

ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ

**Η εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην
Ελλάδα και η χρήση της από τους πολίτες
μέσα από εμπειρική έρευνα**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΣΟΦΙΑ ΙΩΣΗΦΙΔΟΥ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΛΟΪΖΟΣ

ΑΠΡΙΛΙΟΣ, 2019

Ο υποψήφιος βεβαιώνει ότι η υποβληθείσα εργασία είναι προσωπική εκτός όπου γίνεται αναφορά στις εργασίες άλλων. Σοφία Ιωσηφίδου

Περίληψη

Η εργασία παρουσιάζει τη βελτίωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, με κύριο στήριγμα το Internet banking, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο την έχουν δεχθεί οι πολίτες ή όχι.

Στο πρώτο κομμάτι της εργασίας γίνεται μία ιστορική αναδρομή, η οποία ξεκινάει με την έννοια της λέξης τράπεζα και φθάνει έως τη σύγχρονη μορφή της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Επιπλέον γίνεται αναφορά στα είδη που έχει η πλατφόρμα αυτή, ενώ παρουσιάζεται και κατά πόσο επηρεάστηκε η χρήση της από την οικονομική κρίση που ξέσπασε στην Ελλάδα.

Στο δεύτερο μέρος της, η εργασία περιλαμβάνει την προστασία των χρηστών. Αναφέρεται σε ποιους νόμους έχει συμπεριληφθεί, ενώ τονίζονται ορισμένοι από τους βασικούς κινδύνους που παραμονεύουν για τη φθορά του συστήματος. Συνάμα, υπάρχουν και τρόποι αντιμετώπισης των κινδύνων, δίχως όμως να σημαίνει ότι οι πελάτες των τραπεζών είναι απόλυτα ασφαλείς από τη χρήση της πλατφόρμας.

Στο επόμενο κεφάλαιο ακολουθούν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που προσφέρει η χρήση τη ηλεκτρονικής τραπεζικής στο κοινό. Εν συνεχεία περιλαμβάνεται και ένα κομμάτι με τις επιπτώσεις που επιφέρει στα υποκαταστήματα της εκάστοτε τράπεζας, καθώς και στο σύνολο γενικότερα.

Στο τελικό μέρος της εργασίας έχει γίνει μία εμπειρική έρευνα για τον τρόπο με τον οποίο ο κόσμος έχει αντιδράσει στη νέα αυτή τεχνολογία και αν μπορεί να δείξει εμπιστοσύνη στο επόμενο βήμα της τεχνολογίας που είναι η δημιουργία μίας καθαρά ψηφιακής τράπεζας. Έχει γίνει μία έρευνα και σε τραπεζικούς υπαλλήλους για να δούμε κατά πόσο και οι ίδιοι εμπιστεύονται την πλατφόρμα ή όχι.

Μέσα από την έρευνα και ένα τεστ αξιοπιστίας των ερωτηματολογίων, είμαστε σε θέση να δούμε κατά πόσο το πελατειακό κοινό των τραπεζών έχει εξοικειωθεί με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και επίσης αν θα εμπιστευθεί τη λειτουργία μίας εικονικής τράπεζας. Επιπλέον είμαστε σε θέση να κατανοήσουμε τα μέτρα τα οποία μπορούν να λάβουν οι τράπεζες και οι πολίτες για να αντιμετωπίσουν τυχόν δυσκολίες.

Abstract

This thesis presents the way the e-banking has improved, mostly based on internet banking, and if the banks' costumers have welcomed it or not.

In the first part there is a historical flashback, which starts with the way the bank came to our lives until the last edition of e-banking. Also, there is an analysis over the variations of e-banking and the way its use was affected by the economic crisis in Greece.

In the second section of the project it is concluded the general protection of the users. Primarily there is an explanation of the laws existing to protect the people using e-banking. Simultaneously the main dangers may corrupt the whole system are expatiated. At the end of the section there are a few ways the costumers may be protected, without meaning that they are totally safe.

In addition, on the third chapter there is an analysis of the main positives and negatives the e-banking platforms has in store for the users. Moreover, it is also contained how the whole banking system and the banks have been impacted from the usage of the platform.

In the last chapter, are put the answers of a questionnaire of how the people use or not the e-banking, if they trust it and if they may put their trust over a totally digital bank. The study also contains a questionnaire which is answered by employees in banks for if they also tryst the platform, as it is believed, or not.

Through the survey and a questionnaire reliability test, we are able to see whether the bank customers is familiar with the use of e-banking and also whether they will trust the operation of a virtual bank. In addition, we are able to understand the measures that banks and citizens can take to deal with any difficulties.

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	iii
Abstract.....	iv
Εισαγωγή.....	1
Κεφάλαιο 1: Ενημέρωση περί Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	2
1.1 Ιστορική Αναδρομή.....	3
1.2 Μορφές Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	3
1.3 Οικονομική κρίση στην Ελλάδα και Ηλεκτρονική Τραπεζική.....	6
Κεφάλαιο 2: Ασφάλεια Συναλλαγών.....	7
2.1 Νομικό πλαίσιο προστασίας τραπεζικών πελατών.....	7
2.2 Κίνδυνοι που ελλοχεύουν.....	7
2.3 Τρόποι προστασίας για τους χρήστες.....	9
Κεφάλαιο 3: Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα για την Ηλεκτρονική Τραπεζική.....	11
3.1 Πλεονεκτήματα για τους πελάτες.....	11
3.2 Μειονεκτήματα για τους πελάτες.....	12
3.3 Επιπτώσεις της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής στην Τράπεζα.....	13
Κεφάλαιο 4: Εμπειρική Έρευνα.....	15
4.1 Αποτελέσματα ερωτηματολογίου για πελάτες.....	15
4.2 Αποτελέσματα ερωτηματολογίου για τραπεζικούς υπαλλήλους.....	22
4.3 Αξιοπιστία ερωτηματολογίων.....	29
Συμπεράσματα.....	33
Βιβλιογραφία.....	34
Παράρτημα.....	36

Εισαγωγή

Στη σημερινή εποχή παρατηρούμε την εξέλιξη της τεχνολογίας, οι δε μεγαλύτεροι σε ηλικία παρατηρούν την τεράστια διαφορά στο πως γίνονταν παλαιότερα τα πράγματα με το πως γίνονται τώρα. Ο τραπεζικός κλάδος δε θα μπορούσε φυσικά να μη μετέχει σε τούτη την εξέλιξη. Τη δεκαετία του 1980 άρχισε η εφαρμογή μίας νέας πλατφόρμας στις τράπεζες, αυτή της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Πρώτα εφαρμόστηκε στην Αμερική και προς το τέλος της δεκαετίας στην Ελλάδα. Κυρίως η πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής χρησιμοποιούταν από επιχειρήσεις, καθώς η καινοτομία αυτή παρείχε τη δυνατότητα να εκπληρωθούν ταυτόχρονα διάφορες υποχρεώσεις, με χαρακτηριστικό παράδειγμα τις πληρωμές των στελεχών μίας επιχείρησης. Αργότερα, όταν ο κόσμος άρχισε να εξοικειώνεται με την τεχνολογία ξεκίνησε την εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής, με τον πιο απλουστευμένο τρόπο πλέον. Η χρήση των καρτών, χρεωστικών και πιστωτικών και η χρήση των ATM είναι το πρώτο είδος τραπεζικών συναλλαγών με ηλεκτρονική μορφή.

Έπειτα, όταν μπήκε στα ελληνικά σπίτια το ίντερνετ ξεκίνησε και η εδραίωση του Internet Banking. Όταν προ τετραετίας περίπου εφαρμόστηκε η επιβολή των περιοριστικών μέτρων για την κίνηση κεφαλαίου, γνωστά και ως Capital Controls, άρχισε να εξαπλώνεται η διαχείριση των τραπεζικών λογαριασμών μέσω διαδικτύου, καθώς ήταν προτιμότερο από την αναμονή στο ATM ή στο ταμείο κάποιου υποκαταστήματος τραπεζής με σκοπό να εξυπηρετηθούν. Σήμερα, κυρίως ηλικιωμένοι άνθρωποι είναι εκείνοι που υπομένουν την αναμονή στο ταμείο της Τράπεζας ή άτομα που θεωρούν ότι μέσω διαδικτύου είναι πιθανό να διαρρεύσουν προσωπικά στοιχεία τους ή ακόμη και να ζημιωθούν χρηματικά από διάφορους χάκερ. Ακόμη και από την πλευρά των εργαζομένων στις τράπεζες αποτελεί πλεονέκτημα καθώς οι ουρές έχουν μειωθεί και δεν αντιμετωπίζουν ένα απείθαρχο πλήθος από την αναμονή.

Ο ουσιαστικός σκοπός της εργασίας είναι να εντοπίσουμε την εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Με ποια μορφή πρωτοεμφανίστηκε και ως που έχει φθάσει. Ταυτόχρονα θα δούμε τις επιπτώσεις που έχει φέρει στον κόσμο και κατά πόσο έχει εξοικειωθεί το κοινό με τη χρήση της. Επειδή έχουν ξεκινήσει και δημιουργούνται τα πρώτα ψηφιακά καταστήματα τραπεζών και υπάρχουν συζητήσεις γύρω από τη δημιουργία καθαρά ψηφιακών τραπεζών, σκοπός της εργασίας είναι να δούμε κατά πόσο ο κόσμος θα δεχθεί μία τέτοια καινοτομία και πόσο θα ανταπεξέλθει στη χρήση του.

Σε αυτή την εργασία θα δούμε αρχικά μία ιστορική αναδρομή για την πορεία του τραπεζικού κλάδου από την πρώτη ιδρυθείσα τράπεζα έως τις καινοτόμες μορφές της

ηλεκτρονική τραπεζικής. Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι κίνδυνοι που παραμονεύουν για τους χρήστες και πελάτες των τραπεζών και τους τρόπους με τους οποίους είναι δυνατό να φυλαχτούν από την πιθανότητα υποκλοπής προσωπικών στοιχείων. Έπειτα εκθέτονται τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής στους χρήστες της, ενώ ταυτόχρονα θα δούμε και τις επιπτώσεις που φέρουν στις τράπεζες είτε θετικές είτε αρνητικές. Τέλος θα δούμε μία έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε πολίτες και τραπεζικούς υπαλλήλους για να δούμε αν η εξέλιξη του κλάδου έχει βοηθήσει ή όχι τον κόσμο και κατά πόσο είναι εύχρηστη για εκείνους.

Κεφάλαιο 1: Ενημέρωση περί Ηλεκτρονικής τραπεζικής

1.1 Ιστορική Αναδρομή

Τράπεζα σημαίνει μία οικονομική επιχείρηση ή ένας οργανισμός, εξουσιοδοτημένος να παρέχει διάφορες υπηρεσίες, όπως παραδείγματος χάριν καταθέσεις χρημάτων με τόκο και δανεισμός χρημάτων με τόκο (Μπαμπινιώτης, 2004). Σε μία πρωταρχική μορφή η έννοια της τράπεζας εμφανίστηκε κατά τον 3^ο αιώνα π.Χ. στη Μεσοποταμία όπου διάφοροι έμποροι έκαναν αγοραπωλησίες σε ναούς και έδιναν δάνεια σε αγρότες και καλλιεργητές με σκοπό να φυλάξουν τα αγαθά τους. Όταν τον 14^ο αιώνα η Ιταλία ήταν σε περίοδο ακμής από τις εμπορικές της συναλλαγές, η τραπεζική άνθισε υπό τη βασιλεία των Μεδίκων. Φυσικά η πρώτη τράπεζα που χτίστηκε το 1472 και λειτουργεί ακόμη είναι η Banca Monte dei Paschi di Siena στην Ιταλία. Στην Ελλάδα η πρώτη τράπεζα που ιδρύθηκε είναι η Εθνική Χρηματιστική Τράπεζα το 1828 υπό την κυβέρνηση του Ιωάννη Καποδίστρια και προπορεύτηκε της Εθνικής Τράπεζας η οποία λειτούργησε το 1841 (Wikipedia). Έκτοτε ιδρύθηκαν πολλά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα διαφόρων ειδών, όπως είναι η εμπορική τράπεζα και η επενδυτική. Με τον καιρό για να αυξήσουν τους πελάτες του οι τράπεζες είτε συνεργάζονταν μεταξύ τους για να προσφέρουν περισσότερες υπηρεσίες είτε επέκτειναν τις υπηρεσίες που προσέφεραν. Με την ανάπτυξη της τεχνολογίας δημιουργήθηκε μία νέα πλατφόρμα για τη διευκόλυνση των πελατών. Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής ξεκίνησε στα τέλη της δεκαετίας του 1980 στην Αμερική, ενώ στην Ελλάδα έφτασε να λειτουργεί από την τράπεζα Εγνατία το 1997, όπου περιλάμβανε κυρίως πληροφοριακές συναλλαγές και μόνο τη μεταφορά κεφαλαίων εντός Τραπεζής. Η ολοκληρωμένη μορφή της ηλεκτρονικής τραπεζικής ήρθε το 2000 από την τράπεζα Πειραιώς.

1.2 Μορφές Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Για να μπορέσουμε να αντιληφθούμε πιο εύκολα τις μορφές της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καλό θα ήταν να εξηγήσουμε τον όρο Ηλεκτρονική Τραπεζική. Με τον όρο ηλεκτρονική τραπεζική ή e-banking, εννοούμε όλες τις δυνατές συναλλαγές μιας τράπεζας, που τελούνται με χρήση ηλεκτρονικών μέσων (κυρίως μέσω διαδικτύου, VPNs, Intranet, Extranet, σταθερού και κινητού τηλεφώνου) και δεν απαιτούν την φυσική παρουσία του πελάτη σε κατάστημα της τράπεζας. (Αγγελής, 2005). Η ηλεκτρονική τραπεζική λέγεται και εναλλακτικά e-banking και πολλές φορές ο κόσμος τη συνδέει με το internet banking.

Το πρώτο είδος της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι το phone banking, ή αλλιώς το σύστημα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Εδώ ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να καλεί στο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης της τράπεζας και να ακολουθεί είτε τις μαγνητοφωνημένες οδηγίες με σκοπό να ολοκληρώσει τη συναλλαγή του με την τράπεζα είτε να μιλήσει με κάποιον υπάλληλο, καθώς υπάρχει όλο το 24ωρο κάθε μέρα της εβδομάδας κάποιος να προσφέρει τη βοήθεια του και να βεβαιώσει τον πελάτη ότι έχει πράξει τα σωστά βήματα για την ολοκλήρωση της συναλλαγής. Συνήθως οι τράπεζες διαθέτουν ένα νούμερο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για τους πελάτες εγχώρια και ένα για εκείνους που βρίσκονται στο εξωτερικό, δίνοντας με τον τρόπο αυτό τη δυνατότητα να εξυπηρετηθεί ο κόσμος σε οποιοδήποτε σημείο βρίσκεται επάνω στη Γη.

Ένα επιπλέον είδος ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι το Internet Banking. Εδώ για να κάνει χρήση ο πελάτης πρέπει να έχει φτιάξει ένα λογαριασμό σύνδεσης στο διαδικτυακό τόπο της τράπεζας, μέσω ενός υποκαταστήματος. Όταν ξεκίνησε η χρήση αυτής της πλατφόρμας ο πελάτης έπρεπε να απευθυνθεί σε ένα υποκατάστημα τραπεζικής όπου θα δημιουργούσε το λογαριασμό του και θα έπαιρνε ένα μικρό ηλεκτρονικό μηχάνημα, το γνωστό στον κόσμο token. Το μικρό αυτό εργαλείο όταν ο πελάτης συνδεθεί για πρώτη φορά ή θελήσει να αλλάξει τον κωδικό του ή να πραγματοποιήσει κάποια τραπεζική συναλλαγή δίνει έναν κωδικό ο οποίος ζητείται ούτως ώστε να βεβαιωθεί τόσο ο πελάτης όσο και η τράπεζα για την ασφάλεια των συναλλαγών. Ωστόσο τα τελευταία 5 χρόνια έχει αρχίσει η κατάργηση αυτού του συστήματος καθώς έχει δοθεί η δυνατότητα αποστολής των i-codes μέσω του κινητού τηλεφώνου. Και το σύστημα αυτό δίνει τη δυνατότητα στον πελάτη να συνδεθεί σε όποιο μέρος του πλανήτη και να βρίσκεται, ενώ πλέον παρέχει ακόμη και τη δυνατότητα να υπολογίσει ο κόσμος το ποσό αφορολόγητου.

Έχοντας εξελιχθεί η τεχνολογία, δημιουργήθηκε ένα είδος ακόμη ηλεκτρονικής τραπεζικής που είναι το mobile banking. Έχοντας φτιάξει όπως προαναφέραμε λογαριασμό για τη διαδικτυακή ιστοσελίδα της τράπεζας, δίνεται η δυνατότητα να κατεβάσεις μία εφαρμογή στο κινητό, αναφέρομαι στα κινητά τελευταίας τεχνολογίας (smartphones), και να κάνεις τις συναλλαγές σου σε πραγματικό χρόνο. Επίσης ανάλογα στην τράπεζα που αναφερόμαστε παρέχονται και άλλες εφαρμογές. Μία ακόμη χαρακτηριστική είναι επίσης εκείνη που μετατρέπει στην ουσία το κινητό σε ψηφιακό πορτοφόλι, δίνοντας τη δυνατότητα στους χρήστες να κάνουν αγορές ακόμη και αν έχουν ξεχάσει την κάρτα τους (χρεωστική ή πιστωτική ή προπληρωμένη) στο σπίτι. Ένα πολύ σημαντικό πλεονέκτημα που φέρουν τέτοιου είδους εφαρμογές είναι ότι ακόμη και σε περίπτωση κλοπής του κινητού δε μπορούν να χρησιμοποιηθούν αφού για να συνδεθείς ζητάνε κάποιον επιπλέον κωδικό είτε σε μορφή μοτίβου είτε πληκτρολόγησιμο ή κάποιο

βιομετρικό στοιχείο για επιβεβαίωση του χρήστη με πιο συνηθισμένα την ίριδα και το δαχτυλικό αποτύπωμα.

Δεν πρέπει να ξεχνάμε όμως ότι το πρώτο είδος της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι οι κάρτες με τις Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ATM). Αν και τα συγκεκριμένα μηχανήματα περιέχουν χρήματα είτε για ανάληψη είτε για κατάθεση, αποτελούν είδος ηλεκτρονικής τραπεζικής καθώς μέσω ηλεκτρονικού συστήματος γίνονται οι συναλλαγές. Εδώ μπορούμε να προσθέσουμε και τα Τερματικά Μηχανήματα (POS) τα οποία υπάρχουν πλέον σχεδόν σε όλα τα είδη καταστημάτων, όπως είναι τα super markets και οι καφετέριες, δίνοντας τη δυνατότητα να πραγματοποιηθούν οι συναλλαγές χωρίς τη χρήση μετρητών. Οι κάρτες χωρίζονται σε χρεωστικές, σε πιστωτικές και σε προπληρωμένες. Και τα τρία είδη για να τα χρησιμοποιήσεις πρέπει να έχει έναν τετραψήφιο κωδικό (PIN), με εξαίρεση ορισμένα είδη πιστωτικής κάρτας όπου για να τη χρησιμοποιήσεις γίνεται ταυτοποίηση μέσω της ταυτότητας του κατόχου καθώς δεν διαθέτουν κωδικό ασφαλείας. Το μόνο πλεονέκτημα που διαθέτουν πλέον οι χρεωστικές και οι προπληρωμένες κάρτες είναι ότι για αγορές άνω των 25 ευρώ ζητείται ο κωδικός ασφαλείας. Ωστόσο αν σε περίπτωση κλοπής, όπου ο κάτοχος της κάρτας δεν έχει προλάβει να την ακυρώσει, γίνει η χρήση της για αγορές κάτω των 25 ευρώ και επιβεβαιωθεί είτε από τον υπάλληλο σε υποκατάστημα είτε στο τηλεφωνικό κέντρο ότι δεν έχει γίνει από τον κάτοχο τότε μπορεί να γίνει ακύρωση της συναλλαγής, αν φυσικά δεχθεί η επιχείρηση.

Τέλος υπάρχουν τα Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών – Συναλλαγών τα οποία είναι εγκατεστημένα εντός των υποκαταστημάτων των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και παρέχουν τη δυνατότητα εξυπηρέτησης των πελατών ως ψηφιακό ταμείο. Βέβαια χρειάζεται να γνωρίζει τον τρόπο λειτουργίας του ο χρήστης, ενώ κάνει τις ίδιες συναλλαγές με ταμείο, δηλαδή πληρωμή λογαριασμών ΔΕΚΟ, εφορίας, πιστωτικών καρτών κτλ. Έχει ως πλεονέκτημα ότι συνήθως ο χρήστης δεν αργεί να ολοκληρώσει τη συναλλαγή του με αποτέλεσμα να μην υπάρχει ουρά αναμονής. Έχει όμως και ένα μειονέκτημα, μικρό βέβαια, ότι δίνει ρέστα έως δέκα ευρώ, ενώ από χαρτονομίσματα δέχεται ως το αμέσως στρογγυλοποιημένο ποσό. Αν δηλαδή η συναλλαγή είναι 65 ευρώ το μηχάνημα θα δεχθεί μέχρι 70 ευρώ. (Alphabank)

1.3 Οικονομική κρίση στην Ελλάδα και Ηλεκτρονική Τραπεζική

Η ελληνική οικονομία από το 2008 άρχισε να βρίσκεται σε ύφεση. Φαίνεται ότι ξεκίνησε ως αποτέλεσμα από το ξέσπασμα της οικονομικής κρίσης στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής, ενώ βοήθησαν και κάποιες πολιτικές και στρατηγικές που χρησιμοποιήθηκαν για να αντιμετωπιστούν διάφορα χρόνια διαρθρωτικά προβλήματα. (Πετράκης, 2010)

Εκτός όμως από την ύφεση, υπήρξαν χρόνια προβλήματα του ελληνικού δημόσιου, όπως είναι το υψηλό κόστος λειτουργίας του δημόσιου τομέα, η αδυναμία είσπραξης φόρων και οι ασκούμενες πολιτικές που εφαρμόστηκαν είχαν σαν αποτέλεσμα τη δημιουργία ελλειμμάτων τα οποία καλύπτονταν με δανεισμό, δίχως να υπάρχει η πολιτική θέληση για την εφαρμογή απαραίτητων αλλαγών ώστε τα προβλήματα αυτά να περιοριστούν (Buiter & Rahbari, 2010). Η αλματώδης αύξηση του δημόσιου χρέους της χώρας σε συνδυασμό με την ύφεση στην οποία πέρασε η οικονομία της χώρας από το 2008, είχαν σαν αποτέλεσμα η ελληνική οικονομία να είναι ιδιαίτερα ευάλωτη και να πληγεί σε πολύ μεγάλο βαθμό από την παγκόσμια οικονομική κρίση του 2007 με αποτέλεσμα να απαιτηθεί τελικά η προσφυγή σε μηχανισμό στήριξης με σκοπό να αποφευχθεί η πλήρης κατάρρευσή της.

Ωστόσο πέρα από τη στρατηγική που ακολουθήθηκε για την αντιμετώπιση της κρίσης αυτής το 2015, επειδή η ρευστότητα των τραπεζών ήταν οριακή το Διοικητικό Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας αποφάσισε να διατηρήσει το ανώτατο όριο για την παροχή βοήθειας έκτακτης ρευστότητας. Λόγω αυτής της απόφασης η τράπεζες έκλεισαν για λίγες μέρες, ενώ τέθηκαν σε λειτουργία τα Capital Controls. Ο πελάτης μπορούσε να πάρει αρχικά μέχρι 60 ευρώ καθημερινά δημιουργώντας με τον τρόπο αυτό ατελείωτες ουρές σε όσα σημεία υπήρχαν ATM. Όλο αυτό προκάλεσε σύγχυση στο κοινό, καθώς κατά μέσο όρο ο κόσμος περίμενε 50 λεπτά για να πάρει τα χρήματα που επέβαλαν ως ημερήσιο όριο ανά κάτοχο κάρτας. Επιπλέον για να γίνει πληρωμή ενός μεγάλου ποσού χρειαζόταν σε ορισμένες τράπεζες να σταλθεί υπεύθυνη δήλωση από τον πελάτη στο υποκατάστημα τραπεζικής ότι εξουσιοδοτεί κάποιον από τα στελέχη του για να πράξει τη συναλλαγή. Τα 2 αυτά γεγονότα συνέβαλαν στην αύξηση του πλήθους που θα χρησιμοποιούσε την πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής. Όντας χρήστης είτε του

internet banking είτε του mobile banking ο πελάτης της τράπεζας εξοικονομεί χρόνο και έρχεται σε επαφή με νέες τεχνολογίες, αφού βρίσκεται πλέον σε θέση να κάνει και πιο εύκολα, αλλά πάντα προσεκτικά, τις αγορές του.

Έχοντας αντιληφθεί την ιστορία της καινοτόμας πλατφόρμας της ηλεκτρονικής τραπεζικής και τις μορφές με τις οποίες έχει τεθεί σε εφαρμογή, οδηγηθήκαμε στην έκρηξη της ελληνικής οικονομίας το 2008. Εκεί είδαμε ότι δημιουργήθηκε η ακμή της πλατφόρμας, ενώ παρακάτω θα ερευνήσουμε κυρίως τόσο τους κινδύνους που παραμονεύουν στη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής όσο και την αντιμετώπιση τους. Αρχικά βέβαια θα εμφανιστεί το νομικό πλαίσιο κατά το οποίο οι πελάτες των τραπεζών δύναται να προστατευθούν υπό τη χρήση της πλατφόρμας.

Κεφάλαιο 2: Ασφάλεια Συναλλαγών

2.1 Νομοθεσία για την ηλεκτρονική τραπεζική και προστασία του καταναλωτή

Από τη στιγμή που η ηλεκτρονική τραπεζική παρέχει υπηρεσίες όπως ένα φυσικό χρηματοπιστωτικό ίδρυμα υπάγεται στην εποπτεία των κεντρικών τραπεζών και περιλαμβάνεται στις οδηγίες για το ηλεκτρονικό εμπόριο. Επιπλέον στην ελληνική νομοθεσία περιλαμβάνεται στο Νόμο 2076/92 με όλες τις τροποποιήσεις που έχουν δημιουργηθεί καθώς και στο νόμο 2396/96, στον οποίο προστέθηκαν οδηγίες για τις υπηρεσίες επενδύσεων που παρέχονται. Επιπροσθέτως ισχύει και ο νόμος 2331/95 που αναφέρεται στην καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές ενέργειες και την αποφυγή της.

Για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των πελατών έχουν τεθεί σε ισχύ οι νόμοι 2472/97, ο οποίος αναφέρεται στην προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, και 2772/99 όπου μιλάμε για προστασία δεδομένων μέσω τηλεπικοινωνιών. Επίσης υπάρχει και μία οδηγία σε ισχύ, η 2002/58 η οποία παρέχει προστασία της ιδιωτικής ζωής σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Επειδή είναι πιθανό προσωπικά δεδομένα να διέλθουν σε τρίτες χώρες, έχει απαγορευτεί η διαβίβαση σε χώρες εκτός ΕΕ χωρίς άδεια από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Το 2003 δημοσιεύθηκαν, από την ομάδα ηλεκτρονικής τραπεζικής της επιτροπής επίτευξης της Βασιλείας, οι αρχές διαχείρισης κινδύνων για το e-banking.

2.2 Κίνδυνοι που ελλοχεύουν

Ένα μεγάλο θέμα των χρηστών ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι οι απάτες μέσω χειραγώγησης με σκοπό να αποσπαστούν πληροφορίες λογαριασμών, κωδικοί πρόσβασης και είναι γνωστό με το όνομα Phising. Υπάρχουν διάφοροι τρόποι να παραπλανηθούν οι χρήστες όπως είναι ψεύτικες εμπορικές σελίδες και κυρίως τα ηλεκτρονικά μήνυμα από τράπεζες και πιστωτικούς φορείς. (Αρσένης, 2008)

Επιπλέον υπάρχει ένας τρόπος να μπορέσει κάποιος να αποσπάσει πληροφορίες με τρόπο χειρότερο από το Phising. Μιλάμε για το Pharming, όπου και σε αυτή την περίπτωση στέλνονται e-mail. Σε αυτά είτε υπάρχουν ιοί που χτυπάνε στα δεδομένα του υπολογιστή και μεταποιούν την ασφάλεια κακόβουλων ιστοσελίδων είτε χτυπάνε στις ιστοσελίδες τραπεζών και διαφόρων εταιρειών. Με τον τρόπο αυτό οι απατεώνες σκοπό έχουν να αποσπάσουν τα προσωπικά δεδομένα των χρηστών και να σπάσουν τους κωδικούς των λογαριασμών. (Αγγέλης, 2005)

Ένας ακόμη ύπουλος κατά την εγκατάσταση του ιός είναι ο λεγόμενος Δούρειος Ίππος, ή αλλιώς Trojan Horse. Αυτού του είδους ο ιός βρίσκεται μέσα σε παιχνίδια, εικόνες και άλλα αρχεία που μπορεί ένας χρήστης να κατεβάσει από το διαδίκτυο, ενώ εμπεριέχει εντολές τέτοιου είδους ώστε να οδηγήσουν τον υπολογιστή σε κακόβουλα αποτελέσματα όπως είναι η διαγραφή αρχείων, η εγκατάσταση άλλων ιών, ακόμη και την τελική παύση λειτουργίας του υπολογιστή. Δεν είναι ανιχνεύσιμος και για αυτό το λόγο πήρε το όνομά του από το μέσο με το οποίο έστησαν παγίδα οι Έλληνες στους Τρώες. (Αγγέλης, 2005)

Συνάμα υπάρχει και το Malware. Είναι εν ολίγοις η εγκατάσταση κακόβουλου λογισμικού σε έξυπνες συσκευές και υπολογιστές που γίνεται όταν ο χρήστης του διαδικτύου κατεβάσει κάποιο "παγιδευμένο" αρχείο. Το λογισμικό αυτό αρχίζει να ενεργοποιείται όταν ο χρήστης συνδέεται στις ιστοσελίδες των τραπεζών είτε όταν κάνει κάποια αγορά και πληρώνει με κάρτα. Στόχος του είναι φυσικά η υποκλοπή δεδομένων της κάρτας και η υποκλοπή των κωδικών σύνδεσης ενός χρήστη ηλεκτρονικής τραπεζικής. (ESET)

Εκτός από τον υπολογιστή όμως, κίνδυνοι υπάρχουν και στη χρήση των ATM. Ένας εξ αυτών είναι γνωστός ως Skimming. Πρόκειται για ένα μηχανήμα το οποίο συνδέεται στην υποδοχή της κάρτας. Με τον τρόπο αυτό όταν περάσει μία κάρτα θα διαβάσει το μηχανήμα τη μαγνητική της ταινία με σκοπό να δημιουργηθούν κάρτες αντίγραφα. Ένας ακόμη κίνδυνος που ελλοχεύει είναι η υποκλοπή PIN με τη μέθοδο Key Loggers. Στην ουσία οι απατεώνες έχουν τοποθετήσει ένα ηλεκτρολόγιο, πάνω από το κανονικό του ATM, το οποίο διαβάζει τον κωδικό που χρησιμοποιεί ο κάτοχος της κάρτας. Ταυτόχρονα μπορούν να τοποθετήσουν και μικροκάμερα για να εντοπίσουν το PIN (συνήθως είναι θερμική κάμερα). (Καραγεώργου, 2006)

2.3 Τρόποι προστασίας για τους χρήστες

Είναι γνωστό ότι κίνδυνοι υπάρχουν και θα υπάρχουν. Αυτό δε σημαίνει ότι θα πρέπει να ξυπνήσει μέσα μας ο φόβος, καθώς αν το αναλογιστούμε ακόμη και η κάθε αναπνοή ενέχει κάποιο κίνδυνο. Θα πρέπει να είμαστε σε επαγρύπνηση και να προσέχουμε. Για να το καταφέρουν αυτό οι χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής θα πρέπει συνέχεια να ενημερώνονται για νέους κινδύνους υποκλοπής προσωπικών δεδομένων. Επίσης θα πρέπει να προσέχουν, κάνοντας τα εξής:

- Να έχουν πάντα ένα λογισμικό προστασίας σε όποια συσκευή χρησιμοποιούν. Μπορεί να χρειάζεται να το αγοράσουν αλλά τους προσφέρεται η προστασία που χρειάζονται στις συναλλαγές τους. Άλλωστε υπάρχουν πακέτα λογισμικών που δύναται να καλύψουν όλες τις συσκευές που χρησιμοποιεί κάποιος, όπως για παράδειγμα πακέτο λογισμικού για έναν υπολογιστή και δύο έξυπνες συσκευές. (ESET)
- Θα πρέπει να γίνει έλεγχος των συνδέσμων των ιστοσελίδων. Κανονικά ένας σύνδεσμος πρέπει να ξεκινάει με <https://>, με το s να υποδηλώνει ότι η σελίδα είναι ασφαλής (security) και να υπάρχει πάντα ένα λουκέτο δίπλα στο σύνδεσμο που δείχνει ότι η σύνδεση είναι ασφαλής. Κάθε άλλος σύνδεσμος χρειάζεται προσοχή ως προς τη χρήση του καθώς μπορεί να εμπεριέχονται σε αυτόν οι κίνδυνοι που προαναφέρθηκαν. (Αρσένης, 2008)
- Όταν χρειάζεται να κάνουν κάποια αγορά μέσω διαδικτύου, αν δεν είναι σίγουροι για την ασφάλεια που προσφέρεται κατά τη διάρκεια των συναλλαγών καλύτερα είναι η παραγγελία να γίνει με αντικαταβολή. Και αυτό γιατί μερικές εταιρείες με ιστοσελίδες όταν γίνει η πληρωμή δεν στέλνουν τίποτα καθώς είναι ψεύτικες.
- Επιπλέον θα πρέπει να μη λείει κανένας τους κωδικούς σύνδεσης ούτε να τους αποστέλλει με e-mail.
- Ταυτόχρονα εάν κάποιος λάβει ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που να λέει ότι 'έχει ανιχνευτεί ύποπτη κίνηση στο λογαριασμό της τράπεζας, καλό θα είναι να έρθει σε επικοινωνία με το επίσημο τηλέφωνο της τράπεζας και να μην απαντήσει ούτε στο μήνυμα δίνοντας τυχόν πληροφορίες ούτε να καλέσουν το τηλέφωνο που αναγράφεται στο μήνυμα.

- Οι χρήστες της πλατφόρμας όταν συνδέονται στον ψηφιακό χώρο της τράπεζας και τελειώσουν με τις συναλλαγές τους θα πρέπει να πατάνε αποσύνδεση και όχι να κλείνουν απλά το παράθυρο ή να κλείνουν τη σύνδεση στο διαδίκτυο.
- Επίσης καλό θα είναι ο κάθε πελάτης τραπεζής να χρησιμοποιεί τις ίδιες ATM, ούτως ώστε να βρίσκεται σε θέση να εντοπίσει τυχόν αλλαγές. Επίσης αν το χρησιμοποιήσει σε ώρες που η τράπεζα είναι ανοιχτή και παρατηρήσει κάποια αλλαγή μπορεί να ενημερώσει με σκοπό να προειδοποιήσει την τράπεζα για να δράσει τα δέοντα.
- Ακόμη θα πρέπει να είναι σε εγρήγορση κατά τη χρήση των ATM. Επειδή υπάρχει πιθανότητα να μην καταφέρουν να εντοπίσουν εάν υπάρχουν μικροκάμερες, καλό θα ήταν να χρησιμοποιούν το χέρι τους ή κάποιο ύφασμα για να καλύπτουν το χώρο του πληκτρολογίου όταν πληκτρολογούν το PIN της κάρτας τους. Ακόμη δύνανται να τρίβουν όλο το πληκτρολόγιο μετά την πληκτρολόγηση του κωδικού πριν μετακινήσουν την κάλυψη που χρησιμοποίησαν σε περίπτωση που υπάρχει θερμική κάμερα. (Συμβουλές από την Ελληνική Αστυνομία)
- Οι πελάτες καλό είναι να γνωρίζουν ότι οι τράπεζες χρησιμοποιούν ειδικούς ελέγχους στις ATM, με σκοπό να εντοπίζουν κακόβουλα συστήματα υποκλοπής στοιχείων.

Όλα τα προαναφερθέντα δε σημαίνουν ότι αν τα κάνουν δεν υπάρχει πιθανότητα υποκλοπής στοιχείων. Και αυτό γιατί κάθε χρόνο βγαίνει και ένας νέος τρόπος να παρακάμψουν τα συστήματα προστασίας. Βέβαια με ανανέωση αυτών και τη χρήση των παραπάνω μειώνει την πιθανότητα να του τύχει κάτι περίεργο.

Το κεφάλαιο αυτό περιέλαβε την προστασία που παρέχει το τραπεζικό σύστημα και το κράτος στον κόσμο για τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Παρόλο που είδαμε τους τρόπους που υπάρχει πιθανότητα να γίνει υποκλοπή προσωπικών στοιχείων, μάθαμε και μερικούς για να υπάρξει προστασία τόσο του ατόμου όσο και των στοιχείων του. Στο επόμενο κεφάλαιο θα δούμε αν έχει ευνοϊκά ή όχι αποτελέσματα η χρήση της για τον κόσμο, ενώ θα συνεχιστεί η ανάλυση με τις επιπτώσεις που φέρει στα τραπεζικά ιδρύματα.

Κεφάλαιο 3: Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα για την Ηλεκτρονική Τραπεζική

3.1 Πλεονεκτήματα για τους πελάτες

Ένα σημαντικό όφελος που παρέχεται στους πολίτες είναι ότι μπορούν να κάνουν χρήση των υπηρεσιών που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική ανά πάσα στιγμή. Μέσω του internet banking παρέχεται η δυνατότητα να εξυπηρετηθεί όποια ώρα και όποια μέρα της εβδομάδας ο ίδιος επιλέξει χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του. Αν αναλογιστούμε ότι παλαιότερα τις υπηρεσίες της τράπεζας τις χρησιμοποιούσαμε μόνο 5 ημέρες την εβδομάδα και από τις 8⁰⁰ το πρωί μέχρι τις 14⁰⁰ με 14³⁰ το μεσημέρι, ενώ πλέον παρέχονται και οι 2 δυνατότητες, βλέπουμε ότι αποτελεί μία καινοτόμο δράση η χρήση της πλατφόρμας.

Επιπλέον ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να εξυπηρετείται από το σπίτι του ή το γραφείο του. Αυτό σημαίνει ότι γλυτώνει την ουρά στο ταμείο ή σε κάποιο γραφείο εξυπηρέτησης, ενώ συνάμα εξοικονομεί και χρόνο, το οποίο είναι σημαντικό. Βέβαια κάποιος μπορεί να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες που χρειάζεται και από οποιοδήποτε μέρος του πλανήτη, εφόσον βέβαια υπάρχει η δυνατότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο.

Είναι επίσης σημαντικό να αναφερθεί το γεγονός ότι μιλάμε για μείωση της χρήσης χαρτιού. Είτε μιλάμε για πληρωμή λογαριασμών, είτε για τις δόσεις ενός δανείου πιθανότατα είτε για την κίνηση καρτών ή λογαριασμών (τα λεγόμενα statements) είναι διαθέσιμα στον ιστότοπο ή στην εφαρμογή της τράπεζας με το πάτημα ενός κουμπιού.

Επιπροσθέτως η ηλεκτρονική τραπεζική αποτελεί θετικό παράγοντα για τους ανθρώπους που ανήκουν στις ευπαθείς ομάδες. Υπάρχουν άτομα είτε σε αναπηρικό αμαξίδιο είτε με κινητικά προβλήματα είτε νοητικής υστέρησης είτε έγκυες είτε γονείς με μικρά παιδιά που πρέπει να οδηγηθούν στην τράπεζα για την εξυπηρέτησή τους. Αν και αποτελούν άτομα άμεσης εξυπηρέτησης, ακόμη και αν προκαλούν το αίσθημα οργής στους πελάτες δεν παύει να προκαλεί κόπωση και πιθανότατα σύγχυση στη συγκεκριμένη ομάδα ατόμων. Ακόμη και τα άτομα με νοητική υστέρηση μαθαίνουν να χρησιμοποιούν τον ηλεκτρονικό υπολογιστή πλέον. Παρέχεται η δυνατότητα με τον τρόπο αυτό να μην μπαίνουν στον όποιο κόπο τα άτομα αυτά και να εξυπηρετούνται και άμεσα (πιθανώς και ταυτόχρονα) και να μην προκαλούν συναισθήματα θυμού στον κόσμο που περιμένει να εξυπηρετηθεί.

Τέλος είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι ο κόσμος έρχεται σε επαφή με νέες τεχνολογίες. Πελάτες οι οποίοι δεν μπορούσαν να σκεφτούν ότι θα χρησιμοποιήσουν έναν υπολογιστή ένα τάμπλετ ή ένα κινητό, πλέον κάνουν τις συναλλαγές τους με τον πιο άμεσο και πιο σύγχρονο τρόπο εξυπηρέτησης.

(Γεωργόπουλος, 2003. Καραγεώργου,2006. Καρέκλης, 2000. Τράπεζες)

3.2 Μειονεκτήματα για τους πελάτες

Ένα σημαντικό αρνητικό θέμα που προκύπτει από την πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής, είναι η πιθανότητα να γίνει υποκλοπή προσωπικών δεδομένων. Εν γένει, ο κόσμος έχει ένα φόβο ως προς τη χρήση του διαδικτύου. Η πιθανότητα να κλαπούν τα προσωπικά δεδομένα τους τον ενισχύει με αποτέλεσμα να υπάρχει πλήθος κόσμου που βλέπει αρνητικά τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Ένα ακόμη αρνητικό είναι ότι ορισμένες τράπεζες στον ψηφιακό τους χώρο αναφέρουν ότι μέχρι τις 16:00 ή 16:15 περνούν τις συναλλαγές την ημέρα που γίνονται. Από τη προαναφερθείσα ώρα και μετά οι συναλλαγές πραγματοποιούνται την επόμενη μέρα, παρόλο που η απόδειξη που τυπώνεται αναγράφει την ημέρα που έκανε ο πελάτης της συναλλαγή. Εάν κάποιος επείγεται να κάνει μια συναλλαγή και είναι Σάββατο ή Κυριακή ή Παρασκευή απόγευμα η συναλλαγή θα ολοκληρωθεί το Πρωί της Δευτέρας. Το ίδιο ισχύει εάν την επόμενη μέρα είναι αργία.

Ακόμη υπάρχει και το γεγονός ότι για να είναι σίγουρος ότι θα κάνει σωστά την εγγραφή ο πελάτης στην ηλεκτρονική τραπεζική, προτιμάει να πάει σε ένα υποκατάστημα. Εκεί είναι πιθανό να υπάρχει κόσμος. Δεν κάνει την εγγραφή στα ταμεία φυσικά, αλλά και τα γραφεία έχουν κόσμο. Και μετά θα πρέπει να υπογράψει χαρτιά. Για έναν λογαριασμό που θέλει να δημιουργήσει πρέπει να ακολουθήσει μία χρονοβόρα διαδικασία. Συνήθως αν κάνει την εγγραφή στο σπίτι κάποια στιγμή θα χρειαστεί να έρθει σε επικοινωνία με κάποιον υπάλληλο είτε για τη διαδικασία εγγραφής είτε για το πως να το χειριστεί. Και πάλι δηλαδή μιλάμε για μία χρονοβόρα διαδικασία.

(Γεωργόπουλος, 2003. Καραγεώργου,2006. Καρέκλης, 2000. Τράπεζες)

3.3 Επιπτώσεις της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής στην Τράπεζα

Έρευνες έχουν δείξει ότι με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει μειωθεί το λειτουργικό της κόστος. Μία συναλλαγή κοστίζει περισσότερο αν γίνει στο υποκατάστημα καθώς γίνεται χρήση ανθρωπίνων και υλικών πόρων, ενώ όταν γίνει από την πλατφόρμα όλα τα βήματα για την ολοκλήρωση είναι συγκεντρωμένα και αυτοματοποιημένα. Με τον τρόπο αυτό και ο πελάτης ελέγχει τη συναλλαγή και πράττει ταχύτερα τη συναλλαγή.

Επιπλέον η εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής δίνει τη δυνατότητα να τη χρησιμοποιεί ο πελάτης για να κάνει τις συναλλαγές σε όποιο μέρος του κόσμου και να βρίσκεται. Επιπλέον είναι δυνατό να αυξήσει το πελατειακό της κοινό καθώς με τη χρήση της μπορεί να γίνει πελάτης και κάποιος που έχει μακριά το υποκατάστημα που εξυπηρετεί, παραδείγματος χάριν στα ορεινά χωριά μπορεί να χρειαστεί και μιάμιση ώρα δρόμος για να (Γεωργόπουλος, 2003. Καραγεώργου, 2006. Καρέκλης, 2000. Τράπεζες)

πάει κάποιος στην τράπεζα.

Από την άλλη με την ανάπτυξη όλων των τραπεζών και τη διαδικτυακή ενημέρωση για τις υπηρεσίες που προσφέρουν υπάρχει πιθανότητα να την εγκαταλείψει κάποιος πελάτης και να πάει σε άλλη που προσφέρει περισσότερες δυνατότητες.

Εκείνο από το οποίο κινδυνεύει επίσης η τράπεζα, η φήμη της δηλαδή, είναι η πλατφόρμα της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αν γίνει υποκλοπή των προσωπικών δεδομένων ενός έστω πελάτη, ή ακόμη χειρότερα να του αποσπάσουν χρηματικό ποσό αυτό θα σημαίνει ότι η τράπεζα θα χάσει την αξιοπιστία της. Αν συμβεί σε περισσότερο κόσμο, θα αρχίσει να χάνει πελάτες. Τέτοιου είδους δυσφήμιση μπορεί να οδηγήσει μία τράπεζα και στη χρεωκοπία.

Επίσης για να μπορέσουν οι τράπεζες να επενδύσουν στην νέα τεχνολογία και να δημιουργήσουν τα «υποκαταστήματα του μέλλοντος», έχουν αρχίσει τη μείωση του εργατικού δυναμικού με αυτό να σημαίνει ταυτόχρονα και κλείσιμο υποκαταστημάτων με σκοπό την αύξηση του κεφαλαίου για τις επενδύσεις. Η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει καταφέρει τη μειωμένη απόδοση των υποκαταστημάτων με τρόπο που το κάνει πιο εύκολο να οδηγηθεί η Διοίκηση της τράπεζας στην προαναφερθείσα απόφαση της. Πιο συγκεκριμένα, οι τράπεζες έχοντας στόχο την κερδοφορία τους πρέπει να κλείσουν συνολικά 1.000 καταστήματα μέχρι το τέλος του 2020. (Παπαϊωάννου, 2018)

Τώρα που παρατηρήσαμε την πορεία της ηλεκτρονικής τραπεζικής, τους κινδύνους που ελλοχεύουν και την προστασία του κόσμου, όσο και τα αποτελέσματα που φέρει για το κοινό και τις τράπεζες, ακολουθεί μία μελέτη με απαντήσεις από πελάτες τραπεζών και τραπεζικών υπαλλήλων με σκοπό να δούμε αν όλα αυτά ισχύουν στην πράξη. Στόχος είναι να δούμε πόσο έχει χρησιμοποιηθεί από τον κόσμο και αν είναι θετικός στη χρήση της. Άλλωστε όσο καινοτόμα και να θεωρείται η ηλεκτρονική τραπεζική, είναι πλέον ένα μεταίχμιο βήμα για το επόμενο άλμα της τεχνολογίας που δεν είναι άλλο από τη δημιουργία καθαρά ψηφιακών τραπεζών.

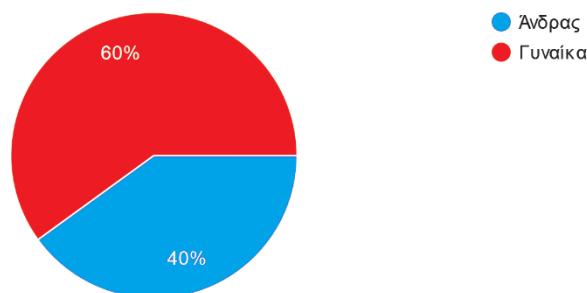
Κεφάλαιο 4: Εμπειρική Έρευνα

Δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο με σκοπό να δούμε αν ο κόσμος είναι ικανοποιημένος από τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Για εύκολη πρόσβαση και χαμηλό κόστος δημιούργησα το ερωτηματολόγιο μέσω του προγράμματος Google Forms, ενώ οι απαντήσεις που δόθηκαν επεξεργαστήκανε στο πρόγραμμα Excel του Office. Η έρευνα έγινε σε 2 νομούς, με το συνολικό δείγμα του πληθυσμού να είναι 120 άτομα, 60 από κάθε νομό. Η μία έγινε στον νομό Αττικής και η δεύτερη στο Νομό Αιτωλοακαρνανίας, και αυτό γιατί παρόλο που η τεχνολογία έχει μπει πλέον για τα καλά στη ζωή μας και μερικοί θεωρούν ότι είναι πολύ εύκολο να κάνει ο κόσμος τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου, υπάρχει κόσμος που είτε δε γνωρίζει να κάνει χρήση της πλατφόρμας είτε φοβάται ότι ελλοχεύει κάποιος κίνδυνος. Επιπλέον έχω να προσθέσω ότι έγινε μία έρευνα ξεχωριστή και σε άτομα που εργάζονται στα υποκαταστήματα τραπεζών και στα κεντρικά γραφεία τους ως διοικητικοί υπάλληλοι. Ας δούμε λοιπόν τα αποτελέσματα.

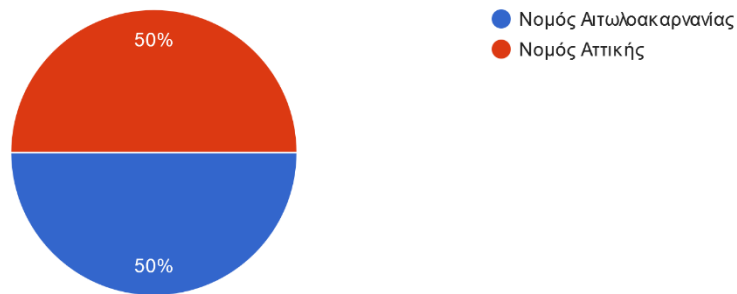
4.1 Αποτελέσματα ερωτηματολογίου για πελάτες

Στο ερωτηματολόγιο δόθηκαν 80 απαντήσεις, 40 από το νομό Αττικής και 40 από το νομό Αιτωλοακαρνανίας.

1. Φύλλο:

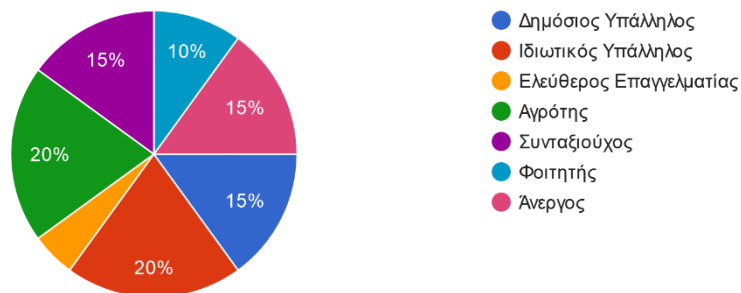


2. Νομός κατοικίας:



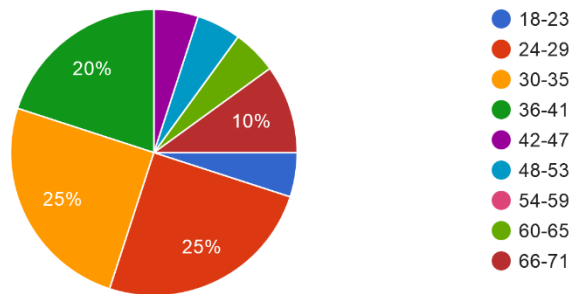
Για τους σκοπούς της έρευνας δόθηκε βάση κυρίως στο Νομό και όχι στο φύλλο. Για αυτό παρατηρούμε ότι δεν είναι 50% και 50% στο πρώτο διάγραμμα.

3. Επάγγελμα:

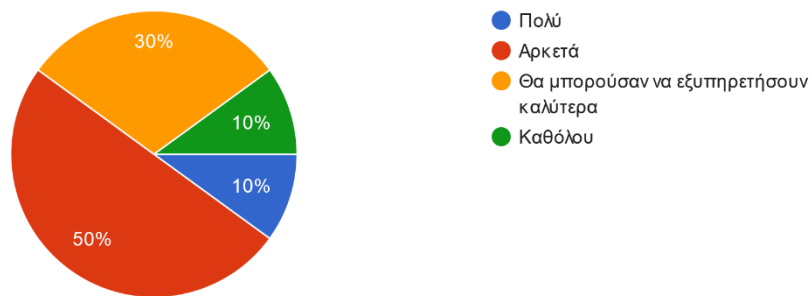


Παρατηρούμε ότι σημαντικό μέρος του πληθυσμού που απάντησε είναι αγρότες και ιδιωτικοί υπάλληλοι. Οι αγρότες είναι κυρίως από το νομό Αιτωλοακαρνανίας και είναι άτομα με πτυχίο τα οποία δεν κατάφεραν να βρουν δουλειά στον τομέα που σπούδασαν και δεν ήθελαν να εγκαταλείψουν τον τόπο τους.

4. Ηλικία:

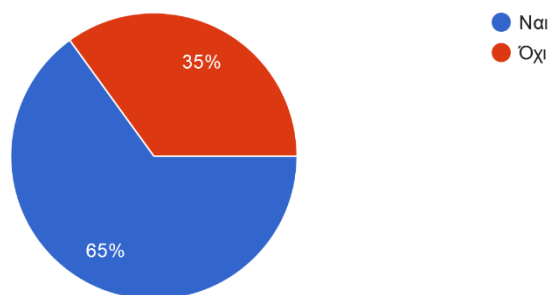


5. Είστε ευχαριστημένος από την εξυπηρέτηση των υπαλλήλων στο υποκατάστημα τράπεζας που εξυπηρετείστε;



Παρατηρούμε ότι απόλυτα ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση είναι το 10% του κόσμου, ενώ το 50% είναι και δεν είναι ευχαριστημένο. Αναφερόμαστε σε 8 και 40 άτομα κατά περίπτωση.

6. Χρησιμοποιείτε Internet Banking;

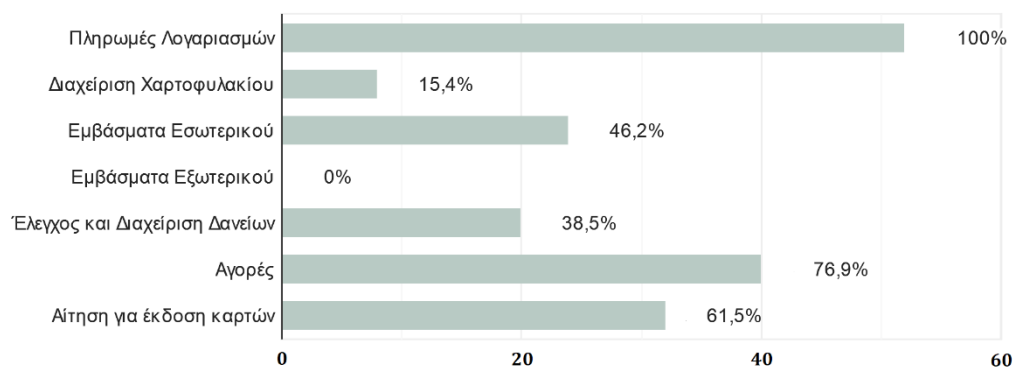


Βλέπουμε ότι αθροιστικά 52 από τα 80 άτομα είναι που χρησιμοποιούν την πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής. Στα 80 άτομα το ποσοστό που δε τη χρησιμοποιεί, δηλαδή το 35%, δεν είναι και ικανοποιητικό.

7. Αν όχι, για ποιό λόγο δε χρησιμοποιείτε το internet banking;

Φόβος για κλοπή προσωπικών στοιχείων
Δε μπορώ να είμαι σίγουρος οτι θα το χρησιμοποιήσω σωστά
Δεν εμπιστεύομαι την τεχνολογία
Δε με συμφέρει καθώς οι περισσότερες συναλλαγές μου έχουν να κάνουν με μετρητά
Έχω συνήθεισει να πηγαίνω στην τράπεζα. Ο χρόνος αναμονής δε με απασχολεί.
Το υποκατάστημα είναι κοντά μου.
Φοβάμαι μήπως κάνω λάθος. Άλλωστε η τράπεζα είναι σχεδόν δίπλα στο σπίτι μου

8. Για ποιο λόγο χρησιμοποιείτε το Internet Banking; (μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από μία)



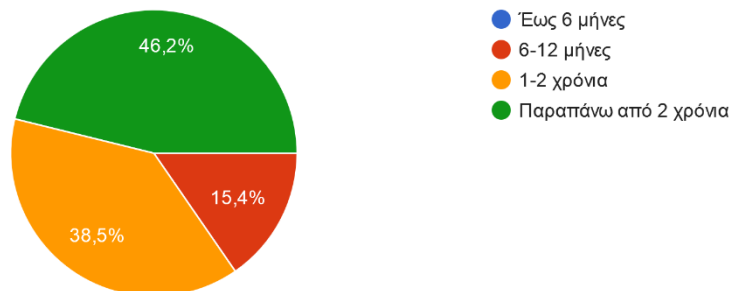
Στο παραπάνω διάγραμμα αυτό που έχουμε να παρατηρήσουμε είναι ότι όλοι οι χρήστες χρησιμοποιούν την πλατφόρμα για πληρωμές λογαριασμών, άρα και παρακολούθηση των κινήσεων τους, ενώ είναι μικρό το ποσοστό που τη χρησιμοποιεί για να διαχειριστεί το χαρτοφυλάκιο του έχοντας επενδύσει έστω και ένα μικρό ποσό.

9. Για να δημιουργήσετε λογαριασμό για το internet banking, πληρώσατε;

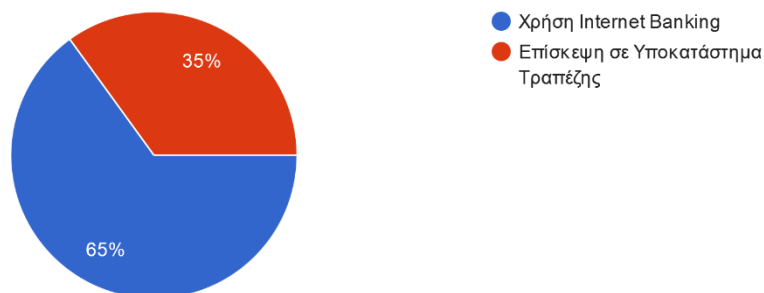


Να αναφέρω εδώ ότι όταν ξεκίνησε η εφαρμογή της ηλεκτρονικής πλατφόρμας για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω ατομικού λογαριασμού, ο πελάτης έπρεπε να αγοράσει το token, και οι περισσότεροι πελάτες πλήρωναν σε μετρητά. Η χρέωση της αγοράς του μηχανήματος σε τραπεζικό λογαριασμό ξεκίνησε με την ακμή της ηλεκτρονικής τραπεζικής, δηλαδή το καλοκαίρι του 2015.

10. Πόσο καιρό κάνετε χρήση του Internet Banking;

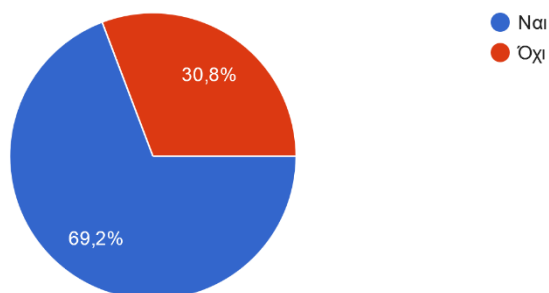


11. Τί προτιμάτε περισσότερο;



Εδώ βλέπουμε ότι ο κόσμος αρέσκεται και στον παραδοσιακό τρόπο για την πραγματοποίηση των τραπεζικών συναλλαγών, κοινώς την επίσκεψη σε κάποιο υποκατάστημα τραπεζής.

12. Είστε ικανοποιημένοι από τη χρήση του;



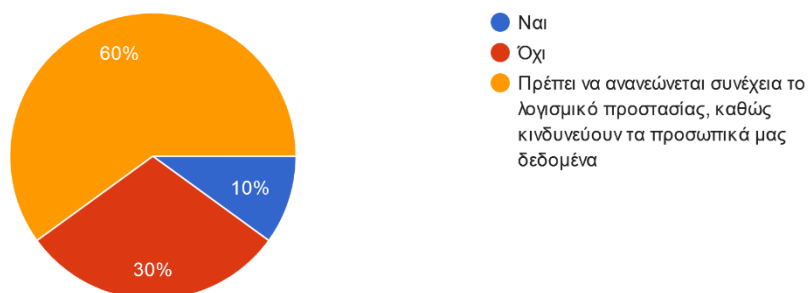
13. Αν όχι, θέλετε να προτείνετε κάποια αλλαγή;

Θα έπρεπε να δίνει περισσότερη ελευθερία για τη χρήση

Με τις δουλειές που έχω κάθε μέρα είναι πιθανό να πληρώσω έναν λογαριασμό καθυστερημένα, και αν περάσω το χρονικό όριο που έχει θέσει η τράπεζα μπορεί να χρεωθώ επιπλέον ή να χάσω κάποια έκπτωση.

Να δίνεται η δυνατότητα συμβουλών σε κάθε βήμα της συναλλαγής για να είμαστε και εμείς οι μεγάλοι σίγουροι για τη χρήση του.

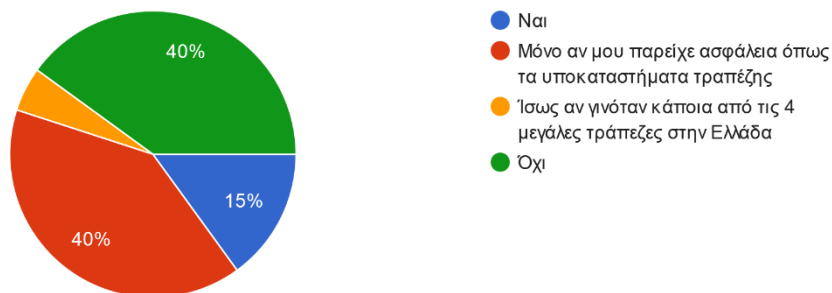
14. Θεωρείτε ότι είναι ασφαλής η χρήση του;



Από τα διαγράμματα που προηγούνται, μπορούμε να καταλάβουμε ότι ενώ ο κόσμος το χρησιμοποιεί δεν το θεωρούν και ασφαλές. Κύρια ανησυχία τους είναι η ασφάλεια τόσο των

συναλλαγών τους όσο και των προσωπικών δεδομένων τους. Ο κόσμος έχει αντιληφθεί τον κίνδυνο που υπάρχει μέσα στο διαδίκτυο και ενδιαφέρεται για την προστασία του.

15. Ένα άρθρο αναφέρει ότι είναι πιθανό να δημιουργηθούν ψηφιακές τράπεζες. Εσείς θα εμπιστευόσασταν μία ψηφιακή τράπεζα;

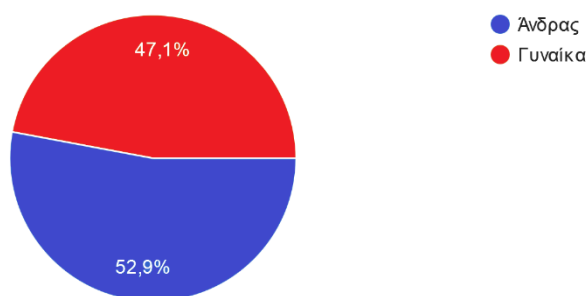


Από τα 80 άτομα τα 32 δεν θα μπορέσουν να εμπιστευθούν μία ψηφιακή τράπεζα, ενώ άλλα τόσα άτομα θα δείξουν εμπιστοσύνη αν και εφόσον η ασφάλεια τους θα είναι βέβαιη. 4 άτομα θα έδειχναν εμπιστοσύνη μόνο στα ψηφιακά καταστήματα των συστημικών τραπεζών, ενώ τα υπόλοιπα 12 θα έδειχναν εμπιστοσύνη.

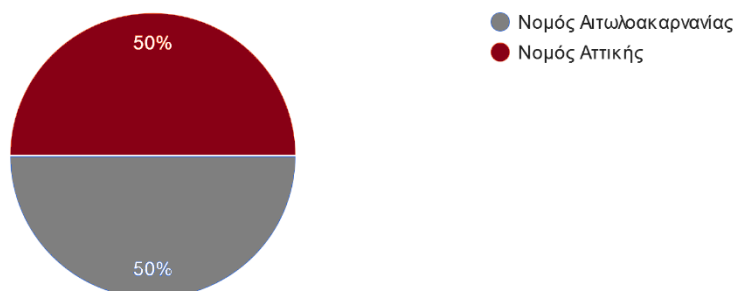
4.2 Αποτελέσματα ερωτηματολογίου για τραπεζικούς υπάλληλους

Στο συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο απάντησαν συνολικά 40 άτομα. 20 τραπεζικοί υπάλληλοι από το νομό Αττικής και 20 από το νομό Αιτωλοακαρνανίας. Αξίζει να δοθεί σημασία στο γεγονός ότι αρκετοί από τους εργαζόμενους σε υποκαταστήματα δεν ήξεραν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο. Αυτό αποτελεί ενδιαφέρον καθώς πλέον στα υποκαταστήματα όλες οι συναλλαγές και οι εργασίες γίνονται σε υπολογιστές και αυτό μας δείχνει ίσως ένα είδος ημιμάθειας. Ότι δηλαδή οι υπάλληλοι έμαθαν να χειρίζονται το σύστημα τραπεζικών συναλλαγών με σκοπό να είναι περισσότερο αποδοτικοί, ενώ είναι πιθανό να μη μπορούν να δραστηριοποιηθούν με άλλο τρόπο στον υπολογιστή. Ας δούμε τα αποτελέσματα που έχουμε:

1. Φύλλο:

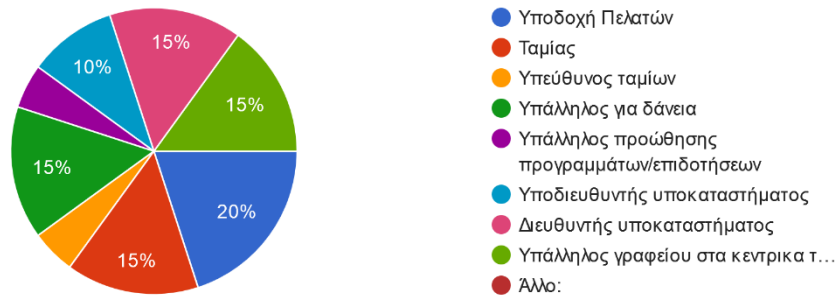


2. Νομός Εργασίας:



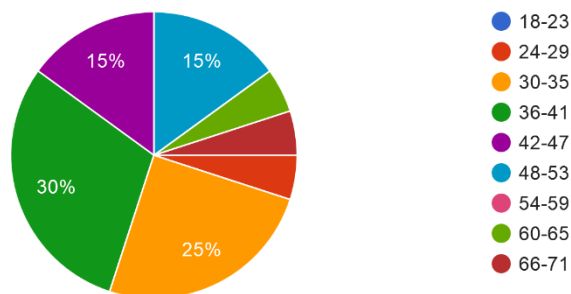
Έχει μεγάλο ενδιαφέρον να δούμε τι έχουν απαντήσει οι υπάλληλοι των τραπεζών, καθώς μεγάλο πλήθος κόσμου θεωρεί ότι ως εργαζόμενοι του τραπεζικού κλάδου θα είναι απόλυτα εξοικειωμένοι με την τεχνολογία αφού μέσω ηλεκτρονικού συστήματος γίνονται οι συναλλαγές στα υποκαταστήματα και κάθε άλλη λειτουργία.

3. Θέση Στελεχους:



Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε όπως βλέπουμε από μεγάλη γκάμα στελεχών.

4. Ηλικία:

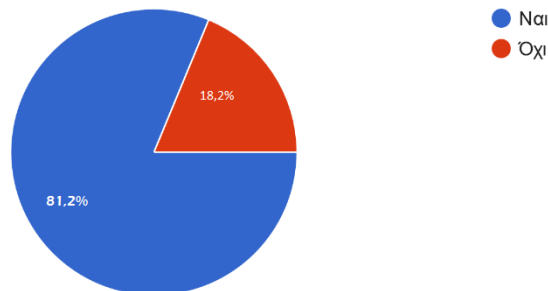


5. Είστε ικανοποιημένος/-η από την απόδοση που φέρει η εξυπηρέτηση στο υποκατάστημα ή στα κεντρικά που εργάζεστε;



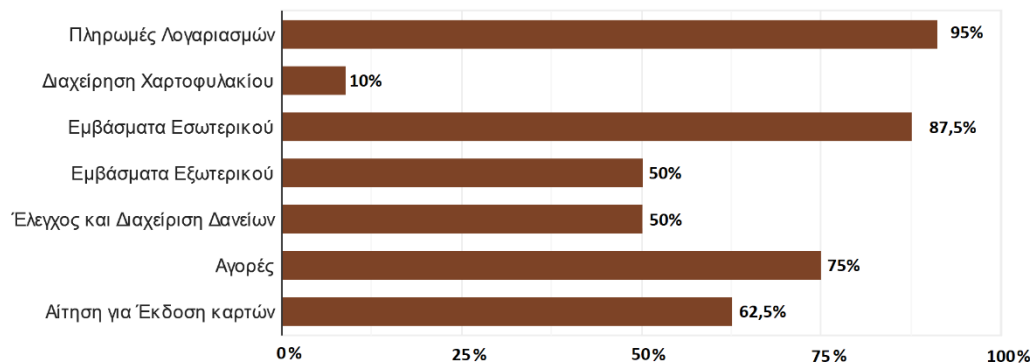
Παρατηρούμε ότι από όλα τα άτομα που διέθεσαν χρόνο να μας απαντήσουν περίπου το 28% είναι εκείνο που είναι απόλυτα ικανοποιημένο από τον τρόπο που ο κόσμος εξυπηρετείται. Οι υπόλοιποι πιστεύουν ότι χρειάζονται αλλαγές. Έχοντας μιλήσει με ταμίες και άτομα που δουλεύουν στην υποδοχή πελατών, και στους 2 νομούς, εκείνο που έχω αντιληφθεί είναι ότι όπως αλλάζει η κατάσταση της οικονομίας, έτσι αλλάζει τόσο η συμπεριφορά του κόσμου όσο και ο τρόπος χειρισμού τους από τους υπαλλήλους.

6. Χρησιμοποιείτε το Internet Banking;



Εδώ βλέπουμε ότι περίπου το 20% δεν είναι χρήστες της πλατφόρμας ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αυτό αποτελεί ενδιαφέρον, καθώς 8 από τα 40 συνολικά άτομα δεν έχουν λογαριασμό. Παρακάτω θα δούμε και τους λόγους.

7. Για ποιο λόγο χρησιμοποιείτε το Internet Banking;



8. Για ποιά λόγο, αν επιτρέπεται, δε χρησιμοποιείτε το internet banking;

- Κάνω τις δουλειές μου στο υποκατάστημα
- Δεν εμπιστεύομαι την πλατφόρμα
- Πρωθώ τις εργασίες/υποχρεώσεις μου στους υπαλλήλους

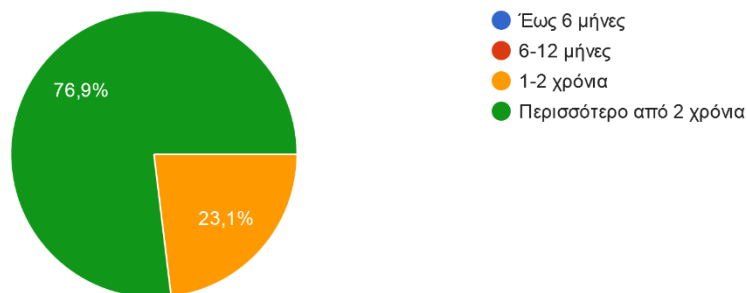
Εδώ παρατηρούμε ότι ενώ από τη μία πλευρά δεν υπάρχει εμπιστοσύνη στην πλατφόρμα, από την άλλη γίνεται ένα είδος κατάχρησης είτε εξουσίας είτε της θέσης της οποίας κατέχει ο απαντηθείς. Η στάση τους αυτή είναι αμφιλεγόμενη. Από τη μία τους δίνεται ίσως το δικαίωμα, αν παραδείγματος χάριν είναι ταμίας, αλλά από την άλλη πλευρά δεν φαίνεται ωραίο από την πλευρά των πελατών κυρίως αν αναμένουν όχι μόνο να έρθει η σειρά τους για να εξυπηρετηθούν αλλά καθώς και να περιμένουν ο ταμίας να κάνει την εξυπηρέτηση που του έχει ζητηθεί από το διευθυντή του καταστήματος φερειπείν.

9. Για να δημιουργήσετε λογαριασμό για το internet banking, πληρώσατε;

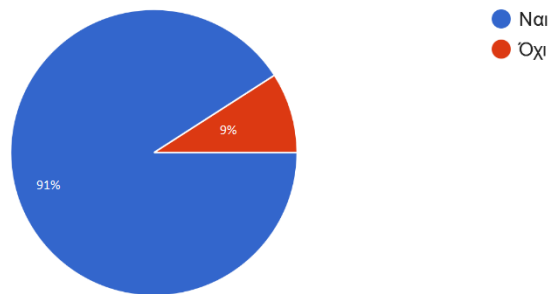


Όταν ξεκίνησε η λειτουργία της πλατφόρμας, γινόταν χρήση ενός μικρού μηχανήματος, το οποίο έδινε κωδικούς για να είναι ασφαλής η συναλλαγή που θα έκανε ο χρήστης. Για να πάρουν το μηχανηματάκι αυτό οι πελάτες έπρεπε να πληρώσουν. Έτσι η τράπεζα βρήκε και ευκαιρία να αυξήσει κατά έναν τρόπο τα έσοδα της. Με την εφαρμογή των Capital Controls η χρέωση περνούσε κατευθείαν στο λογαριασμό του πελάτη. Αυτό έγινε ώσπου βγήκαν οι εφαρμογές (apps) των τραπεζών. Από τότε και ύστερα ορισμένες τράπεζες κάνουν δωρεάν το λογαριασμό του internet/mobile banking, και αυτό γιατί δόθηκε η δυνατότητα στο κοινό να φτιάξει και από μόνος του λογαριασμό, μέσω ψηφιακής ή τηλεφωνικής βοήθειας.

10. Πόσο καιρό κάνετε χρήση του Internet Banking;



11.Είστε ικανοποιημένοι από τη χρήση του;



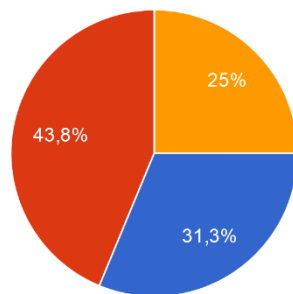
12. Αν όχι, τί έχετε να προτείνετε ως αλλαγή ή βελτίωση;

Χρειάζεται περισσότερη ασφάλεια για την προστασία των καταναλωτών και καλό θα ήταν να έχει και ο καταναλωτής πρόγραμμα προστασίας αγορών

Η ασφάλεια συναλλαγών πρέπει να ελέγχεται τόσο από τους ειδικούς υπαλλήλους όσο και από τους πελάτες

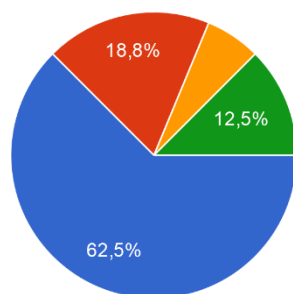
Παρατηρούμε ότι τα άτομα που δεν είναι ευχαριστημένα από τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχουν πάνω κάτω τον ίδιο λόγο, ο οποίος δεν παύει να είναι άλλος από την πιθανότητα να σπάσει κάποιος τους κωδικούς του λογαριασμού και να γίνει υποκλοπή προσωπικών δεδομένων.

13. Πιστεύετε ότι η χρήση του είναι ασφαλής;



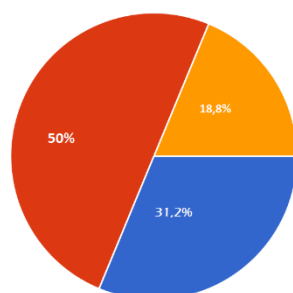
- Ναι
- Ναι, αν ο κόσμος ακολουθεί σωστά τις οδηγίες.
- Όχι

14. Ως εργαζόμενος σε Τράπεζα, πώς κρίνετε τη πλατφόρμα της ηλεκτρονικής τραπεζικής;



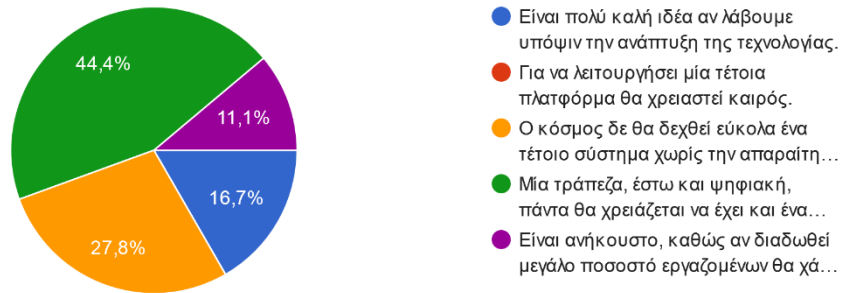
- Πολύ καλή
- Καλή
- Μέτρια
- Αδιάφορη

15. Θεωρείτε ότι η χρήση του internet banking, έχει επιπτώσεις στην τράπεζα στην οποία εργάζεστε;



- Βεβαίως, έχει μειωθεί το λειτουργικό κόστος
- Έχει λιγότερο κόστος σε αναμονή και βοηθάει στη διατήρηση της υπομονής
- Έχει λιγότερο κόστος και αυτό μπορεί να σημαίνει ότι το υποκατάστημα δεν αποδίδει τα μέγιστα.
- Η μείωση του κόσμου που εξυπηρετείται, αν συνεχιστεί μπορεί να σημαίνει το τέλος του υποκαταστήμ...

16. Ένα άρθρο αναφέρει τη σκέψη να δημιουργηθούν ψηφιακές τράπεζες. Εσείς πως το βλέπετε;



Ένα μικρό ποσοστό θεωρεί ανήκουστο να υπάρχουν ψηφιακές τράπεζες. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι απειλούνται οι θέσεις εργασίας τους. Γενικά θεωρούν ότι χρειάζεται να υπάρχει και η φυσική δομή του υποκαταστήματος, καθώς ο κόσμος δύσκολα συνηθίζει τη χρήση μίας τόσο καινοτόμας τεχνολογίας.

Αξίζει να σημειωθεί ότι ο κόσμος που απάντησε στα ερωτηματολόγια δεν έχει υπάρξει θύμα υποκλοπής προσωπικών στοιχείων. Αν και το κοινό και οι εργαζόμενοι στα τραπεζικά ιδρύματα έχουν φόβο ως προς τον κίνδυνο υποκλοπής, δεν έχει υπάρξει ούτε ένας στους 120 θύμα απάτης.

4.3 ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ

Για να δούμε αν τα δύο ερωτηματολόγια είναι αξιόπιστα, χρησιμοποίησα το πρόγραμμα SPSS για την ανάλυση των δεδομένων. Με βάση τη θεωρία στην οποία έχει βασιστεί η ανάλυση δεδομένων του προγράμματος αν η τιμή του Cronbach's Alpha είναι πάνω από 0,6 τότε το ερωτηματολόγιο θεωρείται αξιόπιστο. Βέβαια μεταξύ 0,6-0,7 το ερωτηματολόγιο είναι μεν αποδεκτό ως αξιόπιστο αλλά κάπως αδύναμο.

Για το πρώτο ερωτηματολόγιο έχουμε:

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	52	65,0
	Excluded ^a	28	35,0
	Total	80	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Εδώ παρατηρούμε ότι από τις 80 απαντήσεις έγκυρες είναι μόνο οι 52. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι 28 από τους ερωτηθέντες δεν έχουν απαντήσει σε όλα τα ερωτήματα.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,683	,661	10

Η τιμή του Cronbach's Alpha παρατηρούμε ότι είναι 0,683 το οποίο είναι μεγαλύτερο του 0.6 άρα το ερωτηματολόγιο του κοινού είναι αξιόπιστο. Εάν κοιτάξουμε τον παρακάτω πίνακα 'Item-Total Statistics', η ερώτηση για το αν ο κόσμος πλήρωσε για να δημιουργήσει λογαριασμό ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει την χαμηλότερη τιμή στη στήλη 'Corrected Item -Total Correlation' δηλαδή -0.199. Στη στήλη 'Cronbach's Alpha if Item Deleted' δίνει την τιμή 0.733. Αυτό σημαίνει ότι η ερώτηση δεν είναι σημαντική για το ερωτηματολόγιο.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Gender	23,2692	26,279	,761	,888	,633
Residence	23,1538	25,819	,858	,954	,624
Profession	20,7692	13,357	,907	,945	,468
Age	20,8269	14,460	,759	,905	,537
Satisfaction_from_Customer_Service	22,1154	27,045	,365	,881	,660
Usage_of_IB_in_time	21,4038	27,893	,263	,479	,673
Satisfaction_of_IB_use	23,4038	30,794	-,110	,265	,704
Safe_to_use	22,2115	27,856	,301	,341	,669
Would_you_use_a_digital_bank	22,7115	30,170	-,041	,189	,711
Did_you_pay_to_create_IB_account	22,5385	31,626	-,199	,476	,733

Τρέχοντας την ανάλυση αξιοπιστίας χωρίς την ερώτηση αυτή η τιμή του Α Cronbach θα είναι:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,733	,733	9

Αντιλαμβανόμαστε με τον τρόπο αυτό ότι το ερωτηματολόγιο είναι αξιόπιστο.

Για το δεύτερο ερωτηματολόγιο έχουμε:

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	80,0
	Excluded ^a	8	20,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Και εδώ βλέπουμε ότι υπάρχουν μη αποδεκτές απαντήσεις, καθώς σε 8 κατηγορίες δεν υπάρχουν απαντήσεις σε όλα τα ερωτήματα.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,367	,153	13

Η τιμή του Cronbach Alpha παρατηρούμε ότι δεν είναι άνω του 0,6 επομένως το ερωτηματολόγιο δεν είναι αξιόπιστο. Ας μεταβούμε στον πίνακα 'Item-Total Statistics':

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Gender	30,4375	29,802	,286	,530	,334
Location_of_work	30,5000	30,839	,097	,614	,360
Position	27,6250	15,403	,460	,730	,091
Age	27,3750	21,081	,352	,684	,218
Satisfaction_from_Customer_Service	30,0313	29,386	,225	,494	,333
Satisfaction_of_IB_use	30,8750	31,016	,164	,562	,358
Impact_of_the_use_of_Internet_Banking	30,0313	31,967	-,105	,375	,396
Did_you_pay_to_create_IB_account	30,2188	32,370	-,150	,837	,407
Feelings_over_digital_banks	28,9063	30,152	-,021	,219	,399
Usage_of_Internet_Banking	28,7500	20,323	,339	,499	,219
Judgement_over_the_platform	30,6563	31,201	-,005	,580	,376
Usage_of_IB_in_time	28,1875	31,835	-,077	,748	,380
Safe_to_use	30,0313	33,644	-,292	,413	,431

Στην τελευταία στήλη του πίνακα παρατηρούμε ότι καμία ερώτηση αν παραληφθεί δεν δίνει σημαντική αύξηση στον A Cronbach, τόσο ώστε να μιλάμε για ένα αξιόπιστο ερωτηματολόγιο.

Αυτό βέβαια μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι όπως προαναφέραμε, οι τραπεζικοί υπάλληλοι δεν μπορούσαν να συμπληρώσουν σωστά το ερωτηματολόγιο. Επίσης σημαντικό ρόλο παίζει και η ψυχολογία του εργαζόμενου την ώρα που μας απάντησε. Δηλαδή είναι πολύ πιθανό να υπάρχουν απαντήσεις μπερδεμένες επειδή ο εργαζόμενος στην τράπεζα είχε δύσκολη μέρα, είχε να εξυπηρετήσει πολύ κόσμο, να υπήρχε πίεση για να βγάλει δουλειά από το διευθυντή του ή και γενικά να του είχε συμβεί κάτι άσχημο στην προσωπική του ζωή. Επίσης μπορεί να δημιουργήθηκε το πρόβλημα επειδή έχουμε μικρό δείγμα, 40 άτομα, και πολλά ερωτήματα. Είναι αλήθεια ότι όταν κάποιος προσπαθεί να ετοιμάσει κάτι αξιόπιστο, να προκαλέσει σύγχυση στις απαντήσεις που θα δοθούν καθώς μπορεί και πιθανές απαντήσεις να μοιάζουν μεταξύ τους. Αυτό που έχει σημασία είναι ότι ενώ τα διαγράμματα δείχνουν ικανοποιητικές απαντήσεις σε σχέση με την πρόοδο του κλάδου σε συνδυασμό την επιρροή από τα δρώμενα της οικονομίας, το τεστ αξιοπιστίας έβγαλε άκυρο το ερωτηματολόγιο

Συμπεράσματα

Η ηλεκτρονική τραπεζική θεωρείται ακόμη και σήμερα καινοτομία για τον τραπεζικό κλάδο. Μέχρι να δημιουργηθούν καθαρά ψηφιακές τράπεζες βέβαια. Είδαμε τους κινδύνους που ενέχει η χρήση της για το κόσμο. Επίσης είδαμε με ποιους τρόπους δύναται να προστατευτεί ο κόσμος. Επιπλέον έγινε μία αναδρομή από την πρώτη τράπεζα έως εκείνη που έφερε ολοκληρωμένη την πλατφόρμα της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Επιπλέον είδαμε τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που φέρει για τον κόσμο και τις επιπτώσεις που έχει προκαλέσει στην τράπεζα.

Μέσα από το ερωτηματολόγιο είδαμε τη γνώμη που έχει ο κόσμος για την ηλεκτρονική τραπεζική. Τόσο για τους πελάτες, όσο και για τους εργαζόμενους στις τράπεζες βλέπουμε ότι ένας κύριος λόγος που δεν δείχνουν απόλυτη εμπιστοσύνη είναι η πιθανότητα να μαθευτούν τα προσωπικά τους δεδομένα. Προσέξαμε ότι είναι εύκολο να παγιδευτεί το σύστημα του υπολογιστή για να μπορέσουν διάφοροι απατεώνες να αποκτήσουν τα προσωπικά στοιχεία καθώς και να αποκτήσουν πρόσβαση στους λογαριασμούς. Υπάρχει βέβαια και κόσμος που θέλει να πηγαίνει στην τράπεζα είτε από συνήθεια είτε γιατί βρίσκεται κοντά στο σπίτι τους, ενώ παρατηρήσαμε ότι μερικοί τραπεζικοί υπάλληλοι αναλόγως με τη βαθμίδα στην οποία εργάζονται είτε κάνουν οι ίδιοι τη δουλειά τους είτε ζητάνε εξυπηρέτηση από τους συναδέλφους τους. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι μία καθαρά ψηφιακή τράπεζα δε θα είχε τις αντιδράσεις που θα ήθελε η διοίκηση της, καθώς θα χρειαζόταν χρόνο και θετικά αποτελέσματα για να ενισχύσει την καλή της φήμη και να αρχίζει ίσως ο κόσμος να δείχνει εμπιστοσύνη.

Στην εποχή που ζούμε οι τράπεζες θα πρέπει να προσέχουν καθώς υπάρχει κίνδυνος χρεωκοπίας. Θα πρέπει να δίνουν σημασία στα λεγόμενα του κόσμου. Όχι μόνο στα θετικά, αλλά και στα αρνητικά και στις παρατηρήσεις. Θα πρέπει να δώσουν βάση στους φόβους που έχουν οι πελάτες τους και να ενισχύσουν τη δύναμή τους. Πρέπει δηλαδή να κάνουν έλεγχο για να βεβαιωθούν ότι τα ATM δεν έχουν σύστημα υποκλοπής. Επίσης θα πρέπει να προσλάβουν ειδικούς χάκερ με σκοπό να ελέγχουν αν λειτουργεί σωστά το δικό τους λογισμικό προστασίας συναλλαγών και να κάνουν τις απαραίτητες αλλαγές. Ταυτόχρονα καλό είναι να δημιουργήσουν κάποια προγράμματα εκπαίδευσης των υπαλλήλων με σκοπό να βελτιωθεί ο τρόπος εξυπηρέτησης του κοινού και να είναι διαθέσιμος κάποιος πάντα να βοηθήσει στη χρήση του Κέντρου Αυτόματων Συναλλαγών.

Ο κόσμος επιβάλλεται να καταλάβει ότι τα περισσότερα πράγματα και δουλειές γίνονται μέσω μίας οθόνης. Αν θέλει να μάθει να χρησιμοποιήσει τη πλατφόρμα κάποιος πρέπει να μπορεί να ζητήσει βοήθεια. Να του εξηγήσουν τι μπορεί να κάνει. Χρειάζεται να έχει πάντα λογισμικό προστασίας εγκατεστημένο καθώς πολλοί κίνδυνοι υπάρχουν και μπορεί να του τύχουν.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΑΡΘΡΑ

- ❖ Buiter Willem and Rahbari Ebrahim. (2010). Greece and the fiscal crisis in the Eurozone. CEPR
- ❖ Hans H. Bauer, Maik Hammerschmidt, Tomas Falk. (2005). "Measuring the quality of e-banking portals". International Journal of Bank Marketing, Vol. 23 Issue: 2, pp.153-175
- ❖ Khan, M.S., Mahapatra, S.S. and Sreekumar. (2009). 'Service quality evaluation in internet banking: an empirical study in India', Int. J. Indian Culture and Business Management, Vol. 2, No. 1, pp.30–46.
- ❖ Liao Ziqi and Cheung Michael Tow. (2002). Information & Management, Volume 39, Issue 4, January 2002, Pages 283-295
- ❖ Nunnally, J. & Bernstein, I. (1994). Psychometric Theory (3rd ed.). New York: McGraw-Hill, Inc.
- ❖ Pallant, J. (2005). Spss Survival Manual. Sydney: Allen & Unwin
- ❖ Sarreal Ruth. (2018). History of Online Banking: How Internet Banking Went Mainstream. GoBankingRates
- ❖ Sohail Sadiq M.. (2003). E-banking and customer preferences in Malaysia: An empirical investigation. Information Sciences, Volume 150, Issues 3–4, April 2003, Pages 207-217
- ❖ Sparks Evan. (2017). Nine Young Bankers who Changed America. Aba banking journal
- ❖ Γεωργόπουλος Δ. (2003). On-line Εξυπηρέτηση Πελατών: Ο Καθοριστικός Παράγοντας για την Επιτυχία του E-banking, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Γ' Τρίμηνο 2003
- ❖ Καραγεώργου Ε. (2006) Ηλεκτρονική Τραπεζική. Στροφή από τις τράπεζες στα εναλλακτικά δίκτυα. Καλύτερη Εξυπηρέτηση για τον Καταναλωτή. Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Δ' Τρίμηνο 2006
- ❖ Καρέκλης Π. (2003) Επιπτώσεις του Internet στη Λειτουργία και Κερδοφορία των Επιχειρήσεων, Οφέλη από τη Χρήση Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής. Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Γ' Τρίμηνο 2003
- ❖ Μαυρογιάννης Δ. (2003) Ασφάλεια Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Γ' Τρίμηνο 2003
- ❖ Παπαϊωάννου Αναστασία. (2018) «Μαχαίρι» 50% στα τραπεζικά καταστήματα, Euro2day.gr

- ❖ Τσάμης Α. (2003) Εξελίξεις, Διαπιστώσεις και Διλήμματα στη Σύγχρονη Ηλεκτρονική Τραπεζική, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Γ' Τρίμηνο 2003

BIBΛΙΑ

- ❖ Orpenheim P. (2004). Παγκοσμιοποιημένη τραπεζική: Οι τραπεζικές διαδικασίες στην εποχή της παγκοσμιοποίησης. Θεσσαλονίκη: Παρατηρητής
- ❖ Sekaran, U. (2003) Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. 4th Edition, John Wiley & Sons, New York.
- ❖ Αγγέλης Β. (2005). Η Βίβλος του E Banking. Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών
- ❖ Αρσένης Σ. (2008). Τί πρέπει να προσέχουμε στις συναλλαγές με το διαδίκτυο. Αθήνα: Μεταίχμιο
- ❖ Κάτσικας, Κ., Γκρίτζαλης, Δ. & Γκρίτζαλης, Σ., (2004). Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων. Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών
- ❖ Κουτελάκης Μ.(2005). Σύγχρονες εφαρμογές ηλεκτρονικής τραπεζικής: Οι επιπτώσεις στην οργάνωση, λειτουργία και κερδοφορία των τραπεζών.
- ❖ Πετράκης (2010) Τραπεζική και η κρίση του 2008. Αθήνα: Quaestor
- ❖ Σινανιώτη - Μαυρουδή Α. & Φαρσαρώτας Ι. (2005). Ηλεκτρονική Τραπεζική. Αθήνα - Κομοτηνή: Σάκκουλα

Πηγές διαδικτύου

- ❖ <https://www.wikipedia.com>
- ❖ <https://www.nbg.gr>
- ❖ <https://www.piraeusbank.gr>
- ❖ <https://www.alpha.gr>
- ❖ <https://www.eurobank.gr>
- ❖ <https://www.ecb.europa.eu/home/html/index.en.html>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΜΠΕΙΡΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΓΙΑ ΤΟ INTERNET BANKING ΓΙΑ ΤΟ ΚΟΙΝΟ

1. Φύλλο:
 - Άνδρας
 - Γυναίκα

2. Νομός κατοικίας:
 - Νομός Αιτωλοακαρνανίας
 - Νομός Αττικής

3. Επάγγελμα:
 - Δημόσιος Υπάλληλος
 - Ιδιωτικός Υπάλληλος
 - Ελεύθερος Επαγγελματίας
 - Αγρότης
 - Συνταξιούχος
 - Φοιτητής
 - Άνεργος

4. Ηλικία:
 - 18-23
 - 24-29
 - 30-35

- 36-41
- 42-47
- 48-53
- 54-59
- 60-65
- 66-71

5. Είστε ευχαριστημένος από την εξυπηρέτηση των υπαλλήλων στο υποκατάστημα τράπεζας που εξυπηρετείτε;

- Πολύ
- Αρκετά
- Θα μπορούσαν να εξυπηρετήσουν καλύτερα
- Καθόλου

6. Χρησιμοποιείτε Internet Banking;

- Ναι
- Όχι

7. Αν όχι, για ποιο λόγο δε χρησιμοποιείτε το Internet banking;

.....

8. Για ποιο λόγο χρησιμοποιείτε το Internet banking;

- Πληρωμές Λογαριασμών
- Διαχείριση Χαρτοφυλακίου
- Εμβάσματα Εσωτερικού
- Εμβάσματα Εξωτερικού
- Έλεγχος και διαχείριση δανείων
- Αγορές
- Αίτηση για έκδοση καρτών

9. Για να δημιουργήσετε λογαριασμό για το internet banking πληρώσατε;

- Βεβαίως, έφτιαξα λογαριασμό όταν υπήρχε το token.
- Έμμεσα, καθώς πέρασα τη χρέωση στο λογαριασμό μου.
- Όχι.

10. Πόσο καιρό κάνετε χρήση του internet banking;

- Έως 6 μήνες
- 6-12 μήνες

- 1-2 χρόνια
- Παραπάνω από 2 χρόνια

11. Τί προτιμάτε περισσότερο;

- Χρήση Internet banking
- Επίσκεψη στην τράπεζα

12. Είστε ικανοποιημένοι από τη χρήση του;

- Ναι
- Όχι

13. Αν όχι, θέλετε να προτείνετε κάποια αλλαγή;

.....
.....
.....
.....

14. Θεωρείτε ότι είναι ασφαλής η χρήση του;

- Ναι
- Όχι

15. Ένα άρθρο αναφέρει ότι είναι πιθανό να δημιουργηθούν άμεσα ψηφιακές τράπεζες. Εσείς θα εμπιστευόσασταν μία ψηφιακή τράπεζα;

- Ναι
- Μόνο αν μου παρείχε ασφάλεια όπως τα υποκαταστήματα τραπεζών.
- Ίσως αν γινόταν κάποια από τις 4 μεγάλες τράπεζες στην Ελλάδα.
- Όχι

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΜΠΕΙΡΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΓΙΑ ΤΟ INTERNET
BANKING ΓΙΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ**

1. Φύλλο:

- Άνδρας
- Γυναίκα

2. Νομός Εργασίας:

- Νομός Αιτωλοακαρνανίας
- Νομός Αττικής

3. Θέση Στελέχους:

- Υποδοχή Πελατών
- Ταμίας
- Υπεύθυνος ταμιών
- Υπάλληλος για δάνεια
- Υπάλληλος προώθησης προγραμμάτων/επιδοτήσεων
- Υποδιευθυντής υποκαταστήματος
- Διευθυντής υποκαταστήματος
- Υπάλληλος γραφείου στα κεντρικά της Τράπεζας

4. Ηλικία:

- 18-23
- 24-29
- 30-35
- 36-41
- 42-47
- 48-53
- 54-59
- 60-65
- 66-71

5. Είστε ευχαριστημένος από την απόδοση που φέρει η εξυπηρέτηση στο υποκατάστημα ή στα κεντρικά που εργάζεστε;

- Φυσικά, κάνουμε το καλύτερο που μπορούμε για τη σωστή εξυπηρέτηση των πελατών.
- Είμαι μερικώς ικανοποιημένος/-η, καθώς θα μπορούσαμε να εξελιχθούμε στην εξυπηρέτηση.
- Δυστυχώς όχι, δεν είμαι καθόλου ικανοποιημένος.

6. Χρησιμοποιείτε Internet Banking;

- Ναι
- Όχι

7. Για ποιο λόγο χρησιμοποιείτε το Internet banking;

- Πληρωμές Λογαριασμών
- Διαχείριση Χαρτοφυλακίου
- Εμβάσματα Εσωτερικού
- Εμβάσματα Εξωτερικού

- Έλεγχος και διαχείριση δανείων
- Αγορές
- Αίτηση για έκδοση καρτών

8. Για ποιο λόγο, αν επιτρέπεται, δε χρησιμοποιείτε το Internet banking;

.....

9. Για να δημιουργήσετε λογαριασμό για το internet banking πληρώσατε;

- Βεβαίως, έφτιαξα λογαριασμό όταν υπήρχε το token.
- Έμμεσα, καθώς πέρασα τη χρέωση στο λογαριασμό μου.
- Όχι.

10. Πόσο καιρό κάνετε χρήση του internet banking;

- Έως 6 μήνες
- 6-12 μήνες
- 1-2 χρόνια
- Παραπάνω από 2 χρόνια

11. Είστε ικανοποιημένοι από τη χρήση του;

- Ναι
- Όχι

12. Αν όχι, θέλετε να προτείνετε κάποια αλλαγή;

.....
.....
.....
.....

13. Πιστεύετε ότι η χρήση του είναι ασφαλής;

- Ναι
- Ναι αν ο κόσμος ακολουθεί σωστά τις οδηγίες.
- Όχι

14. Ως εργαζόμενος σε τράπεζα, πώς κρίνετε την πλατφόρμα της ηλεκτρονικής τραπεζικής;

- Πολύ καλή.
- Καλή
- Μέτρια.

- Αδιάφορη.

15. Θεωρείτε ότι η χρήση του internet banking, έχει επιπτώσεις στην τράπεζα την οποία εργάζεστε;

- Βεβαίως, έχει μειωθεί το λειτουργικό κόστος
- Έχει λιγότερο κόσμο σε αναμονή και βοηθάει στη διατήρηση της υπομονής.
- Έχει λιγότερο κόσμο και αυτό μπορεί να σημαίνει ότι το υποκατάστημα δεν αποδίδει τα μέγιστα.
- Η μείωση του κόσμου που εξυπηρετείται, αν συνεχιστεί μπορεί να σημαίνει το τέλος του υποκαταστήματος.

16. Ένα άρθρο αναφέρει τη σκέψη να δημιουργηθούν ψηφιακές τράπεζες. Εσείς, πως το βλέπετε;

- Είναι πολύ καλή ιδέα, αν λάβουμε υπόψιν την ανάπτυξη της τεχνολογίας.
- Για να λειτουργήσει μία τέτοια πλατφόρμα θα χρειαστεί καιρός.
- Ο κόσμος δε θα δεχθεί εύκολα ένα τέτοιο σύστημα χωρίς την απαραίτητη ασφάλεια.
- Μία τράπεζα, έστω και ψηφιακή, πάντα θα χρειάζεται και ένα υποκατάστημα.
- Είναι ανήκουστο, καθώς αν διαδοθεί μεγάλο ποσοστό εργαζομένων θα χάσει τη δουλειά του.