



**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ»**

**Η ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΣΤΗΝ
ΚΥΠΡΟ**

ΣΤΕΛΛΑ Ν. ΙΩΑΝΝΟΥ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: Κύριος Αντώνιος Γεωργόπουλος

Μάιος 2021

Περίληψη

Ο βασικός σκοπός της διατριβής είναι να μας δώσει μία ένδειξη για το τι επικρατεί σχετικά με την χρήση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής στην Κύπρο κατά το έτος 2021. Η απόφαση μου να ασχοληθώ με το συγκεκριμένο θέμα δεν είναι καθόλου τυχαία αφού εργάζομαι σε Τραπεζικό Ίδρυμα της Κύπρου και γνωρίζω το πόσο σημαντική είναι για τις τράπεζες η προώθηση της χρήσης της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής. Τα τελευταία χρόνια τα Τραπεζικά Ίδρύματα έχουν διαμορφώσει με τέτοιο τρόπο τον κατάλογο χρεώσεων τους όσον αφορά τις συναλλαγές που διεκπαιρούνται μέσω των καταστημάτων, ώστε να «οδηγήσουν» τους πελάτες στην χρήση της Ηλεκτρονική Τραπεζικής, έχοντας ως απότερο σκοπό την μείωση των λειτουργικών τους εξόδων.

Πιο συγκεκριμένα, θα μας δωθεί πληροφόρηση ως προς την χρήση ή μη της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, τα είδη των συναλλαγών που εκτελούν πιο συχνά οι πολίτες, τους λόγους για του οποίους αποφεύγουν ή αδυνατούν να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική. Επίσης, μέσω της διατριβής θα μπορέσουμε να οδηγηθούμε σε συμπεράσματα σχετικά με το προφίλ των χρηστών που χρησιμοποιούν αλλά και αυτών που δεν χρησιμοποιούν την Ηλεκτρονική Τραπεζική. Η σκιαγράφηση του προφίλ θα βασίζεται στην ηλικία, το φύλο, το επίπεδο μόρφωσης, την επαγγελματική κατάσταση, το εισόδημα κ.α. Το θεωρητικό υπόβαθρο θα αποτελείται από τον ορισμό, τις μορφές/μέσα της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής. Επίσης, θα γίνει αναφορά στα πλενεκτήματα και στα μειωνεκτήματα της χρήσης και για τις δύο πλευρές (Τράπεζών και Πελατών). Καθώς επίσης, και στην ασφάλεια όσον αφορά την χρήση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής. Επιπρόσθετα, θα γίνει αναφορά στην χρήση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής στην Ευρωπαϊκή Ένωση βασιζόμενη σε έρευνα της Ευρωπαϊκής Στατιστικής Υπηρεσίας (Eurostat).

Η μεθοδολογία της έρευνας βασίζεται στην συλλογή ερωτηματολογίων που έχουν συμπληρωθεί από κατοίκους της Κύπρου. Η διάθεση του ερωτηματολογίου θα γίνει ηλεκτρονικά αφού λόγο της πανδημίας που επικρατεί δεν είναι εφικτή η διάθεση του διαπροσωπικά. Το δείγμα θα συμπεριλαμβάνει άτομα διαφόρων ηλικιών, φύλου, επαγγελματικής κατάστασης, επιπέδου μόρφωσης και οικογενειακής κατάστασης. Ακολούθως, θα γίνει κωδικοποίηση των απαντήσεων ώστε να παραχθούν τα ποσοστά με την χρήση του προγράμματος SPSS 23.

Summary

The main purpose of the dissertation is to provide us an indication of what prevails regarding the usage of Electronic Banking in Cyprus during the year 2021. My decision to deal with this case is not at all accidental since I am working at a Banking Institution of Cyprus and I know how important it is for banks to promote the use of Electronic Banking. The last years, the Banking Institutions have formed in such way their list of charges regarding the transactions carried out through the branches, in order to force the customers to the use of Electronic Banking, with the ultimate goal of reducing their operational expenses.

More specifically, we will be given information regarding the use or not of Electronic Banking, the types of transactions that are most often performed by citizens, the reasons why they avoid or are unable to use electronic banking. Also, through the dissertation we will be able to be led to conclusions about the profile of users who use and those who do not use Electronic Banking. The profile outline will be based on age, gender, level of education, professional status, income, etc. The theoretical background will consist of the definition, the forms / means of Electronic Banking. Also, reference will be made to the advantages and disadvantages of the use for both parties (Banks and Customers). In addition, reference will be made to the use of Electronic Banking in the European Union based on a survey by the European Statistical Office (Eurostat).

The research methodology will be based on the collection of questionnaires completed by residents of Cyprus. The questionnaire will be provided and completed electronically since due to the prevailing pandemic of Covid-19, it is not possible to have personally interviews. The sample will include people of different ages, gender, professional status, level of education and marital status. Finally, the answers will be coded to generate the percentages by using SPSS 23 software.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	
Ορισμός.....	7
Ιστορική Αναδρομή.....	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - Μορφές Ηλεκτρονικής Τραπεζικής	
Κάρτες.....	9
ΑΤΜς.....	10
Phone Banking.....	10
Mobile Banking.....	10
Internet Banking.....	10
POS – Points of Sale Terminal.....	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 - Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής	
Οικονομικές Συναλλαγές.....	12
Παροχή Πληροφοριών.....	13
Αιτήσεις.....	15
Άλλες Υπηρεσίες.....	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	
Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα του χρήστη / πελάτη από τη χρήση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	17
Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα των Χρηματοπιστωτικών Ιδρυμάτων από τη χρήση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 - Ασφάλεια	
Κίνδυνοι.....	20
Τρόποι αντιμετώπισης.....	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6	
Έρευνα Eurostat.....	24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7	
Μεθοδολογία.....	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8	
Αποτελέσματα.....	32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9	
Συμπεράσματα.....	50

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η περίοδος που διανύουμε χαρακτηρίζεται έντονα από την χρήση της ηλεκτρονική τραπεζική αφού λόγω της πανδημίας που έχει προκληθεί από τον ιό Covid-19 οι τράπεζες έχουν περιορίσει την εξυπηρέτηση πελατών εντός των καταστημάτων τους στο ελάχιστο. Πιο συγκεκριμένα, επιτρέπεται η εξυπηρέτηση εντός των καταστημάτων μόνο για συναλλαγές που δεν μπορούν να διεκπεραιωθούν ηλεκτρονικά. Έτσι, υποχρεωτικά οι πελάτες οδηγήθηκαν στην χρήση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής για την διεκπεραίωση των συναλλαγών τους. Από την μεριά τους τα περισσότερα Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα έλαβαν αρκετά μέτρα για την στήριξη των πελατών που δεν είναι εξοικειωμένοι με την χρήση των μέσων αυτών. Για παράδειγμα, η παρουσία τραπεζικών υπαλλήλων στις Ταμειακές Μηχανές ώστε να παρέχουν βοήθεια ειδικά στα άτομα τρίτης ηλικίας για την διεκπεραίωση των συναλλαγών τους. Επίσης, η τηλεφωνική εξυπηρέτηση για την καθοδήγηση των πελατών τους σχετικά με την χρήση της τραπεζικής μέσω διαδικτύου για τα άτομα που δεν ήταν εξοικειωμένα με την χρήση της. Επιπρόσθετα, η παροχή βοήθειας των τραπεζικών ιδρυμάτων κατά την διάρκεια της πανδημίας είναι και οικονομικής φύσεως αφού σεβόμενοι την δύσκολη οικονομική κατάσταση των πελατών τους που προκλήθηκε από τα συνεχόμενα κλεισίματα “lockdowns” της χώρας και κατ’έπекταση των εργασιών τους. Τα περισσότερα ιδρύματα ανακοίνωσαν την δωρεάν έκδοση ή επανέκδοση χρεωστικών καρτών αλλά και κωδικών ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Μέσω της διατριβής θα προσπαθήσω να παρουσιάσω δεδομένα ως προς την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής κατά το έτος 2021.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Ορισμός

Όλες οι συναλλαγές και οι υπηρεσίες του Τραπεζικού τομέα που εκτελούνται χωρίς την φυσική παρουσία του πελάτη αλλά με την χρήση του διαδικτύου. Η ηλεκτρονική τραπεζική αποτελεί την αυτοποιημένη παροχή υπηρεσιών όπως η μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών του ιδίου ατόμου ή μεταξύ τρίτων, τα εμβάσματα λογαριασμών, η πληρωμή δανείων, η πληρωμή πιστωτικών καρτών και η πληρωμή λογαριασμών. Καθώς επίσης και η παρακολούθηση των υπολοίπων λογαριασμών και συναλλαγών αλλά και η παροχή καταστάσεων λογαριασμών.

Ιστορική Αναδρομή

Η ιστορία του eBanking ήταν στα τέλη της δεκαετίας του '80 όταν οι μεγαλύτερες τράπεζες των Ηνωμένων Πολιτειών εισήγαγαν την έννοια του Home Banking. Οι τράπεζες έδιναν τη δυνατότητα στους πελάτες τους να πραγματοποιούν τις βασικές τραπεζικές τους συναλλαγές από το σπίτι μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή μέσω του Home Banking. Έχαν αναπτυχθεί τα κατάλληλα δίκτυα και οι τράπεζες παρείχαν στους πελάτες τους δωρεάν λογισμικό και είχαν ως στόχο την εξάπλωση της καινούριας υπηρεσίας στους πλέον απαιτητικούς και εύπορους πελάτες. Ο κύκλος ζωής του Home Banking ήταν σύντομος καθώς στα μέσα της δεκαετίας του '90 επικράτησε το Internet Banking και γενικότερα το e-Banking. Με το e-Banking οι τράπεζες δεν απαιτούνταν πλέον να συντηρούν ιδιωτικά δίκτυα τα οποία συνεπάγονταν με υψηλό κόστος αλλά και οι πελάτες δεν χρειαζόταν να έχουν κάποιο ιδιαίτερο λογισμικό. Αυτό επιτεύχθηκε με την χρήση του διαδικτύου ως ανοικτό σύστημα. Το 1994 αναπτύχθηκε ο Netscape Navigator, ο πρώτος περιηγητής του Διαδικτύου (browser), που καθιστούσε πλέον δυνατή την περιήγηση στο Internet οποιουδήποτε διέθετε έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή και ένα modem. Ενώ τον Οκτώβριο του 1995 εγκαινιάστηκε στην Αμερική η πρώτη ηλεκτρονική τράπεζα, η Security First Network Bank, η οποία χωρίς να διαθέτει δίκτυο καταστημάτων εξυπηρετούσε την πελατεία της μόνο μέσα από το Διαδίκτυο. Το 2000 η Τράπεζα Πειραιώς ήταν η πρώτη που εισήγαγε την πρώτη ολοκληρωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών (phone banking, internet banking & mobile banking) στην Ελλάδα. Η πλατφόρμα αυτή ονομάστηκε "winbank" και υπάρχει μέχρι και σήμερα. Στην Κύπρο η "winbank" εμφανίστηκε το 2008 με

την δημιουργία της Τράπεζας Πειραιώς Κύπρου Λτδ και υπάρχει μέχρι και σήμερα αφού παρέχεται από την AstroBank Public Co Ltd.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Οι μορφές της ηλεκτρονικής τραπεζικής ποικίλουν με κάποιες από αυτές να είναι ευρέως γνωστές εδώ και αρκετά χρόνια όπως για παράδειγμα η χρήση καρτών. Αλλά και με κάποιες άλλες μορφές που έκαναν την εμφάνισή τους μεταγενέστερα όπως για παράδειγμα η τραπεζική μέσω τηλεφώνου, η κινητή τραπεζική αλλά και η διαδικτυακή τραπεζική. Όπως είναι αναμενόμενο η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας έχει επιδράσει δραστικά την μορφή της τραπεζικής εξυπηρέτησης αλλά και την διαδικασία πραγματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών. Πλέον στις μέρες μας οι τραπεζικές συναλλαγές πραγματοποιούνται με το πάτημα ενός κουμπιού και χωρίς να χρειάζεται η επίσκεψη σε κατάστημα εξυπηρέτησης πελάτων των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.

Κάρτες

Η χρήση των καρτών αποτελεί τον πιο ευραίως γνωστό τρόπο πληρωμής αγαθών και υπηρεσιών στις μέρες μας. Κάθε συναλλαγή που πραγματοποιείται με την χρήση καρτών δηλαδή μέσω της μαγνητικής λωρίδας αποτελεί ηλεκτρονική συναλλαγή. Μέσω της χρήσης των καρτών δίδεται στον χρήστη η δυνατότητα πραγματοποίησης πληρωμών για αγορά προϊόντων ή υπηρεσιών αλλά και καταθέσεων και αναλήψεων μετρητών.

Οι δύο βασικοί τύποι καρτών είναι οι χρεωστικές και οι πιστωτικές κάρτες. Οι χρεωστικές κάρτες είναι συνδεδεμένες σε καταθετικό λογαριασμό του πελάτη ώστε να έχει άμεση πρόσβαση στις καταθέσεις του. Με την χρήση των χρεωστικών καρτών οι πελάτες μπορούν να έχουν πρόσβαση στις καταθέσεις τους ανα πάσα στιγμή όλο το εικοσιτετράωρο ώστε να προβούν σε αναλήψεις από οποιαδήποτε αυτόματη ταμειακή μηχανή ATM ακόμα και άλλων τραπεζών. Επίσης, με την χρήση των καρτών οι πελάτες οποιαδήποτε στιγμή μπορούν προχωρήσουν σε πληρωμές για αγορά αγαθών και υπηρεσιών αλλά και σε αγορές και πληρωμές λογαριασμών στο διαδίκτυο. Η βασική διαφορά των πιστωτικών καρτών είναι ότι δεν συνδέονται με τους καταθετικούς λογαριασμούς των πελατών αλλά έχουν δικό τους χρηματικό όριο. Με άλλα λόγια το κάθε χρηματικό όριο δίνεται από το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα στον πελάτη υπό μορφή δανεισμού και έναντι τόκου αφού το όριο της πιστωτικής κάρτα θα πρέπει να εξοφλείται σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

Αυτόματες Ταμειακές Μηχανές (ATM's)

Οι αυτόματες ταμειακές μηχανές κατέχουν πρωταρχικό ρόλο στην ηλεκτρονική εξυπηρέτηση πελατών. Βρίσκονται τοποθετημένες έξω από τα καταστήματα εξυπηρέτησης πελατών των τραπεζών. Τα τελευταία χρόνια έχουν τοποθετηθεί ταμειακές μηχανές σε πολυσύχναστους δρόμους αλλά και σε τουριστικές περιοχές, προσφέροντας έτσι άμεση ρευστότητα σε κοντινές αποστάσεις χωρίς να χρειάζεται η μετάβαση σε οποιοδήποτε κατάστημα εξυπηρέτησης πελατών. Σημαντικό, είναι το γεγονός ότι οι αυτόματες ταμειακές μηχανές αναγνωρίζουν και αποδέχονται κάρτες και άλλων τραπεζικών ιδρυμάτων του εσωτερικού αλλά και του εξωτερικού παρέχοντας ρευστότητα ακόμη και σε πελάτες άλλων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.

Τραπεζική μέσω τηλεφώνου - Phone Banking

Με την χρήση του σταθερού τηλεφώνου οι πελάτες μπορούν δώσουν οδηγίες για χρηματοοικονομικές συναλλαγές. Απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί ο πελάτης να αιτηθεί την χρήση της υπηρεσίας από τον χρηματοπιστωτικό του ίδρυμα ώστε να του δοθούν οι απαραίτητα κωδικοί χρήσης δηλαδή το συνθηματικό και ο κωδικός. Έτσι με την χρήση της τηλεφωνικής κλήσης ο πελάτης μπορεί να προχωρήσει σε χρηματοοικονομικές συναλλαγές είτε δίνοντας οδηγίες σε τραπεζικό αντιπρόσωπο είτε μέσω αυτόματου συστήματος επιλογών (χωρίς την χρήση τραπεζικού αντιπροσώπου).

Κινητή Τραπεζική - Mobile Banking

Η κινητή τραπεζική είναι η πραγματοποίηση χρηματοοικονομικών συναλλαγών με την χρήση κινητής συσκευής όπως κινητό τηλέφωνο νέας τεχνολογίας ή tablet και πρόσβαση στο διαδίκτυο. Ο χρήστης χρειάζεται κωδικούς πρόσβασης και να εγκαταστήσει την εφαρμογή της τραπεζάς του.

Διαδικτυακή Τραπεζική - Internet Banking

Όπως και με την κινητή τραπεζική ο χρήστης χρειάζεται κωδικούς πρόσβασης με την διαφορά ότι δεν χρησιμοποιείται οποιαδήποτε εφαρμογή αλλά είσοδος στην ιστοσελίδα

που διατηρεί η κάθε τράπεζα ώστε να προχωρήσει σε σύνδεση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Μέσω της διαδικτυακής τραπεζικής ο χρήστης μπορεί να προχωρήσει σε όλες σχεδόν τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω των καταστημάτων εξυπηρέτησης πελάτων. Όπως για παράδειγμα:

- Μεταφορές Χρημάτων μεταξύ λογαριασμών
- Μεταφορές Χρημάτων μεταξύ λογαριασμών τρίτων
- Εμβάσματα σε Τράπεζες του Εσωτερικού αλλά και του Εξωτερικού
- Μετατροπή σε ξένο συνάλλαγμα
- Δημιουργία Προθεσμιακών καταθέσεων
- Παραγγελία καρτέ επιταγών
- Πληρωμή δόσεων δανείων
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών
- Πληρωμή Λογαριασμών Κοινής Ωφελείας

POS – Points of Sale Terminal

Τα POS είναι συσκευές ο οποίες διατίθενται σε επιχειρήσεις ή ιδιώτες, οι οποίες δέχονται τις κάρτες των αγοραστών και χρεώνει τον συνδεδεμένο στην κάρτα λογαριασμό, ενώ πιστώνει λογαριασμό που είναι συνδεδεμένος στη συσκευή POS. Η πληρωμή μπορεί να γίνει είτε με εισαγωγή της κάρτας στην ειδική θύρα είτε ανέπαφα. Υπάρχουν διάφορα είδη τέτοιων τερματικών όπως τα σταθερά που συνδέονται σε σταθερή τηλεφωνική γραμμή, τα ασύρματα, τα οποία λειτουργούν είτε με ενσωματωμένη κάρτα κινητής τηλεφωνίας είτε με ασύρματη σύνδεση σε δίκτυο wi-fi. Κάθε επιχείρηση ανάλογα με τη δραστηριότητά της και τις απαιτήσεις που απορρέουν από αυτή μπορεί να προμηθευτεί το τερματικό που αρμόζει καλύτερα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Μέσω της ηλεκτρονική τραπεζικής ο χρήστης έχει άμεση πρόσβαση σε τεράστια γκάμα υπηρεσιών όπως οι οικονομικές συναλλαγές, παροχή πληροφοριών σχετικά με το χαρτοφυλάκιό του αλλά και σε άλλες υπηρεσίες όπως η πραγματοποίηση αιτήσεων για παροχή δανείων και ανοίγματος λογαριασμών.

Οικονομικές Συναλλαγές

ν Μεταφορές Χρημάτων

Ο χρήστης έχει την δυνατότητα να πραγματοποιήσει μεταφορές χρημάτων μεταξύ των λογαριασμών του αλλά και μεταξύ λογαριασμών τρίτων ατόμων εντός του ίδιου χρηματοπιστωτικού ιδρύματος. Και τα δύο είδη πληρωμών εκτελούνται άμεσα (online). Επιπρόσθετα, ο χρήστης έχει την δυνατότητα να αιτηθεί την εκτέλεση μεταχρονολογημένων μεταφορών. Όπως για παράδειγμα, η εκτέλεση μεταφοράς χρημάτων καθορισμένου ποσού σε μια συγκεκριμένη ημερομηνία κάθε μήνα (Πάγια εντολή).

ν Εμβάσματα

Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής παρέχεται η δυνατότητα εκτέλεσης εμβασμάτων χωρίς την φυσική παρουσία του χρήστη στο κατάστημα. Απαραίτητα προϋπόθεση είναι να γνωρίζει αριθμό λογαριασμού (IBAN) και το ονοματεπώνυμο του δικαιούχου αλλά και το όνομα και τον κωδικό (Swift Code) του τραπεζικού ιδρύματος του παραλήπτη. Επίσης, ο χρήστης ενημερώνεται σχετικά με το ποσό των εξόδων αποστολής αλλά του παρέχεται και η δυνατότητα επιλογής για το ποιος θα επιβαρυνθεί τα εξόδων. Πιο συγκεκριμένα, υπάρχουν τρεις επιλογές τα έξοδα να επιβαρύνουν είτε το αποστολέα είτε τον παραλήπτη αλλά υπάρχει και η δυνατότητα των μοιραζόμενων εξόδων. Σε περίπτωση, που καταχωρηθεί η τρίτη επιλογή, τότε ο αποστολέας θα επιβαρυνθεί με το 50% των εξόδων αποστολής και το υπόλοιπο θα αφαιρεθεί από το ποσό που θα εισπράξει ο παραλήπτης. Τα εμβάσματα μπορούν να αποσταλούν σε τραπεζικό ίδρυμα στο εσωτερικό αλλά και στο εξωτερικό γι' αυτό και ο χρήστης έχει την δυνατότητα να πραγματοποιήσει την μεταφορά σε οποιοδήποτε νόμισμα επιθυμεί.

√ Πληρωμές Δανείων

Βασική υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελεί η δυνατότητα εκτέλεσης πληρωμών δανείων ανα πάσα στιγμή. Ο χρήστης έχει την δυνατότητα εκτέλεσης προγραμματισμένης πληρωμής με βάση το πρόγραμμά αποπληρωμής του δανείου αλλά και την εκτέλεση μη προγραμματισμένης πληρωμής εάν προνοείται στους όρους της συμφωνίας. Οι πληρωμές εκτελούνται αυθημερών από το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα.

√ Πληρωμές Πιστωτικών καρτών

Όπως και στην περίπτωση της πληρωμής δανείων έτσι και η εκτέλεση πληρωμών των πιστωτικών καρτών πραγματοποιείται αυθημερών.

√ Πληρωμές λογαριασμών κοινής ωφελείας

Ο χρήστης έχει την δυνατότητα πραγματοποίησης πληρωμών λογαριασμών κοινής ωφελείας όπως για παράδειγμα πληρωμή λογαριασμών ρεύματος ή λογαριασμών υδατοπρομήθειας ή λογαριασμών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας.

√ Μαζικές πληρωμές – Μισθοδοσίας

Στις περιπτώσεις εταιρειών παρέχεται η δυνατότητα πραγματοποίησης μαζικών πληρωμών μισθοδοσίας των υπαλλήλων. Απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί η ετοιμασία συγκεκριμένου αρχείου με τα απαραίτητα στοιχεία από την εταιρεία ή από το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα το οποίο ανεβαίνει μέσω της επολογής “browse” στην πλατφόρμα της ηλεκτρονικής τραπεζικής και αποστέλνεται για εκτέλεση.

Παροχή Πληροφοριών

√ Υπόλοιπο Λογαριασμών

Ο χρήστης έχει την δυνατότητα ενημέρωσης των υπολοίπων των λογαριασμών του καταθετικών ή δανειακών ανα πάσα στιγμή. Στην περίπτωση των καταθετικών λογαριασμών αναγράφεται το διαθέσιμο ποσό, το υπόλοιπο του λογαριασμού αλλά και ποσό του ορίου στις περιπτώσεις που ο λογαριασμός τρεχούμενος λογαριασμός με όριο. Στις περιπτώσεις των δανειακών λογαριασμών παρέχεται πληροφόρηση σχετικά με το χρεωστικό υπόλοιπο του δανείου, το επιτόκιο, το ποσό αποπληρωμής της συγκεκριμένης ημερομηνίας αλλά και το ποσό των τόκων.

ν Κατάσταση εντολών

Ο χρήστης μπορεί να παρακολουθήσει την κατάσταση των εντολών που έχει αιτηθεί μέχρι την εκτέλεσή τους. Οι καταστάσεις παρουσιάζονται ως ακολούθως.

1. Υπο επεξεργασία
2. Ακυρωμένη από την Τράπεζα
3. Ακυρωμένη από τον χρήστη
4. Ακυρωμένη από τον Οργανισμό
5. Εκτελέστηκε

Περιπτώσεις που η εντολή ακυρώνεται από την Τράπεζα:

1. Ο λογαριασμός του δικαιούχου είναι χαρακτηρισμένος με απαγόρευση πιστώσεων
2. Ο λογαριασμός του δικαιούχου έχει κλείσει
3. Ο λογαριασμός του δικαιούχου ανήκει σε αποθανόντα
4. Το ονοματεπώνυμο του δικαιούχου διαφέρει από αυτό που έχει καταχωρηθεί στην εντολή

Περιπτώσεις που η εντολή ακυρώνεται από τον Οργανισμό που είναι ο δικαιούχος:

1. Λανθασμένη καταχώρηση του αριθμού λογαριασμού
2. Λανθασμένη καταχώρηση των στοιχείων ταυτοποίησης του οφειλέτη
3. Λανθασμένη καταχώρηση του οφειλόμενου ποσού
4. Ο λογαριασμός έχει ήδη εξοφληθεί

ν Κατάλογος Προμηθειών και Χρεώσεων

Βάση της ισχύουσας νομοθεσίας τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα πρέπει να δημοσιοποιούν τον κατάλογο προμηθειών και χρεώσεων τους, παρέχοντας άμεση ενημέρωση στον χρήστη πριν την πραγματοποίηση της συναλλαγής εφόσον το επιθυμεί.

ν Πληροφόρηση για δανειακά προϊόντα

Ο χρήστης μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να λάβει άμεση πληροφόρηση για δανειακά προϊόντα όλων των τύπων προσωπικά, στεγαστικά και επιχειρηματικά.

Η πληροφόρηση περιλαμβάνει τα χαρακτηριστικά, τα κριτήρια, και τις προσφερόμενες εξασφαλίσεις του κάθε προϊόντος.

Αιτήσεις

✓ Αίτηση ανοίγματος επιπρόσθετων λογαριασμών

Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής οι υφιστάμενοι πελάτες μπορούν να αιτηθούν άνοιγμα επιπρόσθετων λογαριασμών όπως για παράδειγμα την δημιουργία προθεσμιακών καταθέσεων. Επιλέγοντας την διάρκεια και το ποσό που επιθυμούν να δεσμεύσουν σε προθεσμιακό λογαριασμό.

✓ Αίτηση παραγγελίας καρνέ επιταγών

Τα τραπεζικά ιδρύματα στην προσπάθεια τους για να παροτρύνουν τους πελάτες στην χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχουν προχωρήσει σε μείωση του κόστους παραγγελίας των καρνέ επιταγών εάν η παραγγελία πραγματοποιηθεί μέσω αυτής. Έτσι, ο χρήστης έχει την δυνατότητα παραγγελίας του καρνέ επιταγών σε χαμηλότερο κόστος και την επίσκεψη καταστήματος της επιλογής του για παραλαβή εντός των επόμενων ημερών.

✓ Αίτηση Δανείου

Τους τελευταίου μήνες και λόγω της πανδημίας τα τραπεζικά ιδρύματα σε μία προσπάθεια μείωσης των επισκέψεων στα καταστήματα, έχουν δημιουργήσει την ηλεκτρονική αίτηση δανείων. Έτσι ο πελάτης μπορεί να αιτηθεί δάνειο χωρίς να επισκεφθεί κατάστημα εξυπηρέτησης πελάτων, συμπληρώνοντας την σχετική κατάσταση προσωπικών οικονομικών στοιχείων και επισυνάπτοντας τα σχετικά αποδεικτικά και έγγραφα πιστοποίησης. Απαραίτητα προϋπόθεση είναι το άτομο να είναι υφιστάμενος πελάτης.

✓ Αίτηση ενδιαφέροντος για σύναψη δανείου

Στην περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος δεν είναι υφιστάμενος πελάτης, υπάρχει η δυνατότητα εκδήλωσης ενδιαφέροντος για σύναψη δανείου μέσω των ιστοσελίδων των τραπεζών. Το μόνο που πρέπει να κάνει είναι να καταχωρήσει το είδος δανείου για το οποίο ενδιαφέρεται, το ονοματεπώνυμό του και στοιχεία επικοινωνίας. Στην συνέχεια, εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας ένας εκ των λειτουργών δανειοδότησης θα

επικοινωνήσει τηλεφωνικώς ή/και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με τον ενδιαφερόμενο.

ν Αίτηση για διευθέτηση ραντεβού με λειτουργό εξυπηρέτησης

Το ίδιο ισχύει και στην περίπτωση που ο αιτητής ο οποίος δεν είναι υφιστάμενος πελάτης και επιθυμεί την ηλεκτρονική αίτηση διευθέτησης ραντεβού με λειτουργό εξυπηρέτησης, ώστε να αποφύγει την αναμονή για εξυπηρέτηση στα καταστήματα. Έτσι, ο αιτητής δηλώνει το κατάστημα στο οποίο θέλει να εξυπηρετηθεί, το προϊόν που ενδιαφέρεται (π.χ. δάνειο, άνοιγμα λογαριασμού, επενδυτικά προϊόντα κ.τ.λ), το ονοματεπώνυμο, στοιχεία επικοινωνίας, την ημερομηνία και την ώρα του ραντεβού που επιθυμεί.

Άλλες Υπηρεσίες

Επιπρόσθετα, ο χρήστης μπορεί να έχει πρόσβαση και σε άλλες υπηρεσίες όπως ο Υπολογισμός IBAN, ο υπολογισμός δόσεων δανείων και η μετατροπή νομισμάτων.

Κεφάλαιο 4

Η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής όπως είναι φυσιολογικό παρέχει αρκετά πλεονεκτήματα και μειωνεκτήματα τόσο στον χρήστη αλλά και στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Πλεονεκτήματα και Μειωνεκτήματα του χρήστη / πελάτη:

Το βασικό πλεονέκτημα του χρήστη είναι η εξυπηρέτηση 24/7 δηλαδή είκοσιτέσσερις ώρες την μέρα και επτά μέρες την εβδομάδα αφού μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να κάνει χρήση των υπηρεσιών οποιαδήποτε στιγμή το επιθυμήσει. Επιπρόσθετα, η αποφυγή των ουρών και αρκετών ωρών αναμονής μέχρι να εξυπηρετηθεί αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα για τον χρήστη. Γεγονός, που οδηγεί στην σημαντική εξοικονόμηση πολύτιμου χρόνου που θα είχε σπαταλίσει σε αντίθετη περίπτωση για να μεταβεί στο κατάστημα εξυπηρέτησης πελάτων για να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές του. Επίσης, ο χρήστης μπορεί να έχει ανα πάσα στιγμή γνώση του χαρτοφυλακίου του και των υποχρεώσεων του αλλά και την ικανότητα ελέγχου των συναλλαγών του όπως για παράδειγμα την μεταφορά κεφαλαίων εντός και εκτός του χρηματοπιστωτικού του ιδρύματος. Η εύκολη πρόσβαση στο χαρτοφυλάκιο αλλά και στην χρήση των υπηρεσιών αποτελεί σημαντικό προτέρημα μιας και ο χρήστης μπορεί να την επιτύχει εάν έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου και αν βρίσκεται. Ο χρήστης εποφελείται και με χαμηλότερες χρεώσεις με την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής για την διεκπεραίωση των συναλλαγών του. Τέλος, ο χρήστης έχει την δυνατότητα να ενημέρωθει για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες των εκάστοτε χρηματοπιστωτικού ιδρύματος ανα πάσα στιγμή και όποτε αυτός το επιθυμεί.

Απο την άλλη μεριά, υπάρχουν και τα μειωνεκτήματα της χρήσης για τον χρήστη, τα οποία δεν υπερτερούν ευτυχώς των πλεονεκτημάτων. Το κυριότερο μειωνέκτημα, είναι η δυσκολία στην χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής κυρίως για τα άτομα που δεν είναι εξοικωμένα με την χρήση του διαδικτύου. Επίσης, η εγγραφή στην ηλεκτρονική τραπεζική τουλάχιστον μέχρι πριν από λίγου μήνες ήταν αρκετά χρονοβόρα αφού απαραίτητα προϋπόθεση ήταν η επίσκεψη του πελάτη σε κατάστημα εξυπηρέτησης ώστε να υπογράψει την αίτηση εγγραφής και να παραλάβει τους σχετικούς κωδικούς. Γεγονός που σήμερα δεν ισχύει αφού μετά την εμφάνιση του Covid-19 σχεδόν όλα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα έχουν λάβει δραστικά μέτρα για την αποφυγή εξυπηρέτησης των πελάτων στα

καταστήματα και πλέον η εγγραφή στην ηλεκτρονική τραπεζική μπορεί να γίνει τηλεφωνικώς με επιβεβαίωση των στοιχείων του πελάτη και αποστολή των κωδικών γίνεται μέσω του ταχυδρομείου στην διεύθυνση διαμονής του. Για σκοπούς ασφαλείας η ενεργοποίηση της πρόσβαση γίνεται αφότου ο πελάτης ειδοποιηθεί τηλεφωνικώς την τράπεζα ότι έχει παραλάβει τους κωδικούς και εφόσον γίνει η σχετική ταυτοποίηση των στοιχείων του.

Πλεονεκτήματα και Μειωνεκτήματα των Χρηματοπιστωτικών Ιδρυμάτων

Το βασικό πλεονέκτημα από την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα είναι η μείωση του λειτουργικού τους κόστους αφού όσο η χρήση της αυξάνεται τόσο λιγότερα άτομα/υπαλλήλοι θα χρειάζονται σε θέσεις πρώτης γραμμής όπως για παράδειγμα στο ταμείο. Επίσης, η παροχή μιας καλής και εύκολης σε χρήση ηλεκτρονικής πλατφόρμας θα οδηγήσει σίγουρα σε αφοσίωση των υφιστάμενων πελατών αλλά και σε αύξηση της πελατειακής βάσης του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος. Είναι αναμφισβήτητο γεγονός πλέον ότι στις μέρες μας που η χρήση του διαδικτύου αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της καθημερινότητας μας, η ηλεκτρονική πλατφόρμα του κάθε ιδρύματος αποτελεί τον καθρέφτη του ή αλλιώς την βιτρίνα του, γεγονός που έχει γίνει αντιληπτό από τις τράπεζες και γι' αυτό ακριβώς τον λόγο προχωρούν συνεχώς σε αναβαθμίσεις των πλατφόρμων του με σκοπό την επίτευξη την ευκολότερης χρήσης τους από τους πελάτες. Για παράδειγμα, η τράπεζα Κύπρου θέλοντας να βελτιώσει την ταχύτητα εισόδου στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής της μέσω έξυπνων κινητών τηλεφώνων έχει εντάξει την είσοδο στην εφαρμογή με την χρήση της αναγνώρισης προσώπου (face-id). Έτσι η είσοδος στην εφαρμογή πλέον διαρκεί ένα με δύο δευτερόλεπτα σε αντίθεση με προηγουμένως που ο χρήστης θα έπρεπε να καταχωρήσει το συνθηματικό και τον κωδικό του. Τέλος, με την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, έχουμε αύξηση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών αφού μπορεί να γίνει πολύ πιο γρήγορα, με χαμηλότερο κόστος συναλλαγών και με αποφυγή των ορών και της ταλαιπωρίας του πελάτη.

Από την άλλη μεριά, το βασικό πλεονέκτημα για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα αποτελεί το υψηλό αρχικό κόστος εγκατάστασης των πλατφόρμων και των συστημάτων, καθώς επίσης και το κόστος εκπαίδευση του προσωπικού ως προς την χρήση των εναλλακτικών καναλιών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Επίσης, υπάρχει και το κόστος

αναβάθμισης των πλατφόρμων αλλά και το κόστος εξασφάλισης της ασφάλειας των συναλλαγών το οποίο θεωρείται υψίστης σημασίας για τις τράπεζες αφού διακυδεύεται η φήμη και η αξιοπιστία τους.

Κεφάλαιο 5

Ασφάλεια και Ηλεκτρονικές Συναλλαγές

Τα τελευταία χρόνια έχει αυξηθεί σε τεράστιο βαθμό η χρήση του ηλεκτρονικού χρήματος για την διεκπεραίωση των συναλλαγών, σε σχέση με τις πληρωμές επί τοις μετρητοίς. Έτσι, η ασφάλεια των συναλλαγών αποτελεί σημαντική πρόκληση κυρίως για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Λαμβάνοντας δε υπόψη ότι κανένα υπολογιστικό σύστημα ή πλατφόρμα δεν είναι απόλυτα ασφαλές, τότε τα τραπεζικά ιδρύματα θα πρέπει να μεριμνήσουν ώστε να διασφαλίσουν τα περιουσιακά στοιχεία των πελατών τους από ηλεκτρονικές απάτες. Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα λαμβάνοντας υπόψη το ζημιά που θα κάνει στην φήμη τους η επίθεση από hackers και η απώλεια περιουσιακών στοιχείων των πελατών της, έχουν προχωρήσει σε λήψη αρκετών μέτρων για να καταστήσουν ασφαλή την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους πελάτες. Από την άλλη μεριά, οι χρήστες θα πρέπει μεριμνήσουν για την ασφάλεια των υπολογιστών τους με την εγκατάσταση συστημάτων anti-virus αλλά και με την ορθή και καλή φύλαξη των προσωπικών κωδικών εισόδου στις τραπεζικές πλατφόρμες και των κωδικών καρτών τους.

Κίνδυνοι

Υπάρχουν αρκετοί κίνδυνοι με τους οποίους μπορεί να έρθει αντιμέτωπος ο χρήστης της ηλεκτρονικής τραπεζικής όπως θα αναφερθούν πιο κάτω οι κυριότεροι εξ' αυτών (Αγγελής Βασίλειος, 2005).

v Sniffers

Αναφερόμαστε σε ένα πρόγραμμα ή μια συσκευή που παρακολουθεί κρυφά την κίνηση ενός δικτύου με σκοπό να αρπάξει κάποια πληροφορία που ταξιδεύει σε αυτό. Αποτελεί ουσιαστικά μια τεχνολογία υποκλοπής δεδομένων. Το Ethernet το οποίο είναι το συνηθέστερα χρησιμοποιούμενο πρωτόκολλο ενσύρματης τοπικής δικτύωσης υπολογιστών που έχει κατασκευαστεί γύρω από την αρχή του sharing. Η πλειοψηφία των δικτύων χρησιμοποιεί τεχνολογία εκπομπής όπου τα μηνύματα από ένα υπολογιστή μπορούν να διαβαστούν από άλλο υπολογιστή σε αυτό το δίκτυο. Πρακτικά όλοι οι υπόλοιποι υπολογιστές του δικτύου αγνοούν το μήνυμα, πλην αυτού που είναι ο παραλήπτης του. Ωστόσο, οι υπολογιστές μπορούν να διαμορφωθούν, ώστε να

δέχονται μηνύματα ακόμα και αν δεν είναι για αυτούς. Αυτό μπορεί να γίνει με την χρήση ενός sniffer. Οι επιθέσεις τύπου sniffing μπορούν να γίνονται ιδιαιτέρως αποτελεσματικές όταν δεν γίνεται κρυπτογράφηση των δεδομένων που διακινούνται σε ένα δίκτυο.

✓ Key Loggers

Το key logging δηλαδή η καταγραφή πληκτρολογήσεων συμβαίνει όταν καταγράφονται οι πληκτρολογήσεις του χρήστη, χωρίς ο ίδιος να το ξέρει ή να το επιτρέπει. Χρησιμοποιείται απο επιτήδειους για την κλοπή στοιχείων πιστωτικής κάρτας, τραπεζικών συναλλαγών και προσωπικών κωδικών και αποτελεί σοβαρή απειλή για τη διαρροή προσωπικών/εταιρικών στοιχείων. Η καταγραφή και η αποθήκευση των πληκτρολογήσεων γίνεται από ειδικό υλικό (hardware), το οποίο είναι εύκολα εγκατασταθεί και δύσκολο να εντοπιστεί. Ωστόσο, υπάρχει και ανάλογο λογισμικό (software), το οποίο μπορεί να ληφθεί από το internet. Τα key loggers καταγράφουν και αποθηκεύουν τις πληκτρολογήσεις και τα mouse clicks σε ειδικό αρχείο, το οποίο και αποστέλλουν μέσω internet σε αυτόν που κατασκοπεύει τον χρήστη.

✓ Phising

Το phising είναι η αποστολή email σε χρήστη, που δήθεν προέρχεται κυρίως από Τραπεζικό Οργανισμό, με σκοπό να εξαπατήσει τον χρήστη και να πάρει ιδιωτικές/προσωπικές πληροφορίες που θα χρησιμοποιηθούν για κλοπή της ταυτότητάς του. Το email προτρέπει τον χρήστη να επισκεφθεί μια ιστοσελίδα όπου του ζητείται να προχωρήσει σε ενημέρωση των προσωπικών του πληροφοριών, όπως κωδικούς πρόσβασης και αριθμούς πιστωτικών καρτών. Η ιστοσελίδα είναι πλαστή και ο μοναδικός σκοπός δημιουργίας της είναι να κλέψει τις πληροφορίες.

✓ Pharming

Το pharming αποτελεί τη νέα τάση στην υποκλοπή κωδικών. Αποτελεί μια παραλλαγή των επιθέσεων phising και ο βασικός σκοπός είναι η απόσπαση ευαίσθητων δεδομένων από τον χρήστη. Η διαφορά τους είναι στην τεχνική αφού ο hacker επεμβαίνει στο σύστημα ονομάτων χώρου DNS και όταν ο ανυποψίαστος χρήστης πληκτρολογεί την διεύθυνση για παράδειγμα της υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Τραπεζικής που χρησιμοποιεί,

χωρίς να το γνωρίζει μεταφέρεται σε άλλη δικτυακό τόπο. Εκεί ο hacker θα επιχειρήσει να αποσπάσει το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης του θύματος.

Τρόποι Αντιμετώπισης

v Κρυπτογράφηση

Η ανάγκη για εμπιστευτικότητα στην ηλεκτρονική συναλλαγή ικανοποιείται με την κρυπτογραφία. Η κρυπτογράφηση αποτελεί διαδικασία κωδικοποίησης πληροφοριών. Ο αποστολέας, χρησιμοποιώντας κάποια μαθηματική συνάρτηση μετατρέπει το αρχικό κείμενο σε μορφή μη κατανοητή για οποιονδήποτε τρίτο. Το μήνυμα παραμένει εμπιστευτικό μέχρι να αποκρυπτογραφηθεί. Έτσι, οι μόνοι που μπορούν να αποκρυπτογραφήσουν το κείμενο στο απλό κείμενο και να αποκτήσουν πρόσβαση στις αρχικές πληροφορίες είναι μόνο εξουσιοδοτημένα άτομα. Η κρυπτογράφηση δεν μπορεί να αποτρέψει τυχόν επιθέσεις, αλλά δεν επιτρέπει στον εισβολέα να κατανοήσει το περιεχόμενο. Για να επιτευχθεί η κρυπτογράφηση γίνεται χρήση ενός ψευδο-κλειδιού κρυπτογράφησης που δημιουργείται από αλγόριθμο. Υπάρχουν δύο είδη κρυπτογράφησης η συμμετρική και η ασύμμετρη. Στην περίπτωση της συμμετρικής κρυπτογραφίας χρησιμοποιείται το ίδιο κλειδί από τον αποστολέα και τον παραλήπτη για την κρυπτογράφηση και την αποκρυπτογράφηση. Σημαντικό είναι το κλειδί να παραμένει μυστικό μεταξύ των δύο χρηστών. Το βασικότερο μειονέκτημα της συμμετρικής κρυπτογράφησης είναι η εφαρμογή της σε ανοιχτά δίκτυα με πολλούς χρήστες και τις αυξημένες απαιτήσεις της για την ασφάλεια. Το δεύτερο είδος κρυπτογράφησης αποτελεί η ασύμμετρη κρυπτογραφία η οποία βασίζεται στην δημιουργία δημόσιου κλειδιού. Σε αυτή την περίπτωση έχουμε την χρήση δύο διαφορετικών κλειδιών για την κρυπτογράφηση και την αποκρυπτογράφηση. Έτσι, υπάρχουν δύο κλειδιά στη διάθεσή του κάθε χρήστη. Η κρυπτογράφηση δημιουργείται από την χρήστη/αποστολέα με την χρήση του δημόσιου κλειδιού και για να επιτευχθεί η εμπιστευτικότητα ο παραλήπτης αποκρυπτογραφεί το μήνυμα με την χρήση του ιδιωτικού κλειδιού.

https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/DigitalSignatures/IntroEsign.html)

√ Ψηφιακή Υπογραφή

Σημαντικό είναι να υπάρχει η δυνατότητα πιστοποίησης του αποστολέα όταν παραλαμβάνεται ένα κρυπτογραφημένο μήνυμα. Η πιστοποίηση αυτή επιτυγχάνεται μέσω της ψηφιακής υπογραφής η οποία αποτελεί μία μοναδική διαδικασία διαδικασίας υπογραφής του μηνύματος που αποκαλύπτει την ταυτότητα του αποστολέα και πιστοποιεί την ακεραιότητα του. Οι ψηφιακές υπογραφές είναι μοναδικές για κάθε συναλλαγή και είναι πολύ δύσκολη η αντιγραφή ή μεταφορά τους. Πιο συγκεκριμένα η ψηφιακή υπογραφή αποτελείται από μία μαθηματική συνάρτηση που περιλαμβάνει το πρωτότυπο μήνυμα και το ιδιωτικό κλειδί του αποστολέα. Με την εκτέλεση του μαθηματικού αλγόριθμου ο οποίος παίρνει το πρωτότυπο μήνυμα και μειώνει σε προκαθορισμένο μέγεθος χαρακτήρων. Με αλλαγή ενός μόνο χαρακτήρα αλλάζει και η ανασκόπηση. Στην συνέχεια η ανασκόπηση κρυπτογραφείται με το ιδιωτικό κλειδί του αποστολέα και έτσι έχουμε τη λεγόμενη ψηφιακή υπογραφή. (https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/DigitalSignatures/IntroEsign.html)

√ Electronic token (e-token)

Πρόκειται για ένα από τα πιο γνωστά μέτρα ασφάλειας των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών. Το token είναι μια μικρή φορητή συσκευή το οποίο παρέχεται από το τραπεζικό ίδρυμα στον χρήστη και είναι απαραίτητη για να συνδεθεί ο χρήστης στο σύστημα καθώς και να πραγματοποιήσει όλες τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές. Η συσκευή παράγει ένα μοναδικό κωδικό για κάθε συναλλαγή που πραγματοποιεί ο χρήστης. Για να προχωρήσει η εκτέλεση της συναλλαγής πρέπει να καταχωρηθεί ο μοναδικός κωδικός ασφαλείας.

√ One time password (OTP).

Για την διεκπεραίωση κάθε συναλλαγής αποστέλλεται ένας μοναδικός κωδικός στο κινητό τηλέφωνο του χρήστη. Η συγκεκριμένη επιλογή αποτελεί την πιο ευραίως διαδεδομένη πρακτική ασφαλείας.

Κεφάλαιο 6

Με βάση πρόσφατη έρευνα της eurostat για την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από ιδιώτες για τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα έτη 2007-2018 όπως αυτή έχει αναρτηθεί στις 02 Σεπτεμβρίου 2019, φαίνεται ότι το ποσοστό χρήσης έχει τείνει να αυξάνεται σημαντικά κάθε έτος. Όπως παρατηρούμε και στο πιο κάτω γράφημα το 2007 το ποσοστό χρήσης ήταν 25% το οποίο αυξανόταν σταδιακά μέχρι που το 2018 ανήλθε στο 54%. Γεγονός που αποδεικνύει ότι πέραν των μισών κατοίκων της Ευρωπαϊκής Ένωσης πλέον κάνει χρήση της ηλεκτρονική τραπεζικής.



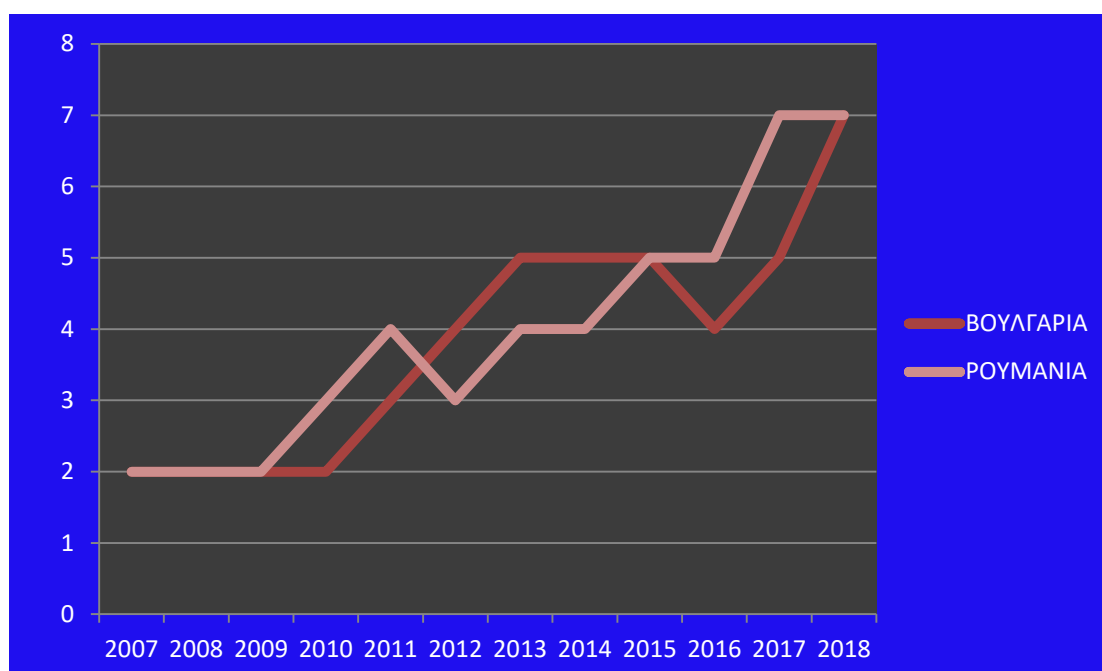
Όσο αφορά την Κύπρο όπως παρατηρούμε στο πιο κάτω γράφημα το ποσοστό χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής από ιδιώτες κύπριους τείνει να παρουσιάζει αυξητική τάση αλλά με τα ποσοστά να βρίσκονται αρκετά πιο κάτω σε σχέση με αυτά της Ευρωπαϊκής Ένωσης ως σύνολο. Πιο συγκεκριμένα, το 2007 το ποσοστό χρήσης ήταν 12% ενώ 2008 μειώθηκε στο 11% και στην συνέχεια παρουσιάστηκε αυξητική τάση με το 2018 να ανέρχεται στο 33%.



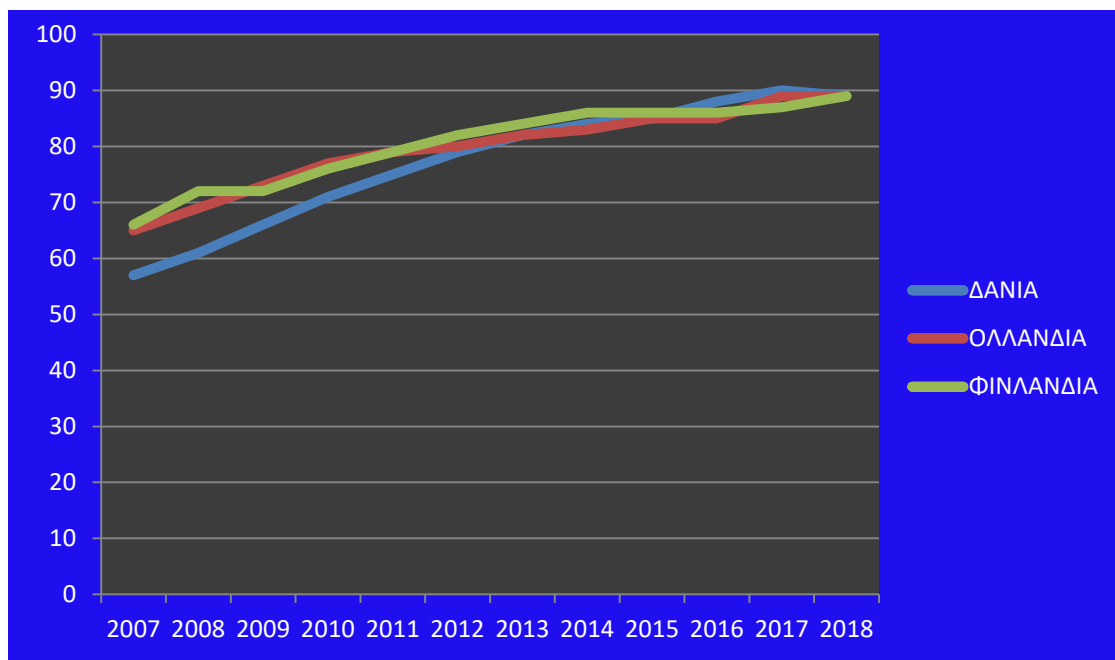
Στην περίπτωση της Ελλάδας παρατηρούμε ότι τα ποσοστά είναι πιο χαμηλά επίπεδα τόσο από την Κύπρο αλλά και από την Ευρωπαϊκή Πιο συγκεκριμένα, το 2007 το ποσοστό ήταν 4% και παρουσίασε σταδιακή αύξηση μέχρι που το 2018 ανήλθε στο 27%.



Όπως παρατηρούμε στο πιο κάτω γράφημα οι δύο χώρες με το χαμηλότερο ποσοστό χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελούν η Ρουμανία και η Βουλγαρία. Το 2007 το ποσοστό των δύο χωρών ήταν 2% και παρουσίασε ελαφρώς αυξητική τάση με το 2018 να ανέρχεται στο μώλις 7%.



Εν αντιθέτως, οι τρεις χώρες με το υψηλότερο ποσοστό χρήσης στην Ευρωπαϊκή Ένωση κατέχουν η Δανία, η Ολλανδία και η Φινλανδία αφού το ποσοστό τους κατά το έτος 2018 να ανέρχεται στο 89%, παρουσιάζοντας αυξητική τάση παρόλο που το έτος 2007 κατείχαν ήδη αρκετά υψηλά ποσοστά χρήσης.



Συμπερασματικά, το γεγονός στην Ευρωπαϊκή Ένωση ως σύνολο παρουσιάζεται αυξητική τάση του ποσοστού χρήσης τα τελευταία δώδεκα έτη, είναι αρκετά ενθαρρυντικό αφού όπως παρατηρείται οι ευρωπαίοι πολίτες εξοικιώνονται όλο και περισσότερο με την τεχνολογία.

Κεφάλαιο 7

Μεθοδολογία

Αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζει τις μεθόδους έρευνας, τα ερευνητικά εργαλεία, τον πληθυσμό, το δείγμα και την δειγματοληψία, την ερευνητική διαδικασία, την ανάλυση των δεδομένων και τα ζητήματα ηθικής δεοντολογίας;.

1. Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα

Σκοπός της συγκεκριμένης έρευνας είναι να διερευνηθεί η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Κύπρο.

Με βάση τον παραπάνω σκοπό και τους στόχους της παρούσας διατριβής, υπογραμμίζονται τα εξής ερευνητικά ερωτήματα:

1. Σε ποιο βαθμό γίνεται χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής;
2. Η γνώση της χρήσης του ηλεκτρονικού υπολογιστή έχει σχέση με την χρήση της υπηρεσίας Internet Banking;
3. Η χρήση της υπηρεσίας Internet Banking διαφέρει ανάλογα με το φύλο το μορφωτικό επίπεδο και το μηνιαίο εισόδημα των συμμετεχόντων;
4. Τα οφέλη του Internet Banking διαφέρουν ανάλογα με την ευκολία της χρήσης της υπηρεσίας αυτής;

2. Ερευνητική μέθοδος

Προκειμένου να διεξαχθεί κατάλληλη έρευνα και να εξαχθούν χρήσιμα αποτελέσματα, είναι σημαντικό να επιλεγούν κατάλληλες ερευνητικές μέθοδοι. Σε αυτήν την περίπτωση, οι ερευνητές μπορούν να επιλέξουν μεταξύ ποιοτικών ή ποσοτικών μεθόδων έρευνας. Η ποιοτική μεθοδολογία επιχειρεί να μελετήσει βαθύτερα ένα φαινόμενο προκειμένου να κατανοήσει το φαινόμενο στο σύνολό του και να το συνδέσει με τις πιθανές αλληλεπιδράσεις στο πλαίσιο του. Επομένως, οι ερευνητές χρησιμοποίησαν ποιοτικές μεθόδους για να διεισδύσουν με ακρίβεια στις απόψεις των συμμετεχόντων και να ανακτήσουν λεπτομέρειες και πληροφορίες που δεν μπορούσαν να αποκαλυφθούν με άλλες μεθόδους (Adams, 2014).

Αντίθετα, όταν οι ερευνητές στοχεύουν να συλλάβουν τη συνολική κατάσταση του φαινομένου και να διερευνήσουν τις απόψεις και τις στάσεις των συμμετεχόντων, αντί να επιδιώκουν να διεισδύσουν βαθύτερα στις σκέψεις και τις εμπειρίες των συμμετεχόντων, χρησιμοποιούνται ποσοτικές μέθοδοι (Bryman, 2015). Παρόλο που και οι δύο μέθοδοι

έχουν πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα, δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι η μία μέθοδος είναι καλύτερη από την άλλη, ούτε καμία είναι σωστή. Επομένως, το βασικό κριτήριο για να αποφασίσει ποια μέθοδος είναι η πιο κατάλληλη για μια έρευνα είναι η αποτελεσματικότητά της στην επίτευξη κάθε ερευνητικού στόχου (Gray, 2017). Δεδομένου ότι ο σκοπός αυτής της μελέτης είναι να διερευνήσει τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Κύπρο, οι ποσοτικές μέθοδοι θεωρούνται καταλληλότερες. Συγκεκριμένα, αποφασίστηκε να διεξαχθεί μια έρευνα που θα χρησιμοποιηθεί όταν οι ερευνητές θέλουν να διαγνώσουν γενικές τάσεις, απόψεις και στάσεις κάνοντας επιλογή ενός δείγματος από τον συγκεκριμένο πληθυσμό (Adams, 2014).

Η ποσοτική έρευνα είναι μια σχετικά εύκολη έρευνα που μπορεί να πραγματοποιηθεί γρήγορα χωρίς να απαιτείται ειδική γνώση και εμπειρία του ερευνητή. Το κύριο πλεονέκτημα αυτής της μελέτης είναι ότι μπορεί να παρέχει μεγάλη συλλογή δεδομένων. Εάν έχει ληφθεί ένα τυχαίο δείγμα και το δείγμα είναι αντιπροσωπευτικό, μπορεί να γενικευτεί (Bryan, 2015). Παρόλο που η ποσοτική έρευνα συνήθως δεν επιτρέπει πιο εμπειριστατωμένη έρευνα για το φαινόμενο που μελετάται, για τους σκοπούς της τρέχουσας εργασίας, αυτή είναι η καταλληλότερη μέθοδος, γι' αυτό και ο ερευνητής την επιλέγει. Λόγω χρονικών περιορισμών, αποφασίστηκε επίσης ότι η έρευνα πρέπει να συγχρονιστεί, δηλαδή, να διεξαχθεί μόνο σε μια δεδομένη χρονική στιγμή (Gray, 2017).

3. Ερευνητικό εργαλείο

Μια εξίσου σημαντική απόφαση που λαμβάνει ο ερευνητής είναι να επιλέξει τα ερευνητικά εργαλεία που θα χρησιμοποιήσει ώστε να μπορεί να συλλέξει αρκετά δεδομένα για να απαντήσει στις ερευνητικές ερωτήσεις. Τα πιο συχνά χρησιμοποιούμενα ερευνητικά εργαλεία είναι ερωτηματολόγια, παρατηρήσεις και συνεντεύξεις (Adams, 2014). Δεν χρησιμοποιήθηκαν τα δύο τελευταία εργαλεία για τους ακόλουθους λόγους: τη συλλογή ποιοτικών δεδομένων, αλλά αυτό είναι πολύ χρονοβόρο και απαιτεί την εμπειρία του ερευνητή, η οποία είναι ασυνεπής με την τρέχουσα εργασία (Bryan, 2015). Επομένως, είναι καλύτερο να χρησιμοποιηθεί το ερωτηματολόγιο ως το κύριο εργαλείο αυτής της έρευνας.

Το ερωτηματολόγιο είναι ένα εύχρηστο ερευνητικό εργαλείο που μπορεί γρήγορα και εύκολα να συλλέξει ερευνητικά δεδομένα και δημογραφικές πληροφορίες συμμετεχόντων (Gray, 2017). Το ερωτηματολόγιο μπορεί να περιλαμβάνει ερωτήσεις ανοιχτού ή κλειστού τύπου ή συνδυασμό αυτών. Οι ανοιχτές ερωτήσεις επιτρέπουν στον ερωτώμενο να επιλέξει την απάντηση που θέλει, συλλέγοντας έτσι πληροφορίες που ενδέχεται να μην περιλαμβάνονται στις επιλογές απάντησης. Από την άλλη πλευρά, οι ερωτήσεις κλειστού

τύπου παρέχουν στους συμμετέχοντες ένα πιο περιορισμένο εύρος επιλογών, αλλά είναι πιο εύκολο να οργανωθούν και να αναλυθούν (Adams, 2014). Για αυτούς τους λόγους, αποφασίστηκε η υποβολή ερωτηματολογίων ημι-δομημένων ερωτήσεων κλειστού τύπου και ανοιχτού τύπου.

Για την δημιουργία του ερωτηματολογίου, πραγματοποιήθηκε στην αρχή αναζήτηση σε βάσεις δεδομένων για να ελεγχθεί εάν υπάρχει διαθέσιμο σταθμισμένο ερωτηματολόγιο. Ωστόσο, ήταν αδύνατο να προσδιοριστεί ένα τέτοιο ερωτηματολόγιο. Ως εκ τούτου, αποφασίστηκε ότι θα πρέπει να δημιουργηθεί ένα ερωτηματολόγιο με βάση τη βιβλιογραφία σχετικά με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Φυσικά, η διατύπωση των ερωτήσεων έγινε προσεκτικά έτσι ώστε οι ερωτήσεις που περιλαμβάνονται είναι απλές, κατανοητές και σαφείς για να ενθαρρύνουν τους συμμετέχοντες να απαντήσουν. Επίσης, διασφαλίστηκε ότι δεν υπάρχουν προσβλητικές, αδιάκριτες και ευαίσθητες ερωτήσεις, οι οποίες συνήθως προκαλούν αρνητική αντίδραση στους ερωτηθέντες, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει απάντηση. Τέλος, αποφεύχθηκε η ύπαρξη διπλά αρνητικών ερωτήσεων που θα μπορούσαν να μπερδέψουν τον ερωτώμενο (Bryan, 2015).

Το τελικό ερωτηματολόγιο περιείχε δύο μέρη. Στο πρώτο μέρος υπήρχαν ερωτήσεις για τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτωμένων, δηλαδή, το φύλο, η ηλικία, η εκπαίδευση, το μηνιαίο εισόδημα. Ενώ στο δεύτερο μέρος υπήρχαν ερωτήσεις, σχετικές με την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

4. Πληθυσμός, δείγμα και δειγματοληψία

Τον πληθυσμό της συγκεκριμένης έρευνας αποτέλεσαν κάτοικοι της Κύπρου. Η βολική δειγματοληψία χρησιμοποιήθηκε για την επιλογή του δείγματος στην συγκεκριμένη μελέτη. Αυτή η μέθοδος χρησιμοποιείται κυρίως όταν είναι δύσκολο να βρεθεί ένας ακριβής πληθυσμός και είναι δύσκολο να συλλεχθούν αρκετά δεδομένα με άλλες μεθόδους δειγματοληψίας. Ωστόσο, το μειονέκτημα είναι ότι επειδή η βολική δειγματοληψία δεν είναι τυχαία, δεν επιτρέπει τη γενίκευση. Επιπλέον, το μειονέκτημά της είναι ότι το δείγμα μπορεί να μην είναι αντιπροσωπευτικό επειδή μπορεί να περιλαμβάνει άτομα με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά του γενικού πληθυσμού. Επομένως, τα ερευνητικά αποτελέσματα της μη τυχαίας και εύκολης δειγματοληψίας πρέπει πάντα να ερμηνεύονται με προσοχή (Adams, 2014). Το μέγεθος του δείγματος ήταν 155.

5. Ερευνητική διαδικασία

Λόγω της πανδημίας του κορονοϊού δεν κατέστη δυνατή η προσωπική επαφή με τους συμμετέχοντες. Έτσι, κατασκευάστηκε το ερωτηματολόγιο σε word file και αποστάληκε σε συγγενικά πρόσωπα, γνωστούς και φίλους μέσω email αφού πρηγουμένως είχα έρθει σε τηλεφωνική επικοινωνία με τους συμμετέχοντες και τους εξήγησε τον σκοπό της έρευνας και ότι η συμμετοχή τους είναι εθελοντική. Το ερωτηματολόγιο επεστράφηκε μέσω email ή μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.

Όταν συγκεντρώθηκαν τα ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια κωδικοποιήθηκαν οι απαντήσεις και έγινε η εισαγωγή τους στο στατιστικό πρόγραμμα SPSS. Σε όλη τη διάρκεια της ερευνητικής διαδικασίας, η ερευνήτρια κατέβαλε κάθε δυνατό τρόπο η έρευνα να ακολουθεί τον κώδικα ηθικής δεοντολογίας, όπως αναφέρεται στη συνέχεια.

6. Ανάλυση δεδομένων

Το στατιστικό πρόγραμμα SPSS 23 χρησιμοποιήθηκε για την ανάλυση των δεδομένων που συλλέχθηκαν προκειμένου να εξαχθούν συμπεράσματα και να απαντηθούν σε ερευνητικά ερωτήματα, περιγραφική ανάλυση με την χρήση πινάκων και διαγραμμάτων και επαγωγική στατιστική ανάλυση, με την χρήση ελέγχων. Όλα τα αποτελέσματα της ανάλυσης δεδομένων θα παρουσιαστούν με περιγραφικό τρόπο στο επόμενο κεφάλαιο.

7. Θέματα ηθικής δεοντολογίας

Σε αυτή τη μελέτη, τηρήθηκαν όλοι οι ηθικοί κανόνες δεοντολογίας. Σε αυτήν την περίπτωση, η μελέτη βασίστηκε στην συγκατάθεση των συμμετεχόντων και οι οποίοι κλήθηκαν να λάβουν μέρος αφού ενημερώθηκαν για το σκοπό της έρευνας και τη δυνατότητα να μην συμμετάσχουν χωρίς συνέπειες. Επομένως, η συμμετοχή ήταν εθελοντική, με σεβασμό στην ανωνυμία και την εμπιστευτικότητα των δεδομένων (Gray, 2017).

8. Περιορισμοί της έρευνας

Οι κύριοι περιορισμοί της μελέτης είναι οι εξής (Creswell. 2011):

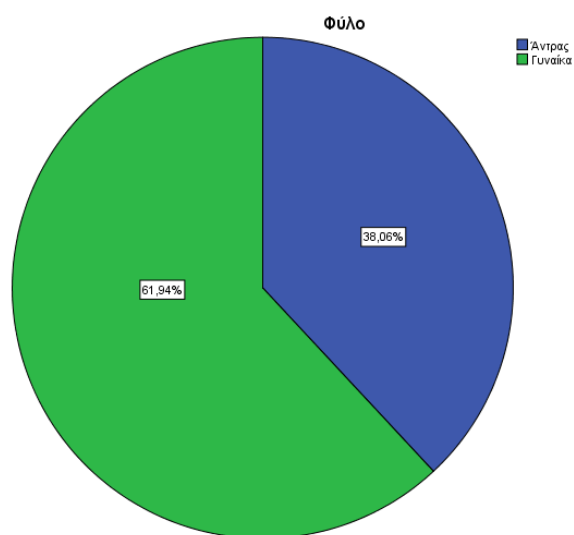
1. Το ερευνητικό δείγμα ήταν μικρό και επιλεγμένο με μη τυχαίο τρόπο, γεγονός που οδήγησε στο να μην μπορούν να γενικευθούν τα αποτελέσματα.
2. Επειδή υπήρξε τηλεφωνική επικοινωνία με τους συμμετέχοντες, μπορεί να δημιουργήθηκε κάποια προκατάληψη και να προσπάθησαν να ανταποκριθούν στις προσδοκίες του ερευνητή με κάποιο τρόπο.

3. Ορισμένες ερωτήσεις θεωρούνται σχετικά ευαίσθητες επειδή απαιτούν προσωπικές πληροφορίες και ως εκ τούτου, ενδέχεται να μην απαντήθηκαν με ειλικρίνεια.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

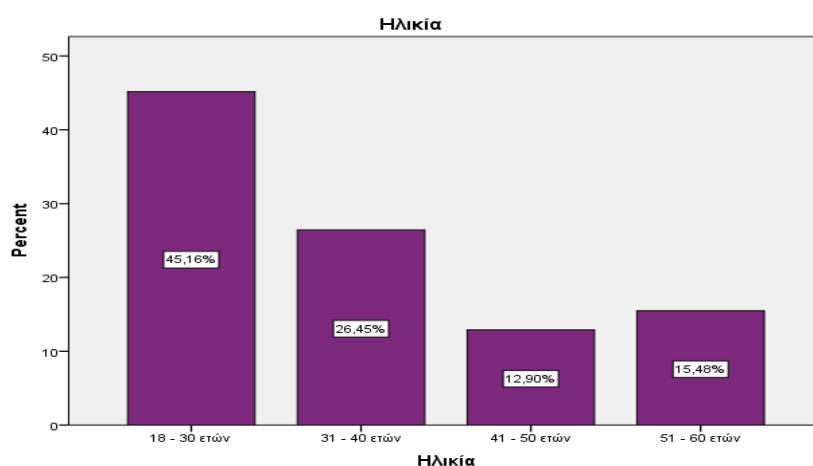
Αποτελέσματα

Σε αυτή την έρευνα συμμετείχαν 155 άτομα, εκ των οποίων οι περισσότερες ήταν γυναίκες (N=96, 61.9%) και το 38.1% αυτών είναι άντρες.



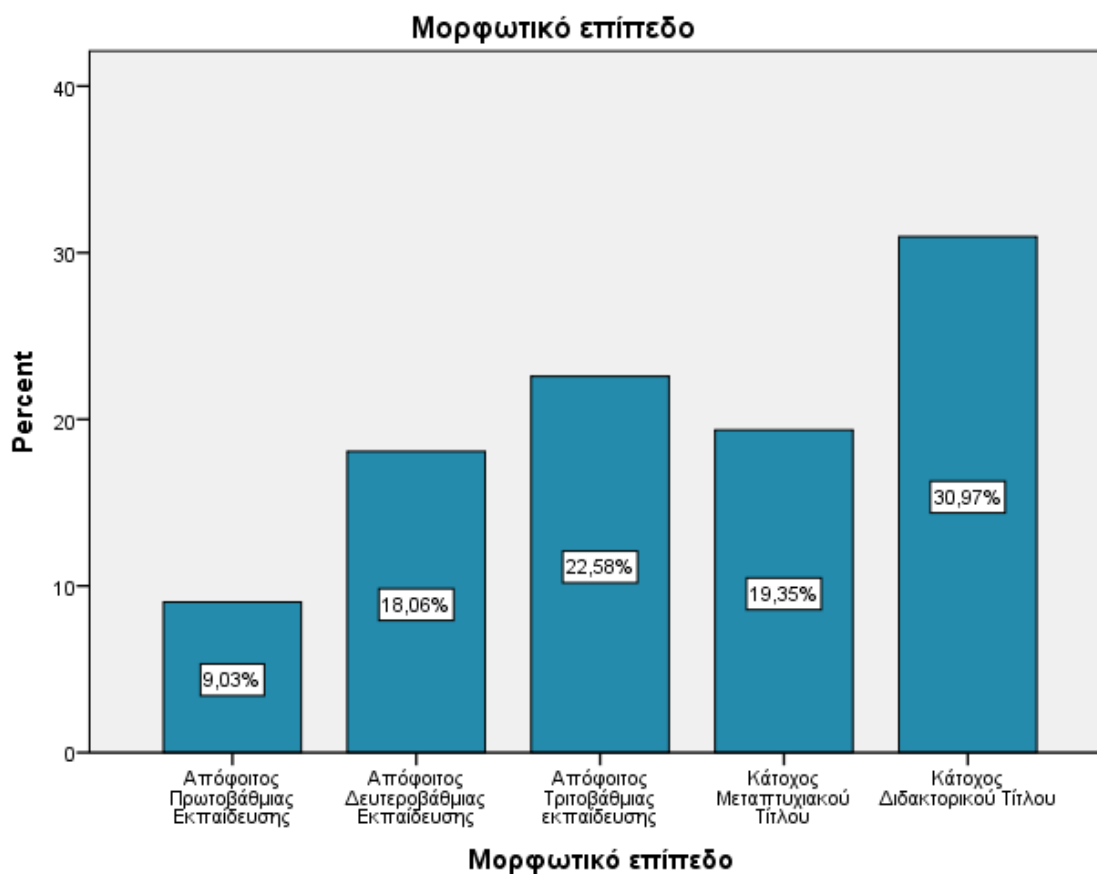
Διάγραμμα 1: Φύλο

Από το διάγραμμα 2 προκύπτει ότι οι περισσότεροι είχαν ηλικία από 18 – 30 ετών (N=70, 45.2%). Το 26.5% των συμμετεχόντων έχουν ηλικία από 31 – 40 ετών, το 15.5% αυτών έχουν ηλικία από 51 – 60 ετών και το 12.9% αυτών έχουν ηλικία από 41 – 50 ετών.



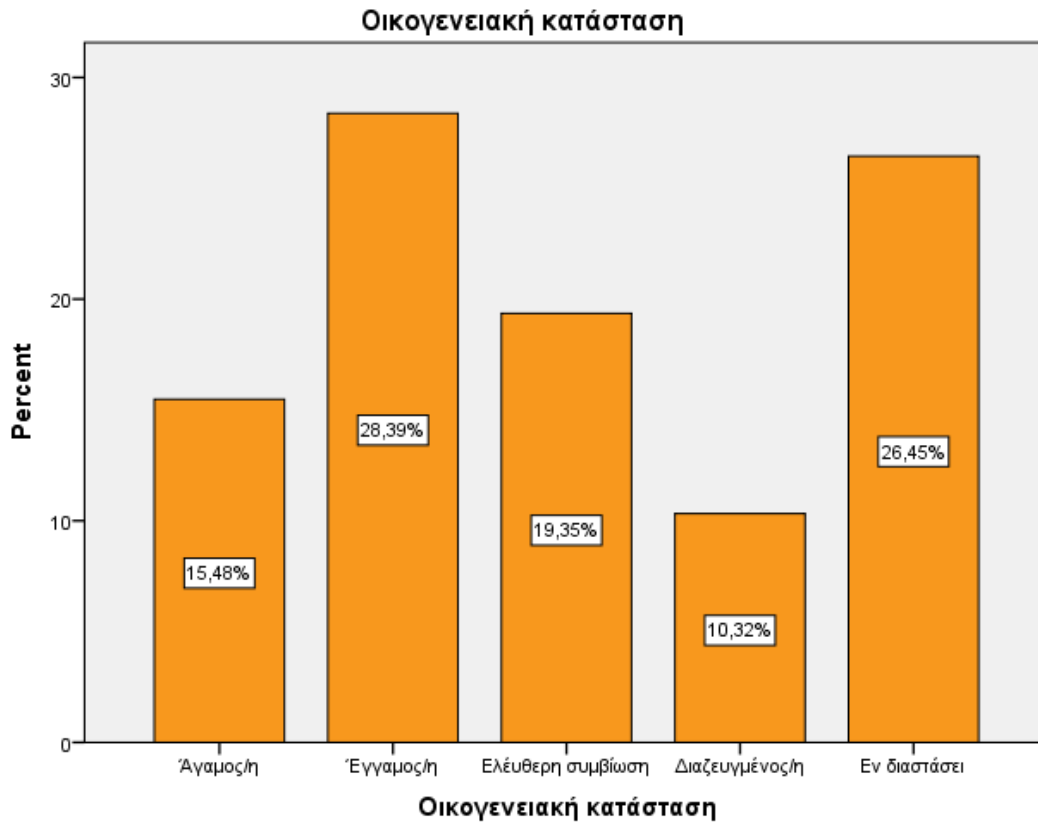
Διάγραμμα 2: Ηλικία

Από το διάγραμμα 3 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι κάτοχοι διδακτορικού τίτλου (N=48, 31%). Το 22.6% αυτών είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, το 19.4% αυτών είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου, το 18% αυτών είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και το 9% αυτών είναι απόφοιτοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης.



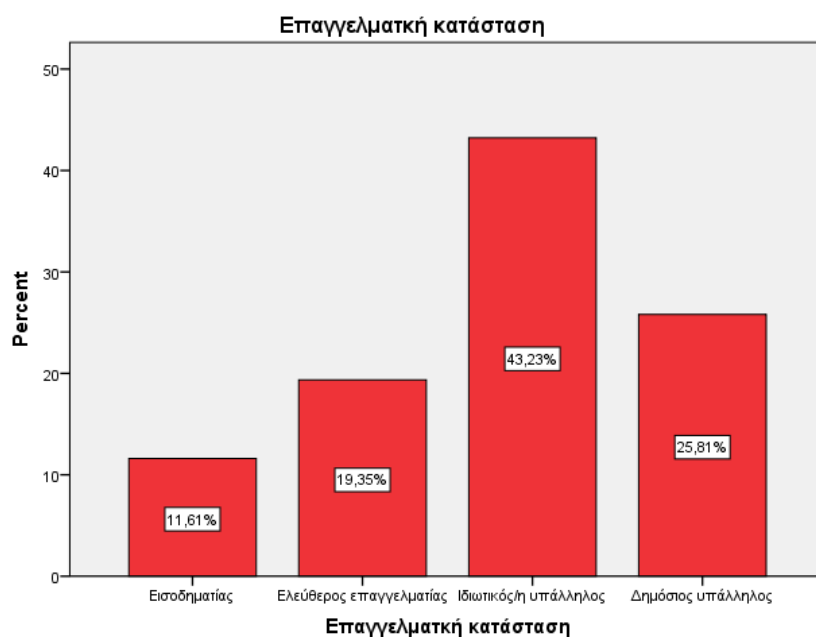
Διάγραμμα 3: Μορφωτικό επίπεδο

Από το διάγραμμα 4 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι έγγαμοι (N=44, 28.4%). Το 26.5% αυτών δήλωσαν ότι είναι εν διαστάσει, το 19.3% αυτών είναι σε ελεύθερη συμβίωση, το 15.5% αυτών είναι άγαμοι και το 10.3% αυτών είναι διαζευγμένοι.



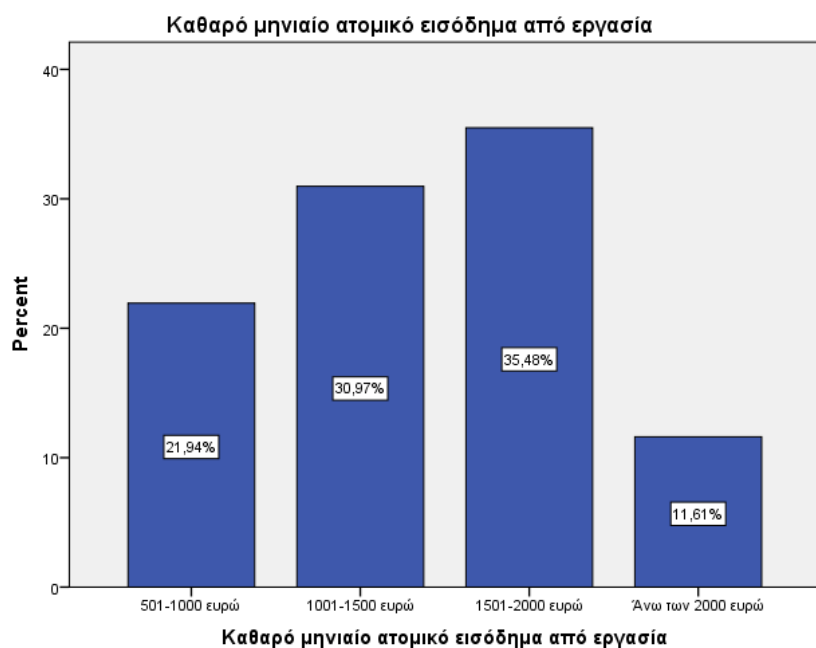
Διάγραμμα 4: Οικογενειακή κατάσταση

Από το διάγραμμα 5 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι (N=67, 43.2%). Το 25.8% αυτών είναι δημόσιοι υπάλληλοι, το 19.3% αυτών είναι ελεύθεροι επαγγελματίες και το 11.6% αυτών είναι εισοδηματίες.



Διάγραμμα 5: Επαγγελματική κατάσταση

Από το διάγραμμα 6 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες έχουν καθαρό εισόδημα από 1501 – 2000 ευρώ (N=55, 35.5%). Το 30.9% των συμμετεχόντων έχουν καθαρό εισόδημα από 1001 – 1500 ευρώ, το 21.9% αυτών έχουν καθαρό εισόδημα από 501 – 1000 ευρώ και το 11.6% αυτών έχουν καθαρό εισόδημα άνω των 2000 ευρώ.



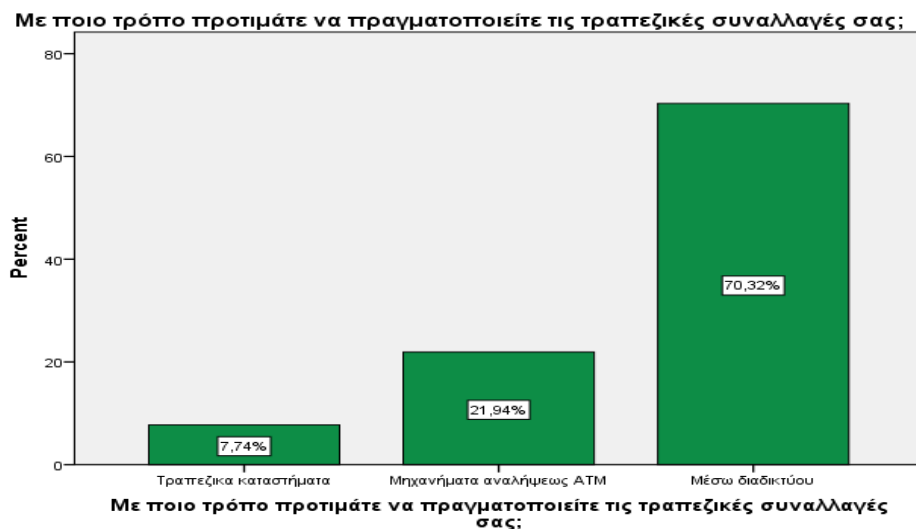
Διάγραμμα 6: Καθαρό μηνιαίο εισόδημα από εργασία

Στο διάγραμμα 7 παρουσιάζεται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες έχουν γνώση στον ηλεκτρονικό υπολογιστή (N=115, 74.2%) και το 25.8% αυτών δεν έχουν γνώση στον ηλεκτρονικό υπολογιστή.



Διάγραμμα 7: Γνώση ηλεκτρονικού υπολογιστή

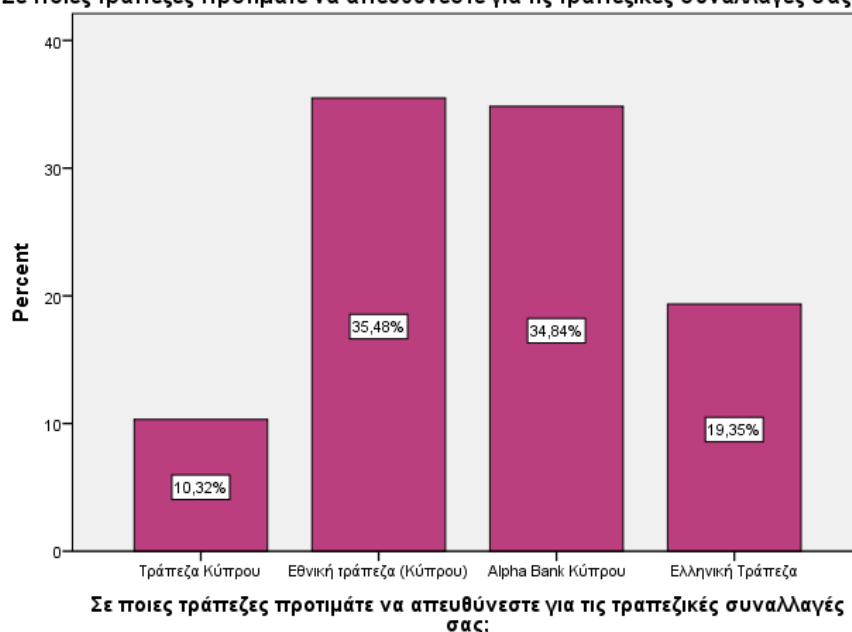
Από το διάγραμμα 8 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες προτιμούν να πραγματοποιούν τις τραπεζικές τους συναλλαγές μέσω διαδικτύου (N=109, 70.32%). Το 21.94% αυτών προτιμούν να πραγματοποιούν τις τραπεζικές τους συναλλαγές μέσω των μηχανημάτων αναλήψεως ATM και το 7.74% αυτών προτιμούν να πραγματοποιούν τις τραπεζικές τους συναλλαγές μέσω τραπεζικών συστημάτων.



Διάγραμμα 8: Τρόπος προτίμησης των τραπεζικών συναλλαγών

Από το διάγραμμα 9 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες απευθύνονται για τις τραπεζικές τους συναλλαγές στην Εθνική τράπεζα Κύπρου (N=55, 35.5%). Το 34.84% αυτών δήλωσαν ότι απευθύνονται για τις τραπεζικές τους συναλλαγές στην Alpha Bank Κύπρου, το 19.35% αυτών δήλωσαν ότι απευθύνονται για τις τραπεζικές τους συναλλαγές στην Ελληνική τράπεζα και το 10.32% αυτών δήλωσαν ότι απευθύνονται για τις τραπεζικές τους συναλλαγές στην Τράπεζα Κύπρου.

Σε ποιες τράπεζες προτιμάτε να απευθύνεστε για τις τραπεζικές συναλλαγές σας;



Διάγραμμα 9: Τράπεζα προτίμησης για συναλλαγές

Από τον πίνακα 1 προκύπτει ότι οι πιο συνήθεις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν στην τράπεζα τους είναι η μεταφορά χρημάτων (N=93, 60%), οι πληρωμές λογαριασμών (N=83, 53.5%) και οι πληρωμές δανείων (N=76, 49%).

Πίνακας 1: Υπηρεσίες/προϊόντα που χρησιμοποιούνται από την τράπεζα

	Συχνότητα	Ποσοστό
Μεταφορά χρημάτων	93	60%
Πληρωμές λογαριασμών	83	53.5%
Πληρωμές δανείων	76	49%

Από τον πίνακα 2 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες προτιμούν να χρησιμοποιούν την υπηρεσία του Internet Banking διότι δεν υπάρχει δέσμευση ωραρίου (N=96, 61.9%). Το 52.9% αυτών προτιμούν να χρησιμοποιούν την υπηρεσία του Internet Banking διότι αποφεύγουν τις ουρές στα ταμεία, το 45.8% αυτών προτιμούν να χρησιμοποιούν την υπηρεσία του Internet Banking διότι υπάρχει εξοικονόμηση χρόνου και το 39.4% αυτών προτιμούν να χρησιμοποιούν την υπηρεσία του Internet Banking για την αποφυγή της εγκληματικότητας.

Πίνακας 2: Λόγοι προτίμησης της υπηρεσίας του Internet Banking

	Συχνότητα	Ποσοστό
Εξοικονόμηση χρόνου	71	45.8%
Αποφεύγω τις ουρές στα ταμεία	82	52.9%
Δεν υπάρχει δέσμευση ωραρίου	96	61.9%
Αποφυγή εγκληματικότητας	61	39.4%

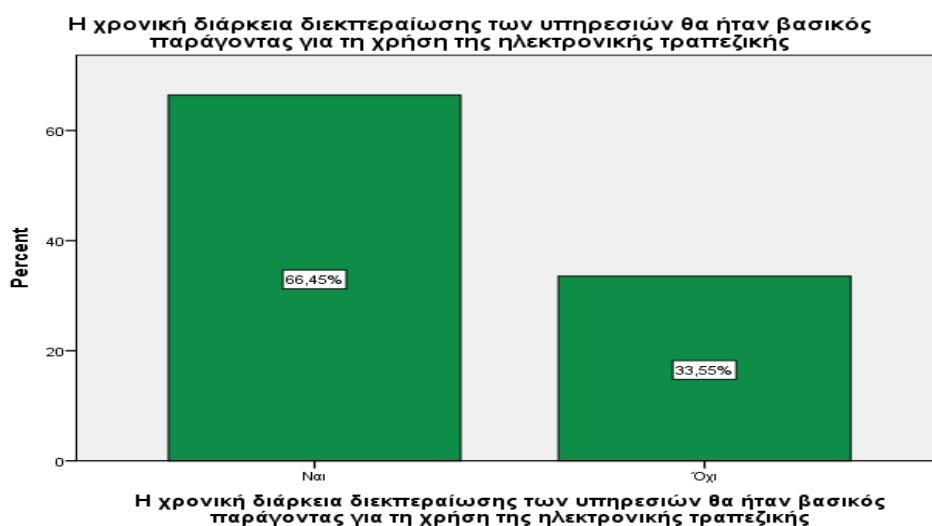
Από τον πίνακα 3 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες πληροφορήθηκαν για την ηλεκτρονική τραπεζική από το φιλικό τους περιβάλλον (N=87, 56.1%). Το 54.8% αυτών πληροφορήθηκαν για την ηλεκτρονική τραπεζική από το επαγγελματικό τους περιβάλλον, το 42.6% αυτών πληροφορήθηκαν για την ηλεκτρονική τραπεζική από το εμπορικό τραπεζικό κατάστημα και το 34.8% αυτών πληροφορήθηκαν για την ηλεκτρονική τραπεζική από το διαδίκτυο.

Πίνακας 3: Πηγή πληροφόρησης για την ηλεκτρονική τραπεζική

	Συχνότητα	Ποσοστό
Εμπορικό τραπεζικό κατάστημα	66	42.6%
Φιλικό περιβάλλον	87	56.1%
Επαγγελματικό περιβάλλον	85	54.8%

Διαδίκτυο	54	34.8%
-----------	----	-------

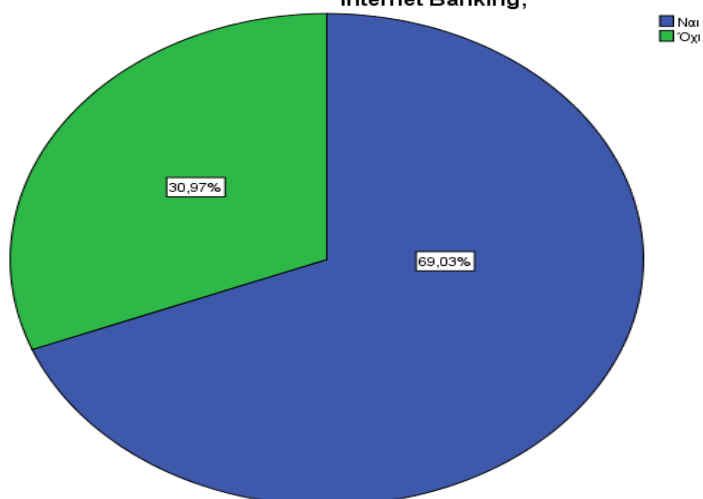
Από το διάγραμμα 10 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι ένας βασικός παράγοντας για να χρησιμοποιήσουν την ηλεκτρονική τραπεζική μέθοδος είναι η χρόνος που χρειάζεται να διεκπεραιώσουν κάποια υπηρεσία (N=103, 66.45%) και το 33.55% αυτών δήλωσαν ότι ο χρόνος για να διεκπεραιώσουν κάποια υπηρεσία δεν είναι ένας βασικός παράγοντας για να χρησιμοποιήσουν την ηλεκτρονική τραπεζική μέθοδος.



Διάγραμμα 10: Ο χρόνος διεκπεραίωσης υπηρεσίας είναι βασικός παράγοντας για τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Από το διάγραμμα 11 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες έχουν κάνει χρήση άλλων τραπεζικών υπηρεσιών εκτός από την υπηρεσία Internet Banking (N=107, 69%) και το 31% αυτών δεν έχουν κάνει χρήση άλλων τραπεζικών υπηρεσιών εκτός από την υπηρεσία Internet Banking.

Έχετε κάνει χρήση άλλων τραπεζικών υπηρεσιών εκτός από την υπηρεσία Internet Banking;



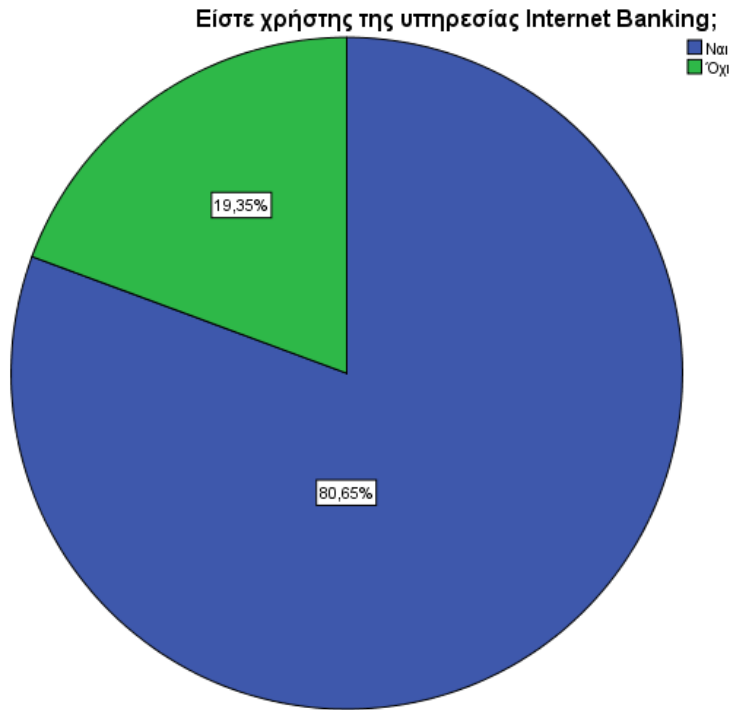
Διάγραμμα 11: Χρήση άλλων τραπεζικών υπηρεσιών

Από τον πίνακα 4 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες που έχουν κάνει χρήση άλλων τραπεζικών υπηρεσιών, όπως την τηλεφωνική τραπεζική (N=77, 49.7%). Το 35.5% αυτών δήλωσαν ότι έχουν κάνει χρήση της τραπεζικής κινητής τηλεφωνίας, το 29% αυτών έχουν κάνει χρήση της διαδικτυακής τραπεζικής και το 19.4% αυτών έχουν κάνει χρήση της ιδιωτικής τραπεζικής.

Πίνακας 4: Άλλες τραπεζικές υπηρεσίες

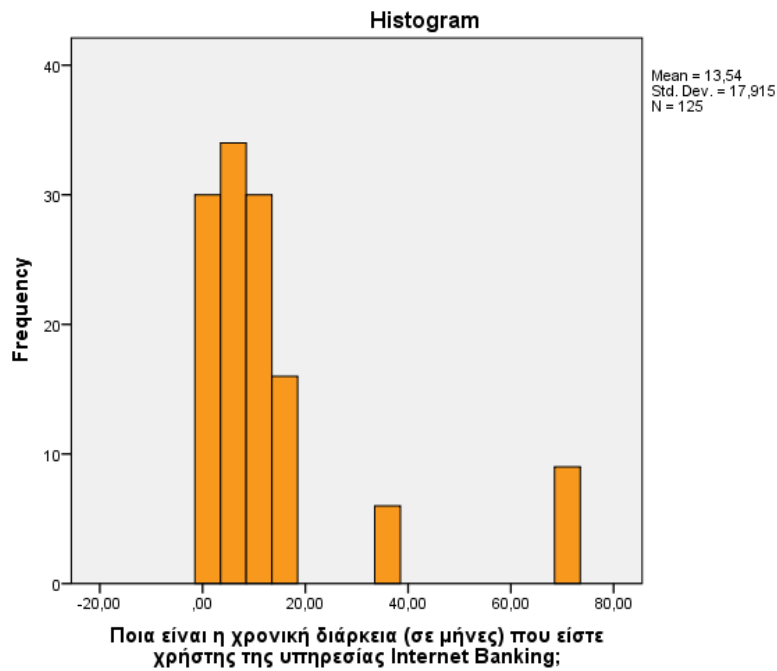
	Συχνότητα	Ποσοστό
Phone Banking - "Τηλεφωνική τραπεζική"	77	49.7%
Mobile Banking - "Τραπεζική κινητής τηλεφωνίας"	55	35.5%
Web Banking - "Διαδικτυακή τραπεζική"	45	29%
Private Banking - "Ιδιωτική τραπεζική"	30	19.4%

Από το διάγραμμα 12 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι χρήστες της υπηρεσίας Internet Banking (N=125, 80.6%) και το 19.4% αυτών δεν είναι χρήστες της υπηρεσίας Internet Banking.



Διάγραμμα 12: Χρήση της υπηρεσίας Internet Banking

Από το διάγραμμα 13 προκύπτει ότι κατά μέσο όρο οι συμμετέχοντες είναι χρήστες Internet Banking 13.5 μήνες με απόκλιση 18 μήνες.



Διάγραμμα 13: Χρονική διάρκεια χρήσης της υπηρεσίας Internet Banking

Ο Πίνακας 5 δείχνει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι πολύ ικανοποιημένοι με τον τρόπο λειτουργίας των τραπεζικών υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου (N = 48, 31%), εμπιστεύονται πάρα πολύ αυτήν την υπηρεσία (N = 48, 31%) και είναι πολύ ικανοποιημένοι με την χρήση υπηρεσιών (N = 45, 29%). Ακόμη και οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι οι πληροφορίες που τους δόθηκαν ήταν αρκετές για να κάνουν την υπηρεσία ευρέως γνωστή (N = 42, 27.1%) και ήταν πολύ ικανοποιημένοι με την ασφάλεια προσωπικών δεδομένων που παρείχε η τράπεζα (N = 39, 25.2%), ο κίνδυνος χρήσης αυτής της υπηρεσίας για την παρακολούθηση προσωπικών πληροφοριών είναι πολύ υψηλός (N = 39, 25.2%) και οι πληροφορίες που λαμβάνονται μέσω μηνυμάτων από αυτήν την υπηρεσία είναι επαρκείς (N = 33, 21.3%). Επιπλέον, οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι οι «προσπάθειες» που καταβάλλουν οι τράπεζες για να διατηρήσουν τους πελάτες τους ήταν ικανοποιητικές (N = 48, 31%) και ότι η χρήση του e-banking παρείχε επαρκή ευκολία στην εργασία τους (N = 44, 28.4%) και είναι πολύ ικανοποιημένοι με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής την διάρκεια της πανδημίας του Covid-19 (N = 40, 25,8%).

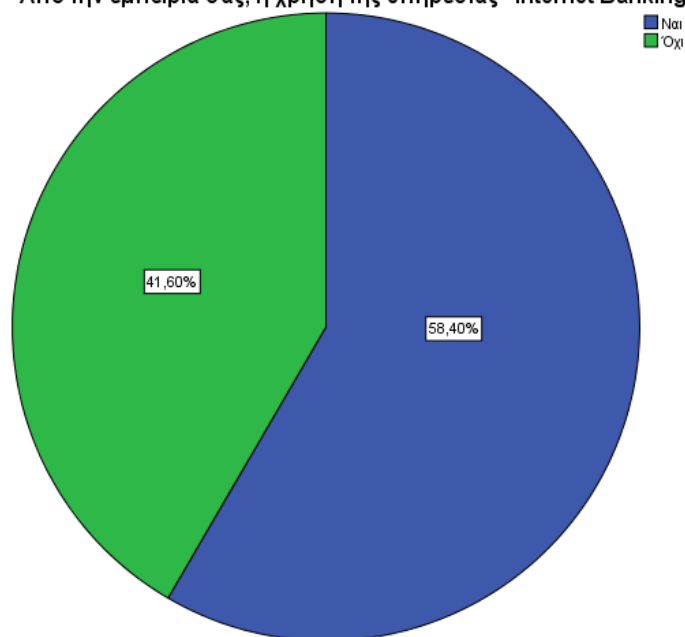
Πίνακας 5: Ηλεκτρονική Τραπεζική

	Καθόλου		Λίγο		Αρκετά		Πολύ		Πάρα πολύ	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Βαθμός ικανοποίησης από τον τρόπο λειτουργίας του Internet Banking της τράπεζας σας	10	6.5%	9	5.8%	22	14.4%	48	31%	36	23.2%
Εμπιστοσύνη στην τράπεζα σας	0	0%	10	6.5%	28	18.1%	48	31%	39	25.2%
Ικανοποίηση από την χρήση της υπηρεσίας	0	0%	24	15.5%	30	19.4%	45	29%	26	16.8%
Επαρκής ενημέρωση από την λήψη μηνυμάτων από την υπηρεσία	32	20.6%	26	16.8%	22	14.2%	33	21.3%	12	7.7%
Ικανοποίηση από την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων από την τράπεζα	18	11.6%	28	18.1%	24	15.5%	39	25.2%	16	10.3%
Καταβολή προσπάθειας να είναι ικανοποιημένος ο πελάτης	18	11.6%	18	11.6%	48	31%	29	18.7%	12	7.7%
Διευκόλυνση εργασιών με την χρήση	0	0%	24	15.5%	44	28.4%	31	20%	26	16.8%

της ηλεκτρονικής τραπεζικής										
Επαρκής πληροφορίες για να γίνει γνωστή η υπηρεσία	7	4.5%	26	16.8%	26	16.8%	42	27.1%	24	15.5%
Ικανοποίηση μέσω της πανδημίας από την χρήση της υπηρεσίας	0	0%	22	14.2%	40	25.8%	39	25.2%	24	15.5%
Υψηλός κίνδυνος για υποκλοπή προσωπικών δεδομένων κάνοντας χρήση της υπηρεσίας	22	14.2%	18	11.6%	22	14.2%	39	25.2%	24	15.5%

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες που κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής δήλωσαν ότι από την εμπειρία τους, είναι εύκολη η χρήση της (58.4%) ενώ το 41.6% αυτών δήλωσαν ότι δεν είναι εύκολη η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής,

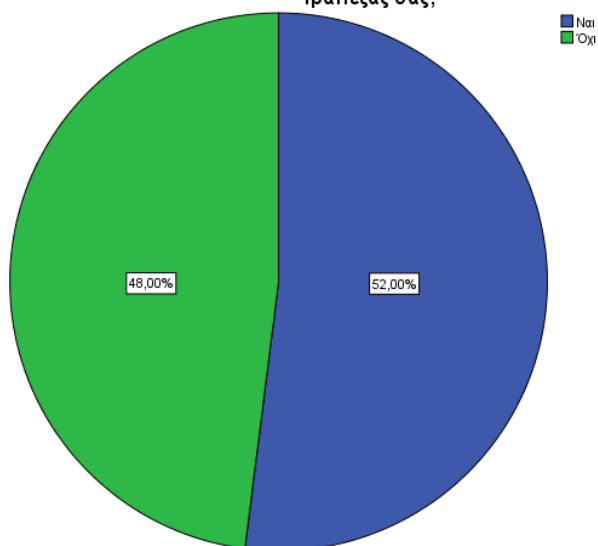
Από την εμπειρία σας, η χρήση της υπηρεσίας "Internet Banking" είναι εύκολη;



Διάγραμμα 14: Εύκολη χρήση της υπηρεσίας «Internet Banking»

Από το διάγραμμα 15 προκύπτει ότι οι περισσότεροι δήλωσαν ότι απαιτούνται αλλαγές στην υπηρεσία «Internet Banking» της τράπεζάς τους (52%), ενώ το 48% αυτών δήλωσαν ότι δεν απαιτούνται αλλαγές στην υπηρεσία «Internet Banking» της τράπεζάς τους.

Απαιτούνται λειτουργικές αλλαγές στην υπηρεσία "Internet Banking" της τράπεζας σας;



Διάγραμμα 15: Αλλαγές στην υπηρεσία του «Internet Banking»

Από τον πίνακα 6 προκύπτει ότι οι περισσότεροι χρήστες που κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και συνάμα δήλωσαν ότι απαιτούνται λειτουργικές αλλαγές στην υπηρεσία «Internet Banking» επισήμαναν πως αυτή ήταν η ευκολότερη ταξινόμηση των υπηρεσιών στην ιστοσελίδα (N=56, 36.1%). Το 31.6% αυτών δήλωσαν ότι οι λειτουργικές αλλαγές στην υπηρεσία «Internet Banking» είναι η δυνατότητα 24ώρης εξυπηρέτησης από το τηλέφωνο και το 16.8% αυτών δήλωσαν ότι οι λειτουργικές αλλαγές στην υπηρεσία «Internet Banking» είναι οι περισσότερες διευκρινιστικές οδηγίες.

Πίνακας 6: Λειτουργικές αλλαγές στην υπηρεσία «Internet Banking»

	Συχνότητα	Ποσοστό
Πιο εύκολη ταξινόμηση των υπηρεσιών στην ιστοσελίδα	56	36.1%
Δυνατότητα 24ωρης εξυπηρέτησης από το τηλέφωνο	49	31.6%
Περισσότερες διευκρινιστικές οδηγίες	26	16.8%

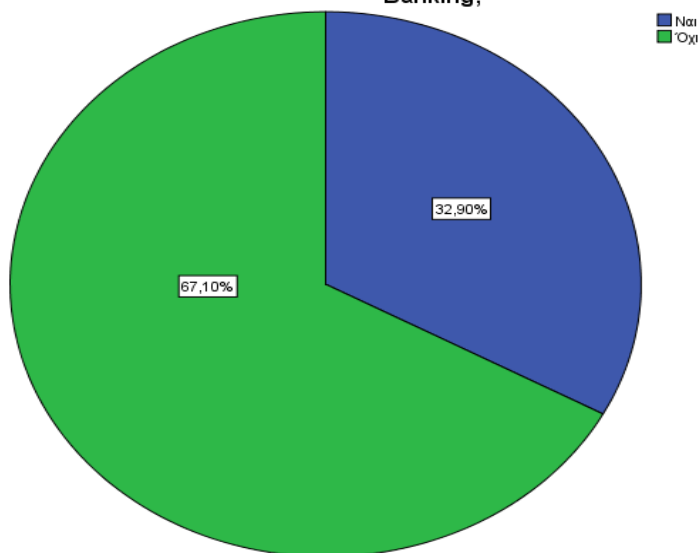
Από τον πίνακα 7 προκύπτει οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν πως υπάρχει σημαντική μείωση του χρόνου αναμονής για εργασίες στα τραπεζικά συστήματα (N=56, 36.1%), πως είναι σημαντικός παράγοντας η ασφάλεια που παρέχουν οι τραπεζικές συναλλαγές μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου αναφορικά με την εγκληματικότητα που περιλαμβάνει κυρίως τα ηλικιωμένα άτομα (N=55, 35.5%), πως η άμεση επίλυση αποριών, από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών (N=53, 34.%), πως η γνωστοποίηση των προϊόντων που διαθέτει ο κάθε τραπεζικός οργανισμός μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής (N=48, 31%) και οι σύμβουλοι εξυπηρέτησης των εμπορικών τραπεζών διευκρινίζουν με ακρίβεια κάθε πληροφορία (N=46, 29.7%).

Πίνακας 7: Οφέλη της ηλεκτρονικής τραπεζικής

	Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ουδέτερος		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Σημαντική μείωση του χρόνου αναμονής για εργασίες στα τραπεζικά υποκαταστήματα	12	7.7%	30	19.4%	25	16.1%	56	36.1%	32	20.6%
Γνωστοποίηση των προϊόντων που διαθέτει ο κάθε τραπεζικός οργανισμός μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής	29	18.7%	18	11.6%	30	19.4%	48	31%	30	19.4%
Άμεση επίλυση αποριών, από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών	12	7.7%	30	19.4%	30	19.4%	53	34.2%	30	19.4%
Οι σύμβουλοι εξυπηρέτησης των εμπορικών τραπεζών διευκρινίζουν με ακρίβεια κάθε πληροφορία	4	2.6%	22	14.2%	40	25.8%	46	29.7%	43	27.7%
Η σημαντικότητα του παράγοντα της ασφάλειας που παρέχουν οι τραπεζικές συναλλαγές μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου αναφορικά με την εγκληματικότητα που περιλαμβάνει κυρίως τα ηλικιωμένα άτομα	6	3.9%	20	12.9%	38	24.5%	55	35.5%	36	23.2%

Από το διάγραμμα 16 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες θεωρούν πως η αύξηση της εγκληματικότητας, δεν είναι λόγος υιοθέτησης της υπηρεσίας Internet Banking (N=104, 67.1%), ενώ το 32.9% αυτών θεωρούν πως η αύξηση της εγκληματικότητας, είναι λόγος υιοθέτησης της υπηρεσίας Internet Banking.

Η αύξηση της εγκληματικότητας, είναι λόγος υιοθέτησης της υπηρεσίας Internet Banking;



Διάγραμμα 16: Η αύξηση της εγκληματικότητας, είναι λόγος υιοθέτησης της υπηρεσίας Internet Banking

Από τον πίνακα 8 προκύπτει ότι οι ενέργειες που θα έφερναν ακόμα πιο κοντά στην χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής τους περισσότερους συμμετέχοντες είναι η καλύτερη εκπαίδευση από το προσωπικό της τράπεζας (N=73, 47.1%), η καλύτερη εκπαίδευση από το προσωπικό της τράπεζας και τα δωρεάν σεμινάρια από ειδικευμένο προσωπικό για χρήση διαδικτύου (N=66, 42.6%).

Πίνακας 8: Οι ενέργειες που θα έφερναν ακόμα πιο κοντά στην χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής

	Συχνότητα	Ποσοστό
Εκπαίδευση του προσωπικού της τράπεζας	73	47.1%
Δωρεάν σεμινάρια χρήσης διαδικτύου από εξειδικευμένο προσωπικό	66	42.6%

Η γνώση της χρήσης του ηλεκτρονικού υπολογιστή έχει σχέση με την χρήση της υπηρεσίας Internet Banking;

Για την απάντηση του παραπάνω ερευνητικού ερωτήματος θα γίνει χρήση του ελέγχου χ^2 , σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Η μηδενική υπόθεση αυτού του ελέγχου είναι ότι «Η γνώση της χρήσης του ηλεκτρονικού υπολογιστή δεν έχει σχέση με την χρήση της υπηρεσίας Internet Banking». Από τον ακόλουθο πίνακα προκύπτει ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στην γνώση της χρήσης του ηλεκτρονικού υπολογιστή και στην χρήση της υπηρεσίας Internet Banking, αφού το επίπεδο σημαντικότητας του ελέγχου είναι μεγαλύτερο του 5%.

Πίνακας 9: Έλεγχος χ^2 ανάμεσα στην γνώση της χρήσης του ηλεκτρονικού υπολογιστή και στην χρήση της υπηρεσίας Internet Banking

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,655 ^a	1	,418		
Continuity Correction ^b	,333	1	,564		
Likelihood Ratio	,683	1	,408		
Fisher's Exact Test				,493	,288
Linear-by-Linear Association	,651	1	,420		
N of Valid Cases	155				
a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,74.					
b. Computed only for a 2x2 table					

Η χρήση της υπηρεσίας Internet Banking διαφέρει ανάλογα με το φύλο το μορφωτικό επίπεδο και το μηνιαίο εισόδημα των συμμετεχόντων;

Για την απάντηση του παραπάνω ερευνητικού ερωτήματος θα γίνει χρήση του ελέγχου χ^2 , σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Η μηδενική υπόθεση αυτού του ελέγχου είναι ότι «Η χρήση της υπηρεσίας Internet Banking δεν διαφέρει ανάλογα με το φύλο το μορφωτικό επίπεδο και το μηνιαίο εισόδημα των συμμετεχόντων». Από τον παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο φύλο και στην χρήση της υπηρεσίας

Internet Banking ($\chi^2_1 = 7.592, p < 5\%$), όπου οι άντρες χρησιμοποιούν περισσότερο την υπηρεσία Internet Banking σε σχέση με τις γυναίκες. Ακόμα από τον ακόλουθο πίνακα προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων και στην χρήση της υπηρεσίας Internet Banking ($\chi^2_4 = 19.362, p < 5\%$), όπου οι συμμετέχοντες με επίπεδο εκπαίδευσης μικρότερο της Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης χρησιμοποιούν περισσότερο την υπηρεσία Internet Banking σε σχέση με τους υπόλοιπους.

Πίνακας 10: Έλεγχος χ^2 ανάμεσα στην χρήση της υπηρεσίας Internet Banking και στο φύλο, στο μορφωτικό επίπεδο και στο καθαρό μηνιαίο εισόδημα

	χ^2	df	sig
Φύλο	7.592	1	0.011
Μορφωτικό επίπεδο	19.362	4	0.001
Καθαρό μηνιαίο εισόδημα	5.810	3	0.121

Τα οφέλη του Internet Banking διαφέρουν ανάλογα με την ευκολία της χρήσης της υπηρεσίας αυτής;

Για την απάντηση του παραπάνω ερωτήματος, θα γίνει χρήση του ελέγχου t για ανεξάρτητα δείγματα σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Η μηδενική υπόθεση σε αυτό το ερευνητικό ερώτημα είναι «*Τα οφέλη του Internet Banking δεν διαφέρουν ανάλογα με την ευκολία της χρήσης της υπηρεσίας αυτής*». Από τον ακόλουθο πίνακα προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στην ευκολία χρήσης του Internet Banking και στο ότι η χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής γνωστοποιεί όλα τα προϊόντα και υπηρεσίες που διαθέτει η εκάστοτε τράπεζα ($t_{123} = -2.51, p < 5\%$), οι συμμετέχοντες που θεωρούν ότι η υπηρεσία του Internet Banking δεν είναι εύκολη στην χρήση συμφωνούν σε μεγαλύτερο βαθμό πως η χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής γνωστοποιεί όλα τα προϊόντα και υπηρεσίες που διαθέτει η εκάστοτε τράπεζα. Ακόμα από τον ακόλουθο πίνακα προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στην ευκολία χρήσης του Internet Banking και στο ότι το τμήμα Εξυπηρέτησης πελατών της τράπεζας, προσφέρει άμεσα τη βοήθεια σε κάθε σας απορία ($t_{123} = 9.02, p < 5\%$), όπου οι συμμετέχοντες που θεωρούν ότι η υπηρεσία του Internet Banking είναι εύκολη στην χρήση συμφωνούν σε μεγαλύτερο βαθμό ότι το τμήμα Εξυπηρέτησης πελατών της τράπεζας, προσφέρει άμεσα τη βοήθεια σε κάθε σας απορία.

Πίνακας 11: Έλεγχος t για ανεξάρτητα δείγματα για τα οφέλη του Internet Banking ανάλογα με την ευκολία της χρήσης της υπηρεσίας αυτής

	Από την εμπειρία σας, η χρήση της υπηρεσίας "Internet Banking" είναι εύκολη;	N	Mean	t	df	sig
Σημαντική μείωση του χρόνου αναμονής για εργασίες στα τραπεζικά υποκαταστήματα	Ναι	73	3.8	1.74	123	0.084
	Όχι	52	3.5			
Γνωστοποίηση των προϊόντων που διαθέτει ο κάθε τραπεζικός οργανισμός μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής	Ναι	73	2.8	-2.51	123	0.013
	Όχι	52	3.4			
Άμεση επίλυση αποριών, από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών	Ναι	73	4.2	9.02	123	0.000
	Όχι	52	2.9			
Οι σύμβουλοι εξυπηρέτησης των εμπορικών τραπεζών διευκρινίζουν με ακρίβεια κάθε πληροφορία	Ναι	73	3.6	0.32	123	0.748
	Όχι	52	3.5			

Κεφάλαιο 9

Συμπεράσματα

Ο σκοπός της συγκεκριμένης έρευνας είναι να διερευνηθεί η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Κύπρο. Στην έρευνα συμμετέχουν 155 άτομα που κατοικούν στην Κύπρο, όπου οι περισσότεροι ήταν γυναίκες, είχαν ηλικία 18 – 30 ετών, ήταν κάτοχοι διδακτορικού τίτλου, ήταν έγγαμοι, ήταν ιδιωτικοί υπάλληλοι και είχαν καθαρό εισόδημα από 1501 – 2000 ευρώ.

Ακόμη προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες είχαν γνώση στον ηλεκτρονικό υπολογιστή και προτιμούν την διεκπαιρέωση των τραπεζικών τους συναλλαγών μέσω διαδικτύου και απευθύνονται για τις τραπεζικές τους συναλλαγές στην Εθνική τράπεζα της Κύπρου. Επίσης, οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι οι υπηρεσίες που χρησιμοποιούν περισσότερο στην τράπεζα τους είναι η μεταφορά χρημάτων, οι πληρωμές χρημάτων και οι πληρωμές δανείων. Επιπρόσθετα, οι περισσότεροι συμμετέχοντες προτιμούν να χρησιμοποιούν την υπηρεσία του Internet Banking διότι δεν υπάρχει δέσμευση ωραρίου, αποφεύγουν τις ουρές στα ταμεία, υπάρχει εξοικονόμηση χρόνου και για την αποφυγή της εγκληματικότητας. Τέλος, οι περισσότεροι συμμετέχοντες πληροφορήθηκαν για την ηλεκτρονική τραπεζική από το φιλικό τους περιβάλλον, από το επαγγελματικό τους περιβάλλον, από το εμπορικό τραπεζικό κατάστημα και από το διαδίκτυο.

Επίσης, οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι η χρονική διάρκεια διεκπεραίωσης των υπηρεσιών θα ήταν βασικός παράγοντας για τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, έχουν κάνει χρήση άλλων τραπεζικών υπηρεσιών εκτός από την υπηρεσία Internet Banking. Ακόμα, οι περισσότεροι συμμετέχοντες που έχουν κάνει χρήση άλλων τραπεζικών υπηρεσιών, όπως την τηλεφωνική τραπεζική, έχουν κάνει χρήση της τραπεζικής κινητής τηλεφωνίας, της διαδικτυακής τραπεζικής και χρήση της ιδιωτικής τραπεζικής. Επιπρόσθετα, οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι χρήστες της υπηρεσίας Internet Banking.

Η έρευνα δείχνει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι πολύ ικανοποιημένοι με τον τρόπο με τον οποίο οι τράπεζες λειτουργούν τις υπηρεσίες διαδικτυακής τραπεζικής, εμπιστεύονται πολύ την υπηρεσία και είναι πολύ ικανοποιημένοι με τη χρήση της υπηρεσίας. Επιπρόσθετα, οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι οι πληροφορίες που

τους παρέχονται είναι σε μεγάλο βαθμό αρκετές για να κάνουν την υπηρεσία ευρέως γνωστή και είναι πολύ ικανοποιημένοι με την ασφάλεια που παρέχεται από την τράπεζα. Όσον αφορά τα προσωπικά τους δεδομένα, ο κίνδυνος υποκλοπής προσωπικών πληροφοριών είναι πολύ υψηλός. Επομένως, πραγματοποιούν πλήρες χρήση της υπηρεσίας και των πληροφοριών που λαμβάνονται από την υπηρεσία μέσω μηνυμάτων. Επιπλέον, οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι οι «προσπάθειες» της τράπεζας να διατηρήσουν τους πελάτες είναι ικανοποιητικές και ότι η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής τους παρέχει πολλές εργασιακές ανέσεις και είναι πολύ ικανοποιημένοι με τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής κατά τη διάρκεια της πανδημίας Κορωνοϊού.

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες που κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής δήλωσαν ότι από την εμπειρία τους, είναι εύκολη η χρήση της, δήλωσαν ότι απαιτούνται αλλαγές στην υπηρεσία «Internet Banking» της τράπεζάς τους και οι περισσότεροι χρήστες που κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και συνάμα δήλωσαν ότι απαιτούνται λειτουργικές αλλαγές στην υπηρεσία «Internet Banking» επισήμαναν πως αυτή ήταν η ευκολότερη ταξινόμηση των υπηρεσιών στην ιστοσελίδα.

Επιπλέον, οι περισσότεροι συμμετέχοντες πιστεύουν ότι ο χρόνος αναμονής σε υποκαταστήματα τραπεζών μειώνεται σημαντικά. Με βάση την εγκληματικότητα που υπάρχει στην τρίτη ηλικία, η ασφάλεια που παρέχουν για τραπεζικές συναλλαγές μέσω σταθερού, κινητού τηλεφώνου ή Διαδικτύου είναι ένας σημαντικός παράγοντας. Το προσωπικό του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών της τράπεζας τους βοηθάει αμέσως σε κάθε ερώτηση. Η χρήση του e-banking προβάλλει όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχονται από κάθε τράπεζα και οι σύμβουλοι της εμπορικής τράπεζας είναι πολύ ακριβείς στην παροχή πληροφοριών.

Επιπρόσθετα, οι περισσότεροι συμμετέχοντες πιστεύουν ότι η αύξηση της εγκληματικότητας δεν είναι ο λόγος για τη χρήση διαδικτυακών τραπεζικών υπηρεσιών και ότι οι ενέργειες που προσελκύουν περισσότερους να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική είναι η καλύτερη εκπαίδευση που παρέχεται από το προσωπικό της τράπεζας.

Από τα ερευνητικά ερωτήματα προέκυψε ότι η γνώση της χρήσης του ηλεκτρονικού υπολογιστή δεν έχει σχέση με την χρήση της υπηρεσίας Internet Banking. Ακόμα, προέκυψε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο φύλο και στην χρήση της υπηρεσίας Internet Banking, όπου οι άντρες χρησιμοποιούν περισσότερο την υπηρεσία Internet Banking σε σχέση με τις γυναίκες. Επίσης, από την έρευνα προέκυψε ότι υπάρχει

στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων και στην χρήση της υπηρεσίας Internet Banking, όπου οι συμμετέχοντες με επίπεδο εκπαίδευσης μικρότερο της Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης χρησιμοποιούν περισσότερο την υπηρεσία Internet Banking σε σχέση με τους υπόλοιπους. Και τέλος, από την έρευνα προέκυψε ότι οι συμμετέχοντες που θεωρούν ότι η υπηρεσίας του Internet Banking δεν είναι εύκολη στην χρήση συμφωνούν σε μεγαλύτερο βαθμό πως η χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής γνωστοποιεί όλα τα προϊόντα και υπηρεσίες που διαθέτει η εκάστοτε τράπεζα. Ενώ, οι συμμετέχοντες που θεωρούν ότι η υπηρεσίας του Internet Banking είναι εύκολη στην χρήση συμφωνούν σε μεγαλύτερο βαθμό ότι το τμήμα Εξυπηρέτησης πελατών της τράπεζας, προσφέρει άμεσα τη βοήθεια σε κάθε απορία.

Βιβλιογραφία

1. <https://ec.europa.eu/eurostat/>
2. Γρηγόρης Λάζος, (2001). Πληροφορική και έγκλημα.
3. Αγγελής Βασίλειος, (2005). Η βίβλος του e-banking.
4. (https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/DigitalSignatures/IntroEsign.html)
5. Έφη Καραγεώργου, Ηλεκτρονική τραπεζική, Στροφή από τις τράπεζες στα Εναλλακτικά δίκτυα. Καλύτερη εξυπηρέτηση για τον καταναλωτή.
https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/4_2006/49-56.pdf
6. Creswell, H. (2004). Research Methods and Statistics in Psychology (4th edn.). London: Hodder & Stoughton.
7. Gray, D. (2017). Doing Research in the Real World. London: Sage.
8. Bryan, A. (2015). Social Research Methods (5th edn.). Oxford: University Press
9. Adams, J. (2014). Research Methods for Business and Social Science Students. 2nd Edition. Delhi: SAGE Publications Ltd.