

Διαστάσεις ποιότητας της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Όνόματα: Ευδοκία – Κωνσταντίνα - Στυλιανή

Επώνυμο: Μαστροπαύλου – Παρασύρη - Μαραγκάκη

Υπεύθυνος καθηγητής: Επίκουρος Καθηγητής Τσουκάτος Ευάγγελος

Ημερομηνία: 20/5/2016

ΤΕΙ Κρήτης

Τμήμα: Χρηματοοικονομικής και Λογιστικής



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	σελ.4
2. ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ.....	σελ.5
2.1 Ιστορική ανασκόπηση του Ελληνικού Τραπεζικού συστήματος	σελ.6
2.2 Το E-banking στην Ελλάδα- Μερικά Γεγονότα	σελ.8
3. ΜΕΤΡΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	σελ.9
3.1 Έννοια ποιότητας υπηρεσιών	σελ.9
3.2 Διαστάσεις ποιότητας των υπηρεσιών	σελ.10
3.3 Διαστάσεις ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών	σελ.11
4. ΤΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ;	σελ.14
4.1 Οι άξονες της ποιότητας των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών	σελ.15
4.2 Παράμετροι επίδρασης στη ποιότητα των ηλεκτρ. τραπεζικών υπηρεσιών.....	σελ.16
5. ΟΙ ΤΡΕΙΣ ΠΥΛΩΝΕΣ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ.....	σελ.18
5.1 ATM.....	σελ.19
5.2 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα των ATM	σελ.20
5.3 Internet Banking.....	σελ.21
5.4 Τραπεζική μέσω Τηλεφώνου.....	σελ.22
5.5 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα	σελ. 23
6. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ E-BANKING.....	σελ.24
6.1 Δούρειοι ίπποι.....	σελ.25
6.2 Phishing.....	σελ.26
6.3 key logging	σελ.28
6.4 Hacking.....	σελ.29

6.5 Ιοί και σκουλήκια.....σελ.30	σελ.30
7. Η ΕΡΕΥΝΑ.....σελ.31	σελ.31
7.1 Στατιστικά χαρακτηριστικά του δείγματος της έρευνας	σελ.32
7.2 Απαντήσεις σχετικά με τις στάσεις και απόψεις των ατόμων για την Ηλεκτρονική Τραπεζική.....σελ.37	σελ.37
7.3 Γενικά για τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες.....σελ.40	σελ.40
7.4 Αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές	σελ.42
7.5 Τηλεφωνικές συναλλαγές και συναλλαγές μέσω ιντερνέτ	σελ.45
7.6 Συνολική ικανοποίηση.....σελ.47	σελ.47
7.7 Περιγραφική στατιστική, ιστογράμματα, και συσχετίσεις.....σελ.48	σελ.48
8. ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....σελ.53	σελ.53
9. ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ.....σελ.54	σελ.54
10.ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....σελ.55	σελ.55
11. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΠΗΓΕΣ.....σελ.61	σελ.61

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα εργασία έχει ως στόχο την ανάλυση ενός σύγχρονου κλάδου της τραπεζικής, αυτού της ηλεκτρονικής τραπεζικής με προσέγγιση όμως τις παραμέτρους επίδρασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τις απόψεις και στάσεις των ατόμων απέναντι της.

Αφού εξηγηθεί θεωρητικά τι είναι η ηλεκτρονική τραπεζική και δοθούν οι απαντήσεις σχετικά με το τι υπηρεσίες προσφέρει, κατόπιν θα περιγραφούν οι κύριοι μέθοδοι λειτουργίας της. Έπειτα θα περιγραφούν τα υπέρ και τα κατά των μεθόδων αυτών.

Στη συνέχεια, θα αναφερθούν οι κίνδυνοι που μπορεί να προκύψουν μέσω του e-banking και για τους πελάτες των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων αλλά και των ίδιων των τραπεζών.

Πάνω στο θεωρητικό πλαίσιο θα πατήσει η έρευνα της εν λόγω εργασίας. Συγκεκριμένα, μέσα από ένα κοινό που θα αποτελέσει το δείγμα των απαντήσεων ενός ειδικού ερωτηματολογίου θα διερευνηθούν, τόσο οι πρακτικές που αυτά τα άτομα ακολουθούν για τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές τους, καθώς και οι αντιλήψεις περί της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Οι ανασφάλειες, τα κοινωνικοοικονομικά χαρακτηριστικά τους καθώς και άλλες πληροφορίες θα συλλεχθούν για τη περιγραφή της γενικής εικόνας σχετικά με τον κλάδο.

Ένα στοιχείο που κάνει ίσως πιο ενδιαφέρουσα την έρευνα είναι το εγχείρημα διεξαγωγής συμπερασμάτων και συμπεριφορών των ατόμων σχετικά με τις δράσεις και στάσεις τους απέναντι στην ηλεκτρονική τραπεζική και των διαφόρων μεθόδων της.

2. ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ;

Η εξέλιξη των υπηρεσιών που παρέχουν οι τράπεζες στους πελάτες τους σχετικά με τη δημιουργία και πρόσβαση των λογαριασμών τους, τη πληρωμή των υποχρεώσεων τους, και άλλες ζωτικής σημασίας βασίζονται πλέον στην εύρυθμη και ταχύτερη λειτουργία των ιδρυμάτων στον τομέα της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.

Με τον όρο της Ηλεκτρονικής τραπεζικής εννοούμε όποια πιθανή τραπεζική διενέργεια που έχει πρόσβαση στον ψηφιακό κόσμο ή βασίζεται σε ηλεκτρονικά μέσα, όπως για παράδειγμα το παγκόσμιο δίκτυο, τις Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (γνωστές ως ATM), το τηλέφωνο κ.α. (Zask, 2001; Simpson, 2002).

Ένας πιθανός ορισμός της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι ο εξής:

"Όλες εκείνες οι υπηρεσίες που σχετίζονται με τη λιανική τραπεζική, τα χαμηλής αξίας τραπεζικά προϊόντα όπως και υπηρεσίες μέσω ηλεκτρονικών καναλιών και υψηλής αξίας ηλεκτρονικών πληρωμών αλλά και άλλων τραπεζικών υπηρεσιών χονδρικής, που εξυπηρετούνται με ηλεκτρονικά μέσα θεωρούνται μέρη της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής. Η Ηλεκτρονική Τραπεζική είναι το μέσο και το περιβάλλον στο οποίο όλες αυτές οι ενέργειες λαμβάνουν χώρο *Basel Committee Report on Banking Supervision (1998)* (πηγή: IT- Enabled Practices and Emerging Management Paradigms, I. C. Gupta & Deerak, "An Overview of E-Banking and its Core Capabilities", σελ 3, κεφ. 1, 1st edition, New Delhi, 2008)

Με πιο απλά λόγια η Ηλεκτρονική Τραπεζική είναι ένα σύστημα μεθόδων εξυπηρέτησης πελατών με ηλεκτρονικά μέσα που δεν απαιτούν κατ' ανάγκη τη φυσική παρουσία του ατόμου μέσα στο χώρο ενός καταστήματος μιας τράπεζας και κατά τα ωράρια όπου αυτή είναι ανοιχτή προς το κοινό. Είναι δηλαδή μια προσομοίωση σε μια οθόνη ενός υπολογιστή ή ενός τηλεφώνου.

2.1 Ιστορική Ανασκόπηση του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος

Το 1932 η πτώχευση της Ελλάδος δημιούργησε αναταραχές και ανυπολόγιστες ζημιές για την οικονομία και το τραπεζικό σύστημα. Είναι η περίοδος όπου ιδρύεται η Τράπεζα της Ελλάδος (ΤτΕ) και πολλές συγχωνεύσεις έλαβαν χώρα, ώσπου στο τέλος μόλις έντεκα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα έμειναν ανοιχτά, ενώ η κεφαλαιοποίηση τους στο σύνολο έφτασε μόλις στο 34,2 τοις εκατό της συνολικής κεφαλαιοποίησης.

Κομβική επίσης εποχή ήταν αυτής της δεκαετίας του '50 όπου μια εξ' ολοκλήρου αναδιάρθρωση στο τραπεζικό σύστημα έφερε στο προσκήνιο μέχρι και το 1990 τις εξής τράπεζες: Εθνική, Εμπορική, Πειραιώς, Ελλάδος, Λαϊκή, Εμπορικής Πίστεως (σημερινή Alpha Bank), Επαγγελματικής Πίστεως, Κτηματική, Ελληνό-Αιγυπτιακή. Το 1956 εννιά εξ αυτών υπήρχαν στο Χρηματιστήριο καθώς και η κεφαλαιοποίηση τους βρισκόταν στο ιστορικό χαμηλό του -24,9%.

Γύρω στα τέλη της χρονιάς του 1967 η χρηματιστηριακή αγορά αναζωπυρώνεται καθώς δέκα τράπεζες πλέον δραστηριοποιούνται σε αυτή. Έξι, σχεδόν, έτη μετά συμμετείχαν δέκα στις έντεκα στην συνολική ανακεφαλαιοποίηση σε ποσοστό 51,4%.

Κατά το 1980 ο όμιλος της Εμπορικής εθνικοποιείται καθώς οι πρώτες προβληματικές επιχειρήσεις έκαναν την εμφάνιση τους. Κατά το κραχ του χρηματιστηρίου του 1987, με δεκατέσσερις στον αριθμό τράπεζες να συμμετέχουν σε αυτό, η συμμετοχή τους έπεσε στο 39,5%.

Η χρυσή δεκαετία του '90 για το χρηματιστήριο που τόσο σε επίπεδο τιμών αλλά και αριθμό εισηγμένων αναπτύχθηκε και διεθνοποιήθηκε και προσέλκυσε πολλούς ξένους επενδυτές. Ραγδαία άνοδος του δείκτη του χρηματιστηρίου και του τραπεζικού συστήματος, όπου κατά το έτος του 1999 οι εισηγμένες τράπεζες ανήλθαν στις 17. Το τέλος της δεκαετίας αποτέλεσε και τη μαύρη σελίδα της ιστορίας του χρηματιστηρίου. Οι μικρομεσαίες εταιρίες (κατά κύριο λόγο βιομηχανικές) έβλεπαν το περιθώριο των κερδών τους να πέφτει και τα κέρδη της αγοράς να μειώνονται, γεγονός που έκανε τις τιμές των μετοχών

να πέσουν επίσης. Πολλοί επενδυτές, ανάμεσα τους πολλοί μικροεπενδυτές, έχασαν μεγάλο όγκο χρημάτων.

Απεναντίας, το 2003 και για τέσσερα χρόνια μετά, ήταν εντυπωσιακή η αύξηση των κερδών των τραπεζών, γεγονός που οφειλόταν κυρίως στην καινοτομία των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Το αποκορύφωμα ήταν το τελευταίο εξάμηνο του 2007, όπου δεκαπέντε τράπεζες κάλυπταν σε ποσοστό 41,5% το σύνολο της κεφαλαιοποίησης. Το κομβικό αυτό σημείο αποτελεί το σημείο καμψής του τραπεζικού κλάδου. Η κρίση του 2007-2008 δεν άργησε να χτυπήσει τον τραπεζικό τομέα, όπου τρία χρόνια μετά έντεκα ιδρύματα έμειναν με ζημιές πάνω από 28 δισεκατομμύρια ευρώ λόγω της κατοχής των ελληνικών ομολόγων. Η τιμές και η συνολική κεφαλαιοποίηση υποχώρησαν με μεγάλη ταχύτητα. Το 2013, και μετά την συντεταγμένη ανακεφαλαιοποίηση τους, επτά μόλις τράπεζες απέμειναν. Το 2015 λόγω της πολιτικής αβεβαιότητας και των capital controls η συνολική κεφαλαιοποίηση του τραπεζικού τομέα έπεσε κατά 51% φθάνοντας στα 8,3 δις ευρώ, και μόλις το 21,7% της συνολικής κεφαλαιοποίησης αποτελούνταν από μετοχές των τραπεζών.

Τρία νούμερα τριών διαφορετικών περιόδων μπορούν να περιγράψουν τη πορεία του τραπεζικού συστήματος. Ο Τραπεζικός Δείκτης στις 31/12/1980 ήταν 1.000 μονάδες, το 2007 έφθασε το μέγιστο στις 76.800 και στις 4/9/2015 έφτασε τις 326,5. (πηγή: <http://www.capital.gr/>).

2.2 Το e-banking στην Ελλάδα- Μερικά Γεγονότα

Στους καιρούς της ραγδαίας τεχνολογικής εξέλιξης που διανύει η ελληνική ηλεκτρονική τραπεζική έπρεπε να βρει το βηματισμό της ώστε να ανταγωνιστεί και να πάρει το πλεονέκτημα στις ευκαιρίες που του δινόταν και του δίνονται. Ένας δυναμικός κλάδος είναι αυτός των τεχνολογιών του διαδικτύου (Internet Technologies) που βοήθησε την ανάπτυξη και μεγέθυνση του τραπεζικού συστήματος με σκοπό να επιβιώσει στον έντονο ανταγωνισμό.

Πολλά είναι τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα εκείνα που έχουν δημιουργήσει ειδικές διαδικτυακές σουίτες, εφαρμογές και ιστότοπους για την καλή εξυπηρέτηση των πελατών τους όσον αφορά λειτουργίες που σχετίζονται με:

- καταθέσεις
- δάνεια
- πιστωτικές κάρτες
- ασφάλεια
- επενδύσεις

Είναι τοις πάση γνωστό πως οι τυπικές συναλλαγές έχουν ιδιαίτερα ψηλά κόστη, κάτι που δεν ωφελεί κανένα συμβαλλόμενο μέρος μιας συναλλαγής. Τόσο ο νέος ψηφιακός κόσμος, όσο και η λειτουργικότητα της ενιαίας νομισματικής ζώνης του ευρώ έχουν ρίξει πολύ τα κόστη. Αυτό έκανε το ελληνικό e-banking να εδραιωθεί γρήγορα και να καρποφορήσει.

Όμως, παρότι οι τεχνολογίες του internet βελτιώνονται με υψηλό ρυθμό και παρόλο που το τραπεζικό σύστημα της Ελλάδας ταχύτατα υιοθέτησε τις μοντέρνες πρακτικές της ψηφιακής τραπεζικής, υπάρχουν κάποια αρνητικά στοιχεία στην Ελλάδα που δεν αφήνουν την εν λόγω αγορά να δρα στα μέγιστα που δυνητικά θα μπορούσε να φτάσει.

Για παράδειγμα μόλις το 56% των Ελλήνων έχει πρόσβαση στο ιντερνέτ σε αντίθεση με τον ευρωπαϊκό μέσο του 29%. Ένα ιδιαίτερα σημαντικό στοιχείο που πλήττει σε

τεράστιο βαθμό το ελληνικό e-banking είναι πως μόνο το 9% των Ελλήνων κάνει ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές, ενώ ο ευρωπαϊκός μέσος είναι στο 48%.

Παρά τα γεγονότα που υπογραμμίστηκαν πιο πάνω, οι ελληνικές τράπεζες έχουν πλήρως εναρμονιστεί με το νέο ψηφιακό περιβάλλον και προσφέρουν ηλεκτρονικά τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες τους στους πελάτες τους.

3. ΜΕΤΡΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

3.1 Έννοια ποιότητας υπηρεσιών

Η έννοια της ποιότητας υπηρεσιών αναδείχθηκε σε δημοφιλές ερευνητικό πεδίο, όταν προέκυψε στενή σχέση με άλλες έννοιες σημαντικές για το μάρκετινγκ και τις επιχειρήσεις. Ποιότητα είναι το σύνολο των ιδιοτήτων και των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος μιας υπηρεσίας, τα οποία καθορίζει ο κατασκευαστής- προμηθευτής και τα οποία κρίνει ο πελάτης- αποδέκτης ως προς το εάν ικανοποιούν τις απαιτήσεις και/ή τις ανάγκες του- Μ. Βολοτόπουλος (2014). Αν και δημοφιλής έννοια, ο ορισμός και ο τρόπος μέτρησης της είναι δύσκολος, αφού είναι μία έννοια μη χειροπιαστή, υποκειμενική και ασταθής. Βασικό χαρακτηριστικό των υπηρεσιών αποτελεί το άυλο – μη χειροπιαστό στοιχείο. Ειδικότερα τα χαρακτηριστικά που κάνουν τις υπηρεσίες να διαφέρουν από τα υλικά αγαθά είναι το Απροσδιόριστο δηλαδή ότι οι υπηρεσίες δεν μπορεί να παρουσιαστεί πριν την χρήση της, το Αδιαίρετο όπου ο καταναλωτής αναμειγνύεται με την παραγωγή, η αδυναμία Συντήρησης δηλαδή οι υπηρεσίες δεν μπορούν να μπου σε αποθήκες και η Ετερογένεια δείχνει ότι είναι δύσκολο να γίνει συστηματοποίηση της παραγωγής και έλεγχος της ποιότητας (Parasuraman και Zeithmal 1985). Η ποιότητα όμως των προϊόντων επηρεάζεται σημαντικά από το τι συμβαίνει στα μυαλά και στις καρδιές των ανθρώπων που δημιουργούν το προϊόν. Ποιότητα είναι αυτό που κάνει κάτι αυτό που είναι. Σύμφωνα με τον Sprengle (1994) *«απαιτείται πολύς χρόνος προκειμένου να αποδειχθεί η ποιότητα μιας υπηρεσίας και να τεκμηριωθεί το πόσο σταθερή μπορεί να είναι η διαδικασία παροχής της»*. Έτσι, προκύπτει ότι ο παράγοντας χρόνος παίζει ένα αρκετά σημαντικό ρόλο όσον αφορά στη διαμόρφωση της ποιότητας υπηρεσιών.

3.2 Διαστάσεις ποιότητας των υπηρεσιών

Η φύση της εξυπηρέτησης μέσω των διαδικτυακών υπηρεσιών από τις τράπεζες, θεωρείται από πολλούς πως κρύβει αρκετούς κινδύνους και υπάρχει μια έλλειψη εμπιστοσύνης απέναντι σε αυτού του είδους τις υπηρεσίες. Όπως είναι λογικό σε ένα διαδικτυακό περιβάλλον λείπει η φυσική επαφή του αγοραστή με τον πωλητή και έτσι είναι δύσκολο να αναπτυχθεί το αίσθημα της εμπιστοσύνης ανάμεσα στα δυο ενδιαφερόμενα μέλη. Γι' αυτό το λόγο οι τράπεζες προσπαθούν να γεφυρώσουν αυτό το χάσμα ούτως ώστε να εξελίσσεται σε όλο πιο αποτελεσματική η διαδικτυακή συνεργασία με τους πελάτες τους.

Πριν όμως ξεκινήσουν οι τράπεζες τις διαδικασίες βελτίωσης της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πελατών τους, έχουν πρωτίστως φροντίσει να αυξήσουν το επίπεδο ποιότητας της εξυπηρέτησης που συναντά κανείς στα φυσικά καταστήματα τους. Άλλωστε αυτός είναι ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες που επηρεάζει την εμπιστοσύνη που δείχνουν οι πελάτες απέναντι στο ηλεκτρονικό κατάστημα της τράπεζας, πολύ περισσότερο από το πόσο τους επηρεάζει το μέγεθος της τράπεζας (Kenneth B. και Yip David H. και Wong Claire Loh Randall Bak. 2010). Δηλαδή αν η εξυπηρέτηση στο κατάστημα είναι φτωχή, το μέγεθος της τράπεζας δεν είναι ικανό να επηρεάσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών προς την τράπεζα. Γι' αυτό το λόγο οι τράπεζες έχουν από νωρίς φροντίσει να αναπτύξουν και να βελτιώσουν και τις πέντε διαστάσεις ποιότητας των υπηρεσιών, οι οποίες είναι η αξιοπιστία, η διασφάλιση, η ανταπόκριση, τα υλικά και η εμπάθεια.

Συγκεκριμένα τώρα για την μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών ο Parasuraman, Zeithmal και Berry (1988) ανέπτυξαν το μοντέλο SERVQUAL το οποίο αποτελεί ένα όργανο μέτρησης της ποιότητας διαφόρων υπηρεσιών. Το μοντέλο αυτό στηρίζεται στις αρχικές 10 διαστάσεις της ποιότητας που είχαν αναπτυχθεί από τους ίδιους το 1985, οι οποίες είναι τα εμπράγματα στοιχεία , η αξιοπιστία, η ανταπόκριση, η επικοινωνία, η φερεγγυότητα, η ασφάλεια, η ικανότητα , η ευγένεια, η γνώση του πελάτη και η προσβασιμότητα. Οι τελικές 5 διαστάσεις τις ποιότητας που μετρώνται με το SERVQUAL είναι:

1. Τα εμπράγματα στοιχεία τα οποία αποτελούνται από τις φυσικές εγκαταστάσεις, τον εξοπλισμό, το προσωπικό και τα υλικά επικοινωνίας.
2. Η αξιοπιστία, η ικανότητα δηλαδή της υπηρεσίας να εκτελεί την υπηρεσία που υποσχέθηκε αξιόπιστα και με ακρίβεια.

3. Η ανταπόκριση, η προμήθεια να βοηθήσει τους πελάτες και να παρέχει άμεση εξυπηρέτηση.
4. Η αξιοπιστία, η γνώση δηλαδή και η ευγένεια του προσωπικού και η ικανότητα τους να εμπνέουν εμπιστοσύνη.
5. Η ενσυναίσθηση, η φροντίδα και η προσοχή που παρέχονται στους πελάτες.

Η διαφοροποίηση τώρα έγκειται στο γεγονός πως οι διαδικτυακές υπηρεσίες διαφέρουν αρκετά στον τρόπο λειτουργίας από αυτών των παραδοσιακών υπηρεσιών και αυτό συμβαίνει λόγω του ότι:

1. Υπάρχει απουσία του προσωπικού πωλήσεων δηλαδή, στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν υπάρχουν συναντήσεις μεταξύ του προσωπικού της εταιρίας και των πελατών, όπως στις παραδοσιακές υπηρεσίες.
2. Υπάρχει απουσία των παραδοσιακών εμπράγματων στοιχείων, δηλαδή στις διαδικτυακές υπηρεσίες η διεργασία πραγματοποιείται εξ ολοκλήρου σε εικονικό περιβάλλον.
3. Υπάρχει αυτοεξυπηρέτηση των πελατών, δηλαδή οι καταναλωτές διεξάγουν μόνοι τους την αγορά και έχουν τον απόλυτο έλεγχο της διαδικασίας (Hongxiu Li και Reima Suomi 2009)

3.3 Διαστάσεις ποιότητας των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Ύστερα από πολλές έρευνες των ιδίων αλλά και άλλων μελετητών ο Zeithaml, Parasuraman, και Malhotra (2000) μελετώντας τα χαρακτηριστικά των ιστοσελίδων, αναπροσάρμοσαν το μοντέλο SERVQUAL στο μοντέλο E-S-QUAL το οποίο είναι κατάλληλο για την μέτρηση της ποιότητας των ηλεκτρονικών – διαδικτυακών υπηρεσιών και κατέληξαν σε 11 διαστάσεις.

Οι διαστάσεις αυτές είναι η αξιοπιστία, η ανταπόκριση, η προσβασιμότητα, η ευελιξία, η ευκολία στην πλοήγηση, η αποδοτικότητα, η εμπιστοσύνη, η ασφάλεια, η τιμολογιακή γνώση, η αισθητική της ιστοσελίδας και εξατομίκευση. Τα επόμενα χρόνια

καθώς συνεχίστηκε η έρευνα τους κατέληξαν, στο τελικό στάδιο του E-S-QUAL το οποίο αποτελείται από 4 διαστάσεις οι οποίες είναι:

1. Η αποδοτικότητα: η ευκολία και ταχύτητα στην πρόσβαση και στη χρήση του ιστότοπου.
2. Η εκπλήρωση: Ο βαθμός στον οποίο οι υποσχέσεις της ιστοσελίδας για την παράδοση των παραγγελιών και την διαθεσιμότητα πληρούνται.
3. Η διαθεσιμότητα του συστήματος: η σωστή τεχνική λειτουργία του ιστότοπου.
4. Η ιδιωτικότητα: Ο βαθμός στον οποίο η ιστοσελίδα είναι ασφαλής και προστατεύει τα στοιχεία των πελατών.

Στη συνέχεια μελέτησαν την μέτρηση της ποιότητας της ανάκτησης της υπηρεσίας η οποία παρέχεται από τον ιστότοπο και έτσι δημιούργησαν το E-RecS-QUAL το οποίο αποτελείται από 3 διαστάσεις οι οποίες είναι :

1. Η ανταπόκριση : Η αποτελεσματική αντιμετώπιση των προβλημάτων μέσω της ιστοσελίδας.
2. Η αποζημίωση: Ο βαθμός στον οποίο η ιστοσελίδα αποζημιώνει τους πελάτες της για τυχόν προβλήματα.
3. Η επικοινωνία: Η διαθεσιμότητα βοήθειας μέσω τηλεφώνου ή online αντιπροσώπων. (Zeithaml, Parasuraman, Malhotra 2005)

Η ηλεκτρονική τραπεζική η αλλιώς e-banking γίνεται όλο και πιο δημοφιλής και έχει αρχίσει να αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα εργαλεία των τραπεζών, το οποίο είναι ικανό να τους προσφέρει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και την επιθυμητή διαφοροποίηση έναντι των ανταγωνιστών τους. Θα πρέπει να τεθούν βάσεις έτσι ώστε τα ηλεκτρονικά καταστήματα των τραπεζών να πληρούν τις βασικές διαστάσεις ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και να εκπληρώνουν τις απαιτήσεις και τις ανάγκες των πελατών. Όπως αναφέρεται χαρακτηριστικά στην έρευνα των Michel Rod Nicholas και Ashill Janet, Carruthers 2009, για να υπάρξει ολική ποιότητα εξυπηρέτησης στο e-banking θα πρέπει να υφίσταται πρωτίστως διαδικτυακή εξυπηρέτηση των πελατών, δηλαδή παρόλο που δεν υπάρχει πρόσωπο με πρόσωπο αλληλεπίδραση με έναν υπάλληλο της τράπεζας, οι διαδικτυακοί πελάτες προσδοκούν να εξυπηρετηθούν με σεβασμό, να τους παρέχονται όλες οι απαραίτητες πληροφορίες από την ιστοσελίδα και να λαμβάνουν άμεση και αξιόπιστη εξυπηρέτηση. Επίσης στην ίδια έρευνα αναφέρεται πως στην ολική ποιότητα συνεισφέρει η ποιότητα του διαδικτυακού συστήματος πληροφοριών, δηλαδή η συνεχόμενη ενημέρωση της ιστοσελίδας και ο όσο πιο δυνατόν εύχρηστος και φιλικός σχεδιασμός της.

Στον χώρο της ηλεκτρονικής τραπεζικής δραστηριοποιούνται με επιτυχία εδώ και αρκετά χρόνια οι περισσότερες ελληνικές και πολυεθνικές τράπεζες που λειτουργούν στην ελληνική επικράτεια. Τα πιστωτικά ιδρύματα στη χώρα μας ανέπτυξαν το e-banking με αργά βήματα και με μακρύ διάστημα σε πιλοτικά συστήματα, αφού τα στελέχη της πληροφορικής κλήθηκαν να εκπονήσουν προγράμματα για το νέο σύστημα, χωρίς να υπάρχει προηγούμενη εμπειρία στον τομέα αυτό. Για τη στελέχωση των τμημάτων απαιτείται εξειδικευμένο προσωπικό. Έτσι οι τράπεζες χρειάστηκαν αρκετό διάστημα σε σχετικά πιλοτικά συστήματα για τη διερεύνηση του θέματος, πριν οριστικοποιήσουν το νέο τους οργανόγραμμα. Για να προσφέρουν την απαραίτητη βοήθεια στον πελάτη τα πιστωτικά ιδρύματα προέβησαν σε διοικητική αναδιοργάνωση και δημιουργήθηκαν νέες υπηρεσίες για την παρακολούθηση, υποστήριξη του χρήστη, έλεγχο και διαχείριση τόσο του συστήματος όσο και του κινδύνου που συνεπάγονται οι τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου. (Χατζηκωνσταντής Λ., “Τάσεις και προκλήσεις για την αγορά της ηλεκτρονικής τραπεζικής”, e-banking forum, 2003).

Όσον αφορά την ηλεκτρονική τραπεζική σήμερα εν μέσω κρίσης έχει παρατηρηθεί ότι υπάρχει σημαντική άνοδος ως προς την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών καθώς και έχει εξασφαλίσει την εμπιστοσύνη του κοινού. Στην Ελλάδα είναι πολύ σημαντικό το γεγονός ότι ο τζίρος βρίσκεται στα 3,5 δις ευρώ ενώ η κατανάλωση στο 5%. Το πρόβλημα όπως φαίνεται είναι το γεγονός ότι το 70% των πληρωμών γίνεται μετρητοίς, δηλαδή με αντικαταβολή, σε αντίθεση με ότι συμβαίνει στην υπόλοιπη Ευρώπη. Πρέπει να υπάρξει βελτίωση στον τρόπο επικοινωνίας με τον πελάτη ώστε να καθοδηγηθεί σωστά η διαδικασία του e-banking. Όμως υπάρχει μία ουσιαστική αλλαγή της on-line συμπεριφοράς λόγω των Capital Controls. Είναι ξεκάθαρο ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής έδωσαν την δυνατότητα σε αρκετούς Έλληνες πολίτες να ξεπεράσουν σοβαρά προβλήματα στις διαδικασίες πληρωμών τους. Τέλος, οι ελληνικές τράπεζες διαθέτουν πλέον προχωρημένες ηλεκτρονικής τραπεζική με υψηλή ασφάλεια και εξειδικευμένες υπηρεσίες.

4. ΤΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ;

Ιδιαίτερα στη σημερινή εποχή που χαρακτηρίζεται ως το ζενίθ της τεχνολογικής προόδου ως τα τώρα ο χαρακτήρας της τραπεζικής έχει ξεφύγει από τα παραδοσιακά μονοπάτια που ακολουθούσε σε παρελθοντικούς χρόνους.

Οι καινοτομίες είναι πολλές πλέον και οι δυνατότητες και η ευελιξία που δίνεται στον πελάτη μιας τράπεζας είναι σε αξιοσημείωτα υψηλό επίπεδο. Μερικές από τις πιο διαδεδομένες υπηρεσίες που παρέχονται δια της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής είναι τα εξής:

- Ενημέρωση για το υπόλοιπο και τις κινήσεις λογαριασμών , δανείων και πιστωτικών καρτών
- Πληρωμή ΦΠΑ
- Πληρωμή λογαριασμών όπως ΟΤΕ, ΔΕΗ, ιντερνέτ, υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας
- Παραγγελία για την έκδοση επιταγών σε μορφή μπλοκ
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς της ίδιας ή άλλης τράπεζας
- Αποστολής εμβασμάτων στο εξωτερικό ή στο εσωτερικό
- Μεταβίβαση χρηματικού ποσού σε άλλους λογαριασμούς άλλου κατόχου
- Διαχείριση Χαρτοφυλακίου και εκτέλεση χρηματιστηριακών πράξεων

Οι παραπάνω παροχές είναι δεδομένες πλέον σε κάθε τράπεζα της αγοράς, καθώς θεωρείται η Ηλεκτρονική Τραπεζική και απαραίτητο εργαλείο για την επιβίωση ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος στον ανταγωνισμό.

Έτσι και κάθε Τράπεζα στην Ελλάδα παρέχει τέτοιες υπηρεσίες στα πλαίσια την ανάπτυξης και της βελτίωσης του συνολικού προϊόντος που προσφέρουν στο κοινό για τη προσέλκυση αλλά και τη διατήρηση των πελατών τους.

(πηγή: «ο ρόλος του διαδικτύου στις τραπεζικές συναλλαγές- internet banking” των ΒΟΥΤΣΑ ΜΑΡΘΑ και ΙΩΑΝΝΙΔΟΥ ΒΑΡΒΑΡΑ, 2012-2013, Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό ίδρυμα Θεσσαλονίκης)

4.1 Οι άξονες της ποιότητας των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών

Η ηλεκτρονική τραπεζική όπως και η απλή λιανική τραπεζική προσφέρει μια μεγάλη ποικιλία υπηρεσιών στους πελάτες και συνεργάτες ενός ιδρύματος. Όμως πέραν της ποσότητας, μείζονος σημασίας είναι η ποιότητα αυτών.

Η ποιότητα των τραπεζικών υπηρεσιών αυτών του ηλεκτρονικού κλάδου στρέφονται και αυτοί όπως και της παραδοσιακής τραπεζικής κυρίως γύρω από τους εξής άξονες: κόστος, χρόνος, αντιμετώπιση του πελάτη από τον εργαζόμενο καθώς και σωστή πληροφόρηση.

Πιο συγκεκριμένα, η διάσταση του κόστους είναι παίζει καθοριστικό ρόλο και για τα δύο συμβαλλόμενα μέρη (τράπεζα-πελάτης). Από τη πλευρά της τράπεζας, οι εν λόγω ηλεκτρονικές υπηρεσίες πρέπει να ρίχνουν το συνολικό μέσο κόστος αλλά και το οριακό κόστος. Αυτό σημαίνει πρακτικά πως, κατά μέσο όρο το κόστος για τη παροχή των υπηρεσιών με ψηφιακά μέσα, σε αντίθεση με τα παραδοσιακά, θα μειωθεί. Ακόμα θα πρέπει για κάθε επιπλέον άτομο που θα χρησιμοποιεί αυτές τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες η τράπεζα να έχει όλο και μικρότερο κόστος.

Επιπροσθέτως, η μεταβλητή του χρόνου ως συστατικό της ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών έχει πρωταρχική θέση για τον πελάτη, καθώς αυτός δε θα πρέπει να αναμένει για μεγάλο χρονικό διάστημα για να εξυπηρετηθεί. Ακόμα, θα πρέπει να του παρέχεται όσο το δυνατόν γρηγορότερα η υπηρεσία καθώς και ο κύκλος της εξυπηρέτησης να είναι ο κατάλληλος για αυτόν, ώστε να προτιμάει ηλεκτρονικά μέσα και υπηρεσίες.

Στην ηλεκτρονική τραπεζική δεν υπάρχει συνήθως άμεση σχέση με τον πελάτη. Τις περισσότερες των φορές ο πελάτης έρχεται με το υπαλληλικό προσωπικό σε επαφή δια τηλεφώνου ή ελάχιστες φορές εμφανίζεται στο κατάστημα (συνήθως για να ανοίξει ηλεκτρονικό τραπεζικό λογαριασμό ή για πληροφορίες). Όμως, το οικείο περιβάλλον, η αντιμετώπιση και η προσοχή που δίνεται στον πελάτη και στις ανάγκες που έχει φαίνεται να παίζει καταλυτικό ρόλο στην ηλεκτρονική τραπεζική. Μια μη φιλική, αμήχανη στιγμή

αρκεί για να απογοητεύσει τον πελάτη και να πάψει να συνεργάζεται με το ίδρυμα ή να κλείσει το τηλέφωνο σε οποιαδήποτε στιγμή θελήσει η τράπεζα να επικοινωνήσει μαζί του.

Τελευταίος παράγοντας δεν είναι άλλος από εκείνο της σωστής πληροφόρησης, όπου ο πελάτης πρέπει να γνωρίζει πλήρως τις διάφορες διαδικασίες, τα ηλεκτρονικά μέσα και τα απαραίτητα στοιχεία που πρέπει να διαθέτει. Έχει παρατηρηθεί πως πολλές φορές στην ηλεκτρονική τραπεζική υπάρχει το πρόβλημα του μεγάλου όγκου πληροφορίας που δέχεται ο πελάτης, κάτι που του δημιουργεί αίσθημα ανασφάλειας και σύγχυσης.

4.2 Παράμετροι επίδρασης στη ποιότητα των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών

Οι παράμετροι που μπορούν είτε θετικά είτε αρνητικά να επηρεάσουν τη ποιότητα της ψηφιακής τραπεζικής υπηρεσίας που προσφέρετε στο πελάτη κάποιου χρηματοπιστωτικού ιδρύματος είναι κυρίως οι εξής:

- Η επάρκεια του συστήματος, τόσο ως ποσότητα επιλογών που προσφέρονται όσο και στο βάθος αυτών. Με άλλα λόγια μπορεί να δίνεται η δυνατότητα ορισμένων ενεργειών στον πελάτη, όμως αν δε παρέχονται και πιο σύνθετες επιλογές μπορεί εν τέλει αυτός να μην ικανοποιηθεί
- Η πρόσβαση, ιδιαίτερα στην Ελλάδα, είναι πολύ σημαντικό κομμάτι, διότι μπορεί πολλοί πελάτες να επιθυμούν να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της τράπεζας τους, αλλά να μην έχουν τις απαραίτητες δεξιότητες (όπως γνώσεις υπολογιστή) ή εργαλεία (όπως πρόσβαση στο ίντερνέτ)
- Η σταθερότητα και η αξιοπιστία των συστημάτων είναι ένα δομικό ζήτημα. Πρέπει ταυτόχρονα και οι δυο παράγοντες να συνυπάρχουν για να μπορεί η υπηρεσία να είναι ασφαλής και λειτουργική. Για

παράδειγμα ο ισότοπος μιας τράπεζας θα πρέπει να είναι ακλόνητος (να μη πέφτει ο server) και αξιόπιστος (να καταχωρούνται σωστά τα δεδομένα και να μη γίνονται σφάλματα λόγω κακώς φτιαγμένου site)

- Η ταχύτητα απόκρισης πρέπει να είναι μεγάλη. Αυτό κυρίως εφαρμοσμένα φαίνεται στη ταχύτητα με την οποία μπορεί να έρθει ο πελάτης με έναν υπάλληλο μέσω τηλεφώνου. Η εξυπηρέτηση πρέπει να είναι άμεση για να πετύχει το σκοπό της η υπηρεσία
- Το ζήτημα των υποκλοπών δεδομένων της τράπεζας, προσωπικών στοιχείων, κωδικών λογαριασμών πρέπει να διασφαλίζονται από το ίδρυμα.
- Πολλές φορές, επειδή το περιβάλλον μια ηλεκτρονικής υπηρεσίας ποικίλει από οργανισμό σε οργανισμό, δε φτάνει μόνο η γνώση χειρισμού μια υπηρεσίας, αλλά χρειάζεται και η κατανόηση ώστε το κάθε άτομο να προσαρμόζεται εύκολα ούτως ώστε να χρησιμοποιήσει ομαλά τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που του παρέχονται

5. ΟΙ ΤΡΕΙΣ ΠΥΛΩΝΕΣ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Πολλές είναι οι υπηρεσίες πλέον που προσφέρονται στους πελάτες των τραπεζών για τη απλοποίηση και ευελιξία των ενεργειών τους. Αυτές οι υπηρεσίες απευθύνονται σε επενδυτές, καταθέτες, δανειολήπτες και άλλα, για την κάλυψη των αναγκών τους. Έτσι δε θα μπορούσαν και οι μέθοδοι μέσω των οποίων προσφέρονται αυτές οι δυνατότητες να μην είναι ποικίλες με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά η καθεμία.

Οι πυλώνες στους οποίους επικεντρώνεται η εργασία αυτή για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής είναι οι εξής τρεις:

- Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές
- Διαδικτυακή Τραπεζική γνωστή ως E-banking
- Δια Τηλεφώνου Τραπεζική

Βάσει αυτών θα γίνει και η έρευνα της εργασίας, καθώς θεωρούνται οι θεμέλιοι λίθοι των σύγχρονων τραπεζικών πρακτικών.

Σε παγκόσμιο επίπεδο η ηλεκτρονική τραπεζική χωρίζεται σε τρεις βασικές κατηγορίες. Αρκετοί είναι και εκείνοι όπου πέραν αυτών των τριών αξόνων προσθέτουν και τα ATM ως μια ξεχωριστή κατηγορία της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Πιο συγκεκριμένα αυτές οι κατηγορίες είναι οι εξής:

- Ιστοσελίδες βασικού περιεχομένου πληροφορίας (παρέχουν απλά πληροφορίες που έχουν να κάνουν με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που προσφέρονται στους πελάτες).
- Ιστοσελίδες βασικών συναλλαγών (προσφέρουν δυνατότητα στους πελάτες του εκάστοτε ιδρύματος να στέλνουν αιτήματα για διάφορων ειδών υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου, εξαιρούνται όμως οι δυνατότητες πραγματοποίησης συναλλαγών).

- Ιστοσελίδες προηγμένων οικονομικών συναλλαγών (παρέχουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής λογαριασμών, μεταφοράς κεφαλαίων όπως και διαδικτυακή διενέργεια πρόσθετων υπηρεσιών).

5.1 ATM (Automated Teller Machine)

Οι ηλεκτρονικές συσκευές που ονομάζονται Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές, ή όπως είναι γνωστές ως ATM, προσφέρουν στους πελάτες ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος τη δυνατότητα να διεκπεραιώσει οικονομικές συναλλαγές χωρίς να χρειαστεί να παρέμβει κάποιος τραπεζικός υπάλληλος ή ταμίας του ιδρύματος. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη διενέργεια οικονομικών συναλλαγών εικοσιτέσσερις ώρες το εικοσιτετράωρο, ανεξαρτήτως αν η τράπεζα είναι κλειστή, αφού αρκεί ο πελάτης να προσέλθει σε κάποιο τέτοιο μηχάνημα που βρίσκεται σε κάποιο δημόσιο χώρο.

Το μόνο που χρειάζεται ένα άτομο για να έχει πρόσβαση σε κάποιο τραπεζικό λογαριασμό του, πλέον μέσω του ATM, είναι να έχει κάποια κάρτα χρεωστική ή κάρτα ανάληψης που θα του παρέχει δωρεάν το ίδρυμα στο οποίο ανήκει.

Με αυτόν τον τρόπο μπορεί να κάνει αναλήψεις μετρητών άμεσα, μεταφορές χρηματικού ποσού σε τρίτους λογαριασμούς, έλεγχο στις κινήσεις του λογαριασμού του, ερώτηση υπολοίπου καθώς και πληρωμές υπολοίπων πιστωτικών καρτών που τυχόν έχουν.

Στην περίπτωση εκείνη όπου το νόμισμα στο οποίο έγινε ανάληψη κάποιου χρηματικού ποσού μέσω ενός ATM διαφέρει από το νόμισμα στο οποίο εκφράζεται ο τραπεζικός λογαριασμός, όπως για παράδειγμα σε έναν τραπεζικό λογαριασμό που είναι εκφρασμένος σε ευρώ να γίνει ανάληψη σε δολάρια, τότε τα χρήματα αυτά αυτόματα θα μεταφραστούν στο νόμισμα που περιέχεται στο λογαριασμό βάσει της χρονικής τιμής συναλλάγματος.

5.2 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα των ATM

Ένα από τα σημεία στα οποία κερδίζουν τα ATM σε σχέση με τις μεθόδους της κλασικής τραπεζικής είναι το κόστος. Για να λειτουργήσει ένα υποκατάστημα ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος χρειάζεται αρκετό προσωπικό για την ομαλή λειτουργία του, άρα υψηλό εργατικό κόστος. Ακόμα τα έξοδα κτήσης όπως και τα έξοδα συντήρησης του καταστήματος είναι επίσης υψηλά. Συνυπολογισμένα και τα ενοίκια αλλά προσθέτοντας το πρόβλημα του χώρου (δηλαδή του ύψους του αριθμού των καταστημάτων για την εξυπηρέτηση όλων των πελατών) συνθέτουν ένα δύσκολο πρόβλημα για τις τράπεζες που το λύνει το ATM. Όπως προαναφέρθηκε ένα ATM το χειρίζεται ο πελάτης μόνος του, χωρίς βοήθεια κάποιου υπαλλήλου. Επίσης δε χρειάζεται ο πελάτης να εισέλθει σε αυτό οποιαδήποτε στιγμή ακόμα και μέσα στο Σαββατοκύριακο όπου η αγορά είναι κλειστή. Η συντήρηση και η τοποθέτηση λοιπόν ενός τέτοιου μηχανήματος είναι πιο εύκολη λύση και μακράν λιγότερο δαπανηρή. Ως εκ τούτου είναι πολλαπλά πιο εύκολο να τοποθετήσει ένα ίδρυμα ένα ATM από το να φτιάξει κάποιο κατάστημα και λόγω του όγκου του και λόγω της χρονικής διάρκειας τοποθέτησης του.

Όπως καθετί έτσι και τα ATM έχουν τα αρνητικά τους. Ένα από αυτά είναι πως είναι απροστάτευτες οι συσκευές και κινδυνεύουν από παράνομες ενέργειες όπως κλοπές ή καταστροφές. Ακόμη, η εξάντληση των ρευστών χρημάτων μπορεί να είναι συχνή ιδιαίτερα σε κεντρικά μηχανήματα, γεγονός που πρέπει να λύσει το ίδρυμα στέλνοντας χρηματοποστολές να τα ξαναγεμίσουν. Αυτή η διαδικασία μπορεί να πάρει αρκετό χρόνο για να ολοκληρωθεί. Ένα ακόμα μειονέκτημα είναι πως ο πελάτης έχει πεπερασμένο αριθμό επιλογών, σε περίπτωση πιο σύνθετων οικονομικών συναλλαγών ή σε περίπτωση εμφάνισης σφαλμάτων ο πελάτης δεν έχει τη δυνατότητα διενέργειας και επίλυσης του προβλήματος. Πιθανόν, ένα ακόμα πρόβλημα των ATM, κυρίως για άτομα μεγαλύτερης ηλικίας, είναι πως χρειάζεται μια βασική γνώση από ψηφιακά περιβάλλοντα για το χειρισμό των εν λόγω συσκευών.

5.3 Internet Banking

Η υπηρεσία ψηφιακής τραπεζικής δια μέσου του διαδικτύου παρέχει στους πελάτες της τράπεζας την πιστοποιημένη εκτέλεση οικονομικών συναλλαγών. Οι πελάτες αυτοί που μπορούν να το χειριστούν μπορούν να είναι είτε φυσικά είτε νομικά πρόσωπα.

Το μόνο που χρειάζεται ο χρήστης είναι ένα προσωπικό ηλεκτρονικό υπολογιστή και υπηρεσίες internet από κάποιο πάροχο. Είθισται τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να παρέχουν επιπλέον ασφάλεια στις εν λόγω συναλλαγές χορηγώντας στους πελάτες τους ηλεκτρονικές συσκευές τύπου token ή έξυπνους αναγνώστες.

Τα τραπεζικά ιδρύματα έχουν επενδύσει κεφάλαια μεγάλου ύψους για να παρέχουν την απαραίτητη ασφάλεια στις συναλλαγές, διότι δίχως ασφάλεια το internet banking μπορεί να αποβεί καταστροφικό για τους χρήστες (μπορεί να κλαπούν στοιχεία, κωδικοί, να γίνουν παράνομες συναλλαγές και κλοπές).

Από την άλλη μεριά, ο διαδικτυακός χώρος δίνει τη ευελιξία, την ταχύτητα, την αμεσότητα και τον όγκο πληροφορίας που χρειάζεται κάθε χρήστης για κάθε οικονομική συναλλαγή. Αυτή η ποικιλία των επιλογών και πληροφόρησης, όπως πληρωμές λογαριασμών και δημοσίου, αποπληρωμές καρτών και δανείων, μεταφορές κεφαλαίων και εμβάσματα κ.α., αποκτήθηκαν από τις τράπεζες μέσα σε λίγα μόλις έτη.

Έκαστην τράπεζα βρίσκεται σε θέση να έχει την απαραίτητη τεχνογνωσία να προσποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ανάλογα της ομάδας στην οποία ανήκει κάθε πελάτης. Ανάλογα με την κατηγορία του λοιπόν του παρέχονται και επιπλέον δυνατότητες για τις επιχειρηματικές πρωτοβουλίες του σχετικά με άλλες επιχειρήσεις, ιδιώτες ή το δημόσιο.

"Ο ρόλος του διαδικτύου στις τραπεζικές συναλλαγές, Internet Banking", Βουτσά Μάρθα, Ιωαννίδου Βαρβάρα, 2012-2013

"Ηλεκτρονική Τραπεζική" Τσαμπεκίδου Ελένη, 2012

5.4 Τραπεζική μέσω Τηλεφώνου

Η ηλεκτρονική τραπεζική χρησιμοποιεί το τηλέφωνο ως μέσο οικονομικών συναλλαγών. Η μέθοδος αυτή είναι γνωστή και ως Phone-Banking και οι υπηρεσίες που παρέχονται από τις τράπεζες είναι κυρίως δύο και είναι οι εξής:

- Εκείνες που διεκπεραιώνονται αυτόματα δια μέσου συστημάτων αναγνώρισης φωνητικής εντολής
- Εκείνες που πραγματοποιούνται με τη βοήθεια ενός υπάλληλου του τηλεφωνικού κέντρο στήριξης πελατών.

Στη πρώτη κατηγορία, οι συναλλαγές του πελάτη γίνονται δίχως τη διαμεσολάβηση ενός υπάλληλου (ή πράκτορα όπως είθισται να λέγεται). Στην αυτοματοποιημένη αυτή διαδικασία ο πελάτης απαντά στα ηχογραφημένα μηνύματα που ακούει από το ακουστικό του τηλεφώνου του. Παρέχεται ασφάλεια μέσω της ταυτοποίησης του πελάτη (ο πελάτης λέει τον αριθμό λογαριασμού τραπεζής και τον αριθμό ταυτότητας του καθώς και το ονοματεπώνυμο του) και έτσι το σύστημα αναγνώρισης φωνής εξασφαλίζει την εγκυρότητα των συναλλαγών.

Ακόμη, στις υπηρεσίες phone banking που διενεργούνται δια μέσου ενός υπαλλήλου της τράπεζας ο πελάτης συνομιλεί με κάποιον εκπρόσωπο της στο κέντρο εξυπηρέτησης και μεταβιβάζει το όποια αιτήματα ή ερωτήσεις του. Σε αυτήν τη διαδικασία γίνεται επίσης ταυτοποίηση του πελάτη για να υπάρχει η κατάλληλη ασφάλεια και των δύο μερών στις συναλλαγές.

Σημειώνεται πως και στις δύο περιπτώσεις οι συνομιλίες καταγράφονται.

Μέσω του phone banking ο πελάτης οποιασδήποτε τράπεζας διαθέτει όλες τις συναλλαγές που προσφέρει το εκάστοτε ίδρυμα (οικονομικές και ενημερωτικές).

Στα αρνητικά της τηλεφωνικής τραπεζικής είναι πως δε μπορεί να παρέχει τη ποικιλία εκείνη που παρέχει η διαδικτυακή. Επίσης δεν υπάρχουν οι τρόποι εκείνοι για τη βελτίωση της υπηρεσίας λόγω των αρκετών περιορισμών που υπάρχουν στο μέσο.

Στα θετικά είναι πως μπορεί να εξυπηρετήσει όλους τους πελάτες που το εμπιστεύονται, είτε αυτούς που έχουν γνώσεις υπολογιστή και γενικώς της τεχνολογίας είτε εκείνων που δεν είναι εξοικειωμένοι με αυτά τα μέσα.

"Ο ρόλος του διαδικτύου στις τραπεζικές συναλλαγές, Internet Banking", Βουτσά Μάρθα, Ιωαννίδου Βαρβάρα, 2012-2013

"Ηλεκτρονική Τραπεζική" Τσαμπεκίδου Ελένη, 2012

5.5 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα

Μετά τη μακροσκελή ανάλυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, μπορούμε να σχηματίσουμε μια πλήρη εικόνα όλων των πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων του.

Πιο συγκεκριμένα, στα θετικά της ηλεκτρονικής τραπεζικής συμπεριλαμβάνονται τα εξής:

- Ενημέρωση για το υπόλοιπο και τις κινήσεις λογαριασμών , δανείων και πιστωτικών καρτών
- Πληρωμή ΦΠΑ
- Πληρωμή λογαριασμών όπως ΟΤΕ, ΔΕΗ, ιντερνέτ, υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας
- Παραγγελία για την έκδοση επιταγών σε μορφή μπλοκ
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς της ίδιας ή άλλης τράπεζας
- Αποστολής εμβασμάτων στο εξωτερικό ή στο εσωτερικό
- Μεταβίβαση χρηματικού ποσού σε άλλους λογαριασμούς άλλου κατόχου
- Διαχείριση Χαρτοφυλακίου και εκτέλεση χρηματιστηριακών πράξεων

Από την άλλη πλευρά τα μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής συνοψίζονται στα εξής:

- Διαδικτυακοί κίνδυνοι

- Σφάλματα των συστημάτων
- Εξαπάτηση από τρίτους
- Κλοπή (κυρίως σε ATM)
- Απόσπαση προσωπικών δεδομένων (κυρίως τηλεφωνικά ή μέσω του internet)

Πηγή : «ο ρόλος του διαδικτύου στις τραπεζικές συναλλαγές- internet banking” των ΒΟΥΤΣΑ ΜΑΡΘΑ και ΙΩΑΝΝΙΔΟΥ ΒΑΡΒΑΡΑ, 2012-2013, Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό ίδρυμα Θεσσαλονίκης

Πηγή: <http://www.mirror.co.uk/news/uk-news/hackers-user-computer-virus-harvest-6629699>

Πηγή: Ένωση Τραπεζών

Πηγή: <http://www.alphafm.gr/archives/32464>

Πηγή: <http://dide.flo.sch.gr/Plinet/Tutorials/Tutorials-Viruses.html>

6. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ E-BANKING

Ανέκαθεν υπήρχαν οι διάφοροι επιτήδριοι που προσπαθούσαν αν εκμεταλλευτούν πάσης φύσεως συστήματα συναλλαγών για δικό τους όφελος. Στη σημερινή ψηφιακή εποχή το φαινόμενο δεν εξαλείφθηκε, αντιθέτως μάλιστα οξύνθηκε.

Οι κίνδυνοι στις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές είναι πολλοί και σύνθετοι, καθώς καθημερινά εφευρίσκονται άτομα τρόποι για ψηφιακές κλοπές ή υποκλοπές. Παρά τις φιλότιμες προσπάθειες των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, οι μέθοδοι προστασίας των δεδομένων της εκάστοτε τράπεζας ή των πελατών της έχουν πάντα κάποιο χώρο ώστε να το εκμεταλλευτεί κάποιος που δραστηριοποιείται παράνομα στο διαδίκτυο.

Ακόμα και κλασικές τακτικές κλοπής στοιχείων δεν έχουν αποφευχθεί πλήρως ούτε στον κέραιο αυτό κλάδο των τραπεζικών-οικονομικών. Διότι μπορεί ένας κακοποιός να μη μπορεί να προσβάλλει συστήματα τραπεζών, όμως μπορεί να υποκλέψει κάποιον ανυποψίαστο χρήστη του διαδικτύου και πελάτη μιας τράπεζας.

Πλέον οι πελάτες των ιδρυμάτων είναι υποψιασμένοι για τέτοιου είδους παράνομες ενέργειες, όμως λόγω της έλλειψης τεχνικών και λεπτομερειακών γνώσεων δε μπορούν να

αντιληφθούν τότε κάποιος μπορεί να τους κλέψει στοιχεία ή και αν το αντιληφθεί μια δεδομένη στιγμή δε ξέρει πως να προφυλαχθεί και να δράσει κατά αυτού.

Η έρευνα της εργασίας καταγράφει όπως θα δούμε παρακάτω τέτοιες ανησυχίες/ ανασφάλειες ως προς τις ηλεκτρονικές συναλλαγές που σχετίζονται με την ανεπαρκή προστασία των συστημάτων των τραπεζικών ενεργειών.

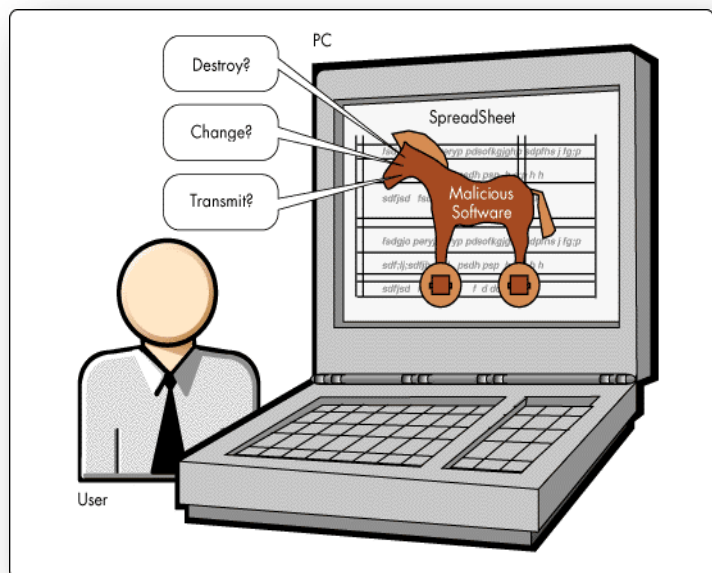
Οι βασικότεροι κίνδυνοι που διατρέχει κάποια κατά τη πλοήγηση του στο internet ή τη διενέργεια κάποιας ηλεκτρονικής πληρωμής μέσω τράπεζης είναι επιγραμματικά οι εξής:

- Δούρειοι ίπποι (ή Trojan)
- Phishing
- key logging
- hacking
- Ιοί και σκουλήκια (virus & worms)

Παρακάτω θα αναλυθούν περαιτέρω αυτοί οι τεχνοτροπίες παράνομης άντλησης δεδομένων και πρόσβασης στον υπολογιστή του χρήστη και πελάτη μια τράπεζα.

6.1 Δούρειοι ίπποι (Trojan horses)

Είναι εκείνος ο τύπος των ιών του υπολογιστή που προσπαθεί να πάρει πρόσβαση από το χρήστη. Συνήθως ενημερώνει το χρήστη πως θέλει να εκτελέσει κάποια διαδικασία όπως να αναπαράγει κάποιο παιχνίδι ή βίντεο. Αυτό αποτελεί πρόφαση καθώς στη πραγματικότητα τα trojan horses είναι κάποια απλά προγράμματα που όμως εκτελούν άλλες ενέργειες στο περιβάλλον του υπολογιστή χωρίς να ενημερώσουν βέβαια το χρήστη.



Οι ενέργειες που εκτελούν είναι ως επί το πλείστον παράνομες. Ψηφιακές ζημιές στον υπολογιστή ή μη επιθυμητές αλλαγές από το χρήστη είναι κάποιες από τις διενέργειες τους, ενώ πολλές φορές πράττουν παράνομα όταν ο χρήστης τα τρέχει. Σημειώνεται πως δεν έχουν τη δυνατότητα να αναπαράγονται από μόνα τους για αυτό το λόγο προσπαθούν να παραπλανήσουν το χρήστη πως εκτελούν κάποια ενδιαφέροντα προς αυτόν διαδικασία.

Οι δούρειοι ίπποι όπως είναι εύκολα αντιληπτό δημιουργούν και τεράστια προβλήματα στην ηλεκτρονική τραπεζική καθώς μπορεί κάθε ίδρυμα να έχει πάρει τα κατάλληλα μέτρα για να αποφύγει παράνομες πράξεις, όμως αν ο χρήστης έχει πέσει θύμα τότε μπορεί τα στοιχεία του να έχουν κλαπεί. Τότε το άτομο και το ίδρυμα δε μπορούν άμεσα να αντιληφθούν πως κάποιος διενεργεί μη νόμιμα.

εικονα:http://www.linux4windows.com/Articles/digital_trojan_horse_in_business_home_software.gif, πηγή: <http://dide.flo.sch.gr/Plinet/Tutorials/Tutorials-Viruses.html>

6.2 Phishing

Το παραδοσιακό phishing είναι εσκεμμένη κατεύθυνση χρηστών σε διάφορες ιστοσελίδες του διαδικτύου που στόχο έχουν να παραπλανήσουν και να αντλήσουν δεδομένα και πληροφορίες από το άτομο ύψιστης σημασίας (όπως ΑΦΜ, αριθμό ταυτότητας κ.α.)



Σύγχρονες πρακτικές θέλουν το spear phishing ως την καλύτερη μέθοδο παραπλάνησης ανυποψίαστων χρηστών του διαδικτύου και της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Συνήθως αυτή η μέθοδος εφαρμόζεται στέλνοντας απλά ένα μήνυμα στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του θύματος. Ο αποστολέας πάντοτε μοιάζει να είναι ένα οικείο πρόσωπο προς το άτομο και αυτό για να κάνει το υποψήφιο θύμα να νιώθει εμπιστοσύνη.

Στόχος αυτής της ενέργειας του spear phishing όπως και του γενικού phishing είναι η απόσπαση προσωπικών δεδομένων και κυρίως αυτών που σχετίζονται με στοιχεία τραπεζής. Παραδείγματος χάρη, αριθμό λογαριασμού τραπεζής, iban, κωδικούς ηλεκτρονικού τραπεζικού λογαριασμού και πολλά ακόμα.

Ο τρόπος που το καταφέρνουν αυτό οι hacker είναι μέσω της αναζήτησης ατόμων σε ψηφιακά μέσα κοινωνικής δικτύωσης, όπως Facebook, twitter κλπ. Τα τελευταία χρόνια το smartphone είναι ένα μέσο άντλησης προσωπικών δεδομένων (συνήθως τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου). Έπειτα αφού βρουν πιθανά άτομα, αναζητούν ονόματα φίλων, ιστοσελίδες που δηλώνει κάποιος ότι του αρέσουν και βασίζουν το "σενάριο" τους πάνω σε μια αληθινή πληροφορία.

Παρακάτω φαίνεται ένα αντιπροσωπευτικό υπόδειγμα μηνύματος phishing.

Από: no_reply@emailonline.yourbank.com

Θέμα: Κατάσταση λογαριασμού

Αγαπητέ πελάτη της (το όνομα της τράπεζας),

Λόγω της πρόσφατης δραστηριότητας που παρατηρήσαμε στο λογαριασμό σας, αποφασίσαμε να προβούμε στις παρακάτω ενέργειες για την ασφάλειά σας. Για την ασφάλειά σας, έχουμε αποκλείσει προσωρινά την πρόσβαση στο λογαριασμό σας. Η (το όνομα της τράπεζας) προστατεύει το λογαριασμό σας από το ενδεχόμενο μη εξουσιοδοτημένης εισόδου. Ίσως να λάβατε αυτό το μήνυμα επειδή επιχειρήσατε είσοδο στο λογαριασμό σας από διαφορετική τοποθεσία ή συσκευή. Σε αυτή την περίπτωση, η πρόσβαση στο λογαριασμό σας θα αποκατασταθεί όταν επιχειρήσετε ξανά είσοδο στο λογαριασμό σας από τη συνήθη τοποθεσία ή συσκευή. Για άμεση πρόσβαση στο λογαριασμό σας, πρέπει να ακολουθήσετε τις παρακάτω οδηγίες για να επιβεβαιώσετε το λογαριασμό σας και να διασφαλίσετε τις προσωπικές σας πληροφορίες.

Κάντε κλικ για επιβεβαίωση του λογαριασμού σας

Με εκτίμηση ,Carter Franke

Διευθυντής Marketing

Τομέας πιστωτικών καρτών

*Πηγή μηνύματος: <http://gr.Norton.com/bank-email-scams/article>

Αποτελεί μη αλλαγμένο πρότυπο μηνύματος phishing

Πηγή: <http://gr.Norton.com/spear-phishing-scam-not-sport/article>

Πηγή: Ελληνική Ένωση Τραπεζών

6.3 KEY LOGGING

Η τεχνική του key logging είναι στην ουσία μια ανίχνευση των ιστοσελίδων ή αναζητήσεων που ο χρήστης πληκτρολογεί στον υπολογιστή του. Αυτό γίνεται με τη χρήση ενός προγράμματος που ο χρήστης πιθανόν να μη γνωρίζει την ύπαρξή του στον υπολογιστή του ή να μη γνωρίζει τη πραγματική λειτουργία του. Συνήθως τέτοιου είδους προγράμματα κατεβαίνουν ως πακέτο με άλλα που ο χρήστης επέλεξε να κατεβάσει στον υπολογιστή του από το διαδίκτυο, που όμως δεν ενημερώνουν για τη παρουσία τους στο λογισμικό.

Ποικίλουν οι ενέργειες αυτής της μεθόδου, ανάλογα με το στόχο που έχει κάθε hacker. Μπορεί να κλέψει από προσωπικά δεδομένα μέχρι στοιχεία που σχετίζονται με λογαριασμούς που διατηρεί ο χρήστης σε χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.



6.4 Hacking

Η σημασία του hacking είναι όταν κάποιος τερματικός αποκτάει πρόσβαση στον υπολογιστή κάποιου χρήστη, δίχως ο τελευταίος να το έχει επιτρέψει. Αυτή η μέθοδος χρησιμοποιείται κατά κόρον όταν πρόκειται για υποκλοπή προσωπικών πληροφοριών και ιδιαίτερα όταν σχετίζονται με τράπεζες.

Αφού ο hacker αποκτήσει την κατοχή του υπολογιστή ενός χρήστη (από απόσταση) διενεργεί ως αυτόν, έχοντας βεβαίως στην κατοχή του όλα του τα στοιχεία. Αυτά μπορεί είτε να τα χρησιμοποιήσει προς όφελος του, είτε να τα τροποποιήσει ή ακόμα και να τα καταστρέψει αν θέλει.

Δεν είναι λίγες οι φορές που άτομα έχουν πέσει θύματα hacking και έχουν χάσει τις καταθέσεις τους από τις τράπεζες ή έχουν επωμιστεί το βάρος ενός υπέρογκου δανείου που έχει βγει πάνω τους και το ποσό έχει καρπωθεί ο hacker.

Εκτός όμως από τους απλούς χρήστες, θύματα hacking πέφτουν και τα τραπεζικά ιδρύματα. Χαρακτηριστικό ήταν το χτύπημα που δέχτηκε η ελληνική τράπεζα Probank, όπου ο hacker με το ψευδώνυμο "Kondor" κατάφερε να έχει στην κατοχή τους το site της τράπεζας καθώς και πολλά στοιχεία σχετικά με λογαριασμών πελατών, διαθέσιμους χρήστες του server και άλλα.

Πριν λίγο καιρό μέσα στο έτος του 2015, η Συνεργατική Κεντρική Τράπεζα Κύπρου δέχτηκε και εκείνη κυβερνοεπίθεση στο site της από hackers Τουρκικής καταγωγής.

Πολλά είναι τα κρούσματα hacking στην ηλεκτρονική τραπεζική, κάτι το οποίο ανησυχεί τους χρήστες του e-banking αλλά και τα ίδια τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, όπου τα τελευταία πασχίζουν για τη δημιουργία ολοένα και δυνατώτερης ασπίδας προστασίας.

Πηγή: <http://www.alphafm.gr/archives/32464>

Εικόνα: <http://blog.thepitagroup.com/wp-content/uploads/2013/02/positive-side-of-hacking.jpeg>

6.5 Οι ιοί και τα σκουλήκια

Οι ιοί και τα σκουλήκια (virus & worms) είναι κάποια ανεπιθύμητα για το λογισμικό προγράμματα που αυτοαναπαράγονται ή διακινούνται μέσω ιστοσελίδων ή ηλεκτρονικών ταχυδρομείων. Αυτά τα προγράμματα έχουν τη δυνατότητα καταστροφής αρχείων και δεδομένων από τον υπολογιστή του χρήστη σε τέτοιο σημείο όπου να αχρηστεύσουν πλήρως το μηχάνημα ή να απορρυθμίσουν το λογισμικό και να το κάνει δύσχρηστο.

Συνήθως τέτοιου είδους προγράμματα σχεδιάζονται για συγκεκριμένους στόχους. Οι τράπεζες είναι ιό δέκτες τις περισσότερες των φορών καθώς οι hackers επικεντρώνονται στα μεγάλα χρηματικά ποσά που αυτές κατέχουν. Έτσι ερευνούν τη ψηφιακή άμυνα της τράπεζας-στόχο και προγραμματίζουν πάνω στα ελαττώματα της τον ιό ή το worm. Έπειτα αποσκοπούν στην εισβολή του ιού με κάποιο μέσο (συνήθως email). Κατόπιν αφού ο ιός μεταφερθεί διενεργεί από μόνο του και προσπαθεί από μέσα να "διαλύσει" το σύστημα της τράπεζας, να αλλάξει, να καταστρέψει αρχεία και να ρίξει τη προστασία ώστε αυτή να είναι ευάλωτη. Όταν το καταφέρει τότε ο hacker έχει καταφέρει το σκοπό του και έπειτα πράττει βάσει του προσωπικού του σχεδίου.

Μέσα στον Οκτώβριο του 2015, κακόβουλο λογισμικό κατάφερε και έκλεψε 20 εκατομμύρια στερλίνες Αγγλίας από λογαριασμούς πελατών αγγλικών τραπεζών, δίχως κανέναν ίδρυμα ή κρατικός φορέας να καταφέρει να αποτρέψει αυτή τη παράνομη δράση. Πολλά είναι τα παραδείγματα τέτοιων περιπτώσεων που χρήζουν αντιμετώπισης ούτως ώστε οι πελάτες των τραπεζών να αισθανθούν ασφάλεια στις ηλεκτρονικές συναλλαγές τους.

Πηγή: <http://www.mirror.co.uk/news/uk-news/hackers-user-computer-virus-harvest-6629699>

Πηγή: Ένωση Τραπεζών

Εικόνα: <http://ste.india.com/sites/default/files/2015/02/10/323754-virus.jpg>

7. Η ΕΡΕΥΝΑ

Η εργασία αυτή έχει και ερευνητική σημασία πάνω στην ηλεκτρονική τραπεζική και μάλιστα στη χρήση της από το κοινό καθώς και τις στάσεις και απόψεις τους απέναντι της.

Είναι ζωτικής σημασίας να διερευνηθεί πως βλέπουν τα νεαρά άτομα τη ψηφιακή τραπεζική καθώς είναι αυτά που στο μέλλον θα διαμορφώσουν το περιβάλλον της νέας εποχής.

Τα μέσα ηλεκτρονικής τραπεζικής που αναλύθηκαν παραπάνω βασίστηκαν από την έρευνα των απαντήσεων του ερωτηματολογίου. Πιο συγκεκριμένα θα δοθεί βάση στις εξής τρεις μεθόδους ηλεκτρονικής τραπεζικής: μέσω ATM, μέσω διαδικτύου και μέσω τηλεφώνου.

Κέραιο σημείο είναι και η πολύπλευρη διάσταση που δίνεται στο ερωτηματολόγιο. Οι δράσεις και οι συνήθειες των ατόμων του δείγματος δεν είναι τα μοναδικά που ενδιαφέρουν τη παρούσα εργασία. Οι απόψεις και οι στάσεις των πελατών είναι μέρος της ανάλυσης, καθώς σκιαγραφούν το τι πιστεύουν τα άτομα για το εν λόγω ζήτημα. Οι ανασφάλειες, οι συνήθειες, οι λειτουργίες, οι ανάγκες των ατόμων σχετικά με την ηλεκτρονική τραπεζική γίνεται προσπάθεια να αντιπροσωπευθούν καταλλήλως.

Τέλος, η έρευνα αποσκοπεί και στη διεξαγωγή συμπερασμάτων. Κρίνεται απαραίτητο όχι απλά μια τυφλή στατιστική περιγραφή της κατάστασης αλλά και τη στατιστική συμπερασματολογία. Στοχεύετε ειδικά στις απαντήσεις των ατόμων υπό το πρίσμα του κοινωνικού, οικονομικού, εκπαιδευτικού και ηλικιακού παράγοντα.

*Το ερωτηματολόγιο βρίσκεται στο παράρτημα

7.1 Στατιστικά χαρακτηριστικά του δείγματος της έρευνας

Με τη βοήθεια των διαγραμμάτων θα επιχειρηθεί η αναλυτική παρουσίαση των απαντήσεων που δόθηκαν από το δείγμα των ατόμων που ερωτήθηκαν σχετικά με τη συμπεριφορά και τη στάση τους απέναντι στην ηλεκτρονική τραπεζική.

Ένα πολύ σημαντικό στοιχείο κάθε έρευνας είναι η γνώση των χαρακτηριστικών στοιχείων του δείγματος τόσο για την αντίληψη της φύσης των απαντήσεων τους όσο και για την αποφυγή λαθών στα συμπεράσματα της έρευνας που διεξάγεται.

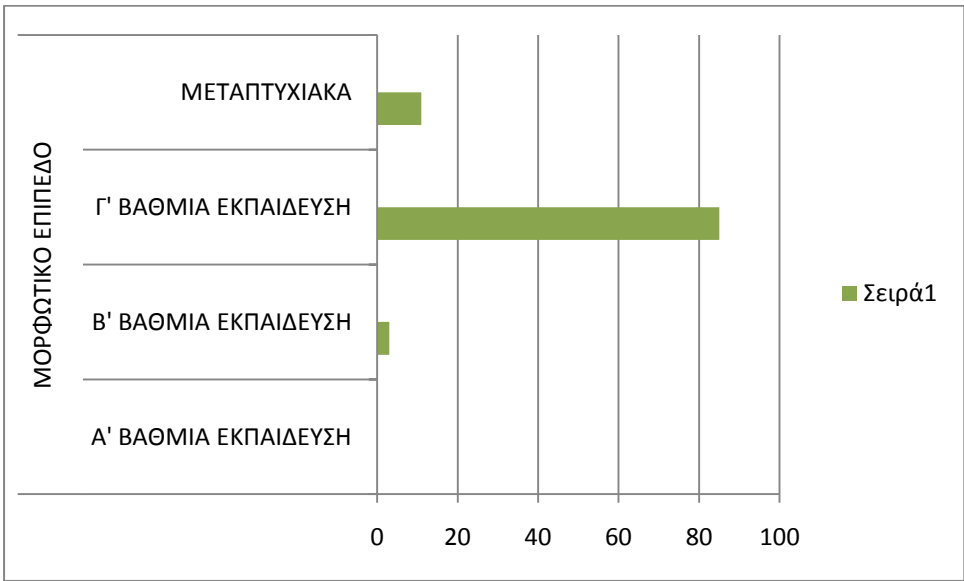
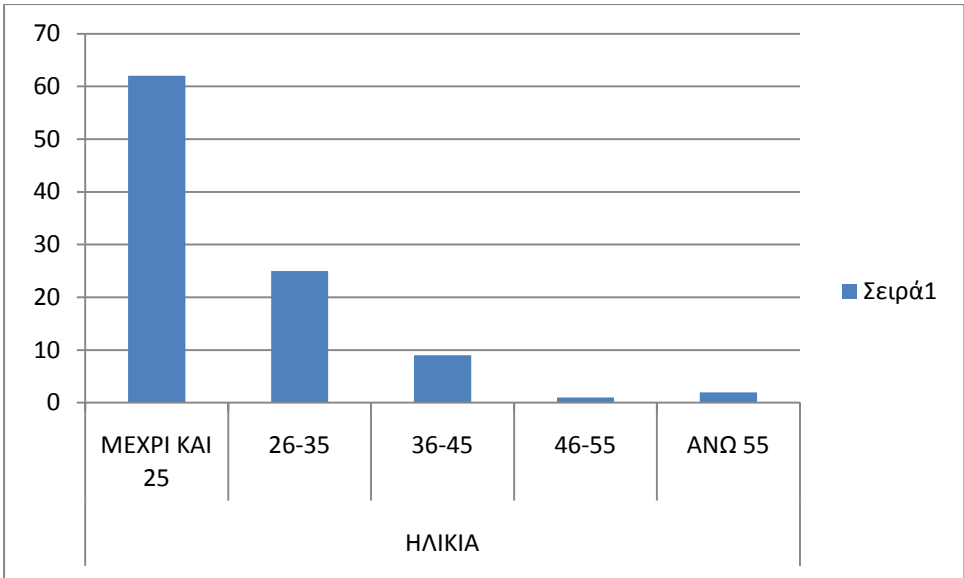
Συνοπτικά λοιπόν, θα μπορούσαμε να περιγράψουμε κατά μέσο όρο το προφίλ των ερωτηθέντων ως εξής:

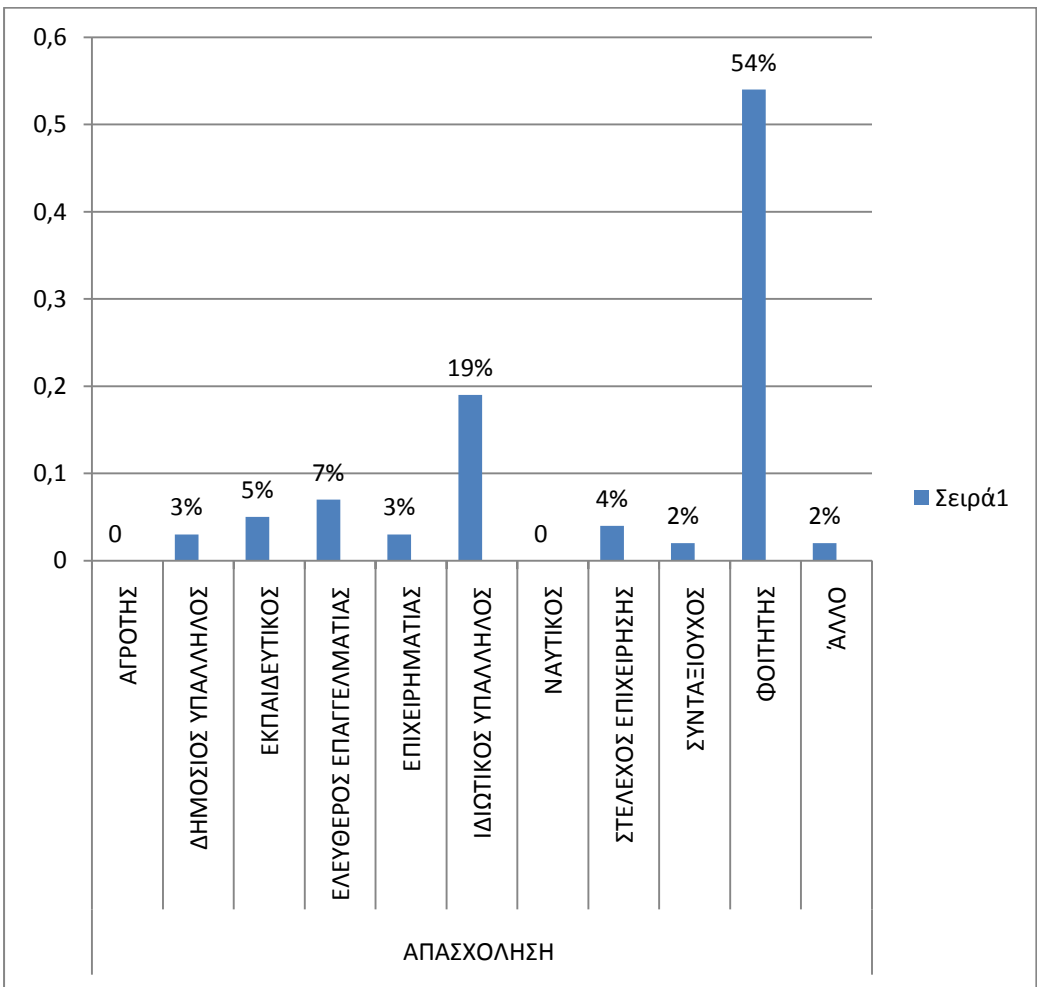
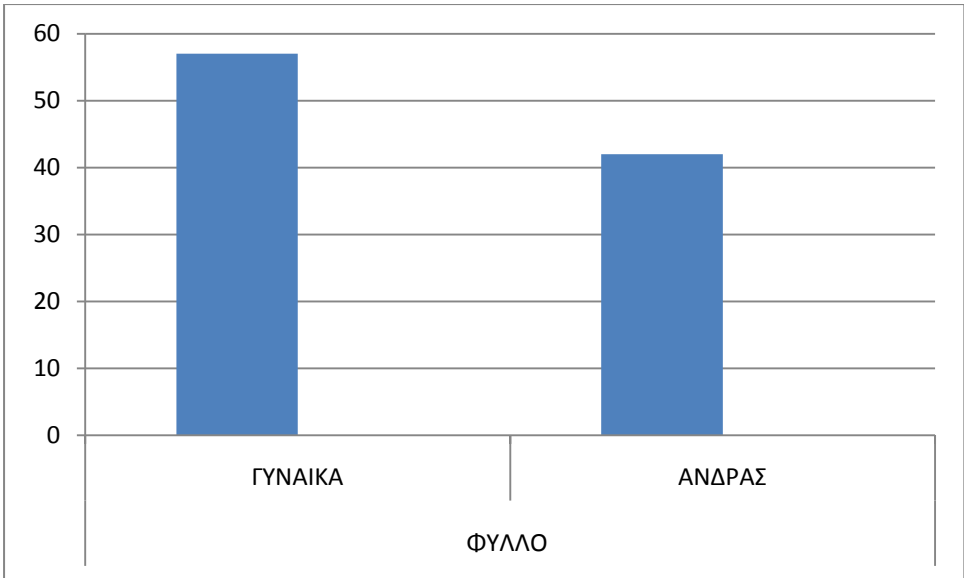
- ηλικία- το πολύ τριανταπέντε ετών,
- εκπαίδευση- τριτοβάθμια
- Οικογενειακή κατάσταση και φύλο- συμμετρικά μοιρασμένοι
- Απασχόληση- στη μεγάλη πλειοψηφία φοιτητής

Ένας ακόμα σημαντικότερος παράγοντας είναι αυτός της συμπεριφοράς των ατόμων, δηλαδή το πως ενεργούν σχετικά με την Ηλεκτρονική Τραπεζική, όπως λόγου χάρη αν και ποσό χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών και για ποιό λόγο.

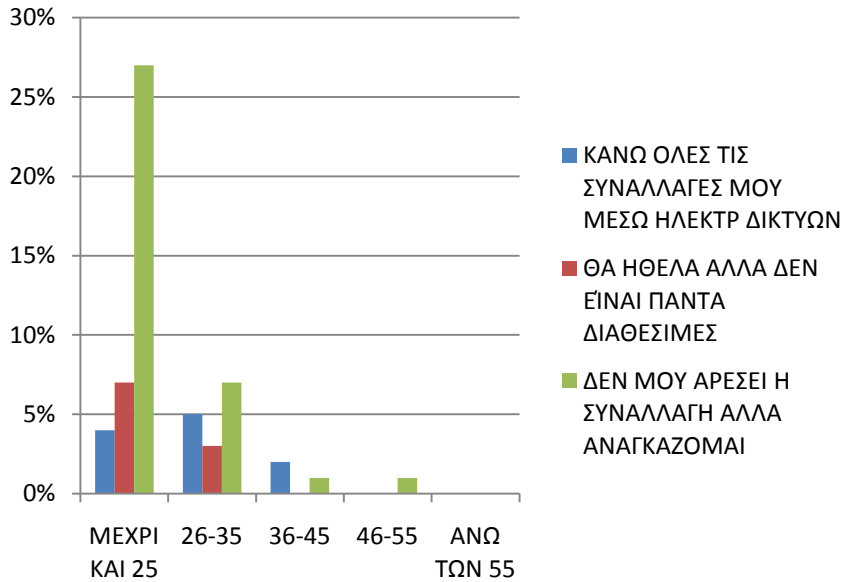
Είναι κομβικής σημασίας διότι δίνει τα αίτια που κάνουν τους πελάτες να κάνουν χρήση αυτών των μέσων, γεγονός που μπορεί να αναδείξει βαθύτερους λόγους ή πρακτικά προβλήματα και ανάγκες με τέτοιο τρόπο ώστε να βοηθήσει στην περεταίρω ανάπτυξη και βελτίωση των ήδη υπάρχοντων συστημάτων.

Αυτή τη λογική ακολουθούν οι παρακάτω ερωτήσεις. Οι απαντήσεις φαίνονται στα γραφήματα.

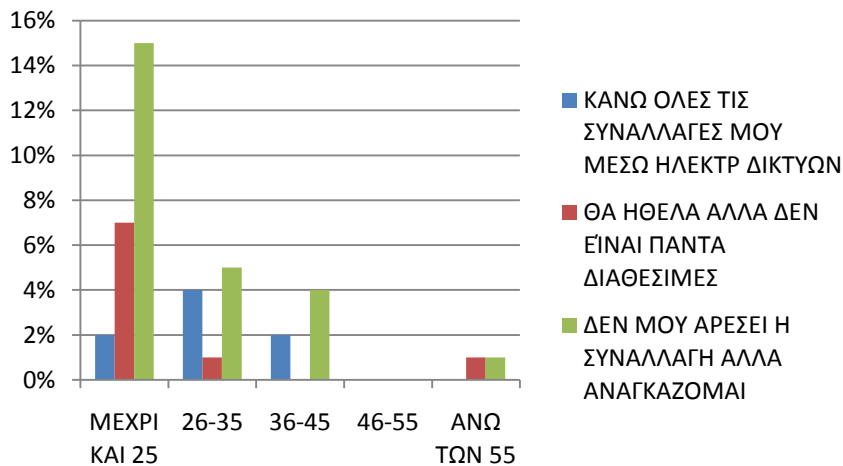


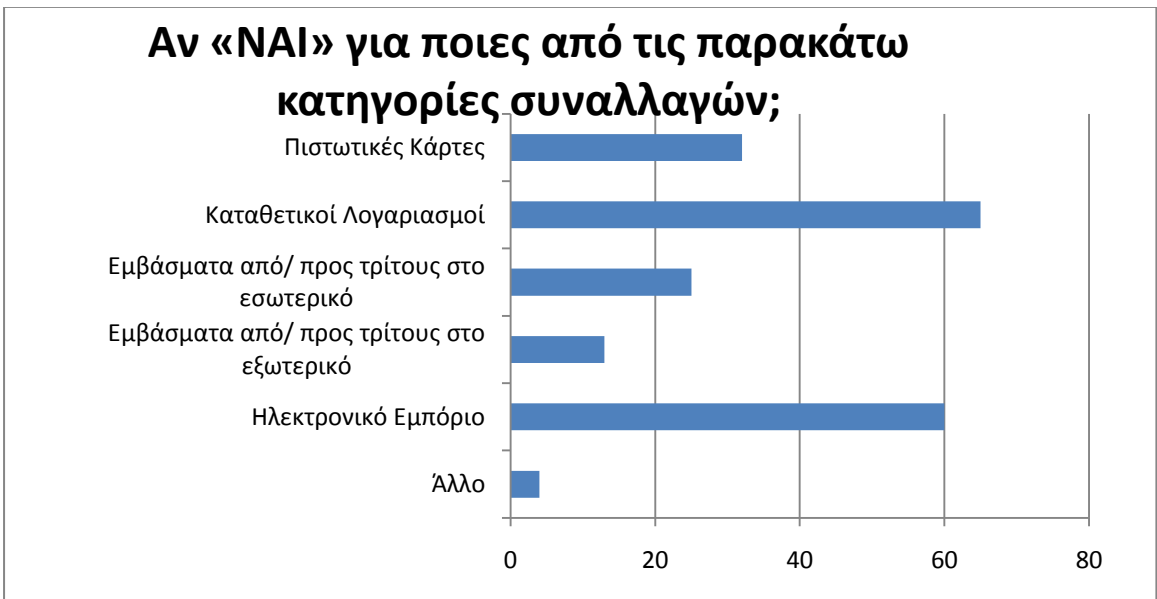
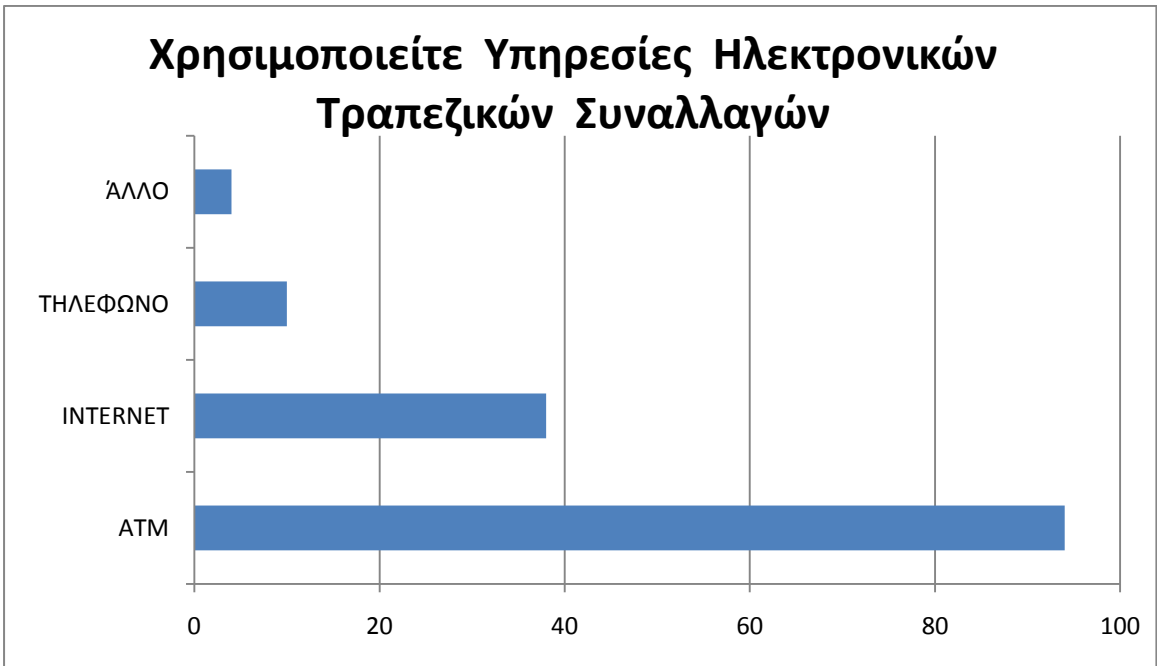


ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ-ΓΥΝΑΙΚΕΣ



ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ-ΑΝΤΡΕΣ





Άρα λοιπόν μπορούμε να πούμε με σχετική ασφάλεια πως το δημοφιλέστερο μέσο είναι τα ATM και δεύτερο με αρκετά μεγάλη απόσταση το διαδίκτυο ως μέσο Ηλεκτρονικής Τραπεζικής. Ακόμα από τα γραφήματα προκύπτει πως οι ηλεκτρονικές αγορές και οι καταθετικοί λογαριασμοί είναι τα πιο καίρια αίτια χρήσης των Ηλεκτρονικών Τραπεζικών υπηρεσιών καθώς όπως και οι πιστωτικές κάρτες (στο μισό βέβαια ποσοστό των προαναφερθέντων λόγων).

Πέραν των ενεργειών και των αιτιών χρήσης της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής ως τρόπο συναλλαγών, ιδιαίτερο ερευνητικό και πρακτικό ενδιαφέρον έχουν και οι στάσεις του κοινού του δείγματος μας καθώς και αντιλήψεις που επικρατούν στην ευρύτερη κοινωνική σφαίρα. Για παράδειγμα, πόση εμπιστοσύνη εμπνέουν τα διάφορα μέσα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, ποια είναι τα ελαττώματά τους και τι πιστεύουν οι χρήστες πως πρέπει να διορθωθεί;

Έτσι, σε αυτήν την κατεύθυνση οι παρακάτω ερωτήσεις και απαντήσεις προσπαθούν να απαντήσουν σε αυτά τα θέματα.

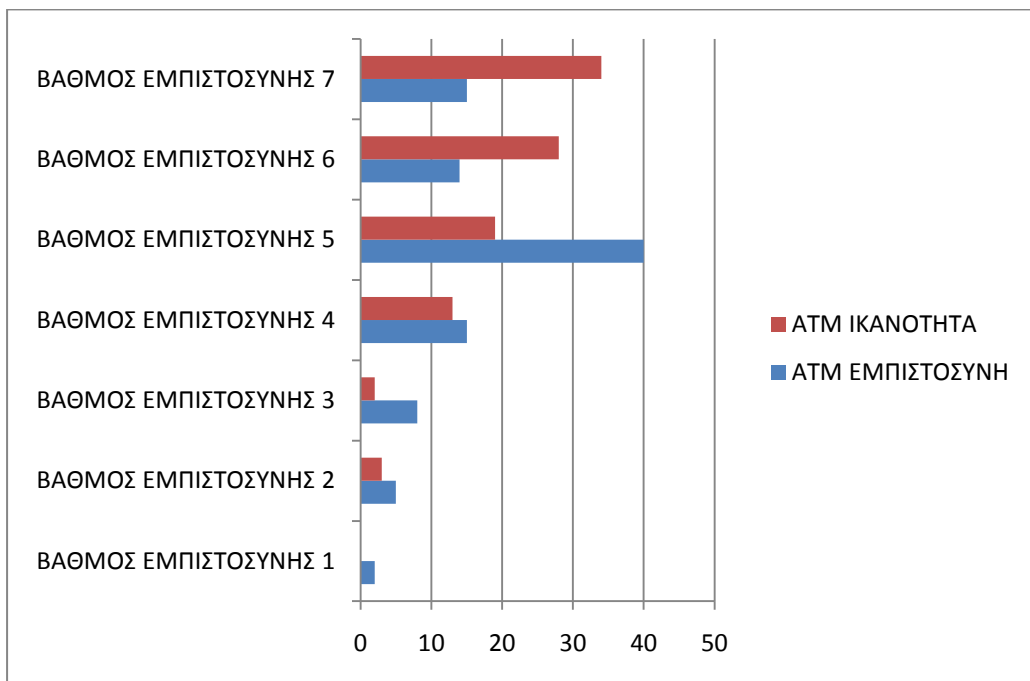
7.2 Απαντήσεις σχετικά με τις στάσεις και απόψεις των ατόμων για την Ηλεκτρονική Τραπεζική

Συμπερασματικά, τα άτομα φαίνονται να εμπιστεύονται πιο πολύ τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές μέσω ATM. Επίσης αρκετά έμπιστο μέσο φαίνεται να είναι και το διαδίκτυο στα μάτια του κοινού, ενώ αρκετή δυσπιστία αντιμετωπίζει η ηλεκτρονική τραπεζική δια μέσω τηλεφώνου.

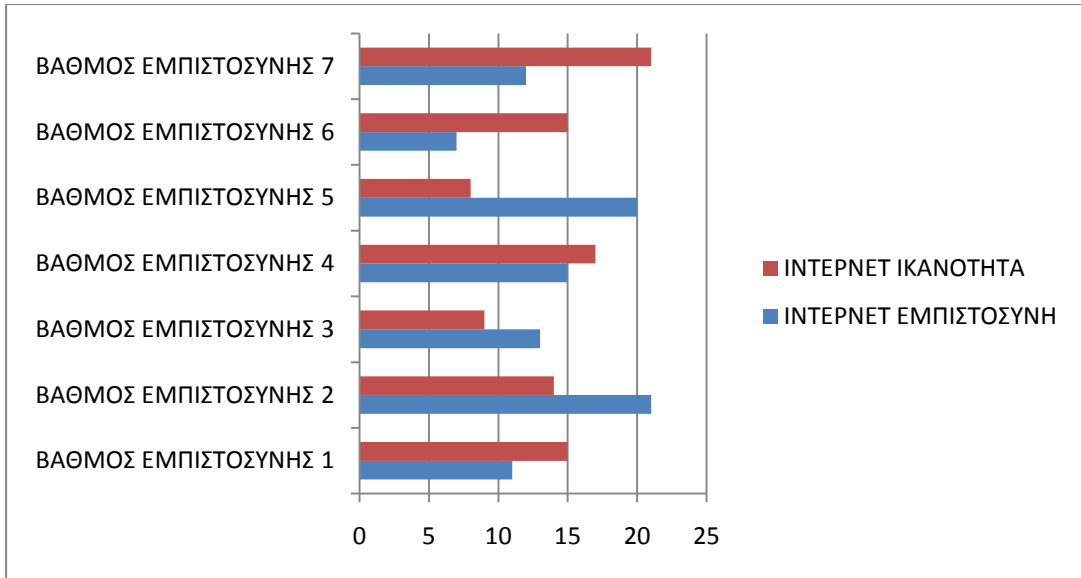
Οι ανωτέρω ερωτήσεις είναι ίσως οι πιο σημαντικές καθώς αναδεικνύουν όχι τόσο κάποιο γεγονός αλλά τις αντιλήψεις των ατόμων απέναντι σε αυτούς τους τρεις διαθέσιμους τρόπους ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αυτό είναι και το αίτιο όπου θα διερευνηθούν περαιτέρω οι εν λόγω απαντήσεις ούτως ώστε να διεξαχθούν ορισμένα κρίσιμα συμπεράσματα για τις απόψεις των ατόμων σχετικά με την ηλεκτρονική τραπεζική καθώς και την μελέτη πιθανών παραγόντων που τους επηρεάζει στη διαμόρφωση αυτής της άποψης.

Παρακάτω αλλάζει ο προσανατολισμός των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου που εκλήθησαν να απαντήσουν τα άτομα του δείγματος της έρευνας καθώς επικεντρώνονται περισσότερο στις εμπειρίες των ατόμων με την ηλεκτρονική τραπεζική μέσω ATM, internet και τηλεφώνου.

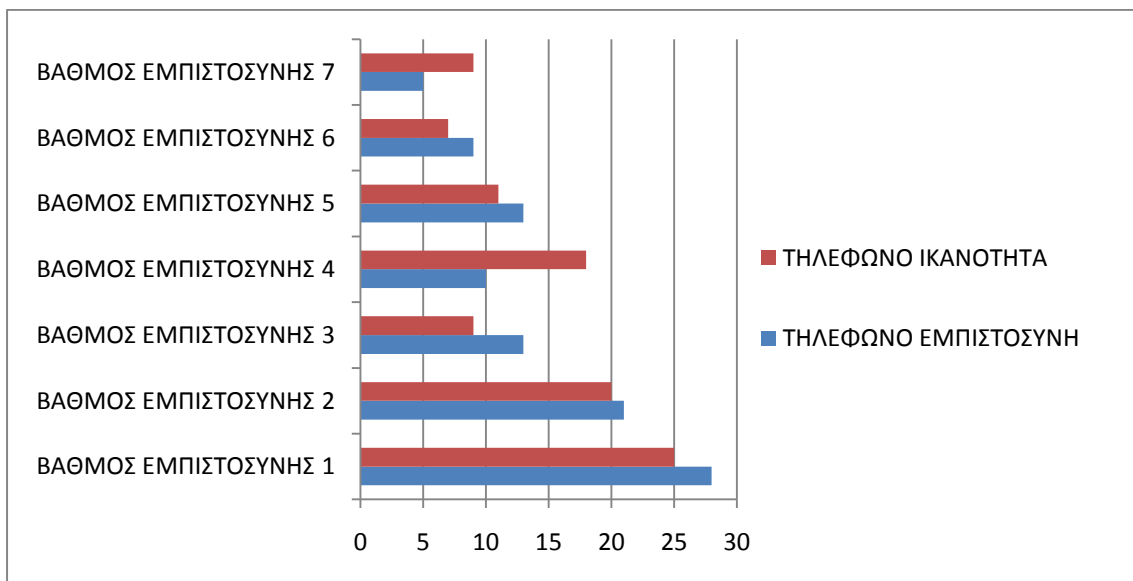
Παρακαλούμε σημειώστε σε κλίμακα 1 έως 7 το βαθμό εμπιστοσύνης και ικανότητας σας στις Τραπεζικές Συναλλαγές Μέσω ATM



Παρακαλούμε σημειώστε σε κλίμακα 1 έως 7 το βαθμό Εμπιστοσύνης και ικανότητας σας στις Τραπεζικές Συναλλαγές μέσω Internet

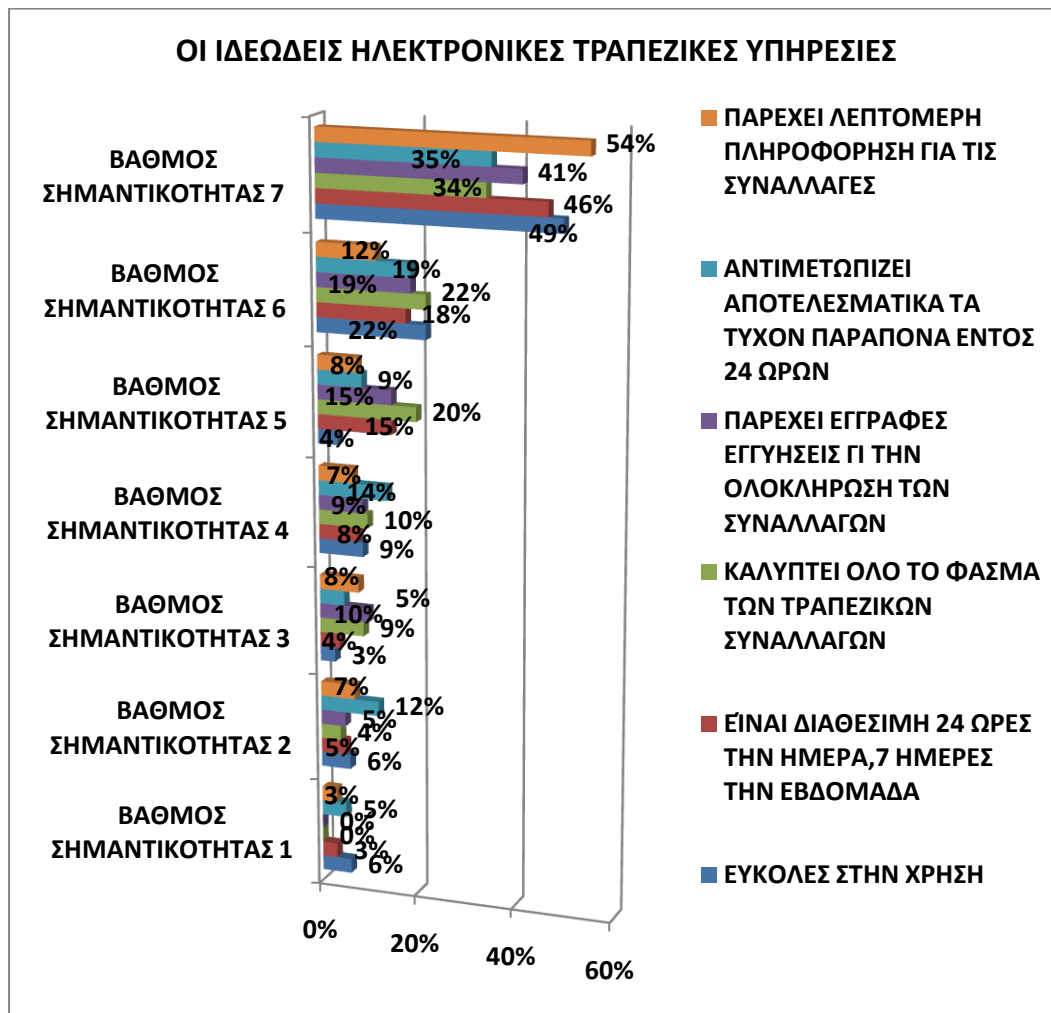


Παρακαλούμε σημειώστε σε κλίμακα 1 έως 7
το βαθμό εμπιστοσύνης και ικανότητας σας στις Τραπεζικές Συναλλαγές μέσω Τηλεφώνου



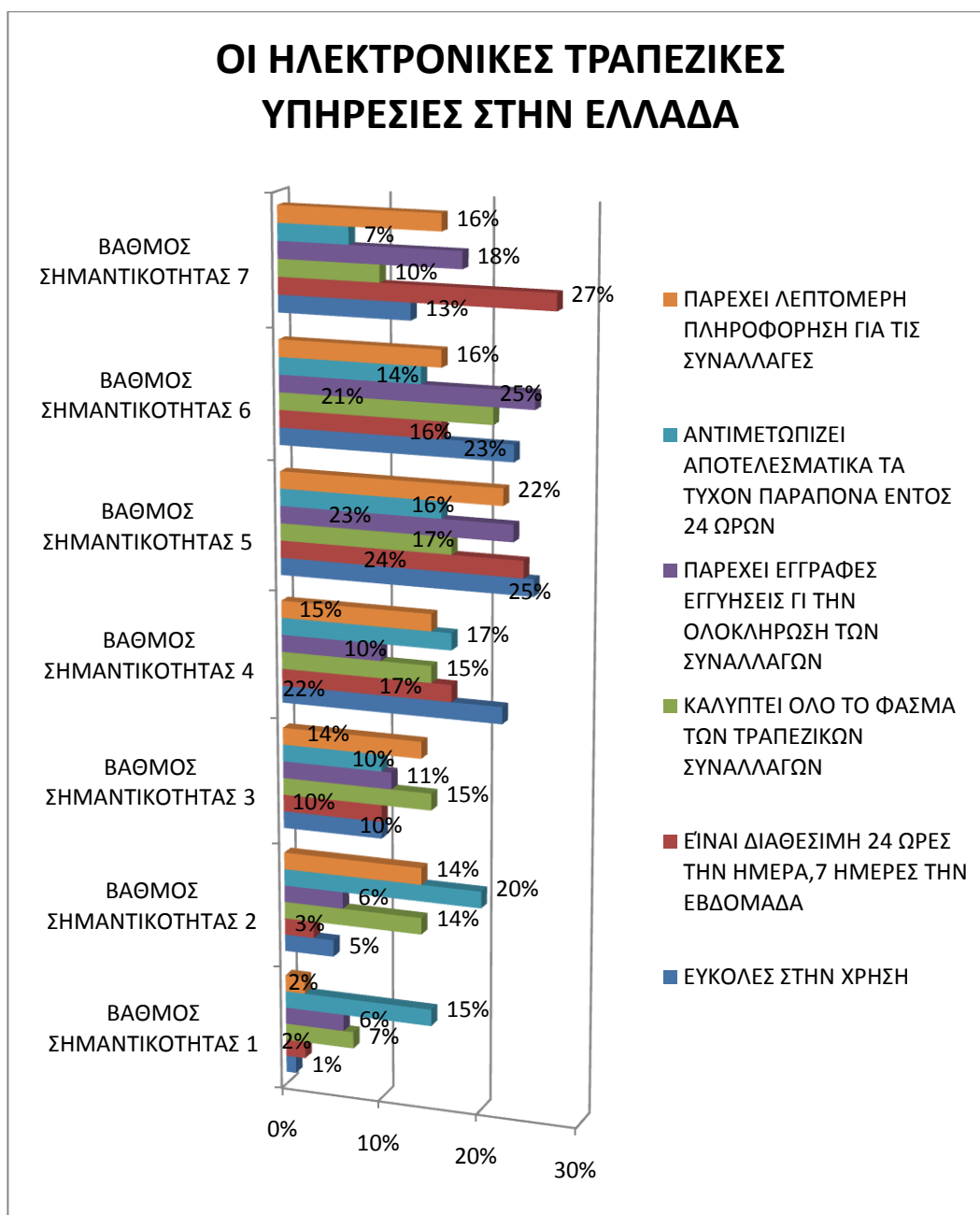
7.3 Γενικά για τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες

Επιπλέον, υπάρχουν κάποια διαγράμματα όπου απεικονίζουν την σημαντικότητα των Παροχών των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Τραπεζικών Υπηρεσιών. Έτσι θα γίνουν και κάποια σχόλια ως προς την αλλαγή στο βαθμό εμπιστοσύνης στις ιδεωδεις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες για το πώς πρέπει να είναι αλλά και τι ισχύει στην Ελλάδα.



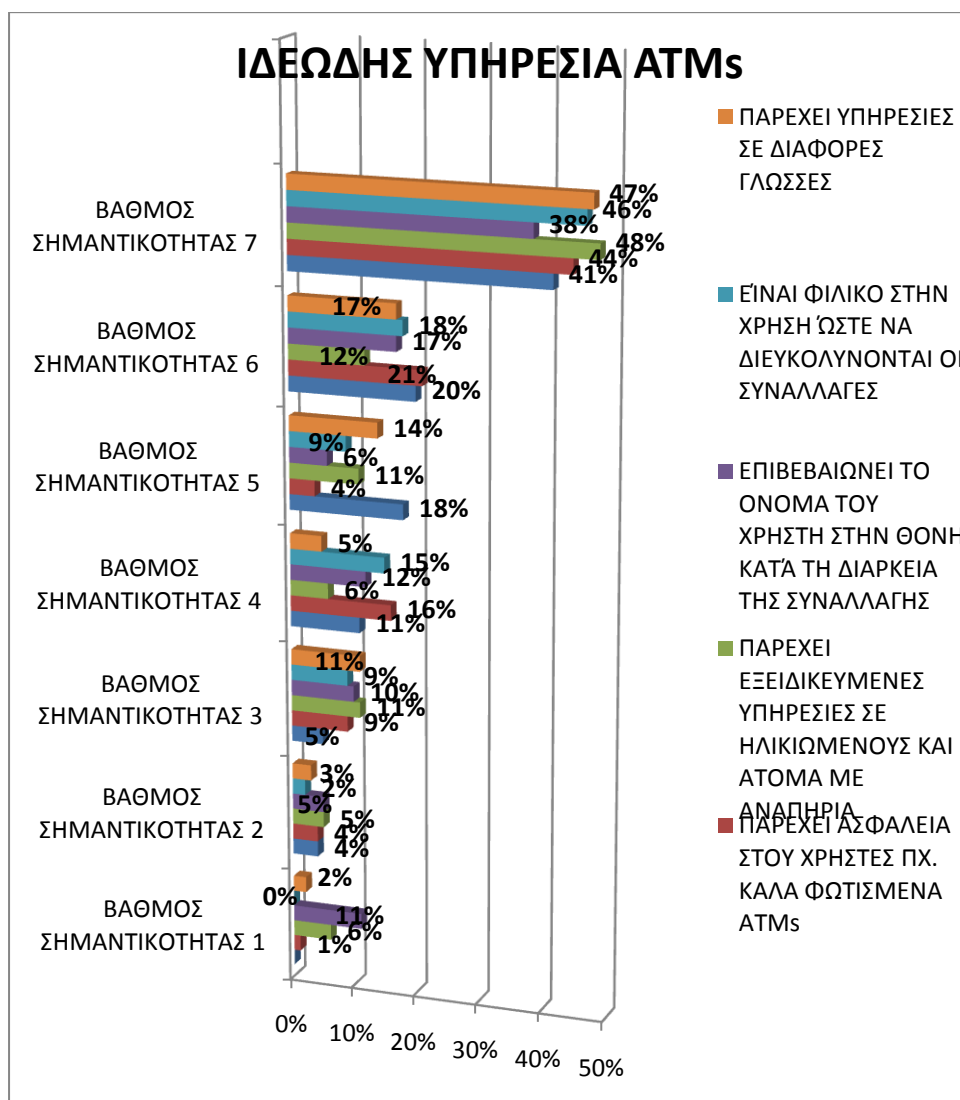
Σχόλιο1 Σύμφωνα με τα διαγράμματα υπάρχει ένας πολύ μεγάλο ποσοστό σημαντικότητας (επίπεδο 7) ως προς τα χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτουν οι ιδεώδεις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και αυτό δείχνει ότι το κοινό έχει αυξημένες απαιτήσεις. Αρχικά η αξιολόγηση της έρευνας δείχνει ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να είναι εύκολες στη χρήση και αυτό φαίνεται με το ποσοστό που είναι στο 49% και επίσης ότι θα πρέπει να καλύπτουν όλο το φάσμα των υπηρεσιών με 34%. Έτσι λοιπόν είναι μηδαμινά τα ποσοστά που απεικονίζουν ότι το κοινό που χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν επιθυμεί να είναι διαθέσιμες 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα με ποσοστό να ανέρχεται στο 3%, ενώ μόλις το 5%(επίπεδο 1-διαφωνώ απόλυτα) διαφωνεί να αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά τα τυχόν παράπονα εντός 24 ωρών.

ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



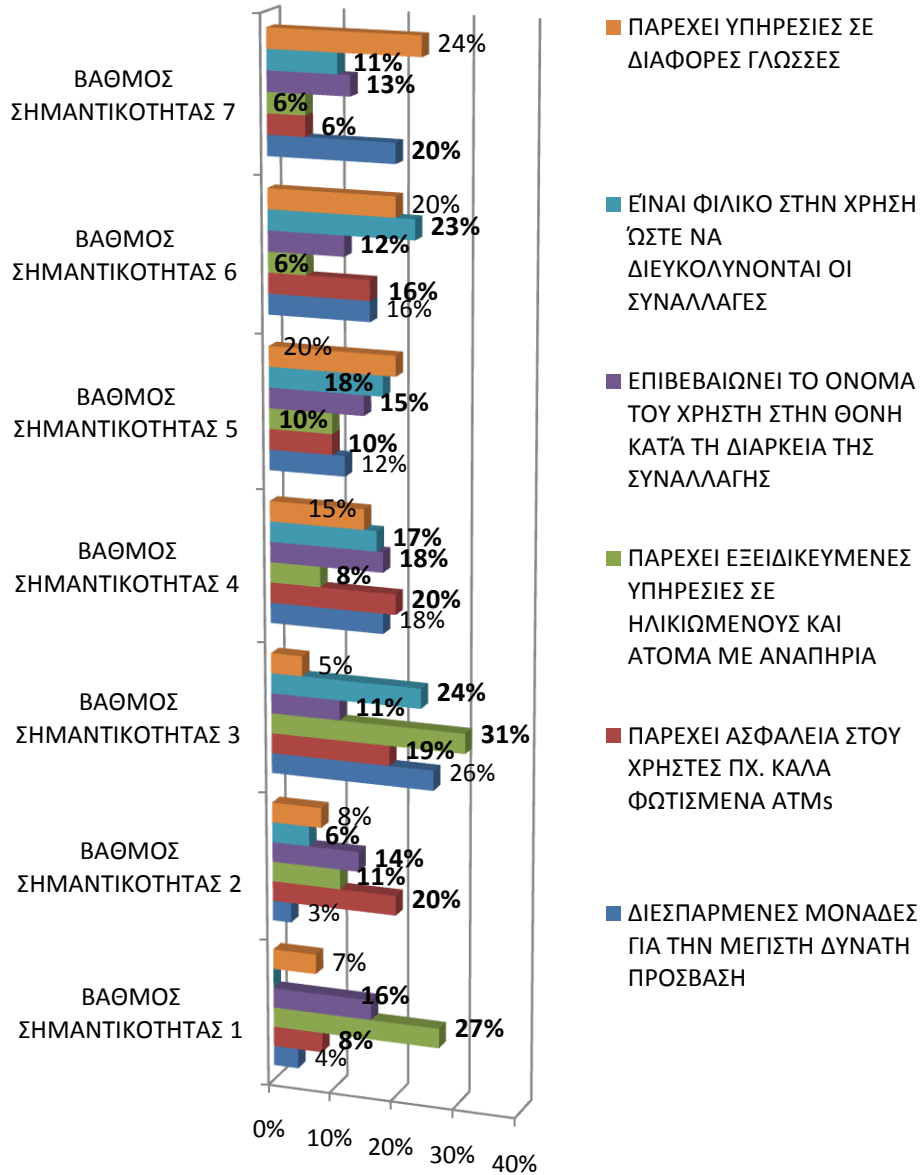
Σχόλιο2 Σε αντίθεση όμως το δεύτερο διάγραμμα το οποίο παρέχει εξίσου σημαντικές πληροφορίες ως προς τι ισχύει για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται στην Ελλάδα δείχνει ότι τα ποσοστά ικανοποιήσεις έχουν μειωθεί δραματικά. Πρώτα από όλα, μόλις το 13% του κοινού συμφωνεί απόλυτα ότι είναι εύκολες στη χρήση και 18% ότι παρέχονται έγγραφες εγγυήσεις για την ολοκλήρωση των συναλλαγών. Όμως είναι υψηλότερα τα ποσοστά που είναι σε μέτριο βαθμό ικανοποιήσεις (3-2-1) καθώς το 20% δείχνει να διαφωνεί απόλυτα με το ότι αντιμετωπίζονται τα παράπονα εντός των 24 ωρών. Αυτά τα συμπεράσματα δείχνουν ότι θα πρέπει να γίνουν δραστικές αλλαγές στις υπηρεσίες ηλεκτρονικών τραπεζών έτσι ώστε οι χρήστες να αποκτήσουν αίσθημα ασφάλειας και ικανοποίησης ως προς αυτές.

7.4 Αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές



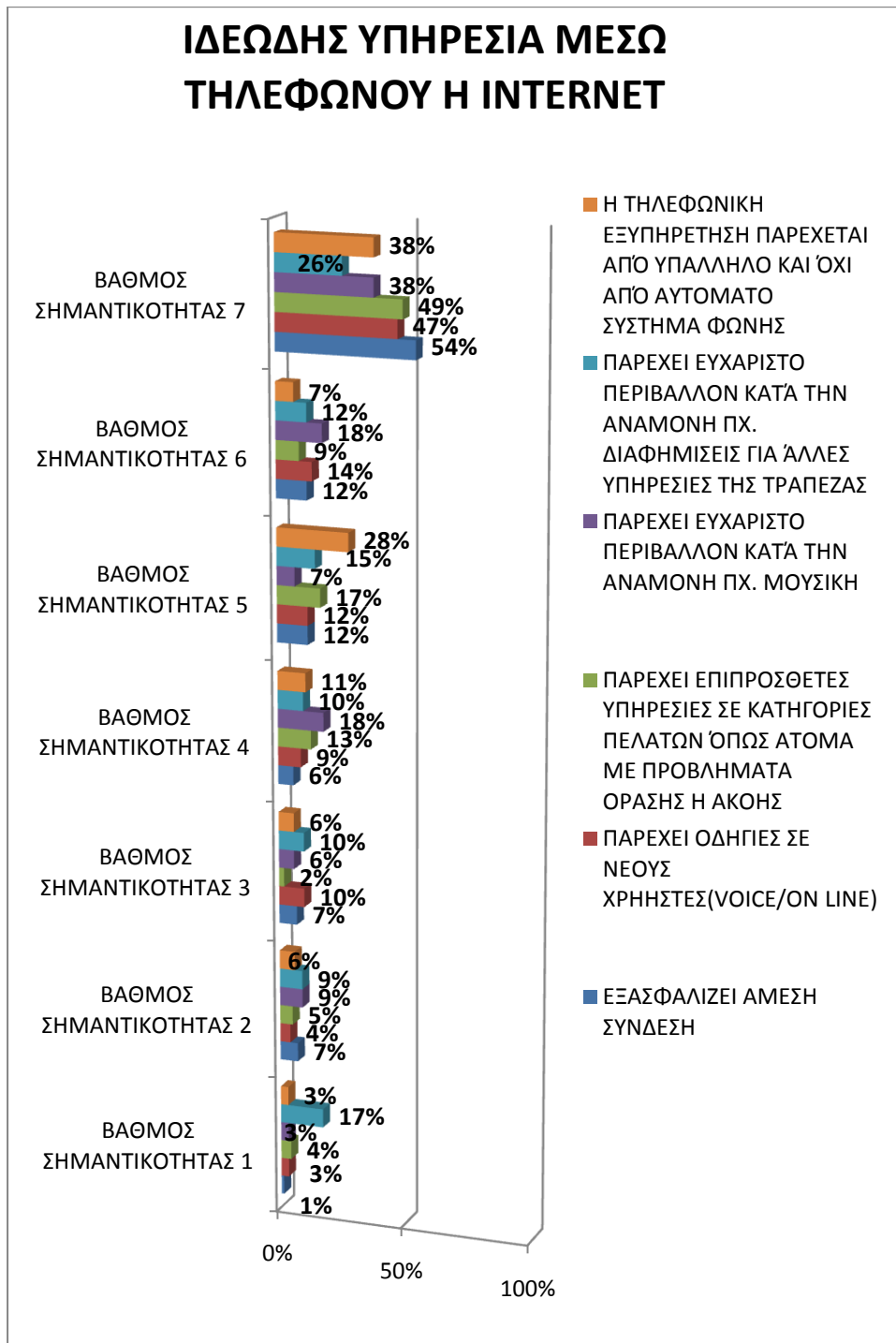
Σχόλιο 3 Όσον αφορά το ΑΤΜ σύμφωνα και με άλλες έρευνες είναι πρώτο στις προτιμήσεις του κοινού ως μια από τις ηλεκτρονικές συναλλαγές αλλά επίσης σημειώνει και υψηλά ποσοστά με βαθμό εμπιστοσύνης 7 ως προς τα χαρακτηριστικά που θα πρέπει να διαθέτουν οι αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές. Αρχικά, σύμφωνα με τα ερωτηματολόγια που απαντήθηκαν δείχνουν ότι το κοινό που κάνει συναλλαγές μέσω ΑΤΜ επιθυμεί με ποσοστό 48% να παρέχει εξειδικευμένες υπηρεσίες σε ηλικιωμένους και άτομα με αναπηρία, 46% να υπάρχουν αρκετές διεσπαρμένες ταμειολογιστικές μηχανές έτσι ώστε να έχουν πρόσβαση από οποιοδήποτε μέρος και το 44% επιθυμεί να υπάρχει φωτισμός σε αυτές κατά την νυχτερινή λειτουργία. Παρόλα αυτά, σε μέτριο επίπεδο επιθυμεί να μην παρέχονται τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά καθώς μια σημαντική μείωση υπάρχει στο να μην παρέχονται υπηρεσίες σε διάφορες γλώσσες σε ποσοστό μόλις 2%.

ΑΤΜs ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



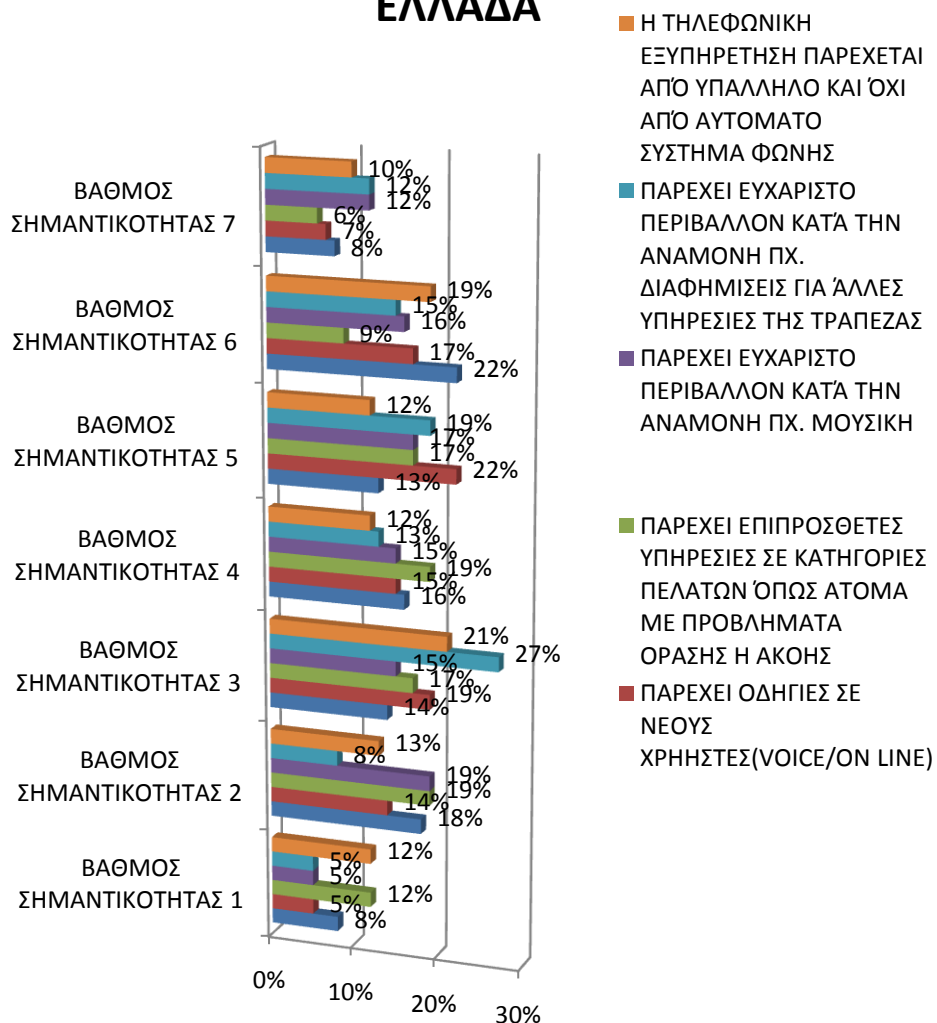
Σχόλιο 4 Παρόλο τις υψηλές απαιτήσεις του κοινού ως προς τα χαρακτηριστικά που θα πρέπει να διαθέτουν τα ΑΤΜ στην Ελλάδα δεν ικανοποιούνται σε υψηλό βαθμό. Αυτό διακρίνεται στο ότι το ποσοστό του κοινού που συμφωνούν απόλυτα ότι υπάρχουν διεσπαρμένες μονάδες έτσι ώστε να διευκολύνεται η μέγιστη δυνατή πρόσβαση ανέρχεται στο 20% ,επίσης μόνο το 6% ικανοποιείται από εξειδικευμένες υπηρεσίες σε ηλικιωμένους και στο ίδιο ποσοστό ανέρχεται το χαρακτηριστικό που κάνει το ΑΤΜ να είναι ασφαλής ως προς το φωτισμό του. Βλέπουμε όμως ότι τα ποσοστά αυξάνονται καθώς διαφωνεί το κοινό ότι παρέχονται σε ικανοποιητικό επίπεδο για τα χαρακτηριστικά που διαθέτουν τα ΑΤΜ στην Ελλάδα. Υπάρχει μια δραματική αύξηση στο 31%(επίπεδο 3) που θεωρεί ότι θα πρέπει να υπάρξουν αλλαγές σε υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται από άτομα με αναπηρία πχ ράμπες πρόσβασης και καθίσματα.

7.5 Τηλεφωνικές συναλλαγές και συναλλαγές μέσω ιντερνέτ



Σχόλιο 5 Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που διεξήχθησαν από το ερωτηματολόγιο σε πολύ μεγάλο ποσοστό 54% επιθυμεί το κοινό να εξασφαλίζονται οι τραπεζικές συναλλαγές με άμεση σύνδεση χωρίς τη μεσολάβηση μεγάλου χρόνου αναμονής. Ένα άλλο ισχυρό ποσοστό που δείχνει ότι θα πρέπει να υπάρχουν οδηγίες κατά την διαδικασία συναλλαγής είναι στο 47%. Από την άλλη όμως οι χρήστες που κάνουν τις συναλλαγές με αυτό το είδος των κατηγοριών διαφωνούν στο να μην υπάρχουν τα συγκεκριμένα γνώρισμα στις συναλλαγές και αυτό διακρίνεται με ποσοστό που ανέρχεται στο 1% και 3% αντίστοιχα.

ΤΗΛΕΦΩΝΟ Η INTERNET ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

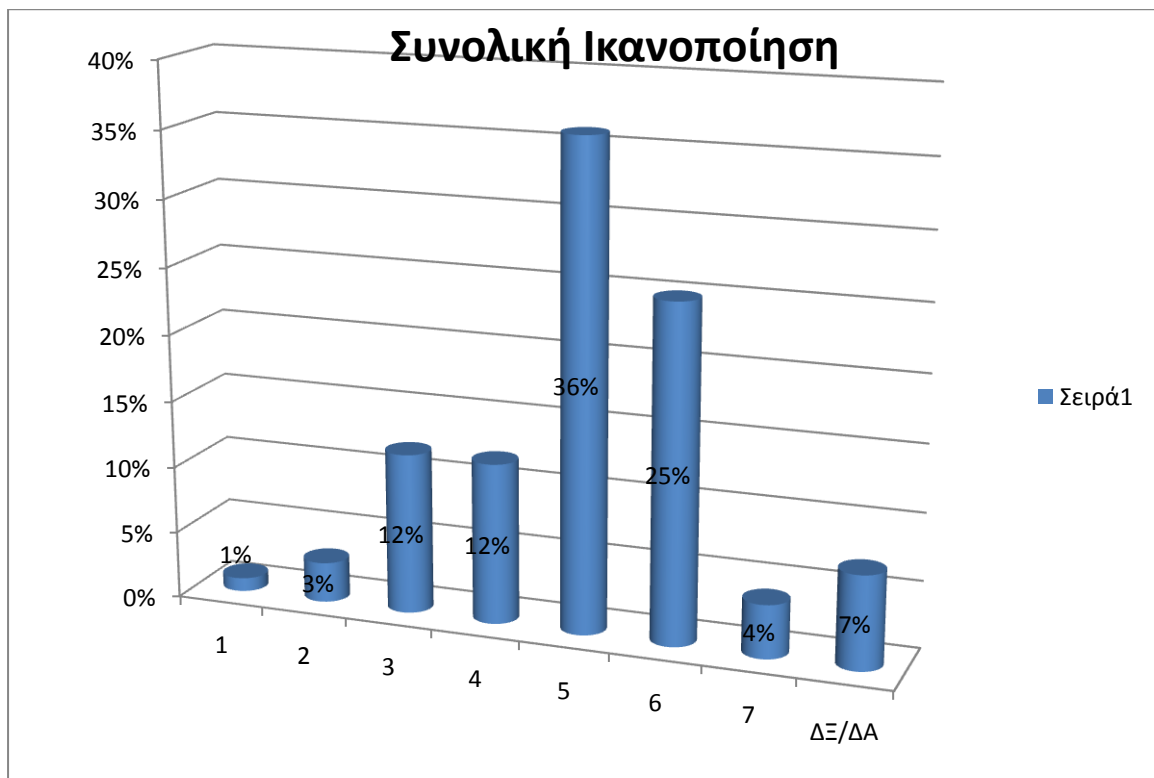


Σχόλιο 6 Το τελευταίο διαγράμμα απεικονίζει με εμφανή ποσοστά ότι οι περισσότεροι χρήστες διαφωνούν με ποσοστό 19% ότι οι συναλλαγές παρέχουν επιπρόσθετες υπηρεσίες σε κατηγορίες πελατών όπως άτομα με προβλήματα ακοής αλλά είναι πολύ χαμηλότερο το ποσοστό που συμφωνεί επίσης ότι παρέχονται οδηγίες σε νέους χρήστες. Έτσι λοιπόν φαίνεται ότι το κοινό δεν είναι απόλυτα πεπεισμένο και ότι κάποια χαρακτηριστικά θα πρέπει να βελτιωθούν.

7.6 Συνολική Ικανοποίηση

Το τελευταίο αυτό γράφημα που προκύπτει από τις απαντήσεις του κοινού που συμμετείχε στην έρευνα είναι ιδιαίτερος κατατοπιστικό, διότι μας δείχνει την συναθροιστική εικόνα όλων των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών όλων των ατόμων του δείγματος.

Αυτό παρά τις πιθανώς μεγάλες αποκλίσεις μεταξύ των απαντήσεων των ατόμων, είναι χρήσιμο για την γενίκευση περί της στάσης, συμπεριφοράς και άποψης σε ότι έχει να κάνει με τους πιο διαδεδομένους τρόπους σύγχρονης τραπεζικής διενέργειας.



Πιο συγκεκριμένα φαίνεται πως ένα ισχυρό ποσοστό της τάξης του 65% εμπιστεύεται, χρησιμοποιεί και είναι ικανοποιημένος πολύ και αρκετά (6&5 στα 7) από όλες τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές τους δια μέσω ATM, Διαδικτύου και Τηλεφώνου. Ακόμη σε μέτριο επίπεδο ικανοποίησης βρίσκεται το 12% των ερωτηθέντων, ενώ μόλις το 16% ικανοποιείται, λίγο, ελάχιστα και καθόλου τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες. Επίσης το ποσοστό που απάντησε ότι δεν έχει γνώμη ανέρχεται στο 7%.

Είναι σημαντικό να μιλήσουμε για το 4% που είναι πλήρως ικανοποιημένο από τη λειτουργία αυτών των μέσων τραπεζικής συναλλαγής καθώς δείχνει πως ένα πολύ μικρό ποσοστό καλύπτεται πλήρως. Αυτό το ποσοστό πρέπει να είναι και ο οδηγός για τη βελτίωση των ήδη υπαρχόντων ή τη δημιουργία νέων μέσων ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών.

7.7 Περιγραφική Στατιστική, Ιστογράμματα και Συσχετίσεις

Με τη μέθοδο της Περιγραφικής Στατιστικής θα αναλυθούν τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τα ερωτηματολόγια της παρούσας έρευνας. Πιο συγκεκριμένα θα μελετηθούν όλες εκείνες οι μεταβλητές που χρειάζονται για την διεξαγωγή στατιστικών συμπερασμάτων. Όπου δεν μπορούν να υπάρξουν ποσοτικές μεταβλητές χρησιμοποιείται η μέθοδος των ψευδομεταβλητών για την ανάλυση τους.

Η Περιγραφική Στατιστική Ανάλυση θα βοηθήσει στην ποσοτικοποίηση και στατιστική αποτύπωση των κρίσιμων μεγεθών της έρευνας.

Από την εν λόγω διαδικασία θα προκύψουν τα εξής παράγωγα στατιστικά μεγέθη:

- μέσος όρος
- επικρατούσα τιμή
- τυπική απόκλιση
- Ελάχιστη τιμή παρατήρησης
- Μέγιστη τιμή παρατήρησης

Τα προγράμματα που έχουν χρησιμοποιηθεί για την συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας είναι: Microsoft Excel.

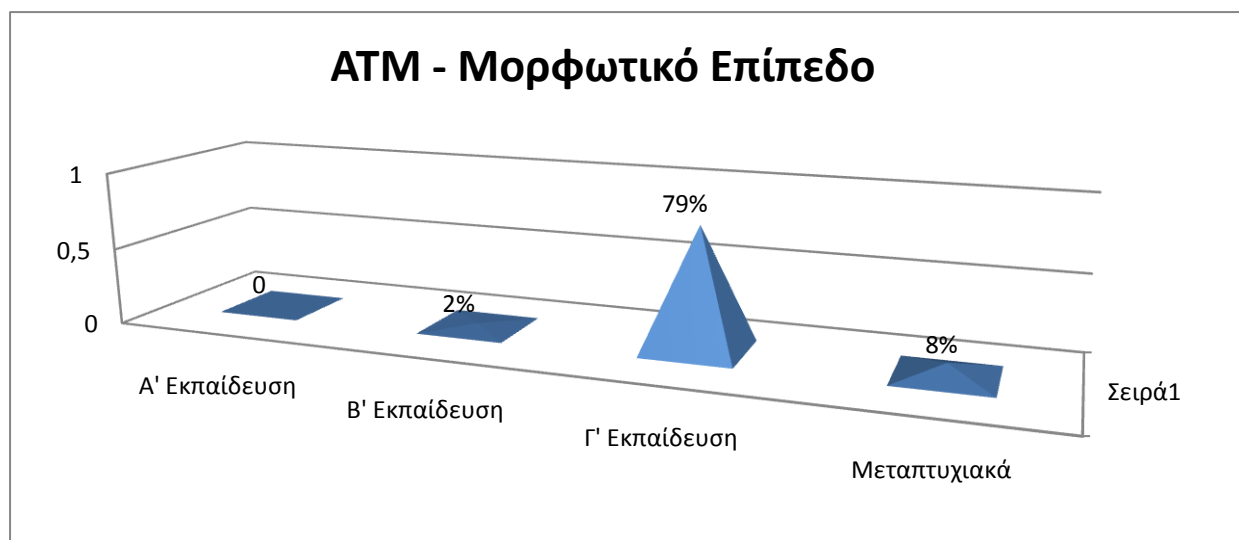
Σε αυτό το σημείο θα διερευνηθούν οι απαντήσεις των ερωτηθέντων σχετικά με την προτίμηση και την εμπιστοσύνη που δείχνουν στα μέσα της ηλεκτρονικής τραπεζικής (ATM, διαδίκτυο, τηλέφωνα). Τα άτομα αυτά έχουν γ' Βάθμια εκπαίδευση, δηλαδή πανεπιστημιακού επιπέδου, γεγονός που κάνει αυτή την κατηγορία ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα προς ανάλυση, καθώς η παρούσα εργασία εστιάζει κυρίως σε αυτό το τμήμα της κοινωνίας και της οικονομίας. Ο μέγιστος αριθμός των παρατηρήσεων που χρησιμοποιεί ATM είναι απόφοιτοι γ' Βάθμιας εκπαίδευσης με $\max=79\%$, όμως ο ελάχιστος αριθμός απόφοιτων γ' Βάθμιας εκπαίδευσης παρατηρήθηκε για την κατηγορία συναλλαγές μέσω τηλεφώνου και είναι $\min=2\%$. Επίσης, η πλειονότητα των μεταπτυχιακών χρησιμοποιεί όλες τις ηλεκτρονικές συναλλαγές (5 στους 11) ενώ, μόνο ATM - INTERNET (3-11) και 3 άτομα μόνο τηλέφωνο. Παρόλα αυτά, όσον αφορά το α' και το β' Μορφωτικό επίπεδο χρησιμοποιούν μόνο 2 άτομα το ATM-INTERNET. Πρέπει να σημειωθεί πως δε μπορεί σε μικρό δείγμα να βγει με ασφάλεια στατιστικό συμπέρασμα. Επίσης, μπορούμε να μιλάμε για μια ισχυρή ένδειξη εμπιστοσύνης των ATM και του διαδικτύου ως μέσα τραπεζικών συναλλαγών για άτομα με πανεπιστημιακή παιδεία. Τέλος, μια ακόμη μορφωτική βαθμίδα που έχει καταλυτικό ρόλο στην έρευνα είναι η Δ' δηλαδή μεταπτυχιακές σπουδές, και αυτό διότι ανήκουν στο φάσμα διερεύνησης μας για τις συμπεριφορές, στάσεις και απόψεις τους για την ηλεκτρονική τραπεζική

Επιπλέον, ο μέσος όρος των ανθρώπων όλων των μορφωτικών επιπέδων που εξετάζουμε και χρησιμοποιούν ATM είναι $\bar{x} \approx 22$ και η τυπική απόκλιση είναι 37,98 .

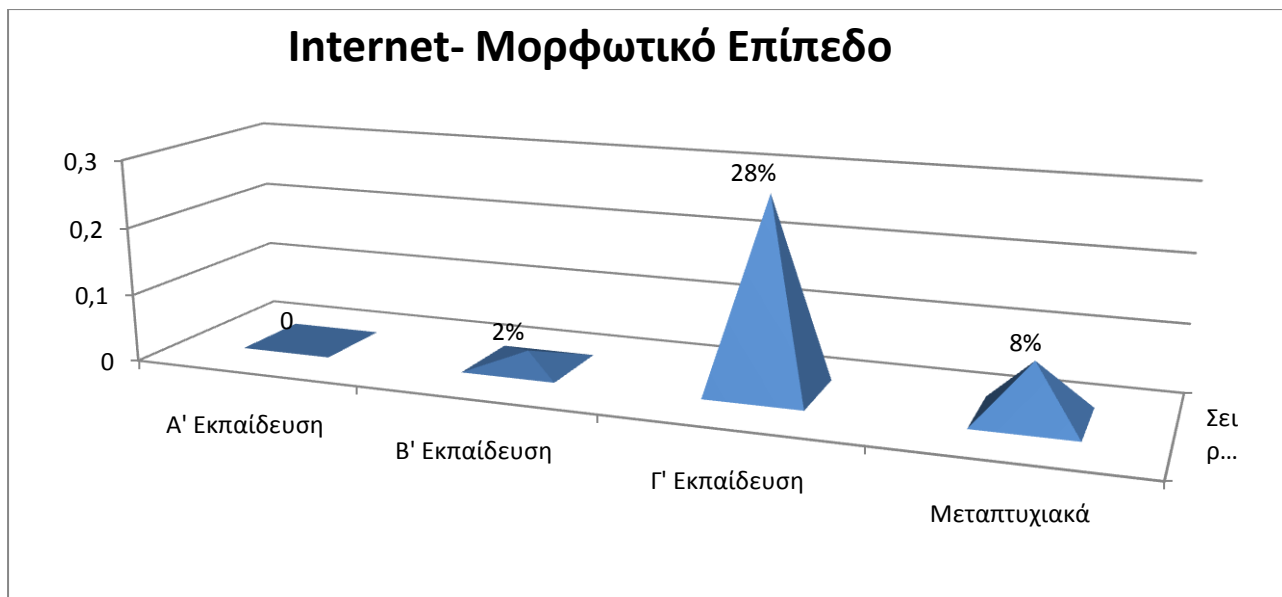
Όσον αφορά το μέσο όρο ως προς την εμπιστοσύνη των ανθρώπων στις συναλλαγές μέσω internet είναι 10 και η τυπική απόκλιση $\sigma=12,79$.

Ο μέσος όρος των ανθρώπων που χρησιμοποιεί ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω τηλεφώνου είναι πολύ χαμηλότερος αφού παρατηρήθηκε $\bar{x} =3$ με τυπική απόκλιση 3,78.

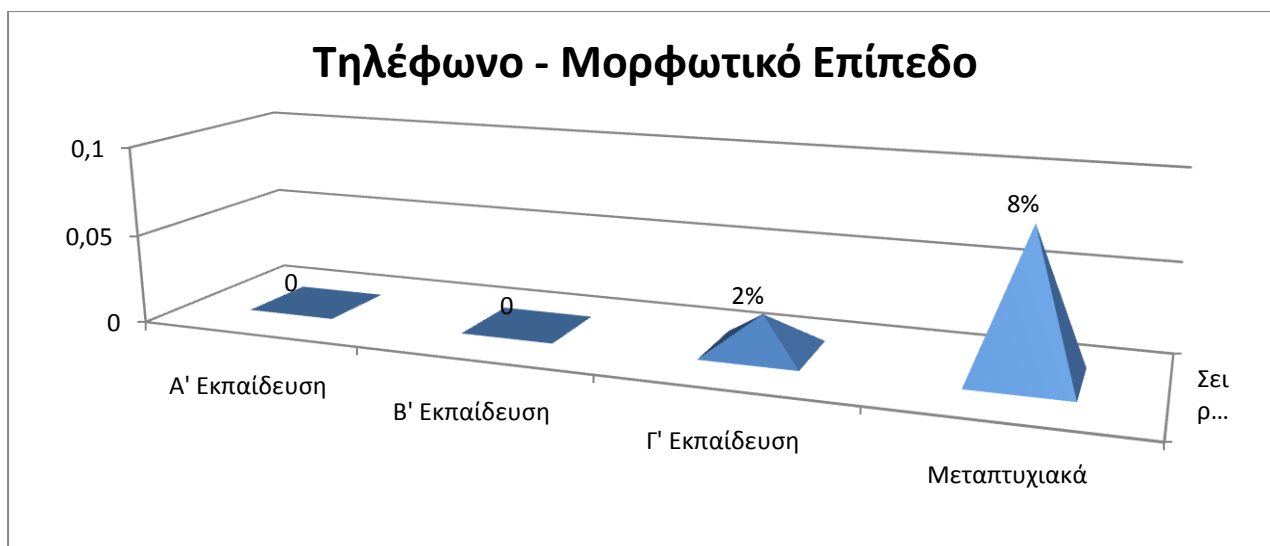
Για όλες τις μορφές συναλλαγών και για όλες τις καταγραμμένες παρατηρήσεις η επικρατούσα τιμή είναι 94 και αντιπροσωπεύει τις συναλλαγές μέσω ATM. Με μια γρήγορη ματιά φαίνεται πως η εμπιστοσύνη των ερωτηθέντων στη χρήση του ATM είναι πολύ μεγαλύτερη απ' ό,τι οι ερωτηθέντες στις άλλες μορφωτικές κλίμακες. Επίσης ένα πολύ σημαντικό στοιχείο είναι ότι ενώ αποκαθίσταται σε μεγάλο βαθμό η εμπιστοσύνη στα μέσα διαδικτύου και τηλέφωνο, ένα σταθερό τμήμα του δείγματος συνεχίζει να συμφωνεί με τις άλλες ομάδες ατόμων που μελετήθηκαν ως τώρα στο ότι δεν είναι φερέγγυα αυτά τα δύο μέσα για τραπεζικές συναλλαγές.



Σχόλιο1 Τα άτομα που δεν εμπιστεύονται πολύ τα ATM είναι αυτά του α' μορφωτικού επιπέδου, ενώ αυτό βελτιώνεται κατά περίπου 2 μονάδες στα άτομα β' επιπέδου. Το μέγιστο νούμερο εμπιστοσύνης βρίσκεται στα άτομα πανεπιστημιακής μόρφωσης το οποίο είναι σημαντικά μεγαλύτερο σε σχέση με το επίπεδο της μεταπτυχιακής μόρφωσης.



Σχόλιο2 Με μηδενικά επίπεδα εμπιστοσύνης ξεκινάει το διαδίκτυο (α' εκπαίδευση) ενώ ανεβαίνει στις 2 και στις 28 στα άτομα β' και γ' εκπαίδευσης. Τα άτομα όμως με μεταπτυχιακές σπουδές δεν δείχνουν να εμπιστεύονται σε μεγάλο βαθμό τις συναλλαγές μέσω INTERNET καθώς όπως φαίνεται και στο ιστόγραμμα μειώνεται στις 8 μονάδες.



Σχόλιο3 Το τηλέφωνο ως άλλο μέσο ξεκινάει με μηδενικά επίπεδα) και συνεχίζει σε παρόμοια επίπεδα και στη β' εκπαιδευτική βαθμίδα, ενώ αντίθετα βελτιώνεται κατά 2 μονάδες στο προπτυχιακό επίπεδο . Τα άτομα με μεταπτυχιακές σπουδές φαίνεται όμως να προτιμούν και να χρησιμοποιούν ως μέσο συναλλαγής το τηλέφωνο.

8.ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Μετά την εκτενή ανάλυση του κλάδου της ηλεκτρονικής τραπεζικής, των υπηρεσιών και των καινοτομιών που προσφέρει, τις μεθόδους μέσα από τις οποίες εφαρμόζεται (μέσω ATM, internet και δια τηλεφώνου) αλλά και τους γενικού κινδύνους που ελλοχεύουν κατά τη χρήση της και από τους πελάτες και από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, επιχειρήθηκε μια πιο αναλυτική διαδικασία ούτως ώστε να ρίξει φως σε αρκετά σημεία σχετικά με αυτή.

Όλη η προσέγγιση της εργασίας ήταν από και προς την ομάδα των πελατών καθώς κρίνεται πως αυτοί αποτελούν το μέλλον του συστήματος και είναι ίσως οι πιο αρμόδιοι να "μιλήσουν" για ότι σχετίζεται με την ηλεκτρονική τραπεζική.

Το δείγμα αφού πήρε συγκεκριμένη μορφή, ένα ειδικό ερωτηματολόγιο δόθηκε στα άτομα προς απάντηση με σκοπό τη στατιστική περιγραφή των απαντήσεων.

Σημειώνεται πως το ερωτηματολόγιο δεν είχε απλά ενός "σχολιαστικού τύπου" φυλλάδιο-έγγραφο σχετικά με ορισμένα ζητήματα, αλλά είχε και τη διάσταση της υποκειμενικής άποψης (πέραν της ενέργειας) για το σύστημα.

Τελικά με τη βοήθεια κάποιων στατιστικών δεικτών διεξήχθησαν και κάποιου είδους συμπεράσματα σχετικά με τις απαντήσεις που δοθούν. Συγκεκριμένα πως επιδρά η μόρφωση πάνω στην εμπιστοσύνη που δείχνουν τα άτομα του δείγματος προς συγκεκριμένες μεθόδους ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Ως γενικό συμπέρασμα μπορεί να λεχθεί πως η ηλεκτρονική τραπεζική μέσω ATM απολαμβάνει υψηλής εμπιστοσύνης (πέραν της ιδιαίτερης δημοφιλίας). Η διαδικτυακή τραπεζική βρίσκεται και αυτή σε καλά επίπεδα εμπιστοσύνης και χρήσης από το κοινό, ενώ η λιγότερο συχνά χρησιμοποιούμενη δια τηλεφώνου τραπεζική φαίνεται να εγείρει ισχυρές ανησυχίες σχετικά με την ασφάλεια.

Ακόμα ένα εύρημα φαίνεται να είναι πως η εκπαίδευση, ως ένα βαθμό, είναι παράγοντας που επιδρά πάνω στη σχέση εμπιστοσύνης της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των χρηστών της.

9. ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

¹Ο μέσος όρος ενός δείγματος ορίζεται ως το άθροισμα των τιμών των παρατηρήσεων επί των συχνοτήτων δια το πλήθος των παρατηρήσεων.

$$\frac{\sum_{i=1}^n x_i f_i}{n}$$

²Διάμεσος (M) (*Median*) είναι η τιμή εκείνη της μεταβλητής που χωρίζει το σύνολο των τιμών σε δυο ίσα μέρη, ώστε ο αριθμός των παρατηρήσεων που είναι μικρότερες από το M , να είναι ίσος με τον αριθμό αυτών που είναι μεγαλύτερες από το M . Είναι το σημείο της κατανομής που αφήνει 50% των παρατηρήσεων προς τα πάνω και 50% προς τα κάτω.

Για να βρούμε τη διάμεσο, οι παρατηρήσεις κατατάσσονται κατά τη φυσική τους διάταξη. Στην περίπτωση που οι τιμές της μεταβλητής δεν περιέχονται σε πίνακα συχνοτήτων, η διάμεσος δίνεται από τον όρο $(N+1)/2$, όπου N το πλήθος των παρατηρήσεων.

(πηγή: http://androulakis.bma.upatras.gr/mediawiki/index.php/Μέτρα_θέσης)

³Η επικρατούσα τιμή των τιμών μίας μεταβλητής είναι εκείνη η τιμή στην οποία αντιστοιχεί η μεγαλύτερη συχνότητα παρατηρήσεων.

(πηγή: http://androulakis.bma.upatras.gr/mediawiki/index.php/Μέτρα_θέσης)

⁴Η τυπική απόκλιση είναι η τετραγωνική ρίζα του αθροίσματος των τετραγωνικών διαφορών των παρατηρήσεων με τη μέση τιμή δια το πλήθος των παρατηρήσεων μείον μιας.

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n-1}}$$

10. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Το ερωτηματολόγιο είναι το εξής:

Αγαπητέ Κύριε/ Αγαπητή Κυρία

Το ερευνητικό αυτό εργαλείο σχεδιάστηκε για την αξιολόγηση των Ηλεκτρονικών Τραπεζικών Υπηρεσιών που προσφέρονται στη χώρα μας. Ελπίζουμε ότι από την επεξεργασία των απαντήσεων που θα μας παραχωρήσετε θα προκύψουν χρήσιμα συμπεράσματα που θα βοηθήσουν στη βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τραπεζικών συναλλαγών προς όφελος των καταναλωτών.

Σας παρακαλούμε να διαθέσετε λίγα λεπτά για να απαντήσετε στις ερωτήσεις που ακολουθούν.

Ευχαριστώ για τη συνεργασία και το χρόνο που μου διαθέτετε

1. Φύλο

Άνδρας

Γυναίκα

2. Ηλικία

μέχρι και 25

26-35

36-45

46-55

άνω των 55

3. Μορφωτικό Επίπεδο

Α' Βάθμια Εκπαίδευση

Β' Βάθμια Εκπαίδευση

Γ' Βάθμια Εκπαίδευση

Μεταπτυχιακά

4. Οικογενειακή Κατάσταση

Έγγαμος

Άγαμος

Άλλο

5. Οικογενειακό Εισόδημα (ετησίως)

< € 30.000,00

€ 30.000,00 – 50.000,00

€ 50.000,00 – 100.000,00

> € 100.000,00

6. Απασχόληση

Αγρότης

Δημόσιος Υπάλληλος

Εκπαιδευτικός

Ελεύθερος Επαγγελματίας

Επιχειρηματίας

Ιδιωτικός Υπάλληλος

Ναυτικός

Στέλεχος Επιχείρησης

Συνταξιούχος

Φοιτητής

Άλλο

7. Χρησιμοποιείτε Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Τραπεζικών Συναλλαγών;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

8. Αν «ΝΑΙ» ποιες υπηρεσίες χρησιμοποιείτε;

(Περισσότερες από μία απαντήσεις)

ATM

Τραπεζικές Συναλλαγές μέσω

Internet

Τραπεζικές Συναλλαγές μέσω

Τηλεφώνου

Άλλο

9. Αν «ΝΑΙ» για ποιες από τις παρακάτω κατηγορίες συναλλαγών;
(Περισσότερες από μία απαντήσεις)

Πιστωτικές Κάρτες	<input type="checkbox"/>
Καταθετικοί Λογαριασμοί	<input type="checkbox"/>
Εμβάσματα από/προς τρίτους στο εσωτερικό	<input type="checkbox"/>
Εμβάσματα από/προς τρίτους στο εξωτερικό	<input type="checkbox"/>
Ηλεκτρονικές Αγορές	<input type="checkbox"/>
Άλλο	<input type="checkbox"/>

10. Αν «ΝΑΙ» πόσο συχνά πραγματοποιείτε συναλλαγές;

Κάνω όλες τις συναλλαγές μου μέσω Ηλεκτρονικών Δικτύων	<input type="checkbox"/>
Θα ήθελα να πραγματοποιώ περισσότερες αλλά δεν είναι πάντα διαθέσιμες	<input type="checkbox"/>
Δεν μου αρέσει η συναλλαγή με μηχανήματα αλλά κάποιες φορές αναγκάζομαι να τα χρησιμοποιώ	<input type="checkbox"/>

11. Παρακαλούμε σημειώστε σε κλίμακα 1 έως 7 το βαθμό εμπιστοσύνης σας στις Τραπεζικές Συναλλαγές Μέσω ATM

Δεν τις εμπιστεύομαι
καθόλου

Τις Εμπιστεύομαι
Απόλυτα

1	2	3	4	5	6	7

12. Παρακαλούμε σημειώστε σε κλίμακα 1 έως 7 την προσωπική σας ικανότητα στη χρήση των ATM

Καμία απολύτως
ικανότητα

Απόλυτη
ικανότητα

1	2	3	4	5	6	7

13. Παρακαλούμε σημειώστε σε κλίμακα 1 έως 7 το βαθμό εμπιστοσύνης σας στις Τραπεζικές Συναλλαγές μέσω Internet

Δεν τις εμπιστεύομαι
καθόλου

Τις Εμπιστεύομαι
Απόλυτα

1	2	3	4	5	6	7

14. Παρακαλούμε σημειώστε σε κλίμακα 1 έως 7 την προσωπική σας ικανότητα στη χρήση του Internet για πραγματοποίηση Τραπεζικών Συναλλαγών

Καμία απολύτως
ικανότητα

Απόλυτη
ικανότητα

1	2	3	4	5	6	7

15. Παρακαλούμε σημειώστε σε κλίμακα 1 έως 7 το βαθμό εμπιστοσύνης σας στις Τραπεζικές Συναλλαγές μέσω Τηλεφώνου

Δεν τις εμπιστεύομαι
καθόλου

Τις Εμπιστεύομαι
Απόλυτα

1	2	3	4	5	6	7

16. Παρακαλούμε σημειώστε σε κλίμακα 1 έως 7 την προσωπική σας ικανότητα στη χρήση του Τηλεφώνου για πραγματοποίηση Τραπεζικών Συναλλαγών

Καμία απολύτως

Απόλυτη

ικανότητα

ικανότητα

1	2	3	4	5	6	7

17. Σημαντικότητα των Παροχών των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Τραπεζικών Συναλλαγών

Με βάση τις προσωπικές σας εμπειρίες, παρακαλούμε να απαντήσετε στην ομάδα ερωτήσεων που ακολουθεί. Υποδείξτε μας το βαθμό στον οποίο θεωρείτε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής πρέπει να διαθέτουν τα χαρακτηριστικά που ακολουθούν και στη συνέχεια υποδείξτε μας την αντίληψή σας για το επίπεδο υπηρεσιών που προσφέρονται στην Ελλάδα. Επιλέξτε το 7 αν συμφωνείτε απόλυτα ή το 1 αν, αντίθετα, διαφωνείτε απόλυτα. Αν πάλι η γνώμη σας δεν είναι τόσο απόλυτη επιλέξτε έναν ενδιάμεσο βαθμό.

A. Γενικά για τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες

	Οι ιδεώδεις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες πρέπει να είναι:							Οι ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες στην Ελλάδα είναι:						
	Διαφωνώ απόλυτα				Συμφωνώ απόλυτα			Διαφωνώ απόλυτα				Συμφωνώ απόλυτα		
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11. Εύκολες στη χρήση														
12. Είναι διαθέσιμη 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα														
13. Καλύπτει όλο το φάσμα των τραπεζικών συναλλαγών														
14. Παρέχει άμεση σύνδεση χωρίς άχρηστο χρόνο αναμονής														
15. Παρέχει σε νέους χρήστες έντυπο υλικό (π.χ. φυλλάδια) με πληροφορίες και οδηγίες χρήσης														
16. Παρέχει τη δυνατότητα ανοίγματος λογαριασμών ώστε να μπορούν άμεσα να εκτελεστούν συναλλαγές σε αυτούς (π.χ. άνοιγμα καταθετικού λογ/μου και άμεση κατάθεση σε αυτόν)														
17. Εκτελεί όλες τις συναλλαγές με ακρίβεια														
18. Παρέχει έγγραφες εγγυήσεις για την ολοκλήρωση των συναλλαγών (π.χ. έκδοση αποδείξεων ή πιστοποιητικών)														
19. Καταγράφει με ακρίβεια όλες τις συναλλαγές που έχουν πραγματοποιηθεί														
110. Παρέχει εξατομικευμένες υπηρεσίες π.χ. χαιρετισμός με το όνομα του χρήστη														
111. Παρέχει εξειδικευμένες υπηρεσίες για ηλικιωμένους και άτομα με αναπηρία														
112. Αντιμετωπίζει αποτελεσματικά τα τυχόν παράπονα εντός 24 ωρών														
113. Παρέχει λεπτομερή πληροφόρηση για τις συναλλαγές														
114. Εξασφαλίζει απόλυτη ασφάλεια στις συναλλαγές														
B. Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ATM)														
Η Ιδεώδης Υπηρεσία ATMs πρέπει να:														
115. Διαθέτει μονάδες διασπαρμένες έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η μέγιστη δυνατή πρόσβαση														

11. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΠΗΓΕΣ

- ✓ "Ηλεκτρονικό Εμπόριο, Αρχές-Εξελίξεις-Στρατηγική, από τη σκοπιά του Manager" εκδόσεις Μ. Γκιούρδας, 2010, Ephraim Turban, David King/Jae Lee/Ting-Peng Liang/Deborah Turban
- ✓ "Trust of e-banking services: evidence from Greece", Marina Efremidou, Athanassios Mihiotis and Giannis T. Tsouflas, Hellenic Open University, School of Social Sciences, Greece, Interdisciplinary journal of contemporary research in business, April 2014, Vol 5, No 12, page 465-467
- ✓ IT- Enabled Practices and Emerging Management Paradigms, I. C. Gupta & Deebak, "An Overview of E-Banking and its Core Capabilities", 1st edition, New Delhi, 2008
- ✓ "Determinants of customers' perceptions of electronic services, An analysis in the Greek banking Industry". Ευάγγελος Τσουκάτος, Department of Finance and Insurance, TEI of Crete
- ✓ "Key determinants of service quality in retail banking" Ευάγγελος Τσουκάτος, Department of Finance and Insurance, TEI of Crete, και Ευμορφία Μαστρογιάννη, National Bank of Greece, Athens
- ✓ Paper: Ελληνική Ένωση Τραπεζών
- ✓ "Ηλεκτρονική Τραπεζική" πτυχιακή της Τσαμπεκίδου Ελένης, TEI Κρήτης, σχολή διοίκησης και οικονομίας, Ηράκλειο 2012
- ✓ "Ο ρόλος του διαδικτύου στις τραπεζικές συναλλαγές, internet banking", Βούτσα Μάρθα και Ιωαννίδου Βαρβάρα, TEI Θεσσαλονίκης 2012-2013
- ✓ <http://www.euretirio.com/atm-mixanima-aftomaton-synallagon/>
- ✓ http://www.linux4windows.com/Articles/digital_trojan_horse_in_business_home_software.gif,
- ✓ <http://dide.flo.sch.gr/Plinet/Tutorials/Tutorials-Viruses.html>
- ✓ <http://gr.Norton.com/spear-phishing-scam-not-sport/article>
- ✓ <http://www.alphafm.gr/archives/32464>

- ✓ <http://blog.thepitagroup.com/wp-content/uploads/2013/02/positive-side-of-hacking.jpeg>
- ✓ <http://www.mirror.co.uk/news/uk-news/hackers-user-computer-virus-harvest-6629699>
- ✓ Ένωση Τραπεζών
- ✓ <http://ste.india.com/sites/default/files/2015/02/10/323754-virus.jpg>
- ✓ Stephen G. Grove, Raymond P. Fisk, Mary Jo Bitner, 1991
- ✓ <http://www.capital.gr/>
- ✓ Μ. Βολοτόπουλος, 2014
- ✓ Parasuraman και Zeithmal, 1985
- ✓ Spenley, 1994
- ✓ Kenneth B. και Yap David H. και Wong Claire Loh Randall Bak, 2010
- ✓ Parasuraman, Zeithmal και Berry, 1988
- ✓ Hongxiu Li και Reima Suomi, 2009
- ✓ Zeithmal, Parasuraman και Malhotra, 2000
- ✓ Zeithmal, Parasuraman και Malhotra, 2005
- ✓ Michel Rod Nicholas και Ashill Janet , Carruthers , 2009
- ✓ Χατζηκωνσταντής Λ. , “ Τάσεις και προκλήσεις για την αγορά της ηλεκτρονικής τραπεζικής ”, e-banking forum, 2003

