



**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ**

Η εμπιστοσύνη των συναλλασσόμενων στο e-banking

**Α.Τ.Ε.Ι ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:

“Η ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟ E-BANKING”

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ: ΓΙΑΝΝΟΥΚΟΥ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ Α.Μ 2493
ΧΕΙΝΟΠΩΡΟΥ ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ Α.Μ 2618**

ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΜΑΚΡΥΓΙΩΡΓΑΚΗΣ ΜΑΡΙΟΣ

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2011

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	4
ABSTRACT	5
Κεφ. 1^ο ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
Κεφ. 2ο ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ	
2.1. Τα είδη του e- Banking.....	8
2.1.α. Internet Banking.....	8
2.1.β .Phone Banking.....	8
2.1.γ .Mobile Banking.....	9
2.2. Οι Δυνατότητες που προσφέρει το Internet Banking.....	10
2.2.α. Εικόνα θέσης – Πληροφορίες.....	11
2.2.β. Μεταφορές Κεφαλαίων.....	11
2.2.γ. Πληρωμές.....	12
2.2.δ. Εκτέλεση Εντολών.....	13
2.2.ε. Αιτήσεις.....	14
2.2.στ. Βοηθητικές Υπηρεσίες.....	14
2.3. Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα της Χρήσης e-Banking για Τράπεζες και Χρήστες.....	15
2.4. Τεχνολογικοί Κίνδυνοι.....	19
2.5. Internet Banking & Εργαζόμενοι.....	20
2.6. Ασφάλεια των Συναλλαγών.....	23
2.7. Πιστοποίηση Ταυτότητας της Τράπεζας.....	24
2.8. Απειλές και Κίνδυνοι.....	29
2.9. Internet Banking – Νομοθεσία.....	32
2.10. Το e-Banking στην Ελλάδα.....	36
Κεφ. 3ο ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ	
3.1. Σκοπός και Στόχοι της Έρευνας.....	39
3.2 .Μεθοδολογία.....	40
3.3. Ευρήματα-Αποτελέσματα.....	42
3.3.α. Ανάλυση δημογραφικών στοιχείων.....	42

3.3.β. Ανάλυση Γενικών Ερωτήσεων.....	46
3.3.γ. Ανάλυση ερωτήσεων για τους χρήστες του Web Banking.....	49
3.3.δ. Ανάλυση ερωτήσεων για τους μη χρήστες του Web Banking.....	58
3.4. Συμπεράσματα – Προτάσεις.....	62
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ – ΑΝΑΦΟΡΕΣ.....	65
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	67

Περίληψη

Αντικείμενο της εργασίας αυτής είναι η διερεύνηση της χρήσης του e-banking στην Ελλάδα. Το όλο έργο αναλύεται σε δυο κύρια σκέλη, σ' αυτό του θεωρητικού υπόβαθρου και εκείνου της πρακτικής και ερευνητικής του εφαρμογής.

Το πρώτο τμήμα, (βιβλιογραφικό) παρουσιάζει το τραπεζικό, τεχνικό, νομικό και οικονομικό πλαίσιο της ανάπτυξης των τραπεζικών συναλλαγών μέσω διαδικτύου, ενώ το δεύτερο (εφαρμοσμένο), εστιάζει στην παρουσίαση και ανάλυση της τρέχουσας κατάστασης στον ελληνικό χώρο και στην εκτίμηση της μελλοντικής της εξέλιξης, μέσω των δεδομένων σχετικής εμπειρικής έρευνας.

Αναλυτικότερα, η όλη εργασία επιχειρεί να περιγράψει τη γενικότερη μορφή του e-banking και τις δυνατότητες που αυτό προσφέρει, καθώς και τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του web banking τόσο για τους χρήστες του όσο και για τις ίδιες τις τράπεζες. Φυσικά, δεν θα μπορούσε να απουσιάζουν και τα θέματα που σχετίζονται με τους τεχνολογικούς κινδύνους της ηλεκτρονικής τραπεζικής, την ασφάλεια των πελατών όπως επίσης και το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει την ελληνική αγορά και εξασφαλίζει τις ενδιαφερόμενες πλευρές.

Ωστόσο, το e-Banking αξιολογείται ως ένα πολύ ενδιαφέρον κομμάτι του ηλεκτρονικού επιχειρείν, η έρευνα και η μελέτη του οποίου μπορεί να αποδώσει πολύτιμα συμπεράσματα. Έτσι, προκειμένου να διαμορφωθεί μια ρεαλιστική απεικόνιση της πραγματικότητας, η παρούσα εργασία ολοκληρώνεται με εμπειρική έρευνα. Η εν λόγω έρευνα, πραγματοποιήθηκε τον Μάρτιο του 2011 στην Αθήνα με στόχο της πρωταρχικά να εντοπίσει σε ένα τυχαίο αλλά αντιπροσωπευτικό δείγμα ανδρών και γυναικών όλων των ηλικιών και των μορφωτικών επιπέδων, το ποσοστό των χρηστών του web-banking στην Χώρα μας..

Abstract

The purpose of this study is to investigate the use of e-banking in Greece.

The entire project is broken down into two main parts, in that the theoretical underplatform and that the practice of research and application. The first section (bibliography) shows the banking, technical, legal and economic framework for the development of banking online, while the second (applied), focuses on the presentation and analysis of current situation in the Greek area and to estimate future the development, through the data relevant empirical research. Specifically, the whole paper attempts to describe the general form of e-banking and the opportunities it offers and the advantages and disadvantages of web banking for both users and for the banks themselves. Of course, it could be absent and the issues relating to-down technological risks of electronic banking and the safety of customers as well as the legislative framework for the Greek market and ensures stakeholders. However, the e-Banking is evaluated as a very interesting piece of e-business research and the study of which can yield much-precious findings. Thus, in order to provide a realistic representation of reality, this paper concludes with empirical research. This survey, conducted in March 2011 in Athens with the primary objective to identify a random but representative sample of men and women of all ages and educational levels, the percentage of users of web-banking in our country ..

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σε εκατομμύρια ανέρχεται πλέον ο αριθμός των ανθρώπων σε ολόκληρο τον κόσμο που αποτελούν μέλη της παγκόσμιας κοινωνίας του Internet. Το Διαδίκτυο είναι ένα παγκόσμιο μέσο επικοινωνίας που έχει όλο και περισσότερους χρήστες τα τελευταία χρόνια.

Η αλματώδης ανάπτυξη των δικτύων και των τηλεπικοινωνιών την τελευταία δεκαετία έχουν ανοίξει νέους ορίζοντες και έχουν προσφέρει καινούργιες δυνατότητες. Τα δίκτυα υπολογιστών έχουν εκμηδενίσει τις αποστάσεις και προσφέρουν καινούριους τρόπους επικοινωνίας.

Οι τραπεζικοί οργανισμοί, πιεζόμενοι από τον έντονο ανταγωνισμό, αναζητούν διαρκώς εναλλακτικά κανάλια διανομής των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, τα οποία θα συμβάλλουν αποφασιστικά στην περαιτέρω μείωση του κόστους, προσφέροντας ταυτόχρονα άνεση και διευρυμένο ωράριο συναλλαγών στην όλο και πιο απαιτητική πελατεία τους.

Η καθιέρωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής ήταν η λογική συνέχεια των παραπάνω και η προσπάθεια για επέκταση και ενδυνάμωσή της κρίθηκε από τις τράπεζες ως μονόδρομος.

Με τον όρο **Ηλεκτρονική Τραπεζική** ή **e-Banking** εννοείται η παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω Internet ή διαφορετικά η «...αυτοματοποιημένη παροχή νέων και παραδοσιακών προϊόντων και υπηρεσιών, απευθείας στους πελάτες, μέσω ηλεκτρονικών, αλληλεπιδραστικών καναλιών επικοινωνίας ...»¹. Το E-Banking υπόσχεται την επανάσταση στις τραπεζικές συναλλαγές. "Μεταφέρει" την ίδια την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή μέσω Διαδικτύου, με άμεση πρόσβαση στους τραπεζικούς λογαριασμούς, παρέχοντας πολλές υπηρεσίες κ ευκολίες στους πελάτες.

1 .Κρατης Βασίλειος,internet banking,διαδικτυακές εφαρμογές στον τραπεζικό χώρο.

<http://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/3772/2/KrapisMsc2008.pdf>.

Προσβαση την 14/4/211

Ο έντονος ρυθμός της καθημερινής μας ζωής περιορίζει στο ελάχιστο τον χρόνο που διαθέτουμε δημιουργώντας ευνοϊκό κλίμα για την ανάπτυξη του e-banking και αποτελεί πλέον μια επανάσταση στις τραπεζικές συναλλαγές, εξυπηρετώντας όλο και περισσότερους χρήστες ανά την υφήλιο. Οι συναλλαγές αυτές γίνονται μέσω Web Sites, δηλαδή μέσω ιστοσελίδων τραπεζών και οι οποίες θα πρέπει να σχεδιάζονται σύμφωνα με κάποιες προϋποθέσεις. Με την εμφάνιση του Internet Banking οι περισσότεροι σε αυτόν τον χώρο αναγνώρισαν την σπουδαιότητα αυτού του νέου θεσμού και την δυνατότητά του να επιφέρει τεράστιες μεταβολές στον Τραπεζικό και τον ευρύτερο επιχειρηματικό χώρο.

Η εργασία αυτή έχει ως αντικειμενικό σκοπό της, την περιγραφή του πλαισίου της υπηρεσίας «e-banking» στην Ελληνική πραγματικότητα.

- A. Εισαγωγικά, στο πρώτο κεφάλαιο περιγράφεται σε γενικές γραμμές, το πλαίσιο της σύγχρονης τεχνολογίας, το κατά πόσο αυτό, χρησιμοποιείται από τις τράπεζες και με ποιο τρόπο.
- B. Το δεύτερο κεφάλαιο μέσω της σχετικής διεθνούς βιβλιογραφίας παραθέτει τις απαραίτητες πληροφορίες για ανάλυση για κατανόηση του e-banking. Ποια είναι τα είδη του, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα, τις δυνατότητες που προσφέρει καθώς και τους κινδύνους όπως και την ασφάλεια που έχουν οι συναλλαγές μέσω e-banking.
- C. Τέλος, στο τρίτο και τελευταίο κεφάλαιο περιγράφονται οι πτυχές και τα ευρήματα της πραγματοποιηθείσας για τους σκοπούς της εργασίας, εμπειρικής έρευνας μας, η ανάλυση, καθώς και τα συμπεράσματα και οι προτάσεις που απορρέουν σχετικά με την καλύτερη λειτουργία της εν λόγω υπηρεσίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

2.1. Τα είδη του e- banking.

Το e-banking, κατά βάση χωρίζεται σε τρία είδη, ανάλογα με τον εξοπλισμό και τα προγράμματα λογισμικού που χρησιμοποιούνται. Τα είδη αυτά είναι²:

1. Internet banking (Τραπεζική μέσω διαδικτύου)
2. Phone banking (Τραπεζική μέσω τηλεφώνου)
3. Mobile banking (Τραπεζική μέσω κινητού)

Ανάλογα με το κανάλι που χρησιμοποιείται για τη διενέργεια συναλλαγών, εντοπίζοντας ιδιαίτερα χαρακτηριστικά για το κάθε ένα από αυτά.

2.1.a Internet Banking: Το Internet banking, το οποίο συχνά ονομάζεται και online banking, χρησιμοποιεί το Internet ως μέσο διεξαγωγής τραπεζικών δραστηριοτήτων. Για να μπορέσει ένας χρήστης να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες e- banking πρέπει να διαθέτει ηλεκτρονικό υπολογιστή και να έχει σύνδεση στο διαδίκτυο. Ωστόσο σε ορισμένες περιπτώσεις απαιτούνται περισσότερες συσκευές ασφαλείας όπως εγκατάσταση ειδικού λογισμικού ασφαλείας ή ψηφιακό πιστοποιητικό.

Ο πελάτης μιας τράπεζας, μέσω του Internet banking, έχει τη δυνατότητα να εκτελεί, σχεδόν όλες τις τραπεζικές συναλλαγές και να λαμβάνει την πληροφόρηση που επιθυμεί.

Μεγάλη επένδυση γίνεται και στο θέμα της ασφάλειας που είναι ιδιαίτερα κρίσιμο για την αξιοπιστία των ηλεκτρονικών τραπεζικών συστημάτων και που θα αναλυθεί παρακάτω.

2.1.β Phone Banking: Μέσω του Phone Banking, η Τράπεζα, γίνεται πλέον προσιτή από το σπίτι, το γραφείο, το αυτοκίνητο, ενώ ταυτόχρονα διατηρείται ως ένα βαθμό και η παραδοσιακή τραπεζική σχέση μεταξύ υπαλλήλου και πελάτη. Συσκευές όπως τα κινητά τηλέφωνα ή τα PDAs που είναι εφοδιασμένες με την τεχνολογία WAP και

2. ΑΓΓΕΛΗΣ Γ. ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ, 2005, Η Βίβλος του e – banking, ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΕΠΕ

μπορούν να συνδεθούν στο Internet μπορούν να παρέχουν στους χρήστες τους τη δυνατότητα διεξαγωγής τραπεζικών συναλλαγών.

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω phone banking χωρίζονται σε δύο κατηγορίες:

- αυτές που διεκπεραιώνονται από πράκτορες (agents) τηλεφωνικού κέντρου και
- αυτές που διεκπεραιώνονται αυτόματα μέσω συστημάτων αναγνώρισης φωνής (IVR)

Το phone banking, δίνει τη δυνατότητα στον πελάτη μίας τράπεζας, να έχει στη διάθεσή του, σχεδόν όλες τις συναλλαγές που έχει και μέσω Internet banking.

2.1.γ Mobile Banking: Πολλές φορητές συσκευές όπως τα κινητά τηλέφωνα, οι φορητές ατζέντες (PDAs) και οι υπολογιστές παλάμης (Hand-held PC's) πρόσβαση στο Internet μέσω της τεχνολογίας WAP. Έτσι οι χρήστες μπορούν να εκτελέσουν Internet Banking και από άλλες συσκευές εκτός του PC. Αυτού του είδους οι συναλλαγές περιγράφονται με τον όρο mobile Banking.

Το Mobile banking παρά τα πλεονεκτήματα, τις ευκολίες και την ευχρηστία του, δεν έχει καταφέρει ακόμη να πείσει το ελληνικό καταναλωτικό κοινό και συνεπώς δεν έχει εδραιωθεί ακόμα σε σχέση με το internet και το phone banking. Αν λάβουμε υπόψη όμως την ανάπτυξη της κινητής τηλεφωνίας στην εγχώρια αγορά, τότε το Mobile banking έχει όλες τις προοπτικές να αποτελέσει στο άμεσο μέλλον ένα ευρέως χρησιμοποιούμενο κανάλι πραγματοποίησης ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Μεγάλη σημασία δίνεται επίσης σε ότι αφορά το Mobile banking στην ασφάλεια των συναλλαγών και στην πιστοποίηση του χρήστη³.

3. Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας, 2006,

http://www.observatory.gr/files/meletes/%CE%A4%CE%A0%CE%95_%CE%A6%CE%B2_%CE%A0%CE%91%CE%A1%CE%91%CE%9412_final.pdf

2.2. Οι δυνατότητες που προσφέρει το Internet Banking

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής αυξάνονται συνεχώς σε ποικιλία και ευελιξία. Στόχος όλων των τραπεζών που έχουν επενδύσει στο web banking είναι να αποκτήσουν ένα σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, προσφέροντας μακροχρόνια το σύνολο των προϊόντων και υπηρεσιών τους μέσω Διαδικτύου, παρέχοντας τη μέγιστη δυνατή ευκολία διαφάνεια και ασφάλεια στο πελάτη- χρήστη.

Παράλληλα, ο παράγοντας που θα επηρεάσει ίσως στο μεγαλύτερο βαθμό την αφοσίωση των πελατών σε αυτές τις υπηρεσίες είναι η διαθεσιμότητα πληροφοριών και η ευκολία πρόσβασης σε ανταγωνιστικές υπηρεσίες άλλων παροχέων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, χωρίς τους περιορισμούς που θέτει η φυσική τοπογραφία. Αυτή η εξέλιξη δίνει αναμφίβολα την ευκαιρία στους πελάτες να επιλέγουν από που θα προμηθευτούν το κάθε τραπεζικό προϊόν που πρόκειται να χρησιμοποιήσουν, συγκρίνοντας διαφορετικές προσφορές. Περιορίζονται έτσι οι δεσμοί των πελατών με την κάθε τράπεζα και εντείνεται ο ανταγωνισμός μεταξύ των τραπεζών.

Οι τράπεζες δεν μπορούν, με κανένα τρόπο πια, να εφησυχάζουν και να θεωρούν δεδομένο ότι οι πελάτες θα διατηρήσουν το βασικό τραπεζικό τους λογαριασμό στην τράπεζα που συνεργάζονταν μέχρι τώρα. Οι συναλλαγές που οι πελάτες θα δοκιμάσουν να εμπιστευτούν σε άλλες τράπεζες δεν θα είναι λίγες και μπορεί ακόμη να συμπεριλαμβάνουν και το βασικό τους λογαριασμό. Το ενδιαφέρον που δείχνουν οι πελάτες στις υπηρεσίες Internet banking είναι αυξημένο. Ταυτόχρονα οι πελάτες δίνουν έμφαση στα θέματα της ασφάλειας, της προστασίας των ατομικών τους δεδομένων και στο να είναι οι προσφερόμενες υπηρεσίες σε πραγματικό χρόνο (real time).

Το internet banking απευθύνεται τόσο στους ιδιώτες πελάτες των τραπεζών, όσο και στις επιχειρήσεις. Οι δυνατότητές του καλύπτουν όλο το φάσμα των τραπεζικών υπηρεσιών και εναπόκειται στην κρίση κάθε τράπεζας ποιες από αυτές θα διαθέσει στους πελάτες της μέσα από αυτό το κανάλι.

Στις επόμενες σελίδες παρουσιάζονται συνοπτικά οι δυνατότητες^{4&5} που προσφέρει το internet banking.

⁴ Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Γ' Τριμ. 2003

⁵ http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=745

2.2.α. *Εικόνα θέσης - πληροφορίες*: Η εικόνα θέσης αναφέρεται στις πληροφορίες που μπορεί να έχει ο χρήστης της υπηρεσίας για τα προϊόντα της τράπεζας που έχει χωρίς να επισκεφθεί την τράπεζα...:

- Πληροφορίες λογαριασμών, όπου ο χρήστης μπορεί να δει και να ελέγξει τους λογαριασμούς του on-line, να ενημερωθεί για το λογιστικό και πραγματικό του υπόλοιπο, το τρέχον επιτόκιο του και τις τελευταίες κινήσεις που έχουν πραγματοποιηθεί
- Πληροφορίες των καρτών του, με αναλυτική απεικόνιση των αγορών και χρεώσεων που έχουν πραγματοποιηθεί, των δόσεων που εκκρεμούν, το οφειλόμενο υπόλοιπο, την ημερομηνία έκδοσης του statement, ποιο είναι το ελάχιστο ποσό καταβολής και την προθεσμία καταβολής του.
- Πληροφορίες χαρτοφυλακίου, δηλαδή τις επενδύσεις του, είτε πρόκειται για καταθέσεις σε προθεσμία, είτε για αμοιβαία, ομόλογα ή μετοχές. Ακόμα εμφανίζεται και το επιτόκιο της προθεσμίας, η ημερομηνία έναρξης και λήξης της, καθώς επίσης η τιμή αγοράς των αμοιβαίων, ομολόγων και μετοχών και η τρέχουσα αποτίμησή τους.
- Πληροφορίες δανείων, όπου ο χρήστης που έχει λάβει οιασδήποτε μορφής δάνειο από Τράπεζα, μπορεί να ενημερωθεί για το χρεωστικό του υπόλοιπο, το τρέχον επιτόκιο του καθώς και την τρέχουσα δόση και την ημερομηνία πληρωμής της.
- Πληροφορίες επιταγών, μια εφαρμογή η οποία είναι πολύ χρήσιμη ειδικά για τους επαγγελματίες πελάτες της Τράπεζας, οι οποίοι μέσω αυτής της εφαρμογής έχουν τη δυνατότητα να δουν ποιες επιταγές τους πληρώθηκαν, σε ποια ημερομηνία και ποια είναι τα διαθέσιμα φύλλα που έχουν στο καρνέ τους.

2.2.β. *Μεταφορές κεφαλαίων*: Οι μεταφορές κεφαλαίων αφορούν την μεταφορά χρημάτων του χρήστη από τον υπολογιστή του και διακρίνονται σε...:

- Μεταφορές κεφαλαίων εντός τράπεζας σε λογαριασμούς του ιδίου, όπου ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να μεταφέρει χρήματα από έναν λογαριασμό του σε κάποιον άλλον, σε on-line χρόνο ή να επιλέξει την ημερομηνία που επιθυμεί να πραγματοποιηθεί η συναλλαγή.
- Μεταφορές κεφαλαίων εντός τράπεζας σε λογαριασμούς τρίτων: Σε αυτή την περίπτωση ο χρήστης επιλέγει το λογαριασμό από τον οποίο επιθυμεί να μεταφέρει χρήματα σε on-line χρόνο ή να επιλέξει την ημερομηνία που επιθυμεί να πραγματοποιηθεί η συναλλαγή και στη συνέχεια πληκτρολογεί το λογαριασμό και το ό-

νομα του δικαιούχου στον οποίο θέλει να μεταφέρει χρήματα. Οι τράπεζες έχουν προβλέψει και σε περίπτωση λάθους πληκτρολόγησης λογαριασμού είναι αδύνατη η μεταφορά

- **Μεταφορές κεφαλαίων εκτός τράπεζας-εμβάσματα:** Ο χρήστης, ο οποίος επιθυμεί τη μεταφορά κεφαλαίου εκτός της τράπεζας, θα πρέπει να γνωρίζει και τον αριθμό IBAN του δικαιούχου καθώς και το SWIFT της τράπεζας που στέλνει τα χρήματα. Ειδικά αν πρόκειται για μεταφορά εκτός Ελλάδας θα πρέπει να αναφέρεται και η χώρα αποστολής. Όπως και στην προηγούμενη περίπτωση, έτσι και εδώ ο χρήστης πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός στην πληκτρολόγηση των λογαριασμών. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να αναφέρουμε ότι η αποστολή εμβάσματος πάνω από ορισμένο ποσό είναι αδύνατη και υπόκεινται στη νομοθεσία για το ξέπλυμα χρήματος.

2.2.γ. *Πληρωμές:* Οι πληρωμές αναφέρονται στην εξόφληση των μηνιαίων δόσεων του χρήστη οι οποίες αφορούν:

- **Πληρωμές πιστωτικών καρτών** Οι πληρωμές πιστωτικών καρτών διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες:
 - A. *Πληρωμή πιστωτικών καρτών ιδίου:* Ο χρήστης επιλέγει τον τραπεζικό λογαριασμό χρέωσης και τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας που επιθυμεί να πληρώσει. Ακολούθως πληκτρολογεί το ποσό που θέλει να μεταφέρει για την πληρωμή της πιστωτικής κάρτας και την ημερομηνία που επιθυμεί να γίνει η πληρωμή. Ο χρήστης έχει την πολυτέλεια και μεταχρονολογημένων πληρωμών, γεγονός που τον διευκολύνει να προγραμματίζει τις πληρωμές του
 - B. *Πληρωμή πιστωτικών καρτών τρίτου:* Ο χρήστης επιλέγει τον τραπεζικό λογαριασμό χρέωσης, στη συνέχεια καλείται να πληκτρολογήσει τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας. Ο χρήστης πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός στο σημείο αυτό, ώστε τα λεφτά να πιστωθούν στη σωστή πιστωτική κάρτα. Ακολούθως πληκτρολογεί το ποσό που θέλει να μεταφέρει για την πληρωμή της πιστωτικής κάρτας και την ημερομηνία που επιθυμεί να γίνει η πληρωμή
 - Γ. *Πληρωμή πιστωτικών καρτών άλλης τράπεζας:* Οι πληρωμές πιστωτικών καρτών άλλης τράπεζας διεκπεραιώνεται μέσω του διατραπεζικού συστήματος Dias transfer. Για την πληρωμή πιστωτικών καρτών άλλης τράπεζας, ο χρήστης επιλέγει τον τραπεζικό λογαριασμό χρέωσης στη συνέχεια επιλέγει την τράπεζα δικαιούχου, από ένα σύνθετο πεδίο που περιέχει όλες τις τράπεζες εσωτερικού. Έπειτα ο πελάτης καλείται να πληκτρολογήσει τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας. Ακολούθως πληκτρολογεί το ποσό που θέλει να μεταφέ-

ρει για την πληρωμή της πιστωτικής κάρτας και την ημερομηνία που επιθυμεί να γίνει η πληρωμή

- Πληρωμές Δημοσίου: Πολλές πληρωμές ενός πελάτη έναντι του Δημοσίου, μπορούν να ολοκληρώνονται μέσω e-banking. Οι περισσότερες εξ αυτών διεκπεραιώνονται μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIAS DEBIT. Οι πληρωμές Δημοσίου παρέχουν όλο το πακέτο των ηλεκτρονικών πληρωμών, καθιστώντας το πολύ ελκυστικό για πολλούς επαγγελματίες της χώρας μας

Οι πληρωμές Δημοσίου, αναφέρονται σε πληρωμές :

- ✓ Φ.Π.Α
 - ✓ Εργοδοτικές εισφορές Ι.Κ.Α
 - ✓ Ασφαλιστικές εισφορές Τ.Ε.Β.Ε
 - ✓ Είσπραξη Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων
 - ✓ Τέλη κυκλοφορίας
- Πληρωμές Λογαριασμών ΔΕΚΟ
Σχεδόν όλες οι μονάδες ηλεκτρονικής τραπεζικής της χώρας, παρέχουν στους πελάτες τους, ολοκληρωμένο πακέτο πληρωμών λογαριασμών ΔΕΚΟ. Ονομαστικά οι πληρωμές αυτές είναι:
 - ✓ ΟΤΕ
 - ✓ ΔΕΗ
 - ✓ ΕΥΔΑΠ
 - Πληρωμές σταθερής και κινητής τηλεφωνίας: Η πληρωμή λογαριασμών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας παρέχεται πλέον στις περισσότερες τράπεζες. Κάποιες από αυτές τις πληρωμές διεκπεραιώνονται μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIAS DEBIT, ενώ άλλες αποτελούν προϊόν διμερούς συμφωνίας μεταξύ τραπεζών και εταιριών
 - Πληρωμές Ασφαλιστικών: Αρκετές ασφαλιστικές εταιρίες συνάπτουν συμφωνίες με τράπεζες, δίνοντας τη δυνατότητα στους πελάτες τους να πληρώνουν τα ασφάλιστρα τους μέσω αυτών.

2.2.δ. Εκτέλεση εντολών:

- Εκτέλεση μισθοδοσίας, υπηρεσία η οποία προσφέρεται αποκλειστικά σε επαγγελματίες πελάτες. Με την εφαρμογή αυτή παρέχεται στο χρήστη η δυνατότητα μαζικής μεταφοράς κεφαλαίων που αφορούν την πληρωμή των υπαλλήλων της επιχείρησής του,

- Χρηματιστηριακές εντολές, με τις οποίες ο χρήστης μπορεί άμεσα να δώσει μία εντολή που αφορά αγορά ή πώληση μετοχών στην τιμή που επιθυμεί, υποδεικνύοντας το λογαριασμό χρέωσης ή πίστωσης, την τιμή για την οποία επιθυμεί να πραγματοποιηθεί η συναλλαγή και τα τεμάχια διαπραγμάτευσης. Σε τέτοιες εντολές εμφανίζονται και τα έξοδα-προμήθειες που επιβαρύνουν τον πελάτη. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι να έχει ο χρήστης αποκτήσει μέσω της τράπεζας μερίδα και Σ.Α.Τ. που είναι απαραίτητα για την ολοκλήρωση αυτών των συναλλαγών⁶.

2.2.ε. *Αιτήσεις:* Μέσω της ιστοσελίδας τους οι τράπεζες παρέχουν και τη δυνατότητα στο χρήστη για ηλεκτρονικές αιτήσεις για απόκτηση των προϊόντων τους. Μετά την αίτηση ακολουθεί και η αποδοχή των όρων συναλλαγής. Μερικά είδη αιτήσεων είναι:

- Αίτηση ανοίγματος λογαριασμού
- Αίτηση χορήγησης δανείου
- Αίτηση έκδοσης πιστωτικής κάρτας
- Αίτηση χορήγησης καρνέ επιταγών

2.2.στ. *Βοηθητικές Υπηρεσίες:* Πολλές τράπεζες πέραν των υπηρεσιών που προσφέρουν στους χρήστες τους, παρέχουν και βοηθητικά εργαλεία που διευκολύνουν τη ζωή των πελατών τους.

Συνήθως τα εργαλεία αυτά είναι διαθέσιμα και στους απλούς επισκέπτες του site της τράπεζας. Τέτοιες βοηθητικές υπηρεσίες είναι :

- ✓ Υπολογισμός IBAN
- ✓ Μετατροπή νομισμάτων
- ✓ Υπολογισμός δόσεων δανείων

⁶ Καρέκλης, Π., (2003), Οφέλη από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής. *Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών*, Αφιέρωμα στο Internet Banking, , Γ' Τριμηνία 2003, σελ. 48-50.

2.3. Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα της Χρήσης του e-Banking για Τράπεζες και Χρήστες

Τα πλεονεκτήματα του internet banking σε σχέση με τους παραδοσιακούς τρόπους διενέργειας τραπεζικών συναλλαγών είναι σημαντικά, τόσο για τους πελάτες των τραπεζών όσο και για τις ίδιες⁷:

2.3.α. Ευκολία χρήσης, διαθεσιμότητα υπηρεσιών σε 24ωρη βάση, 365ημέρες το χρόνο: Με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής μια τράπεζα μπορεί να πετύχει διεύρυνση της παρουσίας της και να προσελκύσει νέους πελάτες Υποψήφιοι πελάτες της δεν είναι μόνον οι φυσικοί γείτονες του καταστήματος αλλά όλος ο κόσμος! Η λειτουργία του ηλεκτρονικού τραπεζικού καταστήματος και η δυνατότητα υλοποίησης συναλλαγών 24 ώρες το 24ωρο, επί επτά ημέρες την εβδομάδα και 365 ημέρες τον χρόνο είναι σημαντικός παράγοντας για την αύξηση του όγκου των συναλλαγών και τη ικανοποίηση των πελατών.

2.3.β. Δυνατότητα πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της τράπεζας, ανεξάρτητα από την τοποθεσία στην οποία βρίσκεται ο χρήστης, (από το σπίτι, το γραφείο, το εξωτερικό κλπ): Ο χρήστης δεν υποχρεούται να μεταβεί στην τράπεζα για να εκτελέσει τη συναλλαγή του. Χαρακτηριστικό που αποσυνδέει την τραπεζική συναλλαγή από τη φυσική παρουσία της τράπεζας. Ιδιαίτερα ευνοημένες από αυτό είναι οι μικρότερες σε μέγεθος τράπεζες που δε διαθέτουν ευρύ δίκτυο καταστημάτων σε όλη την επικράτεια, αφού αποκτούν την ευχέρεια να επεκτείνουν τις δραστηριότητές τους γεωγραφικά, χωρίς να αναλάβουν το υψηλό κόστος της ίδρυσης υποκαταστήματος.

Η μόνη προϋπόθεση για τον πελάτη είναι η δυνατότητα πρόσβασης στο internet, η οποία σήμερα έχει ξεφύγει πλέον από τα στενά πλαίσια της σταθερής τηλεφωνικής σύνδεσης, με τη χρήση τεχνολογιών όπως αυτή των ασυρμάτων δικτύων, (wireless lan), ή της πρόσβασης με τη χρήση του κινητού τηλεφώνου. Επιπλέον, μια σημαντική προοπτική που ανοίγεται για τις ελληνικές τράπεζες είναι αυτή της αξιοποίησης του απόδημου ελληνισμού.

⁷Καρέκλης,Π. (2003), Επιπτώσεις του Internet στη λειτουργία και κερδοφορία των επιχειρήσεων. Οφέλη από την χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, *Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών*, Αφιέρωμα στο Internet Banking, , Γ΄ Τριμηνία 2003, σελ. 41-52.

2.3.γ. *Μείωση του κόστους συναλλαγών:* Είναι ένας από τους σημαντικότερους λόγους αναζήτησης από τις τράπεζες εναλλακτικών καναλιών διανομής τραπεζικών υπηρεσιών. Σύμφωνα με μελέτη του οίκου Booz Allen & Hamilton⁸ μια τυπική τραπεζική συναλλαγή όπως η κατάθεση, η ερώτηση υπολοίπου και η μεταφορά ποσού σε άλλο λογαριασμό, όταν πραγματοποιείται στο γκισέ και απασχολεί ανθρώπινο δυναμικό κοστίζει 1,01 ευρώ. Η ίδια συναλλαγή όταν πραγματοποιείται στο ATM κοστίζει 0,24 ευρώ, ενώ μέσω του internet banking το κόστος της μειώνεται δραματικά, αφού υπολογίζεται ότι κοστίζει μόλις 0,10 ευρώ. Ενδεικτική του κόστους των συναλλαγών είναι παρόμοια έρευνα που πραγματοποίησε στη Μ. Βρετανία το Natwest Group σε συνεργασία με την εταιρία BRC όπου υπολογίστηκε μια συναλλαγή στο γκισέ σε 64 πέννες από το τηλέφωνο 32 πέννες από το ATM σε 27 πέννες και από το Internet 0,5 πέννες⁹

Οικονομικό όφελος όμως έχουν και οι πελάτες, αφού τα τελευταία χρόνια οι ελληνικές τράπεζες έχουν καθιερώσει χρεώσεις για ορισμένες συναλλαγές όταν αυτές γίνονται στο κατάστημα (πχ. μεταφορά ποσών σε λογαριασμούς άλλων τραπεζών), ενώ παρατηρείται τάση ενίσχυσης αυτής της τακτικής από πλευράς των τραπεζών. Οι αντίστοιχες συναλλαγές μέσω του internet banking δεν χρεώνονται, αποτελώντας κίνητρο για τους πελάτες να το χρησιμοποιήσουν. Το αν αυτή η διάκριση συνεχιστεί και μετά την κατάκτηση ικανοποιητικού για τις τράπεζες ποσοστού διείσδυσης του internet banking, θα αποτελέσει αντικείμενο στρατηγικής εκ μέρους των τραπεζών.

2.3.δ. *Αποσυμφόρηση των τραπεζικών καταστημάτων:* Ένας ακόμα στρατηγικός στόχος των τραπεζών είναι η αποσυμφόρηση των καταστημάτων από συναλλαγές «ρουτίνας» και παράλληλα, η σταδιακή μετατροπή του τόσο σε ένα συμβουλευτικό κέντρο για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του ομίλου όσο σε ένα κέντρο πώλησης των αντίστοιχων προϊόντων.

2.3.ε. *Ταχύτητα στη διενέργεια και ολοκλήρωση των συναλλαγών σε σχέση με τους παραδοσιακούς τρόπους* (τραπεζικές συναλλαγές μέσω δικτύου καταστημάτων), αλλά και σε σχέση με τα υπόλοιπα εναλλακτικά κανάλια τραπεζικών συναλλαγών (phone banking, ATM κλπ). Ο πελάτης κερδίζει χρόνο τόσο από την αποφυγή μετάβασης στο κατάστημα, όσο και από την αποφυγή της αναμονής σε ουρές.

⁸ περιοδικό RAM, τ.172, Σεπτέμβριος 2003,

⁹ Survey of electronic money developments, Prepared by the Committee on Payment and Settlement Systems of the central banks of the Group of Ten Countries, πηγή έρευνας: Bank for International Settlements Information, Press and Library Services, November 2001.

2.3.στ. Υψηλό επίπεδο ασφάλειας σε ό,τι αφορά στην τράπεζα

2.3.ζ. Αποδοτικότερη διαχείριση των κάθε είδους συναλλαγών του χρήστη (πληροφοριακών, επενδυτικών, δανειακών, πληρωμών κλπ). Οι πελάτες των τραπεζών έχουν συνολική εικόνα των λογαριασμών και των συναλλαγών τους μέσω της οθόνης του υπολογιστή τους, καθώς επίσης και πρόσβαση σε ιστορικά στοιχεία που αφορούν προηγούμενες κινήσεις και συναλλαγές.

2.3.η. Πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών: Το οποίο καλύπτει τις ποικίλες ανάγκες των τραπεζικών πελατών, τόσο των ιδιωτών, όσο και των επιχειρήσεων ανεξαρτήτως μεγέθους και κλάδου της οικονομίας στον οποίο δραστηριοποιούνται.

Από την άλλη πλευρά, οι τράπεζες έρχονται αντιμέτωπες με μια σειρά στρατηγικών προκλήσεων και "στοιχημάτων" που θα πρέπει να κερδίσουν με τη χρήση των νέων τεχνολογιών:

- Σε μέσο-μακροπρόθεσμο διάστημα η ηλεκτρονική τραπεζική θα μετατραπεί από δευτερεύουσα επιχειρηματική ασχολία σε κύρια. Συνεπώς η αποτυχία έγκαιρης εισόδου μιας τράπεζας στον ψηφιακό κόσμο μπορεί να έχει σοβαρές επιπτώσεις στη μελλοντική της θέση στην αγορά
- Η πίστη και η αφοσίωση των πελατών μπορεί να μειωθεί εξαιτίας της αυξημένης δυνατότητας πρόσβασης σε ανταγωνιστικές, χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Επίσης η ευκολία με την οποία μπορούν να συγκριθούν οι τιμές των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρουν οι διάφοροι χρηματοπιστωτικοί και μη οργανισμοί, θα συμβάλλει στην κινητικότητα των πελατών
- Ο ανταγωνισμός εντός του τραπεζικού τομέα αλλά και από μη τραπεζικούς φορείς αναμένεται να αυξηθεί με την επέκταση του internet banking. Οι φραγμοί που μέχρι τώρα εμπόδιζαν όσους επιθυμούσαν να παράσχουν τραπεζικές υπηρεσίες, έχουν εξαλειφθεί. Δεν απαιτείται πλέον ένα εκτεταμένο δίκτυο τραπεζικών καταστημάτων για να εξασφαλιστεί μια κρίσιμη μάζα πελατών ούτε οι αντίστοιχες υπέρογκες επενδύσεις. Ένα εγκατεστημένο και εκτεταμένο δίκτυο καταστημάτων δεν αποτελεί πλέον ικανή και αναγκαία συνθήκη για τη διατήρηση της θέσης που έχει μια τράπεζα στην αγορά, με άμεση συνέπεια να δημιουργούνται προϋποθέσεις για τις μικρές και μέχρι πρότινος απευθυνόμενες σε «ειδικό» κοινό τράπεζες να ανταγωνιστούν τις μεγαλύτερες με καλύτερους όρους

- Από πλευράς διοικητικού σχεδιασμού των τραπεζών, η διεξαγωγή συναλλαγών μέσω Internet επιβάλλει την εισαγωγή συστημάτων για τη διαχείριση των κινδύνων (risk management) και την πληροφόρηση της διοίκησης (MIS). Πιθανώς μάλιστα απαιτείται η δημιουργία ειδικού τμήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής και διαχωρισμός αρμοδιοτήτων, ιδίως προκειμένου να τηρηθεί η νομοθεσία προστασίας προσωπικών δεδομένων. Πρακτικά, απαιτείται ειδική εκπαίδευση του προσωπικού και των πελατών και ενδελεχής έλεγχος των τρίτων, στους οποίους ανατίθενται υπεργολαβίες (outsourcing) και μεταβιβάζονται δεδομένα. Επιπλέον, απαιτούνται ειδικά μέτρα ασφάλειας, όπως η χρήση κρυπτογραφίας, ψηφιακών υπογραφών και συνθηματικών και η διαχείριση προγραμμάτων και μεθόδων προστασίας από ιούς και κακόβουλες επιθέσεις προς τα πληροφοριακά συστήματα.

2.4. Τεχνολογικοί Κίνδυνοι.

Είναι γεγονός ότι το internet banking παρόλο που αναμφισβήτητα παρουσιάζει πολλά πλεονεκτήματα τόσο για τους χρήστες του όσο και για την τράπεζα, έχει και αρκετά μειονεκτήματα. Ένα κρίσιμο και πολυσυζητημένο μειονέκτημα είναι η έλλειψη απόδειξης και υπογραφής στην πραγματοποίηση των τραπεζικών συναλλαγών καθώς έτσι δεν υπάρχει μεγάλη ασφάλεια. Το θέμα της ασφάλειας είναι τεράστιο και αρκετοί πελάτες των τραπεζών εμφανίζονται ιδιαίτερα δύσπιστοι ως προς την εξασφάλιση της διαφάνειας και της ασφάλειας στην πραγματοποίηση των συναλλαγών τους μέσω διαδικτύου καθώς δεν αισθάνονται ιδιαίτερα προστατευμένοι.

Έχουν καταγραφεί κατά καιρούς σε διάφορες έρευνες που πραγματοποιήθηκαν παγκοσμίως για το θέμα της ασφάλειας διάφορα γεγονότα, όπως χρέωση λογαριασμού πελάτη από παραδρομή λόγω τεχνικού λάθους ή βλάβης, μη αποδοχή από πελάτη κακής πίστης μιας χρέωσης του λογαριασμού του που είναι ορθή και νόμιμη, ακάλυπτες πληρωμές, χρησιμοποίηση από μη-εξουσιοδοτημένο πρόσωπο κάρτας που έχει κλαπεί ή απολεσθεί.

Επιπλέον, κίνδυνο σε τεχνικό επίπεδο αποτελεί η αποτυχία διενέργειας συναλλαγών, λάθη κατά την εισαγωγή στοιχείων, ελλιπή νομικά έγγραφα, μη εγκεκριμένη πρόσβαση σε λογαριασμούς πελατών και σχετικές αντιδικίες με τους χρήστες. Επιπροσθέτως, με το internet banking είναι μεγαλύτερη η εξάρτηση από παγκόσμια ολοκληρωμένα τεχνολογικά συστήματα και αυτό αποτελεί σημαντικό μειονέκτημα, επειδή συμβάλλει στην αύξηση του λειτουργικού κινδύνου των τραπεζών. Τέλος η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου εμπερικλείει κινδύνους για εξωτερική απάτη, επειδή η ασφάλεια που παρέχει το σύστημα αυτό δεν θεωρείται ακόμη πλήρως εξασφαλισμένη.

2.5. Internet Banking & Εργαζόμενοι.

Για τη λειτουργία του internet banking απαιτείται τεχνογνωσία και εξειδικευμένο προσωπικό για την υποστήριξή του. Οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί για να προσελκύσουν αξιόλογα στελέχη, παρακάμπτουν τις προβλεπόμενες από τον κανονισμό διαδικασίες πρόσληψης, αμοιβής και ιεραρχικής εξέλιξης του προσωπικού, ακόμα και στις μεγάλες τράπεζες με δημόσιο χαρακτήρα.

Με τη διάδοση του internet και την εξοικείωση του κοινού στη χρήση του e-banking, τα πιστωτικά ιδρύματα θα χρειάζονται λιγότερους υπαλλήλους για την διεκπεραίωση απλών συναλλαγών. Το προσωπικό αυτό αναγκαστικά θα τοποθετηθεί σε άλλες θέσεις, όπου προαπαιτούνται επιπλέον γνώσεις. Αυτό οδηγεί στη δια βίου εκπαίδευση, η αφομοίωση όμως νέων γνώσεων από άτομα κάποιας ηλικίας είναι δύσκολη με αποτέλεσμα να δημιουργούνται δυσαρέσκεις και αναποτελεσματικοί εργαζόμενοι.

Μια ακόμη συνέπεια που προκύπτει από την καθιέρωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η επίδρασή της στην οργανωτική δομή του ανθρώπινου δυναμικού των τραπεζών. Είναι ήδη ορατή η απαίτηση για όλο και περισσότερα άτομα με τεχνολογική κατάρτιση και γνώσεις πληροφορικής, καθώς και με γνωστικό αντικείμενο υψηλού επιπέδου. Γενικότερα το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι μέρος μιας ευρύτερης τάσης, που απαιτεί από το ανθρώπινο δυναμικό όλο και καλύτερη εκπαίδευση με έμφαση στους τομείς των θετικών επιστημών.

Σταδιακά οι καταναλωτές θα ζητούν όλο και περισσότερο συμβουλές, αντιμετωπίζοντας όλο και πιο πολύπλοκα ζητήματα, όπως η αποδοτική επένδυση μικρών κεφαλαίων. Έτσι η συνηθισμένη μέρα ενός τραπεζικού υπαλλήλου πρώτης γραμμής μεταβάλλεται, πάντα με στόχο την ικανοποίηση των μεταβαλλόμενων αναγκών των πελατών. Ο ταμίας (teller) μετατρέπεται σε πωλητή (seller).

Μια επιπλέον αλλαγή που αναμένεται να εφαρμοστεί μελλοντικά, είναι αυτή της τηλεργασίας. Οι εταιρίες που ήδη εφαρμόζουν τηλεργασία είναι σε θέση να επιβεβαιώσουν αύξηση της παραγωγικότητας τους, ταχύτερη διεκπεραίωση θεμάτων, λιγότερες χαμένες ημέρες και ώρες σε μετακινήσεις και καλύτερη διαχείριση χρόνου. Αυτές οι εταιρίες επωφελούνται και από τη μείωση του απαραίτητου χώρου γραφείων και κάθε σχετικού κόστους, γεγονός που επιτρέπει σε αυτές να προσελκύσουν και να διατηρήσουν στελέχη υψηλότερου επιπέδου και να προσφέρουν καλύτερης ποιότητας

υπηρεσίες στους πελάτες. Η ηλεκτρονική δικτύωση επιφέρει κατάργηση των ορίων κάθε είδους και η αξιοποίηση στελεχών δεν περιορίζεται πια τοπογραφικά. Μέσω της τηλεργασίας μια εταιρία μπορεί να συμπεριλαμβάνει στο στελεχιακό δυναμικό της ανθρώπους που κατοικούν σε μακρινές περιοχές.

Το κλασικό εργασιακό πρότυπο των τραπεζικών υπαλλήλων μετασηματίζεται με αυξανόμενη ταχύτητα. Σήμερα τα πιο περιζήτητα στελέχη είναι αυτά που διακρίνονται από δημιουργική και αυτόνομη σκέψη, διαπραγματευτική ικανότητα, δυνατότητα λειτουργίας σε καταστάσεις έντασης, ικανότητα άμεσης επίλυσης προβλημάτων, υψηλό επίπεδο προσαρμοστικότητας και ομαδικό πνεύμα εργασίας. Έτσι οι τυπικοί γραφειοκρατικοί υπάλληλοι αντικαθίστανται οριστικά από στελέχη εξειδικευμένα σε νέα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες, αλλά και σε σύγχρονες μεθόδους πωλήσεων και marketing.

Η δια βίου εκπαίδευση, τόσο του προσωπικού όσο και των πελατών, είναι ανεκτίμητης αξίας για την πετυχημένη εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Η εκπαίδευση του προσωπικού είναι κάτι που συνήθως οι τράπεζες σκέφτονται να κάνουν, αλλά σπάνια πραγματοποιούν. Αν οι υπάλληλοι είναι η βασικότερη δύναμη μιας τράπεζας, οι εκπαιδευμένοι υπάλληλοι είναι η δύναμη που εξασφαλίζει ότι η τράπεζα θα αναπτυχθεί και θα προοδεύσει τεχνολογικά και λειτουργικά. Από την άλλη πλευρά, το πλεόνασμα των τραπεζών σε προσωπικό θα αυξηθεί περαιτέρω, καθώς πολλές από τις διαδικασίες που πριν εκτελούνταν χειρωνακτικά, τώρα αυτοματοποιούνται. Ο αριθμός των απασχολούμενων σε κάθε τραπεζικό κατάστημα δείχνει να περιορίζεται, αντικατοπτρίζοντας την ανάγκη μείωσης του προσωπικού που χειρίζεται τις συναλλαγές. Ωστόσο ο συνολικός αριθμός του απασχολούμενου προσωπικού στις τράπεζες δεν αναμένεται να μειωθεί. Η μεταλλαγή που υπεισέρχεται στη δομή των τραπεζών θα απορροφήσει περισσότερα στελέχη στα τμήματα marketing και πωλήσεων. Επίσης θα χρειαστούν χειριστές τηλεφωνικών κέντρων, ιστοσελίδων και στελέχη παροχής τεχνικής υποστήριξης. Το προφίλ του μέσου τραπεζοϋπαλλήλου θα αναβαθμιστεί. Οι νέες θέσεις εργασίας και το καινούριο περιβάλλον θα απαιτεί περισσότερα και καλύτερα καταρτισμένα στελέχη. Στο μέλλον πέρα από τις περισσότερες προσωποποιημένες και προσαρμοσμένες υπηρεσίες στις ανάγκες του πελάτη, που αναμένεται να αναπτύξουν οι τράπεζες, αναμένεται να υπάρξει και έντονη διαφοροποίηση στις προσφερόμενες υπηρεσίες από τράπεζα σε τράπεζα οι οποίες προφανώς θα καθορίζονται από το προφίλ και τα χαρακτηριστικά των πελατών. Είναι χαρακτηριστικό άλλωστε ότι πλέον οι τραπεζίτες έχουν συνειδητοποιήσει ή είναι αναγκασμέ-

νοι να συνειδητοποιήσουν ότι το σπουδαιότερο και σημαντικότερο κεφάλαιο μιας τράπεζας είναι ο πελάτης. Με την είσοδο της ηλεκτρονικής τραπεζικής φαίνεται να ξεπερνιέται πλέον η ιδέα ότι το σημαντικότερο κεφάλαιο της τράπεζας είναι ο αριθμός ή και το μέγεθος των υποκαταστημάτων που διαθέτει ή οι υπάλληλοι και τα διευθυντικά στελέχη που την στελεχώνουν. Όλα αυτά μόνο σε όφελος προς τον πελάτη μπορούν να μεταφραστούν.

2.6. Ασφάλεια των συναλλαγών.

Το e-banking είναι ανοικτό σύστημα, επομένως οποιοσδήποτε μπορεί να υποκλέψει, τροποποιήσει ή απαρνηθεί κάποια μετάδοση. Συνεπώς η ασφάλεια που χρειάζεται είναι διαφορετική από αυτή που απαιτείται στα παραδοσιακά εσωτερικά δίκτυα. Τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να προστατεύουν τον εαυτό τους αναπτύσσοντας μια δομή που να εξασφαλίζει τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια για το πληροφοριακό σύστημα και τους πελάτες τους. Η προστασία τους απαιτείται για λόγους ανταγωνιστικότητας, υπευθυνότητας και διασφάλισης των περιουσιακών τους στοιχείων.

Γενικά, οι απαιτήσεις ασφάλειας που πρέπει να ικανοποιούνται στις οικονομικής φύσης συναλλαγές πρέπει να έχουν οπωσδήποτε τα ακόλουθα χαρακτηριστικά¹⁰ :

- **το απόρρητο** (confidentiality) των δεδομένων
- **την ακεραιότητα** (integrity) της συναλλαγής
- **την αυθεντικοποίηση** (authentication) των συμμετεχόντων
- **τη μη δυνατότητα ακύρωσης** της συναλλαγής μετά την επιβεβαίωση της συμμετοχής (non repudiation) των συναλλασσομένων. Είναι προφανές ότι για την ικανοποίηση των συνθηκών για μια ασφαλή ηλεκτρονική συναλλαγή, είτε αυτή αφορά το internet banking είτε το e-commerce, θα πρέπει και οι δύο αντισυμβαλλόμενοι της συναλλαγής να πάρουν τα κατάλληλα μέτρα

Στις επόμενες σελίδες (βλ. 2.7.), εξετάζεται ο ρόλος του καθενός από αυτούς στην εξασφάλιση μιας ασφαλούς ηλεκτρονικής συναλλαγής¹¹.

10 Γκριτζαλης Δ., "Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων σε περιβάλλοντα υψηλής ευπάθειας", Διδακτορική διατριβή, Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Μάιος 1994

11 Περιοδικό Ram, αφιέρωμα στο web banking, τεύχος 157, Αθήνα, 2002

2.7. Πιστοποίηση Ταυτότητας της Τράπεζας

Με την πιστοποίηση ταυτότητας ή αυθεντικότητα εξασφαλίζεται ο υποψήφιος χρήστης ενός Web site ότι αυτό είναι το αυθεντικό site της τράπεζας με την οποία επιθυμεί να συνδιαλλαγεί ηλεκτρονικά. Αποκλείεται συνεπώς η περίπτωση αυτό να είναι ένα παρόμοιο με το αυθεντικό πλην όμως ψεύτικο site, που έχει στηθεί από κακοποιά στοιχεία με σκοπό να εξαπατήσει ανυποψίαστους και κυρίως μη ενημερωμένους για τις δυνατότητες της σύγχρονης τεχνολογίας χρήστες^{12&13}

Η πιστοποίηση της ταυτότητας κάθε τράπεζας στο Διαδίκτυο επιτυγχάνεται μέσω της συνεργασίας με κάποιον αναγνωρισμένο για αυτό το σκοπό παροχέα (Trusted Third Party) όπως για παράδειγμα η εταιρεία Verisign, η οποία κατέχει ηγετικό μερίδιο στην παγκόσμια αγορά πιστοποίησης ταυτότητας Web site. Στα περισσότερα site που πιστοποιούνται από την εν λόγω εταιρεία, ο χρήστης μπορεί να δει το χαρακτηριστικό εικονίδιο της, το οποίο «ανοίγοντάς» το, αποκαλύπτει περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το συγκεκριμένο site και την αυθεντικότητά του.

2.7.a. Πελάτες: USERNAME ΚΑΙ PIN : Η πρακτική που χρησιμοποιείται στο internet banking δε διαφέρει από αυτήν των ATM. Όπως ο χρήστης για να πραγματοποιήσει μια συναλλαγή μέσω ενός ATM, χρησιμοποιεί την κάρτα του και τον κωδικό PIN (Personal Identification Number), το ίδιο κάνει και για την πραγματοποίηση μιας τραπεζικής συναλλαγής μέσω Διαδικτύου, όπου χρησιμοποιεί τον προσωπικό του κωδικό εισόδου (username) και ένα μυστικό κωδικό PIN.

Οι τράπεζες φροντίζουν ώστε οι πελάτες τους να παραλαμβάνουν για λόγους ασφαλείας ξεχωριστά τους δύο προσωπικούς τους κωδικούς.

Επιπλέον, αποτελεί κοινή πρακτική το σύστημα να μπλοκάρει αυτόματα την πρόσβαση του πελάτη μετά από έναν αριθμό (συνήθως τρεις ή πέντε) αποτυχημένων προσπαθειών εισαγωγής του κωδικού PIN.

12. Ασφάλεια Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, Κρυπτογράφηση, Ο Κόσμος του Internet , 2000

13. <https://www.alpha.gr/page/default.asp?id=869&la=2>

2.7.β. *TAN και Ψηφιακά πιστοποιητικά:* Σε μια προσπάθεια περαιτέρω εξασφάλισης του χρήστη, ορισμένες τράπεζες έχουν προχωρήσει σε ένα επιπλέον επίπεδο ασφάλειας με πρόσθετους κωδικούς, αριθμούς εξουσιοδότησης συναλλαγής (TAN) και ψηφιακά πιστοποιητικά, που συνήθως απαιτούνται σε συναλλαγές που περιλαμβάνουν μεταφορές χρηματικών ποσών, όπως είναι οι πληρωμές και τα εμβάσματα. Δεν απαιτούνται για συναλλαγές ενημερωτικού χαρακτήρα, όπως είναι η εμφάνιση του υπολοίπου και των κινήσεων του λογαριασμού.

Η φιλοσοφία είναι παρόμοια με αυτήν που ακολουθείται στα γκισέ των τραπεζών, όπου ο υπάλληλος απαιτεί από τον πελάτη την ταυτότητα μόνο στις αναλήψεις και στις μεταφορές ποσών και όχι στην ενημέρωση του βιβλιαρίου καταθέσεων.

Οι αριθμοί TAN (Transaction Authorization Number) είναι εξαψήφιοι συνήθως αριθμοί που επιβεβαιώνουν την πραγματοποίηση της συγκεκριμένης συναλλαγής. Δημιουργούνται από την τράπεζα, «δένονται» με τον κωδικό του χρήστη, εισάγονται κατά τη διαδικασία της συναλλαγής και διαθέτουν έναν τριψήφιο αριθμό επιβεβαίωσης. Μόλις ολοκληρωθεί η συναλλαγή από την πλευρά της τράπεζας, εμφανίζεται ο αριθμός επιβεβαίωσης. Ο χρήστης μπορεί έτσι να ελέγξει το δικό του αριθμό επιβεβαίωσης που θα πρέπει να είναι ο ίδιος και να αντιστοιχεί στον αριθμό TAN που πληκτρολόγησε για τη συγκεκριμένη συναλλαγή^{14&15}

Η τεχνολογία εξασφαλίζει την προσωπική και αυθεντική επικοινωνία (ή όπως ονομάζονται Secure Sockets Layer protocol, SSL), βασίζεται σε μια ανοικτή πλατφόρμα διαθέσιμη ελεύθερα στο Internet. Προκειμένου να μεταδώσει κάποιος με ασφάλεια τον προσωπικό αριθμό της πιστωτικής του κάρτας μέσω internet, πρέπει να τον καταχωρήσει σε ένα Secure Web server (HTTPS). Η ασφάλεια που προσφέρει ένας τέτοιος Web Server προστατεύει τις εμπορικές συναλλαγές καθώς και οποιαδήποτε άλλη μορφή επικοινωνίας από κακή διαχείριση και δολιοφθορά που μπορούν να λάβουν χώρα καθώς η πληροφορία περνά από τα Computers στο internet. Οι Server Administrators πρέπει να λάβουν επιπλέον μέτρα ασφαλείας, προκειμένου να διατηρήσουν την φυσική ασφάλεια του συστήματος τους ελέγχοντας την πρόσβαση σε αυτόν με την χρήση του password και private key.

¹⁴<http://www.verisign.com/>

¹⁵http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=710

Οι secure servers προστατεύουν τις επικοινωνίες στο internet με τους εξής τρόπους:

- Server authentication (προστατεύει από την προσπάθεια πλαστογραφίας)
- Privacy, χρησιμοποιώντας encryption (προστατεύει από την υποκλοπή των δεδομένων)
- Data integrity (προστατεύει από το βανδαλισμό και την κακή χρήση των πληροφοριών)

Χωρίς την πλήρη ασφάλεια η πληροφορία που μεταδίδεται στο internet γίνεται αντικείμενο εκμετάλλευσης και κακής διαχείρισης που οδηγεί στην απάτη. Η πληροφορία ταξιδεύει από το client του χρήστη ως το server ακολουθώντας πορεία που εκτείνεται μέσω πολλών συστημάτων computers, καθένα από τα οποία αντιπροσωπεύει έναν μεσάζοντα που ίσως εκδηλώσει την τάση να προσπελάσει στην πληροφορία που μεταδίδεται από το computer στο server. Γι' αυτό είναι απαραίτητη η λήψη μέτρων προκειμένου να μην έχουν πρόσβαση οι μεσάζοντες για να πλαστογραφήσουν, υποκλέψουν ή καταστρέψουν την πληροφορία, αφού το internet από μόνο του δεν προσφέρει καμιά ενσωματωμένη ασφάλεια.

Το πρωτόκολλο SSL είναι ένας τρόπος για να βεβαιωθεί ο πελάτης ότι οι προσωπικές του πληροφορίες δεν είναι διαθέσιμες σε κανένα άλλο παρά μόνο στον παραλήπτη για τον οποίο προορίζονται. Οι περισσότεροι browsers, αν όχι όλοι, υποστηρίζουν το πρωτόκολλο SSL και την κρυπτογράφηση την οποία προσφέρει, ενώ ενημερώνουν το χρήστη ότι χρησιμοποιεί μια web σελίδα που του παρέχει ασφάλεια σε ότι κάνει σε αυτήν. Αυτή η συνεχής επιβεβαίωση έχει ως αποτέλεσμα, Web Sites να δέχονται περισσότερες παραγγελίες και να κάνουν περισσότερες πωλήσεις. Το πρωτόκολλο SSL προσφέρει server authentication, data encryption και πληρότητα μηνύματος.

2.7.γ. Ελεγχόμενη πρόσβαση στα συστήματα της τράπεζας: Η πρόσβαση στα συστήματα των περισσότερων τραπεζών (servers) προστατεύεται από τελευταία τεχνολογία συστημάτων Firewall και IDS (Intrusion Detection Systems), η οποία επιτρέπει τη χρήση συγκεκριμένων υπηρεσιών, απαγορεύοντας παράλληλα την πρόσβαση σε συστήματα και βάσεις δεδομένων με απόρρητα στοιχεία και πληροφορίες της τράπεζας σε μη αναγνωρισμένους χρήστες.

2.7.δ. Πρόσθετες δικλίδες ασφαλείας: Εισαγωγή στοιχείων εισόδου: Καθώς παρατηρήθηκε η εμφάνιση ιών, οι οποίοι είχαν τη δυνατότητα να καταγράφουν πληκτρολογήσεις χρηστών, ορισμένες τράπεζες υιοθέτησαν τη χρήση εικονικού πληκτρολογίου για την καταχώριση των στοιχείων χρήστη ή επιλεκτικά την καταχώριση ορισμένων

από τα στοιχεία αυτά (π.χ. το 1ο και το 3ο γράμμα του κωδικού). Έτσι, ακόμα κι αν μπορούσε να υποκλαπεί ο ένας από τους δύο κωδικούς ταυτοποίησης, δεν θα είχε καμία ισχύ η αποκλειστική του χρήση και ο χρήστης θα παρέμενε ασφαλής.

Αυτόματη αποσύνδεση χρήστη: Στις περισσότερες εφαρμογές internet banking, η ολοκλήρωση μιας συναλλαγής επιτρέπεται μέσα σε ένα συγκεκριμένο χρονικό όριο (συνήθως πέντε έως δεκαπέντε λεπτά), μετά τη λήξη του οποίου το σύστημα αποσυνδέει το χρήστη αυτόματα (Process Timeout).

Υποχρεωτική αλλαγή κωδικών: Η πλειονότητα των τραπεζών υποχρεώνει τους χρήστες του internet banking στην άμεση αλλαγή των προσωπικών τους κωδικών με κάποιους της επιλογής τους, οι οποίοι να εντυπώνονται και πιο εύκολα στη μνήμη. Συνήθης πρακτική αποτελεί επίσης η αυτόματη απενεργοποίηση των κωδικών μετά από ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, στο οποίο ο χρήστης είναι συνδεδεμένος και δεν έχει προχωρήσει σε κάποια συναλλαγή (Idle Timeout). Το χρονικό αυτό διάστημα κυμαίνεται από τράπεζα σε τράπεζα, από 5 μέχρι και 30 λεπτά.¹⁶

2.7.ε. Διαδικασίες: Παράλληλα με την απαραίτητη τεχνολογική υποδομή, η διασφάλιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών απαιτεί και την υιοθέτηση αυστηρών διαδικασιών από την τράπεζα, όσον αφορά την ανάπτυξη, διαχείριση και προσφορά της υπηρεσίας internet banking. Είναι κοινή τραπεζική πρακτική, που ακολουθείται και στις υπηρεσίες internet banking, να προστατεύονται τα προγράμματα και τα συστήματα από διαδικασίες που απαιτούν συνδυασμένες ενέργειες δύο ή περισσότερων ανθρώπων από διαφορετικά τμήματα. Παράλληλα όλες οι νέες εφαρμογές σχεδιάζονται και υλοποιούνται κάτω από ιδιαίτερα αυστηρές διαδικασίες ελέγχου προτού παραδοθούν. Τέλος, πολλές τράπεζες επιλέγουν τη συνεργασία με ανεξάρτητους εξωτερικούς φορείς για τον έλεγχο της λειτουργίας των διαδικασιών που ακολουθούν.

¹⁶<http://www.hba.gr/e-banking2005/asf.pdf>

2.7.στ. *Ο ρόλος του χρήστη:* Έναν ιδιαίτερα κατατοπιστικό οδηγό σχετικά με τις ενέργειες που πρέπει να κάνει κάθε χρήστης του internet banking, αλλά και του ηλεκτρονικού εμπορίου γενικότερα, ώστε να εξασφαλίσει ότι ο υπολογιστής του δεν είναι εκτεθειμένος στους κινδύνους που εγκυμονεί η χωρίς προφυλάξεις έκθεση στο Διαδίκτυο, φιλοξενεί η μεγάλη βρετανική τράπεζα HSBC στην ιστοσελίδα της. Οι οδηγίες αυτές αποκαλούνται «οι 4 χρυσοί κανόνες» και είναι οι ακόλουθοι :

- 1) Να ενημερώνει τον υπολογιστή του με τις νεώτερες εκδόσεις τόσο του λειτουργικού συστήματός του, όσο και του browser που χρησιμοποιεί. Συχνά διαπιστώνονται αδυναμίες αυτών των προγραμμάτων, τις οποίες εκμεταλλεύονται οι hackers και οι συγγραφείς ιών για να αποκτήσουν πρόσβαση σε υπολογιστές που δεν έχουν καλύψει τα τρωτά τους σημεία. Οι κατασκευαστές αυτών των προγραμμάτων (πχ. Microsoft) διανέμουν δωρεάν μέσω των ιστοσελίδων τους τις απαιτούμενες αναβαθμίσεις.
- 2) Να έχει εγκαταστήσει πρόγραμμα προστασίας από ιούς στον υπολογιστή του, και αν το έχει ήδη κάνει να φροντίζει για την αναβάθμισή του σε τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να διατηρείται ενήμερο για τις νέες εκδόσεις
- 3) Να έχει εγκαταστήσει στον υπολογιστή του έναν προσωπικό Firewall. Πρόκειται για πρόγραμμα το οποίο προστατεύει τον υπολογιστή και τα περιεχόμενά του, σταματώντας τη μη εξουσιοδοτημένη κυκλοφορία από και προς τον υπολογιστή όταν ο χρήστης είναι συνδεδεμένος στο internet
- 4) Να δίνει ιδιαίτερη προσοχή στη χρήση των κωδικών εισόδου (passwords). Οι κωδικοί εισόδου στο internet banking είναι αυστηρά προσωπικοί και σε καμία περίπτωση δεν πρέπει ο ιδιοκτήτης τους να τους μοιράζεται με κανέναν. Καλό θα ήταν κάθε χρήστης να αποστηθίζει τους κωδικούς του και να μην τους έχει σε γραπτή μορφή, καθώς υπάρχει ο κίνδυνος να κλαπούν, και να τους αλλάζει τακτικά. Επίσης καλό είναι να μην χρησιμοποιούνται οι κωδικοί του internet banking για είσοδο και σε άλλα, μη ασφαλή sites. Ιδιαίτερη προσοχή τέλος πρέπει να δίνεται σε περίπτωση που ο υπολογιστής που χρησιμοποιείται δεν ανήκει στο χρήστη (αεροδρόμια, internet cafe, κ.λπ.) κυρίως στο τι επιλέγει να αποθηκεύσει σε αυτόν.

2.8. Απειλές και Κίνδυνοι.

Αν και οι ηλεκτρονικές επιθέσεις δεν αποτελούν νέο φαινόμενο, η συχνότητά τους τα τελευταία χρόνια αυξάνεται, καθώς όλο και περισσότερες τράπεζες παρέχουν στους πελάτες τους on-line υπηρεσίες. Η αύξηση των προσπαθειών για ηλεκτρονικές υποκλοπές δεν είναι τεράστια, εντούτοις όμως αποτελεί ένα ανησυχητικό φαινόμενο¹⁷. Στο σημείο αυτό κρίνεται σκόπιμο πριν αναφερθούν οι μέθοδοι που χρησιμοποιούν τα πιστωτικά ιδρύματα για την ασφάλεια των ιστοσελίδων τους, να αναφερθούν και ποιές είναι οι απειλές και ποιοι οι κίνδυνοι από τη χρήση του e banking.

2.8.α. *Sniffers*¹⁸: Ένα sniffer είναι ένα πρόγραμμα ή μία συσκευή που παρακολουθεί κρυφά την κίνηση ενός δικτύου με σκοπό να αρπάζει πληροφορία που ταξιδεύει σε αυτό. Ουσιαστικά οι sniffers είναι τεχνολογία υποκλοπής δεδομένων.

2.8.β. *Key Loggers*: Το key loggers (καταγραφή πληκτρολογήσεων) συμβαίνει όταν καταγράφονται οι πληκτρολογήσεις του χρήστη, χωρίς ο ίδιος να το ξέρει ή να το επιτρέπει.

Χρησιμοποιείται από επιτήδειους για την κλοπή στοιχείων πιστωτικής κάρτας, τραπεζικών συναλλαγών και προσωπικών κωδικών και αποτελεί σοβαρή απειλή για τη διαρροή προσωπικών αλλά και εταιρικών στοιχείων. Η καταγραφή και αποθήκευση των πληκτρολογήσεων γίνεται από ειδικό λογισμικό (hardware), το οποίο είναι εύκολο να εγκατασταθεί και ταυτόχρονα δύσκολο να εντοπισθεί. 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 το χρήστη¹⁹.

17 (Ημερησία Online, (2009), Παπαϊωάννου Π., 'E-banking: 500.000 Έλληνες εμπιστεύονται τις συναλλαγές μέσω Internet' www.imerisia.gr/article.asp?catid=12475&pubid=210329)

18 www.inout.gr/showthread.php?t=24288.

19(Texas State Library & Archives Commission, www.tsl.state.tx.us/ld/pubs/compsecurity.glossary.html)

2.8.γ. *Δούρειοι Ίπποι*: Ένας δούρειος ίππος είναι ένα φαινομενικά χρήσιμο πρόγραμμα για τον υπολογιστή που περιέχει καμουφλαρισμένες εντολές, οι οποίες όταν εκτελεσθούν δημιουργούν αθέμιτες ή βλαπτικές δράσεις (π.χ καταστροφή αρχείων). Διαδίδονται όταν οι χρήστες ανοίξουν ένα πρόγραμμα διότι θεωρούν ότι έρχεται από νόμιμη πηγή. Οι δούρειοι ίπποι δεν μπορούν να δημιουργήσουν πανομοιότυπα αντίγραφα αυτόματα. Η εγκατάστασή τους εξαρτάται από τους χρήστες, ή από εισβολείς που έχουν αποκτήσει μη εγκεκριμένη πρόσβαση στον υπολογιστή με κάποιο τρόπο. Οι δούρειοι ίπποι μπορούν να κάνουν οτιδήποτε που μπορεί να κάνει ο χρήστης που τους εγκατέστησε²⁰.

2.8.δ. *Phishing*: Το Phishing είναι η αποστολή e-mail σε χρήστη, προσποιούμενο ότι προέρχεται από μια νόμιμη επιχείρηση, κυρίως τράπεζα ή τηλεπικοινωνιακό πάροχο, με σκοπό να εξαπατήσει τον χρήστη και να πάρει ιδιωτικές πληροφορίες που θα χρησιμοποιηθούν για κλοπή της ταυτότητάς τους. Το e-mail προτρέπει το χρήστη να επισκεφθεί ένα web site όπου του ζητούνται να ενημερώσει τις προσωπικές του πληροφορίες, όπως password και αριθμούς πιστωτικών καρτών, αριθμούς τραπεζικών λογαριασμών, όπου η εταιρία υποτίθεται έχει ήδη στην κατοχή της. Το web site ωστόσο είναι πλαστό και έχει δημιουργηθεί με μοναδικό σκοπό να κλέψει τη ζητούμενη πληροφορία. Την ίδια ώρα αυτοί που κρύβονται πίσω από το ψεύτικο μήνυμα αποκτούν πρόσβαση στα στοιχεία αυτά και στη συνέχεια μπορούν να κάνουν ηλεκτρονικές απάτες εις βάρος των θυμάτων τους.

²⁰Microsoft, www.microsoft.com/hellas/athome/security/viruses/virus101.msp#ERD

Οι επιθέσεις phishing αυξάνονται ραγδαία και με έξυπνο τρόπο. Σύμφωνα με έρευνες, ο ρυθμός εξάπλωσής τους διπλασιάζεται μέσα σε ένα εξάμηνο. Το phishing είναι εξαιρετικά αποτελεσματικό, γιατί σύμφωνα με τα αποτελέσματα της εταιρίας Infosury :

- Το 44% των χρηστών του e-banking χρησιμοποιούν τους ίδιους κωδικούς για όλες τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες που έχουν σε όλες τις τράπεζες
- Το 37% των χρηστών του e-banking χρησιμοποιούν τους ίδιους κωδικούς και σε λιγότερο ασφαλή site π.χ ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες
- Το 79% των χρηστών ελέγχουν αν υπάρχει η κλειδαριά ασφαλείας στο κάτω μέρος μιας ασφαλούς σελίδας, αλλά μόνο το 40% πατάει πάνω της για να δει τις λεπτομέρειες του πιστοποιητικού. Το εικονίδιο της κλειδαριάς μπορεί εύκολα να αντιγραφεί
- Το 70% των χρηστών έχουν μικρές πιθανότητες να απαντήσουν σε ένα e-mail από την τράπεζά τους και περισσότεροι από τους μισούς έχουν να εγγραφούν ή να συνεχίσουν να χρησιμοποιούν τις on line υπηρεσίες εξαιτίας του phishing²¹

2.8.ε. *Pharming*: Καθώς οι χρήστες και οι οργανισμοί είναι πλέον περισσότερο προσεκτικοί στις επιθέσεις phishing, οι απατεώνες προχώρησαν ένα βήμα παραπάνω. Η νέα τάση στην ηλεκτρονική υποκλοπή κωδικών ονομάζεται pharming. Το Pharming είναι μια μορφή απάτης της ηλεκτρονικής διεύθυνσης (domain name) που έχει ως αποτέλεσμα να πιστεύουν οι χρήστες, ότι βρίσκονται σε μια γνήσια ιστοσελίδα με το σωστό URL. Ωστόσο, στην πραγματικότητα έχουν παραπεμφθεί σε μια ψεύτικη^{22&23}

Οι βασικές διαφορές του pharming από το phishing είναι δύο σύμφωνα με όσα αναφέρει ο Αγγέλης :

- Η επίθεση μπορεί να γίνει μαζικά σε πολλούς χρήστες και όχι μεμονωμένα σε κάθε χρήστη (μέσω e-mail).
- Η μετακίνηση σε pharming site γίνεται χωρίς την παρέμβαση του χρήστη (π.χ επιλογή link από e-mail)

21 Παπαδόπουλος Μ., (2005), 'Phishing - Η Νέα Μέθοδος Εξαπάτησης στο Διαδίκτυο, Ηλεκτρονικό Έγκλημα.

22 www.saferinternet.gr/Θέματα/ΕΠιχειρείν/Pharming/tabid/64/Default.aspx.

23 Αγγέλης Β. (2005), 'Η Βίβλος του E-Banking', Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών.

2.9. Internet Banking – Νομοθεσία.

Η αρχική σκέψη ότι οι δραστηριότητες Internet banking πρέπει να υπαχθούν, πέρα των γενικών ρυθμίσεων για τη διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών, και στις ειδικές ρυθμίσεις για τις ηλεκτρονικές πληρωμές δεν οριοθετεί πλήρως το πρόβλημα. Η φύσει παγκόσμια διάσταση του Internet επιβάλλει οποιαδήποτε εμπορική - επιχειρηματική δραστηριότητα σε αυτό να εξετάζεται υπό το πρίσμα της διεθνούς δραστηριότητας και επομένως στην περίπτωση του Internet banking πρέπει να εξετάζεται το ρυθμιστικό πλαίσιο της διασυνοριακής παροχής τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Σε αυτή την περίπτωση τα παραδοσιακά εργαλεία του θετικού δικαίου ίσως δεν είναι επαρκή και ίσως άλλες μέθοδοι, όπως η αυτορρύθμιση (self-regulation), η συρρύθμιση (co-regulation)²⁴ ή και η βοήθεια από την ίδια την τεχνολογία είναι απαραίτητες.

Όπως όλες οι τραπεζικές υπηρεσίες, και το Internet banking ως παροχή τραπεζικών υπηρεσιών ιδίως προς καταναλωτές, υπάγεται στην εποπτεία των Κεντρικών Τραπεζών και τις σχετικές Οδηγίες της ΕΕ για τα πιστωτικά ιδρύματα. Επομένως ισχύει η νομοθεσία για τα χρηματοδοτικά και πιστωτικά ιδρύματα²⁵, που κατά τα γνωστά συνοψίζεται α) στην εποπτεία⁵ της Κεντρικής Τράπεζας, β) στις διατάξεις για τον περιορισμό του σκοπού και των ποσοστών συμμετοχής φυσικών ή νομικών προσώπων σε πιστωτικά ιδρύματα ή της συμμετοχής των πιστωτικών ιδρυμάτων σε άλλες επιχειρήσεις και γ) στις ειδικές διατάξεις για τη δημοσιοποίηση των οικονομικών αποτελεσμάτων (πρβλ. τη δημοσίευση των λογιστικών καταστάσεων).

Σημαντική διαφοροποίηση αποτελεί η τάση για στροφή προς το καθολικό τραπεζικό σύστημα²⁶, δηλαδή τη συνδυασμένη παροχή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Σημειώνεται ότι για την παροχή αυτών των υπηρεσιών, τουλάχιστον στο χώρο της ΕΕ και με βάση την αρχή της ελευθερίας παροχής υπηρεσιών, απαιτείται μία μοναδική άδεια σε ένα κράτος μέλος, η οποία αναγνωρίζεται αμοιβαία σε όλα τα κράτη μέλη.

24 Για τις προϋποθέσεις ίδρυσης βλ. και www.bankofgreece.gr Οι ίδιες προϋποθέσεις θα ισχύσουν και για ιδρύματα που επιθυμούν να προσφέρουν υπηρεσίες Internet banking . Η έννοια της εγκατάστασης θα κριθεί σύμφωνα με τις γενικές διατάξεις της τραπεζικής νομοθεσίας (πρβλ. άρθρο 20 της Οδηγίας 2000/12).

25(ΠΔ/ΤΕ 2438/98) των πιστωτικών ιδρυμάτων, βλ. και www.bankofgreece.gr Ειδικοί κανόνες ισχύουν για τα υποκαταστήματα τραπεζών που εδρεύουν σε άλλη χώρα μέλος της ΕΕ.

26 Πρβλ. και παρ. 1 αρ. 21 ν. 2396/96: "Τα πιστωτικά ιδρύματα που εδρεύουν στην Ελλάδα δύνανται να παρέχουν εντός ή εκτός Ελλάδος, τις υπηρεσίες του άρθρου 2 στοιχεία 1 και 2 και εν γένει να λειτουργούν ως ΕΠΕΥ... επίσης να γίνονται μέλη οργανωμένης χρηματιστηριακής αγοράς, εφόσον η Τράπεζα της Ελλάδος παράσχει σχετική άδεια".

Παράλληλα οι ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες διέπονται από την Οδηγία 2000/31²⁷ (Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο), που εισάγει την αρχή του "κράτους προέλευσης"²⁸ σύμφωνα με την οποία "ο τόπος εγκατάστασης εταιρείας που παρέχει υπηρεσίες μέσω διεύθυνσης (site) Internet, δεν βρίσκεται εκεί που είναι η τεχνολογία που υποστηρίζει την εν λόγω διεύθυνση ούτε εκεί που παρέχεται πρόσβαση στην εν λόγω διεύθυνση, αλλά εκεί που ασκεί την οικονομική της δραστηριότητα".

Επομένως και η διεξαγωγή internet banking, με βάση την ανωτέρω αρχή, από την οποία μόνο κατ' εξαίρεση επιτρέπεται παρέκκλιση, υπάγεται στην τραπεζική νομοθεσία²⁹ του "κράτους προέλευσης", ενώ υπό την ανωτέρω έννοια της καθολικής τραπεζικής-υπηρεσίας υπάγεται και σε κανόνες του χρηματοοικονομικού τομέα, που πιθανώς δεν είχαν αρχικά προβλεφθεί για την απλή διεξαγωγή τραπεζικών εργασιών³⁰. Οι υπεύθυνοι για το Internet banking πρέπει σε αυτή την περίπτωση να επιδείξουν ιδιαίτερη προσοχή, επειδή η παράβαση των διατάξεων για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στις περισσότερες περιπτώσεις συνιστά και ποινικό αδίκημα, είτε για παράνομη δραστηριότητα είτε για απαγορευμένη διαφήμιση

Συνεπώς, η διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών στο Internet από τράπεζα εδρεύουσα στην Ελλάδα υπάγεται στην κείμενη ελληνική και κοινοτική τραπεζική και χρηματοπιστωτική νομοθεσία. Δηλαδή ως προς το σκέλος της τραπεζικής νομοθεσίας ισχύει ο Ν. 2076/92³⁰ για τα χρηματοδοτικά και πιστωτικά ιδρύματα, όπως έχει τροποποιηθεί, και συνακολούθως οι κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσες νομοθετικές ρυθμίσεις. Επομένως οι πράξεις του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος εφαρμόζονται και στις δραστηριότητες Internet banking. Ως προς το σκέλος των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών ισχύει ο Ν.

²⁷ L178/8.6.2000, ήδη ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία με το ΠΔ 131/2003 (ΦΕΚ Α' 116, ΚΝοΒ, 51, σελ. 693).

L178/8.6.2000, ήδη ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία με το ΠΔ 131/2003 (ΦΕΚ Α' 116, ΚΝοΒ, 51, σελ. 693).

²⁸ Ισχύει για μη ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες (άρθρο 2 περ. (η) της Οδηγίας). Για ανάλυση της Οδηγίας βλ. Αλεξανδρίδου Ε., *Η πρόταση οδηγίας της ΕΕ για το ηλεκτρονικό εμπόριο και η προστασία του καταναλωτή*, σε ΔΕΕ, 2,2000, σελ. 113.

²⁹ Πρβλ. άρ. 3 παρ Ι της Οδηγίας 2000/31: "Κάθε κράτος μέλος μεριμνά ώστε οι υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας που παρέχει ένας φορέας εγκατεστημένος στο έδαφος του να τηρούν τις ισχύουσες εθνικές διατάξεις του, οι οποίες επιπίπτουν στον συντονισμένο τομέα". Βλ. όμως και σχετική ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ως προς την ερμηνεία των παρ. 4-6 του άρθρου 3 και ιδίως τις προϋποθέσεις, κάτω από τις οποίες τα κράτη μέλη μπορούν να λαμβάνουν μέτρα περιορισμού της παροχής υπηρεσιών σε απευθείας (online) σύνδεση COM (2003) 259 τελικό, 14.5.2003

³⁰ Με τον οποίο ενσωματώθηκε στην ελληνική τραπεζική νομοθεσία η 2η Τραπεζική Οδηγία (89/646/ΕΟΚ, όπως κωδικοποιήθηκε με την Οδηγία 2000/12/ΕΚ). Προς την κείμενη τραπεζική νομοθεσία οφείλουν να συμμορφώνονται και τα πιστωτικά ιδρύματα με έδρα σε χώρα της ΕΕ που διαθέτουν υποκατάστημα στην Ελλάδα ή παρέχουν υπηρεσίες στο έδαφος της. Η ΤτΕ έχει το δικαίωμα με τη διαδικασία του αρ. 22 Ν. 2076/92 να λάβει αποτρεπτικά μέτρα και να ενημερώσει την αρμόδια αρχή της χώρας καταγωγής, ενώ σε εξαιρετικές περιπτώσεις μπορεί να λάβει μέτρα πριν από την ενημέρωση της εν λόγω αρχής

2396/96, με τον οποίο ενσωματώθηκαν στην εσωτερική νομοθεσία, οι Οδηγίες 93/22/ΕΟΚ, για τις επενδυτικές υπηρεσίες στον τομέα των κινητών αξιών και 93/6/ΕΟΚ, για την επάρκεια των ιδίων κεφαλαίων των επιχειρήσεων παροχής επενδυτικών υπηρεσιών³⁰ και των πιστωτικών ιδρυμάτων. Σε περιβάλλον Internet banking εφαρμόζονται, και σε αυτή την περίπτωση, οι κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσες ρυθμίσεις της Τράπεζας της Ελλάδος, της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς³⁰ ή άλλων αρμόδιων αρχών. Πρόσφατα ρυθμίστηκε και η εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές με την Οδηγία 2002/65/ΕΚ .

Σημειώνεται ότι στο πλαίσιο της γενικής τραπεζικής νομοθεσίας, που διέπει και το Internet banking η Τράπεζα της Ελλάδος είναι αρμόδια για την εφαρμογή από τα πιστωτικά ιδρύματα και των διατάξεων του Ν. 2331/95 (βλ. και Οδηγία 91/308), που αφορά την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες³⁰

Οι συνηθέστερες μέθοδοι πληρωμής³⁰ μέσω Internet banking είναι: 1) Η πληρωμή μέσω πιστωτικών καρτών, κατά την οποία ο χρήστης πληκτρολογεί τα στοιχεία της κάρτας, η οποία και χρεώνεται. Στην περίπτωση αυτή χρησιμοποιούνται οι μέθοδοι ασφάλειας και τα πρότυπα που επιβάλλονται από τους διεθνείς οργανισμούς διαχείρισης πιστωτικών καρτών. 2) Η απευθείας πίστωση (credit transfer) του λογαριασμού της επιχείρησης με μεταφορά από το λογαριασμό του χρήστη (π.χ. σε περιπτώσεις πάγιων εντολών εξόφλησης λογαριασμών). 3) Η απευθείας χρέωση (direct debit) του λογαριασμού του χρήστη, με χρήση αριθμού λογαριασμού ή χρεωστικής κάρτας. 4) Η πληρωμή με χρήση προπληρωμένων καρτών³⁰. 5) Η πληρωμή μέσω ειδικών πύλων πληρωμών (payment portals). Πρόκειται για ειδικές διευθύνσεις στο Internet με τη μεσολάβηση των οποίων διεξάγεται η οικονομική εκκαθάριση της συναλλαγής, χωρίς άμεση καταβολή στην επιχείρηση, και 6) η πληρωμή με συστήματα ηλεκτρονικού χρήματος³⁰ που βασίζονται είτε σε ειδικές "έξυπνες" κάρτες είτε σε ειδικό λογισμικό.

Στην Ελλάδα ρητή αναφορά στο Internet banking υπάρχει στην Πράξη Συμβουλίου Νομισματικής Πολιτικής 50/31.7.2002: *"καθορισμός πλαισίου επίβλεψης συστημάτων πληρωμών"*, στην οποία προβλέπεται (III αρ. 2) άσκηση επίβλεψης από την Τράπεζα της Ελλάδος και στους τρόπους πρόσβασης και στα υποστηρικτικά προϊόντα των συστημάτων πληρωμής, ενώ στο σχετικό ερωτηματολόγιο υπάρχει ειδική πρόβλεψη για Internet και mobile banking , γεγονός που αναδεικνύει ότι και πρακτικά η κεντρική τράπεζα επιθυμεί να θέσει υπό την εποπτεία της και το Internet banking.

Για τη διεξαγωγή ασφαλών συναλλαγών μέσω Internet banking η ελληνική νομοθεσία συμπληρώνεται από το ΠΔ 150/01 για τις ηλεκτρονικές υπογραφές³⁰, που εναρμό-

νισε τη ελληνική νομοθεσία με την Οδηγία 99/93. Για την περίπτωση διεξαγωγής συναλλαγών με ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος ισχύει ο πρόσφατος Ν. 3148/2003³¹.

³¹Ν. 3148/2003 ΦΕΚ Α' 136. Πρόκειται για το νόμο που επέφερε τις τελευταίες τροποποιήσεις στο βασικό Ν. 2076/92 και ενσωμάτωσε τις Οδηγίες 2000/46 και 2000/28 για το ηλεκτρονικό χρήμα. Συνοπτικά ο νόμος ορίζει ότι τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος: α) Εμπίπτουν στην Οδηγία 2000/12 (πιστωτικό ίδρυμα) και απαιτείται ελάχιστο κεφάλαιο 1 εκ. ευρώ. β) Απαιτείται να διαθέτουν ξεχωριστό σύστημα εποπτείας για τις ηλεκτρονικές επιχειρήσεις, γ) Απαιτείται να τηρούν συγκεκριμένους περιορισμούς ως προς το κεφάλαιο, τα διαθέσιμα, τις επενδύσεις, την αποδέσμευση κεφαλαίων και άλλες δραστηριότητες, δ) Οφείλουν να προστατεύουν την εμπιστοσύνη του καταναλωτή, ε) Οφείλουν να τηρούν συγκεκριμένους κανόνες ώστε να προστατεύεται ο ανταγωνισμός με τα παραδοσιακά πιστωτικά ιδρύματα και στ) υπάγονται στις διατάξεις για το ξέπλυμα χρήματος (Ν. 2655/98).

2.10. Το e-Banking στην Ελλάδα.

Με την εξέλιξη της τεχνολογίας στις επικοινωνίες και την πληροφορική, σταδιακά αναπτύχθηκε η ηλεκτρονική τραπεζική με εναλλακτικά κανάλια διανομής υπηρεσιών, που κατά δεκαετία του '90 άλλαξε τις σχέσεις του πελάτη με την τράπεζα.

Η αλματώδης αύξηση της επικοινωνίας επέτρεψε την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών εμπορικών συναλλαγών μέσω internet. Οι δυνατότητες του διαδικτύου φαίνονται απεριόριστες και φυσικά οι τράπεζες προχώρησαν στην εκμετάλλευση του νέου εναλλακτικού δικτύου διανομής υπηρεσιών, από τα μέσα της προηγούμενης δεκαετίας. Ήταν συνεπώς εύκολο να παρασυρθεί και η αγορά το Internet Banking που το 1999 προέβλεπε ότι το 25% των Ελλήνων θα κάνει χρήση του διαδικτύου για τη διεκπεραίωση των τραπεζικών του συναλλαγών. Είναι λογικό να μην έχουν επιβεβαιωθεί αυτές οι προβλέψεις. Είναι τόσο μεγάλος ο αριθμός των νέων δεδομένων που καλείται να αφομοιώσει ο μέσος άνθρωπος στη σύγχρονη κοινωνία της πληροφορίας που διανύουμε, που θα ήταν αδύνατο για αυτόν να ανταπεξέλθει πλήρως. Παρ' όλα αυτά, ένα ιδιαίτερα ενθαρρυντικό στοιχείο είναι ότι η διείσδυση των νέων τεχνολογιών στην ελληνική αγορά και δη του Internet Banking, ακολουθεί συνεχώς αυξανόμενη πορεία. Δεν υπάρχει κάποια καμπή. Αυτό οφείλεται και στο γεγονός ότι παρατηρούμε μια ταχέως αυξητική πορεία στη χώρα μας όσον αφορά τη χρήση του Internet. Εκ' του αποτελέσματος, όλο και περισσότεροι Έλληνες εγγράφονται κάθε μήνα στις υπηρεσίες e-Banking.

Γίνεται απόλυτα σαφές λοιπόν ότι η ηλεκτρονική τραπεζική μπήκε στη ζωή μας και σηματοδοτεί μία νέα εποχή στις τραπεζικές συναλλαγές μας. Βάζει τέλος στις ουρές των ταμείων και στην αναμονή των πελατών, αφού αρκεί μία συσκευή σταθερού ή κινητού τηλεφώνου, ή ένας υπολογιστής εγκατεστημένος στο σπίτι ή στο γραφείο, για να κάνουμε τις συναλλαγές μας με απόλυτη ασφάλεια, όλο το 24ωρο.

Δεν πρέπει να ξεχνάμε όμως ότι θα απαιτηθεί χρόνος έως ότου η ηλεκτρονική τραπεζική λάβει απολύτως μαζικό χαρακτήρα, ωστόσο όσοι από τους τραπεζικούς ομίλους έχουν ενταχθεί στον χώρο αυτόν διατηρούν συγκριτικό πλεονέκτημα. Η χρήση είναι αρκετά απλή και η μεγάλη επιτυχία της κινητής τηλεφωνίας στην χώρα μας αποτελεί προάγγελο της επιτυχίας που θα έχει στην Ελλάδα η ηλεκτρονική τραπεζική. Ωστόσο, τα φυσικά δίκτυα των τραπεζών δεν αναμένεται να καταργηθούν αλλά να αλλάξουν μορφή. Θα έχουμε μικρότερα καταστήματα τα οποία θα χρησιμοποιούν τεχνολογία αιχμής. Ας μην ξεχνάμε τέλος ότι η ηλεκτρονική τραπεζική εξυπηρέτηση

δεν καλύπτει όλες τις συναλλαγές. Οι τράπεζες, μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, θέτουν στην υπηρεσία του πελάτη το ηλεκτρονικό τους κατάστημα για άμεση εξυπηρέτηση 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα. Ο πελάτης δύναται να πραγματοποιεί τις αναγκαίες του συναλλαγές με απόλυτη ασφάλεια και φυσικά διατηρώντας το απόρρητό του. Σύμφωνα με έρευνες, όλο και περισσότεροι ιδιώτες αλλά και επιχειρήσεις στην Ελλάδα προτιμούν να διεκπεραιώνουν τις τραπεζικές τους συναλλαγές μέσω Διαδικτύου.

Τα αποτελέσματα της Εθνικής Έρευνας για τις Νέες Τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας δείχνουν ότι το 2001 περίπου 150.000 πελάτες (1% - 1,5% του πληθυσμού) πραγματοποίησαν τραπεζικές συναλλαγές ηλεκτρονικά. Το 2002 ο αριθμός αυτός ξεπέρασε τους 250.000 (2,5% του συνολικού πληθυσμού). Σύμφωνα με εκτιμήσεις τραπεζών, το 2001 ο τζίρος από on-line τραπεζικές συναλλαγές έφθασε τα 2 δισ.€. Το 2002 το ποσό αυτό εκτιμάται ότι αυξήθηκε σε 10 δισ.€, ενώ το 2005 ξεπέρασε τα 12 δισεκατομμύρια.

Σύμφωνα με στοιχεία της Τράπεζας Πειραιώς, οι συναλλαγές μέσω WinBank Internet παρουσιάζουν ραγδαία ανάπτυξη: το 2003 οι εγχρήματες συναλλαγές αυξάνονται με ρυθμό της τάξεως του 150% έναντι του 2002. Επίσης, το 50% όλων των πληρωμών ΙΚΑ πραγματοποιείται on-line, ενώ οι ηλεκτρονικές χρηματιστηριακές συναλλαγές υπερβαίνουν το 15% επί του συνόλου.

Οι κυριότερες **αιτίες**³² που δυσκολεύουν την προώθηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα, είναι:

- οι συναλλασσόμενοι με τις τράπεζες, σε μεγάλο ποσοστό, δεν είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση της τεχνολογίας
- η διείσδυση του Internet είναι σχετικά μικρή ακόμα, αν και ο ετήσιος ρυθμός αύξησης κυρίως λόγω των νέων – είναι σημαντικός. Ωστόσο τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet πραγματοποιούν μόνο ένα αρκετά μικρό ποσοστό από τους χρήστες του Internet
- οι συναλλασσόμενοι με τις τράπεζες ανησυχούν για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών δικτύων. Αιτία για τη δημιουργία αυτής της αντίληψης είναι τα γνωστά προβλήματα που συχνά παρουσιάζονται μέσω των ΜΜΕ. Προβλήματα που στο σύνολό τους έχουν προκύψει από συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου, οι οποίες πραγματοποιούνται μέσα από συστήματα και εφαρμογές που δεν περιλαμβάνουν, προφανώς λόγω κόστους, την ασφάλεια που διαθέτουν τα συστήματα και οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Η αντιμετώπιση των ανωτέρω αιτιών που δημιουργούν καθυστέρηση στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής θα μπορούσε να γίνει με:

- Σωστή ενημέρωση των συναλλασσόμενων
- Διεύρυνση της πελατειακής βάσης μέσω συνεργασιών με μεγάλες εταιρίες και οργανισμούς του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα
- Άμεση υποστήριξη των πελατών στα τυχόν ερωτήματα και προβλήματα

³²<http://conta.uom.gr/conta/ekpaideysh/Ptyxiaka/EidikaI/Ergasies/03-2004/Nenos-e-banking.pdf>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

3.1. Σκοπός και Στόχοι της Έρευνας.

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιήθηκε με σκοπό να διερευνηθεί το ποσοστό των χρηστών και η ικανοποίηση τους από τις web υπηρεσίες των τραπεζών. Προκειμένου ο συγκεκριμένος σκοπός να εξεταστεί αποτελεσματικά αναλύθηκε στους παρακάτω ερευνητικούς στόχους:

- 1^{ος} Να διαπιστωθεί το ποσοστό των ατομών που γνωρίζουν την υπηρεσία e-banking.
- 2^{ος} Να διαπιστωθεί το ποσοστό των ατομών που χρησιμοποιούν την υπηρεσία και τον βαθμό ικανοποίησής τους.
- 3^{ος} Να διαπιστωθεί εάν ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών διαφοροποιείται βάσει την ηλικία τους.
- 4^{ος} Να διαπιστωθεί εάν ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών διαφοροποιείται βάσει το φύλο τους.
- 5^{ος} Να διαπιστωθεί εάν ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών διαφοροποιείται βάσει του μορφωτικού επιπέδου.
- 6^{ος} Να διαπιστωθεί εάν ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών διαφοροποιείται βάσει του επαγγέλματος.

Φυσικά όλοι τους πρόκειται για πελάτες τραπεζών που χρησιμοποιούν καθημερινά ή και όχι μια τράπεζα και τα ηλεκτρονικά της συστήματα για την εξυπηρέτησή τους. Στην παρούσα εργασία γίνεται προσπάθεια καταγραφής των αντιλήψεων, πεποιθήσεων και προτιμήσεων των παραπάνω ομάδων σχετικά με το web-banking.

Επιπλέον, στόχος της έρευνας της εργασίας δεν είναι μόνο η αναφορά σε αυτούς που ήδη χρησιμοποιούν το web-banking, αλλά και η μέτρηση της διάθεσης και της πιθανότητας χρησιμοποίησης αυτού στο μέλλον. Επίσης δίνεται η δυνατότητα αποσαφήνισης του βαθμού εμπιστοσύνης των χρηστών και των πιθανών χρηστών ως προς τη νέα αυτή δυνατότητα.

3.2. Μεθοδολογία.

Η συλλογή των στοιχείων έγινε με χρήση δομημένου ερωτηματολογίου το οποίο διανεμήθηκε τόσο σε έντυπη όσο και σε ηλεκτρονική μορφή και διαμορφώθηκε με τέτοιο τρόπο ώστε να καλυφθούν όλα τα καίρια ερωτήματα σχετικά με το web-banking, πάντα στον μεγαλύτερο πιθανό βαθμό.

3.2.α: Αντιστοιχία Ερευνητικών Ερωτημάτων με Ερευνητικούς Στόχους

Στο ερωτηματολόγιο συμπεριελήφθησαν ερωτήσεις κλειστού τύπου προκειμένου να:

1. Διαπιστωθεί ποσο καιρο χρησιμοποιούν την υπηρεσία.
2. Διαπιστωθεί ποσο συχνά χρησιμοποιούν την υπηρεσία.
3. Ερευνηθούν τυχόν προβλήματα της υπηρεσίας.
4. Διαπιστωθούν οι λόγοι που χρησιμοποιούν την υπηρεσία.
5. Διαπιστωθούν τα πλεονεκτήματα της υπηρεσίας.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε τον Μάρτιο του 2011 στην Αθήνα. Στο δείγμα συμμετείχαν συνολικά 62 φυσικά πρόσωπα άνω των 18, τα οποία και έχουν δυνατότητα πραγματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών. Χρησιμοποιήθηκε τυχαία δειγματοληψία που βάσει της αρχής ότι κάθε άτομο ενός πληθυσμού έχει μη-μηδενικές και μάλιστα τις ίδιες πιθανότητες να συμπεριληφθεί στο δείγμα. Τα άτομα που συμμετείχαν επιλέχθηκαν τυχαία από πελατολόγιο της Εθνικής ,της Εμπορικής και της Γενικής τράπεζας καθώς και από φοιτητές του Α.Τ.Ε.Ι ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ.

Στην προσπάθεια να εξασφαλίσουμε τη συγκέντρωση των επιθυμητών δεδομένων, χωρίς παράλληλα να εξαντλήσουμε την υπομονή και την καλή διάθεση των υποκειμένων μας, το ερωτηματολόγιο μας διαμορφώθηκε βάση των ερωτήσεων κλειστού τύπου που δίνεται μια σειρά συγκεκριμένων, προκαθορισμένων εναλλακτικών απαντήσεων και τα υποκείμενα καλούνται να επιλέξουν μια. Η έρευνα είναι ποσοτική και βασίζεται στη στατιστική ανάλυση και χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα excel του microsoft office για την διεκπεραίωση του. Χρησιμοποιούνται δηλαδή αριθμητικά δεδομένα και ποσοτικές μαθηματικές μέθοδοι για την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με ένα σύνολο πληθυσμού-υποκειμένων.

Το σχέδιο του ερωτηματολογίου πέρασε από τη διαδικασία του προ-ελέγχου: ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν από εργαζομένους των τραπεζών όπου έγινε και η έρευνα ώστε να εντοπιστούν πιθανές παραλείψεις, ή μη κατανοητά στοιχεία. Οι συμμετέχοντες στην έρευνα παρέδωσαν στο σύνολό τους ερωτηματολόγια ορθά συμπληρωμένα.

3.2.β. *Περιορισμοί:* Υπήρξαν κάποιοι περιορισμοί στην δημιουργία του ερωτηματολογίου ώστε οι ερωτηθέντες να μην κουραστούν κατά την ανάγνωση του και να είναι κατανοητό προς όλες τις ηλικίες και τα επίπεδα μόρφωσης.

1^{ος} Θέσαμε ερωτήματα που σχετίζονται με το θέμα χωρίς να ζητάμε άσχετες πληροφορίες.

2^{ος} Θέσαμε ερωτήσεις κλειστού τύπου ώστε να αποφύγουμε να κουράσουμε τον ερωτηθέντα.

3^{ος} Χρησιμοποιήσαμε απλή και κατανοητή γλώσσά.

4^{ος} Προσπαθήσαμε την ευθύτητα και την σαφήνεια των ερωτήσεων ώστε οι ερωτήσεις να είναι απόλυτα συγκεκριμένες και να στοχεύουν στην άντληση μιας απάντησης κάθε φορά.

5^{ος} Υπήρξε οικονομία λέξεων για να πετύχουμε την απολυτή κατανόηση της ερωτήσεις.

6^{ος} Προσέξαμε πολύ να μην χρησιμοποιήσουμε κατευθυντήριες ερωτήσεις ώστε να μην κατευθύνουμε τους ερωτηθέντες προς μια απάντηση.

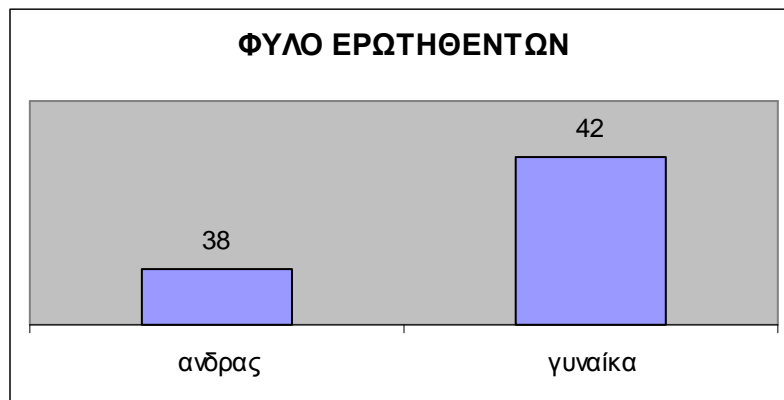
7^{ος} Τέλος, αποφύγαμε τις υποθετικές ερωτήσεις.

3.3. Ευρήματα -Αποτελέσματα.

3.3.α. Ανάλυση δημογραφικών στοιχείων:

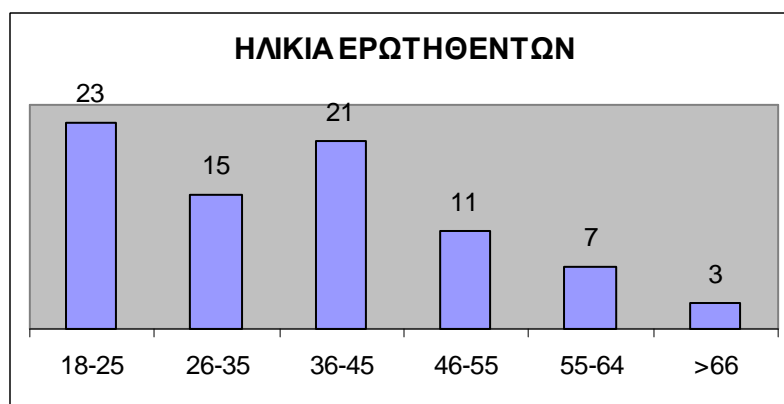
Η δημογραφική ταυτότητα των συμμετεχόντων στο δείγμα περιγράφεται ως εξής:

- **Φύλο:** Από το σύνολο των ερωτηθέντων το 42% είναι γυναίκες και το υπόλοιπο άντρες.



Σύμφωνα με το παραπάνω γράφημα το μεγαλύτερο ποσοστό είναι γυναίκες αλλά η διαφορά δεν είναι μεγάλη ώστε να υπάρξει χάσμα μεταξύ των ερωτηθέντων και του αποτελέσματος.

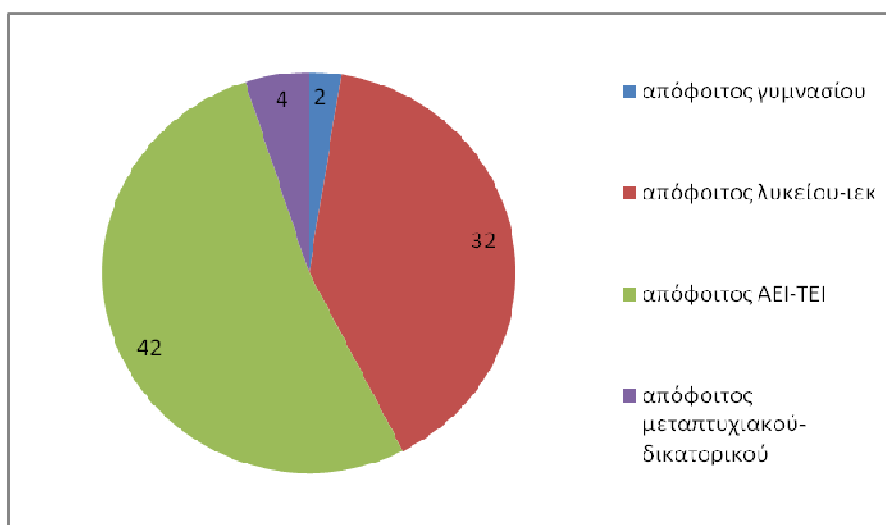
- **Ηλικία:** Το δείγμα που απάντησε στο συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο καλύπτει ικανοποιητικά όλες τις ηλικίες από τα 18 μέχρι και τα 66+.



Το μεγαλύτερο ποσοστό των απαντήσεων το έχει δώσει η ομάδα των 18-25 ενώ σε συμμετοχή ακολουθεί η ομάδα των 36-45. Διόλου αμελητέο είναι το πλήθος

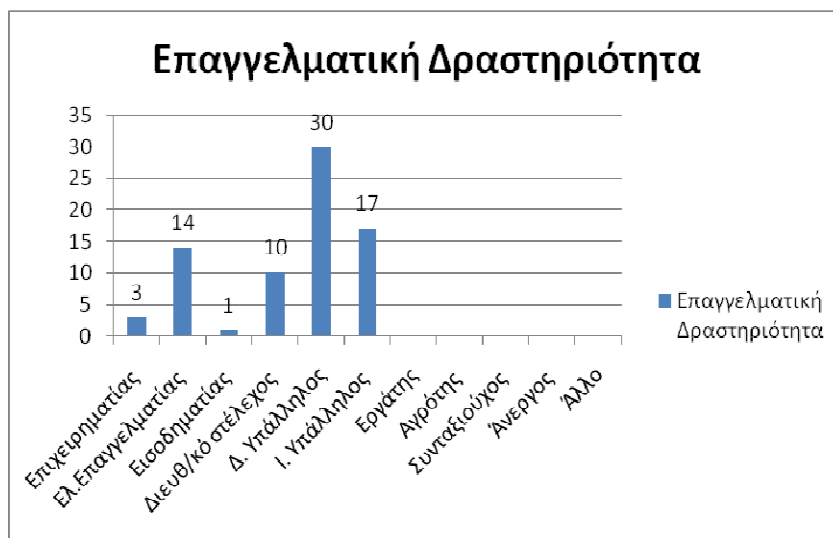
των απαντήσεων των ηλικιών 26-35 ενώ περιλαμβάνονται επίσης 11 ερωτώμενοι στις ηλικίες 46-55, 7 ερωτώμενοι στις ηλικίες 55-64 και 3 ερωτώμενοι στην ηλικία των 66+. Σύμφωνα με το γράφημα θα επικεντρωθούμε στο ποσοστό των ατόμων ηλικίας 18 έως 55 για να διαπιστώσουμε κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από την υπηρεσία καθώς φαίνεται ότι αυτές οι ηλικίες συνεργάστηκαν για την απάντηση του ερωτηματολογίου καθώς κατανοούν καλύτερα τον όρο e-banking.

▪ Επίπεδο Εκπαίδευσης



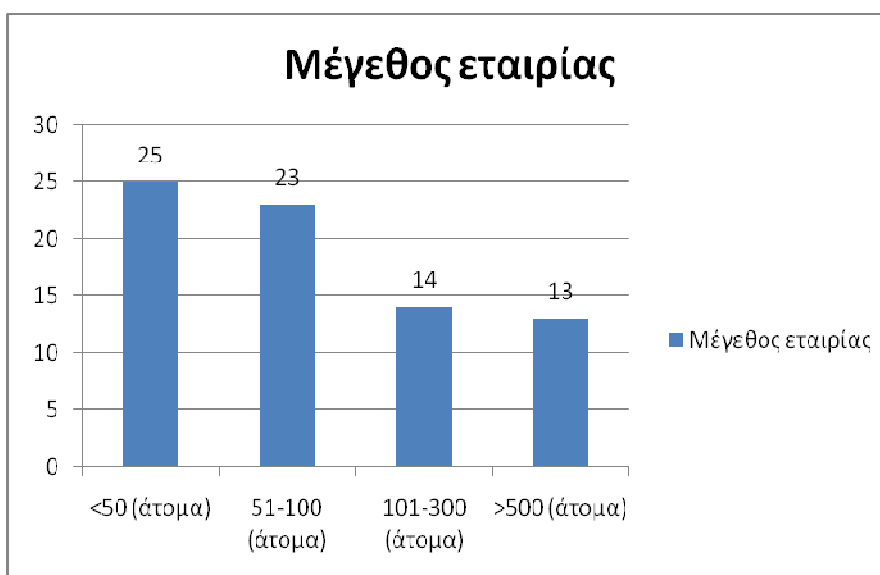
Όσον αφορά στο επίπεδο εκπαίδευσης, 42 από τους ερωτώμενους είναι απόφοιτοι ΑΕΙ-ΤΕΙ και άλλοι 32 με απολυτήριο Λυκείου ή έχουν φοιτήσει σε ΙΕΚ. Συμμετέχουν 4 άτομα που είναι κάτοχοι μεταπτυχιακών/διδασκατορικών τίτλων και μόνο 2 άτομα που είναι απόφοιτοι γυμνασίου. Από τα παραπάνω νούμερα, παρατηρούμε ότι πρόκειται για ένα δείγμα με υψηλό μορφωτικό επίπεδο, οπότε θα είναι πολύ ενδιαφέρον να δούμε αν οι ανώτερες σπουδές συνοδεύονται με υψηλά ποσοστά χρήσης των νέων τραπεζικών τεχνολογιών.

▪ Επαγγελματική Δραστηριότητα



Σχετικά με την επαγγελματική δραστηριότητα των ερωτηθέντων, παρατηρούμε ότι καλύπτεται ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων. Το μεγαλύτερο ποσοστό είναι δημόσιοι υπάλληλοι και ακολουθούν 17 άτομα που απασχολούνται ως μισθωτοί στον Ιδιωτικό τομέα. Υπάρχουν 3 επιχειρηματίες 14 ελεύθεροι επαγγελματίες (κυρίων μηχανικοί) και ένας εισοδηματίας.

▪ Μέγεθος εταιρίας που εργάζονται οι ερωτηθέντες

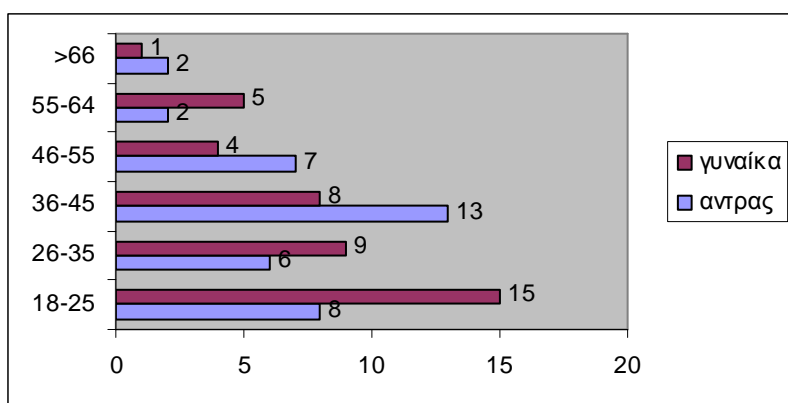


Οι 13 από τους ερωτηθέντες εργάζονται σε πολύ μεγάλους οργανισμούς. Αυτό θα μας βοηθήσει αργότερα να διαπιστώσουμε αν η τεχνολογική εξέλιξη μεγάλων επιχειρήσεων και οργανισμών συμπαρασύρει τους εργαζόμενους στη χρήση ανά-

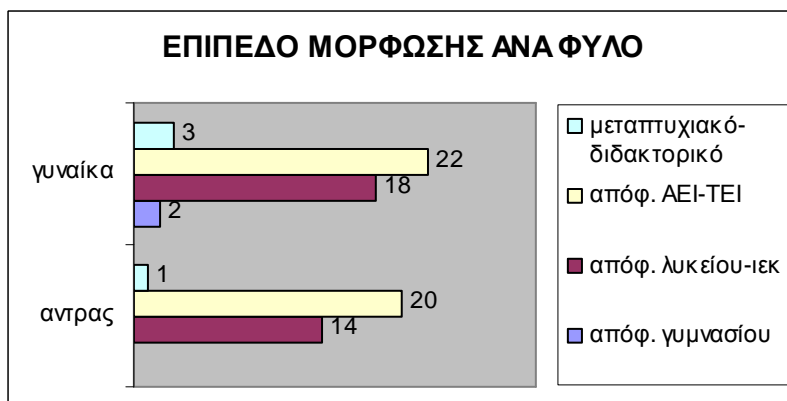
λογων τεχνολογιών και στην προσωπική τους ζωή. 25 άτομα εργάζονται σε μικρές επιχειρήσεις ενώ 23+14 σε μεσαίου μεγέθους.

Για περαιτέρω εμβάθυνση στα δημογραφικά δεδομένα του δείγματος οι παρακάτω πληροφορίες περιγράφουν μερικές ακόμη πτυχές της σύνθεσης του δείγματος αυτής της έρευνας.

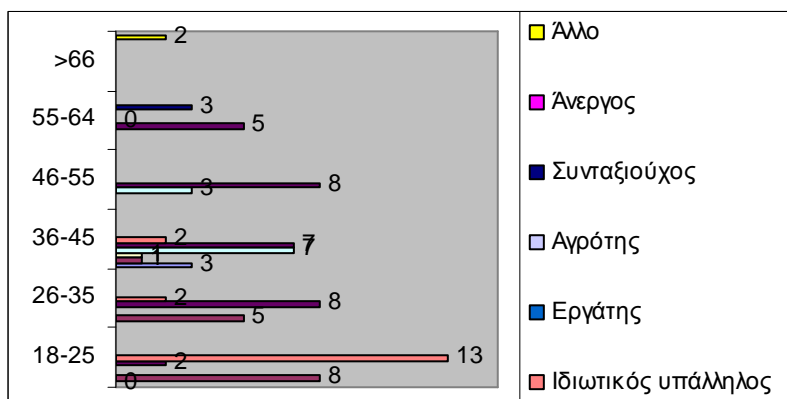
▪ *Ηλικία ανά φύλο:*



▪ *Επίπεδο μόρφωσης ανά φύλο*



▪ *Σχέση ηλικίας με επαγγελματική δραστηριότητα*



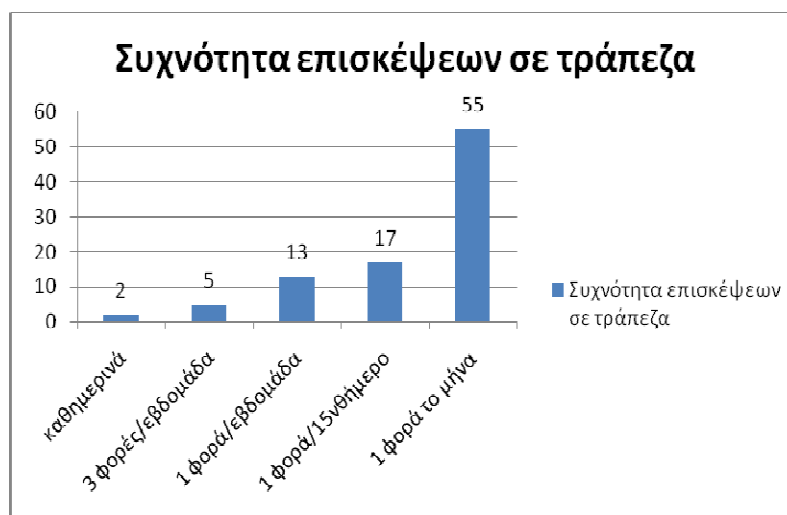
- Σχέση ηλικίας με το μέγεθος της εταιρίας που εργάζονται οι ερωτηθέντες



Σύμφωνα με τα δημογραφικά στοιχεία υπερисχύουν οι ηλικίες 18 έως 25 καθώς επίσης το ποσοστό των γυναικών είναι μεγαλύτερο όπως και όσοι έχουν ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης. Από αυτά τα στοιχεία διαπιστώνουμε ότι όσο μικρότερη η ηλικία τόσο περισσότεροι χρησιμοποιούν υπολογιστή και υπηρεσίες ίντερνετ.

3.3.β. Ανάλυση Γενικών Ερωτήσεων.

- Συχνότητα επισκέψεων σε τράπεζα

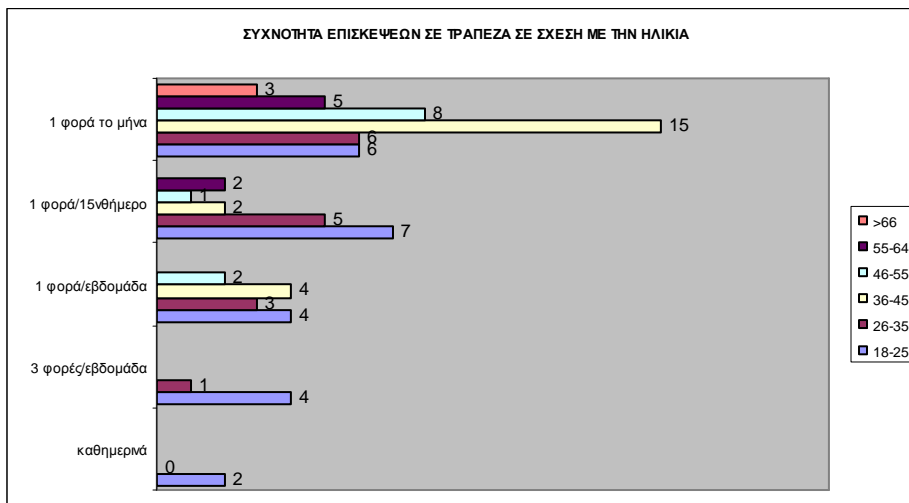


Βάσει των σχετικών απαντήσεων, καθημερινά επισκέπτονται την τράπεζα 2 στους 80, 3 φορές την εβδομάδα οι 5 στους 80, 1 φορά την εβδομάδα 13 στους 80, 1 φορά στις 15 ημέρες οι 17 στους 80 και τέλος 1 φορά το μήνα 55 στους 80.

Έτσι λοιπόν το ποσοστό των πελατών που αποφεύγει την καθημερινή επαφή με την τράπεζα και την επισκέπτεται μια φορά μόνο το μήνα ξεπερνά το 60%. Οι

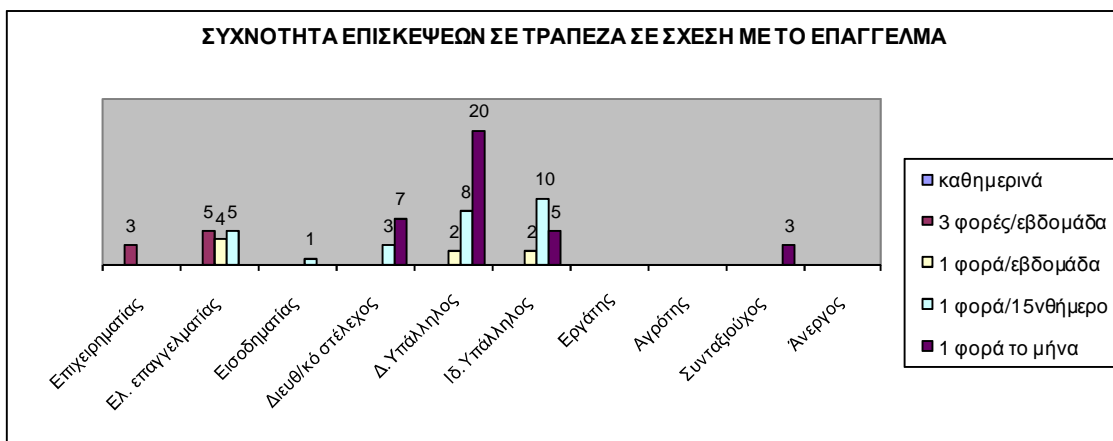
αριθμοί αυτοί δείχνουν τη σαφή τάση των περισσότερων να αποφεύγουν την επαφή αυτή, που ίσως τους κοστίζει χρόνο.

■ συχνότητα επισκέψεων/ηλικία



Οι αριθμοί αυτοί δείχνουν τη σαφή τάση των περισσότερων να αποφεύγουν την επαφή αυτή, που ίσως τους κοστίζει χρόνο.

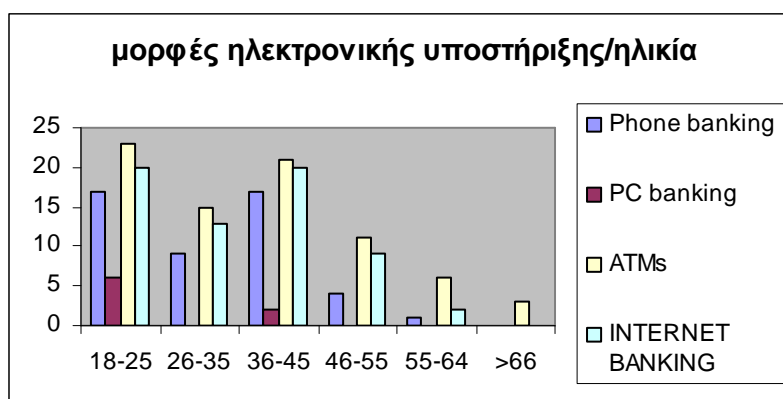
■ συχνότητα επισκέψεων/δραστηριότητα



Με βάση την ηλικία, παρατηρούμε ότι μόνο 2 άτομα κάτω των 25 επισκέπτονται καθημερινά τα καταστήματα τραπεζών, πιθανώς λόγω επαγγελματικών υποχρεώσεων. Ομοίως, για τις υπόλοιπες συχνότητες, παρατηρούμε ότι οι ηλικίες μεταξύ 18 και 35 είναι εκείνες που επισκέπτονται πιο συχνά τραπεζικά καταστήματα. Αντίθετα, για τις ηλικίες 36+ η συχνότητα μειώνεται με αποκορύφωμα ότι πάνω από το 50% του δείγματος (44 άτομα) δήλωσαν ότι περιορίζουν τις επισκέψεις

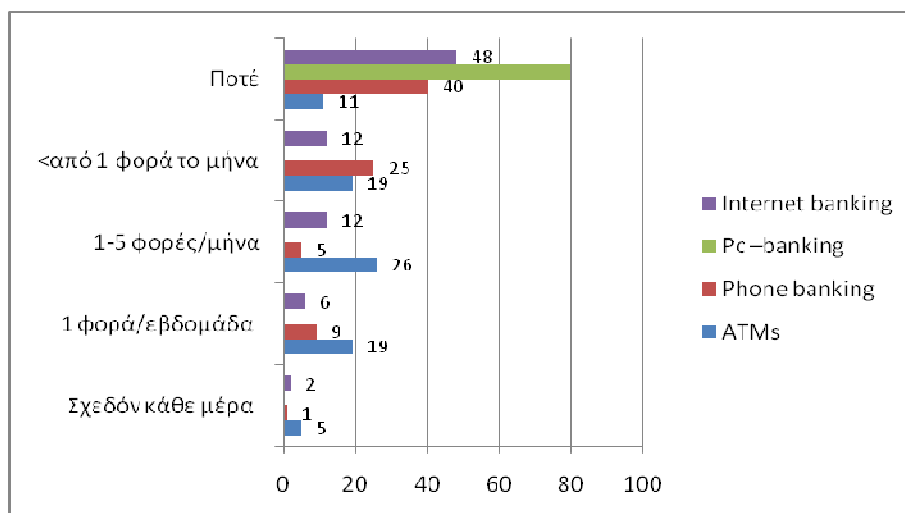
τους σε 1 φορά το μήνα. Αναφορικά με την επαγγελματική τους δραστηριότητα αυτών των ατόμων, οι αριθμοί είναι μοιρασμένοι. Η υψηλή συχνότητα επισκέψεων σε καταστήματα αφορά Ελ. Επαγγελματίες και Ιδιωτικούς υπαλλήλους ενώ η χαμηλή συχνότητα αφορά κυρίως Δημοσίους και Ιδιωτικούς υπαλλήλους.

- Μορφές ηλεκτρονικής υποστήριξης/ηλικία



Στην ερώτηση περί γνώσης διάφορων τεχνολογιών υποστήριξης των τραπεζικών συναλλαγών παρατηρούμε ότι τα ATMs είναι τα πιο διαδεδομένα σε όλες τις ηλικίες. Πάρα πολύ χαμηλά είναι τα ποσοστά για το pc banking ενώ στις νεότερες ηλικίες η γνώση περί phone και web banking είναι σε πάρα πολύ υψηλά ποσοστά. Όσο μεγαλώνει η ηλικία των ερωτηθέντων ο αριθμός αυτών που είναι ενήμεροι για τις νέες τεχνολογίες χαμηλώνει, γεγονός που είναι απόλυτα φυσιολογικό.

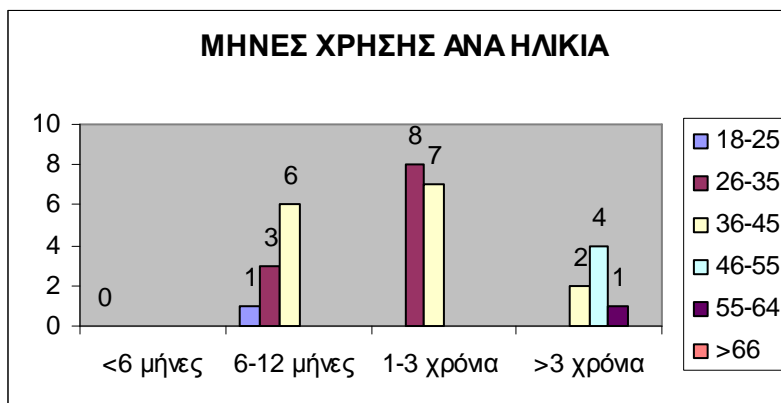
- χρήση μορφών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης



Από ότι φαίνεται από το σύνολο των ερωτηθέντων τα ATMs και το phone banking είναι οι πιο διαδεδομένες μορφές ηλεκτρονικής τραπεζικής. Περίπου 20 άτομα απάντησαν ότι χρησιμοποιούν 1 φορά το μήνα τα ATMs ενώ περίπου 10 άτομα το phone banking. Απογοητευτικός είναι ο αριθμός των ατόμων που δε χρησιμοποιούν web banking που φτάνει τους 48 όπως επίσης και ο αριθμός αυτών που δε χρησιμοποιεί phone banking και που είναι 40 άτομα.

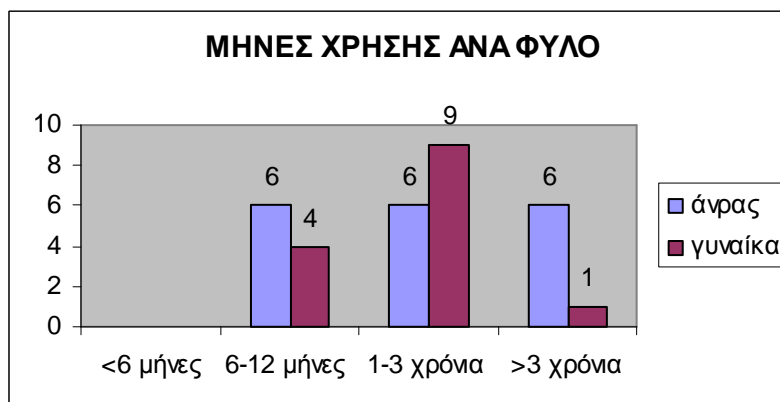
3.3.γ. Ανάλυση Ερωτήσεων για τους χρήστες του Web Banking

- μήνες χρήσης/ηλικία



Με αυτό το γράφημα διαπιστώνουμε ότι το web-banking χρησιμοποιείται τα τελευταία χρόνια περισσότερο από τις ηλικίες 36 έως 45 ετών. Αυτό συμβαίνει γιατί οι μικρότερες ηλικίες δεν είχαν το δικαίωμα να το χρησιμοποιούν μέχρι την ενηλικίωσή τους, άρα το χρησιμοποιούν λιγότερο χρονικό διάστημα, όπως επίσης και οι μεγαλύτερες ηλικίες δεν το χρησιμοποιούν καθώς δεν είναι εύκολο γι' αυτούς στην χρήση.

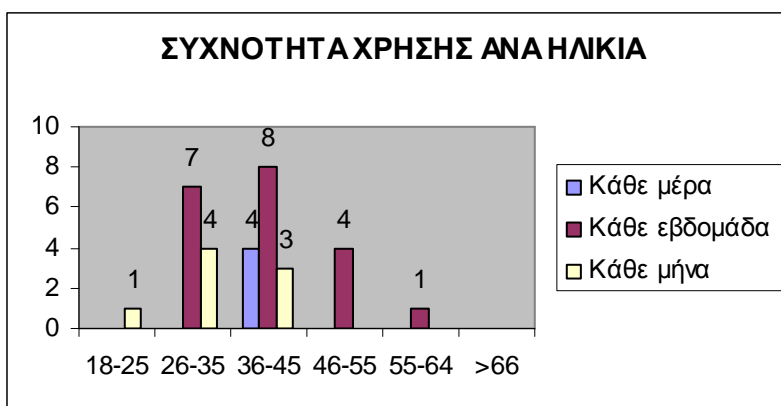
- Μήνες χρήσης/φύλο



Με βάση τους μήνες χρήσης web banking, παρατηρούμε ότι τα άτομα που είναι χρήστες πάνω από 3 χρόνια είναι κατά κύριο λόγο άντρες. Η αναλογία χρηστών μεταξύ αντρών-γυναικών φαίνεται ότι βελτιώνεται για τα μικρότερα διαστήματα χρήσης. Αυ-

τό μπορεί να είναι συνέπεια της καθημερινότητας, καθώς οι άντρες ήταν εκείνοι που τις προηγούμενες 10ετίες βρίσκονταν περισσότερο στον χώρο εργασίας, και συνεπώς έρχονταν περισσότερο σε επαφή με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Αντίθετα, οι γυναίκες, λόγω της επιπλέον ασχολίας τους με την οικογένεια και τις οικιακές υποχρεώσεις διέθεταν μειωμένο ελεύθερο χρόνο για προσωπικά ζητήματα, όπως είναι η χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή, και συνεπώς το e-banking. Η εικόνα αυτή σίγουρα έχει αλλάξει τα τελευταία χρόνια, πράγμα που δικαιολογείται και από το παραπάνω διάγραμμα.

▪ Συχνότητα χρήσης/ηλικία



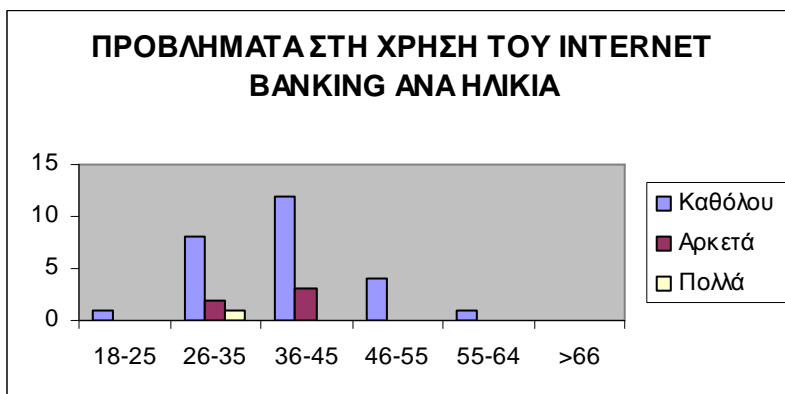
Το παραπάνω γράφημα μας δείχνει ότι πιο συχνά χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες οι ηλικίες 26 έως 55 ετών και αυτό συμβαίνει λόγω έλλειψης χρόνου. Προτιμούν δηλαδή να διεκπεραιώσουν τις υποχρεώσεις τους προς τις τράπεζες μέσω ίντερνετ και από τον χώρο εργασίας τους παρά να σαπατήσουν τον χρόνο τους σε ένα κατάστημα.

▪ Συχνότητα χρήσης/επαγγελματική δραστηριότητα



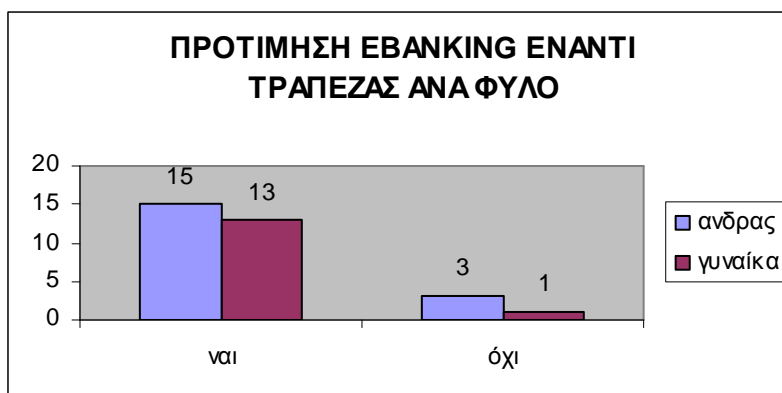
Στο παραπάνω σχήμα εμφανίζεται ότι οι ηλικίες από 26 μέχρι και 45 ετών χρησιμοποιούν πιο συχνά το e-banking απ' ό,τι οι πελάτες των υπόλοιπων ηλικιών. Εντύπωση προκαλεί ότι τα άτομα κάτω των 25 και άνω των 65 δε χρησιμοποιούν καθόλου το e-banking. Το στοιχείο αυτό δικαιολογείται από το γεγονός ότι οι ηλικιωμένοι ερωτηθέντες δεν έχουν γνώσεις ηλεκτρονικών υπολογιστών οπότε δεν εμπιστεύονται το e-banking ως μέθοδο τραπεζικών συναλλαγών ενώ οι πολύ νεότεροι έχουν το χρόνο να επισκέπτονται το κατάστημα.

▪ Προβλήματα στη χρήση/ηλικία



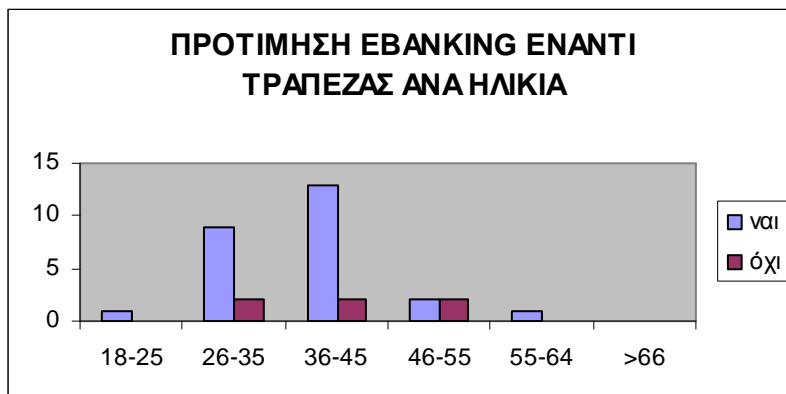
Από το παραπάνω γράφημα προκύπτει ότι οι χρήστες του e-banking δεν συναντούν ιδιαίτερα προβλήματα κατά την χρήση της εφαρμογής αυτής σε όλες τις ηλικίες. Σε αυτό έχει συμβάλει και η εξέλιξη και η επένδυση των τραπεζών στις νέες αυτές εφαρμογές, ώστε οι πελάτες να μην συναντούν προβλήματα κατά την χρήση τους.

▪ Προτίμηση ebanking έναντι τράπεζας / φύλο



Το παραπάνω σχήμα εμφανώς δεν προκύπτει ιδιαίτερη απόκλιση μεταξύ αντρών και γυναικών ως προς την προτίμησή τους στο e-banking έναντι των παραδοσιακών μεθόδων.

- Προτίμηση web banking έναντι τράπεζας ανά ηλικία



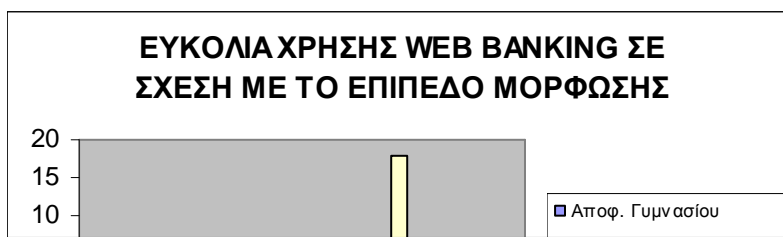
Στό παραπάνω σχήμα εμφανώς δεν προκύπτει ιδιαίτερη απόκλιση μεταξύ αντρών και γυναικών ως προς την προτίμησή τους στο e-banking έναντι των παραδοσιακών μεθόδων. Σε σχέση με τις ηλικίες που δείχνουν προτίμηση στις νέες μεθόδους, τα ποσοστά είναι εντυπωσιακά στις ηλικίες 26 ως 45 και φθίνουν για τις μεγαλύτερες ηλικίες.

- Χρήση ebanking ως πηγή πληροφοριών/επαγγελματική δράση



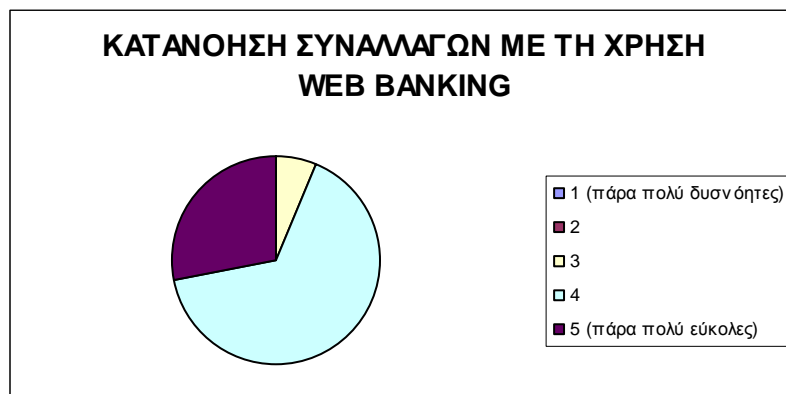
Οι Ιδιωτικοί υπάλληλοι, οι Ελεύθεροι. Επαγγελματίες και οι Επιχειρηματίες φαίνεται να χρησιμοποιούν το e-banking εκτός των άλλων και ως πηγή πληροφοριών. Η φύση των καθηκόντων τους είναι τέτοια που απαιτείται να έχουν έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση για τα οικονομικά-τραπεζικά ζητήματα που τους αφορούν. Το e-banking αποτελεί μια ενιαία πλατφόρμα που εξυπηρετεί αυτό το σκοπό. Με τον τρόπο αυτό εξοικονομούν χρόνο και έχουν πρόσβαση στην πληροφόρηση ανά πάσα στιγμή.

- Ευκολία χρήσης / επίπεδο μόρφωσης



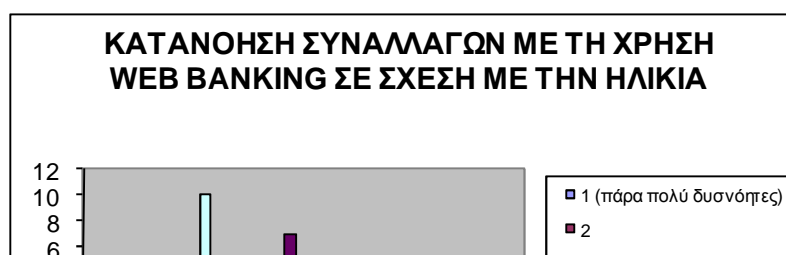
Όπως φαίνεται και από το παραπάνω διάγραμμα, οι ερωτηθέντες χαρακτήρισαν ως πολύ εύκολη τη χρήση του e-banking. Το γεγονός αυτό δεν προκαλεί έκπληξη μιας και το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων έχουν φοιτήσει σε ανώτερες σχολές που σημαίνει ότι έχουν μεγάλη εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες. Κάποιες απαντήσεις που χαρακτήρισαν τη χρήση αρκετά δύσκολη προέρχονται από άτομα Αποφ. Λυκείου ΙΕΚ. Μια πιθανή εξήγηση γι αυτό είναι ότι τα συγκεκριμένα άτομα δεν έχουν μεγάλη εξοικείωση με τους υπολογιστές ή ότι η χρήση του e-banking δεν είναι συχνή ώστε να βελτιστοποιήσουν τη χρήση του.

- Κατανόηση συναλλαγών με e-banking



Το παραπάνω γράφημα είναι ενθαρρυντικό για την διαπίστωση της ικανοποίησης καθώς μας δείχνει ότι η χρήση του είναι εύκολη χωρίς σημαντικές δυσκολίες για τους χρήστες του.

- Κατανόηση συναλλαγών με e-banking/ηλικία



Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων βρίσκει πολύ κατανοητές τις συναλλαγές που προσφέρονται μέσω του web banking. Παρόλα αυτά υπάρχει ένα 25% περίπου που τις χαρακτηρίζει πολύ δυσνόητες. Σύμφωνα με το 2^ο γράφημα, το ποσοστό αυτό ανήκει στις ηλικίες 36 ως 55. Εδώ διακρίνεται η αντίφαση που επικρατεί γενικότερα καθώς παρατηρούμε ότι παρόλο που τα άτομα αυτά είναι χρήστες της νέας τεχνολογίας, δεν έχουν σαφή και καθαρή εικόνα της λειτουργικότητας και της δομής της.

- Ευελιξία με τη χρήση e-banking



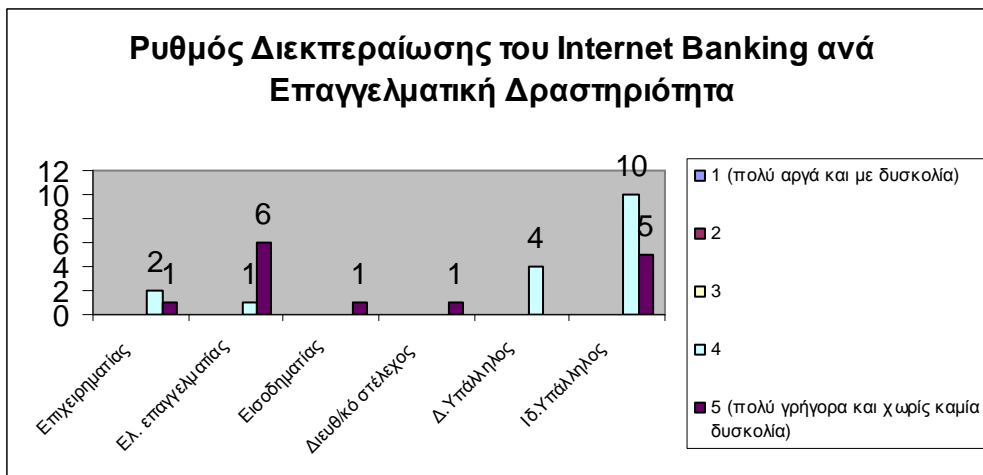
Το μεγαλύτερο ποσοστό θεωρεί ότι υπάρχει ευελιξία όμως δεν μπορούμε να παραλείψουμε το γεγονός ότι ένα σημαντικό ποσοστό θεωρεί ότι δεν υπάρχει .

- Είναι βοηθητικές οι υπηρεσίες του e-banking;



Σύμφωνα με αυτό το γράφημα μπορούμε να πούμε ότι μεγάλο ποσοστό θεωρεί πολύ βοηθητικές τις υπηρεσίες άρα το προηγούμενο γράφημα μπορούμε να το πάρουμε ως θετικό.

- Ρυθμός Διεκπεραίωσης του Internet Banking ανά Επαγγελματική Δραστηριότητα



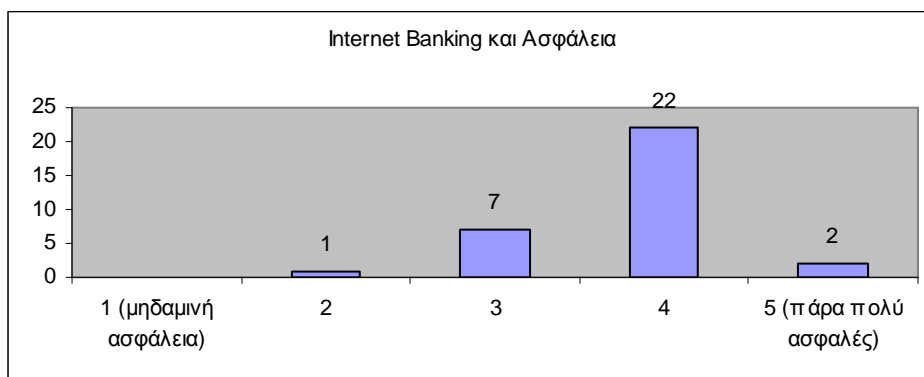
Σε αυτό το γράφημα διαπιστώνουμε ότι οι ελεύθεροι επαγγελματίες θεωρούν ότι διεκπεραιώνουν πολύ γρήγορα τις εργασίες τους όπως και οι ιδιωτικοί υπάλληλοι το θεωρούν ικανοποιητικό και αυτό συμβαίνει γιατί αυτές οι ομάδες το χρησιμοποιούν πιο συχνά άρα τους είναι πιο οικείο επομένως και πιο εύκολο.

- Πλεονεκτήματα e-banking

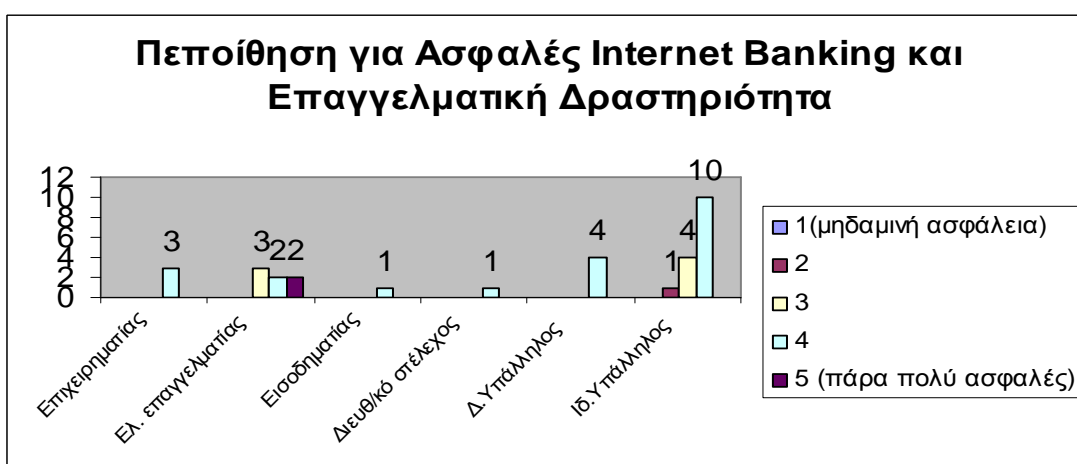


Το παραπάνω γράφημα δείχνει ότι σχεδόν απόλυτα το δείγμα συμφώνησε ότι τα πλεονεκτήματα από τη χρήση του web banking ως προς το κόστος και το χρόνο είναι πάρα πολλά. Στον τομέα της ευκολίας παρατηρούμε ότι δόθηκαν κάποιες απαντήσεις «ουδέτερες» που ίσως δικαιολογούνται από τη δυσκολία χρήσης που αντιμετωπίζουν κάποιες κατηγορίες ερωτηθέντων.

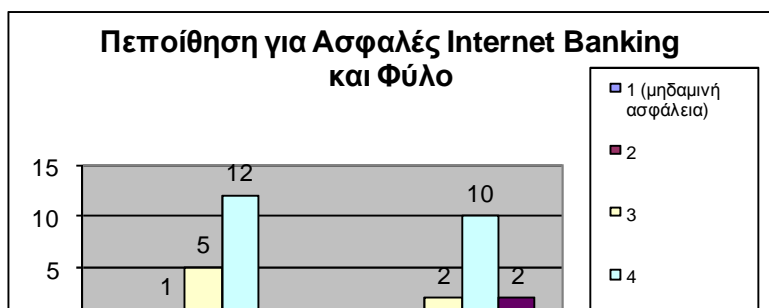
■ e-banking και ασφάλεια



■ Ασφάλεια/επαγγελματική δραστηριότητα



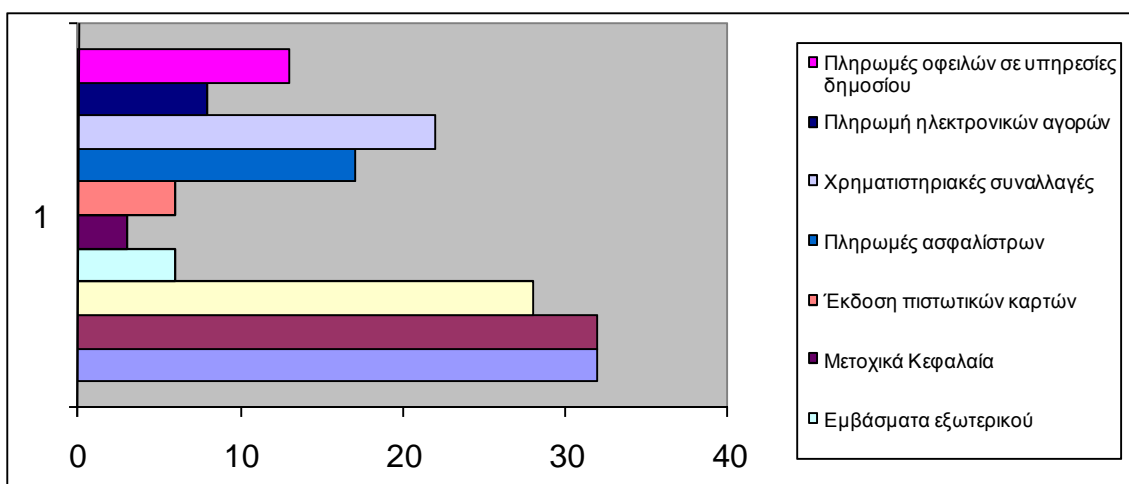
■ Ασφάλεια/φύλο



Από τα παραπάνω σχήματα προκύπτει ότι οι χρήστες του e-banking βρίσκουν την υπηρεσία πολύ *ασφαλή*. Οι άντρες παρουσιάζονται λιγότερο επιφυλακτικοί όσον αφορά την ασφάλεια. Αξιοσημείωτο είναι ότι η πλειοψηφία και τα 2 φύλων εκφράζονται προς το ανώτερο όριο της κλίμακας της ασφάλειας. Σε σχέση με το επάγγελμα των ερωτηθέντων δεν υπάρχουν μεγάλες αποκλίσεις με την έννοια ότι σχεδόν όλοι εκφράζονται με πολύ μεγάλη σιγουριά για την ασφάλεια που προσφέρει η νέα υπηρεσία.

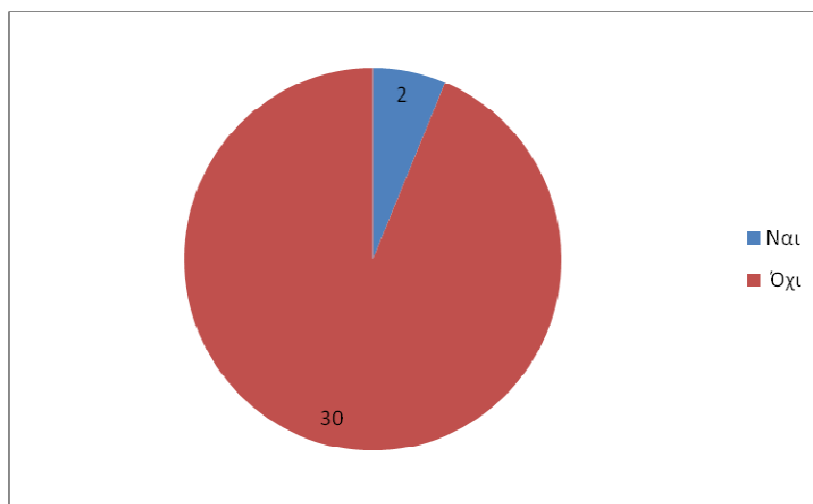
Ένα ποσοστό της τάξεως του 25% έχει απαντήσει «χλιαρά» περί ασφάλειας. Η μερίδα αυτή των ερωτηθέντων στην ουσία δεν είναι απόλυτα βέβαιη αν πρέπει να εμπιστευτεί τις συναλλαγές της μέσω του διαδικτύου. Αυτή η αναποφασιστικότητα εξηγείται από πολλούς παράγοντες όπως ο φόβος για υποκλοπές και χάσιμο χρημάτων αλλά και η αβεβαιότητα για κάθε τι καινούργιο, ειδικά όταν αφορά οικονομικές συναλλαγές.

▪ Οι πιο συνηθισμένες συναλλαγές στο Internet Banking



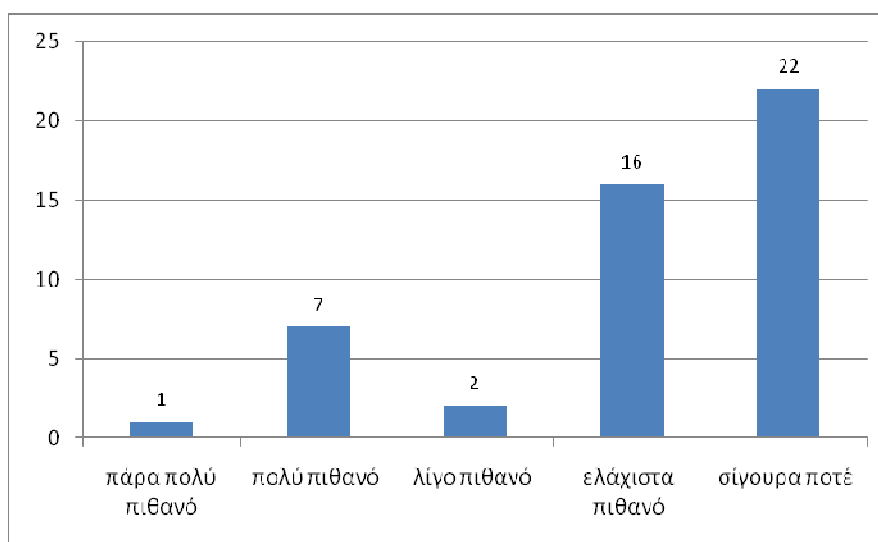
Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται καθαρά ότι οι περισσότεροι και πιο τακτικοί πελάτες του web-banking εκτελούν βασικές συναλλαγές τους λογαριασμούς τους, δηλ. καταθέσεις και μεταφορές και πληρωμές.

▪ Πλήρης υποκατάσταση της τράπεζας από το web banking



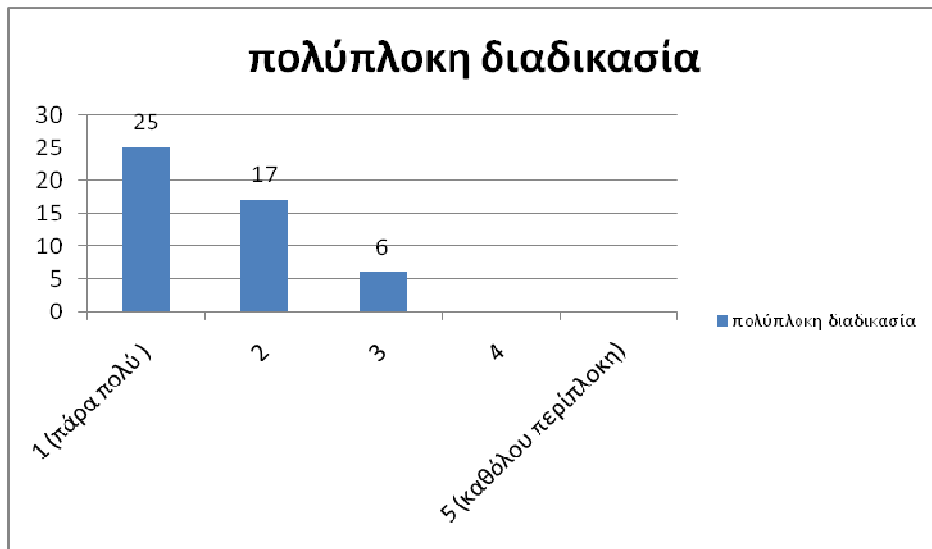
Παρατηρούμε ότι η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων δήλωσε ότι παρά τα πολλά πλεονεκτήματα της χρήσης της νέας υπηρεσίας, δεν είναι δυνατό να υποκατασταθεί πλήρως η φυσική παρουσία στα καταστήματα τραπεζών.

3.3.δ. Ανάλυση ερωτήσεων για μη-χρήστες του Web banking

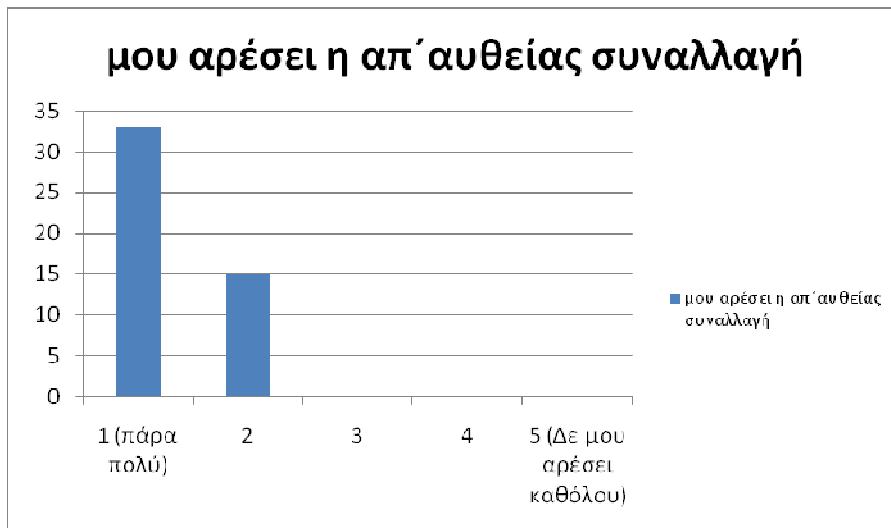


Από τα 48 άτομα που συμμετέχουν στην έρευνα και που δεν είναι χρήστες του web banking, μόνο 8 δηλώνουν μια αυξημένη πιθανότητα να είναι μελλοντικοί χρήστες της νέας υπηρεσίας. Αντιθέτως οι υπόλοιποι 40, άλλοι λιγότερο και άλλοι περισσότερο είναι αρνητικοί και απόλυτοι. Πολλοί είναι οι λόγοι για τους οποίους κρατούν αυτή τη στάση: έλλειψη γνώσης ηλεκτρονικών υπολογιστών, πεποίθηση για ανεπαρκή ασφάλεια στις συναλλαγές, μη δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο.

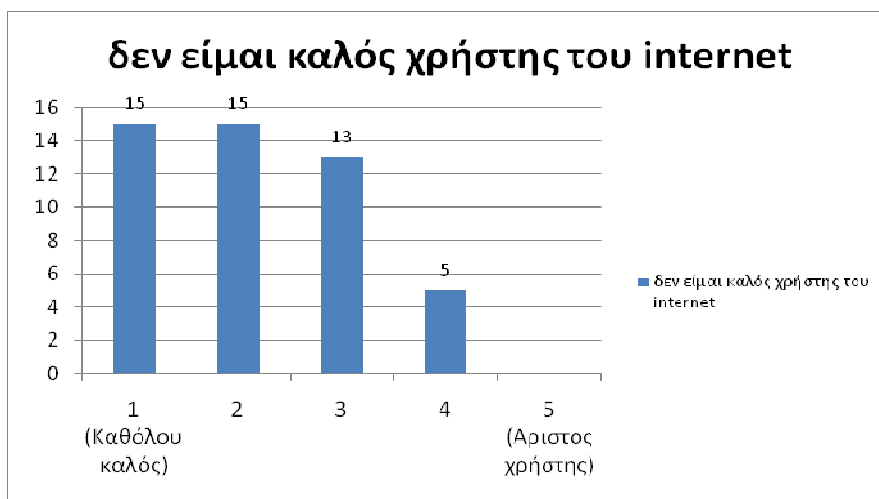
- Λόγοι μη χρήσης του web banking



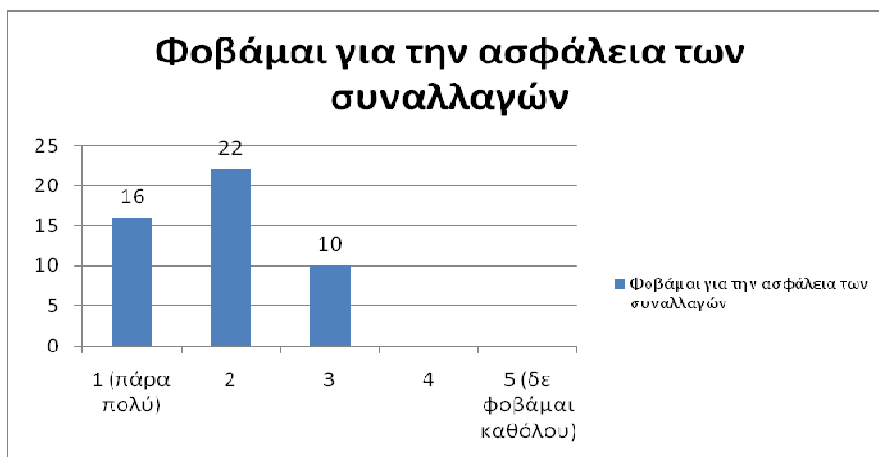
- μου αρέσει η απ' αυθείας συναλλαγή



- Δεν είμαι καλό χρήστης του internet



- Φοβάμαι για την ασφάλεια των συναλλαγών



Για τους συμμετέχοντες στην έρευνα που δεν είναι χρήστες του web banking, οι λόγοι που δεν προβλέπουν στο μέλλον να γίνουν είναι πολλοί:

- σχεδόν όλοι προτιμάνε την απευθείας συνδιαλλαγή με την τράπεζα και θεωρούν ότι η ανθρώπινη επαφή δεν υποκαθίσταται από έναν υπολογιστή
- θεωρούν ότι μέσω του web banking δεν εξασφαλίζεται η πλήρης ασφάλεια των συνδιαλλαγών
- πιστεύουν ότι η διαχείριση της εφαρμογής είναι αρκετά περίπλοκη, ότι δημιουργεί προβλήματα και σε συνδυασμό με το γεγονός ότι κάποιοι από αυτούς

δεν είναι καλοί χρήστες του internet λειτουργούν αποτρεπτικά στη χρήση της νέας τεχνολογίας.

3.4. Συμπεράσματα – Προτάσεις.

Σήμερα, σχεδόν όλες οι τράπεζες στη χώρα μας, προσφέρουν στους πελάτες τους τη δυνατότητα να μπορούν να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, χωρίς να χρειάζεται η φυσική τους παρουσία στο κατάστημα της τράπεζας. Οι ελληνικές τράπεζες, παρά το ρίσκο που αντιμετωπίζουν υιοθετώντας μία υπηρεσία που δεν είναι ακόμα ευρέως διαδεδομένη, δεν έχουν να ζηλέψουν σε τίποτα τις τράπεζες του εξωτερικού, σε ότι έχει να κάνει με το e-banking.

Η υιοθέτηση της συγκεκριμένης υπηρεσίας σε μία χώρα όπως η Ελλάδα, η οποία δεν είναι ακόμα πλήρως εξοικειωμένη με την ταχύτατη ανάπτυξη της τεχνολογίας μπορεί να χαρακτηριστεί ως ριψοκίνδυνη.

Οι περισσότερες ελληνικές τράπεζες που προσφέρουν υπηρεσίες e-banking, χρησιμοποιούν internet banking, ενώ με την πάροδο των ετών όλο και περισσότερες είναι οι τράπεζες που δίνουν τη δυνατότητα στους πελάτες τους να διαχειρίζονται τους λογαριασμούς του μέσω σταθερού ή κινητού τηλεφώνου.

Οι υπηρεσίες που προσφέρουν καλύπτουν σχεδόν όλες τις ανάγκες των καταναλωτών χωρίς ο πελάτη να χρειάζεται να σπαταλά το χρόνο του περιμένοντας στο γκισέ κάποιας τράπεζας.

Τα οφέλη τα οποία έχουν αποκομίσει οι τράπεζες, είναι πολλά και αρκετά προσοδοφόρα, αφού με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καταφέρνουν να μειώσουν τα λειτουργικά έξοδα την τράπεζας, αυξάνοντας ταυτόχρονα τον αριθμό των πελατών της.

Παρά τα οφέλη τα οποία έχουν οι τράπεζες από την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας, πολλά συνεχίζουν να είναι και τα εμπόδια τα οποία αντιμετωπίζουν σχετικά με την υιοθέτηση της, όπως το υψηλό κόστος και ο μικρός αριθμός των χρηστών στη χώρα μας.

Το κοινό στόχος (target group) στο οποίο απευθύνονται οι περισσότερες τράπεζες στη χώρα μας αφορά άτομα νεαρής ηλικίας με υψηλό μορφωτικό και οικονομικό επίπεδο, καθώς επίσης και ελεύθερους επαγγελματίες και επιχειρήσεις όλων των μεγεθών.

Το επίπεδο ασφάλειας που προσφέρουν οι ελληνικές τράπεζες στους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, μπορούμε να πούμε ότι βρίσκεται σε ικανοποιητικό επίπεδο όμως τα περιθώρια βελτίωσης του είναι ακόμα μεγάλα αν κρίνουμε και από την συνεχή εμφάνιση νέων κινδύνων – απειλών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Πιο συγκεκριμένα, στο σύνολό τους οι ελληνικές τράπεζες, γνωρίζουν όλους τους κινδύνους και τις απειλές που μπορούν να προκύψουν κατά τη χρήση καθώς επίσης, είναι ενημερωμένες και παρέχουν τους περισσότερους τρόπους με τους οποίους μπορούν να αντιμετωπιστούν οι κίνδυνοι αυτοί.

Σαν τελικό συμπέρασμα θα μπορούσαμε να πούμε ότι για να είναι επιτυχημένες οι τράπεζες στο μέλλον, θα πρέπει να έχουν διαμορφώσει στρατηγικές προσαρμοσμένες στις εξελίξεις της αγοράς και του σύγχρονου οικονομικού περιβάλλοντος καθώς και οργανωτικές δομές, που θα αποσκοπούν στην καλύτερη δυνατή διαχείριση πελατών και όχι προϊόντων.

Όσον αφορά τους χρήστες τις ηλεκτρονικής τραπεζικής, μπορούμε να πούμε ότι στην πλειοψηφία τους, είναι νεαρά άτομα, ηλικίας από 25-35 ετών, με υψηλό μορφωτικό επίπεδο και υψηλό εισόδημα. Άτομα δηλαδή εξοικειωμένα με την τεχνολογική ανάπτυξη, τα οποία δεν διστάζουν να ρισκάρουν χρησιμοποιώντας μία νέα υπηρεσία, η οποία όμως είναι ικανή να απλουστεύσει πολλά προβλήματα της καθημερινής τους ζωής.

Οι έλληνες καταναλωτές, έχουν δείξει ότι δύσκολα εμπιστεύονται κάτι άγνωστο σε αυτούς, πόσο μάλλον όταν αυτό έχει να κάνει με τη διαχείριση των χρημάτων τους. Έτσι το ποσοστό χρήσης του e-banking στη χώρα μας βρίσκεται ακόμα σε χαμηλά επίπεδα. Ο κύριος τόπος πρόσβασης, των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής, στο διαδίκτυο και κατά συνέπεια στους ηλεκτρονικούς τραπεζικούς τους λογαριασμούς, είναι το σπίτι και ο χώρος εργασίας ενώ μόνο ένα μικρό ποσοστό των χρηστών μέχρι σήμερα, διαχειρίζεται τους λογαριασμούς του μέσω κινητού τηλεφώνου.

Τα οφέλη που αποκομίζουν οι χρήστες τις ηλεκτρονικής τραπεζικής από τη χρήση της, είναι πολλά. Τα σημαντικότερα από αυτά σύμφωνα με την έρευνα είναι ότι δεν χρειάζεται πια να περιμένουν με τις ώρες στις ουρές των τραπεζών για να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους, αφού μπορούν να το κάνουν καθισμένοι στον καναπέ του σπιτιού τους ή στην καρέκλα του γραφείου τους. Επίσης γνωρίζουν ότι η τράπεζά τους δεν κλείνει ποτέ αφού το e-banking τους δίνει τη δυνατότητα να πραγματοποιούν όποια συναλλαγή επιθυμούν οποιαδήποτε ημέρα της εβδομάδας καθώς και να ενημερώνονται για τα υπόλοιπα τους όποτε αυτοί το επιθυμούν.

Το επίπεδο γνώσης των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε θέματα σχετικά με την ασφάλεια των ηλεκτρονικών τους συναλλαγών, τους κινδύνους και τις απειλές που πιθανόν να αντιμετωπίσουν καθώς και τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να προστατευθούν, δεν είναι ακόμα αρκετά υψηλό στη χώρα μας.

Γενικά θα μπορούσαμε να πούμε, ότι στο μεγαλύτερο ποσοστό τους, οι χρήστες έχουν θετική άποψη για το internet banking, θεωρούν ότι είναι εύκολο στη χρήση του και γρήγορο στην εκτέλεση συναλλαγών. Θεωρούν ότι υπάρχει οργάνωση από τις τράπεζες σε ότι αφορά τη διεξαγωγή ηλεκτρονικών συναλλαγών και θα προέτρεπαν και άλλους να χρησιμοποιήσουν τις online υπηρεσίες. Είναι αρκετά ευχαριστημένοι και από το επίπεδο ασφάλειας το οποίο προσφέρουν οι ελληνικές τράπεζες στις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Χρόνο με το χρόνο το ποσοστό των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής στη χώρα μας αυξάνεται σημαντικά και προβλέπεται ότι σε μερικά χρόνια η ηλεκτρονική τραπεζική θα έχει γίνει αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητας μας.

Προτεραιότητα τους θα πρέπει να είναι η βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ καταστημάτων, Διαδικτύου και κέντρων επικοινωνίας. Οι επόμενες σημαντικότερες βελτιώσεις θα πρέπει να αφορούν την αύξηση της λειτουργικότητας των πωλήσεων μέσω online banking, τη μετακίνηση περισσότερων πελατειακών συναλλαγών μακριά από τα ταμεία των καταστημάτων και τη βελτίωση των υπηρεσιών mobile internet banking.

Τέλος, αν οι τράπεζες ενδιαφέρονται για την προώθηση των εναλλακτικών αυτών καναλιών θα πρέπει αφενός να επενδύσουν σε τεχνολογίες που θα διασφαλίζουν υψηλότερο επίπεδο ασφάλειας, για το οποίο θα μπορούν να πείσουν όμως τους καταναλωτές, αφετέρου να ενημερώσουν τους πελάτες τους διεξοδικά για τις δυνατότητες που προσφέρουν οι μορφές αυτές, αλλά και να τους παρέχουν τη δυνατότητα δοκιμαστικής χρήσης σε όλες τις περιπτώσεις που περιγράφουμε. Οι καταναλωτές, στην πλειοψηφία τους, φαίνονται θετικοί έναντι των καναλιών αυτών και αν αρθούν τα εμπόδια που εμποδίζουν την υιοθέτησή τους είναι ζήτημα χρόνου να φτάσουν και στη χρήση.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ - ΑΝΑΦΟΡΕΣ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Αγγέλης Β. (2005), *Η Βίβλος του E-Banking*, Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών
2. Γκρίτζαλης Δ., (1994) “Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων σε περιβάλλοντα υψηλής ευπάθειας”, Διδακτορική διατριβή, Πανεπιστήμιο Αιγαίου.
3. Καρέκλης, Π., (2003), Οφέλη από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, *Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών* , Γ΄ Τριμηνία 2003 / Αφιέρωμα στο Internet Banking , σελ. 48-50.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

4. Παπαδόπουλος Μ., (2005), Phishing - Η Νέα Μέθοδος Εξαπάτησης στο Διαδίκτυο, Ηλεκτρονικό Έγκλημα, 3^ο ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟ ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΓΚΛΗΜΑ, Δικτυοπειρατεία & Τηλεπικοινωνιακή Απάτη- Πρόληψη - Αντιμετώπιση - Λύσεις - Εφαρμογές κ.λπ
5. Πέτρος Καρέκλης, , Γ΄ Τριμηνία 2003 , «Επιπτώσεις του Internet στη λειτουργία και κερδοφορία των επιχειρήσεων. Οφέλη από την χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής», ΔΕΕΤ, Αφιέρωμα στο Internet banking , σελ. 41-52

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΑ ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ

6. Περιοδικό Ram, 2002 , αφιέρωμα στο web banking, τεύχος 157, Αθήνα,
7. Ασφάλεια Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, Κρυπτογράφηση, 2000, Ο Κόσμος του Internet

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

8. Survey of electronic money developments, Prepared by the Committee on Payment and Settlement Systems of the central banks of the Group of Ten Countries, πηγή έρευνας: Bank for International Settlements Information, Press and Library Services, November 2001

ΠΗΓΕΣ ΜΕΣΩ INTERNET

9. Microsoft, 3 Σεπτεμβρίου 2004, Δούρειος Ίππος, www.microsoft.com/hellas/athome/security/viruses/virus101.msp#ERD πρόσβαση την 17/04/11, 20:30
10. Ελληνική ένωση τραπεζών, e-banking, 2005, <http://www.hba.gr/e-banking2005/asf.pdf> πρόσβαση την 18/04/11, 17:59
11. Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας, 2006, (http://www.observatory.gr/files/meletes/%CE%A4%CE%A0%CE%95_%CE%A6%CE%B2_%CE%A0%CE%91%CE%A1%CE%91%CE%9412_final.pdf)
12. Κραπης Βασίλειος, 2008 internet banking, διαδικτυακές εφαρμογές στον τραπεζικό χώρο.
<http://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/3772/2/KrapisMsc2008.pdf>.
Πρόσβαση την 14/4/211, 14:30
13. Alpha bank, Ιούλιος 2008, <https://www.alpha.gr/page/default.asp?id=869&la=2> πρόσβαση την 10/04/11, 12.12
14. Παπαϊωάννου Π., (2009), *E-banking: 500.000 Έλληνες εμπιστεύονται τις συναλλαγές μέσω Internet Διαθέσιμο στο* www.imerisia.gr/article.asp;catid=12475&pubid=210329 (Πρόσβαση Την 14/4/2011), 15:45
15. www.inout.gr/showthread.php?t=24288 πρόσβαση την 17/04/11, 18:15
16. www.saferinternet.gr/Θέματα/ΕΕπιχειρείν/Pharming/tabid/64/Default.aspx, πρόσβαση την 18/04/11, 18:22
17. <http://www.verisign.com/> πρόσβαση την 10/04/11, 13:09
18. http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=710
19. http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=745
20. <http://conta.uom.gr/conta/ekpaideysh/Ptyxiaka/Eidikal/Ergasies/03-2004/Nenos-e-banking.pdf>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Αξιότιμη/ε, Κυρία/ Κύριε

Στα πλαίσια του προγράμματος σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων διεξάγεται έρευνα με σκοπό να διερευνηθεί η ικανοποίηση των πελατών από τις web υπηρεσίες των τραπεζών. Είναι εξαιρετικά σημαντικό να απαντήσετε με ειλικρίνεια και σας διαβεβαιώνουμε ότι τα στοιχεία που θα παρέχετε θα παραμείνουν ανώνυμα.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τη συμμετοχή σας.

A. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟΥ

Σε ποια κατηγορία από τις παρακάτω ανήκετε;

α) ως προς το φύλλο

- Άνδρας Γυναίκα

β) την ηλικία

- 18-25 ετών, 26-35 36-45
 46-55 55-64 66 και άνω

γ) το επίπεδο μόρφωσης

- Απόφοιτος γυμνασίου Απόφοιτος λυκείου
 Απόφοιτος ΑΕΙ Κάτοχος μεταπτυχιακού-διδακτορικού τίτλου

δ) το επάγγελμα

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

ε) Μέγεθος εταιρίας που εργάζεστε

- <50
 51-100
 101-300
 >500

B. ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

- 1) Με ποια τράπεζα- τράπεζες συναλλάσσετε;
- 2) Πόσο συχνά επισκέπτεστε μια τράπεζα
- καθημερινά
 - 3 φορές την εβδομάδα
 - 1 φορά την εβδομάδα
 - 1 φορά στις 15 ημέρες
 - 1 φορά το μήνα
- 3) Η τράπεζα που συναλλάσσετε παρέχει στις υπηρεσίες της το web-banking?
- ναι
 - όχι
 - δεν γνωρίζω
- 4) Γνωρίζετε τις παρακάτω μορφές ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης; (τσεκάρτε αυτές που γνωρίζετε)
- Phone banking
 - PC banking
 - ATMs
 - INTERNET BANKING
- 5) Ποια από τις παρακάτω μορφές ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης χρησιμοποιείτε και με ποια συχνότητα;

	Σχεδόν κάθε μέρα	1 φο- ρά/εβδομ.	1-5 φο- ρές/μήνα	< 1 φορά /μήνα	Ποτέ
ATMs					
Phone banking					
Pc -banking					
Web banking					

Γ. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ Web-Banking

- 6) Πόσον καιρό χρησιμοποιείτε το web-banking:
- <6 μήνες
 - 6-12 μήνες
 - 1-3 χρόνια
 - >3 χρόνια
- 7) Χρησιμοποιείτε πολύ συχνά το web-banking;
- Κάθε μέρα
 - Κάθε εβδομάδα
 - Κάθε μήνα
- 8) Συναντάτε συχνά προβλήματα στην χρήση του web-banking;
- Καθόλου
 - Αρκετά
 - Πολλά
- 9) Χρησιμοποιείτε το web-banking πιο συχνά από την τράπεζα:
- Ναι
 - Όχι
- 10) Χρησιμοποιείτε το web-banking και ως πηγή πληροφοριών;
- Ναι
 - Όχι
- 11) Θεωρείτε την χρήση του web-banking:
- Πολύ δύσκολη 1 2 3 4 5 Πολύ εύκολη
- 12) Βρίσκετε τις συναλλαγές με το web-banking καθαρές και κατανοητές;
- Πλήρως δυσνόητη 1 2 3 4 5 Πλήρως κατανοητή
- 13) Νοιώθετε περισσότερο εύελικτη/ος με τη χρήση του web-banking
- Καθόλου εύελικτη/ος 1 2 3 4 5 Πλήρως εύελικτη/ος
- 14) Βρίσκετε γενικά τις υπηρεσίες του web-banking πιο βοηθητικές;
- Μη βοηθητικές 1 2 3 4 5 Υποστηρικτικές
- 15) Με τη χρήση του web-banking θεωρείτε ότι διεκπεραιώνετε τις συναλλαγές σας πιο γρήγορα;
- Αργά και με δυσκολία 1 2 3 4 5 Παρά πολύ γρήγορα

16) Βαθμολογήστε ως πιο σημαντικά πλεονεκτήματα του web-banking

Κόστος 1 2 3 4 5

Χρόνος 1 2 3 4 5

Ευκολία 1 2 3 4 5

17) Στέλνοντας προσωπικά δεδομένα μέσω του διαδικτύου αισθάνεστε:

Ανασφαλής 1 2 3 4 5 Πλήρως ασφαλής

18) Σε ποιες από τις τραπεζικές συναλλαγές χρησιμοποιείτε web-banking

Αναλήψεις

Καταθέσεις

Δάνεια

Εμβάσματα εσωτερικού

Εμβάσματα εξωτερικού

Μετοχικά Κεφαλαία

Έκδοση πιστωτικών καρτών

Πληρωμές ασφαλίσεων

Χρηματιστηριακές συναλλαγές

Πληρωμή ηλεκτρονικών αγορών

Πληρωμές οφειλών σε υπηρεσίες δημοσίου

19) Θα μπορούσατε να χειριστείτε μέσω web-banking όλες τις τραπεζικές σας συναλλαγές;

Ναι

Όχι (δηλώστε το λόγο).....

Δ. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΜΗ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ INTERNET BANKING

20) Πόσο πιθανό ή απίθανο είναι να χρησιμοποιήσετε συναλλαγές μέσω internet με την τράπεζά σας;

- πάρα πολύ πιθανό
- πολύ πιθανό
- λίγο πιθανό
- ελάχιστα πιθανό
- σίγουρα ποτέ

21 Αν απαντήσατε στην προηγούμενη ερώτηση «λίγο πιθανό», «ελάχιστα πιθανό» και «σίγουρα ποτέ», παρακαλούμε προσδιορίστε τους λόγους για τους οποίους θεωρείτε μη πιθανό να κάνετε συναλλαγές μέσω internet;

21.α. Το θεωρώ πολύπλοκη διαδικασία

Πάρα πολύ 1 2 3 4 5 Καθόλου περίπλοκη

21.β. Μου αρέσει η απ' ευθείας συναλλαγή

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

21.γ. Δεν είμαι καλός χρήστης του internet

Καθόλου καλός χρήστης 1 2 3 4 5 Άριστος χρήστης

21.δ. Φοβάμαι για την ασφάλεια των συναλλαγών

Φοβάμαι Πάρα πολύ 1 2 3 4 5 δε φοβάμαι καθόλου

21.ε. Άλλο; Ποιο;.....