



**ΑΝΟΙΚΤΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
«Τραπεζική και Χρηματοοικονομική»**

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

**«Το Χρηματοπιστωτικό Σύστημα στην Εποχή της
Ηλεκτρονικής και Πράσινης Τραπεζικής :
Προκλήσεις, Ασφάλεια και Κίνδυνοι»**

ΕΥΣΤΑΘΙΑ ΚΑΡΝΑΚΗ

**Επιβλέπουσα Καθηγήτρια
Ελένη Σοφοκλέους**

ΛΕΥΚΩΣΙΑ, ΜΑΙΟΣ, 2016

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών Και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών
Τραπεζική Και Χρηματοοικονομική

Μεταπτυχιακή Διατριβή

**«Το Χρηματοπιστωτικό Σύστημα στην Εποχή της
Ηλεκτρονικής και Πράσινης Τραπεζικής : Προκλήσεις,
Ασφάλεια και Κίνδυνοι»**

Καρνάκη Ευσταθία

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια
Ελένη Σοφοκλέους

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.

Μάιος 2016

Περίληψη

Στην παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή μελετάται η πρόοδος και η εξέλιξη του χρηματοπιστωτικού συστήματος σε μια εποχή που πρωταγωνιστεί η ηλεκτρονική και η πράσινη τραπεζική. Διαφαίνονται οι προκλήσεις που υποβόσκουν, η ασφάλεια που παρέχεται καθώς και οι κίνδυνοι που αναβράζουν. Στόχος της είναι να αναδείξει την βαρύτητα που διακατέχει ο πλέον πιο αναπτυσσόμενος τομέας του χρηματοπιστωτικού συστήματος στην Κύπρο του 2016, εν ονόματι e-banking. Παράλληλα φιλοδοξεί να εντοπίσει το μέγεθος της αποδοχής της βιώσιμης ανάπτυξης, της πράσινης οικονομίας και κατ' επέκταση της πράσινης τραπεζικής. Ένα κράτος κυριευμένο από την παγκόσμιας εμβέλειας οικονομική κρίση σε συνάρτηση με παράτολμες ενέργειες του παρελθόντος επιτάσσει και συγχρόνως αποβλέπει σε μία στροφή προς τον χώρο της πράσινης τραπεζικής. Τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης έρευνας προκύπτουν διαμέσου συνεντεύξεων που πραγματοποιηθήκαν σε έξι χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Εν κατακλείδι, διαπιστώνεται η έκδηλη εμπιστοσύνη του κοινού απέναντι στην εδραίωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο Κυπριακό τραπεζικό σύστημα. Εν αντιθέσει, στην περίπτωση της πράσινης τραπεζικής παρουσιάζεται μία στασιμότητα αποτέλεσμα της οποίας ενδέχεται να είναι η οικονομική κρίση και το ασταθές οικονομικά περιβάλλον που επικρατεί.

Summary

This thesis studies the progress and development of the financial system when the electronic and green banking have a leading role. The underlying challenges, the security provided and the lurking risks are perfectly clear. It aims at highlighting the importance of the most growing sector of the financial system in Cyprus in 2016, the e-banking. At the same time it also aspires to identify the extent of acceptance of sustainable development, green economy and green banking as well. A state under global economic crisis in conjunction with past daring actions requires and also aims at a turn to the field of green banking. The results of this study have arisen through interviews conducted in six financial institutions. In conclusion, public clearly expresses its trust to the consolidation of electronic banking in Cyprus banking system. In contrast, green banking remains stagnant as a result of the financial crisis and the unstable economic environment.

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω την κα Ελένη Σοφοκλέους για την συνεργασία μας κατά την υλοποίηση της μεταπτυχιακής μου διατριβής.

Θα ήθελα επίσης να απευθύνω τις θερμότερες μου ευχαριστίες στην οικογένεια μου για όλη την συμπαράσταση κατά τη διάρκεια των σπουδών μου αλλά και για τα εφόδια που μου προσέφεραν γενικότερα στην ζωή μου.

Περιεχόμενα

Κεφάλαιο 1.....	1
Εισαγωγή.....	1
Κεφάλαιο 2.....	4
Ηλεκτρονική Τραπεζική.....	4
2.1 E-banking: Σημασιολογία Οικονομικού Όρου και η Χρήση του στην Κοινωνία και την Καθημερινότητα.....	4
2.2 Ιστορική Αναδρομή Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	6
2.3 ATM : Η Εμφάνιση και η Χρήση τους στο Πιστοληπτικό Οικονομικό Σύστημα του Χθες και του Σήμερα.....	7
2.4 Phone Banking – Τραπεζική Μέσω Τηλεφώνου.....	9
2.5 Mobile Banking - Τραπεζική Μέσω Κινητού Τηλεφώνου.....	11
2.6 Internet Banking - Τραπεζική Μέσω Διαδικτύου.....	13
2.7 Mobile Banking vs Internet Banking.....	18
2.8 Πλεονεκτήματα – Μειονεκτήματα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	20
2.9 FINTECH (Financial Technology).....	23
Κεφάλαιο 3.....	25
Πράσινη Τραπεζική.....	25
3.1 Αρχές ισημερινού.....	26
3.2 Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.....	27
3.3 Έξοδος από την Κρίση Μέσω της Πράσινης Ανάπτυξης.....	30
3.4 Κίνδυνοι Τραπεζών.....	32
3.5 Πράσινες Πρακτικές Τραπεζών.....	33
3.6 Προσφερόμενα Πράσινα προϊόντα.....	35
Κεφάλαιο 4.....	39
Κυπριακή Πραγματικότητα.....	39
Κεφάλαιο 5.....	44
Μεθοδολογία.....	44
Κεφάλαιο 6.....	45
Δεδομένα.....	45
6.1 Μέρος Α – Έρευνα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	45
6.2 Μέρος Β – Έρευνα Πράσινης Τραπεζικής.....	47

Κεφάλαιο 7.....	49
Ανάλυση Αποτελεσμάτων Ηλεκτρονικής Τραπεζικής	49
7.1 Αποτελέσματα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής Τράπεζας Κύπρου	49
7.2 Αποτελέσματα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής Ελληνικής Τράπεζας	51
7.3 Αποτελέσματα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής Συνεργατικού Ταμιευτηρίου Αμμοχώστου	53
7.4 Αποτελέσματα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής Συνεργατικής Πιστωτικής Εταιρίας Μακράσukas Λάρνακας	54
7.5 Αποτελέσματα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής Τράπεζας Πειραιώς	55
7.6 Αποτελέσματα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής Alpha Bank.....	57
Κεφάλαιο 8.....	59
Ανάλυση Αποτελεσμάτων Πράσινης Τραπεζικής.....	59
8.1 Αποτελέσματα Πράσινης Τραπεζικής Τράπεζας Κύπρου.....	59
8.2 Αποτελέσματα Πράσινης Τραπεζικής Ελληνικής Τράπεζας.....	60
8.3 Αποτελέσματα Πράσινης Τραπεζικής Συνεργατικού Ταμιευτηρίου Αμμοχώστου	61
8.4 Αποτελέσματα Πράσινης Τραπεζικής Συνεργατικής Πιστωτικής Εταιρίας Μακράσukas Λάρνακας.....	62
8.5 Αποτελέσματα Πράσινης Τραπεζικής Τράπεζας Πειραιώς	62
8.6 Αποτελέσματα Πράσινης Τραπεζικής Alpha Bank	63
Κεφάλαιο 9.....	64
Ανάλυση Αποτελεσμάτων Έρευνας.....	64
Κεφάλαιο 10.....	69
Επίλογος.....	69
Παράρτημα Α	72
Συνεντεύξεις Χρηματοπιστωτικών Ιδρυμάτων	72
Α.1 Συνέντευξη Ελληνικής Τράπεζας	72
Α.2 Συνέντευξη Alpha Bank	79
Α.3 Συνέντευξη Συνεργατικού Ταμιευτηρίου Αμμοχώστου	84
Α.4 Συνέντευξη Συνεργατικής Πιστωτικής Εταιρείας (ΣΠΕ) Μακράσukas	88
Α.5 Συνέντευξη Τράπεζας Κύπρου	92
Α.6 Συνέντευξη Τράπεζας Πειραιώς.....	99
Βιβλιογραφία	106

Κεφάλαιο 1

Εισαγωγή

Η κοινωνία αλλάζει διαρκώς. Η καθημερινότητα ακολουθεί τα χνάρια και τις τάσεις της παγκοσμιοποίησης, της εξέλιξης, της τεχνολογίας και του επιχειρησιακού ανταγωνισμού. Αναπόσπαστο κομμάτι της κοινωνίας αποτελεί ο χρηματοπιστωτικός τομέας ο οποίος παίζει μείζονα ρόλο στη καθημερινότητα μας. Η σημερινή εποχή χαρακτηρίζεται από την ταχύτατη εξέλιξη της τεχνολογίας καθώς και την αύξηση της συνείδησης των πολιτών για την αειφόρο ανάπτυξη. Οι δύο πιο αναπτυσσόμενοι τομείς του χρηματοπιστωτικού κλάδου παγκοσμίως αφορούν την ηλεκτρονική και την πράσινη τραπεζική. Η παταγώδη εμφάνιση της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω των εντυπωσιακών τεχνολογικών επιτευγμάτων της, δημιουργεί την ανάγκη αφομοίωσης αυτής στο παγκόσμιο χρηματοπιστωτικό σύστημα καθώς υπόσχεται την επανάσταση σε κάθε είδους τραπεζικής αλλά και χρηματοοικονομικής συναλλαγής. Η δε πράσινη τραπεζική, εξελίσσεται δυναμικά έχοντας ως βάση της τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης, επιχειρώντας να επιτύχει την αύξηση της οικονομίας με γνώμονα μακροπρόθεσμα περιβαλλοντικά ηθικά επιτεύγματα. Όπως γίνεται αντιληπτό, το e-banking και το green banking υπόσχονται την επανάσταση στο χρηματοπιστωτικό σύστημα εκμεταλλευόμενες την εξέλιξη της τεχνολογίας και προάγοντας την ανάπτυξη της οικονομίας μέσω περιβαλλοντικών πρακτικών,

διασφαλίζοντας καλύτερη ποιότητα ζωής και το γενικότερο κοινωνικό και περιβαλλοντικό καλό.

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή εστίασε στην μελέτη του χρηματοπιστωτικού συστήματος στην σημερινή εποχή η οποία χαρακτηρίζεται από την τεχνολογία στην τράπεζα δηλαδή, την χρήση της στην ηλεκτρονική τραπεζική καθώς και την εξέλιξη της αιφόρου ανάπτυξης σε συνδυασμό με την πράσινη οικονομία και κατ' επέκταση πράσινη τραπεζική. Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύεται ο όρος της ηλεκτρονικής τραπεζικής και γίνεται μια ιστορική αναδρομή, καθώς και ανάλυση των προσφερομένων εναλλακτικών καναλιών στην αγορά του χρηματοπιστωτικού συστήματος, όπως είναι η ATM, το Phone Banking, το Mobile Banking και το internet banking. Στη συνέχεια πραγματοποιείται μία σύγκριση των δύο τελευταίων εναλλακτικών καναλιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής και παρουσιάζονται τα γενικότερα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα αυτής. Στο τέλος του δεύτερου κεφαλαίου δεν παραλείπεται επίσης η αναφορά στο Fintech (financial technology) το οποίο από πολλούς ονομάζεται ως η τραπεζική του μέλλοντος και αντιστοιχεί σε κομμάτι της τεχνολογίας της οικονομίας και της χρηματοοικονομικής. Συνεχίζοντας, στο τρίτο κεφάλαιο έγινε μια βιβλιογραφική ανασκόπηση σε θέματα τα οποία σχετίζονται με την πράσινη τραπεζική όπως οι αρχές του Ισημερινού και της πολυσυζητημένης EKE (Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη). Η πράσινη τραπεζική είναι στενά συνδεδεμένη ως έννοια με τις ενέργειες που επιχειρούνται προς βελτίωση της παρούσας κατάστασης των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων μετά από την πρόσφατη οικονομική κρίση. Μελετώντας λοιπόν την πράσινη τραπεζική, θεωρήθηκε σωστό να συσχετιστεί η ίδια με την περίπτωση διεξόδου από την οικονομική κρίση μέσω αυτής και την ανάγκη που δημιουργήθηκε για προάσπιση του χρηματοοικονομικού συστήματος της Ευρώπης, δημιουργώντας το πρόγραμμα <<Στρατηγική Ευρώπη 2020>>. Όπως είναι όμως αναμενόμενο, μέσω της χρήσης της δημιουργούνται και κίνδυνοι για τις τράπεζες οι οποίοι επηρεάζουν την φήμη της, την εμπιστοσύνη αυτής και φυσικά νομικά προβλήματα. Όλα τα παραπάνω βέβαια, έχουν άμεση σχέση με τον περιβαλλοντικό κίνδυνο τα οποία αναλύονται στο δεύτερο κεφάλαιο. Στο ίδιο κεφάλαιο αναλύονται ακόμα πράσινες πρακτικές τραπεζών οι οποίες

προτείνονται για την προάσπιση του περιβάλλοντος και την εξέλιξη της βιώσιμης ανάπτυξης καθώς και διάφορα προσφερόμενα πράσινα προϊόντα που υπάρχουν σε παγκόσμιο επίπεδο. Στο επόμενο κεφάλαιο παρατίθεται μια ιστορική αναδρομή της Κυπριακής πραγματικότητας του χθες και του σήμερα, ενώ, στο πέμπτο κεφάλαιο γίνεται ανάλυση της μεθοδολογίας που χρησιμοποιήθηκε, η οποία αντιστοιχεί σε έρευνα μέσω συνεντεύξεων. Οι ερωτήσεις που περιλήφθηκαν στις συνεντεύξεις αυτές, αφορούν την στρατηγική περί ηλεκτρονικής και πράσινης τραπεζικής που ακολουθεί κάθε ίδρυμα που μελετήθηκε και σκοπό έχουν την διερεύνηση της ισχύουσας κατάστασης, εξέλιξης αλλά και προόδου του κυπριακού χρηματοπιστωτικού συστήματος σε σχέση πάντα με τις τραπεζικές αυτές. Στη συνέχεια, ακολουθεί μία εκτενής ανάλυση των δεδομένων εξηγώντας τους λόγους που εντάχθηκαν στην έρευνα, ερμηνεύοντας την κάθε ερώτηση ξεχωριστά και εν συνεχεία, στο έβδομο και όγδοο κεφάλαιο πραγματοποιείται η ανάλυση των αποτελεσμάτων, αρχικά της ηλεκτρονικής τραπεζικής και αμέσως μετά της πράσινης τραπεζικής για κάθε ίδρυμα που ερευνήθηκε. Συμπερασματικά, η μελέτη αυτή εντόπισε τις καινοτομίες αλλά και τις ελλείψεις του χρηματοπιστωτικού συστήματος της Κύπρου στον τομέα της ηλεκτρονικής και πράσινης τραπεζικής καθώς και την τρέχουσα κατάσταση αυτού.

Κεφάλαιο 2

Ηλεκτρονική Τραπεζική

Με τον όρο ηλεκτρονική τραπεζική ή όπως είναι ευρέως γνωστό e-banking (electronic banking) ή EFT (electronic fund transfer) εννοούμε όλες τις συναλλαγές οι οποίες δημιουργήθηκαν για να αντικαταστήσουν τις παραδοσιακές τραπεζικές συναλλαγές καθώς και τις διαδικασίες τους, οι οποίες μέχρι πρότινος για να γίνουν αποδεκτές προαπαιτούσαν την φυσική παρουσία του πελάτη στην τράπεζα.

2.1 E-banking: Σημασιολογία Οικονομικού Όρου και η Χρήση του στην Κοινωνία και την Καθημερινότητα.

Ένας ορισμός που θα αποδίδαμε στην ηλεκτρονική τραπεζική είναι ο εξής : Ως ηλεκτρονική τραπεζική ορίζεται οποιαδήποτε εμπορική συναλλαγή διεξάγεται μεταξύ μιας τράπεζας και των πελατών της διαμέσου ηλεκτρονικών δικτύων και βοηθά ή οδηγεί στην πώληση υπηρεσιών ή προϊόντων (MU Ybin, 2003). Η ηλεκτρονική τραπεζική κερδίζει διαρκώς έδαφος στην σημερινή εποχή μιας και συνδυάζει χαμηλό κόστος και εύκολη πρόσβαση σε κάθε της χρήστη. Στοχεύει στην επανάσταση στο χώρο της τραπεζικής με αποστασιοποίηση από την παραδοσιακή μορφή και λειτουργία της. Τα εφόδια που χρησιμοποιεί για την επίτευξη της εν προκειμένω αλλαγής είναι η εξοικονόμηση χρόνου, χρήματος

αλλά και ταλαιπωρίας για την διεκπεραίωση διαφόρων τραπεζικών συναλλαγών.

Η ηλεκτρονική τραπεζική στην ουσία μεταφέρει την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή ή γενικότερα σε οποιαδήποτε προσωπική μας συσκευή. Μέσω των συστημάτων που διαθέτει και χρησιμοποιεί επιτρέπει σε ιδιώτες ή επιχειρήσεις να πραγματοποιούν διάφορες χρηματοοικονομικές συναλλαγές, να έχουν πρόσβαση στο λογαριασμό τους καθώς επίσης και να λαμβάνουν χρήσιμες πληροφορίες για υπηρεσίες και προϊόντα που τους ενδιαφέρουν. Κάτι τέτοιο μπορεί να υλοποιηθεί από οποιοδήποτε μέρος επιθυμούν, ολόκληρο το 24ώρο αλλά και 365 ημέρες το χρόνο. Βασική αλλά όχι μοναδική προϋπόθεση είναι η παροχή ενός ηλεκτρονικού μέσου (Laptop, PDA, Smart phone κ.α.) ώστε να έχουν πρόσβαση στην τράπεζα τους. Επιπροσθέτως, ένα από τα θετικά της ηλεκτρονικής τραπεζικής πέραν της ευκολίας διεκπεραίωσης οικονομικών αναγκών είναι η παροχή και διάθεση ακόμα πιο εξειδικευμένων υπηρεσιών, όπως προσωπικές ενημερώσεις ή προσωπικά μηνύματα καθώς και real-time χρηματιστηριακές συναλλαγές και παρακολούθηση χαρτοφυλακίου. Είναι σαφές πλέον πως διακρίνεται μια αμφίδρομη σχέση ανάμεσα στο πιστωτικό ίδρυμα και τον χρήστη της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ενδεικτικά αναφέρουμε, όσον αφορά τις πληροφορίες που παρέχονται από μεριάς πελάτη υπό μορφή αιτήσεων ή από μεριάς τραπεζής υπό μορφή τραπεζικών προϊόντων. Εξίσου αμφίδρομη παρουσιάζεται η σχέση σχετικά με τις χρηματικές αξίες από πλευράς πελατών ως καταθετικά προϊόντα προς το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα και υπό μορφής δανείου από μεριάς του τραπεζικού ιδρύματος προς τον χρήστη. Αξίζει βέβαια να επισημανθεί και η παρουσία μονόδρομων σχέσεων μεταξύ χρήστη και χρηματοπιστωτικού ιδρύματος, όπως είναι η παροχή υπηρεσιών προς τον πελάτη ή παροχή προσωπικών πληροφοριών προς την τράπεζα.

2.2 Ιστορική Αναδρομή Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Η ηλεκτρονική τραπεζική μέχρι να φθάσει στη σημερινή της μορφή και λειτουργία έχει περάσει από πολλές διακλαδώσεις αλλά και ποικίλα στάδια εξέλιξης. Στις αρχές της δεκαετίας του 1960 έγιναν οι πρώτες προσπάθειες από τις διοικήσεις των τραπεζών για εξέλιξη των παραδοσιακών τραπεζικών συναλλαγών. Κοντά στα τέλη του 80' έγινε γνωστός ο όρος online, τον οποίο τότε απάρτιζαν ένα πληκτρολόγιο και μια τηλεόραση ή monitor ενώ η πρόσβαση γινόταν μέσω μιας τηλεφωνικής γραμμής. Οι online υπηρεσίες γεννήθηκαν το 1981 στη Νέα Υόρκη από τις τότε 4 μεγαλύτερες τράπεζες Citibank, Chase Manhattan, Chemical και Manufacture οι οποίες εισήγαγαν το λεγόμενο home banking μέσω ενός συστήματος ονομαζόμενο videotext. Αν εξαιρέσουμε την περίπτωση της Γαλλίας (Minitel) και του Ηνωμένου Βασιλείου (Prestel) οι προσπάθειες των υπολοίπων ώστε να καθιερωθεί το σύστημα αυτό και να γράψει ιστορία, απέτυχαν. Από την άλλη μεριά η ιλιγγιώδη διείσδυση του διαδικτύου (internet) σε παγκόσμια εμβέλεια έχει επηρεάσει και τον τραπεζικό τομέα μιας και ο ρυθμός ανάπτυξης του διαδικτύου σημειώθηκε απόλυτα εντυπωσιακός. Ο ρυθμός των κόμβων του από το 1988 κάθε έτος διπλασιάζεται πράγμα που σημαίνει πως το διαδίκτυο βρίσκεται πλέον σε γραφεία, σχολεία, πανεπιστήμια, βιβλιοθήκες, σπίτια ακόμα και σε δρόμους. Ήταν αναμενόμενο λοιπόν κάτι τέτοιο να μην μείνει ανεκμετάλλευτο από την παγκόσμια οικονομία και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Η πρώτη online τραπεζική υπηρεσία εμφανίστηκε το 1990 από την Wells Fargo Bank από την Καλιφόρνια της Αμερικής, ενώ το 1993 η Stanford Federal Credit Union εισήγαγε για πρώτη φορά την ηλεκτρονική υπηρεσία για εγχρήματες συναλλαγές. Το e-banking της τελευταίας ονομάζονταν CU Online, ήταν βασισμένο στο telnet ενώ τον πρώτο μήνα λειτουργίας του πραγματοποιήθηκαν συνολικά 4 εγχρήματες και πληροφοριακές συναλλαγές. Η Wells Fargo Bank επανεμφανίζεται δυναμικά και καινοτόμα τον Μάιο του 1994 γράφοντας ιστορία με το πρώτο σύστημα internet banking που επέτρεπε στους χρήστες του

να βλέπουν στην οθόνη τους λογαριασμούς τους. Τον Οκτώβριο του 1994 η Security First Network Bank πήγε ένα βήμα παρακάτω και παρουσίασε πρώτη ένα πλήρες λειτουργικό σύστημα το οποίο υπερείχε της προηγούμενης καθώς και οι χρήστες της είχαν την ευχέρεια μεταφοράς χρημάτων εκτός από το να βλέπουν τους λογαριασμούς τους. Η ηλεκτρονική τραπεζική κερδίζει έδαφος με γοργούς και ανταγωνιστικούς ρυθμούς αρκεί να αναφέρουμε σαν παράδειγμα ότι το 1999 η διαδικτυακή τράπεζα Net.B@nk διακρίνεται ως η πιο κερδοφόρα τράπεζα χωρίς δίκτυο καταστημάτων και με παρουσία μόνο στο διαδίκτυο.

Συνοψίζοντας, θα λέγαμε πως η ραγδαία εξέλιξη που γνώρισε η ηλεκτρονική τραπεζική είναι άμεσα συνυφασμένη με την ανάπτυξη και την εξάπλωση του διαδικτύου παγκοσμίως, ενώ, διαπιστώνεται πως έχει πραγματοποιήσει δυσανάλογη πρόοδο σε σχέση με την ηλικία της και τα χρόνια δημιουργίας και δράσης της.

2.3 ATM : Η Εμφάνιση και η Χρήση τους στο Πιστοληπτικό Οικονομικό Σύστημα του Χθες και του Σήμερα

Ένα από τα πιο διαδεδομένα εναλλακτικά κανάλια επικοινωνίας μεταξύ πελατών και τραπεζών είναι τα ATM. Η ονομασία τους βασίζεται στα αρχικά της αγγλικής ονομασίας «Automatic Teller Machine» καθώς και της ελληνικής «Αυτόματη Ταμειολογιστική Μηχανή». Πρωτοεμφανίστηκαν στις αρχές της δεκαετίας του 1960 στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής με σκοπό να αντικαταστήσουν μερικώς τον ταμία των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Αρχές της δεκαετίας του 1970 έγιναν γνωστά στην Αγγλία και με ταχύτατο ρυθμό εξαπλώθηκαν σε όλο τον υπόλοιπο κόσμο ως ένα πρωτοποριακό εύρημα το οποίο όσα χρόνια και να πέρασαν έχει παραμείνει από τα δημοφιλέστερα εναλλακτικά κανάλια ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Στόχος των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων τοποθετώντας ATM έξω από τις τράπεζες είναι να εξυπηρετούν ολόκληρο το εικοσιτετράωρο τους πελάτες τους, οποιαδήποτε ημέρα και ώρα του έτος. Αυτός ο τύπος ATM ονομάζεται through the wall. Βέβαια, τοποθετούνται και εντός των καταστημάτων και των χώρων αναμονής των τραπεζικών ιδρυμάτων, δηλαδή του τύπου in the lobby με σκοπό την αύξηση της τραπεζικής παραγωγικότητας και την αυτοματοποίησης των αναλήψεων μετρητών. Τέλος, ATM τοποθετούνται και σε διάφορα άλλα γεωγραφικά σημεία όπου δεν υπάρχουν καταστήματα σε λειτουργία έτσι ώστε να παραμείνουν ανταγωνιστικά σε σχέση με άλλα ιδρύματα κάνοντας πιο εύκολη την εξυπηρέτηση των πελατών τους. Η αυτοεξυπηρέτηση που αναδεικνύεται μέσω αυτής της λειτουργίας στοχεύει στη μείωση ανάγκης απασχόλησης ταμείων ώστε να αξιοποιούν το χρόνο τους για πιο πολύπλοκες εργασίες, ενώ συγχρόνως να μειώνεται ο χρόνος αναμονής των πελατών στα ταμεία των καταστημάτων. Επιπροσθέτως, με τη χρήση των ATM παρέχεται η αίσθηση υψηλότερης προστασίας απορρήτου στον πελάτη και ταυτόχρονα αυξάνεται η κερδοφορία των τραπεζών αφού έχει αποδειχτεί πως το κόστος των συναλλαγών, μέσω τέτοιας μορφής μέσων, είναι πολύ χαμηλότερο σε σχέση με την χρήση των υπαλλήλων που εργάζονται στα ταμεία.

Το εύρος των υπηρεσιών που προσφέρουν διαφοροποιούνται και αυξάνονται συνεχώς, ένεκα της επιτυχημένης πορείας και της ευρείας αποδοχής τους. Οι πιο διαδεδομένες και συνήθεις υπηρεσίες που προσφέρονται είναι οι ακόλουθες:

- ❖ Ανάλυση μετρητών από τραπεζικό λογαριασμό ή δάνειο
- ❖ Κατάθεση μετρητών ή κατάθεση επιταγών σε λογαριασμό της τράπεζας .
- ❖ Μεταφορά χρηματικού ποσού σε λογαριασμό τρίτου.
- ❖ Ενημέρωση και εκτύπωση του υπόλοιπου των τραπεζικών λογαριασμών οι οποίοι είναι συνδεδεμένοι με την κάρτα.
- ❖ Αναλυτική κίνηση του λογαριασμού που είναι συνδεδεμένος με την κάρτα.
- ❖ Αλλαγή του μυστικού προσωπικού κωδικού (PIN).

Αναδεικνύοντας σαν απόρροια της ευρύτατης χρήσης των αυτόματων ταμειολογιστικών μηχανών θεωρείται απαραίτητο να παρέχεται όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ασφάλεια στις συναλλαγές που διεκπεραιώνονται καθημερινά. Για το σκοπό αυτό τα τραπεζικά ιδρύματα ακολουθούν την παρακάτω στρατηγική:

- ❖ Μετά την τρίτη λανθασμένη πληκτρολόγηση μυστικού κωδικού PIN, η κάρτα μπλοκάρεται ή απενεργοποιείται και δεσμεύεται από το μηχάνημα.
- ❖ Οπτικά και ηχητικά σήματα ενεργοποιούνται κατά την χρήση για καλύτερη καθοδήγηση και προειδοποιώντας τον χρήστη για αποφυγή της περίπτωσης να ξεχάσει τα χρήματα του , την κάρτα ή την απόδειξη του μετά το πέρας της συναλλαγής.
- ❖ Ακόμα και στην περίπτωση όπου κάποιος πελάτης παραβλέψει τις ειδοποιήσεις και ξεχάσει την κάρτα ή τα χρήματα στο ATM τότε το μηχάνημα δεσμεύει στο εσωτερικό του την κάρτα ή τα χρήματα.

2.4 Phone Banking – Τραπεζική Μέσω Τηλεφώνου

Το τηλέφωνο είναι μια συσκευή εύχρηστη και ευρέως διαδεδομένη. Δεν χρειάζεται ιδιαίτερη εξειδικευμένη γνώση κατά την χρήση της ενώ είναι απαραίτητη και υπάρχει σε κάθε γραφείο, επιχείρηση, σπίτι, σε όποιο σημείο του κόσμου και αν βρίσκεσαι και όποια ηλικία ή μορφωτικό επίπεδο έχεις. Το εναλλακτικό κανάλι τραπεζικής τηλεφώνου που δημιουργήθηκε παρέχει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών με 24ωρη πρόσβαση και ενδείκνυται για σχετικά απλές συναλλαγές καθώς και για πελάτες με χαμηλή εξοικείωση με την τεχνολογία. Στοχεύει στην ασφάλεια και την διευκόλυνση διεκπεραίωσης συναλλαγών καθώς δεν χρειάζεται ειδικό εξοπλισμό Μοναδικό μέσο χρήσης είναι μία τονική συσκευή και να η δημιουργία / διάθεση καταθετικού λογαριασμού.

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται αρχικά χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες.

- ❖ Τις συναλλαγές που για να ολοκληρωθούν απαιτείται πράκτορας (agent) τηλεφωνικού κέντρου,
- ❖ αυτές που διεκπεραιώνονται αυτόματα με σύστημα αναγνώρισης τονικών πλήκτρων (IVR- Interactive Voice Response) σε συνδυασμό μαγνητοφωνημένων εντολών και τέλος
- ❖ με σύστημα αναγνώρισης φωνής και λέξεων (VR-Voice Recognition). Ο χρήστης της υπηρεσίας αυτής μπορεί να λάβει απόδειξη της συναλλαγής του μέσω φαξ, γραπτού μηνύματος ή e-mail.

Για μεγαλύτερη ασφάλεια συναλλαγών το εκάστοτε πιστωτικό ίδρυμα παρέχει στον πελάτη του έναν προσωπικό κωδικό χρήστη (User ID) και έναν απόρρητο κωδικό εισόδου ασφαλείας (PIN) για αναγνώριση. Στην πρώτη χρήση της υπηρεσίας η τράπεζα υποχρεώνει τον πελάτη να αλλάξει το PIN ενώ σε περίπτωση που γίνει λάθος εισαγωγή κωδικού 3 φορές το σύστημα κλειδώνει αυτόματα. Μια τέτοια πολιτική ακολουθείται από τις τράπεζες και αποβλέπει στην αποφυγή υποκλοπής. Συνάμα, η κάθε κλήση καταγράφεται και μαγνητοφωνείται από το σύστημα για ακόμα μεγαλύτερη διαφάνεια και ασφάλεια. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται αφορούν κυρίως ενημέρωση, πληρωμές και μεταφορές. Ενδεικτικά αναφέρονται :

- ❖ Ενημέρωση για πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες
- ❖ Ενημέρωση για καταθετικά προϊόντα
- ❖ Υπόλοιπα λογαριασμών
- ❖ Κινήσεις λογαριασμών
- ❖ Ισοτιμίες συναλλάγματος
- ❖ Πληρωμές λογαριασμών
- ❖ Πληρωμές δανείων
- ❖ Πληρωμές λογαριασμών πιστωτικών καρτών
- ❖ Μεταφορές ποσών σε τράπεζες εσωτερικού ή εξωτερικού
- ❖ Πάγιες εντολές

- ❖ Αλλαγή προσωπικών στοιχείων
- ❖ Αλλαγή κωδικών πρόσβασης.

2.5 Mobile Banking - Τραπεζική Μέσω Κινητού Τηλεφώνου

Η κινητή τηλεφωνία έχει διεισδύσει εντυπωσιακά στην ζωή και στην καθημερινότητα μας. Πλέον ακόμα και άτομα τρίτης ηλικίας έχουν το δικό τους προσωπικό κινητό τηλέφωνο. Βάσει της ετήσιας έκθεσης της ITU (international telecommunication union) ως τα τέλη του 2015 το 95% του παγκόσμιου πληθυσμού έχει την δυνατότητα πρόσβασης σε δίκτυα κινητής τηλεφωνίας. Ένα τέτοιο τεχνολογικό επίτευγμα δεν έμεινε ανεκμετάλλευτο από οικονομικούς οργανισμούς, όπως είναι οι τράπεζες, δημιουργώντας μια νέα πλατφόρμα οικονομικής διαχείρισης, καθιερωμένη ως mobile banking. Ένας τομέας που εξελίσσεται ραγδαία και διαρκώς αποτέλεσμα και μιας ταυτόχρονης εξέλιξης της κινητής τηλεφωνίας. Κάθε χρόνο δαπανώνται δισεκατομμύρια από εταιρείες και πιστωτικά ιδρύματα στην εξέλιξη του mobile banking και στην δημιουργία και προώθηση διάφορων εφαρμογών (applications).

Το mobile banking ή αλλιώς τραπεζική μέσω κινητού τηλεφώνου έκανε την εμφάνιση του προσφέροντας υπηρεσίες μέσω απλών και μικρών μηνυμάτων (sms banking) και μέσω υπηρεσιών wap (wireless application protocol) ενώ στη συνέχεια μέσω των δικτύων 2G, 3G και τελευταίως 4G οι τράπεζες έχουν δημιουργήσει αναπόσπαστο κομμάτι της στρατηγικής τους προσέλκυσης και διατήρησης των πελατών τους ένα εύχρηστο αλλά και γρήγορο application για mobile banking. Η κάθε τράπεζα πλέον για να παραμείνει ανταγωνιστική προσφέρει την δική της εφαρμογή μέσω του εκάστοτε app store ανάλογα με το λογισμικό κάθε κινητού τηλεφώνου που κατέχει ο κάθε χρήστης. Ενδεικτικά, για την εκτέλεση τραπεζικών και χρηματοοικονομικών συναλλαγών αρκούν οι εξής προϋποθέσεις :

- ❖ Η τήρηση έστω και ενός λογαριασμού.
- ❖ Η χρήση συσκευής με δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο (smartphone, PDA) και με τεχνολογία wap ή i-mode .
- ❖ Απόκτηση κωδικών πρόσβασης (εφόσον δεν υπάρχει κωδικός για υπηρεσίες i- banking).

Οι χρήστες αυτού του μέσου εξυπηρέτησης, όπως προαναφέρθηκε, έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης μέσω γραπτών μηνυμάτων (sms-banking) σε υπηρεσίες όπως ερώτηση υπολοίπου λογαριασμού, πληροφορίες ισοτιμιών και κατάστασης λογαριασμού. Ακόμα, μέσω application σε υπηρεσίες ενημέρωσης (καταθέσεων, δανείων και καρτών), κινήσεων κεφαλαίων, πληρωμών οφειλών και αιτήσεων.

Έτσι, χρησιμοποιώντας το κινητό του τηλέφωνο ο πελάτης μπορεί να :

- ❖ Παρακολουθεί τα υπόλοιπα του λογαριασμού του καθώς και την κατάσταση των κινήσεων του
- ❖ Να ελέγχει την κατάσταση των επιταγών του τραπεζικού του λογαριασμού
- ❖ Να μεταφέρει χρήματα μεταξύ λογαριασμών ίδιας τράπεζας ή άλλης εσωτερικού και εξωτερικού
- ❖ Να πληρώνει τις οφειλές του προς την τράπεζα ή τους λογαριασμούς του προς τρίτους
- ❖ Να μπορεί να αναζητήσει καταστήματα ή ΑΤΜ σε χάρτες με απεικόνιση και οδηγίες διαδρομής
- ❖ Να πληροφορείται για επιτόκια και δελτία συναλλάγματος

Αξίζει να σημειωθεί ότι από τα πρώτα χρόνια εμφάνισης αυτού του εναλλακτικού καναλιού υπήρχαν σημάδια επιφυλακτικότητας από τους χρήστες του σχετικά με την ασφάλεια των συναλλαγών τους. Η ασφάλεια λοιπόν που προσφέρει μέσω των συστημάτων ασφαλείας καθώς και των συστημάτων

κρυπτογράφησης, κερδίζουν συνεχώς τη μάχη ακόμα και με τους πιο δύσπιστους χρήστες.

Τα κυριότερα πλεονεκτήματα που προσφέρει η χρήση του mobile banking είναι η άμεση σύνδεση οποιαδήποτε στιγμή χρειάζεται και σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα με το πάτημα ενός κουμπιού. Σημαντικό ρόλο διαδραματίζει και η αποδέσμευση από το τυπικό ωράριο των καταστημάτων μιας και παρέχετε δικαίωμα πρόσβασης 24 ώρες το 24ωρο καθώς και από τον χώρο των καταστημάτων αφού γίνεται πληθώρα συναλλαγών χωρίς να παίζει ρόλο η γεωγραφική θέση του πελάτη.

Το mobile banking αδιαμφισβήτητα έχει γίνει μόδα, διεκπεραιώνοντας όλο και περισσότερος κόσμος τις συναλλαγές του και καταργώντας με αυτό τον τρόπο στενότητα τόσο του χώρου όσο και του χρόνου. Οι τελευταίες εξελίξεις στο χώρο αυτό είναι ιδανικές και δείχνουν να έπονται εντυπωσιακές. Αυτός είναι και ο κύριος λόγος που απαιτείται εγρήγορση και διαρκής ενημέρωση των τραπεζικών ιδρυμάτων ώστε να ανταπεξέλθουν στις εξελίξεις της τεχνολογίας που αλλάζει τις συνήθειες του ευρύ καταναλωτικού κοινού αλλά και τις επιλογές του. Το mobile banking μας υπενθυμίζει ότι για να επιβιώσει ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα θα πρέπει όχι απλά να ακολουθήσει τις νέες τάσεις αλλά να προσπαθήσει να διεισδύσει σε μελλοντικές ανάγκες ώστε να πρωτοπορήσει προσφέροντας νέα εντυπωσιακά επιτεύγματα.

2.6 Internet Banking - Τραπεζική Μέσω Διαδικτύου

Το 1975, όπου και ολοκληρώθηκε ο πρώτος προσωπικός υπολογιστής, θα μπορούσε να ειπωθεί πως άνοιξαν οι πύλες της τεχνολογίας. Σε συνδυασμό στη συνέχεια με την εξάπλωση του διαδικτύου γύρω στο 1990 βλέπουμε να εισβάλλουν σε καθημερινή βάση στη ζωή μας υπολογιστές κάθε είδους και μπορούν να σχετιστούν ακόμα και με τις πιο απλές συνήθειες μας. Από το 2000

έως σήμερα παρατηρείται μια έξαρση εξέλιξης στα τεχνολογικά μέσα τα οποία με τη σειρά τους επηρεάζουν και αλλάζουν παράγοντες όπως κοινωνικούς, οικονομικούς και τεχνολογικούς με ταχύτατους ρυθμούς.

Βάσει μελέτης που πραγματοποιήθηκε από την Internet World Stats φαίνεται πως το 2015 οι χρήστες του internet παγκοσμίως έφθασαν το 46.4% το οποίο αντιστοιχεί στα 3.5 δισεκατομμύρια περίπου του πληθυσμού. Οι χρήστες του internet στην Ευρώπη όπως βλέπουμε παρακάτω αντιστοιχούν στο 79.3% του συνόλου των Ευρωπαίων δηλαδή 400 περίπου εκατομμύρια. Στην Κύπρο, πιο συγκεκριμένα, οι χρήστες του internet αγγίζουν το 95% του πληθυσμού.

**WORLD INTERNET USAGE AND POPULATION STATISTICS
NOVEMBER 30, 2015 - Update**

World Regions	Population (2015 Est.)	Population % of World	Internet Users 30 Nov 2015	Penetration (% Population)	Growth 2000-2015	Users % of Table
Africa	1,158,355,663	16.0 %	330,965,359	28.6 %	7,231.3%	9.8 %
Asia	4,032,466,882	55.5 %	1,622,084,293	40.2 %	1,319.1%	48.2 %
Europe	821,555,904	11.3 %	604,147,280	73.5 %	474.9%	18.0 %
Middle East	236,137,235	3.3 %	123,172,132	52.2 %	3,649.8%	3.7 %
North America	357,178,284	4.9 %	313,867,363	87.9 %	190.4%	9.3 %
Latin America / Caribbean	617,049,712	8.5 %	344,824,199	55.9 %	1,808.4%	10.2 %
Oceania / Australia	37,158,563	0.5 %	27,200,530	73.2 %	256.9%	0.8 %
WORLD TOTAL	7,259,902,243	100.0 %	3,366,261,156	46.4 %	832.5%	100.0 %

NOTES: (1) Internet Usage and World Population Statistics updated as of November 30, 2015. (2) CLICK on each world region name for detailed regional usage information. (3) Demographic (Population) numbers are based on data from the [US Census Bureau](#), [Eurostats](#) and from local census agencies. (4) Internet usage information comes from data published by [Nielsen Online](#), by the [International Telecommunications Union](#), by [GfK](#), by local ICT Regulators and other reliable sources. (5) For definitions, disclaimers, navigation help and methodology, please refer to the [Site Surfing Guide](#). (6) Information in this site may be cited, giving the due credit and placing a link to www.internetworldstats.com. Copyright © 2001 - 2016, Miniwatts Marketing Group. All rights reserved worldwide.

Internet Users in the European Union – 2015

EUROPEAN UNION	Population (2015 Est.)	Internet Users, 30-Nov-2015	Penetration (% Population)	Users % Table	FACEBOOK 15-Nov-2015
Austria	8,584,926	7,135,168	83.1 %	1.8 %	3,500,000
Belgium	11,258,434	9,569,669	85.0 %	2.4 %	5,900,000
Bulgaria	7,202,198	4,083,950	56.7 %	1.0 %	3,200,000
Croatia	4,225,316	3,167,838	75.0 %	0.8 %	1,800,000
Cyprus	847,008	804,306	95.0 %	0.2 %	590,000
Czech Republic	10,538,275	8,400,059	79.7 %	2.1 %	4,500,000
Denmark	5,659,715	5,432,760	96.0 %	1.3 %	3,500,000
Estonia	1,313,271	1,106,299	84.2 %	0.3 %	590,000
Finland	5,471,753	5,117,660	93.5 %	1.3 %	2,600,000
France	66,132,169	55,429,382	83.8 %	13.8 %	32,000,000
Germany	81,174,000	71,727,551	88.4 %	17.8 %	29,000,000
Greece	10,812,467	6,834,560	63.2 %	1.7 %	4,800,000
Hungary	9,849,000	7,498,044	76.1 %	1.9 %	5,100,000
Ireland	4,625,885	3,817,491	82.5 %	0.9 %	2,600,000
Italy	60,795,612	37,668,961	62.0 %	9.3 %	28,000,000
Latvia	1,986,096	1,628,854	82.0 %	0.4 %	650,000
Lithuania	2,921,262	2,399,678	82.1 %	0.6 %	1,400,000
Luxembourg	562,958	532,952	94.7 %	0.1 %	280,000
Malta	429,344	314,151	73.2 %	0.1 %	270,000
Netherlands	16,900,726	16,143,879	95.5 %	4.0 %	9,500,000
Poland	38,005,614	25,666,238	67.5 %	6.4 %	14,000,000
Portugal	10,374,822	7,015,519	67.6 %	1.7 %	5,600,000
Romania	19,861,408	11,178,477	56.3 %	2.8 %	8,100,000
Slovakia	5,421,349	4,507,849	83.1 %	1.1 %	2,300,000
Slovenia	2,062,874	1,501,039	72.8 %	0.4 %	850,000
Spain	46,439,864	35,705,960	76.9 %	8.9 %	22,000,000
Sweden	9,747,355	9,216,226	94.6 %	2.3 %	5,600,000
United Kingdom	64,767,115	59,333,154	91.6 %	14.7 %	38,000,000
Total European Union	507,970,816	402,937,674	79.3 %	100.0 %	236,230,000

Πηγή : <http://www.internetworldstats.com/>

Προφανώς το ιντερνέτ και το οποιοδήποτε μέσο πρόσβασης σε αυτό κάνουν επιβλητική τη παρουσία τους σε καθημερινή βάση. Όλα αυτά έχουν διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην εξέλιξη του χρηματοπιστωτικού συστήματος. Τα πιστωτικά ιδρύματα ακολουθώντας την ροή των εξελίξεων επενδύουν ακόμα και με ρίσκο σημαντικά ποσά ετησίως ώστε να δώσουν την δυνατότητα αυτοεξυπηρέτησης στους πελάτες τους, ενώ ταυτόχρονα μειώνονται τα λειτουργικά κόστη τους και απελευθερώνουν το ανθρώπινο δυναμικό τους ώστε να διοχετευθεί σε πιο παραγωγικές θέσεις. Αυτήν την αυτοεξυπηρέτηση μπορούν να την πετύχουν μόνο με την ηλεκτρονική τραπεζική ενώ, για πιο πολύπλοκες συναλλαγές μέσω του internet banking. Οι προϋποθέσεις για την πρόσβαση είναι πολύ απλές αφού χρειάζεται μόνο πρόσβαση στο διαδίκτυο, να τηρείται ένας λογαριασμός στην εκάστοτε τράπεζα και να έχει παραλάβει ο χρήστης τους μυστικούς κωδικούς πρόσβασης για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Οι υπηρεσίες που προσφέρει το i-banking είναι απεριόριστες και αφορούν κυρίως οικονομικές και πληροφοριακές συναλλαγές. Ακόμα, σημαντική είναι και η δυνατότητα πρόσβασης για αλλαγή στοιχείων ή κωδικών και καταχώρησης αιτήσεων χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία του χρήστη σε κάποιο πιστωτικό ίδρυμα. Ενδεικτικά αναφέρονται κάποιες λειτουργίες:

- ❖ Πληρωμές πιστωτικών καρτών
- ❖ Πληρωμές δανείων
- ❖ Πληρωμές υποχρεώσεων προς δημοσίους φορείς και οργανισμούς κοινής ωφέλειας
- ❖ Πληρωμές διδάκτρων
- ❖ Πληρωμές σε ασφαλιστικές και λοιπές εταιρίες
- ❖ Πληρωμές τελών κυκλοφορίας
- ❖ Πληρωμές κινητής τηλεφωνίας,
- ❖ Μαζικές πληρωμές, όπως μισθοδοσίες

- ❖ Δυνατότητα εισαγωγής πάγιων εντολών χρέωσης των λογαριασμών
- ❖ Μεταφορές εντός της τράπεζας τόσο σε λογαριασμούς του πελάτη της τράπεζας όσο και σε λογαριασμούς τρίτων.
- ❖ Αποστολή εμβάσματος σε Ευρώ ή άλλο νόμισμα σε τράπεζα του εσωτερικού και του εξωτερικού.
- ❖ Ενημέρωση για το υπόλοιπο των λογαριασμών
- ❖ Ενημέρωση την κίνηση των λογαριασμών
- ❖ Ημερήσια/μηνιαία ανάλυση
- ❖ Δυνατότητα επιλογής αποστολής μηνιαίων λογαριασμών μέσω ταχυδρομείου ή e-mail.
- ❖ Αναλυτικά στοιχεία και παρακολούθηση επιταγών
- ❖ Αναζήτηση ανά αριθμό/σελίδα επιταγής, χρονική περίοδο και κατάσταση
- ❖ Καταχώρηση στοιχείων και επεξεργασία διαθέσιμων και ανεξόφλητων
- ❖ Αίτηση ανοίγματος λογαριασμού
- ❖ Αίτηση για δάνειο
- ❖ Αίτηση για παραγγελία συναλλάγματος
- ❖ Αίτηση παραγγελίας μπλοκ επιταγών
- ❖ Υπολογιστής δόσεων δανείων
- ❖ Ρυθμίσεις ασφαλείας
- ❖ Ευρετήριο καταστημάτων και ATM
- ❖ Επιλογή γλώσσας επικοινωνίας.

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής i-banking προσφέρονται σε ιδιώτες αλλά και σε επιχειρήσεις και είναι ειδικά διαμορφωμένες ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε κατηγορίας.

Φαίνεται λοιπόν, πως παρέχονται υπηρεσίες οι οποίες καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα επιλογών με πολλά πλεονεκτήματα που δεν έχουν να ζηλέψουν τίποτα από τις υπηρεσίες που παρέχονται στα καταστήματα. Δεν είναι τυχαίο άλλωστε

η ύπαρξη εικονικών αποκλειστικά διαδικτυακών τραπεζών χωρίς φυσική παρουσία (καταστήματα) οι οποίες έχουν κριθεί άκρως ανταγωνιστικές. Όσο εξελίσσεται η τεχνολογία βέβαια εξελίσσεται και η ασφάλεια που παρέχεται, το πλήθος των χρηστών αυξάνεται συνεχώς άρα και οι κίνδυνοι. Η ασφάλεια που παρέχεται και συνεχώς αναβαθμίζεται αφορά συστήματα κρυπτογράφησης και ελεγχόμενης πρόσβασης, αυτόματη αποσύνδεση από το εκάστοτε εναλλακτικό κανάλι, παροχή κωδικών ασφαλείας και επιβολή ανώτατου ορίου μεταφορών.

Τα κυριότερα πλεονεκτήματα που προσφέρει το internet banking είναι 24ωρη πρόσβαση από οποιοδήποτε επιθυμητό χώρο με απόλυτη ασφάλεια και χωρίς καμία χρέωση ενώ ταυτόχρονα υπάρχει η δυνατότητα κοινής παρακολούθησης από οποιοδήποτε άλλο δίκτυο (π.χ. Mobile banking) με τους ίδιους κωδικούς.

2.7 Mobile Banking vs Internet Banking

Στην ενότητα που ακολουθεί, επιχειρείται μία σύγκριση του Mobile Banking και του Internet Banking ώστε να αναλυθεί πιο από τα δύο μέσα προτιμάται περισσότερο από τους χρήστες του. Σημαντικό ρόλο παίζει η ηλικία των χρηστών, ο προκείμενος λόγος της χρήσης κάποιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας ακόμα και το μορφωτικό και κοινωνικό τους επίπεδο. Περνώντας τα χρόνια μπορεί να γίνεται προσπάθεια απλούστευσης της κάθε μορφής σε συνδυασμό με την εισαγωγή νέων επιλογών αλλά πάντα υπάρχει αυτό το κενό που δημιουργείται από το χάσμα των γενεών, αν και περνώντας οι δεκαετίες φαίνεται να μικραίνει. Ακόμα, είναι αντιληπτό πως κάθε ηλικία αποσκοπεί στην διαφορετική χρήση της κάθε υπηρεσίας όπως και το κοινωνικό επίπεδο δημιουργεί διαφορετικές βλέψεις και ανάγκες στη χρήση τους.

Παρά όλα αυτά, εύκολα διακρίνονται οι ομοιότητες και διαφορές των δύο εναλλακτικών καναλιών. Αρχικά τα δύο κανάλια προσφέρουν σχεδόν τις ίδιες και γενικότερα σίγουρα τις βασικότερες υπηρεσίες, όπως είναι ο έλεγχος του υπολοίπου από τον χώρο σου η δυνατότητα πληρωμής κάποιου λογαριασμού άμεσα με το πάτημα ενός κουμπιού χρησιμοποιώντας τους ίδιους κωδικούς για

όλα τα κανάλια της ηλεκτρονικής τραπεζικής και άλλα πολλά τα οποία ήδη έχουμε αναφέρει παραπάνω. Οι διαφορές τους είναι εμφανής. Όσον αφορά το Internet Banking, για την σύνδεση απαραίτητη προϋπόθεση είναι η σύνδεση στο διαδίκτυο και ένας υπολογιστής σταθερός ή φορητός ενώ, για το Mobile Banking απαραίτητη προϋπόθεση είναι η σύνδεση στο ιντερνέτ μέσω smartphone ή η δυνατότητα αποστολής sms ανάλογα με τον τύπο του κινητού. Όσον αφορά το θέμα της ασφάλειας μπορούμε να θεωρήσουμε και τα δύο δίκτυα το ίδιο αξιόπιστα μιας και χρησιμοποιούνται οι ίδιοι κωδικοί σε προσωπικό πάντα υπολογιστή ή κινητό τηλέφωνο και εφόσον χρειαστεί η μεταφορά χρηματικού ποσού σε λογαριασμό τρίτου η χρήση της συσκευής Digipass όταν κρίνεται απαραίτητο. Η συσκευή αυτή είναι μια μικρή, εύχρηστη συσκευή η οποία χρησιμοποιείται για να προσθέσει ασφάλεια στις εγχρήματες συναλλαγές της ηλεκτρονική τραπεζικής. Κάθε χρήστης μπορεί να προμηθευτεί από την τράπεζα την οποία συνεργάζεται και να την χρησιμοποιήσει απλά με το πάτημα ενός κουμπιού. Η συσκευή αυτή έχει τη δυνατότητα να παράγει σε κάθε συναλλαγή όταν της ζητηθεί διαφορετικό μυστικό εξαψήφιο κωδικό μιας χρήσης για μεγαλύτερη ασφάλεια του χρήστη. Ας σημειωθεί, πως για ακόμα μεγαλύτερη ασφάλεια η συσκευή δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τρίτους και είναι απόλυτα προσωπική. Ακόμα, για λόγους ασφαλείας μετά το περάς συγκεκριμένου μικρού χρονικού διαστήματος γίνεται και στις δύο περιπτώσεις αυτόματη αποσύνδεση από την υπηρεσία για περαιτέρω ασφάλεια.

Άρα, η ερώτηση που μπορεί να απαντηθεί με σιγουριά είναι για ποιούς λόγους προτιμάται να χρησιμοποιηθεί το κάθε εναλλακτικό κανάλι ηλεκτρονικής τραπεζικής. Για του λόγου του αληθές μπορούμε να βασιστούμε σε μια μελέτη που πραγματοποιήθηκε από μία τεχνολογική εταιρία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, εν ονόματι Fiserv, η οποία ερεύνησε την χρήση των Αμερικανών καταναλωτών δύο εναλλακτικών καναλιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής το 2015. Απεφάνθη πως ο κυριότερος λόγος χρήσης του internet banking είναι η πρόσβαση στα υπόλοιπα του τραπεζικού τους λογαριασμού με ποσοστό 75%. Ο αμέσως επόμενος δημοφιλής λόγος χρήσης της εν προκειμένω υπηρεσίας είναι η παρακολούθηση χρηματοοικονομικών για τα έξοδα του εκάστοτε νοικοκυριού τους με 56% ενώ, το 54% των ερωτηθέντων χρησιμοποιεί τον υπολογιστή του

ώστε να διεκπεραιώσει τις συναλλαγές του για την αποφυγή μετάβασης στο τραπεζικό κατάστημα. Η επιλογή, εν συνεχεία, του mobile banking πραγματοποιείται από το 73% των Αμερικανών καταναλωτών γιατί έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης από οποιοδήποτε σημείο στον τραπεζικό τους λογαριασμό, το 63% των ερωτηθέντων υποστηρίζει πως κερδίζει πολύτιμο χρόνο μιας και το 62% αυτών προτιμάει την πρόσβαση μέσω κινητού επειδή δεν χρειάζεται με αυτόν τον τρόπο να χρησιμοποιήσει υπολογιστή ή να μεταβεί στην τράπεζα. Ακόμα, προτιμάται από το 36% γιατί θεωρείται πιο εύχρηστο από οποιοδήποτε άλλο τρόπο για να πληρώσει τους λογαριασμούς του και τέλος το 24% του δείγματος υποστηρίζει πως μπορεί το επιλέγει ώστε να κάνει αγορές άφοβα χωρίς την χρήση μετρητών ή καρτών από αξιόπιστους πάντα πωλητές.

Ειρήσθω εν παρόδω, το σίγουρο είναι πως το Mobile Banking είναι ένας κλάδος άμεσα εξελισσόμενος και πως τα επόμενα έτη θα παίξει πρωταγωνιστικό ρόλο κυρίως στο παγκόσμιο χρηματοπιστωτικό σύστημα καθώς και στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Αυτό φαίνεται και από το τεράστιο μέγεθος των επενδύσεων που δέχεται από μεγάλες εταιρίες και τραπεζικά ιδρύματα με σκοπό την εξέλιξη του γενικότερα. Οι λόγοι της μεγάλης αυτής ανόδου οφείλονται στην μεγάλη αποδοχή των έξυπνων κινητών καθώς και στην ανάγκη, είτε τάση, που έχει δημιουργηθεί για διαδικτυακές αγορές. Έως πρότινος, οι κυριότερη χρήση του διευκόλυνε τους καταναλωτές για οποιαδήποτε έρευνα αγοράς του επιθυμητού προϊόντος ή υπηρεσίας, πλέον όμως αυτό το μέσο έχει εξελιχθεί σε σύγχρονο και ασφαλή μέσο πραγματοποίησης αγορών.

2.8 Πλεονεκτήματα – Μειονεκτήματα

Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι πολυδιάστατα. Από μεριάς πελατών ποικίλουν μιας και η ηλεκτρονική τραπεζική αποβλέπει στην διευκόλυνση και απλοποίηση των χρηστών της. Κάτι τέτοιο συνεπάγεται αφενός βοήθεια και οικειότητα προς τους πελάτες της και αφετέρου

περισσότερη παραγωγικότητα στα τραπεζικά ιδρύματα. Ξεκινώντας με τους πελάτες-ιδιώτες της, βλέπουμε την ελευθερία που τους προσφέρει αφού μπορούν να εξυπηρετούνται χωρίς χρονικούς περιορισμούς. Δικαιούνται να απολαμβάνουν πρόσβαση ολόκληρο το 24ωρο, 365 ημέρες το έτος ανεξαιρέτου από αργίες ή σαββατοκύριακα ενώ ταυτόχρονα ο χρόνος αυτός χαρακτηρίζεται και από αμεσότητα. Κάτι τέτοιο προκύπτει αφού δεν υπάρχουν σειρές προτεραιότητας και πολύωρες ουρές κυρίως σε μέρες αιχμής ώστε να δαπανάται πολύτιμος χρόνος. Επιπρόσθετα, η εξυπηρέτηση γίνεται από το χώρο του χρήστη αποφεύγοντας με αυτόν τον τρόπο σπατάλη πολύτιμου χρόνου αλλά και κόστους μεταφορών καθώς και πιθανότητα κλοπής μιας και η εγκληματικότητα αυξάνεται διαρκώς. Ένα ακόμα μεγάλο πλεονέκτημα είναι η δυνατότητα σύγκρισης προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται και σε άλλα πιστωτικά ιδρύματα ώστε να επιλέξουμε αυτό το οποίο θεωρούμε πιο κερδοφόρο για εμάς με απλές κινήσεις. Έτσι, μειώνεται το πιθανό κόστος άγνοιας αφού μπορούμε να έχουμε πλήρη και ορθή ενημέρωση, κάτι που ίσως ο υπάλληλος του ταμείου που συνεργαζόμαστε να μην μπορούσε να μας προσφέρει. Μέσω αυτής της σωστής ενημέρωσης που έχει ο πελάτης αυξάνεται και ο υγιής ανταγωνισμός των τραπεζών γιατί εφόσον υπάρχει διαφάνεια θα υπάρχει και η επιθυμία προσέλκυσης νέων ή διατήρησης των υφιστάμενων πελατών των ιδρυμάτων. Επομένως, προάγεται η διαρκής επαναδιαμόρφωση όρων και υπηρεσιών ως αποτέλεσμα το κέρδος του πελάτη. Καλό είναι να αναφερθεί και το κέρδος μέσω κάποιων υπηρεσιών, όπως το μηδενικό ή πολύ μικρότερο κόστος στην αποστολή χρημάτων σε λογαριασμούς του εξωτερικού ή εσωτερικού. Αυτή η λεπτομέρεια ίσως ακούγεται μικρή αλλά διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο αν αναλογιστούμε το μέγεθος του πληθυσμού που μεταναστεύει για εργασία ή μετακομίζει για σπουδές. Μη εξαιρετικό είναι και το υψηλό επίπεδο ασφάλειας συναλλαγών που προσφέρεται καθώς και η διευκόλυνση σε άτομα με ειδικές ανάγκες αφού τα ιδρύματα έχουν προβλέψει ακόμη και για αυτό προσφέροντας ειδικές φωνητικές πύλες στις συναλλαγές i-Banking και στις υπόλοιπες (π.χ. Phone Banking) με ασφάλεια και ευκολία χρήσης. Καταληκτικά, στη πληθώρα των θετικών επιτευγμάτων που αναλογούν στον νέο αυτό οικονομικό χρηματοπιστωτικό καινοτόμο προϊόν δεν θα

μπορούσε να παραλειφθεί η αρνητική περιβαλλοντική επίδραση όπου επιτυγχάνεται λόγω της μείωσης των ρύπων και της εξοικονόμησης χαρτιού, καθώς και το κοινωνικό πλεονέκτημα που δίνεται στην μείωση γνωστικού κενού μεταξύ γενεών αφού υπάρχει φθορά στη χρήση της τεχνολογίας ανάμεσα στις νέες με τις παλαιότερες γενιές έως τώρα. (Χάσμα γενεών). Όσον αφορά τις επιχειρήσεις, επιπρόσθετα των ανωτέρω θα μπορούσαμε να αναφέρουμε ως πλεονέκτημα των ολοκληρωμένων συστημάτων μισθοδοσίας, το δίκτυο εξόφλησης λογαριασμών και η δυνατότητα πληρωμής ασφαλιστικών εισφορών είτε πληρωμή φορολογικών υποχρεώσεων ,το Φ.Π.Α., τους λογαριασμούς τηλεφώνου και άλλων οργανισμών μιας κάτι που συνεπάγεται εξοικονόμηση χαμένων εργατοωρών υπαλλήλων τους. Ενδιαφέρον για τις επιχειρήσεις προκαλούν επίσης η δυνατότητα πλήρους ενημέρωσης για το χαρτοφυλάκιο τους ανά πάσα στιγμή καθώς και η ευκαιρία ολοκλήρωσης με ευκολία εξ αποστάσεως αγορές.

Από την άλλη μεριά, ως μειονέκτημα μπορεί να θεωρηθεί η σχετική δυσκολία που υπήρχε παλαιότερα καθώς μπορούσε να χρησιμοποιηθεί μόνο από άτομα υψηλού μορφωτικού επιπέδου. Κάτι που δεν ισχύει ουσιαστικά πλέον, μιας και η μορφή της έχει απλοποιηθεί εντελώς καθώς διευρύνετε η χρήση της. Σημαντικό μειονέκτημα θεωρείται και η από ψυχολογικής μεριάς η δυσπιστία που παρατηρείται προς τον χρήστη ο οποίος επιθυμεί να βλέπει πρόσωπο με πρόσωπο αυτόν που επεξεργάζεται για οποιονδήποτε λόγο τον λογαριασμό του.

Τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής δεν ευνοούν μόνο τη μία πλευρά. Το σημείο κλειδί της σχέσης αυτής είναι το χαμηλό κόστος. Χαμηλότερα κόστη αρχικά υπάρχουν μιας και δεν υπάρχουν γεωγραφικά σύνορα οπότε μπορούν να εξυπηρετούνται περισσότεροι πελάτες χωρίς επιπλέον προσωπικό από οποιοδήποτε σημείο. Όσο κερδίζονται χρήστες τόσο μειώνεται το κόστος ανά συναλλαγή ενώ μπορεί να επιτυγχάνεται εύκολα είσοδος σε νέες αγορές. Τα λειτουργικά καθώς και τα πάγια κόστη μειώνονται σε ταυτόχρονο χρόνο που μπορεί να αυξηθεί η πελατειακή βάση των ιδρυμάτων. Ακόμα, μπορεί να παρατηρείτε εύκολα το τι διερευνά ο πελάτης και εφόσον αξιοποιείται η πληροφορία, να του προσφέρεται. Με αυτόν τρόπο επιτυγχάνεται η προώθηση

εξατομικευμένων προϊόντων άρα και η βελτίωση παρεχόμενης ποιότητας από τα ιδρύματα. Εν συνεχεία, κερδίζεται και η αφοσίωση των πελατών. Η εν λόγω αφοσίωση μπορεί να κερδηθεί λόγω συνήθειας με το σύστημα εφόσον είναι ευχαριστημένοι οι χρήστες του ένεκα της εξοικείωσης καθώς και της αποφυγής πιθανότητας να αλιστρατήσει ο πελάτης. Αποτέλεσμα όλων αυτών είναι η αύξηση της καλής φήμης κάτι που παίζει καθοριστικό ρόλο για την επιτυχία μιας τράπεζας άρα και να αυξάνει διαρκώς τα έσοδα της.

Οι κίνδυνοι τώρα που μπορεί να αντιμετωπίσει μία τράπεζα εξαιτίας της ηλεκτρονικής τραπεζικής ποικίλουν. Αρχικά υπάρχει υψηλό αρχικό κόστος εγκατάστασης ως προς την αγορά του συστήματος, την απαραίτητη συντήρηση καθώς και την εκπαίδευση του προσωπικού. Κάτι τέτοιο συνεπάγεται την επιτακτική αύξηση της πελατειακής βάσης ώστε να προκύπτουν προκαθορισμένες οικονομίες κλίμακος. Ακόμα, πρέπει να δίνεται μεγαλύτερη προσοχή στην ασφάλεια που παρέχεται ώστε να διατηρείται ένα επίπεδο τελευταίας τεχνολογίας γιατί μία απλή ηλεκτρονική επίθεση μπορεί να κοστίσει την καλή φήμη της τράπεζας. Ολοκληρώνοντας μη εξαιρετέος είναι ο λειτουργικός κίνδυνος που μπορεί να προκληθεί από ανθρώπινα λάθη κάτι που πρέπει να έχει μελετηθεί επιτάσσοντας την ανάγκη εφαρμογής κανόνων ως προς τις άμεσα λύσεις και τα προληπτικά μέτρα που θα λαμβάνονται.

2.9 FINTECH (Financial Technology)

Fintech – Financial Technology, στα ελληνικά θα μπορούσαμε να το πούμε Τεχνολογία της Οικονομίας ή Οικονομική Τεχνολογία. Επί της ουσίας ο όρος Fintech αφορά επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν την νέα τεχνολογία για βελτιστοποίηση των υπαρχόντων χρηματοοικονομικών συστημάτων, όπως επίσης και για να αντικαταστήσουν (εν τέλει) ομοειδές επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν λιγότερο την νέα τεχνολογία. Αυτού του είδους οι εταιρείες βρίσκουν πεδίο πρόσφορο σε διάφορους τομείς όπως για παράδειγμα στο τραπεζικό τομέα, στην νομισματική πολιτική, στον τομέα των επενδύσεων παντός είδους και φυσικά μεταξύ άλλων και στην ίδια την υψηλή τεχνολογία.

Σαν βιομηχανία/τομέας το Fintech είναι ένας από τους πλέον αναπτυσσόμενους τομείς και αφορά το παρόν και το μέλλον με τρόπο αναπόδραστο. Ο λόγος είναι απλός, ήδη από αρκετά χρόνια ότι έχει να κάνει με την υψηλή/νέα τεχνολογία όπως και οι εφαρμογές της δεν μπορεί παρά να αφορά το μέλλον. Το Fintech απλά διευκολύνει το επιχειρείν, λύνει προβλήματα που με την «συμβατική» τεχνολογία ήταν δισεπίλυτα, σε γενικές γραμμές γλυτώνει τις επιχειρήσεις από χρόνο, χρήμα και πολύτιμους πόρους. Ο μόνος προβληματισμός είναι κατά πόσο η οικονομία θα καταφέρει να χρησιμοποιήσει το Fintech για το κοινό καλό. Αν δεν καταφέρει η κοινωνία να έχει εργαζόμενους που μπορούν να προσφέρουν μέσω του Fintech αυτό ανάμεσα στα άλλα ευεργετικά αποτελέσματα θα έχει και ένα δυσάρεστο δεδομένου ότι μεταξύ άλλων ή νέα τεχνολογία μέχρι στιγμής συνήθως μας βοηθάει να φτάνουμε στο ίδιο αποτέλεσμα έχοντας ανάγκη λιγότερους ή ως πολύ λιγότερους εργαζομένους. Αν αυτοί οι εργαζόμενοι δεν μπορούν να προσαρμοστούν στα νέα δεδομένα και να λογιστούν ως χρήσιμοι θα μείνουν άνεργοι. Έτσι δεν πρέπει να ξεχνάμε πως τα fintech start - up караδοκούν ώστε να τσακίσουν επιχειρηματικά οποιονδήποτε φανεί απροετοίμαστος και κυρίως στον χρηματοπιστωτικό τομέα τις τράπεζες. Τα ισχυρότερα πιστωτικά ιδρύματα βέβαια έως σήμερα φαίνεται να είναι προετοιμασμένα δημιουργώντας τις δικές τους εφαρμογές για να προλάβουν τις αλλαγές που πρόκειται να συμβούν δίνοντας βέβαια εκατομμύρια για αυτή την ενέργεια.

Κεφάλαιο 3

Πράσινη Τραπεζική

Οι τράπεζες αποτελώντας το σημαντικότερο διαμεσολαβητή ανάμεσα στους δανειστές – καταθέτες και δανειζόμενους, διαδραματίζουν καταλυτικό ρόλο στην ανάπτυξη της οικονομίας. Ωστόσο, κανένα τραπεζικό ίδρυμα δεν επιβιώνει χωρίς τους πελάτες του. Οι πελάτες αυτοί από τη μία μεριά είναι οι δανειζόμενοι οι οποίοι ισοδυναμούν με τις εισπράξεις του τραπεζικού ιδρύματος για τις υπηρεσίες που προσφέρουν και από την άλλη μεριά, οι καταθέτες οι οποίοι ανταμείβονται από την τράπεζα για την εμπιστοσύνη τους και την διάθεση των χρημάτων τους. Αυτή η αλληλένδετη σχέση δημιουργεί τα έσοδα του χρηματοπιστωτικού συστήματος και τον καθιστά βασικό πυλώνα για την ανάπτυξη της οικονομίας.

Ο Μαχάτμα Γκάντι είπε πως ο *«πραγματικός πλούτος είναι η υγεία και όχι ο χρυσός και το ασήμι»*. Ενστερνιζόμενος αυτή την άποψη ο κόσμος τα τελευταία χρόνια, έχει διαπιστωθεί μια ευαισθητοποίηση στην συμπεριφορά του προς τα κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα που ταλανίζουν τον πλανήτη. Κάτι τέτοιο είναι απόλυτα φυσιολογικό μιας και η έκταση της περιβαλλοντικής καταστροφής αυξάνεται με αποτέλεσμα σοβαρές επιπτώσεις σε παγκόσμιο επίπεδο, μακροπρόθεσμα. Επιπτώσεις όπως η κλιματική αλλαγή, η ερημοποίηση, τα αυξανόμενα επίπεδα ρύπανσης, η εξάντληση φυσικών πόρων και πολλά άλλα οδηγούν ολοένα και περισσότερο κόσμο στο να αναλογίζεται την σημασία της

βιώσιμης ανάπτυξης. Με τον όρο βιώσιμη ή αειφόρος ανάπτυξη εννοούμε να βασίζονται οι αναπτυξιακές και περιβαλλοντικές πολιτικές σε μία ανάλυση κόστους-οφέλους και σε μία προσεκτική οικονομική ανάλυση που θα ενδυναμώνει την περιβαλλοντική προστασία και θα οδηγεί σε αυξανόμενα και διατηρήσιμα επίπεδα ευημερίας (World Bank, 1992). Αυτό σημαίνει πως η οικονομική ανάπτυξη πρέπει να σχεδιάζεται και να υλοποιείται λαμβάνοντας υπόψη την προστασία του περιβάλλοντος και τη βιωσιμότητα (Βικιπαίδεια). Ακολουθώντας λοιπόν το πνεύμα της εποχής, όχι ως νέα μόδα αλλά ως αναντίλεκτη ανάγκη, οι τράπεζες οφείλουν να αναδιαμορφώσουν την πολιτική τους. Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα πλέον για να επιβιώσουν εξυπακούεται πως δεν πρέπει να στοχεύουν μόνο στην οικονομική ανάπτυξη και ευημερία με οποιοδήποτε κόστος αλλά και να λαμβάνουν υπόψη τους περιβαλλοντικές πρακτικές, την πράσινη ανάπτυξη και την πράσινη οικονομία.

3.1 Αρχές Ισημερινού

Στις 4 Ιουνίου 2003, δέκα από τα μεγαλύτερα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα του παγκοσμίου χάρτη θέσπισαν και υιοθέτησαν κάποιες σημαντικές κατευθυντήριες αρχές. Οι αρχές αυτές έμειναν στην ιστορία ως τις λεγόμενες Αρχές του Ισημερινού (EPS). Οι αρχές του Ισημερινού στοχεύουν στην θέσπιση ενός πρότυπου για την λήψη ορθών χρηματοδοτικών αποφάσεων που αφορούν μεγάλα έργα ενσωματώνοντας την αξιολόγηση και διαχείριση περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων. Με τον τρόπο αυτό δεσμεύονται να μην παρέχουν δάνεια σε μεγάλα έργα όπου εμπεριέχουν εκτός από πιστωτικό κίνδυνο, περιβαλλοντικό και κοινωνικό αλλά και να παρακολουθούνται υπό την υλοποίηση του εκάστοτε έργου για την σωστότερες περιβαλλοντικές και κοινωνικές διαδικασίες. Επιπρόσθετα επιβάλλεται να τηρούν και να λαμβάνουν υπόψη τους τις νομοθεσίες που έχουν εκδοθεί για την προστασία του περιβάλλοντος όπως υγιεινή, ασφάλεια, πυροπροστασία, χρήση πηγών ενέργειας, μείωση μόλυνσης και γενικότερα μείωση ρύπων.

Ολοένα και περισσότερες τράπεζες υιοθετούν τις αρχές αυτές για διαφόρους λόγους. Κάποιοι τους υιοθέτησαν για καλή φήμη, κάποιοι άλλοι για διατήρηση της πελατείας τους, άλλοι για μείωση πολιτικού κόστους εφόσον λαμβάνεται υπόψη η αρχή της αειφορίας επί την χρηματοδότηση και ολοκλήρωση ενός έργου και για πολλούς ακόμα λόγους. Παρόλα αυτά το αποτέλεσμα είναι το ίδιο. Κερδίζονται συνεχώς νέα μέλη. Όραμα αλλά και στόχος είναι οι ευεργετικές συνέπειες που θα επιφέρει για το περιβάλλον και την κοινωνία η εφαρμογή των αρχών αυτών. Αυτή τη στιγμή τις αρχές του ισημερινού ασπάζονται και υιοθετούν ως καλή πρακτική 83 τράπεζες από 36 διαφορετικές χώρες.

3.2 Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Η ΕΚΕ (εταιρική κοινωνική ευθύνη) είναι μια έννοια η οποία έχει μπει ουσιαστικά στην καθημερινότητα μας τα τελευταία χρόνια. Βασίζεται στο τρίπτυχο της κοινωνικής συνοχής, βιωσιμότητας και οικονομικής ανάπτυξης. Ός ιδέα αποσκοπεί σε άμεσα και έμμεσα οφέλη. Ως άμεσα οφέλη μπορούν να θεωρηθούν οι καλύτερες συνθήκες εργασίας και εργασιακές σχέσεις με αποτέλεσμα την αύξηση της παραγωγικότητας. Ως έμμεσα η αύξηση της καλής φήμης που συνεπάγεται αύξηση πωλήσεων μέσω αύξησης των πελατών άρα και επενδυτών. Για την ακρίβεια ο ορισμός που της έχει δοθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση το 2006 είναι ο ακόλουθος “ Η εταιρική κοινωνική ευθύνη είναι έννοια σύμφωνα με την οποία οι εταιρείες ενσωματώνουν σε εθελοντική βάση κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανησυχίες στις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες και στις επαφές τους με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη”.

Οι πρώτες ανησυχίες περί κοινωνικής ευθύνης εταιρειών άρχισαν μετά την βιομηχανική επανάσταση. Το 1953 μέσω του βιβλίου του Bower R. “Social Responsibilities of the Businessmen” έγινε γνωστή η ιδέα και έννοια της ΕΚΕ όπου όλο και περισσότερες επιχειρήσεις άρχισαν να εκφράζουν ιδιαίτερα τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές τους ανησυχίες. Το 1980 άρχισαν να εφαρμόζονται τα πρώτα συστήματα διαχείρισης ποιότητας ενώ την δεκαετία

του 1990 θεσμοθετείται η ΕΚΕ μέσω εφαρμογών διαφόρων προτύπων όπως το ISO 14001 (Wayner, 2010). Το 2001 παρουσιάζεται η Πράσινη Βίβλος με στόχο την προώθηση και διάδοση της ΕΚΕ και εν συνεχεία πραγματοποιείται το πρώτο πανευρωπαϊκό συνέδριο για την ΕΚΕ στην Αθήνα. Μετά από πολλές δυσκολίες, οικονομικά και κοινωνικά σκάνδαλα η ευαισθητοποίηση των πολιτών σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα αυξάνεται. Όλο και περισσότεροι καταναλωτές, πελάτες ή επενδυτές επιθυμούν να γνωρίζουν την ηθική των εταιρειών που επιλέγουν να υποστηρίξουν και σε τι δραστηριότητες διοχετεύονται και επενδύονται τα κέρδη των επιχειρήσεων δηλαδή των χρημάτων τους.

Οι κυριότεροι λόγοι που θα μπορούσε κάθε επιχείρηση ή οργανισμός να υιοθετήσει πρακτικές της ΕΚΕ είναι αρχικά η αύξηση της καλής φήμης της επιχείρησης. Οι χρήστες των υπηρεσιών ή γενικότερα οι πελάτες των επιχειρήσεων αποδεδειγμένα αυξάνονται εφόσον κερδηθεί η εμπιστοσύνη τους και ο σεβασμός τους προς αυτές. Οι ηθικές πρακτικές όπως και η πολιτική κοινωνικά αποδεκτών προτύπων όπως είναι η ΕΚΕ λοιπόν μπορούν να αυξήσουν την πελατειακή βάση μιας επιχείρησης άρα και τα κέρδη της. Ακόμα η συνεχής αξιολόγηση και μελέτη των κινδύνων η οποία είναι απαραίτητη μέσω των προγραμμάτων της ΕΚΕ δίνουν τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να τους διαχειριστούν γρηγορότερα και αποτελεσματικότερα. Συνεχίζοντας βλέπουμε ένα ακόμα σημαντικό πλεονέκτημα από την υιοθέτηση της ΕΚΕ το οποίο είναι η κερδοφορία μέσω επιχειρηματικής ηθικής. Οι επιχειρήσεις στοχεύοντας στην ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών και ταυτόχρονα τον περιορισμό των δαπανών μειώνοντας με αυτόν τον τρόπο το ενεργειακό αποτύπωμα έχουν περισσότερες πιθανότητες στην κερδοφορία. Επίσης, εταιρείες όπου επενδύουν σε υγιέστερες συνθήκες εργασίας καθώς και στην επιμόρφωση του προσωπικού είναι πιο εύκολο να κερδίσουν τον σεβασμό των υπαλλήλων τους άρα και στην αύξηση της παραγωγικότητας του. Οι επιχειρήσεις πλέον κρίνονται με βάση κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια και όχι μόνο από την ποιότητα που προσφέρουν και τα οικονομικά τους αποτελέσματα. Διάφορες μελέτες εν καιρώ έχουν δείξει πως υπάρχει μεγαλύτερος ρυθμός ανάπτυξης στις οικονομικές επιδόσεις των επιχειρήσεων και οργανισμών που ασπάζονται την ΕΚΕ σε σχέση

με τις υπόλοιπες. Συνάμα, άλλη μελέτη έχει δείξει πως το 70% των ευρωπαίων επηρεάζεται από την περιβαλλοντική και κοινωνική επίδραση των υπηρεσιών και προϊόντων που αγοράζουν καθώς και πως ένας στους δύο ευρωπαίους είναι διατεθειμένοι να πληρώσουν κάποιο προϊόν πιο ακριβά αρκεί να νιώθουν κοινωνικά και περιβαλλοντικά πιο ηθικοί.

Εν καιρώ οικονομικής ύφεσης την οποία και διανύουμε αποδεδειγμένα επιχειρήσεις ή οργανισμοί που ασπάζονται την ιδέα της ΕΚΕ φαίνεται να κερδίζουν ευκολότερα τον σεβασμό των καταναλωτών άρα αποκτούν ανταγωνιστικότητα στην αγορά η οποία μόνο κέρδος θα μπορούσε να προσφέρει από κάθε πλευρά. Όλες λοιπόν οι σύγχρονες επιχειρήσεις πλέον πρέπει εφόσον θέλουν να παραμείνουν στον χάρτη της επιτυχημένης αγοράς να έχουν υιοθετήσει την λεγόμενη εταιρική κοινωνική ευθύνη. Σύγχρονη επιχείρηση όμως θεωρείται και κάθε επιτυχημένο τραπεζικό ίδρυμα το οποίο στοχεύει να κρατήσει την δυναμική του θέση στην αγορά του χρηματοπιστωτικού συστήματος. Για να καταφέρει κάτι τέτοιο είναι απαραίτητο να απομακρυνθεί από την έως σήμερα παραδοσιακή πολιτική η οποία αποσκοπεί στο κέρδος με οποιοδήποτε κόστος και να ανοίξει το δρόμο για μια καλύτερη ηθικότερη και υγιέστερη κοινωνία. Αυτό θα μπορούσε να το επιτύχει μέσω των καλών πρακτικών της ΕΚΕ δεσμευμένη ως τράπεζα να ενεργεί και να συμπεριφέρεται ηθικά ενώ συνάμα να εμπνέει και να επηρεάζει την κουλτούρα αρχικά των συμμετοχών της και εν συνεχεία της κοινωνίας μας γενικότερα. Εφόσον οι τράπεζες λοιπόν ως η ραχοκοκαλιά του χρηματοπιστωτικού συστήματος κάθε χώρας λειτουργούν ανταγωνιστικά μεταξύ τους με στόχο την ενίσχυση της οικονομικής ανάπτυξης και ταυτόχρονα την γενικότερη ευημερία η κοινωνία η παιδεία και το περιβάλλον μπορούν να χτίσουν ιδανικούς πυλώνες για ένα καλύτερο αύριο μέσω της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

3.3 Έξοδος από την Κρίση Μέσω της Πράσινης Ανάπτυξης.

Μπορεί η προαγωγή και προάσπιση της πράσινης ανάπτυξης καθώς και της ηθικής και κοινωνικής ευημερίας να μην είναι υπόθεση αποκλειστικά των κυβερνήσεων αλλά δεν θα λέγαμε ότι αποτελούν μη υπολογίσιμο παράγοντα. Πιο συγκεκριμένα, τα κράτη μέλη της ευρωπαϊκής ένωσης οφείλουν να ακολουθούν τις ευρωπαϊκές οδηγίες και νομοθεσίες. Επιβάλλεται λοιπόν η ΕΕ να θεσπίσει και να αναθεωρήσει τις μέχρι πρότινος ισχύοντες πρακτικές της κάνοντας ταυτόχρονα μια γενικότερη στροφή στον τρόπο λειτουργίας της, αφού αποδείχτηκε πως υπήρξαν πολλές διαρθρωτικές αδυναμίες που την κατέστησαν ευάλωτη.

Η παγκόσμια κρίση κατέστρεψε ολόκληρες δεκαετίες οικονομικής αλλά και κοινωνικής προόδου. Το σύνολο των κρατών μελών της ΕΕ επηρεάστηκαν από την κρίση αυτή σε μεγάλο βαθμό εφόσον δεν φάνηκε τόσο ισχυρή ώστε να προστατευτεί. Μέσα όμως από αυτή την δύσκολη περίοδο της κρίσης η ΕΕ οφείλει να προσαρμοστεί και αν μη τι άλλο να προσπαθήσει να βρει την αχίλλειον πτέρνα της και κάνοντας στροφή 180ο μοιρών να αλλάξει. Ο Jose Manuel Barroso πρώην πρόεδρος της ευρωπαϊκής επιτροπής στον πρόλογο του για την ανακοίνωση της στρατηγικής Ευρώπη 2020 δήλωσε ξεκάθαρα πως πρέπει η Ευρώπη να βγει ισχυρότερη από την οικονομική και χρηματοπιστωτική κρίση. Ακόμα ανέφερε χαρακτηριστικά *“ Η κρίση αποτελεί εγερτήριο κάλεσμα, είναι η στιγμή στην οποία αναγνωρίζουμε ότι αν συνεχίσουμε όπως συνήθως θα μας καταδικάσει σε προοδευτική παρακμή, θα μας φέρει σε δεύτερη μοίρα μέσα στην νέα παγκόσμια τάξη”*. Φυσικό επακόλουθο λοιπόν της κρίσης και της αυξανόμενης έλλειψης φυσικών πόρων είναι η αλλαγή πλεύσης προς την πράσινη οικονομία και διαρκή ανάπτυξη.

Η στρατηγική Ευρώπη 2020 στοχεύει στην έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη. Ταυτόχρονα έχει συνειδητοποιήσει πως για να επιτύχει αυτό το όραμα πρέπει να επενδύσει στην παιδεία αποτρέποντας την

μορφωτική πενία και απελευθερώνοντας τις καινοτομίες και τις νέες τεχνολογίες. Συντάχθηκε με αρχή της να καταπολεμήσει δραστικά τις αδυναμίες που ήρθαν στην επιφάνεια κατά την πρόσφατη χρηματοπιστωτική κρίση και θέτει πέντε πολυδιάστατους στόχους έως το 2020.

1. Τη διασφάλιση απασχόλησης ποσοστού 75 % ηλικίας 20-64 ετών·
2. Την επένδυση ποσοστού 3 % του ΑΕγχΠ της ΕΕ σε τομείς ανάπτυξης και έρευνας
3. Την μείωση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου και τα 20% έως σε σχέση με τα επίπεδα του 1990, την κάλυψη του 20 % των ενεργειακών αναγκών μας από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και την αύξηση της ενεργειακής απόδοσης κατά 20%·
4. Την μείωση κάτω από 10 % του ποσοστού εγκατάλειψης του σχολείου και η διασφάλιση ότι τουλάχιστον το 40 % των ατόμων 30-34 ετών θα ολοκληρώνουν την τριτοβάθμια εκπαίδευση·
5. Την μείωση κατά 20 εκατομμύρια του αριθμού ατόμων που κινδυνεύουν από φτώχεια ή κοινωνικό αποκλεισμό.

Όλοι αυτοί οι στόχοι είναι αλληλένδετοι και για να επιτύχουν απαιτείται να γίνουν εθνικοί στόχοι, να υιοθετηθούν και να τηρηθούν με αυστηρή διακυβέρνηση. Ακόμα έχουν τεθεί και επτά «εμβληματικές πρωτοβουλίες»

- ❖ Ένωση καινοτομίας
- ❖ Νεολαία σε κίνηση
- ❖ Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη
- ❖ Ατζέντα για νέες δεξιότητες και θέσεις εργασίας
- ❖ Ευρωπαϊκή πλατφόρμα κατά της φτώχειας
- ❖ Μια βιομηχανική πολιτική για την εποχή της παγκοσμιοποίησης
- ❖ Μια Ευρώπη που χρησιμοποιεί αποδοτικά τους πόρους

Θα ήθελα να σταθώ στις δύο τελευταίες πρωτοβουλίες καθώς και στον τρίτο στόχο που τίθεται στην Ευρώπη 2020. Είναι ξεκάθαρο πλέον πως η αιεφόρος ανάπτυξη αποτελεί από τα μεγαλύτερα κενά στην διακυβέρνηση του παρελθόντος και από τους βασικότερους στόχους του μέλλοντος. Πλέον η κρίση τόσο στη Ευρώπη αλλά και σε παγκόσμιο επίπεδο αναμένετε να καταπολεμηθεί μέσω της πράσινης οικονομίας σε πλαίσιο πάντα μιας διαρκούς ανάπτυξης.

Μέσω της πράσινης οικονομίας επιδιώκεται αρχικά η δημιουργία νέων θέσεων εργασίας. Οι θέσεις αυτές εμπερικλείουν πολλούς τομείς, από τον γεωργικό έως τον οικοδομικό. Η προώθηση βιολογικών προϊόντων, η παραγωγή ενέργειας μέσω ΑΠΕ, η προώθηση των πράσινων κτιρίων καθώς και η μείωση των αποβλήτων μπορούν να δώσουν μια ανάσα στην οικονομία ενώ ταυτόχρονα σέβονται τα όρια του πλανήτη. Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται η αύξηση των θέσεων εργασίας με μειωμένες περιβαλλοντικές επιπτώσεις. Ακόμα παρέχοντας κρατική στήριξη σε οργανωμένες πράσινες πρωτοβουλίες μέσω φορολογικών κινήτρων ή επιβαρύνσεων καθώς και επιβάλλοντας σχετική νομοθεσία, αυστηρές απαγορεύσεις και περιβαλλοντικούς κανονισμούς μπορούν να ενισχύσουν το περιβαλλοντικό και κοινωνικό ένστικτο των πολιτών. Τέλος αξιοποιώντας την αιολική και ηλιακή ενέργεια περιορίζουμε την κλιματική αλλαγή ενώ εξοικονομούνται και πολύτιμοι πόροι σε μια περίοδο όπου πρέπει να βελτιωθεί η παραγωγικότητα αλλά και η ανταγωνιστικότητα μας.

3.4 Κίνδυνοι Τραπεζών

Οι κίνδυνοι που ενδέχεται να περιοριστούν και να μειωθούν με την χρήση της πράσινης τραπεζικής ποικίλουν. Αρμόδιες αρχές ορίζουν κατευθυντήριες γραμμές για την προστασία του περιβάλλοντος και της κοινωνίας οι οποίες μπορούν να επηρεάσουν άμεσα ή έμμεσα και τα τραπεζικά ιδρύματα

Ο κίνδυνος της φήμης είναι από τους σημαντικότερους που αφορούν τις τράπεζες μιας και η αξιοπιστία είναι αυτή που προσελκύει πολλούς πελάτες. Όσο η ευαισθητοποίηση του κόσμου άρα και των πελατών της αυξάνεται για τα

περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα που απασχολούν το πλανήτη τόσο περισσότερο πρέπει να μειώνονται οι επενδύσεις ή οι χρηματοδοτήσεις και η γενικότερη συμμετοχή των τραπεζών σε έργα που θεωρούνται ζημιογόνα για το περιβάλλον και την κοινωνία.

Πιστωτικός κίνδυνος για τις τράπεζες προκύπτει όταν οι πελάτες τους δεν ακολουθούν πράσινες πρακτικές και επηρεάζονται από το κόστος καθαρισμού, συντήρησης και περιβαλλοντικούς κανονισμούς. Έτσι δημιουργείται κίνδυνος αθέτησης υποχρεώσεων μιας και δεν είναι υγιής η επιχείρηση, φθείρεται λόγω αύξησης των εξόδων και αυτό είναι κάτι που πολύ πιθανόν να επιβαρύνει την τράπεζα.

Νομικός κίνδυνος υφίσταται σε περιπτώσεις όπου κατέχουν περιβαλλοντικά στοιχεία τα οποία προκαλούν ρύπανση καθώς και σε περίπτωση όπου οι ίδιες δεν συμμορφώνονται σε περιβαλλοντικά πρότυπα και νομοθεσίες.

Βάσει των παραπάνω μπορούμε να αποφανθούμε πως ο γενικότερος **περιβαλλοντικός κίνδυνος** ενός πελάτη μίας τράπεζας τίθεται και έμμεσα δυνητικά κίνδυνος για την ίδια την τράπεζα.

3.5 Πράσινες Πρακτικές Τραπεζών

Η διαφύλαξη του περιβάλλοντος όπως αναφέραμε προηγουμένως μπορεί να είναι υπόθεση των κυβερνήσεων αλλά είναι και όλων μας μιας και οι επιπτώσεις του μας επηρεάζουν. Όπως προαναφέραμε, οι σχέσεις που περιλαμβάνουν το χρηματοπιστωτικό σύστημα ποικίλουν (καταναλωτές, προμηθευτές, υπαλλήλους, εταίρους κ.α.) και είναι πολύ σημαντικές για τη γενικότερη οικονομία. Ένα τέτοιο σύστημα μπορεί να αναπτύξει πράσινες πρακτικές με σκοπό να επηρεάσει και να προάγει την πράσινη ανάπτυξη ώστε να αποδείξει την αξία της πράσινης τραπεζικής. Για να συμβεί όμως αυτό θα πρέπει πρώτα να αλλάξει στρατηγική και να προωθήσει την αλλαγή στην συμπεριφορά των συμμετόχων τους το ίδιο το τραπεζικό ίδρυμα. Συμμέτοχοι μπορούν να θεωρηθούν οι υπάλληλοι, τα στελέχη, οι επενδυτές της ακόμα και οι προμηθευτές της. Εκτός από το να προτείνει και να διαθέτει λοιπόν προϊόντα

και υπηρεσίες θα πρέπει να αποδείξει η ίδια τα οφέλη των περιβαλλοντικών πρακτικών προς το γενικό καλό. Μόνο έτσι θα μπορούσε να επηρεασθεί η κουλτούρα και οι απόψεις των συναλλασσόμενων της. Θα πρέπει να φανεί υπεύθυνη και να διαμορφώνει κατάλληλα περιβαλλοντικά προγράμματα στοχεύοντας στην μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος όπως προγράμματα ανακύκλωσης, πράσινες προμήθειες καθώς και στην εκπαίδευση του προσωπικού της για καλύτερη προώθηση συνεχής ανάπτυξης και ενίσχυσης της φήμης της.

Κάποιες καλές πρακτικές που θα ήταν απαραίτητο να υιοθετήσουν τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα συμβάλλοντας στην μείωση του περιβαλλοντικού τους αποτυπώματος είναι οι ακόλουθες.

1. Εξοικονόμηση ηλεκτρικής ενέργειας. Τεχνικές όπως η συστηματική απενεργοποίηση ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών, ρύθμιση ανώτατης και κατώτατης θερμοκρασίας κλιματιστικών σε φυσιολογικά επίπεδα, τοποθέτηση εξωτερικών σκιάστρων για διατήρηση δροσιάς σε περιόδους με έντονη ηλιοφάνεια καθώς και η αντικατάσταση φωτιστικών λαμπτήρων με οικολογικά τύπου Led και τοποθέτησης αισθητήρων παρουσίας - απουσίας σε χώρους που δεν χρησιμοποιούνται συνεχώς θα μπορούσαν να βοηθήσουν στη μείωση κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος.
2. Εξοικονόμηση καυσίμων. Υποκαθιστώντας το πετρέλαιο με φυσικό αέριο για θέρμανση επιτυγχάνεται θέρμανση φιλική προς το περιβάλλον.
3. Ηλεκτρονική τραπεζική. Περιλαμβάνοντας την ηλεκτρονική τραπεζική στην πολιτική τους τα πιστωτικά ιδρύματα αποκομίζουν εκτός από όλα τα άλλα οφέλη που την διακρίνουν (κεφάλαιο 2) και εξοικονόμηση χαρτιού μιας και μειώνονται οι εκτυπώσεις συναλλαγών και αποδείξεων. Επιπρόσθετα εξοικονόμηση μπορεί να σημειωθεί μέσω της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, ηλεκτρονικού αποκόμματος μισθοδοσίας και πολλών άλλων διατραπεζικών διαδικασιών.

4. Πράσινες προμήθειες. Χρησιμοποιώντας προμήθειες φιλικές προς το περιβάλλον για παράδειγμα επιλέγοντας τη χρήση ανακυκλώσιμου χαρτιού μπορούν να αποτραπούν κόψιμο πολύτιμων δεντρίων, μείωση αποβλήτων και ταυτόχρονη μείωση εκπομπής διοξειδίου του άνθρακα.
5. Μείωση επαγγελματικών μετακινήσεων. Χρησιμοποιώντας διαδικτυακές πλατφόρμες τηλεδιασκέψεων για εκπαίδευση εξ αποστάσεως (e-learning) και για συναντήσεις (meeting) που δεν κρίνεται απαραίτητη η φυσική παρουσία μειώνεται η μόλυνση του περιβάλλοντος, εξοικονομούνται καύσιμα και υιοθετείτε μια πιο περιβαλλοντική συμπεριφορά.
6. Οχήματα χαμηλών εκπομπών. Η αντικατάσταση συμβατικών επαγγελματικών οχημάτων με υβριδικά οχήματα ή γενικότερα χαμηλών εκπομπών είναι μια πολύ σημαντική πράσινη πρακτική.
7. Ανακυκλώσεις. Τεχνική με ηθικό και περιβαλλοντικό χαρακτήρα είναι και η ανακύκλωση χαρτικών, μπαταριών ή οποιονδήποτε άλλων ανακυκλώσιμων υλικών που καταναλώνονται.
8. Εκπαίδευση προσωπικού. Επιχειρώντας την ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού για περιβαλλοντικά ζητήματα επιτυγχάνεται εκτός από την προαγωγή υιοθέτησης πράσινων πρακτικών και μείωση των λειτουργικών εξόδων των τραπεζικών ιδρυμάτων.
9. Πράσινη επιχειρηματικότητα. Μία πολύ σημαντική πράσινη πρακτική είναι η προώθηση της πράσινης επιχειρηματικότητας
10. Επιτροπές ελέγχου. Ολοκληρώνοντας, συστήνεται η δημιουργία επιτροπής ελέγχου επενδυτικών προγραμμάτων για ορθότερη αξιολόγηση περιβαλλοντικών κινδύνων στις διάφορες δανειοδοτήσεις.

3.6 Προσφερόμενα Πράσινα προϊόντα

Πράσινη ανάπτυξη και οικονομία στον χρηματοπιστωτικό τομέα συνεπάγεται πράσινη τραπεζική. Τα κυριότερα προσφερόμενα προϊόντα παγκοσμίως για

ενίσχυση τομέων της πράσινης επιχειρηματικότητας μέσω πράσινων επενδύσεων είναι τα κάτωθι.



Πηγή : <https://stirixis.wordpress.com/2009/12/21/>

Πράσινα Στεγαστικά Δάνεια. Αποτελούν τα ενεργειακά αποδοτικά στεγαστικά δάνεια τα οποία προσφέρονται στην αγορά και διακρίνονται για τα χαμηλότερα επιτόκια τους και γενικότερα ευνοϊκότερους όρους χρηματοδότησης σε σύγκριση με τα απλά στεγαστικά. Δίνοντας αυτό ως κίνητρο στους πελάτες τους στοχεύουν στον δελεασμό τους μέσω αυτής της διευκόλυνσης. Είναι ιδανικά για την ενίσχυση της μακροχρόνιας πράσινης ανάπτυξης. Παρέχονται για την αγορά ή κατασκευή πράσινων κατοικιών καθώς και διαφόρων μετατροπών. Σκοπός των δανείων αυτών είναι η υποστήριξη μετατροπής κατανάλωσης συμβατικής ενέργειας σε πράσινη. Οι πράσινες μετατροπές θεωρούνται οποιαδήποτε εγκατάσταση ΑΠΕ (ηλιακός θερμοσίφωνας, φωτοβολταϊκό σύστημα, μικρή ανεμογεννήτρια κ.α.), οποιαδήποτε επέμβαση στο κέλυφος του κτηρίου (μόνωση), τοποθέτηση συσκευών φιλικών προς το περιβάλλον (air condition κλάσης A, ανεμιστήρας κ.α.) και πολλές ακόμα.

Δάνεια πράσινων μεταφορών. Αυτά τα δάνεια προσφέρουν καλύτερους όρους σε όσους επιθυμούν να αγοράσουν πράσινα αυτοκίνητα. Τα πράσινα

αυτοκίνητα διακρίνονται με χαμηλότερες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου και υψηλή αποδοτικότητα καυσίμων.

Πράσινες πιστωτικές ή χρωστικές κάρτες. Αυτές οι κάρτες συνδέονται με περιβαλλοντικές και κοινωνικές δραστηριότητες όπως δωρεές σε μη κυβερνητικές οργανώσεις ανάλογα με τις αγορές σου. Ακόμα χρησιμοποιώντας αυτές τις κάρτες σε αγορές προϊόντων φιλικών προς το περιβάλλον σου προσφέρουν επιπλέον έκπτωση για επιβράβευση των κινήσεων σου.

Πράσινοι προσωπικοί λογαριασμοί. Επιλέγοντας αυτόν τον λογαριασμό σου προσφέρεται η δυνατότητα εκτός από το να προσφέρεις κάποια ποσοστά των χρημάτων σου σε μη κυβερνητικές οργανώσεις αλλά και να ξέρεις πως τα χρήματά σου θα διοχετευθούν μόνο σε περιβαλλοντικές ηθικές και πράσινες επενδύσεις.

Χρηματοδοτήσεις μεγάλων έργων. Οι χρηματοδοτήσεις μεγάλων πράσινων ενεργειακά αποδοτικών έργων σχετίζεται συνήθως με τις χρηματοδοτήσεις αιολικών πάρκων, φωτοβολταϊκών καθώς και άλλων πράσινων πηγών ενέργειας. Τείνουν ιδιαίτερης μεταχείρισης λόγω της πρόθεσης προάσπισης της αειφορίας και για αυτό συνήθως συμφωνείται η χρηματοδότηση τους μέσω ενός ποσοστού τραπεζικού δανεισμού και εισφορών κεφαλαίου. Έτσι δημιουργείται η δυνατότητα αποπληρωμής μέσω των εσόδων που θα αποκομίζονται από το έργο αυτό.

Πράσινες ασφάλειες. Στις περισσότερες ασφαλιστικές εταιρείες παγκοσμίως προσφέρονται πράσινα ασφαλιστικά προϊόντα τα οποία σε κοστολογούν ανάλογα με τους για παράδειγμα περισσότερους εκπεμπόμενους ρύπους του αυτοκινήτου σου ή ακόμα και την ώρα χρήσης του. Με αυτόν τον τρόπο δίνουν κίνητρο στους πελάτες τους να στοχεύουν στα μειωμένα ασφάλιστρα μέσω της μειωμένης χρήσης του αυτοκινήτου τους και καλύτερης συντήρησης του. Σε μία μελέτη μάλιστα που πραγματοποιήθηκε στην Αγγλία το 2007 από ασφαλιστική εταιρεία που προσφέρεται πράσινη ασφάλεια διαπιστώθηκε πως για να πετύχουν οι βρετανοί μείωση ασφαλίστρων έως και 30%, μείωσαν τις

νυχτερινές τους μετακινήσεις και ταυτόχρονα μειώθηκαν και τα ατυχήματα κατά 20%. (AVIVA 2007)

Κεφάλαιο 4

Κυπριακή Πραγματικότητα

Η κυπριακή οικονομία θα μπορούσε να θεωρηθεί ως μια από τις πιο σταθερές και ισχυρές οικονομίες χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης με τις δυνατότερες εξασφαλίσεις. Η ραχοκοκαλιά όμως της κυπριακής οικονομίας αποτελείται από το χρηματοπιστωτικό σύστημα το οποίο δε θεωρείται αναπόσπαστο κομμάτι της τέως επιτυχημένης εξέλιξης της αλλά και νυν κατάσταση αυτής. Οι τράπεζες που αποτελούν αυτό το χρηματοπιστωτικό σύστημα δεχόντουσαν για πολλά χρόνια υπέρογκες εισροές κεφαλαίων από κυρίως ξένους επενδυτές ένεκα του χαμηλού εταιρικού φόρου που υπήρχε σε σχέση με άλλης ευρωπαϊκές χώρες. Δεν ήταν τυχαίος άλλωστε ο χαρακτηρισμός που δινόταν στην μεγαλόνησο ως φορολογικός παράδεισος. Τα τραπεζικά ιδρύματα προσέφεραν υψηλά καταθετικά επιτόκια ώστε να δελεάσουν τους υποψήφιους καταθέτες κάτι που σε βάθος χρόνου αποδείχθηκε καταστροφικό για το χρηματοπιστωτικό σύστημα της Κύπρου. Τα υψηλά αυτά καταθετικά επιτόκια που προσφέρονταν από τις τράπεζες για να αντισταθμίσουν τους κινδύνους επέβαλαν υψηλά δανειστικά επιτόκια δυσχεραίνοντας στην συνέχεια την πιθανότητα μη αποπληρωμής τους.

Όλη αυτή όμως η επιτυχημένη πορεία ανήκει στο παρελθόν μιας και πλέον η κυπριακή οικονομία παράλληλα την ανθεκτικότητα, σταθερότητα και ανάπτυξη που παρουσίαζε χτυπήθηκε από την παγκόσμια χρηματοπιστωτική κρίση. Γενεσιουργός χώρα της παγκόσμιας χρηματοπιστωτικής κρίσης είναι οι

Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής. Το ξέσπασμα της οικονομικής ύφεσης αυτής, οφείλεται κυρίως σε στεγαστικά δάνεια χαμηλών εξασφαλίσεων τα οποία δημιούργησαν ένα ντόμινο κατάρρευσης του χρηματοπιστωτικού και τραπεζικού τομέα σε αμερικανικό επίπεδο το οποίο εν συνεχεία επηρέασε την Ευρώπη και τον υπόλοιπο κόσμο. Το 2007 στεγαστικά δάνεια με λιγοστές εξασφαλίσεις πλήθος αμερικανών και η αδυναμία αποπληρωμής τους είχε ως αποτέλεσμα τους αλληπάλληλους πλειστηριασμούς κατοικιών και έτσι σπέρνοντας τον πανικό για ενδεχόμενη κατάρρευση ισχυρών τραπεζικών ιδρυμάτων λόγω της μειωμένης ρευστότητας έστειλαν τους πελάτες τους οι οποίοι ανησυχούσαν για τις καταθέσεις τους να πραγματοποιήσουν μαζικές αναλήψεις. Όλα αυτά δημιούργησαν είτε ουρές στα καταστήματα των πιστωτικών ιδρυμάτων είτε μέσω ιντερνέτ δημιούργησαν το καταστροφικό φαινόμενο bank run. Το 2008 η πτώχευση του αμερικανικού κολοσσού Lehman brothers αναστάτωσε και ταρακούνησε ακόμα περισσότερο την αμερικανική κυβέρνηση καθώς και τον υπόλοιπο κόσμο μοιράζοντας ένα αίσθημα απειλής εξάπλωσης του προβλήματος πέραν του ατλαντικού.

Τελικά, η κρίση αυτή αποδεδείχθηκε τόσο ισχυρή που απλώθηκε ανεξέλεγκτα σαν χρηματοπιστωτική φωτιά η οποία απειλεί καθημερινά να κάψει την εξέλιξη ετών της οικονομίας ακόμα και των πιο ισχυρών ευρωπαϊκών χωρών. Η Μεγάλη Βρετανία αναγκάστηκε να προβεί σε κρατικοποιήσεις ή συγχώνευσης τραπεζών. Η Ισλανδία εκτέθηκε σε τοξικά ομόλογα, η Ελλάδα έχει υπερδανειστεί και πολλές άλλες ακόμα έφθασαν στο χείλος της καταστροφής.

Κάπως έτσι η χρηματοπιστωτική αυτή φωτιά έφθασε και στην Κύπρο. Οι αυξημένες κρατικές δαπάνες, οι λανθασμένες ή αδρανείς πολιτικές πρακτικές ενώ έβλεπαν την κρίση να ξεσπά και να πλησιάζει και δεν προέβλεψαν πόσο ευάλωτη μπορεί να γίνει λόγω της ανοικτής οικονομίας της, η ανεξέλεγκτες δανειοδοτήσεις και πολλά άλλα λάθη του παρελθόντος την υποβίβαζαν συνεχώς οικονομικά. Οι υποβαθμίσεις από μεγάλους οίκους αξιολόγησης στη συνέχεια, όπως οι Moody's και Fitch, οι οποίοι σαφέστατα επηρεάζουν την πιστοληπτική ικανότητα του κράτους καθώς και τις ενδεχόμενες ξένες επενδύσεις άρχισαν ταχύτατα να δημιουργούν έλλειψη ρευστότητας λόγω μειωμένων καταθέσεων.

Ακόμα ένα πρόβλημα του κυπριακού συστήματος ήταν η κατοχή τεράστιας αξίας 6 δις ευρώ κρατικών ελληνικών ομολόγων σε μια απαγορευτική περίοδο 2009-2010 όπου η Ελλάδα βρισκόταν στο χείλος της καταστροφής τα οποία τελικά κουρεύτηκαν το 2012. Το 2011 ήρθε ο αποκλεισμός του νησιού από διεθνής χρηματοδοτήσεις και ταυτόχρονα η έκρηξη στη βάση Ευάγγελου Φλωράκη με αποτέλεσμα την καταστροφή του μεγαλύτερου ηλεκτροπαραγωγικού σταθμού στην Κύπρο μείωσαν ακόμα περισσότερο τις πιθανότητες ανάπτυξης και σταθερότητας της κυπριακής οικονομίας ενώ ταυτόχρονα αυξανόταν η τιμή του ηλεκτρικού ρεύματος και μειωνόταν σημαντικά η κοινωνική ευημερία και το ΑΕΠ.

Η Κύπρος λοιπόν, χρειαζόταν οικονομική βοήθεια. Η κυπριακή κυβέρνηση για να αποφύγει τη δανειοδότηση από το μηχανισμό στήριξης όπως άλλες ευρωπαϊκές χώρες στράφηκε σε εξωτερικό δανεισμό από τη Ρωσία. Κίνηση που αποδείχθηκε ανούσια μιας και δεν έγιναν σοβαρές διαθρωτικές αλλαγές αλλά μόνο καλύφθηκαν βραχυπρόθεσμες ανάγκες του κράτους. Έτσι 25 Ιουνίου 2012 διέφυγε στον ευρωπαϊκό μηχανισμό στήριξης και άρχισαν οι διαπραγματεύσεις του δανείου. Στις 16 Μαρτίου 2013 ολοκληρώθηκε η συμφωνία η οποία εμπεριείχε κούρεμα καταθέσεων κυπριακών τραπεζών για άντληση 5.8 δις επιπλέον (6.7% για καταθέσεις κάτω των 100.000 € και 9.9% για καταθέσεις άνω των 100.000€) η οποία απορρίφθηκε με ένα γενναίο όχι από την κυπριακή βουλή τρεις ημέρες αργότερα. Η ανάγκη όμως για μια συμφωνία ήταν απαραίτητη. Έτσι 25 Μαρτίου 2013 κατέληξαν σε νέα συμφωνία. Νέο κούρεμα καταθέσεων όπου επιβάλλει 40% κούρεμα καταθέσεων των κυπριακών καταθέσεων των κυπριακών τραπεζών για πάνω από 100.000€ και τίτλους τέλους για την λαϊκή την μεγαλύτερη τράπεζα της Κύπρου μέσω συγχώνευσης με την τράπεζα Κύπρου. Με αυτόν τον τρόπο αρχικά η αξιοπιστία προς το κυπριακό τραπεζικό σύστημα κλονίστηκε καθώς και η επιβολή περιορισμού στην κίνηση κεφαλαίου έφερε τον κυπριακό λαό σε τραγική κατάσταση. Τα κόκκινα – μη εξυπηρετούμενα δάνεια το 2015 είχαν ξεφύγει παρόλο που το δημοσιονομικό θέμα της χώρας είχε τεθεί υπό έλεγχο και η οικονομία της παρουσίαζε μια γενικότερη ανάπτυξη. Το 2009 το ποσοστό των κόκκινων δανείων ήταν 10%, το 2013 25% ενώ το 2015 είχε φτάσει περίπου το 50%.

Σήμερα η Κύπρος όμως έχει επιτύχει να τεθεί εκτός μνημονίου μέσα σε μόλις τρία χρόνια και νωρίτερα από την προκαθορισμένη προθεσμία. Στις 7 Μαρτίου του 2016 λοιπόν στο eurogroup που πραγματοποιήθηκε στις Βρυξέλλες ανακοινώθηκε η τέταρτη έξοδος χώρας από το μνημόνιο ακολουθώντας την Ιρλανδία, την Ισπανία και την Πορτογαλία που τα είχαν καταφέρει νωρίτερα. Ο Κύπριος υπουργός οικονομικών υποστήριξε πως το επίτευγμα αυτό επιταχύνθηκε κυρίως χωρίς μείωση κοινωνικών δαπανών αλλά με ανορθολογισμό τους. Ακόμα δήλωσε πως ο τραπεζικός τομέας πλέον μπορεί να είναι μικρότερος αλλά είναι υγιέστερος και πως η Κύπρος χρειάζεται και μπορεί να δημιουργήσει βιώσιμη ανάπτυξη με μακροπρόθεσμο ορίζοντα και μια ανταγωνιστική και ταυτόχρονα προσαρμόσιμη οικονομία.

Ο Φρ. Νίτσε είπε πως «*το χάος γεννάει την τάξη*». Αυτή τη στιγμή η Κύπρος μετά από όλη αυτή την καταστροφή μπορεί να χαρακτηριστεί πρότυπο οικονομικής εξυγίανσης και μεταρρύθμισης. Πλέον μπορεί να σταθεί στα πόδια της έχοντας χτίσει νέες γερές βάσεις έχοντας λύσει και αναγνωρίσει τα λάθη του παρελθόντος. Το νησί έχει ανακτήσει την είσοδο του στις αγορές έχει επιτύχει ανάπτυξη 1,5% του ΑΕΠ της, το δημόσιο χρέος καλύπτεται με σταθερό ρυθμό και η δημοσιονομική της θέση βρίσκεται σε βιώσιμο τοπίο. Παρόλα αυτά δεν πρέπει να ξεχνά πως έχει κερδίσει τη μάχη αλλά όχι τον πόλεμο μιας και τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια παραμένουν σε τεράστιο επίπεδο ως βραχνάς για αυτό και έχει επιταχυνθεί η διεκπεραίωση τους. Το 2015 η Κύπρος βρισκόταν στην υψηλότερη θέση μη εξυπηρετούμενων δανείων σε σχέση με τις υπόλοιπες χώρες της Ευρωζώνης. Το ποσοστό των κόκκινων δανείων είχε φτάσει το 49.6% το οποίο αντιστοιχεί στο 137% του ΑΕΠ ενώ η αμέσως επόμενη χώρα είναι η Σλοβενία με πολύ μικρότερο ποσοστό που ισούται με 28.3% το οποίο ισοδυναμεί με το 9.4% του ΑΕΠ της. Το ποσοστό όμως αυτό μειώνεται συνεχώς για τα κόκκινα δάνεια στην Κύπρο μιας και οι αρμόδιοι έχουν δώσει ιδιαίτερη βαρύτητα στο συγκεκριμένο πρόβλημα της οικονομίας μας.

<u>ΔΑΝΕΙΑ ΠΟΥ ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΘΗΚΑΝ</u>	
ΠΕΡΙΟΔΟΣ	δισ €
Πρώτο τρίμηνο 2015	1,0
Δεύτερο τρίμηνο 2015	1,2
Τρίτο τρίμηνο 2015	1,4
Οκτώβριος 2015	0,7
Νοέμβριος 2015	0,5
Δεκέμβριος 2015	1,1

Αναντίλεκτα η κατάσταση που παρουσιάσαμε παραπάνω σίγουρα προκαλέσει μία αποδιοργάνωση, παράλυση αλλά και αποσυντονισμό αυτού του χτυπημένου αλλά κερδισμένου κράτους και κατά επέκταση χρηματοπιστωτικού συστήματος. Σε τι κατάσταση βρίσκεται όμως αυτό το έως πρότινος τσακισμένο χρηματοπιστωτικό σύστημα σε μια περίοδο που χαρακτηρίζεται ως εποχή της τεχνολογίας; Πόσο μπροστά είτε πίσω βρίσκεται το τραπεζικό σύστημα όσον αφορά την ηλεκτρονική τραπεζική η οποία από όλο τον κόσμο παρουσιάζεται ως τραπεζική του μέλλοντος; Πόσο έχει απασχολήσει τις τράπεζες της Κύπρου η έννοια της βιώσιμης ανάπτυξης σε μια χώρα όπου διαθέτει όλα τα φώτα για επιτυχημένη πράσινη οικονομία; Ποιες προσπάθειες έχουν γίνει για υιοθέτηση και προώθηση της πράσινης τραπεζικής; Αυτά και πολλά άλλα ερωτήματα επιχειρεί να απαντήσει η παρακάτω ερευνά μέσω τη μεθόδου των συνεντεύξεων. Το δείγμα αποτελείται από 2 συνεταιριστικές τράπεζες και 4 από τις μεγαλύτερες εμπορικές εκ των οποίων οι 2 είναι κυπριακές.

Κεφάλαιο 5

Μεθοδολογία

Η έρευνα αυτή επικεντρώνεται στην ανάλυση της ηλεκτρονικής αλλά και πράσινης τραπεζικής στην Κύπρο του 2016. Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε ήταν η διαδικασία των συνεντεύξεων σε υπεύθυνους καταστημάτων ή τμημάτων της ηλεκτρονικής είτε πράσινης τραπεζικής αντιστοίχως. Το δείγμα μας αποτελείται από 6 πιστωτικά ιδρύματα τα οποία αποτελούν τα μεγαλύτερα και δημοφιλέστερα του χρηματοπιστωτικού συστήματος της Κύπρου. Επιλέξαμε να εξάγουμε τα συμπεράσματα μας από τα συγκεκριμένα στελέχη μιας και επιθυμούμε να πάρουμε όσο το δυνατόν πιο έγκυρες αλλά και ακριβή πληροφορίες. Πιο συγκεκριμένα, το δείγμα περιλαμβάνεται από τις συνεντεύξεις σε δύο από τις πιο επιτυχημένες κυπριακές εμπορικές τράπεζες, την τράπεζα Κύπρου και Ελληνική τράπεζα, δύο από τις ισχυρότερες τράπεζες του κυπριακού τραπεζικού συστήματος με έδρα – βάση τους το εξωτερικό, την τράπεζα Πειραιώς και την Alpha τράπεζα καθώς και δύο από τα μεγαλύτερα συνεργατικά πιστωτικά ιδρύματα της Κύπρου, την συνεργατική πιστωτική εταιρία Μακράσυκας και το συνεργατικό ταμειυτήριο Αμμοχώστου. Ακόμα, η έρευνα έχει χωριστεί σε δύο μέρη. Το πρώτο αφορά τα αποτελέσματα που επιχειρείται να εξέλθουν για την ηλεκτρονική τραπεζική ενώ στο δεύτερο επιθυμείται η μελέτη της κυπριακής πραγματικότητας όσον αφορά την πράσινη τραπεζική.

Κεφάλαιο 6

Δεδομένα

Σε σύγκριση με την ανάλυση της θεωρίας που προηγήθηκε επιχειρείται η έρευνα των παρακάτω ερωτημάτων ώστε να μελετηθεί ποια η εξέλιξη για το κυπριακό τραπεζικό και χρηματοπιστωτικό σύστημα και ποια η γενικότερη κατάσταση του ώστε να είναι δυνατόν να προταθούν τυχών αλλαγές και συστάσεις σε αυτό.

6.1 Μέρος Α – Έρευνα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Το ερωτηματολόγιο κτίστηκε με τέτοιο τρόπο ώστε να απαντηθούν τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα της μελέτης αυτής. Η πρώτη ερώτηση **“Πότε εισήχθη στην τράπεζα σας η ηλεκτρονική τραπεζική;”** Παρέχει πληροφόρηση σχετικά με την ενδεχόμενη σχέση με τα χρόνια που υφίσταται στην κάθε τράπεζα η ηλεκτρονική τραπεζική και η αναλογία της εξέλιξης της σε σχέση με την ηλικία της. Η δεύτερη ερώτηση **“Τι εναλλακτικά κανάλια προσφέρει το τμήμα e banking της τράπεζας σας;”** τίθεται ώστε να ερευνηθεί το πλήθος των επιλογών που παρέχεται σε κάθε πελάτη και εν συνεχεία κατά πόσο του δίνεται η δυνατότητα το σύστημα αυτό να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του. Συνεχίζοντας, με τις τέσσερις επόμενες ερωτήσεις επιχειρείται μέσω αυτών η μελέτη του συνόλου των προσπαθειών που έχουν γίνει από το εκάστοτε

πιστωτικό ίδρυμα ώστε να εξελίξει τις υπηρεσίες του από την ένταξη τους έως και σήμερα. Ταυτόχρονα, επιχειρείται η ενημέρωση για οποιαδήποτε καινοτομία παρέχεται προσπαθώντας να διαφοροποιείται πρωτοπορώντας από άλλες τράπεζες επιχειρώντας να προσελκύσει με αυτόν τον τρόπο νέους πελάτες είτε να ικανοποιήσει τους υφιστάμενους της. Οι ερωτήσεις είναι οι παρακάτω.

- ❖ *Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας ATM και πόσα διαθέτει αυτή τη στιγμή; Προσφέρουν κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία ώστε να διαφοροποιείται από τις υπόλοιπες Κυπριακές τράπεζες;*
- ❖ *Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας το PHONE BANKING ; Προσφέρει κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία ώστε να διαφοροποιείται από τις υπόλοιπες Κυπριακές τράπεζες;*
- ❖ *Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας MOBILE BANKING; Προσφέρει κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία; Υπάρχει κάποιο application;*
- ❖ *Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας INTERNET BANKING; Προσφέρει κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία ώστε να διαφοροποιείται από τις υπόλοιπες Κυπριακές τράπεζες;*

Η έβδομη ερώτηση **“Ποιά είναι τα ποσοστά χρήσης της κάθε υπηρεσίας των πελατών σας;”** παρέχει πληροφόρηση σχετικά με τα ποσοστά επιλογών της κάθε υπηρεσίας των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής και κατά πόσο ακολουθείται η τάση της μόδας ή της τεχνολογίας από αυτούς. Μέσω της επόμενης ερώτησης δηλαδή **“Υπάρχει κάποιο όφελος του τραπεζικού ιδρύματος με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής; Για παράδειγμα μείωση λειτουργικού κόστους, αύξηση φήμης λόγω καλύτερης εξυπηρέτησης κλπ”**, γίνεται σύνδεση της πεποίθησης του εκάστοτε ιδρύματος και τα οφέλη της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Θέτοντας την ένατη ερώτηση, δηλαδή αν **“Θα προτείνατε τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής ή της συμβατικής στους πελάτες σας; Γιατί;”** προσδοκούμε να δούμε ποιό είναι το στίγμα που επιχειρεί να αφήσει κάθε ίδρυμα στο χρηματοπιστωτικό σύστημα και ποια είναι η επιλογή προτίμησης στην λεγόμενη εποχή της τεχνολογίας. Ακολουθούν ακόμα δύο ερωτήσεις **“Τι κίνητρα δίδεται στους πελάτες για να**

επιλέξουν το δικό σας δίκτυο ηλεκτρονικής τραπεζικής;” και “Παρέχεται κάποια ειδική υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής ώστε να μπορεί να χρησιμοποιείται από άτομα με ειδικές ανάγκες;” Μέσω των οποίων προσδοκάται η διερεύνηση των κινήτρων που δίνονται για προώθηση χρήσης της υπηρεσίας και η διαπίστωση του εάν επιχειρεί να προσελκύσει ακόμα και άτομα με ειδικές ανάγκες αντίστοιχα. Για την μελέτη του ποιά πιστεύουν τα πιστωτικά ιδρύματα πως πρέπει να είναι η γραμμή που πρέπει να ακολουθήσουν για να επιτύχουν στην πορεία της ηλεκτρονικής τραπεζικής ρωτήσαμε τους αρμόδιους *“Ποια τα κριτήρια που συντελούν στην επιτυχημένη ηλεκτρονική τραπεζική;”* Η ερώτηση δεκατρία τέθηκε με σκοπό να ερευνηθεί ποιες οι προσπάθειες από κάθε ίδρυμα για κατανόηση και περαιτέρω εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής και έτσι τέθηκε η ερώτηση αν *“Υπάρχει κάποιο τμήμα το οποίο να μελετά την ενδεχομένη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής; αν ναι, μπορείτε να επισημάνετε κάποιους τρόπους.”* Τέλος, επιχειρήθηκε η διαπίστωση του κατά πόσο επηρέασε η οικονομική κρίση που χτύπησε την Κύπρο αλλά και τον υπόλοιπο κόσμο την εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής και την προτίμηση των χρηστών της και πραγματοποιήθηκε η ερώτηση αν *“Υπάρχει αύξηση στη χρήση του e banking από της στιγμή της οικονομικής κρίσης και ύστερα; Αν ναι σε ποιό είδος παρατηρείται αύξηση;”*

6.2 Μέρος Β – Έρευνα Πράσινης Τραπεζικής

Στο δεύτερο μέρος των συνεντεύξεων παρατίθενται οι ερωτήσεις περί πράσινης τραπεζικής. Οι ερωτήσεις με αριθμο15,17,18,19 και 20 αντιστοιχούν στα εξής ερωτήματα.

- ❖ *Υπάρχει τμήμα πράσινης τραπεζικής στην τράπεζα σας; Αν ναι, τότε εισήχθη στην τράπεζα σας η πράσινη τραπεζική;*
- ❖ *Έχει εκπαιδευτεί το προσωπικό της τράπεζας για την πράσινη τραπεζική;*

- ❖ *Ποιά τα προσφερόμενα πράσινα προϊόντα;*
- ❖ *Τί κίνητρα δίνεται στα πράσινα προϊόντα;*
- ❖ *Πως προωθείτε την πράσινη τραπεζική;*

Το τμήμα αυτό του ερωτηματολογίου, σκοπό έχει να καταγράψει την τάση που παρατηρείται προς την πράσινη τραπεζική βάση της θεωρίας που μελετήθηκε και ποιες οι προσπάθειες των τραπεζών για οποιαδήποτε προσπάθεια προώθησης της μέσω διαφόρων επιλογών και κινήτρων. Ακόμη, οι επόμενες ερωτήσεις αποκαλύπτουν πληροφορίες σχετικά με τις πεποιθήσεις της κάθε τράπεζας όσον αφορά την πράσινη ανάπτυξη και την συνειδητοποίηση της έννοιας της βιώσιμης ανάπτυξης. Τον κοινωνικό και περιβαλλοντικό ρόλο που οφείλουν να παίζουν οι τράπεζες του σήμερα ως αναπόσπαστο κομμάτι της κυπριακής οικονομίας ερευνάτε μέσω της ερώτησης 21 δηλαδή αν **“Στηρίζεται κάποιο συγκεκριμένο περιβαλλοντικό ή κοινωνικό πρόγραμμα;”**. Ενώ, από την άλλη επιχειρήσαμε να μελετήσουμε την συνείδηση της τράπεζας απέναντι στην κοινωνία, το περιβάλλον και την βιώσιμη ανάπτυξη αλλά και τον χαρακτήρα που προωθεί η κάθε τράπεζα εφόσον οφείλει να κάνει αρχικά πράξη αυτό που προωθεί μέσω της επόμενης δηλαδή αν **“Έχετε υπολογίσει το περιβαλλοντικό σας αποτύπωμα;”**. Αν υπάρχουν εκτός από κίνητρα και εποπτεία η οποία είναι αναγκαία για την ομαλή λειτουργία της πράσινη τραπεζικής αλλά και την λειτουργική προώθηση διερευνήθηκε μέσω της εικοστής τρίτης ερώτησης. Συνεχίζοντας την έρευνα θέτονται οι ερωτήσεις 24 **“Αυξήθηκαν τα δάνεια της πράσινης επιχειρηματικότητας μετά την κρίση;”** και 27 **“Θεωρείται πως αυξήθηκε η εμπιστοσύνη των πελατών σας και η φήμη της τράπεζας σας εφόσον προωθείτε την πράσινη τραπεζική;”** ώστε να διαπιστωθεί η συμπεριφορά του καταναλωτή και η επιρροή που έχει η έννοια της πράσινης οικονομίας και αειφόρου ανάπτυξης σε αυτούς. Τέλος, μέσω της ερώτησης 25 **“Πιστεύεται πως η πράσινη τραπεζική συντελεί στην ανάπτυξη της Κυπριακής οικονομίας;”** και 26 **“Πιστεύεται πως η πράσινη τραπεζική συντελεί στην ανάπτυξη της Κυπριακής οικονομίας;”** επιχειρήθηκε η μελέτη του κατά πόσο θεωρείται πως είναι απαραίτητη ή αξίζει η προσπάθεια για υιοθέτηση της πράσινης τραπεζικής ώστε να δίνεται η δυνατότητα να ξεπεραστεί μέσω αυτής η οικονομική κρίση στην Κύπρο.

Κεφάλαιο 7

Ανάλυση Αποτελεσμάτων Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Στο έβδομο κεφάλαιο αναλύεται το πρώτο μέρος των συνεντεύξεων που αφορούν την ηλεκτρονική τραπεζική χωρισμένες σε έξι ενότητες, μία για κάθε τραπεζικό ίδρυμα.

7.1 Αποτελέσματα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής Τράπεζας Κύπρου

Η τράπεζα Κύπρου είναι μία τράπεζα με μακρά ιστορία στο κυπριακό τραπεζικό σύστημα. Ιδρύθηκε το 1899 στην Λευκωσία και αυτή τη στιγμή διαθέτει 135 καταστήματα εκ των οποίων τα 129 βρίσκονται εντός Κύπρου, 4 στο Ηνωμένο Βασίλειο, 1 στην Ρουμανία και 1 στα Channel Islands. Το 1996 ήταν η εισαγωγή της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην τράπεζα Κύπρου. Από την στιγμή αυτή και έπειτα καλύπτει ένα ευρύ φάσμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών ώστε να είναι σε θέση να καλύψει πλήρως τις ανάγκες αλλά και επιθυμίες του πελατολογίου της. Τα προσφερόμενα εναλλακτικά κανάλια της είναι ATM, INTERNET BANKING, MOBILE BANKING, SMS, PHONE BANKING, QUICK PAY, IBU GATEWAY, PRIVATE BANKING, Με την έναρξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής εισήχθησαν και τα

πρώτα ATM τα οποία αυτή τη στιγμή αριθμούν 150 ενώ τα 44 από αυτά είναι τύπου ATM-BNA τα οποία δίνουν την δυνατότητα κατάθεσης μετρητών σε προσωπικό σου λογαριασμό ο οποίος ενημερώνεται την ίδια στιγμή ενώ ταυτόχρονα υπάρχει η δυνατότητα κατάθεσης επιταγής στον λογαριασμό όπου η διαδικασία ολοκληρώνεται την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Η τράπεζα Κύπρου εισήγαγε το εναλλακτικό κανάλι του phone banking το 2004. Από τότε οι πελάτες της επωφελούνται κατά τις συναλλαγές τους από μειωμένες χρεώσεις και δωρεάν συναλλαγές μέσω του τηλεφώνου τους έχοντας απλώς τους κωδικούς τους. Μία εξειδικευμένη υπηρεσία που προσφέρει η τράπεζα Κύπρου θα μπορούσε να θεωρηθεί η αναγνώριση του τηλεφωνικού αριθμού του καλούντος για πιο γρήγορη εξακρίβωση στοιχείων και μεταφορά του στον λειτουργό εξυπηρέτησης. Ακόμα μία υπηρεσία που εισήχθη την ίδια χρονιά στην τράπεζα Κύπρου είναι η υπηρεσία του internet banking η οποία αναβαθμίζεται συνεχώς από τότε μιας και οι άνθρωποι της τράπεζας αυτής ενημερώνονται για τις νέες εξελίξεις και προσπαθούν να παραμείνουν ανταγωνιστικοί στον συγκεκριμένο τομέα. Ορισμένες υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω της πλατφόρμας 1bank λοιπόν της τράπεζας Κύπρου είναι η παρακολούθηση του υπόλοιπου των λογαριασμών, τα στοιχεία λογαριασμών, η πρόσβαση στην ηλεκτρονική κατάσταση λογαριασμών (e-statement), ανάλυση/μεταφορά από λογαριασμούς υπό προειδοποίηση (notice accounts), πιστωτικές σημειώσεις για μεταφορές από άλλους πελάτες της Τράπεζας Κύπρου, παροχή πιστοποιητικού τόκων, εικόνα επιταγών, παραγγελία βιβλιαρίου επιταγών, ακύρωση πληρωμής επιταγής, επιταγές για επιστροφή, στοιχεία καρτών, ακύρωση κάρτας/κλοπής. Πλήθος λοιπόν συναλλαγών μπορούν να πραγματοποιηθούν από την άνεση του προσωπικού χώρου των πελατών της και με απόλυτη ασφάλεια μιας και οι κωδικοί πρόσβασης που χρησιμοποιούνται είναι αυστηρά προσωπικοί και για μεταφορά χρηματικού ποσού σε λογαριασμό τρίτου είναι απαραίτητη η συσκευή digipass για ακόμα μεγαλύτερα αξιοπιστία στην ασφάλεια. Επίσης το 2012 εισήχθη ένα σύγχρονο εναλλακτικό κανάλι στην τράπεζα δίνοντας ακόμα περισσότερες ευκαιρίες στους πελάτες να χρησιμοποιήσουν την ηλεκτρονική τραπεζική, το mobile banking. Την εφαρμογή αυτή της τράπεζας Κύπρου μπορούν να την εγκαταστήσουν όλοι οι πελάτες τους στο κινητό τους αρκεί να

διαθέτουν έξυπνη συσκευή. Ακόμα πρόσφατα εισήγαγε μία καινοτόμα υπηρεσία η οποία ονομάζεται quick pay και επιτρέπει γρήγορα και με απροσδόκητη ευκολία πληρωμή λογαριασμών τρίτου με ημερήσιο όριο 150ευρώ αρκεί να είναι πελάτες της τράπεζας Κύπρου και να έχουν ενεργοποιήσει την συγκεκριμένη υπηρεσία. Αυτό είναι κάτι που μας δείχνει πως οι άνθρωποι του τμήματος IT της τράπεζας Κύπρου προσπαθούν συνεχώς να ικανοποιούν τους πελάτες τους προσφέροντας τους διαρκώς νέα προϊόντα αναγνωρίζοντας το πόσο σημαντικό είναι να ακολουθείς την τεχνολογία. Προωθώντας λοιπόν η τράπεζα Κύπρου την ηλεκτρονική τραπεζική αφενός απολαμβάνει κέρδος μέσω του μειωμένου κόστους διαχείρισης, της αποσυμφόρησης των καταστημάτων της και μείωση του λειτουργικού κόστους και αφετέρου προσφέρει στους πελάτες της μειωμένα κόστη, χαμηλότερα επιτόκια και ευνοϊκότερους όρους χωρίς την μετάβαση στο χώρο των καταστημάτων. Ακόμα, η τράπεζα Κύπρου εφόσον προσπαθεί πάντα να στέκεται δίπλα στον κάθε πελάτη προσφέρει και υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής για άτομα με ειδικές ανάγκες αρκεί να διαθέτουν ακουστική εγκατάσταση στον χώρο τους. Τέλος βλέπουμε πως υπάρχει αύξηση στην χρήση του e-banking στην τράπεζα Κύπρου από την οικονομική κρίση και ύστερα και αυτή εμφανίζεται κυρίως στα ATM.

7.2 Αποτελέσματα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής Ελληνικής Τράπεζας

Η Ελληνική τράπεζα ιδρύθηκε το 1976 και σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα πέτυχε να γίνει μία από τις πιο ισχυρές τράπεζες στην Κύπρο. Αυτή τη στιγμή διατηρεί 60 καταστήματα παγκυπρίως και όραμα της είναι η δυναμική της συνεχής εξέλιξη της χωρίς να αγνοεί το ανθρώπινο της πρόσωπο. Συνεχής εξέλιξη όμως στην εποχή της τεχνολογίας για τον τραπεζικό τομέα δεν υφίσταται χωρίς ολοκληρωμένη ηλεκτρονική τραπεζική. Για αυτό η ελληνική τράπεζα αναπτύσσει διαρκώς τα εναλλακτικά κανάλια ηλεκτρονικής τραπεζικής που προσφέρει και αυτή τη στιγμή διαθέτει ATM, Web banking, Mobile banking,

Phone banking, sms banking και Personal banking. Ξεκινώντας με εισαγωγή στην αγορά ATM τα οποία φροντίζει να αναβαθμίζει συνεχώς. Αυτή τη στιγμή διαθέτει 85 ATM και με στόχο την διαρκή προσφορά ποιοτικής και απρόσκοπτης εξυπηρέτησης των πελατών της έχει ξεκινήσει να αντικαθιστά όλες της τις μηχανές με τεχνολογικά αναβαθμισμένες από το 2015. Οι μηχανές αυτές παρέχουν τη δυνατότητα στο χρήστη της καινοτόμες διαδικασίες όπως είναι η διενέργεια αυτόματου ελέγχου γνησιότητας χαρτονομισμάτων, αυτόματη πίστωση μετρητών στους λογαριασμούς των πελατών σε πραγματικό χρόνο δηλαδή online (συνεπώς τα χρήματα που κατατίθενται είναι άμεσα διαθέσιμα), οθόνη αφής, διαθέτει υποδοχή κατάθεσης επιταγής και χαρτονομισμάτων χωρίς φάκελο και χωρίς διαχωρισμό τους με μέγιστο ποσό κατάθεσης 10.000 ευρώ και τέλος αναγνωρίζουν τις συνήθειες του κάθε χρήστη με αποτέλεσμα να του δίνουν τις σύνηθες επιλογές για ταχύτερη διεκπεραίωση των συναλλαγών του. Ακόμα αν και δεν διαθέτει Phone Banking παρέχει τη δυνατότητα στους πελάτες της να εξυπηρετηθούν από την γραμμή εξυπηρέτησης ενώ από το 2002 διαθέτει internet banking το οποίο εξελίσσεται συνεχώς. Η αρχική του μορφή ήταν πολύ απλή με σκοπό την ενημέρωση των πελατών της ενώ από το 2004 προσφέρεται σε τρεις γλώσσες για καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της προσθέτοντας διαρκώς νέες επιλογές. Επίσης το 2016 έκδωσε και νέα εφαρμογή για τραπεζική μέσω κινητού δηλαδή τράπεζα εν κινήσει η οποία προσφέρει παρέχοντας εκτός από όλες τις συνηθισμένες διαδικασίες και μια πρωτοποριακή επιλογή. Το εξοδόμετρο όπως ονομάζεται είναι μια υπηρεσία η οποία σου δίνει την δυνατότητα να ρυθμίζεις και να ελέγχεις ανά πάσα στιγμή τα χρηματικά σου διαθέσιμα για ένα ορισμένο διάστημα το οποίο έχεις επιλέξει εσύ για καλύτερο έλεγχο του για παράδειγμα μηνιαίου budget σου προσωπικών αναγκών ή επιθυμιών. Ολοκληρώνοντας τα εναλλακτικά κανάλια της ηλεκτρονικής τραπεζικής για την ελληνική τράπεζα φαίνεται πως ο όμιλος στηρίζει την ηλεκτρονική τραπεζική παρέχοντας ασφάλεια, προηγμένη τεχνολογία και απλότητα στους πελάτες της κατά τη χρήση της και δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στην εξέλιξη της κάτι που δημιούργησε την ανάγκη μελέτη της μέσω του τμήματος στρατηγικής και ανάπτυξης που διατηρεί. Τα κίνητρα που προσφέρουν για την αύξηση της χρήσης του e-banking

είναι κυρίως ευνοϊκότεροι όροι με αποτέλεσμα το πιστωτικό ίδρυμα να εξοικονομεί εργατώρες αλλά και υπαλλήλους με αποτέλεσμα λιγότερα έξοδα. Τέλος η Ελληνική τράπεζα δεν θεωρεί πως η μικρή αύξηση στην ηλεκτρονική τραπεζική που παρουσιάζεται οφείλεται στην οικονομική κρίση αλλά στις τεχνολογικά αναβαθμισμένες υπηρεσίες της.

7.3 Αποτελέσματα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής Συνεργατικού Ταμιευτηρίου Αμμοχώστου

Το συνεργατικό Ταμιευτήριο Αμμοχώστου αποτελεί από τις 17/2/2014 την συγχώνευση του συνεργατικού ταμιευτηρίου Αμμοχώστου, ΣΠΕ συνεργασίας οργανισμός πρωτοβουλίας γυναικών, ΣΠΕ Κοντέας , Συνεργατικό ταμιευτήριο Λάρνακας και ΣΠΕ συνεργατική Κιτίου Περβολιών Τερεβίνθου Μενού ΑΤΔ. Είναι συνδεδεμένη με την Κεντρική Συνεργατική και κύριο μέλημα της είναι ο άνθρωπος όπου επικεντρώνεται στην προσφορά καλύτερης ποιότητας ζωής των πελατών της. Το συνεργατικό ταμιευτήριο Αμμοχώστου Λάρνακας παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης στην ηλεκτρονική τραπεζική μέσω ΑΤΜ που διαθέτει ώστε να διενεργούν οι πελάτες της, τις διάφορες συναλλαγές τους. Επίσης διαθέτει υπηρεσίες internet banking όπου παρέχει την δυνατότητα στους χρήστες της να διεκπεραιώνουν πλήθος συναλλαγών από τον προσωπικό τους χώρο για την δική τους διευκόλυνση. Δίνει κίνητρο στους πελάτες του για την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής την 24ωρη πρόσβαση και παροχή ευνοϊκότερων όρων. Την δωρεάν χρήση της καθώς και χαμηλότερα κόστη. Αφού ουσιαστικά προκύπτει κέρδος και για το πιστωτικό ίδρυμα μέσω της χρήσης της όπως μείωση λειτουργικού κόστους, Παρά όλα αυτά υποστηρίζει το σήμα το οποίο την αντιπροσωπεύει το οποίο είναι φιλία και ανθρωπιά Τη διαφοροποιεί από τις εμπορικές τράπεζες προωθώντας την συμβατική τραπεζική μιας και μέλημα της είναι το φιλικό περιβάλλον και το εύχαρο και πρόθυμο προσωπικό της το οποίο είναι πάντα έτοιμο να εξυπηρετήσει.

7.4 Αποτελέσματα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής Συνεργατικής Πιστωτικής Εταιρίας Μακράσukas Λάρνακας

Η συνεργατική πιστωτική εταιρία Μακράσukas Λάρνακας η οποία ξεκίνησε το 1947 από το χωριό Μακράσukas και αποτελεί αποτελέσματα συγχώνευσης της ΣΠΕ Μακράσukas, ΣΠΕ Βασιλικός Πεντάχρονος ΛΤΔ, ΣΠΕ αγροτικής ανάπτυξης, ΣΠΕ Καρπασίας ΣΠΕ Ακάνθου και Σ.Τ.Λύσης. Η ηλεκτρονική τραπεζική στη σπε Μακράσukas εισήχθη περίπου το 2000. Εκείνη την περίοδο εισήχθησαν και τα πρώτα ΑΤΜ της ΣΠΕ Μακράσukas τα οποία εξυπηρετούν τους πελάτες της. Αυτή τη στιγμή διαθέτει 12 ΑΤΜ ενώ εφόσον είναι συνδεδεμένη με την κεντρική συνεργατική εξυπηρετούνται τους πελάτες της και από τα υπόλοιπα 208 παγκυπρίως. Ακόμα αν και δεν διαθέτει Phone Banking δίνεται η δυνατότητα παροχής απαραίτητων πληροφοριών μέσω της γραμμής εξυπηρέτησης που διαθέτει. Το 2008 η ΣΠΕ εισήγαγε internet banking της το οποίο αν και έχει πολύ απλή μορφή διαθέτοντας προηγμένη τεχνολογία παρέχει τη δυνατότητα πλήθους συναλλαγών. Αν και προωθείται ιδιαίτερα η χρήση της συμβατικής τραπεζικής λόγω της επιλογής για αποφυγή απρόσωπης επικοινωνίας μιας και το κλίμα που επικρατεί στα καταστήματα της είναι ζεστό και το περιβάλλον ανθρώπινο, οι υπηρεσίες που παρέχονται για την προώθηση της είναι δωρεάν και υπόσχεται ασφαλές συναλλαγές κερδίζοντας από το μειωμένο λειτουργικό κόστος. Υποστηρίζεται ακόμα πως η επιτυχημένη ηλεκτρονική τραπεζική γενικότερα βασίζεται στην πλήρη ενημέρωση στην πλατιά διαφήμιση και εύκολη χρήση. Στοχεύοντας βέβαια στην πλήρη εξυπηρέτηση του πελάτη της μελετάται από το τμήμα προώθησης και ανάπτυξης οι τάσεις στις επιλογές των πελατών για περαιτέρω υπηρεσίες. Τέλος φαίνεται πως για αρκετή περίοδο η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής ήταν αυξημένη πλέον όμως φαίνεται να κινείται σε φυσιολογικά επίπεδα.

7.5 Αποτελέσματα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής Τράπεζας Πειραιώς

Η ηλεκτρονική τραπεζική στην τράπεζα Πειραιώς στην Κύπρο εισήχθη το 2008 όπου και ήταν η στιγμή που ο όμιλος Πειραιώς εξαγόρασε τα καταστήματα της Arab bank στην Κύπρο. Η τράπεζα Πειραιώς ιδρύθηκε στην Ελλάδα το 1916 και αυτή τη στιγμή έχει εξαπλωθεί με σκοπό την άριστη εξυπηρέτηση σε 8 ευρωπαϊκές χώρες. Στην Ελλάδα διαθέτει 753 καταστήματα, στην Ευρώπη 318 ενώ στην Κύπρο 13. Προσφέρει ολοκληρωμένες τραπεζικές, χρηματοοικονομικές αλλά και επενδυτικές υπηρεσίες. Θεωρητικά λοιπόν η ηλεκτρονική τραπεζική με την ονομασία winbank περιλαμβάνει μια ολοκληρωμένη σειρά από εναλλακτικά κανάλια όπως είναι Winbank “Web Banking, Mobile Banking, SMS Banking, Phone Banking, ATM. Πιο συγκεκριμένα διαθέτει 14 ATM στην Κύπρο τα οποία βρίσκονται στην διάθεση του πελάτη σε 24ωρη βάση. Τα ATM της τράπεζας Πειραιώς όμως εκτός από καταθέσεις, αναλήψεις πληρωμές λογαριασμών καρτών αλλά και δόσεις δανείων της ίδιας τράπεζας διαθέτει μια πρωτοποριακή υπηρεσία η οποία ονομάζεται “λεφτά στο λεπτό”. Η υπηρεσία αυτή μπορεί να δώσει την ευκαιρία σε οποιονδήποτε ακόμα και σε καταναλωτές που δεν διαθέτουν λογαριασμό της τράπεζας Πειραιώς να παραλάβουν χρήματα από οποιοδήποτε ATM του ομίλου πληκτρολογώντας απλώς τον μυστικό κωδικό που έχει παραλάβει στο κινητό του τηλέφωνο μέσω γραπτού μηνύματος το οποίο του έχει στείλει χρήστης του winbank. Όσον αφορά το Phone Banking ξεκίνησε στην τράπεζα Πειραιώς και αυτό το 2008 και προσφέρει 24ωρη εξυπηρέτηση μέσω αντιπροσώπου εξυπηρέτησης του τηλεφωνικού κέντρου ή μέσω του συστήματος IVR που διαθέτει για τραπεζικές και χρηματοοικονομικές συναλλαγές του πελάτη με απόλυτη ασφάλεια. Ακόμα, το Internet Banking που εισήχθη την ίδια χρονική περίοδο δηλαδή το 2008. Επίσης μέσω της υπηρεσίας αυτής καλύπτεται εύρος συναλλαγών μέσω του διαδικτύου εύκολα γρήγορα και με ασφάλεια. Το web banking καλύπτει όλο το εύρος συναλλαγών όπως διαχείριση τραπεζικών προϊόντων, μεταφορές, πληρωμές, εμβάσματα, χρηματιστηριακές συναλλαγές, winbank alerts!, αιτήσεις για νέα προϊόντα, την υπηρεσία λεφτά στο λεπτό, διαχείριση προπληρωμένης κάρτας WEBUY,

εξόφληση λογαριασμών, ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητού, e-statements, winbank for cards και άλλα. Από το 2011 η winbank προσφέρει και υπηρεσία mobile banking. Μία εύχρηστη εφαρμογή η οποία προσφέρει πολλές υπηρεσίες δίνοντας έτσι την ευκαιρία να πραγματοποιεί τις συναλλαγές του κάθε πελάτης από οποιοδήποτε μέρος και οποιαδήποτε ώρα επιθυμεί με απόλυτη ασφάλεια από το προσωπικό του κινητό τηλέφωνο. Ως όμιλος πιστεύει στη προσωπική σχέση με τον πελάτη παρόλα αυτά παροτρύνει τους πελάτες της στη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Συνάμα η ηλεκτρονική τραπεζική της τράπεζας Πειραιώς φαίνεται να έχει κερδίσει την εμπιστοσύνη των πελατών της μιας και το 75% των πελατών της χρησιμοποιούν την υπηρεσία winbank απολαμβάνοντας έτσι μειωμένα κόστη , χαμηλότερα επιτόκια, ευνοϊκότερους όρους και προνομιακή τιμολόγηση. Συνεχίζοντας ο όμιλος υποστηρίζει πως τα κριτήρια που συντελούν στην επιτυχημένη ηλεκτρονική τραπεζική είναι οι τεχνολογικά αναβαθμισμένες υπηρεσίες της που βοηθούν τον πιο απλό πελάτη να διεκπεραιώσει χωρίς καμία απολύτως δυσκολία τις συναλλαγές του καθώς και το χαμηλό κόστος αλλά και οι ευνοϊκότεροι όροι που προσφέρονται. Έτσι οι πελάτες της έχουν τη δυνατότητα επιλογής από αμέτρητες υπηρεσίες και η τράπεζα να απολαμβάνει μειωμένο κόστος διαχείρισης. Ακόμα ο υπεύθυνος της τράπεζας Πειραιώς για την ηλεκτρονική τραπεζική δηλώνει πως τα τελευταία χρόνια παρατηρείται μια σταθερή αύξηση της κάτι που οφείλεται στην εμπιστοσύνη, στην ασφάλεια και στην γρήγορη εξυπηρέτηση που αναπτύχθηκε σιγά σιγά από την χρήση της εν λόγω υπηρεσίας. Η τράπεζα μέσω της επιτυχημένης ηλεκτρονικής τραπεζικής κερδίζει αποσυμφόρηση των καταστημάτων της, μείωση κόστους των εργασιών της και εργατοώρες γεγονός που οδηγεί στη μείωση του ανθρώπινου δυναμικού. Στην τράπεζα Πειραιώς μελετούν διάφορες νέες τεχνολογίες για περαιτέρω βελτίωση καθώς και την γενικότερη πελατειακή συμπεριφορά μιας και οι προτιμήσεις των καταναλωτών αλλάζουν διαρκώς. Κάτι τέτοιο φαίνεται να έχει συμβεί και από την εμφάνιση της οικονομικής κρίσης και ύστερα όπου παρατηρείται μια αυξημένη χρήση του e banking. Ο πελάτης πλέον προτιμάει να διεκπεραιώνει τις συναλλαγές του από οποιοδήποτε χώρο αποφεύγοντας την μετάβαση του στο κατάστημα. Αύξηση παρατηρείται κυρίως σε ηλεκτρονικές πληρωμές λογαριασμών κοινής ωφελείας.

Τέλος αυξανόμενη τάση παρατηρείται στην επιλογή των χρηστών του mobile banking στην τράπεζα Πειραιώς κάτι πως όπως επισημαίνεται ταυτίζεται με την τάση των επιλογών των πελατών και παγκοσμίως.

7.6 Αποτελέσματα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Alpha Bank

Η Alpha Bank εμφανίστηκε στην Κύπρο το 1998 εξαγοράζοντας τα καταστήματα της Lombard NatWest Bank από όπου και ξεκίνησε μια επιτυχημένη πορεία στον κυπριακό τραπεζικό και χρηματοπιστωτικό τομέα. Ιδρύθηκε στην πόλη της Καλαμάτας στην Ελλάδα το 1879 και κάνοντας μια τεράστια τραπεζική πορεία κατάφερε να κατακτήσει και το κοινό της Κύπρου. Η ηλεκτρονική τραπεζική εισήχθη στην Alpha BANK το 2000 προσφέροντας όλο και περισσότερα κανάλια e-banking. Για την ακρίβεια αυτή την στιγμή προσφέρει web banking και mobile banking express banking SMS banking ATM banking. Η Alpha BANK εισήγαγε τα πρώτα ATM το 2000 και έχει σήμερα σύνολο 24 ATM που εξυπηρετούν τους πελάτες της 24 ώρες το 24ώρο. Μέσω των ATM ο πελάτης έχει δυνατότητα να πραγματοποιήσει πλήθος συναλλαγών. Ακόμα η τράπεζα εισήγαγε το phone banking το 2000 και μέσα από αυτή την υπηρεσία μπορεί ο πελάτης να ενημερωθεί για όλες της υπηρεσίες με έναν κωδικό που του παρέχει η τράπεζα για να πραγματοποιείται ταυτοποίηση. Την ίδια χρονική περίοδο εισήχθη στην τράπεζα και υπηρεσία internet banking και mobile banking μέσω browser η οποία εξελίχθηκε στην πορεία σε εφαρμογή το οποίο ο πελάτης μπορεί να προμηθευτεί από το appstore. Ο πελάτης έχει την ευκαιρία να κάνει αμέτρητες συναλλαγές όπως ενημέρωση για τα υπόλοιπα των λογαριασμών και των καρτών, κατάσταση λογαριασμών, ενημέρωση για ισοτιμία ξένων νομισμάτων, διενέργεια πληρωμής λογαριασμών κοινής ωφέλειας, διενέργεια πληρωμής δανείων και καρτών, μεταφορά χρημάτων σε δικούς του λογαριασμούς ή λογαριασμούς άλλων πελατών της ALFABANK αλλά και άλλων Κυπριακών Τραπεζών κ.α. Το όφελος της τράπεζας από το electronic

banking είναι πολύ μεγάλο διότι με την χρήση αυτή παρατηρείται μεγάλη μείωση του λειτουργικού κόστους, με αποτέλεσμα και την μείωση του ανθρώπινου δυναμικού. Οι άνθρωποι της Alpha Bank προωθούν και επικροτούν την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής προσφέροντας ευνοϊκότερη τιμολόγηση και ασφαλή διεκπεραίωση κατά τις συναλλαγές των πελατών τους. Παρά όλα αυτά όμως δεν φαίνεται να υπάρχει κάποια άνοδος στην χρήση της αλλά μια σταθερή πορεία μετά την οικονομική κρίση καθώς αν και υποστηρίζει πως η ηλεκτρονική τραπεζική μπορεί να βοηθήσει στην αύξηση της κυπριακής οικονομίας.

Κεφάλαιο 8

Ανάλυση Αποτελεσμάτων Πράσινης Τραπεζικής

Σε αυτό το κεφάλαιο ακολουθεί η ανάλυση των αποτελεσμάτων ως απόρροια του δεύτερου μέρους των συνεντεύξεων το οποίο αφορά την πράσινη τραπεζική για κάθε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα ξεχωριστά.

8.1 Αποτελέσματα Πράσινης Τραπεζικής Τράπεζας Κύπρου

Η τράπεζα Κύπρου προωθεί τα πράσινα προϊόντα που προσφέρονται ενθαρρύνοντας τους πελάτες της να αυξήσουν την περιβαλλοντική τους συνείδηση μέσω της διαφήμισης καθώς και με την παρουσία τους σε οικολογικά και ενεργειακά έργα. Προσφέρει προνομιακή τιμολόγηση και σχεδόν μηδενικά έξοδα δανείου για τις πράσινες δανειοδοτήσεις τα πράσινα προϊόντα που είναι διαθέσιμα για τους καταναλωτές και αφορούν φωτοβολταϊκά, ηλιοθερμικά, ενεργειακές αναβαθμίσεις κατοικιών και υβριδικά αυτοκίνητα. Ακόμα ενεργώντας θετικά πάντα προς το περιβάλλον έχει τοποθετήσει κάδους ανακύκλωσης για διάφορα ανακυκλώσιμα υλικά και δείχνοντας το κοινωνικό της πρόσωπο στηρίζει πλήθος κοινωνικών προγραμμάτων για τα οποία δεν

είναι λίγες οι φορές που έχει βραβευτεί για την συνεισφορά της. Παρόλο που η προστασία του περιβάλλοντος και η κοινωνική εταιρική ευθύνη είναι μέσα στους πρωταρχικούς στόχους της δεν διαθέτει τμήμα πράσινης τραπεζικής και δεν έχει υπολογίσει το περιβαλλοντικό του αποτύπωμα. Τέλος, θεωρεί πως δεν έχει παρατηρηθεί αύξηση των προϊόντων μετά την κρίση.

8.2 Αποτελέσματα Πράσινης Τραπεζικής Ελληνικής Τράπεζας

Η Ελληνική Τράπεζα είναι ένα πιστωτικό ίδρυμα το οποίο έχει ταχθεί εδώ και χρόνια στο πλευρό της βιώσιμης ανάπτυξης, κοινωνικής αλληλεγγύης και γενικότερα στην έννοια της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Στην τράπεζα λειτουργεί τμήμα green banking για το οποίο το προσωπικό της είναι υπερήφανο για αυτό. Έχει προχωρήσει στην ενημέρωση αλλά και στην εκπαίδευση του προσωπικού της για θέματα πράσινης τραπεζικής και προσφέρει από το 2007 δανειοδοτικά προϊόντα για φωτοβολταϊκά συστήματα και από το 2009 δάνειο οικολογικού χαρακτήρα για υβριδικό ή ηλεκτρικό αυτοκίνητο ή μοτοσυκλέτας. Τα δάνεια αυτά χαρακτηρίζονται από ευνοϊκότερους όρους σε σχέση με άλλα ενώ συνάμα ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών και στις απαιτήσεις του περιβάλλοντος. Η ελληνική τράπεζα προωθεί το green banking με κάθε τρόπο από διαφήμιση έως και με μετατροπή των καταστημάτων της σε ενεργειακά φιλικά μιας και πιστεύει ακράδαντα πως η πράσινη επιχειρηματικότητα μπορεί να συντελέσει στην ανάπτυξη της κυπριακής οικονομίας. Έχει υιοθετήσει όλες τις δυνατές πράσινες πρακτικές και ακολουθεί συγκεκριμένη περιβαλλοντική πολιτική. Έχει δείξει την αρμόζουσα περιβαλλοντική ανησυχία της υπολογίζοντας το περιβαλλοντικό της αποτύπωμα Συμμετέχει στο πρόγραμμα ISO 50001 και άρχισε να μετατρέπει τα καταστήματα της σε πράσινα καταστήματα τα οποία πιστοποιούνται με το σήμα της Green Key από το 2012. Το 2012 και 2013 βραβεύτηκε για την <Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη σε θέματα Περιβάλλοντος> στο πλαίσιο των Περιβαλλοντικών Βραβείων Green Dot Κύπρου. Επιπρόσθετα, η Ελληνική τράπεζα υποστηρίζει η προσπάθεια αυτή σίγουρα εκτιμάται από το ευρύ κοινό

και πως η πράσινη τραπεζική και βιώσιμη ανάπτυξη μπορεί να μην είναι ακριβώς διέξοδο από την οικονομική κρίση αλλά σίγουρα είναι μια βοήθεια προς την επίτευξη της και προς την βελτίωση της οικονομίας μακροπρόθεσμα.

8.3 Αποτελέσματα Πράσινης Τραπεζικής Συνεργατικού Ταμειυτηρίου Αμμοχώστου

Όσον αφορά την ΣΠΕ Αμμοχώστου δεν έχει δημιουργήσει τμήμα πράσινης τραπεζικής και ούτε έχει υιοθετήσει πράσινες πρακτικές διοργανώσει ενημερωτικά σεμινάρια ώστε να εκπαιδεύσει το προσωπικό της. Παρά όλα αυτά προσφέρει 2 πράσινα προϊόντα που αφορούν φωτοβολταϊκά συστήματα ιδιωτών καθώς και το εξοικονομώ – αναβαθμίζω για κατοικίες προσφέροντας ευνοϊκότερους όρους και για λόγους προώθησης τους διανέμονται ενημερωτικά φυλλάδια. Στα δάνεια αυτά όπως και σε όλα τα άλλα βέβαια υπάρχει εποπτεία από το σχετικό τμήμα. Ακόμα αν και δεν φαίνεται να έχει αυξηθεί η ζήτηση για πράσινα προϊόντα υποστηρίζεται η άποψη πως μέσω της προώθησης της πράσινης τραπεζικής μέσω ευνοϊκότερων όρων κερδίζεται η εμπιστοσύνη των πελατών της. Τέλος το ίδρυμα υποστηρίζει πως η πράσινη τραπεζική και η βιώσιμη ανάπτυξη μπορούν να βγάλουν από το αδιέξοδο τη χώρα μας καθώς και η πράσινη τραπεζική είναι ένας μοχλός ανάπτυξη και διέξοδος από τον λήθαργο της οικονομικής κρίσης ενώ ταυτόχρονα πιστεύει πως η σωστή ενημέρωση, λεπτομερέστατη διαφήμιση για προώθηση της πράσινης τραπεζικής συντελούν στην ανάπτυξη της κυπριακής οικονομίας.

8.4 Αποτελέσματα Πράσινης Τραπεζικής Συνεργατικής Πιστωτικής Εταιρίας Μακράσυκας Λάρνακας

Η ΣΠΕ Μακράσυκας αν και έχει ενημερώσει μέσω σεμιναρίων τους υπαλλήλους της για την πράσινη τραπεζική δεν διαθέτει τμήμα πράσινης τραπεζικής και δεν ακολουθεί συγκεκριμένες πράσινες πρακτικές. Προσφέρει πράσινα δάνεια για φωτοβολταϊκά και πράσινες οικίες με την ανάλογη εποπτεία. Χρησιμοποιούν για την προώθηση τους ευνοϊκότερους όρους και διαφήμιση εκτός του χώρου των καταστημάτων . Η ΣΠΕ Μακράσυκας δείχνοντας τον κοινωνικό της πρόσωπο έχει καθιερώσει ετήσια αιμοδοσία σε συνεργασία με το γενικό νοσοκομείο Λάρνακας κάθε Ιανουάριο. Αν και δεν φαίνεται να έχει αυξηθεί περαιτέρω η εμπιστοσύνη των πελατών της λόγω προώθησης πράσινων δανείων φαίνεται πως υπάρχει μια μικρή αύξηση των πράσινων δανείων κυρίως μέσω συγχρηματοδοτήσεων. Πιστεύει συνάμα πως η πράσινη επιχειρηματικότητα μπορεί να συντελέσει στην ανάπτυξη της Κυπριακής Οικονομίας και πως μπορούν η πράσινη τραπεζική και η βιώσιμη ανάπτυξη να βγάλουν την χώρα από το αδιέξοδο της κρίσης.

8.5 Αποτελέσματα Πράσινης Τραπεζικής Τράπεζας Πειραιώς

Η τράπεζα Πειραιώς αν και ένας πολύ ισχυρός όμιλος με τεράστια έργα σε ενέργειες που αφορούν την πράσινη τραπεζική στην τράπεζα Πειραιώς Κύπρου δεν φαίνεται να έχει προχωρήσει στην υιοθέτηση καλών πρακτικών στα καταστήματα της, ούτε έχει δημιουργήσει τμήμα πράσινης τραπεζικής, δεν έχει υπολογίσει το περιβαλλοντικό της αποτύπωμα και δεν έχει εκπαιδεύσει το προσωπικό της για θέματα που αφορούν πράσινη τραπεζική. Βέβαια προσφέρει πράσινα προϊόντα για φωτοβολταϊκά κυρίως συστήματα με ευνοϊκότερους όρους και την απαραίτητη εποπτεία πάντα. Καταληκτικά, αν και στην τράπεζα Πειραιώς δεν θεωρούν πως η πράσινη τραπεζική είναι τρόπος διεξόδου από την

κρίση και πως δεν έχουν αυξηθεί τα πράσινα δάνεια πιστεύουν πως η πράσινη τραπεζική θα μπορούσε να συντελέσει στην ανάπτυξη της Κυπριακής οικονομίας.

8.6 Αποτελέσματα Πράσινης Τραπεζικής Alpha Bank

Ολοκληρώνοντας με την συνέντευξη μας στην Alpha Bank προσέξαμε πως και αυτή η τράπεζα που έχει μια ισχυρή παρουσία στην Κύπρο δεν ακολουθεί προς το παρόν τουλάχιστον την πορεία που ακολουθεί η ίδια τράπεζα στην Ελλάδα. Η Alpha Bank Κύπρου προσφέρει δανειοδοτήσεις οικολογικού χαρακτήρα με κίνητρο τα χαμηλότερα επιτόκια και έχει ενημερώσει το προσωπικό της για την πράσινη τραπεζική αλλά δεν έχει τμήμα green banking και δεν ακολουθεί συστηματικά πράσινες πρακτικές. Ακόμα στηρίζει διάφορα κοινωνικά και περιβαλλοντικά προγράμματα λειτουργώντας ηθικά προς την κοινωνία. Τέλος, αν και υποστηρίζει πως η πράσινη επιχειρηματικότητα μπορεί να θεωρηθεί μια διαδικασία ανάπτυξης της κυπριακής οικονομίας και διέξοδος από την κρίση δεν φαίνεται να έχουν αυξηθεί τα πράσινα δάνεια μετά την κρίση.

Κεφάλαιο 9

Ανάλυση Αποτελεσμάτων

Έρευνας

Βάσει της έρευνας και εφόσον έχει μελετηθεί προσεκτικά η βιβλιογραφία που προηγήθηκε, εξάγεται το συμπέρασμα πως η ηλεκτρονική τραπεζική στο χρηματοπιστωτικό σύστημα της Κύπρου έχει εξελιχθεί σε φυσιολογικά επίπεδα σε σχέση με την ηλικία της, κυρίως στις εμπορικές τράπεζες. Οι εμπορικές τράπεζες της Κύπρου πιο συγκεκριμένα κάνουν μια εξαιρετική προσπάθεια ώστε να παραμείνουν ανταγωνιστικές προσφέροντας από την μία στους πελάτες τους πλήθος εναλλακτικών καναλιών ηλεκτρονικής τραπεζικής και από την άλλη πρωτοπορώντας η κάθε μια με διαφορετικό τρόπο σε διαφορετικό τομέα. Επίσης, φαίνεται πως όλες τις τράπεζες τις απασχολεί να παραμείνουν στην τάση της τεχνολογικής πλέον εποχής, διατηρώντας τμήμα το οποίο μελετά την ενδεχόμενη βελτίωση των προσφερομένων υπηρεσιών τους. Λιγότερη ανάπτυξη φαίνεται πως έχει παρουσιάσει το Phone Banking το οποίο διαθέτουν μόνο δύο από τις τράπεζες που μελετήθηκαν ενώ οι εμπορικές αλλά και τα συνεργατικά ταμειυτήρια δείχνουν εξαιρετικό ενδιαφέρον στην εξέλιξη του Web Banking τους. Μεγάλη έξαρση παρατηρείται στην επιλογή των καταναλωτών στην χρήση των ATM καθώς και στην αύξηση που υπάρχει στην ζήτηση της εφαρμογής του Mobile Banking. Στο τελευταίο κανάλι βέβαια η προσφορά διαφοροποιείται καθώς θα πρέπει να σημειωθεί ότι η υπηρεσία προσφέρεται

μόνο από τις εμπορικές τράπεζες, ενώ οι ΣΠΕ δεν έχουν προχωρήσει ακόμα στην δημιουργία τέτοιας εφαρμογής μιας και δεν επιχειρούν να αφήσουν ιδιαίτερα τεχνολογικό στίγμα στην πορεία τους αλλά το αίσθημα του επίπεδου της ανθρώπινης συνεργασίας. Τα συνεργατικά πιστωτικά ιδρύματα αντιθέτως με τις εμπορικές τράπεζες προάγουν την συμβατική τραπεζική και προσφέρουν έτσι λιγότερες επιλογές ηλεκτρονικής τραπεζικής επενδύοντας στην προσωπική επαφή και στο φιλικό περιβάλλον που προσφέρεται στα καταστήματα τους. Οι καινοτόμες υπηρεσίες του E-Banking που αναδύονται από την έρευνα αυτή είναι αρχικά από την Ελληνική Τράπεζα η οποία πρωτοπορεί αναγνωρίζοντας την αύξηση της ζήτησης που παρουσιάζουν τα ATM και το Mobile Banking στην εποχή μας αντικαθιστώντας όλα τα ATM της με καινούργια εξελιγμένης γενιάς τα οποία αναγνωρίζουν ακόμα και τις συνήθειες του πελάτη καθώς και τοποθετώντας στην υπηρεσία του Mobile Banking την καινοτόμο επιλογή του εξοδομέτρου. Εν συνεχεία, απέναντι της η Τράπεζα Πειραιώς η οποία συνδέει τις ηλεκτρονικές της υπηρεσίες winbank με την εξαιρετική εφαρμογή <λεφτά στο λεπτό> όπου παρέχει την δυνατότητα στον χρήστη της να αποστείλει χρήματα σε όποιον και όπου επιθυμεί καλύπτοντας ακόμα και την περίπτωση που ο λήπτης των χρημάτων δεν είναι πελάτης της παραλαμβάνοντας τα από το πλησιέστερο του ATM της τράπεζας. Ακόμα, η Τράπεζα Κύπρου αναγνωρίζει τα οφέλη της ηλεκτρονικής τραπεζικής και πρωτοπορεί προσφέροντας την υπηρεσία Quick Pay που διευκολύνει κάθε χρήστη του Mobile Banking στο να εκπληρώσει τις καθημερινές του συναλλαγές με απόλυτη ασφάλεια αποστέλλοντας χρήματα στο λογαριασμό του συναλλασσόμενου και πληκτρολογώντας μόνο τον αριθμό του κινητού του με την προϋπόθεση να είναι και αυτός πελάτης της υπηρεσίας. Όλα όμως τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα αναγνωρίζουν τα οφέλη του e-banking μιας και μέσω αυτού απολαμβάνουν αύξηση της φήμης τους με ταυτόχρονη μείωση του λειτουργικού τους κόστους. Προσφέρουν λοιπόν κίνητρο στους πελάτες τους ευνοϊκότερους όρους, προνομιακή τιμολόγηση, προηγμένη τεχνολογία, μειωμένα κόστη ανά συναλλαγή και ασφάλεια κατά τη διεκπεραίωση της συναλλαγής. Ακόμα, εξάγεται το συμπέρασμα πως έχουν παραλείψει να συμπεριλάβουν στην πολιτική τους διαδικασίες και υπηρεσίες για την διευκόλυνση των ατόμων με

ειδικές ανάγκες εξαιρουμένου την περίπτωση της Τράπεζας Κύπρου όπου προσφέρει μια διευκόλυνση προς αυτή την ομάδα του πληθυσμού εφόσον υπάρχει ακουστική εγκατάσταση. Αυτή είναι μια κίνηση η οποία θα μπορούσε να εκτιμηθεί δεόντως όχι μόνο από τους ίδιους αλλά και από την κοινωνία γενικότερα. Παρ' όλα αυτά όλοι συμφωνούν πως αναπόσπαστο κομμάτι για μια επιτυχημένη ηλεκτρονική τραπεζική είναι η προσφορά προηγμένης τεχνολογίας σε συνάρτηση με την απλότητα και την ευκολία καθώς και την δημιουργία απαραίτητης αίσθησης εμπιστοσύνης και ασφάλειας κατά την διεκπεραίωση. Ολοκληρώνοντας, τα συμπεράσματα για την ηλεκτρονική τραπεζική δεν θα μπορούσε να παραλειφθεί η αναφορά στην αύξηση της χρήσης, εν καιρώ οικονομικής κρίσης, θέμα όπου οι απόψεις δίστανται μιας και το 50% του δείγματος μας υποστηρίζει πως δεν έχει παρατηρηθεί κάτι τέτοιο ή έστω και εάν σημειώθηκε μια τυπική αύξηση πλέον βρίσκεται σε σταθερά επίπεδα.

Η έρευνα ακόμα έδειξε πως σε γενικές γραμμές τα πλείστα πιστωτικά ιδρύματα στην Κύπρο δεν φαίνεται να έχουν αντιληφθεί την τάση που επικρατεί παγκοσμίως, δηλαδή τη στροφή που υφίσταται το παγκόσμιο χρηματοπιστωτικό σύστημα προς την πράσινη τραπεζική. Τα συμπεράσματα που εξάγονται είναι πως μόνο ένα στα έξι έχει δημιουργήσει τμήμα πράσινης τραπεζικής, αποτέλεσμα λυπηρό μιας και παρόλα αυτά υπάρχει μια σχετική ομοφωνία απέναντι στην άποψη για ανάπτυξη της Κυπριακής οικονομίας μέσω της πράσινης τραπεζικής και πως θα μπορούσε να είναι μία διέξοδος από την κρίση. Αν και προσφέρονται από τα περισσότερα πιστωτικά ιδρύματα οι πιο απλές πράσινες δανειοδοτήσεις με ευνοϊκότερους όρους πάντα, τα πιστωτικά ιδρύματα υποστηρίζουν πως δεν παρατηρείται κάποια αύξηση σε αυτά κατά την περίοδο της οικονομικής κρίσης και ύστερα. Ίσως να ευθύνεται η ελλιπής ενημέρωση και η μειωμένη προώθηση που παρατηρείται. Η συνείδηση των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων είναι εμφανής απέναντι στην κοινωνία αφού όλα κάνουν προσπάθειες διατήρησης και εδραίωσης τους σε αυτή. Δεν φαίνεται το ίδιο όμως και με τη συνείδηση τους προς το περιβάλλον, όπου δεν ενεργούν ηθικά προς αυτό. Τα συμπεράσματα που εξάγεται από την έρευνα, δείχνει πως μόνο μια στις έξι τράπεζες αποφάσισαν να κάνουν ενέργειες ώστε να υπολογίσουν το περιβαλλοντικό τους αποτύπωμα, πως το 50% των ιδρυμάτων

έχει εκπαιδεύσει ή έστω ενημερώσει για το σχετικό θέμα το προσωπικό τους και πως μόνο ένα στα έξι ιδρύματα έχουν υιοθετήσει πράσινες πρακτικές καθώς και ένα ακόμα το οποίο φροντίζει να ανακυκλώνει τα αναλώσιμα του. Από τη συγκεκριμένη έρευνα έχουν ξεχωρίσει δύο τράπεζες, η Ελληνική τράπεζα και η τράπεζα Πειραιώς. η καθεμία για διαφορετικό λόγο καθίσταται εξαιρετέα εκ του υπολειπόμενου συνόλου. Από τη μία πλευρά η Ελληνική τράπεζα η οποία είναι μία τράπεζα με ιδιαίτερες περιβαλλοντικές ανησυχίες κάτι που φαίνεται εκτός από την έρευνα μας και από τις οικολογικές της βραβεύσεις μπορούσε να ειπωθεί με σιγουριά πως προσφέρει την πιο ολοκληρωμένη αγορά πράσινων προϊόντων καθώς και την πιο ολοκληρωμένη πράσινη εικόνα στο κυπριακό χρηματοπιστωτικό σύστημα της Κύπρου με απώτερο σκοπό την ανάδειξη της αειφόρο ανάπτυξη και την προώθηση της πράσινης τραπεζικής. Είναι η μόνη τράπεζα που διατηρεί τμήμα πράσινης τραπεζικής και προωθεί συστηματικά τα πράσινα προϊόντα που προσφέρει μέσω της διαφήμισης, ενημέρωσης και συμμετοχή της σε περιβάλλον εκστρατείες, έχει εκπαιδεύσει το προσωπικό της και έχει υπολογίσει το περιβαλλοντικό της αποτύπωμα. Επίσης, είναι η μόνη που έχει υιοθετήσει πράσινες πρακτικές πετυχαίνοντας την πιστοποίηση του διεθνούς προτύπου πιστοποίησης συστήματος ενεργειακής διαχείρισης ISO50001:2011 καθώς και πιστοποιήσεις Green key, Green offices και τέλος για τις ολοκληρωμένες οικολογικές της ενέργειες. Από την άλλη μεριά ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς ο οποίος έχει συνδράμει μια σημαντική παρουσία στον τομέα της Πράσινης Τραπεζικής με εξειδικευμένο προσωπικό και καταστήματα για την υποστήριξη της υπηρεσίας αυτής, στην Κύπρο δεν παρουσιάζει την ίδια πρόοδο. Αντιθέτως με την Ελλάδα όπου η πράσινη τραπεζική είναι ευρέως γνωστή και το προσωπικό του ομίλου πλήρως ενημερωμένο δεν υφίσταται το ίδιο στην μεγαλόνησο αποτέλεσμα που φάνηκε και στην έρευνα. Επιπρόσθετα ενώ ο όμιλος έχει υπολογίσει το περιβαλλοντικό του αποτύπωμα το ίδιο δεν ισχύει στην περίπτωση των καταστημάτων της στην Κύπρο. Ίσως η αδυναμία εκδήλωσης εμπιστοσύνης των πελατών στη φήμη και προώθηση της πράσινης τραπεζικής να οφείλεται στην ελλιπή ενημέρωση και μη ευρεία διαφήμιση από μέρους της τράπεζας. Με στόχο την εξοικονόμηση ενέργειας ο όμιλος υιοθέτησε πράσινες πρακτικές αλλά και προϊόντα. Δημιούργησε ακόμα το Green Banking

Portal το οποίο έδωσε την ευκαιρία σε επιχειρήσεις και επενδυτές να δουλεύουν για τον ίδιο στόχο αυτό της μείωσης της ενέργειας και με το πρόγραμμα Climatiz δίνεται η δυνατότητα στις πράσινες επιχειρήσεις να ασχοληθούν με ανανεωμένες πηγές ενέργειας, εναλλακτική διαχείριση αποβλήτων, νερού αλλά και με τον αγροτουρισμό και οικοτουρισμό. Τέλος, αν και η τράπεζα Πειραιώς Κύπρου συμπεριλαμβάνεται στον όμιλο δεν έχει διαγράψει την ίδια πορεία αλλά και στρατηγική απέναντι στην πράσινη τραπεζική καθώς βιώσιμη ανάπτυξη.

Κεφάλαιο 10

Επίλογος

Ανακεφαλαιώνοντας, μέσα από την παρούσα διατριβή προσεγγίστηκε το θέμα της ηλεκτρονικής και πράσινης τραπεζικής τόσο σε γενικό επίπεδο όσο και σε ειδικό επίπεδο, εναρμονισμένο στην κυπριακή κοινωνία, εν έτη 2016. Καταδείχτηκε η σπουδαιότητα της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην καθημερινότητα των πολιτών αλλά και χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων τόσο σε επίπεδο ευκολίας στις χρηματοοικονομικές επιθυμίες και επιλογές, όσο και σε επίπεδο ασφάλειας. Παρουσιάστηκαν με αναλυτικό τρόπο η πορεία προς την ηλεκτρονική τραπεζική σε βάθος χρόνου ως απόρροια της τεχνολογικής έξαρσης καθώς και όλες οι εναλλαγές των τραπεζών σε αυτή, με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση και υλοποίηση των υψιπετών επιθυμιών και αναγκών του πελατολογίου τους. Αναντίρρητη ανάγκη που διαφαίνεται έκδηλα στην κατανόηση και εμβάθυνση στο θέμα της διατριβής είναι η κατάδειξη των κινδύνων που ελλοχεύουν. Επιπροσθέτως, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στο φαινόμενο της πράσινης τραπεζικής και έγινε ιδιαίτερη εμβάθυνση στην σπουδαιότητα παροχής της συγκεκριμένης τραπεζικής, τόσο σε πτυχή χρηματοοικονομική αλλά και οικολογική - περιβαλλοντολογική. Δεν παραλείφθηκε να αναλυθεί η στρατηγική των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων με απώτερο σκοπό την κατανόηση των κινήσεων τους για την υποστήριξη της αειφόρου ανάπτυξης, της προάσπισης του περιβάλλοντος αλλά και εξέλιξη της πράσινης τραπεζικής. Ακόμα, αναλύθηκε ο τρόπος προσέγγισης του green banking στην εγχώρια νήσο μας, τα προνόμια που δίνουν οι τράπεζες για την αφομοίωση της αλλά και η φυσική δυστοκία που δημιουργείται στο τέλος για υιοθέτηση αυτής.

Όσον αφορά την ηλεκτρονική τραπεζική, το αποτέλεσμα που προκύπτει από την πραγματοποιηθείσα έρευνα είναι αρχικά η εξελικτική τάση που παρουσιάζει σε συνδυασμό με τις καινοτόμες υπηρεσίες που εγκαθιδρύει, κυρίως στις εμπορικές τράπεζες. Εν αντιθέσει, στην περίπτωση των συνεργατικών ιδρυμάτων προβάλλεται η επιδίωξη της προσωπικής επαφής με τον πελάτη και η προώθηση της συμβατικής τραπεζικής. Ως εκ τούτου, έξαρση και ανάπτυξη φαίνεται να παρουσιάζει το Mobile Banking κυρίως στις εμπορικές τράπεζες και πάλι, παρόλο που στις συνεργατικές ακόμα δεν προσφέρεται. Αντίθετη πορεία παρόλα αυτά ακολουθεί το Phone Banking με λιγότερη εξέλιξη. Διαφαίνεται από όλα τα τραπεζικά ιδρύματα η εκδήλωση εμπιστοσύνης απέναντι στα οφέλη του electronic banking και ο πολυδιάστατος του χαρακτήρας. Ωστόσο παραβλέπεται μια παράμετρος υψίστης σημασίας, που αφορά άτομα ειδικών ικανοτήτων. Παράλληλα οι απόψεις φαίνεται να δίστανται σχετικά με την αύξηση της χρήσης του e – banking στο κυπριακό τραπεζικό σύστημα κατά την περίοδο της οικονομικής κρίσης. Τα ενθαρρυντικά αποτελέσματα που εξάγονται από την έρευνα στην ηλεκτρονική τραπεζική δεν φαίνεται να συμβαδίζουν με αυτά της πράσινης τραπεζικής. Όπως παρουσιάστηκε, τα κυπριακά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα φαίνεται να μην ενστερνίζονται την παγκόσμια τάση στροφής προς την πράσινη τραπεζική αφού δεν έχουν δημιουργήσει σχετικό τμήμα με εξαίρεση ένα πιστωτικό ίδρυμα. Ακόμα, παρόλο που προσφέρονται πράσινα προϊόντα η ζήτηση διατηρείται σε χαμηλά επίπεδα ενώ ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα πράσινης στρατηγικής και επιλογών προσφέρει μόνο μία τράπεζα. Ας σημειωθεί, πως ακόμα και οι τράπεζες που προέρχονται από το εξωτερικό δεν ακολουθούν την ίδια πολιτική στην Κύπρο, όσον αφορά την πράσινη τραπεζική. Τέλος, αξίζει να τονιστεί πως όλα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα στην Κύπρο παρουσιάζουν εμφανή την κοινωνική τους συνείδηση.

Η ηλεκτρονική και πράσινη τραπεζική είναι οι πλέον εξελίξιμες, ωφέλιμες και ανεπτυγμένες χρηματοπιστωτικές πρακτικές. Η προσφορά τους τόσο σε βαθμό οικονομίας χώρας όσο και σε βαθμό διευκόλυνσης πολίτη αλλά και εστίασης σε περιβαλλοντικές ηθικές είναι αναντίρρητες εκφάνσεις στη ζωή μας πια. Σαν

δούρειος ίππος εισέβαλλαν σε ένα παρακμάζων χρηματοπιστωτικό σύστημα, το ανέλιξαν, το εξέλιξαν και το έκαναν πιο προσιτό σε πολίτες και επενδυτές.

Παράρτημα Α

Συνεντεύξεις

Χρηματοπιστωτικών

Ιδρυμάτων

A.1 Συνέντευξη Ελληνικής Τράπεζας

ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ.

Κωδικός ερωτηματολογίου Ελληνική Τράπεζα

Ημερομηνία Συμπλήρωσης / / 2016

Το παρόν ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος έρευνας ' Το χρηματοπιστωτικό σύστημα στην εποχή της ηλεκτρονικής και πράσινης τραπεζικής : προκλήσεις, ασφάλεια και κίνδυνοι '. Σκοπό έχει να αναδείξει την εξέλιξη της ηλεκτρονικής και πράσινης τραπεζικής στις κυπριακές τράπεζες. Η έρευνα διαφυλάσσει την ανωνυμία σας. Η συμμετοχή σας είναι καθοριστική και μοναδική για την διεξαγωγή αξιόπιστων αποτελεσμάτων.

Οδηγίες συμπλήρωσης: Παρακαλώ όπως απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις του Μέρους Α και Β

Μέρος Α - e BANKING

1. Πότε εισήχθη στην τράπεζα σας η ηλεκτρονική τραπεζική;
Το 1994
2. Τι εναλλακτικά κανάλια προσφέρει το τμήμα e banking της τράπεζα σας;

Το τμήμα e banking της Ελληνικής Τράπεζας προσφέρει τα παρακάτω εναλλακτικά κανάλια : ATM, Web banking, Mobile banking, Phone banking, sms banking και Personal banking.

3. Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας ATM και πόσα διαθέτει αυτή τη στιγμή; Προσφέρουν κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία ώστε να διαφοροποιείται από τις υπόλοιπες Κυπριακές τράπεζες;

Η Ελληνική Τράπεζα εισήγαγε τα πρώτα ATM το 1994 που εξυπηρετούσαν τους πελάτες της μόνο για ανάληψη χρημάτων. Σήμερα διαθέτει 85 ATM για την διαρκή προσφορά ποιοτικής και απρόσκοπτης εξυπηρέτησης όλων των πελατών της όλο το εικοσιτετράωρο με αξιοποίηση και της πιο εξελιγμένης τεχνολογίας. Η διαφορά μας σε σχέση με άλλων τραπεζών είναι πολλές. Όλα τα ATM μας έχουν αντικατασταθεί με νέες τεχνολογικά αναβαθμισμένες μηχανές το 2015. Οι μηχανές αυτές διαθέτουν μηχανισμό που :

1, επιτρέπει την αυτόματη πίστωση μετρητών στους λογαριασμούς των πελατών σε πραγματικό χρόνο δηλαδή online. Συνεπώς τα χρήματα που κατατίθενται είναι άμεσα διαθέσιμα.

2, διενεργεί αυτόματο έλεγχο γνησιότητας των χαρτονομισμάτων

3, διαθέτει οθόνη αφής

4, διαθέτει <υποδοχή κατάθεσης χαρτονομισμάτων> όπου ο πελάτης μπορεί να τοποθετεί χωρίς φάκελο μέχρι 100 τεμάχια χαρτονομίσματα όλων των ονοματικών αξιών μαζί χωρίς να χρειάζεται να τα καταμετρήσει ή να τα διαχωρίσει κατά ονομαστική αξία. Το μέγιστο ποσό κατάθεσης μετρητών ανέρχεται στα 10.000 ευρώ ανά πελάτη.

5, διαθέτει <υποδοχή κατάθεσης επιταγών> . Οι επιταγές που κατατίθενται μέχρι 13:30 καταχωρούνται αυθημερόν ενώ όσες κατατίθενται μετά τις 13:30 καταχωρούνται την επομένη εργάσιμη μέρα.

6, αναγνωρίζουν τις συνήθειες του κάθε πελάτη ξεχωριστά για πιο γρήγορες συναλλαγές

4. Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας το PHONE BANKING ; Προσφέρει κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία ώστε να διαφοροποιείται από τις υπόλοιπες Κυπριακές τράπεζες;

Η Ελληνική Τράπεζα δεν διαθέτει το λεγόμενο Phone Banking. Διαθέτει όμως τη Γραμμή Εξυπηρέτησης Πελατών – Service Line η οποία λειτουργεί από Δευτέρα έως και Παρασκευή από τις 7:45 πμ μέχρι και τις 8:30 μμ και εξυπηρετεί τους πελάτες της.

5. Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας MOBILE BANKING; Προσφέρει κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία; Υπάρχει

κάποιο application..

Η MOBILE BANKING εισήχθη το 2016. Μια απλή και έξυπνη τραπεζική εμπειρία η MOBILE BANKING <Τράπεζα εν κινήσει> παρέχει τις πιο κάτω υπηρεσίες..

1. ιξωδόμετρο για να έχει ο πελάτης την συνολική εικόνα των υπολοίπων του.
2. χαρτοφυλάκιο με δυνατότητα εμφάνισης/απόκρυψης και ταξινόμησης των προϊόντων.
3. αποστολή χρημάτων σε λιγότερο από ένα λεπτό.
4. δημιουργία προθεσμιακής κατάθεσης.
5. απεικόνιση των διαθέσιμων υπολοίπων, ορίων καρτών και δανειακών υποχρεώσεων.
6. εντοπισμός πλησιέστερου ATM
7. άμεση μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμό άλλου πελάτη της Ελληνικής Τράπεζας
8. αποστολή χρημάτων σε τράπεζα εντός Κύπρου ή εξωτερικού.
9. πληρωμή πιστωτικής κάρτας
10. ενεργοποίηση alerts για λογαριασμούς και πληρωμές
11. δηλώσεις απώλειας ή κλοπής κάρτας
12. εμφάνιση και αναζήτηση λογαριασμών
13. φόρτιση P-Card

6. Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας INTERNET BANKING; Προσφέρει κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία ώστε να διαφοροποιείται από τις υπόλοιπες Κυπριακές τράπεζες; Το INTERNET BANKING εισήχθη από την Ελληνική Τράπεζα το 2002. Αρχικά λειτουργούσε μόνο για την εξυπηρέτηση των πελατών πάνω σε διάφορες ερωτήσεις γύρω από την τράπεζα. Το 2004 αναβαθμίζεται και προσφέρει σε τρεις γλώσσες τις υπηρεσίες του 24 ώρες το 24 ώρο σε ιδιώτες και επιχειρήσεις από την ιστοσελίδα της τράπεζας. Μέσω της υπηρεσίας αυτής μπορεί ο πελάτης να κάνει όλες τις τραπεζικές του συναλλαγές.
7. Ποιά είναι τα ποσοστά χρήσης της κάθε υπηρεσίας των πελατών σας; Τα ATM μας για το 2015 δέχτηκαν 2.7 εκατ. Συναλλαγές και οι μετρήσεις μας δείχνουν πως ισοβαθμούν με μισό δις ποσό που φανερώνει αύξηση 8% σε σχέση με το 2014. Ακόμα το πρώτο τρίμηνο του 2014 διεκπεραιώθηκαν 40000 εμβάσματα στο εξωτερικό μέσω του i-banking μας.
8. Υπάρχει κάποιο όφελος του τραπεζικού ιδρύματος με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής; Για παράδειγμα μείωση λειτουργικού κόστους, αύξηση φήμης λόγω καλύτερης εξυπηρέτησης κλπ Δυστυχώς κατά κάποιο τρόπο ναι. Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται μια σταθερή αύξηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αυτό οφείλεται στην εμπιστοσύνη, στην ασφάλεια και στην γρήγορη εξυπηρέτηση που αναπτύχθηκε σιγά σιγά από την χρήση της εν λόγω υπηρεσίας. Οι πελάτες και οι εταιρείες απολαμβάνουν τα οφέλη της ηλεκτρονικής τραπεζικής από το γραφείο ή τον καναπέ τους με αποτέλεσμα η επίσκεψη τους στην τράπεζα να γίνεται όλο και πιο σπάνια. Η τράπεζα κερδίζει μείωση κόστους των εργασιών της και εργατοώρες γεγονός που οδηγεί στη μείωση του ανθρώπινου δυναμικού και στην εξοικονόμηση 3-4 υπαλλήλων κατάσταση σε άλλες υπηρεσίες βέβαια της τράπεζας ακόμα και σε άλλα πιστωτικά υποκαταστήματα της. Η μη πρόσληψη νέων υπαλλήλων γίνεται ολοένα και πιο αισθητή πράγμα που αυξάνει την ανεργία αλλά και τα κέρδη της τράπεζας.
9. Θα προτεινάτε τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής ή της συμβατικής στους πελάτες σας; Γιατί; Θα πρότεινα την ηλεκτρονική τραπεζική στους πελάτες μας. Χωρίς την φυσική τους παρουσία στην τράπεζα θα μπορούν να κάνουν όλες τις συναλλαγές με ευκολία και ασφάλεια 24 ώρες το 24ώρο, 7 ημέρες την εβδομάδα από οποιοδήποτε μέρος και αν

βρίσκονται. Με την χρήση αυτή θα δουν μείωση στα έξοδα τους αλλά και περισσότερο ελεύθερο χρόνο.

10. Τι κίνητρα δίδεται στους πελάτες για να επιλέξουν το δικό σας δίκτυο ηλεκτρονικής τραπεζικής;

Οι πελάτες μπορούν να απολαμβάνουν τα ηλεκτρονικά προϊόντα και υπηρεσίες μας με ευνοϊκότερους όρους και επιτόκια που προσφέρονται μόνο μέσω του διαδικτύου ενώ ταυτόχρονα χρησιμοποιώντας μοναδική, προηγμένη τεχνολογία με απόλυτη ασφάλεια.

11. Παρέχεται κάποια ειδική υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής ώστε να μπορεί να χρησιμοποιείται από άτομα με ειδικές ανάγκες;

Όχι δυστυχώς η τράπεζα μας δεν παρέχει για τη στιγμή κάποια ειδική υπηρεσία για τα άτομα με ειδικές ανάγκες. Τα άτομα αυτά μπορούν να εξυπηρετηθούν όμως από την Γραμμή Εξυπηρέτησης της οποίας οι εκπρόσωποι μας είναι πρόθυμοι να τους βοηθήσουν ακόμα και για το πιο δύσκολο θέμα

12. Ποια τα κριτήρια που συντελούν στην επιτυχημένη ηλεκτρονική τραπεζική;

Η απλότητα με προηγμένη τεχνολογία, και η ασφάλεια.

13. Υπάρχει κάποιο τμήμα το οποίο να μελετά την ενδεχομένη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής; αν ναι, μπορείτε να επισημάνετε κάποιους τρόπους.

Ναι, το Τμήμα Στρατηγικής και Ανάπτυξης της τράπεζας παρακολουθεί την πορεία των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής αλλά και την συμπεριφορά των πελατών της που θα την βοηθήσουν στην μελέτη για την βελτίωση των προσφερομένων υπηρεσιών.

14. Υπάρχει αύξηση στη χρήση του e banking από της στιγμή της οικονομικής κρίσης και ύστερα; Αν ναι σε ποιο είδος παρατηρείται αύξηση;

Όχι ιδιαίτερα. Υπήρξε μια μικρή άνοδος στις on line συναλλαγές αλλά αυτό δεν οφείλεται απαραίτητα στην οικονομική κρίση αλλά στις τεχνολογικά αναβαθμισμένες υπηρεσίες.

Μέρος Β – GREEN BANKING

15. Υπάρχει τμήμα πράσινης τραπεζικής στην τράπεζα σας; Αν ναι, πότε εισήχθη στην τράπεζα σας η πράσινη τραπεζική;

Ναι, υπάρχει πράσινη τραπεζική. Η τράπεζα δημιούργησε ένα τμήμα που προωθεί τα <Πράσινα Τραπεζικά Προϊόντα> δηλαδή δανειοδοτικά προϊόντα οικολογικού χαρακτήρα με πολύ ευνοϊκούς όρους που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών της και τις απαιτήσεις του περιβάλλοντος. Από το 2007 προσφέρει το δάνειο ΕΝΕΡΓΕΙΑ

για αγορά και εγκατάσταση των φωτοβολταϊκών συστημάτων ή/και ηλιακής θέρμανσης και από το 2009 το οικολογικό Αυτοδάνειο για αγορά υβριδικού ή ηλεκτρικού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας. Προσφέρει την υπηρεσία E-Statement προς τους πελάτες της εξοικονομώντας αρκετούς τόνους χαρτιά και εκτυπωτικό υλικό. Στην Ελλάδα στηρίζει την εκστρατεία ECOMOBILITY 2011-2012 που απευθύνεται σε μαθητές γυμνασίου με στόχο την βελτίωση των συνθηκών μετακίνησης και την ανάπτυξη συνηθειών που θα ευνοούν τις πράσινες μεταφορές στις πόλεις ενώ στην Κύπρο στηρίζει την εκστρατεία καθαρισμού LET'S DO IT IN CYPRUS. Το 2012 και 2013 αποσπά το βραβείο <Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη σε θέματα Περιβάλλοντος> στο πλαίσιο των τρίτων Περιβαλλοντικών Βραβείων Green Dot Κύπρου. Συμμετέχει στο πρόγραμμα ISO 50001 και έχει αρχίσει να ανακαινίζει τα καταστήματα της ώστε να μετατρέπονται όλα σε πράσινα καταστήματα.

16. Η τράπεζα σας έχει υιοθετήσει πράσινες πρακτικές; Αν ναι ποιες;

Ναι βεβαίως. Ο Όμιλος της Ελληνικής Τράπεζας θέλοντας να βοηθήσει στην άμβλυση περιβαλλοντικών προβλημάτων συνέταξε την Περιβαλλοντική Πολιτική της. Το κτήριο Διοίκησης της Τράπεζας στην Λευκωσία πιστοποιήθηκε με το διεθνές οικολογικό σήμα ποιότητας Green Key. Η τράπεζα είναι ο πρώτος χρηματοπιστωτικός οργανισμός διεθνώς που πιστοποιείται με το σήμα αυτό. Το κτήριο συμπεριλαμβάνεται στους πιο <φιλικούς> προς το περιβάλλον συνεδριακούς χώρους. Επίσης η τράπεζα μεριμνά για την μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη λειτουργία της και για την ανάπτυξη μιας σωστής εταιρικής συμπεριφοράς σε σχέση με τα γενικότερα περιβαλλοντικά θέματα. Η τράπεζα συχνά αξιολογεί την περιβαλλοντική της επίδραση λαμβάνοντας υπόψη τις δραστηριότητες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρει προς την κοινωνία και τις επιπτώσεις του περιβάλλοντος. Στην προσπάθεια να εξοικονομήσει ηλεκτρική ενέργεια η τράπεζα εισήγαγε ένα σύστημα εξοικονόμησης ενέργειας και νερού. Ο ηλεκτρικός φωτισμός διακόπτεται αυτόματα όταν δεν υπάρχει κίνηση στους χώρους εργασίας. Από το 2012 όλα τα καταστήματα της Ελληνικής Τράπεζας που ανακαινίζονται μετατρέπονται σε ενεργειακά φιλικά και πιστοποιούνται με το οικολογικό σήμα ποιότητας Green Key. Ακόμα Συμμετέχει στο πρόγραμμα ISO 50001.

17. Έχει εκπαιδευτεί το προσωπικό της τράπεζας για την πράσινη τραπεζική;

Ναι, η τράπεζα προχώρησε στην πλήρη ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού της στην πράσινη τραπεζική οργανώνοντας πολλά σεμινάρια.

18. Ποιά τα προσφερόμενα πράσινα προϊόντα;

Η τράπεζα δημιούργησε ένα τμήμα που προωθεί τα <Πράσινα Τραπεζικά Προϊόντα> δηλαδή δανειοδοτικά προϊόντα οικολογικού χαρακτήρα με πολύ ευνοϊκούς όρους που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών της και τις απαιτήσεις του περιβάλλοντος. Από το 2007 η τράπεζα προσφέρει το δάνειο ΕΝΕΡΓΕΙΑ για αγορά και εγκατάσταση των φωτοβολταϊκών συστημάτων ή/και ηλιακής θέρμανσης και από το 2009 το οικολογικό Αυτοδάνειο για αγορά υβριδικού ή ηλεκτρικού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας.

19. Τί κίνητρα δίνεται στα πράσινα προϊόντα;

Η τράπεζα προσφέρει προϊόντα οικολογικού χαρακτήρα με πολύ ευνοϊκούς όρους που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών της και τις απαιτήσεις του περιβάλλοντος

20. Πως προωθείτε την πράσινη τραπεζική;

Η πράσινη τραπεζική προωθείται με διαφήμιση, ενημέρωση και την συμμετοχή της σε διάφορες περιβαλλοντικές εκστρατείες. Επίσης με την μετατροπή των καταστημάτων της σε ενεργειακά φιλικά δίνοντας έτσι το έναυσμα και στους άλλους πιστωτικούς οργανισμούς.

21. Στηρίζεται κάποιο συγκεκριμένο περιβαλλοντικό ή κοινωνικό πρόγραμμα;

Ναι η τράπεζα στηρίζει από το 2012 τις εκστρατείες LET'S DO IT IN CYPRUS και ECOMOBILITY όπως σας αναφέραμε πιο πάνω.

22. Έχετε υπολογίσει το περιβαλλοντικό σας αποτύπωμα;

Βέβαια μιας και όπως ανέφερα και πάλι υποστηρίζουμε το πρόγραμμα ISO 50001

23. Υπάρχει εποπτεία στις δανειοδοτήσεις της πράσινης τραπεζικής;

φυσικά

24. Αυξήθηκαν τα δάνεια της πράσινης επιχειρηματικότητας μετά την κρίση;

Όχι αν και δεν μπορούμε να το πούμε με σιγουριά γιατί η έξαρση αυτής της αγοράς συνέπεσε περίπου χρονικά με την οικονομική κρίση

25. Πιστεύεται πως η πράσινη τραπεζική συντελεί στην ανάπτυξη της Κυπριακής οικονομίας;

Πιστεύω πως ναι και για αυτό υποστηρίζουμε όλοι την προσπάθεια της τράπεζας μας.

26. Θεωρείτε πως η πράσινη τραπεζική και η βιώσιμη ανάπτυξη είναι ένας τρόπος διεξόδου από την κρίση;

Δεν θεωρώ πως είναι διεξόδος αλλά σίγουρα μια βελτίωση μακροπρόθεσμα στην ανάπτυξη της οικονομίας και σίγουρα βοήθεια για την επίτευξη της διεξόδου αυτής

27. Θεωρείται πως αυξήθηκε η εμπιστοσύνη των πελατών σας και η φήμη της τράπεζας σας εφόσον προωθείτε την πράσινη τραπεζική;

Ναι, σίγουρα εκτιμάται η προσπάθεια μας.

Ευχαριστούμε για τη συμμετοχή σας!

A.2 Συνέντευξη Alpha Bank

**ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ.**

Κωδικός ερωτηματολογίου Alpha Bank

Ημερομηνία Συμπλήρωσης / / 2016

Το παρόν ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος έρευνας ' Το χρηματοπιστωτικό σύστημα στην εποχή της ηλεκτρονικής και πράσινης τραπεζικής : προκλήσεις, ασφάλεια και κίνδυνοι '. Σκοπό έχει να αναδείξει την εξέλιξη της ηλεκτρονικής και πράσινης τραπεζικής στις κυπριακές τράπεζες. Η έρευνα διαφυλάσσει την ανωνυμία σας. Η συμμετοχή σας είναι καθοριστική και μοναδική για την διεξαγωγή αξιόπιστων αποτελεσμάτων.

Οδηγίες συμπλήρωσης: Παρακαλώ όπως απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις του Μέρους Α και Β

Μέρος Α - e BANKING

1. Πότε εισήχθη στην τράπεζα σας η ηλεκτρονική τραπεζική;
Η ηλεκτρονική τραπεζική εισήχθη στην ALPHA BANK το 2000.
2. Τι εναλλακτικά κανάλια προσφέρει το τμήμα e banking της τράπεζα σας;
Το τμήμα e banking της ALPHA BANK προσφέρει τα κανάλια Web Banking και Mobile Banking, Express Banking, SMS Banking, ATM Banking.
3. Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας ATM και πόσα διαθέτει αυτή τη στιγμή; Προσφέρουν κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία ώστε να διαφοροποιείται από τις υπόλοιπες Κυπριακές τράπεζες;

Η ALPHA BANK εισήγαγε το πρώτο ATM το 2000 και τώρα διαθέτει ένα σύνολο 24 ATM που εξυπηρετούν τους πελάτες της 24 ώρες το 24ώρο. Μέσω των ATM της ALPHA BANK ο πελάτης έχει την δυνατότητα να κάνει όλες του τις συναλλαγές.

4. Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας το PHONE BANKING ; Προσφέρει κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία ώστε να διαφοροποιείται από τις υπόλοιπες Κυπριακές τράπεζες;

Η τράπεζα εισήγαγε το PHONE BANKING το 2000. Ο πελάτης μπορεί να ενημερωθεί πάνω σε όλες τις τραπεζικές υπηρεσίες χρησιμοποιώντας ένα κωδικό που του δίνει η τράπεζα για ταυτοποίηση.

5. Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας MOBILE BANKING; Προσφέρει κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία; Υπάρχει κάποιο application;

Η ALPHA BANK εισήγαγε το MOBILE BANKING το 2000 με σύνδεση αρχικά μέσω browser. Ο πελάτης μπορεί μέσω της υπηρεσίας αυτής να κάνει αμέτρητες συναλλαγές όπως :

1. Ενημέρωση για τα υπόλοιπα και την κίνηση των λογαριασμών και των καρτών του

2. Καταστάσεις λογαριασμών και καρτών

3. Ενημέρωση για τις ισοτιμίες ξένων νομισμάτων

4. Διενέργεια πληρωμής λογαριασμών κοινής ωφέλειας

5. Διενέργεια πληρωμής δόσεων των δανείων και καρτών

6. Μεταφορά χρημάτων σε δικούς του λογαριασμούς ή λογαριασμούς άλλων πελατών της ALPHA BANK αλλά και άλλων Κυπριακών Τραπεζών.

7. Έγκριση εκκρεμούντων πληρωμών με την χρήση του Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας ΠΚΑ

8. Επικοινωνία με το κατάστημα μέσω ασφαλούς ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

6. Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας INTERNET BANKING; Προσφέρει κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία ώστε να διαφοροποιείται από τις υπόλοιπες Κυπριακές τράπεζες;

Η ALPHA BANK εισήγαγε το INTERNET BANKING το 2000. Ο πελάτης μπορεί χρησιμοποιώντας τους μυστικούς κωδικούς του να κάνει με ασφάλεια όλες τις συναλλαγές του.

7. Ποιά είναι τα ποσοστά χρήσης της κάθε υπηρεσίας των πελατών σας;
είναι απόρρητα
8. Υπάρχει κάποιο όφελος του τραπεζικού ιδρύματος με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής; Για παράδειγμα μείωση λειτουργικού κόστους, αύξηση φήμης λόγω καλύτερης εξυπηρέτησης κλπ
Βεβαίως και υπάρχει. Με την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής παρατηρείται όλο και περισσότερο μεγάλη μείωση του λειτουργικού κόστους με αποτέλεσμα την μείωση και του ανθρώπινου δυναμικού. Ο πελάτης εξυπηρετείται από τον χώρο του χωρίς να υπάρχει ανάγκη να μεταβεί στην τράπεζα. Η ευκολία αυτή τον ικανοποιεί ιδιαίτερα και συμβουλεύει και τους φίλους του να κάνουν το ίδιο. Μία διαφήμιση από στόμα με στόμα είναι πάντοτε πιο δυνατή και αποτελεσματική.
9. Θα προτεινάτε τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής ή της συμβατικής στους πελάτες σας; Γιατί;
Βεβαίως και θα πρότεινα στους πελάτες μας τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Θα τους εξηγούσα ότι με την χρήση αυτή θα κερδίζουν περισσότερο χρόνο μιας και όλες τους οι συναλλαγές θα γίνονται από το οποιοδήποτε μέρος διαμένουν ή βρίσκονται. Θα αποφεύγουν τα περιττά έξοδα και το κυριότερο η υπηρεσία αυτή είναι στην διάθεση τους για πρόσβαση 24 ώρες το 24ώρο. Να μην φοβούνται διότι η διεκπεραίωση των συναλλαγών τους είναι ασφαλής.
10. Τι κίνητρα δίδεται στους πελάτες για να επιλέξουν το δικό σας δίκτυο ηλεκτρονικής τραπεζικής;
Ο πελάτης που χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική θα μπορεί να απολαμβάνει μια εξυπηρέτηση 24 ώρες το 24ώρο, ασφαλής διεκπεραίωση, μειωμένες χρεώσεις, ευνοϊκότερους όρους και χαμηλά επιτόκια.
11. Παρέχεται κάποια ειδική υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής ώστε να μπορεί να χρησιμοποιείται από άτομα με ειδικές ανάγκες;
Όχι δυστυχώς η ALPHA BANK δεν έχει ακόμη προχωρήσει σε κάποια ειδική υπηρεσία για την εξυπηρέτηση των ατόμων με ειδικές ανάγκες.
12. Ποια τα κριτήρια που συντελούν στην επιτυχημένη ηλεκτρονική τραπεζική;
Πρώτα απ όλα η ασφάλεια της διεκπεραίωσης οποιαδήποτε συναλλαγής, η 24ωρη εξυπηρέτηση, η χωρίς κόστος συναλλαγή και οι ευνοϊκότεροι όροι.

13. Υπάρχει κάποιο τμήμα το οποίο να μελετά την ενδεχομένη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής; αν ναι, μπορείτε να επισημάνετε κάποιους τρόπους.

Ναι υπάρχει η Διεύθυνση Εναλλακτικών Δανείων που παρακολουθεί την πορεία των συναλλαγών και μελετά ευνοϊκότερους όρους και τρόπους και ευκολότερες συναλλαγές.

14. Υπάρχει αύξηση στη χρήση του e banking από της στιγμή της οικονομικής κρίσης και ύστερα; Αν ναι σε ποιο είδος παρατηρείται αύξηση;

Όχι δεν έχει παρατηρηθεί κάποια αύξηση, αντιθέτως πιστεύω ότι οι συναλλαγές γίνονται με σταθερή πορεία.

Μέρος Β - GREEN BANKING

15. Υπάρχει τμήμα πράσινης τραπεζικής στην τράπεζα σας; Αν ναι, πότε εισήχθη στην τράπεζα σας η πράσινη τραπεζική;

Όχι η ALPHA BANK δεν έχει ακόμη προχωρήσει στην οργάνωση τμήματος πράσινης τραπεζικής.

16. Η τράπεζα σας έχει υιοθετήσει πράσινες πρακτικές; Αν ναι ποιες;

όχι

17. Έχει εκπαιδευτεί το προσωπικό της τράπεζας για την πράσινη τραπεζική;

Ναι, η τράπεζα προχώρησε στην εκπαίδευση και ενημέρωση των υπαλλήλων της στην πράσινη τραπεζική.

18. Ποιά τα προσφερόμενα πράσινα προϊόντα;

Η ALPHA BANK Κύπρου προσφέρει ειδικά δάνεια οικολογικού χαρακτήρα στους πελάτες της.

19. Τί κίνητρα δίνεται στα πράσινα προϊόντα;

Η τράπεζα προσφέρει χαμηλά επιτόκια.

20. Πως προωθείτε την πράσινη τραπεζική;

Η πράσινη τραπεζική προωθείται με την διαφήμιση σε όλα τα καταστήματα της τράπεζας.

21. Στηρίζεται κάποιο συγκεκριμένο περιβαλλοντικό ή κοινωνικό πρόγραμμα;

Ναι.

22. Έχετε υπολογίσει το περιβαλλοντικό σας αποτύπωμα;

Όχι καμία μελέτη δεν έχει γίνει για να δείξει τα αποτελέσματα του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της τράπεζας.

23. Υπάρχει εποπτεία στις δανειοδοτήσεις της πράσινης τραπεζικής;

Όπως σε όλες στις δανειοδοτήσεις έτσι και στην δανειοδότηση της πράσινης τραπεζικής υπάρχει εποπτεία της κάθε ξεχωριστής ενέργειας.

24. Αυξήθηκαν τα δάνεια της πράσινης επιχειρηματικότητας μετά την κρίση;

Όχι κατά την γνώμη μου δεν έχουν αυξηθεί ιδιαίτερα τα δάνεια της πράσινης επιχειρηματικότητας. Ίσως χρειάζεται περισσότερη διαφήμιση και ενημέρωση.

25. Πιστεύεται πως η πράσινη τραπεζική συντελεί στην ανάπτυξη της Κυπριακής οικονομίας;

Πιστεύω πως η πράσινη τραπεζική είναι ένα θετικό βήμα για την ανάπτυξη της Κυπριακής οικονομίας. Αν ευαισθητοποιηθούν και ενημερωθούν σωστά όλοι οι κάτοικοι και πολύ περισσότερο οι επιχειρηματίες αυτής την χώρας θα δούμε μεγάλη πρόοδο με μικρότερα κόστη.

26. Θεωρείτε πως η πράσινη τραπεζική και η βιώσιμη ανάπτυξη είναι ένας τρόπος διεξόδου από την κρίση;

ναι

27. Θεωρείται πως αυξήθηκε η εμπιστοσύνη των πελατών σας και η φήμη της τράπεζας σας εφόσον προωθείτε την πράσινη τραπεζική;

Όχι δεν νομίζω πως κάτι τέτοιο υπάρχει.

Ευχαριστούμε για τη συμμετοχή σας!

A.3 Συνέντευξη Συνεργατικού Ταμιευτηρίου Αμμοχώστου

ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ.

Κωδικός ερωτηματολογίου Συνεργατικό Ταμιευτήριο Αμμοχώστου

Ημερομηνία Συμπλήρωσης / / 2016

Το παρόν ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος έρευνας ' Το χρηματοπιστωτικό σύστημα στην εποχή της ηλεκτρονικής και πράσινης τραπεζικής : προκλήσεις, ασφάλεια και κίνδυνοι '. Σκοπό έχει να αναδείξει την εξέλιξη της ηλεκτρονικής και πράσινης τραπεζικής στις κυπριακές τράπεζες. Η έρευνα διαφυλάσσει την ανωνυμία σας. Η συμμετοχή σας είναι καθοριστική και μοναδική για την διεξαγωγή αξιόπιστων αποτελεσμάτων.

Οδηγίες συμπλήρωσης: Παρακαλώ όπως απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις του Μέρους Α και Β

Μέρος Α - e BANKING

1. Πότε εισήχθη στην τράπεζα σας η ηλεκτρονική τραπεζική;
2. Τι εναλλακτικά κανάλια προσφέρει το τμήμα e banking της τράπεζα σας;
Το Συνεργατικό Ταμιευτήριο Αμμοχώστου δίνει την δυνατότητα στους πελάτες του να διενεργούν ηλεκτρονικές συναλλαγές από ATM, MOBILE BANKING, INTERNET BANKING
3. Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας ATM και πόσα διαθέτει αυτή τη στιγμή; Προσφέρουν κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία ώστε να διαφοροποιείται από τις υπόλοιπες Κυπριακές τράπεζες;
Το Συνεργατικό Ταμιευτήριο Αμμοχώστου διαθέτει 7 ATM από όπου οι πελάτες του μπορούν να κάνουν διάφορες συναλλαγές.
4. Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας το PHONE BANKING ; Προσφέρει κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία ώστε να διαφοροποιείται από τις υπόλοιπες Κυπριακές τράπεζες;
Το Σ.Τ. Αμμοχώστου δεν διαθέτει PHONE BANKING. Γίνονται μελέτες για να είναι στην διάθεσή των πελατών του εντός του 2016.

5. Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας MOBILE BANKING; Προσφέρει κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία; Υπάρχει κάποιο application;
Το Σ.Τ. Αμμοχώστου δεν διαθέτει MOBILE BANKING . Γίνονται μελέτες για να είναι στην διάθεσή των πελατών του εντός του 2016.
6. Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας INTERNET BANKING; Προσφέρει κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία ώστε να διαφοροποιείται από τις υπόλοιπες Κυπριακές τράπεζες;
Όχι δεν υπάρχει κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία που να διαφέρει από τις άλλες τράπεζες. Η υπηρεσία του Internet Banking προσφέρεται δωρεάν και είναι συνδεδεμένη με την Κεντρική Συνεργατική. Ο πελάτης μπορεί να ενημερωθεί για :
- α. υπόλοιπα λογαριασμών
- β. παρουσίαση και εκτύπωση αναλυτικής κατάστασης λογαριασμών
- γ. μεταφορά χρημάτων σε δικούς του λογαριασμούς ή σε λογαριασμούς τρίτων με το Σ.Τ. Αμμοχώστου ή σε οποιοδήποτε άλλο Πιστωτικό Συνεργατικό Ίδρυμα.
- δ. πληρωμές δανείων και καρτών
- ε. πληροφορίες συναλλάγματος και επιταγών
- ζ. πληρωμές λογαριασμών κοινής ωφέλειας
7. Ποιά είναι τα ποσοστά χρήσης της κάθε υπηρεσίας των πελατών σας;
είναι απόρρητα
8. Υπάρχει κάποιο όφελος του τραπεζικού ιδρύματος με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής; Για παράδειγμα μείωση λειτουργικού κόστους, αύξηση φήμης λόγω καλύτερης εξυπηρέτησης κλπ
Με την χρήση του συστήματος μειώνεται το λειτουργικό κόστος της ΣΠΕ Αμμοχώστου. ενώ η γρήγορη και ασφαλή εξυπηρέτηση ικανοποιεί τον πελάτη.
9. Θα προτεινάτε τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής ή της συμβατικής στους πελάτες σας; Γιατί;
Προσωπικά θα πρότεινα την προσωπική επαφή με το Συνεργατικό Ταμειυτήριο για το γεγονός ότι η υπηρεσία αυτή δεν είναι απρόσωπη όπως οι μεγάλες εμπορικές τράπεζες. Υπάρχει ένα φιλικό περιβάλλον και το προσωπικό πάντα έτοιμο να σε εξυπηρετήσει <Φιλία και Ανθρωπιά > όπως είναι και το σήμα μας.

10. Τι κίνητρα δίδεται στους πελάτες για να επιλέξουν το δικό σας δίκτυο ηλεκτρονικής τραπεζικής;
Εκτός του ότι η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι δωρεάν ο πελάτης θα έχει την ευκαιρία να απολαμβάνει χαμηλά κόστη και ευνοϊκότερους όρους για τις συναλλαγές του.
11. Παρέχεται κάποια ειδική υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής ώστε να μπορεί να χρησιμοποιείται από άτομα με ειδικές ανάγκες;
Όχι το Συνεργατικό Ταμειυτήριο δεν έχει προχωρήσει σε ειδική υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής για τα άτομα με ειδικές ανάγκες.
12. Ποια τα κριτήρια που συντελούν στην επιτυχημένη ηλεκτρονική τραπεζική;
Τα κριτήρια που συντελούν στην επιτυχημένη ηλεκτρονική τραπεζική είναι η 24 όρη γρήγορη και ασφαλή εξυπηρέτηση από οποιοδήποτε μέρος και εάν βρίσκεται ο πελάτης, η δωρεάν χρήση και οι ευνοϊκοί όροι.
13. Υπάρχει κάποιο τμήμα το οποίο να μελετά την ενδεχομένη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής; αν ναι, μπορείτε να επισημάνετε κάποιους τρόπους.
Το Συνεργατικό Ταμειυτήριο Αμμοχώστου είναι συνδεδεμένο με την Συνεργατική Κεντρική Τράπεζα ΛΤΔ η οποία παρακολουθεί την συμπεριφορά των πελατών της μελετά και βελτιώνει όλες τις προσφερόμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής
14. Υπάρχει αύξηση στη χρήση του e banking από της στιγμή της οικονομικής κρίσης και ύστερα; Αν ναι σε ποίο είδος παρατηρείται αύξηση
Ναι κατά την γνώμη μου υπάρχει αύξηση του e banking από την στιγμή της οικονομικής κρίσης. Παρατηρείται περισσότερο μια αύξηση της χρήσης των ΑΤΜ.

Μέρος Β – GREEN BANKING

15. Υπάρχει τμήμα πράσινης τραπεζικής στην τράπεζα σας; Αν ναι, πότε εισήχθη στην τράπεζα σας η πράσινη τραπεζική;
Όχι δεν υπάρχει τμήμα πράσινης τραπεζικής.
16. Η τράπεζα σας έχει υιοθετήσει πράσινες πρακτικές; Αν ναι ποιες;
Όχι το Συνεργατικό Ταμειυτήριο Αμμοχώστου δεν έχει υιοθετήσει πράσινες πρακτικές.
17. Έχει εκπαιδευτεί το προσωπικό της τράπεζας για την πράσινη τραπεζική;

Όχι το προσωπικό του Συνεργατικού Ταμειυτηρίου δεν έχει εκπαιδευτεί για την πράσινη τραπεζική.

18. Ποιά τα προσφερόμενα πράσινα προϊόντα;

Το Συνεργατικό Ταμειυτήριο προσφέρει 2 πράσινα προϊόντα. Φωτοβολταϊκά συστήματα ιδιωτών και το εξοικονομώ-αναβαθμίζω στις κατοικίες.

19. Τί κίνητρα δίνεται στα πράσινα προϊόντα;

Ευνοϊκότερους όρους

20. Πως προωθείτε την πράσινη τραπεζική;

Η πράσινη τραπεζική προωθείται με διαφημίσεις σε όλους τους χώρους των Συνεργατικών Ταμειυτηρίων καθώς και διαφορά φυλλάδια στους χώρους τους και πάλι.

21. Στηρίζεται κάποιο συγκεκριμένο περιβαλλοντικό ή κοινωνικό πρόγραμμα;

Με έγνοια για τον απλό άνθρωπο και την ανακούφιση όσων οικογενειών ήρθαν αντιμέτωποι με την οικονομική κρίση, το Συνεργατικό Ταμειυτήριο Αμμοχώστου οργανώνει Κοινωνικά Παντοπωλεία. Είναι παρόν και χορηγός όλων των Ραδιομαραθώνων που γίνονται για την συγκέντρωση χρημάτων για τους πληγέντες συνανθρώπους μας και πολλά αλλά διαφορά ανά καιρούς.

22. Έχετε υπολογίσει το περιβαλλοντικό σας αποτύπωμα;

Όχι.

23. Υπάρχει εποπτεία στις δανειοδοτήσεις της πράσινης τραπεζικής;

Ναι όπως και όλα τα δάνεια

24. Αυξήθηκαν τα δάνεια της πράσινης επιχειρηματικότητας μετά την κρίση;

Όχι κατά την δική μου κρίση δεν έχουν αυξηθεί τα δάνεια της πράσινης επιχειρηματικότητας.

25. Πιστεύεται πως η πράσινη τραπεζική συντελεί στην ανάπτυξη της Κυπριακής οικονομίας;

Ναι, πιστεύω ότι η σωστή ενημέρωση, και η λεπτομερέστατη διαφήμιση της πράσινης τραπεζικής ως επίσης και οι ευνοϊκοί όροι των πράσινων δανείων συντελούν στην ανάπτυξη της Κυπριακής οικονομίας.

26. Θεωρείτε πως η πράσινη τραπεζική και η βιώσιμη ανάπτυξη είναι ένας τρόπος διεξόδου από την κρίση;

Ναι, πιστεύω πως και η πράσινη τραπεζική και η βιώσιμη ανάπτυξη μπορούν να βγάλουν την χώρα από το αδιέξοδο της κρίσης. Χωρίς τους μοχλούς της ανάπτυξης να

τρέχουν η χώρα θα παραμένει σε συνεχή οικονομική κρίση. Η πράσινη τραπεζική είναι ένας νέος τρόπος ανάπτυξης αρκεί να υπάρχει η πλήρη κατανόηση των πιστωτικών ιδρυμάτων για ευνοϊκούς όρους στις συναλλαγές αλλά και συνεχώς καινούργιες μελέτες.

27. Θεωρείται πως αυξήθηκε η εμπιστοσύνη των πελατών σας και η φήμη της τράπεζας σας εφόσον προωθείτε την πράσινη τραπεζική;

Ναι πιστεύω ότι με την προώθηση της πράσινης τραπεζικής, προσφέροντας ευνοϊκούς όρους και πλήρη υποστήριξη στους πελάτες τα πιστωτικά ιδρύματα κερδίζουν καθημερινά την εμπιστοσύνη των πελατών τους.

Ευχαριστούμε για τη συμμετοχή σας!

A.4 Συνέντευξη Συνεργατικής Πιστωτικής Εταιρείας (ΣΠΕ) Μακράσukas

**ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ.**

Κωδικός ερωτηματολογίου Συνεργατική Πιστωτική Εταιρείας (ΣΠΕ) Μακράσukas

Ημερομηνία Συμπλήρωσης / / 2016

Το παρόν ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος έρευνας ' Το χρηματοπιστωτικό σύστημα στην εποχή της ηλεκτρονικής και πράσινης τραπεζικής : προκλήσεις, ασφάλεια και κίνδυνοι '. Σκοπό έχει να αναδείξει την εξέλιξη της ηλεκτρονικής και πράσινης τραπεζικής στις κυπριακές τράπεζες. Η έρευνα διαφυλάσσει την ανωνυμία σας. Η συμμετοχή σας είναι καθοριστική και μοναδική για την διεξαγωγή αξιόπιστων αποτελεσμάτων.

Οδηγίες συμπλήρωσης: Παρακαλώ όπως απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις του Μέρους Α και Β

Μέρος Α – e BANKING

1. Πότε εισήχθη στην τράπεζα σας η ηλεκτρονική τραπεζική; Το 2000 περίπου
2. Τι εναλλακτικά κανάλια προσφέρει το τμήμα e banking της τράπεζα σας;
ATM, MOBILE BANKING, INTERNET BANKING

3. Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας ATM και πόσα διαθέτει αυτή τη στιγμή; Προσφέρουν κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία ώστε να διαφοροποιείται από τις υπόλοιπες Κυπριακές τράπεζες;

Η Συνεργατική Πιστωτική Εταιρεία (ΣΠΕ) Μακράσουκας Λάρνακας εισήγαγε τα πρώτα ATM το 2000. Σήμερα διαθέτει 12 ATM η ίδια και 220 ATM η Συνεργατική Κεντρική Τράπεζα με την οποία είναι συνδεδεμένη η ΣΠΕ Μακράσουκας και από όπου μπορούν επίσης να εξυπηρετούνται οι πελάτες της.

4. Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας το PHONE BANKING ; Προσφέρει κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία ώστε να διαφοροποιείται από τις υπόλοιπες Κυπριακές τράπεζες;

Η ΣΠΕ Μακράσουκας δεν διαθέτει PHONE BANKING. Οι πελάτες της μπορούν να εξυπηρετούνται από την Γραμμή Εξυπηρέτησης 80001080 24 ώρες το 24ώρο όπου παρέχονται μόνο απαραίτητες πληροφορίες.

5. Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας MOBILE BANKING; Προσφέρει κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία; Υπάρχει κάποιο application;

Όχι, δεν διαθέτει. Οι πελάτες μας όμως μπορούν να έχουν πρόσβαση από το browser του κινητού τους στο i-banking μας.

6. Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας INTERNET BANKING; Προσφέρει κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία ώστε να διαφοροποιείται από τις υπόλοιπες Κυπριακές τράπεζες;

Η ΣΠΕ Μακράσουκας εισήγαγε το INTERNET BANKING το 2008. Μέσω της υπηρεσίας αυτής σε απλή μορφή αλλά με προηγμένη τεχνολογία και χρησιμοποιώντας τους μυστικούς κωδικούς μπορεί να κάνει πλήθος συναλλαγών γρήγορα και με ασφάλεια

7. Ποιά είναι τα ποσοστά χρήσης της κάθε υπηρεσίας των πελατών σας;

Δυστυχώς είναι απόρρητα

8. Υπάρχει κάποιο όφελος του τραπεζικού ιδρύματος με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής; Για παράδειγμα μείωση λειτουργικού κόστους, αύξηση φήμης λόγω καλύτερης εξυπηρέτησης κλπ

Όλες οι υπηρεσίες από την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής προσφέρονται δωρεάν εκτός από μεταφορά σε εμπορική τράπεζα η οποία χρεώνεται 4 Ευρώ. Με την χρήση όμως του συστήματος αυτού μειώνεται το λειτουργικό κόστος της ΣΠΕ Μακράσουκας ως επίσης και το ανθρώπινο δυναμικό. Η καλή, γρήγορη και ασφαλή εξυπηρέτηση ικανοποιεί τον πελάτη που με την σειρά του συμβουλεύει τους φίλους ή και συνεργάτες να κάνουν το ίδιο.

9. Θα προτεινάτε τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής ή της συμβατικής στους πελάτες σας; Γιατί;
Θα πρότεινα την συμβατική τραπεζική στους πελάτες μας. Μια προσωπική επαφή είναι πάντοτε πιο καλή από μια απρόσωπη επικοινωνία. Το περιβάλλον είναι ανθρώπινο και ζεστό και το προσωπικό μας είναι πάντοτε πρόθυμο να εξυπηρετήσει.
10. Τι κίνητρα δίδεται στους πελάτες για να επιλέξουν το δικό σας δίκτυο ηλεκτρονικής τραπεζικής;
Οι πελάτες μας με ευκολία και από την άνεση του σπιτιού τους ή από οπουδήποτε βρίσκονται μπορούν να κάνουν τις συναλλαγές τους με ασφάλεια και χωρίς κόστος.
11. Παρέχεται κάποια ειδική υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής ώστε να μπορεί να χρησιμοποιείται από άτομα με ειδικές ανάγκες;
Όχι η ΣΠΕ Μακράσκας δεν έχει προχωρήσει στην δημιουργία κάποιας ειδικής υπηρεσίας ηλεκτρονικής τραπεζικής για άτομα με ειδικές ανάγκες.
12. Ποια τα κριτήρια που συντελούν στην επιτυχημένη ηλεκτρονική τραπεζική;
Μια επιτυχημένη ηλεκτρονική τραπεζική βασίζεται στην πλήρη ενημέρωση, στην πλατιά διαφήμιση και πολύ περισσότερο στην εύκολη χρήση χωρίς επιπλέον κόστος.
13. Υπάρχει κάποιο τμήμα το οποίο να μελετά την ενδεχομένη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής; αν ναι, μπορείτε να επισημάνετε κάποιους τρόπους.
Ναι βεβαίως και υπάρχει. Είναι το Τμήμα προώθησης και Ανάπτυξης που μελετά και εφαρμόζει συνεχώς καινούργιες υπηρεσίες για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της.
14. Υπάρχει αύξηση στη χρήση του e banking από της στιγμή της οικονομικής κρίσης και ύστερα; Αν ναι σε ποιο είδος παρατηρείται αύξηση;
Πιστεύω πως για κάποια περίοδο υπήρχε μεγάλη αύξηση στη χρήση του e banking από την στιγμή της οικονομικής κρίσης αλλά όχι πια. Σήμερα κινείται σε φυσιολογικά επίπεδα.

Μέρος Β – GREEN BANKING

15. Υπάρχει τμήμα πράσινης τραπεζικής στην τράπεζα σας; Αν ναι, πότε εισήχθη στην τράπεζα σας η πράσινη τραπεζική;
Όχι η ΣΠΕ Μακράσκας δεν διαθέτει τμήμα πράσινης τραπεζικής. Ίσως σύντομα προχωρήσει και σε αυτή την υπηρεσία. Χρειάζεται μελέτη και σωστή εφαρμογή.

16. Η τράπεζα σας έχει υιοθετήσει πράσινες πρακτικές; Αν ναι ποιες; Όχι
17. Έχει εκπαιδευτεί το προσωπικό της τράπεζας για την πράσινη τραπεζική;
Η ΣΠΕ Μακραίωνας παρόλο που δεν διαθέτει τμήμα πράσινης τραπεζικής προχώρησε στην πλήρη ενημέρωση του προσωπικού της στο θέμα αυτό και οι υπάλληλοι της παρακολουθούν σεμινάρια για τα πράσινα δάνεια.
18. Ποιά τα προσφερόμενα πράσινα προϊόντα;
Η ΣΠΕ Μακράσκας προσφέρει πράσινα προϊόντα όπως δάνεια για φωτοβολταικά, πράσινες οικίες κλπ. Όπως είπαμε είναι συνδεδεμένη με την Συνεργατική Κεντρική Τράπεζα όπου ο πελάτης μας με την δική μας καθοδήγηση μπορεί να ενημερωθεί για τα πράσινα προϊόντα.
19. Τί κίνητρα δίνεται στα πράσινα προϊόντα;
Τα χαμηλά επιτόκια είναι κυρίως τα κίνητρα που δίνονται για τα πράσινα προϊόντα.
20. Πως προωθείτε την πράσινη τραπεζική;
Η πράσινη τραπεζική προωθείται με διαφημίσεις σε όλους τους χώρους των Συνεργατικών Ταμειυτηρίων.
21. Στηρίζεται κάποιο συγκεκριμένο περιβαλλοντικό ή κοινωνικό πρόγραμμα;
Η ΣΠΕ Μακράσκας δείχνοντας το κοινωνικό της πρόσωπο έχει καθιερώσει σε συνεργασία με το Γενικό Νοσοκομείο Λάρνακας αιμοδοσία η οποία γίνεται κάθε χρόνο στα γραφεία της την πρώτη εβδομάδα του Ιανουαρίου.
22. Έχετε υπολογίσει το περιβαλλοντικό σας αποτύπωμα;
Όχι
23. Υπάρχει εποπτεία στις δανειοδοτήσεις της πράσινης τραπεζικής;
Φυσικά.
24. Αυξήθηκαν τα δάνεια της πράσινης επιχειρηματικότητας μετά την κρίση;
Ναι υπάρχει μια μικρή αύξηση των δανείων της πράσινης επιχειρηματικότητας κυρίως από συγχρηματοδοτήσεις.
25. Πιστεύεται πως η πράσινη τραπεζική συντελεί στην ανάπτυξη της Κυπριακής οικονομίας;

Ναι, πιστεύω ότι η σωστή ενημέρωση, και η λεπτομερέστατη διαφήμιση της πράσινης τραπεζικής ως επίσης και οι ευνοϊκοί όροι των πράσινων δανείων συντελούν στην ανάπτυξη της Κυπριακής οικονομίας.

26. Θεωρείτε πως η πράσινη τραπεζική και η βιώσιμη ανάπτυξη είναι ένας τρόπος διεξόδου από την κρίση;

Ναι, πιστεύω πως και η πράσινη τραπεζική και η βιώσιμη ανάπτυξη μπορούν να βγάλουν την χώρα από το αδιέξοδο της κρίσης. Μόνο με την ανάπτυξη και τις νέες επενδύσεις θα μπορεί η χώρα να βγει από την κρίση. Η πράσινη τραπεζική είναι ένας νέος τρόπος ανάπτυξης αρκεί να υπάρχει η πλήρη κατανόηση των πιστωτικών ιδρυμάτων για ευνοϊκούς όρους στις συναλλαγές αλλά και συνεχώς καινούργιες μελέτες ως επίσης και συγχρηματοδοτήσεις.

27. Θεωρείται πως αυξήθηκε η εμπιστοσύνη των πελατών σας και η φήμη της τράπεζας σας εφόσον προωθείτε την πράσινη τραπεζική

Όχι ιδιαίτερα

Ευχαριστούμε για τη συμμετοχή σας!

A.5 Συνέντευξη Τράπεζας Κύπρου

**ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ.**

Κωδικός ερωτηματολογίου Τράπεζα Κύπρου

Ημερομηνία Συμπλήρωσης / / 2016

Το παρόν ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος έρευνας ' Το χρηματοπιστωτικό σύστημα στην εποχή της ηλεκτρονικής και πράσινης τραπεζικής : προκλήσεις, ασφάλεια και κίνδυνοι '. Σκοπό έχει να αναδείξει την εξέλιξη της ηλεκτρονικής και πράσινης τραπεζικής στις κυπριακές τράπεζες. Η έρευνα διαφυλάσσει την

ανωνυμία σας. Η συμμετοχή σας είναι καθοριστική και μοναδική για την διεξαγωγή αξιόπιστων αποτελεσμάτων.

Οδηγίες συμπλήρωσης: Παρακαλώ όπως απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις του Μέρους Α και Β

Μέρος Α – e BANKING

1. Πότε εισήχθη στην τράπεζα σας η ηλεκτρονική τραπεζική;

Το 1996 περίπου.

5. Τι εναλλακτικά κανάλια προσφέρει το τμήμα e banking της τράπεζα σας;

Η Τράπεζα Κύπρου προφέρει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών που μπορεί να καλύψουν πλήρως τις ανάγκες του πελατολογίου της. Τα κανάλια που προσφέρει είναι ATM, INTERNET BANKING, MOBILE BANKING, SMS, PHONE BANKING, QUICK PAY, IBU GATEWAY, PRIVATE BANKING,

6. Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας ATM και πόσα διαθέτει αυτή τη στιγμή; Προσφέρουν κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία ώστε να διαφοροποιείται από τις υπόλοιπες Κυπριακές τράπεζες;

Η Τράπεζα Κύπρου εισήγαγε τα πρώτα ATM το 1996. Σήμερα αριθμούν στα 150 ATM σε 139 καταστήματα.ATM-BNA..

7. Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας το PHONE BANKING ; Προσφέρει κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία ώστε να διαφοροποιείται από τις υπόλοιπες Κυπριακές τράπεζες;

Η Τράπεζα Κύπρου εισήγαγε το PHONE BANKING το 2004. Μέσω του τηλεφωνικού κέντρου μπορεί ο πελάτης να κάνει όλες του τις τραπεζικές συναλλαγές άμεσα και εύκολα από όπου κι αν βρίσκεται. Με την χρήση του PHONE BANKING επωφελείται με μειωμένες χρεώσεις και δωρεάν συναλλαγές εν σχέση με τα καταστήματα . Η εξυπηρέτηση γίνεται από Δευτέρα έως και Παρασκευή από τις 07:45 – 21:30. Ο πελάτης πρέπει να διαθέτει User ID και κωδικό ασφαλείας τα οποία θα προμηθευτεί από την Τράπεζα. Ως εξειδικευμένη υπηρεσία ας θεωρήσουμε την αναγνώριση του τηλεφώνου κατά την κλήση

8. Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας MOBILE BANKING; Προσφέρει κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία; Υπάρχει κάποιο application;

Η τράπεζα Κύπρου εισήγαγε το MOBILE BANKING το 2012 και προσφέρει σε όλους τους πελάτες της κατόχους των smart συσκευών με λογισμικό IOS (iphone,ipad,ipod touch) και Android την δυνατότητα να διεξάγουν τις τραπεζικές τους συναλλαγές εύκολα.

γρήγορα και με απόλυτη ασφάλεια μέσω της εφαρμογής (application) της Τράπεζας Κύπρου από τα αντίστοιχα app stores. Δίνει επίσης την δυνατότητα στους πελάτες της κάτοχοι άλλων smart phones να έχουν πρόσβαση για τις συναλλαγές τους μέσω της Διεύθυνσης smart.1bank.com. Για την χρήση και στις δύο περιπτώσεις χρειάζεται ο πελάτης να έχει προμηθευτεί USER ID και κωδικούς ασφαλείας από την τράπεζα.

9. Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας INTERNET BANKING; Προσφέρει κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία ώστε να διαφοροποιείται από τις υπόλοιπες Κυπριακές τράπεζες;

Η Τράπεζα Κύπρου εισήγαγε το INTERNET BANKING/1bank το 2004. Το 1bank πλήρως τεχνολογικά αναβαθμισμένο προσφέρει ένα μεγάλο φάσμα υπηρεσιών άμεσα και εύκολα. Ο πελάτης μπορεί να διεκπεραιώνει με απόλυτη ασφάλεια από όπου κι αν βρίσκεται όλες του τις συναλλαγές σε ορισμένες περιπτώσεις με πολύ μειωμένη χρέωση και σε άλλες εντελώς δωρεάν. Ορισμένες από τις υπηρεσίες που προσφέρει το 1bank είναι :

- υπόλοιπο λογαριασμών
- στοιχεία λογαριασμών
- ιστορικό – κινήσεις
- ηλεκτρονική κατάσταση λογαριασμών (e-statement)
- ανάλυση/μεταφορά από λογαριασμούς υπό προειδοποίηση (notice accounts)
- πιστωτικές σημειώσεις για μεταφορές από άλλους πελάτες της Τράπεζας Κύπρου
- πιστοποιητικό τόκων
- εικόνα επιταγών
- παραγγελία βιβλιαρίου επιταγών
- ακύρωση πληρωμής επιταγής
- επιταγές για επιστροφή
- στοιχεία καρτών
- ακύρωση κάρτας/κλοπής

10. Ποιά είναι τα ποσοστά χρήσης της κάθε υπηρεσίας των πελατών σας;

11. Υπάρχει κάποιο όφελος του τραπεζικού ιδρύματος με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής; Για παράδειγμα μείωση λειτουργικού κόστους, αύξηση φήμης λόγω καλύτερης εξυπηρέτησης κλπ

Η Τράπεζα Κύπρου εκτός από τις υπηρεσίες ATM, PHONE BANKING, MOBILE BANKING, INTERNET BANKING/1bank, διαθέτει επίσης την υπηρεσία QUICK PAY μια γρήγορη,

εύκολη εκτέλεση πληρωμών μέσω κινητού τηλεφώνου smart εντελώς δωρεάν ως επίσης και την υπηρεσία PRIVATE BANKING η οποία προσφέρει πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα επενδυτικών προϊόντων όπως μετοχές, ομόλογα, ξένο συναλλάγμα, εμπορεύματα (commodities), δομημένα προϊόντα ως επίσης και πρόσβαση σε αμοιβαία κεφάλαια και πολυδιαχειριστικά αντισταθμιστικά ταμεία (hedge funds) παγκοσμίως. Με όλες αυτές τις προσφερόμενες υπηρεσίες μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής δεν νομίζετε ότι είναι φυσικό η τράπεζα να απολαμβάνει μειωμένο κόστος διαχείρισης. Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται μια σταθερή αύξηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αυτό οφείλεται στην εμπιστοσύνη, στην ασφάλεια και στην γρήγορη εξυπηρέτηση που αναπτύχθηκε σιγά σιγά από την χρήση της εν λόγω υπηρεσίας. Οι πελάτες και οι εταιρείες απολαμβάνουν τα οφέλη της ηλεκτρονικής τραπεζικής από το γραφείο ή τον καναπέ τους με αποτέλεσμα η επίσκεψη τους στην τράπεζα να γίνεται όλο και πιο σπάνια. Η τράπεζα κερδίζει αποσυμφόρηση των καταστημάτων της, μείωση χρήση χαρτιού, μείωση κόστους των εργασιών της και εργατοώρες γεγονός που οδηγεί στη μείωση του ανθρώπινου δυναμικού και στην μετάθεση 3-4 υπαλλήλων σε άλλες υπηρεσίες της τράπεζας ακόμα και σε άλλα πιστωτικά υποκαταστήματα της. Η μη πρόσληψη νέων υπαλλήλων γίνεται ολοένα και πιο αισθητή πράγμα που αυξάνει την ανεργία αλλά και τα κέρδη της τράπεζας. Το Internet banking αποτέλεσε και αποτελεί ένα είδος βιτρίνας για την Τράπεζα.

12. Θα προτεινάτε τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής ή της συμβατικής στους πελάτες σας; Γιατί;

Θα πρότεινα και τις δυο. έτσι επιτυγχάνεται και η τετ-α-τετ επαφή με τον πελάτη και δημιουργούνται οικονομίες κλίμακας

13. Τι κίνητρα δίδεται στους πελάτες για να επιλέξουν το δικό σας δίκτυο ηλεκτρονικής τραπεζικής;

Οι πελάτες οι οποίοι χρησιμοποιούν για τις συναλλαγές τους την ηλεκτρονική τραπεζική απολαμβάνουν μειωμένα κόστη, χαμηλότερα επιτόκια και ευνοϊκότερους όρους από ότι θα είχαν με μια επίσκεψη τους στο χώρο της τράπεζας.

11. Παρέχεται κάποια ειδική υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής ώστε να μπορεί να χρησιμοποιείται από _____ άτομα με ειδικές ανάγκες;

Ναι η Τράπεζα Κύπρου προσφέρει εύκολες συναλλαγές μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής για άτομα με ειδικές ανάγκες αρκεί να διαθέτουν ακουστική εγκατάσταση.

12. Ποια τα κριτήρια που συντελούν στην επιτυχημένη ηλεκτρονική τραπεζική;

Τα κριτήρια που συντελούν στην επιτυχημένη ηλεκτρονική τραπεζική είναι οι τεχνολογικά αναβαθμισμένες υπηρεσίες της που βοηθούν τον πιο απλό πελάτη να διεκπεραιώσει χωρίς καμία απολύτως δυσκολία τις συναλλαγές του. Οι οδηγίες που παρέχονται είναι εύκολες, απλές και πλήρως κατανοητές από τον πελάτη που βήμα με βήμα με την βοήθεια των οδηγιών μπορεί να ολοκληρώνει με επιτυχία τις συναλλαγές του χωρίς άγχος. Ικανοποιημένος από την συναλλαγή ο πελάτης διαπιστώνει ότι απολαμβάνει συναλλαγές με χαμηλό κόστος, ευνοϊκότερους όρους αλλά και την ταλαιπωρία να μεταβεί σε κατάστημα.

13. Υπάρχει κάποιο τμήμα το οποίο να μελετά την ενδεχομένη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής; αν ναι, μπορείτε να επισημάνετε κάποιους τρόπους.

Ναι το εσωτερικό τμήμα IT

14. Υπάρχει αύξηση στη χρήση του e banking από της στιγμή της οικονομικής κρίσης και ύστερα; Αν ναι σε ποιο είδος παρατηρείται αύξηση;

Ναι, πιστεύω ότι υπάρχει μεγάλη αύξηση στη χρήση του e banking και κυρίως χρήσης των ATM.

Μέρος Β – GREEN BANKING

15. Υπάρχει τμήμα πράσινης τραπεζικής στην τράπεζα σας; Αν ναι, τότε εισήχθη στην τράπεζα σας η πράσινη τραπεζική;

Όχι δεν υπάρχει τμήμα πράσινης τραπεζικής στην Τράπεζα Κύπρου. Η προστασία του περιβάλλοντος όμως αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της τράπεζας γι αυτό προχωράει σε μια σειρά από ενέργειες. Παρέχει μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής (1bank) πράσινα προϊόντα όπως δάνεια για αγορά υδρικών αυτοκινήτων, για ενεργειακή αναβάθμιση κατοικίας και για φωτοβολταϊκά συστήματα.

16. Η τράπεζα σας έχει υιοθετήσει πράσινες πρακτικές; Αν ναι ποιες;

Η Τράπεζα Κύπρου έχει προχωρήσει σε ενεργά θετική αντιμετώπιση του περιβάλλοντος. Σε όλα τα καταστήματα της έχει τοποθετήσει Κάδους Ανακύκλωσης χαρτιού, προχώρησε στην ανακύκλωση των παλαιών της φωτοτυπικών μηχανών, εκτυπωτών και αναλώσιμων, στην εκτεταμένη χρήση λαμπτήρων φωτισμού χαμηλής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, στην πλήρη απαγόρευση καπνίσματος στους χώρους της εργασίας από πελάτες και εργαζόμενους.

17. Έχει εκπαιδευτεί το προσωπικό της τράπεζας για την πράσινη τραπεζική;

Όχι

18. Ποιά τα προσφερόμενα πράσινα προϊόντα;

Η Τράπεζα Κύπρου παρέχει πράσινα προϊόντα όπως δάνεια για αγορά υδρικών αυτοκινήτων, για ενεργειακή αναβάθμιση κατοικίας και για φωτοβολταϊκά συστήματα με χαμηλά επιτόκια και διευκόλυνση πληρωμής ενθαρρύνοντας τους πελάτες της να στραφούν στην προστασία του περιβάλλοντος.

19. Τί κίνητρα δίνεται στα πράσινα προϊόντα;

Η Τράπεζα Κύπρου προσφέρει τα πράσινα προϊόντα με πολύ ευνοϊκούς όρους όπως άμεση χρηματοδότηση, ευκολία στις πληρωμές, χαμηλά επιτόκια και μηδενικά σχεδόν έξοδα δάνειου.

20. Πως προωθείτε την πράσινη τραπεζική;

Η πράσινη τραπεζική προωθείται με μια σειρά από ενημερώσεις, σεμιναρίων, διαφήμιση μέσω των ΜΜΕ σε εσωτερικό αλλά και εξωτερικό αλλά και με την παρουσία της ίδιας της τράπεζας σε οικολογικά/ενεργειακά έργα

21. Στηρίζεται κάποιο συγκεκριμένο περιβαλλοντικό ή κοινωνικό πρόγραμμα;

Ναι η Τράπεζα Κύπρου στηρίζει αρκετά κοινωνικά προγράμματα. Για τις προσφορές της έχει τιμηθεί με δύο αριστεία <<Συνεχής Προσφοράς>> και <<Άνθρωπος>> στην διοργάνωση <ΑΡΙΣΤΕΙΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ> :

α. Στον τομέα της εκπαίδευσης, μία από τις σημαντικότερες δράσεις που αναπτύσσει η Τράπεζα Κύπρου είναι το <Οίκαδε> ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα που υλοποιείται από το 1999 και τελεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας της Κύπρου. Στόχος η ενίσχυση της πολιτικής και γλωσσικής ταυτότητας των Ελλήνων όπου γης.

β. Έχουν χορηγηθεί 36 υποτροφίες σε αριστούχους φοιτητές μεταπτυχιακών προγραμμάτων του Οικονομικού Τμήματος.

γ. Ίδρυσε και ενισχύει συνεχώς το Ογκολογικό Κέντρο Λευκωσίας που αποτελεί μια πρότυπη ιατρική μονάδα για την ευρύτερη περιφέρεια της Ανατολικής Μεσογείου.

δ. Πραγματοποίησε την Αλυσίδα Ζωής, ετήσιος θεσμός με πρωταγωνιστές τους υπαλλήλους της τράπεζας και με σειρά εκδηλώσεων συγκεντρώνουν χρήματα για την ενίσχυση του Αντικαρκινικού Συνδέσμου Κύπρου.

ε. Στον τομέα του πολιτισμού η Τράπεζα Κύπρου διοργανώνει εκθέσεις και διαλέξεις με στόχο τη διαφύλαξη και προβολή της ελληνικής κυπριακής πολιτιστικής κληρονομιάς.

Στ. Η Τράπεζα Κύπρου και το προσωπικό της προσφέρουν εθελοντική στήριξη σε κοινωφελή ιδρύματα, διοργανώνουν αθλητικές δραστηριότητες, ενισχύουν το Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες, το Χαμόγελο του Παιδιού, τους Γιατρούς Χωρίς Σύνορα.

22. Έχετε υπολογίσει το περιβαλλοντικό σας αποτύπωμα;

Όχι η τράπεζα δεν έχει προχωρήσει σε κανένα υπολογισμό του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος.

23. Υπάρχει εποπτεία στις δανειοδοτήσεις της πράσινης τραπεζικής;

Ναι, βεβαίως και υπάρχει εποπτεία στις δανειοδοτήσεις της πράσινης τραπεζικής. Η χρηματοδότηση γίνεται με την στενή παρακολούθηση της προόδου του προγράμματος από τους αρμόδιους υπάλληλους της τράπεζας.

24. Αυξήθηκαν τα δάνεια της πράσινης επιχειρηματικότητας μετά την κρίση;

Όχι δεν έχει σημειωθεί καμία αύξηση στα δάνεια της πράσινης επιχειρηματικότητας μετά την κρίση.

25. Πιστεύεται πως η πράσινη τραπεζική συντελεί στην ανάπτυξη της Κυπριακής οικονομίας;

Ναι το πιστεύω. Χρειάζεται όμως περισσότερη ενημέρωση πάνω στα πράσινα προϊόντα από μέρους της τράπεζας, ευνοϊκότεροι όροι και πολλές διευκολύνσεις.

26. Θεωρείτε πως η πράσινη τραπεζική και η βιώσιμη ανάπτυξη είναι ένας τρόπος διεξόδου από την κρίση;

Πιθανόν μέσω της μείωσης του κόστους ενεργείας

27. Θεωρείται πως αυξήθηκε η εμπιστοσύνη των πελατών σας και η φήμη της τράπεζας σας εφόσον προωθείτε την πράσινη τραπεζική;

Ναι

Ευχαριστούμε για τη συμμετοχή σας!

A.6 Συνέντευξη Τράπεζας Πειραιώς

ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ.

Κωδικός ερωτηματολογίου Τράπεζα Πειραιώς

Ημερομηνία Συμπλήρωσης / / 2016

Το παρόν ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος έρευνας ' Το χρηματοπιστωτικό σύστημα στην εποχή της ηλεκτρονικής και πράσινης τραπεζικής : προκλήσεις, ασφάλεια και κίνδυνοι '. Σκοπό έχει να αναδείξει την εξέλιξη της ηλεκτρονικής και πράσινης τραπεζικής στις κυπριακές τράπεζες. Η έρευνα διαφυλάσσει την ανωνυμία σας. Η συμμετοχή σας είναι καθοριστική και μοναδική για την διεξαγωγή αξιόπιστων αποτελεσμάτων.

Οδηγίες συμπλήρωσης: Παρακαλώ όπως απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις του Μέρους Α και Β

Μέρος Α - e BANKING

1. Πότε εισήχθη στην τράπεζα σας η ηλεκτρονική τραπεζική;
Στην Κύπρο η τράπεζα ήρθε το 2008 οπότε ας θεωρήσουμε πως τότε ηλεκτρονική τραπεζική (Winbank) εισήχθη στην Τράπεζα Πειραιώς.
2. Τι εναλλακτικά κανάλια προσφέρει το τμήμα e banking της τράπεζα σας;
Το τμήμα e banking της Τράπεζας Πειραιώς προσφέρει τα εξής εναλλακτικά κανάλια : Winbank "Web Banking, Mobile Banking, SMS Banking, Phone Banking, ATM.
3. Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας ATM και πόσα διαθέτει αυτή τη στιγμή; Προσφέρουν κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία ώστε να διαφοροποιείται από τις υπόλοιπες Κυπριακές τράπεζες;
Η Τράπεζα Πειραιώς εισήγαγε τα πρώτα ATM 2008 τα οποία είναι στην διάθεση του πελάτη όλο το 24ώρο όλες τις μέρες της εβδομάδος. Ο πελάτης μπορεί να κάνει καταθέσεις αλλά και αναλήψεις από τα συστήματα αυτά, να πληρώνει λογαριασμούς, κάρτες αλλά και δόσεις δανείων της ίδιας τράπεζας. Μια εξειδικευμένη υπηρεσία που παρέχεται είναι η "λεφτά στο λεπτό" όπου μπορεί οποιοσδήποτε να λάβει χρήματα από το ATM με ένα μυστικό κωδικό όπου αποστέλλεται στο κινητού του εφόσον του έχει αποστείλει χρήστης του winbank.

4. Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας το PHONE BANKING ; Προσφέρει κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία ώστε να διαφοροποιείται από τις υπόλοιπες Κυπριακές τράπεζες;
Η Τράπεζα Πειραιώς εισήγαγε το PHONE BANKING το 2008. Με το winbank Phone Banking ο πελάτης μπορεί να κάνει τις τραπεζικές και χρηματιστηριακές συναλλαγές του εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια μέσω τηλεφώνου, σταθερού ή κινητού. Οι συναλλαγές διεκπεραιώνονται όλο το 24ωρο μέσω του αντιπροσώπου εξυπηρέτησης στο τηλεφωνικό κέντρο της υπηρεσίας ή μέσω προηγμένου συστήματος διαδραστικής φωνητικής απόκρισης (IVR) . Για την χρήση της υπηρεσίας αυτής αρκεί να είστε πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς με χρεωστική κάρτα και τηλέφωνο.
5. Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας MOBILE BANKING; Προσφέρει κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία; Υπάρχει κάποιο application;
Η Τράπεζα Πειραιώς εισήγαγε το WINBANK MOBILE BANKING app το 2011. Μέσω της υπηρεσίας αυτής κάποιος μπορεί να πραγματοποιήσει τις τραπεζικές και χρηματιστηριακές του συναλλαγές κάθε στιγμή όπου και να βρίσκεται από το κινητό ή το tablet αρκεί να κατεβάσει την εφαρμογή winbank mobile banking app, να είναι πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς και να γραφτεί στην εν λόγω υπηρεσία.
6. Πότε εισήγαγε η τράπεζα σας INTERNET BANKING; Προσφέρει κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία ώστε να διαφοροποιείται από τις υπόλοιπες Κυπριακές τράπεζες;
Η Τράπεζα Πειραιώς εισήγαγε το winbank WEB BANKING το 2008. Μέσω της υπηρεσίας αυτής ο πελάτης μπορεί να πραγματοποιήσει όλες του τις χρηματικές συναλλαγές με ασφάλεια μέσω internet. Οι συναλλαγές μπορούν να γίνουν οποιαδήποτε μέρα από τον καναπέ του σπιτιού του. Το web banking καλύπτει όλο το εύρος συναλλαγών :
- διαχείριση τραπεζικών προϊόντων
 - μεταφορές
 - πληρωμές
 - εμβάσματα
 - χρηματιστηριακές συναλλαγές
 - winbank alerts!
 - αιτήσεις για νέα προϊόντα
 - έκδοση πληρωμή e παραβόλου
 - λεφτά στο λεπτό
 - διαχείριση προπληρωμένης κάρτας WEBUY

- εξόφληση λογαριασμών
- ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητού
- e-statements
- winbank for cards

Μια εξειδικευμένη υπηρεσία που παρέχεται είναι η “λεφτά στο λεπτό”

7. Ποιά είναι τα ποσοστά χρήσης της κάθε υπηρεσίας των πελατών σας;
Μπορώ να δηλώσω πως το 75% από τους πελάτες μας χρησιμοποιούν το winbank.
8. Υπάρχει κάποιο όφελος του τραπεζικού ιδρύματος με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής; Για παράδειγμα μείωση λειτουργικού κόστους, αύξηση φήμης λόγω καλύτερης εξυπηρέτησης κλπ

Η Τράπεζα Πειραιώς προσφέρει αμέτρητες υπηρεσίες μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής και είναι φυσικό η τράπεζα να απολαμβάνει μειωμένο κόστος διαχείρισης. Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται μια σταθερή αύξηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αυτό οφείλεται στην εμπιστοσύνη, στην ασφάλεια και στην γρήγορη εξυπηρέτηση που αναπτύχθηκε σιγά σιγά από την χρήση της εν λόγω υπηρεσίας. Οι πελάτες και οι εταιρείες απολαμβάνουν τα οφέλη της ηλεκτρονικής τραπεζικής από το γραφείο ή τον καναπέ τους με αποτέλεσμα η επίσκεψη τους στην τράπεζα να γίνεται όλο και πιο σπάνια. Η τράπεζα κερδίζει αποσυμφόρηση των καταστημάτων της, μείωση χρήση χαρτιού, μείωση κόστους των εργασιών της και εργατοώρες γεγονός που οδηγεί στη μείωση του ανθρώπινου δυναμικού. Η μη πρόσληψη νέων υπαλλήλων γίνεται ολοένα και πιο αισθητή πράγμα που αυξάνει την ανεργία αλλά και τα κέρδη της τράπεζας.

9. Θα προτεινάτε τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής ή της συμβατικής στους πελάτες σας; Γιατί;
Παρόλο που πιστεύω σε μια προσωπική επικοινωνία με την τράπεζα εντούτοις θα πρότεινα στους πελάτες της τράπεζας να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική. Κάνοντας χρήση της εν λόγω υπηρεσίας θα μπορούν να εξυπηρετούνται όλο το 24ώρο, όλες τις μέρες της εβδομάδας από όπου και να βρίσκονται. Θα κάνουν τις συναλλαγές τους χωρίς κόστος, με ασφάλεια από τον καναπέ τους. Χρησιμοποιώντας την ηλεκτρονική τραπεζική θα μπορούν να έχουν ευνοϊκότερους όρους, χαμηλά επιτόκια και την ευκαιρία να ενημερώνονται για κάθε καινούργιο προϊόν.

10. Τι κίνητρα δίδεται στους πελάτες για να επιλέξουν το δικό σας δίκτυο ηλεκτρονικής τραπεζικής;

Οι πελάτες οι οποίοι χρησιμοποιούν για τις συναλλαγές τους την ηλεκτρονική τραπεζική απολαμβάνουν μειωμένα κόστη, χαμηλότερα επιτόκια και ευνοϊκότερους όρους και προνομιακή τιμολόγηση.

11. Παρέχεται κάποια ειδική υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής ώστε να μπορεί να χρησιμοποιείται από άτομα με ειδικές ανάγκες;

Όχι η Τράπεζα Πειραιώς δεν παρέχει καμία ειδική υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής για να βοηθήσει τα άτομα με ειδικές ανάγκες

12. Ποια τα κριτήρια που συντελούν στην επιτυχημένη ηλεκτρονική τραπεζική;

Τα κριτήρια που συντελούν στην επιτυχημένη ηλεκτρονική τραπεζική είναι οι τεχνολογικά αναβαθμισμένες υπηρεσίες της που βοηθούν τον πιο απλό πελάτη να διεκπεραιώσει χωρίς καμία απολύτως δυσκολία τις συναλλαγές του. Οι οδηγίες που παρέχονται είναι εύκολες, απλές και πλήρως κατανοητές από τον πελάτη που βήμα βήμα με την βοήθεια των οδηγιών μπορεί να ολοκληρώνει με επιτυχία τις συναλλαγές του χωρίς άγχος. Ικανοποιημένος από την συναλλαγή ο πελάτης διαπιστώνει ότι απολαμβάνει συναλλαγές με χαμηλό κόστος, ευνοϊκότερους όρους αλλά και την ταλαιπωρία να μεταβεί σε κατάστημα.

13. Υπάρχει κάποιο τμήμα το οποίο να μελετά την ενδεχομένη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής; αν ναι, μπορείτε να επισημάνετε κάποιους τρόπους.

Βεβαίως, στην Τράπεζα Πειραιώς υπάρχουν διάφορα τμήματα που παρακολουθούν την συμπεριφορά του πελάτη, μελετούν και εφαρμόζουν διάφορες τεχνολογίες για την βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

14. Υπάρχει αύξηση στη χρήση του e banking από της στιγμή της οικονομικής κρίσης και ύστερα; Αν ναι σε ποιο είδος παρατηρείται αύξηση;

Ναι, υπάρχει μια αυξημένη χρήση του e banking από την στιγμή της οικονομικής κρίσης. Φαίνεται πως ο πελάτης προτιμάει να κάνει τις συναλλαγές του από το σπίτι αποφεύγοντας την κίνηση των δρόμων και των περιττών εξόδων. Μεγάλη αύξηση παρατηρείται στην πληρωμή λογαριασμών κοινής ωφελείας και εφορίας μέσω της υπηρεσίας αυτής. Ο πελάτης προτιμάει να κάνει τις πληρωμές του online με ασφάλεια.

χωρίς κόστος και ταλαιπωρία. Ακόμα μια αυξανόμενη τάση παρατηρείται στην επιλογή των χρηστών του mobile banking στην τράπεζα μας καθώς και παγκοσμίως.

Μέρος Β - GREEN BANKING

15. Υπάρχει τμήμα πράσινης τραπεζικής στην τράπεζα σας; Αν ναι, πότε εισήχθη στην τράπεζα σας η πράσινη τραπεζική ;

Ναι ως Όμιλος η Τράπεζα Πειραιώς διαθέτει πράσινη τραπεζική από το 2011. Η Τράπεζα Πειραιώς υποστηρίζει στην πράξη την πράσινη τραπεζική/Green banking. Η πράσινη τραπεζική συνιστά στην πράξη ένα τρόπο ζωής φιλικό προς το περιβάλλον με μια σειρά από ειδικά σχεδιασμένα προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρονται με προνομιακούς όρους και τιμολόγηση. Τα πράσινα προϊόντα είναι το πράσινο σπίτι, τα φωτοβολταϊκά στέγης, οι πράσινες αγορές και οι πράσινες επισκευές.

16. Η τράπεζα σας έχει υιοθετήσει πράσινες πρακτικές; Αν ναι ποιες;

Ναι η Τράπεζα Πειραιώς ως όμιλος έχει υιοθετήσει πράσινες πρακτικές. Δημιούργησε τα πιο κάτω έργα :

Portal – Η Τράπεζα Πειραιώς δημιούργησε το Green Banking Portal, ένα χώρο όπου με όχημα την πράσινη επιχειρηματικότητα έρχονται σε επαφή επιχειρήσεις και επενδυτές. Το Green Banking Portal έχει στόχο την κατανάλωση ενέργειας με μόνωση κτηρίων ή χρήση ειδικών λαμπτήρων.

Climabiz – Το πρόγραμμα αυτό που χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και με συνεργασία με την εταιρεία συμβούλων Face3 ειδικεύεται στα θέματα κλιματικής αλλαγής και στην περιβαλλοντική οργάνωση WWF.

Πράσινες Επιχειρήσεις – οι επιχειρήσεις προϊόντων ή/και υπηρεσιών που εντάσσονται στον τομέα της πράσινης επιχειρηματικότητας : ανανεωμένες πηγές ενέργειας, εξοικονόμηση ενέργειας, εναλλακτική διαχείριση αποβλήτων νερού, πράσινη χημεία, πράσινες μεταφορές, βιολογική γεωργία, οικότουρισμός, αγροτουρισμός.

Καλές Πρακτικές – Εξοικονόμηση ενέργειας σε κτηριακές εγκαταστάσεις, αλλαγές στις παραγωγικές διαδικασίες, περιορισμός των μετακινήσεων, εναλλακτική διαχείριση υγρών και στέρεων αποβλήτων.

17. Έχει εκπαιδευτεί το προσωπικό της τράπεζας για την πράσινη τραπεζική;

Όχι δυστυχώς δεν έχει εκπαιδευτεί το προσωπικό μας στην Κύπρο πάνω στην πράσινη τραπεζική. Το εγχειρίδιο όμως πάνω στην πράσινη τραπεζική που γράφτηκε από

έμπειρους συνεργάτες είναι στην διάθεση των υπαλλήλων για την πλήρη ενημέρωσή τους.

18. Ποιά τα προσφερόμενα πράσινα προϊόντα;

Η Τράπεζα Πειραιώς προσφέρει δανειοδοτήσεις για φωτοβολταϊκά συστήματα.

19. Τί κίνητρα δίνεται στα πράσινα προϊόντα;

Η Τράπεζα Πειραιώς προσφέρει τα πράσινα προϊόντα με πολύ ευνοϊκούς όρους όπως άμεση χρηματοδότηση, ευκολία στις πληρωμές, χαμηλά επιτόκια και την πλήρη υποστήριξη και καθοδήγηση της μέσα από τις διάφορες μελέτες που έχει ή ίδια κάνει για την καλύτερη προώθηση των πράσινων προϊόντων.

20. Πως προωθείτε την πράσινη τραπεζική;

Η πράσινη τραπεζική από τον όμιλο προωθείται με μια σειρά από ενημερώσεις, σεμιναρίων, διαφήμιση μέσω των ΜΜΕ σε εσωτερικό αλλά και εξωτερικό αλλά και με την παρουσία της ίδιας της τράπεζας σε οικολογικά/ενεργειακά έργα.

21. Στηρίζεται κάποιο συγκεκριμένο περιβαλλοντικό ή κοινωνικό πρόγραμμα;

Η Τράπεζα Πειραιώς ενισχύει και στηρίζει τον θεσμό της οικογένειας, την παιδεία, την υγεία, τον αθλητισμό και τις τέχνες με : απευθείας χορηγίες, δωρεές, εθελοντικές δράσεις, τη συνεργασία του με κοινωνικούς εκπαιδευτικούς ερευνητικούς φορείς.

22. Έχετε υπολογίσει το περιβαλλοντικό σας αποτύπωμα;

Ως όμιλος ναι. Στην Κύπρο όχι.

23. Υπάρχει εποπτεία στις δανειοδοτήσεις της πράσινης τραπεζικής;

Ναι υπάρχει εποπτεία της δανειοδότησης της πράσινης τραπεζικής.

24. Αυξήθηκαν τα δάνεια της πράσινης επιχειρηματικότητας μετά την κρίση;

Όχι δεν νομίζω πως αυξήθηκαν τα δάνεια της πράσινης επιχειρηματικότητας μετά την κρίση.

25. Πιστεύεται πως η πράσινη τραπεζική συντελεί στην ανάπτυξη της Κυπριακής οικονομίας;
Ναι το πιστεύω. Χρειάζεται όμως περισσότερη ενημέρωση πάνω στα πράσινα προϊόντα από μέρους της τράπεζας, ευνοϊκότεροι όροι και πολλές διευκολύνσεις για να υπάρχει μεγαλύτερη παρότρυνση.
26. Θεωρείτε πως η πράσινη τραπεζική και η βιώσιμη ανάπτυξη είναι ένας τρόπος διεξόδου από την κρίση;
Όχι δεν νομίζω ότι η πράσινη τραπεζική και η βιώσιμη ανάπτυξη είναι τρόπος διεξόδου από την κρίση.
27. Θεωρείται πως αυξήθηκε η εμπιστοσύνη των πελατών σας και η φήμη της τράπεζας σας εφόσον προωθείτε την πράσινη τραπεζική;
Ναι νομίζω πως αυξήθηκε η εμπιστοσύνη των πελατών μας από την φήμη της τράπεζας στην προώθηση της πράσινης τραπεζικής. Πιστεύω επίσης η φήμη μιας τράπεζας προέρχεται από την καλή συνεργασία τράπεζας – πελάτη, από την εμπιστοσύνη που δημιουργείται σιγά σιγά, από τα χαμηλά επιτόκια και τις διευκολύνσεις.

Ευχαριστούμε για τη συμμετοχή σας!

Βιβλιογραφία

Ελληνική Βιβλιογραφία

Αγγέλης, Γ. Βασίλης, “Η Βίβλος του e-banking”, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005

Αγγελόπουλος Π. (2008) «Τράπεζες και Χρηματοπιστωτικό Σύστημα», εκδ. Αθ. Σταμούλης, Αθήνα

Γεωργόπουλος, Πανταζή, Νικολαράκος, Βαγγελάτος, “Ηλεκτρονικό επιχειρείν, προγραμματισμός και σχεδίαση”, Εκδόσεις Μπένου, 2001

Ζάρβας Βρ. (2008) «Επενδύσεις στην Πράσινη Ενέργεια, Οι πρωτοβουλίες της Τράπεζας Πειραιώς» Energy Res, Αθήνα.

Ζαβράς Βρασίδης (2009) «Πράσινη Επιχειρηματικότητα και Διεθνής Κρίση» ΕΒΕΑ Αθήνα.

Ζένιος Σταύρος Α. (2013) «Η Καταστροφή της Κυπριακής Οικονομίας: από την έλλειψη ευθυκρισίας στην ελλειμματική διαχείριση.

Κωνσταντίνου Πανίκος, (2013), «Η Οικονομία της Κύπρου: Οικονομική Πολιτική και Νέα Δεδομένα» Υπουργείο Οικονομικών.

Οικονομικό Επιμελητήριο Ελλάδας (2010), «Μελέτη για την μορφολογία του Τραπεζικού Συστήματος και την Διεθνή Χρηματοπιστωτική Κρίση».

Ξένη Βιβλιογραφία

MU Yibin (2003) «E-Banking:Status, Trends, Challenges and Policy Issues», Paper presented at CBRC Seminar, Shanghai.

Mahmood Shah & Steve Clarke (2009) «E-Banking, Issues, Solutions and Strategies», Information Science Reference, Hersey, New York.

Διαδικτυακές Πηγές

<https://www.fiserv.com/>

<https://www.hellenicbank.com/el/home>

<http://www.bankofcyprus.com.cy/>

<https://www.piraeusbank.com.cy/>

<http://www.alphabank.com.cy/>

<http://www.coopbank.com.cy/>

<http://www.ammochoitou-coop.com/>

http://www.centralbank.gov.cy/nqcontent.cfm?a_id=1

<http://www.mlacoop.com.cy/>

http://green.wikia.com/wiki/Green_Banking

<https://www.northcountrysavings.com/neighbor-news/2013/green-banking-advantages-grass-greener-other-side>

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%91%CE%B5%CE%B9%CF%86%CF%8C%CF%81%CE%BF%CF%82_%CE%B1%CE%BD%CE%AC%CF%80%CF%84%CF%85%CE%BE%CE%B7

<http://nomosphysis.org.gr/11735/aeiforos-anaptuksi-sto-pedio-tou-xrimatooikonomikou-trapezikou-kai-etairikou-dikaiou-iounios-2009/>

<http://www.ka-business.gr/pages/research-news/7380/ereyna-prasinh-oikonomia-eykairies-kai-prooptikes-toy>

http://ec.europa.eu/europe2020/index_el.htm

<http://ec.europa.eu/COMFrontOffice/PublicOpinion/>

http://ec.europa.eu/europe2020/europe-2020-in-a-nutshell/priorities/sustainable-growth/index_el.htm

http://www.itu.int/net/pressoffice/press_releases/2015/17.aspx#.VzRyLoSLSM9

<http://www.eurocert.gr/content/Energieia/>

<http://www.greece.lrq.com/standards-and-schemes/iso50001/>

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9A%CF%85%CF%80%CF%81%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AE_%CE%BF%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CE%BD%CE%BF%CE%BC%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%BA%CF%81%CE%AF%CF%83%CE%B7_2012-2013

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B9%CE%B5%CE%B8%CE%BD%CE%AE%CF%82_%CF%87%CF%81%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%BF%CF%80%CE%B9%CF%83%CF%84%CF%89%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%BA%CF%81%CE%AF%CF%83%CE%B7_2007-2008

https://en.wikipedia.org/wiki/Online_banking

https://en.wikipedia.org/wiki/Cash_machine

https://en.wikipedia.org/wiki/Telephone_banking

https://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking

<http://www.encyclopedia.com/doc/1G2-3401200518.html>

<http://www.internetworldstats.com/>

https://en.wikipedia.org/wiki/Financial_technology

<http://www.worldbank.org/>

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CF%84%CE%B1%CE%B9%CF%81%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%BA%CE%BF%CE%B9%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%B5%CF%85%CE%B8%CF%8D%CE%BD%CE%B7

<http://www.greenbanking.gr/>

<http://www.climabiz.gr/>