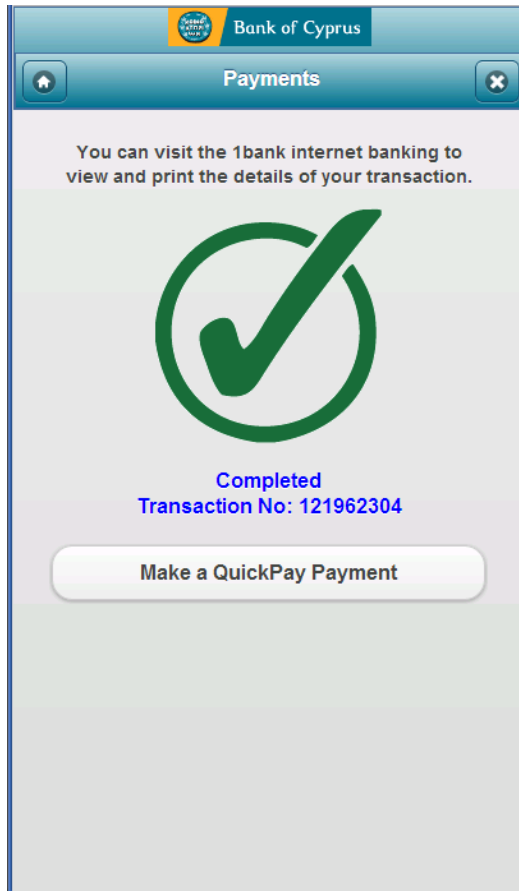
Μέσω QuickPay οι πελάτες μπορούν να εκτελούν πληρωμές μέχρι €150,00 ημερησίως ή το αντίστοιχο σε ξένο νόμισμα.

## **Διαδικασία Ενεργοποίησης**

Οι πελάτες πρέπει να επιλέξουν την υπηρεσία QuickPay από την εφαρμογή της Τράπεζας Κύπρου. Να καταχωρήσουν τους κωδικούς τους (UserId και κωδικό), και να αποδεχτούν τους Όρους και Προϋποθέσεις της Υπηρεσίας. Ακολούθως πρέπει να επιβεβαιώσουν τον αριθμό κινητού τηλεφώνου που θα χρησιμοποιείται για μεταφορές από την υπηρεσία QuickPay. Οι πελάτες πρέπει επίσης να επιλέξουν τον λογαριασμό από τον οποίο θα εκτελούν και θα δέχονται QuickPay πληρωμές. Σε πέντε βήματα η διαδικασία ολοκληρώνεται. Πλέον οποιοσδήποτε θελήσει να πραγματοποιήσει πληρωμή καταχωρώντας τον αριθμό κινητού τηλεφώνου ή επιλέγοντας τον από τις επαφές θα μεταφέρει στον λογαριασμό που έχει καταχωρήσει ο πελάτης.

## **Διαδικασία Πληρωμής**

Η διαδικασία πραγματοποίησης πληρωμής είναι εξίσου εύκολη και γρήγορη. Ο πελάτης ανοίγοντας την εφαρμογή καταχωρεί πλέον μόνο μυστικό κωδικό. Αφού επιλέξει πληρωμές μπορεί καταχωρήσει αριθμό κινητού τηλεφώνου ή να επιλέξει το όνομα του δικαιούχου από την λίστα επαφών του. Αν ο δικαιούχος έχει ενεργοποιήσει την υπηρεσία τότε στο σύστημα εμφανίζεται ο λογαριασμός στον οποίο δέχεται QuickPay πληρωμές. Αν ο δικαιούχος όμως δεν έχει ενεργοποιήσει την υπηρεσία (επιβεβαιώνοντας το κινητό του τηλέφωνο και επιλέγοντας τον αριθμό λογαριασμού στον οποίο δέχεται και πραγματοποιεί QuickPay πληρωμές), τότε ο αποστολέας πρέπει την πρώτη μόνο φορά να καταχωρήσει αριθμό λογαριασμού, IBAN ή αριθμό κάρτας ανάλογα που θέλει να του αποστείλει την πληρωμή. Την επόμενη φορά το σύστημα ουσιαστικά αποθηκεύει την πληροφορία αυτή και δεν χρειάζεται να ξανά καταχωρήσει αριθμό λογαριασμού. Υπάρχει φυσική η επιλογή να πραγματοποιήσει πληρωμή σε άλλο αριθμό λογαριασμού.



Η καινοτομία στην υπηρεσία αυτή έγκειται στο ότι μπορεί να γίνει η αποστολή λεφτών χωρίς την χρήση κωδικού ασφαλείας (Digipass) αλλά και χωρίς να χρειάζεται ο αποστολέας να έχει στην κατοχή του τραπεζικά δεδομένα του δικαιούχου όπως αριθμό λογαριασμού ή IBAN για την πραγματοποίηση πληρωμής. Προϋπόθεση είναι ο δικαιούχος να είναι πελάτης της Τράπεζας Κύπρου και να έχει ενεργοποιήσει την υπηρεσία. Μπορεί όπως να γίνει πληρωμή εισάγοντας τον αριθμό λογαριασμού εάν ο δικαιούχος δεν έχει ενεργοποιήσει την υπηρεσία.

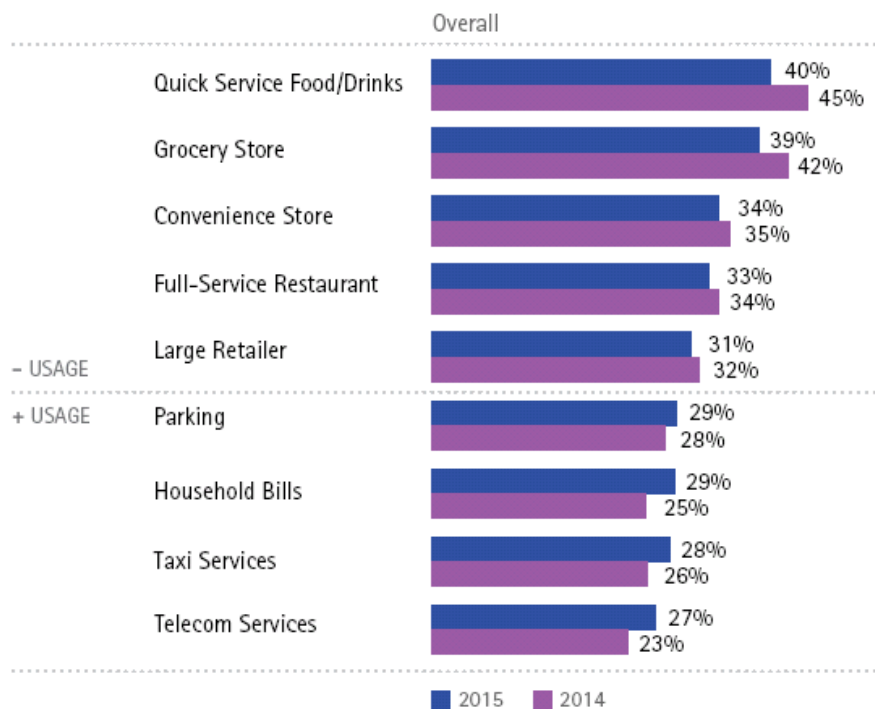
Η υπηρεσία αυτή μπορεί να χρησιμοποιηθεί πολύ εύκολα από ιδιώτες συνδρομητές για τις καθημερινές πληρωμές τους με απλό και εύκολο τρόπο. Η πληρωμές γίνονται με το κινητό τηλέφωνο αρκεί το τηλέφωνο να έχει σύνδεση στο διαδίκτυο. Η μέθοδος αυτή προσφέρει επομένως όλα τα πλεονεκτήματα των εναλλακτικών καναλιών όπως ευελιξία, ευκολία και απόδοση αλλά και την εξοικονόμηση χρόνου.

Θεωρούμε ότι η μέθοδος αυτή πληρωμών μπορεί να αναπτυχθεί ακόμη περισσότερο ώστε να προσφέρει ακόμη περισσότερες υπηρεσίες με χρήση κινητού τηλεφώνου. Κάτι πολύ σημαντικό

που μπορεί να προσφέρει είναι οι πληρωμές σε εμπόρους και ενδεχομένως αντικατάσταση των καρτών που χρησιμοποιούνται σήμερα ευρέως στις καθημερινές συναλλαγές μας.

Στο γράφημα παρατίθενται τα αποτελέσματα έρευνας που πραγματοποίησε η εταιρεία Accenture<sup>2</sup> στην Αμερική. Στη ερώτηση πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το τηλέφωνο σας ως μέσο πληρωμής για την ολοκλήρωση μίας συναλλαγής για κάθε μία από τις ακόλουθες περιπτώσεις;

**Q: How often do you use your phone as a payment device to complete a transaction for each of the following cases?**



Base: All respondents who uses their mobile phone as payment device (n=1,451)

**Γράφημα: 6 Χρήση του τηλεφώνου ως μεθόδου πληρωμής**

Από τα αποτελέσματα μπορούμε να συμπεράνουμε ότι η πληρωμή με χρήση κινητού τηλεφώνου έχει γίνει τρόπος ζωής, και βλέπουμε την χρησιμότητα του για καθημερινές συναλλαγές όπως αγορά γρήγορου φαγητού, στο περίπτερο, στο χώρο στάθμευσης, σε εστιατόρια κ.τ.λ.

Στα πλαίσια της ίδιας έρευνας οι καταναλωτές ερωτήθηκαν για το πόσο συχνά πραγματοποιούν πληρωμές σε τρίτους με χρήση κινητής συσκευής. Στο πιο κάτω γράφημα παρουσιάζονται τα

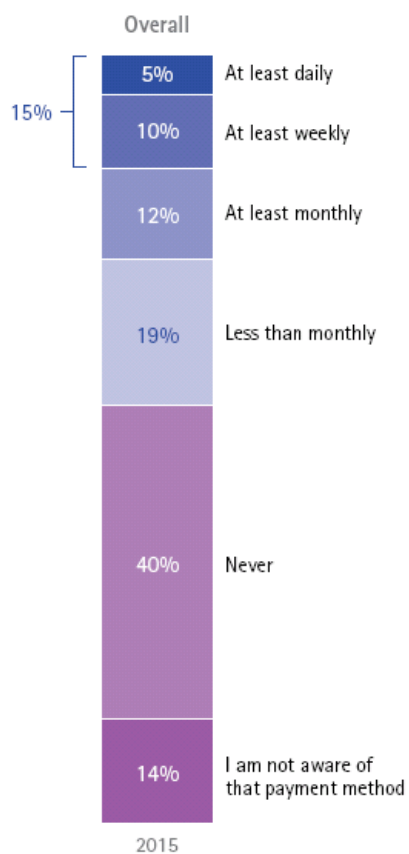
<sup>2</sup> [https://www.accenture.com/t20151021T165756\\_\\_w\\_/us-en/\\_acnmedia/Accenture/next-gen/na-payment-survey/pdfs/Accenture-Digital-Payments-Survey-North-America-Accenture-Infographic.pdf](https://www.accenture.com/t20151021T165756__w_/us-en/_acnmedia/Accenture/next-gen/na-payment-survey/pdfs/Accenture-Digital-Payments-Survey-North-America-Accenture-Infographic.pdf)

ποσοστά των ατόμων που το χρησιμοποιούν. 5% το χρησιμοποιούν καθημερινά, 10% σε εβδομαδιαία βάση, 12% σε μηνιαία βάση, 19% λιγότερο από μηνιαία, 40% ποτέ, ενώ 14% απάντησε ότι δεν γνώριζε για αυτή τη μέθοδο πληρωμών.

Οι πληρωμές επομένως σε τρίτους μέσω κινητού τηλεφώνου μπορούν να αυξηθούν σε μεγάλο βαθμό. Ο χρόνος θα δείξει εάν αυτού του είδους πληρωμές θα υιοθετηθούν από την Κυπριακή αγορά.

FIGURE 5. Consumer use of peer-to-peer mobile payments applications.

Q: How often do you make a payment to another person using a peer-to-peer mobile application?



Base: All Respondents (n=4004)

Γράφημα: 7 Συχνότητα χρήση κινητή συσκευής για πληρωμές σε τρίτους



### **3.3.1 QuickPay Εισφορές και Δώρα Γάμου**

Στην καινοτόμα αυτή υπηρεσία έχουν προστεθεί πρόσφατα οι επιλογές QuickPay Εισφορές και QuickPay Δώρα Γάμου.

Η υπηρεσία QuickPay Εισφορές προσφέρει την δυνατότητα στους χρήστες να διενεργούν εισφορές, προς όφελος ενός Φιλανθρωπικού Οργανισμού, με την ευκαιρία μίας φιλανθρωπικής εκδήλωσης. Για την πραγματοποίηση εισφοράς πρέπει να γίνει η εισαγωγή κωδικού τον οποίο καταχωρώντας τον ο συνδρομητής μπορεί να στείλει την εισφορά του και το μήνυμα του σε κάποιο Φιλανθρωπικό Ίδρυμα. Ταυτόχρονα το Φιλανθρωπικό Ίδρυμα μπορεί να καθορίσει κάποιο απαντητικό μήνυμα (SMS) που θα λαμβάνει ο εισφοροδότης.

Παρόμοια λειτουργία έχει και η υπηρεσία QuickPay Δώρα Γάμου. Η υπηρεσία προσφέρει τη δυνατότητα μεταφοράς χρημάτων στον τραπεζικό λογαριασμό νεόνυμφων με την καταχώρηση κωδικού που θα κοινοποιηθεί (ενδεχομένως μέσω προσκλητηρίου) από τους νεόνυμφους. Κατά την αποστολή του Δώρου γάμου μπορεί ο αποστολέας να καταχωρήσει και την ευχή του προς τους νεόνυμφους και οι νεόνυμφοι με την σειρά τους μπορούν να καθορίσουν ευχαριστήριο απαντητικό μήνυμα που θα λαμβάνουν οι προσκεκλημένοι τους με την αποστολή του δώρου τους. Η υπηρεσία αυτή προσφέρει ασφάλεια, αφού τα λεφτά θα αποστέλλονται απευθείας στον τραπεζικό λογαριασμό των νεονύμφων.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

## Ο ρόλος του μάρκετινγκ στην υιοθέτηση των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης

### 4.1 Ο ρόλος του μάρκετινγκ στην υιοθέτηση των Εναλλακτικών Καναλιών Εξυπηρέτησης

Ο ρόλος του μάρκετινγκ για τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης αφορά στην υλοποίηση της στρατηγικής για την επίτευξη των εξής στόχων: αύξηση του αριθμού των πελατών που εξυπηρετούνται μέσω των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης και η ενημέρωση τους για τις παρεχόμενες λειτουργίες μέσω 1bank Internet Banking.

#### 4.1.1 Υλοποίηση Στρατηγικής Μάρκετινγκ

Η στρατηγική Μάρκετινγκ σχεδιάζεται στη βάση των αναγκών των πελατών ενώ λαμβάνει υπόψη το επίπεδο γνώσης τους σχετικά με τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης. Η ενημέρωση των πελατών σχετικά με τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης μπορεί να γίνει με χρήση προωθητικού υλικού σχετικού με τις λειτουργίες που προσφέρονται αλλά και με ενημερωτικές καμπάνιες.

Οι στρατηγικές μάρκετινγκ μπορούν να περιλαμβάνουν τις πιο κάτω προσεγγίσεις:

- Τηλεοπτικές, έντυπες και digital διαφημίσεις για προώθηση των προϊόντων
- Ενημέρωση με δημοσιεύσεις σε έντυπα και εφημερίδες
- Ενημέρωση και πληροφόρηση μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της Τράπεζας
- Διαφημίσεις στο Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (εφημερίδες, περιοδικά, διαφημίσεις στις διάφορες ιστοσελίδες, banners στο διαδίκτυο που θα οδηγούν στην ιστοσελίδα για περαιτέρω ενημέρωση)
- Ενημερωτικές Καμπάνιες μέσω email ή και ενημερώσεων μέσω των ίδιων των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης. Για παράδειγμα στην αρχική σελίδα του Internet Banking μπορεί να γίνεται ενημέρωση για προσθήκες και αναβαθμίσεις στο σύστημα.
- Ενημέρωση που αποστέλλεται στην διεύθυνση αλληλογραφίας των πελατών
- Παροχή δωρεάν σεμιναρίων για αύξηση των γνώσεων των πελατών στα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης
- Χρήση της ιστοσελίδας των Τραπεζών για ενημέρωση και διαφήμιση
- Προσέλκυση πελατών προσφέροντας μειωμένες χρεώσεις μέσω των εναλλακτικών καναλιών
- Παροχή κινήτρων όπως διαγωνισμούς για την χρήση των εναλλακτικών καναλιών ή το άνοιγμα ηλεκτρονικών προϊόντων και προσφέροντας δώρα στους πελάτες
- Δημιουργία βοηθητικών βίντεο για την κάθε συναλλαγή
- Εσωτερικά με την πραγματοποίηση διαγωνισμών από τα υποκαταστήματα των τραπεζών για προσέλκυση πελατών στα εναλλακτικά κανάλια. Οι διαγωνισμοί μπορούν να περιλαμβάνουν των άνοιγμα συνδρομητών οι οποίοι θα χρησιμοποιήσουν έστω και μία φορά την υπηρεσία και καθώς και με μέτρηση των χρηματικών συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω των πελατών. Ιδιαίτερα σημαντικό για την προσέγγιση αυτή είναι αν ληφθεί υπόψη ότι η αποτελεσματικότερη διαφήμιση είναι ο ευχαριστημένος χρήστης και ότι κανένα άλλο μέσο δεν πείθει περισσότερο για την αποτελεσματικότητα και χρησιμότητα των εναλλακτικών καναλιών από τον υπάλληλο – χρήστη

Επιπλέον, παρέχονται και μέσα ενημέρωσης και εκπαίδευσης του προσωπικού για τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης τα οποία περιλαμβάνουν

- Εκπαίδευση του προσωπικού
- Υποστήριξη και ενημέρωση του προσωπικού μέσω εσωτερικών εργαλείων (intranet, portal)
- Κίνητρα για την προώθηση των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης

#### **4.1.2 Στατιστικά Στοιχεία και Έλεγχος**

Πολύ σημαντικά είναι η μέτρηση και ο έλεγχος για την υλοποίηση της στρατηγικής μάρκετινγκ και τα αποτελέσματα αυτής.

Στα πλαίσια δηλαδή μέτρησης της αποδοτικότητας του πλάνου θα πρέπει να υπάρχουν μετρήσεις που να περιλαμβάνουν τα πιο κάτω:

Το συνολικό πελατολόγιο

Το ποσοστό των πελατών που χρησιμοποιούν τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης

Το ποσοστό των ενεργών πελατών που χρησιμοποιούν τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης.  
Το ποσοστό δηλαδή των πελατών που χρησιμοποιεί ως μέσω εξυπηρέτησης τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης τουλάχιστον μία φορά τον μήνα

Το ποσοστό του αριθμού συναλλαγών που εκτελούνται μέσω εναλλακτικών καναλιών σε σχέση με τον παραδοσιακό τρόπο εξυπηρέτησης

Το συνολικό ποσό συναλλαγών που εκτελούνται μέσω εναλλακτικών καναλιών σε σχέση με τον παραδοσιακό τρόπο εξυπηρέτησης

Μέτρηση για το όφελος προς την τράπεζα από την χρήση των εναλλακτικών καναλιών. Αυτό μπορεί να γίνει με τον εντοπισμό ανθρωποωρών που κερδίζει η Τράπεζα από την εξυπηρέτηση μέσω εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης.

## Ανάλυση Στοιχείων

Συλλέγοντας τα πιο πάνω στοιχεία η Τράπεζα θα πρέπει να πραγματοποιεί έρευνα του πελατολογίου της προκειμένου να κατανοήσει και να αναλύσει την συμπεριφορά του. Συγκεκριμένα θα πρέπει να αναλυθούν οι συνήθειες και προτιμήσεις των πελατών, τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν, μια γενική εικόνα, το βαθμό της τεχνολογικής τους αποδοχής και της καινοτομικότητας τους καθώς και τις προτιμήσεις τους ως προς τα κανάλια εξυπηρέτησης.

Με την πραγματοποίηση έρευνας αγοράς η Τράπεζα θα είναι σε θέση να προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών. Όσο πιο πολλές ανάγκες και προσδοκίες καλύπτει η παρεχόμενη υπηρεσία τόσο πιο ελκυστική είναι στα μάτια του πελάτη.

Για την επίτευξη της στρατηγικής σημαντικό είναι η τράπεζα να επενδύσει στην εμπιστοσύνη των πελατών στα εναλλακτικά κανάλια καθώς και στα θέματα ασφάλειας.

## 4.2 Ο ρόλος των ιστοσελίδων

Οι ιστοσελίδες των τραπεζών έχουν μεγάλη σημαντικότητα λαμβάνοντας υπόψη την δεδομένη και συνεχή διεύδυση του Ίντερνετ στη ζωή μας. Είναι πολύ σημαντικό το περιεχόμενο των ιστοσελίδων, να παρέχει άμεση ενημέρωση και προώθηση για τα προσφερόμενα προϊόντα ενώ ταυτόχρονα να υπάρχει ευκολία στην πλοήγηση και στον εντοπισμό της πληροφορίας που αναζητεί ο πελάτης.

Ως περιεχόμενο ορίζουμε το κείμενο, τις εικόνες, τον ήχο και τα video που αποτελούν μία ιστοσελίδα. Το περιεχόμενο και σχεδίαση μίας ιστοσελίδας είναι πολύ σημαντικά για την επιτυχία της ιστοσελίδας αυτής. Το περιεχόμενο της ιστοσελίδας πρέπει να παρέχει αποτελεσματική πληροφόρηση σε κάποιο επισκέπτη. Πέραν όμως του ρόλου ενημέρωσης που έχουν οι ιστοσελίδες, θα πρέπει να βοηθούν στην προώθηση των προϊόντων και των υπηρεσιών της εταιρείας ή του οργανισμού και να προσδιορίζουν την «εικόνα» τους. Για τον σκοπό αυτό πολύ σημαντική είναι η σχετικότητα και η συνεχής ενημέρωση του περιεχομένου της ιστοσελίδας, η αξιοπιστία, η χρησιμότητα του περιεχομένου αλλά και ο τρόπος – στυλ γραφής, η δομή των πληροφοριών και η χρήση των κατάλληλων χρωμάτων και εικόνων ώστε να είναι ευχάριστα και ευανάγνωστα προς τον αναγνώστη.

Οι επισκέπτες των ιστοσελίδων απαιτούν το περιεχόμενο να τους παρέχει την πληροφόρηση που ζητούν εύκολα και γρήγορά χωρίς πολύπλοκες αναζητήσεις. Τα κείμενα πρέπει να διαιρούντε σε μικρότερες ενότητες ενώ το περιεχόμενο πρέπει να εντυπωσιάζει τον πελάτη και να του δίνει λόγο να ξαναεπισκεφθεί την σελίδα αυτή.

Συνοψίζοντας τα σημαντικά στοιχεία των ιστοσελίδων των εταιρειών εντοπίζουμε:

1. Ευκολία στην αναζήτηση της ιστοσελίδας μέσω μηχανών αναζήτησης
2. Την ύπαρξη εύστοχου και ευανάγνωστου περιεχομένου χωρισμένου σε ενότητες με σαφείς επικεφαλίδες
3. Ευκολία στην αναζήτηση περιεχομένου εντός της ιστοσελίδας
4. Παροχή εργαλείων που βοηθούν τον πελάτη. Για παράδειγμα οι Ιστοσελίδες των Τραπεζών παρέχουν εργαλεία υπολογισμού δόσεων, την ισοτιμία συναλλάγματος, μετατροπέα IBAN, παροχή βοήθειας – help μέσω κειμένου και καθοδηγητικών Videos κ.τ.λ
5. Αποτελεσματικά σχεδιασμένη κύρια σελίδα για εύκολη μεταφορά στις υποενότητες
6. Διατήρηση μικρών και όχι βαρυφορτομένων σελίδων
7. Σχεδίαση να βοηθά στην περιήγηση με την ύπαρξη γραμμής και στήλης περιήγησης που βοηθούν στην πλοήγηση εντός της ιστοσελίδας
8. Ταχύτητα στην φόρτωση του περιεχομένου
9. Το περιεχόμενο να περιέχει τυχών διακρίσεις και βραβεία που κέρδισε η εταιρεία ώστε να της προσφέρει αξία
10. Σελίδα συχνών ερωτήσεων για εύκολη αναφορά

Στο ερωτηματολόγιο ήταν σαφής και ξεκάθαρη η σημαντικότητα της Ιστοσελίδας των Τραπεζών από την πλειοψηφία των ερωτηθέντων, για την ενημέρωση και πληροφόρηση που παρέχεται τόσο για τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης, όσο και για τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

## Στατιστική Ανάλυση

### Ερωτηματολογίου

#### 5.1 Έρευνα

Η έρευνα διεξήχθη για να διερευνήσει τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των Εναλλακτικών Καναλιών εξυπηρέτησης των Τραπεζών με βάση ερωτηματολόγιο στο οποίο οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν σε ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής.

#### 5.2 Μεθοδολογία

Τα δεδομένα συλλέχθηκαν με τη χρήση ερωτηματολογίου (βλέπε Παράρτημα) το οποίο αποτελείται από δύο μέρη και διανεμήθηκε σε ηλεκτρονική μορφή μέσω σελίδας στο διαδίκτυο<sup>3</sup> καθώς και ιδιοχείρως (για τα άτομα που δεν χρησιμοποιούν Η/Υ). Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από ερωτήσεις τόσο για τους χρήστες, όσο και για τους μη χρήστες των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης των Τραπεζών.

Οι ερωτήσεις καλύπτουν στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των Εναλλακτικών Καναλιών εξυπηρέτησης των Τραπεζών. Το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικές με δημογραφικά στοιχεία και κάποιες γενικές ερωτήσεις και απευθύνεται σε όλους όσους θα απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο. Τα

---

<sup>3</sup> <http://kwiksurveys.com/s/fKpJa0ia>

υπόλοιπα 2 μέρη απευθύνονται σε χρήστες και μη χρήστες των Εναλλακτικών Καναλιών Εξυπηρέτησης. (Οι ερωτηθέντες θα απαντήσουν 2 μέρη του ερωτηματολογίου ανάλογα εάν είναι ή δεν είναι χρήστες των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης των τραπεζών). Το δεύτερο μέρος περιλαμβάνει ερωτήσεις που απευθύνονται στους μη χρήστες των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης. Συγκεκριμένα, οι ερωτήσεις στοχεύουν στο να εντοπίσουν τους λόγους μη χρήσης και κάτω από ποιες προϋποθέσεις θα γινόταν χρήση των εναλλακτικών καναλιών. Το τρίτο και τελευταίο μέρος του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει ερωτήσεις που απευθύνονται στους χρήστες των Εναλλακτικών Καναλιών Εξυπηρέτησης και στοχεύει στον εντοπισμό μειονεκτημάτων και πλεονεκτημάτων αυτού του είδους εξυπηρέτησης.

Οι συμμετέχοντες ήταν 55 άτομα.

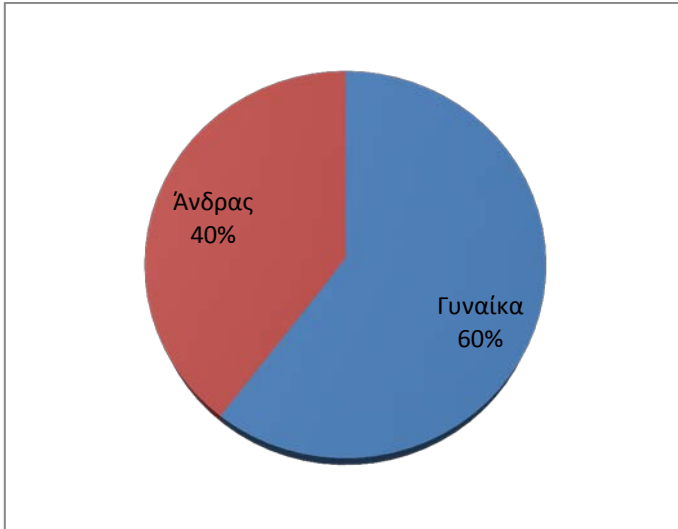
Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε 43 ερωτήσεις. Οι ερωτήσεις 1-9 ήταν γενικές. Οι ερωτήσεις 10 - 16 απευθύνονται στους μη χρήστες των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης των Τραπεζών ενώ οι ερωτήσεις 17 - 43 απευθύνονται στους χρήστες των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης των Τραπεζών. Χρησιμοποιήθηκαν ερωτήσεις με προκαθορισμένες απαντήσεις. Στις περισσότερες ερωτήσεις, οι συμμετέχοντες καλούνταν να δώσουν μία μόνο απάντηση και σε κάποιες άλλες, στη βάση προκαθορισμένων επιλογών, μπορούσαν να δώσουν πέραν της μίας απάντησης.



## 5.2 Στατιστική Ανάλυση Ερωτηματολογίου

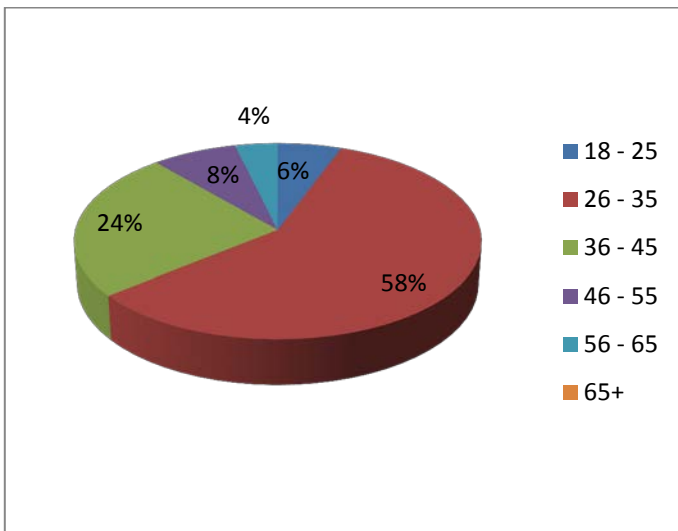
### Δημογραφικά Στοιχεία

#### 1. Φύλο



Υπήρξε μεγαλύτερη συμμετοχή γυναικών σε σχέση με τους άντρες, θεωρούμε όμως ότι η διαφορά αυτή δεν είναι τόσο μεγάλη ώστε να διαφοροποιεί το αποτέλεσμα και τα τελικά συμπεράσματά μας.

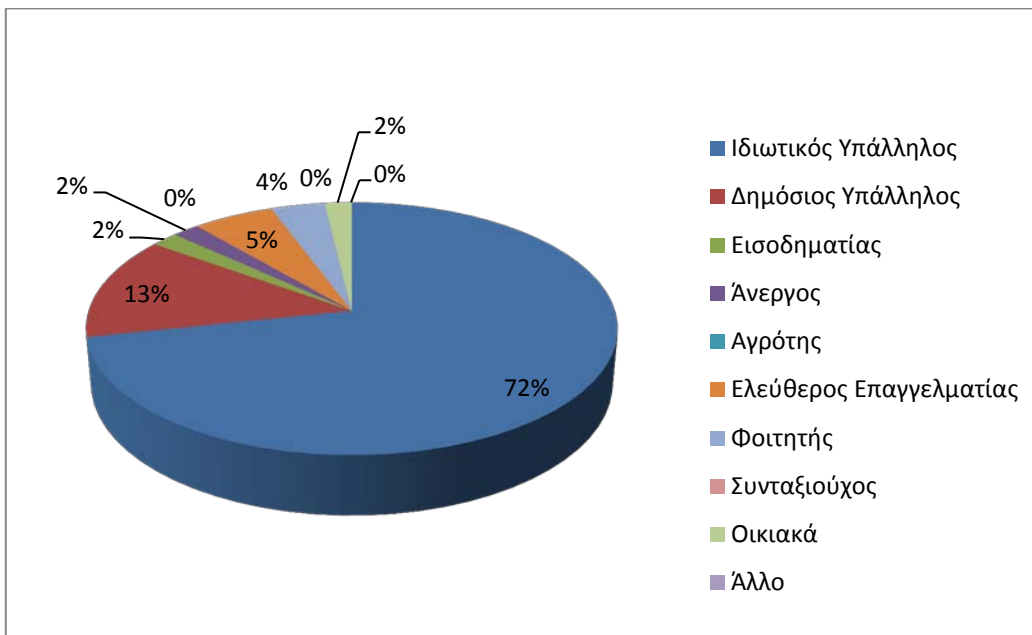
#### 2. Ηλικία



Το ερωτηματολόγιο καλύπτει ηλικίες από 18 μέχρι 65+. Το μεγαλύτερο ποσοστό απαντήσεων δόθηκε από την ηλικιακή ομάδα 26 – 35 και ακολουθεί η ομάδα 36 – 45. Πολύ μικρότερη συμμετοχή παρατηρείται στις ηλικιακές ομάδες 45-55, 56-65. Έμφαση θα δοθεί στις ηλικίες 26-45 για να εντοπίσουμε γιατί χρησιμοποιούν ή δεν χρησιμοποιούν τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης. Θεωρούμε ότι τα άτομα των ηλικιών με τα χαμηλότερα ποσοστά συμμετοχής, είναι άτομα χωρίς μεγάλη εξοικείωση με την τεχνολογία και τους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές.

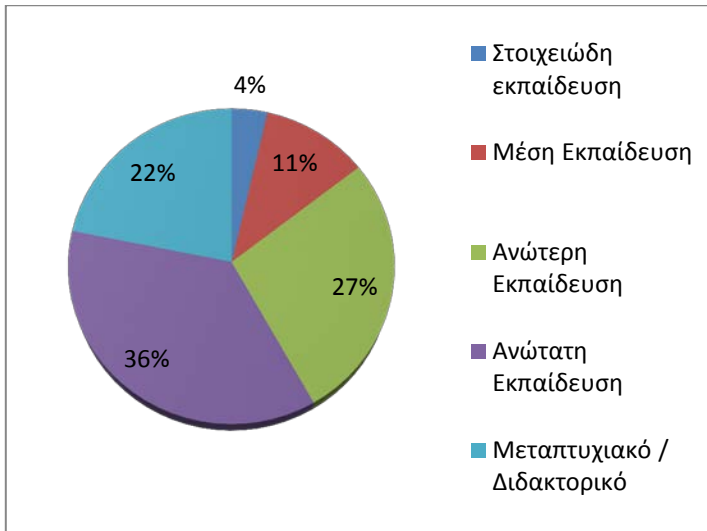
Σε αυτό το σημείο μπορούμε να εντοπίσουμε και να τεκμηριώσουμε το σημαντικό μειονέκτημα που αναφέραμε και στο κεφάλαιο 2, ότι αυτό το είδος εξυπηρέτησης απευθύνεται κυρίως σε νεότερες ηλικίες που ενδεχομένως να υπάρχει και μεγαλύτερη εξοικείωση με τους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές και την Τεχνολογία γενικότερα.

### 3. Επάγγελμα



Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων είναι Ιδιωτικοί Υπάλληλοι και ακολουθούν με μικρότερα ποσοστά οι Δημόσιοι Υπάλληλοι και οι Ελεύθεροι Επαγγελματίες. Θεωρώ ότι τα ποσοστά αυτά αντικατοπτρίζουν τα δεδομένα ενός ευρύτερου συνόλου, αφού το μεγαλύτερο ποσοστό του εργαζόμενου πληθυσμού στην Κύπρο εργοδοτούνται στον Ιδιωτικό Τομέα.

#### 4. Μόρφωση

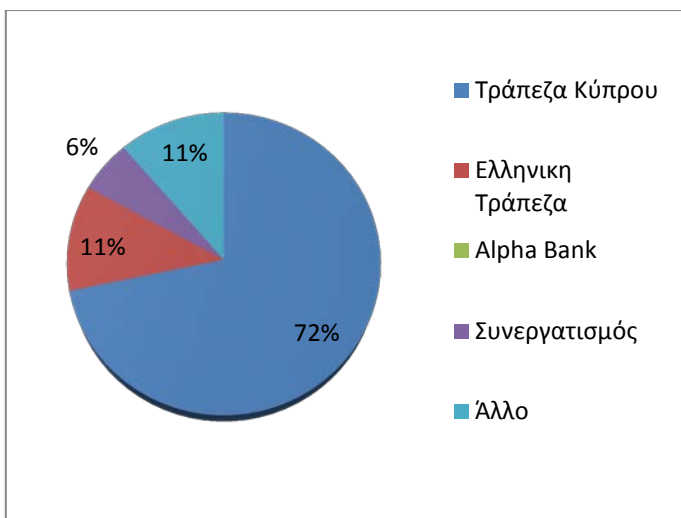


Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων έχουν ανώτατη εκπαίδευση ή είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού Τίτλου Σπουδών. Ακολουθούν σε ποσοστά άτομα με μορφωτικό επίπεδο Ανώτερη Εκπαίδευση, Μέση Εκπαίδευση και τέλος με το μικρότερο ποσοστό η στοιχειώδης εκπαίδευση με μόλις 4%.

Και σε αυτό το σημείο πρέπει να εντοπίσουμε ότι άτομα με υψηλότερο επίπεδο μόρφωσης τείνουν να χρησιμοποιούν σε μεγαλύτερο βαθμό αυτά τα είδη εναλλακτικής εξυπηρέτησης, αφού ενδεχομένως να έχουν οικειότητα με την Τεχνολογία και την χρήση Η/Υ ή «έξυπνων» κινητών συσκευών. Άρα, στο σημείο αυτό εντοπίζουμε το μειονέκτημα των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης που αναφέρθηκε και στο κεφάλαιο 2, ότι για την χρήση τους είναι απαραίτητη η εξοικείωση με την Τεχνολογία την οποία δεν έχουν άτομα όλων των ηλικιών και επιπέδου μόρφωσης.

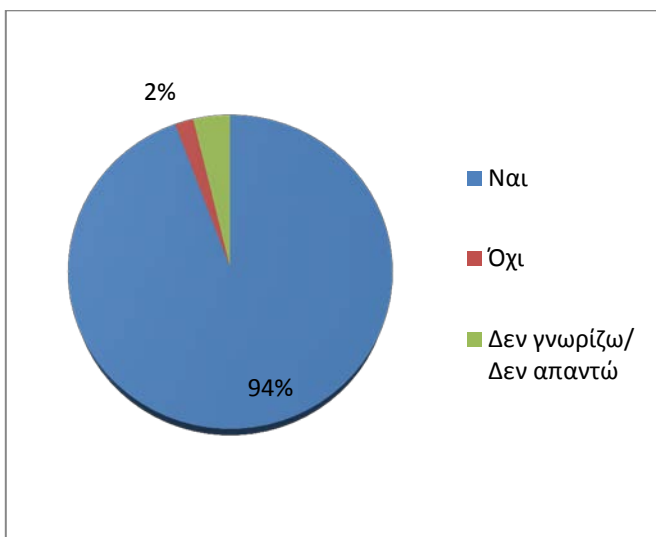
## Γενικές Ερωτήσεις

### 5. Χρηματοπιστωτικό Σύστημα



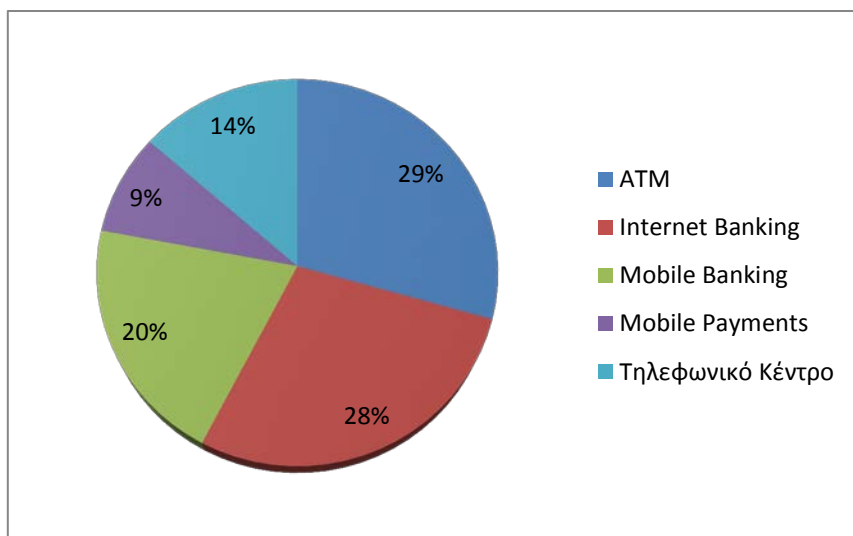
Στην ερώτηση «Με ποιο χρηματοπιστωτικό Ίδρυμα συνεργάζεστε», το 72% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συνεργάζεται με την Τράπεζα Κύπρου ενώ ακολουθούν με 11% η Ελληνική Τράπεζα και «Άλλο» χρηματοπιστωτικό Ίδρυμα. Με πολύ μικρότερο ποσοστό είναι ο Συνεργατισμός ενώ κανένας από τους ερωτηθέντες δεν συνεργάζεται με την Alpha Bank. Τα ποσοστά αυτά θεωρούμε ότι αντικατοπτρίζουν και το μερίδιο στην Κυπριακή αγορά της κάθε τράπεζας.

### 6. Εναλλακτικά Κανάλια Εξυπηρέτησης



Στην ερώτηση «Η Τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε προσφέρει εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης;» το 94% των ερωτηθέντων απάντησαν θετικά. Στο σημείο αυτό εντοπίζουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των πελατών των Τραπεζών είναι ενήμεροι για την ύπαρξη εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης, ανεξάρτητα από το αν τα χρησιμοποιούν. Από το σημείο αυτό πρέπει να διερευνήσουμε ποιο ποσοστό των πελατών εξυπηρετείται από τα Εναλλακτικά Κανάλια Εξυπηρέτησης ή για ποιους λόγους δεν χρησιμοποιούν τα Κανάλια αυτά για την εξυπηρέτησή τους.

#### 7.Καθορισμός Εναλλακτικών Καναλιών

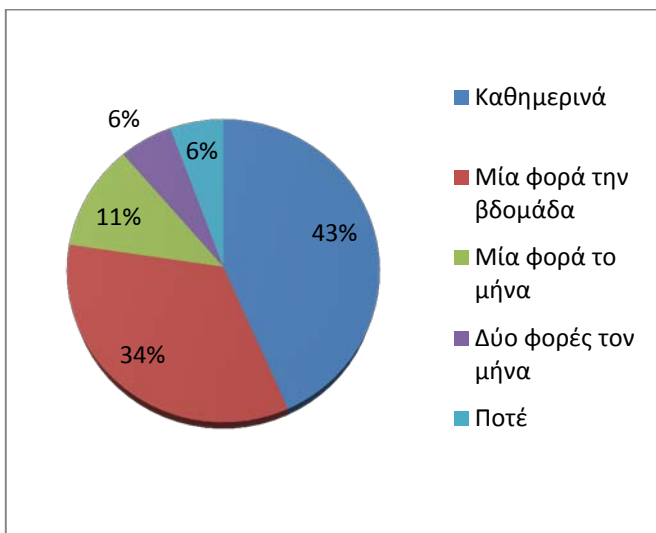


Στην ερώτηση «Ποια από τα πιο κάτω εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης χρησιμοποιείτε», (όπου μπορούσαν να δοθούν περισσότερες από μία απαντήσεις) εντοπίζουμε την πιο πάνω κατανομή των απαντήσεων. Την μεγαλύτερη χρήση έχουν οι ATM (Αυτόματες Ταμειακές Μηχανές) και το Internet Banking. Ακολουθεί το Mobile Banking, το Τηλεφωνικό Κέντρο και το μικρότερο αλλά εξίσου σημαντικό ποσοστό των Mobile Payments.

Οι ATMs αποτελούν το ευκολότερο από τα κανάλια για χρήση και έχουν ευρεία αποδοχή από το κοινό. Δεν αποτελούν κάποιο «καινούριο» κανάλι εξυπηρέτησης με αποτέλεσμα να χρησιμοποιούνται σε πολύ μεγάλο βαθμό από τους πελάτες των Τραπεζών.

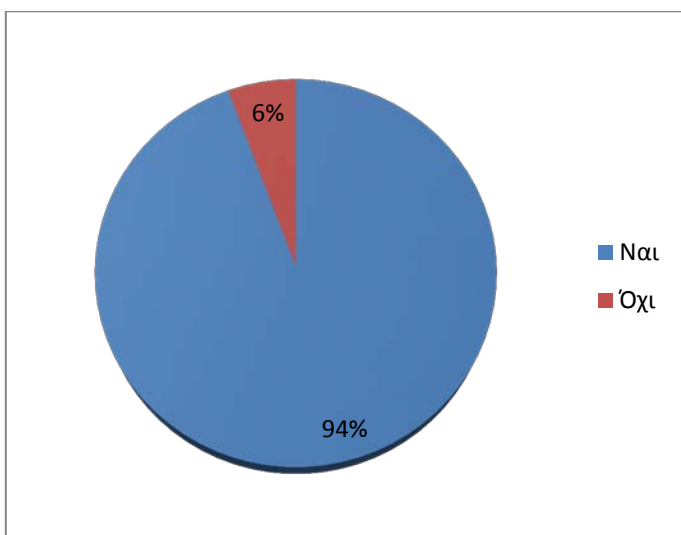
Αν και οι πληρωμές μέσω κινητού αποτελούν καινούριο Εναλλακτικό Κανάλι Εξυπηρέτησης για τα Κυπριακά Δεδομένα, εντούτοις παρατηρείται αρκετά μεγάλο ποσοστό χρήσης τους, κάτι που μας δείχνει και την τάση της εποχής για εναλλακτικούς τρόπους εξυπηρέτησης που ακολουθούν την τεχνολογική ανάπτυξη.

## 8. Συχνότητα Χρήσης Εναλλακτικών Καναλιών Εξυπηρέτησης



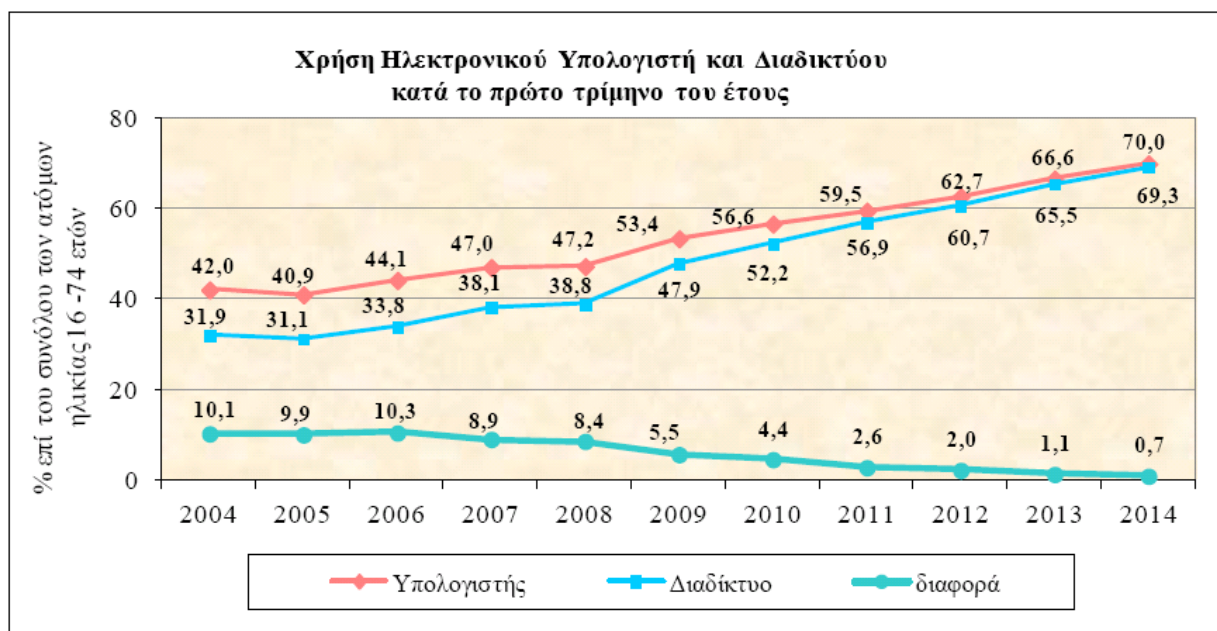
Από το πιο πάνω Διάγραμμα παρατηρούμε ότι ένα αρκετά σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων (της τάξης του 43%) χρησιμοποιεί καθημερινά τα Εναλλακτικά Κανάλια Εξυπηρέτησης. Ακολουθεί με 34% τα άτομα που τα χρησιμοποιούν Μία φορά την εβδομάδα, με 11% Μία φορά το μήνα και με μικρότερα ποσοστά τα άτομα που τα χρησιμοποιούν Δύο φορές το Μήνα ή και Ποτέ.

## 9. Πρόσβαση σε Ηλεκτρονικό Υπολογιστή



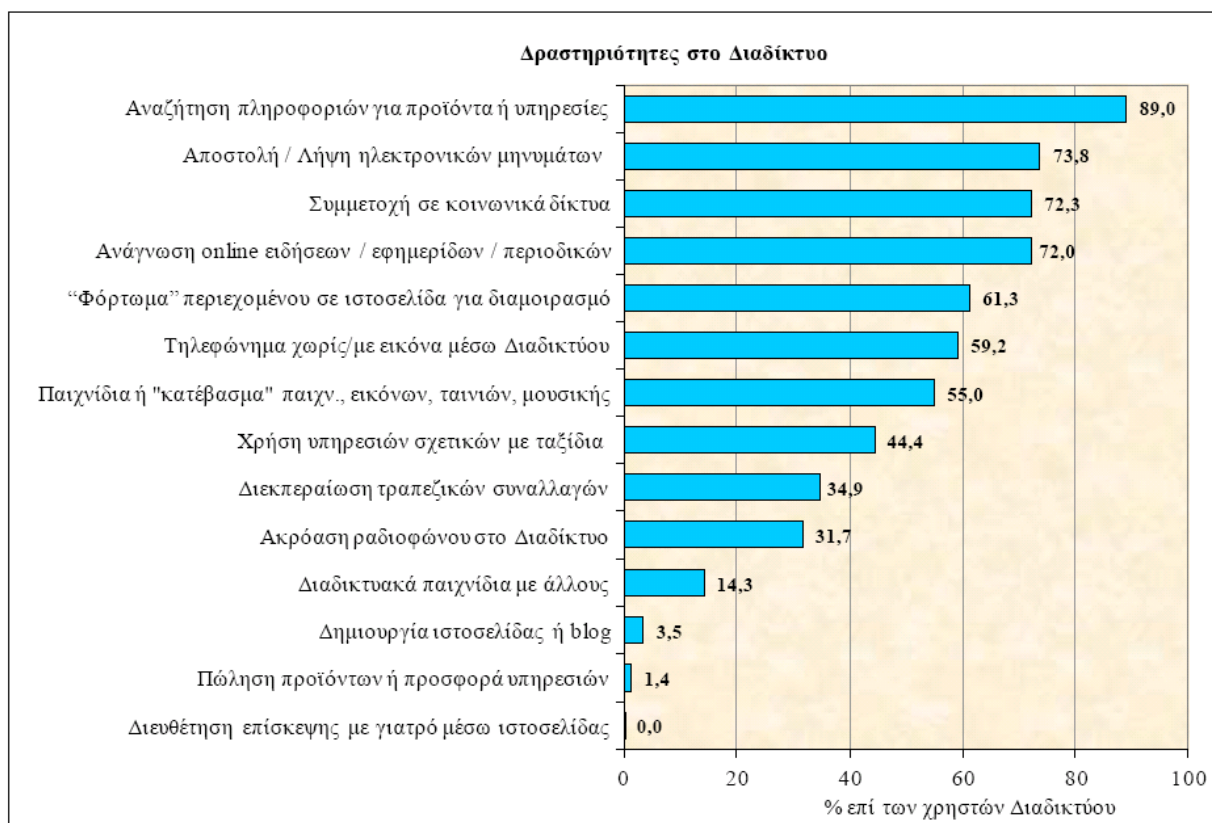
Το 94% των ερωτηθέντων έχει πρόσβαση σε Ηλεκτρονικό Υπολογιστή. Το αποτέλεσμα αντικατοπτρίζει την σύγχρονη εποχή με την αύξηση της χρήσης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και συσκευών τεχνολογίας όπως «έξυπνα» κινητά και tablets. Πλέον, το μεγαλύτερο ποσοστό έχει επαφή με Ηλεκτρονικό Υπολογιστή είτε στα πλαίσια της εργασίας του, είτε από τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης, είτε από την ανάγκη του σύγχρονου ανθρώπου για άμεση ενημέρωση.

Για πιο ολοκληρωμένη εικόνα αναφορικά με την εξυπηρέτηση μέσω ΗΥ / Διαδικτύου παραθέτουμε πιο κάτω στοιχεία από έρευνα που διεξήχθη από την Στατιστική Υπηρεσία Κύπρου το 2014. Από την έρευνα Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών που πραγματοποιήθηκε από την Στατιστική Υπηρεσία Κύπρου στα Νοικοκυριά για το έτος 2014 σημειώνεται η σημαντική αύξηση χρήσης υπολογιστή αλλά και διαδικτύου στην Κύπρο. Σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά το ποσοστό των ατόμων 16 - 74 ετών που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό υπολογιστή ή το Διαδίκτυο παρουσίασε σημαντική αύξηση. Στη γραφική παράσταση που ακολουθεί μπορούμε να δούμε ότι υπήρχε αυξητική τάση των ποσοστών αυτών τα τελευταία χρόνια. Την ίδια στιγμή, η διαφορά μεταξύ του ποσοστού των χρηστών υπολογιστών και των χρηστών Διαδικτύου μειώνεται σταδιακά. 4



**Γράφημα: 8 Χρήση Ηλεκτρονικού Υπολογιστή και Διαδικτύου**

Στην ίδια έρευνα από την Στατιστική Υπηρεσία Κύπρου εντοπίζουμε την πιο κάτω δραστηριότητα στο Διαδίκτυο μεταξύ των ατόμων ηλικίας 16 – 74 ετών. Η διεκπεραίωση τραπεζικών συναλλαγών μέσω διαδικτύου κατέχει το ποσοστό του 35%, άρα θεωρούμε ότι για στην Κυπριακή Αγορά υπάρχει σημαντικό περιθώριο για την περαιτέρω υιοθέτηση του τρόπου αυτού εξυπηρέτησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών.

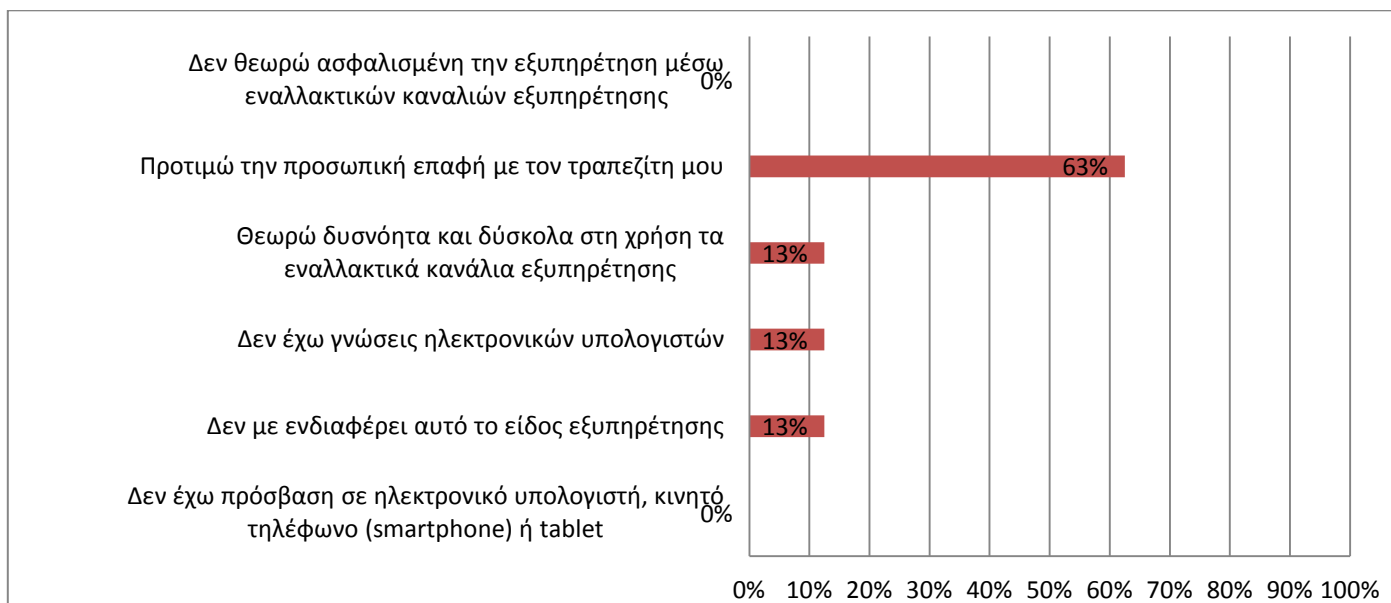


**Γράφημα: 9 Δραστηριότητα στο Διαδίκτυο**



## Για τους μη χρήστες των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης

### 10. Λόγοι μη χρήσης των Εναλλακτικών Καναλιών Εξυπηρέτησης



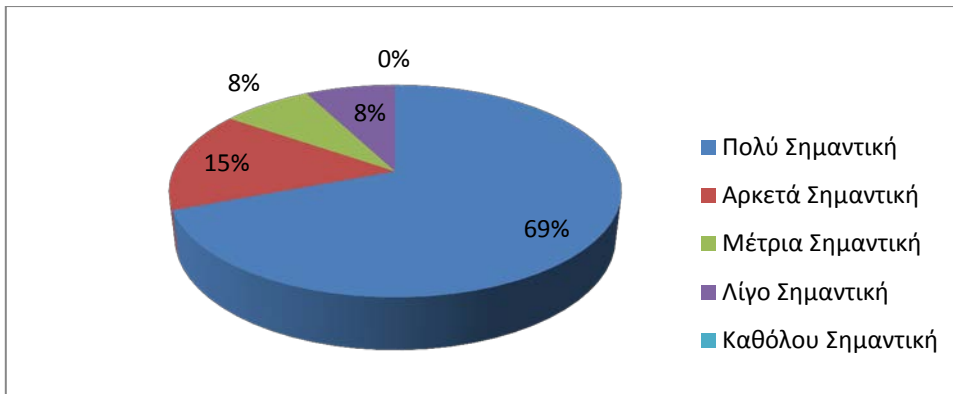
Από το Διάγραμμα πιο πάνω είναι εμφανές ότι η βασικότερη αιτία μη Χρήσης των Εναλλακτικών Καναλιών Εξυπηρέτησης είναι η ανάγκη των πελατών για προσωπική επαφή με τον τραπεζίτη τους. Στο σημείο αυτό πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση από τις Τράπεζες οι οποίες από την μία επενδύουν στον τομέα της Τεχνολογίας, στον αντίποδα όμως υπάρχει το πολύ σημαντικό στοιχείο της επικοινωνίας και προσωπικής επαφής με τον πελάτη. Να σημειωθεί ότι σε αυτό το μοντέλο επικοινωνίας (relationship banking) δινόταν μεγάλη έμφαση στην Κύπρο για πολλά χρόνια λόγω και της μικρής και «κλειστής» κοινωνίας της Κύπρου. Απαιτείται επομένως από τις Τράπεζες να βρουν νέες ισορροπίες ώστε να διατηρηθεί η προσωπική επαφή.

Στους λόγους μη χρήσης εντοπίζουμε επίσης την έλλειψη γνώσης Η/Υ και τη δυσκολία στη χρήση των Εναλλακτικών Καναλιών. Κάποιο ποσοστό των ερωτηθέντων απάντησαν ότι δεν τους ενδιαφέρει αυτό το είδος εξυπηρέτησης. Σημαντικό είναι ότι κανένας από τους ερωτηθέντες δεν απάντησε ότι δεν χρησιμοποιεί τα Εναλλακτικά Κανάλια Εξυπηρέτησης επειδή δεν έχει πρόσβαση σε ηλεκτρονικό υπολογιστή, κινητό τηλέφωνο ή Tablet αλλά και επειδή δεν θεωρεί ασφαλισμένη την εξυπηρέτηση μέσω Εναλλακτικών Καναλιών.

Άρα, θεωρούμε πολύ σημαντικό ότι το μειονέκτημα των Εναλλακτικών Καναλιών Εξυπηρέτησης που έχει να κάνει με την ασφάλεια έχει ξεπεραστεί σε μεγάλο βαθμό, αφού πλέον

οι πελάτες έχουν εμπιστοσύνη στην ασφάλεια που παρέχεται από τα Εναλλακτικά Κανάλια Εξυπηρέτησης.

#### 11. Εξυπηρέτηση - Ουρές Αναμονής

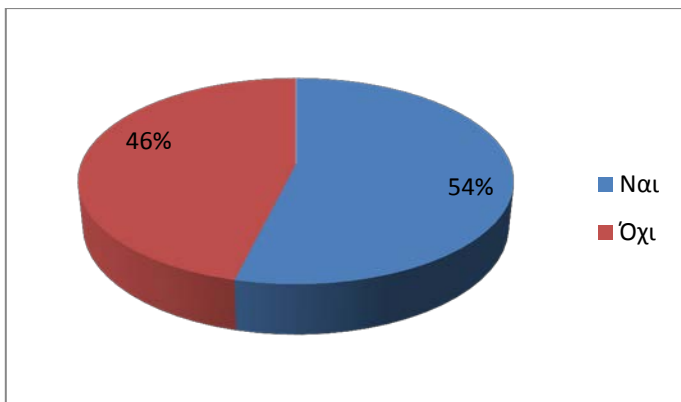


Στην ερώτηση «Πόσο σημαντική θεωρείτε την εξυπηρέτηση χωρίς αναμονή στις ουρές εξυπηρέτησης των Τραπεζών;», Σχεδόν το 70% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι πολύ σημαντική η εξυπηρέτηση χωρίς ουρές αναμονής.

Ένα από τα πιο σημαντικά πλεονεκτήματα των Εναλλακτικών Καναλιών είναι η παροχή εξυπηρέτησης χωρίς ουρές αναμονής προσφέροντας στον σύγχρονο άνθρωπο περισσότερο ελεύθερο χρόνο για να ασχοληθεί με δραστηριότητες που τον ενδιαφέρουν. Ο σύγχρονος άνθρωπος έχει περιορισμένο ελεύθερο χρόνο, θεωρούμε επομένως πολύ σημαντικό κίνητρο την χρήση εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης .

Το ερώτημα αυτό απαντήθηκε κυρίως από μη χρήστες των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης από τους οποίους εντοπίζουμε την ανάγκη εξυπηρέτησης χωρίς ουρές αναμονής.

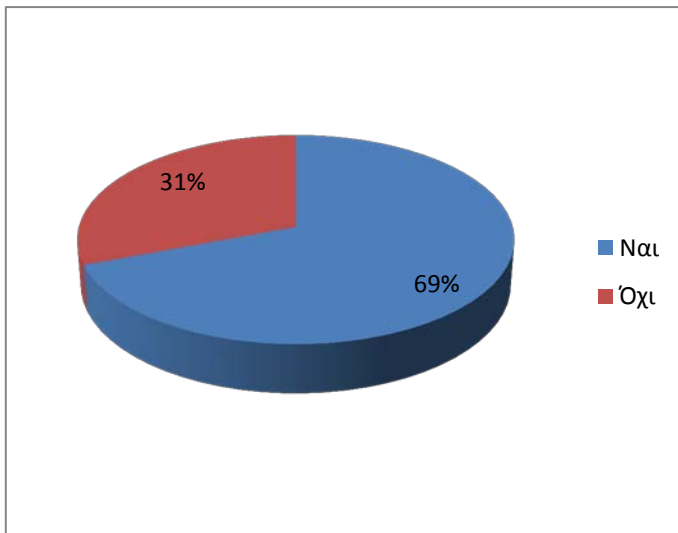
#### 12. Τιμολόγηση 1



Στην ερώτηση «Γνωρίζατε ότι τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης προσφέρουν χαμηλότερη τιμολόγηση;» το 46% των ερωτηθέντων απάντησαν αρνητικά.

Η χαμηλότερη τιμολόγηση είναι σημαντικό κίνητρο χρήσης των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης. Θεωρούμε επομένως ότι είναι πολύ σημαντική η ανάγκη για ενημέρωση και προώθηση του σημαντικού αυτού κινήτρου της μειωμένης τιμολόγησης μέσω των εναλλακτικών καναλιών.

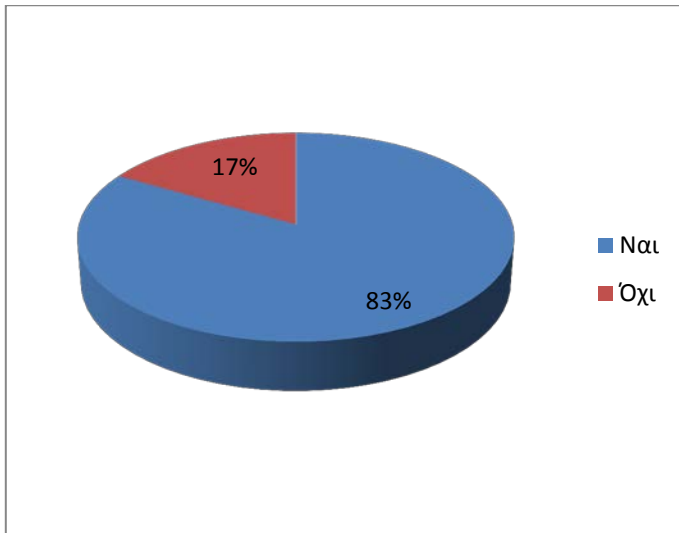
### 13.Τιμολόγηση 2



Ακολούθως στην ερώτηση «Εάν γνωρίζατε για την χαμηλότερη τιμολόγηση θα χρησιμοποιούσατε τα εναλλακτικά κανάλια;» σχεδόν το 70% των ερωτηθέντων απάντησε θετικά.

Η μειωμένη τιμολόγηση όπως αναφέρθηκε και στην προηγούμενη ερώτηση όπως επιβεβαιώνεται και από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων και σε αυτή την ερώτηση αποτελεί πολύ σημαντικό πλεονέκτημα για την χρήση των Εναλλακτικών Καναλιών.

#### 14. Ενημέρωση / Εκπαίδευση και χρήση των Εναλλακτικών Καναλιών Εξυπηρέτησης

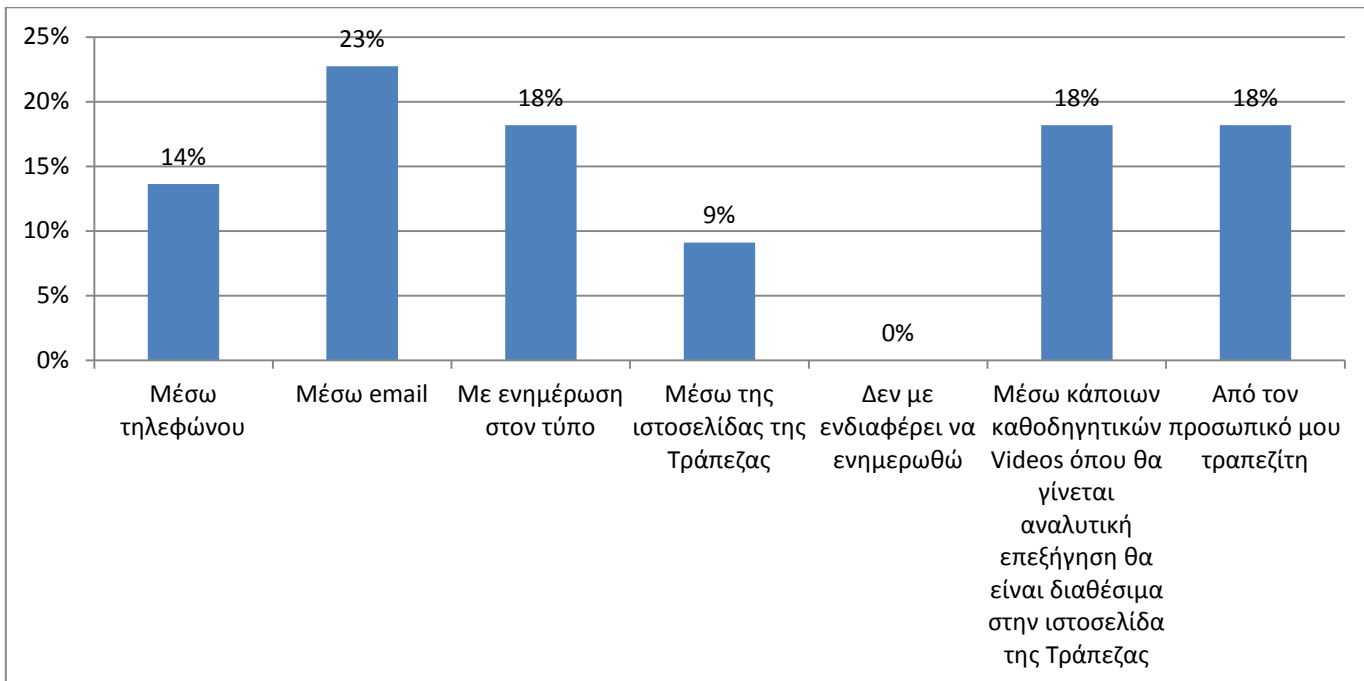


Στην ερώτηση «Θεωρείτε ότι αν είχατε οποιασδήποτε μορφής ενημέρωση ή εκπαίδευση για τα εναλλακτικά κανάλια θα χρησιμοποιούσατε αυτό το είδος εξυπηρέτησης;», το 83% των ερωτηθέντων απάντησαν θετικά και μόλις το 17% απάντησε αρνητικά.

Και σε αυτό το σημείο πρέπει να δοθεί έμφαση από τις Τράπεζες, οι οποίες πρέπει να παρέχουν ενημέρωση και εκπαίδευση στους πελάτες τους για αύξηση της χρήσης των Εναλλακτικών Καναλιών Εξυπηρέτησης.

Στα μειονεκτήματα επομένως των Εναλλακτικών Καναλιών εξυπηρέτησης πρέπει να συμπεριλάβουμε και την έλλειψη γνώσεων και την ανάγκη για εκπαίδευση για την χρήση των Εναλλακτικών Καναλιών Εξυπηρέτησης.

## 15. Μέσα Ενημέρωσης



Ακολούθησε η ερώτηση «Εάν απαντήσατε ναι στην προηγούμενη ερώτηση, με ποιο τρόπο θεωρείτε ότι μπορείτε να επεκτείνετε τις γνώσεις σας γύρω από την χρήση του Internet Banking; (Μπορείτε να δώσετε περισσότερες από μία απαντήσεις)».

Στις απαντήσεις που δόθηκαν εντοπίζουμε παρόμοια ποσοστά για όλα τα μέσα που περιλαμβάνουν ενημέρωση:

Μέσω τηλεφώνου, Ενημέρωσης στον Τύπο, την Ιστοσελίδα της Τράπεζας, Καθοδηγητικών videos με αναλυτική επεξήγηση για κάθε συναλλαγή και τέλος την ενημέρωση μέσω του προσωπικού Τραπεζίτη.

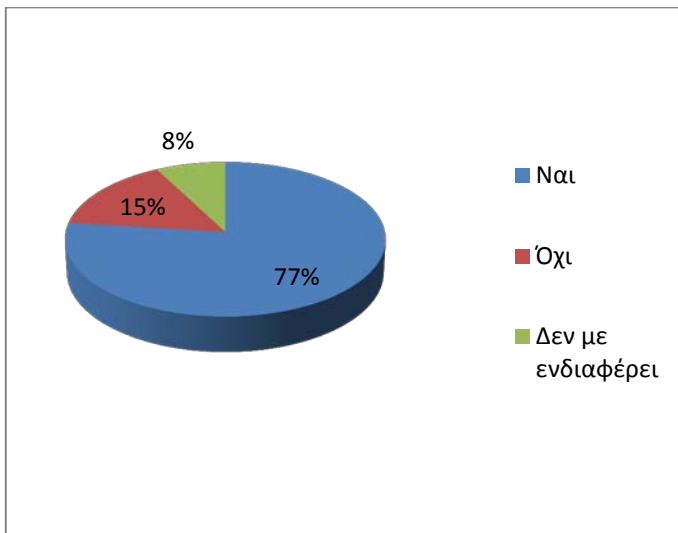
Το μεγαλύτερο ποσοστό κατέχει η ενημέρωση μέσω email. Στα emails αυτά μπορούν να συμπεριληφθούν:

- Λεκτικό με οδηγίες χρήσης
- Σύνδεσμοι προς την ιστοσελίδα της Τράπεζας
- Να επισυνάπτονται καθοδηγητικά videos όπου θα γίνεται αναλυτική επεξήγηση των διαθέσιμων συναλλαγών
- Σύνδεσμοι προς κάποιες σελίδες βοήθειας

- Στοιχεία επικοινωνίας για άτομα που μπορούν να δώσουν περισσότερες πληροφορίες και βοήθεια.

Με σωστή επομένως χρήση αυτού του μέσου ενημέρωσης μπορεί να μεταδοθεί στον πελάτη αρκετή πληροφόρηση, την οποία, εάν επιθυμεί ο πελάτης, μπορεί να αξιοποιήσει.

## 16. Παροχή Κινήτρων



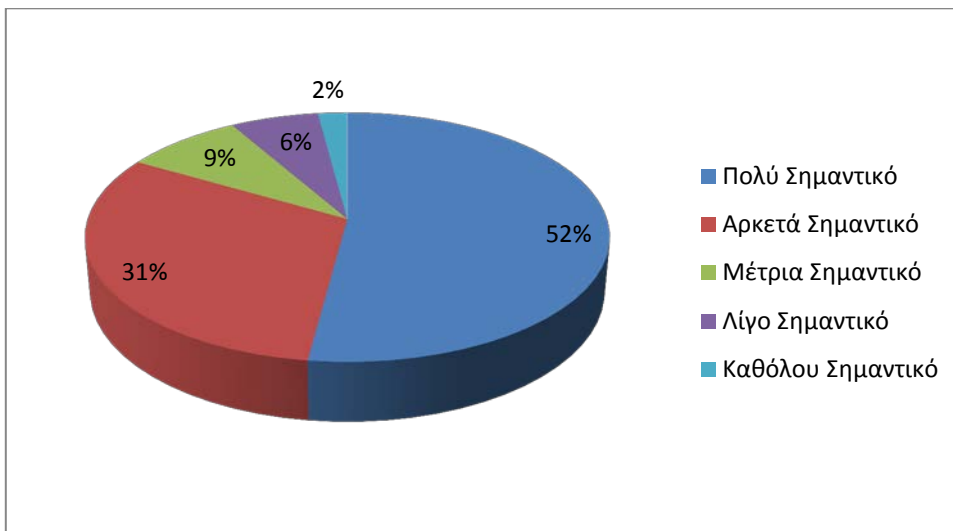
Στην ερώτηση «Η παροχή κινήτρων επηρεάζει την επιλογή σας για εξυπηρέτηση μέσω των εναλλακτικών καναλιών;» το 77% απάντησε θετικά. Οι πελάτες επομένως των τραπεζών μπορούν να επιδείξουν μεγαλύτερο ενδιαφέρον για τους εναλλακτικούς τρόπους εξυπηρέτησης εάν τους δοθούν κάποια κίνητρα. Αρνητική απάντηση έδωσε ένα πολύ χαμηλό ποσοστό της τάξης του 15%, ενώ «Δεν με ενδιαφέρει» απάντησε μόνο το 8%.

Το Μάρκετινγκ των εναλλακτικών καναλιών θεωρώ ότι στην στρατηγική του πρέπει να συμπεριλάβει την παροχή κινήτρων αφού, από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, συμπεραίνουμε ότι επηρεάζει σημαντικά την επιλογή για εξυπηρέτηση μέσω των εναλλακτικών καναλιών.

Σημαντικό επομένως πλεονέκτημα αυτού του είδους εξυπηρέτησης αποτελεί η παροχή κινήτρων. Παράδειγμα κινήτρων θα μπορούσε να είναι τα εξής: Κάθε χρηματική συναλλαγή που διεκπεραιώνεται μέσω κινητού τηλεφώνου σας χαρίζει διπλή συμμετοχή για κλήρωση για κάποιο «έξυπνο» κινητό, ενώ κάθε χρηματική συναλλαγή που πραγματοποιείται μέσω Internet Banking σας δίνει μία συμμετοχή στην κλήρωση.

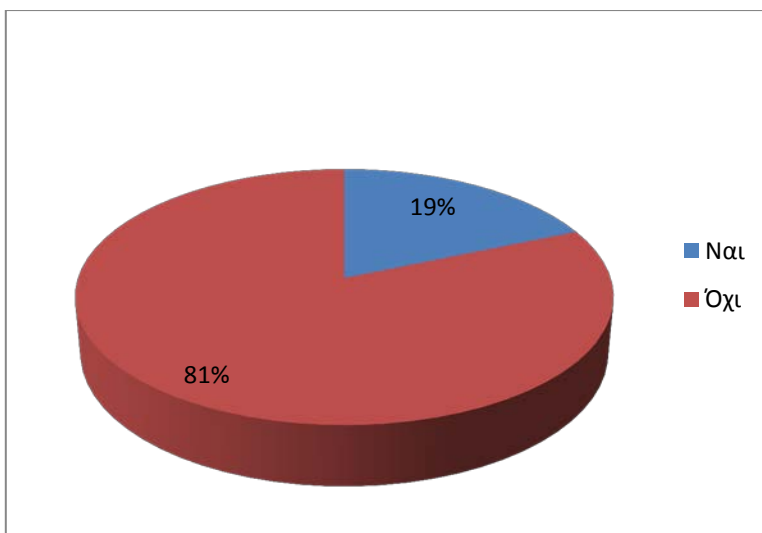
## Για τους χρήστες των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης

### 17. Προσφερόμενες υπηρεσίες από τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης



Στην ερώτηση «Τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης και οι υπηρεσίες που προσφέρουν αποτελούν κριτήριο επιλογής της Τράπεζας με την οποία θα συνεργαστείτε;» το 52% των ερωτηθέντων που είναι χρήστες των Εναλλακτικών Καναλιών Εξυπηρέτησης, απάντησαν ότι αποτελεί πολύ σημαντικό κριτήριο επιλογής της Τράπεζας με την οποία θα συνεργαστούν, το 31% Αρκετά Σημαντικό, το 9% Μέτρια, το 6% Λίγο Σημαντικό και το 2% Καθόλου Σημαντικό.

### 18. Ενημέρωση / Εκπαίδευση

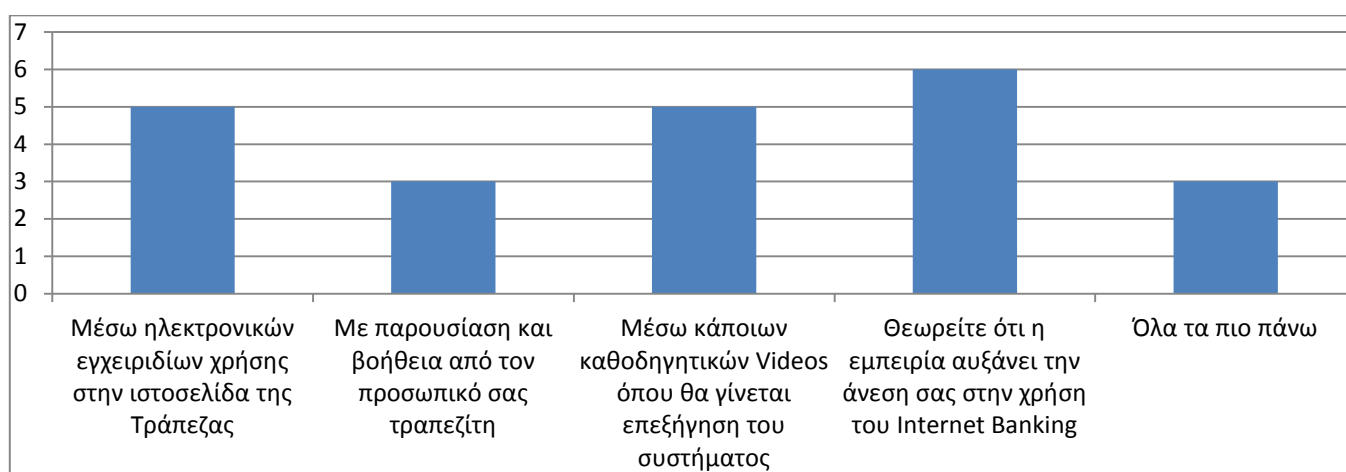


Στην ερώτηση «Θεωρείτε ότι χρειάζεστε περισσότερη ενημέρωση ή τυχόν εκπαίδευση για την χρήση των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης της Τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε», το 83% απάντησε αρνητικά.

Είναι ξεκάθαρο ότι οι χρήστες των Εναλλακτικών Καναλιών είναι εξοικειωμένοι με την χρήση τους και δεν έχουν την ανάγκη ενημέρωσης, σε αντίθεση με τους μη χρήστες οι οποίοι σε προηγούμενη ερώτηση το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε θετικά.

Αρά η αύξηση χρήσης αυξάνει την εξοικείωση και την άνεση των χρηστών.

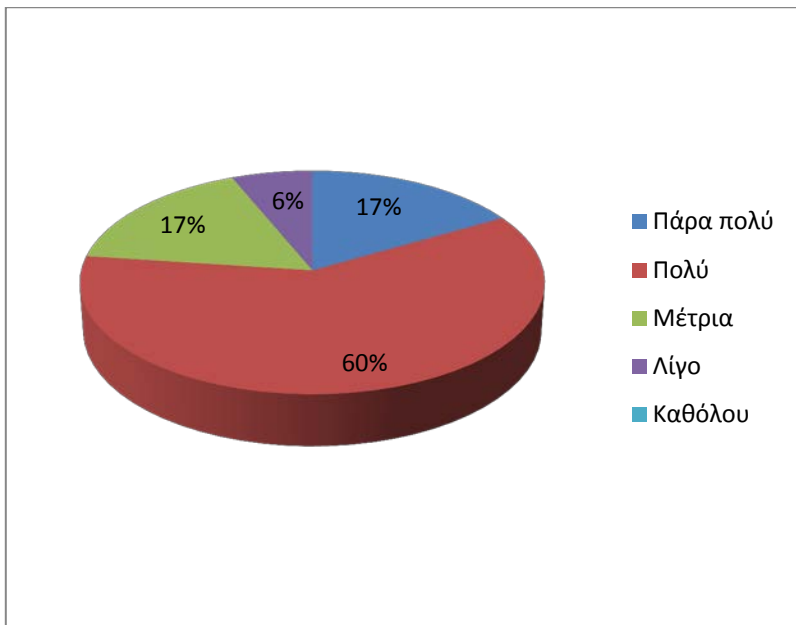
#### 19. Μέσα ενημέρωσης



Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων θεωρεί ότι η εμπειρία αυξάνει την άνεση στην χρήση του Internet Banking. Η επόμενη μέθοδος ενημέρωσης που θεωρούν πιο βοηθητική είναι μέσω καθοδηγητικών Video όπου θα γίνεται επεξήγηση της λειτουργίας του συστήματος. Τα videos πλέον αποτελούν σημαντική πηγή ενημέρωσης και πληροφόρησης, επομένως οι χρήστες με κάποια εμπειρία θεωρούν ότι η παρακολούθησή τους θα απαντήσει τυχόν απορίες και αμφιβολίες τους. Σημαντική πηγή πληροφόρησης αποτελούν και τα εγχειρίδια χρήσης.



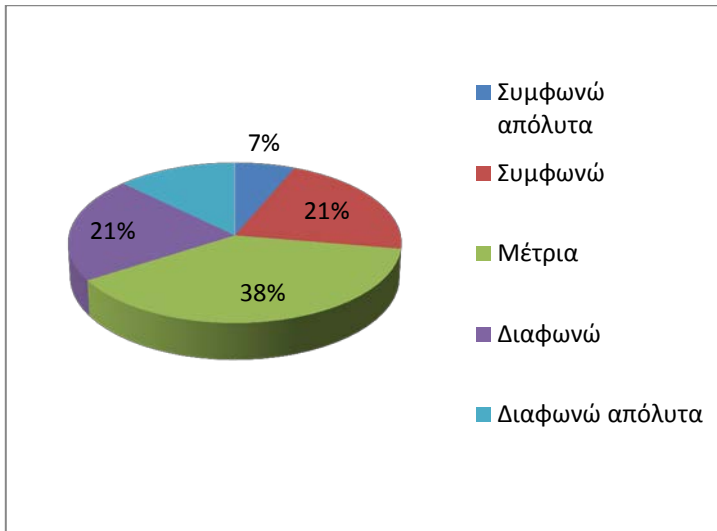
## 20. Απόδοση



Στην ερώτηση Είστε ικανοποιημένοι από την απόδοση των εναλλακτικών καναλιών στην εξυπηρέτησή σας, το 60% των ερωτηθέντων απάντησε «Πολύ». Επομένως, ένα πολύ σημαντικό ποσοστό είναι ικανοποιημένο από την απόδοση των εναλλακτικών καναλιών άρα δεν αντιμετωπίζει προβλήματα. Ακολουθεί με 17% το Μέτρια και με 17% το Πάρα πολύ. Το 77% των ερωτηθέντων είναι ικανοποιημένο από την απόδοση των εναλλακτικών καναλιών και μόνο το 6% δηλώνει λίγο ικανοποιημένο.

Οι Τράπεζες θα πρέπει να επενδύσουν στην τεχνολογία ώστε τα προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρουν να αποδίδουν στον μεγαλύτερο δυνατό βαθμό ώστε να μπορούν οι πελάτες να εμπιστεύονται και να τα χρησιμοποιούν περισσότερο.

## 21. Τεχνικά Προβλήματα

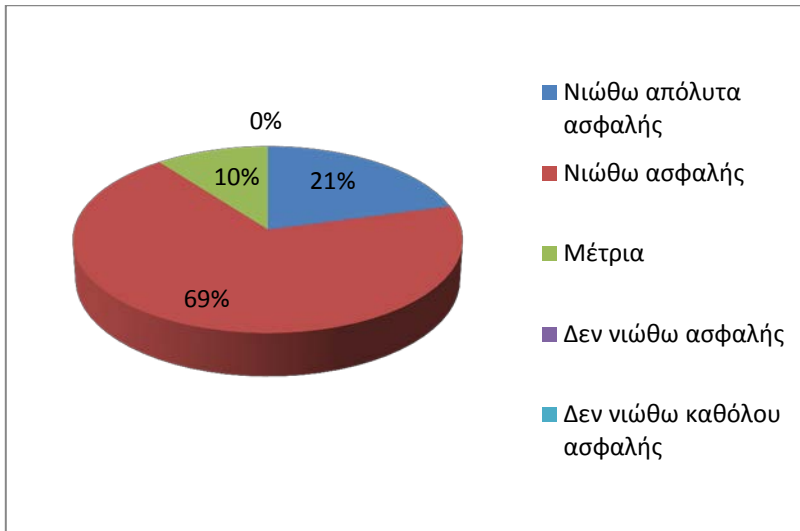


Στην ερώτηση «Η αποτυχία εκτέλεσης μιας συναλλαγής λόγω τεχνικού προβλήματος αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα για να συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης;» το 38% απάντησε Μέτρια, και το 21% απάντησε, αντίστοιχα, Συμφωνώ και Διαφωνώ.

Προφανώς τα τεχνικά προβλήματα επηρεάζουν την εμπειρία του πελάτη κατά την χρήση των Εναλλακτικών Καναλιών Εξυπηρέτησης. Συγκεκριμένα, ένας πελάτης που βιώνει κατ' εξακολούθηση αποτυχίες στην εκτέλεση των συναλλαγών του λόγω τεχνικών προβλημάτων χάνει την εμπιστοσύνη του προς το σύστημα και σταματά να το χρησιμοποιεί.

Ως εκ τούτου, η «φιλικότητα» και η απόδοση των συστημάτων είναι πολύ σημαντική. Σημαντικό είναι να μειωθούν στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό τα όποια τεχνικά προβλήματα και στην περίπτωση ύπαρξής τους να δίνεται ξεκάθαρο και καθοδηγητικό μήνυμα προς τον πελάτη μη εκτέλεσης της συναλλαγής αλλά και το είδος του προβλήματος που υφίσταται, ώστε ο πελάτης να μην προσπαθεί και να ξαναπροσπαθεί χωρίς αποτέλεσμα.

## 22. Επίπεδα Ασφάλειας

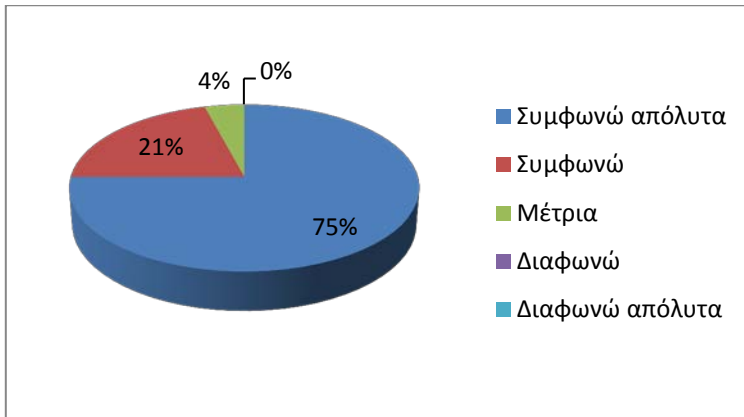


Στην ερώτηση «Πως αξιολογείτε το επίπεδο ασφάλειας κατά την εξυπηρέτησή σας από τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης σε σχέση με την εξυπηρέτησή σας από υποκατάστημα της Τράπεζας», το 69% απάντησε «νιώθω ασφαλής» και το 21% απάντησε «νιώθω απόλυτα ασφαλής».

Το ψηλό αυτό ποσοστό θετικών απαντήσεων είναι πολύ σημαντικό αφού διαφαίνεται ότι οι χρήστες των εναλλακτικών καναλιών νιώθουν απόλυτα ασφαλής με την χρήση των Εναλλακτικών Καναλιών Εξυπηρέτησης.

Η εμπιστοσύνη και ασφάλεια αποτελούσαν μέχρι σήμερα σημαντικό μειονέκτημα για την χρήση των Εναλλακτικών Καναλιών κάτι που φαίνεται να έχει ξεπεραστεί σε πολύ σημαντικό βαθμό και λόγω και της μεγάλης σημασίας που δίνεται από τις Τράπεζες στην ασφάλεια των πελατών και των συναλλαγών που εκτελούν.

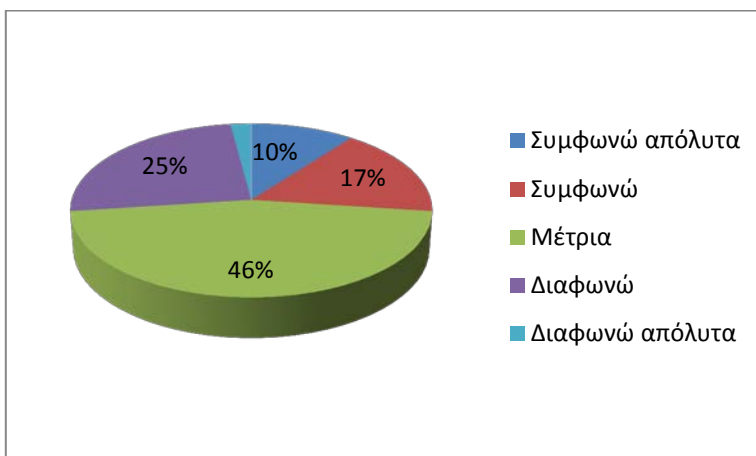
### 23.Εξοικονόμηση Χρόνου



Στην ερώτηση «Τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης σας εξοικονομεί χρόνο στην εξυπηρέτησή σας σε σχέση με την εξυπηρέτησή σας σε ταμείο της Τράπεζας», το 96% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί. Είναι αδιαμφισβήτητο ότι η εξυπηρέτηση μέσω Εναλλακτικών Καναλιών Εξοικονομεί στους πελάτες χρόνο, αφού δεν χρειάζεται να αναμένουν σε ουρές εξυπηρέτησης, δεν χρειάζεται να επισκεφθούν καν υποκατάστημα Τράπεζας για την εξυπηρέτησή τους.

Η εξοικονόμηση χρόνου αποτελεί σημαντικό πλεονέκτημα των Εναλλακτικών Καναλιών. Οι Τράπεζες θα πρέπει να προσφέρουν όσο το δυνατό περισσότερα προϊόντα και υπηρεσίες από τα Εναλλακτικά Κανάλια αφού αυτός ο τρόπος εξυπηρέτησης εξοικονομεί χρόνο στους πελάτες της.

### 24. Επικοινωνία με τον προσωπικό τραπεζίτη.

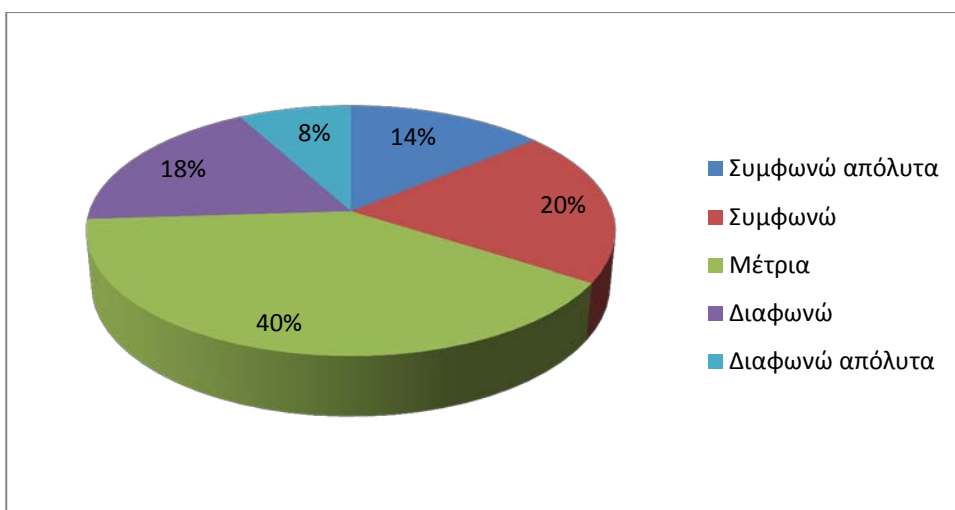


Στην ερώτηση «Θεωρείτε ότι η εξυπηρέτηση σας μέσω των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης επηρεάζει την επικοινωνία με τον προσωπικό σας τραπεζίτη και χάνεται η προσωπική επαφή», το 46% απάντησε Μέτρια, το 17% απάντησε Συμφωνώ, το 10% Συμφωνώ Απόλυτα και το 25% Διαφωνώ.

Οι τράπεζες θα πρέπει να εντοπίσουν τους τρόπους με τους οποίους οι τραπεζίτες θα επικοινωνούν με τους πελάτες τους που επιλέγουν αυτό του είδους εξυπηρέτησης, ώστε να μην νιώθουν οι πελάτες ότι χάνεται η επικοινωνία και η προσωπική επικοινωνία.

Οι τραπεζίτες μπορούν να επικοινωνούν με τους πελάτες τους για καινούρια προϊόντα και υπηρεσίες, για λογαριασμούς με ελκυστικά καταθετικά επιτόκια, για θέματα ενημέρωσης για σκοπούς απάτης και για οποιαδήποτε πληροφορία θεωρούν σημαντική για τους πελάτες.

## 25. Τεχνολογική Εξέλιξη



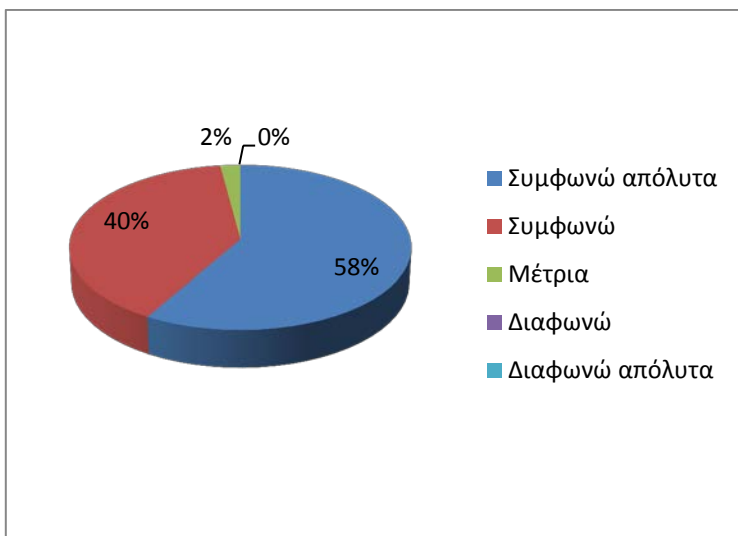
Στην ερώτηση «Η τεχνολογία και οι συνεχείς βελτιώσεις και προσθήκες στα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης σας δημιουργούν άγχος για συνεχή ενημέρωση ώστε να μπορείτε να εξυπηρετείστε μέσω αυτών;», το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων απάντησε «Μέτρια», ενώ ακολουθούν με 20% το «Συμφωνώ» και με 18% το «Διαφωνώ». Στην ερώτηση αυτή εντοπίζουμε διασπορά ως προς τις απαντήσεις των ερωτηθέντων.

Οι Τράπεζες ακολουθώντας την τεχνολογική ανάπτυξη θα πρέπει να κρατούν ενημερωμένους τους πελάτες τους για αλλαγές και προσθήκες στα εναλλακτικά κανάλια τους ώστε να μην τους

προκαλούν άγχος και ανησυχία ότι θα μπορούν να συνεχίζουν να εξυπηρετούνται μέσω των καναλιών αυτών.

Σκοπός άλλωστε θα πρέπει να είναι οι προσθήκες και οι αλλαγές να βελτιώνουν τα συστήματα και να παρέχουν περισσότερη ευκολία στην χρήση τους.

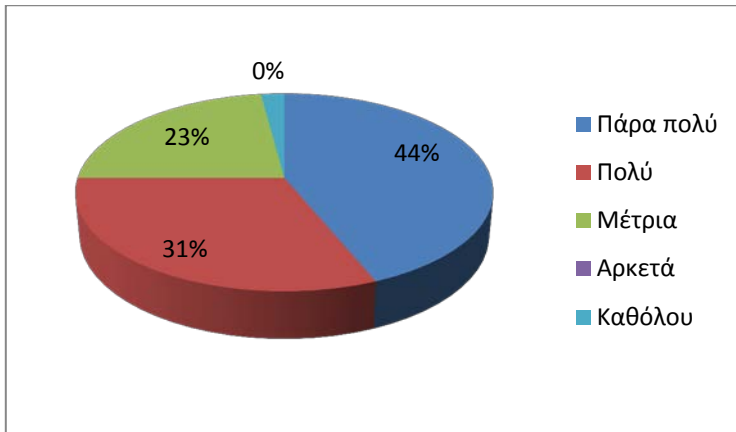
## 26. Ευκολία και απόδοση



Στην ερώτηση «Θεωρείτε ότι τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης σας βοηθούν να ενημερώνεστε με πιο εύκολο και αποδοτικό τρόπο για τους λογαριασμούς σας;», το 58% απάντησε «Συμφωνώ απόλυτα», και το 40% απάντησε «Συμφωνώ». Το 98% των ερωτηθέντων επομένως εντοπίζει ότι τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης τους βοηθούν να ενημερώνονται για τους λογαριασμούς τους με εύκολο και αποδοτικό τρόπο.

Η ευκολία και αποδοτικότητα είναι ένα από τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης. Το 98% απάντησε ομόφωνα ότι τα εναλλακτικά κανάλια προσφέρουν ευκολία και απόδοση κάτι που μας δείχνει την ανάγκη για συνεχόμενη, καθημερινή και μελλοντική χρήση τους.

## 27. Μειωμένη Τιμολόγηση

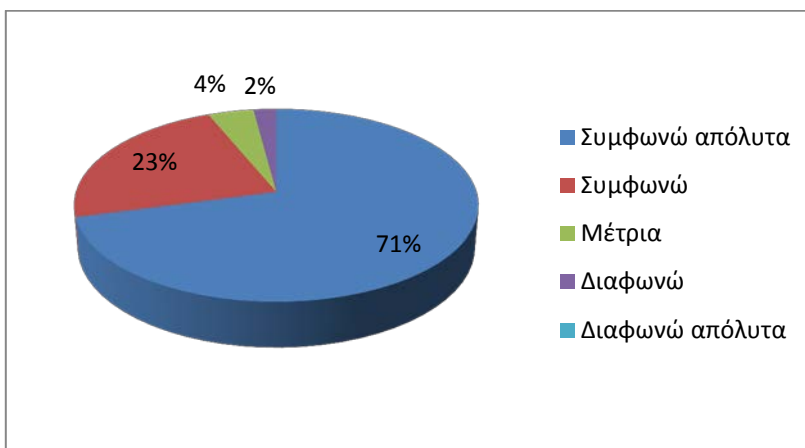


Στην ερώτηση «Πόσο επηρεάζει την επιλογή μου για εξυπηρέτηση μέσω ηλεκτρονικών καναλιών η χαμηλότερη τιμολόγηση που προσφέρεται;» το 44% απάντησε «Πάρα πολύ», το 31% «Πολύ», και το 23% «Μέτρια.»

Το 75% δηλαδή απάντησε θετικά ότι η χαμηλότερη τιμολόγηση επηρεάζει την χρήση και την επιλογή τους για εξυπηρέτηση μέσω εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης. Η μειωμένη τιμολόγηση αποτελεί επίσης πολύ σημαντικό πλεονέκτημα των εναλλακτικών καναλιών όπως διαφαίνεται και από την πλειοψηφία των απαντήσεων.

Το μάρκετινγκ των εναλλακτικών καναλιών επομένως πρέπει να χρησιμοποιεί την χαμηλότερη τιμολόγηση σε συνδυασμό με την ευκολία και αποδοτικότητα για την προώθηση των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης, αφού αποτελούν πολύ σημαντικές παραμέτρους για τους πελάτες των τραπεζών.

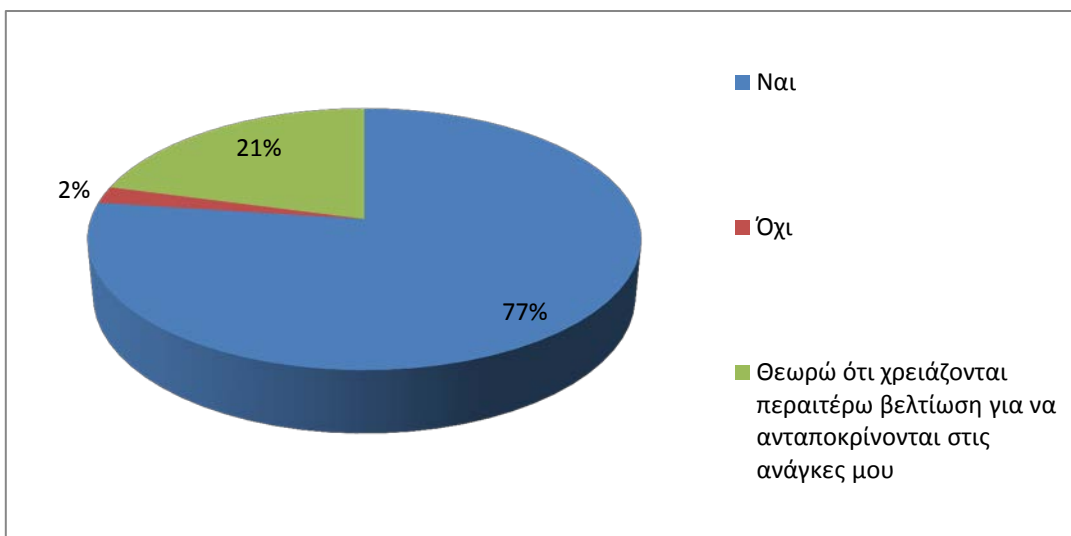
## 28. Ευελιξία στην χρήση



Στην ερώτηση «Τα ηλεκτρονικά κανάλια εξυπηρέτησης σας παρέχουν ευελιξία αφού σας παρέχουν πρόσβαση 24 ώρες το 24 ωρο στους λογαριασμούς σας από οπουδήποτε βρίσκεστε ακόμη και από την άνεση του σπιτιού σας;», το 71% των ερωτηθέντων απάντησε «Συμφωνώ απόλυτα» και το 23% απάντησε «Συμφωνώ».

Συνολικά το 94% συμφώνησε στο γεγονός ότι τα εναλλακτικά κανάλια παρέχουν ευελιξία στην εξυπηρέτησή τους, αφού μπορούν να έχουν 24ωρη εξυπηρέτηση από όπου και εάν βρίσκονται. Η ευελιξία είναι εξίσου πολύ σημαντικό πλεονέκτημα των εναλλακτικών καναλιών αφού παρέχει 24ωρη εξυπηρέτηση 365 ημέρες το χρόνο από οπουδήποτε βρίσκεται ο πελάτης. Παρέχεται επίσης η ευελιξία της επιλογής της πληροφόρησης που θα έχει ή της συναλλαγής που θα εκτελέσει. Όλα αυτά παρέχουν αξία στον πελάτη που μπορεί να εκτελεί με ταχύτητα και ευκολία τις συναλλαγές του.

## 29. Πληθώρα επιλογών



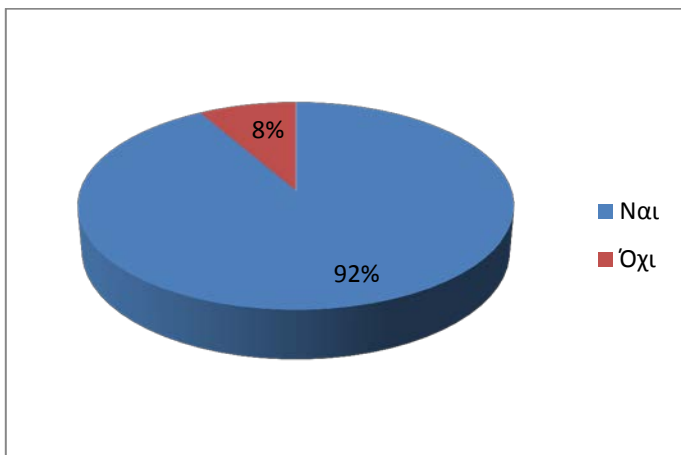
Στην ερώτηση «Τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης προσφέρουν πληθώρα επιλογών εξυπηρέτησης από ένα μεγάλο φάσμα διαθέσιμων λειτουργιών;», το 77% των ερωτηθέντων απάντησε θετικά, 2% απάντησε αρνητικά και το 21% απάντησε «Θεωρώ ότι χρειάζονται περαιτέρω βελτίωση για να ανταποκρίνονται στις ανάγκες μου».

Από την πιο πάνω ερώτηση εντοπίζουμε σε μικρό σχετικά βαθμό την ανάγκη περαιτέρω ανάπτυξης των εναλλακτικών καναλιών των Κυπριακών Τραπεζών ώστε να μπορούν να προσφέρουν λειτουργίες που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών τους.



Λόγω των πλεονεκτημάτων που ξεκάθαρα εντοπίστηκαν στις προηγούμενες ερωτήσεις, υπάρχει η ανάγκη περαιτέρω ανάπτυξης των εναλλακτικών καναλιών ώστε να ανταποκρίνονται πλήρως στις ανάγκες των πελατών

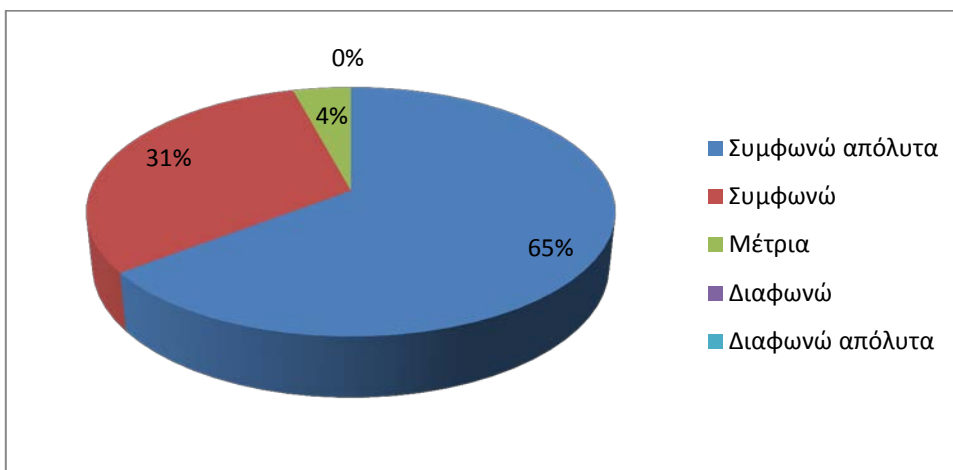
### 30. Ηλεκτρονικοί Λογαριασμοί



Στην ερώτηση, «Θεωρείτε σημαντικό πλεονέκτημα την επιλογή ανοίγματος ηλεκτρονικού λογαριασμού από τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης;», το 92% απάντησε θετικά και το 8% αρνητικά.

Σημαντικό πλεονέκτημα των εναλλακτικών καναλιών είναι το άνοιγμα ηλεκτρονικών λογαριασμών χωρίς την γραφειοκρατία. Οι πελάτες μπορούν να έχουν την επιλογή ανοίγματος λογαριασμού για την κάλυψη των αναγκών τους από την άνεση του σπιτιού τους, χωρίς ουρές αναμονής για λογαριασμούς που ενδεχομένως να τους προσφέρουν και ευνοϊκότερο επιτόκιο.

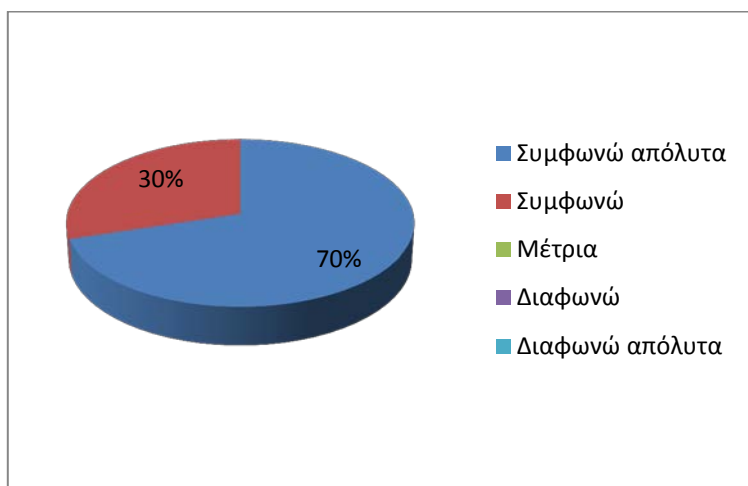
### 31. Έλεγχος



Στην ερώτηση «Θεωρείτε σημαντικό πλεονέκτημα τον έλεγχο στην διαχείριση των λογαριασμών σας αφού τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης σας εξασφαλίζουν άμεση πρόσβαση και ενημέρωση στους λογαριασμούς σας;», το 65% απάντησε «Συμφωνώ απόλυτα», το 31% «Συμφωνώ» και το 4% «Μέτρια».

Το 96% των ερωτηθέντων θεωρεί τον έλεγχο στους λογαριασμούς του σημαντικό πλεονέκτημα.

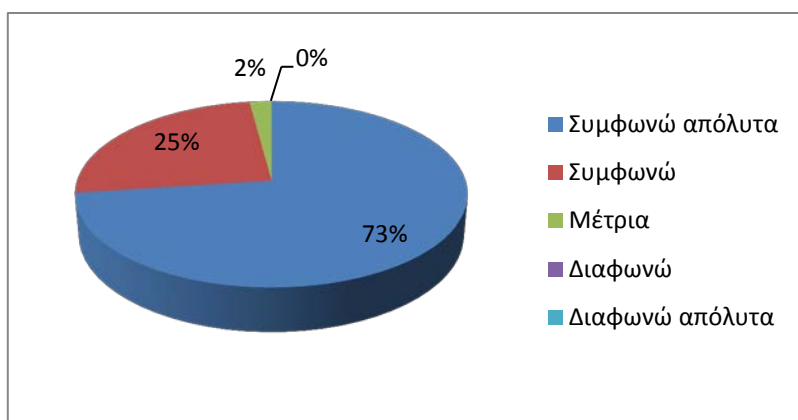
### 32. Εκτέλεση Τραπεζικών Συναλλαγών



Στην ερώτηση «Θεωρείτε σημαντικό πλεονέκτημα την εκτέλεση τραπεζικών συναλλαγών μέσω των Εναλλακτικών Καναλιών Εξυπηρέτησης;», το 70% απάντησε «Συμφωνώ απόλυτα» και το 30% «Συμφωνώ».

Εντοπίζουμε επομένως ότι το 100% θεωρεί σημαντικό πλεονέκτημα την εκτέλεση τραπεζικών Συναλλαγών.

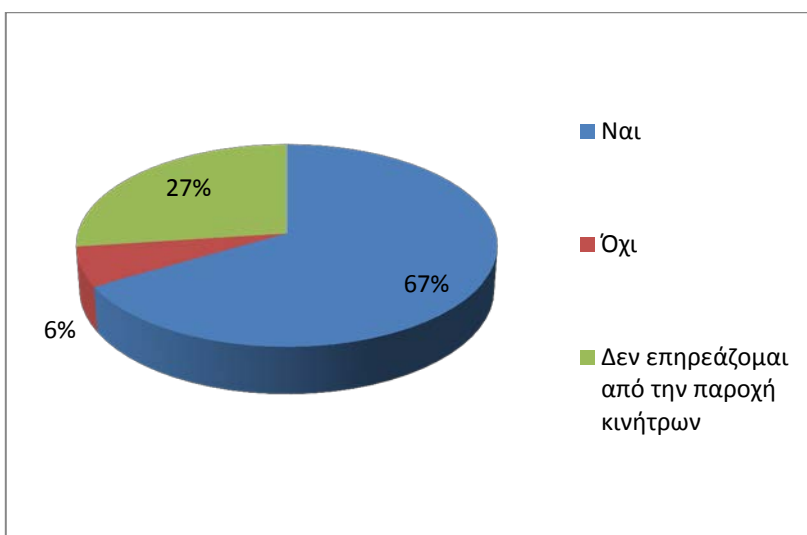
### 33. Άνεση στην εξυπηρέτηση



Στην ερώτηση «Νιώθω μεγαλύτερη άνεση κατά την εξυπηρέτηση από τα εναλλακτικά κανάλια αφού δεν υπάρχει η πίεση της ουράς αναμονής άρα μπορώ να ενημερώνομαι και να εκτελώ συναλλαγές χωρίς εκνευρισμό και άγχος.», το 73% απάντησε «Συμφωνώ απόλυτα», το 25% «Συμφωνώ» και 2% «Μέτρια».

Συνοψίζοντας, τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, εντοπίσαμε τα περισσότερα πλεονεκτήματα των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης ως εξής: η αποδοτικότητα, ο πλήρης έλεγχος, η άμεση πρόσβαση στους λογαριασμούς, η ενημέρωση, η άνεση στην εξυπηρέτηση και την εκτέλεση τραπεζικών συναλλαγών με ευελιξία και ευκολία.

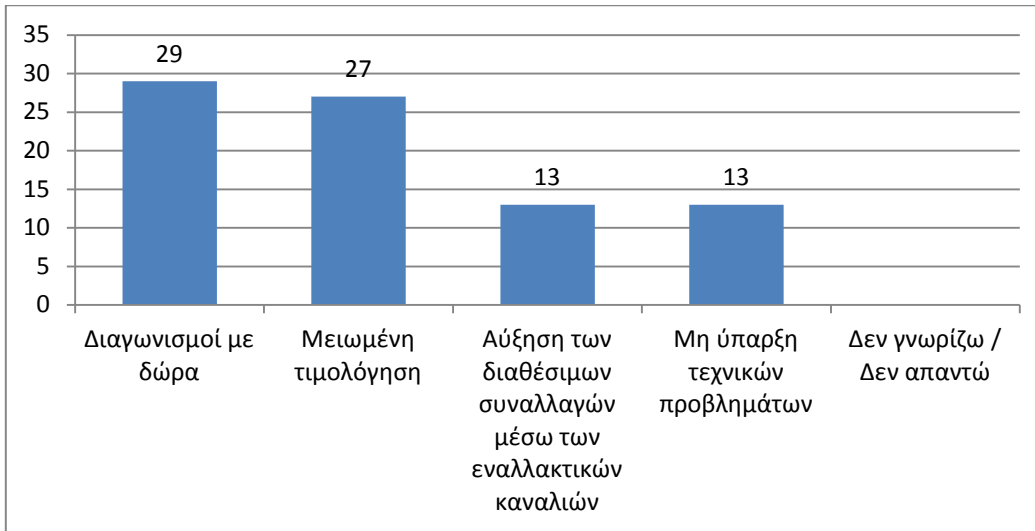
#### 34. Κίνητρα



Στην ερώτηση «Θεωρείτε ότι η παροχή κινήτρων παροτρύνει την εξυπηρέτησή σας μέσω εναλλακτικών καναλιών ;», το 67% απάντησε «Ναι», το 6% απάντησε «Όχι και το 27% απάντησε «Δεν επηρεάζομαι από την παροχή κινήτρων».

Η παροχή κινήτρων φαίνεται να επηρεάζει σε αρκετά σημαντικό βαθμό την επιλογή των πελατών για χρήση των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης, αν και υπάρχει ένα σημαντικό ποσοστό της τάξης του 33% που φαίνεται να μην επηρεάζεται από την παροχή κινήτρων. Σε αυτό το ποσοστό, ενδεχομένως να ανήκουν άτομα που χρησιμοποιούν σε μεγάλο βαθμό ή δεν χρησιμοποιούν καθόλου τα εναλλακτικά κανάλια ανεξάρτητα της παροχής κινήτρων.

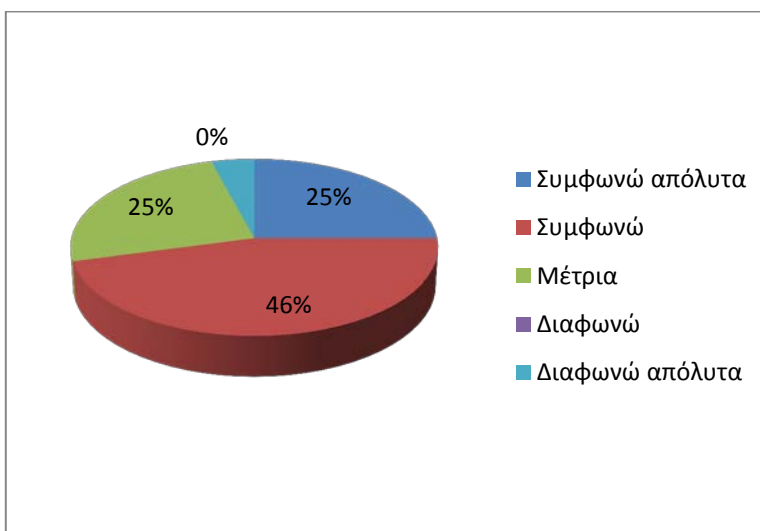
### 35. Κίνητρα 2



Στην συνέχεια ακολούθησε η ερώτηση «Εάν η απάντησή σας στην προηγούμενη ερώτηση είναι ναι, ποια κίνητρα σας παροτρύνουν περισσότερο (μπορείτε να δώσετε περισσότερες από μία απαντήσεις);» εντοπίζουμε τις πιο κάτω απαντήσεις «Διαγωνισμοί με δώρα» με την πλειοψηφία των απαντήσεων (29 απαντήσεις), ακολουθεί η «Μειωμένη Τιμολόγηση» με 27 απαντήσεις, η «Αύξηση των διαθέσιμων συναλλαγών μέσω των εναλλακτικών καναλιών» με 13 απαντήσεις, και η «Μη ύπαρξη τεχνικών προβλημάτων» με 13 απαντήσεις.

Εξάκθαρα, οι Διαγωνισμοί με δώρα καθώς και η Μειωμένη τιμολόγηση αποτελούν σημαντικό κίνητρο για τους χρήστες των Εναλλακτικών Καναλιών Εξυπηρέτησης.

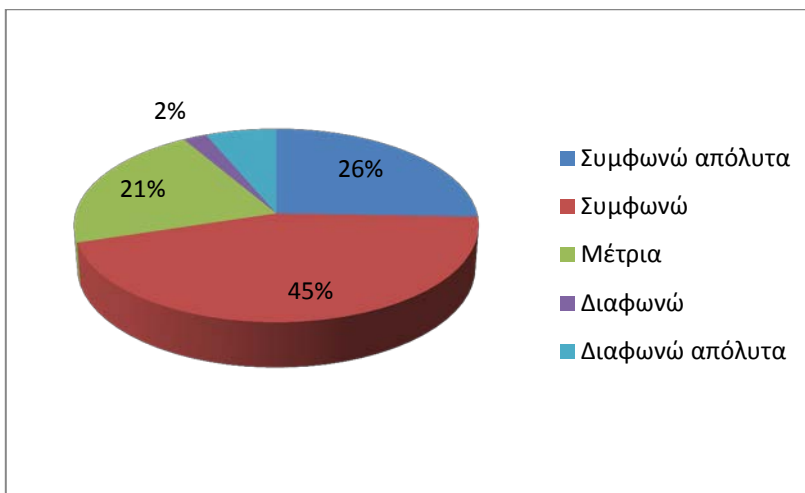
### 36. Η ιστοσελίδα της Τράπεζας



Στην ερώτηση «Η ιστοσελίδα της Τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι μου παρέχει όλη την απαραίτητη πληροφόρηση καθώς και καθοδήγηση που χρειάζομαι για τα Εναλλακτικά Κανάλια Εξυπηρέτησης», το 46% απάντησε «Συμφωνώ», το 25% απάντησε «Μέτρια», το 25% «Συμφωνώ απόλυτα» και το 4% «Διαφωνώ απόλυτα».

Το 71% θεωρεί ότι η Ιστοσελίδα της Τράπεζας με την οποία συνεργάζεται παρέχει όλη την απαραίτητη πληροφόρηση καθώς και καθοδήγηση που χρειάζεται για τα Εναλλακτικά Κανάλια Εξυπηρέτησης. Το 29% είναι αρκετά μεγάλο ποσοστό, το οποίο καταδεικνύει ότι οι Τράπεζες θα πρέπει να βελτιώσουν τις Ιστοσελίδες τους, κάνοντας τις πιο φιλικές και με περισσότερη ενημέρωση και καθοδήγηση προς τους πελάτες, ώστε να μπορούν να λαμβάνουν με «φιλικό», ελκυστικό και απλό τρόπο την πληροφόρηση που χρειάζονται και η οποία θα τους βοηθήσει στην χρήση των Εναλλακτικών Καναλιών Εξυπηρέτησης.

### 37. Demo Videos

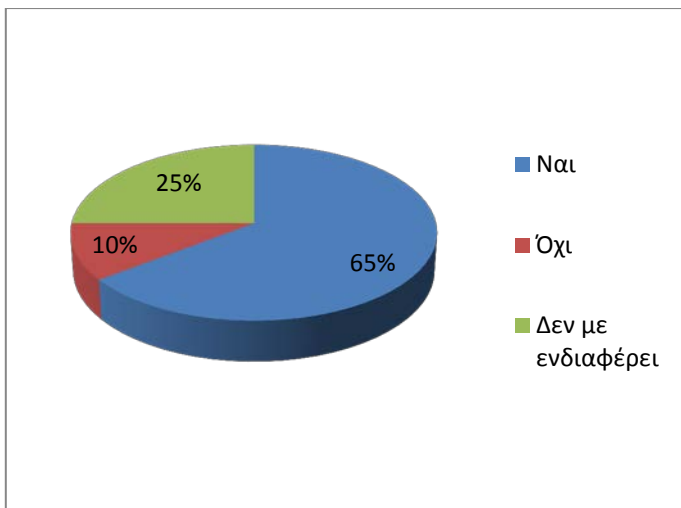


Στην ερώτηση «Τα demo videos στην ιστοσελίδα της Τράπεζας είναι πολύ βοηθητικά και καθοδηγητικά ώστε να μου παρουσιάζουν τα βήματα που απαιτούνται για να ολοκληρώσω μια συναλλαγή με απλό και εύκολο τρόπο», το 45% απάντησε «Συμφωνώ», το 26% «Συμφωνώ απόλυτα», το 21% «Μέτρια», το 2% «Διαφωνώ» και το 6% «Διαφωνώ απόλυτα».

Τα demo videos αποτελούν πολύ σημαντικό εργαλείο βοήθειας και καθοδήγησης για τους χρήστες. Το 71% των ερωτηθέντων θεωρεί βοηθητικά οποιαδήποτε καθοδηγητικά Demo Videos. Και σε αυτό το κομμάτι πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη σημασία, ώστε με την απαραίτητη

καθοδήγηση να διευκολύνονται οι πελάτες για την χρήση των Εναλλακτικών Καναλιών Εξυπηρέτησης.

### 38. Ίδια Εμπειρία

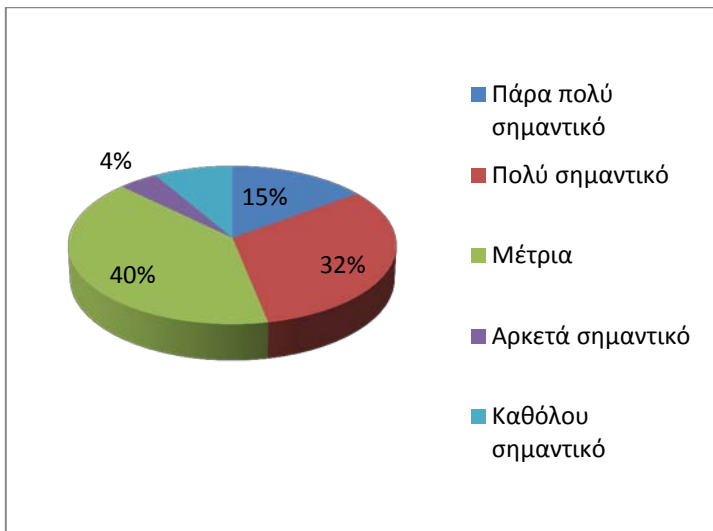


Στην ερώτηση «Είναι σημαντικό να έχετε την ίδια εμπειρία εξυπηρέτησης, να βλέπετε την ίδια εικόνα συστήματος από οποιοδήποτε εναλλακτικό κανάλι εξυπηρέτησης χρησιμοποιείτε; » το 65% απάντησε θετικά, το 10% αρνητικά και το 25% «Δεν με ενδιαφέρει».

Από τις απαντήσεις διαπιστώνουμε ότι ένα σημαντικό ποσοστό θεωρεί σημαντικό το να έχει την ίδια εμπειρία εξυπηρέτησης και την ίδια εικόνα συστήματος από οποιοδήποτε εναλλακτικό κανάλι εξυπηρέτησης χρησιμοποιεί. Η «συνέπεια» ως προς την εικόνα συστήματος αλλά και στον τρόπο εξυπηρέτησης είναι για ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό σημαντική. Η ίδια εικόνα συστήματος δίνει αυτοπεποίθηση στον πελάτη που ήδη χρησιμοποιεί το σύστημα για την όσο το δυνατόν μεγαλύτερη χρήση.

Οι Τράπεζες θα πρέπει να επενδύσουν στην ανάπτυξη των συστημάτων τους με τρόπο που θα τους προσφέρει ίδια εικόνα συστήματος από οποιαδήποτε συσκευή χρησιμοποιούν για την εξυπηρέτησή τους.

### 39. Εκπαίδευση από το υποκατάστημα



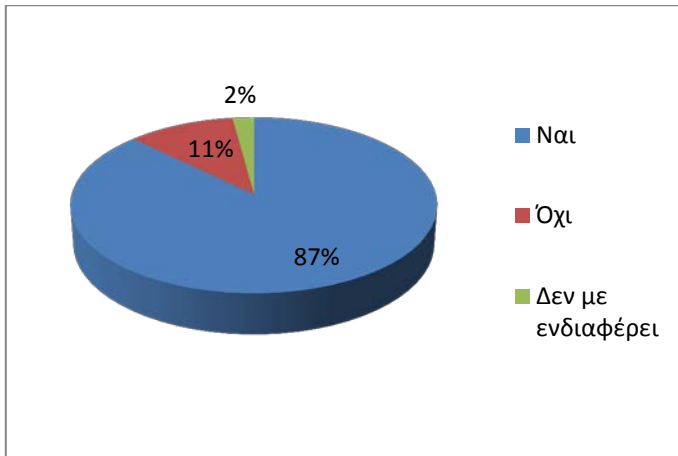
Στην ερώτηση «Θεωρείτε βοηθητικό την ύπαρξη συσκευών εντός των υποκαταστημάτων όπως φορητών υπολογιστών και tablets για την εκπαίδευση σας στα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης;», το 40% απάντησε Μέτρια, το 32% Πολύ σημαντικό, τα 15% Πάρα πολύ σημαντικό, το 9% Καθόλου σημαντικό και το 4% Αρκετά σημαντικό.

Ένα αρκετά σημαντικό ποσοστό (σχεδόν 50%) έχει από Μέτρια έως αρνητική στάση για την ύπαρξη φορητών υπολογιστών και tablets εντός των υποκαταστημάτων. Οι πελάτες αυτοί ενδεχομένως να θεωρούν άλλα μέσα βοηθητικά για την ενημέρωση και εκπαίδευση τους στα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης.

Το 47% από την άλλη μεριά θεωρεί σημαντική την εκπαίδευση τους από τον προσωπικό τους τραπεζίτη στο υποκατάστημα εξυπηρέτησης τους.

Στην ερώτηση αυτή οι απόψεις δίστανται με αποτέλεσμα να θεωρούμε ότι η εκπαίδευση μέσω φορητών υπολογιστών και tablets εντός των υποκαταστημάτων είναι μεν σημαντική αλλά ίσως όχι ο καλύτερος τρόπος με τον οποίο θα προτιμούσε η πλειοψηφία των πελατών να ενημερώνεται για τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης.

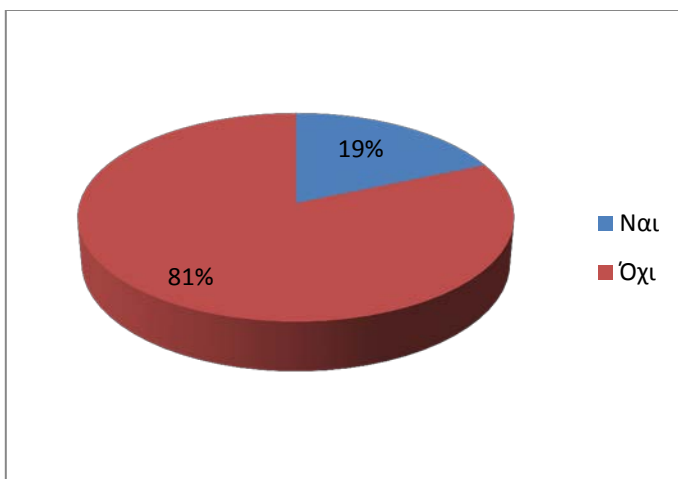
#### 40. Εξατομίκευση



Στην ερώτηση «Θεωρείτε ότι η Τράπεζα αξιοποιώντας τις πληροφορίες σχετικά με τις τραπεζικές σας συναλλαγές σε συνδυασμό με τις ανάγκες σας μπορεί να σας προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις δικές σας προσωπικές ανάγκες;», το 87% απάντησε Ναι, το 11% Όχι και το 2% Δεν με ενδιαφέρει.

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων θεωρεί ότι η Τράπεζα έχει το περιθώριο να αξιοποιήσει τις πληροφορίες σχετικά με τις τραπεζικές τους συναλλαγές, ώστε να τους προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες που να ανταποκρίνονται στις προσωπικές τους ανάγκες. Το 87% δηλαδή των ερωτηθέντων θεωρεί σημαντική την εξατομίκευση. Η παροχή επομένως εξατομικευμένων προϊόντων προς τους πελάτες αποτελεί σημαντικό πλεονέκτημα και προσφέρει αξία και σημαντικότητα στους πελάτες.

#### 41. Προσθήκη Εργαλείων

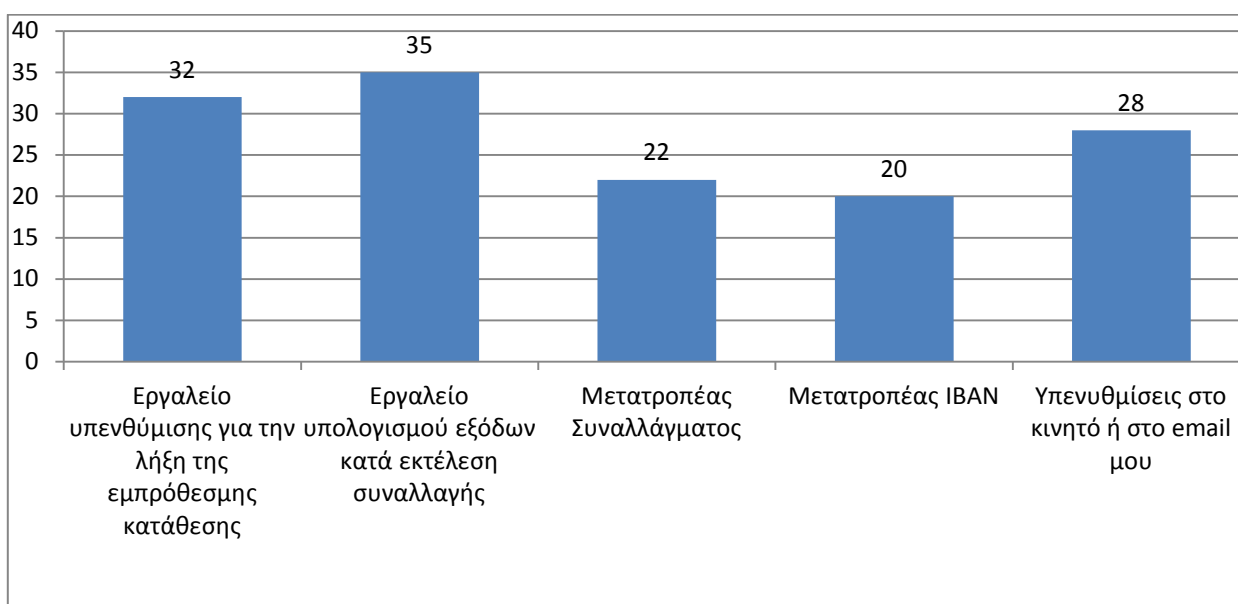




Στην ερώτηση «Θεωρείτε ότι η προσθήκη συγκεκριμένων εργαλείων στις εφαρμογές των εναλλακτικών καναλιών θα αυξήσει την χρήση των εναλλακτικών καναλιών;» το 81% απάντησε Όχι και μόλις το 19% απάντησε Ναι.

Από την πλειοψηφία των απαντήσεων συμπεραίνουμε ότι οι πελάτες δεν πιστεύουν ότι η προσθήκη συγκεκριμένων εργαλείων στις εφαρμογές των εναλλακτικών καναλιών θα αυξήσει την χρήση των εναλλακτικών καναλιών. Άρα οι πελάτες δεν θεωρούν σαν πλεονέκτημα την προσθήκη εργαλείων στα εναλλακτικά Κανάλια Εξυπηρέτησης.

#### 42. Καθορισμός Εργαλείων



Ακολούθησε η ερώτηση εάν «Θεωρείτε ότι η προσθήκη συγκεκριμένων εργαλείων στις εφαρμογές των εναλλακτικών καναλιών θα αυξήσει την χρήση των εναλλακτικών καναλιών, τότε καθορίστε τι μπορεί να είναι τα εργαλεία αυτά» δόθηκαν οι πιο κάτω απαντήσεις:

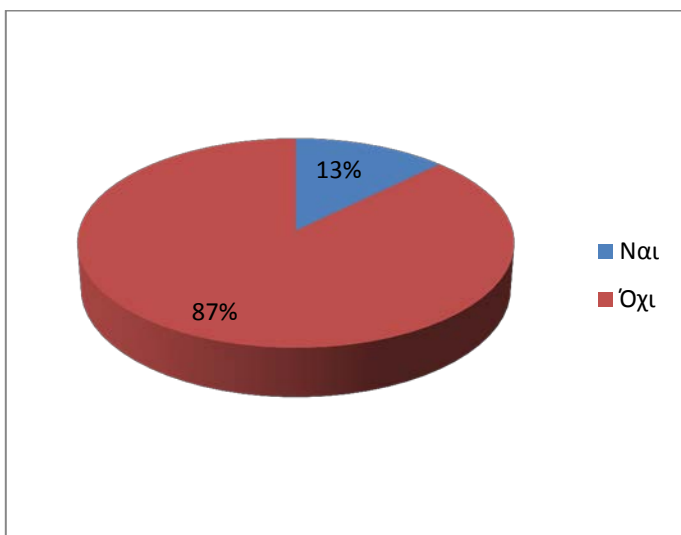
- 35 απαντήσεις για την προσθήκη εργαλείου υπολογισμού εξόδων κατά εκτέλεση συναλλαγής,
- 32 απαντήσεις για την προσθήκη εργαλείου υπενθύμισης για την λήξη της εμπρόθεσμης κατάθεσης,
- 28 απαντήσεις για την προσθήκη εργαλείου υπενθυμίσεων στο κινητό ή στο email μου,
- 22 απαντήσεις για την προσθήκη εργαλείου Μετατροπέα Συναλλάγματος και
- 20 απαντήσεις για την προσθήκη εργαλείου Μετατροπέας IBAN.

Πιο σημαντικό εργαλείο θεωρούν οι πελάτες ότι είναι το εργαλείο υπολογισμού εξόδων κατά εκτέλεση συναλλαγής. Οι πελάτες επιθυμούν και πρέπει να ενημερώνονται για τα οποιαδήποτε έξοδα κατά την εκτέλεση συναλλαγών. Οι Τράπεζες οφείλουν να παρέχουν τα εργαλεία για την ενημέρωση των πελατών για τα οποιαδήποτε έξοδα.

Σημαντικό επίσης εργαλείο θεωρείτε η υπενθύμιση για την λήξη της εμπρόθεσμης κατάθεσης, είτε μέσω των Εναλλακτικών καναλιών, είτε μέσω ειδοποιήσεων στο κινητό ή στο email των πελατών.

Οι ειδοποιήσεις στο κινητό ή στο email των πελατών είναι σημαντικές ώστε να ενημερώνονται οι πελάτες για τις χρεώσεις ή πιστώσεις, υπόλοιπα λογαριασμών κ.τ.λ.

#### 43. Σελίδες κοινωνικής δικτύωσης



Στη ερώτηση «θα εκτελούσατε συναλλαγές μέσω σελίδων κοινωνική δικτύωσης» το 87% απάντησε αρνητικά και μόλις το 13% απάντησε θετικά.

Οι πελάτες προφανώς δεν αισθάνονται άνετα να εκτελέσουν συναλλαγές μέσω σελίδων κοινωνικής δικτύωσης, άρα δεν είναι κάτι στο οποίο οι Τράπεζες πρέπει να δώσουν σημασία, τουλάχιστον στην παρούσα φάση. Ενδεχομένως, θα πρέπει να παρέλθει κάποιο χρονικό διάστημα (ή και ποτέ), ώστε οι πελάτες να επιθυμούν την εκτέλεση τραπεζικών συναλλαγών μέσω σελίδων κοινωνικής δικτύωσης.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

## Συμπεράσματα και Μελλοντικές Προοπτικές

### 6.1 Μελλοντικές Προοπτικές

Η αυξανόμενη χρήση των εναλλακτικών καναλιών επιβάλλει την επανεξέταση και βελτίωση τους από τις Τράπεζες. Για την αντιμετώπιση του αυξανόμενου ανταγωνισμού από τις ψηφιακές τράπεζες, οι οποίες επαναπροσδιορίζουν την εμπειρία των πελατών και προσελκύουν τους νεότερους πελάτες, οι παραδοσιακές τράπεζες πρέπει να αξιοποιήσουν τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης τους για να δημιουργήσουν πιο ικανοποιητική εμπειρία στους πελάτες τους. Πλέον οι πελάτες χρησιμοποιούν διάφορα μέσα για την εξυπηρέτηση των τραπεζικών αναγκών τους, κάτι που δημιουργεί την ανάγκη καναλιών εξυπηρέτησης που παρέχουν την ίδια, απρόσκοπτη εμπειρία από κάθε μέσο.

Για την επιτυχή μετάβαση στην εξυπηρέτηση μέσω των εναλλακτικών καναλιών, οι τράπεζες θα πρέπει να διαμορφώσουν στρατηγική που θα επικεντρώνει τους τομείς που και θα τους βοηθήσουν να αναπτυχθούν. Οι τομείς αυτοί μπορούν να περιλαμβάνουν:

- την επικέντρωση στον πελάτη,
- την βελτίωση των δυνατοτήτων της εξυπηρέτησης μέσω κινητών συσκευών και του Internet,
- η αξιοποίηση των δεδομένων των πελατών ώστε να αποκομίζουν πληροφορίες που θα επιτρέπουν εξατομικευμένη ψηφιακή εξυπηρέτηση,

- αξιοποίηση των Μέσων κοινωνικής δικτύωσης,
- Εκσυγχρονισμό των υποκαταστημάτων και των ATM και
- παροχή απρόσκοπτη εμπειρίας από οποιοδήποτε κανάλι εξυπηρέτησης.

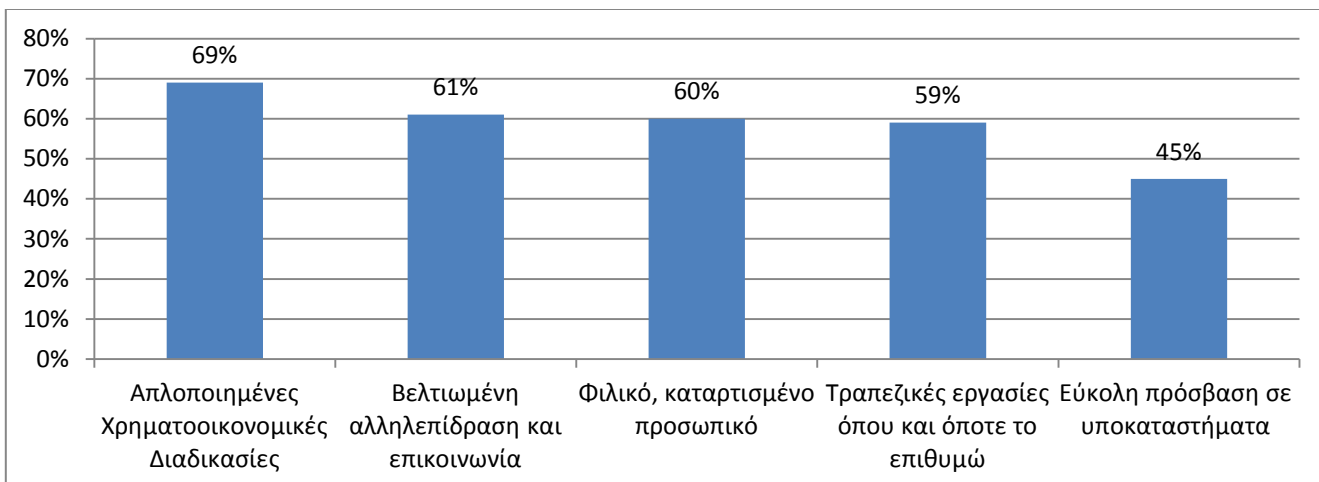
Οι περισσότερες τράπεζες χειρίζονται τους πελάτες τους, απλά σαν αριθμούς λογαριασμού. Στον αντίποδα εταιρείες όπως οι Amazon, Google και η Apple προσφέρουν πιο εξατομικευμένες εμπειρίες στους πελάτες δημιουργώντας απαιτήσεις. Οι εταιρείες αυτές λειτουργούν σαν να διαβάζουν το μυαλό των πελατών τους δίνοντας τους συγκεκριμένες επιλογές και προϊόντα προσαρμοσμένα σε αυτούς, βασιζόμενοι στα ψηφιακά τους δεδομένα. Τέτοιου είδους εμπειρίες έχουν σαν αποτέλεσμα οι πελάτες να απαιτούν από τις τράπεζες απρόσκοπτη εξυπηρέτηση μέσω εναλλακτικών καναλιών προσαρμοσμένη στις δικές τους ανάγκες και επιθυμίες. Πλέον οι παραδοσιακές τράπεζες αισθάνονται την πίεση για να αναπτυχθούν τεχνολογικά και να προσφέρουν εξελιγμένους και εναλλακτικούς τρόπους εξυπηρέτησης.

Πρόσφατη έρευνα που έχει διεξαχθεί από την Peoplemetrics<sup>5</sup> στις ΗΠΑ υποδεικνύει ότι το 78% της ανώτερης διοίκησης των τραπεζών πιστεύουν ότι έχει βελτιωθεί η ψηφιακή εμπειρία των πελατών τους στη διάρκεια του προηγούμενου έτους ενώ μόνο το 28% των πελατών πιστεύουν ότι όντως αυτό συμβαίνει. Μια δεύτερη έρευνα στις ΗΠΑ από την GMC Software Technology<sup>6</sup> υποδεικνύει ότι το 73% των πελατών των Τραπεζών δεν υπολογίζονται από την Τράπεζα τους. Για την αντιμετώπιση τέτοιου είδους θεμάτων οι Τράπεζες επιβάλλεται να αφουγκραστούν τους πελάτες και τις ανάγκες τους και να δημιουργήσουν διαδικασίες και συστήματα που θα καλύπτουν το κενό μεταξύ των προσδοκιών των πελατών και του επιπέδου εξυπηρέτησης που προσφέρουν.

---

<sup>5</sup> "A Shifting Landscape: Customer Experience Trends and Priorities in Retail Banking," PeopleMetrics, 2013, [www.peoplemetrics.com/wp-content/uploads/2013/07/A-Shifting-Landscape\\_Customer-Experience-Trends-and-Priorities-in-Retail-Banking.pdf](http://www.peoplemetrics.com/wp-content/uploads/2013/07/A-Shifting-Landscape_Customer-Experience-Trends-and-Priorities-in-Retail-Banking.pdf).

<sup>6</sup> "Survey: Majority Of Customers Feel Undervalued By Banks," Bank Systems & Technology, November 14, 2013, [www.banktech.com/management-strategies/survey-majority-of-customers-feel-underv/240163955](http://www.banktech.com/management-strategies/survey-majority-of-customers-feel-underv/240163955).



Γράφημα: 10 Οι ανάγκες των πελατών

Πηγή : CISCO and GMC

### 6.1.1 Επικέντρωση στον πελάτη

Προτεραιότητα στην κάλυψη των αναγκών του πελάτη. Το κλειδί για την δημιουργία μακροπρόθεσμων σχέσεων με τους πελάτες είναι η προσφορά υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους. Έμφαση πρέπει να δίνεται στην κάλυψη των αναγκών του πελάτη και όχι στο τι είναι βολικό για την τράπεζα. Για παράδειγμα η εξατομίκευση με την χρήση κινητών εφαρμογών είναι σημαντική για το 75% των πελατών σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα<sup>7</sup>. Καλό θα ήταν οι Τράπεζες να παρέχουν ευελιξία μέσω μαζικής εξατομίκευσης.

Επιπλέον η διεπαφή (user interface) πρέπει να παρέχει ευκολία στους χρήστες μέσω της εφαρμογής ή της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με την δημιουργία ενός ενιαίου σχεδιασμού (responsive design) μέσω του οποίου οι πελάτες θα έχουν την ίδια εμπειρία από οποιαδήποτε συσκευή χρησιμοποιούν (διαδικτύου, κινητού τηλεφώνου). Το περιεχόμενο της σελίδας επίσης πρέπει προσαρμόζεται ανάλογα με το μέγεθος της οθόνης της συσκευής.<sup>8</sup>

<sup>7</sup> «Segment-Based Strategies for Mobile Banking,» Cognizant, June 2013, [www.cognizant.com/InsightsWhitepapers/Segment-Based-Strategies-for-Mobile-Banking.pdf](http://www.cognizant.com/InsightsWhitepapers/Segment-Based-Strategies-for-Mobile-Banking.pdf)

<sup>8</sup> «Building Smartphone-Optimized Websites,» Google, February 11, 2014, <https://developers.google.com/webmasters/smartphone-sites/details>.

### **6.1.2 Βελτίωση των δυνατοτήτων μέσω κινητού τηλεφώνου και Internet**

Πλέον οι πελάτες εκτελούν σημαντικό μέρος των τραπεζικών εργασιών τους μέσω υπολογιστή ή κινητού τηλεφώνου. Θα πρέπει τα εναλλακτικά κανάλια internet και mobile banking να προσφέρουν εργαλεία στους πελάτες που θα ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους

### **6.1.3 Αξιοποίηση των δεδομένων των πελατών**

Οι τράπεζες διατηρούν ένα μεγάλο όγκο ανεκμετάλλευτων δεδομένων για τους πελάτες τους όπως δημογραφικά στοιχεία, τρέχουσες χρηματοοικονομικές ανάγκες (π.χ ανάγκη σύναψης δανείου), τα κλικ τους, τις αναζητήσεις τους τα σχόλια τους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης τα οποία μπορούν να εκμεταλλευτούν. Η ανάλυση των δεδομένων αυτών μπορεί να βοηθήσει στην κατανόηση των αναγκών και επιθυμιών των πελατών τους και την απόκτηση γνώσεων ως προς την χρήση των καναλιών. Με τον τρόπο αυτό μπορούν να προσφέρονται προϊόντα και υπηρεσίες στους πελάτες που ανταποκρίνονται στις επιθυμίες των πελατών τους, εξατομικεύοντας με τον τρόπο αυτό την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του πελάτη.

### **6.1.4 Αξιοποίηση των μέσων κοινωνικής Δικτύωσης**

Πολύ σημαντικό επόμενο βήμα για τις τράπεζες είναι να ακροαστούν τις ανάγκες των χρηστών στις κοινωνικές πλατφόρμες των τραπεζών τους και να προσφέρουν ανάλογα προϊόντα και υπηρεσίες. Για παράδειγμα, η ισπανική τράπεζα CaixaBank επιτρέπει στους χρήστες να δουν το υπόλοιπο του λογαριασμού τους, να διενεργούν συναλλαγές και πληρωμές χρησιμοποιώντας Facebook<sup>9</sup>. Οι πρωτοβουλίες αυτές προσφέρουν άνεση, κάνουν τις τραπεζικές συναλλαγές πιο δυναμικές ενώ ανταποκρίνονται στις ανάγκες των νεότερων.

### **6.1.5 Εκσυγχρονισμό των καταστημάτων και των ATM**

Η εξυπηρέτηση μέσω των καταστημάτων των Τραπεζών εξακολουθεί να είναι σημαντική για πιο πολύπλοκες διαδικασίες όπως η σύναψη δανείου. Οι τράπεζες για σκοπούς μείωσης του κόστους κλείνουν τα περιττά υποκαταστήματα, ενώ επιλέγουν μικρότερα καταστήματα σε

---

<sup>9</sup> "CaixaBank Facebook App Unites Social Media With Banking," Computer Weekly, May 7, 2014, [www.computerweekly.com/news/2240220234/CaixaBank-Facebook-app-a-further-blurring-between-social-media-and-banking](http://www.computerweekly.com/news/2240220234/CaixaBank-Facebook-app-a-further-blurring-between-social-media-and-banking).

περιοχές όπου οι πελάτες συνήθως ψωνίζουν. Τα υποκαταστήματα όμως πρέπει να εκσυγχρονιστούν ώστε να ωθούν τους πελάτες τους στη χρήση της τεχνολογίας. Αυτό μπορεί να γίνει με την παροχή δωρεάν WiFi, tablets και φορητούς υπολογιστές εντός του καταστήματος ώστε να μπορούν οι πελάτες να έρχονται σε επαφή με τις εφαρμογές των Τραπεζών ή των μέσων ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης.

Το προσωπικό των καταστημάτων πρέπει να δίνει μεγάλη προσοχή στις ανάγκες των πελατών ώστε να τους προσφέρει τα ανάλογα προϊόντα. Πληροφορίες και απαντήσεις μπορούν να αποστέλλονται στο κινητό ή στο email του πελάτη. Αυτό δίνει μία εξατομικευμένη ηλεκτρονική εξυπηρέτηση για τον πελάτη.

Στα πλαίσια του εκσυγχρονισμού των ATMs πρέπει να συμπεριφέρονται σαν κινητή συσκευή που υποστηρίζει συναλλαγές αυτοεξυπηρέτησης. Από την απομνημόνευση της γλώσσας εξυπηρέτησης, την ενημέρωση των πελατών για τους λογαριασμούς τους μέχρι και την προσφορά προσαρμοσμένων προϊόντων και υπηρεσιών οι ATMs μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στην δημιουργία εξατομικευμένης εμπειρίας για τους πελάτες.

Η επόμενη γενιά εξυπηρέτησης από τις ATM είναι χωρίς την χρήση καρτών ή εξυπηρέτηση με την χρήση των κωδικών της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

### **6.1.6 Απρόσκοπτη εμπειρία από οποιαδήποτε συσκευή**

Βασική ανάγκη των πελατών είναι η απρόσκοπτη και ομοιόμορφη εξυπηρέτηση από οποιαδήποτε συσκευή και κανάλι εξυπηρέτησης. Για την υλοποίηση της ανάγκης αυτής οι Τράπεζες καλούνται να κάνουν τις ανάλογες αλλαγές στα συστήματα αλλά και στο τρόπο επιμόρφωσης των υπαλλήλων ώστε να έχουν πρόσβαση και ενημέρωση στις ίδιες πληροφορίες.

Η υλοποίηση μιας ενιαίας διεπαφής (responsive design) μέσω της οποίας οι πελάτες θα έχουν την ίδια εμπειρία από οποιαδήποτε συσκευή χρησιμοποιούν (διαδικτύου, κινητού τηλεφώνου) είναι επιτακτική ανάγκη. Ανάλογα πρέπει να προσαρμόζεται και το περιεχόμενο του συστήματος στο μέγεθος της οθόνης της συσκευής που χρησιμοποιεί ο πελάτης .

## 6.2 Συμπεράσματα και Μελλοντικές Προοπτικές βάση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου

Ακολουθούν τα Συμπεράσματα στα οποία καταλήξαμε βάση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου καθώς και οι προτάσεις μας για Μελλοντικές Προοπτικές των Εναλλακτικών Καναλιών εξυπηρέτησης.

Στις γενικές ερωτήσεις του ερωτηματολογίου εντοπίζουμε τα πιο κάτω για την **πλειοψηφία** των ερωτηθέντων:

- Ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 26 – 35 και ακολουθεί η ομάδα 36 – 45.
- Ανήκουν σε διάφορους επαγγελματικούς χώρους με την πλειοψηφία να ανήκει στον Ιδιωτικό Τομέα και ακολουθούν με μικρότερα ποσοστά οι Δημόσιοι Υπάλληλοι και οι Ελεύθεροι Επαγγελματίες.
- Έχουν ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση
- Είναι πελάτες όλων των Τραπεζών με την ανάλογη κατανομή ποσοστού βάση του πελατολογίου τους. Η πλειοψηφία ανήκει στην Τράπεζα Κύπρου και ακολουθούν οι υπόλοιπες Τράπεζες με μικρότερα ποσοστά
- Η Τράπεζα με την οποία συνεργάζονται προσφέρει εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης
- Έχουν πρόσβαση σε Ηλεκτρονικό Υπολογιστή.

Στο κομμάτι του ερωτηματολογίου που απευθύνεται στους μη χρήστες των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης εντοπίσαμε στην **πλειοψηφία** τα πιο κάτω :

1. Κύριο Λόγο μη χρήσης των Εναλλακτικών Καναλιών Εξυπηρέτησης είναι η προτίμηση στην επικοινωνία και εξυπηρέτηση από τον προσωπικό τραπεζίτη ενώ ακολουθεί η έλλειψη γνώσης Η/Υ και η δυσκολία στη χρήση των Εναλλακτικών Καναλιών
2. Θεωρούν όμως πολύ σημαντική την εξυπηρέτηση χωρίς αναμονή στις ουρές εξυπηρέτησης των Τραπεζών
3. Δεν γνώριζαν ότι τα Εναλλακτικά Κανάλια προσφέρουν χαμηλότερη τιμολόγηση και εάν το γνώριζαν θα τα χρησιμοποιούσαν
4. Θεωρούν ότι χρειάζονται ενημέρωση και εκπαίδευση στα Εναλλακτικά Κανάλια μέσω email , τηλεφώνου, Ενημέρωσης στον Τύπο, την Ιστοσελίδα της Τράπεζας και Καθοδηγητικών videos με αναλυτική επεξήγηση για κάθε συναλλαγή και τέλος την ενημέρωση μέσω του προσωπικού Τραπεζίτη.



5. Θεωρούν σημαντική την παροχή κινήτρων για εξυπηρέτηση μέσω των εναλλακτικών καναλιών.

Στο κομμάτι του ερωτηματολογίου που απευθύνεται στους χρήστες των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης εντοπίσαμε στην **πλειοψηφία** τα πιο κάτω :

1. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες των εναλλακτικών Καναλιών αποτελούν κριτήριο επιλογής της Τράπεζας με την οποία θα συνεργαστούν
2. Δεν θεωρούν ότι χρειάζονται περισσότερη ενημέρωση ή τυχόν εκπαίδευση για την χρήση των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης της Τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε
3. Σαν μέσα ενημέρωσης και εκπαίδευσης θεωρούν καλύτερα τα καθοδηγητικά Videos και τα ηλεκτρονικά εγχειρίδια χρήσης.
4. Είναι σε γενικές γραμμές ικανοποιημένοι από την απόδοση των εναλλακτικών καναλιών της Τράπεζας με την οποία συνεργάζονται
5. Θεωρούν ανασταλτικό παράγοντα την αποτυχία εκτέλεσης μιας συναλλαγής λόγω τεχνικού προβλήματος
6. Νιώθουν ασφαλής με την χρήση των Εναλλακτικών Καναλιών Εξυπηρέτησης χρόνο στην εξυπηρέτησή τους σε σχέση με την εξυπηρέτηση τους σε ταμείο της Τράπεζας
7. Δεν θεωρούν ότι η εξυπηρέτηση τους από τα εναλλακτικά κανάλια επηρεάζει την Επικοινωνία τους με τον προσωπικό τους τραπεζίτη.
8. Η τεχνολογική εξέλιξη τους δημιουργεί σε κάποιο βαθμό άγχος για συνεχή ενημέρωση ώστε να μπορούν να εξυπηρετούνται μέσω των εναλλακτικών καναλιών
9. Θεωρούν ότι τα εναλλακτικά κανάλια τους βοηθούν να ενημερώνονται με εύκολο και αποδοτικό τρόπο για τους λογαριασμούς
10. Η μειωμένη τιμολόγηση που προσφέρεται θεωρούν ότι είναι σημαντικό κίνητρο
11. Θεωρούν ότι τα εναλλακτικά κανάλια τους παρέχουν ευελιξία αφού τους προσφέρεται 24ώρη πρόσβαση στους λογαριασμούς τους από οπουδήποτε βρίσκονται ακόμη και από την άνεση του σπιτιού τους
12. Θεωρούν ότι τα εναλλακτικά κανάλια τους προσφέρουν Πληθώρα επιλογών εξυπηρέτησης από ένα μεγάλο φάσμα διαθέσιμων λειτουργιών
13. Θεωρούν σημαντικό πλεονέκτημα την επιλογή ανοίγματος ηλεκτρονικού λογαριασμού από τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης
14. Θεωρούν σημαντικό τον έλεγχο στην διαχείριση των λογαριασμών
15. Θεωρούν σημαντική την Εκτέλεση Τραπεζικών Συναλλαγών μέσω εναλλακτικών καναλιών

16. Θεωρούν σημαντική την άνεση στην εξυπηρέτηση από τα εναλλακτικά κανάλια χωρίς την πίεση της ουράς αναμονής
17. Θεωρούν σημαντικό την παροχή κινήτρων
18. Θεωρούν ότι η ιστοσελίδα της Τράπεζας με την οποία συνεργάζονται πρέπει να παρέχει όλη την απαραίτητη πληροφόρηση καθώς και καθοδήγηση που χρειάζονται
19. Θεωρούν τα καθοδηγητικά Videos πολύ βοηθητικά και καθοδηγητικά
20. Θεωρούν πολύ σημαντική την Ίδια Εμπειρία συστήματος από οποιαδήποτε συσκευή εξυπηρέτησης
21. Θεωρούν αρκετά σημαντική την εκπαίδευση και ενημέρωση τους από τα υποκαταστήματα των Τραπεζών
22. Θεωρούν πολύ σημαντική την Εξατομίκευση
23. Θεωρούν πολύ σημαντική την προσθήκη εργαλείων στις εφαρμογές των εναλλακτικών καναλιών για αύξηση της χρήσης τους.
24. Δεν θα εκτελούσαν τραπεζικές συναλλαγές από σελίδες κοινωνική δικτύωσης.

Οι πελάτες όπως διαφαίνεται και από την πλειοψηφία των απαντήσεων τους δίνουν ιδιαίτερη σημασία στα εναλλακτικά κανάλια αφού το 83% των ερωτηθέντων απάντησε θετικά, στην ερώτηση «Τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης και οι υπηρεσίες που προσφέρουν αποτελούν κριτήριο επιλογής της Τράπεζας με την οποία θα συνεργαστείτε;». Η πλειοψηφία αυτή, μας δείχνει την σημαντικότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών που παρέχονται από τα Εναλλακτικά Κανάλια των Τραπεζών. Οι Τράπεζες επομένως πρέπει να δίνουν ιδιαίτερα βαρύτητα στην ανάπτυξη των προσφερόμενων υπηρεσιών ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών τους.

Στα **πλεονεκτήματα** των Εναλλακτικών Καναλιών εξυπηρέτησης εντοπίσαμε τα πιο κάτω:

1. Έλεγχος στην διαχείριση των λογαριασμών
2. Άνεση στην εξυπηρέτηση
3. Εκτέλεση Χρηματικών Συναλλαγών
4. Άνοιγμα ηλεκτρονικών λογαριασμών χωρίς γραφειοκρατικές διαδικασίες (εύκολα και γρήγορα)
5. Ευελιξία στην χρήση
6. Ευκολία και απόδοση
7. Μειωμένη Τιμολόγηση
8. Εξοικονόμηση χρόνου

Στα **Μειονεκτήματα** των Εναλλακτικών Καναλιών εξυπηρέτησης εντοπίσαμε τα πιο κάτω:

1. Η τεχνολογία και οι συνεχή βελτιώσεις και προσθήκες στα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης δημιουργούν άγχος στους χρήστες των εναλλακτικών καναλιών για συνεχή ενημέρωση ώστε να μπορούν να εξυπηρετούνται μέσω αυτών.
2. Οι πελάτες νιώθουν ότι η αποκλειστική εξυπηρέτηση τους μέσω των εναλλακτικών καναλιών δημιουργεί κενό στην επικοινωνία τους με τον προσωπικό τους τραπεζίτη. Για το σκοπό αυτό Οι τράπεζες θα πρέπει να εντοπίσουν τρόπους με τους οποίους οι τραπεζίτες θα επικοινωνούν με τους πελάτες τους που επιλέγουν αυτό του είδους εξυπηρέτησης, ώστε να μην νιώθουν οι πελάτες ότι χάνεται η επικοινωνία και η προσωπική επικοινωνία.
3. Τεχνικά προβλήματα

Η παροχή **κινήτρων** στους πελάτες για χρήση των Εναλλακτικών Καναλιών Εξυπηρέτησης είναι πολύ σημαντική. Στα κίνητρα εντοπίστηκαν οι πιο κάτω τρόποι που φαίνεται να παρακινούν τους πελάτες για χρήση των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης:

Διαγωνισμοί με δώρα, η Μειωμένη Τιμολόγηση, η Αύξηση των διαθέσιμων συναλλαγών μέσω των εναλλακτικών καναλιών και η Μη ύπαρξη τεχνικών προβλημάτων.

Συγκεκριμένα για την Μειωμένη Τιμολόγηση το 75% των ερωτηθέντων απάντησε ότι η χαμηλότερη τιμολόγηση επηρεάζει την χρήση και την επιλογή τους για εξυπηρέτηση μέσω των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης. Η μειωμένη τιμολόγηση αποτελεί επίσης πολύ σημαντικό πλεονέκτημα των εναλλακτικών καναλιών όπως διαφαίνεται και από την πλειοψηφία των απαντήσεων.

**Εξατομίκευση:** Οι πελάτες των τραπεζών, θεωρούν ότι οι Τράπεζες μπορούν να αξιοποιούν τις πληροφορίες σχετικά με τις τραπεζικές σας συναλλαγές σε συνδυασμό με τις ανάγκες σας με τρόπο που να τους προσφέρουν προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις δικές σας προσωπικές ανάγκες. Η εξατομίκευση είναι πολύ σημαντική. Οι πελάτες θα πρέπει να στοχεύουν στην δημιουργία εργαλείων, προϊόντων και στην παροχή υπηρεσιών που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών τους. Ακόμη και οι εκστρατείες θα πρέπει να είναι σε μεγάλο βαθμό στοχευμένες ώστε ο πελάτης να νιώθει ότι έχει αξία αφού του προσφέρει η Τράπεζα ένα νέο προϊόν βάση των δικών του αναγκών.

**Εκπαίδευση:** Πολύ σημαντική θεωρείται και η εκπαίδευση ειδικά στα Εναλλακτικά Κανάλια εξυπηρέτησης. Στα μέσα εκπαίδευσης συμπεριλαμβάνονται η εκπαίδευση στα υποκαταστήματα

μέσων κάποιων υπολογιστών ή άλλων μέσω για εξοικείωση, τα Demo Videos που παρουσιάζουν βήμα προς βήμα διαδικασίες εντός των συστημάτων, όπως πραγματοποίηση πληρωμής, εντοπισμός πληροφοριών όπως υπολοίπων λογαριασμών αλλά πολύ σημαντικό ρόλο στην ενημέρωση των πελατών κατέχουν και οι Ιστοσελίδες των Τραπεζών. Πολύ σημαντική θεωρούμε επίσης Demo περιβάλλοντα καθώς και τα Interactive περιβάλλοντα αφού βοηθούν τον πελάτη για την εξοικείωση του με το σύστημα και την πραγματοποίηση συναλλαγών με το περιθώριο λάθους.

**Ιστοσελίδες Τραπεζών:** Από το ερωτηματολόγιο εντοπίσαμε ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό το οποίο πιστεύει ότι οι Τράπεζες θα πρέπει να βελτιώσουν τις Ιστοσελίδες τους, κάνοντας τις πιο φιλικές και με περισσότερη ενημέρωση και καθοδήγηση προς τους πελάτες, ώστε να μπορούν να λαμβάνουν με «φιλικό», ελκυστικό και απλό τρόπο την πληροφόρηση που χρειάζονται.

Ίδια εικόνα συστήματος – «συνέπεια» μπορεί να προσφέρει στο χρήστη ευκολία στη χρήση, ενώ του δίνει την «αυτοπεποίθηση» που χρειάζεται για να χρησιμοποιήσει το σύστημα από οποιαδήποτε συσκευή.

Σημαντικά **εργαλεία** τα οποία ενδεχομένως να αξιολογηθούν από τις Τράπεζες για προσθήκη στα Εναλλακτικά Κανάλια Εξυπηρέτησης είναι:

- Εργαλείο υπολογισμού εξόδων κατά εκτέλεση συναλλαγής,
- Εργαλείο υπενθύμισης για την λήξη της εμπρόθεσμης κατάθεσης,
- Εργαλείο υπενθυμίσεων στο κινητό ή στο email μου,
- Εργαλείο Μετατροπέα Συναλλάγματος και
- Εργαλείου Μετατροπέας IBAN

Όσον αφορά την εξυπηρέτηση μέσω Σελίδων Κοινωνικής Δικτύωσης συμπεράναμε από την πλειοψηφία των απαντήσεων ότι οι πελάτες δεν αισθάνονται άνετα στην παρούσα φάση για την εκτέλεση συναλλαγών ή την εξυπηρέτηση τους μέσω σελίδων κοινωνικής δικτύωσης, άρα δεν είναι κάτι στο οποίο οι Τράπεζες πρέπει να δώσουν σημασία.

# Παράρτημα

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Στα πλαίσια της Διατριβής μου στο Πρόγραμμα Τραπεζική και Χρηματοοικονομική του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου, παρακαλώ όπως μου συμπληρώσετε το πιο κάτω ερωτηματολόγιο για την έρευνα που διεξάγω σχετικά με τα Εναλλακτικά Κανάλια Εξυπηρέτησης των Τραπεζών και την αποδοχή τους από το Κυπριακό κοινό. Παρακαλώ να απαντήσετε με ειλικρίνεια βάση των μέχρι σήμερα εμπειριών σας.

### Δημογραφικά Στοιχεία

1. Παρακαλώ προσδιορίστε το φύλο σας;
  - Γυναίκα
  - Άνδρας
  
2. Παρακαλώ προσδιορίστε την ηλικία σας;
  - 18-25
  - 26-35
  - 36-45
  - 46-55
  - 56-65
  - 65+
  
3. Επάγγελμα
  - Ιδιωτικός Υπάλληλος
  - Δημόσιος Υπάλληλος
  - Εισοδηματίας
  - Άνεργος
  - Αγρότης
  - Ελεύθερος Επαγγελματίας
  - Φοιτητής

- Συνταξιούχος
- Οικιακά
- Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε) \_\_\_\_\_

4. Παρακαλώ καθορίστε το επίπεδο σπουδών σας:

- Στοιχειώδη εκπαίδευση
- Μέση Εκπαίδευση
- Ανώτερη Εκπαίδευση
- Ανώτατη Εκπαίδευση
- Μεταπτυχιακό / Διδακτορικό

### **Γενικές Ερωτήσεις**

5. Με ποιο χρηματοπιστωτικό Ίδρυμα Συνεργάζεστε

- Τράπεζα Κύπρου
- Ελληνικά Τράπεζα
- Alpha Bank
- Συνεργατισμός
- Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε ) \_\_\_\_\_

6. Η Τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε προσφέρει εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης;

- Ναι
- Όχι
- Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ

7. Ποια από τα πιο κάτω εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης χρησιμοποιείτε (μπορείτε να δώσετε περισσότερες από μία απαντήσεις);

- ATM
- Internet Banking
- Mobile Banking
- Mobile Payments
- Call Center

8. Με ποια συχνότητα χρησιμοποιείτε τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης;

- Καθημερινά
- Μία φορά την βδομάδα
- Μία φορά τον μήνα
- Δύο φορές τον μήνα
- Ποτέ

9. Έχω την δυνατότητα πρόσβασης σε ηλεκτρονικό υπολογιστή;

- Ναι
- Όχι

### **Ενημερωτικά:**

Τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης παρέχουν ένα ευρύ φάσμα επιλογών, μέσω των οποίων ο πελάτης μπορεί να έχει πρόσβαση σε χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες πέραν του παραδοσιακού τρόπου εξυπηρέτησης μέσω των υποκαταστημάτων των Τραπεζών και περιλαμβάνουν την εξυπηρέτηση μέσω ATM, Internet Banking, Mobile Banking, Mobile Payments, Call Center

### **Για τους μη χρήστες των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης**

10. Δεν χρησιμοποιώ τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης των τραπεζών γιατί:

- Δεν έχω πρόσβαση σε ηλεκτρονικό υπολογιστή, κινητό τηλέφωνο (smartphone) ή tablet
- Δεν με ενδιαφέρει αυτό το είδος εξυπηρέτησης
- Δεν έχω γνώσεις ηλεκτρονικών υπολογιστών
- Θεωρώ δυσνόητα τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης
- Προτιμώ την προσωπική επαφή με τον τραπεζίτη μου
- Δεν θεωρώ ασφαλισμένη την εξυπηρέτηση μέσω εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης

11. Πόσο σημαντικό θεωρείτε την εξυπηρέτηση χωρίς αναμονή στις ουρές εξυπηρέτησης των Τραπεζών

1. Πολύ Σημαντικό
2. Σημαντικό

3. Δεν με απασχολεί
  4. Άρκετά Σημαντικό
  5. Καθόλου Σημαντικό
- 
12. Γνωρίζετε ότι τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης προσφέρουν χαμηλότερη τιμολόγηση;
    - Ναι
    - Όχι
  
  13. Εάν γνωρίζετε για την χαμηλότερη τιμολόγηση θα χρησιμοποιούσατε τα εναλλακτικά κανάλια;
    - Ναι
    - Όχι
  
  14. Θεωρείτε ότι αν είχατε οποιασδήποτε μορφής ενημέρωσης ή εκπαίδευσης για τα εναλλακτικά κανάλια θα χρησιμοποιούσατε αυτό το είδος εξυπηρέτησης;
    - Ναι
    - Όχι
  
  15. Με ποιο τρόπο θα προτιμούσατε να σας επικοινωνεί η Τράπεζα για νέες υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω των εναλλακτικών καναλιών. (Μπορείτε να δώσετε πολλές απαντήσεις)
    - Μέσω τηλεφώνου
    - Μέσω email
    - Με ενημέρωση στον τύπο
    - Μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας
    - Δεν με ενδιαφέρει να ενημερωθώ
    - Μέσω κάποιων καθοδηγητικών Videos όπου θα γίνεται αναλυτική επεξήγηση
    - Από τον προσωπικό μου τραπεζίτη
  
  16. Η παροχή κινήτρων επηρεάζει την επιλογή σας για εξυπηρέτηση μέσω των εναλλακτικών καναλιών;
    - Ναι
    - Όχι
    - Δεν με ενδιαφέρει



## **Για τους χρήστες των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης**

17. Τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης και οι υπηρεσίες που προσφέρουν αποτελούν κριτήριο επιλογής της Τράπεζας με την οποία θα συνεργαστείτε;
1. Πολύ Σημαντικό
  2. Σημαντικό
  3. Δεν με απασχολεί
  4. Αρκετά Σημαντικό
  5. Καθόλου Σημαντικό
18. Θεωρείτε ότι χρειάζεστε περισσότερη ενημέρωση ή τυχόν εκπαίδευση για την χρήση των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης της Τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε.
- Ναι
  - Όχι
19. Εάν απαντήσατε ναι στην προηγούμενη ερώτηση, με ποιο τρόπο θεωρείτε ότι μπορείτε να επεκτείνετε την γνώση γύρω από την χρήση του Internet Banking (μπορείτε να δώσετε περισσότερες από μία απαντήσεις);
1. Μέσω εγχειριδίων χρήσης στην ιστοσελίδα
  2. Με κάποια παρουσίαση και βοήθεια από τον προσωπικό μου τραπεζίτη
  3. Μέσω κάποιων καθοδηγητικών Videos όπου θα γίνεται επεξήγηση της συναλλαγής
  4. Θεωρώ ότι η εμπειρία αυξάνει την άνεση μου στην χρήση του Internet Banking
  5. Όλα τα πιο πάνω
20. Είστε ικανοποιημένη από την απόδοση των εναλλακτικών καναλιών στην εξυπηρέτηση σας;
1. Πάρα πολύ
  2. Πολύ
  3. Μέτρια
  4. Αρκετά
  5. Καθόλου
21. Η αποτυχία εκτέλεσης μιας συναλλαγής λόγω τεχνικού προβλήματος αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα για να συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε την τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης;

1. Συμφωνώ απόλυτα
2. Συμφωνώ
3. Μέτρια
4. Διαφωνώ
5. Διαφωνώ απόλυτα

22. Πως αξιολογείται το επίπεδο ασφάλειας κατά την εξυπηρέτηση σας από τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης σε σχέση με την εξυπηρέτηση σας από υποκατάστημα της Τράπεζας;

1. Νιώθω απόλυτα ασφαλής
2. Νιώθω ασφαλής
3. Μέτρια
4. Δεν νιώθω ασφαλής
5. Δεν νιώθω καθόλου ασφαλής

23. Τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης σας εξοικονομεί χρόνο στην εξυπηρέτησή σας σε σχέση με την εξυπηρέτηση σας σε ταμείο της Τράπεζας;

1. Συμφωνώ απόλυτα
2. Συμφωνώ
3. Μέτρια
4. Διαφωνώ
5. Διαφωνώ απόλυτα

24. Θεωρείτε ότι η εξυπηρέτηση σας μέσω των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης επηρεάζει την επικοινωνία με τον προσωπικό σας τραπεζίτη και χάνεται η προσωπική επαφή;

1. Συμφωνώ απόλυτα
2. Συμφωνώ
3. Μέτρια
4. Διαφωνώ
5. Διαφωνώ απόλυτα

25. Η τεχνολογία και οι συνεχείς βελτιώσεις προσθήκες στα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης σας δημιουργούν άγχος για συνεχή ενημέρωση ώστε να μπορείτε να εξυπηρετείστε μέσω αυτών;

1. Συμφωνώ απόλυτα
2. Συμφωνώ
3. Μέτρια
4. Διαφωνώ
5. Διαφωνώ απόλυτα

26. Οι τράπεζες οφείλουν να ακολουθούν την τεχνολογική ανάπτυξη και να προσφέρουν ηλεκτρονικά προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες της εποχής;

1. Συμφωνώ απόλυτα
2. Συμφωνώ
3. Μέτρια
4. Διαφωνώ
5. Διαφωνώ απόλυτα

27. Θεωρείτε ότι τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης σας βοηθούν να ενημερώνεστε με πιο εύκολο και αποδοτικό τρόπο για τους λογαριασμούς σας;

1. Συμφωνώ απόλυτα
2. Συμφωνώ
3. Μέτρια
4. Διαφωνώ
5. Διαφωνώ απόλυτα

28. Πόσο επηρεάζει την επιλογή μου για εξυπηρέτηση μέσω ηλεκτρονικών καναλιών η χαμηλότερη τιμολόγηση που προσφέρεται;

1. Πάρα πολύ
2. Πολύ
3. Μέτρια
4. Αρκετά
5. Καθόλου

29. Τα ηλεκτρονικά κανάλια εξυπηρέτησης σας παρέχουν ευελιξία αφού σας παρέχουν πρόσβαση 24 ώρες το 24 ωρο στους λογαριασμούς σας από οπουδήποτε βρίσκεστε;

1. Συμφωνώ απόλυτα

2. Συμφωνώ
3. Μέτρια
4. Διαφωνώ
5. Διαφωνώ απόλυτα

30. Τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης προσφέρουν αποδοτικό και πλήρη έλεγχο στην διαχείριση των λογαριασμών σας αφού εξασφαλίζουν άμεση πρόσβαση σε ενημέρωση για τους λογαριασμούς σας, στην εκτέλεση τραπεζικών συναλλαγών, στο άνοιγμα ηλεκτρονικών λογαριασμών αλλά και σε ένα μεγάλο φάσμα λειτουργιών.

1. Συμφωνώ απόλυτα
2. Συμφωνώ
3. Μέτρια
4. Διαφωνώ
5. Διαφωνώ απόλυτα

31. Τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης προσφέρουν άνεση στην εξυπηρέτηση σας αφού μπορεί να εκτελείται τραπεζικές συναλλαγές από την άνεση του σπιτιού σας;

1. Συμφωνώ απόλυτα
2. Συμφωνώ
3. Μέτρια
4. Διαφωνώ
5. Διαφωνώ απόλυτα

32. Τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης σας εξοικονομούν χρήματα αφού προσφέρουν μειωμένες χρεώσεις ενώ κάποιες λειτουργίες εκτελούνται εντελώς δωρεάν.

1. Συμφωνώ απόλυτα
2. Συμφωνώ
3. Μέτρια
4. Διαφωνώ
5. Διαφωνώ απόλυτα

33. Εκτελώντας τις συναλλαγές σας μέσω των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης νιώθετε ασφάλεια αφού απαλλάσσετε από το άγχος μεταφοράς μετρητών

1. Συμφωνώ απόλυτα
2. Συμφωνώ
3. Μέτρια
4. Διαφωνώ
5. Διαφωνώ απόλυτα

34. Μπορείτε να εξυπηρετείστε για όλο το φάσμα των τραπεζικών λειτουργιών σας από τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης;

1. Συμφωνώ απόλυτα
2. Συμφωνώ
3. Μέτρια
4. Διαφωνώ
5. Διαφωνώ απόλυτα

35. Νιώθω μεγαλύτερη άνεση κατά την εξυπηρέτηση από τα εναλλακτικά κανάλια αφού δεν υπάρχει η πίεση της ουράς αναμονής άρα μπορώ να ενημερώνομαι και να εκτελώ συναλλαγές και να ενημερώνομαι για τα οικονομικά μου χωρίς εκνευρισμό και άγχος.

1. Συμφωνώ απόλυτα
2. Συμφωνώ
3. Μέτρια
4. Διαφωνώ
5. Διαφωνώ απόλυτα

36. Θεωρείτε ότι η παροχή κινήτρων παροτρύνει την εξυπηρέτηση σας μέσω εναλλακτικών καναλιών ;

1. Ναι
2. Όχι
3. Δεν επηρεάζομαι από την παροχή κινήτρων

37. Εάν η απάντησή σας στην προηγούμενη ερώτηση είναι ναι, ποια κίνητρα σας παροτρύνουν περισσότερο (μπορείτε να δώσετε περισσότερες από μία απαντήσεις);

1. Διαγωνισμοί με δώρα
2. Μειωμένη τιμολόγηση
3. Αύξηση των διαθέσιμων συναλλαγών μέσω των εναλλακτικών καναλιών
4. Μη ύπαρξη τεχνικών προβλημάτων
5. Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ

38. Η ιστοσελίδα της Τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι μου παρέχει όλη την απαραίτητη πληροφόρηση καθώς και καθοδήγηση που χρειάζομαι για τα Εναλλακτικά Κανάλια Εξυπηρέτησης

1. Συμφωνώ απόλυτα
2. Συμφωνώ
3. Μέτρια
4. Διαφωνώ
5. Διαφωνώ απόλυτα

39. Τα demo videos στην ιστοσελίδα της Τράπεζας είναι πολύ βοηθητικά και καθοδηγητικά ώστε να μου παρουσιάζουν τα βήματα που απαιτούνται για να ολοκληρώσω μια συναλλαγή με απλό και εύκολο τρόπο

1. Συμφωνώ απόλυτα
2. Συμφωνώ
3. Μέτρια
4. Διαφωνώ
5. Διαφωνώ απόλυτα

40. Είναι σημαντικό να έχετε την ίδια εμπειρία εξυπηρέτησης, να βλέπετε την ίδια εικόνα συστήματος από οποιοδήποτε εναλλακτικό κανάλι εξυπηρέτησης χρησιμοποιείτε;

1. Ναι
2. Όχι
3. Δεν με ενδιαφέρει

41. Θεωρείτε βοηθητικό την ύπαρξη συσκευών εντός των υποκαταστημάτων όπως φορητών υπολογιστών και tablets για την εκπαίδευση σας στα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης;

1. Πάρα πολύ σημαντικό
2. Πολύ σημαντικό
3. Μέτρια
4. Αρκετά σημαντικό
5. Καθόλου σημαντικό

42. Θεωρείτε ότι η Τράπεζα αξιοποιώντας τις πληροφορίες σχετικά με τις τραπεζικές σας συναλλαγές σε συνδυασμό με τις ανάγκες σας μπορεί να σας προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις δικές σας προσωπικές ανάγκες;

1. Ναι
2. Όχι
3. Δεν με ενδιαφέρει

43. Θεωρείτε ότι η προσθήκη συγκεκριμένων εργαλείων στις εφαρμογές των εναλλακτικών καναλιών θα αυξήσει την χρήση των εναλλακτικών καναλιών;

1. Ναι
2. Όχι

Εάν ναι καθορίστε τι μπορεί να είναι τα εργαλεία αυτά (π.χ εργαλείο υπενθύμισης για την λήξη της εμπρόθεσμης κατάθεσης)

---

---

---

---

---

---

44. Θα εκτελούσατε τραπεζικές εργασίες μέσω σελίδων κοινωνικής δικτύωσης;

1. Ναι

2. Όχι

**ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΣΑΣ**



# Βιβλιογραφία

1. Αγγελής Βασίλειος (2005) , Η βίβλος του e-banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών ΕΠΕ
2. ΛΥΜΠΕΡΟΠΟΥΛΟΣ Χ. ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ (1994), Στρατηγικό Τραπεζικό Μάρκετινγ, εκδόσεις INTERBOOKS
3. <http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/5d99c500477262e89844fd299ede9589/ADC+Handbook+-+2014.pdf?MOD=AJPERES>
4. [https://books.google.co.uk/books?id=l94FEs-IMu4C&pg=PA41&lpg=PA41&dq=pronto+home+banking&source=web&ots=EANGZE3BIP&sig=stuB2zgENrZkD8BjiSKOriVABCI&hl=en&sa=X&oi=book\\_result&ct=result#v=onepage&q=pronto%20home%20banking&f=false](https://books.google.co.uk/books?id=l94FEs-IMu4C&pg=PA41&lpg=PA41&dq=pronto+home+banking&source=web&ots=EANGZE3BIP&sig=stuB2zgENrZkD8BjiSKOriVABCI&hl=en&sa=X&oi=book_result&ct=result#v=onepage&q=pronto%20home%20banking&f=false)
5. <https://kwiksurveys.com/>
6. [http://www.cognizant.com/perspectives/digital-success-six-ways-retail-banks-can-find-it?utm\\_source=twitter&utm\\_medium=ptw&utm\\_term=jun1&utm\\_content=01&utm\\_campaign=CXO](http://www.cognizant.com/perspectives/digital-success-six-ways-retail-banks-can-find-it?utm_source=twitter&utm_medium=ptw&utm_term=jun1&utm_content=01&utm_campaign=CXO)
7. <https://www.accenture.com/us-en/service-banking-acn-payment-services-digital-innovation.aspx>
8. <http://www.nasdaq.com/article/the-pros-and-cons-of-online-banking-cm386361>
9. <http://articles.chicagotribune.com/keyword/online-banking>
10. <http://www.arraydev.com/commerce/JIBC/2011-04/Alnsour.pdf>
11. <http://articles.economictimes.indiatimes.com/keyword/online-banking>
12. Στατιστική υπηρεσία, <http://www.mof.gov.cy/>

13. Τράπεζα Κύπρου, [http://www.bankofcyprus.com.cy/Current Gr/](http://www.bankofcyprus.com.cy/Current_Gr/)

14. Wikipedia: [https://en.wikipedia.org/wiki/Main\\_Page](https://en.wikipedia.org/wiki/Main_Page)