

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ



ΕΔΡΑ: ΗΡΑΚΛΕΙΟ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΑΚΑΔΗΜΑΙΚΟ ΕΤΟΣ: 2016-2017

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

*<<Βαθμός χρήσης του E-banking
στο νησί της Κω>>*



Σπουδαστές: Γεδεών Σταύρος (Α.Μ 4697)

Χατζάκης Κων/νος (Α.Μ 4687)

Επιβλέπων καθηγητής: Κος Γαβριλάκης Νεκτάριος

ΗΡΑΚΛΕΙΟ, 2017

TITTLE:

THE RATE OF USING E-BANKING IN KOS ISLAND

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μας κ. Γαβριλάκη, για την καθοδήγηση, την υποστήριξη που μας προσέφερε και την ευγενική του ανταπόκριση στις απορίες μας.

Τέλος, οφείλουμε ένα μεγάλο ευχαριστώ στην οικογένειά μας και στους φίλους μας για την ηθική και οικονομική συμπαράσταση όχι μόνο κατά την διάρκεια της εκπόνησης της πτυχιακής εργασίας μας, αλλά και καθ' όλη την διάρκεια των σπουδών μας.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	2
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	4
ΛΙΣΤΑ ΠΙΝΑΚΩΝ	6
ΛΙΣΤΑ ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	8
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	
.....	12
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	
.....	14
E-BANKING	14
2.1 Ιστορική αναδρομή	14
2.2 Ορισμός	15
Internet e-banking	16
Phone e-banking	17
Mobile banking	17
2.3 Υπηρεσίες του e-banking	18
2.4 Μειονεκτήματα- Πλεονεκτήματα	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	
.....	23
ΔΙΑΔΟΣΗ ΤΟΥ E-BANKING	23
3.1 Αρχές διάδοσης του e-banking	23
3.2 Αρχή διάδοσης του e-banking στην Ελλάδα	25
3.3 Λόγοι διάδοσης	26
3.4 Παράγοντες που ευνοούν την διάδοσή του	27
3.5 Ασφάλεια Ηλεκτρονικών Τραπεζικών Συναλλαγών στο E-banking από Μέρους των Επιχειρήσεων	27
3.6 Πως τα capital control επηρέασαν το e-banking	30

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

.....	33
ΕΝΤΑΞΗ ΤΟΥ E-BANKING	33
4.1 Ένταξη του e-banking στις Ελληνικές τράπεζες	33
4.2 Alpha Bank	35
4.3 Τράπεζα Πειραιώς	37
4.4 Eurobank	40
4.5 Εθνική Τράπεζα	44

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

.....	48
ΕΡΕΥΝΑ	48
5.1 Παρουσίαση έρευνας	48
5.2 Μεθοδολογία έρευνας	48
5.3 Ερωτηματολόγια-Δομή	49

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

.....	50
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	50
6.1 Αποτελέσματα έρευνας	50
6.3 Συμπεράσματα	99
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ	102
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗ	104

ΛΙΣΤΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Φύλο	50
Πίνακας 2: Ηλικία.....	51
Πίνακας 3: Οικογενειακή κατάσταση	52
Πίνακας 4: Παιδιά.....	53
Πίνακας 5: Εκπαίδευση.....	54
Πίνακας 6: Απασχόληση	55
Πίνακας 7: Μηνιαίο Εισόδημα	56
Πίνακας 8: Ποιες από τις παρακάτω μεθόδους επιλέγετε για την πραγματοποίηση των τραπεζικών σας εργασιών και σε ποια συχνότητα -Τραπεζικό Κατάστημα	57
Πίνακας 9: Ποιες από τις παρακάτω μεθόδους επιλέγετε για την πραγματοποίηση των τραπεζικών σας εργασιών και σε ποια συχνότητα – ATM.....	58
Πίνακας 10: Ποιες από τις παρακάτω μεθόδους επιλέγετε για την πραγματοποίηση των τραπεζικών σας εργασιών και σε ποια συχνότητα - E-banking	60
Πίνακας 11: Ποιες από τις παρακάτω μεθόδους επιλέγετε για την πραγματοποίηση των τραπεζικών σας εργασιών και σε ποια συχνότητα – Mobile-banking.....	61
Πίνακας 12: Ποιες από τις παρακάτω μεθόδους επιλέγετε για την πραγματοποίηση των τραπεζικών σας εργασιών και σε ποια συχνότητα – Phone-banking	63
Πίνακας 13: Είστε χρήστης του e-banking;.....	64
Πίνακας 14: Πριν πόσο χρονικό διάστημα ξεκινήσατε να χρησιμοποιείτε το e-banking;.....	65
Πίνακας 15: Χρησιμοποιούσατε το e-banking και πριν ξεκινήσουν τα capital control;	66
Πίνακας 16: Αν όχι, ποιοι λόγοι οδήγησαν στην χρήση του;	67
Πίνακας 17: Θεωρείται ότι τα capital control βοήθησαν στην ανάπτυξη του e-banking;.....	68
Πίνακας 18: Κάθε πόσο συχνά χρησιμοποιείται το e-banking;	69
Πίνακας 19: Γιατί χρησιμοποιείται το e-banking	71
Πίνακας 20: Αν δεν το χρησιμοποιείται, γιατί;.....	72
Πίνακας 21: Σκοπεύετε να το χρησιμοποιήσετε στο μέλλον;	73
Πίνακας 22: Συναντάτε συχνά προβλήματα στην χρήση του e-banking;	74
Πίνακας 23: Χρησιμοποιείτε το e-banking πιο συχνά από την τράπεζα;	75
Πίνακας 24: Ανεξάρτητα αν χρησιμοποιείται το e-banking, πόσο σημαντικές θεωρείται τις ακόλουθες παραμέτρους- Ευκολία πλοήγησης	76
Πίνακας 25: Ανεξάρτητα αν χρησιμοποιείται το e-banking, πόσο σημαντικές θεωρείται τις ακόλουθες παραμέτρους- Ελκυστική εμφάνιση	78
Πίνακας 26: Ανεξάρτητα αν χρησιμοποιείται το e-banking, πόσο σημαντικές θεωρείται τις ακόλουθες παραμέτρους- Αξιοπιστία	79

Πίνακας 27: Ανεξάρτητα αν χρησιμοποιείται το e-banking, πόσο σημαντικές θεωρείται τις ακόλουθες παραμέτρους- Σωστή παρουσίαση πληροφόρησης.....	80
Πίνακας 28: Ανεξάρτητα αν χρησιμοποιείται το e-banking, πόσο σημαντικές θεωρείται τις ακόλουθες παραμέτρους- Ασφάλεια συναλλαγών.....	82
Πίνακας 29: Η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε περισσότερο έχει e-banking; ...	83
Πίνακας 30: Υπάρχουν διαφορές από το e-banking της μίας τράπεζας σε σχέση με τις άλλες τράπεζες;	84
Πίνακας 31: Αν ναι ποιες είναι αυτές;.....	85
Πίνακας 32: Ποια από τις παρακάτω συναλλαγές πραγματοποιείται μέσω e-banking;	86
Πίνακας 33: Παρακαλώ πείτε μας σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω πιθανά χαρακτηριστικά του e-banking, σημειώνοντας το αντίστοιχο τετράγωνο για κάθε ένα;- Προσφορά περιορισμένων υπηρεσιών.....	87
Πίνακας 34: Παρακαλώ πείτε μας σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω πιθανά χαρακτηριστικά του e-banking, σημειώνοντας το αντίστοιχο τετράγωνο για κάθε ένα;- Δυσκολία στο χειρισμό	89
Πίνακας 35: Παρακαλώ πείτε μας σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω πιθανά χαρακτηριστικά του e-banking, σημειώνοντας το αντίστοιχο τετράγωνο για κάθε ένα;- Όταν χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες του web-banking αισθάνεστε ασφαλείς..	90
Πίνακας 36: Παρακαλώ πείτε μας σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω πιθανά χαρακτηριστικά του e-banking, σημειώνοντας το αντίστοιχο τετράγωνο για κάθε ένα;- Είναι εύκολο για εσάς να δίνετε τα προσωπικά σας δεδομένα στο διαδίκτυο	92
Πίνακας 37: Παρακαλώ πείτε μας σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω πιθανά χαρακτηριστικά του e-banking, σημειώνοντας το αντίστοιχο τετράγωνο για κάθε ένα;- Το internet banking προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών	93
Πίνακας 38: Παρακαλώ πείτε μας σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω πιθανά χαρακτηριστικά του e-banking, σημειώνοντας το αντίστοιχο τετράγωνο για κάθε ένα;- Φοβάστε την πιθανότητα λάθους όταν πραγματοποιείτε μόνοι σας τραπεζικές συναλλαγές μέσω e-banking	95
Πίνακας 39: Χρησιμοποιείται το mobile banking;.....	96
Πίνακας 40: Κάθε πόσο συχνά χρησιμοποιείται το m- banking;	97
Πίνακας 41: Ποιο από τα δύο προτιμάτε;	98

ΛΙΣΤΑ ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Σχεδιάγραμμα 1: Ποσοστό των χρηστών του διαδικτύου που κάνουν χρήση του e-banking.....	25
Σχεδιάγραμμα 2: Φύλο.....	50
Σχεδιάγραμμα 3: Ηλικία.....	51
Σχεδιάγραμμα 4: Οικογενειακή κατάσταση.....	52
Σχεδιάγραμμα 5: Παιδιά.....	53
Σχεδιάγραμμα 6: Εκπαίδευση.....	54
Σχεδιάγραμμα 7: Απασχόληση.....	55
Σχεδιάγραμμα 8: Μηνιαίο Εισόδημα.....	56
Σχεδιάγραμμα 9: Ποιες από τις παρακάτω μεθόδους επιλέγετε για την πραγματοποίηση των τραπεζικών σας εργασιών και σε ποια συχνότητα -Τραπεζικό Κατάστημα.....	57
Σχεδιάγραμμα 10: Ποιες από τις παρακάτω μεθόδους επιλέγετε για την πραγματοποίηση των τραπεζικών σας εργασιών και σε ποια συχνότητα – ATM.....	59
Σχεδιάγραμμα 11: Ποιες από τις παρακάτω μεθόδους επιλέγετε για την πραγματοποίηση των τραπεζικών σας εργασιών και σε ποια συχνότητα - E-banking.....	60
Σχεδιάγραμμα 12: Ποιες από τις παρακάτω μεθόδους επιλέγετε για την πραγματοποίηση των τραπεζικών σας εργασιών και σε ποια συχνότητα – Mobile-banking.....	62
Σχεδιάγραμμα 13: Ποιες από τις παρακάτω μεθόδους επιλέγετε για την πραγματοποίηση των τραπεζικών σας εργασιών και σε ποια συχνότητα – Phone-banking.....	63
Σχεδιάγραμμα 14: Είστε χρήστης του e-banking;.....	64
Σχεδιάγραμμα 15: Πριν πόσο χρονικό διάστημα ξεκινήσατε να χρησιμοποιείτε το e-banking;.....	65
Σχεδιάγραμμα 16: Χρησιμοποιούσατε το e-banking και πριν ξεκινήσουν τα capital control;.....	66
Σχεδιάγραμμα 17: Αν όχι, ποιοι λόγοι οδήγησαν στην χρήση του;.....	68
Σχεδιάγραμμα 18: Θεωρείται ότι τα capital control βοήθησαν στην ανάπτυξη του e-banking;.....	69
Σχεδιάγραμμα 19: Κάθε πόσο συχνά χρησιμοποιείται το e-banking;.....	70
Σχεδιάγραμμα 20: Γιατί χρησιμοποιείται το e-banking.....	71
Σχεδιάγραμμα 21: Αν δεν το χρησιμοποιείται, γιατί;.....	73
Σχεδιάγραμμα 22: Σκοπεύετε να το χρησιμοποιήσετε στο μέλλον;.....	74
Σχεδιάγραμμα 23: Συναντάτε συχνά προβλήματα στην χρήση του e-banking;.....	75
Σχεδιάγραμμα 24: Χρησιμοποιείτε το e-banking πιο συχνά από την τράπεζα;.....	76

Σχεδιάγραμμα 25: Ανεξάρτητα αν χρησιμοποιείται το e-banking, πόσο σημαντικές θεωρείται τις ακόλουθες παραμέτρους- Ευκολία πλοήγησης	77
Σχεδιάγραμμα 26: Ανεξάρτητα αν χρησιμοποιείται το e-banking, πόσο σημαντικές θεωρείται τις ακόλουθες παραμέτρους- Ελκυστική εμφάνιση	78
Σχεδιάγραμμα 27: Ανεξάρτητα αν χρησιμοποιείται το e-banking, πόσο σημαντικές θεωρείται τις ακόλουθες παραμέτρους- Αξιοπιστία	79
Σχεδιάγραμμα 28: Ανεξάρτητα αν χρησιμοποιείται το e-banking, πόσο σημαντικές θεωρείται τις ακόλουθες παραμέτρους- Σωστή παρουσίαση πληροφόρησης.....	81
Σχεδιάγραμμα 29: Ανεξάρτητα αν χρησιμοποιείται το e-banking, πόσο σημαντικές θεωρείται τις ακόλουθες παραμέτρους- Ασφάλεια συναλλαγών.....	82
Σχεδιάγραμμα 30: Η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε περισσότερο έχει e-banking;.....	83
Σχεδιάγραμμα 31: Υπάρχουν διαφορές από το e-banking της μίας τράπεζας σε σχέση με τις άλλες τράπεζες;	84
Σχεδιάγραμμα 32: Αν ναι ποιες είναι αυτές;.....	85
Σχεδιάγραμμα 33: Ποια από τις παρακάτω συναλλαγές πραγματοποιείται μέσω e-banking;.....	86
Σχεδιάγραμμα 34: Παρακαλώ πείτε μας σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω πιθανά χαρακτηριστικά του e-banking, σημειώνοντας το αντίστοιχο τετράγωνο για κάθε ένα;- Προσφορά περιορισμένων υπηρεσιών	88
Σχεδιάγραμμα 35: Παρακαλώ πείτε μας σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω πιθανά χαρακτηριστικά του e-banking, σημειώνοντας το αντίστοιχο τετράγωνο για κάθε ένα;- Δυσκολία στο χειρισμό	89
Σχεδιάγραμμα 36: Παρακαλώ πείτε μας σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω πιθανά χαρακτηριστικά του e-banking, σημειώνοντας το αντίστοιχο τετράγωνο για κάθε ένα;- Όταν χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες του web-banking αισθάνεστε ασφαλείς.....	91
Σχεδιάγραμμα 37: Παρακαλώ πείτε μας σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω πιθανά χαρακτηριστικά του e-banking, σημειώνοντας το αντίστοιχο τετράγωνο για κάθε ένα;- Είναι εύκολο για εσάς να δίνετε τα προσωπικά σας δεδομένα στο διαδίκτυο	92
Σχεδιάγραμμα 38: Παρακαλώ πείτε μας σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω πιθανά χαρακτηριστικά του e-banking, σημειώνοντας το αντίστοιχο τετράγωνο για κάθε ένα;- Το internet banking προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών	94
Σχεδιάγραμμα 39: Παρακαλώ πείτε μας σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω πιθανά χαρακτηριστικά του e-banking, σημειώνοντας το αντίστοιχο τετράγωνο για κάθε ένα;- Φοβάστε την πιθανότητα λάθους όταν πραγματοποιείτε μόνοι σας τραπεζικές συναλλαγές μέσω e-banking.....	95
Σχεδιάγραμμα 40: Χρησιμοποιείται το mobile banking;	96
Σχεδιάγραμμα 41: Κάθε πόσο συχνά χρησιμοποιείται το m- banking;	97
Σχεδιάγραμμα 42: Ποιο από τα δύο προτιμάτε;.....	98

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η εργασία αυτή έχει θέμα τον βαθμό χρήση του e-banking στο νησί της Κω. Το πρώτο κεφάλαιο περιλαμβάνει μία μικρή εισαγωγή για τον τραπεζικό κλάδο και για τις λειτουργίες τους.

Το δεύτερο κεφάλαιο περιλαμβάνει γενικά στοιχεία για το e-banking. Περιέχει μία ιστορική αναδρομή για το e-banking, τον ορισμό του καθώς και τις υπηρεσίες του, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά του.

Το τρίτο κεφάλαιο περιλαμβάνει τη διάδοση του e-banking. Ασχολείται με την διάδοση του e-banking στη Ελλάδα, με τους λόγους διάδοσής του, με τους παράγοντες που ευνοούν τη διάδοσή του και με την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Το τέταρτο κεφάλαιο ασχολείται με το e-banking στις Ελληνικές τράπεζες και παρουσιάζεται το e-banking σε τέσσερις από τις μεγαλύτερες τράπεζες στην Ελλάδα.

Τα δύο τελευταία κεφάλαια περιλαμβάνουν την έρευνα, η οποία πραγματοποιήθηκε στην Κω και αφορά το βαθμό χρήσης του e-banking από τους κατοίκους του νησιού.

SUMMARY

This project is about using e-banking on Kos island . The first chapter includes a small introduction about banks and its functions.

The second chapter includes general clues about e-banking . It also includes a small historical recursion, the definition moreover its services , the advantages and disadvantages.

The third chapter includes its spread. It deals with its spread in Greece , with its reasons for spreading , with the agents that are in favor of its spreading and with the safety of bank transferring .

The forth chapter includes e-banking in Greek banks and it is presented in the four big banks in Greece.

The last two chapters include the research, which took place on Kos island and it has to do with the extent of use of e-banking from the residents of the island.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο τραπεζικός κλάδος έχει επηρεαστεί σε μεγάλο βαθμό από τα πληροφοριακά συστήματα. Για να γίνει πλέον οποιαδήποτε διαδικασία σε μια τράπεζα είναι απαραίτητες οι τεχνολογίες πληροφορικής. Επίσης, σήμερα υπάρχουν πολλές υπηρεσίες που μπορούν να πραγματοποιηθούν online με αποτέλεσμα να μειώνεται ο χρόνος εξυπηρέτησης των πελατών και οι ουρές στα γκισέ των τραπεζών.

Μία οποιαδήποτε τράπεζα μπορεί να υποστηρίξει τις εξής λειτουργίες (Αλεξανδρής, et al., 1995):

Εφαρμογές online:

- ATM
- Καταθέσεις
- Χορηγήσεις
- Κίνηση Κεφαλαίων
- Αγοραπωλησία Συναλλάγματος
- Undrewriting
- Τίτλοι δημοσίου
- Εισαγωγές
- Εξαγωγές
- Κάρτες -χρεωστικές και πιστωτικές

Ευρύτερα Διεθνή Δίκτυα Τραπεζικών εφαρμογών

Οι περισσότερες ελληνικές τράπεζες χρησιμοποιούν το SWIFT (SocietyforWorldwideInterbankTelecommunication). Το δίκτυο αυτό έχει υψηλό κόστος και χρειάζεται εξειδικευμένη υποστήριξη αλλά είναι πολύ ασφαλή δίκτυο και εξασφαλίζεται η ορθή χρήση των δεδομένων. Ένα ακόμη ασφαλή δίκτυο, το οποίο όμως χρησιμοποιείται από μεγάλες τράπεζες του εξωτερικού είναι το REUTERS.

Εφαρμογές επικοινωνίας Ελληνικών Τραπεζών σε Εθνικό Επίπεδο

Οι τράπεζες για να λειτουργήσουν χρειάζονται και εφαρμογές επικοινωνίας σε Εθνικό επίπεδο, οι οποίες επιβάλλεται να είναι ασφαλής. Οι γραμμές αυτές μπορεί να είναι μισθωμένες ή διεπιλεγμένες και μπορούν να ανταλλάξουν δεδομένα με άλλους οργανισμούς (ΚΕΠΥΟ, ΔΙΑΣ, ΔΕΗ, ΟΤΕ).

Batch Τραπεζικές Εφαρμογές

Οι διάφορες τραπεζικές εφαρμογές πρέπει να μπορούν να λειτουργήσουν και όταν είναι κλειστές οι τράπεζες. Αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί με την εφαρμογή κάποιων batch επεξεργασίας. Οι εφαρμογές αυτές πρέπει να είναι σχεδιασμένες να τρέχουν παράλληλα με τα online συστήματα και να μην επηρεάζουν το δίκτυο της τράπεζας. Οι batch εφαρμογές συνήθως αφορούν οικονομικά στοιχεία (μισθοδοσία, συντάξεις, γραμμάτια) γι' αυτό πρέπει να είναι ιδιαίτερα ασφαλής.

Εφαρμογές σε Pc's ή αυτόνομα συστήματα ή πολλαπλών χρηστών

Τα διοικητικά θέματα της τράπεζας μπορούν να αντιμετωπιστούν με τις εφαρμογές σε Pc's ή τα αυτόνομα συστήματα πολλαπλών χρηστών. Τις περισσότερες φορές αποτελούνται από μικρά πληροφοριακά συστήματα ή από έτοιμα πακέτα που υπάρχουν στην αγορά. Τα πιο γνωστά πακέτα είναι τα πακέτα λογιστικών φύλλων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ

2

E-BANKING

2.1 Ιστορική αναδρομή

Οι πρώτες μορφές e-banking εμφανίστηκαν τη δεκαετία του 1980 με τη χρήση του δικτύου SWIFT. Αργότερα τη δεκαετία του 1990 έκαναν την εμφάνισή τους οι εφαρμογές financial EDI μέσω των οποίων μπορούσαν να επικοινωνήσουν οι τράπεζες μεταξύ τους αλλά και με τις επιχειρήσεις. Για πρώτη φορά το 1997 λειτούργησε και έκανε την εμφάνισή της η πρώτη διαδικτυακή τράπεζα με όλες τις τραπεζικές της υπηρεσίες και παροχές. Μια τράπεζα η οποία δίνει τη δυνατότητα παροχής υπηρεσιών μέσω διαδικτύου ονομάζεται e-banking (Σινανιώτη & Φαρσαρώτας, 2005). Προκειμένου λοιπόν να διεξάγεται η άσκηση των τραπεζικών δραστηριοτήτων το διαδίκτυο είναι το ιδανικό μέρος. Οι λόγοι είναι ότι το κόστος είναι χαμηλό και οι πληροφορίες διαδίδονται με μεγάλη ταχύτητα. Είναι γεγονός ότι η εξέλιξη της τεχνολογίας είναι ραγδαία με ρυθμούς ταχύτατους σε πολλούς τομείς της καθημερινής ζωής. Η καθημερινότητα όλων γίνεται πιο εύκολη (Γεωργόπουλος, et al., 2001).

Αν και στην αρχή αποτελούσε προνόμια των λίγων, σήμερα αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της κάθε τράπεζας. Φυσικά γίνεται αναφορά στις υπηρεσίες e-banking οι οποίες σημείωσαν μεγάλη άνοδο και επιτυχία. Σχεδόν όλες οι τράπεζες με την εξέλιξη του διαδικτύου και του περιεχομένου του παγκόσμιου ιστού. Έτσι όλες οι δραστηριότητες και εργασίες μιας τράπεζας παραδοσιακές και μη οι οποίες μπορούν να εκτελεσθούν από απόσταση με τη χρήση ενός ηλεκτρονικού μέσου ονομάζονται Ηλεκτρονική Τράπεζα(Γλύκας & Ξηρογιάννης, 2004).

2.2 Ορισμός

«Με τον όρο ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) εννοούμε όλες τις δυνατές συναλλαγές μιας τράπεζας που τελούνται με χρήση ηλεκτρονικών μέσων, κυρίως μέσω του διαδικτύου, αλλά και μέσω Intranet, Extranet, σταθερού και κινητού τηλεφώνου και δεν απαιτούν τη φυσική παρουσία του πελάτη σε κατάστημα της τράπεζας» (Αγγέλης, 2005).

Στην ουσία με τον όρο e-banking εννοούμε όλες εκείνες τις υπηρεσίες που παρέχουν οι τράπεζες μέσω διαδικτύου, χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα για τη διεκπεραίωση μιας συναλλαγής. Για να μπορέσει ο πελάτης να εξυπηρετηθεί χωρίς να πάει στο κατάστημα χρειάζεται να έχει έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή ή ένα κινητό τηλέφωνο ή ένα τάμπλετ και μία σύνδεση στο διαδίκτυο. Μέσω e-banking πλέον παρέχονται πολλές υπηρεσίες, οι πιο διαδεδομένες είναι οι κινήσεις των λογαριασμών, τα υπόλοιπα, πληρωμές λογαριασμών και δανείων κ.ά. Επομένως, το e-banking χρησιμοποιεί την τεχνολογία για να αντικαταστήσει τις παραδοσιακές συναλλαγές μιας τράπεζας (Morley, 2011).

Αλλά και ένας ακόμα ορισμός είναι εκείνος που αφορά την υλοποίηση των τραπεζικών συναλλαγών από απόσταση, μόνο με τη χρήση εναλλακτικών καναλιών επικοινωνίας ανάμεσα στη τράπεζα και στον πελάτη. Η 24ωρη παροχή υπηρεσιών είναι και το μεγαλύτερο πλεονέκτημα της ηλεκτρονικής τράπεζας. Επίσης πλεονέκτημα είναι και η τεράστια γεωγραφική κάλυψη ή η εξοικονόμηση χρόνου. Εδώ και πολλά χρόνια το e-banking εφαρμόζεται στη και χώρα μας και ήδη έχουν σημειωθεί επαναστατικά στοιχεία σε αυτό τον τομέα. Η υπόσχεση για μεγαλύτερη επανάσταση στις τράπεζες είναι ολοένα και πιο δυνατή. Μέσω e-banking και μέσα από την οθόνη του υπολογιστή οι χρήστες μπορούν να έχουν (Κώνστας, 2005):

- πρόσβαση σε λογαριασμούς τραπεζικούς
- τη δυνατότητα διεκπεραίωσης τραπεζικών συναλλαγών
- παρακολούθηση πορείας χαρτοφυλακίων
- επίτευξη εξόφλησης λογαριασμών
- επίτευξη εξόφλησης πιστωτικών καρτών

Τέλος, θα πρέπει να σημειωθεί πως η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών υπόσχεται ότι οι ελληνικές τράπεζες θα ανακαλύπτουν ολοένα και νέους τρόπους για καλύτερη παροχή υπηρεσιών μέσω e- banking. Τα είδη που διακρίνεται η διαδικτυακή τραπεζική δραστηριότητα είναι τρία (Σινανιώτη και Φαρσαρώτας, 2005):

- Internet e-banking
- Phone e-banking
- Mobile banking

Το κάθε ένα από τα παραπάνω έχει και τα δικά του χαρακτηριστικά και τα οποία περιγράφονται ως ακολούθως.

Internet e-banking

Το internet- banking χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για τη διεξαγωγή των συναλλαγών. Δίνει τη δυνατότητα επαφής και χρήσης της τράπεζας 24 ώρες το 24ωρο. Απαραίτητη είναι η χρήση ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή και μιας σύνδεσης σε ένα δίκτυο. Σε κάποιες περιπτώσεις χρειάζεται η εγκατάσταση ενός λογισμικού ασφαλείας. Ο πελάτης μπορεί να εκτελεί σχεδόν όλες τις συναλλαγές και να λαμβάνει την πληροφόρηση που επιθυμεί. Προσφέρει (Hernandez & Mazzon, 2007):

- γρήγορη και άμεση πρόσβαση σε συναλλαγές και πληροφορίες
- νέες και προηγμένες μεθόδους διασφάλισης συναλλαγών
- ευέλικτη εξυπηρέτηση
- οικονομία και χαμηλές χρεώσεις

Οι υπηρεσίες που προσφέρει είναι πολλές και αναφέρονται σε κάλυψη τραπεζικών και επενδυτικών λογαριασμών, πιστωτικών καρτών και δανείων. Επίσης αναφέρονται σε:

- εμβάσματα
- μεταφορές
- εξόφληση λογαριασμών κοινής ωφέλειας και δημοσίου
- χρηματιστηριακές συναλλαγές
- παραγγελία μπλοκ επιταγών
- πάγιες εντολές

Phone e-banking

Η ανάπτυξη των τηλεφωνικών δικτύων του 1980, δημιούργησε και το κανάλι παροχής υπηρεσιών μέσω τηλεφώνου. Το e-banking δίνει όλες εκείνες τις δυνατότητες οι οποίες δίνονται και σε ένα τραπεζικό υποκατάστημα απλά με ένα τηλεφώνημα. Τα κινητά τηλέφωνα ή τα PDAs που διαθέτουν την τεχνολογία WAP μπορούν να συνδεθούν στο διαδίκτυο και να επιτρέψουν στους χρήστες να διενεργούν συναλλαγές. Οι πληροφορίες που δίνονται αφορούν (Κώνστας, 2005) :

- τραπεζικούς λογαριασμούς
- πιστωτικές κάρτες
- δάνεια, συναλλαγές μεταφοράς
- εμβάσματα
- πληρωμές δημοσίου
- παραγγελία μπλοκ επιταγών
- πάγιες εντολές

Το πιο σημαντικό όμως είναι ότι αυτή η μορφή αποτελεί ιδανική λύση για άτομα τα οποία δεν είναι εξοικειωμένα με τη χρήση του διαδικτύου όπως τα άτομα τρίτης ηλικίας. Οι κατηγορίες οι οποίες προσφέρονται είναι δυο ειδών:

- Όσες διεκπεραιώνονται από πράκτορες τηλεφωνικού κέντρου.
- Όσες γίνονται αυτόματα από συστήματα αναγνώρισης φωνής.

Mobile banking

Προσφέρει τη δυνατότητα αξιοποίησης από οποιοδήποτε μέρος και μέσω της κινητής συσκευής τηλεφώνου ή PDAs ή Hand-heldPC'sνα εκτελεσθούν μια σειρά από νέες τραπεζικές υπηρεσίες. Διαθέτει πολλά πλεονεκτήματα και είναι ευέλικτο αλλά και εύχρηστο. Παρόλα αυτά όμως, δεν έχει γίνει ακόμα αποδεκτό από μια μεγάλη μερίδα κοινού. Οι συναλλαγές γίνονται με γραπτά μηνύματα ανάμεσα στην τράπεζα και στον πελάτη (Κώνστας, 2005).

2.3 Υπηρεσίες του e-banking

Το e-banking αποτελείται από 3 κατηγορίες: το internet banking, το phone banking και το mobile banking (Ahmad&Al-Zu'bi, 2011).

Υπηρεσίες του internet banking

Οικονομικές συναλλαγές

- Μεταφορές εντός τράπεζας (μεταφορές σε λογαριασμό ιδίου, μεταφορές σε λογαριασμό τρίτου)
- Εμβάσματα εσωτερικού- εξωτερικού.
- Πληρωμές δανείων.
- Πληρωμές πιστωτικών καρτών (πληρωμή πιστωτικών καρτών ιδίου, πληρωμή πιστωτικών καρτών τρίτου, πληρωμή πιστωτικών καρτών άλλης τράπεζας)
- Πληρωμές Δημοσίου.
- Πληρωμές Λογαριασμών ΔΕΚΟ.
- Πληρωμές σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.
- Πληρωμές Ασφαλιστικών.
- Πληρωμές τρίτων.
- Μαζικές πληρωμές- μισθοδοσίες.
- Κατάσταση εντολών.
- Προμήθειες συναλλαγών.

Πληροφοριακές συναλλαγές

- Πληροφοριακές συναλλαγές (πληροφορίες λογαριασμών, πληροφορίες καρτών, πληροφορίες επιταγών, πληροφορίες δανείων)

Αιτήσεις

- Αίτηση ανοίγματος λογαριασμού.
- Αίτηση για δάνειο.
- Αίτηση για παραγγελία συναλλάγματος.
- Αίτηση παραγγελίας μπλοκ επιταγών.

Άλλες υπηρεσίες

- Υπολογισμός IBAN.
- Μετατροπή νομισμάτων.
- Υπολογισμός δόσεων δανείων.

Υπηρεσίες του phone banking

- ενεργοποίηση και ακύρωση κάρτας ανάληψης χρημάτων
- ακυρώσεις πιστωτικών καρτών
- αλλαγή στοιχείων αλληλογραφίας καρτούχων
- εξυπηρέτηση καρτούχων για αμφισβητήσεις χρεώσεων
- ενημέρωση για απόδοση και αποτίμηση αμοιβαίων κεφαλαίων
- ενημέρωση για όλα τα προϊόντα που έχει ο πελάτης στην τράπεζα
- ανάλυση του υπολοίπου των λογαριασμών
- ανάλυση του υπολοίπου πιστωτικής κάρτας και ενημέρωση κινήσεων
- κίνηση λογαριασμού
- έκδοση και ανάκληση μπλοκ επιταγών
- μεταφορές - πληρωμές
- υπηρεσίες πελάτη
- αιτήσεις

Υπηρεσίες του mobile banking

- διαχείριση λογαριασμών
- διαχείριση καρτών
- διαχείριση δανείων
- πληρωμές- μεταφορές
- προσωπικές υπηρεσίες πελάτη
- παραγγελία για πλήρη statements
- αγορά και πώληση μετοχών
- ενημέρωση εντός ολίγων λεπτών για εκτέλεση εντολής
- ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο
- παρακολούθηση και αποτίμηση χαρτοφυλακίου
- προσωπικά μηνύματα
- αλλαγή κωδικού PIN
- πληροφορίες και διαφημιστικά μηνύματα για διάφορες υπηρεσίες

2.4 Μειονεκτήματα- Πλεονεκτήματα

Το e-banking έχει δύο πλευρές, τις τράπεζες και τους πελάτες, οι οποίοι δημιουργούν αμφίδρομες και μονόδρομες συναλλαγές. Επομένως, και οι πελάτες αλλά και οι τράπεζες έχουν τα πλεονεκτήματά και τα μειονεκτήματά τους από τη διεκπεραίωση των συναλλαγών μέσω e-banking.

Πλεονεκτήματα για τους πελάτες (Γεωργόπουλος, etal., 2001):

- Ευκολία, οι υπηρεσίες παρέχονται 7 μέρες την εβδομάδα, 24 ώρες το 24ωρο
- Ταχύτητα, οι συναλλαγές εκτελούνται άμεσα χωρίς να χρειάζεται να περιμένει ώρες κάποιος στην ουρά των τραπεζών

- Πρόσβαση, η πρόσβαση των πελατών στην τράπεζα γίνεται χωρίς την φυσική τους παρουσία στο κατάστημα
- Ενημέρωση, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να ενημερώνεται για τις κινήσεις του λογαριασμού του και για το χαρτοφυλάκιό του άμεσα
- Κόστος, το κόστος για την εκτέλεση συναλλαγών μέσω διαδικτύου είναι πολύ μικρό και σε κάποιες φορές μηδαμινό.
- Μεγαλύτερο έλεγχο συναλλαγών, οι πελάτες μπορούν να δουν ανά πάσα στιγμή την πορεία των συναλλαγών τους καθώς και τα κόστη αυτών.
- Δυνατότητα σύγκρισης, ο πελάτης μπορεί να αποφασίσει ανεπηρέαστος.

Πλεονεκτήματα για τις τράπεζες (Σινανιώτη & Φαρσαρώτας, 2005):

- Αύξηση της ανταγωνιστικότητας, προσφέρουν τις υπηρεσίες τους 24ωρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα χωρίς κανέναν γεωγραφικό περιορισμό.
- Διερεύνηση του πελατολογίου, αφού δεν υπάρχουν γεωγραφικά όρια και δεν απαιτείται η φυσική παρουσία στο κατάστημα.
- Ενίσχυση της αφοσίωσης των πελατών, οι πελάτες που χρησιμοποιούν το e-banking είναι πιο αφοσιωμένοι στην τράπεζα.
- Μείωση του λειτουργικού κόστους, οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται στο κατάστημα στοιχίζουν πολύ περισσότερο από τις συναλλαγές μέσω διαδικτύου.
- Ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των πελατών, επειδή δεν υπάρχουν ατέλειωτες ουρές στις τράπεζες ο υπάλληλος έχει περισσότερο χρόνο να εξυπηρετήσει πιο σωστά τον πελάτη του.
- Συλλογή πληροφοριών για τους πελάτες από το e-banking, ανάλογα με τις συναλλαγές που κάνει ο πελάτης του προσφέρει τα αντίστοιχα προϊόντα.

Μειονεκτήματα για τους πελάτες (Αγγέλης, 2005):

- Χρονοβόρα εγγραφή, για να κάνει κάποιος της εγγραφή του στο online σύστημα των τραπεζών θα πρέπει να δώσει τα στοιχεία της ταυτότητάς και να υπογράψει στο έντυπο.
- Δυσκολία στο χειρισμό, σε κάποιους μπορεί να φανεί δύσκολη η χρήση του.
- Δυσπιστία πελάτη, πολλοί πελάτες δεν εμπιστεύονται το e-banking.

Μειονεκτήματα για τις τράπεζες (Κώνστας, 2005):

- Υψηλό αρχικό κόστος εγκατάστασης γιατί απαιτεί νέες τεχνολογίες.
- Ασφάλεια, τοποθέτηση ειδικών προγραμμάτων και εξοπλισμού για την ασφάλεια των συναλλαγών.
- Κόστος συντήρησης της σελίδας, οι τράπεζες δαπανούν μεγάλα ποσά για τον εκσυγχρονισμό των προγραμμάτων τους καθώς η τεχνολογία εξελίσσεται συνεχώς.
- Κόστος εκπαίδευσης προσωπικού, για την ενημέρωση των πελατών για τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω e-banking.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΔΙΑΔΟΣΗ ΤΟΥ E-BANKING

3.1 Αρχές διάδοσης του e-banking

Ο τραπεζικός κλάδος έχει επηρεαστεί σε μεγάλο βαθμό από τα πληροφοριακά συστήματα. Για να γίνει πλέον οποιαδήποτε διαδικασία σε μια τράπεζα είναι απαραίτητες οι τεχνολογίες πληροφορικής. Επίσης, σήμερα υπάρχουν πολλές υπηρεσίες που μπορούν να πραγματοποιηθούν online με αποτέλεσμα να μειώνεται ο χρόνος εξυπηρέτησης των πελατών και οι ουρές στα γκισέ των τραπεζών (Liao&Cheung, 2002).

Μία οποιαδήποτε τράπεζα μπορεί να υποστηρίξει τις εξής λειτουργίες (Αλεξανδρής, et al., 1995):

Εφαρμογές online:

- ATM
- Καταθέσεις
- Χορηγήσεις
- Κίνηση Κεφαλαίων
- Αγοραπωλησία Συναλλάγματος
- Undrewriting
- Τίτλοι δημοσίου
- Εισαγωγές
- Εξαγωγές
- Κάρτες -χρεωστικές και πιστωτικές

Ευρύτερα Διεθνή Δίκτυα Τραπεζικών εφαρμογών

Οι περισσότερες ελληνικές τράπεζες χρησιμοποιούν το SWIFT(SocietyforWorldwideInterbankTelecommunication). Το δίκτυο αυτό έχει υψηλό κόστος και χρειάζεται εξειδικευμένη υποστήριξη αλλά είναι πολύ ασφαλή δίκτυο και εξασφαλίζεται η ορθή χρήση των δεδομένων. Ένα ακόμη ασφαλή δίκτυο, το οποίο όμως χρησιμοποιείται από μεγάλες τράπεζες του εξωτερικού είναι το REUTERS (Μανρι&Ιοαννου, 2006).

Εφαρμογές επικοινωνίας Ελληνικών Τραπεζών σε Εθνικό Επίπεδο

Οι τράπεζες για να λειτουργήσουν χρειάζονται και εφαρμογές επικοινωνίας σε Εθνικό επίπεδο, οι οποίες επιβάλλεται να είναι ασφαλής. Οι γραμμές αυτές μπορεί να είναι μισθωμένες ή διεπιλεγμένες και μπορούν να ανταλλάξουν δεδομένα με άλλους οργανισμούς (ΚΕΠΥΟ, ΔΙΑΣ, ΔΕΗ, ΟΤΕ).

BatchΤραπεζικές Εφαρμογές

Οι διάφορες τραπεζικές εφαρμογές πρέπει να μπορούν να λειτουργήσουν και όταν είναι κλειστές οι τράπεζες. Αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί με την εφαρμογή κάποιας batch επεξεργασίας. Οι εφαρμογές αυτές πρέπει να είναι σχεδιασμένες να τρέχουν παράλληλα με τα onlineσυστήματα και να μην επηρεάζουν το δίκτυο της τράπεζας. Οι batch εφαρμογές συνήθως αφορούν οικονομικά στοιχεία (μισθοδοσία, συντάξεις, γραμμάτια) γι' αυτό πρέπει να είναι ιδιαίτερα ασφαλής.

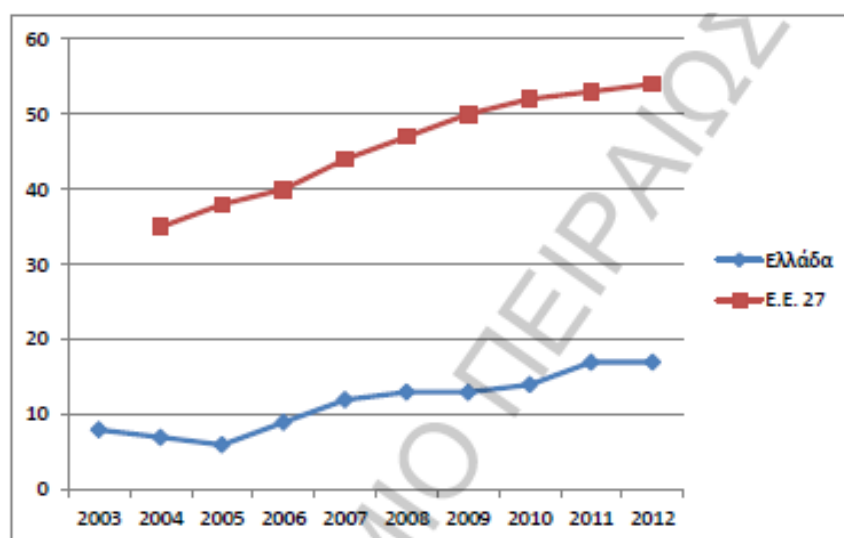
Εφαρμογές σε Pc'sή αυτόνομα συστήματα ή πολλαπλών χρηστών

Τα διοικητικά θέματα της τράπεζας μπορούν να αντιμετωπιστούν με τις εφαρμογές σε Pc's ή τα αυτόνομα συστήματα πολλαπλών χρηστών. Τις περισσότερες φορές αποτελούνται από μικρά πληροφοριακά συστήματα ή από έτοιμα πακέτα που υπάρχουν στην αγορά. Τα πιο γνωστά πακέτα είναι τα πακέτα λογιστικών φύλλων.

3.2 Αρχή διάδοσης του e-banking στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα η διάδοση του διαδικτύου βρίσκεται σε πολύ χαμηλά επίπεδα σε σχέση με τις υπόλοιπες χώρες. Γι' αυτό το λόγο και το e-banking βρίσκεται σε πολύ χαμηλά επίπεδα στην Ελλάδα σε σχέση με τις άλλες χώρες. Παρόλα αυτά παρουσιάζει διαρκώς αυξητικές τάσεις. Ένα μεγάλο ποσοστό του πληθυσμού στην Ελλάδα δεν είναι ακόμα εξοικειωμένο με τη τεχνολογία και το διαδίκτυο και εκφράζει σοβαρές επιφυλάξεις για την ασφάλειά του. Όπως φαίνεται και στο παρακάτω διάγραμμα τα ποσοστά των ατόμων που χρησιμοποιούν το e-banking είναι πολύ μεγαλύτερα στις υπόλοιπες χώρες της Ευρώπης σε σχέση με την Ελλάδα. Το 2006 για παράδειγμα το ποσοστό των χρηστών που έκαναν χρήση του e-banking στην Ελλάδα ήταν 9%, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό στην Ευρώπη ήταν 40%. Το 2012 το ποσοστό αυτό στην Ελλάδα ήταν 17%, ενώ στην υπόλοιπη Ευρώπη ήταν 54%. Παρόλο που το ποσοστό αυτό είναι πολύ μικρό σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη, παρατηρούμε ότι η πορεία για την Ελλάδα είναι συνεχώς αυξητική.

Σχεδιάγραμμα 1: Ποσοστό των χρηστών του διαδικτύου που κάνουν χρήση του e-banking



Πηγή: ETE

Οι ελληνικές τραπεζικές υπηρεσίες δεν υστερούν σε τίποτα από τις τραπεζικές υπηρεσίες των άλλων χωρών και παρέχουν αμεσότητα, εξυπηρέτηση και ασφάλεια στους χρήστες του.

3.3 Λόγοι διάδοσης

Με την εξέλιξη της τεχνολογίας στις επικοινωνίες και την πληροφορική, η ηλεκτρονική τραπεζική έχει αναπτυχθεί σε μεγάλο βαθμό. Η μεγάλη ανάπτυξη στις επικοινωνίες δημιούργησε τη δυνατότητα ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω του διαδικτύου. Οι τράπεζες εκμεταλλεύτηκαν τις απεριόριστες δυνατότητες του διαδικτύου και προχώρησαν στην εκμετάλλευση του νέου εναλλακτικού δικτύου διανομής υπηρεσιών. Παρόλο που ο μέσος άνθρωπος καλείται να αφομοιώσει μεγάλο αριθμό καινούργιων δεδομένων, η ανάπτυξη του e-banking ακολουθεί συνεχώς αυξανόμενη πορεία.

Βλέπουμε ότι το e-banking έχει μπει για τα καλά στη ζωή μας και έχει φέρει μία καινούργια εποχή στις συναλλαγές. Οι συναλλαγές πλέον πραγματοποιούνται 24ώρες το 24ωρο και με απόλυτη ασφάλεια χωρίς να χρειάζεται να περιμένουμε στις ουρές των τραπεζών για να εξυπηρετηθούμε(Γκόρτσος/Γασάκος, 2003).

Οι παραδοσιακές τράπεζες, οι οποίες προωθούσαν τα προϊόντα τους μέσα από τα καταστήματά τους, άρχισαν να νιώθουν απειλή γιατί οι πελάτες τους άρχισαν να στρέφονται προς τις υπηρεσίες των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Έτσι, και οι τράπεζες που είχαν απομείνει άρχισαν με γρήγορους ρυθμούς να στρέφονται προς τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Έτσι, δημιούργησαν δίκτυα εξυπηρέτησης των πελατών τους στα πρότυπα των ηλεκτρονικών τραπεζών. Πολλές τράπεζες για να ανταποκριθούν στα αιτήματα της σύγχρονης αγοράς αναγκάστηκαν να προβούν σε ριζική αναθεώρηση των πληροφοριακών συστημάτων τους (Mukherjee&Nath, 2003).

3.4 Παράγοντες που ευνοούν την διάδοσή του

Υπάρχουν πολλοί παράγοντες που ευνοούν την ανάπτυξη του e-banking κάποιιοι από αυτούς είναι (Pikkarainen, etal., 2004):

- η ασφάλεια που προσφέρουν οι ηλεκτρονικές συναλλαγές
- η εμπιστευτικότητα και η ιδιωτικότητα των συναλλαγών
- η αποτελεσματικότητα
- η ευκολία και η αμεσότητα στη χρήση του
- η απλότητα των υπηρεσιών
- η εύκολη πρόσβαση από οποιοδήποτε σημείο
- η συμβατότητα με τις ανάγκες του χρήστη
- η φήμη της τράπεζας

3.5 Ασφάλεια Ηλεκτρονικών Τραπεζικών Συναλλαγών στο E-banking από Μέρους των Επιχειρήσεων

Αποτελεί γεγονός πως πλέον στις τράπεζες, η ασφάλεια των συναλλαγών είναι θέμα υψίστης σημασίας και βασική προτεραιότητα. Για το λόγο αυτό και όλες οι επενδύσεις που γίνονται σε αυτό τον τομέα είναι ολοένα και αυξανόμενες. Υπάρχει βέβαια συγκεκριμένη εφαρμογή και υιοθέτηση νέων τεχνολογιών κυρίως σε πρωτόκολλα επικοινωνίας και σε μηχανισμούς ταυτοποίησης. Τα συστήματα αυτά είναι μοναδικά για την κατάσταση της Ελλάδας, αφού προσφέρει τις εξής λειτουργίες ασφαλείας (Σινανιώτη & Φαρσαρώτας, 2005).

- Ταυτοποίηση τράπεζας: Βασικό στοιχείο είναι ότι πρέπει να βρίσκεται πιστοποιημένη η ιστοσελίδα στην οποία υπάρχουν καταχωρημένοι οι προσωπικοί κωδικοί εισόδου στο σύστημα e-banking. Η πιστοποίηση γίνεται από έναν πάροχο πιστοποίησης. Μια γνωστή εταιρεία είναι η Verisign, η οποία παρέχει ασφαλή πιστοποίηση στο διαδίκτυο. Μια μικτή μορφή η οποία εμφανίζεται στο κάτω μέρος των σελίδων του διαδικτύου στο e-banking αναγνωρίζεται από το χρήστη και αυτό είναι και το σημάδι ότι βρίσκεται στο σωστό δρόμο.

- Ταυτοποίηση χρήστη: Απαραίτητος ο κωδικός εισόδου για αυτή την ταυτοποίηση. Έτσι ο χρήστης χρησιμοποιεί αυτόν τον κωδικό για την είσοδό του στο e-banking ο οποίος είναι μοναδικός για τον κάθε χρήστη. Υπάρχει συνδυασμός ενός 16ψήφιου αριθμού που είναι και ο αριθμός κάθε κάρτας. Η πρόσβαση του χρήστη είναι εφικτή με το συνδυασμό των δυο παραπάνω ψηφίων. Ο χρήστης μπορεί να έχει πρόσβαση σε ενημερωτικές υπηρεσίες, σε εκτέλεση συναλλαγών αλλά και να εκτελεί πληρωμές σε άλλους λογαριασμούς μεταφέροντας χρήματα και πληρώνοντας λογαριασμούς.

Υπάρχουν βέβαια κάποιες συναλλαγές στις οποίες ο παραλήπτης δεν είναι γνωστός και ο παράγοντας ρίσκου είναι μεγάλος, όπως μεταφορές σε τρίτους και σχετικά εμβάσματα. Σε αυτές τις περιπτώσεις η τράπεζα δε μένει στη διαδικασία ταυτοποίησης του χρήστη και προχωρά σε μια επιπλέον δικλείδα ασφαλείας. Αυτή είναι η ψηφιακή πιστοποίηση. Είναι πολύ σημαντικό γεγονός για τις τράπεζες να εξασφαλίσουν ότι τα όποια δεδομένα αποστέλλουν οι πελάτες της κατά τη διάρκεια συναλλαγών τους που είναι σε ηλεκτρονική μορφή, σε καμία περίπτωση δε θα αποκαλυφθούν ή θα διαρρεύσουν ή δε θα αποκαλυφθούν σε τρίτους. Επίσης και ότι δε θα υπάρχει και το ενδεχόμενο να αλλοιωθούν κατά τη μεταφορά τους.

Έτσι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές των πελατών τους γίνονται με ασφάλεια ώστε:

- Να υπάρχει μια βεβαιότητα για την τράπεζα για την ταυτότητα του αποστολέα.
- Σε καμία περίπτωση τα μέρη που εμπλέκονται σε κάποια συναλλαγή να μη μπορούν να αρνηθούν τη συμμετοχή τους και να αποποιηθούν την ευθύνη τους. Μέσα από ένα ψηφιακό σύστημα digitalcertificate υπάρχει η δυνατότητα να υπογράφονται όλες οι ηλεκτρονικές συναλλαγές από τον πάροχο και από το χρήστη που εκτελεί αυτές τις συναλλαγές.
- Να υπάρχει εξασφάλιση μεταφοράς δεδομένων: Η κρυπτογράφηση των στοιχείων αποτελεί ακόμα μια παραπάνω δικλείδα ασφαλείας η οποία εξασφαλίζει το απόρρητο των δεδομένων κατά τη διάρκεια μιας

συναλλαγής. Για τη διαδικασία αυτή χρησιμοποιούνται συγκεκριμένα πρωτόκολλα επικοινωνίας τα οποία σε συνδυασμό με την 128bit κρυπτογράφηση εξασφαλίζουν ολοκληρωμένη ασφάλεια συναλλαγών. Σε καμία περίπτωση η συγκεκριμένη κρυπτογράφηση δε μπορεί να παραβιασθεί. Από τη στιγμή που το http του πρωτοκόλλου με τη διεύθυνση της τράπεζας μετατρέπεται σε https αναγνωρίζεται και η σελίδα αν είναι ασφαλής.

- Να υπάρχει ελεγχόμενη πρόσβαση σε συστήματα της τράπεζας : Η τεχνολογία firewall προστατεύει τα συστήματα των τραπεζών από την όποια πρόσβαση σε τραπεζικά συστήματα. Δίνει άδεια για πρόσβαση μόνο σε συγκεκριμένες υπηρεσίες και ταυτόχρονα απαγορεύει την πρόσβαση σε απόρρητα στοιχεία ή και πληροφορίες της τράπεζας σε χρήστες που δεν είναι αναγνωρισμένοι.
- Να υπάρχει εισαγωγή στοιχείων εισόδου : Η εμφάνιση ιών είναι κάτι πολύ συνηθισμένο στις μέρες μας. Για αυτό το λόγο και υιοθετήθηκε η χρήση εικονικού πληκτρολογίου προκειμένου να γίνεται κάποια καταχώρηση κάποιου από τα δυο συστήματα ταυτοποίησης. Οι ιοί έχουν την ικανότητα να καταγράφουν πληκτρολογήσεις χρηστών. Αν σε κάποια περίπτωση μπορούσε να υποκλαπεί ο ένας κωδικός θα ήταν άχρηστος αφού είναι άχρηστος χωρίς τη χρήση του δευτέρου. Κάποιες τράπεζες είναι σε θέση να εισάγουν υποχρεωτικά τον ένα από τους δυο κωδικούς μέσω του εικονικού πληκτρολογίου.

Υπάρχουν βέβαια και άλλες δικλείδες ασφαλείας για της ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές όπως:

- Αυτόματη αποσύνδεση χρήστη. Υπάρχει κάποιο συγκεκριμένο χρονικό όριο για κάποιες συναλλαγές. Αφού περάσει το όριο αυτό, τότε ο χρήστης αποσυνδέεται αυτόματα από το σύστημα.
- Υποχρεωτική αλλαγή κωδικών. Το σύστημα υποχρεώνει το χρήστη να αλλάξει των κωδικό του μέσω μιας επιλογής προκειμένου να τον θυμάται και πιο εύκολα.

- Μπλοκάρισμα κωδικών. Μετά από τρεις λανθασμένες προσπάθειες οι προσωπικοί κωδικοί μπλοκάρονται ή σε συνολικά 9 προσπάθειες λανθασμένες την εβδομάδα.
- Χρήστες και εγκρίσεις. Υπάρχει η δυνατότητα απεριόριστων χρηστών μια ποικίλα δικαιώματα ανά χρήστη, ημερήσια όρια ανά συναλλαγή ή και συνολικά.

3.6 Πως τα capital control επηρέασαν το e-banking

Σύμφωνα με έρευνα του ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ που έγινε στο διάστημα 21 με 27 Ιουλίου 2015, 9 στις 10 επιχειρήσεις σημείωσαν πτώση στον κύκλο εργασιών τους εξ' αιτίας της επιβολής των κεφαλαιακών ελέγχων (capital controls). Επίσης, 3 στις 10 επιχειρήσεις η μείωση αυτή ήταν πάνω από 70%.

Οι μικρές επιχειρήσεις στην χώρα μας δεν ήταν προετοιμασμένες να αντιμετωπίσουν τις επιπτώσεις από την επιβολή των capital controls και το κλείσιμο των τραπεζών. Από τις επιχειρήσεις αυτές μόνο η μία στις 2 χρησιμοποιεί το e-banking για τις συναλλαγές της με πελάτες και προμηθευτές, ενώ 7 στις 10 δεν διαθέτουν συσκευές EFT/POS προκειμένου να πραγματοποιούν συναλλαγές με πιστωτικές, χρεωστικές και προπληρωμένες κάρτες. Όσον αφορά τον κλάδο των υπηρεσιών, 6 στις 10 επιχειρήσεις δεν διαθέτουν e-banking και στο εμπόριο το αντίστοιχο ποσοστό είναι 53,3% (capital.gr, 2015).

Τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετώπισαν οι μικρές από την επιβολή των κεφαλαιακών ελέγχων αφορούν:

- την προμήθεια πρώτων υλών (39% του τομέα σε μεγάλο βαθμό και 39% σε κάποιο βαθμό),
- τη χρήση υπηρεσιών από το εξωτερικό (35% του τομέα σε μεγάλο βαθμό και 27% σε κάποιο βαθμό) και
- την είσπραξη απαιτήσεων (31% του τομέα σε μεγάλο βαθμό και 51% σε κάποιο βαθμό).

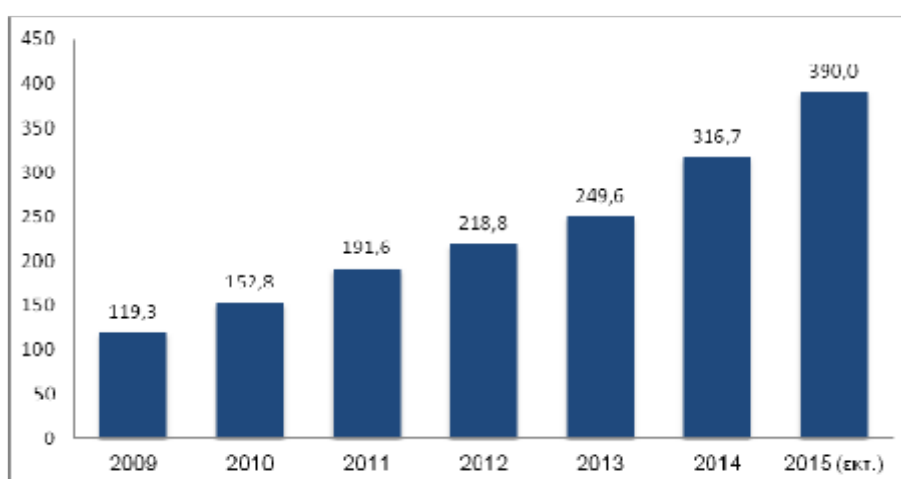
Η Εθνική Τράπεζα σημειώνει πως η επιβολή των κεφαλαιακών ελέγχων είχε και δύο θετικές επιδράσεις στη λειτουργική αποτελεσματικότητα της ελληνικής οικονομίας καθώς αύξησε τη χρήση e-banking και μηχανημάτων για κάρτες (POS).

Η επίδραση αυτή ήταν πιο έντονη στις μικρότερες επιχειρήσεις (με πωλήσεις μέχρι €2,5 εκατ.), με (tanea.gr, 2016):

- το 12% αυτών να βάζει POS λόγω των κεφαλαιακών ελέγχων, φτάνοντας έτσι το συνολικό ποσοστό τους με POS στο 40% (ποσοστό αντίστοιχο με των μεγαλύτερων επιχειρήσεων), και
- το 14% αυτών να ξεκινάει τη χρήση υπηρεσιών e-banking λόγω των κεφαλαιακών ελέγχων, φτάνοντας το συνολικό ποσοστό τους με e-banking κοντά στο 90%.

Το ίδιο συμβαίνει και με την Eurobank. Η τράπεζα παρατηρεί ότι οι περιορισμοί στα ελληνικά κεφάλαια έχει μία θετικά επίπτωση. Οδήγησε στην εκτεταμένη χρήση πιστωτικών και χρεωστικών καρτών από τους πελάτες και POS από επιχειρήσεις, με ευνοϊκές επιπτώσεις μακροχρόνια για την οικονομία, ιδιαίτερα όσον αφορά στον περιορισμό της φοροδιαφυγής (Καραμούζης, 2015).

Σχεδιάγραμμα 2: Ενεργοί χρήστες του e-banking κατά τη διάρκεια του έτους



Πηγή: Καραμούζης, 2015

Στα ίδια συμπεράσματα κατέληξε με έρευνά της και τη Τράπεζα Πειραιώς. Ο μέσος μηνιαίος αριθμός των νέων εγγεγραμμένων χρηστών του web banking αυξήθηκε το 2015 κατά 57% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Αντίστοιχα, κατά 47% αυξήθηκε ο μέσος μηνιαίος αριθμός ενεργών χρηστών και κατά 99% ο μέσος μηνιαίος όγκος εγχρήματων συναλλαγών. Αύξηση κατά 46% παρουσίασε ο μέσος αριθμός των νέων εγγεγραμμένων χρηστών του phone banking, ενώ κατά 72% αυξήθηκαν οι ενεργοί χρήστες του και κατά 115% οι εγχρήματες συναλλαγές. Σημαντική αύξηση κατά 73% παρουσίασαν οι ενεργοί χρήστες του mobile banking, με παράλληλη αύξηση κατά 141% του όγκου των εγχρήματων συναλλαγών (Τράπεζα Πειραιώς, 2016).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ

4

ΕΝΤΑΞΗ ΤΟΥ E-BANKING

4.1 Ένταξη του e-banking στις Ελληνικές τράπεζες

Αποτελεί γεγονός πως στις αρχές της δεκαετίας του 1980, οι καταναλωτές των τραπεζών είχαν την ευκαιρία να έχουν στη διάθεσή τους ένα πρόγραμμα λογισμικού, μέσα από το οποίο μπορούσαν να κάνουν κλήσεις σε τράπεζες μέσω μιας τηλεφωνικής γραμμής. Ως αποτέλεσμα, το πρόγραμμα αυτό λειτουργούσε από απόσταση προς όφελος του καταναλωτή. Στην Ελλάδα δε, τη δεκαετία του 1990 άρχισε να λειτουργεί το διαδίκτυο το οποίο αρχικά ήταν περιορισμένο σε εμβέλεια και πρόσβαση, αφού υπήρχαν μόνο 2-3 εταιρείες οι οποίες διέθεταν on-line υπηρεσίες. Σύμφωνα με την τεχνολογική όμως εξέλιξη, εμφανίσθηκαν τράπεζες οι οποίες πίστεψαν σε αυτή την εξέλιξη και επένδυσαν σχετικά (Σινανιώτη & Φαρσαρώτας, 2005).

Οι τράπεζες αυτές θεώρησαν ότι η χρήση του διαδικτύου θα μπορούσε να αλλάξει τα παλαιά δεδομένα αλλά και τη λειτουργία των ιδίων και των υπηρεσιών τους. Σύμφωνα με τις εξελίξεις, προέβλεψαν ότι η διαδικτυακή τραπεζική σε σύντομο χρονικό διάστημα θα αντικαθιστούσε τη παραδοσιακή λειτουργία των τραπεζών καθώς και επίσης και τα παραδοσιακά κανάλια παροχής τραπεζικών υπηρεσιών. Σύμφωνα με τον αρχισυντάκτη του περιοδικού Fortune, David Kirpatrick, το διαδίκτυο θα εξελισσόταν σε «εφιάλτη» για τους τραπεζικούς λογαριασμούς αλλά κυρίως και για τις εταιρείες τηλεπικοινωνιών, από τη στιγμή που θα πρόσφερε δωρεάν υπηρεσίες στους καταναλωτές (Κώνστας, 2005).

Ο ανταγωνισμός όμως τον οποίο και δέχθηκαν από μη τραπεζικούς οργανισμούς ή/και επιχειρήσεις, ήταν ένας ακόμα λόγος για τον οποίο και οι τράπεζες στράφηκαν στη διαδικτυακή πολιτική. Η διαφορά σε τράπεζες και μη τραπεζικούς

οργανισμούς με τις τραπεζικές πληροφορίες μειώθηκε από τη χρήση της τεχνολογίας μέσω του διαδικτύου. Κλασικά παραδείγματα κολοσσών που άρχισαν να δίνουν τραπεζικές υπηρεσίες στο Ευρωπαϊκό εμπόριο Λιανικής ήταν οι Sainsbury στη Μ. Βρετανία και η Carrefour στη Γαλλία (Σινανιώτη και Φαρσαρώτας, 2005). Κάτω από αυτό το πρίσμα οι τράπεζες μη θέλοντας να μείνουν αμέτοχες στο όλο κλίμα του ανταγωνισμού, άρχισαν να επενδύουν στην ανάπτυξη του διαδικτύου.

Εξάλλου το κόστος της διαδικτυακής τραπεζικής είναι χαμηλό σε δαπάνες από τη δημιουργία μέχρι και τη λειτουργία του. Σε ότι αφορά την Ελλάδα, η πρώτη διαδικτυακή τράπεζα εμφανίστηκε το 1997 από τη Εγνατία τράπεζα. Μέχρι και σήμερα η διαδικτυακή τραπεζική έχει αποκτήσει μεγάλο ενδιαφέρον και αναπτύσσεται συνεχώς. Η εξέλιξη της διαδικτυακής τράπεζας σαν τεχνολογικό προϊόν είναι ραγδαία και συνεχώς με νέα δεδομένα. Είναι σίγουρο ότι στο μέλλον θα υπάρξουν ακόμα περισσότερα νέα στοιχεία με την πάροδο του χρόνου. Τα στοιχεία αυτά θα ορίσουν και το μέλλον της διαδικτυακής τραπεζικής με μεγαλύτερη ακρίβεια. Αλλά πολλές είναι και οι αλλαγές που έχουν σημειωθεί από αυτή την εξέλιξη.

Η αλλαγή από τις τραπεζικές συναλλαγές μέχρι το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει δημιουργήσει αλλαγές στις σχέσεις τις προσωπικές με τους πελάτες αλλά ταυτόχρονα παρουσιάζει και πολλά πλεονεκτήματα σε σύγκριση με τα παλιά κανάλια τραπεζικής διανομής. Συγκεκριμένα, έχει αυξηθεί η πελατειακή βάση, η εμπορία και η επικοινωνία. Πλέον οι τραπεζικές υπηρεσίες είναι ευρέως διαδεδομένες. Η εξοικείωση στις μέρες μας με το διαδίκτυο είναι πολύ μεγάλη από τους χρήστες-πελάτες. Όλες οι τραπεζικές υπηρεσίες και τα πλεονεκτήματα είναι διαδεδομένα και οι χρήστες πολύ πιο εύκολα κάνουν αγορές on line σε αγαθά και υπηρεσίες με χαμηλό κόστος και ευκολία. Φυσικά ένα από τα βασικά ερωτήματα είναι κατά πόσο μια επιχείρηση θα «εκμεταλλευθεί» τα παραπάνω οφέλη και υπηρεσίες προκειμένου να έχει ο μηχανισμός παραγωγής καλύτερα και μεγαλύτερα αποτελέσματα. Τα κόστη της επιχείρησης με αυτό τον τρόπο μειώνονται και τα αγαθά ή οι υπηρεσίες της γίνονται περισσότερο ποιοτικά και ανταγωνιστικά (Κώνστας, 2005).

Τα τελευταία χρόνια οι τραπεζικές συναλλαγές μέσω του διαδικτύου ολοένα και αυξάνονται. Η πραγματοποίηση των τραπεζικών συναλλαγών με το πάτημα ενός κουμπιού είναι πια γεγονός. Το e-banking θεωρείται ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα

για τις τράπεζες και τους δίνει τη δυνατότητα να μειώσουν το κόστος τους και να προσελκύσουν νέους πελάτες αυξάνοντας την κερδοφορία τους.

Στην Ελλάδα βλέπουμε ότι υπάρχει μεγάλη διείσδυση του e-banking στην καθημερινή ζωή των ατόμων. Παρόλα αυτά δεν είναι λίγοι εκείνοι που νιώθουν ανασφάλεια από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και προτιμούν τις κανονικές τραπεζικές συναλλαγές. Οι τράπεζες προκειμένου να προσελκύσουν ολοένα και περισσότερους χρήστες στις on-line τραπεζικές υπηρεσίες καλούνται να αξιοποιήσουν μια σειρά παραγόντων έτσι ώστε να πείσουν τους χρήστες. Έτσι, λοιπόν θα πρέπει να εκπαιδεύσουν τους χρήστες, να προσφέρουν πιο ολοκληρωμένες λύσεις, να τους ενημερώνουν τους χρήστες έγκαιρα για τυχόν αλλαγές, να έχουν μία καλή σχέση ποιότητας- κόστους.

Στα επόμενα κεφάλαια θα παρουσιαστούν οι υπηρεσίες των ηλεκτρονικών συναλλαγών των τεσσάρων μεγαλύτερων ελληνικών τραπεζών. Οι τράπεζες που επιλέχθηκαν να αναλυθούν είναι η Εθνική Τράπεζα, η Τράπεζα Πειραιώς, η Eurobank και η Alpha Bank. Οι τράπεζες αυτές είναι οι πιο γνωστές και έχουν σχεδιάσει με πολύ προσοχή τις ηλεκτρονικές τους συναλλαγές. Υπάρχουν και άλλες πολλές τράπεζες που προσφέρουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικών συναλλαγών στους πελάτες τους αλλά όπως είναι λογικό δεν μπορούν να παρουσιαστούν όλες στο πλαίσιο της συγκεκριμένης εργασίας.

4.2 Alpha Bank

Η Alpha Bank προσφέρει τις παρακάτω ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες μέσω της ιστοσελίδας της <https://www.alpha.gr/e-banking>(Alpha Bank):

- Μεταφορές κεφαλαίων σε συγκεκριμένη ημερομηνία, μεταξύ προδηλωμένων λογαριασμών της ίδιας τράπεζας και του ιδίου νομίσματος
- Μεταφορές κεφαλαίων σε λογαριασμούς καταθέσεων (Ευρώ) της Alpha Bank ή άλλης τράπεζας στην Ελλάδα, που δεν έχει δηλώσει ο πελάτης στο προφίλ του

- Μεταφορές κεφαλαίων σε λογαριασμούς καταθέσεων άλλων τραπεζών του εξωτερικού, που δεν έχει δηλώσει ο πελάτης στο προφίλ του
- Πάγιες εντολές μεταφοράς σταθερού ποσού (σε Ευρώ) σε λογαριασμούς καταθέσεων της Alpha Bank
- Πληρωμές οφειλών σε συγκεκριμένη ημερομηνία, που αφορούν: α) Προσωπικές πιστωτικές κάρτες εκδόσεως της Alpha Bank του ιδίου χρήστη ή τρίτων, β) Προσωπικές πιστωτικές κάρτες εκδόσεως άλλων τραπεζών της Ελλάδας, γ) Δάνεια ("Alpha Ανοικτό", "Alpha Autoloan", "Alpha 1|2|3", κ.τ.λ.), δ) Οφειλές θυγατρικών εταιρειών (π.χ. Alpha Ασφαλιστική), ε) Λογαριασμούς κοινής ωφέλειας (Δ.Ε.Η., Ε.Υ.Δ.Α.Π.), στ) Δημόσιο (π.χ. Φόρος εισοδήματος φυσικών προσώπων, Φ.Π.Α., Ι.Κ.Α., Τ.Ε.Β.Ε., Τέλη κυκλοφορίας), ζ) Λογαριασμούς σταθερής και κινητής τηλεφωνίας (π.χ. Ο.Τ.Ε., Cosmote Κινητές Τηλεπικοινωνίες ΑΕ, Forthnet, Telepassport, Lannet, Voicenet, Vivodi, Wind, Cosmoline) και η) Λοιπές εταιρείες (π.χ. Multichoice, Allianz Ζωής, κάρτες Diners, Otenet, Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, Ing Ζωής, κ.λπ.)
- Πληροφόρηση για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των προδηλωμένων λογαριασμών των πελατών (σε Ευρώ ή συνάλλαγμα) και στεγαστικών ή χορηγητικών δανείων (με δυνατότητα εξαγωγής των κινήσεων σε αρχείο τύπου Excel)
- Πληροφόρηση για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις (τρέχουσες και μέχρι 3 παλαιότερων αντιγράφων λογαριασμού) των προδηλωμένων καρτών εκδόσεως της Alpha Bank
- Πληροφόρηση για τα στοιχεία των βιβλιαρίων επιταγών των πελατών (φύλλα βιβλιαρίων, ακυκλοφόρητες επιταγές κ.λπ.) και την κατάσταση των επιταγών
- Ενημέρωση για την κατάσταση των αιτήσεων που έχουν καταχωρήσει για έκδοση βιβλιαρίων επιταγών.
- Δύο επίπεδα χρηστών σε κάθε εταιρική συνδρομή που παρέχουν την δυνατότητα προετοιμασίας και έγκρισης των συναλλαγών πριν από την εκτέλεση τους

- Δυνατότητα προετοιμασίας και επεξεργασίας ορισμένων τραπεζικών εργασιών (μαζικών κινήσεων για μισθοδοσίες, πληρωμές προμηθευτών, πληρωμές ΦΠΑ, ΙΚΑ και ΤΕΒΕ)
- Δυνατότητα αυξήσεως του ημερησίου ορίου μεταφορών σε "μη προδηλωμένους λογαριασμούς" στο προφίλ έως 30.000 Ευρώ.
- Δυνατότητα τοπικής αποθήκευσης στοιχείων (π.χ. κινήσεων λογαριασμού) σε αρχείο τύπου "Excel".

4.3 Τράπεζα Πειραιώς

Η Τράπεζα Πειραιώς προσφέρει τις παρακάτω ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες μέσω της ιστοσελίδας της <https://www.winbank.gr/sites/idiwtes/el/Pages/default.aspx> (Τράπεζα Πειραιώς):

Διαχείριση λογαριασμών

- Εμφάνιση/Ανάλυση υπολοίπων και κινήσεων λογαριασμών
- Αποστολή των κινήσεων λογαριασμών μέσω ταχυδρομείου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail)
- Προβολή αναλυτικών στοιχείων του λογαριασμού
- Εμφάνιση των επιτοκίων χορηγήσεων/καταθέσεων
- Ενημέρωση για το διεθνή αριθμό λογαριασμού (IBAN).

Διαχείριση καρτών

- Εμφάνιση υπολοίπων και κινήσεων πιστωτικών καρτών
- Άμεση εμφάνιση και εκτύπωση των μηνιαίων λογαριασμών
- Αποστολή των μηνιαίων λογαριασμών μέσω ταχυδρομείου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail)

- Παροχή αναλυτικών στοιχείων των πιστωτικών καρτών
- Δυνατότητα άμεσης πληρωμής ή πληρωμής σε μελλοντική ημερομηνία.

Διαχείριση δανείων

- Συνολική απεικόνιση των δανείων
- Παροχή αναλυτικών στοιχείων των δανείων
- Δυνατότητα πληρωμής δόσεων.

Διαχείριση επιταγών

- Δυνατότητα παραγγελίας βιβλιαρίου
- Παροχή αναλυτικών στοιχείων και παρακολούθηση επιταγών
- Αναζήτηση ανά αριθμό/σελίδα επιταγής και χρονική περίοδο
- Καταχώρηση στοιχείων και επεξεργασία διαθέσιμων και ανεξόφλητων επιταγών
- Ενημέρωση της κατάστασης (π.χ. εξοφλημένες, ακυρωμένες, ανακλημένες, κ.τ.λ.)
- Ανάκληση βιβλιαρίου επιταγών

Πληρωμές/Μεταφορές

- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς του ιδίου στην τράπεζα Πειραιώς
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς τρίτων στην Τράπεζα Πειραιώς
- Μεταφορά ποσού από κάρτα Visa σε άλλη κάρτα
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας
- Εντολές πληρωμής τρίτων σε μελλοντική ημερομηνία
- Εντολές εμβασμάτων
- Καθορισμός περιοδικών πληρωμών
- Αποθήκευση Τακτικών Πληρωμών για Άμεση Επανάληψη
- Αναβολή ή ακύρωσή αποθηκευμένων εντολών πληρωμών

- Πάγιες ή μεμονωμένες εντολές πληρωμής ΔΕΚΟ (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ)
- Πάγιες ή μεμονωμένες εντολές πληρωμής εταιρειών τηλεφωνίας (Cosmote, Vodafone, Wind, Tellas, Q-Telecom)
- Πάγιες εντολές πληρωμής εταιρειών συνδρομητικής τηλεόρασης (Nova)
- Προσωρινή απενεργοποίηση και μεταβολή των πάγιων εντολών.
- Διακοπή πάγιων εντολών.
- Μεμονωμένες εντολές πληρωμής ασφαλιστικών φορέων (ALLIANZ ΑΕΓΑ, ΑΕΑΖ, ING)
- Μεμονωμένες εντολές πληρωμής (ΙΚΑ, ΦΠΑ, ΤΕΒΕ)
- Μεμονωμένη εντολή πληρωμής Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων.
- Ανανέωση χρόνου ομιλίας "Vodafone Refill".
- Προσφορές σε μη κυβερνητικές οργανώσεις με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού του πελάτη.
- Αποστολή μαζικών εμβασμάτων μέσω αρχείου (του πελάτη)
- Ιστορικό του συνόλου των πληρωμών.

Χρηματιστηριακές συναλλαγές

- Άμεση παρακολούθηση των τιμών των μετοχών του Χ.Α.Α.
- Άμεση αποτίμηση του χαρτοφυλακίου του πελάτη. Άμεση ενημέρωση για τις τιμές των μετοχών του πελάτη.
- Άμεση παρακολούθηση των Ενδοσυνεδριακών Δεδομένων του Χ.Α.Α.
- Ημερήσιο και ιστορικό γράφημα των τιμών μετοχών.
- Άμεση ενημέρωση για τις τιμές των δεικτών των διεθνών αγορών.
- Άμεση ενημέρωση για τα οικονομικά, επιχειρηματικά και χρηματιστηριακά νέα της Ελληνικής και Διεθνούς αγοράς.
- Ισοτιμίες των ξένων νομισμάτων.
- Τιμές αμοιβαίων κεφαλαίων της τράπεζας.
- Άμεση ενημέρωση για την κατάσταση (status) της εντολής.
- Συμμετοχή σε δημόσιες εγγραφές.
- Ενημέρωση για την εκτέλεση των εντολών.

- Εντολές μεταπώλησης εντολών που αγοράστηκαν μέσα στην ίδια ημέρα.
- Εντολές αγοράς μετοχών με χρέωση λογαριασμού.
- Εντολές πώλησης μετοχών με πίστωση λογαριασμού..

Αιτήσεις

- Σχετικά με προσωπικό καταναλωτικό δάνειο.
- Σχετικά με πιστωτική κάρτα.
- Σχετικά με καταθετικούς λογαριασμούς.
- Σχετικά με μεταφορά υπολοίπου από άλλη πιστωτική κάρτα.

4.4 Eurobank

Η Eurobank προσφέρει τις παρακάτω ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες μέσω της ιστοσελίδας της <https://ebanking.eurobank.gr/ebanking/login.faces> (Eurobank):

Ενημέρωση

- Κινήσεις λογαριασμών (έως 3 μήνες)
- Συνολική εικόνα πελάτη (λογαριασμοί, κάρτες, δάνεια, μετοχές). Πληροφορίες λογαριασμών (δικαιούχοι, πιστωτικοί/χρεωστικοί τόκοι, κλπ.)
- Υπόλοιπα λογαριασμών.
- Υπόλοιπα πιστωτικών καρτών.
- Κινήσεις πιστωτικών καρτών (5 τελευταίοι λογαριασμοί)
- Πληροφορίες δανείων (όρια, δεσμεύσεις, κ.τ.λ.). > Υπόλοιπα και κινήσεις Δανείων (έως 3 μήνες)
- Ειδοποιήσεις μέσω γραπτών και ηλεκτρονικών μηνυμάτων (sms & e-mail) για ημερήσιες κινήσεις λογαριασμών και πιστωτικών καρτών.
- Πληροφορίες κατάθεσης πολλαπλών επιταγών της ίδιας τράπεζας και άλλων τραπεζών.

- Πληροφορίες / Κατάσταση μεμονωμένων επιταγών (και σε ενέχυρο)
- Ενημέρωση για εγγυητικές επιστολές.
- Κινήσεις τερματικών "POS" εμπορών που συνεργάζονται με την τράπεζα.
- Παροχή ιστορικού συναλλαγών (μεταφορών, πληρωμών, εμβασμάτων)
- Παροχή πληροφοριών συναλλαγών (ημερομηνία, λογαριασμοί χρέωσης/πίστωσης, αιτιολογία, κ.τ.λ.)
- Αποτίμηση προσωπικού χαρτοφυλακίου μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων της ίδιας τράπεζας.
- Παρακολούθηση της συνεδρίασης του Χ.Α.Α.
- Οικονομικές αναλύσεις, νέα της αγοράς.
- Κινήσεις παραγώγων.
- Εταιρικά νέα και εταιρικές πράξεις.
- Συγκριτικά γραφήματα επενδυτικών προϊόντων.
- Ισολογισμοί και αριθμοδείκτες εισηγμένων εταιριών στο χρηματιστήριο.
- Δυνατότητα δημόσιων εγγραφών.
- Ημερήσιο κλείσιμο μετοχών, παραγώγων και αμοιβαίων Κεφαλαίων.
- Ημερήσιο δελτίο τιμών ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου.
- Δελτίο τιμών εμπορευμάτων.
- Διεθνείς δείκτες.
- Κατάσταση ημερήσιων εντολών μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων.

Συναλλαγές

- Μεταφορά κεφαλαίων μεταξύ προσωπικών λογαριασμών της Eurobank.
- Μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμούς τρίτων της Eurobank.
- Μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμούς άλλων Ελληνικών τραπεζών.
- Μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμούς του Εξωτερικού (λογαριασμούς του ιδίου, φοιτητικό έμβασμα, συνδρομή εφημερίδων και περιοδικών)
- Ομαδική μεταφορά.
- Διαχείριση εντολών προγραμματισμένης ή περιοδικής μεταφοράς. Πληρωμές (προγραμματισμένες & μέσω πάγιας εντολής)
- Πληρωμή δόσης δανείου.

- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας της Eurobank (προσωπική και τρίτου προσώπου)
- Χρέωση πιστωτικού ορίου.
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας.
- Φόρτωση/Επαναφόρτωση προπληρωμένης κάρτας.
- Πληρωμές Δημοσίου (ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ, ΔΕΗ, ΟΤΕ, Φόρου Εισοδήματος)
- Πληρωμές εταιρειών τηλεφωνίας (Vodafone, TIM, Q- Telecom, Tellas, Mobitel, Forthnet)

Χρηματιστήριο

- Αγοραπωλησία μετοχών και ακύρωση εντολής αγοράς/πώλησης μετοχών.
- Συμμετοχή σε αμοιβαία κεφάλαια της Eurobank με δυνατότητα εξαγοράς ή μεταφοράς αυτών.
- Ακύρωση Εντολών αμοιβαίων κεφαλαίων της Eurobank.
- Δυνατότητα συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές.
- Δυνατότητα ακύρωσης αίτησης συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές.
- Δημιουργία, διαχείριση και αποτίμηση εικονικών χαρτοφυλακίων μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων.

Αιτήσεις

- Αίτηση έκδοσης μπλοκ επιταγών.
- Αίτηση αλλαγής κύριας διεύθυνσης.
- Αίτηση εγγραφής στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω κινητού τηλεφώνου (Mobile banking).

Άλλες υπηρεσίες

- Αποστολή και παραλαβή κρυπτογραφημένων προσωπικών μηνυμάτων.
- Δυνατότητα διενέργειας δωρεάς σε κοινωφελείς οργανισμούς.
- Ενημέρωση για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των εταιρικών λογαριασμών, καρτών και δανείων.
- Ενημέρωση σχετικά με την κατάσταση των επιταγών της εταιρείας, για ιστορικά τους στοιχεία, για πληροφορίες κατάθεσης επιταγών στη Eurobank και σε άλλες τράπεζες, καθώς και για επιταγές που έχει η εταιρεία προσκομίσει στην τράπεζα με σκοπό την ενεχυρίασή τους.
- Ενημέρωση σχετικά με τα στοιχεία των εγγυητικών επιστολών που έχει εκδώσει η τράπεζα στην εταιρεία.
- Ενημέρωση για τις εμπορικές κινήσεις της εταιρείας μέσω "POS" (ισχύει * για εμπορικούς συνεργάτες της Eurobank Cards)
- Δυνατότητα μεταφοράς χρημάτων σε λογαριασμούς της Eurobank και άλλων Τραπεζών, στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- Δυνατότητα πληρωμής/αποπληρωμής των δανείων της εταιρείας.
- Δυνατότητα πληρωμής του ΦΠΑ, του ΙΚΑ, των λογαριασμών ΔΕΚΟ, των εταιρειών τηλεφωνίας, των ασφαλιστικών εταιριών καθώς και άλλων εταιρειών που προαναφέραμε.
- Δυνατότητα εκτέλεσης ομαδικών πληρωμών (π.χ. στους προμηθευτές της εταιρείας)
- Δυνατότητα πληρωμής της μισθοδοσία της εταιρείας.
- Δυνατότητα παρακολούθησης της συνεδρίασης του Χ.Α.Α. και ενημέρωσης σχετικά με χρηματοοικονομικά νέα της αγοράς.

4.5 Εθνική Τράπεζα

Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει τις παρακάτω ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες μέσω της ιστοσελίδας της <https://ibankretail.nbg.gr/sts/Account/Login/web> (Εθνική Τράπεζα):

Λογαριασμοί

- Ενημέρωση υπολοίπου των λογαριασμών που έχουν συνδεθεί με τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου (internet banking)
- Ενημέρωση για την κίνηση των παραπάνω λογαριασμών σε ημερήσια ή μηνιαία βάση.
- Μεταφορά χρημάτων μεταξύ των συγκεκριμένων λογαριασμών.
- Αναλυτική πληροφόρηση των οικονομικών συναλλαγών των πελατών για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

Πληρωμές

- Πληρωμή του Φ.Π.Α. εφόσον ο πελάτης έχει υποβάλλει τη σχετική δήλωση μέσω του "TAXIS net".
- Πληρωμή των εργοδοτικών εισφορών του Ι.Κ.Α.
- Πληρωμή των ασφαλιστικών εισφορών του Τ.Ε.Β.Ε.
- Πληρωμή των λογαριασμών της Δ.Ε.Η.
- Εξόφληση του οφειλόμενου φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων ή πληρωμή της δόσης σύμφωνα με το "Αποδεικτικό είσπραξης Φ.Ε." που βρίσκεται στο εκκαθαριστικό σημείωμα του πελάτη.
- Πληρωμή των δόσεων όλων των πιστωτικών καρτών εκδόσεως της Ε.Τ.Ε.
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών εκδόσεως άλλων τραπεζών εσωτερικού.
- Πληρωμή των λογαριασμών των εξής εταιρειών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας: Cosmote, Lannet, Ο.Τ.Ε, Q -Telecom, Telepassport, Vodafone, Forthnet και Cosmoline.
- Πληρωμή των συνδρομών για τους παροχείς του διαδικτύου των εταιρειών: Otenet και Forthnet.

- Εξόφληση των ασφαλιστρών ζωής της Εθνικής Ασφαλιστικής.
- Πληρωμή των οφειλών των πελατών στις εξής εταιρείες: Serfin, Firen, BMW FS, BMW Austria Bank, Volkswagen Bank, Tellas, Vivodi, Πλαίσιο. Ε.Τ.Α.Ο. (Επαγγελματικό Ταμείο Ασφάλισης Οικονομολόγων), Ελαστικά ΜΙΣΕΛΕΝ Α.Β.Ε.Ε. και Interasco Α.Ε.Γ.Α.

Εμβάσματα σε Ε.Τ.Ε.

- Μεταφορά χρημάτων από το λογαριασμό του πελάτη (της Ε.Τ.Ε.), σε λογαριασμούς τρίτων εντός της τράπεζας.
- Πραγματοποίηση μέχρι 50 πιστώσεων λογαριασμών Ε.Τ.Ε. με ισάριθμες χρεώσεις συνδεδεμένου λογαριασμού.

Εμβάσματα σε άλλες τράπεζες

- Πραγματοποίηση εμβασμάτων σε άλλη τράπεζα του εσωτερικού μέσω του συστήματος "DIASTRANSFER". Ο πελάτης μπορεί να επιλέξει τον τρόπο καταβολής της προμήθειας είτε με επιβάρυνση μόνο του εντολέα (OUR), είτε μόνο του αποδέκτη (BEN), είτε και των δύο (SHA).
- Αποστολή εμβασμάτων σε λογαριασμούς που τηρούνται σε Τράπεζες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή υπεράκτιων κτήσεων χωρών αυτής.
- Πραγματοποίηση μέχρι 50 πιστώσεων λογαριασμών σε άλλες τράπεζες του εσωτερικού ή σε λογαριασμούς που τηρούνται σε Τράπεζες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή υπεράκτιων κτήσεων χωρών αυτής με ισάριθμες χρεώσεις συνδεδεμένου λογαριασμού.

Επενδύσεις

- Ενημέρωση για το χαρτοφυλάκιο μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων που τηρεί ο πελάτης στην τράπεζα.
- Πραγματοποίηση αγοραπωλησίας μετοχών και άμεση ενημέρωση του πελάτη για τις εντολές που έχει δώσει.
- Δυνατότητα υποβολής αίτησης συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές στο Χ.Α.
- Πληροφόρηση της συνεδρίασης του Χ.Α. και Χ.Π.Α . για την εικόνα της αγοράς, τους δείκτες, τα οικονομικά στοιχεία των εταιρειών, τιμές μετοχών κ.λπ.

Χρηματοδοτήσεις/ δάνεια

- Πληροφόρηση για τα υπόλοιπα των λογαριασμών που αφορούν επιχειρηματικές χρηματοδοτήσεις καθώς και την κίνηση, τις δόσεις και την επιτοκιακή επιβάρυνση του κάθε πελάτη.
- Πληροφόρηση για τις κινήσεις και τα αναλυτικά στοιχεία των στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων των πελατών.

Αιτήσεις

- Παραγγελία μπλοκ επιταγών και δυνατότητα ακύρωσης αυτού.
- Πληροφόρηση για ιστορικά στοιχεία παλιών αιτήσεων χορήγησης μπλοκ επιταγών καθώς και του αριθμού των επιταγών που έχουν χορηγηθεί στον συγκεκριμένο πελάτη.
- Δυνατότητα υποβολής αίτησης για χορήγηση οποιασδήποτε πιστωτικής κάρτας της Ε.Τ.Ε.

Πάγιες εντολές

- Προγραμματισμός των μελλοντικών πληρωμών των πελατών με την υποβολή πάγιων εντολών πληρωμής ή εξόφλησης.

Επιπρόσθετες υπηρεσίες μόνο για επιχειρήσεις

- Ενημέρωση των κινήσεων των καρτών εκδόσεως E.T.E. μέσω του " POS" της κάθε επιχείρησης.
- Άμεση ενημέρωση για τις τρέχουσες ημερήσιες συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω του ΣΕΤ-4300.
- Διεκπεραίωση των οφειλών των συνεργατών προς την εταιρεία, με τη δυνατότητα άμεσης χρέωσης του λογαριασμού τους.
- Ενημέρωση για την κατάσταση των πάγιων εντολών οφειλετών της εταιρείας.
- Διεκπεραίωση των δόσεων των δανείων των πελατών της επιχείρησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ

5

ΕΡΕΥΝΑ

5.1 Παρουσίαση έρευνας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στην Κω και το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε από τους κατοίκους της Κω. Τα αποτελέσματα της έρευνας παρατίθενται στο επόμενο κεφάλαιο με τη βοήθεια πινάκων και σχεδιαγραμμάτων. Η παρουσίαση της έρευνας πραγματοποιήθηκε με τον σχεδιασμό πινάκων και σχεδιαγραμμάτων για κάθε μία ερώτηση ξεχωριστά.

5.2 Μεθοδολογία έρευνας

Για να αναλυθεί περισσότερο το συγκεκριμένο θέμα πραγματοποιήθηκε μια έρευνα. Αρχικά δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο με σκοπό να μοιραστεί στους κατοίκους του νησιού της Κω.

Τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν σε κατοίκους του νησιού της Κω και απαντήθηκαν ανώνυμα. Μοιράστηκαν και απαντήθηκαν συνολικά 100 ερωτηματολόγια. Για να διεξαχθεί η έρευνα και η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων χρειάστηκε περίπου ένας μήνας. Η διάρκεια που χρειάστηκε για να συμπληρωθεί το κάθε ένα από τα ερωτηματολόγια ήταν περίπου 15 με 20 λεπτά.

Η επαφή με τους ερωτώμενους ήταν προσωπική και επιλέχθηκαν με τυχαίο τρόπο. Αφού συμπληρώθηκαν τα ερωτηματολόγια, κωδικοποιήθηκαν οι απαντήσεις και περάστηκαν σε spss, ώστε να προκύψουν τα ποσοστά. Στη συνέχεια προέκυψαν τα πινακάκια και τα διαγράμματα τα οποία παρατίθενται παρακάτω και σχολιάζονται για την άμεση κατανόηση μέσω αριθμητικών δεδομένων των όσων προέκυψαν από την έρευνα.

5.3 Ερωτηματολόγια-Δομή

Το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε από εμάς με ερωτήσεις που πήραμε από τις εξής πηγές: Μάνθου Βασιλική, 2008, Internet banking- Διαδικτυακές εφαρμογές στον τραπεζικό χώρο, Διπλωματική εργασία, Δημητράνα Νίκη, 2012, Η συμπεριφορά των καταναλωτών απέναντι στο e-banking, Πτυχιακή εργασία και Γιαννουκου Αικατερινη, Χεινοπωρου Αλεξανδρα, 2011, Η εμπιστοσύνη των συναλλασσόμενων στο e-banking, Πτυχιακή εργασία.

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει συνολικά 28 ερωτήσεις. Το ερωτηματολόγιο περιέχει ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής και ερωτήσεις τύπου ναι / όχι και ερωτήσεις της κλίμακας Likert.

Οι πρώτες 7 ερωτήσεις είναι προσωπικές και αφορούν προσωπικά στοιχεία του ερωτώμενου. Οι επόμενες ερωτήσεις αφορούν τον τρόπο που οι κάτοικοι του νησιού διεκπεραιώνουν τις τραπεζικές τους εργασίες. Επίσης, οι περισσότερες ερωτήσεις σχετίζονται με το e-banking και με το m-banking.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

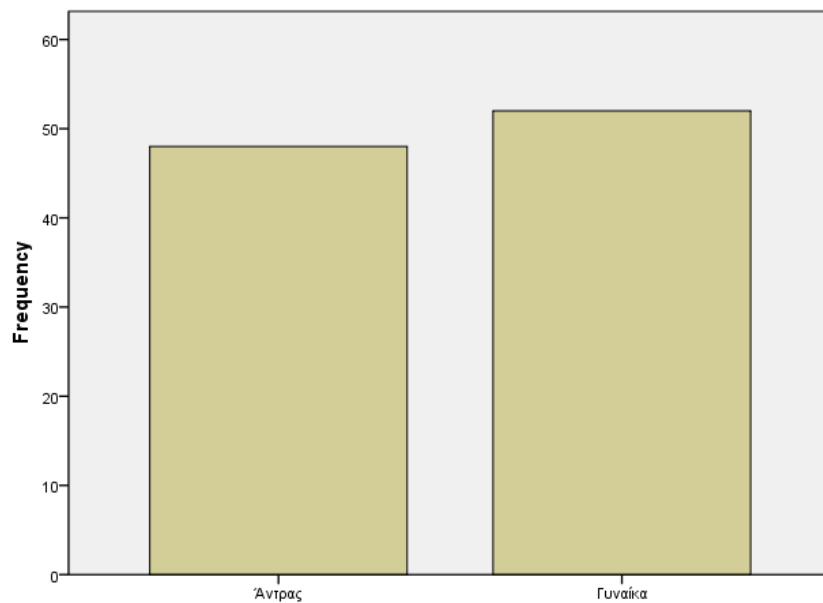
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

6.1 Αποτελέσματα έρευνας

Πίνακας 1: Φύλο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άντρας	48	48,0	48,0	48,0
	Γυναίκα	52	52,0	52,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Σχεδιάγραμμα 3: Φύλο

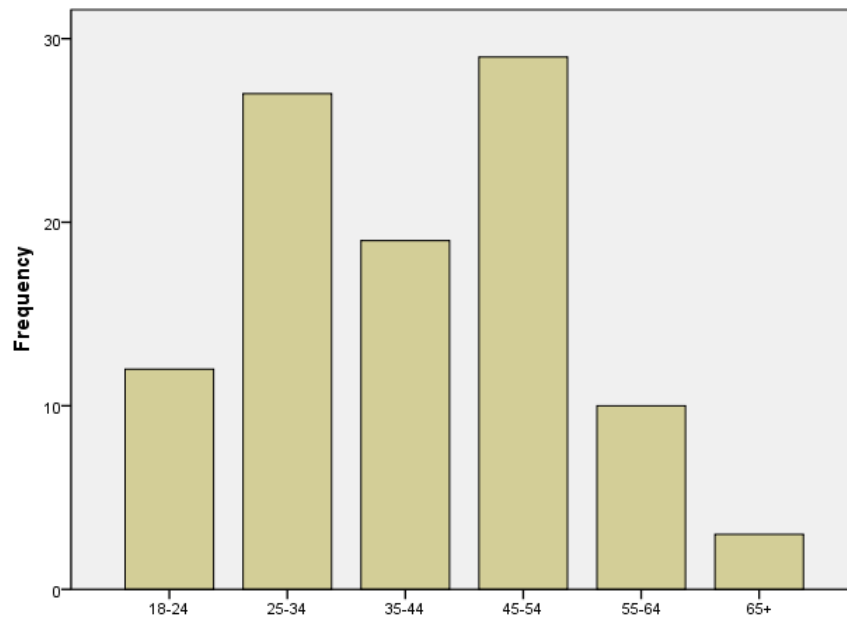


Από τους ερωτηθέντες το 48% ήταν άντρες και το 52% ήταν γυναίκες.

Πίνακας 2: Ηλικία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-24	12	12,0	12,0	12,0
	25-34	27	27,0	27,0	39,0
	35-44	19	19,0	19,0	58,0
	45-54	29	29,0	29,0	87,0
	55-64	10	10,0	10,0	97,0
	65+	3	3,0	3,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Σχεδιάγραμμα 4: Ηλικία

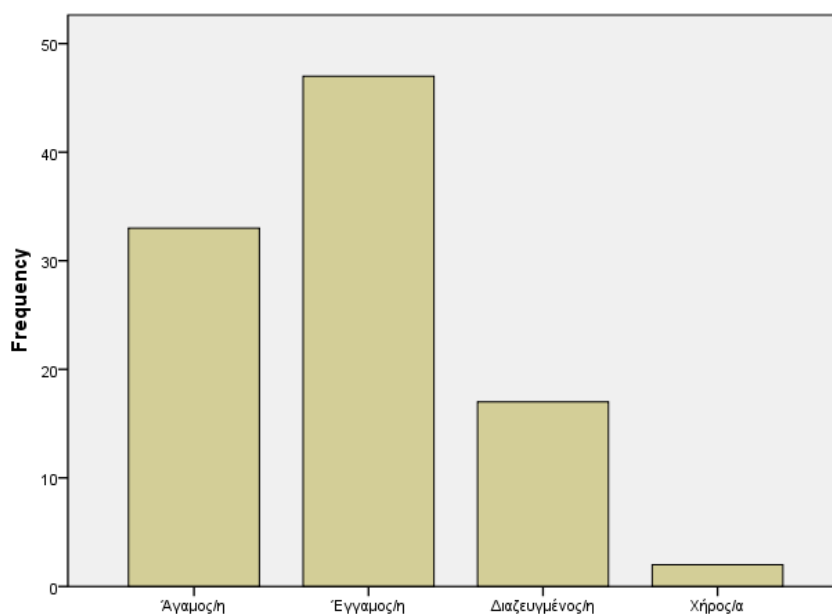


Το 29% όσων απάντησαν το ερωτηματολόγιο είναι από 45 μέχρι 54 ετών, το 27% είναι από 25 μέχρι 34 ετών, το 19% είναι από 35 μέχρι 44 ετών, το 12% είναι από 18 μέχρι 24 ετών, το 10% είναι από 55 μέχρι 64 ετών και το 3% είναι πάνω από 65 ετών.

Πίνακας 3: Οικογενειακή κατάσταση

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άγαμος/η	33	33,0	33,3	33,3
	Έγγαμος/η	47	47,0	47,5	80,8
	Διαζευγμένος/η	17	17,0	17,2	98,0
	Χήρος/α	2	2,0	2,0	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 5: Οικογενειακή κατάσταση

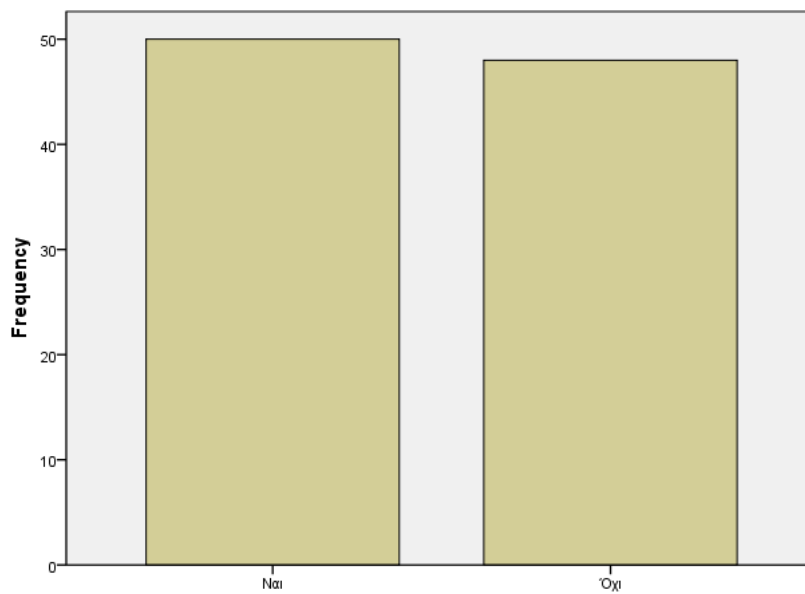


Από αυτούς που απάντησαν το ερωτηματολόγιο, το 47,5% είναι έγγαμοι, το 33,3% είναι άγαμοι, το 17,2% είναι διαζευγμένοι και το 2% είναι χήροι.

Πίνακας 4: Παιδιά

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	50	50,0	51,0	51,0
	Όχι	48	48,0	49,0	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Missing	System	2	2,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 6: Παιδιά

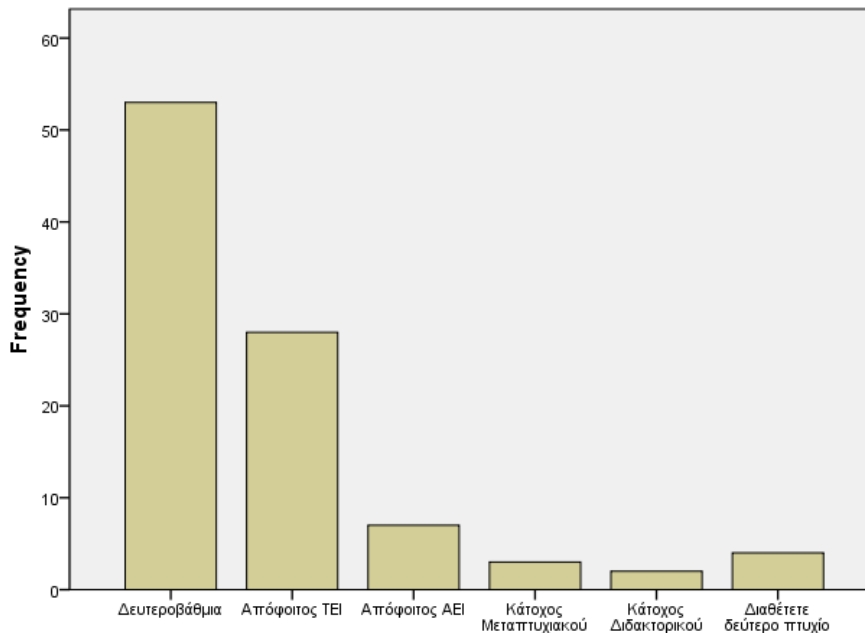


Το 51% των ερωτηθέντων έχουν παιδιά και το 49% δεν έχουν.

Πίνακας 5: Εκπαίδευση

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δευτεροβάθμια	53	53,0	54,6	54,6
	Απόφοιτος ΤΕΙ	28	28,0	28,9	83,5
	Απόφοιτος ΑΕΙ	7	7,0	7,2	90,7
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού	3	3,0	3,1	93,8
	Κάτοχος Διδακτορικού	2	2,0	2,1	95,9
	Διαθέτετε δεύτερο πτυχίο	4	4,0	4,1	100,0
	Total		97	97,0	100,0
Missing	System	3	3,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 7: Εκπαίδευση

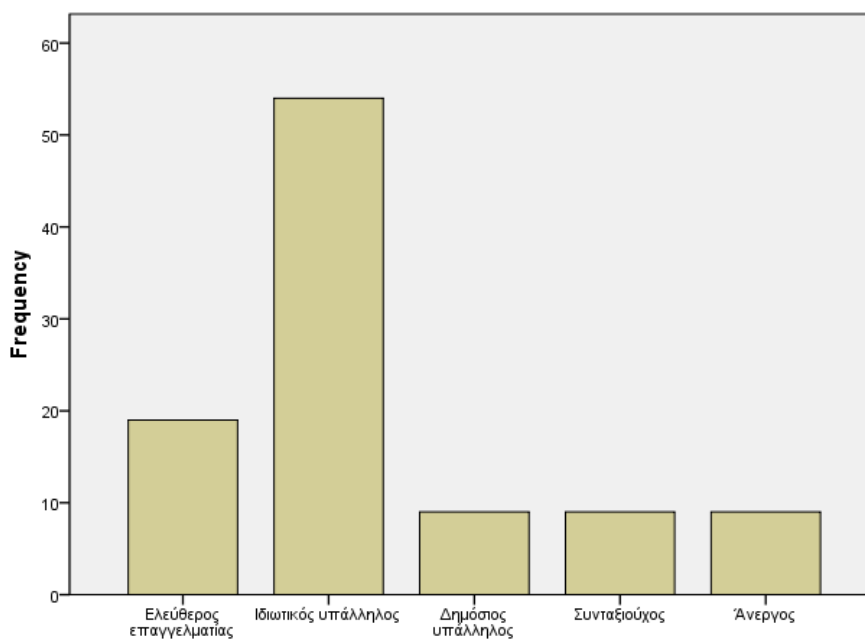


Το 54,6% των κατοίκων της Κω που απάντησαν το ερωτηματολόγιο είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, το 28,9% είναι απόφοιτοι ΤΕΙ, το 7,2% είναι απόφοιτοι ΑΕΙ, το 4,1% διαθέτει δεύτερο πτυχίο, το 3,1% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού και το 2,1% είναι κάτοχοι διδακτορικού.

Πίνακας 6: Απασχόληση

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ελεύθερος επαγγελματίας	19	19,0	19,0	19,0
	Ιδιωτικός υπάλληλος	54	54,0	54,0	73,0
	Δημόσιος υπάλληλος	9	9,0	9,0	82,0
	Συνταξιούχος	9	9,0	9,0	91,0
	Άνεργος	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Σχεδιάγραμμα 8: Απασχόληση

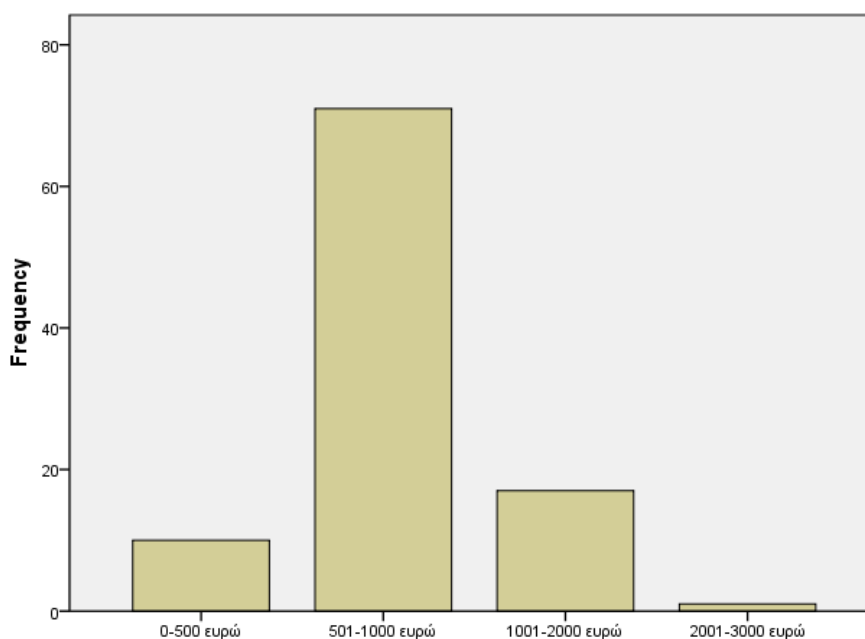


Το 54% των ατόμων που απάντησαν το ερωτηματολόγιο είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι, το 19% είναι ελεύθεροι επαγγελματίες, το 9% είναι συνταξιούχοι, το 9% είναι δημόσιοι υπάλληλοι και το 9% είναι άνεργοι.

Πίνακας 7: Μηνιαίο Εισόδημα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-500 ευρώ	10	10,0	10,1	10,1
	501-1000 ευρώ	71	71,0	71,7	81,8
	1001-2000 ευρώ	17	17,0	17,2	99,0
	2001-3000 ευρώ	1	1,0	1,0	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 9: Μηνιαίο Εισόδημα

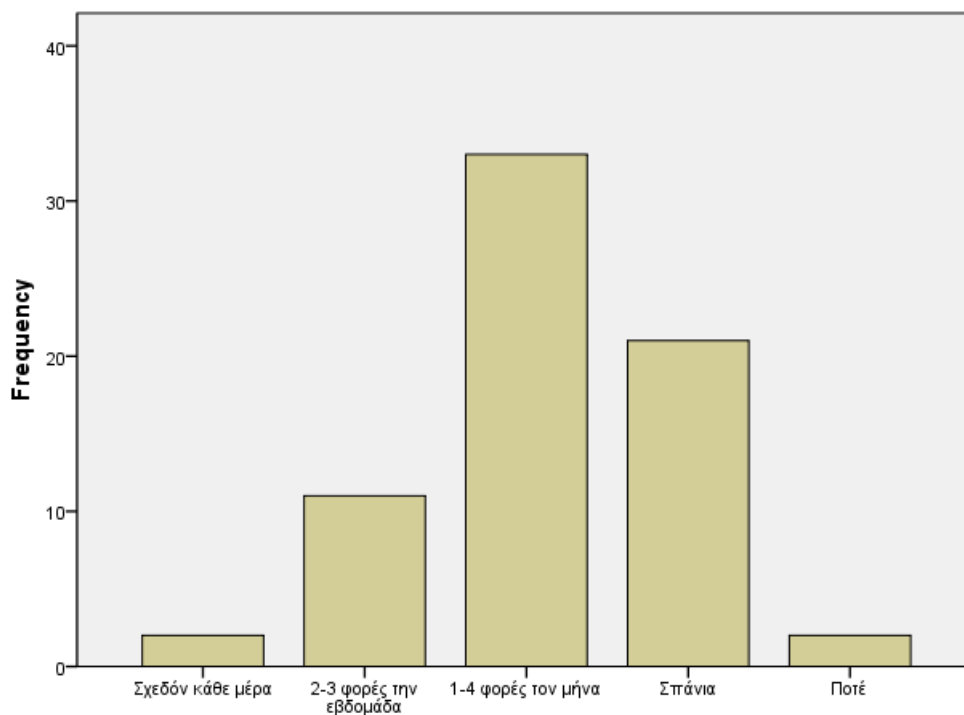


Το 71,7% των κατοίκων της Κω που απάντησαν το ερωτηματολόγιο έχουν εισόδημα από 501 μέχρι 1000 ευρώ, το 17,2% έχουν εισόδημα από 1001 μέχρι 2000 ευρώ, το 10,1% έχουν εισόδημα μέχρι 500 ευρώ και το 1% έχουν εισόδημα από 2001 μέχρι 3000 ευρώ.

Πίνακας 8: Ποιες από τις παρακάτω μεθόδους επιλέγετε για την πραγματοποίηση των τραπεζικών σας εργασιών και σε ποια συχνότητα -Τραπεζικό Κατάστημα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Σχεδόν κάθε μέρα	2	2,0	2,9	2,9
	2-3 φορές την εβδομάδα	11	11,0	15,9	18,8
	1-4 φορές τον μήνα	33	33,0	47,8	66,7
	Σπάνια	21	21,0	30,4	97,1
	Ποτέ	2	2,0	2,9	100,0
	Total	69	69,0	100,0	
Missing	System	31	31,0		
	Total	100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 10: Ποιες από τις παρακάτω μεθόδους επιλέγετε για την πραγματοποίηση των τραπεζικών σας εργασιών και σε ποια συχνότητα - Τραπεζικό Κατάστημα

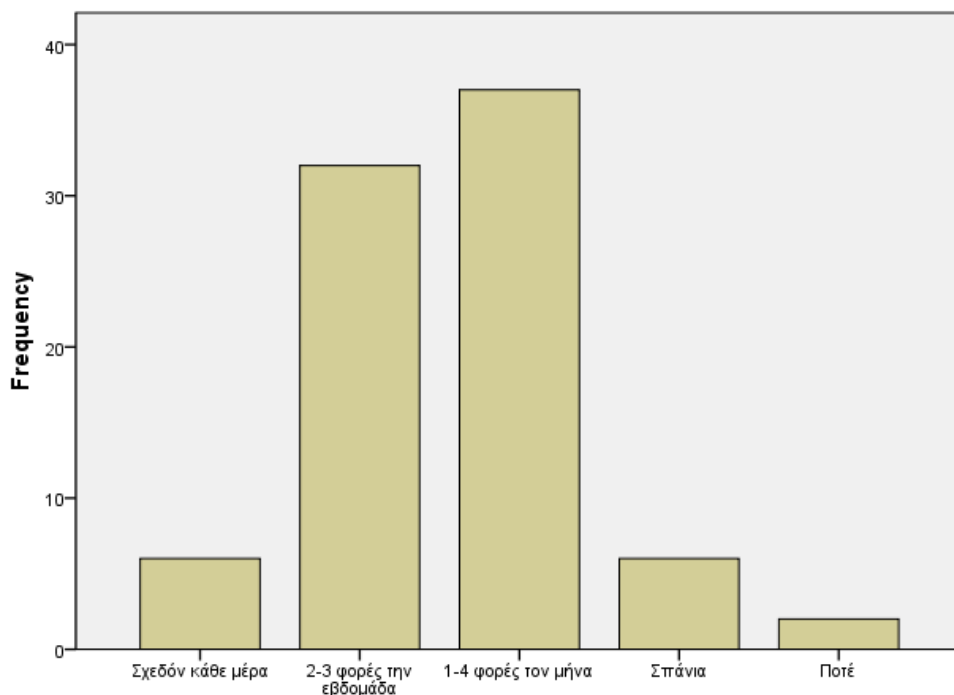


Το 47,8% των κατοίκων της Κω που απάντησαν το ερωτηματολόγιο δηλώνουν ότι επιλέγουν το τραπεζικό κατάστημα για να πραγματοποιήσουν τις τραπεζικές τους εργασίες μία με τέσσερις φορές το μήνα, το 30,4% επιλέγουν το τραπεζικό κατάστημα σπάνια, το 15,9% επιλέγουν το τραπεζικό κατάστημα δύο με τρεις φορές την εβδομάδα, το 2,9% σχεδόν κάθε μέρα και το 2,9% ποτέ.

Πίνακας 9: Ποιες από τις παρακάτω μεθόδους επιλέγετε για την πραγματοποίηση των τραπεζικών σας εργασιών και σε ποια συχνότητα – ATM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Σχεδόν κάθε μέρα	6	6,0	7,2	7,2
	2-3 φορές την εβδομάδα	32	32,0	38,6	45,8
	1-4 φορές τον μήνα	37	37,0	44,6	90,4
	Σπάνια	6	6,0	7,2	97,6
	Ποτέ	2	2,0	2,4	100,0
	Total	83	83,0	100,0	
Missing	System	17	17,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 11: Ποιες από τις παρακάτω μεθόδους επιλέγετε για την πραγματοποίηση των τραπεζικών σας εργασιών και σε ποια συχνότητα – ATM

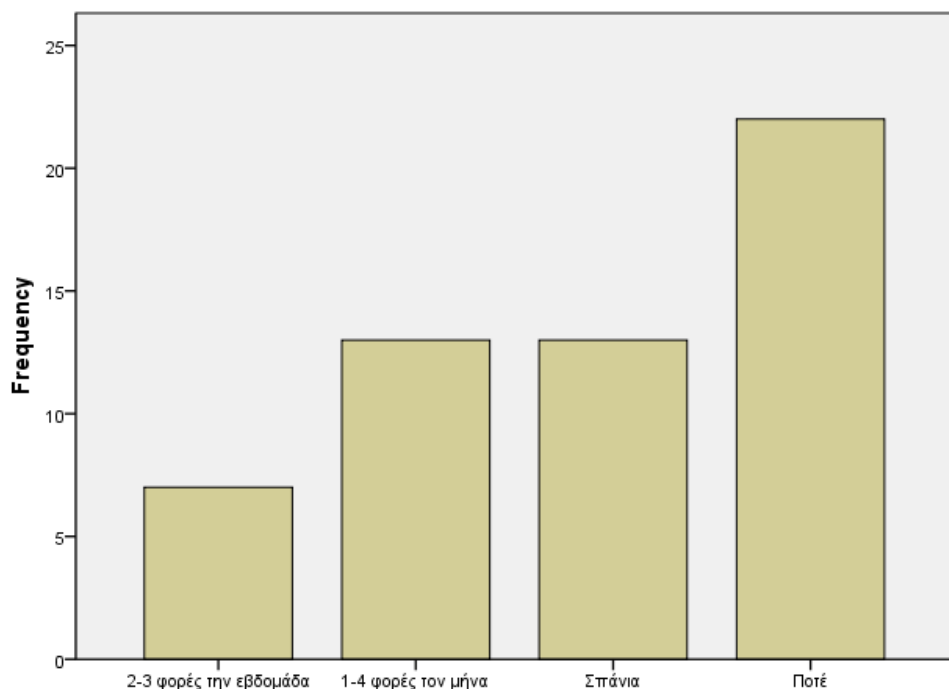


Το 44,6% των ατόμων που απάντησαν το ερωτηματολόγιο, δηλώνουν ότι επιλέγουν το ATM για να πραγματοποιήσουν τις τραπεζικές τους εργασίες μία με τέσσερις φορές το μήνα, το 38,6% επιλέγουν το ATM δύο με τρεις φορές την εβδομάδα, το 7,2% επιλέγουν το ATM σχεδόν κάθε μέρα, το 7,2% επιλέγουν το ATM σπάνια και το 2,14% δεν το επιλέγουν.

Πίνακας 10: Ποιες από τις παρακάτω μεθόδους επιλέγετε για την πραγματοποίηση των τραπεζικών σας εργασιών και σε ποια συχνότητα - E-banking

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2-3 φορές την εβδομάδα	7	7,0	12,7	12,7
	1-4 φορές τον μήνα	13	13,0	23,6	36,4
	Σπάνια	13	13,0	23,6	60,0
	Ποτέ	22	22,0	40,0	100,0
	Total	55	55,0	100,0	
Missing	System	45	45,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 12: Ποιες από τις παρακάτω μεθόδους επιλέγετε για την πραγματοποίηση των τραπεζικών σας εργασιών και σε ποια συχνότητα - E-banking

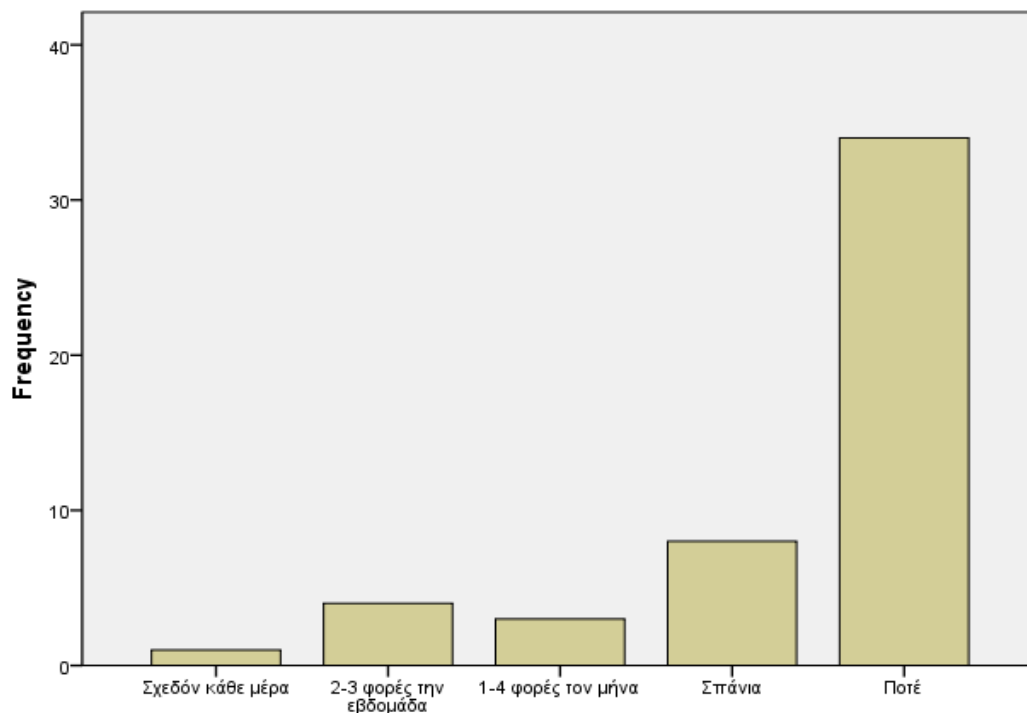


Το 40% των κατοίκων της Κω που απάντησαν το ερωτηματολόγιο, δηλώνουν ότι δεν επιλέγουν το e-banking για να πραγματοποιήσουν τις τραπεζικές τους εργασίες, το 23,6% επιλέγουν το e-banking μία με τέσσερις φορές το μήνα, το 23,6% επιλέγουν το e-banking σπάνια και το 12,7% επιλέγουν το e-banking δύο με τρεις φορές την εβδομάδα.

Πίνακας 11: Ποιες από τις παρακάτω μεθόδους επιλέγετε για την πραγματοποίηση των τραπεζικών σας εργασιών και σε ποια συχνότητα – Mobile-banking

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Σχεδόν κάθε μέρα	1	1,0	2,0	2,0
	2-3 φορές την εβδομάδα	4	4,0	8,0	10,0
	1-4 φορές τον μήνα	3	3,0	6,0	16,0
	Σπάνια	8	8,0	16,0	32,0
	Ποτέ	34	34,0	68,0	100,0
	Total	50	50,0	100,0	
Missing	System	50	50,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 13: Ποιες από τις παρακάτω μεθόδους επιλέγετε για την πραγματοποίηση των τραπεζικών σας εργασιών και σε ποια συχνότητα – Mobile-banking

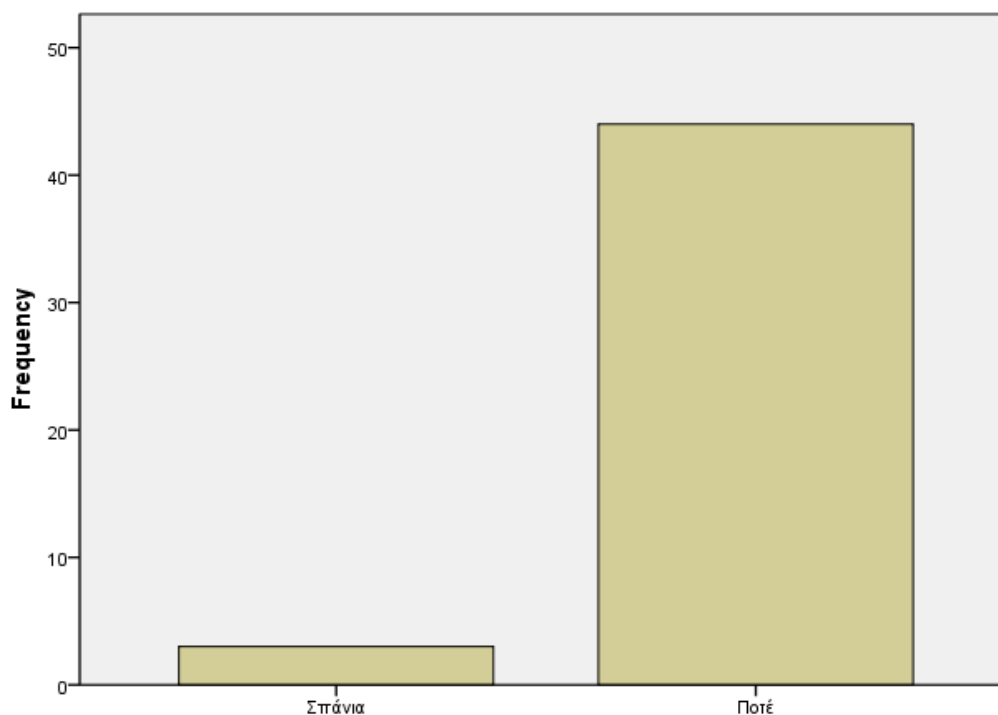


Το 68% των κατοίκων της Κω που απάντησαν το ερωτηματολόγιο, δηλώνουν ότι δεν επιλέγουν το mobile-banking για να πραγματοποιήσουν τις τραπεζικές τους εργασίες, το 16% επιλέγουν το mobile-banking σπάνια, το 8% επιλέγουν το mobile-banking δύο με τρεις φορές την εβδομάδα, το 6% μία με τέσσερις φορές το μήνα και το 2% επιλέγουν το mobile-banking σχεδόν κάθε μέρα.

Πίνακας 12: Ποιες από τις παρακάτω μεθόδους επιλέγετε για την πραγματοποίηση των τραπεζικών σας εργασιών και σε ποια συχνότητα – Phone-banking

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Σπάνια	3	3,0	6,4	6,4
	Ποτέ	44	44,0	93,6	100,0
	Total	47	47,0	100,0	
Missing	System	53	53,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 14: Ποιες από τις παρακάτω μεθόδους επιλέγετε για την πραγματοποίηση των τραπεζικών σας εργασιών και σε ποια συχνότητα – Phone-banking

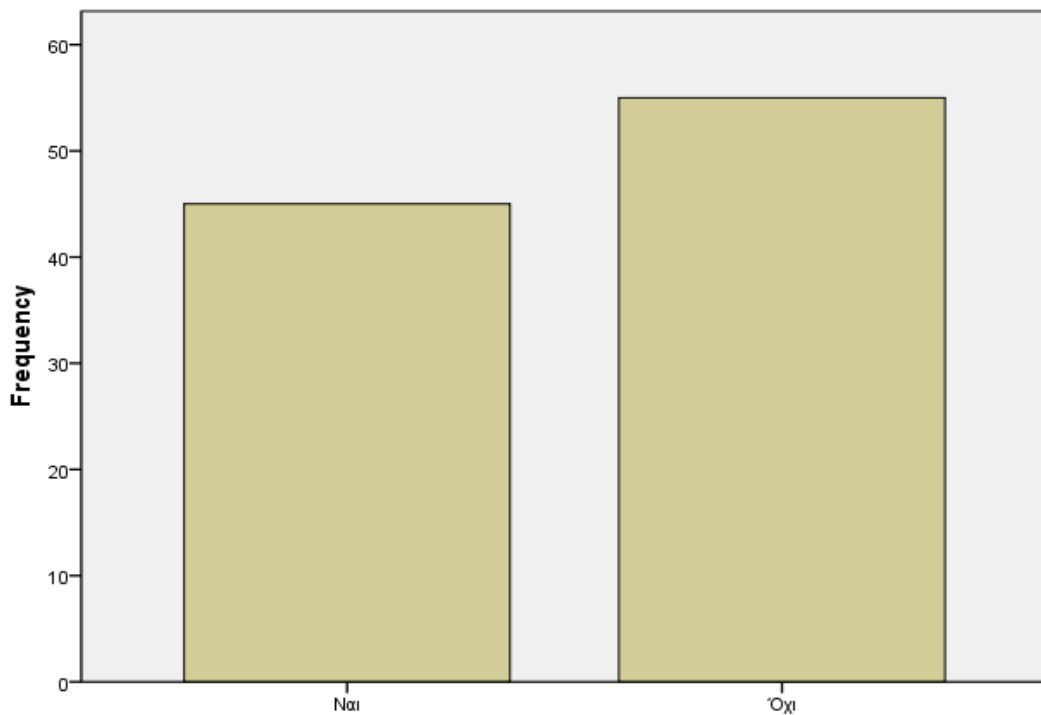


Το 93,6% των ατόμων που απάντησαν το ερωτηματολόγιο δηλώνουν ότι δεν χρησιμοποιούν ποτέ το phone-banking και το 6,4% δήλωσαν ότι τι χρησιμοποιούν σπάνια.

Πίνακας 13: Είστε χρήστης του e-banking;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	45	45,0	45,0	45,0
	Όχι	55	55,0	55,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Σχεδιάγραμμα 15: Είστε χρήστης του e-banking;

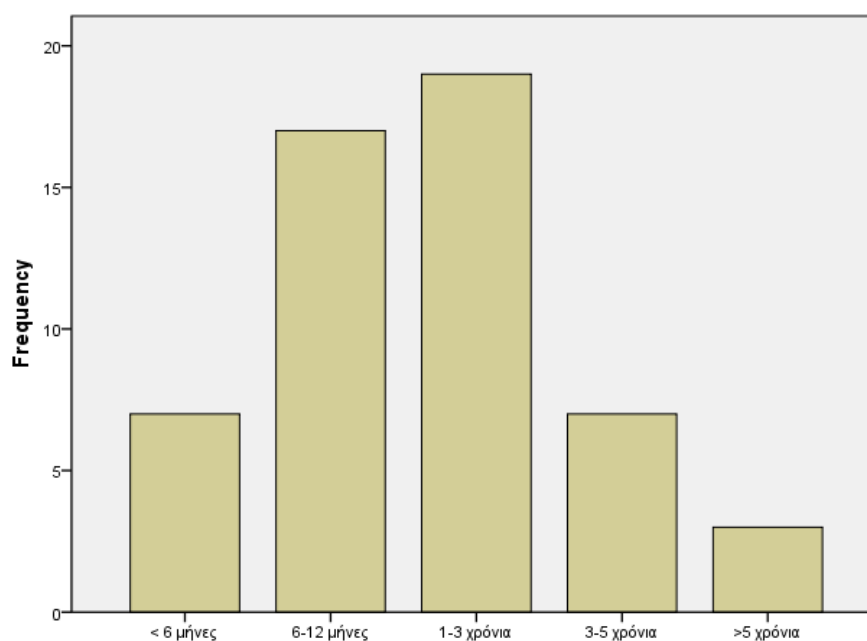


Το 55% των ερωτηθέντων δηλώνουν ότι δεν χρησιμοποιούν το e-banking και το 45% δηλώνουν ότι το χρησιμοποιούν.

Πίνακας 14: Πριν πόσο χρονικό διάστημα ξεκινήσατε να χρησιμοποιείτε το e-banking;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 6 μήνες	7	7,0	13,2	13,2
	6-12 μήνες	17	17,0	32,1	45,3
	1-3 χρόνια	19	19,0	35,8	81,1
	3-5 χρόνια	7	7,0	13,2	94,3
	>5 χρόνια	3	3,0	5,7	100,0
	Total		53	53,0	100,0
Missing	System	47	47,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 16: Πριν πόσο χρονικό διάστημα ξεκινήσατε να χρησιμοποιείτε το e-banking;

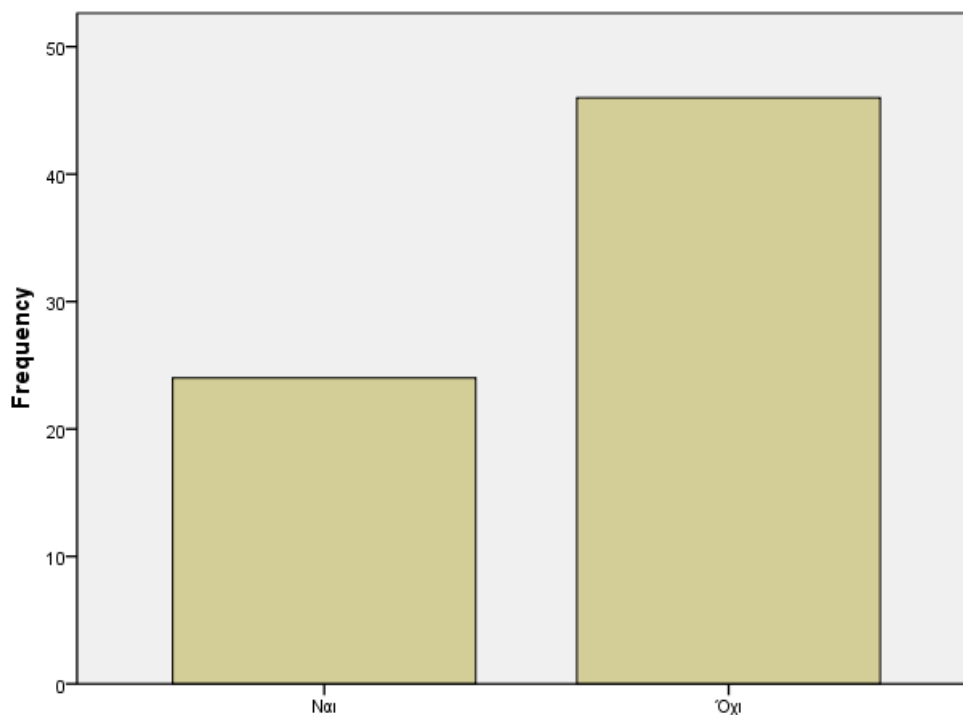


Το 35,8% των ερωτηθέντων που χρησιμοποιούν το e-banking δηλώνουν ότι το χρησιμοποιούν ένα με τρία χρόνια, το 32,1% το χρησιμοποιούν 6 με 12 μήνες, το 13,2% ότι το χρησιμοποιούν λιγότερο από έξι μήνες, το 13,2% το χρησιμοποιούν 3 με 5 χρόνια και το 5,7% ότι το χρησιμοποιούν περισσότερο από 5 χρόνια.

Πίνακας 15: Χρησιμοποιούσατε το e-banking και πριν ξεκινήσουν τα capital control;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	24	24,0	34,3	34,3
	Όχι	46	46,0	65,7	100,0
	Total	70	70,0	100,0	
Missing	System	30	30,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 17: Χρησιμοποιούσατε το e-banking και πριν ξεκινήσουν τα capital control;

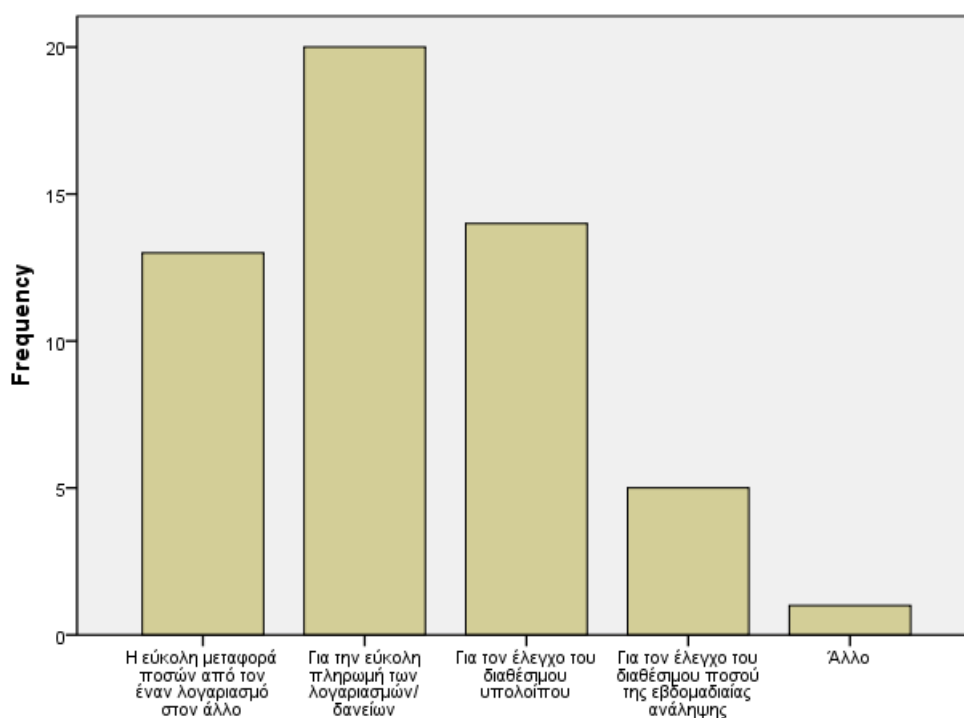


Το 65,7% των ερωτηθέντων δηλώνουν ότι δεν χρησιμοποιούσαν το e-banking πριν ξεκινήσουν τα capital control και το 34,3% ότι το χρησιμοποιούσαν και πριν από τα capital control.

Πίνακας 16: Αν όχι, ποιοι λόγοι οδήγησαν στην χρήση του;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Η εύκολη μεταφορά ποσών από τον έναν λογαριασμό στον άλλο	13	13,0	24,5	24,5
	Για την εύκολη πληρωμή των λογαριασμών/ δανείων	20	20,0	37,7	62,3
	Για τον έλεγχο του διαθέσιμου υπολοίπου	14	14,0	26,4	88,7
	Για τον έλεγχο του διαθέσιμου ποσού της εβδομαδιαίας ανάληψης	5	5,0	9,4	98,1
	Άλλο	1	1,0	1,9	100,0
	Total	53	53,0	100,0	
Missing	System	47	47,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 18: Αν όχι, ποιοι λόγοι οδήγησαν στην χρήση του;



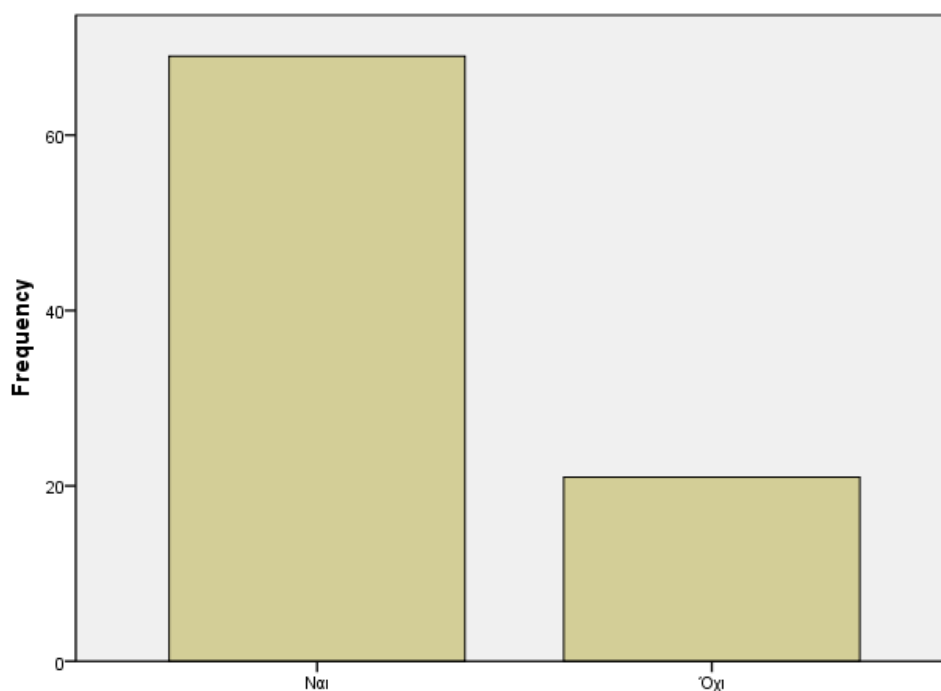
Το 37,7% δήλωσαν ότι άρχισαν να χρησιμοποιούν το e-banking για την εύκολη πληρωμή των λογαριασμών και των δανείων τους, το 26,4% για τον έλεγχο του διαθέσιμου υπολοίπου τους, το 24,5% για την εύκολη μεταφορά ποσών από τον έναν λογαριασμό στον άλλο και το 9,4% το χρησιμοποιούν για τον έλεγχο του διαθέσιμου ποσού της εβδομαδιαίας ανάληψης.

Πίνακας 17: Θεωρείται ότι τα capital control βοήθησαν στην ανάπτυξη του e-banking;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	69	69,0	76,7	76,7
	Όχι	21	21,0	23,3	100,0
	Total	90	90,0	100,0	
Missing	System	10	10,0		

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	69	69,0	76,7	76,7
	Όχι	21	21,0	23,3	100,0
	Total	90	90,0	100,0	
Missing	System	10	10,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 19: Θεωρείται ότι τα capital control βοήθησαν στην ανάπτυξη του e-banking;



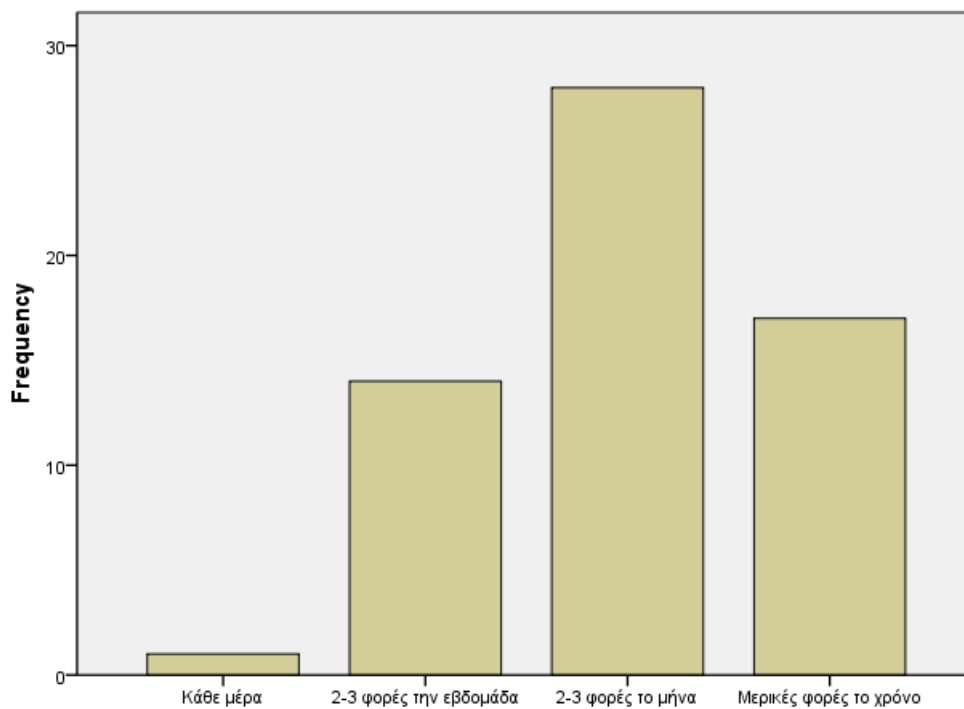
Το 76,7% των ερωτηθέντων θεωρούν ότι τα capital control βοήθησαν στην ανάπτυξη του e-banking και το 23,3% θεωρούν ότι δεν βοήθησαν.

Πίνακας 18: Κάθε πόσο συχνά χρησιμοποιείται το e-banking;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Κάθε μέρα	1	1,0	1,7	1,7
	2-3 φορές την εβδομάδα	14	14,0	23,3	25,0
	2-3 φορές το μήνα	28	28,0	46,7	71,7

	Μερικές φορές το χρόνο	17	17,0	28,3	100,0
	Total	60	60,0	100,0	
Missing	System	40	40,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 20: Κάθε πόσο συχνά χρησιμοποιείται το e-banking;

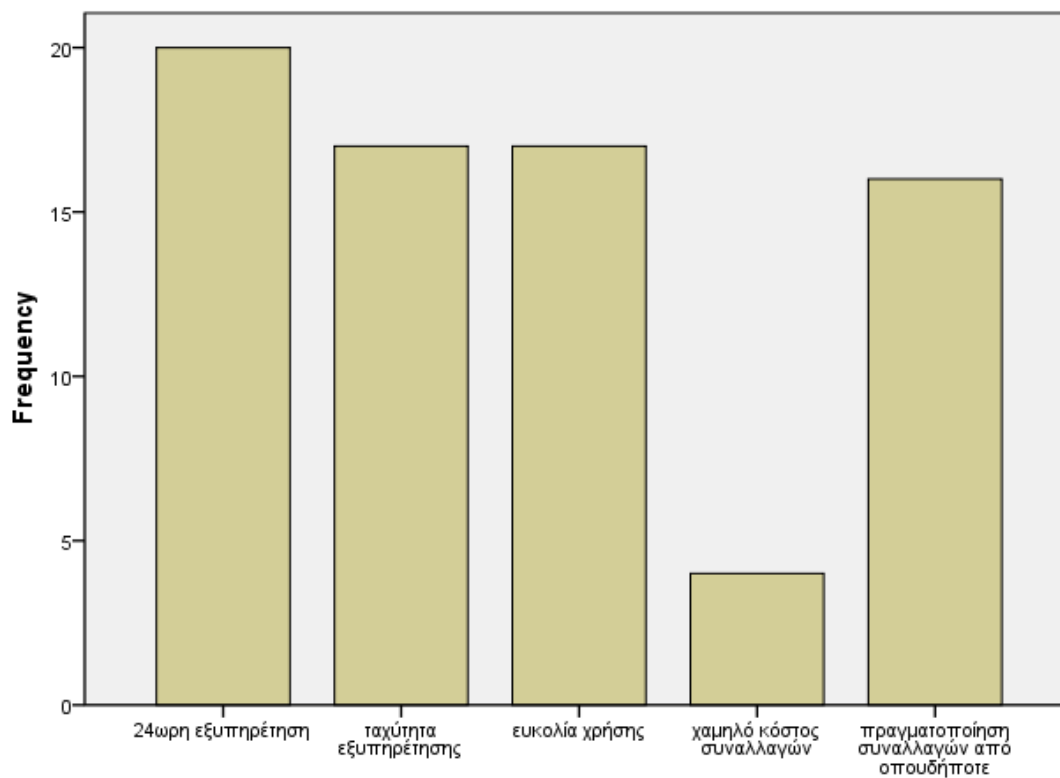


Το 46,7% των ερωτηθέντων δηλώνουν ότι χρησιμοποιούν το e-banking δύο με τρεις φορές το μήνα, το 28,3% ότι το χρησιμοποιούν μερικές φορές το χρόνο, το 23,3% το χρησιμοποιούν δύο με τρεις φορές την εβδομάδα και το 1,7% ότι το χρησιμοποιούν κάθε μέρα.

Πίνακας 19: Γιατί χρησιμοποιείται το e-banking

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	24ωρη εξυπηρέτηση	20	20,0	27,0	27,0
	ταχύτητα εξυπηρέτησης	17	17,0	23,0	50,0
	ευκολία χρήσης	17	17,0	23,0	73,0
	χαμηλό κόστος συναλλαγών	4	4,0	5,4	78,4
	πραγματοποίηση συναλλαγών από οπουδήποτε	16	16,0	21,6	100,0
	Total		74	74,0	100,0
Missing	System	26	26,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 21: Γιατί χρησιμοποιείται το e-banking

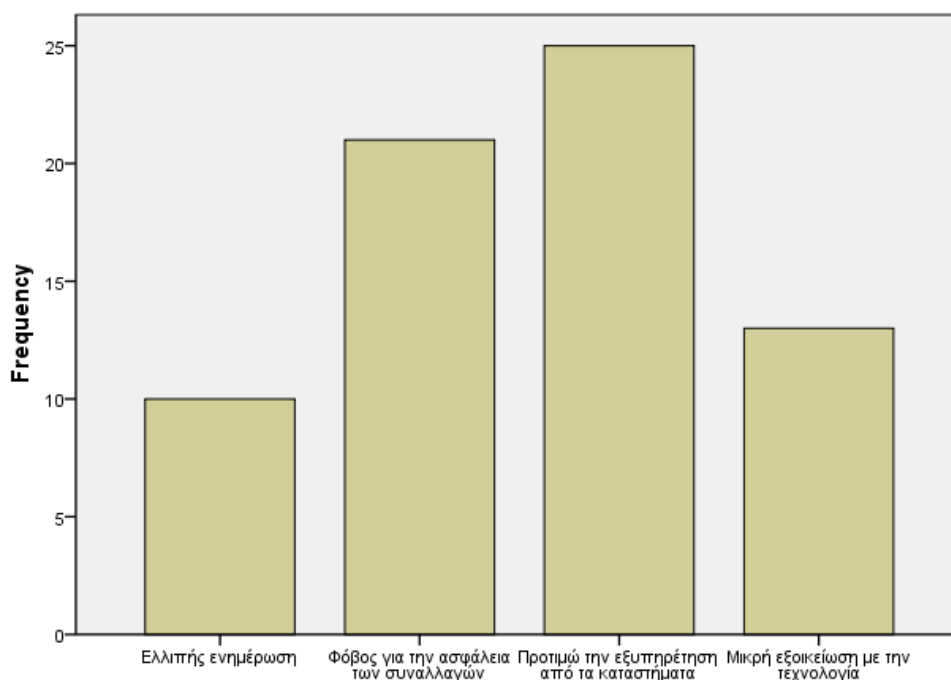


Το 27% των ερωτηθέντων δηλώνουν ότι χρησιμοποιούν το e-banking επειδή προσφέρει 24ωρη εξυπηρέτηση, το 23% γιατί χρησιμοποιείται εύκολα, το 23% γιατί είναι γρήγορο, το 21,6% γιατί πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους οπουδήποτε και αν βρίσκονται και το 5,4% για το χαμηλό κόστος των συναλλαγών τους.

Πίνακας 20: Αν δεν το χρησιμοποιείται, γιατί;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ελλιπής ενημέρωση	10	10,0	14,5	14,5
	Φόβος για την ασφάλεια των συναλλαγών	21	21,0	30,4	44,9
	Προτιμώ την εξυπηρέτηση από τα καταστήματα	25	25,0	36,2	81,2
	Μικρή εξοικείωση με την τεχνολογία	13	13,0	18,8	100,0
	Total	69	69,0	100,0	
Missing	System	31	31,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 22: Αν δεν το χρησιμοποιείται, γιατί;

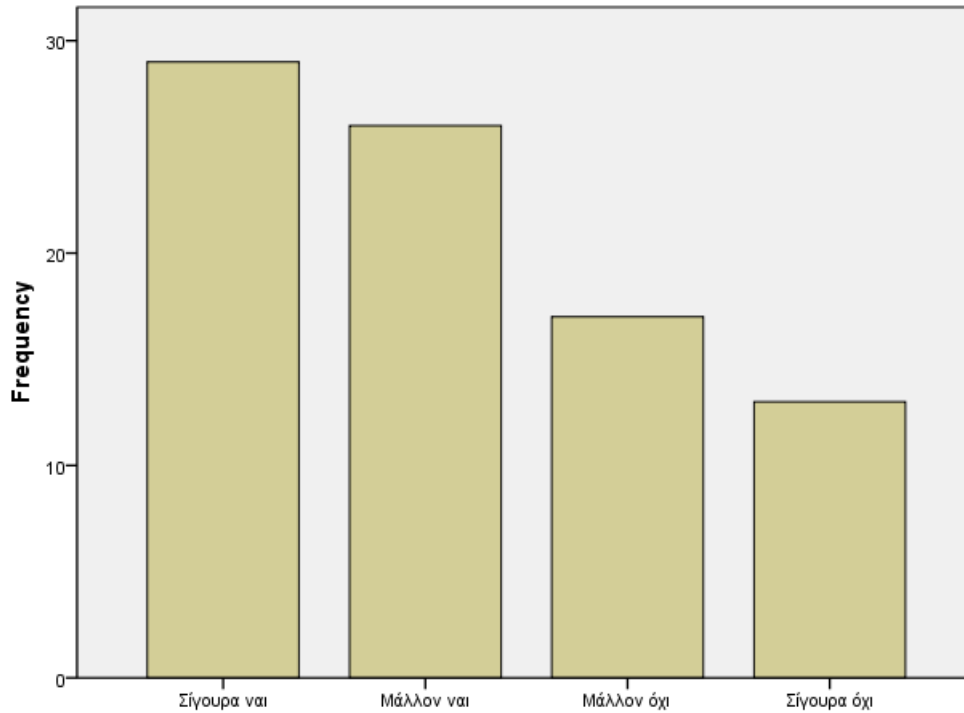


Από αυτούς που απάντησαν ότι δεν χρησιμοποιούν το e-banking, το 36,2% το κάνουν γιατί προτιμούν την εξυπηρέτηση από τα καταστήματα, το 30,4% το κάνουν από φόβο για την ασφάλεια των συναλλαγών τους, το 18,8% το κάνουν γιατί δεν έχουν εξοικείωση με την τεχνολογία και το 14,5% γιατί έχουν ελλιπή ενημέρωση.

Πίνακας 21: Σκοπεύετε να το χρησιμοποιήσετε στο μέλλον;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Σίγουρα ναι	29	29,0	34,1	34,1
	Μάλλον ναι	26	26,0	30,6	64,7
	Μάλλον όχι	17	17,0	20,0	84,7
	Σίγουρα όχι	13	13,0	15,3	100,0
	Total	85	85,0	100,0	
Missing	System	15	15,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 23: Σκοπεύετε να το χρησιμοποιήσετε στο μέλλον;

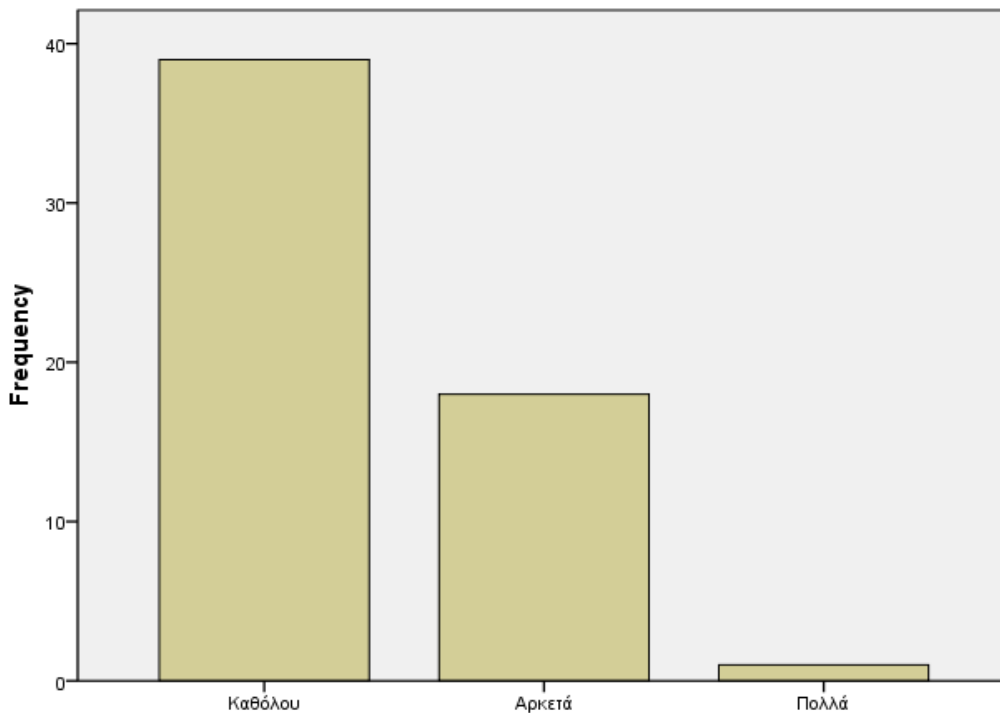


Το 34,1% των ατόμων που απάντησαν το ερωτηματολόγιο δηλώνουν ότι σίγουρα θα χρησιμοποιήσουν το e-banking στο μέλλον, το 30,6% ότι μάλλον θα το χρησιμοποιήσουν, το 20% ότι μάλλον δεν θα το χρησιμοποιήσουν και το 15,3% ότι σίγουρα δεν θα το χρησιμοποιήσουν.

Πίνακας 22: Συναντάτε συχνά προβλήματα στην χρήση του e-banking;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	39	39,0	67,2	67,2
	Αρκετά	18	18,0	31,0	98,3
	Πολλά	1	1,0	1,7	100,0
	Total	58	58,0	100,0	
Missing	System	42	42,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 24: Συναντάτε συχνά προβλήματα στην χρήση του e-banking;

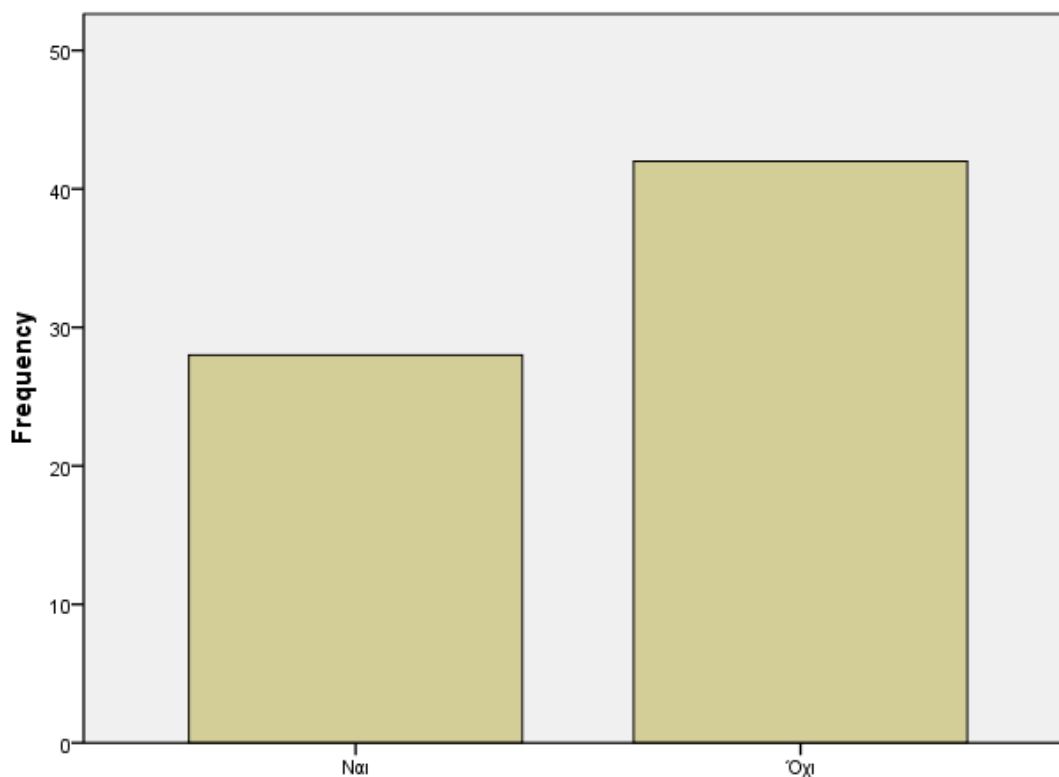


Το 67,2% των ερωτηθέντων δηλώνουν ότι δεν συναντούν προβλήματα στη χρήση του e-banking, το 31% ότι συναντούν αρκετά προβλήματα στη χρήση του e-banking και το 1,7% ότι συναντούν πολλά προβλήματα στη χρήση του e-banking.

Πίνακας 23: Χρησιμοποιείτε το e-banking πιο συχνά από την τράπεζα;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	28	28,0	40,0	40,0
	Όχι	42	42,0	60,0	100,0
	Total	70	70,0	100,0	
Missing	System	30	30,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 25: Χρησιμοποιείτε το e-banking πιο συχνά από την τράπεζα;



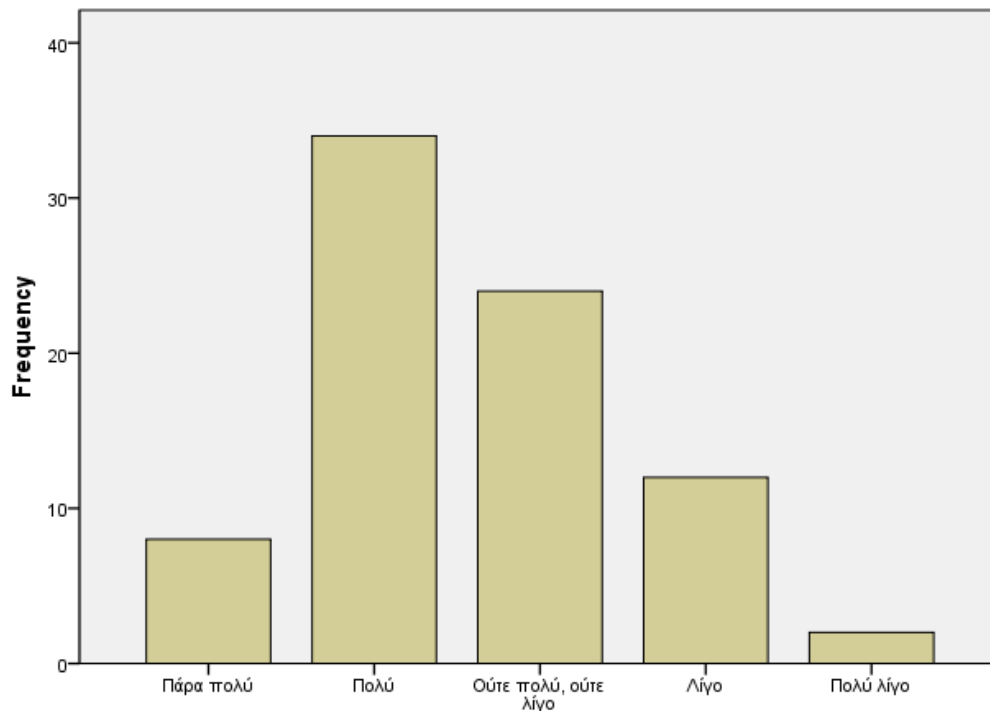
Το 60% των κατοίκων της Κω δηλώνουν ότι δεν χρησιμοποιούν το e-banking πιο συχνά από της τράπεζα και το 40% ότι χρησιμοποιούν το e-banking πιο συχνά από την τράπεζα.

Πίνακας 24: Ανεξάρτητα αν χρησιμοποιείται το e-banking, πόσο σημαντικές θεωρείται τις ακόλουθες παραμέτρους- Ευκολία πλοήγησης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πάρα πολύ	8	8,0	10,0	10,0
	Πολύ	34	34,0	42,5	52,5
	Ούτε πολύ, ούτε λίγο	24	24,0	30,0	82,5
	Λίγο	12	12,0	15,0	97,5
	Πολύ λίγο	2	2,0	2,5	100,0
	Total	80	80,0	100,0	
Missing	System	20	20,0		

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πάρα πολύ	8	8,0	10,0	10,0
	Πολύ	34	34,0	42,5	52,5
	Ούτε πολύ, ούτε λίγο	24	24,0	30,0	82,5
	Λίγο	12	12,0	15,0	97,5
	Πολύ λίγο	2	2,0	2,5	100,0
	Total	80	80,0	100,0	
Missing	System	20	20,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 26: Ανεξάρτητα αν χρησιμοποιείται το e-banking, πόσο σημαντικές θεωρείται τις ακόλουθες παραμέτρους- Ευκολία πλοήγησης

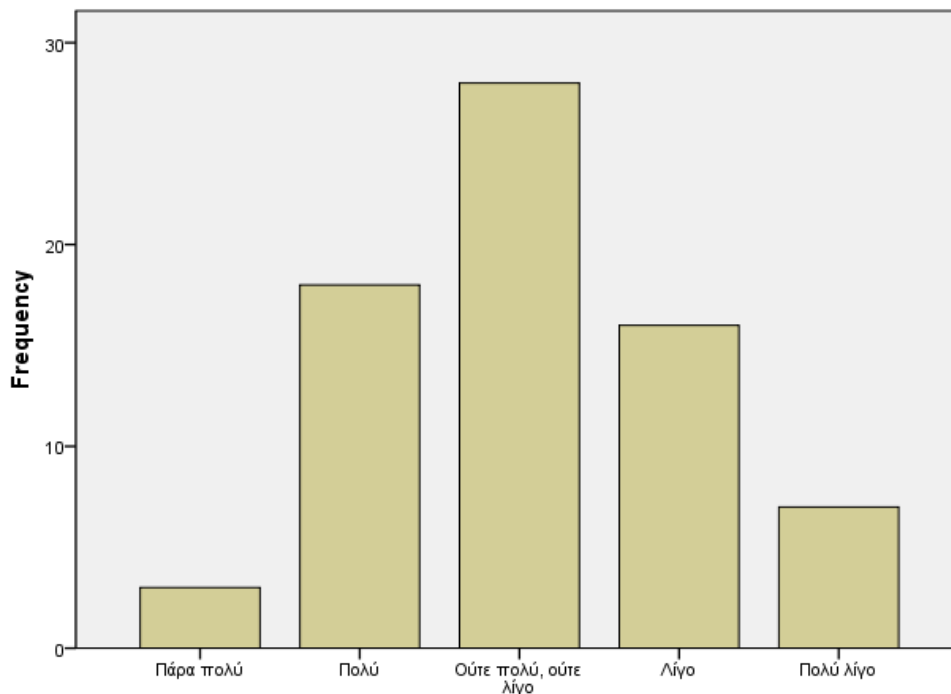


Το 42,5% των ατόμων που απάντησαν το ερωτηματολόγιο δηλώνουν ότι η ευκολία πλοήγησης που έχει το e-banking θεωρείται πολύ σημαντική παράμετρος, το 30% δηλώνουν ότι δεν θεωρείται ούτε πολύ, ούτε λίγο σημαντική, το 15% ότι θεωρείται λίγο σημαντική, το 10% ότι θεωρείται πάρα πολύ σημαντική και το 2,5% ότι θεωρείται πολύ λίγο σημαντική.

Πίνακας 25: Ανεξάρτητα αν χρησιμοποιείται το e-banking, πόσο σημαντικές θεωρείται τις ακόλουθες παραμέτρους- Ελκυστική εμφάνιση

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πάρα πολύ	3	3,0	4,2	4,2
	Πολύ	18	18,0	25,0	29,2
	Ούτε πολύ, ούτε λίγο	28	28,0	38,9	68,1
	Λίγο	16	16,0	22,2	90,3
	Πολύ λίγο	7	7,0	9,7	100,0
	Total	72	72,0	100,0	
Missing	System	28	28,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 27: Ανεξάρτητα αν χρησιμοποιείται το e-banking, πόσο σημαντικές θεωρείται τις ακόλουθες παραμέτρους- Ελκυστική εμφάνιση

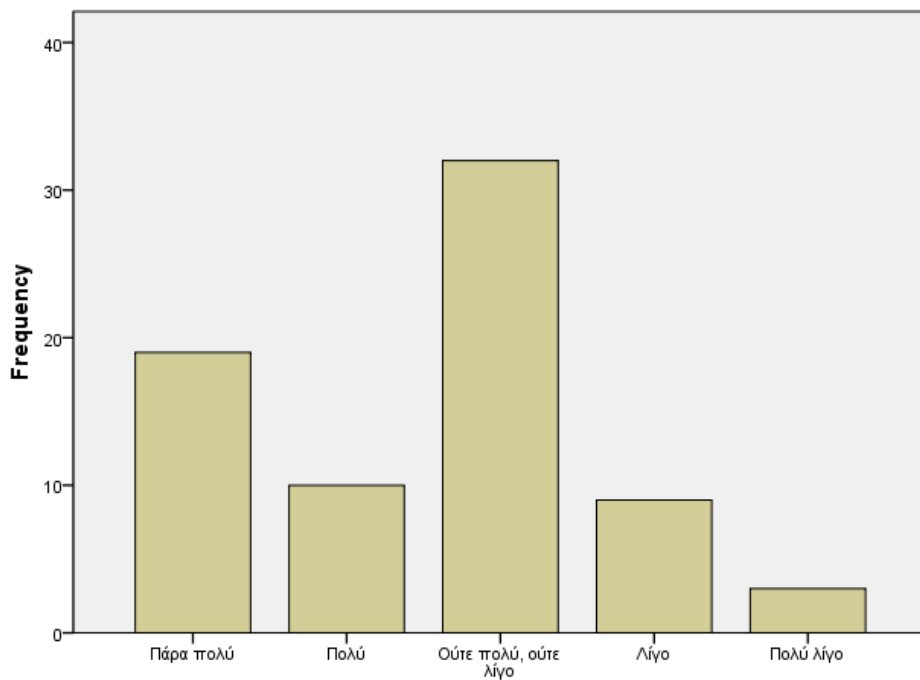


Το 38,9% των ατόμων που απάντησαν το ερωτηματολόγιο δηλώνουν ότι η ελκυστική εμφάνιση που έχει το e-banking θεωρείται ούτε πολύ, ούτε λίγο σημαντική παράμετρος, το 25% δηλώνουν ότι θεωρείται πολύ σημαντική, το 22,2% ότι θεωρείται λίγο σημαντική, το 9,7% ότι θεωρείται πολύ λίγο σημαντική και το 4,2% ότι θεωρείται πάρα πολύ σημαντική.

Πίνακας 26: Ανεξάρτητα αν χρησιμοποιείται το e-banking, πόσο σημαντικές θεωρείται τις ακόλουθες παραμέτρους- Αξιοπιστία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πάρα πολύ	19	19,0	26,0	26,0
	Πολύ	10	10,0	13,7	39,7
	Ούτε πολύ, ούτε λίγο	32	32,0	43,8	83,6
	Λίγο	9	9,0	12,3	95,9
	Πολύ λίγο	3	3,0	4,1	100,0
	Total	73	73,0	100,0	
Missing	System	27	27,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 28: Ανεξάρτητα αν χρησιμοποιείται το e-banking, πόσο σημαντικές θεωρείται τις ακόλουθες παραμέτρους- Αξιοπιστία

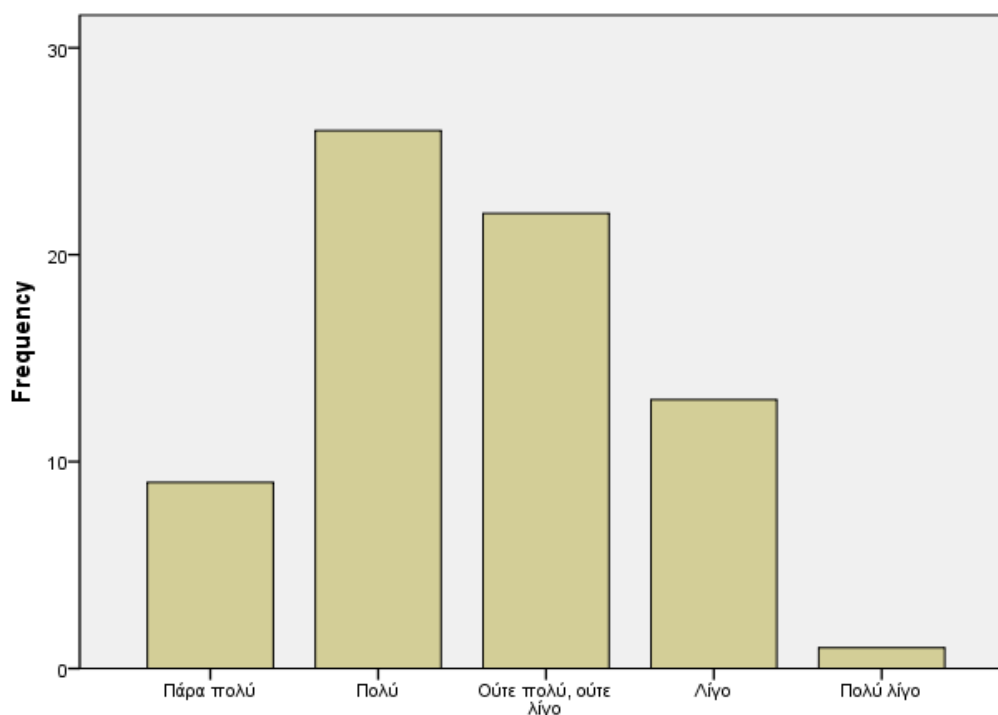


Το 43,8% των ατόμων που απάντησαν το ερωτηματολόγιο δηλώνουν ότι η αξιοπιστία που έχει το e-banking θεωρείται ούτε πολύ, ούτε λίγο σημαντική παράμετρος, το 26% δηλώνουν ότι θεωρείται πάρα πολύ σημαντική, το 13,7% ότι θεωρείται πολύ σημαντική, το 12,3% ότι θεωρείται λίγο σημαντική και το 4,1% ότι θεωρείται πολύ λίγο σημαντική.

Πίνακας 27: Ανεξάρτητα αν χρησιμοποιείται το e-banking, πόσο σημαντικές θεωρείται τις ακόλουθες παραμέτρους- Σωστή παρουσίαση πληροφόρησης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πάρα πολύ	9	9,0	12,7	12,7
	Πολύ	26	26,0	36,6	49,3
	Ούτε πολύ, ούτε λίγο	22	22,0	31,0	80,3
	Λίγο	13	13,0	18,3	98,6
	Πολύ λίγο	1	1,0	1,4	100,0
	Total	71	71,0	100,0	
Missing	System	29	29,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 29: Ανεξάρτητα αν χρησιμοποιείται το e-banking, πόσο σημαντικές θεωρείται τις ακόλουθες παραμέτρους- Σωστή παρουσίαση πληροφόρησης

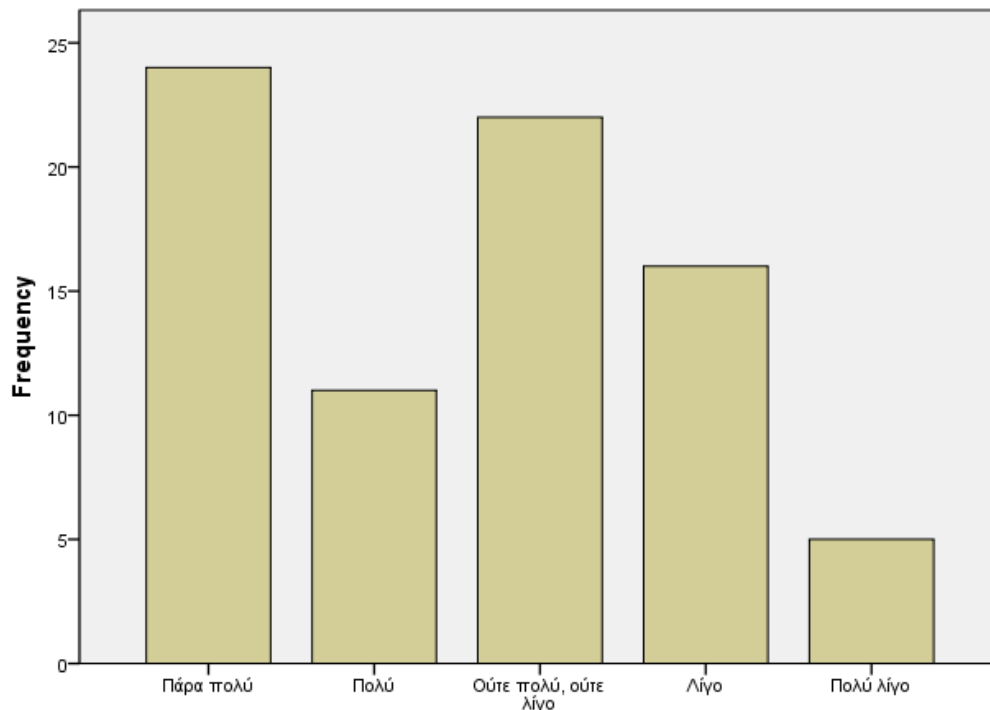


Το 36,6% των ατόμων που απάντησαν το ερωτηματολόγιο δηλώνουν ότι η σωστή παρουσίαση πληροφόρησης που έχει το e-banking θεωρείται πολύ σημαντική παράμετρος, το 31% δηλώνουν ότι θεωρείται ούτε πολύ ούτε λίγο σημαντική, το 18,3% ότι θεωρείται λίγο σημαντική, το 12,7% ότι θεωρείται πάρα πολύ σημαντική και το 1,4% ότι θεωρείται πολύ λίγο σημαντική.

Πίνακας 28: Ανεξάρτητα αν χρησιμοποιείται το e-banking, πόσο σημαντικές θεωρείται τις ακόλουθες παραμέτρους- Ασφάλεια συναλλαγών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πάρα πολύ	24	24,0	30,8	30,8
	Πολύ	11	11,0	14,1	44,9
	Ούτε πολύ, ούτε λίγο	22	22,0	28,2	73,1
	Λίγο	16	16,0	20,5	93,6
	Πολύ λίγο	5	5,0	6,4	100,0
	Total	78	78,0	100,0	
Missing	System	22	22,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 30: Ανεξάρτητα αν χρησιμοποιείται το e-banking, πόσο σημαντικές θεωρείται τις ακόλουθες παραμέτρους- Ασφάλεια συναλλαγών



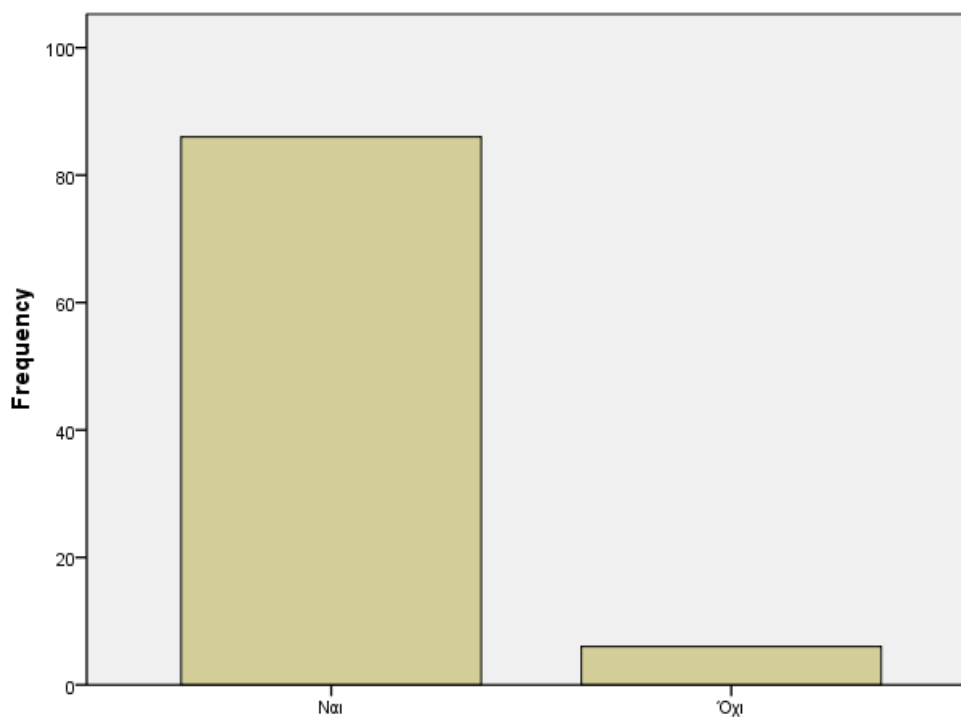
Το 30,8% των ατόμων που απάντησαν το ερωτηματολόγιο δηλώνουν ότι η ασφάλεια των συναλλαγών που έχει το e-banking θεωρείται πάρα πολύ σημαντική παράμετρος, το 28,2% δηλώνουν ότι θεωρείται ούτε πολύ ούτε λίγο σημαντική, το

20,5% ότι θεωρείται λίγο σημαντική, το 14,1% ότι θεωρείται πολύ σημαντική και το 6,4% ότι θεωρείται πολύ λίγο σημαντική.

Πίνακας 29: Η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε περισσότερο έχει e-banking;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	86	86,0	93,5	93,5
	Όχι	6	6,0	6,5	100,0
	Total	92	92,0	100,0	
Missing	System	8	8,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 31: Η τράπεζα με την οποία συνεργάζεστε περισσότερο έχει e-banking;

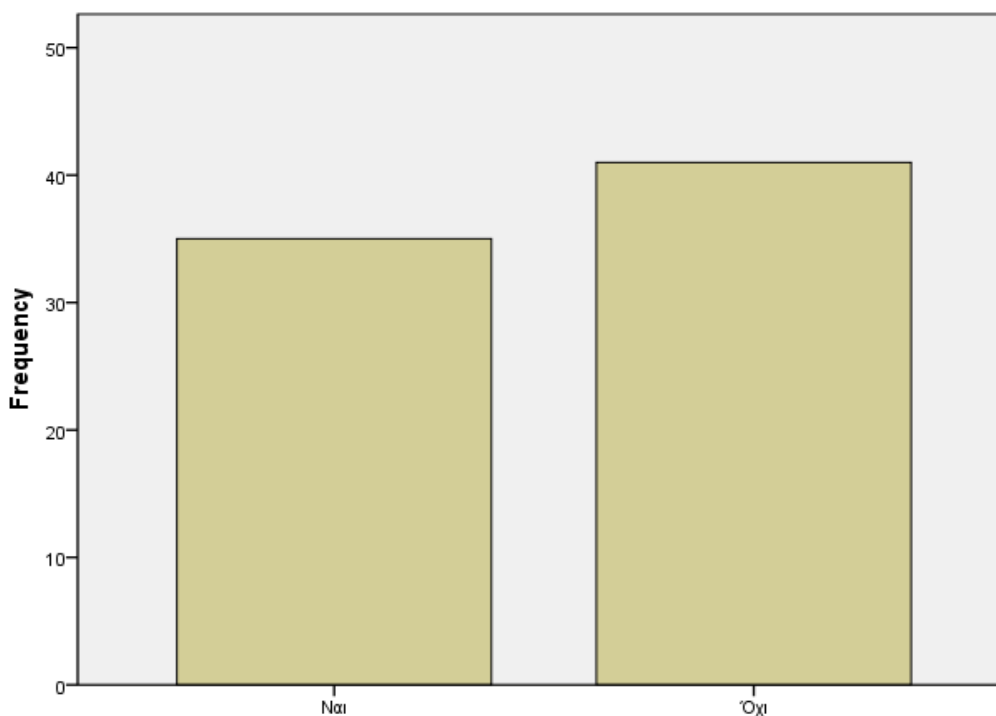


Το 93,5% που απάντησαν το ερωτηματολόγιο δηλώνουν ότι η τράπεζα με την οποία συνεργάζονται έχει e-banking και το 6,5% ότι δεν έχει.

Πίνακας 30: Υπάρχουν διαφορές από το e-banking της μίας τράπεζας σε σχέση με τις άλλες τράπεζες;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	35	35,0	46,1	46,1
	Όχι	41	41,0	53,9	100,0
	Total	76	76,0	100,0	
Missing	System	24	24,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 32: Υπάρχουν διαφορές από το e-banking της μίας τράπεζας σε σχέση με τις άλλες τράπεζες;

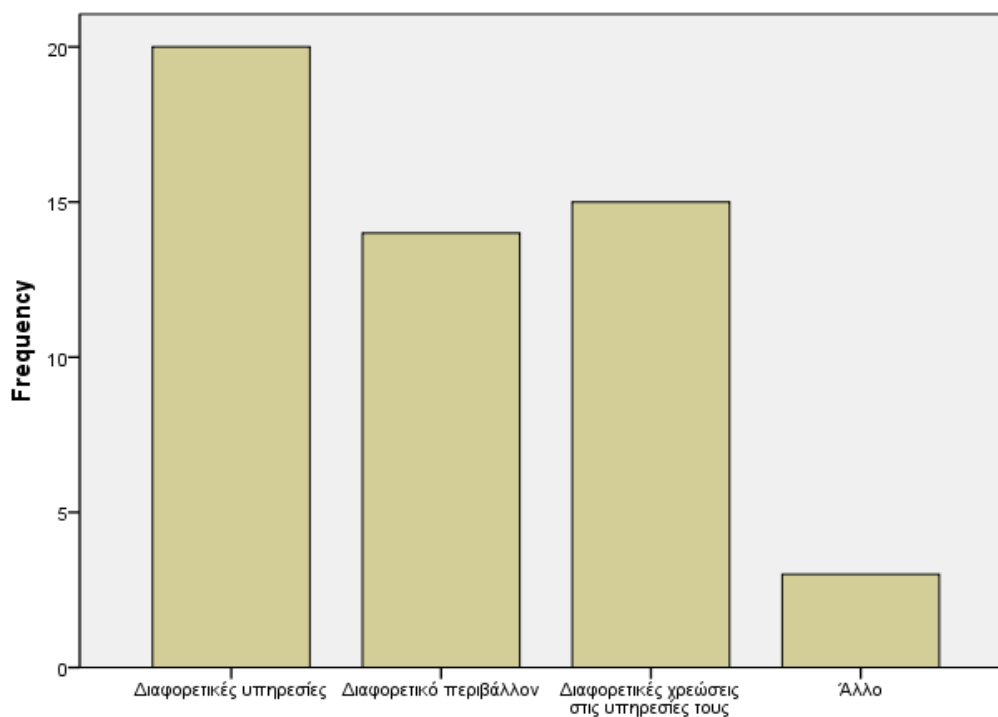


Το 53,9% που απάντησαν το ερωτηματολόγιο δηλώνουν ότι δεν υπάρχουν διαφορές από το e-banking της μίας τράπεζας σε σχέση με τις άλλες τράπεζες και το 46,1% δηλώνουν ότι υπάρχουν διαφορές.

Πίνακας 31: Αν ναι ποιες είναι αυτές;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφορετικές υπηρεσίες	20	20,0	38,5	38,5
	Διαφορετικό περιβάλλον	14	14,0	26,9	65,4
	Διαφορετικές χρεώσεις στις υπηρεσίες τους	15	15,0	28,8	94,2
	Άλλο	3	3,0	5,8	100,0
	Total	52	52,0	100,0	
Missing	System	48	48,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 33: Αν ναι ποιες είναι αυτές;

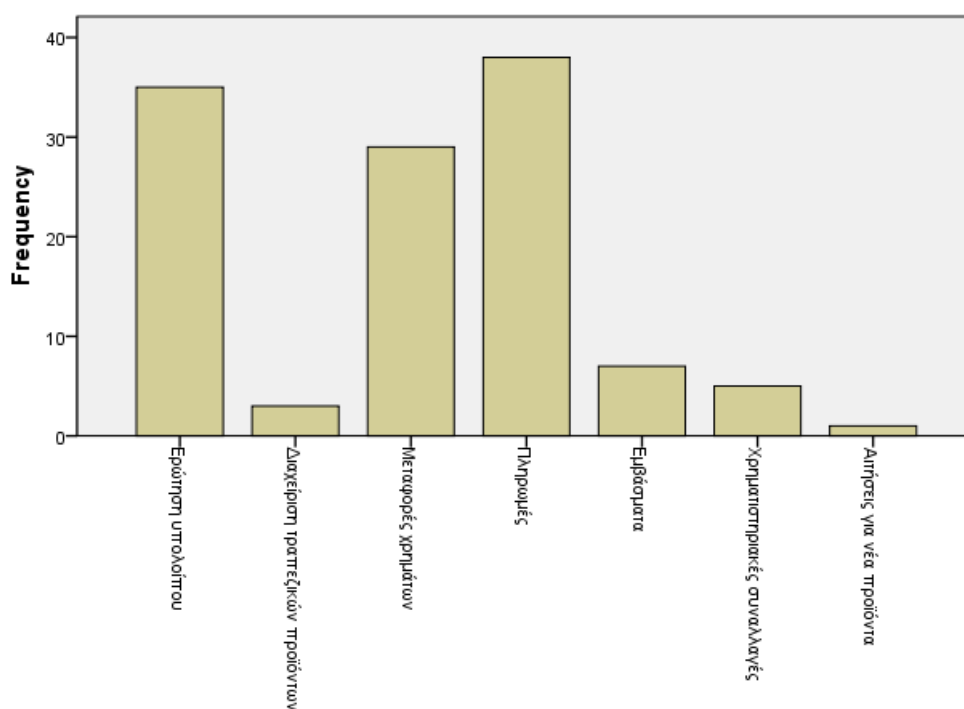


Από αυτούς που απάντησαν ότι έχουν διαφορές, το 38,5% δηλώνουν ότι έχουν διαφορετικές υπηρεσίες, το 28,8% ότι έχουν διαφορετικές χρεώσεις, το 26,9% ότι έχουν διαφορετικό περιβάλλον και το 5,8% ότι έχουν κάτι άλλο διαφορετικό.

Πίνακας 32: Ποια από τις παρακάτω συναλλαγές πραγματοποιείται μέσω e-banking;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ερώτηση υπολοίπου	35	29,7	29,7	29,7
Διαχείριση τραπεζικών προϊόντων	3	2,5	2,5	32,2
Μεταφορές χρημάτων	29	24,6	24,6	56,8
Πληρωμές	38	32,2	32,2	89,0
Εμβάσματα	7	5,9	5,9	94,9
Χρηματοπιστωτικές συναλλαγές	5	4,2	4,2	99,2
Αιτήσεις για νέα προϊόντα	1	,8	,8	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Σχεδιάγραμμα 34: Ποια από τις παρακάτω συναλλαγές πραγματοποιείται μέσω e-banking;

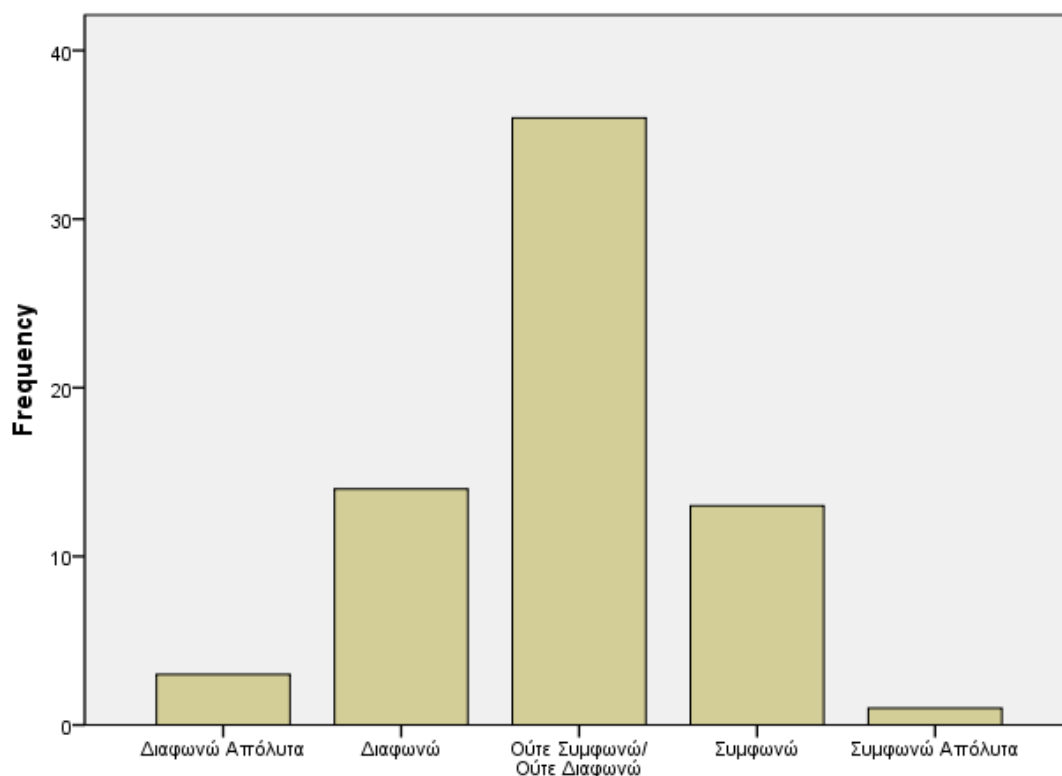


Το 32,2% των ατόμων που απάντησαν ότι χρησιμοποιούν το e-banking δηλώνουν ότι πραγματοποιούν τις πληρωμές τους με αυτό, το 29,7% ότι το χρησιμοποιούν για να ρωτούν το υπόλοιπό τους, το 24,6% ότι το χρησιμοποιούν για μεταφορές χρημάτων, το 5,9% για εμβάσματα, το 4,2% για χρηματιστηριακές συναλλαγές, το 2,5% για τη διαχείριση των τραπεζικών τους προϊόντων και το 0,8% για αιτήσεις για νέα προϊόντα.

Πίνακας 33: Παρακαλώ πείτε μας σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω πιθανά χαρακτηριστικά του e-banking, σημειώνοντας το αντίστοιχο τετράγωνο για κάθε ένα;- Προσφορά περιορισμένων υπηρεσιών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	3	3,0	4,5	4,5
	Διαφωνώ	14	14,0	20,9	25,4
	Ούτε Συμφωνώ/ Ούτε Διαφωνώ	36	36,0	53,7	79,1
	Συμφωνώ	13	13,0	19,4	98,5
	Συμφωνώ Απόλυτα	1	1,0	1,5	100,0
	Total	67	67,0	100,0	
Missing	System	33	33,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 35: Παρακαλώ πείτε μας σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω πιθανά χαρακτηριστικά του e-banking, σημειώνοντας το αντίστοιχο τετράγωνο για κάθε ένα;- Προσφορά περιορισμένων υπηρεσιών

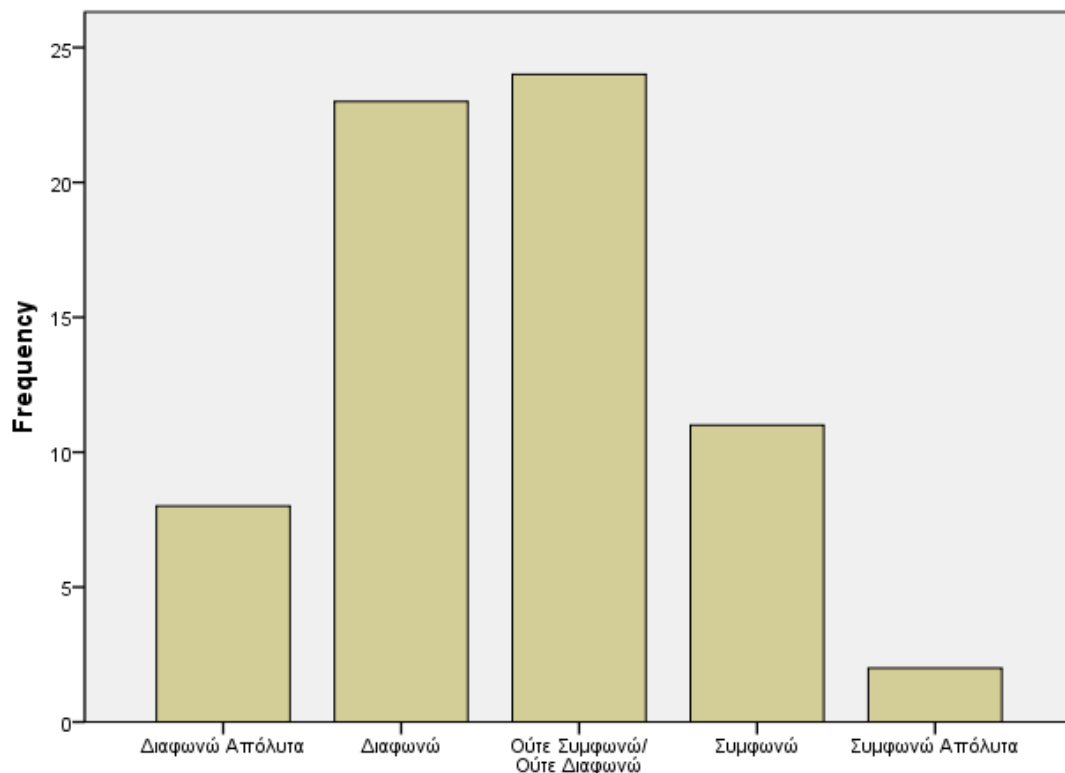


Το 53,7% δηλώνουν ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με το ότι το e-banking προσφέρει περιορισμένες υπηρεσίες, το 20,9% διαφωνούν, το 19,4% συμφωνούν, το 4,5% διαφωνούν απόλυτα και το 1,5% συμφωνούν απόλυτα.

Πίνακας 34: Παρακαλώ πείτε μας σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω πιθανά χαρακτηριστικά του e-banking, σημειώνοντας το αντίστοιχο τετράγωνο για κάθε ένα;- Δυσκολία στο χειρισμό

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	8	8,0	11,8	11,8
	Διαφωνώ	23	23,0	33,8	45,6
	Ούτε Συμφωνώ/ Ούτε Διαφωνώ	24	24,0	35,3	80,9
	Συμφωνώ	11	11,0	16,2	97,1
	Συμφωνώ Απόλυτα	2	2,0	2,9	100,0
	Total	68	68,0	100,0	
Missing	System	32	32,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 36: Παρακαλώ πείτε μας σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω πιθανά χαρακτηριστικά του e-banking, σημειώνοντας το αντίστοιχο τετράγωνο για κάθε ένα;- Δυσκολία στο χειρισμό

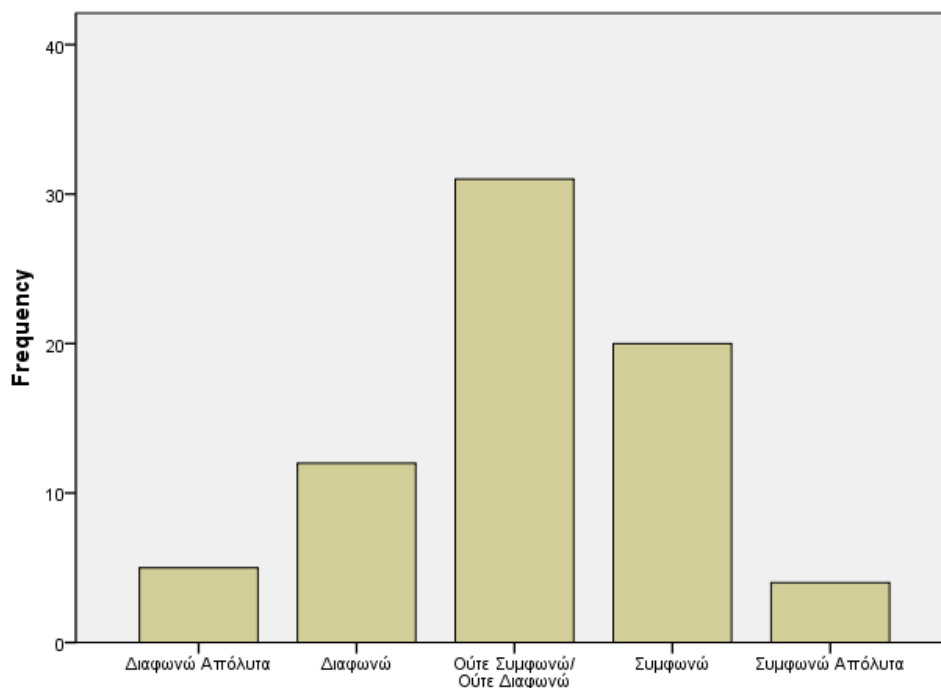


Το 35,3% δηλώνουν ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με το ότι το e-banking είναι δύσκολο στον χειρισμό, το 33,8% διαφωνούν, το 16,2% συμφωνούν, το 11,8% διαφωνούν απόλυτα και το 2,9% ότι συμφωνούν απόλυτα.

Πίνακας 35: Παρακαλώ πείτε μας σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω πιθανά χαρακτηριστικά του e-banking, σημειώνοντας το αντίστοιχο τετράγωνο για κάθε ένα;- Όταν χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες του web-banking αισθάνεστε ασφαλείς

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	5	5,0	6,9	6,9
	Διαφωνώ	12	12,0	16,7	23,6
	Ούτε Συμφωνώ/ Ούτε Διαφωνώ	31	31,0	43,1	66,7
	Συμφωνώ	20	20,0	27,8	94,4
	Συμφωνώ Απόλυτα	4	4,0	5,6	100,0
	Total	72	72,0	100,0	
Missing	System	28	28,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 37: Παρακαλώ πείτε μας σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω πιθανά χαρακτηριστικά του e-banking, σημειώνοντας το αντίστοιχο τετράγωνο για κάθε ένα;- Όταν χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες του web-banking αισθάνεστε ασφαλείς

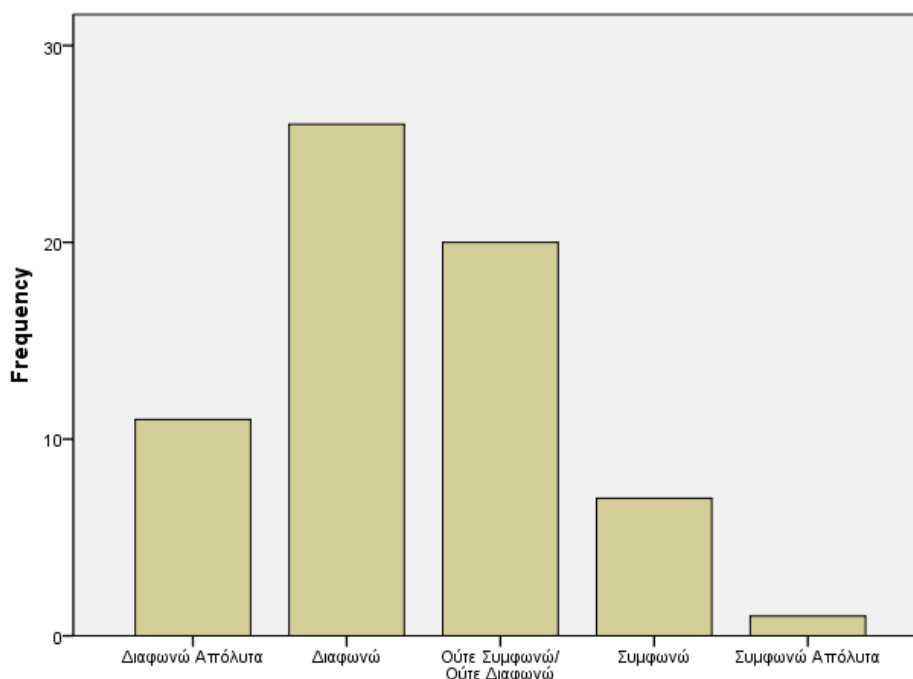


Το 43,1% δηλώνουν ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με το ότι όταν χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του web-banking αισθάνονται ασφαλής, το 27,8% συμφωνούν, το 16,7% διαφωνούν, το 6,9% διαφωνούν απόλυτα και το 5,6% ότι συμφωνούν απόλυτα.

Πίνακας 36: Παρακαλώ πείτε μας σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω πιθανά χαρακτηριστικά του e-banking, σημειώνοντας το αντίστοιχο τετράγωνο για κάθε ένα;- Είναι εύκολο για εσάς να δίνετε τα προσωπικά σας δεδομένα στο διαδίκτυο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	11	11,0	16,9	16,9
	Διαφωνώ	26	26,0	40,0	56,9
	Ούτε Συμφωνώ/ Ούτε Διαφωνώ	20	20,0	30,8	87,7
	Συμφωνώ	7	7,0	10,8	98,5
	Συμφωνώ Απόλυτα	1	1,0	1,5	100,0
	Total	65	65,0	100,0	
Missing	System	35	35,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 38: Παρακαλώ πείτε μας σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω πιθανά χαρακτηριστικά του e-banking, σημειώνοντας το αντίστοιχο τετράγωνο για κάθε ένα;- Είναι εύκολο για εσάς να δίνετε τα προσωπικά σας δεδομένα στο διαδίκτυο

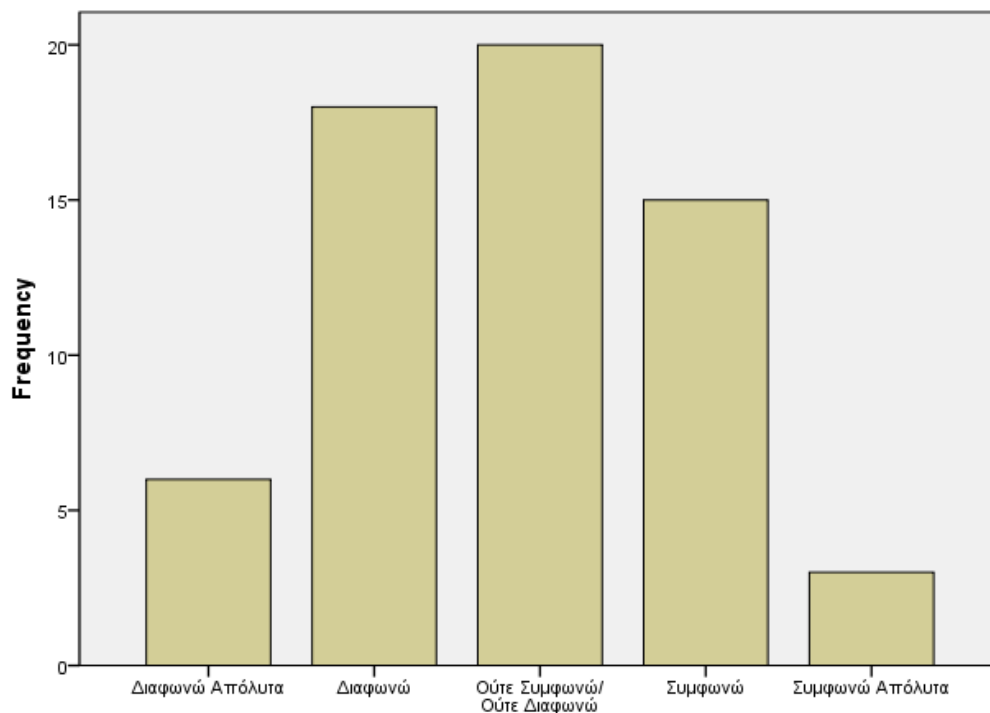


Το 40% δηλώνουν ότι διαφωνούν με το ότι είναι εύκολο για αυτούς να δίνουν τα προσωπικά τους δεδομένα στο διαδίκτυο, το 30,8% ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, το 16,9% διαφωνούν απόλυτα, το 10,8% συμφωνούν και το 1,5% ότι συμφωνούν απόλυτα.

Πίνακας 37: Παρακαλώ πείτε μας σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω πιθανά χαρακτηριστικά του e-banking, σημειώνοντας το αντίστοιχο τετράγωνο για κάθε ένα;- Το internet banking προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	6	6,0	9,7	9,7
	Διαφωνώ	18	18,0	29,0	38,7
	Ούτε Συμφωνώ/ Ούτε Διαφωνώ	20	20,0	32,3	71,0
	Συμφωνώ	15	15,0	24,2	95,2
	Συμφωνώ Απόλυτα	3	3,0	4,8	100,0
	Total	62	62,0	100,0	
Missing	System	38	38,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 39: Παρακαλώ πείτε μας σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω πιθανά χαρακτηριστικά του e-banking, σημειώνοντας το αντίστοιχο τετράγωνο για κάθε ένα;- Το internet banking προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών

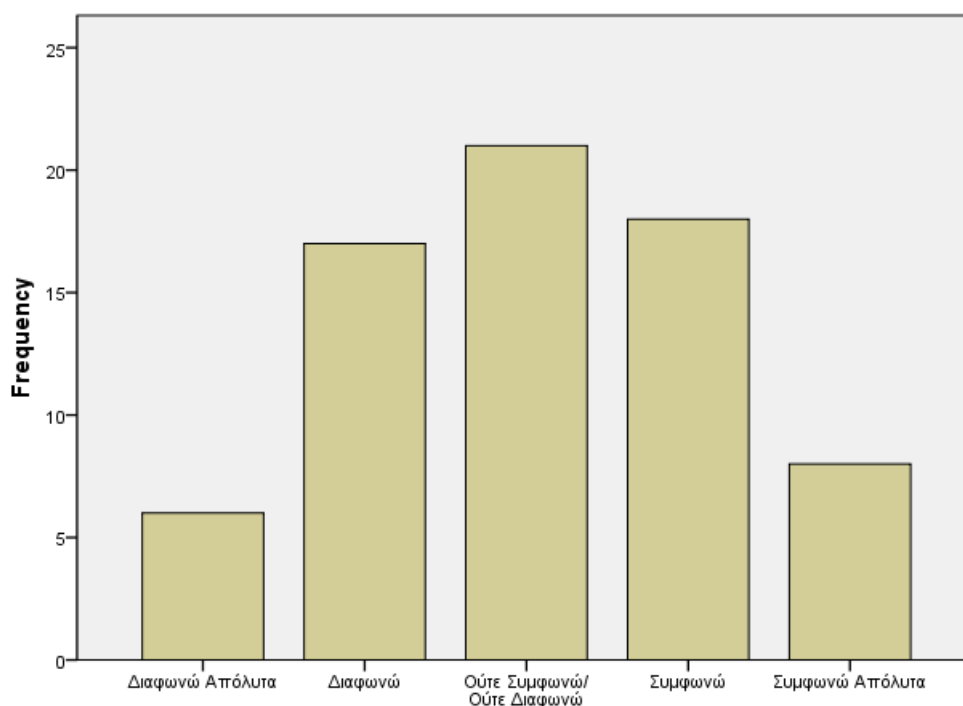


Το 32,3% δηλώνουν ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με το ότι το internet banking προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, το 29% διαφωνούν, το 24,2% συμφωνούν, το 9,7% διαφωνούν απόλυτα και το 4,8% ότι συμφωνούν απόλυτα.

Πίνακας 38: Παρακαλώ πείτε μας σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω πιθανά χαρακτηριστικά του e-banking, σημειώνοντας το αντίστοιχο τετράγωνο για κάθε ένα;- Φοβάστε την πιθανότητα λάθους όταν πραγματοποιείτε μόνοι σας τραπεζικές συναλλαγές μέσω e-banking

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	6	6,0	8,6	8,6
	Διαφωνώ	17	17,0	24,3	32,9
	Ούτε Συμφωνώ/ Ούτε Διαφωνώ	21	21,0	30,0	62,9
	Συμφωνώ	18	18,0	25,7	88,6
	Συμφωνώ Απόλυτα	8	8,0	11,4	100,0
	Total	70	70,0	100,0	
Missing	System	30	30,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 40: Παρακαλώ πείτε μας σε τι βαθμό συμφωνείτε με τα παρακάτω πιθανά χαρακτηριστικά του e-banking, σημειώνοντας το αντίστοιχο τετράγωνο για κάθε ένα;- Φοβάστε την πιθανότητα λάθους όταν πραγματοποιείτε μόνοι σας τραπεζικές συναλλαγές μέσω e-banking

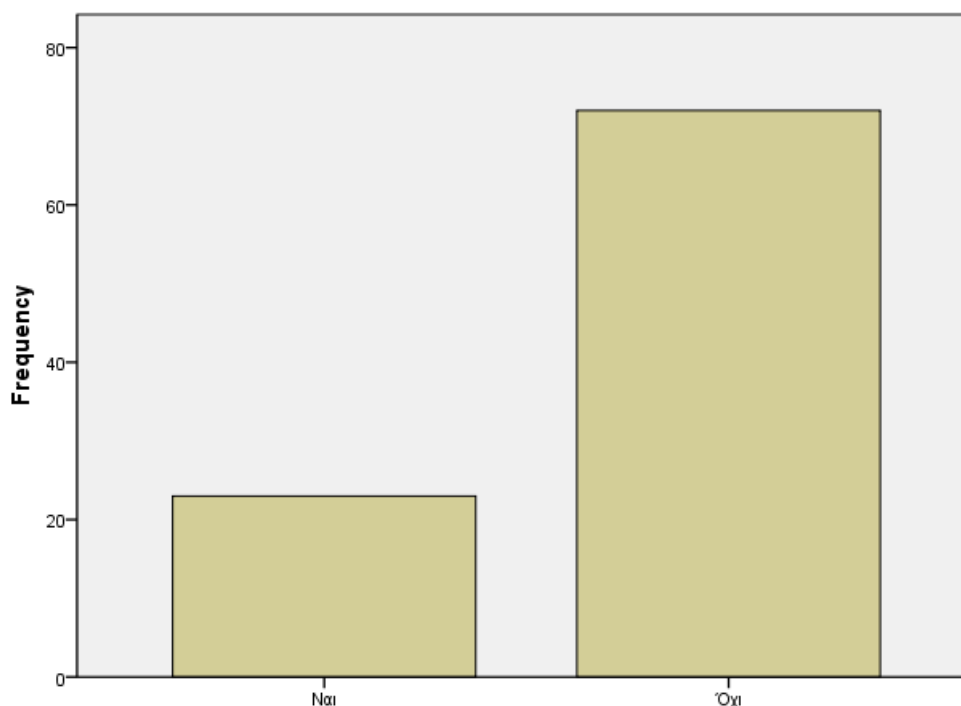


Το 30% δηλώνουν ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με το ότι φοβούνται την πιθανότητα λάθους όταν πραγματοποιούν μόνοι τους τις τραπεζικές τους συναλλαγές μέσω e-banking, το 25,7% συμφωνούν, το 24,3% διαφωνούν, το 11,4% συμφωνούν απόλυτα και το 8,6% ότι διαφωνούν απόλυτα.

Πίνακας 39: Χρησιμοποιείται το mobile banking;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	23	23,0	24,2	24,2
	Όχι	72	72,0	75,8	100,0
	Total	95	95,0	100,0	
Missing	System	5	5,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 41: Χρησιμοποιείται το mobile banking;

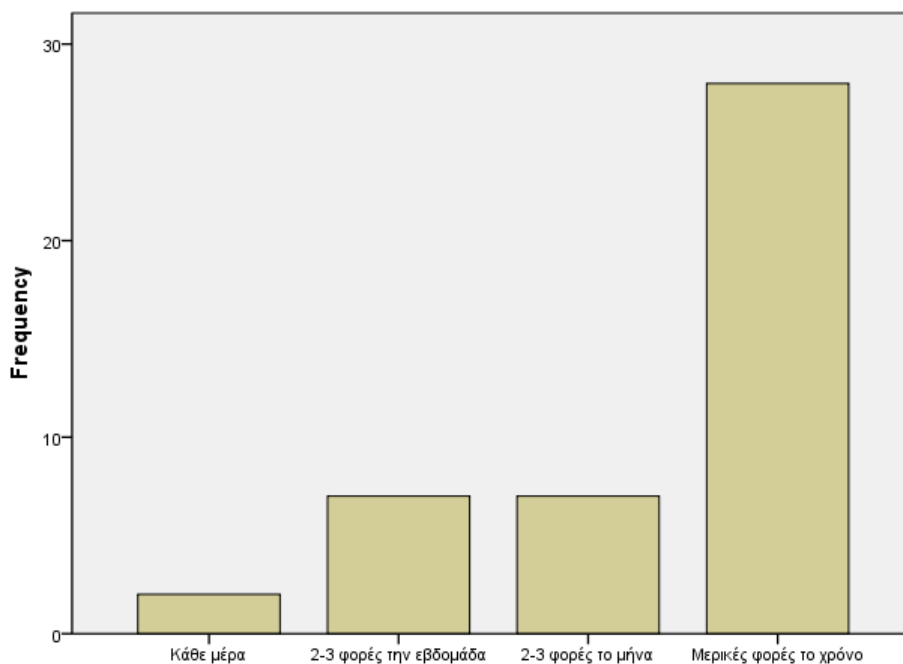


Το 75,8% από τους κατοίκους της Κω που απάντησαν το ερωτηματολόγιο δηλώνουν ότι δεν χρησιμοποιούν το mobile banking και το 24,2% απάντησαν ότι το χρησιμοποιούν.

Πίνακας 40: Κάθε πόσο συχνά χρησιμοποιείται το m- banking;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Κάθε μέρα	2	2,0	4,5	4,5
	2-3 φορές την εβδομάδα	7	7,0	15,9	20,5
	2-3 φορές το μήνα	7	7,0	15,9	36,4
	Μερικές φορές το χρόνο	28	28,0	63,6	100,0
Total		44	44,0	100,0	
Missing	System	56	56,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 42: Κάθε πόσο συχνά χρησιμοποιείται το m- banking;

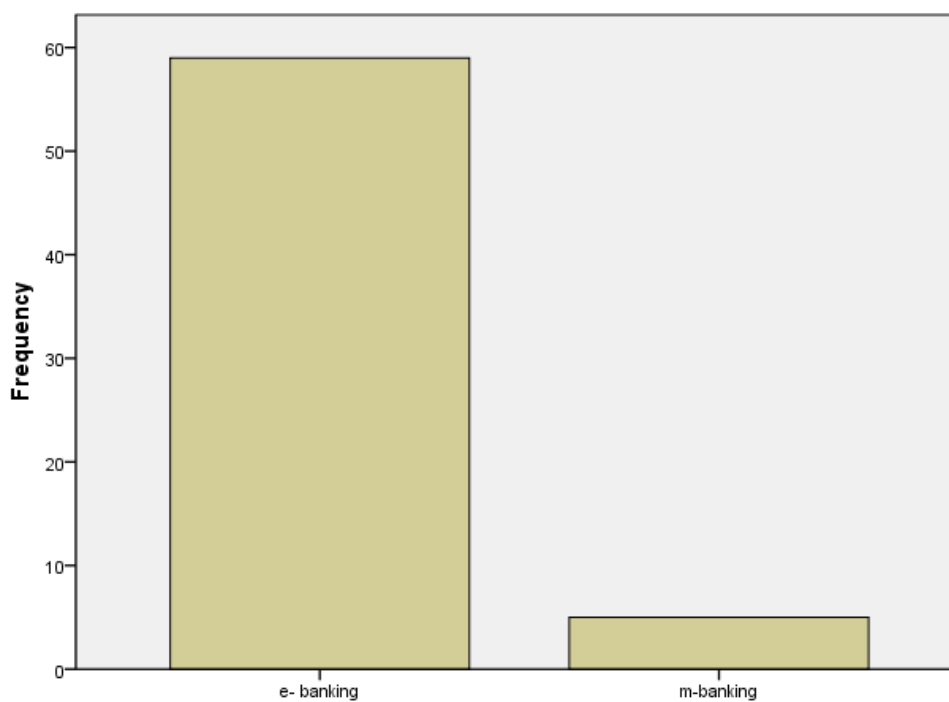


Το 63,6% των ατόμων που δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν το m-banking δηλώνουν ότι το χρησιμοποιούν μερικές φορές το χρόνο, το 15,9% δύο με τρεις φορές το μήνα, το 15,9% δύο με τρεις φορές την εβδομάδα και το 4,5% ότι το χρησιμοποιούν κάθε μέρα.

Πίνακας 41: Ποιο από τα δύο προτιμάτε;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	e- banking	59	59,0	92,2	92,2
	m-banking	5	5,0	7,8	100,0
	Total	64	64,0	100,0	
Missing	System	36	36,0		
Total		100	100,0		

Σχεδιάγραμμα 43: Ποιο από τα δύο προτιμάτε;



Το 92,2% των ερωτηθέντων προτιμούν το e-banking και το 7,8% προτιμούν το m-banking.

6.3 Συμπεράσματα

Σχεδόν οι μισοί από αυτούς που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν γυναίκες και οι μισοί ήταν άντρες. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε κυρίως σε ηλικίες 45-54 και 25-34 ετών και οι περισσότεροι από αυτούς είναι έγγαμοι και έχουν και παιδιά. Πάνω από τους μισούς συμμετέχοντες έχουν τελειώσει δευτεροβάθμια εκπαίδευση και ένα πολύ μικρό ποσοστό είναι απόφοιτοι ΤΕΙ. Το επίπεδο της εκπαίδευσής τους δείχνει ότι τα άτομα αυτά δεν είναι εξοικειωμένα με την τεχνολογία και επομένως με το e-banking. Τέλος, οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι και έχουν μηνιαίο εισόδημα από 501 ευρώ μέχρι 1000 ευρώ.

Οι περισσότεροι κάτοικοι της Κω που συμμετείχαν στην έρευνα δήλωσαν ότι επισκέπτονται το τραπεζικό κατάστημα και το ΑΤΜ, μία με τέσσερις φορές το μήνα. Οι περισσότεροι δηλώνουν επίσης, ότι δεν χρησιμοποιούν το e-banking, το mobile-banking και το phone-banking ποτέ.

Περίπου το 55% όσων συμμετείχαν στην έρευνα δεν είναι χρήστες του e-banking αλλά υπάρχει ένα 45% που χρησιμοποιούν το e-banking. Οι περισσότεροι από αυτούς που χρησιμοποιούν το e-banking, το χρησιμοποιούν ένα με τρία χρόνια, ενώ δεν χρησιμοποιούσαν το e-banking πριν ξεκινήσουν τα capital control. Οι πιο σημαντικοί λόγοι που οδήγησαν στη χρήση του e-banking στους συμμετέχοντες της έρευνας είναι η εύκολη πληρωμή των λογαριασμών και των δανείων αλλά και για να μπορούν να ελέγχουν το διαθέσιμο υπόλοιπό τους και να μεταφέρουν ποσά από τον έναν λογαριασμό στον άλλο.

Από τους κατοίκους του νησιού που συμμετείχαν στην έρευνα θεωρούν ότι τα capital control βοήθησαν στην ανάπτυξη του e-banking και χρησιμοποιούν το e-banking δύο με τρεις φορές το μήνα. Ο πιο σημαντικός λόγος που χρησιμοποιούν το e-banking είναι η 24ωρη εξυπηρέτησή του. Οι περισσότεροι από αυτούς δεν συναντούν προβλήματα με τη χρήση του e-banking. Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι ακόμα και αυτοί που διαθέτουν e-banking δεν το χρησιμοποιούν πιο συχνά από ότι χρησιμοποιούν την τράπεζα για την διεκπεραίωση των συναλλαγών τους.

Και ο πιο σημαντικός λόγος που δεν το χρησιμοποιούν είναι ο φόβος για την ασφάλεια των συναλλαγών τους. Οι κάτοικοι του νησιού που συμμετείχαν στην έρευνα και που δεν χρησιμοποιούν το e-banking δήλωσαν ότι σκοπεύουν να το χρησιμοποιήσουν στο μέλλον σίγουρα.

Η ευκολία πλοήγησης και η σωστή παρουσίαση της πληροφόρησης που έχει το e-banking θεωρείται πολύ σημαντική παράμετρος για αυτούς που συμμετείχαν στην έρευνα. Η ελκυστική εμφάνιση και η αξιοπιστία που μπορεί να έχει το e-banking δεν αποτελεί ούτε πολύ ούτε λίγο σημαντική παράμετρος. Η ασφάλεια των συναλλαγών τους όπως είναι λογικό αποτελεί μία πάρα πολύ σημαντική παράμετρο.

Η τράπεζα που συνεργάζονται οι περισσότεροι κάτοικοι του νησιού που συμμετείχαν στην έρευνα έχει e-banking και οι μισοί σχεδόν πιστεύουν ότι το e-banking της μίας τράπεζας έχει διαφορές από το e-banking άλλων τραπεζών. Οι διαφορές αυτές είναι οι διαφορετικές υπηρεσίες, οι διαφορετικές χρεώσεις στις υπηρεσίες τους και το διαφορετικό περιβάλλον. Οι πιο συχνές συναλλαγές που πραγματοποιούν μέσω e-banking είναι οι πληρωμές, η ερώτηση του υπολοίπου και οι μεταφορές των χρημάτων.

Οι περισσότεροι κάτοικοι του νησιού που συμμετείχαν στην έρευνα ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με το ότι το e-banking προσφέρει περιορισμένες υπηρεσίες, με το ότι είναι δύσκολο στον χειρισμό, με το ότι προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών και με το ότι φοβούνται με την πιθανότητα λάθους. Οι κάτοικοι επίσης, διαφωνούν με το ότι είναι εύκολο για αυτούς να δίνουν τα προσωπικά τους δεδομένα στο διαδίκτυο.

Περίπου το 75,8% των κατοίκων του νησιού που συμμετείχαν στην έρευνα δεν χρησιμοποιούν το mobile- banking. Και από αυτούς που το χρησιμοποιούν, το χρησιμοποιούν μερικές φορές το χρόνο. Σχεδόν το σύνολο των κατοίκων του νησιού προτιμούν το e-banking από το mobile- banking.

Οι προοπτικές χρήσης του e-banking από τους κατοίκους της Κω που απάντησαν το ερωτηματολόγιο είναι αρκετά καλές και μπορούν στο μέλλον να γίνουν ακόμη καλύτερες καθώς η καταναλωτική συμπεριφορά και ο σύγχρονος τρόπος ζωής των ανθρώπων το επιβάλλουν. Η εξοικείωση των κατοίκων του νησιού με το e-

banking είναι πια γεγονός και σε λίγα χρόνια θα γίνουν κομμάτι της καθημερινότητας τους όπως έχει συμβεί και με τις κάρτες ανάληψης μετρητών.

Η έρευνα αυτή πραγματοποιήθηκε σε άτομα που είναι κάτοικοι στο νησί της Κω. Παρόλα αυτά το δείγμα των 100 ανθρώπων ήταν πολύ μικρό συγκριτικά με τον πληθυσμό του νησιού. Προσπαθήσαμε το δείγμα να είναι όσο γίνεται πιο αντιπροσωπευτικό για να προκύψουν ασφαλή συμπεράσματα. Παρόλα αυτά η έρευνα αυτή θα πρέπει να γίνει σε όλους τους κατοίκους του νησιού έτσι ώστε να υπάρχει μια ολοκληρωμένη και σωστή εικόνα που να αφορά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που χρησιμοποιούν οι κάτοικοι του νησιού.

Η χρήση του e-banking προσφέρει μείωση του κόστους των συναλλαγών από τις τράπεζες και γι' αυτό το λόγο θα πρέπει να ενημερώσουν τους πελάτες τους για τα οφέλη του e-banking. Ειδικά σε περιοχές της Ελλάδος όπως είναι η Κω, θα πρέπει οι τράπεζες να ενημερώσουν σωστά τους πελάτες τους και να τους δείχνουν εναλλακτικούς τρόπους που μπορούν να χρησιμοποιούν έτσι ώστε να επωφελούνται και οι ίδιοι. Οι τράπεζες θα πρέπει να ενημερώσουν τους πελάτες και να τους εξηγήσουν ότι στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ο πελάτης είναι αυτός που έχει τον πρώτο ρόλο και ότι ο κάθε πελάτης αντιμετωπίζεται προσωπικά ανάλογα με τις ανάγκες τους. Αν γίνει μία πιο ουσιαστική ενημέρωση από τις τράπεζες που υπάρχουν στο νησί και πραγματοποιηθεί μετά η έρευνα, τα αποτελέσματα που θα προκύψουν ενδεχομένως να είναι διαφορετικά.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

Ahmad&Al-Zu'bi, 2011. E-banking functionality and outcomes of customer satisfaction: an empirical investigation. *International Journal of Marketing Studies*, 1(3).

Alpha Bank, *Alpha Bank*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://www.alpha.gr/e-banking>
[Πρόσβαση 2016].

capital.gr, 2015. ΓΣΕΒΕΕ: Σε κάθετη πτώση ο τζίρος των μικρών επιχειρήσεων.
[Ηλεκτρονικό]
Available at: <http://www.capital.gr/auto/3050048/gsebee-se-katheti-ptosi-o-tziros-ton-mikron-epixeiriseon>
[Πρόσβαση 2016].

Eurobank, *Eurobank*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://ebanking.eurobank.gr/ebanking/login.faces>
[Πρόσβαση 2016].

Hernandez, J. & Mazzon, J., 2007. Adoption of internet banking: proposition and implementation of an integrated methodology approach. *International Journal of Bank Marketing*, 2(25), pp. 72-88.

Liao, Z. & Cheung, M., 2002. Internet-based e-banking and consumer attitudes: an empirical study. *Information & Management*, 4(39), pp. 283-295.

Mavri, M. & Ioannou, G., 2006. Consumers' perspectives on online banking services.. *International Journal of Consumer Studies*, 6(30), pp. 552-560.

Morley, M., 2011. *EHow*.

Mukherjee, A. & Nath, P., 2003. A model of trust in online relationship banking. *International Journal of Bank Marketing*, 1(21), pp. 5-15.

Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H. & Pahnla, S., 2004. Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model. *Internet research*, 14(3), pp. 224-235.

tanea.gr, 2016. *Εθνική Τράπεζα: Μεγαλύτερο πλήγμα για τις μικρές επιχειρήσεις από τα capital controls*. [Ηλεκτρονικό]

Available at: <http://www.tanea.gr/news/economy/article/5329950/ete-megalytero-plhgma-gia-tis-mikres-epixeirhseis-apo-ta-capital-controls/>

[Πρόσβαση 2016].

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗ

- Αγγέλης, Β., 2005. *Η Βίβλος του e-banking*. Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών.
- Αλεξανδρή, Ν., Γκρίτζαλης, Δ. & Κιουντούζης, Ε., 1995. *Μια προσέγγιση της κοινωνικά αποδεκτής αξιοποίησης της Πληροφορικής σε ΕΠΥ, Ασφάλεια Πληροφοριών: Τεχνικά, Νομικά και Κοινωνικά Θέματα*. Αθήνα
- Γεωργόπουλος, Πανταζή, Νικολαράκος & Βαγγελάτος, 2001. *Ηλεκτρονικό επιχειρείν, προγραμματισμός και σχεδίαση*. Εκδόσεις Μπένου.
- Γκόρτσος/Τασάκος, 2003. Το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο για την ηλεκτρονική τραπεζική. *ΔΕΕΤ 2003*.
- Γλύκας & Ξηρογιάννης, 2004. *“Στρατηγική ηλεκτρονικού επιχειρείν χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων*. Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.
- Εθνική Τράπεζα, *Εθνική Τράπεζα*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://www.nbg.gr/el/i-bank/retail/internet-banking>
[Πρόσβαση 2016].
- Καραμούζης, Ν. 2015. *Οι Επιπτώσεις των Capital Controls στις Ελληνικές Επιχειρήσεις*. Grant Thornton
- Κώνστας, Χ., 2005. Το διαδίκτυο απειλή για τους κολοσσούς. *Το βήμα*.
- Λεωνίδου, Σ., 1965. *Το τραπεζικό σύστημα (Ιστορία-Εξελίξεις-Διαρθρώσεις)*.
- Σινανιώτη, Α. & Φαρσαρώτας, Ι., 2005. *Ηλεκτρονική τραπεζική*. Αθήνα: Σάκκουλας .
- Σπύρου, Δ., 1999. *Τραπεζικό Δίκαιο*. Ψυχομάνη.
- Τράπεζα Πειραιώς, *Τράπεζα Πειραιώς*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://www.winbank.gr/sites/idiwtes/el/Pages/default.aspx>
[Πρόσβαση 2016].
- Τράπεζα Πειραιώς, 2016. *Ετήσια έκθεση 2015*.