



ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

ΣΧΟΛΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΓΕΩΓΡΑΦΙΑΣ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΙΑΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΛΟΓΙΑΣ

**Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ INTERNET BANKING ΥΠΟ ΤΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΤΩΝ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΩΝ
ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ. Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ.**

**ΔΗΜΗΤΡΑΚΕΝΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ
213013**



ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ:

Καθηγήτρια, Σαΐτη Άννα

ΜΕΛΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ:

Επίκουρη Καθηγήτρια, Σαρδιανού Ελένη

Καθηγητής, Χονδρογιάννης Γεώργιος

ΑΘΗΝΑ-2017

Φοιτητής: Δημητράκενας Κωνσταντίνος

δηλώνω υπεύθυνα ότι:

- 1)** Είμαι ο κάτοχος των πνευματικών δικαιωμάτων της πρωτότυπης αυτής εργασίας και από όσο γνωρίζω η εργασία μου δε συκοφαντεί πρόσωπα, ούτε προσβάλλει τα πνευματικά δικαιώματα τρίτων.
- 2)** Αποδέχομαι ότι η ΒΚΠ μπορεί, χωρίς να αλλάξει το περιεχόμενο της εργασίας μου, να τη διαθέσει σε ηλεκτρονική μορφή μέσα από τη ψηφιακή Βιβλιοθήκη της, να την αντιγράψει σε οποιοδήποτε μέσο ή/και σε οποιοδήποτε μορφότυπο καθώς και να κρατά περισσότερα από ένα αντίγραφα για λόγους συντήρησης και ασφάλειας.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου σε όλους τους καθηγητές του τμήματος της Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου για τις γνώσεις που μου πρόσφεραν και μου μετέδωσαν στην μέχρι τώρα ακαδημαϊκή μου ζωή. Ιδιαίτερες ευχαριστίες θέλω να εκφράσω στην καθηγήτρια Κυρία Σαΐτη Άννα για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε και την ανάθεση της παρούσας πτυχιακής μελέτης καθώς και την πολύτιμη βοήθεια της όλο αυτό το διάστημα. Επίσης, θέλω να ευχαριστήσω και την Κύρια Προβατάρη Σοφία που ήταν δίπλα μου σε ότι βοήθεια χρειάστηκα και για το χρόνο που διέθεσε ώστε να μου λύσει ότι απορία είχα σχετικά με τη συγγραφή της πτυχιακής μελέτης.

Τέλος ένα μεγάλο ευχαριστώ θέλω να δώσω στους γονείς μου, στην αδερφή μου, στους λοιπούς συγγενείς και στους φίλους μου για την συμπαράσταση, την στήριξη, την υπομονή και την καθημερινή ενθάρρυνση που είχα από όλους τους.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη.....	1
Abstract.....	2
Κατάλογος Πινάκων.....	3
Κατάλογος Σχημάτων.....	3
Εισαγωγή.....	5
Κεφάλαιο 1- Βασικές έννοιες του E-banking.....	9
1.1 Τι είναι το E-banking.....	9
1.2 Ιστορική αναδρομή της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	10
1.3 Μορφές E-banking.....	11
1.3.1 Phone-Banking.....	11
1.3.2 Mobile-Banking.....	12
1.3.3 PC-Banking.....	13
1.3.4 ATM.....	13
1.4 Πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	15
1.5 Μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	18
1.6 Ασφάλεια στο E-Banking.....	21
1.6.1 Βασικοί κίνδυνοι του E-Banking.....	21
1.6.2 Λύσεις που διασφαλίζουν την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών.....	23
Κεφάλαιο 2 – Βασικές έννοιες των Περιορισμών Κεφαλαίων.....	27
2.1 Τι είναι τα Capital Controls.....	27
2.2 Ιστορική αναδρομή των περιορισμών κεφαλαίων.....	28
2.3 Το E-banking υπο τους περιορισμούς κεφαλαίων. Η Ελληνική περίπτωση.....	30
Κεφάλαιο 3 – Μεθοδολογία της Έρευνας.....	33
3.1 Στόχοι της έρευνας.....	33
3.2 Επιλογή του Δείγματος.....	33

Η χρήση του Internet Banking υπό το καθεστώς των περιορισμών κεφαλαίων.
Η Ελληνική περίπτωση.

3.3 Το Ερωτηματολόγιο της Έρευνας.....	34
3.4 Μεθοδολογική Προσέγγιση.....	35
Κεφάλαιο 4 – Αποτελέσματα της Έρευνας.....	37
4.1 Ατομικά Χαρακτηριστικά.....	37
4.2 Κύριες Ερωτήσεις.....	43
4.3 Πίνακες Συνάφεις και Έλεγχοι Ανεξαρτησίας.....	65
Συμπεράσματα.....	73
Ελληνική Βιβλιογραφία.....	77
Ξένη Βιβλιογραφία.....	78
Παράρτημα – Ερωτηματολόγιο.....	79

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο σκοπός της παρούσας μελέτης είναι να εκτιμηθεί η κατάσταση που επικρατεί στην Ελλάδα, σχετικά με την ηλεκτρονική τραπεζική (Internet Banking) υπό το καθεστώς των περιορισμών κεφαλαίων. Αρχικά, πραγματοποιήθηκε βιβλιογραφική ανασκόπηση με στόχο να καταγράψει τις υπηρεσίες, τα πλεονεκτήματα, τα μειονεκτήματα, το θέμα της ασφάλειας και τους κινδύνους που κρύβει η ηλεκτρονική τραπεζική και πως μπορούν αυτοί να αντιμετωπιστούν. Επίσης καταγράφεται η υπάρχουσα κατάσταση που επικρατεί στην Ελλάδα όσο αφορά το E-Banking και τα Capital Controls. Ακόμα, δημιουργήθηκε ερωτηματολόγιο για τις ανάγκες της πτυχιακής μελέτης που αφορά τους παράγοντες που επηρεάζουν τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των περιορισμών κεφαλαίων.

Για την εμπειρική ανάλυση χρησιμοποιήθηκαν γραφήματα, πίνακες συνάφειας και έλεγχοι ανεξαρτησίας μέσω του προγράμματος SPSS, ώστε να εκτιμηθεί η υπάρχουσα κατάσταση στην Ελληνική αγορά και τι γνώμη έχουν οι καταναλωτές για τις υπηρεσίες αυτές. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι παράγοντες όπως το φύλο, η ηλικία, το ετήσιο εισόδημα και η επαγγελματική ιδιότητα επηρεάζουν το Internet Banking και τα Capital Controls σε ορισμένες κατηγορίες.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ: Ηλεκτρονική τραπεζική, περιορισμοί κεφαλαίων, ασφάλεια, κίνδυνοι, Ελληνική περίπτωση.

ABSTRACT

Our dissertation aims to investigate the current situation in the Greek Economy as regards to the Internet Banking sector after the introduction of the Capital Controls. More particularly, it includes a report of the provided services, the pros and cons of the internet banking usage, the security concerns and possible solutions. In addition, our research includes a questionnaire about the factors that affect the usage of internet banking after the introduction of the capital controls. Our statistical analysis was carried out through the SPSS software package, including descriptive and bivariate statistics. The results of our analysis confirmed our assumptions that demographic and other factors affect the internet banking sector and the imposition of the capital controls.

KEYWORDS: Internet Banking, Capital Controls, Greek Economy, security concerns, protection

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίν.1: (1) Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας.....	σ.66
Πίν.2: (2) Πίνακας συνάφειας.....	σ.66
Πίν.3: (3) Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας.....	σ.67
Πίν.4: (4) Πίνακας συνάφειας.....	σ.68
Πίν.5: (5) Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας.....	σ.69
Πίν.6: (6) Πίνακας συνάφειας.....	σ.69
Πίν.7: (7) Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας.....	σ.70
Πίν.8: (8) Πίνακας συνάφειας.....	σ.71
Πίν.9: (9) Πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας.....	σ.72
Πίν.10: (10) Πίνακας συνάφειας.....	σ.72

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχ.1: Κατανομή του δείγματος ως προς το φύλο.....	σ.35
Σχ.2: Κατανομή του δείγματος ως προς την ηλικία.....	σ.36
Σχ.3: Κατανομή του δείγματος ως προς την επαγγελματική ιδιότητα.....	σ.37
Σχ.4: Κατανομή του δείγματος ως προς το επίπεδο σπουδών.....	σ.38
Σχ.5: Κατανομή του δείγματος ως προς το ετήσιο εισόδημα.....	σ.39
Σχ.6: Κατανομή του δείγματος ως προς την συχνότητα συναλλαγών με την τράπεζα	σ.40
Σχ.7: Κατανομή συχνοτήτων ως προς τη χρήση του E-Banking.....	σ.41
Σχ.8: Κατανομή του δείγματος ως προς τη χρήση του E-Banking ανά φύλο.....	σ.42
Σχ.9: Κατανομή του δείγματος ως προς τη χρήση του E-Banking ανά ηλικία.....	σ.43

Σχ.10: Κατανομή του δείγματος ως προς τη χρήση του E-Banking ανά ετήσιο εισόδημα.....	σ.44
Σχ.11: Κατανομή του δείγματος ως προς τη χρήση του E-Banking ανά επίπεδο σπουδών.....	σ.45
Σχ.12: Κατανομή του δείγματος ως προς τις υπηρεσίες του E-Banking.....	σ.46
Σχ.13: Κατανομή του δείγματος ως προς τη χρήση του E-Banking και των περιορισμών κεφαλαίων.....	σ.47
Σχ.14: Κατανομή του δείγματος ως προς την εξοικονόμηση χρόνου.....	σ.48
Σχ.15: Κατανομή του δείγματος ως προς την εξοικονόμηση χρόνου ανά φύλο...σ.49	
Σχ.16: Κατανομή του δείγματος ως προς τη μείωση κόστους.....	σ.50
Σχ.17: Κατανομή του δείγματος ως προς την πληρέστερη εικόνα.....	σ.51
Σχ.18: Κατανομή του δείγματος ως προς τις περιορισμένες υπηρεσίες.....	σ.52
Σχ.19: Κατανομή του δείγματος ως προς τη δυσκολία στο χειρισμό.....	σ.53
Σχ.20: Κατανομή του δείγματος ως προς τη δυσκολία στο χειρισμό ανά ηλικία..σ.54	
Σχ.21: Κατανομή του δείγματος ως προς την ασφάλεια.....	σ.55
Σχ.22: Κατανομή του δείγματος ως προς την ασφάλεια ανά τη χρήση του E-Banking.....	σ.56
Σχ.23: Κατανομή του δείγματος ως προς τις ηλεκτρονικές αγορές.....	σ.57
Σχ.24: Κατανομή του δείγματος ως προς τις επιπτώσεις των Capital Controls στις οικονομικές συναλλαγές.....	σ.58
Σχ.25: Κατανομή του δείγματος ως προς τις επιπτώσεις των Capital Controls στην Ελληνική οικονομία.....	σ.59
Σχ.26: Κατανομή του δείγματος ως προς τις επιπτώσεις των Capital Controls στην Ελληνική οικονομία ανά ηλικία.....	σ.60
Σχ.27: Κατανομή του δείγματος ως προς την ικανοποίηση των υπηρεσιών του E-Banking.....	σ.61
Σχ.28: Κατανομή του δείγματος ως προς τη χρήση του E-Banking στο μέλλον.....	σ.62

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εργασία αυτή αναφέρεται στο E-Banking υπό το καθεστώς των περιορισμών κεφαλαίων καθώς και η ελληνική περίπτωση. Το E-Banking ορίζεται ως οι υπηρεσίες που παρέχει η κάθε τράπεζα χωρίς τη φυσική παρουσία του πελάτη στα υποκαταστήματά τους. Η τεχνολογία, η οποία έχει πάρει μεγάλες διαστάσεις σε όλο τον κόσμο, μπορεί στις μέρες μας να προσφέρει υπηρεσίες που στο παρελθόν δεν θα μπορούσε κανείς να φανταστεί. Οι δυνατότητες που μπορεί να προσφέρουν οι τράπεζες στους πελάτες είναι οι αυτόματες ταμειακές μηχανές, οι ηλεκτρονικές αγορές μέσω καρτών, οι τηλεφωνικές συναλλαγές και οι ηλεκτρονικές συναλλαγές ή' αλλιώς E-Banking (Αγγέλης, 2005).

Σκοπός της πτυχιακής εργασίας είναι να διαπιστωθεί αν στην Ελλάδα χρησιμοποιείται το E-Banking, ποιες είναι οι υπηρεσίες που προσφέρονται από την ηλεκτρονική τραπεζική, οι κίνδυνοι που κρύβει και εάν έχει επηρεαστεί η χρήση του από την επιβολή των περιορισμών κεφαλαίων. Οι τράπεζες προσπαθούν να προσαρμοστούν στους ρυθμούς της οικονομίας. Με το E-Banking, όλοι οι πελάτες μπορούν να πραγματοποιούν συναλλαγές όλο το χρόνο, 24 ώρες το 24ωρο, όλες τις ημέρες της εβδομάδας. Με αυτό τον τρόπο, μπορούν να εξοικονομήσουν χρόνο και σε κάποιες περιπτώσεις και κόστος. Τα οφέλη από τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής που μπορούν να αποκομίσουν οι πελάτες των τραπεζών από την υπηρεσία του E-Banking είναι πολλά και προφανή (Καρέκλης, 2003).

Το E-Banking προσφέρει πολλές υπηρεσίες, όπως το Mobile Banking, το Phone Banking και το PC Banking δηλαδή δίνει τη δυνατότητα στον πελάτη να έχει επαφή με την τράπεζα ηλεκτρονικά με πολλούς τρόπους (Shaikh & Karjaluoto, 2015). Επίσης θα γίνει αναφορά και στην υπηρεσία του ATM, του πρώτου δικτύου παροχής υπηρεσιών που πρόσφερε η τράπεζα στον πελάτη χωρίς να είναι αναγκαία η φυσική του παρουσία στο υποκατάστημα της τράπεζας, πριν γίνει η ανάπτυξη των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής (Σινανιώτη-Μαρούδη και Φαρσαρώτας, 2005).

Στόχος κάθε τράπεζας είναι να διασφαλίσει το απόρρητο των ηλεκτρονικών συναλλαγών και να παρέχει ασφάλεια ως προς τους πελάτες γι' αυτό και τα

Η χρήση του Internet Banking υπό το καθεστώς των περιορισμών κεφαλαίων.
Η Ελληνική περίπτωση.

χρηματοπιστωτικά ιδρύματα προσπαθούν συνεχώς να αναπτύξουν ένα περιβάλλον που θα είναι ασφαλές, θα κερδίσει την εμπιστοσύνη των πελατών και θα τους παρέχει ομαλή λειτουργία στις ηλεκτρονικές τους συναλλαγές (Dixon & Nixon, 2000). Οι τράπεζες χρησιμοποιούν μεθόδους που είναι σύγχρονες και ανιχνεύουν απειλές και μπορούν να αντιδράσουν ταχύτερα. Με αυτόν τον τρόπο μπορεί να προστατεύσουν τους πελάτες τους από τις παραβιάσεις των προσωπικών τους στοιχείων μέχρι την αλλοίωση ή την καταστροφή του λογαριασμού τους (Sanmugam , 2012). Πρέπει συνεχώς να βρίσκουν τρόπους ώστε να νιώθουν οι πελάτες τους ασφαλής όταν χρησιμοποιούν αυτές τις υπηρεσίες (Shah & Clarke ,2009).

Το κίνητρο της εργασίας είναι να μελετηθεί αν στην Ελλάδα χρησιμοποιείται το E-Banking από τους καταναλωτές καθώς και πόσο συχνά χρησιμοποιείται. Επίσης, θέλουμε να εξετάσουμε αν η χρήση του E-Banking έχει αυξηθεί το τελευταίο διάστημα με την επιβολή των Capital Controls. Όλες οι τράπεζες σήμερα παρέχουν στους πελάτες τους ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Οι πελάτες, έχοντας αυτές τις δυνατότητες, μπορούν να πιστώνουν και να χρεώνουν τους λογαριασμούς τους μέσα από το διαδίκτυο, να μεταφέρουν κεφάλαια από το δικό τους λογαριασμό σε κάποιον άλλον και μπορούν επίσης να κάνουν αιτήσεις για απόκτηση πιστωτικής ή και άλλης κάρτας κλπ. (Chavan, 2013).

Το E-Banking πρωτοεμφανίστηκε στις Η.Π.Α το 1988, το οποίο η πρώτη του ονομασία ήταν Home-Banking. Με την πάροδο των χρόνων εμφανίστηκε και σε άλλες τράπεζες σε όλο τον κόσμο. Στην Ελλάδα, η τράπεζα ΕΓΝΑΤΙΑ το 1997 δημιούργησε πρώτη την δική της ιστοσελίδα, ενώ στη συνέχεια όλες οι τράπεζες της Ελλάδος δημιούργησαν την δική τους ιστοσελίδα. Η υπηρεσία που χρησιμοποιήθηκε από την ΕΓΝΑΤΙΑ ονομάστηκε υπηρεσία Web-Teller (Αγγέλης, 2005). Το ηλεκτρονικό χρήμα σύμφωνα με εκτιμήσεις θα ξεπεράσει σε προτιμήσεις το ρευστό χρήμα καθώς οι πελάτες εξοικονομούν χρόνο κατά βάση και σε άλλες περιπτώσεις και κόστος (Shah & Clarke ,2009).

Η παρούσα εργασία χωρίζεται σε δύο βασικά μέρη. Στο πρώτο μέρος της εργασίας προσεγγίζεται η έννοια του E-Banking, θεωρητικά μέσα από Ελληνική και ξενόγλωσση βιβλιογραφία, καθώς και το καθεστώς των περιορισμών κεφαλαίων. Στο δεύτερο μέρος της εργασίας πραγματοποιήθηκε έρευνα με σκοπό την εμπειρική προσέγγιση σχετικά με το E-Banking στην Ελλάδα.

Πιο συγκεκριμένα, η εργασία χωρίστηκε σε 4 κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο, αναλύονται οι βασικές έννοιες του E-Banking (όπως ορισμός, ιστορική αναδρομή, πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα του E-Banking). Επίσης, παρουσιάζεται το κατά πόσο το E-Banking είναι ασφαλές, τους κινδύνους που μπορεί να υπάρξουν σε μία συναλλαγή καθώς και πως μπορεί να διασφαλιστεί η ασφάλεια σε μια ηλεκτρονική συναλλαγή. Στο δεύτερο κεφάλαιο, αναλύονται οι βασικές έννοιες για τους περιορισμούς κεφαλαίων (τι είναι οι περιορισμοί κεφαλαίων, ιστορική αναδρομή) καθώς και αν έχει επηρεάσει τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα.

Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύεται η μεθοδολογία της έρευνας, δηλαδή οι στόχοι της έρευνας, η επιλογή του δείγματος, το ερωτηματολόγιο της έρευνας καθώς και η μεθοδολογική προσέγγιση της έρευνας. Πιο αναλυτικά στόχος της έρευνας είναι να διαπιστωθεί αν οι καταναλωτές χρησιμοποιούν το E-Banking και πόσο έχει επηρεαστεί η υπηρεσία από τα Capital Controls. καθώς και τι γνώμη έχουν για τα πιθανά πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που παρέχει η υπηρεσία. Όσο αφορά την επιλογή του δείγματος συμμετείχαν 145 καταναλωτές άνω των 18, οι οποίοι έχουν δυνατότητα πραγματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στην Αθήνα και διήρκεσε δύο μήνες περίπου.

Οι ερωτήσεις που δημιουργήθηκαν ήταν κυρίως κλειστού τύπου, ενώ υπήρχαν και ερωτήσεις με κλίμακα Likert. Στο ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκαν 18 βασικές ερωτήσεις, οι οποίες οι δύο είχαν από τέσσερα υποερωτήματα. Αποτελείται από δύο κύρια μέρη, τα ατομικά χαρακτηριστικά και τις κύριες ερωτήσεις. Τέλος, στην ενότητα μεθοδολογική προσέγγιση θα γίνει και έλεγχος ανεξαρτησίας κάποιων μεταβλητών που αφορούν τις ερευνητικές υποθέσεις, ώστε να διαπιστωθεί αν η μία μεταβλητή επηρεάζει την άλλη. Ο έλεγχος ανεξαρτησίας θα γίνει με τη διαδικασία χ^2 η οποία είναι από τις πιο διαδεδομένες τεχνικές που χρησιμοποιούνται για την ανάλυση δυο μεταβλητών.

Στο τέταρτο κεφάλαιο, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας. Στο πρώτο μέρος αναλύονται σε γραφήματα οι απαντήσεις του δείγματος κυρίως των ατομικών χαρακτηριστικών αλλά και των κύριων ερωτήσεων. Στο δεύτερο μέρος αναλύονται οι ερευνητικές υποθέσεις και τα αποτελέσματα τους. Η επεξεργασία των απαντήσεων που δόθηκαν από το δείγμα έγινε μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή και του προγράμματος SPSS. Κατόπιν, αναλύονται και σχολιάζονται τα συμπεράσματα της

Η χρήση του Internet Banking υπό το καθεστώς των περιορισμών κεφαλαίων.
Η Ελληνική περίπτωση.

έρευνας σχετικά με τις προτιμήσεις των καταναλωτών αλλά και των προσωπικών απόψεων όσο αφορά την ηλεκτρονική τραπεζική και τα Capital Controls. Τέλος, παρατίθενται οι βιβλιογραφικές πηγές καθώς και το ερευνητικό εργαλείο της έρευνας το ερωτηματολόγιο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΕΙΣ ΤΟΥ E-BANKING

1.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ E-BANKING

Η παγκόσμια ορολογία Internet Banking στην Ελληνική γλώσσα αποδίδεται ως <<Διαδικτυακή τραπεζική>> ή αλλιώς E-Banking. Οι έννοιες Internet Banking και E-Banking δεν είναι διαφορετικές και δεν μπορεί να γίνει διάκριση της έννοιας. Το E-Banking περιλαμβάνει όλους τους τρόπους και τις δυνατότητες επαφής της τράπεζας και του πελάτη μέσω των ηλεκτρονικών συστημάτων. Η ηλεκτρονική τραπεζική (E-Banking) όπως προαναφέρθηκε χαρακτηρίζεται από διάφορες έννοιες. Κατά βάση χωρίζεται σε ATM, Mobile-Banking, Phone-Banking και PC-Banking. Ανάλογα με το κανάλι που χρησιμοποιείται για τη πραγματοποίηση συναλλαγών χωρίζεται στα παραπάνω είδη.

Συνοψίζοντας την έννοια, το E-Banking είναι οι υπηρεσίες εκείνες που μπορούν οι πελάτες να κάνουν συνεχώς συναλλαγές χωρίς να είναι αναγκαία η φυσική τους παρουσία στο υποκατάστημα της τράπεζας (Σινανιώτη-Μαρούδη και Φαρσαρώτας, 2005). Κάποιες από τις υπηρεσίες που παρέχονται στην ηλεκτρονική τραπεζική είναι οι ενημερώσεις στις κινήσεις των λογαριασμών και των πιστωτικών καρτών, η πληρωμή για δόσεις δανείων ή οποιαδήποτε άλλη συναλλαγή που έχει να κάνει με πληρωμή ή εξόφληση λογαριασμών.

Η ηλεκτρονική τραπεζική έχει εξελιχθεί και εξελίσσεται συνεχώς αφού στις μέρες μας διατίθενται και πιο εξειδικευμένες υπηρεσίες όπως η ανταλλαγή προσωπικών μηνυμάτων με την τράπεζα και προσωπικές προσφορές. Επίσης, δίνει την δυνατότητα να εκτυπώσει ο πελάτης τις αποδείξεις από τις συναλλαγές που πραγματοποιεί καθώς και να ενημερώνεται για πιο ειδικές υπηρεσίες όπως είναι οι χρηματιστηριακές συναλλαγές (Chavan, 2013) . Από την άλλη πλευρά όμως, η ηλεκτρονική τραπεζική μπορεί να επιφέρει προβλήματα στους χρήστες της καθώς αν παραβιαστεί μπορεί να υποκλαπούν ή να καταστραφούν προσωπικά στοιχεία και πληροφορίες. Τα τραπεζικά ιδρύματα χρησιμοποιούν ηλεκτρονικά μέσα τελευταίας

τεχνολογίας με σκοπό να προστατεύσουν και να προσφέρουν ασφάλεια στους πελάτες.

Το E-Banking είναι μια υπηρεσία που εξυπηρετεί εκατομμύρια κόσμο στον πλανήτη προσφέροντας υπηρεσίες που παλαιότερα δεν μπορούσαν να πραγματοποιήσουν χωρίς τη φυσική τους παρουσία. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να έχουν άμεση εξυπηρέτηση με τις τράπεζες εξοικονομώντας χρόνο και οι τράπεζες να αποκτήσουν περισσότερη επικοινωνία και εμπιστοσύνη με τους πελάτες τους (Αγγέλης, 2005).

1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Η ιστορία του E-Banking είναι μεγάλη σε σύγκριση πάντα με τις μορφές του ηλεκτρονικού εμπορίου που διαθέτουμε σήμερα. Οι πρώτες μορφές ηλεκτρονικής τραπεζικής εμφανίστηκαν τη δεκαετία του '80 καλύπτοντας τη διατραπεζική επικοινωνία με την χρήση του δικτύου SWIFT και των αντίστοιχων μηνυμάτων. Στην συνέχεια, στις αρχές την δεκαετίας του '90 πραγματοποιήθηκαν οι πρώτες εφαρμογές Financial EDI. Αυτές οι εφαρμογές επέτρεπαν την επικοινωνία ανάμεσα στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και επίσης την επικοινωνία μεταξύ των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων με τις επιχειρήσεις με σκοπό την διευκόλυνση του εμπορίου. Όσο αφορά την πρώτη εμφάνιση του E-Banking αυτή ήταν το 1988 στις ΗΠΑ όπου ονομάστηκε Home-banking. Στην Ελλάδα η πρώτη τράπεζα που δημιούργησε το δικό της E-Banking ήταν η τράπεζα ΕΓΝΑΤΙΑ το 1977 η οποία ονομάστηκε Web-teller (Καρέκλης, 2003). Όπως είναι φυσιολογικό, οι τράπεζες έχουν ως σκοπό να μεγιστοποιήσουν τα κέρδη τους με το μικρότερο δυνατό κόστος.

Με την τεχνολογία να εξελίσσεται συνεχώς, και το Internet να έχει εισέλθει στην καθημερινότητα τις πλειοψηφίας των ανθρώπων, οι τράπεζες έπρεπε να δημιουργήσουν ένα σύστημα που οι καταναλωτές θα πραγματοποιούσαν μέσα από το διαδίκτυο τις όποιες συναλλαγές τους αντικαθιστώντας τον παραδοσιακό τρόπο πληρωμής. Έτσι, έπρεπε να φτιαχτεί ένα ηλεκτρονικό σύστημα που θα εξυπηρετούσε τους πελάτες τους και τα ίδια τα τραπεζικά ιδρύματα (Αγγέλης, 2005). Σκοπός της τράπεζας είναι με την ηλεκτρονική τραπεζική να κερδίσουν την εμπιστοσύνη των

πελατών τους και όχι μόνο και να προσφέρουν ένα πλαίσιο που θα είναι κατασκευασμένο πάνω στις ανάγκες των καταναλωτών. Στην σημερινή εποχή, η ηλεκτρονική τραπεζική έχει εξελιχθεί πολύ σε σχέση με τα παλαιότερα χρόνια, και έχει λάβει τεράστιες διαστάσεις σε παγκόσμιο επίπεδο (Chavan, 2013).

1.3 ΜΟΡΦΕΣ E-BANKING

Στην ενότητα αυτή θα αναλυθεί πώς διακρίνεται το E-Banking και τι προσφέρει η κάθε υπηρεσία του. Η ηλεκτρονική τραπεζική μπορεί να διακριθεί σε Phone-Banking, Mobile-Banking, PC-BANKING και ATM. Δηλαδή, θα περιγράψουμε όλους τους πιθανούς τρόπους και τις δυνατότητες που προσφέρει η κάθε υπηρεσία με σκοπό την καλύτερη διευκόλυνση του πελάτη. Οι υπηρεσίες χωρίζονται ανάλογα με το κανάλι που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί ώστε να διανεμηθούν οι τραπεζικές υπηρεσίες και τα προϊόντα (Σινανιώτη-Μαρούδη και Φαρσαρώτας, 2005).

1.3.1 PHONE-BANKING

Μια κατηγορία της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι το Phone-Banking, το οποίο αναφέρεται στις τραπεζικές συναλλαγές μέσω του τηλεφώνου σταθερού ή κινητού. Οι τραπεζικές συναλλαγές μέσω του κινητού τηλεφώνου υποστηρίζονται μέσω Browser. Οι πελάτες των τραπεζών χρησιμοποιώντας το τηλέφωνο τους μπορούν να ελέγξουν θέματα που αφορούν τα υπόλοιπά τους και τις τελευταίες κινήσεις των τραπεζικών τους λογαριασμών. Επίσης, έχουν την δυνατότητα να πληροφορηθούν οποιαδήποτε στιγμή επιθυμούν το διαθέσιμο υπόλοιπο τους καθώς και τις κινήσεις των πιστωτικών τους καρτών (Αγγέλης, 2005). Το Phone-Banking προσφέρει και άλλες υπηρεσίες όπως την μεταφορά χρημάτων σε άλλον λογαριασμό, την δυνατότητα να ενημερωθούν για την κατάσταση των στεγαστικών και άλλων δανείων τους, καθώς και να πληρώσουν λογαριασμούς εταιρειών κινητής τηλεφωνίας ή άλλων εταιρειών.

Η υπηρεσία αυτή έχει υψηλό κόστος για την τράπεζα και δεν προσφέρει ασφάλεια στους χρήστες του Phone-Banking αφού μπορούν να εξαπατηθούν πολύ εύκολα. Αυτό συμβαίνει γιατί η αναγνώριση φωνής δεν μπορεί να γίνει μέσω τηλεφώνου με

αποτελεσμα η ασφάλεια να είναι μηδαμινή (Σινανιώτη-Μαρούδη και Φαρσαρώτας, 2005). Το Phone-Banking είναι μια υπηρεσία που μπορεί να διευκολύνει πάρα πολλούς χρήστες και το καθήκον της τράπεζας είναι να παρέχει τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας στον πελάτη καθώς και την εμπιστοσύνη που ζητάει από εκείνη. Τα πιο βασικά στοιχεία που θα πρέπει να δοθούν ιδιαίτερο βάρος στην πραγματοποίηση των συναλλαγών είναι το κατά πόσο είναι ασφαλές το κινητό τηλέφωνο, η ταυτοποίηση του χρήστη, καθώς και η μυστικότητα των δεδομένων. Αφού γίνουν οι απαραίτητες διαδικασίες αναγνώρισης στοιχείων και είναι όλα σωστά τότε ο χρήστης θα μπορεί να χρησιμοποιήσει αυτόματα την υπηρεσία του Phone-Banking (Shaikh & Karjaluoto, 2015).

1.3.2 MOBILE-BANKING

Ένας τομέας που έχει εξελιχθεί πολύ και πρόκειται να εξελιχθεί ακόμα περισσότερο στο άμεσο μέλλον είναι το Mobile-Banking. Η υπηρεσία του Mobile-Banking επιτρέπει ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου με τη μορφή γραπτών μηνυμάτων και με τη χρήση της τεχνολογίας WAP. Λόγω της μεγάλης αύξησης των κινητών τηλεφώνων, η χρήση του Mobile-Banking θα εξελίσσεται συνεχώς. Το βασικό πρόβλημα και αυτής της υπηρεσίας της ηλεκτρονικής τραπεζικής (όπως και η υπηρεσία Phone-Banking) είναι η ασφάλεια (Σινανιώτη-Μαρούδη και Φαρσαρώτας, 2005). Οι συναλλαγές αυτές πραγματοποιούνται από συσκευές νέας τεχνολογίας με ενσωματωμένο Web Browser όπως τα Smartphones και οι υπολογιστές χειρός.

Κάποιες βασικές υπηρεσίες που προσφέρει αυτό το είδος του E-Banking είναι η διαχείριση λογαριασμών, καρτών και δανείων από τους πελάτες της τράπεζας, η παρακολούθηση και η αποτίμηση χαρτοφυλακίων, οι πληρωμές και οι μεταφορές χρημάτων και λογαριασμών. Επίσης, το Mobile-Banking δίνει την δυνατότητα ενημέρωσης σε πραγματικό χρόνο την τιμή της μετοχής, καθώς και την δυνατότητα στον πελάτη να ενημερωθεί για τυχόν πληροφορίες και διαφημιστικά μηνύματα για υπηρεσίες, προϊόντα και προσφορές για την εκάστοτε τράπεζα που χρησιμοποιεί ο κάθε χρήστης (Shaikh & Karjaluoto, 2015). Η υπηρεσία αυτή, προσφέρει ότι προσφέρουν και οι άλλες υπηρεσίες του E-Banking.

Συμπερασματικά, ο πελάτης για να αποκτήσει και να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία αυτή, θα πρέπει να έρθει σε ειδική συμφωνία με το τραπεζικό ίδρυμα για τη χρήση των SMS(μηνυμάτων) και τη διεκπεραίωση συναλλαγών μέσω του Mobile-Banking (Shah & Clarke,2009).

1.3.3 PC-BANKING

Η υπηρεσία PC-Banking ή αλλιώς Personal Computer Banking προσφέρει τα ίδια με το Mobile-Banking και το Phone-Banking. Δηλαδή προσφέρει την δυνατότητα ο πελάτης να δει το τραπεζικό διαθέσιμο υπόλοιπό του, να πληρώσει τους λογαριασμούς του (τηλέφωνο, ηλεκτρικό ρεύμα, δάνεια και ότι άλλο επιθυμεί), καθώς και να κάνει αίτηση για να μεταφέρει χρήματα σε άλλον λογαριασμό. Όλες αυτές οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες από την τράπεζα για τους πελάτες, οι οποίοι θα μπορούν να τα χρησιμοποιούν μέσω του προσωπικού τους υπολογιστή. Στην υπηρεσία του PC-Banking οι χρήστες θα πρέπει να είναι πολύ προσεχτικοί στο θέμα της ασφάλειας καθώς υπάρχει πιθανότητα να παραβιαστεί ο λογαριασμός, αλλοιώνοντας ή καταστρέφοντας προσωπικά δεδομένα και στοιχεία (Shah & Clarke,2009). Τέλος, οι τράπεζες θα πρέπει να βρουν τρόπους να λύσουν τα όποια ζητήματα απασχολούν τους πελάτες τους, ώστε να μπορούν να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους με ασφάλεια και να είναι σε ένα μεγάλο ποσοστό ευχαριστημένοι (Shaikh & Karjaluoeto, 2015).

1.3.4 ATM

Τα ATM αποτελούν τον οδηγό των αυτόματων συναλλαγών και θεωρείται το πρώτο είδος της διαδικτυακής τραπεζικής, αφού με τη χρήση αυτών τα τραπεζικά ιδρύματα κατάφεραν να απορροφήσουν τον κόσμο από τα ταμεία των καταστημάτων (Sanmugam , 2012). Ο παγκόσμιος όρος Automatic Teller Machines σε συντομία ATM αποδίδεται στην Ελληνική γλώσσα ως Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές. Τα μηχανήματα μπορούν να εξυπηρετούν τους πελάτες των τραπεζών κάθε μέρα, όλο το χρόνο, 24 ώρες το 24ωρο. Το μόνο που χρειάζονται για να μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα μηχανήματα των ATM είναι μια μαγνητική κάρτα και ένας

προσωπικός κωδικός αριθμός (PIN). Αυτά τα στοιχεία δίνονται ξεχωριστά σε κάθε πελάτη και είναι μοναδικά.

Μια ATM μηχανή αποτελείται από δύο βασικά τμήματα. Το πρώτο τμήμα είναι το ηλεκτρονικό τμήμα που εξυπηρετεί στην αποστολή και στη λήψη στοιχείων, ενώ το δεύτερο τμήμα αποτελείται από το μηχανικό τμήμα όπου μετριοούνται με ακρίβεια τα χαρτονομίσματα και εκδίδονται οι αποδείξεις σε αυτούς που το χρησιμοποιούν για την οποιαδήποτε κίνηση πραγματοποιήσουν (ανάληψη, κατάθεση, ενημέρωση υπολοίπου, πληρωμή οφειλών, κτλπ) . Οι υπηρεσίες αυτές βέβαια, ποικίλλουν και διαφοροποιούνται από τράπεζα σε τράπεζα, αφού η κάθε μία έχει διαφορετικό λογισμικό και πρόγραμμα για τα ATM. Μία ATM μηχανή μπορεί να προσφέρει λιγότερα από μια διαδικτυακή τραπεζική, αλλά σε σχέση με το παρελθόν έχει εξελιχθεί και αναβαθμιστεί σε σημαντικό βαθμό. Αυτό σημαίνει ότι δεν χρησιμοποιείται από τους πελάτες μόνο για ανάληψη ή κατάθεση μετρητών αλλά και για άλλες υπηρεσίες που προαναφέρθηκαν όπως ενημέρωση υπολοίπου και πληρωμές οφειλών.

Η ATM μηχανή μπορεί να εξυπηρετήσει πάρα πολλούς πελάτες, αφού είναι διαθέσιμη στα περισσότερα υποκαταστήματα των τραπεζών, σχεδόν σε όλη την Ελλάδα. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα ο πελάτης να μπορεί να την χρησιμοποιήσει οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας επιθυμεί εύκολα και γρήγορα. Τέλος, οι μηχανές των ATM προστατεύονται από το σύστημα Δ.Ι.Α.Σ, ένα σύστημα που θεωρείται ιδιαίτερα ασφαλές για τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται από τους πελάτες της εκάστοτε τράπεζας.(Αγγέλης, 2005).

1.4 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Η ηλεκτρονική τραπεζική μπορεί να προσφέρει πολλά πράγματα στους καταναλωτές εξοικονομώντας πολύτιμο χρόνο γι' αυτούς και δίνοντας τους πολλές επιλογές. Υπάρχουν πολλά πλεονεκτήματα που προσφέρει το E-Banking τόσο στους χρήστες όσο και στις τράπεζες. Στις παρακάτω δύο υπο-ενότητες θα αναλυθούν τα πλεονεκτήματα του E-Banking για τους χρήστες και για τις τράπεζες (Παπαγεωργίου, 2003). Οι καταναλωτές μπορούν να επωφεληθούν από τις πολλές υπηρεσίες που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική, αφού με το πάτημα ενός κουμπιού μπορούν να κάνουν ότι συναλλαγές θέλουν χωρίς να σπαταλήσουν χρόνο. Τα κυριότερα πλεονεκτήματα είναι η υψηλή ταχύτητα συναλλαγών, η εύκολη πρόσβαση, η διαθεσιμότητα και το οικονομικό όφελος. Πιο αναλυτικά:

➤ **ΥΨΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ:** Ένα επιπλέον πλεονέκτημα της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι ότι οι δικτυακοί τύποι μέσα από τις υπηρεσίες αυτές εξυπηρετούν τους πελάτες τους γρηγορότερα απ'ότι μπορούν να εξυπηρετηθούν από τα ταμεία των υποκαταστημάτων των τραπεζών καθώς εκτελούν όσες συναλλαγές επιθυμούν άμεσα αλλά και όποτε το επιθυμούν (Sanmugam, 2012). Η συναλλαγή πραγματοποιείται χωρίς να σπαταλήσει πολύτιμο χρόνο ο πελάτης, αφού όλες οι υπηρεσίες του E-Banking είναι συγκεντρωμένες. Αυτό εξυπηρετεί εκατομμύρια ανθρώπους παγκοσμίως που ίσως δεν έχουν το χρόνο να πληρώσουν τις οφειλές τους στα ταμεία των τραπεζών καθιστώντας μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής την ζωή τους πιο εύκολη (Shaikh & Karjaluoto, 2015).

➤ **ΕΥΚΟΛΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ:** Πιο αναλυτικά, με την έννοια εύκολη πρόσβαση εννοούμε την δυνατότητα που έχει το E-Banking για πρόσβαση στον προσωπικό λογαριασμό του πελάτη από οποιοδήποτε σημείο βρίσκεται με την προϋπόθεσή να έχει σύνδεση στο διαδίκτυο. Αυτό σημαίνει ότι ο πελάτης δεν

χρειάζεται να πηγαίνει σε τραπεζικά υποκαταστήματα, αλλά από την προσωπική του συσκευή να πραγματοποιεί όσες συναλλαγές θέλει (Sanmugam, 2012). Το θετικό σε αυτήν την υπηρεσία είναι ότι δεν χρειάζεται κάποιο ειδικό λογισμικό αλλά αρκεί ένας υπολογιστής ή κινητό με σύνδεση στο Internet. Αν υπάρχει σύνδεση, τότε μπορούν να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής (Σινανιώτη-Μαρούδη και Φαρσαρώτας, 2005).

➤ **ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ:** Πιο αναλυτικά, η διαθεσιμότητα αφορά τους πελάτες των τραπεζών, οι οποίοι έχουν την ευχέρεια όποια στιγμή της ημέρα επιθυμούν να πραγματοποιήσουν συναλλαγές να τις κάνουν (Καρεκλής, 2003). Η υπηρεσία του E-Banking είναι πάντα ανοιχτή, 24 ώρες το 24ωρο, όλες τις ημέρες, όλο το χρόνο. Σε αντίθεση με τα υποκαταστήματα της τράπεζας που λειτουργούν από Δευτέρα έως Παρασκευή και για λίγες ώρες το πρωί, η ηλεκτρονική τραπεζική προσφέρει τις υπηρεσίες της όλη την ημέρα χωρίς καθυστερήσεις και σπατάλη χρόνου. Η πρόσβαση στην υπηρεσία μπορεί να είναι εφικτή όποτε την χρειαστούν (Chavan, 2013).

➤ **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΟΦΕΛΟΣ:** Οι πελάτες όταν θέλουν να κάνουν συναλλαγή με την τράπεζα π.χ να πληρώσουν λογαριασμούς, θα πρέπει να καταβάλλουν ένα χρηματικό ποσό σαν έξτρα χρέωση. Οι τράπεζες λοιπόν, για να προσελκύσουν κόσμο ώστε να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, έχουν αφαιρέσει σε αρκετές ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές τις έξτρα χρεώσεις ώστε να δώσουν ώθηση και κάποιου είδους bonus σε αυτούς που το χρησιμοποιούν (Shaikh & Karjaluoto, 2015). Ένα μεγάλο ποσοστό των καταναλωτών δεν έχουν ενημερωθεί σωστά για τις υπηρεσίες που μπορεί να προσφέρει με αποτέλεσμα να μην τα γνωρίζουν όλα αυτά (Σινανιώτη-Μαρούδη και Φαρσαρώτας, 2005).

Οι καταναλωτές όπως προαναφέρθηκε, έχουν πολλά κίνητρα ώστε να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Από την άλλη μεριά όμως, και οι τράπεζες ευνοούνται όταν οι καταναλωτές κάνουν χρήση E-Banking. Τα

κυριότερα πλεονεκτήματα είναι η εμπιστοσύνη και η συνεργασία που χτίζεται με τους πελάτες καθώς και η μείωση του λειτουργικού κόστους των τραπεζικών ιδρυμάτων. Πιο αναλυτικά:

➤ **ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ:** Έχοντας συναλλαγές με τους πελάτες, οι τράπεζες προσπαθούν με τις υπηρεσίες που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη τους και η σχέση μεταξύ τους. Αν οι πελάτες μείνουν ευχαριστημένοι με τις υπηρεσίες και εξοικειωθούν με αυτές που θα τους προσφέρει η τράπεζα που έχουν επιλέξει για να κάνουν τις συναλλαγές, τότε δεν έχουν λόγο να αλλάξουν τράπεζα. Ακόμα, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες εξυπηρετούν και κάτοικους του εξωτερικού οι οποίοι έχουν την δυνατότητα μέσω διαδικτύου να κάνουν συναλλαγές. Η παροχή Online υπηρεσιών δεν περιορίζει τις τράπεζες γεωγραφικά, κάνοντας έτσι πιο εύκολο τον τρόπο να μπορούν να προσελκύσουν πελάτες που είναι σε απομακρυσμένα μέρη και να διευρύνουν την πελατειακή τους βάση (Sanmugam, 2012). Πιο συγκεκριμένα, κάποιοι καταναλωτές ίσως δεν μπορούν λόγω απόστασης να επισκεφθούν κάποιο υποκατάστημα τράπεζας. Με τις Online υπηρεσίες, όλοι μπορούν να κάνουν συναλλαγές χωρίς να είναι αναγκασμένοι να πάνε οι ίδιοι. Τελειώνοντας, τα πιστωτικά ιδρύματα κερδίζουν από την χρήση του E-Banking την διερεύνηση της πελατειακής τους βάση, ενώ αντίθετα μειώνουν το κόστος τους (Dixon & Nixon, 2000).

➤ **ΜΕΙΩΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ:** Πιο αναλυτικά, το συμφέρον των τραπεζικών ιδρυμάτων είναι να χρησιμοποιείται από πολλούς πελάτες η ηλεκτρονική τραπεζική, διότι το μέσο κόστος συναλλαγής μειώνεται όσοι περισσότεροι είναι οι χρήστες του E-Banking, αφού για όλους τους χρήστες χρησιμοποιείται η ίδια υποδομή. Αυτό σημαίνει, ότι αν δεν υπάρχουν πολλοί που κάνουν χρήση της υπηρεσίας, τότε οι τράπεζες θα αναγκαστούν να κάνουν προσλήψεις, αφού οι πελάτες για συναλλαγές και υπηρεσίες θα επισκέπτονται τα τραπεζικά υποκαταστήματα (Sanmugam, 2012). Το κόστος συναλλαγής του E-Banking είναι μικρότερο σε σχέση με όλα τα άλλα είδη τραπεζικών συναλλαγών. Συνοψίζοντας, το κόστος λειτουργίας των τραπεζών μειώνεται, καθώς οι

συναλλαγές που πραγματοποιούν οι πελάτες σε ένα τραπεζικό υποκαταστήματα κοστίζει περισσότερο από τις online συναλλαγές (Σινανιώτη-Μαρούδη και Φαρσαρώτας, 2005).

1.5 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Η ηλεκτρονική τραπεζική μπορεί να προσφέρει πάρα πολλά τόσο στους χρήστες όσο και στις τράπεζες όπως προαναφέρθηκε αλλά όπως όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες, έτσι και το E-Banking έχει κάποια αρνητικά στοιχεία και για τις δύο πλευρές, όπου θα πρέπει στο άμεσο μέλλον αλλά και στο παρόν να λυθούν τα όποια προβλήματα, ώστε όλοι να είναι ευχαριστημένοι (Παπαγεωργίου, 2003). Οι καταναλωτές θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεχτικοί όταν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, πόσο μάλλον όταν κάνουν ηλεκτρονικές συναλλαγές που υπάρχουν προσωπικά δεδομένα και μπορούν εύκολα είτε να κλαπούν είτε να καταστραφούν.

Τα κυριότερα μειονεκτήματα για τους καταναλωτές είναι η δυσκολία στο χειρισμό που μπορεί να αντιμετωπίσουν κάποιοι πελάτες, η έλλειψη εμπιστοσύνης που μπορεί να έχουν κάποιοι χρήστες και η αυστηρή διαδικασία εγγραφής αφού οι τράπεζες για θέματα ασφάλειας ελέγχουν και ταυτοποιούν τους πελάτες τους πριν δώσουν τους κωδικούς που χρειάζονται. Πιο αναλυτικά:

- **ΔΥΣΚΟΛΙΑ ΣΤΟ ΧΕΙΡΙΣΜΟ:** Αρκετοί πελάτες δυσκολεύονται αρκετά να χειριστούν το διαδίκτυο. Αυτό σημαίνει ότι, η διαδικασία αυτή θα τους δυσκολέψει αρκετά για να την μάθουν. Όσοι είναι λιγότερο εξοικειωμένοι θα δυσκολευτούν και θα έχουν αρκετές ανησυχίες αν η συναλλαγή τους έχει ολοκληρωθεί σωστά. Μέχρι να μάθουν καλά την υπηρεσία θα έχουν κάποια προβλήματα όσο αφορά την χρήση του αλλά μετά δεν θα αντιμετωπίζουν κανένα πρόβλημα. Το πρόβλημα αυτό ξεκινάει από τις ίδιες τις τράπεζες, αφού δεν πληροφορούν σωστά τους πελάτες πάνω στη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής με αποτέλεσμα ο ηλεκτρονικός λογαριασμός να φοβίζει αρκετούς ανθρώπους. Με τη σωστή ενημέρωση, ακόμα και οι διστακτικοί με την τεχνολογία θα

ενδιαφερθούν να χρησιμοποιήσουν την υπηρεσία αφού θα είναι για το δικό τους συμφέρον (Σινανιώτη-Μαρούδη και Φαρσαρώτας, 2005).

➤ **ΕΛΛΕΙΨΗ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ:** Το μεγαλύτερο πρόβλημα των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η ασφάλεια του ηλεκτρονικού λογαριασμού τους. Οι πελάτες έχουν πολλές αμφιβολίες καθώς δεν εμπιστεύονται την ηλεκτρονική τραπεζική και θεωρούν προτιμότερο στις συναλλαγές να έχουν απέναντί τους τον υπάλληλο της τράπεζας που θα επεξεργαστεί τον λογαριασμό τους. Λόγω της υψηλής τεχνολογίας που χρησιμοποιούν οι τράπεζες για την ασφάλεια των πελατών τους, έχει οδηγήσει τους "απατεώνες" να ασχοληθούν με τους χρήστες. Όπως και στο προηγούμενο μειονέκτημα, έτσι και εδώ η έλλειψη σωστής ενημέρωσης και η έλλειψη εξοικείωσης με το διαδίκτυο, τους κάνει "θύματα" της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Χρησιμοποιούν διάφορες τεχνικές με σκοπό να κάνουν τους χρήστες να εκμυστηρεύονται τους κωδικούς τους και να καταφέρουν να τους κλέψουν (Ναμίας, 2008).

➤ **ΑΥΣΤΗΡΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ:** Οι τράπεζες, προκειμένου να διασφαλίσουν την μυστικότητα και την ασφάλεια των πελατών τους, ζητάνε από τους ίδιους κάποια στοιχεία ταυτοποίησης και να υπογράψουν κάποια έντυπα. Έτσι, για να δημιουργήσει κάποιος ηλεκτρονικό λογαριασμό ώστε να κάνει τις συναλλαγές του online θα πρέπει να δώσει στοιχεία ταυτότητας (Sanmugam, 2012). Οι διαδικασίες αυτές ποικίλουν και χρειάζονται αρκετό διάστημα για να υλοποιηθούν. Η διαδικασία είναι αυστηρή πριν δώσουν στους πελάτες τους κωδικούς πρόσβασης. Ο πελάτης προκειμένου να τηρηθεί η ασφάλεια θα πρέπει να εξακριβωθούν λεπτομερώς τα προσωπικά του στοιχεία ώστε να ενεργοποιηθεί ο λογαριασμός του (Αγγέλης, 2005).

Η ηλεκτρονική τραπεζική έχει φέρει στις τράπεζες αρκετά θετικά στοιχεία αλλά και αρνητικά αφού για να στηθεί όλο αυτό το σύστημα πρέπει να επενδύσουν ένα μεγάλο χρηματικό ποσό. Τα κυριότερα μειονεκτήματα από την πλευρά των τραπεζών

είναι η ασφάλεια των συναλλαγών και η προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών τους, καθώς και το υψηλό κόστος εγκατάστασης. Πιο αναλυτικά:

➤ **ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ**

ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ: Ένας κίνδυνος που απασχολεί όλες τις υπηρεσίες του διαδικτύου ανεξαρτήτως από το E-Banking είναι το κατά πόσο είναι ασφαλείς οι λογαριασμοί των χρηστών. Αυτό είναι ένα σύνηθες φαινόμενο που απασχολεί τους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής και όχι μόνο. Από την άλλη πλευρά, η ασφάλεια αλλά και η προστασία των χρηστών είναι θέματα ύψιστης σημασίας για τις τράπεζες. Τα τραπεζικά ιδρύματα δαπανούν τεράστια ποσά για την εγκατάσταση προγραμμάτων και λογισμικών που θα προσπαθούν να προστατεύσουν τους πελάτες τους από οποιαδήποτε απειλή (Ναμίας, 2008). Επειδή όμως δεν υπάρχει σύστημα που να είναι πλήρως ασφαλές, οι τράπεζες πρέπει συνεχώς να βρίσκουν τρόπους να διασφαλίσουν τα δεδομένα και τα περιουσιακά στοιχεία των χρηστών από ηλεκτρονικές επιθέσεις και απάτες. Σε περίπτωση που οι πελάτες δεχτούν επίθεση, η τράπεζα θα χάσει το κύρος, την φήμη και την εμπιστοσύνη των πελατών της (Chavan, 2013). Για να προστατέψουν τους πελάτες τους, οι τράπεζες ακολουθούν μια διαδικασία ταυτοποίησης τόσο των προσωπικών στοιχείων τους όσο και των συναλλαγών που πραγματοποιούν. Κλείνοντας, το κόστος μπορεί να είναι μεγάλο, αλλά η ασφάλεια που προσφέρεται είναι υψίστης σημασίας (Μαυρογιάννης, 2003).

➤ **ΥΨΗΛΟ ΚΟΣΤΟΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ:** Το κόστος της αρχικής εγκατάστασης είναι υψηλό καθώς η τράπεζα για την απόκτηση του κατάλληλου εξοπλισμού αλλά και την εκπαίδευση του προσωπικού πάνω στις νέες τεχνολογίες θα πρέπει να ξοδέψει κάποια χρήματα. Η εισαγωγή νέων καινοτομιών είναι συνήθως ακριβές για τις επιχειρήσεις. Πιο συγκεκριμένα, το αρχικό κόστος της εγκατάστασης είναι πολύ υψηλό για τις τράπεζες, καθώς θα πρέπει να γίνει μια σημαντική επένδυση στα βασικά εργαλεία που χρειάζεται η ηλεκτρονική τραπεζική όπως είναι οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, οι ηλεκτρονικές εφαρμογές που θα πραγματοποιούνται οι συναλλαγές των πελατών και το λογισμικό της εφαρμογής (π.χ Hardware). Εκτός από τις εγκαταστάσεις που προαναφέρθηκαν

που είναι βασικές για την λειτουργία του E-Banking, θα πρέπει οι τράπεζες να επενδύσουν και στην εκπαίδευση του προσωπικού της ώστε να μπορούν να ανταπεξέλθουν κατάλληλα στις απαιτήσεις των πελατών τους και σε τυχόν απορίες ή βοήθεια που μπορεί να χρειαστούν (Sanmugam, 2012).

Το βασικό για να γίνουν όλα αυτά στα πιστωτικά ιδρύματα είναι να υπάρχει επιχειρηματικό και στρατηγικό πλάνο ώστε να μπορούν να επιβιώσουν από το υψηλό αρχικό κόστος της εγκατάστασης, Η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι ήδη σε υψηλό επίπεδο και χρησιμοποιείται από πάρα πολλούς ανθρώπους, αλλά θα πρέπει να γίνεται διαρκώς προώθηση των υπηρεσιών αυτών, καθώς και να εξελίσσονται συνεχώς οι υπηρεσίες ώστε να μένουν ικανοποιημένοι οι πελάτες τους (Σινανιώτη-Μαρούδη και Φαρσαρώτας, 2005).

1.6 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ E-BANKING

Πρωταρχικός στόχος κάθε τράπεζας είναι να διασφαλίσει τα προσωπικά δεδομένα, το απόρρητο των ηλεκτρονικών συναλλαγών καθώς και να παρέχει κάθε είδος ασφάλεια στον πελάτη, με στόχο να κερδίσει την εμπιστοσύνη του (Μαυρογιάννης, 2003). Οι τράπεζες χρησιμοποιούν τα πιο σύγχρονα μηχανήματα όσο αφορά την ασφάλεια ώστε να μπορούν να αντιμετωπίζουν όποια απειλή προσπαθεί να εισβάλλει στους λογαριασμούς των πελατών και να αντιδράσουν όσο πιο γρήγορα μπορούν. Όσο αφορά την ασφάλεια στις ηλεκτρονικές, είναι πολύ καθοριστική αφού καθιερώνει την εμπιστοσύνη των πελατών (Shaikh & Karjaluo, 2015).

1.6.1 ΒΑΣΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΤΟΥ E-BANKING

Το μόνο σίγουρο είναι ότι είναι δύσκολο να αντιμετωπιστεί το πρόβλημα της ασφάλειας των συναλλαγών 100%. Αυτό σημαίνει ότι πάντα υπάρχουν κίνδυνοι κατά την διάρκεια των συναλλαγών που πραγματοποιούνται (Ναμίας, 2008). Ενδεικτικά κάποιοι κίνδυνοι είναι η παραπλάνηση, η υποκλοπή δεδομένων, οι κακόβουλες δραστηριότητες όπως είναι το PHISING και το SPYWARE καθώς και ο πιο διαδεδομένος κίνδυνος το HACHING. Πιο αναλυτικά:

- **ΠΑΡΑΠΛΑΝΗΣΗ** : Η απάτη είναι η περίπτωση που κάποιος έχει εισβάλλει στο λογαριασμό κάποιου ηλεκτρονικού πελάτη - καταστήματος και τροποποιεί διευθύνσεις η' πραγματοποιεί συναλλαγές (Σινανιώτη-Μαρούδη και Φαρσαρώτας, 2005). Ο κίνδυνος της μεταμφίεσης προκύπτει στο ότι ένας χρήστης υποκρίνεται ότι είναι κάποιος άλλος με σκοπό να κλέψει πληροφορίες, να χρησιμοποιήσει υπηρεσίες χωρίς την έγκριση του νόμιμου χρήστη καθώς και να κάνει συναλλαγές που μπορούν να προκαλέσουν τεράστια οικονομικά προβλήματα σε ένα χρήστη η' έναν οργανισμό. Η παραπλάνηση αυτών των ατόμων μπορεί να προκαλέσει μεγάλες ζημιές αφού οδηγεί στην έλλειψη επαλήθευσης ταυτότητας και της αναγνώρισης (Ναμίας, 2008).
- **ΥΠΟΚΛΟΠΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**: Πιο αναλυτικά, η υποκλοπή δεδομένων σημαίνει αποκάλυψη στοιχείων και αυτό συμβαίνει όταν κάποιος καταφέρνει να αποκτήσει πρόσβαση σε ευαίσθητα στοιχεία - δεδομένα μέσα από μια διαδικτυακή επικοινωνία. Αν κάποιος εισβάλλει, τότε μπορεί να προκαλέσει βλάβη καθώς παραβιάζετε η ιδιωτική ζωή των ατόμων και επικρατεί η εκμετάλλευση των δεδομένων. Επίσης μπορεί να καταστρέψει δεδομένα με την παραβίαση του λογαριασμού, να τροποποιήσει ή ακόμα και να πλαστογραφήσει δεδομένα (Αγγέλης, 2005).
- **SPYWARE – PHISING** : Το SPYWARE είναι προγράμματα που εισβάλλουν στον υπολογιστή χωρίς να το καταλάβει κανείς και συνήθως παίρνει πληροφορίες που έχει να κάνει με το λειτουργικό σύστημα μιας επιχείρησης. Επίσης, μπορεί να δει τα Site(ιστοσελίδες) που επισκέπτεται ένας χρήστης για τις αγορές του. Αυτό τις περισσότερες φορές στέλνεται σε έναν άλλο χρήστη ο οποίος λαμβάνει όσες πληροφορίες θέλει να μάθει για τον λογαριασμό που έχει παραβιαστεί (Chavan, 2013). Το PHISING δεν είναι κάποιο πρόγραμμα, αλλά χαρακτηρίζεται απ'την προσπάθεια ορισμένων να αποσπάσουν κρίσιμες πληροφορίες και δεδομένα, προσποιούμενοι ότι είναι κάποιος φορέας. Συνήθως επιδιώκουν να

πάρουν τις πληροφορίες αυτές είτε από την τράπεζα είτε από το κινητό του χρήστη (Shah & Clarke, 2009).

➤ **ΜΗ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΕΣ (HACKING):**

Η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε έναν υπολογιστή ή σε ένα δίκτυο υπολογιστών πραγματοποιείτε συνήθως κακόβουλα, με σκοπό την τροποποίησή, την αντιγραφή, ακόμα και την καταστροφή προσωπικών δεδομένων. Αυτό μπορεί να προκαλέσει άρνηση εξυπηρέτησης, αύξηση κόστους και δυσφήμιση (Chavan, 2013).

1.6.2 ΛΥΣΕΙΣ ΠΟΥ ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Οι τράπεζες προσπαθούν συνεχώς να βρουν λύσεις που μπορεί να τους διασφαλίσει τις συναλλαγές των πελατών τους στο μεγαλύτερο ποσοστό. Ο σκοπός της ασφάλειας είναι να εμποδίσει όποιον επιχειρήσει να κλέψει, να αποσπάσει προσωπικές πληροφορίες ή να καταστρέψει δεδομένα. Οι πελάτες έχοντας επιλέξει μια τράπεζα για να κάνουν τις συναλλαγές τους, σημαίνει ότι την εμπιστεύονται σε ένα μεγάλο ποσοστό. Αυτό το γεγονός, η τράπεζα πρέπει να το εκμεταλλευτεί και να παρέχει την ασφάλεια που ζητάει ο πελάτης, ώστε να μην έχει αμφιβολίες και να συνεχίσει στο μέλλον να κάνει τις συναλλαγές του μαζί της (Chavan, 2013) . Το σύστημα ασφάλειας χρησιμεύει για να εμποδίσει όποιον προσπαθεί να αποσπάσει δεδομένα που υπάρχουν ήδη σε ένα δίκτυο.

Για να αποφευχθούν οι κίνδυνοι που προαναφέρθηκαν και οι συναλλαγές να πραγματοποιούνται ομαλά, υπάρχουν κάποιες πιθανές λύσεις προκειμένου να προστατέψουν τους χρήστες από οποιαδήποτε απειλή (Ναμίας, 2008). Ενδεικτικά οι λύσεις είναι η αναγνώριση του πελάτη, η εξασφάλιση του απορρήτου της μεταφοράς των προσωπικών δεδομένων, το δικλίδες ασφαλείας και η κρυπτογράφηση. Πιο αναλυτικά:

➤ **ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ:** Με σκοπό η αναγνώριση του πελάτη να πραγματοποιείται με όσο περισσότερη ασφάλεια γίνεται, οι τράπεζες δίνουν στους πελάτες τους κάποιους κωδικούς, οι οποίοι είναι ο κωδικός εισόδου (username) και ο προσωπικός μυστικός κωδικός ασφαλείας (password). Κάθε φορά που καταχωρούνται αυτοί οι κωδικοί για έναν πελάτη αυτόματα του παρέχεται η πρόσβαση με ασφάλεια στα προσωπικά στοιχεία. Τον κάθε πελάτη του δίνεται η δυνατότητα και του συνιστάται από την τράπεζα να αλλάζει τον προσωπικό του κωδικό ανά τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να αποφεύγετε η κλοπή και η εισβολή στον προσωπικό του λογαριασμό (Sanmugam, 2012). Ο ίδιος θα πρέπει να διαφυλάξει και να προστατεύσει κυρίως το password. Σε περίπτωση που ο χρήστης ξεχάσει είτε το username είτε το password ή υποψιαστεί ότι ο λογαριασμός του έχει παραβιαστεί, θα πρέπει να απευθυνθεί άμεσα στους αρμόδιους για την άμεση αντικατάσταση των στοιχείων ώστε να μην υπάρξει οποιαδήποτε χρήση των στοιχείων από άλλον χρήστη (Ναμίας, 2008).

➤ **ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ:** Για την μεγαλύτερη εξασφάλιση του απορρήτου της μεταφοράς των προσωπικών δεδομένων χρησιμοποιείται το πρωτόκολλο κρυπτογράφησης SSL (Secure Socket Layer). Με αυτόν τον τρόπο, γίνεται κρυπτογράφηση στις προσωπικές πληροφορίες όπως αριθμός πιστωτικών καρτών, όνομα, διεύθυνση, με στόχο τη δυσκολία ανάγνωσης και της αλλαγής κατά την μεταφορά τους στο διαδίκτυο. Η κρυπτογράφηση γίνεται με 128 BIT, δηλαδή υπάρχουν 2128 πιθανά κλειδιά που χρησιμοποιούνται για την κρυπτογράφηση αυτών των μηνυμάτων (Chavan, 2013) . Συμπερασματικά, η κρυπτογράφηση αυτή θεωρείται απαραβίαστη και ο πελάτης μπορεί να αναγνωρίσει αν η σελίδα που βρίσκεται είναι ασφαλής αφού εμφανίζεται το χαρακτηριστικό εικονίδιο με το λουκέτο (Μαυρογιάννης, 2003).

- **ΤΟ ΔΙΚΛΕΙΔΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ:** Η τράπεζα προσφέρει κάποιες υπηρεσίες επιπλέον ώστε να αποφύγει την παραβίαση των λογαριασμών των πελατών. Αυτές οι υπηρεσίες είναι το μπλοκάρισμα των κωδικών, η αυτόματη αποσύνδεση χρήστη και η υποχρεωτική αλλαγή των κωδικών πρόσβασης ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Πιο αναλυτικά, αν ένας λογαριασμός προσπαθεί να παραβιαστεί, η τράπεζα μετά από τρεις συνεχόμενες αποτυχημένες εισόδους, μπλοκάρει τον λογαριασμό. Επίσης, εάν σε μια βδομάδα υπάρξουν 9 λανθασμένες προσπάθειες εισαγωγής στο σύστημα, τότε ο λογαριασμός θεωρείται ύποπτος και μπλοκάρετε (Ναμίας, 2008).

Η τράπεζα για να προστατεύσει ακόμα περισσότερο τους πελάτες της, έχει ρυθμίσει κατά τέτοιο τρόπο το σύστημά της, ώστε μετά από ένα όριο 15 λεπτών, να γίνεται αυτόματη αποσύνδεση χρήστη. Αυτό βοηθάει σε μεγάλο βαθμό, διότι αν παραβιαστεί ο λογαριασμός ή κλαπεί η συσκευή που χρησιμοποιείται η ηλεκτρονική τραπεζική, ο χρήστης να μην μπορεί να είναι συνδεδεμένος πάνω από 15 λεπτά (Ναμίας, 2008). Τέλος, πολλές τράπεζες με την πρώτη εισαγωγή του νέου χρήστη στο E-Banking, τον υποχρεώνουν να αλλάξει τον προσωπικό του κωδικό με έναν κωδικό της αρεσκείας του, καθώς και να τον αλλάζει ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Αυτό θα βοηθήσει τον πελάτη να βάλει έναν κωδικό που θα τον γνωρίζει μόνο εκείνος και θα είναι πιο εύκολο να το θυμηθεί. (Σινανιώτη-Μαρούδη και Φαρσαρώτας, 2005).

- **ΚΡΥΠΤΟΓΡΑΦΗΣΗ:** Οι τράπεζες προσπαθούν με κάθε τρόπο να προστατεύσουν τις συναλλαγές των πελατών τους. Με αυτόν τον τρόπο επιδιώκουν να διασφαλίσουν όλη την πορεία της συναλλαγής από την αρχή μέχρι το τέλος. Η κρυπτογράφηση είναι ένας τρόπος να προστατευτεί η συναλλαγή που πραγματοποιείται και συγκεκριμένα το απόρρητο στα προσωπικά δεδομένα του χρήστη (Chavan, 2013) . Ο υπολογιστής με βάση κάποιους αλγόριθμους μετατρέπει δεδομένα με σκοπό τα μηνύματα των συναλλαγών να μην μπορούν να διαβαστούν εάν δεν υπάρχει το κλειδί που θα αποκρυπτογραφήσει τα δεδομένα αυτά (Μαυρογιάννης, 2003). Με βάση τον αριθμό των κλειδιών που

έχουν χρησιμοποιηθεί στην κρυπτογράφηση χωρίζεται σε δύο είδη, την ασύμμετρη και την συμμετρική κρυπτογράφηση.

Το πρώτο είδος είναι ασύμμετρη κρυπτογράφηση, στην οποία χρησιμοποιούνται δύο κλειδιά. Το ένα είναι το κοινό κλειδί που κωδικοποιεί το μήνυμα και το άλλο το ιδιωτικό κλειδί που το αποκωδικοποιεί. Συνήθως το ένα κλειδί (το δημόσιο) παρέχετε σε όλους τους εταίρους, ενώ το άλλο το κλειδί (το ιδιωτικό) μόνο στον ιδιοκτήτη. Όπως θα διαπιστωθεί, στην ασύμμετρη κρυπτογράφηση παρέχετε μεγαλύτερη ασφάλεια στις συναλλαγές από την συμμετρική κρυπτογράφηση (Ναμίας,2008). Το δεύτερο είδος της κρυπτογράφησης είναι η συμμετρική κρυπτογράφηση στην οποία υπάρχει ένα μυστικό κλειδί που χρησιμοποιείται και από τις δύο πλευρές που πραγματοποιούν την συναλλαγή, δηλαδή και στην κρυπτογράφηση και στην αποκρυπτογράφηση. Έχει όμως ένα μεγάλο μειονέκτημα αφού αν χρησιμοποιείται για επιχειρήσεις, η διανομή του κλειδιού υποχρεωτικά θα δίνεται σε πολλά άτομα με αποτέλεσμα να μην υπάρχει μεγάλη ασφάλεια (Chavan, 2013). η ασύμμετρη κρυπτογράφηση, στην οποία χρησιμοποιούνται δύο κλειδιά. Το ένα είναι το κοινό κλειδί που κωδικοποιεί το μήνυμα και το άλλο το ιδιωτικό κλειδί που το αποκωδικοποιεί. Συνήθως το ένα κλειδί (το δημόσιο) παρέχετε σε όλους τους εταίρους, ενώ το άλλο το κλειδί (το ιδιωτικό) μόνο στον ιδιοκτήτη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΩΝ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ (CAPITAL CONTROLS)

2.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΑ CAPITAL CONTROLS

Capital Controls ή αλλιώς έλεγχοι κεφαλαίων είναι ένα οικονομικό μέτρο που λαμβάνετε από την κυβέρνηση ή την κεντρική τράπεζα της χώρας, με σκοπό να περιορίσει τις εισροές και τις εκροές κεφαλαίων μετά, από και προς την εγχώρια οικονομία, όπως αυτές καταγράφονται από εθνικούς λογαριασμούς. Τα μέτρα αυτά που επιβάλλει μια κυβέρνηση ή η κεντρική τράπεζα ή οποιαδήποτε άλλη ρυθμιστική αρχή, είναι κινήσεις που μπορούν να περιλαμβάνουν φόρους, δασμούς και νομοθεσίες για τον περιορισμό του όγκου κεφαλαίων όπως και άλλων δυνάμεων της αγοράς.

Τα μέτρα capital controls που επιβάλλονται απ'τον εκάστοτε θεσμό μπορεί να είναι αρκετά. Ορισμένα από τα μέτρα του περιορισμού κεφαλαίων μπορεί να είναι όρια αναλήψεων είτε από τα υποκαταστήματα των τραπεζών είτε από τις μηχανές των ATM, περιορισμένη πρόσβαση στους τραπεζικούς λογαριασμούς (αυτό επηρεάζει και τους ιδιώτες αλλά και τις επιχειρήσεις) καθώς και έλεγχοι του ύψους των εισαγωγών και των εξαγωγών. Επίσης, οι μεταφορές κεφαλαίων εκτός χώρας μπορούν να περιοριστούν ή να απαγορευτούν και οι επιταγές πάνω από ένα συγκεκριμένο χρηματικό ποσό δεν μπορούν να εξαργυρωθούν παρόλο που οι καταθέσεις των τραπεζικών επιταγών επιτρέπονται. Ακόμα, μπορεί να υπάρξει περιορισμός της χρήσης των πιστωτικών ή χρεωστικών καρτών εντός της χώρας που επιβάλλονται οι περιορισμοί κεφαλαίων και κάποιο όριο στις συναλλαγές εκτός χώρας (Σάμιτας, 2016).

Ορισμένοι οικονομολόγοι ισχυρίζονται ότι οι έλεγχοι κεφαλαίων μπορεί να έχουν θετικές επιδράσεις στην οικονομία, ενώ κάποιοι άλλοι θεωρούν ότι έχουν αρνητικές επιπτώσεις στην οικονομία. Πιο αναλυτικά, οι αρνητικές επιπτώσεις των Capital Controls έχουν να κάνουν κυρίως με τους μη βιώσιμους ρυθμούς ανάπτυξης

Η χρήση του Internet Banking υπό το καθεστώς των περιορισμών κεφαλαίων.
Η Ελληνική περίπτωση.

που οδηγούν την οικονομία σε μία μακροχρόνια ύφεση. Από την άλλη πλευρά, τα επιχειρήματα υπέρ των Capital Controls αποτελούν ουσιαστικά μία οικονομία ισορροπημένη που μειώνει τον κίνδυνο των χρηματοπιστωτικών διακυμάνσεων.

Η μεγάλη εισροή κεφαλαίων μπορεί να προκαλέσει μη βιώσιμους ρυθμούς οικονομικής ανάπτυξης καθώς επιτυγχάνονται σε υψηλό βαθμό και προκαλούν ανατίμηση του νομίσματος και αύξηση του πληθωρισμού. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα, τα κεφάλαια να αποχωρήσουν από τη χώρα για καλύτερες εναλλακτικές επενδύσεις, βυθίζοντας έτσι τη χώρα σε ύφεση. Κάποιοι οικονομολόγοι θεωρούν ότι επωφελούνται οι αναπτυσσόμενες χώρες αφού υπάρχει εισροή ξένων επενδύσεων και σε περιόδους ύφεσης τα κράτη μπορούν να αντλούν κεφάλαια από εξωτερικές αγορές (Chinn, 2006).

Τέλος, κυρίως οι δανειολήπτες αλλά και όσοι έχουν κάνει αποταμίευση, διαχειρίζονται τα κεφάλαιά τους πιο αποτελεσματικά. Ανακεφαλαιώνοντας, έχουν υπάρξει πολλές μετατοπίσεις σε γνώμες από τους ειδικούς σχετικά με το εάν οι έλεγχοι κεφαλαίων είναι επωφελής και από ποιες προϋποθέσεις συνιστάται να τους επιβάλλουν (Σάμιτας, 2016).

2.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Οι περιορισμοί κεφαλαίων έχουν εφαρμοστεί σε πολλές χώρες, όλου του κόσμου, σε όλες τις περιόδους. Συνήθως εφαρμόζεται σε έκτακτες περιπτώσεις όταν υπάρχει οικονομική στενότητα και προσπαθούν οι αρχές να βρουν λύσεις ώστε να αποφευχθεί η οικονομική αστάθεια. Πολλές βιβλιογραφικές πηγές αναφέρουν ότι τα Capital Controls είναι σε μεγάλο βαθμό αποτελεσματική μέθοδος αφού μειώνεται η διαφθορά και υπάρχει ισορροπία στην αγορά. Οι ειδικοί που υποστηρίζουν ότι η πολιτική αυτή είναι επιτυχημένη αναφέρουν ως παράδειγμα την εμπειρία της Χιλής που κατάφερε να ελέγξει και να μειώσει το εξωτερικό χρέος όταν εφαρμόστηκαν οι έλεγχοι κεφαλαίων.

Η Χιλή, το 1991 εφάρμοσε τους περιορισμούς κεφαλαίων ώστε να μπορέσει να μειώσει το χρέος και να διατηρήσει την αγορά της σε σταθερά επίπεδα. Οι

περιορισμοί κεφαλαίων κράτησαν μέχρι το 1998 όπου μετά υπήρξε άρση των περιορισμών αυτών. Στο διάστημα αυτό, κατάφερε να μειώσει την αστάθεια της χρηματιστηριακής αγοράς. Πολλοί συγγραφείς υποστηρίζουν ότι οι περιορισμοί κεφαλαίων πρέπει να αρθούν προσεχτικά, σταδιακά και να είναι μια προσωρινή λύση όπως έγινε και στην Χιλή (Edwards, 1999).

Capital Controls είχαμε και στην Ευρώπη και μάλιστα πολύ πρόσφατα. Τα πιο γνωστά παραδείγματα είναι η Ισλανδία και η Κύπρος. Όσο αφορά το παράδειγμα της Ισλανδίας επιβλήθηκαν το 2009 και άρθηκαν το 2017. Το 2008 η Ισλανδία γνώρισε την τρίτη μεγαλύτερη στην ιστορία κατάρρευση του τραπεζικού συστήματος, όταν οι τρεις μεγαλύτερες τράπεζες της κατέρρευσαν σε μόλις τρεις μέρες. Δεν υπήρχε καμία δυνατότητα να ‘διασωθούν’ οι τράπεζες με αποτέλεσμα να καταρρεύσουν. Αυτό σήμανε έλεγχοι στις κινήσεις των κεφαλαίων εμποδίζοντας την όποια έξοδο των χρημάτων από τη χώρα, απαγόρευση να αγοράσουν συνάλλαγμα ή ξένες μετοχές και υποτίμηση του νομίσματος της χώρας την Κορόνα. Με την υποτίμηση, οι εξαγωγές έγιναν φθηνότερες και οι εισαγωγές ακριβότερες. Επίσης, αυξήθηκε ο τουρισμός αφού έγινε φθηνότερος για τους ανθρώπους των άλλων χωρών. Οι μισθοί μειώθηκαν κατά 11% και αυξήθηκαν οι φόροι, αλλά δεν υπήρξε υψηλή ανεργία όπως άλλες χώρες. Τον Μάρτιο του 2017 υπήρξε άρση των Capital Controls, αφού αποτέλεσε επιτυχής έξοδο από την κρίση και ανάπτυξη της οικονομίας (Groenn & Fredholm, 2013).

Εφαρμογή όμως των Capital Controls είχε και η Κύπρος τον Μάρτιο του 2013 με περιορισμούς σε εκροές κεφαλαίων και αναλήψεις μετρητών, καθώς και περιορισμούς στην εξόφληση των προθεσμιακών λογαριασμών. Κάποιοι από τους σημαντικότερους περιορισμούς ήταν το μέγιστο ποσό ανάληψης ημερησίως στα 300 ευρώ, απαγόρευση πληρωμής ή μεταφοράς χρημάτων εκτός Κύπρου, καθώς και απαγόρευση εξαργύρωσης επιταγών. Στο παράδειγμα της Κύπρου, υπήρξε σταδιακή χαλάρωση μετά τα πρώτα μέτρα της εφαρμογής των δεσμεύσεων μέχρι την πλήρη άρση τους στις 6 Απριλίου του 2015 (Σάμιτας, 2016). Οι έλεγχοι κεφαλαίων μπορούν να θεωρηθούν αποτελεσματικοί προς την οικονομία, αλλά μπορούν να επιδράσουν και αρνητικά στην οικονομία αφού περιορίζονται οι συναλλαγές στην καθημερινή αγορά.

Στην Ελλάδα, τα Capital Controls επιβλήθηκαν το 2015 σε μια εποχή που υπήρχε οικονομική στενότητα και θεωρήθηκε ως λύση για ισορροπία και ανάκαμψη στην αγορά. Οι έλεγχοι κεφαλαίων αυτόματα αύξησε τους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής αφού η καθημερινή ανάληψη περιορίστηκε και ηλεκτρονική τραπεζική βοήθησε στο να εξυπηρετούνται οι πελάτες των τραπεζών πιο εύκολα και γρήγορα (Νομισματική Πολιτική, 2016).

2.3 ΤΟ E-BANKING ΥΠΟ ΤΟΥΣ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΥΣ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ. Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ.

Στην σημερινή εποχή, ο τραπεζικός κλάδος αναπτύσσεται συνεχώς σημειώνοντας μεγάλα κέρδη στην Ελληνική οικονομία. Στην Ελλάδα, το τραπεζικό σύστημα αποτελείται από την τράπεζα της Ελλάδος (που είναι η κεντρική τράπεζα), τις συνεταιριστικές τράπεζες, τις εμπορικές τράπεζες και από διάφορους ειδικούς πιστωτές (Νομισματική Πολιτική, 2016). Η τράπεζα της Ελλάδος είναι υπεύθυνη για την ομαλή λειτουργία της τραπεζικής αγοράς και πρωταρχικός της στόχος είναι να κρατήσει την σταθερότητα και να επιφέρει την ισορροπία στην οικονομία. Οι συνεταιριστικές τράπεζες επιδιώκουν να ενισχύσουν την οικονομία κάθε περιοχής και να χρησιμοποιούνται ως αποταμιευτικοί πόροι της εκάστοτε περιοχής. Οι εμπορικές τράπεζες στην σημερινή εποχή είναι πολυσύνθετες επιχειρήσεις που μπορούν να προσφέρουν πολλά στην οικονομία και στους πελάτες τους. Οι εμπορικές τράπεζες προσφέρουν δάνεια, επενδυτικά προγράμματα, ασφάλειες και οποιαδήποτε άλλα χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες που επιθυμούν οι πελάτες.

Τέλος, οι ειδικοί πιστωτές όπως το Ταμείο Παρακαταθηκών και το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο προσφέρουν πολλές υπηρεσίες αλλά πιο περιορισμένες από τις άλλες τράπεζες. Σήμερα, στην Ελλάδα υπάρχουν 42 χρηματοπιστωτικά ιδρύματα από τα οποία τα 21 είναι υποκαταστήματα ξένων τραπεζών, οι 10 συνεταιριστικές τράπεζες και υπάρχει και 1 ειδικό χρηματοπιστωτικό ίδρυμα.

Δυστυχώς, οι τράπεζες στην προσπάθεια τους να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της παγκόσμιας οικονομίας συγχωνεύονται ή εξαγοράζονται. Οι τράπεζες κάνουν συνεχώς νέα βήματα προκειμένου να δημιουργήσουν και να προωθήσουν κανάλια

διανομής και πώλησης των τραπεζικών υπηρεσιών (Νομισματική Πολιτική, 2015). Κάποια από αυτά τα κανάλια διανομής είναι τα μηχανήματα των ATM, το PC-Banking, το Phone-Banking, το Mobile-Banking και κάποιες άλλες υπηρεσίες. Τα τελευταία χρόνια, η ηλεκτρονική τραπεζική έχει κυριαρχήσει και έχει αντικαταστήσει τα τραπεζικά υποκαταστήματα. Αυτές οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες όλο τον χρόνο, όλες τις ημέρες, 24 ώρες το 24ωρο. Παρόλα αυτά, η Ελλάδα σε σχέση με κάποιες χώρες του εξωτερικού (όπως Η.Π.Α, Βόρεια Ευρώπη και κάποιες χώρες της Ασίας) δεν είναι τόσο διαδεδομένη η ηλεκτρονική τραπεζική, καθώς οι χρήστες φοβούνται και δεν έχουν εμπιστοσύνη και ασφάλεια στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Επίσης, δεν είναι τόσο εξοικειωμένοι με την τεχνολογία και κυρίως οι μεγαλύτεροι άνθρωποι.

Βέβαια, εμφανίζει μια σημαντική ανάπτυξη τα τελευταία χρόνια λόγω της ραγδαίας αύξησης της τεχνολογίας, αλλά και την επιβολή των περιορισμών κεφαλαίων. Αν και οι Έλληνες προτιμούν να κάνουν τις συναλλαγές τους με τον παραδοσιακό τρόπο, παρατηρείται ότι υπάρχει μια αυξητική τάση της χρήσης του E-Banking. Τον Ιούλιο του 2015, εφαρμόστηκε στην Ελλάδα επιβολή των περιορισμών κεφαλαίων (Σάμιτας, 2016). Τα Capital Controls προκλήθηκαν από τη δημοσιονομική και πολιτική κρίση της Ελλάδος, και η τραπεζική κρίση ήταν το αποτέλεσμα και όχι η αιτία του προβλήματος. Το όριο ανάληψης που επιβλήθηκε ήταν 60 ευρώ την ημέρα με αποτέλεσμα οι πελάτες των τραπεζών να κινηθούν προς τις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Σύμφωνα με έρευνα που έγινε από το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών το 2015, η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους χρήστες αυξήθηκε κατά 30% μετά την επιβολή των περιορισμών κεφαλαίων από τα τυπικά επίπεδα της περιόδου πριν την επιβολή τους. Συμπερασματικά, οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής βοήθησαν τους Έλληνες χρήστες να ξεπεράσουν τα προβλήματα που μπορεί να αντιμετωπίζουν στις διαδικασίες των πληρωμών τους. Η μεταφορά χρημάτων αυξήθηκε κατά 73%, ενώ η πληρωμή λογαριασμών κατά 60%. Δηλαδή οι Έλληνες προτιμούσαν τα χρήματα από την ανάληψη να τα χρησιμοποιούν για άλλες υποχρεώσεις, ενώ οι πληρωμές των λογαριασμών να γίνονται μέσω της υπηρεσίας του E-Banking.

Οι περιορισμοί στην κίνηση κεφαλαίων στάθηκαν αφορμή για την διερεύνηση της χρήσης του E-Banking. Επίσης, τα Capital Controls μπορούν να αποτελέσουν

Η χρήση του Internet Banking υπό το καθεστώς των περιορισμών κεφαλαίων.
Η Ελληνική περίπτωση.

εργαλείο ώστε η παραοικονομία να μειωθεί και να ελαττωθούν εκείνοι που δε δηλώνουν το ακριβές πόσο των συναλλαγών τους, δηλαδή οι φοροφυγάδες. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα, να επιφέρει κέρδη στο κράτος και να υπάρξουν κρατικά έσοδα. Σκοπός είναι να αυξηθεί το πλαστικό χρήμα και η χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών καθώς και να περιοριστούν οι συναλλαγές με μετρητά (Σάμιτας, 2016).

Με την χρήση αυτών των υπηρεσιών λόγω των Capital Controls, παρατηρείται ότι η επιβολή αυτή περιορίσε την φοροδιαφυγή, αφού η φοροδιαφυγή και η παραοικονομία ευνοούνται από τη χρήση των μετρητών. Επίσης, σύμφωνα με την Τράπεζα της Ελλάδος, η μεγάλη αύξηση του πλαστικού χρήματος επιδρά θετικά και στην πορεία των εσόδων από το Φ.Π.Α, δηλαδή ενδέχεται να περιθωριοποιήσουν τη φοροδιαφυγή, βελτιώνοντας την εισπραξιμότητα του Φ.Π.Α. Τα πρώτα χρόνια θα είναι δύσκολα αφού θα αλλάξει την καθημερινότητα των καταναλωτών και οι συνήθειες πολλών ανθρώπων.

Σύμφωνα με την έκθεση της νομισματικής πολιτικής του 2015, αναμένετε μακροπρόθεσμα ανάκαμψη ακόμα και υπό το καθεστώς των περιορισμών. Στο μέλλον ίσως να υπάρξει άρση των Capital Controls, που σηματοδοτεί επιστροφή στα κανονικά επίπεδα ανάληψης χαρτονομισμάτων. Σύμφωνα με τον Αναπληρωτή Καθηγητή Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Αιγαίου το 2016 " Η εισαγωγή του πλαστικού χρήματος στις καθημερινές συναλλαγές μπορεί να συμβάλλει στον περιορισμό της παραοικονομίας και να μεταμορφώσει την Ελληνική οικονομία, τροφοδοτώντας την επανεκκίνηση."

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στο κεφάλαιο αυτό, αναλύεται η μεθοδολογία της έρευνας που πραγματοποιήθηκε. Πιο συγκεκριμένα αναλύεται ο σκοπός της έρευνας, η επιλογή του δείγματος που έγινε, το ερωτηματολόγιο που διανεμήθηκε καθώς και οι ερευνητικοί στόχοι της έρευνας. Στόχος της παρούσας έρευνας είναι να διαπιστωθεί αν οι καταναλωτές χρησιμοποιούν το E-Banking και πόσο έχει επηρεαστεί η υπηρεσία από τα Capital Controls, καθώς και τι γνώμη έχουν για τα πιθανά πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που παρέχει η υπηρεσία.

Πιο αναλυτικά, μέσα από την έρευνα παρατηρείται ποιες υπηρεσίες χρησιμοποιούν οι χρήστες του E-Banking, αν θεωρούν ότι υπάρχουν πλεονεκτήματα (εξοικονόμηση χρόνου, ταχύτητα εξυπηρέτησης, κτλπ.) και αν θεωρούν ότι υπάρχουν μειονεκτήματα (ασφάλεια, δυσκολία στο χειρισμό, κτλπ.) οι χρήστες, αλλά και όσοι δεν κάνουν ακόμα χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Επίσης, να διαπιστωθεί αν είναι ικανοποιημένοι όσοι χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική, ενώ αν έχουν σκοπό να την χρησιμοποιήσουν στο μέλλον όσοι δεν κάνουν χρήση του E-Banking. Όσο αφορά την επιβολή των Capital Controls, οι συμμετέχοντες καλούνται να απαντήσουν αν θεωρούν ότι αύξησε τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και αν γενικά επηρέασε την Ελληνική οικονομία και τις δικές τους οικονομικές συναλλαγές στην καθημερινότητά τους.

3.2 ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στην Αθήνα και διήρκεσε περίπου δύο μήνες (Μάρτιος – Απρίλιος 2017). Στην έρευνα συμμετείχαν 145 καταναλωτές άνω των 18, οι οποίοι έχουν δυνατότητα πραγματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών. Για την καλύτερη συλλογή πληροφοριών επιλέχθηκε ως καταλληλότερο εργαλείο το

ερωτηματολόγιο. Τα ερωτηματολόγια βοηθούν στην συλλογή πληροφοριών από ένα μεγάλο δείγμα σε σύντομο χρονικό διάστημα και είναι ανώνυμα. Υπήρχε μεγάλη συμμετοχή και από τα δύο φύλα, ενώ συμμετείχαν άνθρωποι ηλικίας από 18 και άνω. Η συλλογή των στοιχείων έγινε με χρήση ερωτηματολογίου όπως προαναφέρθηκε, το οποίο διανεμήθηκε τόσο σε έντυπη, όσο και σε ηλεκτρονική μορφή, με σκοπό το δείγμα να προσελκύσει περισσότερους ανθρώπους. Το ερωτηματολόγιο κατασκευάστηκε για τις ανάγκες της έρευνας μέσα από τις προσωπικές γνώσεις και πληροφορίες καθώς και από τις βιβλιογραφικές αναφορές.

3.3 ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Όπως προαναφέρθηκε στην προηγούμενη παράγραφο, η συλλογή των στοιχείων έγινε με χρήση ερωτηματολογίου το οποίο διανεμήθηκε τόσο σε έντυπη όσο και σε ηλεκτρονική μορφή, με σκοπό να καλυφθούν όλα τα ερωτήματα σχετικά με το E-Banking και τους περιορισμούς κεφαλαίων. Οι ερωτήσεις που δημιουργήθηκαν ήταν κυρίως κλειστού τύπου αφού στόχος ήταν το δείγμα μας να απαντάει άμεσα χωρίς να είναι κουραστικό, ενώ υπήρχαν και ερωτήσεις με κλίμακα Likert. Στο ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκαν 18 βασικές ερωτήσεις, οι οποίες οι δύο είχαν από τέσσερα υποερωτήματα. Αποτελείται από δύο κύρια μέρη, τα ατομικά χαρακτηριστικά και τις κύριες ερωτήσεις.

Το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει τα ατομικά χαρακτηριστικά του δείγματος όπως το φύλο, την ηλικία, την επαγγελματική ιδιότητα, το επίπεδο σπουδών και το ετήσιο εισόδημα τους. Οι κύριες ερωτήσεις είναι διαχωρισμένες στο E-Banking και στα Capital Controls. Όσο αφορά το E-Banking, οι ερωτήσεις αφορούν τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν οι καταναλωτές μέσω αυτού, τα πιθανά πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που προσφέρουν οι υπηρεσίες τους καθώς και αν είναι ικανοποιημένοι με όσα προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική. Όσο αφορά τους περιορισμούς κεφαλαίων, οι ερωτήσεις αφορούν το κατά πόσο επηρέασαν τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, την Ελληνική οικονομία αλλά και τις οικονομικές τους συναλλαγές.

Η επεξεργασία των απαντήσεων που δόθηκαν από το δείγμα έγινε μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή, καθώς έγινε και στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων,

με τη δημιουργία γραφημάτων μέσω του προγράμματος SPSS. Το ερωτηματολόγιο που μοιράστηκε παρατίθενται αυτούσιο στο παράρτημα της πτυχιακής μελέτης.

3.4 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Όπως αναφέρθηκε και πριν, η έρευνα πραγματοποιήθηκε με σκοπό να γίνει αντιληπτό πόσοι κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής καθώς και κατά πόσο οι έλεγχοι κίνησης κεφαλαίων επηρέασαν τη χρήση της. Προκειμένου να εξεταστεί αποτελεσματικά υπάρχουν ορισμένοι ερευνητικοί στόχοι που θα αναλυθούν οι οποίοι έχουν να κάνουν με τους παράγοντες που επηρεάζουν την ηλεκτρονική τραπεζική. Αυτοί οι στόχοι είναι:

- Y1: Η χρήση του E-Banking επηρεάζεται από το ετήσιο εισόδημα των καταναλωτών.
- Y2: Το E-Banking όσο αφορά τη δυσκολία στο χειρισμό επηρεάζεται από την ηλικία των καταναλωτών.
- Y3: Το E-Banking όσο αφορά την εξοικονόμηση χρόνου επηρεάζεται από το φύλο των καταναλωτών.
- Y4: Το αίσθημα του φόβου όσο αφορά την ασφάλεια της ηλεκτρονικής τραπεζικής επηρεάζεται από την ηλικία.
- Y5: Η ερώτηση που αφορά στο αν τα Capital Controls έχουν επιπτώσεις στην Ελληνική οικονομία επηρεάζεται από την ηλικία.

Πιο αναλυτικά, θα αναλυθούν σε γραφήματα οι συχνότητες όσο αφορά τις ερωτήσεις των ατομικών χαρακτηριστικών αλλά και των κύριων ερωτήσεων όπως του E-Banking και των Capital Controls. Επίσης θα αναλυθούν και κάποιες συνδυαστικές απαντήσεις μεταξύ των ατομικών χαρακτηριστικών, των απαντήσεων που αφορούν την ηλεκτρονική τραπεζική και των Capital Controls. Ακόμα θα γίνει

και έλεγχος ανεξαρτησίας κάποιων μεταβλητών που αφορούν τις ερευνητικές υποθέσεις, ώστε να διαπιστωθεί αν η μία μεταβλητή επηρεάζει την άλλη.

Οι ερευνητικές υποθέσεις πιο συγκεκριμένα, θα αφορούν πρώτα απ'όλα αν το εισόδημα του δείγματος επηρεάζει τη χρήση του E-Banking. Ένα βασικό μειονέκτημα είναι η δυσκολία στο χειρισμό στη ηλεκτρονική τραπεζική. Θα διαπιστωθεί αν η ηλικία επηρεάζει αυτό το μειονέκτημα. Άλλος ένας έλεγχος ανεξαρτησίας που θα αναλυθεί είναι το φύλο με την ερώτηση που αφορά την εξοικονόμηση του χρόνου. Οι τελευταίοι έλεγχοι ανεξαρτησίας που θα αναλυθούν είναι η ηλικία και το κατά πόσο επηρεάζει το αίσθημα του φόβου της ασφάλειας στις ηλεκτρονικές συναλλαγές και αν τα Capital Controls έχουν επιπτώσεις στην Ελληνική οικονομία. Ο έλεγχος ανεξαρτησίας θα γίνει με τη διαδικασία χ^2 η οποία είναι από τις πιο διαδεδομένες τεχνικές που χρησιμοποιούνται για την ανάλυση δυο μεταβλητών. Η διατύπωση των υποθέσεων θα έχει την μορφή:

- Μηδενική υπόθεση (H_0) : οι δύο μεταβλητές που εξετάζουμε είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.
- Εναλλακτική υπόθεση (H_1) : οι δύο μεταβλητές που εξετάζουμε είναι εξαρτημένες.

Συνεπώς ανάλογα με το επίπεδο σημαντικότητας (P-Value) θα διαπιστωθεί και σε ποια υπόθεση ανήκει η σχέση ανεξαρτησίας. Οι σχέσεις ανεξαρτησίας θα εξεταστούν σε επίπεδο σημαντικότητας 1% και 5%. Στο κεφάλαιο που ακολουθεί θα γίνει η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

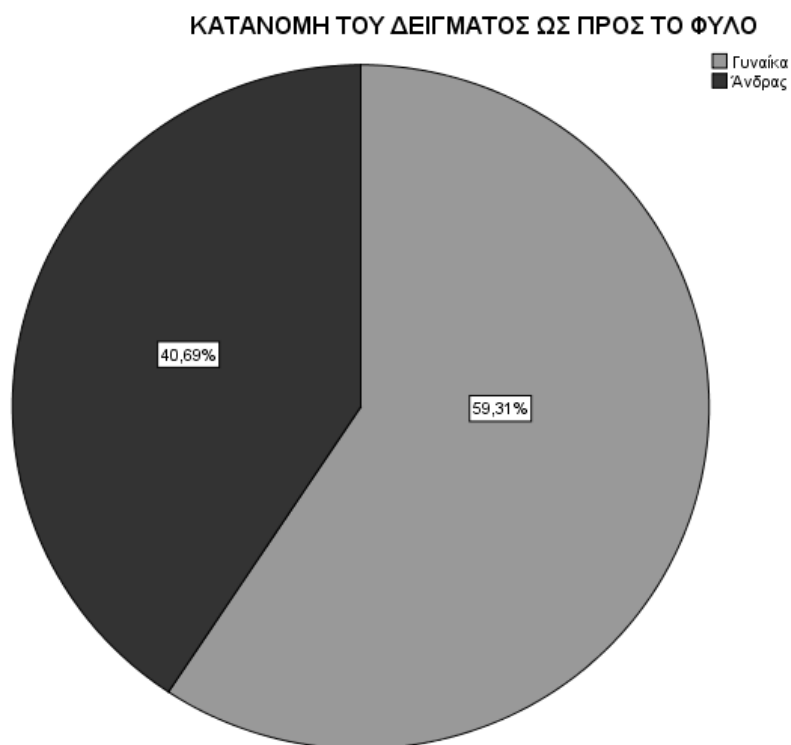
ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

4.1 ΑΤΟΜΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

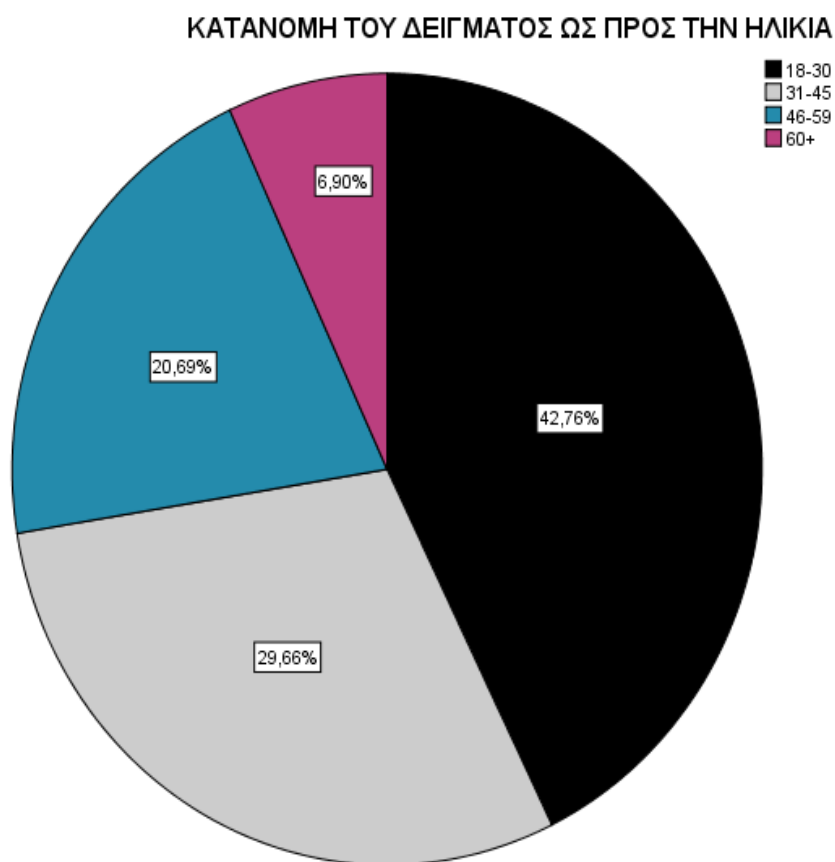
Για τα αποτελέσματα της έρευνας χρησιμοποιήθηκε τυχαίο δείγμα 145 ανθρώπων που είναι πελάτες των τραπεζών από τους οποίους θα διαπιστωθεί πόσοι από τους ερωτηθέντες κάνουν χρήση του E-Banking και αν οι έλεγχοι κεφαλαίων επηρέασαν την οικονομία και τις αγορές των καταναλωτών.

Στα παρακάτω διαγράμματα αναλύονται τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων και τα συμπεράσματα από τις απαντήσεις του δείγματος.

Στην πρώτη ερώτηση ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να προσδιορίσουν το φύλο τους. Το 59,31% του δείγματος που απάντησαν στην έρευνα ήταν οι γυναίκες, ενώ το υπόλοιπο 40,69% ήταν άνδρες. Ακολουθεί το γράφημα με την κατανομή του δείγματος ως προς το φύλο.

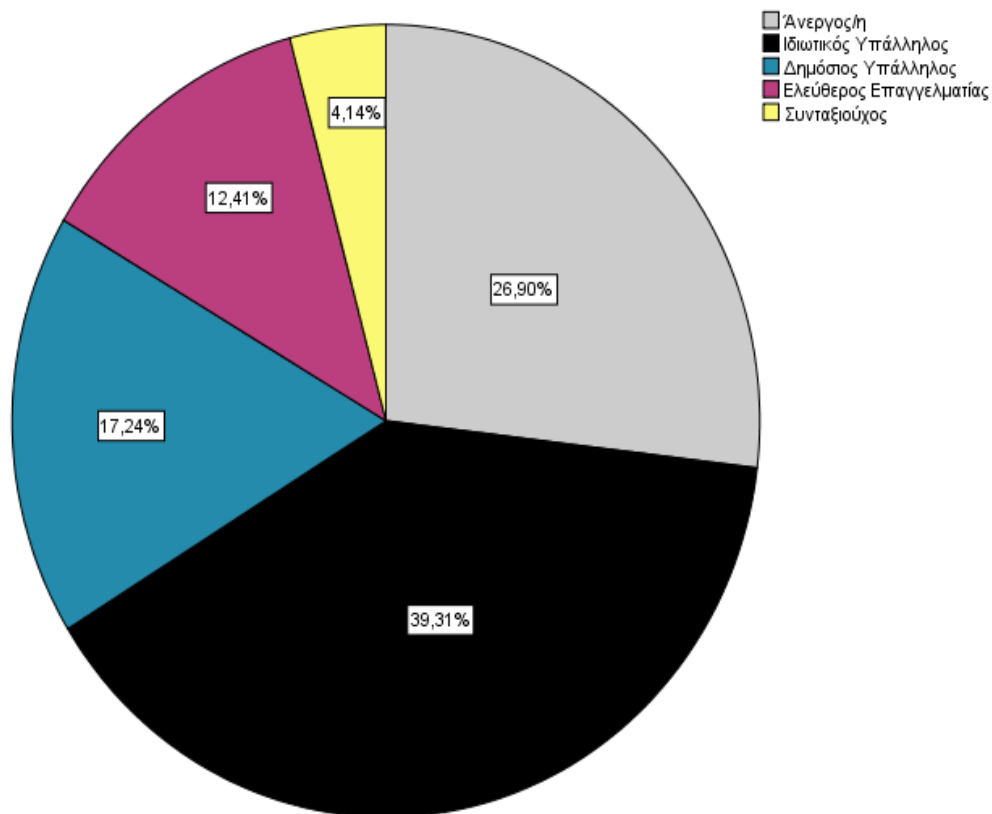


Όσο αφορά την ηλικία που ακολουθεί στο παρακάτω γράφημα, παρατηρείται ότι το 42,76% κυμαίνεται μεταξύ των ηλικιών 18-30, όπου συγκεντρώνεται και το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος. Το 29,66% του δείγματος βρίσκεται μεταξύ των ηλικιών 31-45, ενώ το υπόλοιπο ποσοστό σχεδόν 1 στους 4 του δείγματος είναι πάνω από 45 χρονών (το 21% ανήκει 46-59 και το 7% από 60 και πάνω).



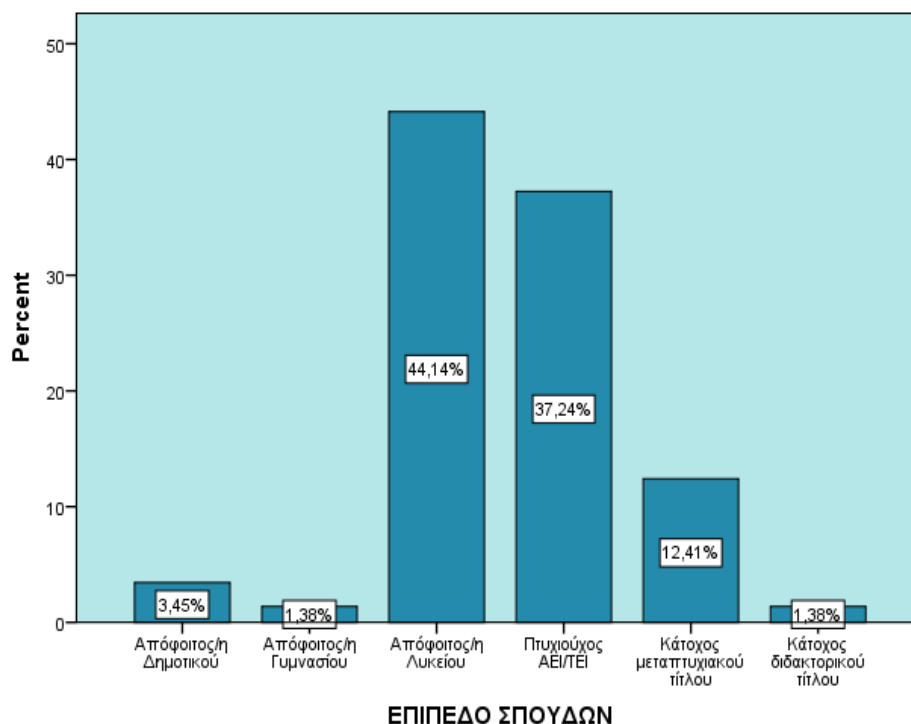
Αναφορικά με την επαγγελματική ιδιότητα του δείγματος, οι κατηγορίες χωρίζονται σε άνεργοι, ιδιωτικοί υπάλληλοι, δημόσιοι υπάλληλοι, ελεύθεροι επαγγελματίες και συνταξιούχοι. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος ανήκει στους Ιδιωτικούς υπαλλήλους κόντα στο 40%, ενώ ακολουθούν οι άνεργοι και οι δημόσιοι υπάλληλοι (26,90% και 17,24% αντίστοιχα). Μόλις το 12,41% και το 4,14% ανήκει στους ελεύθερους επαγγελματίες και συνταξιούχους αντίστοιχα.

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΔΙΟΤΗΤΑ

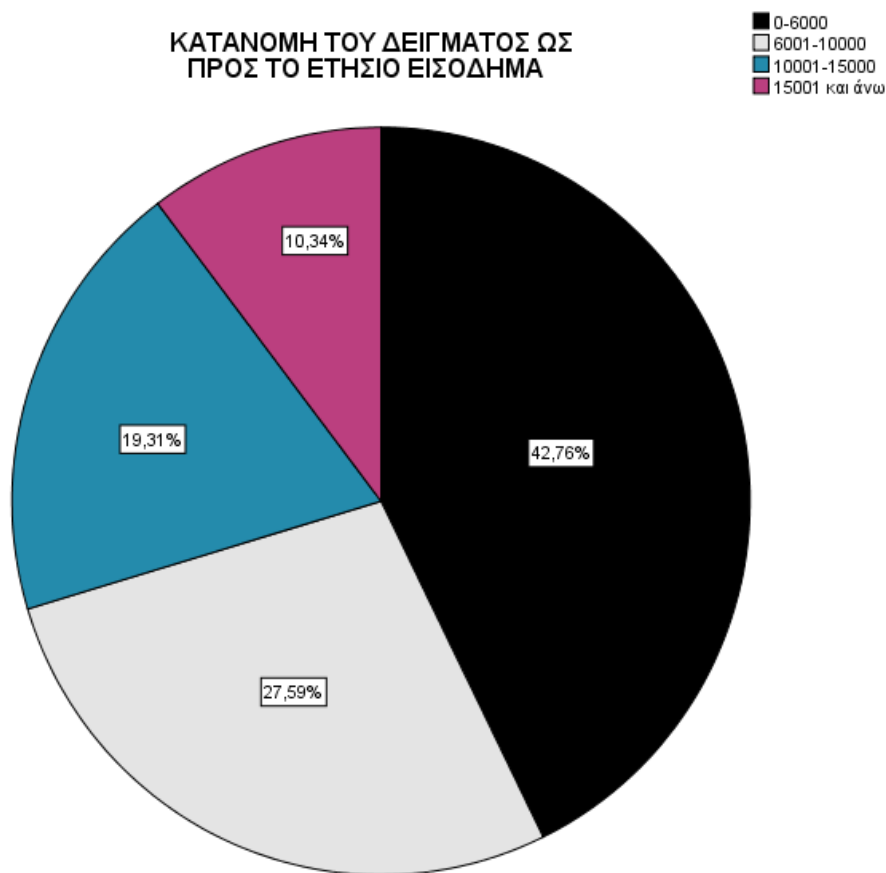


Σχετικά με το επίπεδο σπουδών των συμμετεχόντων οι κατηγορίες χωρίζονται σε Απόφοιτοι Δημοτικού, Απόφοιτοι Γυμνασίου, Απόφοιτοι Λυκείου, Πτυχιούχοι ΑΕΙ/ΤΕΙ, Κάτοχοι Μεταπτυχιακού τίτλου καθώς και Κάτοχοι Διδακτορικού τίτλου. Από το δείγμα, οι 4 στους 5 είναι απόφοιτοι λυκείου και πτυχιούχοι σε ΑΕΙ ή ΤΕΙ. Το 44,14% είναι απόφοιτοι λυκείου, ενώ το 37,24 % είναι πτυχιούχοι σε ΑΕΙ/ΤΕΙ. Ακολουθεί η κατηγορία των ανθρώπων που είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σε ποσοστό 12,41%, ενώ μόλις σε ποσοστό κοντά στο 6% του δείγματος ανήκουν οι υπόλοιπες κατηγορίες μαζί (απόφοιτοι δημοτικού, γυμνασίου και κάτοχοι διδακτορικού τίτλου).

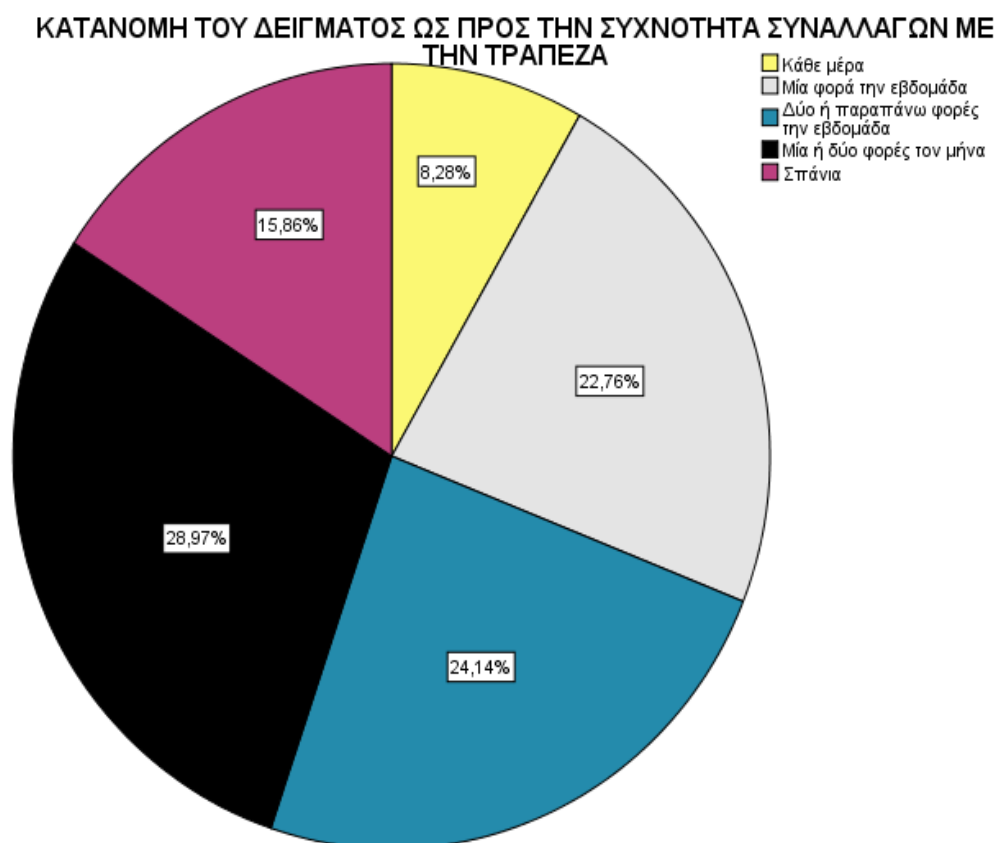
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ



Αναφορικά με το ετήσιο εισόδημα του δείγματος, παρατηρείται ότι με την οικονομική κρίση και τα προβλήματα που υπάρχουν στην Ελληνική οικονομία το 42,76% του δείγματος έχει ετήσιο εισόδημα από 0 έως 6000 ευρώ. Καθώς η ανεργία βρίσκεται σε υψηλά επίπεδα, διαπιστώνεται ότι και στην έρευνα αυτή αποτυπώνεται ακριβώς το ίδιο, αφού σχεδόν 1 στους 2 έχει εισόδημα έως 6000 ευρώ το χρόνο. Το 27,59 % του δείγματος έχει ετήσιο εισόδημα από 6001 έως 10000 ευρώ και το 19,31% από 10001 έως 15000 ευρώ ετήσιο εισόδημα. Μόλις το 10,34% έχει εισόδημα πάνω από 15000 ευρώ το έτος, το οποίο σημαίνει ότι μόνο 15 άτομα από τα 145 του δείγματος ανήκουν σε αυτήν την κατηγορία.

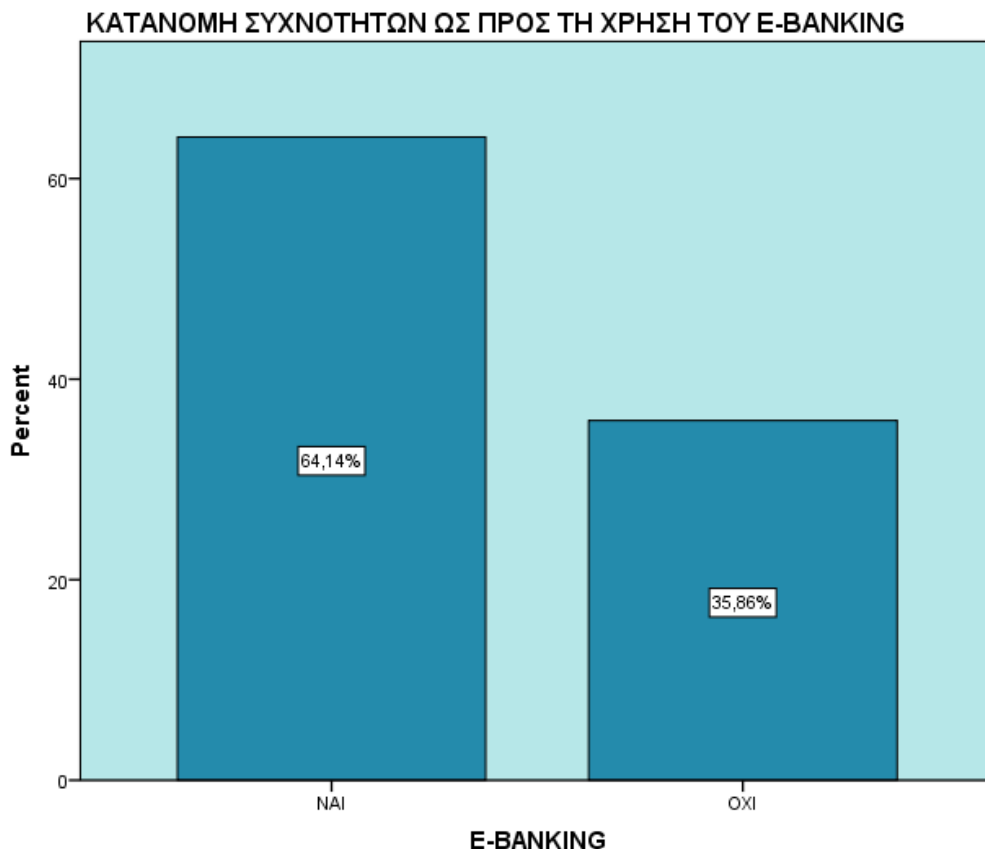


Στην επόμενη κατηγορία και στο παρακάτω γράφημα, παρατηρείται ότι υπάρχει μια ισορροπία στα αποτελέσματα της έρευνας όσο αφορά την συχνότητα των συναλλαγών που έχουν οι πελάτες με τις τράπεζες. Το 28,97% του δείγματος έχει ‘μία με δύο φορές τον μήνα’ συναλλαγές με την τράπεζα, ενώ ακολουθεί η κατηγορία ‘δύο ή παραπάνω φορές την εβδομάδα’ συναλλαγές με την τράπεζα σε ποσοστό 24,14%. Το 22,76% του δείγματος πραγματοποιεί συναλλαγές με την τράπεζα μια φορά την εβδομάδα, ενώ αυτοί που κάνουν σπάνια συναλλαγές με την τράπεζα είναι σε ποσοστό κοντά στο 15%. Τέλος, καθημερινά συναλλαγές με την τράπεζα πραγματοποιεί μόλις το 8,28 % του δείγματος.



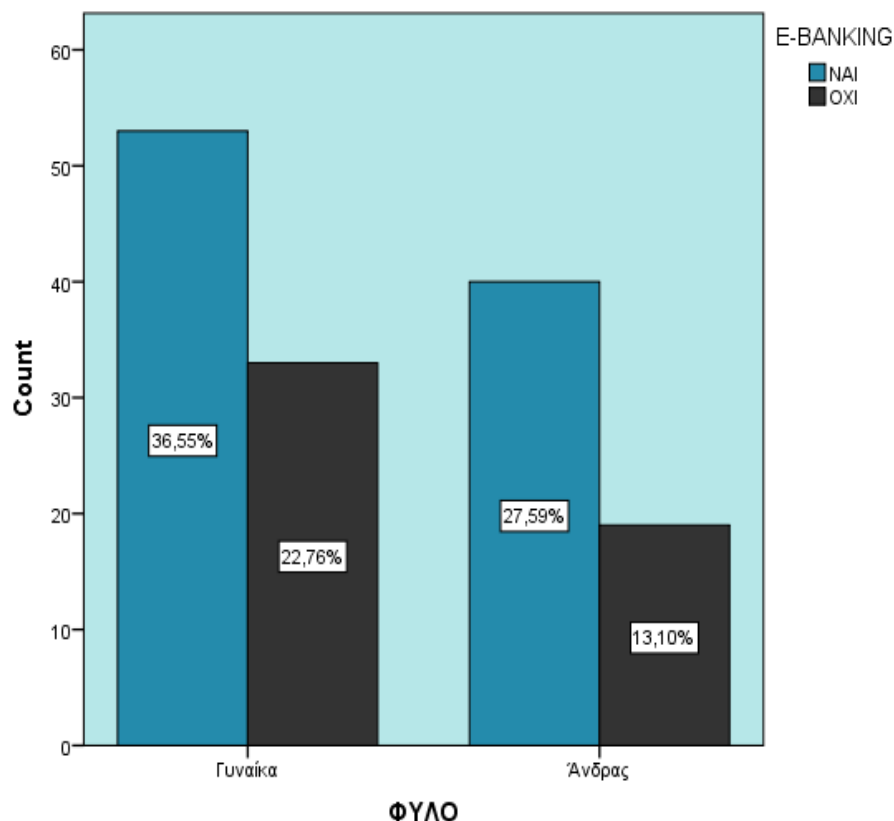
4.2 ΚΥΡΙΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Οι πρώτες ερωτήσεις αφορούσαν τα ατομικά χαρακτηριστικά του δείγματος μας, ενώ ακολουθούν οι ερωτήσεις που αφορούν το κύριο μέρος της έρευνας και της πτυχιακής μελέτης, δηλαδή την ηλεκτρονική τραπεζική και τα Capital Controls. Σχετικά με το αν το δείγμα που συμμετείχε την έρευνα κάνει χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής συμπεραίνεται ότι το 64,14% του δείγματος κάνει χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, ενώ το 35,86% δεν χρησιμοποιεί το E-Banking ακόμα στην καθημερινότητά του. Αυτό σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος που επιλέχθηκε χρησιμοποιεί το E-Banking και τις υπηρεσίες του στην καθημερινότητά του.

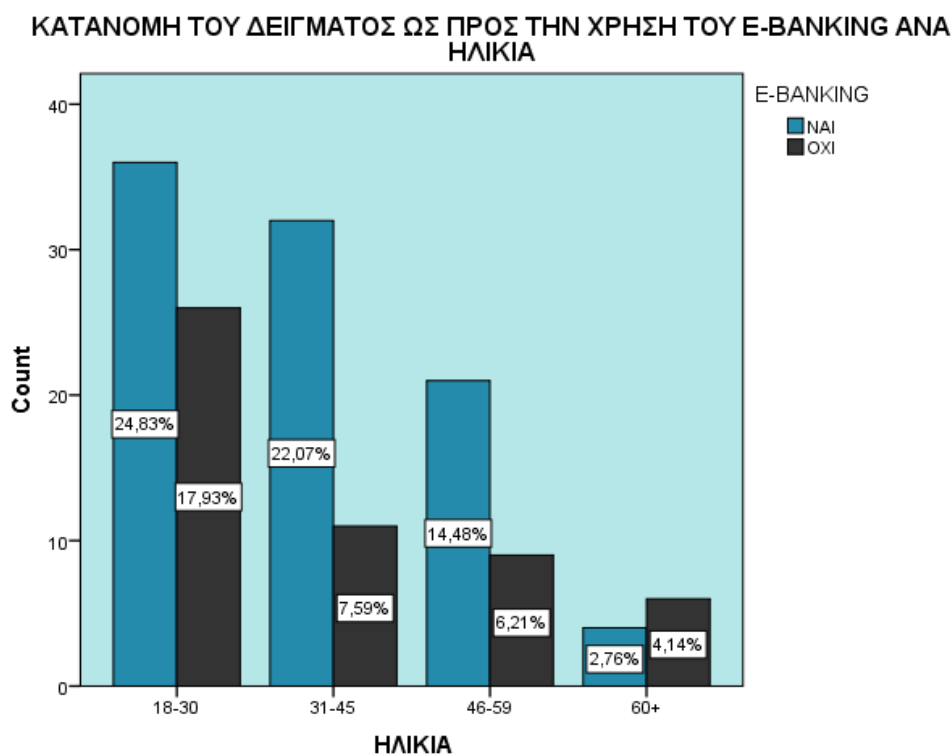


Στο γράφημα που ακολουθεί αναλύεται η κατανομή του δείγματος ως προς τη χρήση του E-Banking ανά φύλο. Πιο αναλυτικά, παρατηρείται ότι υπάρχει μια ισορροπία μεταξύ Ανδρών και Γυναικών, αφού το 61,6 % των Γυναικών και το 67,8 % των Ανδρών του δείγματος κάνει χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τα ποσοστά να είναι πολύ κοντά αφού στην έρευνα υπήρξε περισσότερη συμμετοχή από τις Γυναίκες. Όπως μπορεί να διαπιστωθεί, το υπόλοιπο 38,4% των Γυναικών και το 32,2% των Ανδρών δεν έχει χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του E-Banking.

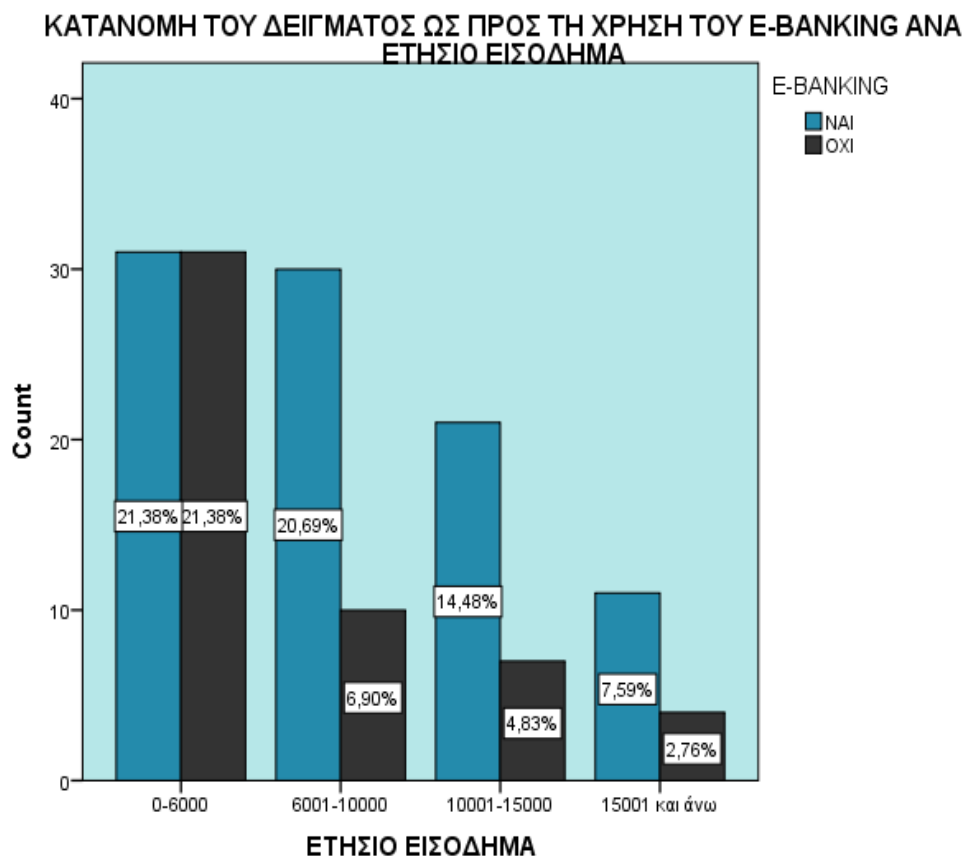
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ E-BANKING ΑΝΑ ΦΥΛΟ



Στο παρακάτω γράφημα αναλύεται η κατανομή του δείγματος ως προς την ηλεκτρονική τραπεζική ανά ηλικία. Πιο συγκεκριμένα, στις ηλικίες 18-30 το 24,83% χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική, ενώ το 17,93% δεν χρησιμοποιεί. Στις ηλικίες 31-45 υπάρχει μεγάλη διαφορά αφού το 22,07% κάνει χρήση του E-Banking ενώ μόλις το 7,59% του δείγματος δεν χρησιμοποιεί. Στις ηλικίες 46-59, εδώ διαπιστώνεται ότι και σε αυτήν την κατηγορία οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική 14,48% και το 6,21% δεν χρησιμοποιεί. Στην τελευταία κατηγορία, μπορεί να μην υπάρχει μεγάλο δείγμα που να ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 60+ αλλά παρατηρείται ότι η πλειοψηφία δεν χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική, κάτι που είναι πολύ φυσιολογικό.

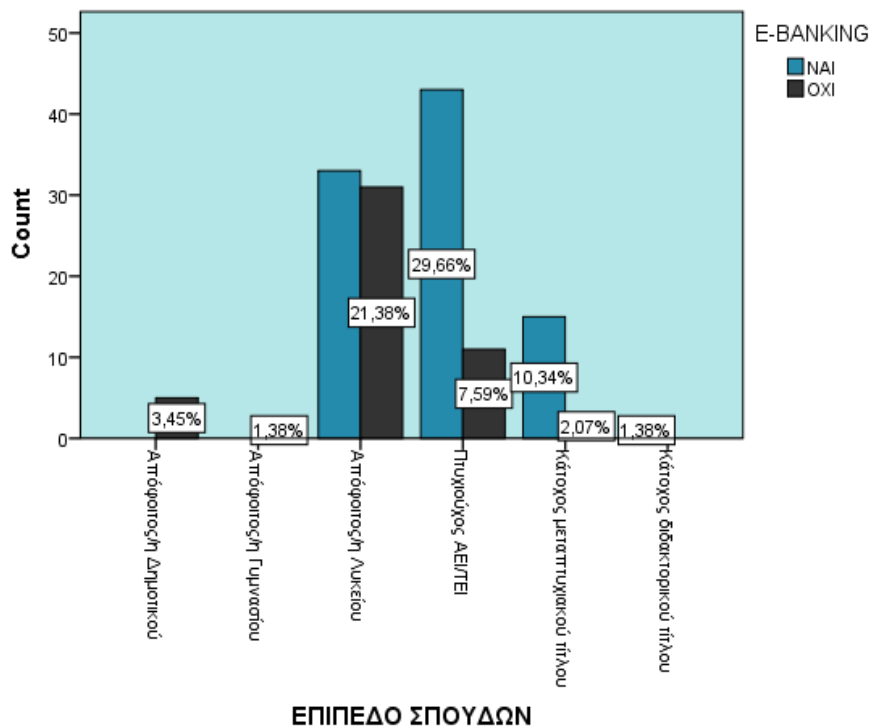


Στο γράφημα που ακολουθεί αναλύεται η κατανομή του δείγματος ως προς τη χρήση του E-Banking ανά το ετήσιο εισόδημα των καταναλωτών που συμμετείχαν στην έρευνα. Πιο αναλυτικά, στην κατηγορία 0-6000, υπάρχει απόλυτη ισορροπία, αφού 1 στους 2 που ανήκει σε αυτή την κατηγορία κάνει χρήση του E-Banking. Στους ερωτηθέντες που έχουν εισόδημα 6001-10000, υπάρχει σαφή διαφορά μεταξύ αυτών που χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική, αφού το 75% την χρησιμοποιεί. Το ίδιο συμβαίνει και την κατηγορία 10001-15000, όπου το ίδιο ποσοστό 3 στους 4 του δείγματος χρησιμοποιεί το E-Banking. Στην τελευταία κατηγορία, το 27% δεν κάνει ακόμα χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

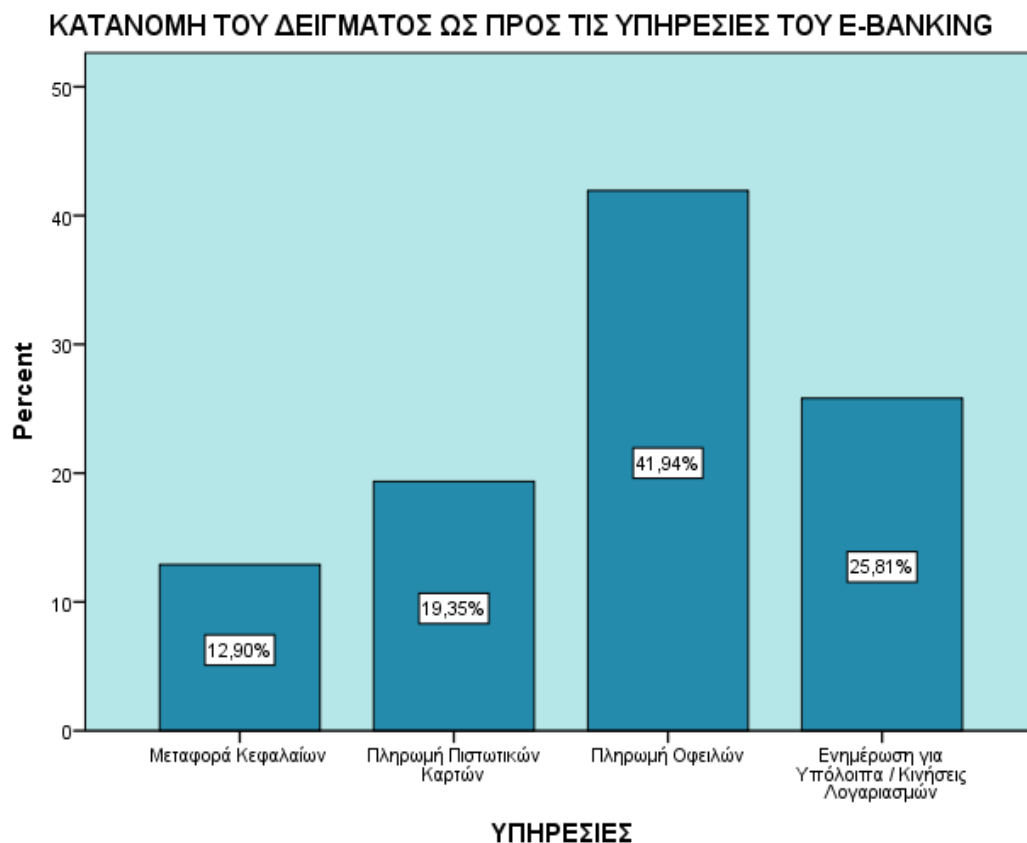


Στο παρακάτω γράφημα αναλύεται η κατανομή του δείγματος ως προς τη χρήση του E-Banking ανά το επίπεδο σπουδών. Πιο αναλυτικά, παρατηρείται ότι από τους συμμετέχοντες, όσοι είναι απόφοιτοι Δημοτικού και απόφοιτοι Γυμνασίου δεν κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Στους ανθρώπους που είναι απόφοιτοι Λυκείου υπάρχει μια ισορροπία αφού το 52% κάνει χρήση του E-Banking, ενώ το υπόλοιπο δείγμα δεν κάνει ακόμα χρήση. Στους πτυχιούχους ΑΕΙ/ΤΕΙ το 80% χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική, ενώ στους κάτοχους μεταπτυχιακού τίτλου ένα μεγάλο ποσοστό κοντά στο 85% χρησιμοποιεί το E-Banking. Στην τελευταία κατηγορία, δεν υπάρχει μεγάλο δείγμα που να είναι κάτοχοι διδακτορικού αλλά χρησιμοποιούν όλοι την ηλεκτρονική τραπεζική. Ανακεφαλαιώνοντας, διαπιστώνεται ότι όσο πιο μορφωμένοι είναι οι άνθρωποι τόσο το ποσοστό αυξάνεται όσο αφορά τη χρήση του E-Banking, αφού υπάρχει μεγαλύτερη εξοικείωση με την τεχνολογία και εμπιστοσύνη στις υπηρεσίες αυτές.

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ E-BANKING ΑΝΑ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ

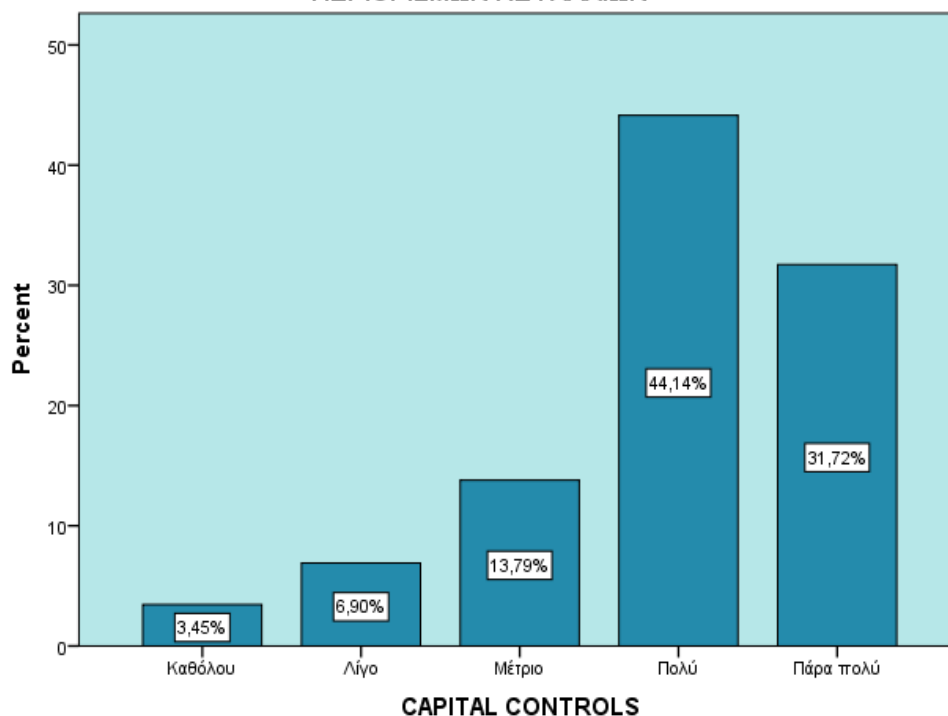


Στο παρακάτω γράφημα αναλύεται η κατανομή του δείγματος ως προς τις υπηρεσίες του E-Banking. Στην συγκεκριμένη ερώτηση απάντησαν μόνο όσοι είχαν απαντήσει θετικά στο προηγούμενο ερώτημα για το αν κάνουν χρήση του E-Banking. Από αυτούς λοιπόν, το 41,94% απάντησαν ότι χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική για να πληρώσουν τις οφειλές τους είτε αυτοί είναι λογαριασμοί είτε οτιδήποτε άλλο μπορεί να θεωρηθεί οφειλή. Το 25,81% χρησιμοποιεί την υπηρεσία για να ενημερώνεται για το υπόλοιπο του και για τις κινήσεις των λογαριασμών του. Το 19,35% το χρησιμοποιεί για να πληρώσει τις πιστωτικές του κάρτες, ενώ για μεταφορά κεφαλαίων χρησιμοποιούν το E-Banking το 12,90% του δείγματος.

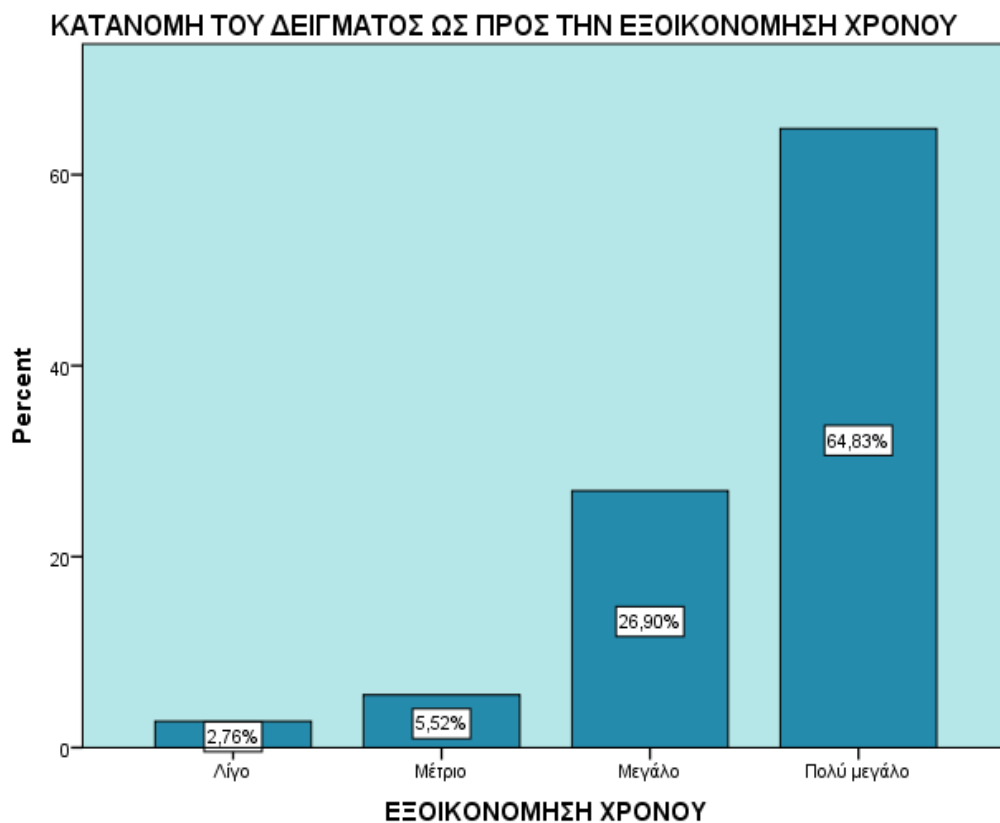


Ακολουθεί το γράφημα με την κατανομή του δείγματος ως προς τη χρήση του E-Banking και των περιορισμών κεφαλαίων. Στη συγκεκριμένη ερώτηση, το δείγμα ρωτήθηκε αν πιστεύει ότι τα Capital Controls αύξησαν τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής λόγω του ορίου ανάληψης που επιβλήθηκε. Πιο αναλυτικά, το δείγμα απάντησε στην πλειοψηφία του ότι αυξήθηκε η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής μετά την επιβολή των περιορισμών κεφαλαίων. Το 44,14% απάντησε ότι αύξησε 'πολύ' τη χρήση, ενώ το 31,72% απάντησε πάρα πολύ. Το 13,79% του δείγματος μας απάντησε μέτρια, ενώ το 6,90% ότι αυξήθηκε λίγο η χρήση του E-Banking μετά την επιβολή των Capital Controls. Μόλις το 3,45% απάντησε ότι δεν επηρεάστηκε από τα Capital Controls η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ E-BANKING ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

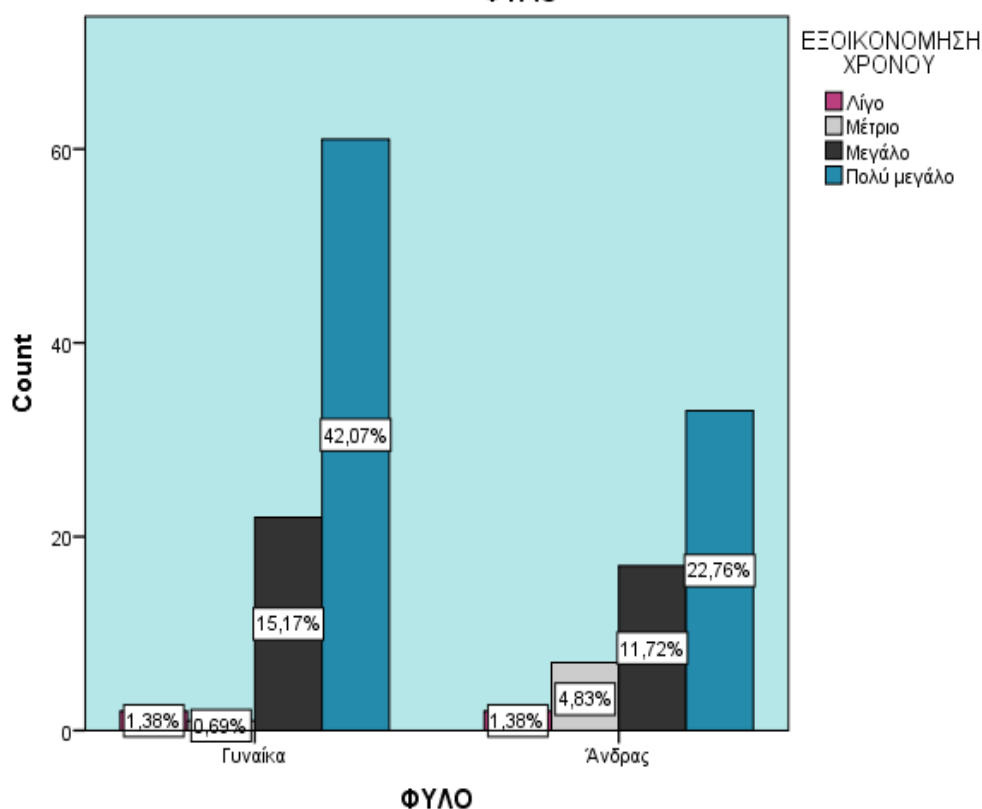


Στο παρακάτω διάγραμμα, το δείγμα απάντησε στο κατά πόσο θεωρεί πλεονέκτημα την εξοικονόμηση χρόνου που προσφέρει η υπηρεσία του E-Banking. Παρατηρείται ότι σχεδόν 9 στους 10 έχουν απαντήσει ότι το θεωρούν ‘μεγάλο’ και ‘πολύ μεγάλο’ πλεονέκτημα. Πιο αναλυτικά ‘πολύ μεγάλο’ πλεονέκτημα θεωρεί το 64,83% του δείγματος, ενώ το 26,90% ‘μεγάλο’ πλεονέκτημα. Μόλις το 5,52% και το 2,76% του δείγματος πιστεύει ότι δεν θεωρείται μεγάλο πλεονέκτημα αφού απάντησαν ‘μέτριο’ και ‘λίγο’ αντίστοιχα. Το αξιοσημείωτο της ερώτησης είναι ότι κανένας από τους συμμετέχοντες δεν θεωρεί ότι η εξοικονόμηση χρόνου, δεν αποτελεί πλεονέκτημα στο E-Banking. Στην ερώτηση αυτή απαντάνε όλοι οι ερωτηθέντες, είτε κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είτε όχι.

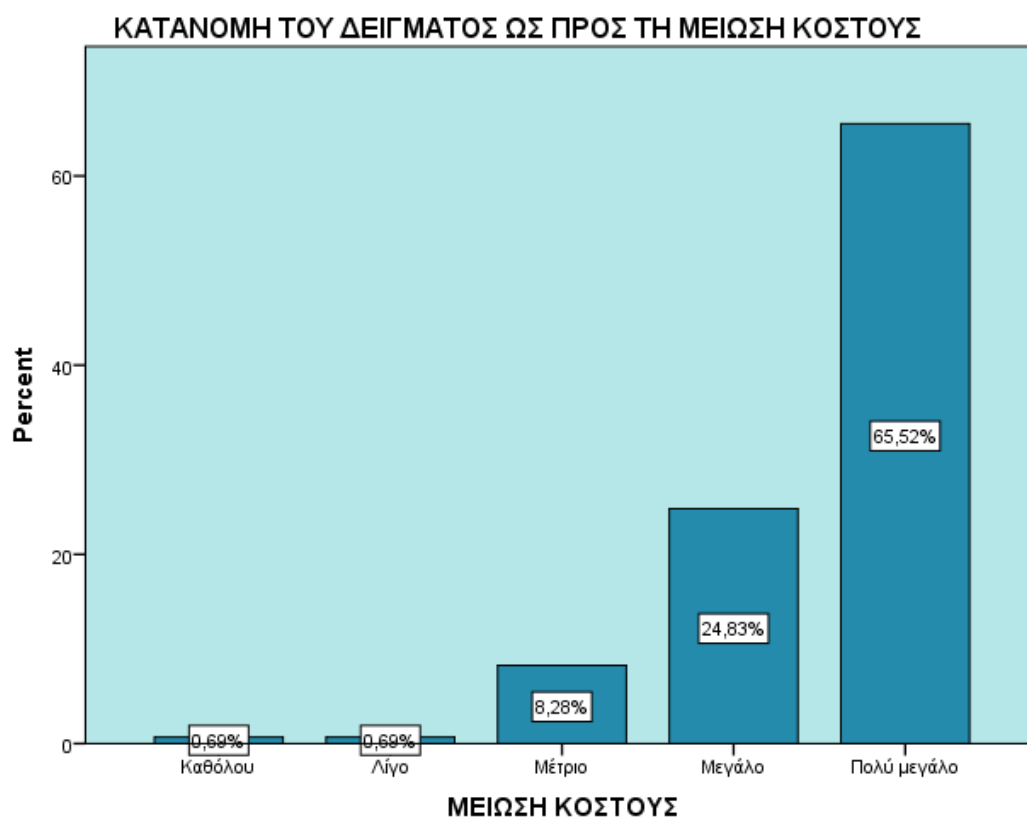


Στο γράφημα που ακολουθεί αναλύεται η κατανομή του δείγματος ως προς την εξοικονόμηση χρόνου ανά φύλο. Πιο συγκεκριμένα, το 42% των γυναικών θεωρεί την εξοικονόμηση χρόνου ‘πολύ μεγάλο’ πλεονέκτημα, ενώ το 23% από τους άνδρες θεωρεί το ίδιο ακριβώς. Το 15% των γυναικών και το 12% των ανδρών θεωρεί την εξοικονόμηση χρόνου ‘μεγάλο’ πλεονέκτημα. Μόλις το 2% των γυναικών και το 5% των ανδρών θεωρούν ότι η εξοικονόμηση χρόνου δεν θεωρείται σοβαρό πλεονέκτημα του E-Banking. Στην ερώτηση αυτή απαντάνε όλοι οι ερωτηθέντες, είτε κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είτε όχι.

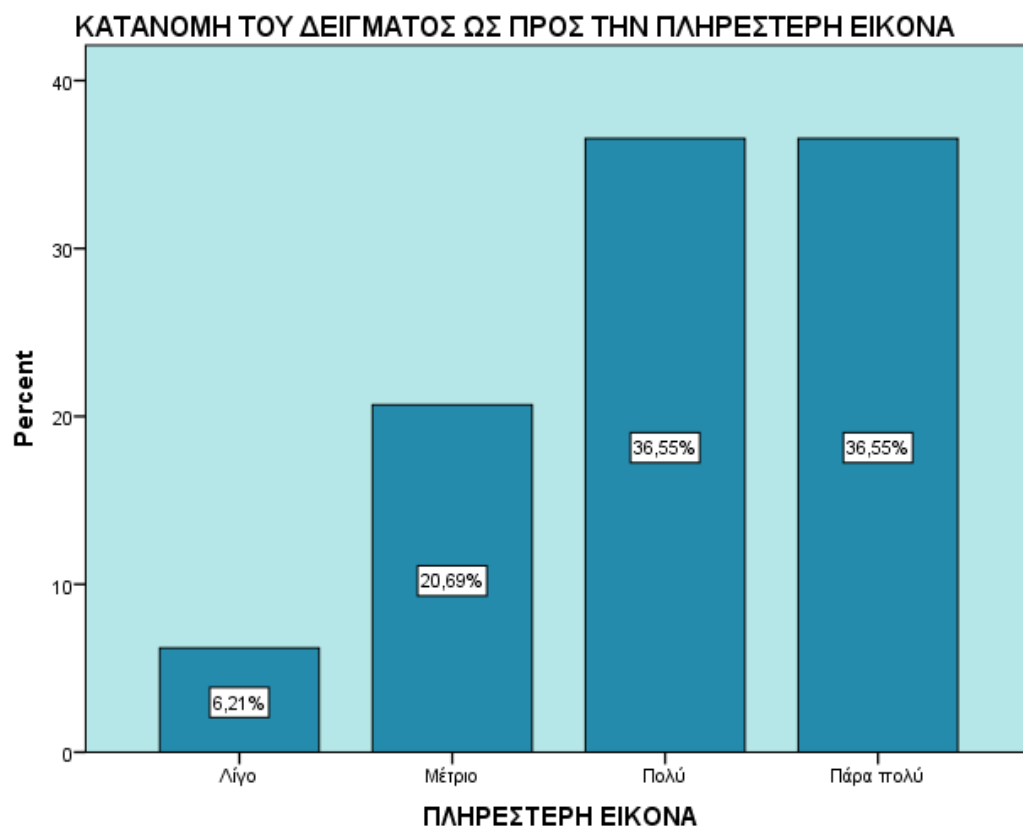
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΧΡΟΝΟΥ ΑΝΑ ΦΥΛΟ



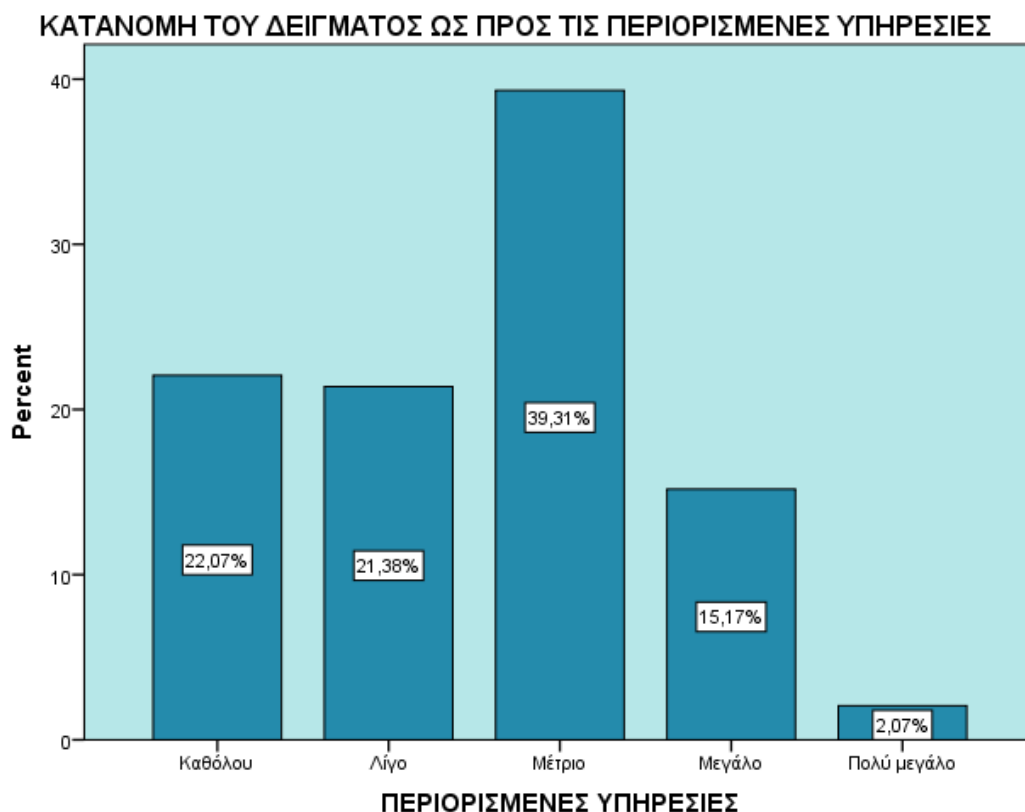
Στο παρακάτω γράφημα αναλύεται η κατανομή του δείγματος ως προς τη μείωση κόστους που προσφέρει το E-Banking, δηλαδή την αποφυγή ουράς, τη ταχύτητα εξυπηρέτησης κτλ. Πιο συγκεκριμένα, παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό θεωρεί 'πολύ μεγάλο' και 'μεγάλο' πλεονέκτημα, αφού καταλαμβάνει το 65,52% και το 24,83% του δείγματος αντίστοιχα. Το 8,28% πιστεύει ότι είναι 'μέτριο' πλεονέκτημα, ενώ ένα πάρα πολύ μικρό ποσοστό θεωρεί ότι δεν είναι βασικό πλεονέκτημα η μείωση κόστους. Στην ερώτηση αυτή απαντάνε όλοι οι ερωτηθέντες, είτε κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είτε όχι.



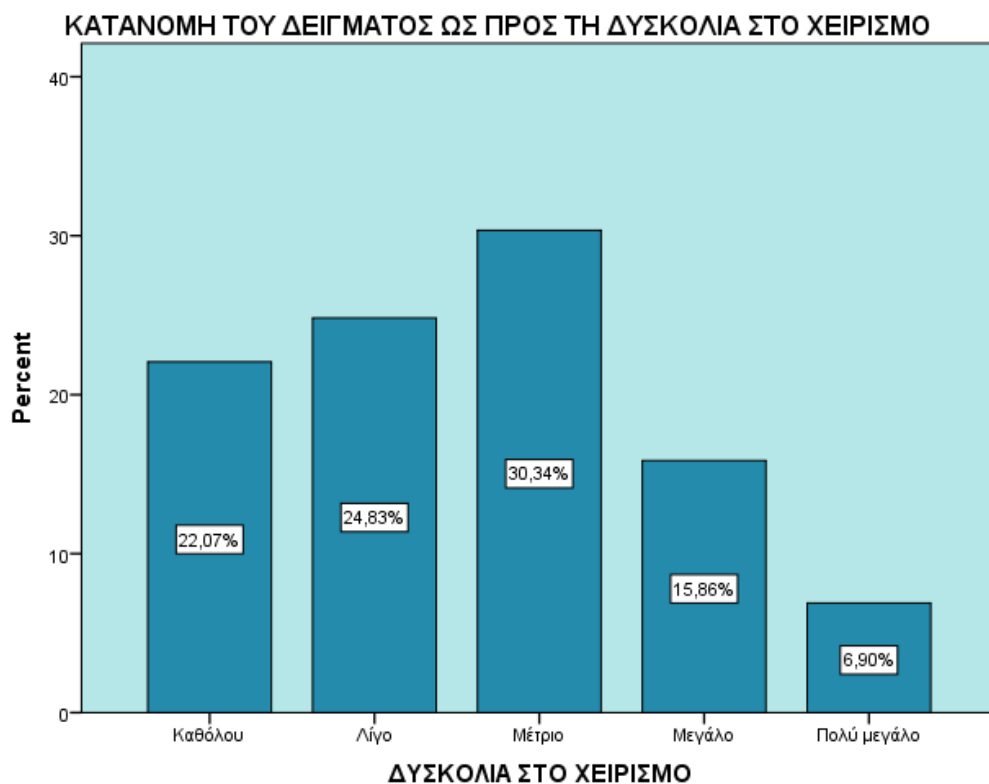
Στο διάγραμμα που ακολουθεί αναλύονται τα αποτελέσματα της ερώτησης αν με το E-Banking θεωρούν ότι έχουν πληρέστερη εικόνα του λογαριασμού τους, αφού οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας μπορούν να ενημερώνονται και να πραγματοποιούν συναλλαγές. Το 36,55% απάντησε ότι το θεωρεί ‘πολύ μεγάλο’ πλεονέκτημα την δυνατότητα που δίνει το E-Banking, ενώ το ίδιο ποσοστό το θεωρεί ‘μεγάλο’ πλεονέκτημα. Το 20,69% του δείγματος πιστεύει ότι είναι ‘μέτριο’ πλεονέκτημα αυτό, ενώ μόλις το 6,21% δεν θεωρεί μεγάλο πλεονέκτημα την δυνατότητα αυτή. Στην ερώτηση αυτή απαντάνε όλοι οι ερωτηθέντες, είτε κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είτε όχι.



Από την άλλη πλευρά, ρωτήθηκε το δείγμα αν πιστεύει ότι η ηλεκτρονική τραπεζική μπορεί να έχει κάποια μειονεκτήματα σε κάποιους τομείς. Για το αν έχει περιορισμένες υπηρεσίες σε σχέση με τα τραπεζικά ιδρύματα και την κατά πρόσωπο συναλλαγή, το 39,31% απάντησε ότι το θεωρεί ‘μέτριο’ μειονέκτημα, ενώ το 22,07% και το 21,36% του δείγματος δεν το θεωρεί μειονέκτημα ή το θεωρεί ‘ελάχιστο’. Ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό πάνω από 15% θεωρεί ‘μεγάλο’ μειονέκτημα τι; πιθανές περιορισμένες υπηρεσίες που μπορεί να έχει η ηλεκτρονική τραπεζική, ενώ μόλις το 2% το θεωρεί ‘πολύ μεγάλο’ μειονέκτημα. Στην ερώτηση αυτή απαντάνε όλοι οι ερωτηθέντες, είτε κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είτε όχι

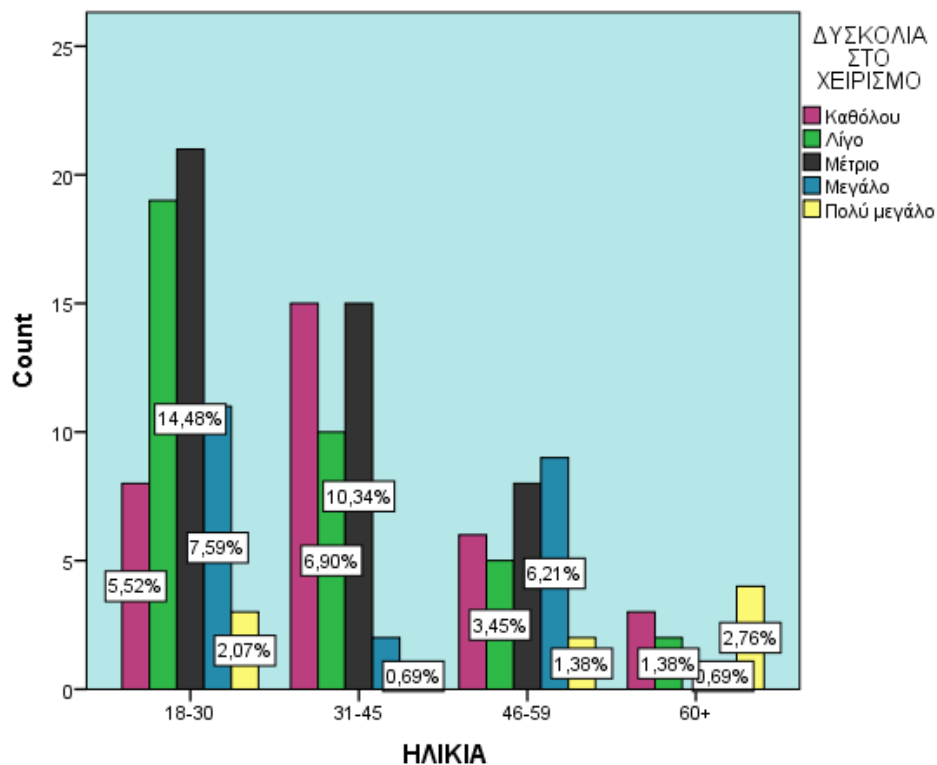


Στο παρακάτω γράφημα, αναλύεται το μειονέκτημα που αποτελεί για κάποιους το κατά πόσο η δυσκολία στο να χειριστεί κάποιος την ηλεκτρονική τραπεζική μπορεί να επηρεάσει την χρήση της. Το 30,34% απάντησε ότι αποτελεί ‘μέτριο’ μειονέκτημα, ενώ το 24,83% και το 22,07% του δείγματος μας απάντησε ότι αποτελεί είτε μικρό μειονέκτημα είτε καθόλου. Ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό απάντησε ότι η δυσκολία στο χειρισμό αποτελεί ‘μεγάλο’ μειονέκτημα, ενώ το 6,90% του δείγματος μας θεωρεί ότι αποτελεί ‘πολύ μεγάλο’ μειονέκτημα. Στην ερώτηση αυτή απαντάνε όλοι οι ερωτηθέντες, είτε κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είτε όχι.

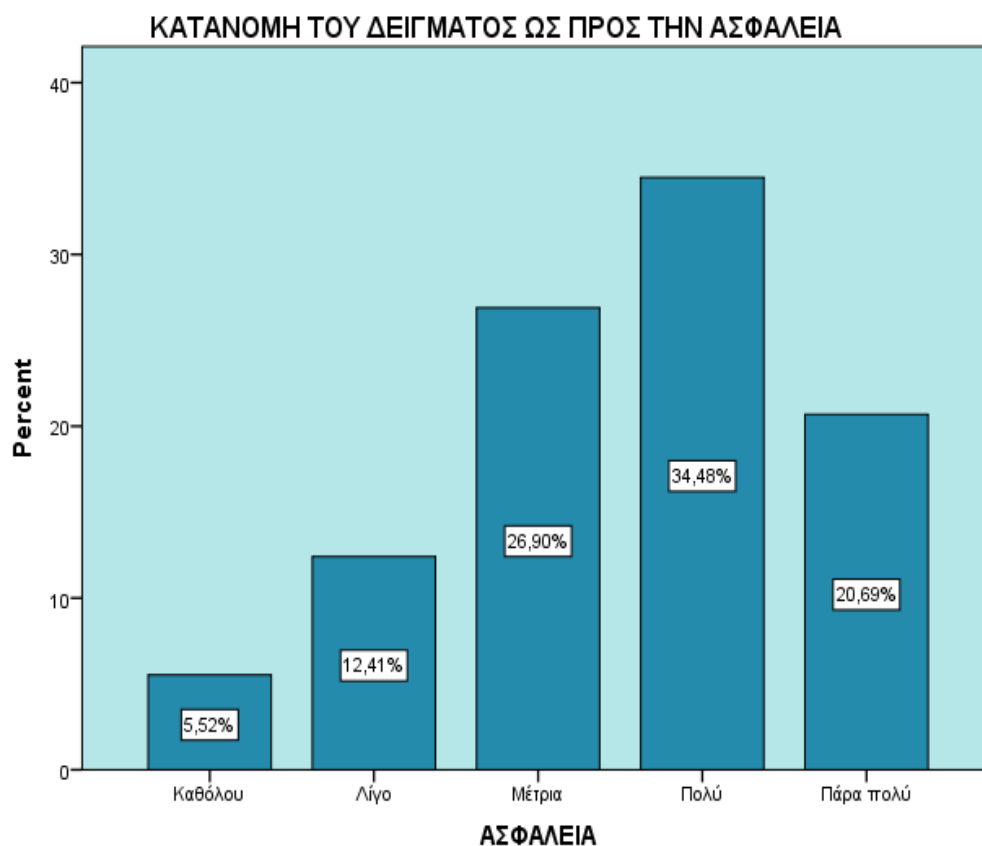


Στο γράφημα που ακολουθεί, αναλύεται η κατανομή του δείγματος ως προς τη δυσκολία στο χειρισμό ανά ηλικία. Πιο αναλυτικά, στις ηλικίες 18-30, η πλειοψηφία απάντησε ότι το θεωρεί 'μέτριο' μειονέκτημα σχεδόν το 35% του δείγματος αυτής της ηλικιακής ομάδας. Το 30% και το 17% της ηλικιακής ομάδας 18-30 θεωρεί ότι αποτελεί 'λίγο' και 'μεγάλο' μειονέκτημα αντίστοιχα. Στις ηλικίες 31-45 υπάρχει ισορροπία μεταξύ τις απαντήσεις 'καθόλου' και 'μέτριο' μειονέκτημα, περίπου το 35% η κάθε απάντηση. Αντίθετα, στην κατηγορία 46-59, παρατηρείται ότι η πλειοψηφία θεωρεί 'μεγάλο' μειονέκτημα την δυσκολία στον χειρισμό 30%, ενώ ακολουθεί η απάντηση 'μέτριο' μειονέκτημα με 28%. Στην τελευταία κατηγορία 60+ η πλειοψηφία θεωρεί 'πολύ μεγάλο' μειονέκτημα τον χειρισμό. Συμπεραίνεται ότι οι μεγαλύτερες ηλικίες θεωρούν 'μεγάλο' μειονέκτημα την δυσκολία στο χειρισμό, ενώ οι μικρότερες ηλικίες το θεωρούν από 'μέτριο' μειονέκτημα έως 'καθόλου'. Αυτό είναι πολύ φυσιολογικό αφού είναι περισσότερο εξοικειωμένοι με την τεχνολογία. Στην ερώτηση αυτή απαντάνε όλοι οι ερωτηθέντες, είτε κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είτε όχι.

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΔΥΣΚΟΛΙΑ ΣΤΟ ΧΕΙΡΙΣΜΟ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ

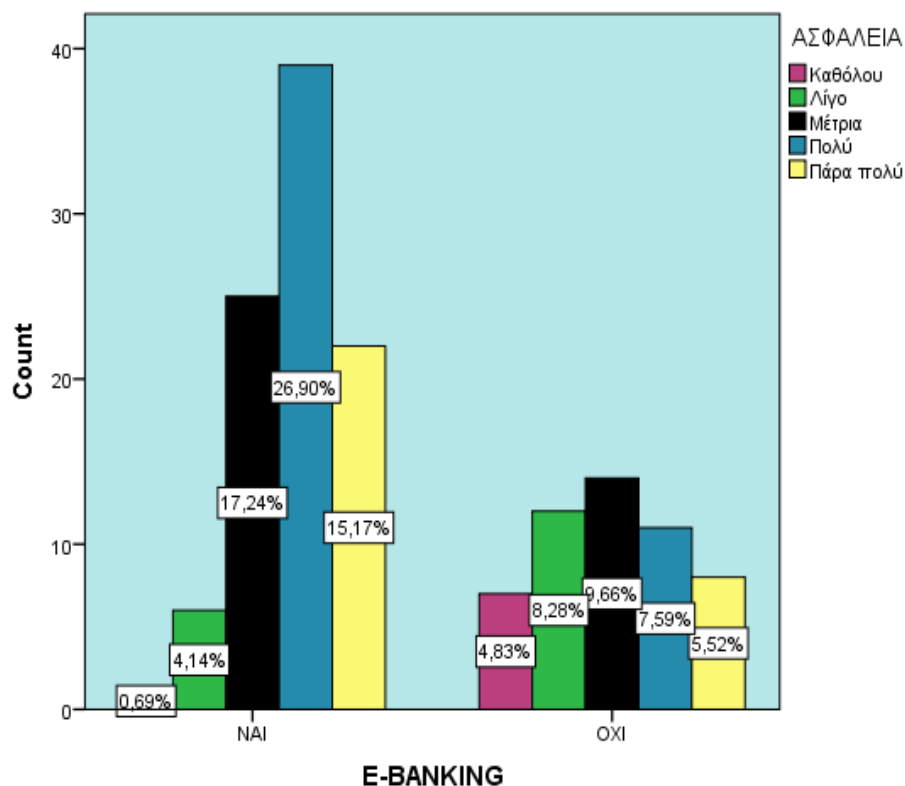


Στο επόμενο γράφημα αναλύεται η κατανομή του δείγματος ως προς την ασφάλεια. Πιο αναλυτικά, το 34,48% του δείγματος απάντησε ότι το θεωρεί ‘πολύ’ ασφαλές, ενώ σχεδόν το 27% απάντησε ότι το θεωρεί ‘μέτριο’ ως προς την ασφάλεια. Ένα αρκετό μεγάλο ποσοστό, κοντά στο 21% θεωρεί ‘πάρα πολύ’ ασφαλή τις συναλλαγές μέσω E-Banking. Το 12,41% των ερωτηθέντων θεωρεί μικρή την ασφάλεια που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική, ενώ μόλις το 5,52% δεν θεωρεί ‘καθόλου’ ασφαλή την ηλεκτρονική τραπεζική. Στην ερώτηση αυτή απαντάνε όλοι οι ερωτηθέντες, είτε κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είτε όχι.

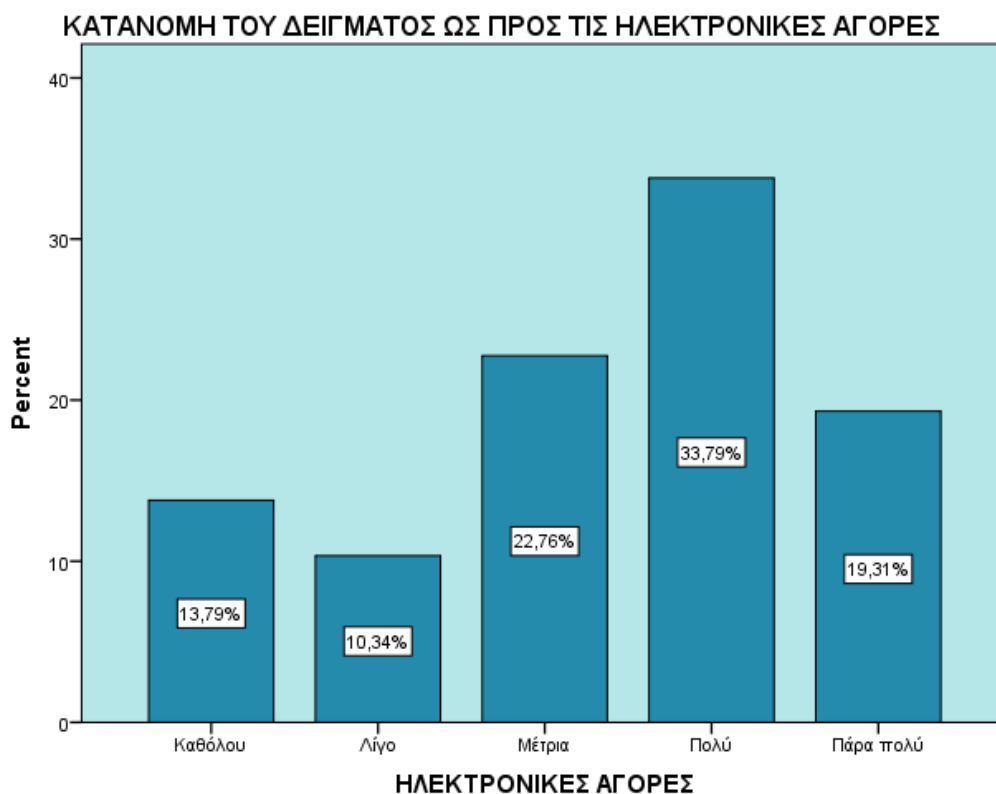


Στο παρακάτω διάγραμμα, αναλύεται η κατανομή του δείγματος ως προς την ασφάλεια αν τη χρήση του E-Banking. Πιο συγκεκριμένα, στην κατηγορία των ερωτηθέντων που χρησιμοποιούν το E-Banking, οι 2 στους 3 θεωρούν ότι την ηλεκτρονική τραπεζική ‘πολύ’ και ‘πάρα πολύ’ ασφαλές, ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό θεωρεί ότι δεν είναι ασφαλές οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσα από αυτό. Αντίθετα, εκείνοι που δεν το χρησιμοποιούν, έχουν μια ισορροπία στις απαντήσεις τους, με την πλειοψηφία να το θεωρεί ‘μέτριο’ ως προς την ασφάλεια που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική και να ακολουθούν οι απαντήσεις ‘λίγο’ ασφαλές και ‘πολύ’ ασφαλές, με την πρώτη να έχει ένα μικρό ποσοστό παραπάνω. Στην ερώτηση αυτή απαντάνε όλοι οι ερωτηθέντες, είτε κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είτε όχι.

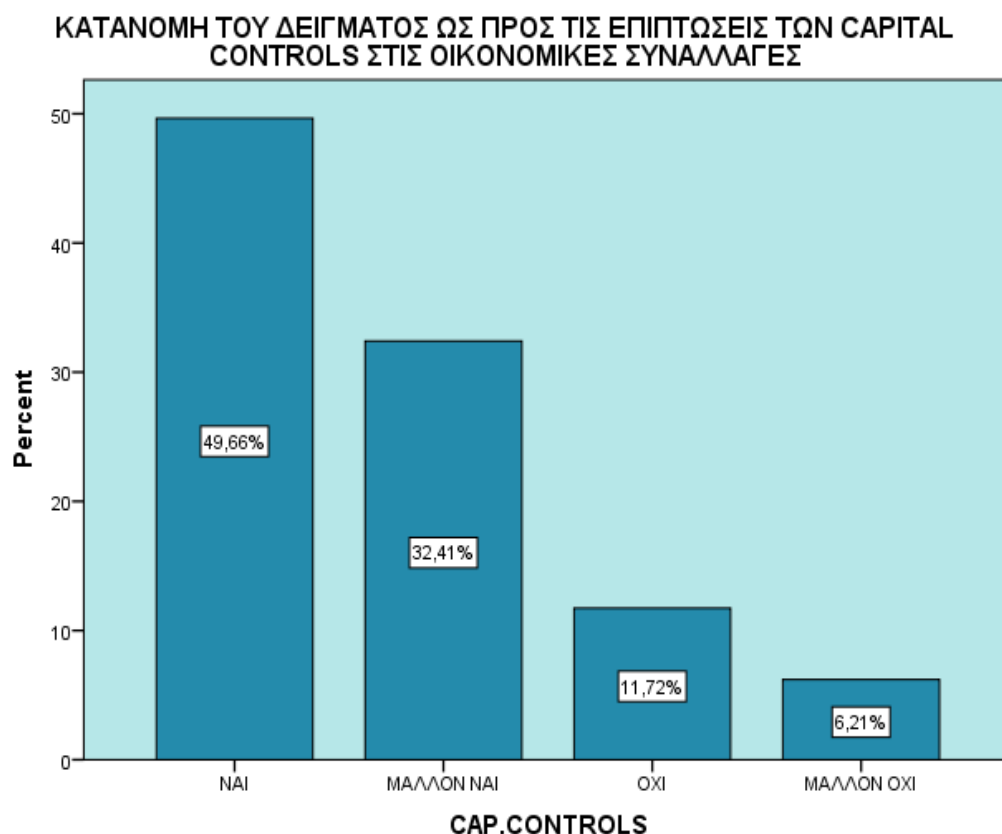
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΑΝΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ E-BANKING



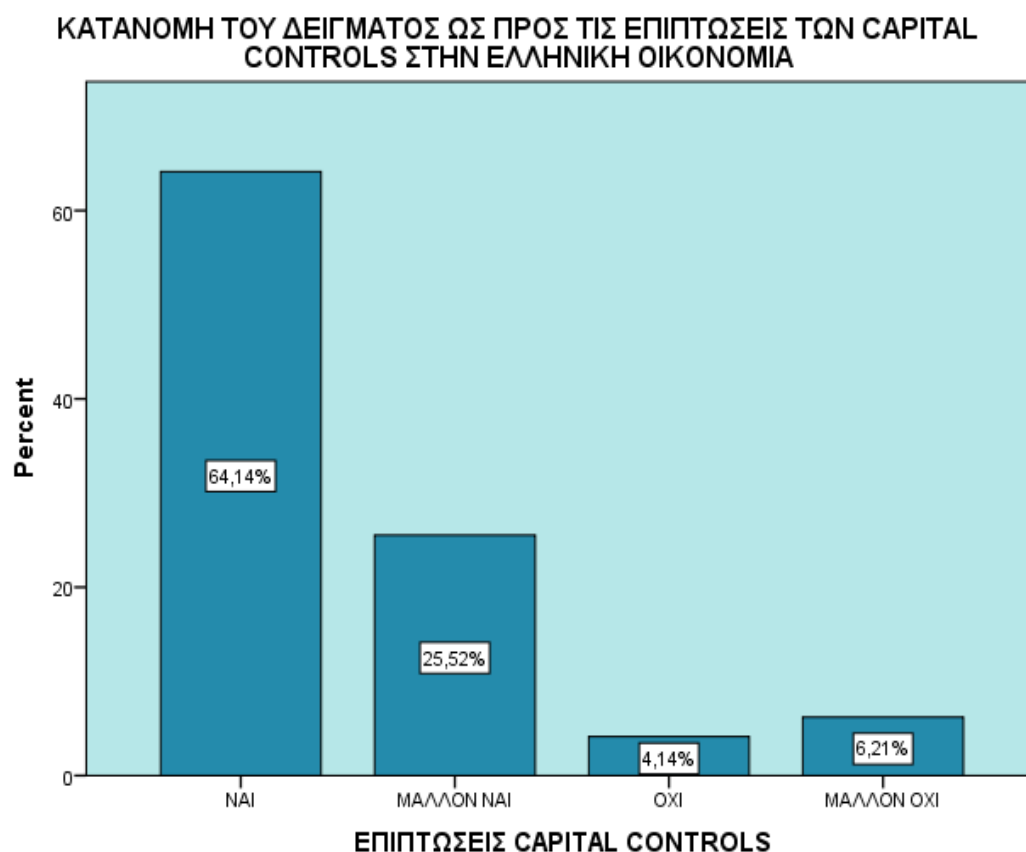
Στο διάγραμμα που ακολουθεί, αναλύεται η κατανομή του δείγματος όσο αφορά τις ηλεκτρονικές αγορές. Ρωτήθηκε στους συμμετέχοντες να απαντήσουν αν με την οικονομική κρίση προτιμούν να πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές επειδή είναι φθηνότερες. Πιο αναλυτικά, το 33,79% απάντησε ότι κάνουν πολλές συναλλαγές μετά την οικονομική κρίση, ενώ το 22,76% απάντησε ‘μέτρια’ στην ερώτηση αυτή. Ακολουθεί η απάντηση ‘πάρα πολύ’, ενώ ένα ποσοστό κοντά στο 15% απάντησε ότι δεν πραγματοποιεί ηλεκτρονικές συναλλαγές μετά την οικονομική κρίση επειδή είναι φθηνότερες. Στην ερώτηση αυτή απαντάνε όλοι οι ερωτηθέντες, είτε κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είτε όχι.



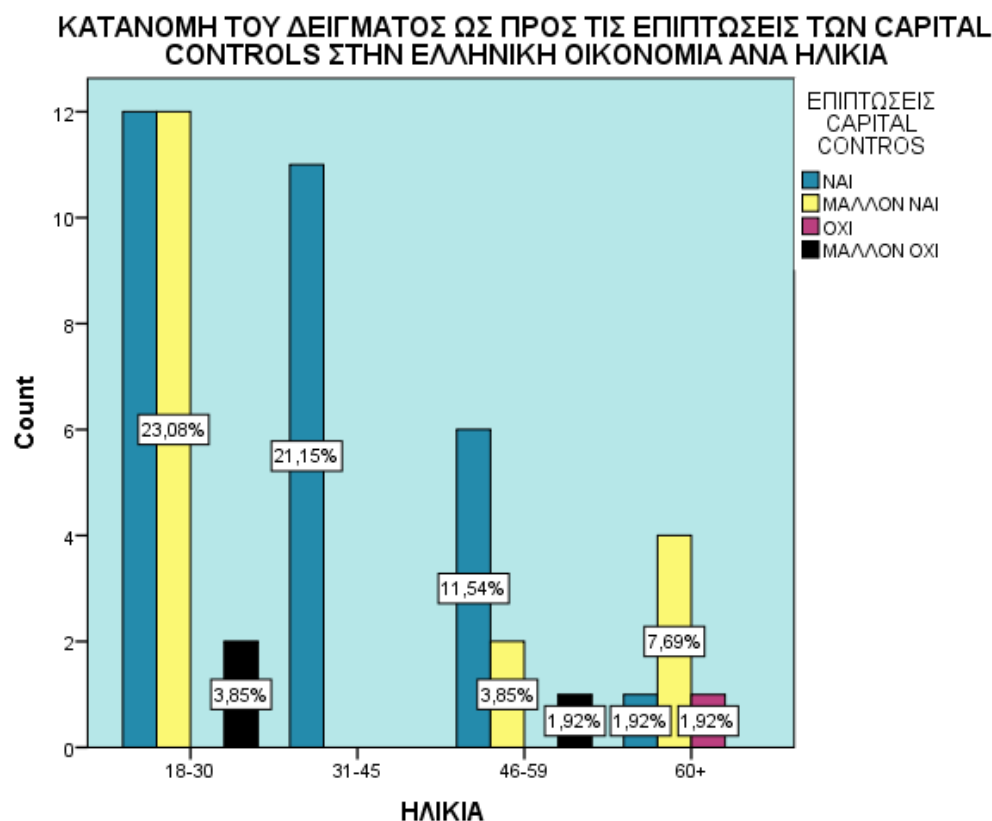
Όσο αφορά τις ερωτήσεις για τους περιορισμούς κεφαλαίων, στο παρακάτω γράφημα αναλύεται η κατανομή του δείγματος ως προς τις επιπτώσεις των Capital Controls στις οικονομικές συναλλαγές τους. Πιο συγκεκριμένα, παρατηρείται η συντριπτική διαφορά στις απαντήσεις αφού περίπου 1 στους 2 απάντησαν 'ναι', ενώ το 32,41% μας απάντησε 'μάλλον ναι'. Μόνο 1 στους 10 απάντησε ότι θεωρεί ότι δεν επηρεάστηκαν οι οικονομικές του συναλλαγές από τα Capital Controls και το 6,21% απάντησε 'μάλλον όχι'. Υπάρχει μεγάλη διαφορά, αφού ένα τεράστιο ποσοστό θεωρεί ότι επηρεάστηκαν οι οικονομικές τους συναλλαγές. Στην ερώτηση αυτή απαντάνε όλοι οι ερωτηθέντες, είτε κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είτε όχι.



Στο παρακάτω διάγραμμα, διαπιστώθηκε και σε αυτήν την περίπτωση η συντριπτική διαφορά σε αυτούς που πιστεύουν ότι οι περιορισμοί κεφαλαίων έχουν επιπτώσεις στην Ελληνική οικονομία καθώς 9 στους 10 θεωρούν ότι τα Capital Controls επηρέασαν την οικονομία της Ελλάδος (64,14% απάντησε ‘ΝΑΙ’ και 25,52% ‘ΜΑΛΛΟΝ ΝΑΙ’). Μόνο το 4,14 % πιστεύει ότι δεν επηρεάστηκε η οικονομία από τα Capital Controls, ενώ το 6,21% πιστεύει ότι μάλλον δεν επηρέασε. Και σε αυτήν την ερώτηση παρατηρείται η διαφορά στο τι πιστεύει το δείγμα για τους περιορισμούς κεφαλαίων και τις επιπτώσεις που δημιούργησε στην οικονομία. Στην ερώτηση αυτή απαντάνε όλοι οι ερωτηθέντες, είτε κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είτε όχι.



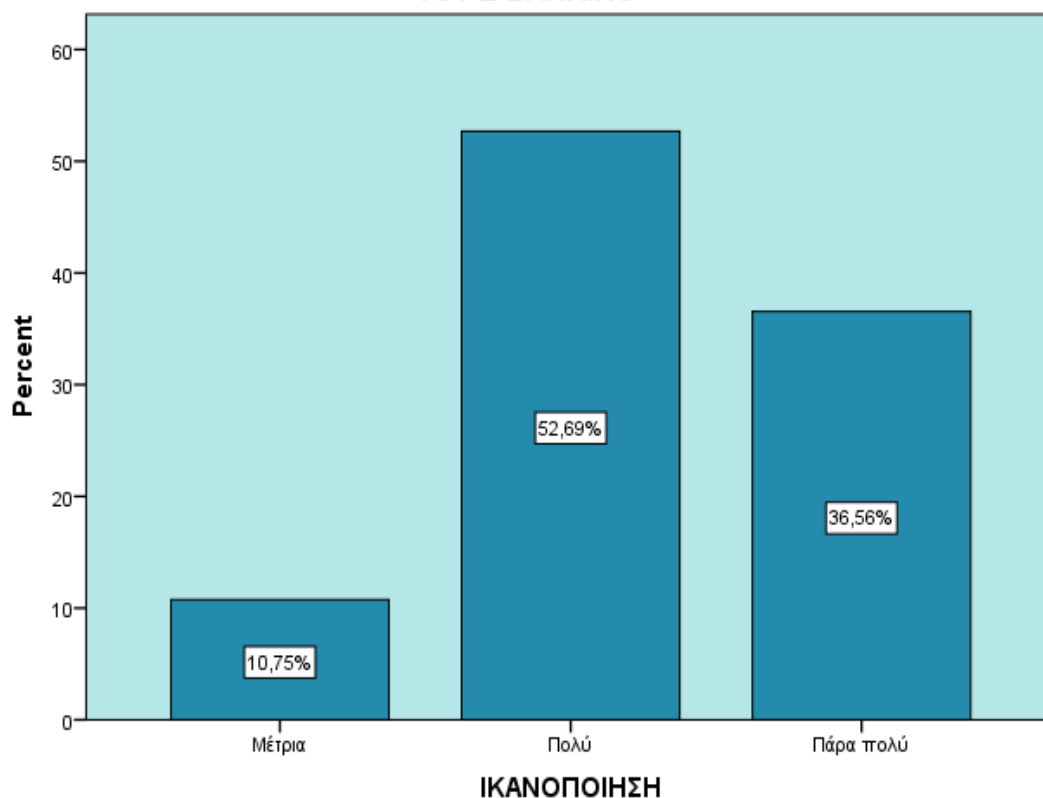
Στο παρακάτω γράφημα αναλύεται η κατανομή του δείγματος ως προς τις επιπτώσεις των Capital Controls στην Ελληνική οικονομία ανά ηλικία. Πιο αναλυτικά, παρατηρείται ότι στην ηλικιακή ομάδα 18-30, υπάρχει ισορροπία στις απαντήσεις αφού το ίδιο ποσοστό απάντησε 'ΝΑΙ' και 'ΜΑΛΛΟΝ ΝΑΙ'. Στην ηλικιακή ομάδα 31-45 παρατηρείται ότι το 21% απάντησε 'ΝΑΙ' στις επιπτώσεις των Capital Controls στην Ελληνική οικονομία, ενώ το 4% απάντησε 'ΜΑΛΛΟΝ ΟΧΙ'. Η ηλικιακή ομάδα 46-59, απάντησε ότι έχει επιπτώσεις στην Ελληνική οικονομία (12% 'ΝΑΙ και 4% 'ΜΑΛΛΟΝ ΝΑΙ'). Τέλος, στην τελευταία ηλικιακή ομάδα (60 χρονών και πάνω) παρατηρείται ότι το 8% απάντησε 'ΜΑΛΛΟΝ ΝΑΙ', ενώ από 2% απάντησαν 'ΝΑΙ' και 'ΜΑΛΛΟΝ ΟΧΙ'. Στην ερώτηση αυτή απαντάνε όλοι οι ερωτηθέντες, είτε κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είτε όχι.



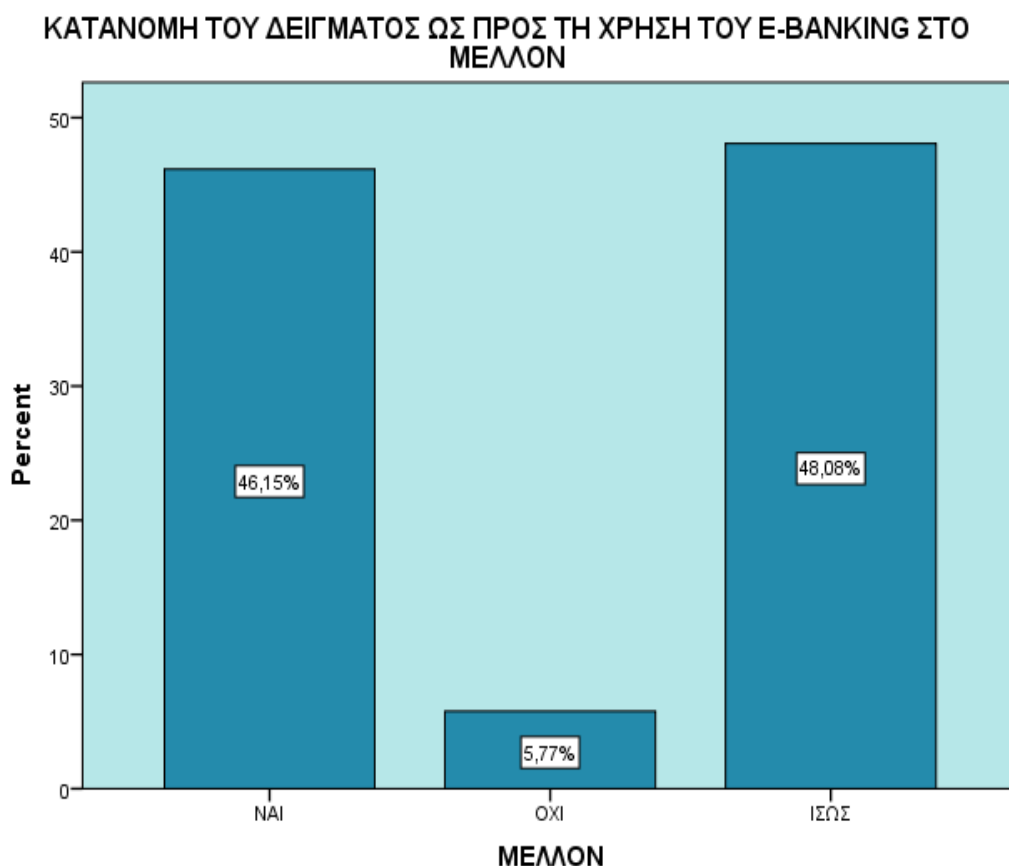
Στο γράφημα που ακολουθεί, αναλύεται η κατανομή του δείγματος ως προς την ικανοποίηση των υπηρεσιών του E-Banking. Πιο συγκεκριμένα, παρατηρείται ότι υπάρχει μεγάλη ικανοποίηση από αυτά που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική, αφού το 52,69% απάντησε ότι είναι ‘πολύ’ ευχαριστημένο από τις υπηρεσίες και το 36,56% απάντησε ότι είναι ‘πάρα πολύ’ ικανοποιημένο. Μόλις το 10,75% απάντησε ότι θεωρεί ‘μέτριο’ την ικανοποίηση του E-Banking, ενώ το αξιοσημείωτο είναι ότι κανένας δεν απάντησε ότι είναι ‘λίγο’ ικανοποιημένος ή ‘καθόλου’.

Συμπερασματικά, όσοι χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική είναι ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που προσφέρει. Στην ερώτηση αυτή απαντάνε μόνο όσοι κάνουν χρήση του E-Banking.

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ E-BANKING



Στην τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου μας, ρωτήσαμε τους πελάτες των τραπεζών που δεν κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αν στο μέλλον έχουν σκοπό να την χρησιμοποιήσουν. Σχεδόν όλοι απάντησαν ότι ίσως να χρησιμοποιήσουν το E-Banking στο μέλλον (48%) ή θα χρησιμοποιήσουν σίγουρα την ηλεκτρονική τραπεζική (46%). Μόνο το 6% του δείγματος απάντησε ότι δεν έχει σκοπό να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής και θα συνεχίσει να πραγματοποιεί συναλλαγές στα τραπεζικά ιδρύματα με τη φυσική τους παρουσία. Στην ερώτηση αυτή απαντάνε μόνο όσοι δεν έχουν κάνει χρήση του E-Banking.



4.3 ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΝΑΦΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ

Στην παρούσα ενότητα θα αναλυθούν οι έλεγχοι ανεξαρτησίας των ερευνητικών υποθέσεων (στόχων) και θα παραχθούν αντίστοιχα και οι πίνακες συνάφειας. Ο έλεγχος ανεξαρτησίας θα γίνει με τη διαδικασία χ^2 η οποία είναι από τις πιο διαδεδομένες τεχνικές που χρησιμοποιούνται για την ανάλυση δυο μεταβλητών. Συνεπώς ανάλογα με το επίπεδο σημαντικότητας (P-Value) θα διαπιστωθεί και σε ποια υπόθεση ανήκει η σχέση ανεξαρτησίας. Οι σχέσεις ανεξαρτησίας θα εξεταστούν σε επίπεδο σημαντικότητας 1% και 5%. Πιο αναλυτικά, ακολουθούν τα αποτελέσματα:

- 1) *Y1: Η χρήση του E-Banking επηρεάζεται από το ετήσιο εισόδημα των καταναλωτών.*

Πρώτα απ' όλα γίνεται έλεγχος εξάρτησης των μεταβλητών της χρήσης του E-Banking και του ετήσιου εισοδήματος των καταναλωτών σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Επίσης παρατίθεται και ο πίνακας συνάφειας.

H₀: Οι δύο μεταβλητές είναι ανεξάρτητες, δηλαδή η χρήση του E-Banking δεν εξαρτάται από το ετήσιο εισόδημα.

H₁: Οι δύο μεταβλητές είναι εξαρτημένες, δηλαδή το E-Banking εξαρτάται από το ετήσιο εισόδημα των καταναλωτών.

Βάσει των αποτελεσμάτων του στατιστικού πακέτου που χρησιμοποιήθηκε απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση, δηλαδή ισχύει η H₁, επειδή το P-Value = 0,024, οπότε P-Value < 0,05. Κατά συνέπεια, η χρήση του E-Banking εξαρτάται από το εισόδημα των καταναλωτών. Αυτό σημαίνει ότι, όσο αυξάνεται το εισόδημα αυξάνεται και ο αριθμός των απαντήσεων που δηλώνουν ότι κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, με αποτέλεσμα η χρήση του E-Banking να εξαρτάται από το εισόδημα.

Η χρήση του Internet Banking υπό το καθεστώς των περιορισμών κεφαλαίων.
Η Ελληνική περίπτωση.

1. ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	9,427 ^a	3	,024
Likelihood Ratio	9,435	3	,024
Linear-by-Linear Association	6,111	1	,013
N of Valid Cases	145		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,38.

2. ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΑΦΕΙΑΣ

E-BANKING * ΕΤΗΣΙΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ Crosstabulation

			ΕΤΗΣΙΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ				Total
			0-6000	6001-10000	10001-15000	15001 και άνω	
E-BANKING	NAI	Count	31	30	21	11	93
		% of Total	21,4%	20,7%	14,5%	7,6%	64,1%
	OXI	Count	31	10	7	4	52
		% of Total	21,4%	6,9%	4,8%	2,8%	35,9%
Total	Count	62	40	28	15	145	
	% of Total	42,8%	27,6%	19,3%	10,3%	100,0%	

2) *Y2: Το E-Banking όσο αφορά τη δυσκολία στο χειρισμό επηρεάζεται από την ηλικία των καταναλωτών.*

Στον πρώτο πίνακα, γίνεται έλεγχος εξάρτησης των μεταβλητών της δυσκολίας στο χειρισμό και της ηλικίας των καταναλωτών σε επίπεδο σημαντικότητας 1%. Επίσης παρατίθεται και ο πίνακας συνάφειας.

Η χρήση του Internet Banking υπό το καθεστώς των περιορισμών κεφαλαίων.
Η Ελληνική περίπτωση.

H₀: Οι δύο μεταβλητές είναι ανεξάρτητες, δηλαδή η δυσκολία στο χειρισμό δεν εξαρτάται από την ηλικία των καταναλωτών.

H₁: Οι δύο μεταβλητές είναι εξαρτημένες, δηλαδή η δυσκολία στο χειρισμό εξαρτάται από την ηλικία των καταναλωτών.

Βάσει των αποτελεσμάτων του στατιστικού πακέτου που χρησιμοποιήθηκε απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση, δηλαδή ισχύει η H₁, επειδή το P-Value = 0,00, οπότε P-Value < 0,01. Κατά συνέπεια, η δυσκολία στο χειρισμό εξαρτάται από την ηλικία των καταναλωτών. Αυτό σημαίνει ότι η ηλικία επηρεάζεται από την δυσκολία στο χειρισμό, αφού όπως είναι λογικό οι νέοι είναι πιο εξοικειωμένοι με την τεχνολογία σε αντίθεση με τους μεγαλύτερους ανθρώπους. Με αυτόν τον τρόπο, συμπεραίνουμε ότι όσο αυξάνεται η ηλικία, τόσο μεγαλύτερο θεωρείται και το μειονέκτημα του E-Banking όσο αφορά τη δυσκολία στο χειρισμό.

3. ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	36,522 ^a	12	,000
Likelihood Ratio	32,114	12	,001
Linear-by-Linear Association	,684	1	,408
N of Valid Cases	145		

a. 9 cells (45,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,69.

Η χρήση του Internet Banking υπό το καθεστώς των περιορισμών κεφαλαίων.
Η Ελληνική περίπτωση.

4. ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΑΦΕΙΑΣ

ΔΥΣΚΟΛΙΑ ΣΤΟ ΧΕΙΡΙΣΜΟ * ΗΛΙΚΙΑ Crosstabulation

			ΗΛΙΚΙΑ				Total
			18-30	31-45	46-59	60+	
ΔΥΣΚΟΛΙΑ ΣΤΟ ΧΕΙΡΙΣΜΟ	Καθόλου	Count	8	15	6	3	32
		% of Total	5,5%	10,3%	4,1%	2,1%	22,1%
	Λίγο	Count	19	10	5	2	36
		% of Total	13,1%	6,9%	3,4%	1,4%	24,8%
	Μέτριο	Count	21	15	8	0	44
		% of Total	14,5%	10,3%	5,5%	0,0%	30,3%
	Μεγάλο	Count	11	2	9	1	23
		% of Total	7,6%	1,4%	6,2%	0,7%	15,9%
	Πολύ μεγάλο	Count	3	1	2	4	10
		% of Total	2,1%	0,7%	1,4%	2,8%	6,9%
Total		Count	62	43	30	10	145
		% of Total	42,8%	29,7%	20,7%	6,9%	100,0%

3) Υ3: Το E-Banking όσο αφορά την εξοικονόμηση χρόνου επηρεάζεται από το φύλο των καταναλωτών.

Στον πρώτο πίνακα, γίνεται έλεγχος εξάρτησης των μεταβλητών της εξοικονόμησης χρόνου που προσφέρει το E-Banking με το φύλο των καταναλωτών σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Επίσης παρατίθεται και ο πίνακας συνάφειας.

Ho: Οι δύο μεταβλητές είναι ανεξάρτητες, δηλαδή η εξοικονόμηση χρόνου δεν εξαρτάται από το φύλο των καταναλωτών.

H1: Οι δύο μεταβλητές είναι εξαρτημένες, δηλαδή η εξοικονόμηση χρόνου εξαρτάται από το φύλο των καταναλωτών.

Η χρήση του Internet Banking υπό το καθεστώς των περιορισμών κεφαλαίων.
Η Ελληνική περίπτωση.

Βάσει των αποτελεσμάτων του στατιστικού πακέτου που χρησιμοποιήθηκε απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση, δηλαδή ισχύει η H1, επειδή το P-Value = 0,033, οπότε P-Value < 0,05. Κατά συνέπεια, η εξοικονόμηση χρόνου εξαρτάται από το φύλο των καταναλωτών. Αυτό σημαίνει ότι οι γυναίκες ίσως να δίνουν περισσότερη σημασία στην μεταβλητή εξοικονόμηση χρόνου, αφού στις μέρες ασχολούνται και με το νοικοκυριό αλλά και εργάζονται με αποτέλεσμα να δίνουν περισσότερη σημασία στον παράγοντα χρόνο.

5 .ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	8,758 ^a	3	,033
Likelihood Ratio	9,116	3	,028
Linear-by-Linear Association	5,132	1	,023
N of Valid Cases	145		

a. 4 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,63.

6 .ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΑΦΕΙΑΣ

ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΧΡΟΝΟΥ * ΦΥΛΟ Crosstabulation

			ΦΥΛΟ		Total
			Γυναίκα	Ανδρας	
ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΧΡΟΝΟΥ	Λίγο	Count	2	2	4
		% of Total	1,4%	1,4%	2,8%
	Μέτριο	Count	1	7	8
		% of Total	0,7%	4,8%	5,5%
	Μεγάλο	Count	22	17	39
		% of Total	15,2%	11,7%	26,9%
	Πολύ μεγάλο	Count	61	33	94
		% of Total	42,1%	22,8%	64,8%
Total	Count	86	59	145	
	% of Total	59,3%	40,7%	100,0%	

4) *Y4: Το αίσθημα του φόβου όσο αφορά την ασφάλεια της ηλεκτρονικής τραπεζικής επηρεάζεται από την ηλικία.*

Στον πρώτο πίνακα, γίνεται έλεγχος εξάρτησης των μεταβλητών της ασφάλειας του E-Banking (αν το θεωρούν ασφαλές) με την ηλικία των καταναλωτών σε επίπεδο σημαντικότητας 1%. Επίσης παρατίθεται και ο πίνακας συνάφειας.

H₀: Οι δύο μεταβλητές είναι ανεξάρτητες, δηλαδή η ασφάλεια της ηλεκτρονικής τραπεζικής δεν εξαρτάται από την ηλικία των καταναλωτών.

H₁: Οι δύο μεταβλητές είναι εξαρτημένες, δηλαδή η ασφάλεια της ηλεκτρονικής τραπεζικής εξαρτάται από την ηλικία των καταναλωτών.

Βάσει των αποτελεσμάτων του στατιστικού πακέτου που χρησιμοποιήθηκε απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση, δηλαδή ισχύει η H₁, επειδή το P-Value = 0,001, οπότε P-Value < 0,01. Κατά συνέπεια, το θέμα της ασφάλειας της ηλεκτρονικής τραπεζικής εξαρτάται από την ηλικία των καταναλωτών. Αυτό σημαίνει ότι όσο η ηλικία αυξάνεται τόσο αυξάνεται και το αίσθημα του φόβου στις συναλλαγές μέσω του E-Banking. Οι νέοι σίγουρα έχουν μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στις υπηρεσίες του E-Banking από τους μεγαλύτερους ανθρώπους που δεν έχουν τόση οικειότητα με τις ηλεκτρονικές συσκευές.

7. ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	32,596 ^a	12	,001
Likelihood Ratio	35,715	12	,000
Linear-by-Linear Association	6,933	1	,008
N of Valid Cases	145		

a. 9 cells (45,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,55.

Η χρήση του Internet Banking υπό το καθεστώς των περιορισμών κεφαλαίων.
Η Ελληνική περίπτωση.

8. ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΑΦΕΙΑΣ

ΑΣΦΑΛΕΙΑ * ΗΛΙΚΙΑ Crosstabulation

			ΗΛΙΚΙΑ				Total
			18-30	31-45	46-59	60+	
Α Καθόλου	Count		0	3	3	2	8
	% of Total		0,0%	2,1%	2,1%	1,4%	5,5%
Φ Λίγο	Count		5	3	6	4	18
	% of Total		3,4%	2,1%	4,1%	2,8%	12,4%
Λ Μέτρια	Count		23	6	10	0	39
	% of Total		15,9%	4,1%	6,9%	0,0%	26,9%
Α Πολύ	Count		22	20	7	1	50
	% of Total		15,2%	13,8%	4,8%	0,7%	34,5%
Πάρα πολύ	Count		12	11	4	3	30
	% of Total		8,3%	7,6%	2,8%	2,1%	20,7%
Total	Count		62	43	30	10	145
	% of Total		42,8%	29,7%	20,7%	6,9%	100,0%

5) Y5: Η ερώτηση που αφορά στο αν τα *Capital Controls* έχουν επιπτώσεις στην Ελληνική οικονομία επηρεάζεται από την ηλικία.

Στον πρώτο πίνακα, γίνεται έλεγχος εξάρτησης των μεταβλητών επιπτώσεις των *Capital Controls* στην Ελληνική οικονομία με την ηλικία των καταναλωτών σε επίπεδο σημαντικότητας 5% . Επίσης παρατίθεται και ο πίνακας συνάφειας.

H₀: Οι δύο μεταβλητές είναι ανεξάρτητες, δηλαδή η μεταβλητή που αφορά τις επιπτώσεις των *Capital Controls* στην Ελληνική οικονομία δεν εξαρτάται από την ηλικία των καταναλωτών.

H₁: Οι δύο μεταβλητές είναι εξαρτημένες, δηλαδή η μεταβλητή που αφορά τις επιπτώσεις των *Capital Controls* στην Ελληνική οικονομία εξαρτάται από την ηλικία των καταναλωτών.

Βάσει των αποτελεσμάτων του στατιστικού πακέτου που χρησιμοποιήθηκε απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση, δηλαδή ισχύει η H₁, επειδή το P-Value = 0,01, οπότε P-Value < 0,05. Κατά συνέπεια, η ερώτηση που αφορά τις επιπτώσεις των

Η χρήση του Internet Banking υπό το καθεστώς των περιορισμών κεφαλαίων.
Η Ελληνική περίπτωση.

Capital Controls στην Ελληνική οικονομία εξαρτάται από την ηλικία των καταναλωτών. Σε αυτήν την περίπτωση όμως, υπήρχε μεγάλη διαφορά στις απαντήσεις αφού σχεδόν 9 στους 10 απάντησαν ότι επηρεάστηκε η Ελληνική οικονομία από την επιβολή των περιορισμών κεφαλαίων. Ίσως όμως οι μεγαλύτερες ηλικίες βάσει των απαντήσεων που δώσανε, να πιστεύουν ότι δεν επηρεάστηκαν και τόσο πολύ αφού ορισμένοι απάντησαν ‘ΜΑΛΛΟΝ ΟΧΙ’.

9. ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	21,705 ^a	9	,010
Likelihood Ratio	20,919	9	,013
Linear-by-Linear Association	5,345	1	,021
N of Valid Cases	145		

a. 9 cells (56,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,41.

10. ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΑΦΕΙΑΣ

ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ CAPITAL CONTROS * ΗΛΙΚΙΑ Crosstabulation

			ΗΛΙΚΙΑ				Total
			18-30	31-45	46-59	60+	
ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ CAPITAL CONTROS	NAI	Count	39	33	18	3	93
		% of Total	26,9%	22,8%	12,4%	2,1%	64,1%
	MΑΛΛΟΝ NAI	Count	19	8	5	5	37
		% of Total	13,1%	5,5%	3,4%	3,4%	25,5%
	OXI	Count	2	2	1	1	6
		% of Total	1,4%	1,4%	0,7%	0,7%	4,1%
	MΑΛΛΟΝ OXI	Count	2	0	6	1	9
		% of Total	1,4%	0,0%	4,1%	0,7%	6,2%
Total		Count	62	43	30	10	145
		% of Total	42,8%	29,7%	20,7%	6,9%	100,0%

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στη σημερινή εποχή, με τη τεχνολογία να εξελίσσεται συνεχώς, όλο και περισσότεροι καταναλωτές χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, όχι μόνο για τη ψυχαγωγία τους αλλά και για τις οικονομικές τους συναλλαγές. Συναλλαγές που παλαιότερα απαιτούσαν χρόνο για να γίνουν, σήμερα πραγματοποιούνται πολύ εύκολα και γρήγορα. Οι συναλλαγές έχουν μεταφερθεί στον υπολογιστή, στο κινητό τηλέφωνο ή οποιοδήποτε άλλο τεχνολογικό μέσο με τις υπηρεσίες του E-Banking. Το E-Banking, χρησιμοποιείται παγκοσμίως από εκατομμύρια χρήστες αφού αποτελεί τεράστιο πλεονέκτημα όχι μόνο για τους καταναλωτές, αλλά και για τις ίδιες τις τράπεζες, αφού προσελκύουν καθημερινά νέους πελάτες ενώ μειώνουν και το λειτουργικό τους κόστος (Chavan, 2013).

Σε μια περίοδο που επικρατεί οικονομική κρίση σε παγκόσμιο επίπεδο, και στην Ελληνική οικονομία έχουν επιβληθεί περιορισμοί κεφαλαίων, οι καταναλωτές προσπαθούν να βρουν τρόπους να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους είτε με πλαστικό χρήμα είτε μέσω των υπηρεσιών του E-Banking. Με την επιβολή των Capital Controls να έχει ελαττώσει την κίνηση των χαρτονομισμάτων λόγω του ορίου ανάληψης που επιβλήθηκε στους πελάτες, οι υπηρεσίες του E-Banking είναι ένας εύκολος τρόπος να πληρώνουν τις οφειλές τους ή να πραγματοποιούν οποιαδήποτε άλλη συναλλαγή επιθυμούν, και όχι μόνο (π.χ ενημερώσεις/κινήσεις λογαριασμού).

Η μελέτη που προηγήθηκε συντέλεσε στην εξαγωγή κάποιων συμπερασμάτων. Όσο αφορά το βιβλιογραφικό κομμάτι, με την τεχνολογία να είναι ήδη σε υψηλά επίπεδα και να εξελίσσεται συνεχώς, ο τραπεζικός κλάδος επιδιώκει να βρει λύσεις που θα βοηθήσει τους πελάτες και θα τους διευκολύνει στις συναλλαγές τους. Από τις αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές (ATM) και τις συναλλαγές μέσω του κινητού τηλέφωνο και του διαδικτύου., οι τράπεζες εναρμονίζονται με τις τεχνολογικές εξελίξεις (Sanmugam , 2012). Το E-Banking στο άμεσο μέλλον θα εξυπηρετεί σχεδόν όλους τους πελάτες των τραπεζών και θα είναι βασικό εργαλείο για αυτούς, όπως είναι η κάρτα ανάληψης. Τα οφέλη των πελατών από αυτήν την

Η χρήση του Internet Banking υπό το καθεστώς των περιορισμών κεφαλαίων.
Η Ελληνική περίπτωση.

υπηρεσία είναι τεράστια αφού η εξοικονόμηση χρόνου και η μείωση του κόστους (αποφυγή ουράς, ταχύτητα εξυπηρέτησης) χωρίς οι ίδιοι να είναι υποχρεωμένοι να παραστούν στα τραπεζικά ιδρύματα βοηθάει στο να γίνονται οι συναλλαγές ταχύτερα. Το E-Banking όμως δεν προσφέρει μόνο πλεονεκτήματα στους πελάτες, αλλά και στα τραπεζικά ιδρύματα αφού τους παρέχει την δυνατότητα να μειώσουν το λειτουργικό τους κόστος και να προσελκύουν συνεχώς νέους πελάτες, το οποίο σημαίνει αύξηση κερδών.

Στην Ελλάδα, υπάρχει σαφής προτίμηση από τους πελάτες να γίνονται οι συναλλαγές από τους ίδιους στα τραπεζικά ιδρύματα με μετρητά. Αυτό κυρίως οφείλεται στην ελλιπή ενημέρωση προς τους πελάτες, οι οποίοι είναι ανασφαλείς με τις υπηρεσίες και έχουν το αίσθημα του φόβου. Η κακή προώθηση και ελλιπής ενημέρωση από τις τράπεζες περιορίζει τον αριθμό των πελατών που κάνει χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Επίσης, ένα σημαντικό μειονέκτημα που αντιμετωπίζουν κυρίως οι μεγαλύτερες ηλικίες είναι η δυσκολία στο χειρισμό, αφού οι νεότερες ηλικίες είναι πιο εξοικειωμένες με την τεχνολογία (Σινανιώτη-Μαρούδη και Φαρσαρώτας, 2005).

Όμως με την επιβολή των περιορισμών κεφαλαίων, πολλοί πελάτες αναγκάστηκαν να χρησιμοποιήσουν την ηλεκτρονική τραπεζική, αφού η παροχή μετρητών από τις τράπεζες μειώθηκε αισθητά με αποτέλεσμα να μην μπορούν να πραγματοποιούν συναλλαγές (Νομισματική Πολιτική, 2016). Με αυτό τον τρόπο, οι καταναλωτές κατάφεραν να πληρώνουν τις οφειλές τους μέσω των υπηρεσιών του E-Banking. Τα Capital Controls επηρέασαν την Ελληνική οικονομία και τις συναλλαγές των πελατών καθώς άλλαξαν ριζικά την καθημερινότητα και τις συνήθειες σχεδόν όλων των ανθρώπων. Ορισμένα από τα μέτρα του περιορισμού κεφαλαίων μπορεί να είναι όρια αναλήψεων είτε από τα υποκαταστήματα των τραπεζών είτε από τις μηχανές των ATM, περιορισμένη πρόσβαση στους τραπεζικούς λογαριασμούς (αυτό επηρεάζει και τους ιδιώτες αλλά και τις επιχειρήσεις) καθώς και έλεγχοι του ύψους των εισαγωγών και των εξαγωγών (Σάμιτας, 2016).

Όσο αφορά το δεύτερο μέρος της μελέτης, στην έρευνα που διεξήχθη, παρατηρήθηκε ότι 2 στους 3 των συμμετεχόντων κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, και το 42% του δείγματος είναι ηλικίας 18-30 χρονών. Το δείγμα αντιπροσωπεύει πλήρως την κοινωνία σήμερα και την κρίση που υπάρχει αφού το

27% είναι άνεργοι, ενώ το 40% και το 18% είναι ιδιωτικοί και δημόσιοι υπάλληλοι αντίστοιχα. Όσο αφορά το επίπεδο σπουδών του δείγματος η πλειοψηφία είναι απόφοιτοι λυκείου και πτυχιούχοι ΑΕΙ/ΤΕΙ, ενώ στο ετήσιο εισόδημα υπάρχει μια ισορροπία με το αξιοσημείωτο να είναι ότι το 42 % έχει εισόδημα έως 6000 ευρώ που σημαίνει ότι υπάρχει μεγάλη οικονομική κρίση.

Η πλειοψηφία των χρηστών χρησιμοποιεί το E-Banking για να πληρώνει τις οφειλές του και να ενημερώνεται για τις κινήσεις των λογαριασμών τους. Η εξοικονόμηση χρόνου και η ταχύτητα εξυπηρέτησης θεωρούνται τα βασικά πλεονεκτήματα, ενώ η δυσκολία στο χειρισμό θεωρείται μειονέκτημα κυρίως από τις μεγαλύτερες ηλικίες που δεν είναι τόσο εξοικειωμένοι με τη τεχνολογία. Επίσης σαν μειονέκτημα κάποιοι θεωρούν ότι το E-Banking έχει περιορισμένες υπηρεσίες που σημαίνει ότι δεν υπάρχει σωστή ενημέρωση από τις τράπεζες προς τους πελάτες τους. Όσο αφορά την ασφάλεια, όσοι κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής νιώθουν πιο ασφαλής από αυτούς που δεν την χρησιμοποιούν. Το μεγαλύτερο ποσοστό της έρευνας είναι 'πολύ' και 'πάρα πολύ' ικανοποιημένο από τις υπηρεσίες του E-Banking, ενώ το 95% του δείγματος που δεν κάνει χρήση έχει σκοπό στο μέλλον να κάνει χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής (50% 'ίσως' και 45% 'ναι').

Έκτος από τις ερωτήσεις της ηλεκτρονικής τραπεζικής, το δείγμα κλήθηκε να απαντήσει και για τους περιορισμούς κεφαλαίων. Από τους ερωτηθέντες 1 στους 2 θεωρεί ότι τα Capital Controls επηρέασαν τις οικονομικές τους συναλλαγές που πραγματοποιούσαν μέχρι πρότινος, ενώ 9 στους 10 θεωρούν ότι τα Capital Controls επηρέασαν γενικά την Ελληνική οικονομία και είχαν σημαντικές επιπτώσεις. Επιπλέον, με τη χρήση του προγράμματος SPSS, έγινε έλεγχος ανεξαρτησίας κυρίως για τους παράγοντες που επηρεάζουν τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, δηλαδή το φύλο, την ηλικία, το ετήσιο εισόδημα, η επαγγελματική ιδιότητα, κτλπ.

Πιο συγκεκριμένα, ερευνήθηκαν οι παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις: Y1- Η χρήση του E-Banking επηρεάζεται από το ετήσιο εισόδημα των καταναλωτών, Y2- Το E-Banking όσο αφορά τη δυσκολία στο χειρισμό επηρεάζεται από την ηλικία των καταναλωτών, Y3- Το E-Banking όσο αφορά την εξοικονόμηση χρόνου επηρεάζεται από το φύλο των καταναλωτών, Y4- Το αίσθημα του φόβου όσο αφορά την ασφάλεια της ηλεκτρονικής τραπεζικής επηρεάζεται από την ηλικία, Y5- Η ερώτηση που αφορά στο αν τα Capital Controls έχουν επιπτώσεις στην Ελληνική οικονομία

επηρεάζεται από την ηλικία. Όπως προκύπτει από τους ελέγχους ανεξαρτησίας, οι οποίοι εξετάστηκαν σε επίπεδο σημαντικότητα 1% και 5% , οι ερευνητικές υποθέσεις συμφωνούν με τα αποτελέσματα που βρέθηκαν, δηλαδή το E-banking επηρεάζεται από κάποιους παράγοντες, όπως και οι επιπτώσεις των Capital Controls.

Το κύριο συμπέρασμα είναι ότι οι πελάτες των τραπεζών θα είναι χρήσιμο πριν ξεκινήσουν να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική και κατά την διάρκεια της χρήσης, να είναι πολύ προσεχτικοί όσο αφορά την ασφάλεια και να ενημερώνονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα από τις τράπεζες για τους τρόπους που μπορούν να είναι διασφαλισμένες οι αγορές και γενικά για τις υπηρεσίες που προσφέρονται από την τράπεζα. Όσο αφορά την τράπεζα, θα πρέπει να ενημερώνουν τους πελάτες για το πως χρησιμοποιείται το E-Banking και να βρίσκουν συνεχώς νέους τρόπους ώστε να νιώθουν αλλά και να είναι ασφαλής οι λογαριασμοί και οι συναλλαγές τους.

Το E-Banking εξυπηρετεί τους πελάτες διότι τα Capital Controls έχουν περιορίσει την ροή του χρήματος και η υπηρεσία αυτή τους βοηθούν να πληρώνουν τις οφειλές τους και να μεταφέρουν τα κεφάλαια που επιθυμούν. Η ηλεκτρονική τραπεζική στις μέρες μας είναι ήδη πολύ διαδεδομένη, αλλά στο μέλλον θα χρησιμοποιείται σχεδόν από όλους τους καταναλωτές. Οι υπηρεσίες που μπορεί να προσφέρει είναι εντυπωσιακές αλλά θα είναι πρόπων να είναι πολύ προσεχτικοί στις συναλλαγές που πραγματοποιούν. Η ασφάλεια είναι το πιο βασικό μειονέκτημα που θα πρέπει να αντιμετωπίσουν οι τράπεζες για να είναι ευχαριστημένοι οι πελάτες τους και να βρίσκουν συνεχώς νέους τρόπους προστασίας . Αντίθετα, η εξοικονόμηση χρόνου, η ταχύτητα εξυπηρέτησης και οι συναλλαγές χωρίς τη φυσική παρουσία των πελατών είναι πλεονεκτήματα που βοηθούν εκατομμύρια χρήστες σε όλο τον κόσμο (Αγγέλης, 2005).

Τέλος, το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε για τις ανάγκες της παρούσας πτυχιακής μελέτης και αφορά κυρίως για τους παράγοντες που επηρεάζουν τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των Capital Controls. Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο θα μπορούσε να περιέχει περισσότερες ερωτήσεις κλειστού αλλά και ανοιχτού τύπου, ώστε η έρευνα μας να είναι πιο εμπεριστατωμένη. Σίγουρα θα είχε ενδιαφέρον να πραγματοποιηθεί μια μελλοντική έρευνα η οποία θα επεκτείνει το δείγμα και σε άλλες πόλεις - περιοχές εκτός από την Αθήνα καθώς και να συνδυαστεί με την μελλοντική κατάσταση που θα επικρατεί εκείνη την περίοδο.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αγγέλης Γ.Β, 2005, Η Βίβλος του E-banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών
- Καρέκλης Π., 2003, Οφέλη από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών
- Μαυρογιάννης Δ., 2003, Ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών
- Ναμίας Ο., 2008, Πρόληψη και αντιμετώπιση της απάτης στα ηλεκτρονικά μέσα και συστήματα πληρωμών, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών
- Παπαγεωργίου Χ., 2003, Τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet, Ελληνική Ένωση Τραπεζών
- Σάμιτας Α., 2016, Capital Controls και Επιχειρηματικότητα, Διάλεξη στο τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Αιγαίου
- Σινανιώτη-Μαρούδη Α. & Φαρσαρώτας Ι., 2005, Ηλεκτρονική τραπεζική, Εκδόσεις Σάκκουλας Αντ. Ν
- Νομισματική Πολιτική 2015-2016, 2016, Τράπεζα της Ελλάδος

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΞΕΝΗ

- Chavan J.,2013, Internet Banking- Benefits and challenges in an emerging economy, International journal of research in business management.
- Chinn D.M, 2006, What matters for financial development? Capital controls, institution and interactions, Journal of Development Economic
- Dixon M. & Nixon B., 2000, Sams Teach Yourself E-Banking Today, Sams
- Edwards S., 1999, How Effective are Capital Controls, Journal of Economic Perspectives
- Groenn A. & Fredholm M.W, 2013, Baltic and Icelandic Experiences of Capital Flows and Capital Flow Measures, International Monetary Fund
- Sanmugam A., 2012, Factors determining consumer adoption of Internet Banking, Lap Lambert Academic Publishing
- Shah M. & Clarke S.,2009, E-Banking Management: Issues, Solutions and Strategies, IGI GLOBAL
- Shaikh A.A & Karjaluoto H., 2015, Telematics and Informatics.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ-ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

- 1) Φύλο: Άνδρας ☐
Γυναίκα ☐
- 2) Ηλικία: (age)
☐ 18-30
☐ 31-45
☐ 46-59
☐ 60+
- 3) Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση? (family)
☐ Άγαμος/η
☐ Έγγαμος/η
☐ Χήρος/α
- 4) Ποια είναι η επαγγελματική ιδιότητα σας?
☐ Άνεργος
☐ Ιδιωτικός Υπάλληλος
☐ Δημόσιος Υπάλληλος
☐ Ελεύθερος Επαγγελματίας
☐ Συνταξιούχος
- 5) Ποιο είναι το επίπεδο σπουδών σας?
☐ Απόφοιτος/η Δημοτικού
☐ Απόφοιτος/η Γυμνασίου
☐ Απόφοιτος/η Λυκείου
☐ Πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ
☐ Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου
☐ Κάτοχος διδακτορικού τίτλου
- 6) Σε ποιά κλίμακα κατατάσσεται το ετήσιο εισόδημά σας?
☐ 0-6000
☐ 6001-10000
☐ 10001-15000
☐ 15001 και άνω

7) Πόσο συχνά έχετε συναλλαγές με την τράπεζα

- ☐ Κάθε μέρα
☐ Μία φορά την εβδομάδα
☐ Δύο ή παραπάνω φορές την εβδομάδα
☐ Μία ή δύο φορές τον μήνα
☐ Σπάνια

8) Έχετε χρησιμοποιήσει ποτέ την ηλεκτρονική υπηρεσία e-banking? (e-banking)

- ☐ ΝΑΙ
☐ ΟΧΙ

9) Θεωρείτε ότι η επιβολή των περιορισμών κεφαλαίων(capital controls) αύξησε την χρήση του e-banking? : 1 *Καθόλου*, 2 *Λίγο*, 3 *Μέτρια*, 4 *Πολύ*, 5 *Πάρα Πολύ*

1 2 3 4 5

10) Ποιες από τις ακόλουθες υπηρεσίες χρησιμοποιείτε ή έχετε χρησιμοποιήσει?

- ☐ Μεταφορά Κεφαλαίων
☐ Πληρωμή Πιστωτικών Καρτών
☐ Πληρωμή Οφειλών
☐ Ενημέρωση για Υπόλοιπα / Κινήσεις Λογαριασμών

11) Ποια πιστεύετε ότι είναι τα πλεονεκτήματα της χρήσης του e-banking?

Κατατάξτε τα παρακάτω με βαθμό σημαντικότητας: 1 *Καθόλου*, 2 *Λίγο*, 3 *Μέτρια*, 4 *Πολύ*, 5 *Πάρα Πολύ*

- Εξοικονόμηση Χρόνου (Λειτουργία 24 ώρες το 24ωρο)

1 2 3 4 5

- Μείωση κόστους (Αποφυγή ουράς, ταχύτητα εξυπηρέτησης)

1 2 3 4 5

- Παροχή πληρέστερης εικόνας (Για την οικονομική σας διαχείριση)

1 2 3 4 5

Η χρήση του Internet Banking υπό το καθεστώς των περιορισμών κεφαλαίων.
Η Ελληνική περίπτωση.

- Ευκολία πραγματοποίησης συναλλαγών

1 2 3 4 5

12) Θεωρείτε κάποιο από τα ακόλουθα αποτελούν μειονέκτημα του *e-banking*:

Κατατάξτε τα παρακάτω με βαθμό σημαντικότητας: 1 *Καθόλου*, 2 *Λίγο*, 3 *Μέτριο*,
4 *Μεγάλο*, 5 *Πολύ Μεγάλο*

- Ασφάλεια συναλλαγών

1 2 3 4 5

- Υψηλό κόστος

1 2 3 4 5

- Δυσκολία στο χειρισμό

1 2 3 4 5

- Περιορισμένες υπηρεσίες

1 2 3 4 5

13) Με την οικονομική κρίση προτιμάτε να πραγματοποιείτε ηλεκτρονικές αγορές προϊόντων και υπηρεσιών γιατί είναι φθηνότερες? : 1 *Καθόλου*, 2 *Λίγο*, 3 *Μέτρια*,
4 *Πολύ*, 5 *Πάρα Πολύ*

1 2 3 4 5

14) Θεωρείτε το *e-banking* ασφαλές για τις συναλλαγές σας? : 1 *Καθόλου*, 2 *Λίγο*, 3 *Μέτρια*,
4 *Πολύ*, 5 *Πάρα Πολύ*

1 2 3 4 5

15) Οι περιορισμοί κεφαλαίων επηρέασαν τις οικονομικές συναλλαγές?

☐ ΝΑΙ

☐ ΜΑΛΛΟΝ ΝΑΙ

☐ ΟΧΙ

☐ ΜΑΛΛΟΝ ΟΧΙ

Η χρήση του Internet Banking υπό το καθεστώς των περιορισμών κεφαλαίων.
Η Ελληνική περίπτωση.

16) Πιστεύετε ότι οι περιορισμοί κεφαλαίων έχουν επιπτώσεις στην Ελληνική Οικονομία?

- ☐ ΝΑΙ
☐ ΜΑΛΛΟΝ ΝΑΙ
☐ ΟΧΙ
☐ ΜΑΛΛΟΝ ΟΧΙ

17) Αν χρησιμοποιείτε το e-banking πόσο ικανοποιημένοι είστε από το e-banking?
1 Καθόλου, 2 Λίγο, 3 Μέτρια, 4 Πολύ, 5 Πάρα Πολύ

1 2 3 4 5

18) Αν δεν χρησιμοποιείτε την υπηρεσία e-banking έχετε σκοπό να την χρησιμοποιήσετε στο μέλλον?

- ☐ ΝΑΙ
☐ ΟΧΙ
☐ ΙΣΩΣ