

Η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους νέους.

ΚΟΝΔΥΛΙΔΟΥ ΕΥΜΟΡΦΙΑ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ - MBA

27/01/2019

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Επί της παρούσας διπλωματικής εργασίας, εξετάζεται η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους νέους και τα αποκομιζόμενα οφέλη από την χρήση αυτήν, καθώς επίσης και ο βαθμός κάλυψης των αναγκών των χρηστών από τις υπηρεσίες του eBanking. Πρόκειται για ένα ζήτημα άξιο διερεύνησης, εν όψει της ολοένα και εντονότερης χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής κατά τη διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας. Η προσέγγιση που διενεργείται είναι πολυδιάστατη, ήτοι μέσω βιβλιογραφικής ανασκόπησης και μέσω πρωτογενούς ποσοτικής έρευνας, η οποία βασίζεται σε δομημένο ερωτηματολόγιο που δόθηκε προς συμπλήρωση σε Έλληνες φοιτητές. Εν γένει, αποδείχτηκε η μέτρια χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους νέους, αλλά η θετική αξιολόγηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από πλευράς τους. Συν τοις άλλοις, αποδείχτηκε ότι η ηλεκτρονική τραπεζική αξιοποιείται κυρίως λόγω της προσφερόμενης εξυπηρέτησης στην ευκολότερη και ταχύτερη πραγματοποίηση εμβασμάτων και πληρωμών και λόγω της εξοικονόμησης χρόνου και κόστους από τη πλευρά των χρηστών. Ωστόσο, οι τράπεζες πρέπει να προβούν σε μεταρρύθμιση του λειτουργικού περιβάλλοντος της ηλεκτρονικής τραπεζικής προκειμένου να καταστεί πιο προσιτό και ευέλικτο για τους χρήστες. Επίσης, προκειμένου να αυξηθεί η χρήση του eBanking από τους νέους, θα πρέπει να δίνονται περισσότερα κίνητρα από τις τράπεζες προς τους χρήστες αυτούς.

Λέξεις-κλειδιά: ηλεκτρονική τραπεζική, χρήστες, νέοι, Ελλάδα.

ABSTRACT

The present thesis examines the use of e-banking by young people and the benefits of using it, as well as the extent to which the needs of these users are covered by the services of eBanking. This is an issue with exploring, given the growing use of e-banking over the last decade. The approach taken is multidimensional, namely through a literature review and primary quantitative research, which is based on a structured questionnaire given to Greek students for completion. Overall, young people have shown moderate use of e-banking, but their positive evaluation of e-banking has been positive. Moreover, it has been shown that e-banking is mainly utilized because of the service offered in making easier and faster remittances and payments and because of the time and cost savings of users. However, banks need to reform the e-banking operating environment in order to make it more accessible and flexible for users. Also, in order to increase the use of eBanking by young people, more incentives should be given by banks to these users.

Keywords: e-banking, users, young people, Greece.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Πριν την παρουσίαση της διπλωματικής μου εργασίας αισθάνομαι την υποχρέωση να ευχαριστήσω ορισμένους ανθρώπους που έπαιξαν σημαντικό ρόλο στην πραγματοποίησή της.

Αρχικά θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την επιβλέπουσα καθηγήτρια της διπλωματικής μου εργασίας κ. Λυρούδη, για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγησή της σε όλο το διάστημα της εκπόνησής της.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους αυτούς που με στήριξαν τα τελευταία χρόνια στην επαγγελματική και προσωπική μου ζωή για όλη τη κατανόηση που έδειξαν και ειδικότερα, το στενό οικογενειακό και φιλικό μου περιβάλλον.

Αδιαμφισβήτητα, η παρουσία τους δίπλα μου και η εν γένει στήριξή τους ήταν και θα είναι καθοριστικής σημασίας τόσο για εμένα όσο και για την πρόοδό μου.

Ευχαριστώ.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	1
ABSTRACT	2
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
1.1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ ΘΕΜΑΤΟΣ.....	6
1.2 ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗΝ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΓΝΩΣΗ.....	7
1.3 ΔΟΜΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΜΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΤΟ ΠΛΑΣΤΙΚΟ ΧΡΗΜΑ	10
2.1 ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	10
2.2 ΕΙΔΗ ΠΛΑΣΤΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ	11
2.3 Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΛΑΣΤΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ	14
2.4 ΤΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΛΑΣΤΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ.....	17
2.5 ΤΑ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΛΑΣΤΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ (E-BANKING)	25
3.1 ΟΡΙΣΜΟΣ	25
3.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ.....	26
3.3 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	29
3.4 ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ.....	35
3.5 ΤΑ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	38
3.6 Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	41
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	44
4.1 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΕΥΝΑΣ	44
4.2 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΕΛΕΓΧΟ	44

4.3 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ	45
4.4 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΔΕΙΓΜΑ	52
4.5 ΔΙΑΝΟΜΗ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ	52
4.6 ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑΣ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ	53
4.7 ΣΥΛΛΟΓΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	54
4.8 ΣΤΑΔΙΑ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	55
4.9 ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΗΘΙΚΗΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	56
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	58
5.1 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ Α ΜΕΡΟΥΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	58
5.2 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ Β ΜΕΡΟΥΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	69
5.3 ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ	87
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. ΠΕΡΙΛΗΨΗ, ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	91
6.1 ΠΕΡΙΛΗΨΗ	91
6.2 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	92
6.3 ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ	93
6.4 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ	94
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	95

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ ΘΕΜΑΤΟΣ

Είναι γεγονός πως τόσο η ηλεκτρονική τραπεζική όσο και το πλαστικό χρήμα, έχουν γνωρίσει σημαντική εξέλιξη στο βάθος των ετών, σε παγκόσμιο επίπεδο. Ωστόσο, αναφερόμενοι στην περίπτωση της Ελλάδας, η οικονομική κρίση που χτύπησε την χώρα μας σε συνδυασμό με την επιβολή των κεφαλαιακών ελέγχων στο τραπεζικό σύστημά της, οι οποίοι επήλθαν ως ένα φυσικό επακόλουθο της κρίσης, συνετέλεσαν στην ανάγκη περαιτέρω επέκτασης και εξέλιξης της χρήσης των ηλεκτρονικών μεθόδων πραγματοποίησης τραπεζικών και εμπορικών συναλλαγών.

Αδιαμφισβήτητα, πρόκειται για ένα ζήτημα όπου η επίκαιρη και αναγκαστική εφαρμογή του οποίου, προκάλεσε μία αλυσίδα κοινωνικοοικονομικών επιδράσεων στην ελληνική πραγματικότητα. Χαρακτηριστικά αναφέρουμε πως λόγω του κλονισμού της εμπιστοσύνης του κοινού προς το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, ο οποίος παρεμπιπτόντως αποτελεί μία εκ του συνόλου των απώτερων συνεπειών της εφαρμογής των capital controls, η εύρεση νέων μεθόδων εξυπηρέτησης αυτού αλλά και προώθησης των τραπεζικών προϊόντων, κρίθηκε επιτακτικής αναγκαιότητας για το σύνολο των ελληνικών τραπεζών. Οι νέες μέθοδοι έπρεπε να χαρακτηρίζονται από μεγαλύτερη εξειδίκευση, καθώς και από ταχύτερη και πληρέστερη ικανοποίηση του πελατειακού κοινού. Μία εκ των νέων αυτών μεθόδων είναι και η ηλεκτρονική τραπεζική, σε συνδυασμό με την χρήση των υπάρχουσών σύγχρονων μορφών πλαστικού χρήματος.

Συνοπτικά, ορισμένοι λόγοι για τους οποίους υιοθετήθηκε η ηλεκτρονική τραπεζική από τα τραπεζικά ιδρύματα, έγκεινται αφενός στο πλαίσιο μίας προσπάθειάς τους να προσφέρουν καινοτόμες τραπεζικές λύσεις στο πελατειακό τους κοινό και να καλύψουν τις ανάγκες του ταχύτερα και αποτελεσματικότερα και αφετέρου στην προσπάθειά τους να εναρμονιστούν με τις επιμέρους αλλαγές στη νομοθεσία, οι οποίες για λόγους ευκολότερου εντοπισμού κρουσμάτων οικονομικού εγκλήματος, έτειναν προς την υποχρεωτική κατάργηση των συναλλαγών με μετρητά.

Προχωρώντας στην περίπτωση του κράτους, όπως προαναφέρθηκε, ο βασικότερος λόγος ώθησης των πολιτών στην χρησιμοποίηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η αποφυγή και ο περιορισμός κρουσμάτων φοροδιαφυγής, φοροαποφυγής και ξεπλύματος μαύρου χρήματος. Αναφορικά με την περίπτωση των πολιτών, οι σημαντικότεροι λόγοι χρησιμοποίησης της ηλεκτρονικής τραπεζικής, έγκεινται στην εξοικονόμηση χρόνου, στην αποφυγή της δια ζώσης επίσκεψής τους σε κάποιο φυσικό τραπεζικό κατάστημα και στην αποφυγή κατοχής μεγάλων ποσών μετρητών.

Ωστόσο, στο πλαίσιο της διπλωματικής αυτής εργασίας επικεντρωνόμαστε στο βαθμό αξιοποίησης και χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους νέους. Ο λόγος είναι ότι οι νέοι αποτελούν ένα κοινό εύκολα προσαρμόσιμο στις προόδους και εξελίξεις της τεχνολογίας, το οποίο ενσωματώνει στην καθημερινότητά του ταχύτερα και άνευ ιδιαίτερης δυσκολίας, νέα καινοτόμα εργαλεία, όπως αυτό του eBanking. Οι μεγαλύτερης ηλικίας πολίτες, επί μία σειρά ετών, ήταν συνηθισμένη στην χρησιμοποίηση παραδοσιακών μέσων στις συναλλαγές τους, επομένως η συμπερίληψή τους στο στόχαστρο της παρούσας μελέτης, ελλοχεύει κινδύνους υπόστασης αρνητικών προκαταλήψεων προς νέες και καινοτόμες μεθόδους, από την πλευρά των ηλικιακά γηραιότερων πληθυσμών.

1.2 ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗΝ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΓΝΩΣΗ

Όπως ήδη αναφέρθηκε ανωτέρω, τα προκύπτοντα οφέλη από τη χρήση και αξιοποίηση της ηλεκτρονικής εποχής, στο πλαίσιο του ευρύτερου ψηφιακού μετασχηματισμού των εν γένει τραπεζικών υπηρεσιών, είναι πολυάριθμα, ενώ αυτός ο ψηφιακός μετασχηματισμός κρίθηκε αναγκαίος, στο πλαίσιο της προσαρμογής της χώρας μας και του τραπεζικού της συστήματος στα σύγχρονα δεδομένα, από τα οποία χαρακτηρίζεται το εξωτερικό της περιβάλλον που διαμορφώνεται και μετασχηματίζεται αναλόγως με τις εξελίξεις και τα δρώμενα της επικαιρότητας και των σύγχρονων προκυψουσών αναγκών (Αγγέλης, 2005).

Το ζήτημα της μετεξέλιξης των τραπεζικών παρεχόμενων υπηρεσιών και της υιοθέτησης ηλεκτρονικής μορφής από πλευράς τους, έχει αποτελέσει το μείζον θέμα εστίασης του ενδιαφέροντος μίας πληθώρας αρθρογράφων και μελετητών, κυρίως όσον αφορά τα προκύπτοντα οφέλη αυτής. Ορισμένοι εξ αυτών είναι οι Αγγέλης (2005), Gikandi&Bloor (2010), Simpson (2002), Liao, &Cheung (2001), Aldas-Manzanoetal. (2011), Hoehleetal. (2012), Chavan (2013), Γκότσης (2007), Φαρσαρώτας & Σινανιώτη-Μαρούδη (2005), Τσίρου (2007) και Παπαθανασίου (2015).

Ωστόσο, η σπουδαιότητα της συγκεκριμένης διπλωματικής εργασίας και η αναγκαιότητα διεξαγωγής της έγκειται στη μελέτη του βαθμού αξιοποίησης αυτών των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών, από την πλευρά των νέων. Πρόκειται για ένα ζήτημα, το οποίο, βάσει εκτιμήσεων και της άποψης της ίδιας της ερευνήτριας, δεν έχει ερευνηθεί και μελετηθεί σε ικανοποιητικό βαθμό για την περίπτωση της χώρας μας. Για το λόγο αυτόν, η παρούσα μελέτη, διεξάγεται με σκοπό την κάλυψη των υφιστάμενων βιβλιογραφικών και ερευνητικών κενών και στο σημείο αυτό έγκειται αφενός η σπουδαιότητα αυτής και αφετέρου η αναγκαιότητά της.

1.3 ΔΟΜΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΜΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Το δεύτερο κεφάλαιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας, ασχολείται με την έννοια του πλαστικού χρήματος. Αφού οριστεί τι είναι το λεγόμενο «πλαστικό χρήμα», γίνεται μνεία και συνοπτική περιγραφή των επιμέρους κατηγοριών αυτού. Κατόπιν, αναφέρονται οι εναλλακτικές μορφές χρήσης του καθώς και τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματά τους. Η αναφορά μας στο πλαστικό χρήμα διενεργείται λόγω της άμεσης συσχέτισής του με την ηλεκτρονική τραπεζική, αλλά και για το λόγο του ότι μέσω της πρωτογενούς ποσοτικής διερεύνησης, που ακολουθεί, αποσκοπείται και η σύγκριση της χρήσης πλαστικού χρήματος με τις παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Συνεχίζοντας, στο τρίτο κεφάλαιο της βιβλιογραφικής ανασκόπησης της παρούσας διπλωματικής εργασίας, διενεργείται μία λεπτομερής ανασκόπηση της ηλεκτρονικής

τραπεζικής, ξεκινώντας με τον ορισμό αυτής. Κατόπιν, αναλυτικής ιστορικής αναδρομής της χρήσης και των επιμέρους μορφών της, καταλήγουμε στην αναφορά των εναλλακτικών κατηγοριών αυτής καθώς και στα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που επιφέρει η χρησιμοποίησή τους. Κλείνοντας, ακολουθεί μία περιγραφική και λεπτομερής αναφορά της εξελικτικής πορείας της χρήσης και των μορφών της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα, εν όψει των επιμέρους αλλαγών που έχει υποστεί η χώρα μας στο βάθος των ετών.

Στη συνέχεια, στο τέταρτο κεφάλαιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας, παρουσιάζεται η μεθοδολογία που ακολουθείται για το εμπειρικό τμήμα της έρευνας αυτής, όπου περιγράφονται και αναλύονται τα ευρύτερα μεθοδολογικά ζητήματα, που αφορούν την εν γένει διεξαγωγή της πρωτογενούς ποσοτικής έρευνας μέσω ερωτηματολογίων. Στο πέμπτο κεφάλαιο, παρουσιάζονται και αναλύονται στατιστικά τα αποτελέσματα αυτής.

Το τελευταίο κεφάλαιο περιλαμβάνει μια περίληψη με τα κύρια ζητήματα που αναπτύσσονται στην παρούσα εργασία και παρατίθενται τα συμπεράσματα, τα οποία διεξήχθησαν τόσο εκ της βιβλιογραφικής ανασκόπησης των πηγών που χρησιμοποιήθηκαν για την συγγραφή της παρούσας εργασίας, όσο και εκ του ερευνητικού τμήματος αυτής. Επίσης, παρουσιάζονται οι διάφορες δυσκολίες και περιορισμοί που προέκυψαν κατά την εμπειρική έρευνα. Τέλος, παρατίθενται προτάσεις ζητημάτων, που κατά την άποψή μας είναι άξια μελλοντικής διερεύνησης, αλλά τα οποία δεν εμπίπτουν στην σφαίρα ανάλυσης και μελέτης αυτής της διπλωματικής εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΤΟ ΠΛΑΣΤΙΚΟ ΧΡΗΜΑ

2.1 ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Ως χρήμα, ορίζεται ένα οποιοδήποτε μέσον, το οποίο είναι αποδεκτό από το ευρύτερο κοινό για την πραγματοποίηση πληρωμών, και γενικότερων συναλλαγών. Κατά τη διάρκεια των ετών, το χρήμα, έχει λάβει πολυπληθείς μορφές ως προς τη φυσική του διάσταση και τα φυσικά χαρακτηριστικά του στοιχεία. Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα του λεγόμενου αντιπραγματισμού. Στο πλαίσιο του συγκεκριμένου καθεστώτος, το χρήμα ήταν ένα οποιοδήποτε αντικείμενο, το οποίο ήταν δυνατό να χρησιμοποιηθεί στην καθημερινή ζωή των συναλλασσόμενων. Επομένως, λαμβάνοντας υπόψιν το παράδειγμα του αντιπραγματισμού, ως χρήμα είναι δυνατό να οριστεί μία μονάδα ανταλλαγής, ή υπολογισμού μιας αξίας, στο πλαίσιο μιας συναλλαγής (Κιόχος& Παπανικολάου, 2000).

Στο πλαίσιο των σημερινών ημερών, ωστόσο, το χρήμα έχει ταυτιστεί με κέρματα και χαρτονομίσματα. Μέσω ως κερμάτων και των χαρτονομισμάτων, άλλωστε, διενεργείται η λεγόμενη νομισματική κυκλοφορία κατά τη σημερινή εποχή. Επίσης, καμία κατάθεση δεν νοείται πλέον, αν δεν πραγματοποιείται σε μορφή κερμάτων και χαρτονομισμάτων. Εκτός από τα μετρητά, λοιπόν, που όπως αναφέραμε ήδη, συντίθενται από κέρματα και χαρτονομίσματα, χρήμα, είναι δυνατό να αποτελέσει και μια επιταγή, ένα γραμμάτιο τραπεζικό, καθώς επίσης και μια πιστωτική ή χρεωστική κάρτα, όπως θα δούμε και στη συνέχεια της διπλωματικής αυτής εργασίας. Ο λόγος έγκειται στο ότι και οι ανωτέρω αναφερόμενες εκσυγχρονισμένες μορφές χρήματος θεωρούνται ως χρηματικά διαθέσιμα, αντιπροσωπευόμενα από τραπεζικές καταθέσεις. Με τη λογική αυτήν λοιπόν, ως χρήμα νοείται οποιαδήποτε πληρωμή πραγματοποιείται μέσω των ανωτέρω αναφερόμενων πλαστικών μέσων πληρωμής (χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες) λόγω του ότι κι τα μέσα αυτά είναι συνυφασμένα με τις καταθέσεις ενός ατόμου σε ένα τραπεζικό και χρηματοπιστωτικό ίδρυμα (Smithin, 2000).

Εξ ορισμού των διατάξεων του Άρθρου 2 της Κοινοτικής Οδηγίας 2009/110/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 16/9/2009, χαρακτηριστικά αναφέρεται ότι ως ηλεκτρονικό χρήμα είναι: *«οιαδήποτε αποθηκευμένη σε ηλεκτρονικό, μεταξύ άλλων και μαγνητικό υπόθεμα νομισματική αξία αντιπροσωπευόμενη από απαίτηση έναντι του εκδότη ηλεκτρονικού χρήματος, έχει εκδοθεί κατόπιν παραλαβής χρηματικού ποσού για τον σκοπό της πραγματοποίησης πράξεων πληρωμών όπως ορίζονται στο άρθρο 4 σημείο 5) της οδηγίας 2007/64/EK και η οποία γίνεται δεκτή από άλλα φυσικά ή νομικά πρόσωπα πέραν του εκδότη»* (EUR-Lex, 2009).

Το ηλεκτρονικό χρήμα, βάσει του ανωτέρω παρατιθέμενου ορισμού, είναι οιαδήποτε κεφαλαιακή μεταφορά, η οποία πραγματοποιείται χωρίς να καθίσταται απαραίτητη η αξιοποίηση απτών μέσων, αλλά μόνο ηλεκτρονικών και διαδικτυακών. Στο πλαίσιο της σύγχρονης εποχής, και πιο συγκεκριμένα μετά την διενέργεια των ελέγχων των κεφαλαίων των τραπεζών, που πραγματοποιήθηκε στην Ελλάδα και στα τραπεζικά ιδρύματα που εδρεύουν και δραστηριοποιούνται επ' αυτής, τα διαδικτυακά και ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής διαδραματίζουν πρωταγωνιστικό ρόλο στις διενεργηθείσες συναλλαγές. Μάλιστα, η συχνότητα εμφάνισής τους είναι τόσο μεγάλη, που τείνουν να εξαλείψουν απόλυτα τα λοιπά παραδοσιακά μέσα πληρωμών. Συν τοις άλλοις, η ιδιαίτερα μεγάλη συχνότητα χρησιμοποίησης ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής, τείνει να μετασχηματίζει τις καθημερινές συναλλακτικές συνήθειες του εν γένει κοινού. Όπως χαρακτηριστικά επισημάνθηκε από τον κ. Παπαδόπουλο Αντίγονο, εμπορικού διευθυντή της επιχειρηματικής μονάδας με διακριτικό τίτλο Cardlink, η δραστηριοποίηση της οποίας είναι επί του τομέα της εγκατάστασης και διαχείρισης και των τερματικών συσκευών P.O.S., οι δοθείσες εγκρίσεις, για λόγους χρησιμοποίησης των μηχανημάτων αυτών, έχουν σημειώσει αξιοπρόσεκτη αύξηση της τάξεως των 2,5 φορές περισσότερων εν συγκρίσει με παλαιότερα χρόνια. Ο ίδιος, επιβεβαίωσε τα όσα ήδη αναφέραμε ανωτέρω στο παρόν υποκεφάλαιο, ότι δηλαδή η αύξηση αυτή, οφείλεται σε σημαντικό βαθμό στους επιβαλλόμενους ελέγχους των τραπεζικών κεφαλαίων που διενεργήθηκαν εν έτει 2015 (Euro2Day, 2016).

2.2 ΕΙΔΗ ΠΛΑΣΤΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ

Συναλλαγή μέσω πλαστικού χρήματος, είναι όποια συναλλαγή πραγματοποιείται άνευ μετρητών, αλλά μέσω τραπεζικών -χρεωστικών, πιστωτικών ή/και προπληρωμένων- καρτών (Smithin, 2000).

Η χορήγηση των καρτών αυτών, διενεργείται, μέσω των τραπεζικών ιδρυμάτων. Όπως αναφέρθηκε ανωτέρω, οι συγκεκριμένες κάρτες, απαρτίζονται από τρεις επιμέρους βασικές κατηγορίες, ήτοι πιστωτικές κάρτες, χρεωστικές και προπληρωμένες κάρτες(Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2016).

Σε περίπτωση κατά την οποία, ένα άτομο, επιθυμεί να διενεργήσει μία συναλλαγή, δια πιστωτικής κάρτας, τότε δεν είναι υποχρεωτικό να διαθέτει την απαιτούμενη ποσότητα χρηματικών διαθεσίμων, στον λογαριασμό που ο ίδιος ο συναλλασσόμενος διαθέτει στο τραπεζικό ίδρυμα, με το οποίο συνεργάζεται. Αυτό ωστόσο, δεν συμβαίνει και στην περίπτωση κατά την οποία η συγκεκριμένη συναλλαγή πραγματοποιείται μέσω χρεωστικής ή/και προπληρωμένης κάρτας. Ο λόγος για τον οποίο δεν είναι απαραίτητη η ύπαρξη επαρκούς τραπεζικού υπόλοιπου στην περίπτωση χρησιμοποίησης των πιστωτικών καρτών, είναι ότι αυτές οι κάρτες, συνθέτουν μία υποτυπώδη μορφή τραπεζικού δανείου προς τον εκάστοτε πελάτη της τράπεζας. Κάθε συναλλαγή, η οποία πραγματοποιείται μέσω της χρήσης πιστωτικών καρτών, σχηματίζει τη στιγμή διενέργειας της κάθε πληρωμής, ένα χρέος, το οποίο υιοθετεί ο κάτοχος και χρήστης της κάρτας, προς την τράπεζα με την οποία συνεργάζεται και από την οποία εκδόθηκε η κάρτα αυτή. Το χρέος αυτό, πρέπει να τονιστεί, ότι δεν ισούται επακριβώς με το ποσό της συναλλαγής που πραγματοποίησε ο κάτοχος της κάρτας, αλλά είναι προσαυξημένο με την προμήθεια ή αλλιώς, τον τόκο, που χρεώνει το εκάστοτε τραπεζικό ίδρυμα σε τέτοιου είδους περιπτώσεις. Επομένως, ο κάτοχος της πιστωτικής κάρτας που χρησιμοποιήθηκε σε μια ή περισσότερες συναλλαγές, καλείται να αποπληρώσει στο τραπεζικό του ίδρυμα, το ποσό της συναλλαγής συν τον τόκο. Η αποπληρωμή αυτή, δεν πραγματοποιείται εφάπαξ, αλλά σε μηνιαίες δόσεις. Το ποσό της κάθε δόσης προσδιορίζεται κατά ακολούθηση των βασικών όρων σπόρους οποίους απαρτίζεται το αρχικό συμβόλαιο, το οποίο συνάφθηκε και υπογράφηκε μεταξύ του τραπεζικού ιδρύματος και του πελάτη του. Οι όροι αυτοί, καθίστανται απόλυτα συνυφασμένοι με την ημερομηνία της χρέωσης καθώς επίσης και με το επιτόκιο, τα έξοδα και τις προμήθειες των τραπεζών, αλλά και με το ανώτατο όριο σημάτων, που μπορούν να χρεωθούν μέσω μιας συγκεκριμένης πιστωτικής κάρτας. Σε περίπτωση κατά την οποία ο κάτοχος της

πιστωτικής κάρτας, υπερβεί το όριο αυτό, τότε δεν είναι δυνατό μέσω της συγκεκριμένης κάρτας να πραγματοποιηθεί κάποια επιπρόσθετη συναλλαγή. Στο σημείο αυτό, τονίζεται ότι στις τράπεζες, υπάρχουν πολλοί και ποικίλοι τύποι πιστωτικών καρτών. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αυτών, αποτελούν οι λεγόμενες κάρτες επιστροφής χρημάτων, οι φοιτητικές πιστωτικές κάρτες, οι πιστωτικές κάρτες οι οποίες χορηγούνται με συγκεκριμένη συνδρομή, οι πιστωτικές κάρτες η χορήγηση των οποίων δεν απαιτεί από την πλευρά του πελάτη την πληρωμή συγκεκριμένου ποσού συνδρομής, οι πιστωτικές κάρτες μεταφοράς υπολοίπου άνευ επιτοκίου, καθώς επίσης και οι προνομιακές (Τσίρου, 2007).

Αν μια πιστωτική κάρτα χρησιμοποιηθεί για την αποπληρωμή μιας αγοράς από την πλευρά του κατόχου της, τότε η έκβαση που ακολουθεί και η χρέωση που πραγματοποιείται από την πλευρά της τράπεζας που εξέδωσε την κάρτα αυτήν, διαφοροποιούνται σε αντιστοίχιση με τον τύπο της πιστωτικής κάρτας που διαθέτει ο πελάτης. Ο λόγος έγκειται στο ότι ο κάθε τύπος πιστωτικής κάρτας, διαθέτει τα δικά του εξατομικευμένα χαρακτηριστικά στοιχεία και δίνει συγκεκριμένες δυνατότητες προς τον κάτοχό του (Τσίρου, 2007).

Αναφορικά με την περίπτωση των λεγόμενων χρεωστικών καρτών, όταν αυτές χρησιμοποιούνται από έναν συναλλασσόμενο για την ολοκλήρωση μιας συναλλαγής, δεν ταυτίζονται με λήψη δανείου από το τραπεζικό ίδρυμα με το οποίο ο συναλλασσόμενος συνεργάζεται. Έτσι, με τον τρόπο αυτόν, οι χρεωστικές κάρτες διαφοροποιούνται από τις πιστωτικές, οι οποίες προαναλύθηκαν. Εν αντιθέσει, για να ολοκληρωθεί με επιτυχία η εξόφληση μέσω της χρησιμοποίησης χρεωστικής κάρτας, από τη πλευρά ενός συναλλασσόμενου προς τον προμηθευτή ή έμπορο ή το εκάστοτε αντισυμβαλλόμενο μέρος, θα πρέπει κατά τη στιγμή της πραγματοποίησης της συναλλαγής, ο χρήστης της χρεωστικής κάρτας να διαθέτει επαρκές υπόλοιπο διαθεσίμων στον τραπεζικό λογαριασμό με τον οποίο είναι συνδεδεμένη η κάρτα που χρησιμοποιείται. Επί της ουσίας, σε περίπτωση κατά την οποία επιλεγεί χρεωστική κάρτα για να γίνει η αποπληρωμή μιας συναλλαγής από την πλευρά του κατόχου της προς το εκάστοτε αντισυμβαλλόμενο μέρος, είναι σαν ο χρήστης της κάρτας να αποκτά πρόσβαση στον τραπεζικό λογαριασμό με τον οποίο είναι συνδεδεμένη αυτή η χρεωστική κάρτα την οποία χρησιμοποιεί (Business Life, 2019).

Όσον αφορά τον τρίτο και τελευταίο τύπο πλαστικού χρήματος, ήτοι την προπληρωμένη κάρτα, σε περίπτωση κατά την οποία χρησιμοποιείται από τον κάτοχο

της, η έκβαση της συναλλαγής είναι παρεμφερής με την αντίστοιχη έκβαση που υφίσταται σε περίπτωση χρήσης της χρεωστικής κάρτας. Κρίνεται ιδιαίτερα σημαντικό όμως, να αναφερθεί ότι στη περίπτωση που χρησιμοποιηθεί μια προπληρωμένη κάρτα, ο συναλλασσόμενος δεν είναι σαν να αποκτά πρόσβαση στον τραπεζικό λογαριασμό με τον οποίο η κάρτα είναι συνδεδεμένη. Στην προκειμένη περίπτωση κάρτας, δεν υφίσταται σύνδεση με συγκεκριμένο τραπεζικό λογαριασμό. Αυτή είναι και η βασικότερη διαφοροποίηση της τόσο από τις χρεωστικές, όσο και από τις πιστωτικές κάρτες. Εν ολίγοις, ένας συναλλασσόμενος, που προβαίνει στη χρήση της προπληρωμένης κάρτας του για να ολοκληρώσει μια συναλλαγή που επιθυμεί να πραγματοποιήσει, αποκτά πρόσβαση μόνο στο υπόλοιπο χρηματικών διαθεσίμων που έχει η κάρτα αυτή. Η χρήση προπληρωμένης κάρτας, αποτελεί την πλέον ιδανική λύση για τις περιπτώσεις συναλλασσόμενων, οι οποίοι επιθυμούν να διαχωρίσουν το υπόλοιπο χρηματικών διαθεσίμων της κάρτας με το υπόλοιπο χρηματικών διαθεσίμων του τραπεζικού τους λογαριασμού. Έτσι, εξάγεται το συμπέρασμα του ότι η χρήση προπληρωμένων καρτών από τους συναλλασσόμενους, είναι ασφαλέστερη σε σύγκριση με τη χρήση χρεωστικών και πιστωτικών καρτών. Αν λοιπόν, οκ στόχος της προπληρωμένης κάρτας, πέσει θύμα υποκλοπής, διατρέχει κίνδυνο να απωλέσει μόνο το χρηματικό ποσό που βρίσκεται μέσα στην κάρτα και όχι όλο το ποσό χρηματικών διαθεσίμων, που βρίσκεται κατατεθειμένο στον τραπεζικό του λογαριασμό. Αν το ποσό της προπληρωμένης κάρτας εξαντληθεί, τότε ο κάτοχός της δύναται να την επαναφορτίσει με εκείνο το ποσό που ο ίδιος επιθυμεί (HuffPost Greece, 2017).

2.3 Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΛΑΣΤΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ

Το πλαστικό χρήμα είναι δυνατό να χρησιμοποιηθεί για την ολοκλήρωση και την πραγματοποίηση πολυάριθμων συναλλαγών, συνυφασμένων τόσο με τις λιανικές όσο και με τις χονδρικές πωλήσεις, ή ακόμα και με την εξόφληση λογαριασμών. Κατά τα τελευταία έτη, και όπως προαναφέρθηκε, κατόπιν της επιβολής κεφαλαιακών ελέγχων προς τα ελληνικά τραπεζικά και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, το σύνολο των ενεργών καταστημάτων και επιχειρηματικών οντοτήτων, είναι υποχρεωμένα να

δέχονται πιστωτικές, χρεωστικές και προπληρωμένες κάρτες από τους αντισυμβαλλομένους, για την ολοκλήρωση των συναλλαγών. Πιο συγκεκριμένα, αξιολογείται κρίνεται ότι βάσει των νομοθετικών διατάξεων του άρθρου 66 του Ν. 4446/2016, οι επιχειρηματικές μονάδες, κατέστησαν υποχρεωμένες, υποχρεώθηκαν από την 1^η Φεβρουαρίου 2017 και εντεύθεν, να αναρτήσουν σε εμφανές σημείο επί των εγκαταστάσεων και των καταστημάτων τους, σχετικό ενημερωτικό μήνυμα προς το πελατειακό τους κοινό, αναφορικά με το αν δέχονται ή όχι κάρτες για την εξόφληση των συναλλαγών. Μάλιστα, περιπτώσεις επιχειρήσεων λιανικής, οι οποίες δεν συμμορφώθηκαν με αυτήν την νομοθετική διάταξη, ήρθαν αντιμέτωπες με επιβαλλόμενα χρηματικά πρόστιμα της τάξεων των 1.000€ (TaxHeaven, 2017).

Εκ της ανωτέρω νομοθετικής διάταξης, ως εκ τούτου, διαφαίνεται ξεκάθαρα, η πρόθεση του υπουργείου για την μεγιστοποίηση της χρησιμοποίησης τραπεζικών καρτών, ήτοι πλαστικού χρήματος, για την ολοκλήρωση των χονδρικών και λιανικών συναλλαγών και την αποπληρωμή λογαριασμών. Επιδιώκεται λοιπόν, από τις εκάστοτε αρμόδιες αρχές, η εκμηδένιση της χρήσης μετρητών στη διενέργεια συναλλαγών. Το καταναλωτικό κοινό, ωστόσο, κερδίζει πολυάριθμα οφέλη από τη χρήση πλαστικού χρήματος, στο οποίο έχουν φυσικά συμβάλλει και τα τραπεζικά και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Για την αποκομιδή όμως, των μέγιστων δυνατών ωφελειών, από την πλευρά των καταναλωτών, για τη χρήση πιστωτικών, χρεωστικών και προπληρωμένων καρτών, κρίνεται απαραίτητη, η από πλευράς τους μέγιστη δυνατή γνώση των τύπων και των χαρακτηριστικών στοιχείων, από τα οποία συνοδεύεται η κάθε τραπεζική κάρτα και τα οποία εν συντομία αναφέρθηκαν σε προγενέστερο υποκεφάλαιο του παρόντος κεφαλαίου αυτής της διπλωματικής εργασίας. Έτσι, οι χρήστες του πλαστικού χρήματος, θα είναι σε θέση όχι μόνο να χειρίζονται με συνέπεια και επίγνωση τις κάρτες που διαθέτουν, αλλά και να προφυλάσσονται προκειμένου να ελαχιστοποιήσουν, ακόμα και να εκμηδενίσουν, τις πιθανότητες να υποπέσουν θύματα λογοκλοπής, στο πλαίσιο της χρησιμοποίησης των καρτών τους για την ηλεκτρονική ολοκλήρωση των συναλλαγών τους (Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, 2018).

Θεωρείται, λοιπόν, απαραίτητη η προσεκτική ανάγνωση και η απόλυτη επίγνωση των όρων, οι οποίοι εσωκλείονται και αναφέρονται στην σύμβαση που υπογράφηκε από τους ίδιους και το τραπεζικό ίδρυμα, με το οποίο αυτοί συνεργάζονται, κατά τη στιγμή έκδοσης και χορήγησης της κάρτας. Αναφορικά με την περίπτωση των

πιστωτικών καρτών, οι κάτοχοι, θα πρέπει να είναι γνώστες του ότι αυτές, συνοδεύονται στις συνηθέστερες περιπτώσεις με εξαιρετικά υψηλά επιτόκια, το ύψος των οποίων διαφοροποιείται από τράπεζα σε τράπεζα. Επίσης, θα πρέπει να έχουν εκ των προτέρων, αποδεχτεί ότι η χρήση πιστωτικής κάρτας προσομοιάζει με τη λήψη τραπεζικού καταναλωτικού δανείου. Πριν μάλιστα, αποφασίσουν για τον τύπο πλαστικού χρήματος που θεωρούν περισσότερο εξυπηρετικό και συμφέρων για την περίπτωσή τους, οι χρήστες τραπεζικών καρτών, θα πρέπει να έχουν προβεί σε εξονυχιστική σύγκριση των χαρακτηριστικών τους. Κατόπιν προμήθειας της κάρτας που εν τέλει επέλεξαν ως την πλέον βέλτιστη για την περίπτωσή τους, θα πρέπει να υπογράψουν το πίσω μέρος αυτής. Με τον τρόπο αυτόν, πιστοποιείται η ταυτότητα τους σε τρίτα μέρη. Η χρησιμοποίηση πλαστικού χρήματος είναι αυστηρά προσωπική. Το ίδιο και ο προσωπικός κωδικός (PIN) των καρτών που χρησιμοποιούν οι καταναλωτές. Η κάθε τράπεζα, προβαίνει στη μηνιαία επιστολή αναλυτικών αναφορών των κινήσεων των συναλλαγών που έχουν πραγματοποιηθεί μέσω μιας συγκεκριμένης κάρτας. Αυτές οι αναφορές, θα πρέπει να μελετώνται από την πλευρά των κατόχων των τραπεζικών καρτών με ιδιαίτερη προσοχή. Σε περίπτωση που ο χρήστης διαπιστώσει τη διενέργεια κάποιας συναλλαγής που δεν πραγματοποίησε ο ίδιος, κρίνεται απαραίτητη η άμεση επικοινωνία του με τη συνεργαζόμενη τράπεζα η οποία εξέδωσε και την κάρτα που χρησιμοποιήθηκε.

Ωστόσο, ο έλεγχος από την πλευρά του συναλλασσόμενου, για τις κινήσεις του τραπεζικού λογαριασμού του που είναι συνδεδεσε ενός με την χρεωστική κάρτα του, κρίνεται απαραίτητος ακόμα και σε περίπτωση που ο ίδιος προβεί σε ακύρωση αυτής της κάρτας. Ο λόγος, έγκειται, στην από πλευρά του διαπίστωση επιπρόσθετων χρεώσεων και συναλλακτικών κινήσεων, οι οποίες δεν διενεργήθηκαν ποτέ κατόπιν της έγκρισης του. Με τον τρόπο αυτόν, ο κάτοχος μίας τραπεζικής κάρτας, ανεξάρτητα από το αν έχει προβεί στην ακύρωση της ή όχι, διασφαλίζεται από τυχόντα λάθη ή ύποπτες κινήσεις σχετικές με την κάρτα του και τις συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν μέσω αυτής. Κλείνοντας, διευκρινίζεται ότι οι κάτοχοι πιστωτικών καρτών, θα πρέπει να έχουν λάβει πλήρη γνώση του τρόπου, με τον οποίο λειτουργεί το σύστημα των συναλλαγών άτοκων δόσεων. Πιο συγκεκριμένα, στο πλαίσιο του συγκεκριμένου συστήματος, η μηνιαίες δόσεις, τις οποίες καλείται να πληρώσει προς την τράπεζα ο εκάστοτε κάτοχος της πιστωτικής κάρτας, είναι δυνατόν να μην είναι προσαυξημένες με τόκο, τη στιγμή κατά την οποία υφίσταται

μηδενικό επιτόκιο. Σε περίπτωση όμως, κατά την οποία ο κάτοχος της πιστωτικής κάρτας, καθυστερήσει να πληρώσει μία μηνιαία δόση, αυτή, ενδέχεται να προσαυξηθεί, με εξαιρετικά υψηλό ποσό τόκου (Post Credit. 2018).

2.4 ΤΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΛΑΣΤΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ

Στο σημείο αυτό, διευκρινίζεται ότι η αξιοποίηση του πλαστικού χρήματος, προσφέρει αξιοπρόσεκτες ωφέλειες, αφενός στις τράπεζες και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και αφετέρου στο ευρύτερο καταναλωτικό κοινό, ήτοι στους ιδιοκτήτες των διαφόρων τύπων τραπεζικών καρτών. Θα πρέπει, με άλλα λόγια, να καταστεί σαφές το γεγονός ότι η αξιοποίηση των τραπεζικών καρτών, η εναλλακτικά του πλαστικού χρήματος, έχει μετατρέψει τις καθημερινές διενεργηθείσες συναλλαγές σε ασφαλέστερες και ταχύτερες. Είναι γεγονός, ότι το σύγχρονο καταναλωτικό κοινό δεν διακατέχεται από την υποχρέωση της διαφύλαξης μετρητών, για την παρακράτηση αποταμιεύσεων, γεγονός το οποίο αυτομάτως το προφυλάσσει από ανεπιθύμητες και επικίνδυνες καταστάσεις κλοπής. Η λογική αυτή, βασίζεται στο γεγονός ότι ανέκαθεν τα μετρητά, είναι η πιο επιρρεπής μορφή χρήματος, στις κλοπές. Αντ' αυτού λοιπόν, οι σύγχρονοι καταναλωτές, δύνανται να προβαίνουν στην διαφύλαξη των χρημάτων τους, στους τραπεζικούς λογαριασμούς, τους οποίους διαθέτουν στα εκάστοτε τραπεζικά ιδρύματα, με τα οποία συνεργάζονται. Μάλιστα, στα χρηματικά διαθέσιμα αυτών των τραπεζικών λογαριασμών, υπάρχει άμεση πρόσβαση, από την πλευρά των κατόχων. Αυτό, επιτυγχάνεται μέσω της αξιοποίησης των λεγόμενων Αυτόματων Ταμειακών Μηχανών (ATM). Πρόκειται για μηχανήματα, τα οποία διατίθενται προς το ευρύτερο κοινό, από την πλευρά όλων των σύγχρονων τραπεζικών και χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Έτσι, το πελατειακό τους κοινό, είναι σε θέση ανά πάσα στιγμή εντός της ημέρας, και επί εικοσιτετράωρης βάσεις, να προβεί στην ανάληψη μετρητών, στο επιθυμητό ποσό, μέσω μίας σύντομης και ιδιαίτερα απλοποιημένης διαδικασίας. Κάθε συναλλαγή που πραγματοποιείται μέσω των αυτόματων ταμειακών μηχανών, διακατέχεται από υψηλά επίπεδα ασφαλείας. Η ασφάλεια αυτή, προασπίζεται, μέσω της υποχρεωτικής χρήσης, από την πλευρά του

κοινού, ενός προσωπικού κωδικού ασφαλείας, του λεγόμενου κωδικού PIN. Δίχως την χρήση του συγκεκριμένου προσωπικού κωδικού ασφαλείας, ο κάτοχος της κάρτας, η οποία χρησιμοποιείται για μία συγκεκριμένη συναλλαγή μέσω αυτόματης ταμειακής μηχανής, δεν δύναται να προβεί σε ανάληψη μετρητών, από τον τραπεζικό του λογαριασμό. Συν τοις άλλοις, εκτός από την ανάληψη μετρητών, οι καταναλωτές και η κατοχή τραπεζικών καρτών, είναι δυνατόν να προβούν σε μία πληθώρα επιπρόσθετων συναλλαγών, μέσω των αυτόματων ταμειακών μηχανών. Χαρακτηριστικά παραδείγματα τέτοιου είδους συναλλαγών, είναι η από πληρωμές λογαριασμών, καθώς επίσης και η μεταφορά εμβασμάτων από τον έναν τραπεζικό λογαριασμό στον άλλον.

Εκτός από την διαδικασία ανάληψης μετρητών από τον τραπεζικό λογαριασμό που διαθέτει ένας πελάτης ενός τραπεζικού ή χρηματοπιστωτικού ιδρύματος, στο πλαίσιο της ψηφιοποίησης και ηλεκτρονικής πραγματοποίησης των καθημερινών συναλλαγών, είναι δυνατόν να πραγματοποιηθεί και η αυτόματη εξόφληση συναλλαγών, μέσω της αξιοποίησης των λεγόμενων τερματικών συσκευών POS. Πρόκειται για συσκευές, οι οποίες, όπως προαναφέρθηκε στο πλαίσιο του παρόντος κεφαλαίου αυτής της διπλωματικής εργασίας, διατίθενται από την πλευρά των εμπόρων λιανικής και χονδρικής πώλησης και γενικότερα, από το σύνολο των ενεργών επιχειρηματικών οντοτήτων. Μέσω της αξιοποίησης των συγκεκριμένων τερματικών συσκευών, οι καταναλωτές χρεώνονται με το ποσό που αντιστοιχεί στην καθεμία συναλλαγή, γεγονός το οποίο σημαίνει, ότι δεν επωμίζονται τις χρεώσεις που επιβάλλει το τραπεζικό ή χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, για την χρησιμοποίηση των τερματικών αυτών συσκευών, στους κατόχους τους (Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης, 2017).

Εκτός από την προσφερόμενη, από την χρήση προσωπικού κωδικού ασφαλείας, διασφάλιση και προάσπιση της αρτιότητας και γνησιότητας της εκάστοτε συναλλαγής, προς το ευρύτερο κοινό και τους καταναλωτές, σε περιπτώσεις πραγματοποιήσεις συναλλαγών μέσω της χρήσης τραπεζικών καρτών, οι κάρτες αυτές, προσφέρουν στους κατόχους τους ένα επιπρόσθετο πλεονέκτημα. Πρόκειται επί της ουσίας, για την απαλλαγή του καταναλωτικού κοινού από την δια ζώσης μεταφορά υπέρογκων ποσών τοις μετρητοίς. Συν τοις άλλοις, μέσω της χρήσης του πλαστικού χρήματος για την ολοκλήρωση των συναλλαγών, μειώνεται η πιθανότητα εμφάνισης ανθρωπίνων λαθών, κάτι το οποίο δεν υποστηρίζουν οι συναλλαγές που

πραγματοποιούνται μέσω της χρησιμοποίησης μετρητών. Ο λόγος έγκειται, στο γεγονός ότι κατά τη διάρκεια πραγματοποίησης συναλλαγών με μετρητά, οι ανθρώπινοι μαθηματικοί υπολογισμοί είναι αναπόφευκτοι, και εξίσου αναπόφευκτοι είναι και η πιθανότητα πραγματοποίησης λαθών, κατά τη διάρκεια των υπολογισμών αυτών. Επιπροσθέτως, μέσω του πλαστικού χρήματος το καταναλωτικό κοινό έχει την δυνατότητα διενέργειας συναλλαγών άνευ γεωγραφικών ορίων και περιορισμών. Μάλιστα, μέσω του πλαστικού χρήματος είναι δυνατόν να πραγματοποιηθούν ακόμα και διαδικτυακές συναλλαγές. Άρα, κρίνεται εύκολα αντιληπτό, το ότι το πλαστικό χρήμα έχει προσφέρει απεριόριστη ελευθερία και αξιοπρόσεκτη ευελιξία στις συναλλακτικές κινήσεις των καταναλωτών (Capital, 2017).

Επίσης, η χρήση του πλαστικού χρήματος έχει προσφέρει μία σειρά πολυάριθμων ωφελειών, όχι μόνο στους καταναλωτές, αλλά και στις επιχειρηματικές μονάδες και τους οργανισμούς. Εξαιτίας της πρόσφατης και παγκόσμιου διάστασης οικονομικής και χρηματοπιστωτικής κρίσης, του 2008, η οποία έπληξε και την χώρα μας, οι καταναλωτές ευνοούνται από την δυνατότητα που τους δίνεται να εξοφλούν μία συναλλαγή, με μηνιαίες δόσεις και όχι εφάπαξ. Σε περίπτωση κατά την οποία δεν υπήρχε η δυνατότητα χρησιμοποίησης πλαστικού χρήματος για την πραγματοποίηση των συναλλαγών, οι καταναλωτές, δεδομένων των αρνητικών συνεπειών που είχε η πρόσφατη οικονομική κρίση στην ρευστότητα τους, δεν θα προέβαιναν καθόλου στην πραγματοποίηση μίας συναλλαγής, στην οποία τώρα, ενόψει των ωφελειών που αποκομίζουν από το πλαστικό χρήμα, μπορούν να προβούν. Υπό αυτήν την έννοια, οι επιχειρήσεις, δεν ρισκάρουν την απώλεια πωλήσεων, τη στιγμή που δίνουν την δυνατότητα στους πελάτες τους τα εξοφλήσουν μέσω τραπεζικών καρτών και όχι μέσω μετρητών (Capital, 2017).

Οφέλη από τη χρήση πλαστικού χρήματος προκύπτουν και για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, λόγω του ότι αποσυμφορίζονται τα ταμεία που διαθέτουν προς εξυπηρέτηση του πελατειακού τους κοινού. Πρόκειται για μια αποσυμφόρηση που προκύπτει από την χρήση των αυτόματων ταμειακών μηχανών από το κοινό. Έτσι, τα τραπεζικά ιδρύματα έχουν τη δυνατότητα να απασχολήσουν το ανθρώπινο δυναμικό τους σε περισσότερο δημιουργικές θέσεις εργασίας και να το καταστήσουν περισσότερο και ουσιαστικότερα παραγωγικό. Συν τοις άλλοις, τη στιγμή κατά την οποία ένα σημαντικό ποσοστό του πελατειακού κοινού των τραπεζών προβαίνει στη χρήση των αυτόματων ταμειακών μηχανών, επιτυγχάνεται η πολυπόθητη εξάλειψη

της πολυκοσμίας στα τραπεζικά ιδρύματα. Έτσι, οι πελάτες τους έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετηθούν από τους τραπεζικούς υπαλλήλους χωρίς να καθυστερούν άσκοπα. Πλέον, κατόπιν της έναρξης χρησιμοποίηση των αυτόματων ταμειακών μηχανών, οι τράπεζες διαθέτουν το ανθρώπινο δυναμικό της στην εξυπηρέτηση των πελατών τους για συναλλαγές που δεν δύνανται να διενεργηθούν μέσω των μηχανημάτων αυτών, κάτι το οποίο επίσης συμβάλλει στην ταχύτερη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση του κοινού από τις τράπεζες (Λιδωρίκης, 2015).

Τέλος, οι τράπεζες έχουν σημειώσει αύξηση στα επίπεδα όπου κυμαίνεται ο κύκλος εργασιών τους, χάριν στην χρησιμοποίηση πλαστικού χρήματος από την πλευρά του πελατειακού τους κοινού. Επίσης, η εξ αυτών χορήγηση πλαστικού χρήματος παντός είδους, έχει συμβάλλει στην μεγιστοποίηση της ανταγωνιστικότητας μεταξύ των τραπεζικών ιδρυμάτων καθώς επίσης και στην αύξηση του κύρους και της αξιοπιστίας τους προς το πελατειακό τους κοινό. Η οικονομική ωφέλεια που αποκομίζουν τα τραπεζικά και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα από τη χρήση πλαστικού χρήματος από την πλευρά του πελατειακού τους κοινού, έγκειται στην είσπραξη προμήθειας στις πραγματοποιούμενες συναλλαγές και κυρίως, στην επιπρόσθετη είσπραξη των τόκων σε περίπτωση που το κοινό προβεί στη χρησιμοποίηση πιστωτικής κάρτας (Τζώρτζη, 2016).

Αξιοπρόσεκτα πλεονεκτήματα από την αξιοποίηση και χρησιμοποίηση των τραπεζικών καρτών, προκύπτουν και για την ίδια την κυβέρνηση. Πιο συγκεκριμένα, μέσω της χρήσης πλαστικού χρήματος και της εξάλειψης της χρήσης μετρητών στις διενεργηθείσες συναλλαγές, είναι ευκολότερη και αποτελεσματικότερη η πάταξη κρουσμάτων φοροαποφυγής, φοροδιαφυγής και οικονομικού εγκλήματος. Ο λόγος έγκειται στο ότι μέσω της χρήσης πλαστικού χρήματος, το ποσό που αποπληρώνεται από την πλευρά του αγοραστή, αναπόφευκτα εμφανίζεται στον τραπεζικό λογαριασμό του προμηθευτή/πωλητή. Ως εκ τούτου, ο δεύτερος αναγκάζεται να προβεί στην έκδοση του αντίστοιχου νόμιμου παραστατικού στοιχείου για τη νόμιμη αποτύπωση της συναλλαγής αυτής, στα λογιστικά του βιβλία (Σιωμόπουλος, 2015).

2.5 ΤΑ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΛΑΣΤΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ

Πέραν των ανωτέρω αναφερόμενων ωφελειών, που αποκομίζονται από την χρήση πλαστικού χρήματος από την πλευρά του καταναλωτικού κοινού, υφίσταται και μια σειρά μειονεκτημάτων, κυρίως υπό την έννοια της υπόστασης ορισμένων σημείων που χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής προκειμένου να μην υπονομεύεται η ασφαλής και υπεύθυνη χρήση των τραπεζικών καρτών στις διενεργηθείσες συναλλαγές. Πιο συγκεκριμένα, όπως ήδη έχει αναφερθεί σε προγενέστερο υποκεφάλαιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας, πρέπει να δίνεται προσοχή, από την πλευρά του καταναλωτικού κοινού, στα υψηλά επιτόκια, τα οποία είναι συνυφασμένα με την χρήση πιστωτικών καρτών, και με τη επιβολή των οποίων διενεργείται προσαύξηση στις μηνιαίες δόσεις αποπληρωμής των μέσω πιστωτικών καρτών πραγματοποιούμενων συναλλαγών.

Συν τοις άλλοις, οι χρήστες πλαστικού χρήματος κρίνεται απαραίτητο να είναι απόλυτα συνειδητοποιημένοι για τις διενεργηθείσες μέσω των καρτών τους, αγορές. Ο λόγος έγκειται στο ότι εφόσον διαθέτουν πιστωτική κάρτα, μέσω της οποίας τους δίνεται η δυνατότητα πραγματοποίησης αγορών χωρίς να καταβληθεί αμέσως το ποσό της συναλλαγής, μπορούν άθελα τους να οδηγηθούν σε υπερκατανάλωση. Πολλοί είναι εκείνοι οι καταναλωτές που καταλήγουν στην δημιουργία υπέρογκων χρεών προς τα τραπεζικά ιδρύματα με τα οποία συνεργάζονται, εξαιτίας της πραγματοποίησης αγορών, μέσω πιστωτικών καρτών, τις οποίες δεν μπορούν να καλύψουν δεδομένης της οικονομικής κατάστασης στην οποία βρίσκονται. Έτσι, καταλήγουν να μην εξοφλούν εμπρόθεσμα τις δόσεις τους και επιβαρύνονται με τους τόκους υπερημερίας (Λοΐζος, 2012).

Συν τοις άλλοις, οι καταναλωτές πρέπει να έχουν γνώση αναφορικά με τις επιπρόσθετες χρεώσεις που ενδεχομένως υφίστανται κατά τη διάρκεια χρησιμοποίησης τραπεζικών καρτών για την ολοκλήρωση συναλλαγών. Ένα ακόμα σημείο που πρέπει να έχουν υπόψιν οι καταναλωτές, είναι οι προμήθειες που χρεώνει το εκάστοτε τραπεζικό και χρηματοπιστωτικό ίδρυμα.

Αφενός οι κάτοχοι και αφετέρου οι χρήστες των τραπεζικών καρτών, είναι πιθανό να υποπέσουν θύμα κακόβουλων πράξεων και υποκλοπών. Πιο συγκεκριμένα, είναι

δυνατό να υποκλαπούν τα προσωπικά στοιχεία των καρτών τους και να χρησιμοποιηθούν στη συνέχεια, για συναλλαγές τρίτων μερών, χωρίς την έγκριση των πραγματικών δικαιούχων και κατόχων των καρτών αυτών. Η υποκλοπή των προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων των τραπεζικών τους καρτών, είναι δυνατό να πραγματοποιηθεί είτε κατά τη διάρκεια πραγματοποίησης διαδικτυακών συναλλαγών είτε μέσω δημιουργίας πλαστών καρτών οι οποίες θα εκδοθούν στα στοιχεία των κατόχων των πραγματικών καρτών, εν αγνοία τους. Έτσι, κάθε φορά που τα άτομα που ενήργησαν κακόβουλα, χρησιμοποιούν με τον έναν ή με τον άλλον τρόπο τα στοιχεία των τραπεζικών καρτών των πραγματικών δικαιούχων, αυτομάτως, το ποσό του τραπεζικού λογαριασμού των πραγματικών δικαιούχων θα μειώνεται κατά το αντίστοιχο ποσό της εκάστοτε συναλλαγής που πραγματοποιήθηκε δίχως την έγκριση τους. Άτομα, που προβαίνουν σε απάτες του είδους, ανακαλύπτουν συνεχώς νέες μεθόδους και τεχνάσματα προκειμένου να υποκλέψουν τα προσωπικά κι ευαίσθητα δεδομένα των καρτών και των πραγματικών δικαιούχων τους. Με τον τρόπο αυτόν, κρίνεται ευκόλως αντιληπτό ότι οι συναλλαγές μέσω πλαστικού χρήματος, χαρακτηρίζονται από μια ιδιάζουσα ευαισθησία και Ρώσους την ιδιαίτερη προσοχή των κατόχων των καρτών. Βάσει δηλώσεων που λέχθηκαν από την πλευρά του κ. Κορκίδη, Προέδρου της Ε.Σ.Ε.Ε., εν έτει 2016, υποκλοπές παρατηρούνται σε συναλλαγές που διενεργούνται μέσω χρήσης πλαστικού χρήματος σε αναλογία της τάξεως του ενός ευρώ ανά δέκα χιλιάδες ευρώ. Άρα, προκύπτει με τον τρόπο αυτόν και λαμβάνοντας υπόψιν την αναλογία αυτήν, ένας δείκτης απάτης 0,01%. Ο συγκεκριμένος δείκτης απάτης και η ανωτέρω αναφερόμενη αναλογία συναλλαγών που ήταν αποτέλεσμα υποκλοπής, μεταφραζόμενο σε χρηματικά ποσά, αγγίζουν την τάξη των 26,2 δισεκατομμυρίων ευρώ. Στο σημείο αυτό, ωστόσο, πρέπει να διευκρινιστεί ότι έχει διαπιστωθεί ότι ο συνηθέστερος τρόπος υποκλοπής προσωπικών και ευαίσθητων στοιχείων των τραπεζικών καρτών και των πραγματικών δικαιούχων τους είναι μέσω της πραγματοποίησης παραπλανητικών τηλεφωνημάτων από την πλευρά των κακόβουλων μερών προς τους κατόχους των καρτών, όπου οι δεύτεροι καλούνται να αποκαλύψουν οι ίδιοι τα προσωπικά τους στοιχεία. Συν τοις άλλοις, ένα επίσης συνήθης τρόπος υποκλοπής των προσωπικών στοιχείων των κατόχων των τραπεζικών καρτών είναι η υποκλοπή των ευαίσθητων κωδικών ασφαλείας που οι ίδιοι χρησιμοποιούν στις κάρτες τους για την πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω αυτών. Η υποκλοπή αυτή, διενεργείται αφενός

δια της μεθόδου Distributing Guessing Attack (DGA), και αφετέρου διαμέσου εξειδικευμένης γεννήτριας τυχαίων κωδικών τραπεζικών καρτών οι οποίοι απαρτίζονται από συνολικά δεκαέξι αριθμητικά ψηφία. Κάποιες φορές λοιπόν, οι γεννήτριες αυτές, τυχαίνει να έχουν προβεί στη δημιουργία ενός τυχαίου αριθμού τραπεζικής κάρτας, ο οποίος όντως να αντιστοιχεί σε κάποιον αριθμό κάρτας που είναι ήδη εν ενεργεία. Φυσικά, εξακολουθούν ακόμα και σήμερα, να χρησιμοποιούνται παλαιότερες μέθοδοι υποκλοπής των προσωπικών στοιχείων των τραπεζικών καρτών και των δικαιούχων τους, όπως είναι επί παραδείγματι οι πλασματικές εκκλήσεις βοήθειας από επιτήδειους, καθώς επίσης και η αποστολή παραπλανητικών μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς τους κατόχους των τραπεζικών καρτών (Euro2Day, 2017).

Συνοψίζοντας, βάσει των όσων αναφέρθηκαν στα ανωτέρω δύο υποκεφάλαια, παρατίθεται ο κάτωθι πίνακας στον οποίο παρουσιάζονται επιγραμματικά τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της χρήσης πλαστικού χρήματος:

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ
Ασφαλέστερες και ταχύτερες συναλλαγές	Κίνδυνος υποκλοπών
Ελεύθερες και ευέλικτες συναλλαγές	Υψηλά επιτόκια τραπεζών
Απαλλαγή κοινού από διαφύλαξη μετρητών	Κίνδυνος υπερκαταναλωτισμού
Ασφαλέστερη διαφύλαξη χρημάτων	Πιθανές επιπρόσθετες χρεώσεις από τράπεζες
Ανάληψη επιθυμητών ποσών από ΑΤΜ	
Διευκόλυνση στη μεταφορά εμβασμάτων	
Αυτόματες εξοφλήσεις μέσω POS	
Μείωση πιθανότητας εμφάνισης ανθρωπίνων λαθών	
Αποσυμφόρηση τραπεζικών ταμείων	

Εξοικονόμηση χρόνου	
Ευκολότερος εντοπισμός κρουσμάτων φοροδιαφυγής και φοροαποφυγής	

Πίνακας 1. Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα Χρήσης Πλαστικού Χρήματος

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ (E-BANKING)

3.1 ΟΡΙΣΜΟΣ

Ένας εκ των επικρατέστερων και δημοφιλέστερων ορισμών που έχει αποδοθεί για την εννοιολογική αποσαφήνιση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, ήτοι διεθνώς γνωστό ως e-banking, είναι αυτός που αποδόθηκε από το Συνέδριο Ηνωμένων Εθνών για το Εμπόριο και την Ανάπτυξη (UNCTAD) εν έτει 2002. Βάσει του ορισμού, επομένως, ως ηλεκτρονική τραπεζική νοείται η διενέργεια οιαδήποτε είδους τραπεζικών συναλλαγών, που πραγματοποιούνται αφενός από ιδιώτες και αφετέρου από πελάτες, οι οποίοι προέρχονται από τον επιχειρηματικό τομέα και καθίστανται συνυφασμένες με πραγματοποίηση εξοφλήσεων λογαριασμών, δανειοδοτήσεις και λήψεις δανείων, πραγματοποίηση τραπεζικών εμβασμάτων, πιστωτικές και λοιπές κάρτες (UNCTAD, 2002).

Η ηλεκτρονική τραπεζική επομένως, θεωρείται ένα άκρως επαναστατικό εργαλείο, το οποίο δύναται να αξιοποιηθεί για τη διενέργεια της συντριπτικής πλειοψηφίας των τραπεζικών και διατραπεζικών συναλλαγών, μέσω του υπολογιστή, του tablet ή ακόμα και του κινητού του εκάστοτε χρήστη. Επομένως, προκειμένου να διενεργηθούν τραπεζικές και διατραπεζικές συναλλαγές μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, δεν απαιτείται σε καμία περίπτωση η φυσική παρουσία των συναλλασσόμενων μερών. Έτσι, το e-banking, καθιστά επιτρεπτή την επιτυχή ηλεκτρονική ολοκλήρωση της πλειοψηφίας των τραπεζικών συναλλαγών. Μάλιστα, διαμέσου της εκάστοτε υφιστάμενης, από την κάθε τράπεζα, πλατφόρμας ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι χρήστες, αποκτούν την ικανότητα της ανά πάσα στιγμή ενημέρωσής τους για τις κινήσεις του τραπεζικού τους λογαριασμού, καθώς επίσης και των πιστωτικών, χρεωστικών και προπληρωμένων καρτών τους. Είναι, συν τοις άλλοις, δυνατή η ενημέρωση του κοινού για τα διαθέσιμα ανά χρήστη, χρηματοοικονομικά και επενδυτικά προϊόντα. Ως εκ τούτου, το e-banking, αποτελεί ένα αξιόπιστο διαδικτυακό τραπεζικό εργαλείο μέσω του οποίου, καλύπτεται μία ευρεία ποικιλία

τραπεζικών υπηρεσιών και πληροφοριών που παρέχονται και διατίθενται μέσω αυτού. Έτσι, παρέχεται μία πλήρης και ταχεία εξυπηρέτηση του πελατειακού κοινού των τραπεζικών και χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.

3.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Η τεχνολογική εξέλιξη, είναι αδιαμφισβήτητα ραγδαία, και ως εκ τούτου, έχει συνδράμει σε σημαντικό βαθμό τόσο στον τρόπο προσέγγισης του πελατειακού κοινού των τραπεζικών και χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, όσο και στην όλο και περισσότερο αυξημένα επίπεδα ανταγωνισμού, ο οποίος αντικατοπτρίζεται μέσω των προϊόντων και υπηρεσιών, που προσφέρονται από τις τράπεζες προς τους πελάτες τους, και την γκάμα και διαφοροποίηση αυτών. Σπουδαιότερο ρόλο στην εξέλιξη αυτή και ένταση της ανταγωνιστικότητας, έχει διαδραματίζει ο κλάδος της πληροφορικής, η εξέλιξη και πρόοδος του οποίου συνέβαλε και στην τεχνολογική πρόοδο και την ενσωμάτωση ολοένα και περισσότερο καινοτόμων εργαλείων στα λειτουργικά συστήματα των σύγχρονων τραπεζικών και χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Αυτή καθαυτή η φύση των τραπεζικών εργασιών δημιούργησε την ανάγκη υπόστασης έντονου κλίματος συνεργασίας διαμέσου της τραπεζικής και της πληροφορικής. Διενεργώντας μία ανασκόπηση από τη δεκαετία του '60, διαφαίνεται η πρωταρχική παρουσία του λεγόμενου «λογιστικού» χρήματος, η υπόσταση του οποίου κατέστησε απαραίτητη τη χρήση υπολογιστικών συστημάτων για την πραγματοποίηση και επιτυχή ολοκλήρωση των τραπεζικών και διατραπεζικών συναλλαγών (Γκότσης, 2007).

Εντός του πλαισίου των ανωτέρω αναφερόμενων μεταβολών και εξελίξεων, τις οποίες γνώρισε η τεχνολογία στο βάθος των ετών, μέσω της εξίσου σημαντικής προόδου και εξέλιξης της επιστήμης της πληροφορικής, κατά τη δεκαετία του '80, σημειώθηκε αξιοπρόσεκτη ανάπτυξη και πρόοδος στον κλάδο του διαδικτύου. Από τότε, λοιπόν, οι συναλλαγές που διενεργούνταν, πραγματοποιούνταν κυρίως μέσω διαδικτύου. Στην έντονη αυτή τάση του συναλλακτικού κοινού, στηρίχτηκαν τα τραπεζικά και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, προσαρμόζοντας το λειτουργικό τους

σύστημα στην υποστήριξη και προώθηση των διαδικτυακών συναλλαγών. Κατά τη διάρκεια της δεκαετίας αυτής, μία πρώιμη προσπάθεια εισαγωγής της πρωτοπόρου υπηρεσίας, ονόματι «Home Banking» διενεργήθηκε από την πλευρά της Αμερικής. Αδιαμφισβήτητα, η δεκαετία του '80 αποτέλεσε ορόσημο στην έναρξη χρησιμοποίησης της ηλεκτρονικής τραπεζικής στις καθημερινές συναλλαγές. Μάλιστα, η υπηρεσία του Home Banking, που ξεκίνησε από την Αμερική, κατέστη η πρώτη επί του πρακτέου εφαρμογή της ανάπτυξης των υπηρεσιών που παρέχονται διαμέσου του e-banking στην παγκοσμιοποιημένη σύγχρονη αγορά (Nixon&Dixon, 2000).

Η ανωτέρω ονομασία της υπηρεσίας αυτής, αντικατοπτρίζει τη βασική ωφέλεια που προκύπτει από την αξιοποίηση της υπηρεσίας αυτής από τους χρήστες της, ήτοι η πραγματοποίηση τραπεζικών και λοιπών συναλλαγών από το χώρο του σπιτιού τους, επιβεβαιώνοντας το ανωτέρω αναφερόμενο πλεονέκτημα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, δηλαδή την μη αναγκαιότητα της φυσικής παρουσίας του πελάτη στο εκάστοτε τραπεζικό ίδρυμα. Ωστόσο, στο σημείο αυτό, πρέπει να τονιστεί ότι οι πρωταρχικές προσπάθειες των τραπεζικών και χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων να προβούν στην ψηφιοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών τους και των προσφερόμενων τραπεζικών προϊόντων τους προς τους πελάτες τους, δεν είχε την βέλτιστη αναμενόμενη και επιθυμητή ανταπόκριση από το πελατειακό κοινό τους (Shah&Clarke, 2009).

Εν έτει 1983, εμφανίστηκε το πρώτο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα το οποίο προέχει σε ολοσχερή ψηφιοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών του προς τους πελάτες του. Πιο συγκεκριμένα, είναι το τραπεζικό ίδρυμα ονόματι Nottingham Building Society. Πρόκειται για μια τράπεζα που αποτέλεσε παράδειγμα προς μίμηση για τις υπόλοιπες (Nixon&Dixon, 2000).

Εν έτη 1990, άμεσος αντικαταστάτης του λεγόμενου «Home Banking» ήταν η ηλεκτρονική τραπεζική, ήτοι «E-Banking», μια υπηρεσία η οποία δεν εμφανίζει αξιοπρόσεκτες διαφοροποιήσεις εν συγκρίσει με το πρώτο πόνημα των τραπεζών να ψηφιοποιηθούν οι υπηρεσίες τους. Βέβαια, μια σημαντική διαφοροποίηση μεταξύ των δυο προσπαθειών ψηφιοποίησης ήταν το γεγονός της μη απαίτησης από την ηλεκτρονική τραπεζική, της υπόστασης ειδικών λογισμικών. Αυτό σημαίνει ότι οι τράπεζες δεν ήταν υποχρεωμένες να επωμιστούν μεγάλα κόστη συντήρησης των

λογισμικών. Επίσης, το πελατειακό κοινό δεν ήταν υποχρεωτικό να προβεί στην απόκτηση και κατοχή των λογισμικών αυτών για τη χρησιμοποίηση των υπηρεσιών που προσφέρονταν μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Άρα, η ηλεκτρονική τραπεζική ήταν συμφερότερη τόσο για τις ίδιες τις τράπεζες όσο και για το πελατειακό κοινό τους. Πρέπει να αναφερθεί όμως, ότι η αξιοποίηση της δεν ήταν εφικτή, αν ο χρήστης δεν είχε πρόσβαση στο διαδίκτυο. Για το λόγο αυτόν άλλωστε, υποστηρίζεται ότι η ηλεκτρονική τραπεζική άνθισε παράλληλα με την πρόοδο της επιστήμης της πληροφορικής και κυρίως με την άνθηση της χρήσης του Διαδικτύου. Κατά το 1993, η Stanford Federal Credit Union προέβη στην εισαγωγή στην τραπεζική αγορά, του πρώτου ολοκληρωμένου ηλεκτρονικού τραπεζικού συστήματος και κατά το ίδιο έτος παρατηρήθηκε η πρωταρχική εμφάνιση των αυτόματων ταμειακών μηχανών (Αγγέλης, 2005).

Επίσης, σειρά έχει η εμφάνιση του πρωταρχικού περιηγητή, ονόματι Netscape Navigator. Ο περιηγητής αυτός, έκανε δυνατή την πρόσβαση των ατόμων στο διαδίκτυο με βασική και μοναδική προϋπόθεση την υπόσταση ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή και ενός μόντεμ (Al-Fahim, 2013).

Ένα χρόνο μετά, η εταιρία Microsoft προχώρησε στη δημιουργία ενός πρωτοποριακού λογισμικού, μέσω της αξιοποίησης του οποίου ήταν εφικτό, ο εκάστοτε χρήστης να διαχειρίζεται τα οικονομικά του διαδικτυακά. Το λογιστικό αυτό, είχε λάβει την ονομασία «Microsoft Money». Αποτέλεσε μάλιστα, πηγή έμπνευσης για τα τραπεζικά ιδρύματα, τα οποία αποφάσισαν να το ενσωματώσουν τότε στο λειτουργικό τους σύστημα (Φαρσαρώτας & Σινανιώτη-Μαρούδη, 2005).

Εν έτη 1995, εμφανίστηκε η πρώτη διαδικτυακή τράπεζα, ονόματι «Security First Network Bank». Το συγκεκριμένο τραπεζικό ίδρυμα παρείχε όλες τις τραπεζικές υπηρεσίες και τα τραπεζικά προϊόντα στο κοινό, όπως ακριβώς τα λοιπά ενεργά τραπεζικά ιδρύματα, με τη μόνη διαφορά ότι δεν κατείχε φυσικό κατάστημα αλλά λειτουργούσε αμιγώς διαδικτυακά (Al-Fahim, 2013).

Ωστόσο, οι διαδικτυακές τράπεζες δεν ήταν δυνατό να παρέχουν μια σειρά προϊόντων και υπηρεσιών που κατείχαν οι τράπεζες μέσω των φυσικών τους καταστημάτων και για το λόγο αυτόν, δεν κατάφεραν ποτέ να τις αντικαταστήσουν πλήρως. Αυτό, θα μπορούσε να χαρακτηριστεί και ως ένα λειτουργικό κενό των αμιγώς διαδικτυακών τραπεζικών ιδρυμάτων. Δεν κατέστη όμως εμπόδιο στην υψηλή ανταπόκριση του

ευρύτερου κοινού σε αυτές, κάτι το οποίο θορύβησε ιδιαίτερος τις τράπεζες που διέθεταν φυσικά καταστήματα. Έτσι, οι τράπεζες αυτές, για να μην χάσουν το πελατειακό τους κοινό, το οποίο είχε προσελκυστεί ιδιαίτερα από τα διαδικτυακά τραπεζικά ιδρύματα, προχώρησαν σε άμεση ενσωμάτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο λειτουργικό τους σύστημα, στο πλαίσιο μιας έντονης προσπάθειας τους να ενσωματώσουν πλήρως το περιβάλλον λειτουργίας των αμιγώς διαδικτυακών τραπεζών. Ουσιαστικά, οι τράπεζες που διέθεταν και φυσικά καταστήματα είχαν προβεί σε άμεση ψηφιοποίηση της συντριπτικής πλειοψηφίας των παρεχόμενων υπηρεσιών τους. Έτσι, φτάνοντας στη σημερινή εποχή, διαφαίνεται η δέουσα προσοχή που επιδεικνύεται από την πλευρά των σύγχρονων τραπεζικών και χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων στη λειτουργία τόσο των φυσικών τους καταστημάτων όσο και του ηλεκτρονικού λειτουργικού τους περιβάλλοντος, το οποίο υποστηρίζει την ηλεκτρονική τραπεζική (Aladwani, 2001; Guru, 2002).

3.3 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Όλες οι διαδικτυακές συναλλαγές, δηλαδή οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται χωρίς την φυσική παρουσία των συναλλασσόμενων μερών, καθίστανται διεθνώς γνωστές με τον όρο «Remote Banking». Πρόκειται για μια ορολογία, μέσω της οποίας αντικατοπτρίζονται οι παρεχόμενες εκ των τραπεζών υπηρεσίες, η πραγματοποίηση των οποίων απαιτεί την κατοχή ηλεκτρονικών συσκευών, συνδεδεμένων με τα λειτουργικά συστήματα των τραπεζικών ιδρυμάτων (Αρχοντάκης & Κυριακόπουλος, 1995).

Οι υπηρεσίες, οι οποίες προσφέρονται μισώ του Remote Banking επιμερίζονται σε τρεις κατηγορίες: την ηλεκτρονική τραπεζική (E-Banking), το Phone Banking και το Mobile Banking. Στην ηλεκτρονική τραπεζική, τα δύο βασικότερα μέσα πραγματοποίησης είναι από τη μια πλευρά ένας ηλεκτρονικός υπολογιστής και από την άλλη πλευρά η δυνατότητα σύνδεσης του χρήστη στο διαδίκτυο. Δεν είναι όμως, λίγες οι περιπτώσεις στις οποίες είναι απαραίτητη η αξιοποίηση κι άλλων

ηλεκτρονικών συσκευών, ψηφιακών πιστοποιητικών και λογισμικών προώσπισης της ασφάλειας των συναλλαγών (Παπαθανασίου, 2015).

Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, είναι εφικτή αφενός η διενέργεια πολλών τραπεζικής φύσεως συναλλαγών και αφετέρου η απαραίτητη πληροφόρηση των χρηστών για τις κινήσεις των τραπεζικών τους λογαριασμών και για τα υπόλοιπα τους ή ακόμα και για τα διαθέσιμα χρηματοοικονομικής και επενδυτικής φύσεως προϊόντα που διαθέτουν. Στους εταιρικούς πελάτες, μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής παρέχονται τέσσερις υποκατηγορίες τραπεζικών υπηρεσιών, ήτοι η δυνατότητα πραγματοποίησης οικονομικών συναλλαγών, η παροχή χρήσιμων πληροφοριακών δεδομένων, η υποβολή τραπεζικών αιτήσεων, καθώς επίσης και μια σειρά επιπρόσθετων τραπεζικής φύσεως παρεχόμενων υπηρεσιών (Παπαθανασίου, 2015).

Επί των οικονομικών συναλλαγών, υπάγονται και συναλλαγές που καθίστανται συνυφασμένες με την μεταφορά κεφαλαίων, αφενός σε τραπεζικούς λογαριασμούς, οι οποίοι ανήκουν στον ίδιο τον χρήστη και αφετέρου, σε τραπεζικούς λογαριασμούς, οι οποίοι ανήκουν σε τρίτα συναλλασσόμενα μέρη. Υπάγονται επιπροσθέτως και συναλλαγές, οι οποίες καθίστανται συνυφασμένες με τραπεζικά εμβάσματα προς άλλα τραπεζικά και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, τα οποία εδρεύουν και δραστηριοποιούνται σε χώρες του εξωτερικού, καθώς επίσης και πληρωμές πιστωτικών καρτών, ανεξαρτήτως από το αν οι συγκεκριμένες κάρτες ανήκουν στο άτομο που διενεργεί την συναλλαγή ή σε κάποιο τρίτο πρόσωπο. Επίσης, πραγματοποιούνται ακόμα και πληρωμές πιστωτικών καρτών, οι οποίες προέρχονται από άλλο τραπεζικό ίδρυμα, από αυτό από το οποίο πραγματοποιείται η διαδικτυακή συναλλαγή (Chongetal., 2010).

Συνεχίζοντας με τη διευκρίνιση των κατηγοριών των συναλλαγών που υπάγονται στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Σε αυτές, προσμετράται και η εξόφληση των δόσεων των δανείων, που έχουν ληφθεί από τραπεζικά ιδρύματα, ανεξαρτήτως από το αν η τράπεζα που προέβη στην δανειοδότηση, είναι η ίδια η διαφορετική, από αυτή είναι από την οποία πραγματοποιείται ηλεκτρονική αποπληρωμή της δόσης. Επιπροσθέτως, προσμετρώνται ακόμα και εξόφλησης λογαριασμών τηλεφωνίας, σταθερής και κινητής, καθώς επίσης και αποπληρωμές λογαριασμών ΔΕΚΟ, όπως είναι επί παραδείγματι λογαριασμοί ενέργειας και ύδρευσης. Συν τοις άλλοις, πραγματοποιούνται ακόμα και πληρωμές ασφαλιστηρίων συμβολαίων ασφαλιστικών

εταιρειών, και των μηνιαίων ασφαλιστικών εισφορών, δημοσίων ασφαλιστικών ταμείων (Κράτης, 2007).

Όσον αφορά το είδος των παρεχομένων πληροφοριών, μέσω των συστημάτων ηλεκτρονικών συναλλαγών των τραπεζικών ιδρυμάτων, οι συνηθέστεροι τύποι πληροφοριακών δεδομένων που δίνονται στους χρήστες, έγκεινται αφενός στα χρηματικά διαθέσιμα των τραπεζικών τους λογαριασμών και αφετέρου στην ανάλυση των πραγματοποιούμενων συναλλαγών, ανά εκάστοτε τραπεζικό λογαριασμό. Επιπροσθέτως, παρέχονται πληροφορίες, όσον αφορά τα δάνεια, και τα υπόλοιπα των μηνιαίων δόσεων, που έχει ο εκάστοτε χρήστης, τις τραπεζικές του επιταγές, και τις κάρτες που έχει στο όνομα του. Επίσης, μέσω του συστήματος της ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι χρήστες αποκτούν το δικαίωμα και την δυνατότητα υποβολής μίας σειράς επιμέρους αιτήσεων προς το τραπεζικό ίδρυμα με το οποίο συνεργάζονται και του οποίου χρησιμοποιούν το ηλεκτρονικό σύστημα συναλλαγών. Με άλλα λόγια, ένας χρήστης, δεν δύναται να υποβάλει κάποιο αίτημα που αφορά κάποιον τραπεζικό λογαριασμό του, τον οποίο διαθέτει σε κάποιο άλλο τραπεζικό ίδρυμα, παρά μόνον στο τραπεζικό ίδρυμα, στο λειτουργικό περιβάλλον του ηλεκτρονικού συστήματος συναλλαγών του οποίου, περιηγείται τη δεδομένη χρονική στιγμή. Τα αιτήματα, που είναι δυνατόν να υποβάλλουν οι χρήστες προς το τραπεζικό ίδρυμα με το οποίο συνεργάζονται, μέσω eBanking, αφορούν αφενός το άνοιγμα νέων τραπεζικών λογαριασμών, προς το συγκεκριμένο τραπεζικό ίδρυμα, και αφετέρου την χορήγηση δανείου, την παραγγελία αποκτήσεις μπλοκ επιταγών, καθώς επίσης και παραγγελία συναλλάγματος. Μία επιπρόσθετη υπηρεσία, η οποία παρέχεται μέσω του συστήματος της ηλεκτρονικής τραπεζικής, είναι ο υπολογισμός του IBAN ενός τραπεζικού λογαριασμού, καθώς επίσης και η μετατροπή νομισμάτων βάσει της ισχύουσας μεταξύ τους συναλλαγματικής ισοτιμίας, καθώς επίσης και ο υπολογισμός του ύψους των μηνιαίων δόσεων δανείων.

Επιπροσθέτως, μέσω των τραπεζικών και χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, παρέχονται υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής διά τηλεφώνου, που είναι με άλλα λόγια, το διεθνώς και ευρέως γνωστό Phone Banking. Μέσω του συγκεκριμένου συστήματος, οι χρήστες αποκτούν την δυνατότητα πραγματοποιήσεις τραπεζικών και διά τραπεζικών συναλλαγών οπουδήποτε κι αν βρίσκονται, και οποιαδήποτε χρονική στιγμή επιθυμούν, ανεξαρτήτως του ωραρίου λειτουργίας των τραπεζικών φυσικών καταστημάτων. Όπως ακριβώς γίνεται μέσω του eBanking, έτσι, και μέσω της

ηλεκτρονικής τραπεζικής διαμέσου τηλεφώνου, οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιήσουν οποιαδήποτε τραπεζική συναλλαγή επιθυμούν, ακόμα και από την οικία τους ή ακόμα και αν βρίσκονται καθ' οδόν. Επειδή κάτι τέτοιο θα σήμαινε περισσότερη ευαισθησία στα προσωπικά δεδομένα των τραπεζικών καρτών και λογαριασμών, καθώς επίσης και των προσωπικών στοιχείων των πελατών των τραπεζικών ιδρυμάτων, μέσω της υπηρεσίας Phone Banking, δεν παραλείπεται να γίνεται αυστηρή και ενδεδειγμένη διασταύρωση των προσωπικών δεδομένων του εκάστοτε χρήστη, από τον εκάστοτε αρμόδιο τραπεζικό υπάλληλο που συνομιλεί με τον χρήστη σε δεδομένη χρονική στιγμή. Έτσι, οι βασικές προϋποθέσεις, οι οποίες απαιτούνται προκειμένου να πραγματοποιηθεί μία τραπεζική και διατραπεζική συναλλαγή μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής διά τηλεφώνου, είναι η κατοχή, από την πλευρά του χρήστη, ενός κινητού τηλεφώνου, καθώς επίσης και η πρόσβαση του στο διαδίκτυο. Έτσι, σε περίπτωση κατά την οποία κάποιος χρήστης επιθυμεί να χρησιμοποιήσει τις παρεχόμενες μέσω Phone Banking, τραπεζικές υπηρεσίες, έχει τη δυνατότητα είτε να συνομιλήσει τηλεφωνικά με τον εκάστοτε αρμόδιο τραπεζικό υπάλληλο, από το τηλεφωνικό κέντρο του τραπεζικού ιδρύματος με το οποίο συνεργάζεται, είτε να προβεί στην πραγματοποίηση των αιτημάτων και των συναλλαγών του, ακολουθώντας τις οδηγίες που παρέχονται διαμέσου συστημάτων αναγνώρισης φωνής. Σε περίπτωση κατά την οποία επιλέξει να συνομιλήσω τηλεφωνικά με κάποιον αρμόδιο τραπεζικό υπάλληλο, θα πρέπει προτού προβεί στην ανακοίνωση του αιτήματος ή της συναλλαγής που θέλει να πραγματοποιήσει, να πραγματοποιηθεί η διαδικασία της τακτοποίησης των προσωπικών του στοιχείων. Αφού ολοκληρωθεί η διαδικασία πιστοποίησης, στη συνέχεια, ο πελάτης μπορεί να προχωρήσει στην ανακοίνωση του αιτήματος του ή στον προσδιορισμό της τραπεζικής συναλλαγής την οποία θέλει να ολοκληρώσει. Σε περίπτωση κατά την οποία, ο πελάτης προτιμήσει την εξυπηρέτηση του δια του συστήματος αναγνώρισης φωνής, ο ίδιος καλείται να απαντήσει σε μία σειρά μαγνητοφωνημένων μηνυμάτων, αφού πρωτίστως ολοκληρώσει επιτυχώς την διαδικασία ταυτοποίησης των προσωπικών του στοιχείων. Η διαδικασία ταυτοποίησης των προσωπικών στοιχείων, επομένως, είναι μία απαραίτητη διαδικασία, η οποία είναι κοινή τόσο στην πρώτη όσο και στην δεύτερη επιλογή εξυπηρέτησης του χρήστη μέσω του Phone Banking. Στο σημείο αυτό, διευκρινίζεται, ότι οι παρεχόμενες από την πλευρά των τραπεζικών και χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής διά

τηλεφώνου, είναι ακριβώς ίδιες, που παρέχονται μέσω eBanking. Άρα, αυτό σημαίνει ότι το eBanking δεν υπερτερεί της ηλεκτρονικής τραπεζικής διά τηλεφώνου, ούτε το αντίστροφο. Αλλά, η μία επιλογή εξυπηρέτησης είναι εναλλακτική της άλλης. Επίσης, εικοσιτετράωρη δυνατότητα εξυπηρέτησης του πελατειακού κοινού, παρέχεται από τα τραπεζικά ιδρύματα και μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής διά τηλεφώνου, και όχι μόνο μέσω του eBanking. Οι συναλλαγές, τις οποίες δύναται να πραγματοποιήσει ένας χρήστης μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής διά τηλεφώνου, ποικίλουν, όπως ακριβώς συμβαίνει και στην περίπτωση του eBanking, και πιο συγκεκριμένα είναι συναλλαγές που αφορούν την πραγματοποίηση πληρωμών, εμβασμάτων τόσο στο ίδιο όσο και σε διαφορετικό τραπεζικό ίδρυμα, τη συλλογή χρήσιμων πληροφοριακών στοιχείων για τις κινήσεις των τραπεζικών λογαριασμών που βρίσκονται στο όνομα του εκάστοτε χρήστη, για τις κινήσεις και τα υπόλοιπα των καρτών του, την αίτηση έκδοσης ή ακόμα και την αίτηση ακύρωσης μιας τραπεζικής κάρτας, η οποία βρίσκεται στο όνομα του χρήστη, την υποβολή αιτήσεων πανομοιότυπων με όσων προαναφέρθηκαν, αναφορικά με την περίπτωση του eBanking, την αλλαγή κωδικών ασφαλείας, το άνοιγμα νέων τραπεζικών λογαριασμών, την έκδοση νέου μπλοκ επιταγών, τη συλλογή πληροφοριακών στοιχείων για τα χρηματοοικονομικά προϊόντα που διαθέτει ο πελάτης στο συγκεκριμένο τραπεζικό ίδρυμα, την συλλογή πληροφοριών για τα επενδυτικά προϊόντα του, για τα υπόλοιπα των μηνιαίων δόσεων των δανείων του, την έκδοση και χορήγηση νέου δανείου από την πλευρά της συγκεκριμένης τράπεζας με την οποία συνεργάζεται, για την συλλογή πληροφοριακών στοιχείων σχετικών με την αποτίμηση αμοιβαίων κεφαλαίων και τις προθεσμιακές καταθέσεις που ενδεχομένως διαθέτει στην συγκεκριμένη τράπεζα, και τέλος, την τροποποίηση των στοιχείων αλληλογραφίας και επικοινωνίας του τραπεζικού ιδρύματος μαζί του (Αγγέλης, 2005).

Τα οφέλη τα οποία αποκομίζει ο εκάστοτε χρήστης από την αξιοποίηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής διά τηλεφώνου είναι πολυάριθμα και παρεμφερή με τα αντίστοιχα, τα οποία αποκομίζει με την αξιοποίηση των υπηρεσιών του eBanking. Όπως ακριβώς και το eBanking, έτσι και η ηλεκτρονική τραπεζική διά τηλεφώνου, χαρακτηρίζεται από ιδιόζουσα ευελιξία και ευχαριστία, καθώς επίσης και από την απουσία απαιτήσεων εξειδικευμένων γνώσεων από την πλευρά των χρηστών. Το μόνο κριτήριο, το οποίο απαιτείται προκειμένου ένας χρήστης να αποκτήσει την

δυνατότητα της χρησιμοποίησης των παρεχομένων υπηρεσιών μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής διά τηλεφώνου, είναι η από πλευράς του ακολουθήσει των ηχογραφημένων οδηγιών, που παρέχονται από την πλευρά του εκάστοτε τραπεζικού ιδρύματος. Ένα πολύ σημαντικό όφελος, το οποίο αποκομίζει ο χρήστης από τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής διά τηλεφώνου, είναι η δυνατότητα που του παρέχεται να εξυπηρετείται από το τραπεζικό του ίδρυμα, σε εικοσιτετράωρη βάση, ανεξαρτήτως τόπου και χρόνου. Όπως ακριβώς συμβαίνει και στην περίπτωση του eBanking, έτσι και στην περίπτωση του Phone Banking, οι χρήστες δεν χρειάζεται να επισκεφτούν, διά της φυσικής τους παρουσίας, τα φυσικά καταστήματα των τραπεζικών ιδρυμάτων με τα οποία συνεργάζονται. Επιπροσθέτως, μέσω των παρεχομένων υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής διά τηλεφώνου, προσφέρεται πλήρης διαφάνεια και ασφάλεια, στην πραγματοποίηση των συναλλαγών στις οποίες επιθυμεί να προβεί ο εκάστοτε χρήστης. Τόσο η ασφάλεια όσο και η διαφάνεια, διασφαλίζονται μέσω της ηχογράφησης και καταγραφής όλων των συνομιλιών που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο της χρησιμοποίησης της ηλεκτρονικής τραπεζικής διά τηλεφώνου (Αγγέλης, 2005).

Παρακλάδι του Phone Banking, αποτελεί το λεγόμενο Mobile Banking, Μέσω του οποίου πραγματοποιούνται τραπεζικές και δύο τραπεζικές συναλλαγές, μέσω κινητού τηλεφώνου. Πρόκειται για έναν καινοτόμο τρόπο πραγματοποιήσεις τραπεζικών και δύο τραπεζικών συναλλαγών, ο οποίος, στο πλαίσιο της σύγχρονης εποχής έχει καταστεί ιδιαίτερα δημοφιλής και προτιμάται σε αξιοπρόσεκτο βαθμό από τους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Σε αυτό φυσικά, έχει βοηθήσει για ακόμα μία φορά η ραγδαία πρόοδος και εξέλιξη που έχει ακολουθήσει ο τομέας της τεχνολογίας, κυρίως μέσω της ευρείας χρήσης, από την πλευρά του κοινού, των λεγομένων τηλεφώνων τύπου Smartphones. Παρ' όλα αυτά, το Mobile Banking αλλά και το Phone Banking γενικότερα, δεν έχουν καταφέρει να ξεπεράσουν, σε βαθμό προτίμησης, το eBanking. Στο σημείο αυτό, διευκρινίζεται, ότι για να καταστεί εφικτή η αξιοποίηση των παρεχομένων υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής δια κινητού τηλεφώνου, καθίσταται απαραίτητη η κατοχή κινητού τηλεφώνου Smartphone, από την πλευρά του εκάστοτε χρήστη. Επιπροσθέτως, διευκρινίζεται, ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής δια κινητού τηλεφώνου, είναι δυνατόν να πραγματοποιηθούν ακόμα και μέσω της κατοχής φορητού ηλεκτρονικού υπολογιστή (laptop) από την πλευρά των χρηστών. Η αξιοποίηση του Mobile

Banking είναι απλή και ταχεία. Ο λόγος έγκειται στο γεγονός του ότι το σύνολο των παροχών κινητής τηλεφωνίας, δίνουν την δυνατότητα στους πελάτες τους, να αποκτήσουν πρόσβαση στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής δια κινητού τηλεφώνου, με την μόνη προϋπόθεση ότι οι χρήστες διαθέτουν τους απαιτούμενους κωδικούς ασφαλείας, για την είσοδο τους στις εφαρμογές ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας με την οποία συνεργάζονται. Τέλος, διευκρινίζεται ότι οι παρεχόμενες προς το ευρύτερο κοινό και στους χρήστες, υπηρεσίες, μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής δια κινητού τηλεφώνου, είναι πανομοιότυπες, με όσες προαναφέρθηκαν στην περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής διά τηλεφώνου (Αγγέλης, 2005).

3.4 ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των επιμέρους μορφών με τις οποίες αυτή διατίθεται στους χρήστες, παρέχονται πολυπληθείς ωφέλειες αφενός στους χρήστες και αφετέρου στις ίδιες τις τράπεζες. Ένα εκ των βασικότερων πλεονεκτημάτων είναι η εικοσιτετράωρη δυνατότητα εξυπηρέτησης του πελατειακού κοινού από την πλευρά των τραπεζικών ιδρυμάτων (Nixon&Dixon, 2000).

Επιπροσθέτως, μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι χρήστες αποδεσμεύονται από την δια της φυσικής τους παρουσίας επίσκεψης στα καταστήματα των τραπεζών από τις οποίες επιθυμούν να εξυπηρετηθούν. Έτσι, αφενός εξυπηρετούνται αμεσότερα από τις τράπεζες και αφετέρου εξοικονομούν κόπο και χρόνο, καθώς αποφεύγουν τις πολύωρες αναμονές στα τραπεζικά καταστήματα. Αυτό φυσικά, όπως ήδη αναφέρθηκε προηγουμένως, στο πλαίσιο του προηγούμενου κεφαλαίου της παρούσας διπλωματικής εργασίας, οφείλει ακόμα και τα ίδια τα τραπεζικά και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, λόγω του ότι έχουν τη δυνατότητα να απασχολήσουν το ανθρώπινο δυναμικό τους σε περισσότερο παραγωγικές θέσεις εργασίας (Chavan, 2013).

Ωστόσο, από την πλευρά των χρηστών, η σημασία της ανωτέρω αναφερόμενες ωφέλειες, διαφαίνεται σε εντονότερο βαθμό σε περιπτώσεις χρηστών, με δυσκολία ή

ακόμα και αδυναμία μετακίνησης. Ομιλούμε ουσιαστικά για μια συγκεκριμένη κατηγορία χρηστών, οι οποίοι πριν την θέσπιση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αναγκαζόταν να πραγματοποιούν τις τραπεζικές και διατραπεζικές συναλλαγές τους μέσω της αναγκαστικής υποβοήθησης από την πλευρά τρίτων προσώπων (Yaretal., 2010).

Ένα ακόμα αξιοπρόσεκτο όφελος έγκειται στη δυνατότητα της παράλληλης και την ίδια στιγμή πρόσβασης των χρηστών σε όλα τα τραπεζικά ιδρύματα με τα οποία συνεργάζονται. Έτσι, από την μία πλευρά έχουν τη δυνατότητα να πληροφορούνται ταυτόχρονα για τις εκάστοτε πραγματοποιούμενες τραπεζικές και διατραπεζικές συναλλαγές τους, από το σύνολο των ενεργών τραπεζικών λογαριασμών, των οποίων οι χρήστες είναι οι κύριοι δικαιούχοι, ή οι συνδικαιούχοι. Επιπροσθέτως, ένα ακόμα αποκομίζω μένω όφελος από την χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής, είναι η αλλαγή του κριτηρίου επιλογής τραπεζικού ιδρύματος, από την πλευρά των χρηστών. Πιο συγκεκριμένα, πριν την θέσπιση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι χρήστες ήταν πιθανό να επιλέξουν να συνεργαστούν με ένα συγκεκριμένο τραπεζικό ίδρυμα, με κριτήριο την χιλιομετρική απόσταση αυτού από τον χώρο της οικίας ή της εργασίας τους. Αυτό, παύει να ισχύει στην περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς, όπως προαναφέραμε, οι χιλιομετρικές αποστάσεις εκμηδενίζονται και παύουν να αποτελούν κριτήριο προσδιορισμού της συνεργασίας του χρήστη με ένα τραπεζικό ίδρυμα. Έτσι, η επιλογή ενός συγκεκριμένου τραπεζικού ιδρύματος από το ευρύ κοινό γίνεται με περισσότερο αντικειμενικά και ουσιαστικά κριτήρια, όπως είναι επί παραδείγματι η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών της κάθε τράπεζας και οι προμήθειες, τις οποίες χρεώνει ανά αντίστοιχη πραγματοποιούμενη συναλλαγή. Ένα επιπρόσθετο αντικειμενικό κριτήριο, με βάση το οποίο θα μπορούσε να επιλεγεί μία συγκεκριμένη τράπεζα από την πλευρά ενός χρήστη, είναι και η αξιοπιστία της, καθώς επίσης και το επίπεδο εμπιστοσύνης που κατέχει ο χρήστης προς την συγκεκριμένη τράπεζα (Liao&Cheung, 2001, Khiaonarong&Liebena, 2009).

Επίσης, σε περίπτωση κατά την οποία οι χρήστες προβαίνουν στην αξιοποίηση των παρεχομένων υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής, χρεώνονται με μικρότερα ποσά, από τα αντίστοιχα, με τα οποία θα χρεώνονταν, σε περίπτωση κατά την οποία πραγματοποιούσαν τις ίδιες ακριβώς τραπεζικές και διατραπεζικές συναλλαγές, μέσω της παραδοσιακής τραπεζικής. Ειδικότερα, στην περίπτωση των εταιρικών πελατών,

το σύστημα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, έχει προβεί ιδιαίτερα χρήσιμο, καθώς δίνει τη δυνατότητα στις διοικήσεις και τα διευθυντικά στελέχη των οργανισμών, να λαμβάνουν και να πραγματοποιούν άμεσα πληρωμές, να παρακολουθούν τα υπόλοιπα των τραπεζικών συναλλαγών, ακόμα και να εξοφλούν τις υποχρεώσεις τους προς το δημόσιο και τα ασφαλιστικά ταμεία. Τη στιγμή αυτήν, δε θα ήταν υπερβολικό να αναφερθεί ότι η εξέλιξη και η αξιοποίηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από το ευρύτερο κοινό, αποτέλεσε τη βάση της εξέλιξης και ταχύτατης ανόδου, την οποία γνώρισε το ηλεκτρονικό εμπόριο (Αγγέλης, 2005; Simpson, 2002).

Όσον αφορά τα αποκομιζόμενα από την πλευρά των τραπεζών, οφέλη, από την ηλεκτρονικών τραπεζική, αρχικά, αξιοσημείωτη είναι η διεύρυνση των παρεχόμενων υπηρεσιών από πλευράς τους προς το ευρύ κοινό, γεγονός, το οποίο σηματοδοτεί την μεγιστοποίηση της αξιοπιστίας τους. Τα τραπεζικά ιδρύματα, μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, έχουν τη δυνατότητα διόδου σε νέα κανάλια επικοινωνίας, τα οποία δεν υφίσταντο εν καιρώ προ ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αν και μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, όπως διαφάνηκε ανωτέρω, διευρύνονται σε σημαντικό βαθμό οι υπηρεσίες που παρέχονται από τις τράπεζες προς το πελατειακό κοινό τους, σε σύγκριση με τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω των φυσικών του καταστημάτων, ωστόσο, έχει μεταβληθεί κατ' αρχήν ο τρόπος με τον οποίο παρέχονται οι υπηρεσίες αυτές και πιο συγκεκριμένα, έχει καταστεί πιο ευέλικτος και προσιτός στο ευρύτερο κοινό. Εδώ, αξιοσημείωτο κρίνεται και το γεγονός της δυνατότητας διεύρυνσης της ποικιλίας και της πληθώρας των παρεχόμενων υπηρεσιών των τραπεζικών ιδρυμάτων (Gikandi&Bloor, 2010, Simpson, 2002).

Επιπλέον, κατόπιν της έναρξης αξιοποίησης των παρεχόμενων δια της ηλεκτρονικής τραπεζικής, υπηρεσιών, οι τράπεζες δύνανται να προβούν σε πλήρη ανασχεδιασμό και επαναπροσδιορισμό της αγοράς δραστηριοποίησής τους. Αυτί, είναι δυνατό να επιτευχθεί μέσω της εισαγωγής νέων και ορισμών τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, που θα παρέχονται από πλευράς τους προς το ευρύ κοινό. Έτσι, εντείνονται ακόμα και τα επίπεδα της ανταγωνιστικότητας μεταξύ των τραπεζών αλλά και η γενικότερη θέση την οποία παρέχουν στην αγορά στην οποία δραστηριοποιούνται (Khiaonarong&Liebena, 2009; Montazemi&Qahri-Saremi, 2015).

Ένα ακόμα αξιοσημείωτο όφελος που αποκομίζεται από την ηλεκτρονική τραπεζική για τις τράπεζες, και το οποίο δύναται να ληφθεί μονό μέσω της συνδυαστικής

αξιοποίησης των εργαλείων του διαδικτυακού μάρκετινγκ, είναι η αρτιότερη και πληρέστερη προβολή και διαφήμιση τους. Αυτό, επιτυγχάνεται κυρίως μέσω της εντονότερης παρουσίας των τραπεζικών ιδρυμάτων στο διαδίκτυο. Έτσι, οι τράπεζες έχουν τη δυνατότητα να προωθούν και να προβάλλουν πιο εύκολα και πιο αποτελεσματικά τα τραπεζικά προϊόντα και τις υπηρεσίες τους (Hoehleetal., 2012, YeeLoongChongetal., 2010).

Άρα, συμπεραίνεται ότι μέσω της παράλληλης αξιοποίησης του διαδικτυακού μάρκετινγκ, τα τραπεζικά ιδρύματα καλούνται να καταβάλλουν χαμηλότερα κόστη για την προβολή και προώθηση τους, σε σύγκριση με τα αντίστοιχα που είχαν να καταβάλλουν κατά το χρονικό διάστημα προ της θέσπισης της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Προφανώς όμως, μέσω της μεγαλύτερης διαδικτυακής τους παρουσίας, τα τραπεζικά ιδρύματα είναι σε θέση να εξυπηρετούν αρτιότερα και αποτελεσματικότερα τους πελάτες τους. Ο λόγος έγκειται στο ότι λόγω της εντονότερης διαδικτυακής παρουσίας τους, οι τράπεζες είναι σε θέση να εντοπίζουν αποτελεσματικότερα τις ανάγκες του πελατειακού τους κοινού και να προβούν στο σχεδιασμό νέων καινοτόμων προϊόντων που θα είναι σε θέση να καλύπτουν τις ανάγκες αυτές (Montazemi&Qahri-Saremi, 2015; Hoehleetal., 2012).

3.5 ΤΑ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Εκτός από τα ανωτέρω αναφερόμενα οφέλη που προκύπτουν από την αξιοποίηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, δεν παύουν να υφίστανται και ορισμένα μειονεκτικά σημεία τα οποία χρήζουν προσοχής.

Το κοινό που προβαίνει στην αξιοποίηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, όπως αναφέρθηκε ανωτέρω στο πλαίσιο της διπλωματικής αυτής εργασίας, επιβαρύνεται με χαμηλότερα κόστη εν συγκρίσει με τα αντίστοιχα με τα οποία θα χρεωνόταν αν προέβαινε στην πραγματοποίηση των ίδιων συναλλαγών στα φυσικά τραπεζικά καταστήματα. Αυτό όμως δε σημαίνει πως δεν υπάρχουν και εξαιρέσεις, ήτοι τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες, που παρέχονται μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής

και εξακολουθούν να επιβαρύνονται με υψηλά κόστη. Οι χρήστες, όμως, θα πρέπει να είναι απόλυτα ενημερωμένοι για τις χρεώσεις της κάθε υπηρεσίας. Την ίδια άρτια ενημέρωση πρέπει να έχουν ακόμα και για τις προμήθειες του τραπεζικού ιδρύματος με το οποίο συνεργάζονται, κατά την πραγματοποίηση πληρωμών και εμβασμάτων μέσω του περιβάλλοντος της ηλεκτρονικής τραπεζικής (Yoon, 2010; Xueetal., 2011).

Οι τράπεζες, από τη δική τους πλευρά, διατρέχουν έντονους κινδύνους απώλειας της αξιοπιστίας τους και της εμπιστοσύνης των πελατών, σε περίπτωση κατά την οποία οι πελάτες τους τύχει να υποπέσουν θύματα υποκλοπής κατά τη διάρκεια διενέργειας τραπεζικών συναλλαγών και πληρωμών μέσω του λογισμικού περιβάλλοντος ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας τους. Με βάση τα όσα προαναφέρθηκαν στο κεφάλαιο 1 της διπλωματικής εργασίας, το διαδίκτυο είναι το βασικό εργαλείο χρήσης του περιβάλλοντος της ηλεκτρονικής τραπεζικής, το οποίο παράλληλα είναι ένα μέσον εύκολης έκθεσης των προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων των πελατών. Οι τράπεζες θα πρέπει να είναι ιδιαιτέρως προσεκτικές και να έχουν θωρακίσει κατάλληλα και πλήρως το λειτουργικό περιβάλλον της ηλεκτρονικής τραπεζικής που παρέχουν στους πελάτες τους, προκειμένου να αποτρέψουν οποιαδήποτε προσπάθεια υποκλοπής των προσωπικών τους δεδομένων και οποιαδήποτε πιθανότητα θυματοποίησης του πελατειακού τους κοινού σε κακόβουλες πράξεις και προθέσεις επιτήδειων (Xueetal., 2011; Aldas-Manzanoetal., 2011).

Σε περίπτωση κατά την οποία μια τράπεζα δεν προχωρήσει στην επέκταση της δραστηριοποίησης της στο πεδίο της ηλεκτρονικής τραπεζικής, κινδυνεύει να απολέσει το ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα έναντι των λοιπών τραπεζικών ιδρυμάτων, τα οποία έχουν εξελιχθεί στο πεδίο αυτό. Δεν αρκεί όμως μόνο η επέκταση των τραπεζών στο περιβάλλον της ηλεκτρονικής τραπεζικής αλλά και η δημιουργία και διάθεση στην αγορά, καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών προς τους πελάτες. Άρα, ο κίνδυνος της απώλειας ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος είναι μια ακόμα μορφή κινδύνου που καλούνται να αντιμετωπίσουν οι τράπεζες εν όψει της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Κλείνοντας, μια ακόμα μορφή κινδύνου για τις τράπεζες εν όψει της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι ο λεγόμενος λειτουργικός κίνδυνος. Πρόκειται για έναν τύπο κινδύνου που ενδεχομένως πλήξει μια τράπεζα σε περίπτωση ανεπάρκειας του

ανθρώπινου δυναμικού της και σε περίπτωση κατά την οποία τα στελέχη της δεν είναι κατάλληλα και επαρκώς καταρτισμένα επί ζητημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής και ως εκ τούτου δεν είναι σε θέση να υποστηρίξουν και να εξυπηρετήσουν πλήρως και επαρκώς τους πελάτες του τραπεζικού ιδρύματος. Εδώ, σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν και τα στελέχη του τεχνικού τμήματος της τράπεζας, τα οποία πρέπει να διασφαλίζουν ανά πάσα ώρα και στιγμή την άρτια λειτουργία του περιβάλλοντος της ηλεκτρονικής τραπεζικής της αντίστοιχης τράπεζας για λογαριασμό της οποίας εργάζονται (Xueetal., 2011; Aldas-Manzanoetal., 2011).

Στο σημείο αυτό, για λόγους πληρέστερης κατανόησης, παρατίθεται σχετικός πίνακας όπου αναφέρονται επιγραμματικά τα οφέλη και τα μειονεκτήματα της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ
Εικοσιτετράωρη δυνατότητα εξυπηρέτησης του πελατειακού κοινού από την πλευρά των τραπεζικών ιδρυμάτων	Ενδεχόμενα υψηλά κόστη σε συγκεκριμένες συναλλαγές
Δεν είναι αναγκαία η φυσική παρουσία των πελατών στα τραπεζικά καταστήματα	Πιθανότητα κινδύνου υποκλοπής
Εξοικονόμηση χρόνου	Λειτουργικός κίνδυνος τραπεζών
Αποσυμφόρηση ταμείων τραπεζών	Κίνδυνος απώλειας ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος των τραπεζών
Διευκόλυνση ανθρώπων με προβλήματα μετακίνησης	
Δυνατότητα ταυτόχρονης πρόσβασης σε πολλούς διαφορετικούς λογαριασμούς, ακόμα κι αν προέρχονται από διαφορετικές	

τράπεζες	
Επαναπροσδιορισμός κριτηρίων επιλογής της τράπεζας συνεργασίας	
Χρέωση με μικρότερα ποσά έναντι των ποσών που χρεώνονται μέσω τραπεζικού καταστήματος	
Εξυπηρέτηση ηλεκτρονικού εμπορίου	
Ευέλικτες και προσιτές συναλλαγές	
Διευκόλυνση εμβασμάτων	

Πίνακας 2. Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα Χρήσης Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

3.6 Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Όπως αναφέρθηκε ανωτέρω, αφενός υπόσταση και αφετέρου η ραγδαία ανάπτυξη και χρήση του διαδικτύου, διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην αναπτυξιακή διαδικασία του ευρύτερου περιβάλλοντος ηλεκτρονικής τραπεζικής. Στο εξωτερικό, εξ όσων διαφάνηκε αρχικά στο παρόν κεφάλαιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας, τα πρωταρχικά εγχειρήματα υιοθέτησης της ηλεκτρονικής τραπεζικής χρονολογικά τοποθετούνται εν έτει 1980. Στην Ελλάδα, οι πρώτες προσπάθειες σημειώθηκαν δεκαεπτά έτη μετά, ήτοι κατά το έτος 1997. Ωστόσο, τότε, η ηλεκτρονική τραπεζική δεν διακατέχονταν από υψηλό επίπεδο δημοτικότητας και για το λόγο αυτόν, είχε σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να πληροφορεί το πελατειακό κοινό αναφορικά με τα υπόλοιπα των τραπεζικών λογαριασμών και τα διαθέσιμα δάνεια και χρηματοοικονομικά και επενδυτικά τραπεζικά προϊόντα, καθώς επίσης και για τον έλεγχο των συναλλακτικών κινήσεων των λογαριασμών. Έτσι, διατηρήθηκε υπό αυτήν την μορφή μέχρι και το έτος 2000. Η Εγνατία Τράπεζα ήταν αυτή που

προχώρησε ένα βήμα μπροστά στην εξέλιξη του περιβάλλοντος του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής που είχε αναπτύξει και το παράδειγμα αυτής ακολούθησαν και άλλες ελληνικές τράπεζες για να μην μείνουν πίσω ανταγωνιστικά. Έτσι, σταδιακά η ηλεκτρονική τραπεζική άρχισε να λαμβάνει τη μορφή που έχει σήμερα και να παρέχει στους πελάτες των τραπεζών την γκάμα των τραπεζικών υπηρεσιών που παρέχει στη σημερινή εποχή (Santouridis&Kiritsi, 2014).

Εν έτει 1998, η Alpha Bank, προέβη στην εισαγωγή του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής με σκοπό να διευρύνει και να επεκτείνει την γκάμα των προσφερόμενων τραπεζικών υπηρεσιών της. Έκτοτε, και κυρίως από το έτος 2016 και εντεύθεν, η συγκεκριμένη τράπεζα εξελίξεις περαιτέρω το λειτουργικό περιβάλλον ηλεκτρονικής τραπεζικής που διέθετε και προσέφερε στο πελατειακό της κοινό ολοένα και περισσότερες δυνατότητες μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Απόρροια αυτών των εξελικτικών και καινοτόμων προσπαθειών της ήταν η βράβευσή της στο e-Evolution Awards εν έτει 2016 (Alpha Bank, 2019).

Στο σημείο αυτό, αξίζει να αναφερθεί ότι η τράπεζα που εισήγαγε το πρώτο καινοτόμο λειτουργικό περιβάλλον ηλεκτρονικής τραπεζικής στο πλαίσιο της ελληνικής πραγματικότητας δεν ήταν η Alpha Bank, αλλά η Τράπεζα Πειραιώς μέσω του «Win Bank», από το οποίο το παρόν τραπεζικό ίδρυμα έλαβε βραβείο στα e-Evolution Awards εν έτει 2016. Σε αντίστοιχες ενέργειες είχε προβεί και η Εθνική Τράπεζα, εν έτει 2014. Η πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας αυτής ήταν ιδιαίτερα εύχρηστη και φιλική προς τους χρήστες. Για αυτήν, η παρούσα τράπεζα είχε βραβευτεί εν όψει των e-Evolution Awards εν έτει 2015, ενώ βραβείο είχε λάβει για το λειτουργικό σύστημα της ηλεκτρονικής τραπεζικής της και στα Apps Awards κατά το έτος 2015, καθώς επίσης και στα Cyta Mobile Excellence Awards εν έτει 2015 (Τράπεζα Πειραιώς, 2019; NBG, 2019).

Κλείνοντας, η τελευταία συστημική τράπεζα της Ελλάδας, δηλαδή η Eurobank, ξεκίνησε τις προσπάθειες προσαρμογής στα νέα δεδομένα της ηλεκτρονικής τραπεζικής και της εξέλιξης του λειτουργικού περιβάλλοντος του eBanking της από το έτος 1999. Για το σύστημα ηλεκτρονικής της τραπεζικής έλαβε σχετικό βραβείο εν όψει των e-Evolution Awards κατά το έτος 2016 και εν όψει των Apps Awards κατά το έτος 2015. Ένα ακόμα βραβείο ελήφθη και εν όψει των Cyta Mobile Excellence Awards για την περίπτωση της Eurobank (Eurobank, 2019).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

Απώτερος σκοπός του ερευνητικού σκέλους της διπλωματικής εργασίας είναι η διερεύνηση του βαθμού χρησιμοποίησης των εργαλείων που διατίθενται μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, από την πλευρά των νέων. Συν τοις άλλοις, αποσκοπείται ο εντοπισμός των ωφελειών που αποκομίζουν οι νέοι από την αξιοποίηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αλλά και των σημείων που ενδεχομένως αποθαρρύνουν τους νέους χρήστες από την χρησιμοποίηση των τραπεζικών υπηρεσιών που παρέχονται μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής.

4.2 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΕΛΕΓΧΟ

Για λόγους κάλυψης του ανωτέρω αναφερόμενου σκοπού της ποσοτικής πρωτογενούς έρευνας που ακολουθείται επί της διπλωματικής εργασίας, επιδιώκεται η απάντηση στα κάτωθι ερευνητικά ερωτήματα:

- 1/ Σε πόσο ικανοποιητικό βαθμό χρησιμοποιείται η ηλεκτρονική τραπεζική από τους νέους;
- 2/ Σε πόσο ικανοποιητικό βαθμό καλύπτονται οι ανάγκες των νέων από την ηλεκτρονική τραπεζική;
- 3/ Πόσο ασφαλείς νιώθουν οι νέοι από τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής;
- 4/ Υφίσταται στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ της βολικότητας, των γενικών προσφερόμενων τραπεζικών υπηρεσιών, του κινδύνου έκθεσης των προσωπικών δεδομένων, της δυνατότητας επίλυσης των προβλημάτων των πελατών, της μείωσης των δαπανών, της ακολουθούμενης επιτοκιακής πολιτικής, των τραπεζικών χρεώσεων, με τις υφιστάμενες τραπεζικές ανάγκες των νέων;

Σελίδα 44 από 99

5/ Ποιοι είναι οι βασικότεροι λόγοι για τους οποίους οι νέοι χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική;

6/ Ποιοι είναι οι βασικότεροι λόγοι για τους οποίους οι νέοι αποφεύγουν να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική;

7/ Ποια είναι τα δημοφιλέστερα χαρακτηριστικά του e-Banking κατά τις πεποιθήσεις των νέων;

4.3 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ

Το ερευνητικό εργαλείο της πρωτογενούς μας έρευνας αποτελείται από ένα αυστηρά δομημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο απαρτίζεται από ερωτήσεις κλειστού τύπου και είναι το κάτωθι:

«Αγαπητοί φοιτητές/τριες,

Ονομάζομαι Κονδυλίδου Ευμορφία και φοιτώ στο Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας στον τομέα Διοίκησης Επιχειρήσεων (MBA).

Ο σκοπός του παρόντος ερωτηματολογίου αφορά το ερευνητικό σκέλος της διπλωματικής μου εργασίας η οποία φέρει τίτλο «Η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους νέους». Η εθελοντική συμμετοχή σας στην διεξαγόμενη έρευνά μου πρόκειται να προβεί εξαιρετικά χρήσιμη για την συλλογή των απαιτούμενων στοιχείων και δεδομένων τα οποία καθίστανται αναγκαία για την ασφαλέστερη εξαγωγή συμπερασμάτων επί του ως άνω θέματος το οποίο πραγματεύεται η εργασία μου. Στο σημείο αυτό θεωρώ απαραίτητο να σας αναφέρω ότι οι πληροφορίες που θα συλλεχθούν αφορούν την στατιστική κατανομή για την ευκολία εξαγωγής των αποτελεσμάτων της διερεύνησής μου καθώς επίσης και της παρουσίασης αυτών. Είναι εμπιστευτικές, δεν υπόκεινται σε οιαδήποτε διαδικασία δημοσίευσης και σε κάθε περίπτωση θα τηρηθεί η ανωνυμία σας, ενώ παράλληλα θα τηρηθούν τα αναφερόμενα επί του κώδικα ηθικής και δεοντολογίας ερευνών.

Σημείωση: Στις ακολουθούμενες ερωτήσεις να επισημαίνεται μόνο μία απάντηση

ΜΕΡΟΣ Α: ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο

Σελίδα 45 από 99

- i) Άνδρας
- ii) Γυναίκα

2. Ηλικία

- i) Κάτω των 20
- ii) 21-25
- iii) 25-30
- iv) Άνω των 30

3. Οικογενειακή κατάσταση

- i) Έγγαμος/η
- ii) Άγαμος/η

4. Μορφωτικό επίπεδο

- i) Απόφοιτος λυκείου
- ii) Κατοχή πτυχίου ΑΕΙ/ΑΤΕΙ
- iii) Κατοχή μεταπτυχιακού
- iv) Κατοχή διδακτορικού
- v) Άλλο

5. Επαγγελματικό επίπεδο

- i) Μόνο Φοιτητής/τρια
- ii) Φοιτητής και Εργαζόμενος
- iii) Εργαζόμενος σε δική του επιχείρηση
- iv) Ιδιωτικός Υπάλληλος

6. Μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα

- i) Κάτω των 10000 €
- ii) 10000- 25000 €
- iii) 25001-40000 €
- iv) 40001-55000 €
- v) Άνω των 55000 €

7. Τύπος τραπεζικού ιδρύματος με το οποίο συνεργάζεστε συχνότερα

Σελίδα **46** από **99**

- i) Δημοσίου τομέα
- ii) Ιδιωτικού τομέα
- iii) Τράπεζα εξωτερικού

8. Τύπος τραπεζικού λογαριασμού που χρησιμοποιείτε πιο συχνά (Σημειώστε σε κάθε κουτάκι τον αριθμό 1, 2 ή 3 προκειμένου να κατατάξετε τους κάτωθι τύπους τραπεζικού λογαριασμού με σειρά προτίμησης)

- i) Αποταμειευτικός
- ii) Όψεως
- iii) Προθεσμιακός

9. Έτη κατοχής e-Banking

- i) 0-2
- ii) 3-5
- iii) 6-8
- iv) Άνω των 9

10. Γιατί χρησιμοποιείτε το e-banking συχνά (Σημειώστε σε κάθε κουτάκι τον αριθμό 1, 2 ή 3 προκειμένου να κατατάξετε τους κάτωθι τύπους τραπεζικού λογαριασμού με σειρά προτίμησης)

- i) Εξοικονόμηση χρόνου συγκριτικά με την μετάβαση σε φυσικό κατάστημα
- ii) Μεγαλύτερη ευκολία στην πραγματοποίηση εμβασμάτων
- iii) Πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών και πληρωμών εκτός ωραρίου φυσικών καταστημάτων
- iv) Χαμηλότερο κόστος στις συναλλαγές

11. Γιατί δεν χρησιμοποιείτε το e-Banking (Σημειώστε σε κάθε κουτάκι τον αριθμό 1, 2 ή 3 προκειμένου να κατατάξετε τους κάτωθι τύπους τραπεζικού λογαριασμού με σειρά προτίμησης)

- i) Είναι δύσχρηστο
- ii) Δεν υποστηρίζονται μέσω e-banking οι συναλλαγές που συνήθως πραγματοποιώ
- iii) Δεν το θεωρώ ασφαλές
- iv) Δεν μου δίνεται κάποιο κίνητρο για να το χρησιμοποιήσω

Μέρος Β: Ερωτήσεις σχετικές με το e-Banking υπό μορφή 5-βάθμιας κλίμακας Likert, όπου Συμφωνώ Απόλυτα = 5, Συμφωνώ = 4, Ούτε Συμφωνώ Ούτε Διαφωνώ =3, Διαφωνώ =2, Διαφωνώ Απόλυτα =1

Αριθμός Ερώτησης	Περιγραφή	5	4	3	2	1
1	Τραπεζικές ανάγκες					
	Το e-banking καλύπτει τις τραπεζικές ανάγκες μου					
	Το e-banking είναι εύκολο στη χρήση					
	Το e-banking είναι συμβατό με τον τρόπο ζωής μου					
	Η χρήση και αξιοποίηση του e-banking είναι ένα είδος εκμοντερνισμού					
	Οι φίλοι μου χρησιμοποιούν το e-banking					
2	Βασικές γενικές υπηρεσίες της τράπεζας					
	Είμαι ικανοποιημένος/η με τις ικανότητες και τις γνώσεις των υπαλλήλων της τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι					
	Τα ωράρια λειτουργίας της τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι είναι ικανοποιητικά και βολικά για εμένα					
	Η συμπεριφορά των τραπεζικών υπαλλήλων της τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι, μου εμπνέει εμπιστοσύνη					
	Κάθε υποκατάστημα της τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι διαθέτει επαρκή αριθμό τραπεζικών υπαλλήλων για την εξυπηρέτηση των πελατών					
	Η τράπεζα με την οποία συνεργάζομαι έχει βασικό σκοπό την απόλυτη ικανοποίηση των πελατών της					
	Η εικόνα της τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι, σχετικά με τη διαρρύθμιση του χώρου και οι διαφημίσεις που χρησιμοποιεί (πχ διαφημιστικά φυλλάδια κλπ) είναι ιδιαίτερα ελκυστικές					

	Το όραμα και ο σκοπός της τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι είναι σαφέστατα προσανατολισμένα στην αφοσίωσή της στους πελάτες της					
	Η τράπεζα με την οποία συνεργάζομαι δίνει έμφαση στην εξυπηρέτηση των πελατών μέσω του e-banking					
3	Βολικότητα					
	Η τράπεζα με την οποία συνεργάζομαι έχει βολικά ωράρια λειτουργίας					
	Η τοποθεσία των ATMs της τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι είναι βολική για εμένα					
	Ο αριθμός των υποκαταστημάτων της τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι είναι επαρκής και βολικός για εμένα (πχ βρίσκονται κοντά στην κατοικία ή την εργασία μου)					
	Σε πολλά μέρη στην πόλη που διαμένω υπάρχουν πολλά ATM της τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι και με εξυπηρετεί καλύτερα					
4	Κίνδυνος έκθεσης προσωπικών δεδομένων					
	Είμαι σίγουρος/η για την ασφάλεια της χρησιμοποίησης του e-banking της τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι					
	Εμπιστεύομαι τις υπηρεσίες e-banking					
	Δεν ανησυχώ για την διασφάλιση των προσωπικών μου δεδομένων κάθε φορά που χρησιμοποιώ το e-banking					
	Προτιμώ να χρησιμοποιώ το e-banking, παρά την δια ζώσης παροχή τραπεζικών υπηρεσιών					
5	Επίλυση προβλημάτων					
	Η τράπεζα με την οποία συνεργάζομαι χρειάζεται πολύ χρόνο προκειμένου να επιλύσει τυχόντα προβλήματα τα οποία προκύπτουν κατά τη διάρκεια της					

	χρήσης του e-banking					
	Ως πελάτης του τραπεζικού ιδρύματος με το οποίο συνεργάζομαι, κάθε φορά που αντιμετωπίζω ένα πρόβλημα, αναλαμβάνει την επίλυση του κάποιος τραπεζικός υπάλληλος που διαθέτει το απαραίτητο γνωστικό υπόβαθρο					
6	Μείωση δαπανών					
	Το e-banking είναι ο φθηνότερος τρόπος πραγματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών					
	Η τράπεζα με την οποία συνεργάζομαι, προσφέρει στους πελάτες της ιδιαίτερα προνόμια, όταν αυτοί αξιοποιούν το e-banking					
	Η τράπεζα με την οποία συνεργάζομαι, προσφέρει κίνητρα στους πελάτες της για να χρησιμοποιούν συχνότερα το e-banking					
	Η τράπεζα με την οποία συνεργάζομαι, με ενθαρρύνει να χρησιμοποιώ το e-banking					
7	Επιτοκιακή πολιτική (πχ σε προθεσμιακούς λογαριασμούς δεδομένου ότι μπορούν να γίνουν προθεσμιακές καταθέσεις μέσω e-banking)					
	Το επιτόκιο που προσφέρεται από την τράπεζα με την οποία συνεργάζομαι, στις διάφορες μορφές καταθέσεων, είναι αρκετά ανταγωνιστικό					
	Το επιτόκιο που χρεώνεται από την τράπεζα με την οποία συνεργάζομαι, για την περίπτωση των δανειοδοτήσεων, είναι ικανοποιητικό					
8	Τραπεζικές χρεώσεις (πχ σε περιπτώσεις διενέργειας συγκεκριμένων κατηγοριών πληρωμών, όπως προς εταιρείες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και λογαριασμούς ΔΕΚΟ)					

	Η τράπεζα με την οποία συνεργάζομαι, διαθέτει μία πληθώρα κατηγοριών στο πλαίσιο των οποίων έχει την ευχέρεια να χρεώσει τους πελάτες της ή να τους καταλογίσει πέναλτι					
	Οι χρεώσεις της τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι, προς τους πελάτες της, είναι λογικές, συγκρινόμενες με τις αντίστοιχες χρεώσεις των υπολοίπων τραπεζών					
9	Χαρακτηριστικά του e-banking (Στη συγκεκριμένη ενότητα καλείστε να απαντήσετε ανεξάρτητα από το αν χρησιμοποιείτε το e-banking ή όχι. Ζητείται η προσωπική σας γνώμη στο πλαίσιο μιας δικής σας αξιολόγησης του e-banking)					
	Το e-banking διευκολύνει την διαδικασία των τραπεζικών εμβασμάτων					
	Το e-banking είναι εύκολο στη χρήση					
	Δεν ξέρω πώς να χρησιμοποιήσω το e-banking					
	Το e-banking διευκολύνει την διαδικασία πραγματοποίησης πληρωμών					
	Η αξιοποίηση του e-banking μου φαίνεται ελκυστική					
	Το e-banking διευκολύνει τη διαδικασία προθεσμιακών επενδύσεων					
	Το e-banking διευκολύνει τη διαδικασία παρακολούθησης των καθημερινών συναλλαγών					
	Το e-banking διευκολύνει την κατοχή πλήρους εικόνας για το σύνολο των τραπεζικών λογαριασμών του χρήστη					
	Το e-banking διευκολύνει τη διαδικασία κατηγοριοποίησης των πληρωμών					
	Το e-banking διευκολύνει τη διαδικασία φόρτισης των προπληρωμένων καρτών					
	Το e-banking διευκολύνει τη διαδικασία αποπληρωμής των δανείων					
	Το e-banking διευκολύνει τον χρήστη					

	στο να αποκτά πλήρη εικόνα για την κατάσταση των δανείων του					
--	--	--	--	--	--	--

ΤΕΛΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ
ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΑΣ»

4.4 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΔΕΙΓΜΑ

Το ερευνητικό δείγμα της πρωτογενούς ποσοτικής έρευνας της παρούσας διπλωματικής εργασίας, απαρτίζεται από συνολικά 125 φοιτητές της σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων.

Η μέθοδος δειγματοληψίας που ακολουθήθηκε είναι η λεγόμενη τυχαία δειγματοληψία, μέσω της οποίας υφίστανται ίσες πιθανότητες συμμετοχής σε όλους τους νέους, ήτοι φοιτητές της σχολής. Πιο συγκεκριμένα, το ερωτηματολόγιο δόθηκε στη γραμματεία της σχολής και εξ αυτής, εστάλη στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο των φοιτητών και φοιτητριών, όπως αναφέρεται σε επόμενο υποκεφάλαιο του παρόντος κεφαλαίου της διπλωματικής αυτής εργασίας.

4.5 ΔΙΑΝΟΜΗ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ

Το ερευνητικό εργαλείο, ήτοι ερωτηματολόγιο, της διπλωματικής εργασίας καταχωρήθηκε αρχικά στο google forms. Κατόπιν, μέσω της πλατφόρμας αυτής, δημιουργήθηκε ένας εξατομικευμένος διαδικτυακός σύνδεσμος, ο οποίος είναι ταυτισμένος με το ερωτηματολόγιο και οδηγεί τον χρήστη απευθείας στην συμπλήρωση του. Ο διαδικτυακός αυτός σύνδεσμος, εστάλη μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη γραμματεία της σχολής, από την πλευρά της ίδιας της ερευνήτριας. Η γραμματεία της σχολής της ερευνήτριας, προέβη στην προώθηση του μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς τους φοιτητές και φοιτήτριες που

φοιτούν στην σχολή αυτήν. Οι παραλήπτες του συνδέσμου που οδηγούσε απευθείας στην συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, παροτρυνθήκαν για τη συμμετοχή τους στην έρευνα. Η ερευνήτρια ενημερωνόταν για τη συμμετοχή τους αυτόματα μέσω του συστήματος του google forms. Το ερωτηματολόγιο έμεινε «ανοιχτό» για τη λήψη απαντήσεων, για έναν μήνα. Μέσα σε αυτό το χρονικό διάστημα συλλέχθηκαν συνολικά 125 ερωτηματολόγια.

4.6 ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑΣ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ

Κατόπιν, πραγματοποιήθηκε έλεγχος αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου. Πιο συγκεκριμένα, διενεργήθηκε, μέσω του στατιστικού πακέτου SPSS ο έλεγχος αξιοπιστίας Cronbach Alpha. Το Cronbach Alpha είναι ένα μέτρο, που χρησιμοποιείται για να εκτιμηθεί η αξιοπιστία ή η εσωτερική συνοχή ενός συνόλου αντικειμένων κλίμακας ή δοκιμής. Με άλλα λόγια, η αξιοπιστία οποιασδήποτε δεδομένης μέτρησης, αναφέρεται στο βαθμό στον οποίο αυτή η μέτρηση, είναι σε θέση να μετρά σε σταθερή βάση μία κατάσταση ή μία δεδομένη συνθήκη. Το Cronbach Alpha, είναι ένας τρόπος μέτρησης της ισχύος αυτής της συνέπειας.

Ο προκύπτων συντελεστής αξιοπιστίας α κυμαίνεται από 0 έως 1, για την παροχή αυτής της συνολικής αξιολόγησης της αξιοπιστίας ενός μέτρου, και στην προκειμένη περίπτωση, ενός ερωτηματολογίου. Αν όλα τα στοιχεία της κλίμακας, είναι εντελώς ανεξάρτητα το ένα από το άλλο, δηλαδή δε συσχετίζονται ή δεν μοιράζονται καμία συνδιακύμανση, τότε $\alpha = 0$. Αν, όμως, όλα τα στοιχεία έχουν υψηλή συνδιακύμανση, τότε $\alpha = 1$, δεδομένου ότι ο αριθμός των αντικειμένων στην κλίμακα πλησιάζει το άπειρο. Με άλλα λόγια, όσο υψηλότερος είναι ο συντελεστής α , τόσο περισσότερα αντικείμενα του ερωτηματολογίου εμφανίζουν συνδιακύμανση και πιθανώς μετρούν την ίδια υποκείμενη έννοια.

Αν και τα πρότυπα για το τι συνιστά έναν «καλό» συντελεστή α , είναι εντελώς αυθαίρετα και εξαρτώνται από τις θεωρητικές γνώσεις του εκάστοτε ερευνητή, αναφορικά με την κλίμακα αυτήν, ωστόσο, πολλοί ερευνητές συνιστούν έναν ελάχιστο συντελεστή α , ο οποίος κυμαίνεται μεταξύ 0,65 και 0,8, ή και υψηλότερο

σε πολλές περιπτώσεις. Οι συντελεστές α , που είναι μικρότεροι του 0,5 είναι συνήθως μη αποδεκτοί, ειδικά για κλίμακες που θεωρούνται ως μονοδιάστατες (Bonett&Wright, 2015).

Στην περίπτωση του ερωτηματολογίου, της παρούσας διπλωματικής εργασίας, τα αποτελέσματα παρατίθενται ως κάτωθι:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,742	54

Πίνακας 3

Δεδομένου ότι το 0,65, όπως προαναφέρθηκε, θεωρείται το ελάχιστο αποδεκτό όριο τιμής του συντελεστή α , στην προκειμένη περίπτωση το αποτέλεσμα του 0,742 συνεπάγεται υψηλή αξιοπιστία του ερωτηματολογίου μας. Στο σημείο αυτό, διευκρινίζεται ότι στον έλεγχο αξιοπιστίας, δεν συμπεριλήφθηκαν οι ερωτήσεις δημογραφικού περιεχομένου και συλλογής προσωπικών πληροφοριών για τους συμμετέχοντες και για την επιχείρηση στην οποία εργάζονται.

4.7 ΣΥΛΛΟΓΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων συλλέχθηκαν αυτόματα από την πλατφόρμα του google forms. Η ερευνήτρια ενημερωνόταν από την πλατφόρμα αυτήν, για τα ερωτηματολόγια που είχαν συγκεντρωθεί. Κατόπιν της έλευσης του χρονικού διαστήματος του ενός μηνός, διακόπηκε από την ερευνήτρια η δυνατότητα συλλογής περαιτέρω απαντήσεων. Τη στιγμή της διακοπής λήψης άλλων απαντήσεων, είχαν ήδη συγκεντρωθεί 125ερωτηματολόγια. Οι απαντήσεις του ερευνητικού δείγματος ληφθήκαν συγκεντρωτικά μέσω του google forms σε αρχείοexcel. Η ερευνήτρια προέβη στην κωδικοποίηση των λεκτικών απαντήσεων σε αριθμούς. Εν συνέχεια, τα

δεδομένα μεταφέρθηκαν στο λογισμικό στατιστικό πρόγραμμα SPSS (v.23). Κατόπιν, τα δεδομένα αναλύθηκαν μέσω στατιστικών επαγωγικών και περιγραφικών μεθόδων.

4.8 ΣΤΑΔΙΑ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η διαδικασία της διεξαγωγής του ερευνητικού σκέλους της παρούσας διπλωματικής εργασίας διενεργήθηκε κατόπιν ακολούθησης των κατωτέρω παρατιθέμενων βημάτων:

1. Προσδιορισμός ερωτημάτων στα οποία επιδιώκεται απάντηση μέσω της διεξαχθείσας έρευνας
2. Καθορισμός δείγματος
3. Σύνταξη του ερωτηματολογίου
4. Εφαρμογή πιλοτικού τεστ του ερωτηματολογίου
5. Διανομή του τελικού ερωτηματολογίου προς συμπλήρωση στους συμμετέχοντες
6. Καταχώρηση δεδομένων στο SPSS
7. Έλεγχος αξιοπιστίας ερωτηματολογίου
8. Ανάλυση δεδομένων
9. Ερμηνεία αποτελεσμάτων ανάλυσης

Τα επιμέρους στάδια, όπως παρατέθηκαν ανωτέρω, ακολούθησαν τα προτεινόμενα από τον Bell (2007) στάδια διεξαγωγής ποσοτικής έρευνας (quantitative search) με χρήση ερωτηματολογίου (questionnaire).

Πιο συγκεκριμένα, όπως αναφέρθηκε από τον Bell (2007), κατόπιν του καθορισμού των στόχων και των ερευνητικών υποθέσεων και ερευνητικών ερωτημάτων, ο ερευνητής, είναι σε θέση να επιλέξει το είδος της έρευνας που επιθυμεί να διεξάγει. Έπειτα, δύναται να λάβει σχετική απόφαση αναφορικά με την ποσότητα του ερευνητικού δείγματος που θα χρησιμοποιήσει και κατόπι τούτου, προβαίνει στην σύνταξη του ερωτηματολογίου. Κατόπιν, ο ερευνητής, προβαίνει στην τελική διαμόρφωση του ερευνητικού εργαλείου του και στην διανομή του προς το συνολικό

ερευνητικό δείγμα. Τέλος, σειρά έχει η συλλογή και ανάλυση των στοιχείων, τα οποία προέκυψαν από την ερευνητική διαδικασία που ακολουθήθηκε, καθώς επίσης και η παράθεση των τελικών συμπερασμάτων.

4.9 ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΗΘΙΚΗΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Για τη διεξαγωγή της συγκεκριμένης πρωτογενούς διερεύνησης, διατηρήθηκε απόλυτα, το πλαίσιο των ευρέως αποδεκτών αρχών ηθικής. Πιο συγκεκριμένα, οι αρχές αυτές, εντοπίζονται επί της αυτονομίας, της δικαιοσύνης και της μη πρόκλησης βλάβης στο ερευνητικό δείγμα.

Συνεπώς, κατά την διάρκεια της πραγματοποίησης της έρευνας μας και κατόπιν της ολοκλήρωσης και παρουσίασης των αποτελεσμάτων αυτής, είμασταν ιδιαίτερος προσεκτικοί για να μην θιγούν ακούσια και εκούσια, τα δικαιώματα, η αξιοπρέπεια και οιοδήποτε σχετικό με την ηθική και γενικότερη ασφάλεια του ερευνητικού δείγματος.

Για λόγους διασφάλισης του ερευνητικού μας δείγματος για την τήρηση των αρχών της ηθικής και δεοντολογίας της έρευνας, λάβαμε απόλυτη γνώση των ισχυουσών νομοθετικών διατάξεων και κανονισμών, άμεσα συνυφασμένων με ζητήματα διεξαγωγής ερευνών. Παράλληλα, η ερευνήτρια δηλώνει μη αποποίηση προσωπικής ευθύνης, για οιαδήποτε ενέργεια στην οποία έχει η ίδια προβεί και που ενδεχομένως μέσω αυτής θιγούν ζητήματα βιοηθικής και ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

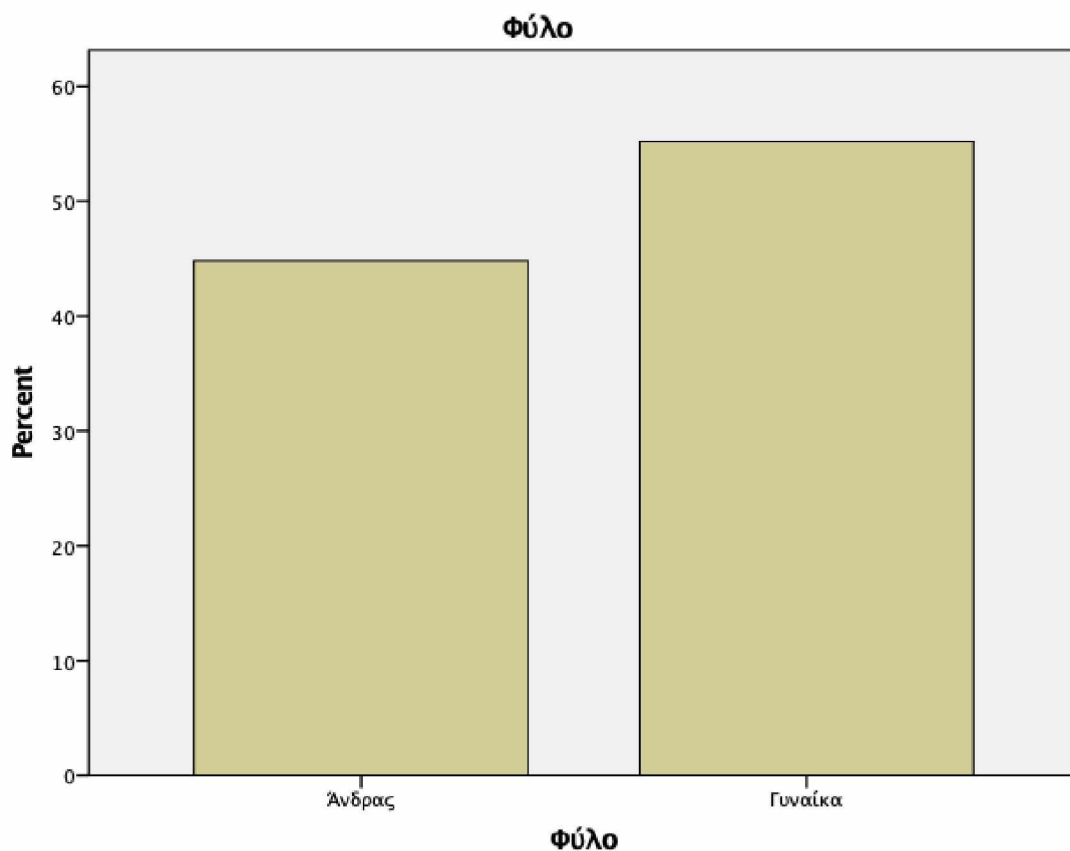
Τέλος, προτού προβούμε σε κάποια ενέργεια λάβαμε την συγκατάθεση των συμμετεχόντων αναφορικά με το ζήτημα της εθελοντικής συμμετοχής τους στην διεξαγόμενη αυτήν έρευνα. Συν τοις άλλοις, τους είχαμε καταστήσει ενήμερους για τους σκοπούς διεξαγωγής αυτής αλλά και για τον προορισμό των κωδικοποιημένων και αναλυμένων μέσω του στατιστικού λογισμικού SPSS (v23), αποτελεσμάτων.

Τέλος, τους διαβεβαιώσαμε για την διατήρηση της απόλυτης ανωνυμίας τους, αλλά και για την ισότιμη και ταυτισμένη με τις επικρατούσες αρχές επιστημονικής δεοντολογίας, επιλογής τους, ως μέρος του ερευνητικού μας δείγματος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

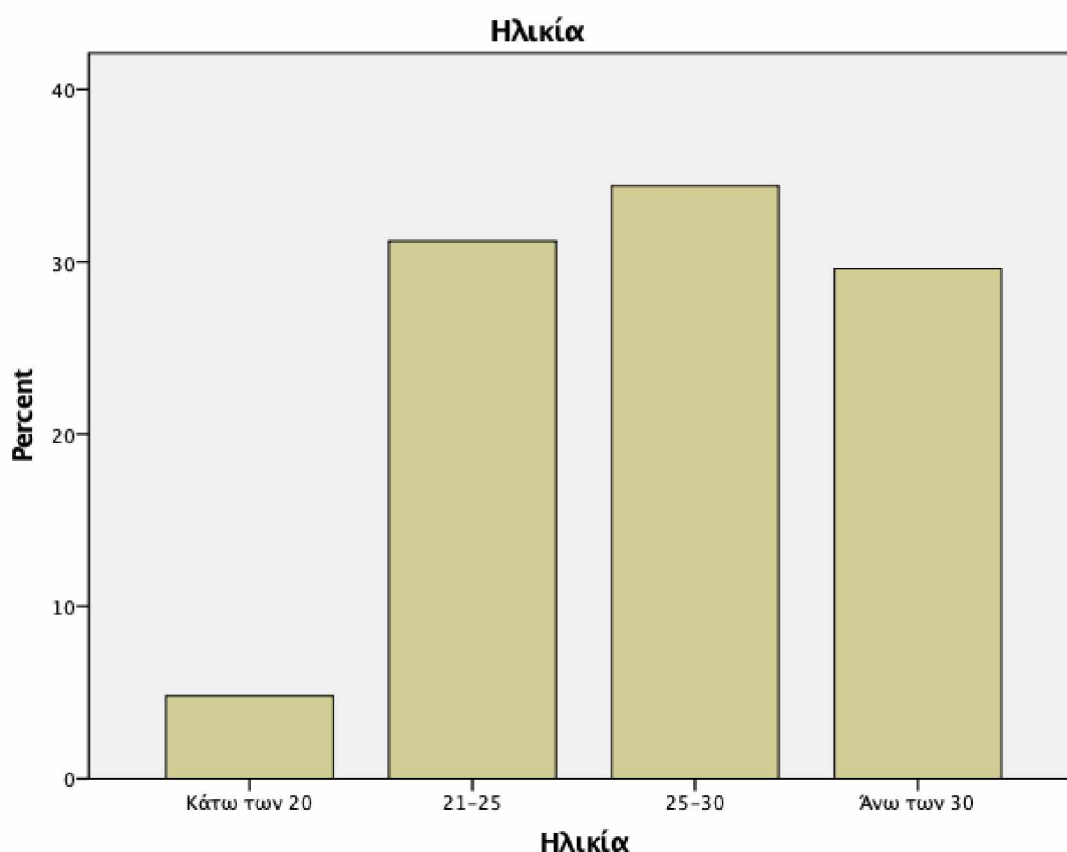
5.1 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ Α ΜΕΡΟΥΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Στο σημείο αυτό, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα του πρώτου σκέλους ερωτημάτων του ερευνητικού μας εργαλείου, που έγκειται στη συλλογή δημογραφικών και λοιπών πληροφοριακών στοιχείων για το ερευνητικό μας δείγμα.



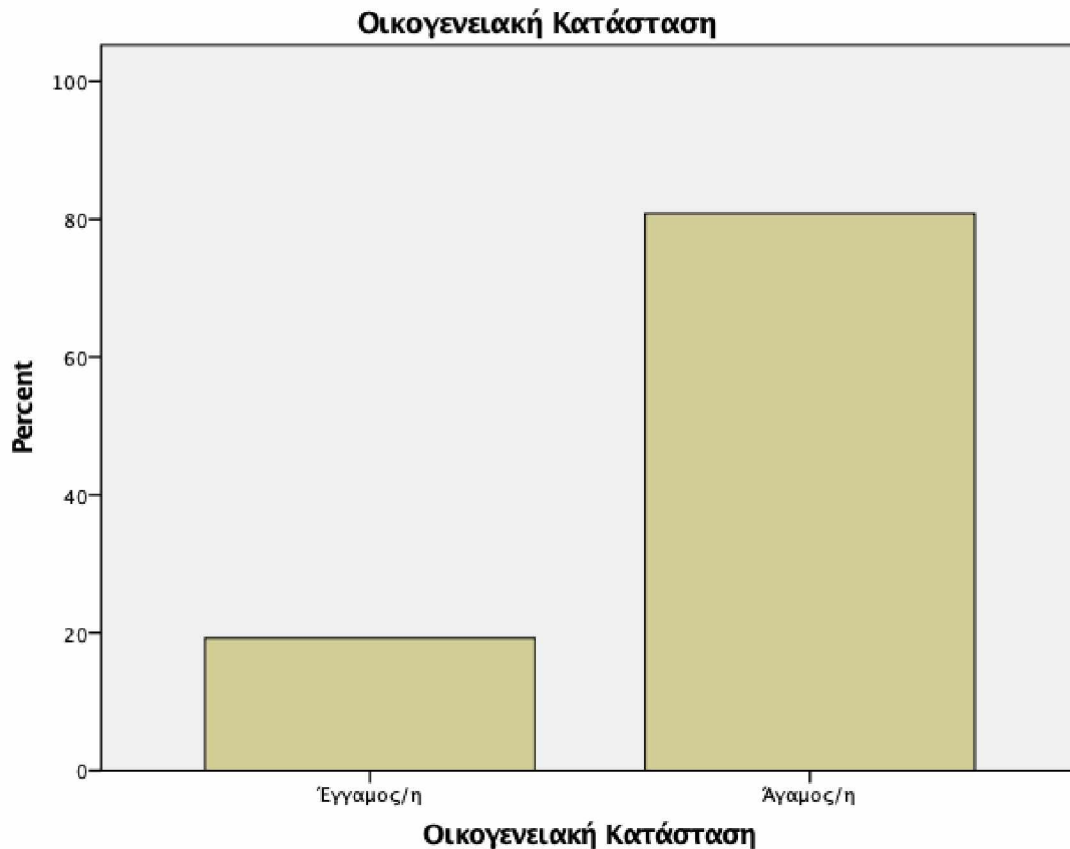
Διάγραμμα 1

Στο διάγραμμα 1, διαφαίνεται ότι η πλειοψηφία του ερευνητικού δείγματος απαρτίζεται από γυναίκες και προσεγγιστικά το 45% από άνδρες. Ωστόσο, δεν παρουσιάζεται μεγάλη απόκλιση μεταξύ των δύο φύλων.



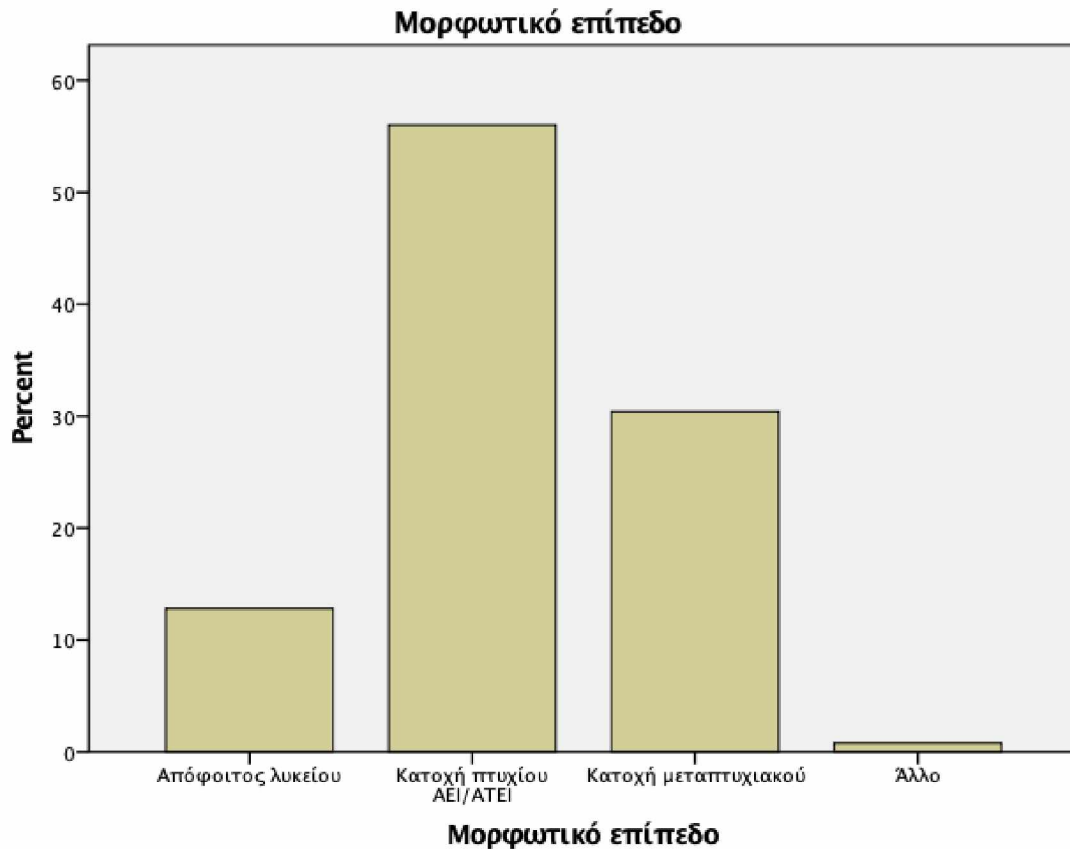
Διάγραμμα 2

Στο διάγραμμα 2, διαφαίνεται ότι η πλειοψηφία του ερευνητικού δείγματος απαρτίζεται από άτομα μεταξύ 25-30 ετών, και κατόπιν, με μικρή διαφορά, ακολουθούν τα άτομα ηλικίας μεταξύ 21-25 ετών και άνω των 30 ετών, ενώ η μειοψηφία απαρτίζεται από άτομα ηλικίας κάτω των 20 ετών.



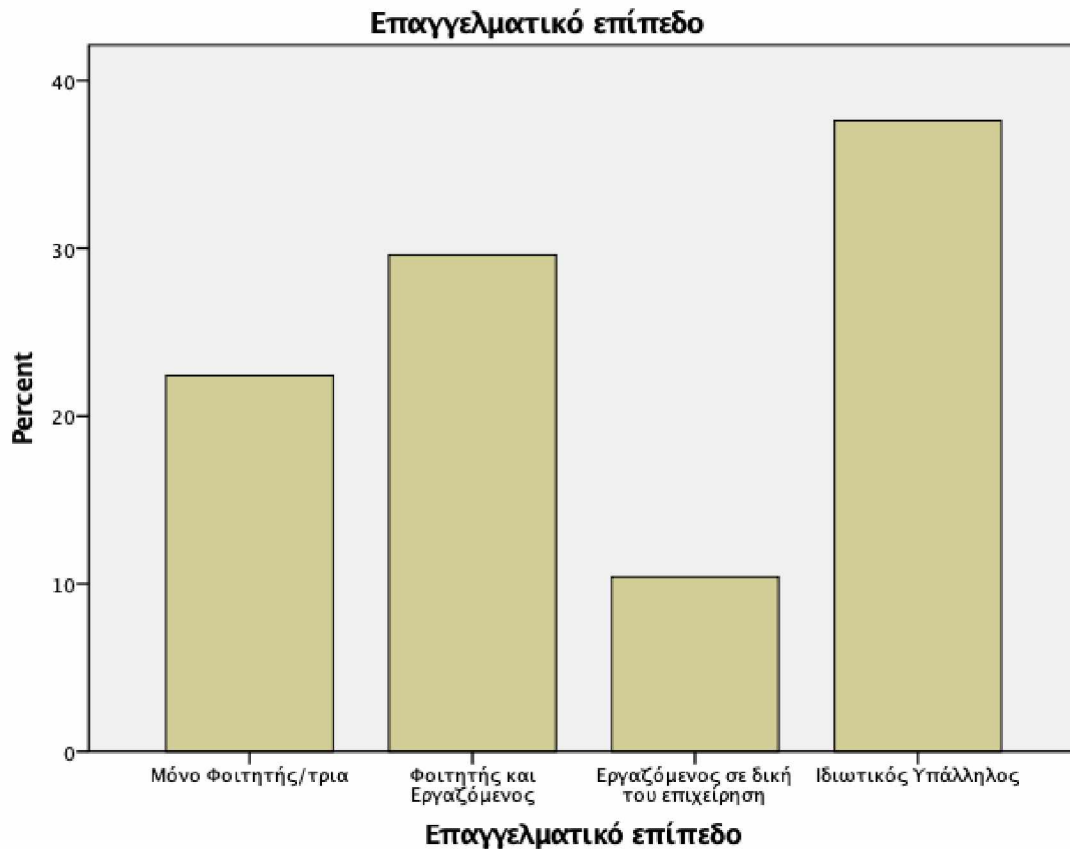
Διάγραμμα 3

Στο διάγραμμα 3, διαφαίνεται ότι η πλειοψηφία του ερευνητικού δείγματος απαρτίζεται από άγαμους ενώ η συντριπτική μειοψηφία που κυμαίνεται κοντά στο 20%, απαρτίζεται από έγγαμους.



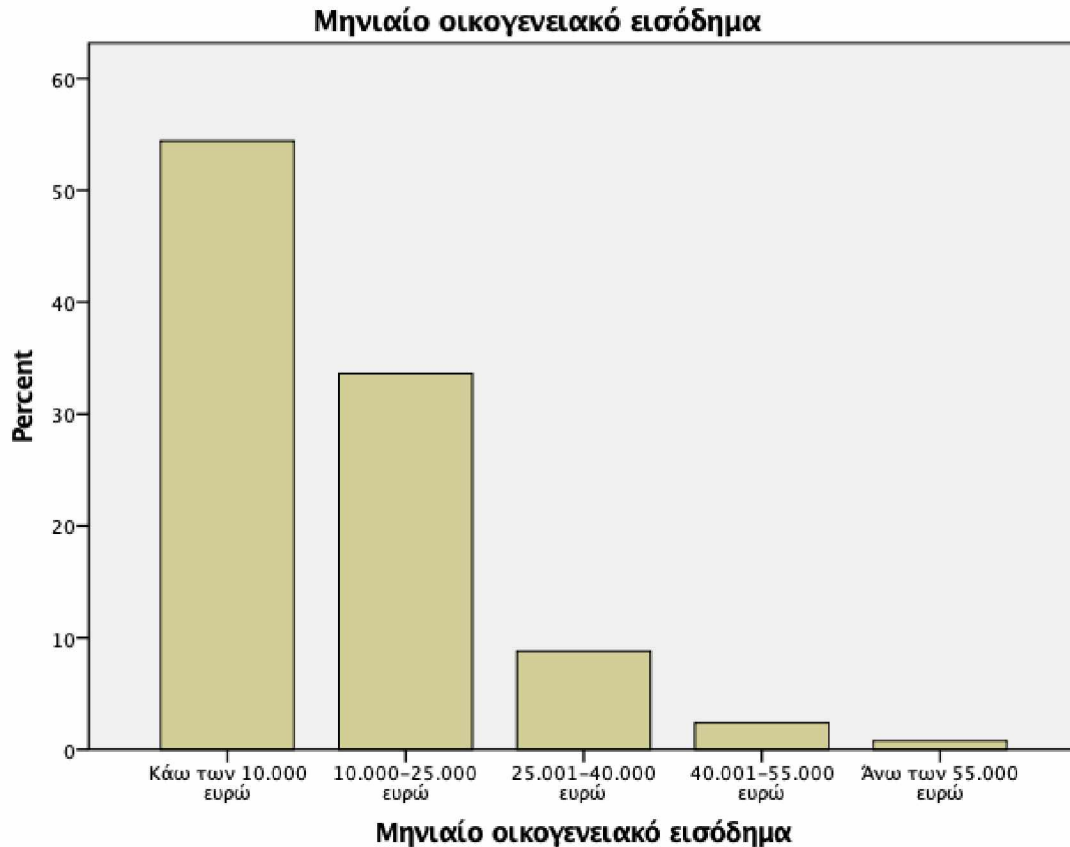
Διάγραμμα 4

Στο διάγραμμα 4, διαφαίνεται ότι η συντριπτική πλειοψηφία του ερευνητικού δείγματος απαρτίζεται από κατόχους πτυχίου ΑΕΙ/ΑΤΕΙ και κατόπιν, με μεγάλη απόκλιση ακολουθούν οι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου, οι απόφοιτοι λυκείου και τέλος, η συντριπτική μειοψηφία απαρτίζεται από αποφοίτους ΙΕΚ, που υπάγονται στην κατηγορία «Άλλο».



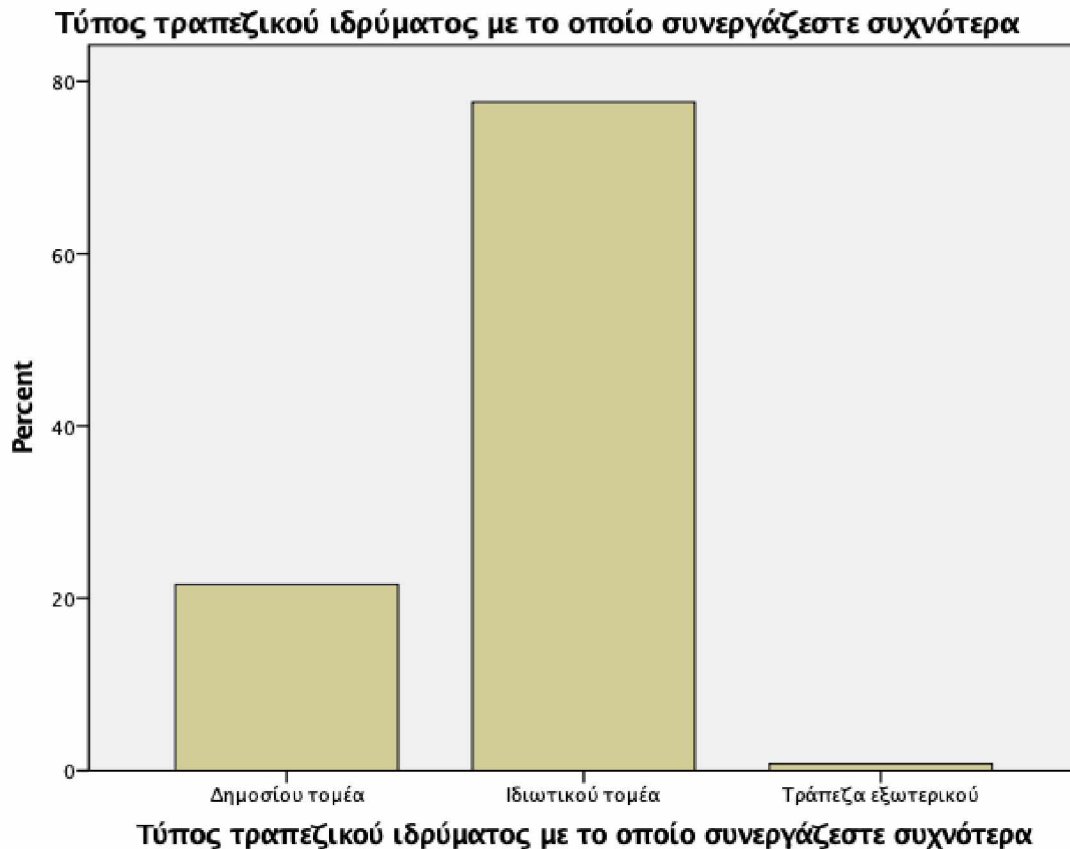
Διάγραμμα 5

Στο διάγραμμα 5, διαφαίνεται ότι η πλειοψηφία του ερευνητικού δείγματος απαρτίζεται από ιδιωτικούς υπαλλήλους και στη συνέχεια, με σχετικά μικρή απόκλιση ακολουθούν οι φοιτητές που είναι παράλληλα και εργαζόμενοι. Κατόπιν, με εξίσου σχετικά μικρή απόκλιση ακολουθούν τα άτομα που δεν εργάζονται και είναι μόνο φοιτητές και τέλος, η μειοψηφία απαρτίζεται από εργαζόμενους στη δική τους επιχείρηση.



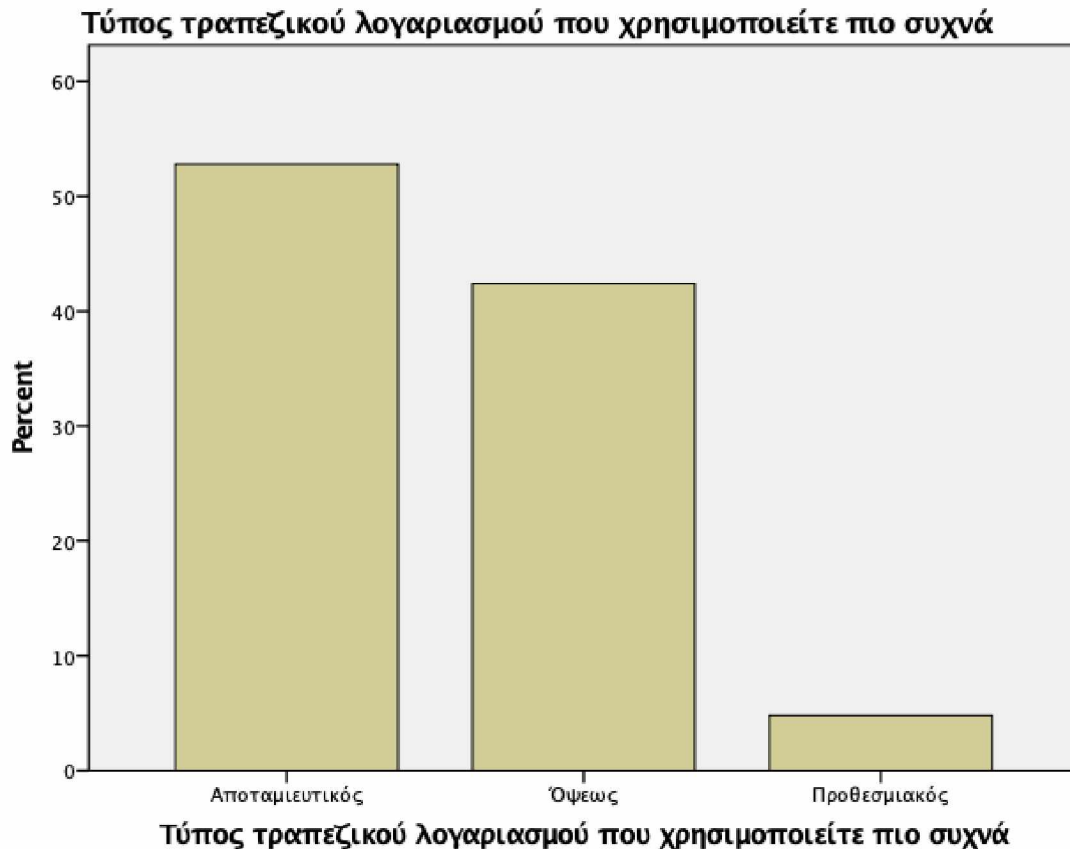
Διάγραμμα 6

Στο διάγραμμα 6, διαφαίνεται ότι η συντριπτική πλειοψηφία του ερευνητικού δείγματος απαρτίζεται από άτομα με μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα μικρότερο των 10.000 ευρώ και μετά, με μεγάλη απόκλιση ακολουθούν άτομα με μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα μεταξύ των 10.000-25.000 ευρώ. Με ακόμα μεγαλύτερη απόκλιση σειρά έχουν τα άτομα με μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα μεταξύ 25.001-40.000 ευρώ και με μικρή διαφορά αυτά, με μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα μεταξύ 40.001-55.000 ευρώ. Τέλος, η συντριπτική μειοψηφία απαρτίζεται από άτομα με μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα μεγαλύτερο των 55.000 ευρώ



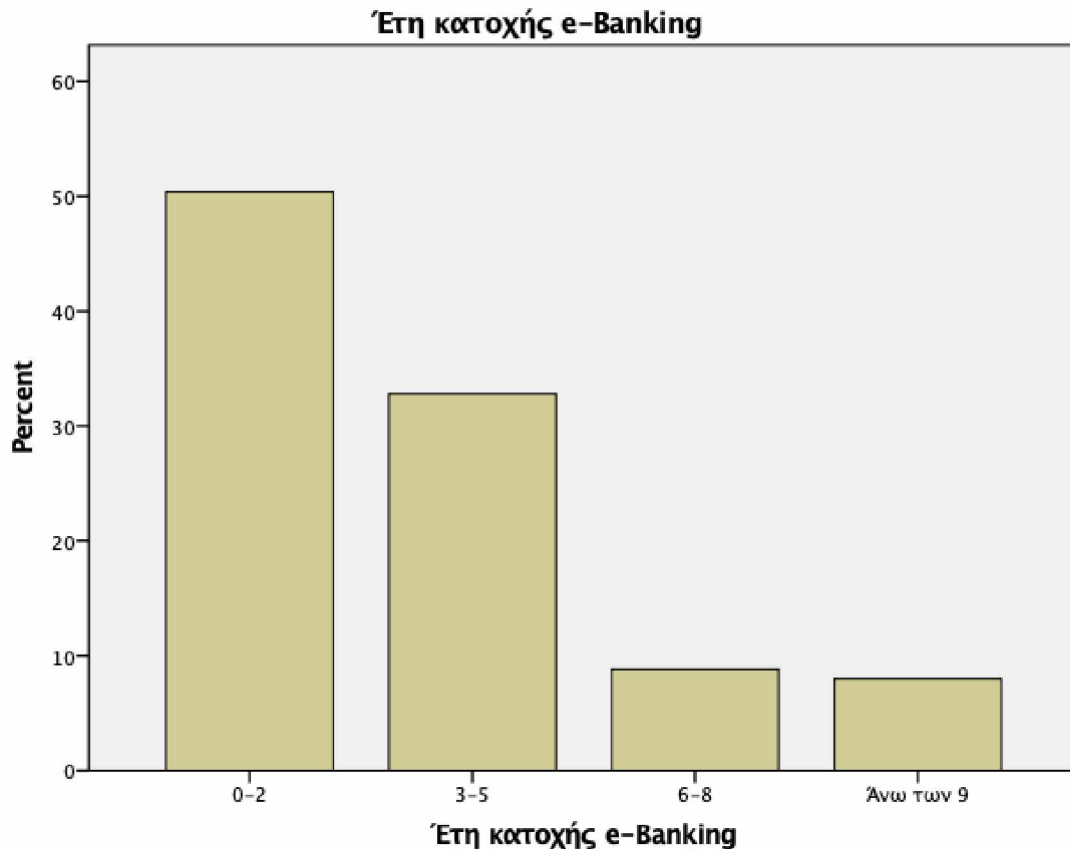
Διάγραμμα 7

Στο διάγραμμα 7, διαφαίνεται ότι η συντριπτική πλειοψηφία του ερευνητικού δείγματος απαρτίζεται από άτομα που συνεργάζονται με τράπεζες του ιδιωτικού τομέα και μετά, με μεγάλη απόκλιση ακολουθούν άτομα που συνεργάζονται με τράπεζες του δημοσίου τομέα και η συντριπτική μειοψηφία συνεργάζεται με τράπεζες του εξωτερικού.



Διάγραμμα 8

Στο διάγραμμα 8, διαφαίνεται ότι η πλειοψηφία του ερευνητικού δείγματος χρησιμοποιεί αποταμιευτικούς λογαριασμούς και κατόπιν, με μικρή απόκλιση ακολουθούν άτομα που χρησιμοποιούν λογαριασμούς όψεως. Τέλος, η συντριπτική μειοψηφία απαρτίζεται από άτομα που χρησιμοποιούν προθεσμιακούς λογαριασμούς.



Διάγραμμα 9

Στο διάγραμμα 9, διαφαίνεται ότι η συντριπτική πλειοψηφία του ερευνητικού δείγματος κατέχει e-Banking μέχρι και 2 έτη και στη συνέχεια, με σχετικά μεγάλη απόκλιση ακολουθούν άτομα που το κατέχουν μεταξύ 3-5 ετών. Με ακόμα μεγαλύτερη απόκλιση σειρά έχουν τα άτομα που το κατέχουν άνω των 6 ετών. Έτσι, καλύπτεται το ερευνητικό ερώτημα του «σε πόσο ικανοποιητικό βαθμό χρησιμοποιείται η ηλεκτρονική τραπεζική από τους νέους», όπου εν τέλει διαπιστώνεται ότι χρησιμοποιείται σε μέτριο βαθμό.

Στον πίνακα 3, διαφαίνονται οι λόγοι για τους οποίους τα άτομα χρησιμοποιούν το e-banking. Στο σημείο αυτό, διευκρινίζεται ότι λόγω του ότι οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να κατατάξουν τις κατωτέρω παρατιθέμενες τέσσερις επιλογές, με σειρά προτίμησης από το 1 μέχρι και το 4, όσο πιο κοντά στο 1 κυμαίνονται οι μέσοι όροι των απαντήσεων, τόσο πιο επικρατής είναι ο αντίστοιχος λόγος χρησιμοποίησης του e-Banking και όσο πιο κοντά στο 4 κυμαίνονται, τόσο λιγότερο επικρατής είναι.

Γιατί χρησιμοποιείτε το e-Banking;

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Εξοικονόμηση χρόνου συγκριτικά με την μετάβαση σε φυσικό κατάστημα	125	1,00	4,00	3,1520	1,20520
Μεγαλύτερη ευκολία στην πραγματοποίηση εμβασμάτων	125	1,00	4,00	2,9440	1,18665
Πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών και πληρωμών εκτός ωραρίου φυσικών καταστημάτων	125	1,00	4,00	3,1520	1,22511
Χαμηλότερο κόστος στις συναλλαγές	125	1,00	4,00	2,6800	1,14018
Valid N (listwise)	125				

Πίνακας 4

Στον πίνακα 3, διαφαίνεται ότι ο επικρατέστερος λόγος για τον οποίο τα νέα άτομα χρησιμοποιούν το e-Banking είναι το χαμηλότερο κόστος συναλλαγών και ο αμέσως επόμενος επικρατέστερος είναι η μεγαλύτερη ευκολία πραγματοποίησης εμβασμάτων. Οι δύο λιγότερο επικρατείς λόγοι είναι η πραγματοποίηση συναλλαγών εκτός του ωραρίου των φυσικών καταστημάτων και η εξοικονόμηση χρόνου. Έτσι, καλύπτεται το ερευνητικό ερώτημα του «Ποιοι είναι οι βασικότεροι λόγοι για τους οποίους οι νέοι χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική».

Στον πίνακα 4, διαφαίνονται οι λόγοι για τους οποίους τα άτομα αποφεύγουν να χρησιμοποιούν το e-banking. Ομοίως με ανωτέρω, διευκρινίζεται ότι λόγω του ότι οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να κατατάξουν τις κατωτέρω παρατιθέμενες τέσσερις επιλογές, με σειρά προτίμησης από το 1 μέχρι και το 4, όσο πιο κοντά στο 1 κυμαίνονται οι μέσοι όροι των απαντήσεων, τόσο πιο επικρατής είναι ο αντίστοιχος λόγος μη χρησιμοποίησης του e-Banking και όσο πιο κοντά στο 4 κυμαίνονται, τόσο λιγότερο επικρατής είναι.

Γιατί δεν χρησιμοποιείτε το e-Banking;

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Είναι δύσχρηστο	125	1,00	4,00	1,6480	1,13774
Δεν υποστηρίζονται μέσω e-banking οι συναλλαγές που συνήθως πραγματοποιώ	125	1,00	4,00	1,7040	1,07781
Δεν το θεωρώ ασφαλές	125	1,000	4,000	1,79200	1,026236
Δεν μου δίνεται κάποιο κίνητρο για να το χρησιμοποιήσω	125	1,00	4,00	1,6720	1,01422
Valid N (listwise)	125				

Πίνακας 5

Από τον πίνακα 4, διαφαίνεται ότι ο επικρατέστερος λόγος μη χρησιμοποίησης του e-Banking είναι η δυσχρηστία του, ενώ αμέσως μετά ακολουθεί με πολύ μικρή διαφορά

η μη απόδοση κάποιου κινήτρου. Λιγότερο επικρατέστερος είναι ο λόγος της μη υποστήριξης των πραγματοποιούμενων συναλλαγών μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής και ο λόγος που εμφανίζει το μεγαλύτερο μέσο όρο είναι η έλλειψη ασφάλειας στις συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω e-Banking. Έτσι, καλύπτεται το ερευνητικό ερώτημα του «Ποιοι είναι οι βασικότεροι λόγοι για τους οποίους οι νέοι αποφεύγουν να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική».

5.2 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ Β ΜΕΡΟΥΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Ομοίως διευκρινίζεται ότι στην πρώτη στήλη παρατίθεται η περιγραφή των αντίστοιχων απαντήσεων των συμμετεχόντων. Στην στήλη «Frequency» παρατίθενται οι συχνότητες των συμμετεχόντων ανά αντίστοιχη απάντηση, δηλαδή ο αριθμός των συμμετεχόντων που έδωσε την κάθε απάντηση. Οι στήλες «Percent» και «Valid Percent» αποτυπώνουν την έκφραση των συχνοτήτων σε ποσοστά επί του συνολικού δείγματος, ανά αντίστοιχη απάντηση και τέλος, η στήλη «Cumulative Percent» αντιστοιχεί στο άθροισμα του ποσοστού της ίδιας γραμμής με το ποσοστό που απεικονίζεται στην αμέσως προηγούμενη.

To e-banking καλύπτει τις τραπεζικές ανάγκες μου

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	1,00	1	,8	,8	,8
	3,00	17	13,6	13,6	14,4
	4,00	43	34,4	34,4	48,8
	5,00	64	51,2	51,2	100,0
Total		125	100,0	100,0	

Πίνακας 6

Το e-banking είναι εύκολο στη χρήση

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePer cent
Valid	2,00	3	2,4	2,4	2,4
	3,00	8	6,4	6,4	8,8
	4,00	48	38,4	38,4	47,2
	5,00	66	52,8	52,8	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

Πίνακας 7

Το e-banking είναι συμβατό με τον τρόπο ζωής μου

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePer cent
Valid	1,00	1	,8	,8	,8
	2,00	3	2,4	2,4	3,2
	3,00	16	12,8	12,8	16,0
	4,00	42	33,6	33,6	49,6
	5,00	63	50,4	50,4	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

Πίνακας 8

Η χρήση και αξιοποίηση του e-banking είναι ένα είδος εκμοντερνισμού

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePer cent
Valid	1,00	7	5,6	5,6	5,6
	2,00	6	4,8	4,8	10,4
	3,00	30	24,0	24,0	34,4
	4,00	35	28,0	28,0	62,4

5,00	47	37,6	37,6	100,0
Total	125	100,0	100,0	

Πίνακας 9

Οι φίλοι μου χρησιμοποιούν το e-banking

	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid 1,00	5	4,0	4,0	4,0
2,00	9	7,2	7,2	11,2
3,00	34	27,2	27,2	38,4
4,00	52	41,6	41,6	80,0
5,00	25	20,0	20,0	100,0
Total	125	100,0	100,0	

Πίνακας 10

Οι πίνακες 5-9 αποτυπώνουν τα αποτελέσματα των τραπεζικών αναγκών των νέων που απαρτίζουν το ερευνητικό μας δείγμα. Οι κάτωθι πίνακες 9-16 αποτυπώνουν τα αποτελέσματα των βασικών γενικών υπηρεσιών που προσφέρονται από την πλευρά των τραπεζών, με τις οποίες συνεργάζονται οι νέοι του ερευνητικού μας δείγματος.

Είμαι ικανοποιημένος/η με τις ικανότητες και τις γνώσεις των υπαλλήλων της τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι

	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid 1,00	6	4,8	4,8	4,8
2,00	18	14,4	14,4	19,2
3,00	36	28,8	28,8	48,0
4,00	46	36,8	36,8	84,8
5,00	19	15,2	15,2	100,0
Total	125	100,0	100,0	

Πίνακας 11

Τα ωράρια λειτουργίας της τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι είναι ικανοποιητικά και βολικά για εμένα

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	1,00	13	10,4	10,4	10,4
	2,00	34	27,2	27,2	37,6
	3,00	43	34,4	34,4	72,0
	4,00	24	19,2	19,2	91,2
	5,00	11	8,8	8,8	100,0
Total		125	100,0	100,0	

Πίνακας 12

Η συμπεριφορά των τραπεζικών υπαλλήλων της τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι, μου εμπνέει εμπιστοσύνη

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	1,00	10	8,0	8,0	8,0
	2,00	13	10,4	10,4	18,4
	3,00	49	39,2	39,2	57,6
	4,00	34	27,2	27,2	84,8
	5,00	19	15,2	15,2	100,0
Total		125	100,0	100,0	

Πίνακας 13

Κάθε υποκατάστημα της τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι διαθέτει επαρκή αριθμό τραπεζικών υπαλλήλων για την εξυπηρέτηση των πελατών

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	1,00	24	19,2	19,2	19,2
	2,00	29	23,2	23,2	42,4

3,00	49	39,2	39,2	81,6
4,00	15	12,0	12,0	93,6
5,00	8	6,4	6,4	100,0
Total	125	100,0	100,0	

Πίνακας 14

Η τράπεζα με την οποία συνεργάζομαι έχει βασικό σκοπό την απόλυτη ικανοποίηση των πελατών της

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	1,00	9	7,2	7,2	7,2
	2,00	18	14,4	14,4	21,6
	3,00	50	40,0	40,0	61,6
	4,00	32	25,6	25,6	87,2
	5,00	16	12,8	12,8	100,0
Total		125	100,0	100,0	

Πίνακας 15

Η εικόνα της τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι, σχετικά με τη διαρρύθμιση του χώρου και οι διαφημίσεις που χρησιμοποιεί είναι εκλυστικές

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	1,00	12	9,6	9,6	9,6
	2,00	28	22,4	22,4	32,0
	3,00	49	39,2	39,2	71,2
	4,00	21	16,8	16,8	88,0
	5,00	15	12,0	12,0	100,0
Total		125	100,0	100,0	

Πίνακας 16

**Το όραμα και ο σκοπός της τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι
είναι σαφέστατα προσανατολισμένα στην αφοσίωσή της στους
πελάτες της**

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePer cent
Valid	1,00	14	11,2	11,2	11,2
	2,00	22	17,6	17,6	28,8
	3,00	55	44,0	44,0	72,8
	4,00	25	20,0	20,0	92,8
	5,00	9	7,2	7,2	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

Πίνακας 17

**Η τράπεζα με την οποία συνεργάζομαι δίνει έμφαση στην
εξυπηρέτηση των πελατών μέσω του e-banking**

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePer cent
Valid	1,00	5	4,0	4,0	4,0
	2,00	9	7,2	7,2	11,2
	3,00	41	32,8	32,8	44,0
	4,00	46	36,8	36,8	80,8
	5,00	24	19,2	19,2	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

Πίνακας 18

Οι πίνακες 18-21 αποτυπώνουν τα αποτελέσματα της βολικότητας των τραπεζών με τις οποίες συνεργάζονται οι νέοι του ερευνητικού μας δείγματος.

**Η τράπεζα με την οποία συνεργάζομαι έχει βολικά ωράρια
λειτουργίας**

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePe rcent
--	--	-----------	---------	--------------	--------------------

Valid	1,00	14	11,2	11,2	11,2
	2,00	36	28,8	28,8	40,0
	3,00	42	33,6	33,6	73,6
	4,00	27	21,6	21,6	95,2
	5,00	6	4,8	4,8	100,0
Total		125	100,0	100,0	

Πίνακας 19

Η τοποθεσία των ATMs της τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι είναι βολική για εμένα

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	1,00	8	6,4	6,4	6,4
	2,00	13	10,4	10,4	16,8
	3,00	28	22,4	22,4	39,2
	4,00	43	34,4	34,4	73,6
	5,00	33	26,4	26,4	100,0
Total		125	100,0	100,0	

Πίνακας 20

Ο αριθμός των υποκαταστημάτων της τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι είναι επαρκής και βολικός για εμένα

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	1,00	8	6,4	6,4	6,4
	2,00	20	16,0	16,0	22,4
	3,00	41	32,8	32,8	55,2
	4,00	33	26,4	26,4	81,6
	5,00	23	18,4	18,4	100,0
Total		125	100,0	100,0	

Πίνακας 21

**Σε πολλά μέρη στην πόλη που διαμένω υπάρχουν πολλά ATM
της τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι και με εξυπηρετεί
καλύτερα**

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	1,00	12	9,6	9,6	9,6
	2,00	20	16,0	16,0	25,6
	3,00	36	28,8	28,8	54,4
	4,00	35	28,0	28,0	82,4
	5,00	22	17,6	17,6	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

Πίνακας 22

Οι πίνακες 22-25 αποτυπώνουν τα αποτελέσματα της ασφάλειας των συναλλαγών που διενεργούνται μέσω του περιβάλλοντος της ηλεκτρονικής τραπεζικής των τραπεζών με τις οποίες συνεργάζονται οι νέοι του ερευνητικού μας δείγματος.

**Είμαι σίγουρος/η για την ασφάλεια της χρησιμοποίησης του e-
banking της τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι**

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	1,00	4	3,2	3,2	3,2
	2,00	16	12,8	12,8	16,0
	3,00	35	28,0	28,0	44,0
	4,00	41	32,8	32,8	76,8
	5,00	29	23,2	23,2	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

Πίνακας 23

Εμπιστεύομαι τις υπηρεσίες e-banking

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	1,00	1	,8	,8	,8
	2,00	8	6,4	6,4	7,2
	3,00	31	24,8	24,8	32,0
	4,00	49	39,2	39,2	71,2
	5,00	36	28,8	28,8	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

Πίνακας 24

Δεν ανησυχώ για την διασφάλιση των προσωπικών μου δεδομένων κάθε φορά που χρησιμοποιώ το e-banking

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	1,00	3	2,4	2,4	2,4
	2,00	17	13,6	13,6	16,0
	3,00	29	23,2	23,2	39,2
	4,00	46	36,8	36,8	76,0
	5,00	30	24,0	24,0	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

Πίνακας 25

Προτιμώ να χρησιμοποιώ το e-banking, παρά την δια ζώσης παροχή τραπεζικών υπηρεσιών

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	2,00	9	7,2	7,2	7,2
	3,00	30	24,0	24,0	31,2
	4,00	43	34,4	34,4	65,6

5,00	43	34,4	34,4	100,0
Total	125	100,0	100,0	

Πίνακας 26

Οι πίνακες 26-27 αποτυπώνουν τα αποτελέσματα της επίλυσης των προκύπτων προβλημάτων από την πλευρά των τραπεζών με τις οποίες συνεργάζονται οι νέοι του ερευνητικού μας δείγματος.

Η τράπεζα με την οποία συνεργάζομαι χρειάζεται πολύ χρόνο για να επιλύσει τυχόντα προβλήματα στο e-banking

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	1,00	8	6,4	6,4	6,4
	2,00	30	24,0	24,0	30,4
	3,00	47	37,6	37,6	68,0
	4,00	28	22,4	22,4	90,4
	5,00	12	9,6	9,6	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

Πίνακας 27

Ως πελάτης της τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι, κάθε φορά που έχω ένα πρόβλημα, αναλαμβάνει την επίλυση κάποιος με απαιτούμενες γνώσεις

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	1,00	3	2,4	2,4	2,4
	2,00	10	8,0	8,0	10,4
	3,00	49	39,2	39,2	49,6
	4,00	46	36,8	36,8	86,4
	5,00	17	13,6	13,6	100,0

Total	125	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Πίνακας 28

Οι πίνακες 28-31 αποτυπώνουν τα αποτελέσματα της εξοικονόμησης χρημάτων από τη διενέργεια συναλλαγών μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Το e-banking είναι ο φθηνότερος τρόπος πραγματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	1,00	2	1,6	1,6	1,6
	2,00	11	8,8	8,8	10,4
	3,00	39	31,2	31,2	41,6
	4,00	38	30,4	30,4	72,0
	5,00	35	28,0	28,0	100,0
Total		125	100,0	100,0	

Πίνακας 29

Η τράπεζα με την οποία συνεργάζομαι, προσφέρει στους πελάτες της ιδιαίτερα προνόμια, όταν αυτοί αξιοποιούν το e-banking

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	1,00	11	8,8	8,8	8,8
	2,00	20	16,0	16,0	24,8
	3,00	45	36,0	36,0	60,8
	4,00	34	27,2	27,2	88,0
	5,00	15	12,0	12,0	100,0
Total		125	100,0	100,0	

Πίνακας 30

Η τράπεζα με την οποία συνεργάζομαι, προσφέρει κίνητρα στους πελάτες της για να χρησιμοποιούν συχνότερα το e-banking

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	1,00	7	5,6	5,6	5,6
	2,00	21	16,8	16,8	22,4
	3,00	37	29,6	29,6	52,0
	4,00	40	32,0	32,0	84,0
	5,00	20	16,0	16,0	100,0
Total		125	100,0	100,0	

Πίνακας 31

Η τράπεζα με την οποία συνεργάζομαι, με ενθαρρύνει να χρησιμοποιώ το e-banking

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	1,00	6	4,8	4,8	4,8
	2,00	16	12,8	12,8	17,6
	3,00	40	32,0	32,0	49,6
	4,00	38	30,4	30,4	80,0
	5,00	25	20,0	20,0	100,0
Total		125	100,0	100,0	

Πίνακας 32

Οι πίνακες 32-33 αποτυπώνουν τα αποτελέσματα της επιτοκιακής πολιτικής των τραπεζών με τις οποίες συνεργάζονται οι νέοι του ερευνητικού μας δείγματος.

Το επιτόκιο που προσφέρεται από την τράπεζα με την οποία συνεργάζομαι, στις διάφορες μορφές καταθέσεων, είναι αρκετά ανταγωνιστικό

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	1,00	12	9,6	9,6	9,6
	2,00	23	18,4	18,4	28,0
	3,00	63	50,4	50,4	78,4
	4,00	18	14,4	14,4	92,8
	5,00	9	7,2	7,2	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

Πίνακας 33

Το επιτόκιο που χρεώνεται από την τράπεζα με την οποία συνεργάζομαι, για την περίπτωση των δανειοδοτήσεων, είναι ικανοποιητικό

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	1,00	14	11,2	11,2	11,2
	2,00	25	20,0	20,0	31,2
	3,00	62	49,6	49,6	80,8
	4,00	16	12,8	12,8	93,6
	5,00	8	6,4	6,4	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

Πίνακας 34

Οι πίνακες 34-35, αποτυπώνουν τα αποτελέσματα αναφορικά με τις τραπεζικές χρεώσεις (πχ σε περιπτώσεις διενέργειας συγκεκριμένων κατηγοριών πληρωμών, όπως προς εταιρείες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και λογαριασμούς ΔΕΚΟ).

Η τράπεζα με την οποία συνεργάζομαι, διαθέτει κατηγορίες όπου δύναται να χρεώσει τους πελάτες

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	1,00	7	5,6	5,6	5,6
	2,00	14	11,2	11,2	16,8

3,00	63	50,4	50,4	67,2
4,00	29	23,2	23,2	90,4
5,00	12	9,6	9,6	100,0
Total	125	100,0	100,0	

Πίνακας 35

Οι χρεώσεις της τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι, προς τους πελάτες της, είναι λογικές

	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid 1,00	8	6,4	6,4	6,4
2,00	16	12,8	12,8	19,2
3,00	49	39,2	39,2	58,4
4,00	42	33,6	33,6	92,0
5,00	10	8,0	8,0	100,0
Total	125	100,0	100,0	

Πίνακας 36

Προκειμένου να καλυφθεί το ερευνητικό ερώτημα «ποια είναι τα δημοφιλέστερα χαρακτηριστικά του e-Banking κατά τις πεποιθήσεις των νέων», παρατίθεται ο κάτωθι πίνακας μέσω των τιμών των απαντήσεων των συμμετεχόντων επί του σκέλους των χαρακτηριστικών της ηλεκτρονικής τραπεζικής του ερευνητικού μας εργαλείου:

Μέσες Απαντήσεις Ερευνητικού Δείγματος για τα Χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Το e-banking διευκολύνει την διαδικασία των τραπεζικών εμβασμάτων	125	1,00	5,00	4,1680	,90461

Το e-banking είναι εύκολο στη χρήση	125	1,00	5,00	4,3040	,80547
Δεν ξέρω πώς να χρησιμοποιήσω το e-banking	125	1,00	4,00	1,5840	,95194
Το e-banking διευκολύνει την διαδικασία πραγματοποίησης πληρωμών	125	1,00	5,00	4,4560	,83766
Η αξιοποίηση του e-banking μου φαίνεται ελκυστική	125	1,00	5,00	4,2320	,81455
Το e-banking διευκολύνει τη διαδικασία προθεσμιακών επενδύσεων	125	1,00	5,00	3,3760	,95600
Το e-banking διευκολύνει τη διαδικασία παρακολούθησης των καθημερινών συναλλαγών	125	1,00	5,00	4,4640	,91179
Το e-banking διευκολύνει την κατοχή πλήρους εικόνας για το σύνολο των τραπεζικών λογαριασμών του χρήστη	125	1,00	5,00	4,4240	,87311

Το e-banking διευκολύνει τη διαδικασία κατηγοριοποίησης των πληρωμών	125	1,00	5,00	4,3120	,83681
Το e-banking διευκολύνει τη διαδικασία φόρτισης των προπληρωμένων καρτών	125	1,00	5,00	3,8960	,99858
Το e-banking διευκολύνει τη διαδικασία αποπληρωμής των δανείων	125	1,00	5,00	3,7120	1,03031
Το e-banking διευκολύνει τον χρήστη στο να αποκτά πλήρη εικόνα για την κατάσταση των δανείων του	125	1,00	5,00	3,9920	,94610
Valid N (listwise)	125				

Πίνακας 37

Τα βασικότερα χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής τραπεζικής, είναι όσα έχουν συγκεντρώσει μέσο όρο απαντήσεων άνω του 4, δηλαδή άνω του αρκετά ικανοποιητικού επιπέδου. Αυτά είναι η ευχρηστία και η διευκόλυνση πραγματοποίησης εμβασμάτων και πληρωμών, η ελκυστικότητα, η διευκόλυνση της παρακολούθησης των συναλλαγών και των τραπεζικών υπολοίπων και η διευκόλυνση τη κατηγοριοποίησης των πληρωμών.

Προκειμένου να καλυφθεί το ερευνητικό ερώτημα του «σε πόσο ικανοποιητικό βαθμό καλύπτονται οι ανάγκες των νέων από την ηλεκτρονική τραπεζική» παρατίθεται ο κάτωθι πίνακας μέσω των τιμών των απαντήσεων των συμμετεχόντων:

Μέσες Απαντήσεις Αναγκών Ερευνητικού Δείγματος

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Το e-banking καλύπτει τις τραπεζικές ανάγκες μου	125	1,00	5,00	4,3520	,77518
Το e-banking είναι εύκολο στη χρήση	125	2,00	5,00	4,4160	,72048
Το e-banking είναι συμβατό με τον τρόπο ζωής μου	125	1,00	5,00	4,3040	,84457
Η χρήση και αξιοποίηση του e-banking είναι ένα είδος εκμοντερνισμού	125	1,00	5,00	3,8720	1,14283
Οι φίλοι μου χρησιμοποιούν το e-banking	125	1,00	5,00	3,6640	1,00758
Valid N (listwise)	125				

Πίνακας 38

Λόγω του ότι όλες οι μέσες απαντήσεις κυμαίνονται σε επίπεδα άνω του μετρίου, ήτοι άνω του 3, θεωρείται ότι οι ανάγκες των νέων καλύπτονται σε ικανοποιητικό βαθμό από την ηλεκτρονική τραπεζική. Αξιοπρόσεκτες ήταν η μέσες απαντήσεις των νέων, που κυμάνθησαν σε αρκετά προς απόλυτα ικανοποιητικά επίπεδα, ήτοι μεταξύ

των τιμών 4 και 5, πάνω στο ότι η ηλεκτρονική τραπεζική είναι συμβατή με τον τρόπο ζωής των χρηστών, χαρακτηρίζεται από ευχρηστία και καλύπτει τις τραπεζικές ανάγκες των νέων.

Προκειμένου να καλυφθεί το ερευνητικό ερώτημα του «πόσο ασφαλείς νιώθουν οι νέοι από τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής» παρατίθεται ο κάτωθι πίνακας μέσω των τιμών των απαντήσεων των συμμετεχόντων:

Μέσες Απαντήσεις Ερευνητικού Δείγματος σε Ζητήματα Ασφαλείας

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Είμαι σίγουρος/η για την ασφάλεια της χρησιμοποίησης του e-banking της τράπεζας με την οποία συνεργάζομαι	125	1,00	5,00	3,6000	1,07763
Εμπιστεύομαι τις υπηρεσίες e-banking	125	1,00	5,00	3,8880	,92646
Δεν ανησυχώ για την διασφάλιση των προσωπικών μου δεδομένων κάθε φορά που χρησιμοποιώ το e-banking	125	1,00	5,00	3,6640	1,06213

Προτιμώ να χρησιμοποιώ το e-banking, παρά την δια ζώσης παροχή τραπεζικών υπηρεσιών	125	2,00	5,00	3,9600	,93671
Valid N (listwise)	125				

Πίνακας 39

Λόγω του ότι όλες οι μέσες απαντήσεις κυμαίνονται σε επίπεδα άνω του μετρίου, ήτοι άνω του 3, θεωρείται ότι οι νέοι θεωρούν ικανοποιητική την ασφάλεια των προσωπικών τους δεδομένων κάθε φορά που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αξιοπρόσεκτες ήταν η μέσες απαντήσεις των νέων, που κυμάνθηκαν σε περισσότερο ικανοποιητικά επίπεδα, ήτοι πλησιέστερα στο 4 πάνω στο ότι προτιμάται η χρήση του e-Banking παρά η φυσική επίσκεψη των νέων στα τραπεζικά καταστήματα και ότι υπάρχει εμπιστοσύνη στο περιβάλλον του e-Banking.

5.3 ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ

Προκειμένου να καλυφθεί και το τελευταίο ερευνητικό ερώτημα, ήτοι αν «υφίσταται στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ της βολικότητας, των γενικών προσφερόμενων τραπεζικών υπηρεσιών, του κινδύνου έκθεσης των προσωπικών δεδομένων, της δυνατότητας επίλυσης των προβλημάτων των πελατών, της μείωσης των δαπανών, της ακολουθούμενης επιτοκιακής πολιτικής, των τραπεζικών χρεώσεων, με τις υφιστάμενες τραπεζικές ανάγκες των νέων», θα προχωρήσουμε στη δημιουργία συνολικά εννέα (9) μεταβλητών, οι οποίες θα υποστούν έλεγχο συσχέτισης. Οι μεταβλητές αυτές, είναι οι εξής:

1/ Βολικότητα

Σελίδα 87 από 99

2/ Ασφάλεια

3/ Ανάγκες

4/ Επιτοκιακή Πολιτική

5/ Μείωση Δαπανών

6/ Τραπεζικές Χρεώσεις

7/ Επίλυση Προβλημάτων

8/ Υπηρεσίες

Ο έλεγχος συσχετίσεων θα διενεργηθεί μεταξύ τριών επιμέρους μεταβλητών, εκάστη εκ των οποίων δημιουργήθηκε από το σύνολο των απαντήσεων των ερωτώμενων σε εκάστοτε κατηγορία του δευτέρου σκέλους του ερευνητικού μας εργαλείου.

Προτού προβούμε σε έλεγχο συσχετίσεων μεταξύ των μεταβλητών μας, διενεργούμε πρωτίστως έλεγχο κατανομής, ο οποίος διενεργείται μέσω του Shapiro-Wilk Normality Test, λόγω του ότι στην πρωτογενή μας έρευνα συμμετείχαν λιγότερα από 2.000 άτομα. Σε περίπτωση κατά την οποία όλες ανεξαιρέτως, οι μεταβλητές, ακολουθούν κανονική κατανομή ($\text{sig} > 0,05$) τότε θα προχωρήσουμε στον έλεγχο συσχέτισης Pearson και σε αντίθετη περίπτωση θα προχωρήσουμε στον έλεγχο συσχέτισης Spearman. Τα αποτελέσματα του ελέγχου κατανομής διαφαίνονται στον κάτωθι πίνακα.

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ΑΝΑΓΚΕΣ	,122	125	,000	,948	125	,000
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	,081	125	,044	,988	125	,352
ΒΟΛΙΚΟΤΗΤΑ	,109	125	,001	,982	125	,090
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	,095	125	,007	,951	125	,000
ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩ	,193	125	,000	,942	125	,000
N						

ΜΕΙΩΣΗ ΔΑΠΑΝΩΝ	,095	125	,007	,978	125	,036
ΕΠΙΤΟΚΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ	,227	125	,000	,920	125	,000
ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ	,181	125	,000	,942	125	,000

a. LillieforsSignificanceCorrection

Πίνακας 40

Παρατηρείται, ότι σε όλες τις εξεταζόμενες μεταβλητές, πλην των υπηρεσιών και της βολικότητας τα επίπεδα του συντελεστή σημαντικότητας κυμαίνονται υπό του 0,05, επομένως πιθανά δεν ακολουθείται κανονική κατανομή. Ως εκ τούτου, προβαίνουμε σε έλεγχο συσχέτισης Spearman. Τα αποτελέσματα του ελέγχου διαφαίνονται στον κάτωθι πίνακα:

Correlations

		ΑΝΑΓΚΕΣ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΒΟΛΙΚΟΤΗΤΑ	ΑΣΦΑΛΕΙΑ	ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ	ΜΕΙΩΣΗ ΔΑΠΑΝΩΝ	ΕΠΙΤΟΚΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ	ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ
Spearman's rho	ΑΝΑΓΚΕΣ	1,000	,325**	,195*	,539**	,220*	,331**	,371**	,249**
	Correlation Coefficient								
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,030	,000	,014	,000	,000	,005
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	,325**	1,000	,582**	,279**	,364**	,420**	,383**	,408**
	Correlation Coefficient								
	Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,002	,000	,000	,000	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
	ΒΟΛΙΚΟΤΗΤΑ	,195*	,582**	1,000	,230**	,321**	,361**	,253**	,388**
	Correlation Coefficient								
	Sig. (2-tailed)	,030	,000	.	,010	,000	,000	,004	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	,539**	,279**	,230**	1,000	,256**	,439**	,259**	,258**	
Correlation Coefficient									
Sig. (2-tailed)	,000	,002	,010	.	,004	,000	,004	,004	

	N	125	125	125	125	125	125	125	125
ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤ	CorrelationCo efficient	,220*	,364**	,321**	,256**	1,000	,365**	,324**	,384**
ΩΝ	Sig. (2-tailed)	,014	,000	,000	,004	.	,000	,000	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
ΜΕΙΩΣΗ ΔΑΠΑΝΩΝ	CorrelationCo efficient	,331**	,420**	,361**	,439**	,365**	1,000	,410**	,399**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
ΕΠΙΤΟΚΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ	CorrelationCo efficient	,371**	,383**	,253**	,259**	,324**	,410**	1,000	,476**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004	,004	,000	,000	.	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125

Πίνακας 41

Από τον πίνακα 40, διαφαίνεται στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ όλων των εννέα μεταβλητών, καθώς σε όλες τα επίπεδα στατιστικής σημαντικότητας είναι μικρότερα του 0,05. Αυτό, σημαίνει ότι υφίσταται στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των γενικών προσφερόμενων τραπεζικών υπηρεσιών, του κινδύνου έκθεσης των προσωπικών δεδομένων, της δυνατότητας επίλυσης των προβλημάτων των πελατών, της μείωσης των δαπανών, της ακολουθούμενης επιτοκιακής πολιτικής, των τραπεζικών χρεώσεων, με τις υφιστάμενες τραπεζικές ανάγκες των νέων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. ΠΕΡΙΛΗΨΗ, ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

6.1 ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στην παρούσα διπλωματική εργασία, μελετήθηκε η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους νέους, αλλά και τα πλεονεκτήματα της υιοθέτησής της, συσνδυασμό με το πόσο αποτελεσματικά καλύπτονται οι υφιστάμενες συναλλακτικές ανάγκες των νέων από τα εργαλεία που προσφέρονται μέσω eBanking. Για την εξαγωγή αξιόπιστων συμπερασμάτων, προσεγγίσαμε το υπό εξέταση ζήτημα, αφενός μέσω βιβλιογραφικής ανασκόπησης και αφετέρου μέσω πρωτογενούς ποσοτικής έρευνας με ερωτηματολόγιο, που δόθηκε προς συμπλήρωση σε νέους καταναλωτές. Αποδείξαμε ότι η ηλεκτρονική τραπεζική αξιοποιείται σε μέτριο βαθμό από το ερευνητικό δείγμα. Ωστόσο, οι συμμετέχοντες δεν την αξιολόγησαν αρνητικά. Επίσης, αποδείξαμε ότι το σπουδαιότερο όφελος που αποκομίζεται από το eBanking είναι η μεγαλύτερη διευκόλυνση και η ταχύτερη εξυπηρέτηση στις συναλλαγές και την πραγματοποίηση εμβασμάτων. Το ερευνητικό δείγμα, δήλωσε ότι εξοικονομεί αφενός χρόνο και αφετέρου χρήμα, λόγω του ότι οι συνηθέστερες τραπεζικές συναλλαγές είναι οικονομικότερες όταν πραγματοποιούνται μέσω eBanking. Από την άλλη πλευρά, εξέφρασαν την επιθυμία τους για αλλαγή του λειτουργικού περιβάλλοντος του eBanking, για να γίνει πιο προσιτό και περισσότερο ευέλικτο. Τέλος, αξιοσημείωτη είναι η αναζήτηση επιπρόσθετων κινήτρων από τους νέους χρήστες, για την χρησιμοποίηση του eBanking. Πρόκειται για κίνητρα, που πρέπει να χορηγηθούν από την πλευρά των τραπεζών.

6.2 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας αναλύθηκε εκτενώς το ζήτημα της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο πλαίσιο της σημερινής εποχής. Πρόκειται για μια μελέτη η οποία διενεργήθηκε διττά, ήτοι μέσω βιβλιογραφικής ανασκόπησης και μέσω πρωτογενούς ποσοτικής έρευνας, η οποία βασίστηκε σε αυστηρά δομημένο ερωτηματολόγιο το οποίο εστάλη για συμπλήρωση σε συνολικά 125 φοιτητές. Στο πλαίσιο αυτής, εξήχθησαν σημαντικά συμπεράσματα αφενός για τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους νέους και αφετέρου για την άποψη τους για το εν γένει λειτουργικό περιβάλλον της ηλεκτρονικής τραπεζικής και του βαθμού κάλυψης των αναγκών τους μέσω της αξιοποίησης αυτού.

Αναλυτικότερα, μέσω της παρούσας διπλωματικής εργασίας, διαφάνηκε η ραγδαία εξέλιξη και πρόοδος της ηλεκτρονικής τραπεζικής, τόσο σε παγκόσμια διάσταση όσο και ειδικότερα στην περίπτωση της χώρας μας. Πρόκειται για μια προοδευτική εξέλιξη, η οποία ακολούθησε την πρόοδο και αναπτυξιακή πορεία της τεχνολογίας και κυρίως, της επιστήμης της πληροφορικής. Βέβαια, στην περίπτωση της χώρας μας, η εισχώρηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής καθυστέρησε κατά προσέγγιση μια δεκαετία, σε σύγκριση με την περίπτωση των λοιπών χωρών του εξωτερικού. Αυτό όμως δε σημαίνει ότι οι ελληνικές τράπεζες δεν προσαρμόστηκαν στα δεδομένα της νέας εποχής και των νέων δεδομένων υπό το πρίσμα των οποίων προσφέρονται πλέον οι τραπεζικές υπηρεσίες στην Ελλάδα. Μάλιστα, οι τέσσερις ελληνικές συστημικές τράπεζες, έλαβαν βραβεία για την ευελιξία και καταλληλότητα του περιβάλλοντος της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, προσφέρεται η γκάμα των τραπεζικών υπηρεσιών και των τραπεζικών προϊόντων που προσφέρεται μέσω των φυσικών καταστημάτων των τραπεζικών ιδρυμάτων. Ωστόσο, τα αποκομιζόμενα οφέλη τα οποία προσφέρονται μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι ποικίλα, τόσο για το ευρύ κοινό όσο και για τα ίδια τα τραπεζικά ιδρύματα.

Αξιοπρόσεκτο είναι το γεγονός της κάλυψης της πληθώρας των υφιστάμενων αναγκών των νέων χρηστών μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, γεγονός το οποίο

αποδείχτηκε και από το ερευνητικό σκέλος της παρούσας εργασίας. Ιδιαίτερα σημαντικό είναι ότι οι νέοι θεωρούν το λειτουργικό περιβάλλον της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αξιόπιστο, ευέλικτο και ασφαλές. Επίσης, ενθαρρυντικό κρίνεται το γεγονός ότι από το ερευνητικό δείγμα ελάχιστο ποσοστό επί του συνόλου του ερευνητικού δείγματος δήλωσε ότι συνεργάζεται με τράπεζες του εξωτερικού, άρα, τα ευρήματα αυτά, αφορούν την περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής των ελληνικών τραπεζών.

Μάλιστα, οι νέοι χρήστες τείνουν να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική για την διευκόλυνση της πραγματοποίησης εμβασμάτων και πληρωμών αλλά και για την αξιοποίηση χρόνου και κόστους. Προκειμένου να δελεαστούν να εντείνουν σε ακόμα μεγαλύτερο βαθμό τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι τράπεζες θα πρέπει να ξεκινήσουν να προσφέρουν περισσότερα κίνητρα προς τους χρήστες και να καταστήσουν το περιβάλλον της ηλεκτρονικής τραπεζικής πιο εύχρηστο και προσιτό. Γενικότερα, διαπιστώθηκε μέτρια χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους νέους, αλλά προέκυψαν ιδιαίτερα θετικές εκτιμήσεις και πεποιθήσεις από πλευράς τους για τις παρεχόμενες δι' αυτής, τραπεζικές υπηρεσίες.

Κλείνοντας, τονίζεται ότι στατιστικά σημαντική κρίθηκε η επιρροή που ασκείται μεταξύ των εν γένει προσφερόμενων τραπεζικών υπηρεσιών, των αναγκών των νέων, της επιτοκιακής πολιτικής της κάθε τράπεζας, των τραπεζικών χρεώσεων, της εξοικονόμησης χρημάτων των χρηστών, της επίλυσης προβλημάτων από την πλευρά της τράπεζας, της ασφαλείας και της βολικότητας. Πρόκειται για μεγέθη, που η υπόσταση του ενός επηρεάζει την υπόσταση και την κατεύθυνση προς την οποία θα κινηθούν τα υπόλοιπα.

6.3 ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ο μοναδικός περιορισμός που τίθεται στο πλαίσιο της πρωτογενούς αυτής ποσοτικής έρευνας έγκειται στο πλήθος του ερευνητικού δείγματος αυτής. Αναλυτικότερα, αν και το ερευνητικό μας δείγμα είναι ικανοποιητικό προκειμένου να εξαχθούν αξιόπιστα και έγκυρα συμπεράσματα στο πλαίσιο της ολοκλήρωσης της παρούσας

διπλωματικής εργασίας, ωστόσο, διακατέχουμε μια αμφιβολία για τη δυνατότητα γενίκευσης των συμπερασμάτων για το σύνολο του ελληνικού νεαρού πληθυσμού. Προκειμένου να καταστεί δυνατή η γενίκευση των συμπερασμάτων μας για το σύνολο του ελληνικού πληθυσμού ενώ ατόμων, θα έπρεπε η πρωτογενής αυτή έρευνα, να απευθυνθεί σε ένα ποσοστό της τάξεως του 80% τουλάχιστον, των νέων ατόμων της Ελλάδας. Αυτό, κατέστη ανέφικτο και αδύνατον στην περίπτωση μας, αφενός λόγω της ανεπάρκειας των απαιτούμενων οικονομικών πόρων που είχαμε στη διάθεση μας για την διεξαγωγή της παρούσας έρευνας και αφετέρου λόγω της ανεπάρκειας επαρκούς χρονικού πλαισίου.

6.4 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Ένα ζήτημα άξιο μελλοντικής διερεύνησης είναι η μελέτη του βαθμού στον οποίο η μεγαλύτερη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής δύναται να οδηγήσει σε μείωση της φοροδιαφυγής, της φοροαποφυγής και κρουσμάτων οικονομικού εγκλήματος.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική Βιβλιογραφία

Αγγέλης, Β. (2005). Η βίβλος του e-banking. Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών ΕΠΕ.

Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών. (2018). Διαθέσιμο στο: www.adae.gr (10/10/2019)

Αρχοντάκης, Α., & Κυριακόπουλος, Γ. (1995). Οργανωτικός και τεχνολογικός εκσυγχρονισμός του ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Διαθέσιμο στο: https://ine.otoe.gr/uploads/files/ine_eksy_kef2.pdf (4/9/2019)

Γκότσης, Χ. (2007). Τεχνολογικές εφαρμογές στην λειτουργία των τραπεζών. Αθήνα: Εκδ. Σταμούλη.

Ελληνική Ένωση Τραπεζών. (2016). Η αγορά καρτών πληρωμών στην Ελλάδα Συχνές Ερωτήσεις και Απαντήσεις. Διαθέσιμο στο: <https://www.hba.gr/Media/Details/265> (7/10/2019)

Κιόχος, Π., & Παπανικολάου, Δ. (2000). Χρήμα-Πίστη-Τράπεζες. Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.

Κράτης, Β. (2007). Η ηλεκτρονική τραπεζική ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στη σύγχρονη διαδικτυακή οικονομία. Διαθέσιμο στο: http://conta.uom.gr/conta/ekpaideysh/metaptyxiaka/strathgikes_diktywn/ergasies/2007/E-BANKING%20AS%20A%20COMPETITIVE%20ADVANTAGE%20IN%20MODERN%20NETWORK%20ECONOMY.pdf (29/9/2019)

Λιδωρίκης, Α. (2015). Κίνητρα για αποσυμφόρηση των γκισέ προσφέρουν οι τράπεζες στους πελάτες τους. Διαθέσιμο στο: <http://www.kathimerini.gr/808310/article/oikonomia/epixeirhseis/kinhtra-gia-aposymforhsh-twn-gkise-prosferoyn-oi-trapezes-stoys-pelates-toys> (29/9/2019)

- Λοΐζος, Κ. (2012). Η πρώτη πιστωτική κάρτα. Διαθέσιμο στο:
<http://www.kathimerini.gr/472381/article/epikairothta/kosmos/h-prwth-pistwtikh-karta> (18/9/2019)
- Παπαθανασίου, Ε. (2015). Εισαγωγή στις νέες τεχνολογίες. Αθήνα: Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων.
- Σιωμόπουλος, Ν. (2015). Επιχείρηση πλαστικό χρήμα κατά της φοροδιαφυγής. Διαθέσιμο στο: <http://www.tovima.gr/finance/article/?aid=744937> (4/9/2019)
- Τζώρτζη, Ε. (2016). Ανάσα από τα POS και στις συνδρομές καρτών στα τραπεζικά έσοδα. Διαθέσιμο στο:
<http://www.kathimerini.gr/873359/article/oikonomia/epixeirhseis/anasa-apo-ta-pos-kai-tis-syndromes-kartwn-sta-trapezika-esoda> (28/9/2019)
- Τράπεζα Πειραιώς. (2019). Διαθέσιμο στο:
<http://www.piraeusbankgroup.com/el/group-profile/important-dates/2017-2018> (3/11/2019)
- Τσίρου, Σ. (2007). Πιστωτική Κάρτα. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
- Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης. (2017). Τι ισχύει για τα POS – Υποχρέωση αποδοχής πληρωμών με κάρτα. Διαθέσιμο στο: <https://government.gov.gr/ti-ischii-gia-ta-pos/>(11/10/2019)
- Φαρσαρώτας, Ι., & Σινανιώτη-Μαρούδη, Α. (2005). Ηλεκτρονική Τραπεζική. Αθήνα: Εκδ. Σάκουλλα.
- Al-Fahim, N. H. (2013). An extraordinary study of factors affecting the internet banking adoption: A qualitative study among postgraduate students. Malaysia: International Islamic University.
- Aladwani, A. (2001). Online Banking: A Field Study of Drivers, Development Challenges, and Expectations. *International Journal of Information Management*, 21, 213–225.
- Aldas-Manzano, J., Ruiz-Mafe, C., Sanz-Blas, S., & Lassala-Navarré, C. (2011). Internet banking loyalty: evaluating the role of trust, satisfaction, perceived risk and frequency of use. *The Service Industries Journal*, 31(7), 1165–1190.

- AlphaBank. (2019). Διαθέσιμο στο: <https://www.alpha.gr/e-banking/gr/upiresies/> (3/11/2019)
- Bell, J. (2007). Πώς να συντάξετε μια επιστημονική εργασία: οδηγός ερευνητικής μεθοδολογίας. Αθήνα: Εκδόσεις Μεταίχμιο.
- Bonett, D. G., & Wright, T. A. (2014). Cronbach's alpha reliability: Interval estimation, hypothesis testing, and sample size planning. *Journal of Organizational Behavior*, 36(1), 3–15.
- BusinessLife. (2019). Τι είναι χρεωστική κάρτα. Διαθέσιμο στο: <http://www.businesslife.gr/ti-ine-chreostiki-karta/> (4/10/2019)
- Capital. (2017). Εκρηκτική αύξηση συναλλαγών μέσω πλαστικού χρήματος. Διαθέσιμο στο: <http://www.capital.gr/oikonomia/3220089/ekriktiki-auxisi-synallagon-meso-plastikou-xrimatos> (12/10/2019)
- Chavan, J. (2013). Internet banking- Benefits and challenges in an emerging economy. *International Journal of Research in Business Management*, 1(1), 19-26.
- Chong, A., Ooi, K., Lin, B., & Tan, B. (2010). Online Banking Adoption: An empirical analysis. *International Journal of bank Marketing*, 28(4), 267-287.
- Euro2Day. (2016). Ραγδαία άνοδος στις ψηφιακές συναλλαγές. Διαθέσιμο στο: <http://www.euro2day.gr/news/highlights/article/1501982/ragdaia-anodos-stis-pshfiakes-synallages.html> (5/10/2019)
- Euro2Day. (2017). Οι συνηθέστεροι τρόποι εξαπάτησης με πλαστικό χρήμα. Διαθέσιμο στο: <http://www.euro2day.gr/news/economy/article/1510997/eseoi-synhthesteroi-tropoi-exapathshs-sth-hrhsh.html> (4/9/2019)
- Eurobank. (2019). Διαθέσιμο στο: <https://www.eurobank.gr/el/omilos/poioidimaste/oi-diakriseis-tou-omilou-eurobank/ilektronikes-upiresies> (3/11/2019)
- EUR-Lex. (2009). Οδηγία 2009/110/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου. Διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex:32009L0110> (1/10/2019)

- Gikandi, J. W., & Bloor, C. (2010). Adoption and effectiveness of electronic banking in Kenya. *Electronic Commerce Research and Applications*, 9(4), 277–282.
- Guru, C. (2002). E-banking in Transition Economies: the Case of Romania, *Journal of Financial Services Marketing*, 6(4), 362–379.
- Hoehle, H., Scornavacca, E., & Huff, S. (2012). Three decades of research on consumer adoption and utilization of electronic banking channels: A literature analysis. *Decision Support Systems*, 54(1), 122–132.
- Huff Post Greece. (2017). Προπληρωμένη κάρτα: Όλα όσα θα ήθελες να μάθεις. Διαθέσιμο στο: https://www.huffingtonpost.gr/2017/06/27/life-proplhrwmenh-karta-ola-osa-itheles-na-matheis_n_17116440.html (4/10/2019)
- Khiaonarong, T., & Liebena, J. (2009). *Banking on innovation*. UK: A Springer Company.
- Liao, Z., & Cheung, M. T. (2001). Internet-based e-shopping and consumer attitudes: an empirical study. *Information & Management*, 38(5), 299–306.
- Montazemi, A. R., & Qahri-Saremi, H. (2015). Factors affecting adoption of online banking: A meta-analytic structural equation modeling study. *Information & Management*, 52(2), 210–226.
- NBG. (2019). Διαθέσιμο στο: <https://www.nbg.gr/el/news/neo-anabaumismeno-i-bank-internet-banking> (3/11/2019)
- Nixon, B., & Dixon, M. (2000). *E-Banking-Managing your money and transactions online*. Indianapolis: Sams Publishing.
- Post Credit. (2018). Χρήσιμες συμβουλές για την ασφαλή χρήση της κάρτας σας. Διαθέσιμο στο: <https://www.post-credit.gr/products/asfalixrisikartas.aspx> (10/10/2019)
- Santouridis, I., & Kiritsi, M. (2014). Investigating the determinants of internet banking adoption in Greece. Available at: https://ac.els-cdn.com/S2212567114000513/1-s2.0-S2212567114000513-main.pdf?_tid=c3cd5348-e692-4a0f-be87-c5a50b80b9dc&acdnat=1524355491_1a24519c2935e1e9a8a505356cfe28d3 (23/10/2019)

- Shah, M., & Clarke, S. (2009). E-Banking management: Issues, solutions and strategies. UK: University of central Lancashire.
- Simpson, J. (2002). The impact of the Internet in banking: Observations and evidence from developed and emerging markets. *Telematics and Informatics*, 19(4), 315–330.
- Smithin, J. (2000). *What is money*. London: Routledge.
- TaxHeaven. (2017). Από 1η Φεβρουαρίου η υποχρέωση των επιχειρήσεων για ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με την αποδοχή καρτών. Διαθέσιμο στο: <https://www.taxheaven.gr/news/news/view/id/32977> (5/10/2019)
- UNCTAD. (2002). *E-Commerce and Development Report 2002*, United Nation Conference on Trade and Development. Available at: http://unctad.org/en/Docs/ecdr2002_en.pdf (19/9/2019)
- Xue, M., Hitt, L. M., & Chen, P. (2011). Determinants and Outcomes of Internet Banking Adoption. *Management Science*, 57(2), 291–307.
- Yap, K. B., Wong, D. H., Loh, C., & Bak, R. (2010). Offline and online banking – where to draw the line when building trust in e- banking? *International Journal of Bank Marketing*, 28(1), 27–46.
- Yee- Loong Chong, A., Ooi, K., Lin, B., & Tan, B. (2010). Online banking adoption: an empirical analysis. *International Journal of Bank Marketing*, 28(4), 267–287.
- Yoon, C. (2010). Antecedents of customer satisfaction with online banking in China: The effects of experience. *Computers in Human Behavior*, 26(6), 1296–1304.