



ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

ΣΧΟΛΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΓΕΩΓΡΑΦΙΑΣ ΚΑΙ
ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΙΑΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΟΙΚΟΛΟΓΙΑΣ

**Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΩΝ ΚΑΙΝΟΤΟΜΩΝ/ΝΕΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑΣΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ: ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ**

Πτυχιακή εργασία

ΤΣΙΣΤΡΑΚΗΣ ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ



Αθήνα, 2019



ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

**ΣΧΟΛΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΓΕΩΓΡΑΦΙΑΣ ΚΑΙ
ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ**

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΙΑΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΟΙΚΟΛΟΓΙΑΣ

Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή

ΣΑΪΤΗ ANNA (Επιβλέπουσα)

**Καθηγήτρια, Τμήμα Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας, Χαροκόπειο
Πανεπιστήμιο**

ΧΟΝΔΡΟΓΙΑΝΝΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

**Καθηγητής, Τμήμα Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας, Χαροκόπειο
Πανεπιστήμιο**

ΣΑΡΔΙΑΝΟΥ ΕΛΕΝΗ

**Επίκουρη Καθηγήτρια, Τμήμα Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας,
Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο**

Ο Τσιστράκης Εμμανουήλ

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.

Περίληψη

Το αυξανόμενο ανταγωνιστικό περιβάλλον στην αγορά χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, σε συνδυασμό με την παγκοσμιοποίηση, την ελευθέρωση του χρηματοπιστωτικού τομέα και την τεχνολογική επανάσταση, οδήγησαν σε σημαντικές εξελίξεις στον τραπεζικό τομέα, η σημαντικότερη από τις οποίες είναι η ηλεκτρονική τραπεζική. Στην Ελλάδα, ειδικά μετά το 2015, παρατηρήθηκε μεγάλη αύξηση στους χρήστες της και στον όγκο των συναλλαγών της. Η έρευνα δείχνει ότι οι περισσότεροι πολίτες χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική και ανάλογα με το φύλο, την ηλικία και τη μόρφωσή τους, διαμορφώνουν απόψεις σχετικά με αυτήν. Σε όλα τα άτομα υπάρχει έκδηλη ανησυχία σχετικά με την ασφάλεια των συναλλαγών, αν και σε γενικές γραμμές, είναι ευχαριστημένα από το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών και είναι διατεθειμένα να συνεχίζουν να τις χρησιμοποιούν και στο μέλλον.

Λέξεις-κλειδιά: ηλεκτρονική τραπεζική, τεχνολογία, απόψεις καταναλωτών

Abstract

The growing competitive environment in the financial services sector, globalization, liberalization of the financial sector and technological revolution have led to significant developments in the banking sector, the most important of which is e-banking. In Greece, especially after 2015, there has been a great increase in its users and in the volume of its transactions. Research shows that most citizens use e-banking and, depending on their gender, age and education, form opinions about it. Everyone has a clear concern about security of transactions, although they are generally pleased with the level of service and they are willing to continue to use it in the future.

Keywords: electronic banking, technology innovations, consumer views

Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	15
1. Η έννοια του χρηματοπιστωτικού συστήματος.....	16
1.1. Διάκριση ανάμεσα στην έννοια του χρηματοπιστωτικού τομέα και στην έννοια του χρηματοπιστωτικού συστήματος.....	16
1.2. Η σημασία της ύπαρξης ενός καλού χρηματοπιστωτικού συστήματος.....	19
1.3. Διαφορετικές προσεγγίσεις για την ανάλυση των χρηματοπιστωτικών συστημάτων	20
1.3.1. Η θεσμική προσέγγιση	20
1.3.2. Η προσέγγιση της διαμεσολάβησης	21
1.3.3. Η λειτουργική προσέγγιση	24
1.3.4. Η συστημική προσέγγιση	25
2. Τεχνολογικές εξελίξεις στον τραπεζικό κλάδο	27
2.1 Τεχνολογική καινοτομία στις τράπεζες. Εισαγωγικά σχόλια.	27
2.2. Οι σημαντικότεροι τύποι των σύγχρονων τραπεζικών καινοτομιών	28
2.2.1.ATM.....	28
2.2.2 Τηλεφωνική Τραπεζική.....	29
2.2.3 PC-Banking (Τραπεζική μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή)	30
2.2.4 Internet Banking.....	30
2.2.5 Δικτύωση Υποκαταστημάτων	31
2.2.6 Ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων στο σημείο πώλησης (EFTPoS)	31
2.3. Επισκόπηση βιβλιογραφίας σχετικά με την ηλεκτρονική τραπεζική	32
2.3.1 Απροθυμία στην αλλαγή	33
2.3.2 Πρόσβαση στο Διαδίκτυο	34
2.3.3 Η ικανοποίηση του πελάτη.....	34
2.3.4. ευκολία στη χρήση	35
2.3.5 Θέμα ασφάλειας και ιδιωτικού απορρήτου.....	36
3. Η εξέλιξη της χρήσης των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής στην Ελλάδα, την περίοδο 2015-2018.....	38
3.1. Εισαγωγικά στοιχεία	38
3.2. Η εξέλιξη στην χρήση των καρτών πληρωμής.	38
3.2.1 Η απάτη στην χρήση καρτών	46

3.3. Μεταφορές Πιστώσεων.....	48
3.4. Άμεσες Χρεώσεις.....	50
4. Μεθοδολογία Έρευνας.....	53
4.1. Σκοπός και στόχοι της έρευνας.....	53
4.2 Ερευνητικά ερωτήματα.....	53
4.3. Το ερωτηματολόγιο της έρευνας.....	53
4.4. Το δείγμα της έρευνας.....	54
4.5. Στατιστικές μέθοδοι επεξεργασίας δεδομένων.....	54
5. Αποτελέσματα έρευνας.....	56
5.1. Τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου.....	56
5.1.1. Δημογραφικά χαρακτηριστικά.....	56
5.1.2. Τραπεζικές Συναλλαγές.....	63
5.2. Η επίδραση των δημογραφικών παραγόντων στις απόψεις των ερωτώμενων.....	90
5.2.1. Η επίδραση του φύλου.....	90
5.2.2. Η επίδραση της ηλικίας.....	92
5.2.3. Η επίδραση της μόρφωσης.....	95
Συμπεράσματα.....	100
Βιβλιογραφία.....	102
Παράρτημα Α.....	108
Παράρτημα Β.....	112

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1. Αριθμός συναλλαγών απάτης ως προς το συνολικό αριθμό συναλλαγών	46
Πίνακας 2. Φύλο	56
Πίνακας 3. Ηλικία	57
Πίνακας 4. Οικογενειακή κατάσταση	58
Πίνακας 5. Μορφωτικό επίπεδο	60
Πίνακας 6. Εργασιακή κατάσταση	61
Πίνακας 7. Μηνιαίο ατομικό εισόδημα.....	62
Πίνακας 8. Πόσο συχνά πραγματοποιείτε συναλλαγές με Τράπεζες;	64
Πίνακας 9. Γνωρίζετε για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω ATM;	65
Πίνακας 10. Γνωρίζετε για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω Mobile Banking;	66
Πίνακας 11. Γνωρίζετε για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω Phone Banking	66
Πίνακας 12. Γνωρίζετε για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet Banking.....	67
Πίνακας 13. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τα ATM;	68
Πίνακας 14. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Internet Banking;	69
Πίνακας 15. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Phone Banking;	70
Πίνακας 16. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Mobile Banking;	71
Πίνακας 17. Σημειώστε με σειρά σημαντικότητας (ξεκινώντας από το 1= το πιο σημαντικό έως 7= το λιγότερο σημαντικό) πόσο σημαντικό είναι για σας το καθένα από τα παρακάτω πλεονεκτήματα, του <i>Internet Banking</i>	73
Πίνακας 18. Πόσο καιρό χρησιμοποιείτε το Internet Banking;	74
Πίνακας 19. Δεν χρησιμοποιώ το Internet Banking	76

Πίνακας 20. Ενημέρωση υπολοίπου	77
Πίνακας 21. Μεταφορά χρημάτων σε άλλο λογαριασμό.....	77
Πίνακας 22. Πληρωμή λογαριασμών.....	78
Πίνακας 23. Πάγιες εντολές.....	79
Πίνακας 24. Θεωρείτε τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet Banking ασφαλείς;	80
Πίνακας 25. Είστε ευχαριστημένοι από τη χρήση του Internet Banking;	81
Πίνακας 26. Έλλειψη γνώσης των υπηρεσιών και των οφελών του Internet Banking	82
Πίνακας 27. Δυσκολία στη χρήση του Internet Banking	83
Πίνακας 28. Φόβος ως προς την ασφάλεια των συναλλαγών.....	84
Πίνακας 29. Δυσκολία προσαρμογής σε νέες μεθόδους τραπεζικών συναλλαγών	85
Πίνακας 30. Μη διαθεσιμότητα ηλεκτρονικού υπολογιστή και Internet.....	86
Πίνακας 31. Έλλειψη διαπροσωπικής επικοινωνίας	87
Πίνακας 32. Θεωρείτε ότι έχετε επαρκή ενημέρωση για το Internet Banking;	88
Πίνακας 33. Θα χρησιμοποιούσατε ή θα συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε στο μέλλον το Internet Banking;	89
Πίνακας 34. Η επίδραση του φύλου	91
Πίνακας 35. Η επίδραση της ηλικίας στην συχνότητα τραπεζικών συναλλαγών.....	92
Πίνακας 36. Η επίδραση της ηλικίας στην γνώση για το Mobile Banking	93
Πίνακας 37. Η επίδραση της ηλικίας στην συχνότητα χρήσης του Internet Banking	93
Πίνακας 38. Η επίδραση της ηλικίας στην ερώτηση B6.....	94
Πίνακας 39. Η επίδραση της ηλικίας στην ερώτηση B9.....	95
Πίνακας 40. Η επίδραση της μόρφωσης στην συχνότητα χρήσης των ATM.....	96
Πίνακας 41. Η επίδραση της μόρφωσης στην συχνότητα χρήσης του Internet Banking	96

Πίνακας 42. Η επίδραση της μόρφωσης στην ερώτηση Β6.	97
Πίνακας 43. Η επίδραση της μόρφωσης στην ερώτηση Β9.	98

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1. Εξέλιξη του αριθμού των καρτών στην Ελλάδα, την περίοδο 2016- 2018. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.....	39
Διάγραμμα 2. Εξέλιξη του αριθμού των συναλλαγών με κάρτες στην Ελλάδα, την περίοδο 2016- 2018. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.....	40
Διάγραμμα 3. Εξέλιξη της αξίας των συναλλαγών με κάρτες στην Ελλάδα, την περίοδο 2016- 2018. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.....	41
Διάγραμμα 4. Εξέλιξη του αριθμού των συναλλαγών με κάρτες ανά τύπο συναλλαγής στην Ελλάδα, την περίοδο 2016- 2018. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.....	42
Διάγραμμα 5. Εξέλιξη της αξίας των συναλλαγών με κάρτες ανά τύπο συναλλαγής στην Ελλάδα, την περίοδο 2016- 2018. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.....	43
Διάγραμμα 6. Εξέλιξη του μέσου αριθμού συναλλαγών ανά κατηγορία κάρτας στην Ελλάδα, την περίοδο 2016- 2018. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.....	44
Διάγραμμα 7. Εξέλιξη της μέσης αξίας των συναλλαγών ανά κατηγορία κάρτας στην Ελλάδα, την περίοδο 2016- 2018. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.	45
Διάγραμμα 8. Εξέλιξη της μέσης αξίας ανά συναλλαγή, ανά κατηγορία κάρτας στην Ελλάδα, την περίοδο 2016- 2018. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.	46
Διάγραμμα 9. Η εξέλιξη του αριθμού των συναλλαγών απάτης ανά τύπο συναλλαγής. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.....	47
Διάγραμμα 10. Η εξέλιξη της αξίας των συναλλαγών απάτης ανά τύπο συναλλαγής. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.....	48
Διάγραμμα 11. Αριθμός συναλλαγών των μεταφορών πιστώσεων στην Ελλάδα, την περίοδο 2015- 2017. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.	49
Διάγραμμα 12. Αριθμός συναλλαγών των μεταφορών πιστώσεων στην Ελλάδα, την περίοδο 2015- 2017. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.	49

Διάγραμμα 13. Η εξέλιξη της μέσης αξίας της συναλλαγής στις μεταφορές πιστώσεων στην Ελλάδα, την περίοδο 2015- 2017. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.....	50
Διάγραμμα 14. Αριθμός συναλλαγών των άμεσων χρεώσεων στην Ελλάδα, την περίοδο 2015- 2017. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.....	51
Διάγραμμα 15. Αξία συναλλαγών των άμεσων χρεώσεων στην Ελλάδα, την περίοδο 2015- 2017. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.....	51
Διάγραμμα 16. Μέση αξία συναλλαγών των άμεσων χρεώσεων στην Ελλάδα, την περίοδο 2015- 2017. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.....	52
Διάγραμμα 17. Φύλο	57
Διάγραμμα 18. Ηλικία	58
Διάγραμμα 19. Οικογενειακή κατάσταση.....	59
Διάγραμμα 20. Μορφωτικό επίπεδο	60
Διάγραμμα 21. Εργασιακή κατάσταση	62
Διάγραμμα 22. Μηνιαίο ατομικό εισόδημα	63
Διάγραμμα 23. Πόσο συχνά πραγματοποιείτε συναλλαγές με Τράπεζες;.....	64
Διάγραμμα 24. Γνωρίζετε για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω ATM	66
Διάγραμμα 25. Γνωρίζετε για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω Mobile Banking;	66
Διάγραμμα 26. Γνωρίζετε για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω Phone Banking.....	67
Διάγραμμα 27. Γνωρίζετε για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet Banking	68
Διάγραμμα 28. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τα ATM;	69
Διάγραμμα 29. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Internet Banking;	70
Διάγραμμα 30. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Phone Banking;	71
Διάγραμμα 31. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Mobile Banking;	72

Διάγραμμα 32. Σημειώστε με σειρά σημαντικότητας (ξεκινώντας από το 1= το πιο σημαντικό έως 7= το λιγότερο σημαντικό) πόσο σημαντικό είναι για σας το καθένα από τα παρακάτω πλεονεκτήματα, του <i>Internet Banking</i>	74
Διάγραμμα 33. Πόσο καιρό χρησιμοποιείτε το <i>Internet Banking</i> ;.....	75
Διάγραμμα 34. Δεν χρησιμοποιώ το <i>Internet Banking</i>	76
Διάγραμμα 35. Ενημέρωση υπολοίπου	77
Διάγραμμα 36. Μεταφορά χρημάτων σε άλλο λογαριασμό	78
Διάγραμμα 37. Πληρωμή λογαριασμών	79
Διάγραμμα 38. Πάγιες εντολές	80
Διάγραμμα 39. Θεωρείτε τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω <i>Internet Banking</i> ασφαλείς;	81
Διάγραμμα 40. Είστε ευχαριστημένοι από τη χρήση του <i>Internet Banking</i> ;	82
Διάγραμμα 41. Έλλειψη γνώσης των υπηρεσιών και των οφελών του <i>Internet Banking</i>	83
Διάγραμμα 42. Δυσκολία στη χρήση του <i>Internet Banking</i>	84
Διάγραμμα 43. Φόβος ως προς την ασφάλεια των συναλλαγών	85
Διάγραμμα 44. Δυσκολία προσαρμογής σε νέες μεθόδους τραπεζικών συναλλαγών.....	86
Διάγραμμα 45. Μη διαθεσιμότητα ηλεκτρονικού υπολογιστή και <i>Internet</i>	87
Διάγραμμα 46. Έλλειψη διαπροσωπικής επικοινωνίας	88
Διάγραμμα 47. Θεωρείτε ότι έχετε επαρκή ενημέρωση για το <i>Internet Banking</i> ;.....	89
Διάγραμμα 48. Θα χρησιμοποιούσατε ή θα συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε στο μέλλον το <i>Internet Banking</i> ;	90
Διάγραμμα 49. Η επίδραση της ηλικίας στην συχνότητα τραπεζικών συναλλαγών Error! Bookmark not defined.	
Διάγραμμα 50. Η επίδραση της ηλικίας στην γνώση για το <i>Mobile Banking</i> Error! Bookmark not defined.	

Διάγραμμα 51. Η επίδραση της ηλικίας στην συχνότητα χρήσης του Internet Banking **Error! Bookmark not defined.**

Διάγραμμα 52. Η επίδραση της ηλικίας στην ερώτηση B6 **Error! Bookmark not defined.**

Διάγραμμα 53. Η επίδραση της ηλικίας στην ερώτηση B9 **Error! Bookmark not defined.**

Διάγραμμα 54. Η επίδραση της μόρφωσης στην συχνότητα χρήσης των ΑΤΜ **Error! Bookmark not defined.**

Διάγραμμα 55. Η επίδραση της μόρφωσης στην συχνότητα χρήσης του Internet Banking **Error! Bookmark not defined.**

Διάγραμμα 56. Η επίδραση της μόρφωσης στην ερώτηση B6. **Error! Bookmark not defined.**

Διάγραμμα 57. Η επίδραση της μόρφωσης στην ερώτηση B9. **Error! Bookmark not defined.**

Εισαγωγή

Το αυξανόμενο ανταγωνιστικό περιβάλλον στην αγορά χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, σε συνδυασμό με την παγκοσμιοποίηση, την ελευθέρωση του χρηματοπιστωτικού τομέα και την τεχνολογική επανάσταση, άνοιξαν την πόρτα νέων και αποτελεσματικότερων καναλιών παράδοσης και επεξεργασίας καθώς και για πιο καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες στον τραπεζικό κλάδο. Το πιο πρόσφατο κανάλι παράδοσης υπηρεσιών που εισήχθη είναι η ηλεκτρονική τραπεζική. Η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στον τραπεζικό κλάδο άρχισε να εμφανίζεται αρκετά εκτενώς ως κανάλι διανομής για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ειδικότερα τα τελευταία χρόνια. Ηλεκτρονική τραπεζική στην ουσία, αποτελεί μια διαδικασία με την οποία οι πελάτες μπορούν να διεξάγουν διάφορες τραπεζικές συναλλαγές 24 ώρες την ημέρα και 7 ημέρες την εβδομάδα ηλεκτρονικά χωρίς να χρειάζεται να επισκεφθούν το φυσικό υποκατάστημα.

Με αυτήν την έννοια, σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι η ανάδειξη της σημασίας των νέων δυνατοτήτων που προσφέρουν οι τράπεζες στο νέο τεχνολογικό περιβάλλον και ειδικότερα να στοχεύσει στο θέμα της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Για τον λόγο αυτό, η παρούσα διπλωματική εργασία αποτελείται από πέντε κεφάλαια. Στο πρώτο από αυτά λαμβάνει χώρα η θεωρητική παρουσίαση της γενικής έννοιας του χρηματοπιστωτικού συστήματος και παρουσιάζονται κριτικά και με συντομία, οι διάφορες προσεγγίσεις που χρησιμοποιούνται για την ανάλυση των διαφόρων χρηματοπιστωτικών συστημάτων.

Στο δεύτερο κεφάλαιο δίνεται έμφαση στις τεχνολογικές εξελίξεις στον τραπεζικό κλάδο γενικά και παρουσιάζονται κριτικά και κατά περίπτωση, οι σημαντικότερες από αυτές. Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζονται στοιχεία για τον βαθμό χρησιμοποίησης των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής από τους Έλληνες, με βάση την ετήσια έρευνα που πραγματοποιεί η τράπεζα της Ελλάδας. Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται το μεθοδολογικό πλαίσιο μέσα στο οποίο έλαβε χώρα η έρευνα, της οποίας τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στο πέμπτο κεφάλαιο. Η εργασία κλείνει με την εξαγωγή των κεντρικών συμπερασμάτων και την παράθεση της σχετικής βιβλιογραφίας.

1. Η έννοια του χρηματοπιστωτικού συστήματος

1.1. Διάκριση ανάμεσα στην έννοια του χρηματοπιστωτικού τομέα και στην έννοια του χρηματοπιστωτικού συστήματος.

Προκειμένου να δοθεί απάντηση στο τι συνιστά ένα χρηματοπιστωτικό σύστημα και ποια είναι η σημασία του για την οικονομία και την κοινωνία γενικότερα, θα πρέπει να υπάρχουν κατατοπιστικές απαντήσεις σε μια σειρά από σημαντικές ερωτήσεις σχετικά με την κεντρική τράπεζα και το νομισματικό σύστημα μιας χώρας, τις τράπεζές της και το χρηματιστήριο της, εάν υπάρχει. Ωστόσο, αρχικά θα πρέπει να δοθεί έμφαση τουλάχιστον σε εννοιολογικό επίπεδο, στην ανάλυση κάθε χρηματοπιστωτικού συστήματος και συγκεκριμένα, με τους ανθρώπους και τις επιχειρηματικές τους προσπάθειες. Θα πρέπει να δοθεί έμφαση στις οικονομικές ανάγκες και το αίτημά των πολιτών για χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και θα πρέπει να προσδιοριστούν οι τρόποι με τους οποίους ικανοποιούνται και καλύπτονται αυτές οι ανάγκες (McInish, 2000).

Κατά συνέπεια, τα ερωτήματα στα οποία θα πρέπει να δίνονται ικανοποιητικές απαντήσεις είναι τα εξής (McInish, 2000):

- ✓ Πώς οι άνθρωποι συσσωρεύουν πλούτο και μεταφέρουν το εισόδημα τους με την πάροδο του χρόνου; Ποιες επιλογές είναι διαθέσιμες και πώς αυτές χρησιμοποιούνται;
- ✓ Πώς οι επιχειρήσεις λαμβάνουν χρηματοδότηση εάν αυτές ή οι ιδιοκτήτες τους ή οι μάνατζερ τους έχουν ελκυστικές επενδυτικές ευκαιρίες για τις οποίες τα ίδια κεφάλαιά τους δεν επαρκούν;
- ✓ Πώς αντιμετωπίζουν οι άνθρωποι τους κινδύνους;

Η αντιμετώπιση αυτών των ζητημάτων εγείρει την ανάγκη για διερεύνηση δευτερευόντων ζητημάτων, όπως είναι για παράδειγμα, η διερεύνηση του αν υπάρχουν θεσμοί στη χώρα που να ικανοποιούν τη ζήτηση για ευκαιρίες αποταμίευσης, πιστωτικές διευκολύνσεις και υπηρεσίες διαχείρισης κινδύνου ή ασφάλισης. Επιπλέον ερωτήσεις περιλαμβάνουν τα εξής θέματα (McInish, 2000):

- ✓ Αν υπάρχουν, ποια είναι η φύση αυτών των θεσμών, πώς λειτουργούν, σε ποιους ανήκουν, πώς σχεδιάζονται και ρυθμίζονται;
- ✓ Τι ρόλο διαδραματίζουν αυτά τα ιδρύματα για να βοηθήσουν τους ανθρώπους να λύσουν τα οικονομικά τους προβλήματα;
- ✓ Πόσο σημαντική είναι η εξωτερική χρηματοδότηση σε σύγκριση με την εσωτερική χρηματοδότηση;
- ✓ Πόσο σημαντικές είναι οι πραγματικές αποταμιεύσεις ή οι πραγματικές επενδύσεις, ως μέσα αποθήκευσης και μεταβίβασης του πλούτου με την πάροδο του χρόνου, σε σύγκριση με τις χρηματοοικονομικές αποταμιεύσεις;
- ✓ Πόσο σημαντική είναι η επίσημη ασφάλιση σε σχέση με άλλες μεθόδους μετριασμού του κινδύνου, δηλαδή εκείνες που περιλαμβάνουν μέτρα περιοριζόμενα αποκλειστικά στους πραγματικούς τομείς της οικονομίας;
- ✓ Πόσο σημαντικά είναι τα επίσημα, ρυθμιζόμενα και εποπτευόμενα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και οι οργανωμένες αγορές σε σύγκριση με τις άτυπες οικονομικές σχέσεις, όπως αυτές που μπορεί να υπάρχουν μεταξύ φίλων και μελών μιας οικογένειας;
- ✓ Είναι τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και οι οργανωμένες αγορές «αποτελεσματικές» σύμφωνα με κάποιο κατάλληλο πρότυπο;
- ✓ Και τέλος, είναι το νομικό και κανονιστικό σύστημα τέτοιο ώστε να οδηγεί στην παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, στη δημιουργία χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και διασφαλίζει την ορθή λειτουργία τους;

Αυτά τα ερωτήματα είναι εξίσου σημαντικά για όλες τις χώρες, ανεξάρτητα από το αν κάποιος κοιτάζει την Ινδονησία, την Πολωνία, τις ΗΠΑ ή τη Ελλάδα. Εξάλλου, όπως μπορεί να διαπιστώσει κανείς, σε κάποιες χώρες είναι δυνατόν τα επίσημα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να μην αποτελούν το σημαντικότερο μέρος του χρηματοπιστωτικού συστήματος. Με αυτήν την έννοια, θα πρέπει να γίνει ένας διαχωρισμός ανάμεσα στις έννοιες του χρηματοπιστωτικού τομέα και του χρηματοπιστωτικού συστήματος (Mishkin & Eakins, 2000).

Η έννοια του χρηματοπιστωτικού τομέα είναι μια περισσότερο «στενή» έννοια. Ορίζεται ο χρηματοπιστωτικός τομέας ως ένα τμήμα, ή τομέας μιας οικονομίας που προσφέρει και παρέχει χρηματοοικονομικές υπηρεσίες στους άλλους τομείς της οικονομίας. Αποτελείται από την κεντρική τράπεζα, άλλες τράπεζες, μη τραπεζικά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, οργανωμένες χρηματοπιστωτικές αγορές και τα σχετικά ρυθμιστικά και εποπτικά ιδρύματα. Η έννοια του χρηματοπιστωτικού συστήματος αποτελεί μια ευρύτερη έννοια. Μπορεί να οριστεί σε γενικές γραμμές ως μια αλληλεπίδραση μεταξύ της προσφοράς και της ζήτησης για παροχή κεφαλαίων και άλλων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών (Mishkin & Eakins, 2000).

Εκτός από την πλευρά της προσφοράς, δηλαδή, τον χρηματοπιστωτικό τομέα και τις δραστηριότητές του, η έννοια του χρηματοπιστωτικού συστήματος περιλαμβάνει επίσης την πλευρά της ζήτησης και επομένως τις οικονομικές μονάδες που ενδέχεται να απαιτούν χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Η ζήτηση για αυτές τις υπηρεσίες προέρχεται από πολλές οικονομικές μονάδες, αλλά κυρίως από νοικοκυριά που συσσωρεύουν πλούτο ή απλά μεταφέρουν το εισόδημα τους από μια χρονική περίοδο στην άλλη και από επιχειρήσεις που χρειάζονται κεφάλαιο για επένδυση (Mishkin & Eakins, 2000).

Η διεύρυνση της εστίασης είναι κάτι περισσότερο από μια αλλαγή του ορισμού, δεδομένου ότι η έννοια του χρηματοπιστωτικού συστήματος περιλαμβάνει επίσης μονάδες στον μη χρηματοπιστωτικό τομέα, εφόσον δεν απαιτούν ή δεν κατορθώνουν να αποκτήσουν υπηρεσίες στον επίσημο χρηματοπιστωτικό τομέα. Πράγματι, προκειμένου να γίνει κατανοητό στον μεγαλύτερο δυνατό βαθμό το χρηματοπιστωτικό σύστημα μιας χώρας, πρέπει επίσης να γίνει αναφορά στον βαθμό και στις μορφές με τις οποίες τα νοικοκυριά και άλλες μονάδες που διαθέτουν κεφάλαια, πραγματοποιούν πραγματικές επενδύσεις, πώς οι επιχειρήσεις και άλλες μονάδες που ζητούν κεφάλαια, λαμβάνουν χρηματοδότηση απευθείας από νοικοκυριά και άλλες μονάδες που είναι διατεθειμένες να προσφέρουν κεφάλαια και πώς τα νοικοκυριά και οι επιχειρήσεις προστατεύονται από τους κινδύνους. Το κράτος αποτελεί επίσης μέρος του χρηματοπιστωτικού συστήματος, όχι μόνο επειδή και αυτό προμηθεύει και απαιτεί χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, αλλά και επειδή χρησιμεύει ως οργανωτής και ρυθμιστής του χρηματοπιστωτικού τομέα (Mishkin & Eakins, 2000).

Υπάρχει μια δεύτερη διάσταση στην οποία η έννοια του χρηματοπιστωτικού συστήματος είναι ευρύτερη από εκείνη του χρηματοπιστωτικού τομέα. Οι χρηματοοικονομικές ροές αντικατοπτρίζονται στις ροές πληροφοριών και στις ροές δυνητικής και πραγματικής επιρροής. Από την οπτική της νέας θεσμικής οικονομικής οπτικής (new institutional economics) υπάρχουν προφανείς λόγοι για τους οποίους αυτό συμβαίνει και είναι επίσης προφανές ότι οι χρηματοοικονομικές ροές, οι ροές πληροφοριών και οι ροές επιρροής είναι αλληλένδετες: κάθε ένας από τους τρεις τύπους σχέσεων διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στον προσδιορισμό της φύσης των άλλων δύο τύπων. Οι πραγματικές και οι πιθανές ροές πληροφοριών και επιρροής αποτελούν την ουσία του “συστήματος εταιρικής διακυβέρνησης”. Δεδομένου ότι η χρηματοδότηση χωρίς διακυβέρνηση θα ήταν σχεδόν αδύνατη, το σύστημα εταιρικής διακυβέρνησης αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του χρηματοπιστωτικού συστήματος οποιασδήποτε χώρας (Mishkin & Eakins, 2000).

1.2. Η σημασία της ύπαρξης ενός καλού χρηματοπιστωτικού συστήματος

Αποτελεί καθολικά αποδεκτή άποψη ανάμεσα στους οικονομολόγους ότι ένα καλά οργανωμένο και λειτουργικό χρηματοπιστωτικό σύστημα είναι μια σημαντική συνθήκη για την ευημερία και την ανάπτυξη μιας οικονομίας. Ο Hilferding, για παράδειγμα, τόνισε το ρόλο των γερμανικών τραπεζών στην υποστήριξη της καθυστερημένης ανάπτυξης της βιομηχανίας στη Γερμανία κατά το παρελθόν. Η άποψη του Schumpeter για τον τραπεζίτη ως συνεργάτη και υποστηρικτή του επιχειρηματία είναι επίσης γνωστή, όπως και ο ιστορικός απολογισμός του Gerschenkron για το ρόλο αυτό. Οι επαγγελματίες του τραπεζικού και επιχειρηματικού τομέα καθώς και οι πολιτικοί που δραστηριοποιούνται στον τομέα αυτό συμμερίζονται συνήθως την άποψη ότι ο χρηματοπιστωτικός τομέας είναι η καρδιά ενός οικονομικού συστήματος (Saunders & Cornett, 2001).

Η συμβατική άποψη σε σχέση με το χρηματοπιστωτικό σύστημα ως συντελεστή που συμβάλλει στην ανάπτυξη έχασε την πρωτοκαθεδρία της στους ακαδημαϊκούς κύκλους κατά τη στιγμή που η νεοκλασική θεωρία της οικονομικής ανάπτυξης έλαβε γενική αποδοχή, καθώς η αναλυτική δομή αυτής της θεωρίας δεν εξυπηρετεί τις τράπεζες ή τον χρηματοπιστωτικό τομέα γενικά. Επιπλέον, ενώ ορισμένοι οικονομολόγοι συνέχισαν να θεωρούν την χρηματοοικονομική ανάπτυξη ως κινητήρια δύναμη της ανάπτυξης, άλλοι ισχυρίστηκαν ότι δεν ήταν αιτία, αλλά μάλλον συνέπεια και σύμπτωμα της πραγματικής οικονομικής ανάπτυξης (Saunders & Cornett, 2001).

Η συζήτηση σχετικά με το ρόλο και τη σημασία των χρηματοπιστωτικών συστημάτων αναζωπυρώθηκε γύρω στο 1990. Η Έκθεση για την Παγκόσμια Ανάπτυξη του 1989, αφιερωμένη στο θέμα αυτό, παρείχε τα πρώτα οικονομετρικά στοιχεία, σύμφωνα με τα οποία, η χρηματοοικονομική ανάπτυξη έχει ενδογενή σημασία στην ευρύτερη οικονομική ανάπτυξη, καθώς έδειξε μια αιτιώδη σχέση ανάμεσα στη χρηματοδότηση και την ανάπτυξη. Αυτό εξάλλου φαίνεται και στις εργασίες του Levine (1997).

1.3. Διαφορετικές προσεγγίσεις για την ανάλυση των χρηματοπιστωτικών συστημάτων

Δεδομένου ότι υπάρχουν πολλά πλαίσια, μέσα στα οποία είναι δυνατόν να αναλυθεί το χρηματοπιστωτικό σύστημα, δεν προκαλεί έκπληξη το γεγονός ότι υπάρχουν και πολλοί διαφορετικοί τρόποι με τους οποίους τα χρηματοπιστωτικά συστήματα περιγράφονται και αναλύονται στη βιβλιογραφία. Ο καθένας από αυτούς αντικατοπτρίζει όχι μόνο μια διαφορετική προσέγγιση, αλλά και μια διαφορετική έννοια του τι είναι και τι δεν είναι μέρος του χρηματοπιστωτικού συστήματος. Ωστόσο, δεν φαίνεται να υπάρχει κοινή άποψη για το πώς πρέπει να περιγράφονται τα χρηματοπιστωτικά συστήματα. (Scholtens & Wensveen, 2003)

Στη συνέχεια, συνοπτικά περιγράφονται τέσσερις τρόποι ανάλυσης των χρηματοπιστωτικών συστημάτων, οι οποίοι συναντώνται στην διεθνή βιβλιογραφία ως

- ✓ Η θεσμική προσέγγιση (institutional approach)
- ✓ Η προσέγγιση διαμεσολάβησης (intermediation approach)
- ✓ Η λειτουργική προσέγγιση (functional approach) και
- ✓ Η συστημική προσέγγιση (systemic approach).

Αξίζει να σημειωθεί ότι οι τέσσερις αυτές προσεγγίσεις δεν αλληλοαποκλείονται. Αντ' αυτού, αλληλοσυμπληρώνονται, τουλάχιστον σε κάποιο βαθμό. (Furst et al., 1998)

1.3.1. Η θεσμική προσέγγιση

Όπως υποδηλώνει ο όρος, η θεσμική προσέγγιση επικεντρώνεται στους υφιστάμενους θεσμούς όπως οι τράπεζες, οι ασφαλιστικές εταιρείες, τα επενδυτικά και τα συνταξιοδοτικά ταμεία, οι χρηματοπιστωτικές αγορές και το σύστημα των κεντρικών τραπεζών. Οι περιγραφές και ταξινομήσεις των ιδρυμάτων που συνιστούν το σύνολο του χρηματοπιστωτικού τομέα μιας χώρας αποτελούν το κυρίαρχο θέμα της βιβλιογραφίας που ακολουθεί αυτή την προσέγγιση. Έτσι, η θεσμική προσέγγιση είναι στενή στο επίκεντρό της και δεν είναι αναλυτική. Αυτός ο χαρακτηρισμός της θεσμικής προσέγγισης δεν προορίζεται να είναι υποτιμητικός, δεδομένου ότι

η γνώση των γεγονότων αποτελεί προϋπόθεση για κάθε προσπάθεια περαιτέρω ανάλυσης (Beck et al., 2014).

Εκτός από τις περιγραφές, τις ταξινομήσεις και το στατιστικό υλικό, οι εργασίες που ακολουθούν την προσέγγιση αυτή μπορούν και συνήθως παρέχουν παρατηρήσεις και εκτιμήσεις που αφορούν ορισμένα χαρακτηριστικά των διαφόρων ιδρυμάτων του χρηματοπιστωτικού τομέα ως συνόλου. Για παράδειγμα, μπορεί να συμπληρωθεί με αξιολόγηση του βαθμού ανταγωνισμού στον τραπεζικό τομέα, του ανοίγματος προς τους ξένους ανταγωνιστές και του ανταγωνισμού εντός και μεταξύ των διαφόρων ομάδων χρηματοπιστωτικών μεσαζόντων. ή τη διαφάνεια του προσδιορισμού των τιμών και της προστασίας των επενδυτών στις χρηματοπιστωτικές αγορές, ή και την ποιότητα της ρύθμισης και της εποπτείας (Beck et al., 2014).

1.3.2. Η προσέγγιση της διαμεσολάβησης

Παρόλο που, αυστηρά, καμία προσέγγιση δεν μπορεί να είναι «καθαρά περιγραφική», εφόσον οποιαδήποτε περιγραφή συνεπάγεται την εφαρμογή τουλάχιστον ορισμένων αναλυτικών κριτηρίων που καθορίζουν τι να επιλεγεί και τι να αναφερθεί, είναι ωστόσο γεγονός ότι η θεσμική προσέγγιση είναι κυρίως περιγραφική, καθώς υπάρχει η αίσθηση ότι δεν εκφράζεται ρητά σχετικά με θεωρητικές εκτιμήσεις που αφορούν, για παράδειγμα, τις οικονομικές λειτουργίες του χρηματοπιστωτικού τομέα και των θεσμών που τον αποτελούν και το ρόλο τους στην εθνική οικονομία (Scholtens & Wensveen, 2003).

Οι συμβατικές οικονομικές προσεγγίσεις είναι διαφορετικές από την άποψη αυτή. Μια κλασική συμβατική προσέγγιση αναφέρεται στην νομισματική προσέγγιση, η οποία, σε γενικές γραμμές θεωρεί ότι ο χρηματοπιστωτικός τομέας, ο οποίος αποτελείται από την κεντρική τράπεζα και το εμπορικό τραπεζικό σύστημα, είναι απλά το μέσο που παρέχει χρήματα στην πραγματική οικονομία.

Υπάρχει μια άλλη συμβατική οικονομική προσέγγιση, η οποία μπορεί να ανιχνευθεί στο έργο των Gurley & Shaw (1960) και η οποία τονίζει έναν διαφορετικό ρόλο του χρηματοπιστωτικού τομέα, ο οποίος αντιλαμβάνεται τον ρόλο του ως ρόλο διαμεσολάβησης και μετασχηματισμού. Στην αρχική της μορφή, αυτή η προσέγγιση, η οποία αποκαλείται «προσέγγιση διαμεσολάβησης» κυρίως για λόγους ευκολίας, θεωρεί τον χρηματοπιστωτικό

τομέα ως αποτελούμενο από τράπεζες και άλλους ενδιάμεσους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς (Scholtens & Wensveen, 2003).

Οι ενδιάμεσοι μεταβαίνουν μεταξύ των «πλεονασματικών μονάδων κεφαλαίων», οι οποίες έχουν περισσότερα εισοδήματα σε μια δεδομένη χρονική περίοδο από ό, τι οι ίδιες θέλουν να δαπανήσουν για κατανάλωση και πραγματικές επενδύσεις κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, και «ελλειμματικές μονάδες κεφαλαίων» που θέλουν να δαπανήσουν περισσότερα του τρέχοντος εισοδήματος και του εισοδήματος που μετέφεραν από προηγούμενες περιόδους.

Με απλά λόγια, οι πλεονασματικές μονάδες είναι οι αποταμιευτές, που είναι ο χαρακτηριστικός ρόλος των νοικοκυριών και οι ελλειμματικές μονάδες είναι οι επενδυτές, ο τυπικός ρόλος, δηλαδή, των επιχειρήσεων και σε πολλές περιπτώσεις και του κράτους. Οι μεσάζοντες αντικαθιστούν την άμεση χρηματοδότηση, αποδεχόμενοι κάποια μορφή καταθέσεων από τους αποταμιευτές και παρέχοντας δάνεια ή μετοχές στους επενδυτές (Scholtens & Wensveen, 2003).

Η μεσολάβηση συμβάλλει στην άμβλυνση ορισμένων προβλημάτων που δυσκολεύουν την άμεση χρηματοδότηση. Το κυριότερο πρόβλημα είναι η ύπαρξη διαφορετικών προτιμήσεων και οικονομικών αναγκών. Συνήθως, οι αποταμιευτές προτιμούν να διαθέτουν τα κεφάλαια τους σε σύντομο χρονικό διάστημα, να επενδύουν μικρά ποσά για σχετικά βραχυπρόθεσμες περιόδους και να χρησιμοποιούν τα κεφάλαιά τους για σκοπούς που συνεπάγονται χαμηλό επίπεδο κινδύνου.

Οι τυπικοί επενδυτές, από την άλλη πλευρά, θέλουν ακριβώς το αντίθετο: χρειάζονται κεφάλαια χωρίς την απειλή ότι αυτά ενδεχομένως να αποσύρονται απροσδόκητα. Θέλουν να έχουν μεγαλύτερα ποσά για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα και θέλουν να είναι σε θέση να επενδύσουν σε περιουσιακά στοιχεία που μπορεί να περιλαμβάνουν κάποια που συνεπάγονται υψηλότερο επίπεδο κινδύνου. Επιπλέον, υπάρχει ένα πρόβλημα πληροφόρησης και κινήτρων, ή δυσμενούς επιλογής και ηθικού κινδύνου, γεγονός που καθιστά δύσκολη την άμεση χρηματοδότηση. Όντας λιγότερο ενημερωμένοι και λιγότερο ικανοί να παρακολουθούν τη χρήση των κεφαλαίων τους, οι αποταμιευτές απλώς θα απέχουν από την άμεση χρηματοδότηση των επενδυτών ή θα ζητούν αποζημιώσεις οι οποίες καθιστούν την εξωτερική χρηματοδότηση μη ελκυστική για τους επενδυτές (Scholtens & Wensveen, 2003).

Οι ενδιάμεσοι φορείς, όταν εκτελούν τις ακόλουθες λειτουργίες: μπορούν να παρέχουν ρευστότητα.

- ✓ Μπορούν να αντισταθμίσουν μια ορισμένη αναντιστοιχία των χρονικών διαρκειών και των ποσών, δηλαδή, να εκτελέσουν αυτό που αναφέρεται ως μετασχηματισμός του όρου και μετασχηματισμός του μεγέθους της συναλλαγής.
- ✓ Μπορούν να ενεργούν ως εμπειρογνώμονες για την αξιολόγηση του οικονομικού δυναμικού εκείνων που αναζητούν χρηματοδότηση. και τελικά χρησιμεύουν ως «εξουσιοδοτημένοι ελεγκτές»

Κατά την εκτέλεση αυτών των λειτουργιών, ο χρηματοπιστωτικός τομέας μπορεί να δημιουργήσει αξία για την οικονομία.

Σε μια διευρυμένη εκδοχή, η προσέγγιση αυτή λαμβάνει επίσης υπόψη τον οικονομικό ρόλο των χρηματοπιστωτικών αγορών και ειδικότερα των δευτερογενών αγορών και επομένως της τιτλοποίησης των χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων. Οι χρηματοπιστωτικές αγορές μπορούν επίσης να εκτελέσουν ορισμένες από τις λειτουργίες μετασχηματισμού που αναφέρονται παραπάνω. Με τον τρόπο αυτό, μετριάζουν επίσης τις εντάσεις που θα εμπόδιζαν τη μεταφορά ενός οικονομικού πλεονάσματος από εκείνους που θέλουν να εκμεταλλευτούν καλές επενδυτικές ευκαιρίες (Gordon & Winton, 2002).

Αυτή η έννοια των ενδιάμεσων χρηματοπιστωτικών αγορών και των χρηματοπιστωτικών αγορών προτείνει έναν τρόπο περιγραφής και ανάλυσης ενός συγκεκριμένου χρηματοπιστωτικού συστήματος όσον αφορά την έκταση και τις επιπτώσεις της διαμεσολάβησης, του μετασχηματισμού και της τιτλοποίησης. Προφανώς, μια τέτοια προσέγγιση είναι πολύ πιο βασισμένη στη θεωρία από τη θεσμική προσέγγιση. Δεν καλύπτει μόνο τον χρηματοπιστωτικό τομέα, αλλά περιλαμβάνει επίσης, ως ουσιώδες στοιχείο, τους μη χρηματοπιστωτικούς τομείς. Έτσι ασχολείται με το χρηματοπιστωτικό σύστημα στο σύνολό του. Επιπλέον, προσφέρει σχετικά καλές δυνατότητες μέτρηση (και προτείνει ένα απλό πρότυπο αξιολόγησης: ένα χρηματοπιστωτικό σύστημα είναι «καλύτερο» εάν προσφέρει περισσότερη διαμεσολάβηση υπό την στενή, αλλά και την ευρεία έννοια. Ωστόσο, η προσέγγιση της διαμεσολάβησης είναι αρκετά επιλεκτική όσον αφορά τα στοιχεία που λαμβάνει υπόψη, γεγονός που δείχνει ότι θα μπορούσε να συνδυαστεί χρήσιμα με περαιτέρω επεκτάσεις. Οι δύο προσεγγίσεις που ακολουθούν, μπορούν να θεωρηθούν ως σχετικές επεκτάσεις (Gordon & Winton, 2002).

1.3.3. Η λειτουργική προσέγγιση

Ενώ η θεσμική προσέγγιση είναι χρήσιμη στην έμφαση που δίδεται στη δεδομένη θεσμική δομή, υπερβαίνει το σημείο αυτό και έχει κάποιες σοβαρές αδυναμίες. Όπως υποστηρίζει ο Merton (1990), δεν μπορεί να εξηγήσει πώς και γιατί η θεσμική δομή ενός χρηματοπιστωτικού συστήματος αλλάζει και πώς θα μπορούσε να εξελιχθεί με την πάροδο του χρόνου. Γενικότερα, στερείται βαθύτερης κατανόησης των λειτουργιών που πρέπει να επιτελεί ένα χρηματοπιστωτικό σύστημα. Ενώ η προσέγγιση διαμεσολάβησης έχει σταθερή θεωρητική βάση και δίνει έμφαση σε λειτουργίες, δεν είναι απολύτως ικανοποιητική, εφόσον εστιάζει μόνο σε δύο λειτουργίες του χρηματοπιστωτικού τομέα, δηλαδή τη διαμεσολάβηση και τον μετασχηματισμό.

Ο Merton (1990) και άλλοι συγγραφείς έχουν αναπτύξει μια εναλλακτική γενίκευση της προσέγγισης της διαμεσολάβησης. 10 Αυτό που αποκαλούν λειτουργική προσέγγιση επικεντρώνεται σε λειτουργίες και όχι σε θεσμούς που δίδονται και επομένως ως εννοιολογικό σημείο εκκίνησης. Στην προσέγγιση αυτή εντοπίζονται πέντε λειτουργίες που διακρίνονται από την κύρια ή τη βασική λειτουργία σε ένα λιγότερο αφηρημένο επίπεδο. Ένα οικονομικό σύστημα, σύμφωνα με αυτήν την προσέγγιση, παρέχει

- ✓ έναν τρόπο μεταφοράς των οικονομικών πόρων μέσω του χρόνου και μεταξύ των περιφερειών και των βιομηχανιών, ο οποίος χαρακτηρίζεται ως βασική λειτουργία κάθε χρηματοπιστωτικού συστήματος,
- ✓ ένα σύστημα πληρωμών για τη διευκόλυνση του εμπορίου αγαθών, υπηρεσιών και οικονομικών απαιτήσεων,
- ✓ έναν μηχανισμό συγκέντρωσης πόρων και δημιουργίας νέων μετοχών σε περιπτώσεις μεγάλων εταιριών με μετοχές μεγάλης αξίας
- ✓ έναν τρόπο διαχείρισης της αβεβαιότητας και του κινδύνου,
- ✓ έναν τρόπο άντλησης πληροφοριών
- ✓ έναν τρόπο συγκέντρωσης πληροφοριών σχετικά με τις τιμές που μπορούν να είναι χρήσιμες για τον συντονισμό της αποκεντρωμένης λήψης αποφάσεων και τέλος,
- ✓ έναν τρόπο αντιμετώπισης των ασύμμετρων προβλημάτων ενημέρωσης και κινήτρων.

1.3.4. Η συστημική προσέγγιση

Μια συστημική προσέγγιση φιλοδοξεί να περιγράψει και αναλύσει ένα χρηματοπιστωτικό σύστημα από την άποψη των αλληλεπιδράσεων μεταξύ των στοιχείων του και του αντίκτυπου που αυτές οι αλληλεπιδράσεις έχουν στην απόδοση του συστήματος στο σύνολό του. Από την συστημική άποψη, ένα χρηματοπιστωτικό σύστημα είναι ένα ταξινομημένο σύνολο συμπληρωματικών και ενδεχομένως συνεπών στοιχείων ή υποσυστημάτων.

Στο σημείο αυτό, αξίζει να σημειωθεί ότι δύο ή περισσότερα στοιχεία ενός συστήματος είναι συμπληρωματικά μεταξύ τους (Hackethal & Tyrell, 1999):

- εάν τα θετικά αποτελέσματα των τιμών που λαμβάνονται από τα στοιχεία αλληλοενισχύονται αμοιβαία σε σχέση με μια σχετική λειτουργία αξιολόγησης και τα αρνητικά αποτελέσματα αμβλύνουν το ένα το άλλο,
- εάν μια υψηλότερη τιμή για ένα στοιχείο αυξάνει το όφελος που προκύπτει από μια μικρή αύξηση στην τιμή του άλλου στοιχείου (και αντίστροφα), και
- εάν, ως εκ τούτου, η «ποιότητα» ή η «οικονομική αξία» ενός συστήματος εξαρτάται από τις τιμές που λαμβάνονται από τα (συμπληρωματικά) χαρακτηριστικά του που είναι συνεπή μεταξύ τους ή, από τις αξίες τους.

Το αν τα στοιχεία ή τα υποσυστήματα ενός δεδομένου συστήματος είναι συμπληρωματικά καθορίζεται από θεωρητικές εκτιμήσεις. Στην περίπτωση των χρηματοπιστωτικών συστημάτων, οι εκτιμήσεις αυτές θα πρέπει να δείχνουν ότι στοιχεία όπως ο ρόλος των τραπεζών στον χρηματοπιστωτικό τομέα, οι τρόποι χρηματοδότησης των επιχειρήσεων και η δομή διακυβέρνησης των μεγάλων εταιρειών, καθώς και ο ρόλος των χρηματοπιστωτικών αγορών σε σύγκριση με η διαμεσολάβηση, η δομή του συνταξιοδοτικού συστήματος και ορισμένα τμήματα του νομικού συστήματος είναι συμπληρωματικά μεταξύ τους (Hackethal & Tyrell, 1999).

Επομένως, είναι ακριβές να ειπωθεί ότι όλα τα χρηματοπιστωτικά συστήματα διαμορφώνονται από τα συμπληρωματικά κύρια στοιχεία τους. Επιπλέον, οι θεωρητικές εκτιμήσεις επιτρέπουν να συναχθεί το συμπέρασμα ότι δεν μπορούν να υπάρχουν περισσότεροι από λίγους ή ακόμη και μόνο δύο «αποδοτικοί» τύποι χρηματοπιστωτικών συστημάτων, όπως

αντανακλάται στη γνωστή ταξινόμηση των χρηματοπιστωτικών συστημάτων σε δύο ομάδες, ανάλογα με το αν γίνονται αντιληπτές με βάση τις τράπεζες ή με βάση τις κεφαλαιαγορές (Hackethal & Tyrell, 1999).

2. Τεχνολογικές εξελίξεις στον τραπεζικό κλάδο

2.1 Τεχνολογική καινοτομία στις τράπεζες. Εισαγωγικά σχόλια.

Η επανάσταση στις τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας κατέστη κεντρική στις εξελίξεις στον κλάδο των τραπεζικών και των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Οι περισσότεροι αναλυτές της τραπεζικής βιομηχανίας περιλαμβάνουν την τεχνολογική αλλαγή ως έναν από τους σημαντικούς παράγοντες που αποτελούν τη βάση της δυναμικής της δομής και της απόδοσης της τραπεζικής βιομηχανίας. Για παράδειγμα, οι βελτιώσεις στη διαχείριση των πληροφοριών διαδραματίζουν βασικό ρόλο στην παροχή δυνατότητας στις τράπεζες να επωφεληθούν από τις διευρυμένες ευκαιρίες που τους παρουσιάζονται και τις μειώσεις των περιορισμών των γεωγραφικών περιορισμών.

Η πληρέστερη και ταχύτερη πρόσβαση στις πληροφορίες των πελατών επιτρέπει στις τράπεζες να διαχειρίζονται πιο πολύπλοκες σχέσεις με αυτούς και να προσφέρουν πρόσθετες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Επιπλέον, η τεχνολογία αποτέλεσε κινητήριο παράγοντα για πολλές από τις πρόσφατες μεγάλες συγχωνεύσεις των τραπεζών, καθώς τα ιδρύματα με λιγότερο αποτελεσματική διαχείριση της τεχνολογίας αναζητούν συνεργάτες στις συγχωνεύσεις με ιδρύματα με καλύτερη διαχείριση της τεχνολογίας (Furst et al., 1998).

Τα τελευταία χρόνια, η τεχνολογία έχει αποκτήσει ολοένα και μεγαλύτερη σημασία στην εξέλιξη των συστημάτων τραπεζικής λιανικής παράδοσης και στην ανάπτυξη νέων ηλεκτρονικών προϊόντων λιανικής. Η ικανότητα να παρέχονται αξιόπιστα νέα προϊόντα προηγμένης τεχνολογίας έχει καταστεί κεντρικό θέμα στις στρατηγικές μάρκετινγκ ενός αυξανόμενου αριθμού τραπεζών. Τα περισσότερα ιδρύματα βλέπουν την εισαγωγή νέων προϊόντων και υπηρεσιών, όπως η ηλεκτρονική τραπεζική, ως απαραίτητο βήμα για τη διατήρηση και την αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών. Καθώς η τάση αυτή συνεχίζεται, η φύση και το μέγεθος των κινδύνων που τίθενται από την τεχνολογία θα συνεχίσει να αλλάζει και οι αλλαγές αυτές θα δημιουργούν σημαντικές προκλήσεις για τις τράπεζες, αλλά και τις εποπτικές αρχές των τραπεζών (Furst et al., 1998).

2.2. Οι σημαντικότεροι τύποι των σύγχρονων τραπεζικών καινοτομιών

Ο Fisher (1998) επισημαίνει ότι η τεχνολογία, όταν εφαρμόζεται στο σημερινό τραπεζικό περιβάλλον, εμπίπτει σε τρεις συγκεκριμένες κατηγορίες:

- ✓ Τεχνολογία που παρέχει ανεξαρτησία στους πελάτες (*customer independent*), δηλαδή, τεχνολογία που χρησιμοποιείται από έναν πελάτη, ο οποίος διεξάγει και ολοκληρώνει μια συναλλαγή με μια τράπεζα πλήρως ανεξάρτητη από οποιαδήποτε ανθρώπινη επαφή με το τραπεζικό ίδρυμα π.χ. ηλεκτρονική τραπεζική.
- ✓ Τεχνολογία που βοηθά τους πελάτες (*customer assistant*). Σε αυτήν την μορφή, για παράδειγμα, ένας υπάλληλος της τράπεζας αναμένεται να χρησιμοποιήσει την τεχνολογία που υποστηρίζεται από τον πελάτη ως πόρο για την ολοκλήρωση μιας συναλλαγής, π.χ. οι υπάλληλοι εξυπηρέτησης πελατών του τηλεφωνικού κέντρου μιας τράπεζας χρησιμοποιούν το Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων Πελατών (CRM) για να κατανοήσουν το προφίλ του πελάτη και να παράσχουν άμεσες απαντήσεις στα ερωτήματά τους και
- ✓ Τεχνολογία που υποστηρίζει τη διαφάνεια στις συναλλαγές (*transparent customer technology*) των τραπεζικών ιδρυμάτων με τους πελάτες τους, την οποία, αν και δεν χρησιμοποιούν οι τελευταίοι άμεσα, ωστόσο, αποτελεί μια προσδοκία απαίτησης από αυτούς

Στην συνέχεια, λαμβάνει χώρα μια σύντομη αναφορά σε καθεμία από τις σύγχρονες τεχνολογικές καινοτομίες του τραπεζικού τομέα.

2.2.1.ATM

Τα ATM εισήχθησαν στην τραπεζική πρακτική πρώτα ως μηχανήματα διανομής μετρητών. Ωστόσο, λόγω των τεχνολογικών εξελίξεων, τα ATM είναι σε θέση να παρέχουν ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, όπως καταθέσεις, μεταφορά κεφαλαίων μεταξύ δύο λογαριασμών ή πληρωμές λογαριασμών. Οι τράπεζες τείνουν να χρησιμοποιούν αυτήν την εφαρμόσιμη τεχνολογική καινοτομία, όπως όλες τις άλλες, δηλαδή για την δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Τα ΑΤΜ εξοικονομούν χρόνο στους χρήστες τους, οι οποίοι, σε γενικές γραμμές, τα αντιμετωπίζουν ως εναλλακτική λύση στην αναμονή στις τραπεζικές αίθουσες, καθώς οι πελάτες που τα χρησιμοποιούν, μπορούν να επενδύσουν το χρονικό αυτό διάστημα σε άλλες παραγωγικές δραστηριότητες. Τα ΑΤΜ είναι ένας οικονομικά αποδοτικός τρόπος δημιουργίας υψηλότερης παραγωγικότητας, καθώς επιτυγχάνουν υψηλότερη παραγωγικότητα ανά χρονική περίοδο από ό, τι οι άνθρωποι που εκτελούν τις ίδιες συναλλαγές πίσω από τα γκισέ των τραπεζών. Επιπλέον, το βασικό πλεονέκτημα των ΑΤΜ είναι ότι είναι διαθέσιμα 24 ώρες το εικοσιτετράωρο και έτσι, είναι ικανά να αυξάνουν την παραγωγή των τραπεζικών ιδρυμάτων (Khan, 2010).

2.2.2 Τηλεφωνική Τραπεζική

Η τηλεφωνική τραπεζική είναι μια υπηρεσία που παρέχεται από ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που επιτρέπει στους πελάτες του να εκτελούν μέσω τηλεφώνου τραπεζικές εντολές. Συνήθως η τηλεφωνική τραπεζική χρησιμοποιεί ένα αυτοματοποιημένο σύστημα τηλεφωνητή με απάντηση στο πληκτρολόγιο του τηλεφώνου ή ικανότητα αναγνώρισης φωνής. Για να διασφαλιστεί η ασφάλεια των συναλλαγών, ο πελάτης πρέπει πρώτα να ταυτοποιήσει τα στοιχεία του, μέσω αριθμητικού ή προφορικού κωδικού πρόσβασης ή μέσω ερωτήσεων ασφάλειας που ζητά ένας ζωντανός αντιπρόσωπος που βρίσκεται σε ένα τηλεφωνικό κέντρο ή σε ένα υποκατάστημα, παρόλο που δεν είναι εγγυημένη αυτή η δυνατότητα 24 ώρες το εικοσιτετράωρο (Banzal, 2010).

Σύμφωνα με τον Leow (1999), η τηλεφωνική τραπεζική έχει πολλά οφέλη τόσο για τους πελάτες όσο και για τις τράπεζες. Όσον αφορά τους πελάτες, παρέχει αυξημένη ευκολία, διευρυμένη πρόσβαση και σημαντική εξοικονόμηση χρόνου. Από την άλλη πλευρά, από την πλευρά των τραπεζών, το κόστος παροχής τηλεφωνικών υπηρεσιών είναι σημαντικά χαμηλότερο από εκείνο των υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω των υποκαταστημάτων τους. Έχει σχεδόν όλες τις επιπτώσεις στην παραγωγικότητα, όσο και η χρήση των ΑΤΜ, εκτός από το γεγονός ότι δεν προσφέρει την δυνατότητα παροχής ρευστού χρήματος. Ωστόσο, παρέχει όλες σχεδόν τις υπόλοιπες υπηρεσίες λιανικής τραπεζικής και παρέχεται και αυτή, ως εναλλακτική λύση έναντι της ανάγκης για μετάβαση σε ένα τραπεζικό υποκατάστημα, με προφανές το πλεονέκτημα εξοικονόμησης χρόνου για τους πελάτες και αύξησης της παραγωγικότητας των τραπεζικών ιδρυμάτων.

2.2.3 PC-Banking (Τραπεζική μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή)

Η υπηρεσία PC-Banking είναι μια υπηρεσία που επιτρέπει στους πελάτες της τράπεζας να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τους λογαριασμούς τους μέσω ιδιόκτητου δικτύου, συνήθως με τη βοήθεια ιδιόκτητου λογισμικού εγκατεστημένου στον προσωπικό τους υπολογιστή. Μόλις αποκτηθεί πρόσβαση, ο πελάτης μπορεί να εκτελέσει πολλές λειτουργίες λιανικής τραπεζικής. Η αυξανόμενη συνειδητοποίηση της σπουδαιότητας της χρήσης υπολογιστών έχει οδηγήσει στην αύξηση της χρήσης τους. Αυτό σίγουρα υποστήριξε, τουλάχιστον τα προηγούμενα χρόνια, όπου η δεν ήταν τόσο διαδεδομένη η χρήση του διαδικτύου, την ανάπτυξη αυτού του κλάδου τραπεζικής, που ουσιαστικά δημιουργεί ένα υποκατάστημα στο σπίτι ή το γραφείο των πελατών και προσφέρει 24ωρη εξυπηρέτηση, επτά ημέρες την εβδομάδα. Διαθέτει επίσης τα πλεονεκτήματα της τηλεφωνικής τραπεζικής και των ATM (Abor, 2005).

2.2.4 Internet Banking

Η ιδέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής αφορά στην προσπάθεια να δοθεί στους πελάτες πρόσβαση στους τραπεζικούς τους λογαριασμούς μέσω ενός ιστοτόπου και να τους δοθεί η δυνατότητα να εκτελούν ορισμένες συναλλαγές στο λογαριασμό τους, τηρώντας αυστηρούς ελέγχους ασφαλείας. Στο Internet Banking Handbook (2001) του Ομοσπονδιακού Κρατικού Φορέα του Σικάγου, το Internet Banking περιγράφεται ως η παροχή παραδοσιακών (τραπεζικών) υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου. Η τραπεζική μέσω του Διαδικτύου προσφέρει τη μεγαλύτερη ευκολία και ευελιξία στους πελάτες, σε συνδυασμό με τον απόλυτο έλεγχο των τραπεζικών τους λογαριασμών. Η παροχή υπηρεσιών είναι ενημερωτική (ενημερώνει τους πελάτες σχετικά με τα προϊόντα της τράπεζας κλπ.), αλλά και πρακτική καθώς πραγματοποιούνται συναλλαγές και όλες σχεδόν οι τραπεζικές υπηρεσίες που προσφέρονται σε φυσικά υποκαταστήματα. Σήμερα, αποτελεί την πλέον διαδεδομένη τεχνολογική εφαρμογή του τραπεζικού κλάδου στην λιανική τραπεζική.

2.2.5 Δικτύωση Υποκαταστημάτων

Η δικτύωση υποκαταστημάτων είναι η μηχανοργάνωση και η διασύνδεση γεωγραφικά διάσπαρτων αυτόνομων τραπεζικών καταστημάτων σε ένα ενοποιημένο σύστημα υπό μορφή δικτύου ευρείας περιοχής (Wide Area Network, WAN) ή δικτύου επιχειρήσεων (Enterprise Network, EN). για τη δημιουργία και τη διανομή ενοποιημένων πληροφοριών και αρχείων πελατών (Abor, 2005). Προσφέρει πιο γρήγορο ρυθμό διεπαγγελματικών συναλλαγών εξαιτίας της εξάλειψης της απόστασης και του χρόνου.

Ως εκ τούτου, υπάρχει μεγαλύτερη παραγωγικότητα ανά χρονική περίοδο. Επίσης, με τα διάφορα δικτυωμένα υποκαταστήματα που εξυπηρετούν τον πληθυσμό των πελατών ως ένα σύστημα, υπάρχει προσομοιωμένος καταμερισμός της εργασίας μεταξύ των τραπεζικών καταστημάτων με τη συναφή θετική επίδραση στην παραγωγικότητα μεταξύ των κλάδων. Επιπλέον, καθώς περιορίζει την απόσταση των πελατών από τα υποκαταστήματα των τραπεζών, προσφέρει περισσότερο χρόνο για τις παραγωγικές δραστηριότητες τους.

2.2.6 Ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων στο σημείο πώλησης (EFTPoS)

Η ηλεκτρονική μεταφορά χρημάτων στο σημείο πώλησης είναι ένα on-line σύστημα που επιτρέπει στους πελάτες να μεταφέρουν κεφάλαια αμέσως από τους τραπεζικούς λογαριασμούς τους στους λογαριασμούς των εμπόρων όταν πραγματοποιούν αγορές (σε σημεία αγοράς). Ένα POS (Point of Sale) χρησιμοποιεί μια χρεωστική κάρτα για να ενεργοποιήσει μια ηλεκτρονική διαδικασία μεταφοράς κεφαλαίων. Η αυξημένη παραγωγικότητα της τράπεζας είναι αποτέλεσμα της χρήσης του EFTPoS για την εξυπηρέτηση των χρηστών ως προς τις πληρωμές, αντί για τα καθήκοντα των υπαλλήλων για τη διεκπεραίωση των ελέγχων και των αναλήψεων μετρητών για αγορές (Mustafa, 2018).

Επιπλέον, το σύστημα συνεχίζει και μετά τις εργάσιμες ώρες, συνεπώς η συνεχής παραγωγικότητα για την τράπεζα, ακόμη και μετά τις εργάσιμες ώρες. Εξασφαλίζει επίσης στον πελάτη χρόνο και ενέργεια για να φτάσει σε υποκαταστήματα τραπεζών ή ΑΤΜ για αναλήψεις μετρητών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε άλλες παραγωγικές δραστηριότητες. Ειδικά

στην Ελλάδα, η τεχνολογική αυτή καινοτομία γνώρισε ιδιαίτερη άνθηση μετά την επιβολή των περιορισμών στην διακίνηση κεφαλαίων τον Ιούνιο του 2015.

2.3. Επισκόπηση βιβλιογραφίας σχετικά με την ηλεκτρονική τραπεζική

Στην συνέχεια., λαμβάνει χώρα μια σύντομη βιβλιογραφική επισκόπηση, με θέμα την τεχνολογική καινοτομία στον τραπεζικό τομέα και ειδικότερα τα θέματα που σχετίζονται με την ηλεκτρονική τραπεζική. Προηγούμενες έρευνες δείχνουν ότι υπάρχουν διάφοροι παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους καταναλωτές. Το Διαδίκτυο έχει μεταμορφώσει τους τρόπους λειτουργίας του σύγχρονου κόσμου σε πολλά επίπεδα. Πολλοί οργανισμοί έχουν χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο και έχουν ενισχύσει τις επιχειρήσεις τους σε όλο τον κόσμο (Quech & Klein, 1996).

Ο τραπεζικός τομέας έχει επίσης επωφεληθεί από την τεχνολογία του διαδικτύου παρέχοντας πληροφορίες και ποικίλες υπηρεσίες στους πελάτες του. Η ηλεκτρονική τραπεζική λειτουργεί ως ηλεκτρονική διασύνδεση μεταξύ των πελατών και του παρόχου υπηρεσιών και είναι ένας εναλλακτικός δίαυλος διανομής τραπεζικών υπηρεσιών (Hua, 2009), παρέχοντας πρόσβαση στους πελάτες για την δική τους ευκολία. Η βιβλιογραφία υπογραμμίζει την περαιτέρω διερεύνηση της σχέσης μεταξύ διαφόρων παραγόντων και της υιοθέτησης του Internet banking (Black et al., 2002). Ο Lee (2005) προτείνει περαιτέρω έρευνα για τη λήψη αποφάσεων για τους καταναλωτές σχετικά με την υιοθέτηση τραπεζών μέσω Διαδικτύου, ενώ τονίζει ότι τα δημογραφικά στοιχεία επηρεάζουν έντονα τα πρότυπα υιοθέτησης της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Η πρόθεση συμπεριφοράς έχει θετικό αντίκτυπο στην υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Πολλές μελέτες έχουν επικεντρωθεί στις συμπεριφορικές προθέσεις των πελατών στην υιοθέτηση της τραπεζικής μέσω Διαδικτύου. Για παράδειγμα, οι μελέτες έχουν βρει σημαντικές θετικές σχέσεις μεταξύ της συμπεριφοράς, της αντίληψης σχετικά με την ευκολία χρήσης, την αντίληψη της χρησιμότητας της υιοθέτησης του Internet banking (Nor & Pearson, 2008). Η ηλεκτρονική τραπεζική θεωρείται πλέον μία από τις σημαντικές επιχειρησιακές δραστηριότητες (Black et al., 2002). Ωστόσο, για να επιφέρουν αύξηση στην χρήση της τραπεζικής μέσω Διαδικτύου, οι τράπεζες πρέπει να αντιμετωπίσουν τις ανησυχίες των πελατών

σχετικά με αυτήν. Έτσι, οι τράπεζες πρέπει να κατανοήσουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθέτηση του Internet banking από τον πελάτη. (Mustafa, 2018)

2.3.1 Απροθυμία στην αλλαγή

Η ηλεκτρονική τραπεζική έχει αποκτήσει εξέχουσα θέση στον τραπεζικό τομέα σε όλο τον κόσμο. Παρά την παγκόσμια αποδοχή της, οι πελάτες είναι –αρχικά τουλάχιστον– απρόθυμοι στη χρήση της. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι πελάτες απασχολούνται κυρίως με θέματα ασφαλείας και ιδιωτικότητας. Η έρευνα επισημαίνει ότι η ηλεκτρονική τραπεζική δεν είναι μόνο ευάλωτη στους κινδύνους που συνδέονται με τις συνήθεις τραπεζικές δραστηριότητες αλλά είναι επίσης επιρρεπής σε κινδύνους συμμόρφωσης, συναλλαγής, απάτης, ρευστότητας και φήμης και για τους λόγους αυτούς οι πελάτες είναι απρόθυμοι να την υιοθετήσουν. (Heinonen, 2004).

Οι Ragboor και Ayrga (2011) έχουν επίσης επισημάνει ότι οι πελάτες είναι απρόθυμοι να υιοθετήσουν την ηλεκτρονική τραπεζική, καθώς είτε δεν ξέρουν πώς να χρησιμοποιούν τους υπολογιστές και το διαδίκτυο, είτε δεν θέλουν να χρησιμοποιούν νέες τεχνολογίες. Η ανασφάλεια στην αλλαγή είναι ένας δείκτης που λαμβάνει υπόψη το γεγονός ότι οι άνθρωποι δεν θέλουν να επιλέξουν και να χρησιμοποιήσουν τη νέα τεχνολογία. Στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής τραπεζικής, ο Lallmahamood (2007) διαπίστωσε ότι τα αντιληπτά ζητήματα ασφάλειας και προστασίας της ιδιωτικής ζωής ήταν οι σημαντικότεροι παράγοντες που επηρέασαν την πρόθεση χρήσης της.

Οι Ragboor και Ayrga (2011) είναι της γνώμης ότι η διαδικτυακή τραπεζική επηρεάζεται από παράγοντες που είναι μοναδικοί και αποκλειστικοί για την ηλεκτρονική τραπεζική και σε κάθε περίπτωση, διαφορετικοί από τους παράγοντες που επηρεάζουν την παραδοσιακή τραπεζική. Μερικοί από τους πελάτες μπορεί να αισθάνονται απρόθυμοι να χρησιμοποιούν το ίντερνετ, καθώς δεν είναι εξοικειωμένοι με την πληρωμή λογαριασμών με αυτό τον τρόπο. Μπορεί, εξάλλου, μερικοί πελάτες να προτιμούν την προσωπική εξυπηρέτηση τους από ανθρώπινο προσωπικό (Heinonen, 2004).

Η ανάγκη για ένα νέο συμπληρωματικό κανάλι υπηρεσιών δεν μπορεί να θεωρηθεί αναγκαία από όλους τους πελάτες, καθώς παραμένουν ικανοποιημένοι με τις παραδοσιακές τραπεζικές υπηρεσίες που παρέχουν οι τράπεζές τους.

Τα λειτουργικά και τεχνικά ζητήματα, ωστόσο δεν μπορούν να εξηγήσουν ρητά την αντίσταση στην αλλαγή. Στην πραγματικότητα έχει παρατηρηθεί από τους Srijumpa et al (2002) ότι είτε η ικανοποίηση είτε η δυσαρέσκεια από την ηλεκτρονική τραπεζική δεν συνδέεται με την τεχνολογία, αλλά η υιοθέτηση της επηρεάζεται από τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας των πελατών. Για παράδειγμα, εάν οι πελάτες επιθυμούν προσωπική επαφή, η διάθεση για την υιοθέτηση υπηρεσιών με γνώμονα την τεχνολογία είναι μικρότερη.

2.3.2 Πρόσβαση στο Διαδίκτυο

Για την παροχή διαδικτυακών τεχνολογικών υπηρεσιών, η διείσδυση του διαδικτύου στον πληθυσμό αποτελεί προϋπόθεση. Ομοίως, για τις τραπεζικές υπηρεσίες που βασίζονται στο διαδίκτυο, η διαθεσιμότητα και η πρόσβαση στο διαδίκτυο είναι ουσιαστικής σημασίας. Ο Sathye (1999) επισημαίνει ότι η εκτεταμένη διαθεσιμότητα και πρόσβαση σε κάλυψη υπολογιστών και διαδικτύου θα βοηθούσε στην πιθανή χρήση της τραπεζικής μέσω Διαδικτύου. Ο Durkin (2004) παρέχει στοιχεία ότι η εκτεταμένη χρήση του διαδικτύου στο χώρο εργασίας επηρεάζει τη χρήση της τραπεζικής μέσω Διαδικτύου.

Παρατηρήθηκε επίσης ότι οι πελάτες που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο στο σπίτι έχουν περισσότερες πιθανότητες να χρησιμοποιούν τις τραπεζικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου σε σχέση με εκείνους που δεν έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Ωστόσο, η έρευνα παρέχει και αντιφατικές αποδείξεις. Για παράδειγμα, οι Ragoobur και Ayriga (2011), στη μελέτη τους, παρατήρησαν ότι η πρόσβαση στο Διαδίκτυο στην εργασία δεν φαίνεται να επηρεάζει σημαντικά τη χρήση της τραπεζικής μέσω Διαδικτύου. Ομοίως, οι μελέτες των Heinonen (2004) και Sathye (1999) δείχνουν ότι το διαδίκτυο είναι ο λιγότερο ανεπτυγμένος παράγοντας που προκαλεί τυχόν εμπόδια στην υιοθέτηση της τραπεζικής μέσω Διαδικτύου.

2.3.3 Η ικανοποίηση του πελάτη

Η ικανοποίηση έχει περιγραφεί ως επί το πλείστον από τους ερευνητές ως μια στάση ή μια αξιολόγηση που διαμορφώνεται από τους πελάτες, αναλύοντας την απόδοση και συγκρίνοντας τις προσδοκίες τους πριν από την αγορά και τις υποκειμενικές αντιλήψεις τους για την πραγματική παρατηρούμενη απόδοση. Στην έρευνα μάρκετινγκ σχέσεων, η έννοια της ικανοποίησης και της αφοσίωσης του πελάτη διαδραματίζει κεντρικό ρόλο. Η πρωταρχική σημασία της διατήρησης των πελατών υποστηρίζεται από την επιβεβαίωση της συνάφειας της ικανοποίησης του πελάτη που οδηγεί στην πίστη των πελατών στην κερδοφορία μιας επιχείρησης (Chen & Hitt, 2002).

Πολλοί ερευνητές διατηρούν την προσοχή και το ενδιαφέρον τους για τη στενή σχέση μεταξύ της ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης του πελάτη. Η τραπεζική μέσω Διαδικτύου είναι ένας δυναμικός και εκσυγχρονισμένος τομέας, οπότε οι διαστάσεις της συμβατικής ποιότητας των υπηρεσιών δεν μπορούν να εφαρμοστούν άμεσα στην ηλεκτρονική τραπεζική. Οι Zafar κ.ά. (2011) επεσήμαναν ότι εάν οι πελάτες βρεθούν ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, θα επηρεαστούν ως προς την υιοθέτηση της. Η ικανοποίηση και η εμπιστοσύνη αναγνωρίστηκαν ως σημαντικά προγνωστικά της πίστης των πελατών στα τραπεζικά ιδρύματα που αυτοί εμπιστεύονται. Η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τον χρήστη επηρεάζεται επίσης από την εμπειρία ηλεκτρονικών αγορών των πελατών. Παράγοντες όπως ο έντονος ανταγωνισμός, οι απαιτητικοί πελάτες και ούτω καθεξής, είναι οι λόγοι πίσω από την αύξηση του μάρκετινγκ σχέσεων. Αυτό έχει προσελκύσει όλο και περισσότερο την προσοχή των ερευνητών που ασχολούνται με το συγκεκριμένο θέμα.

2.3.4. ευκολία στη χρήση

Η αντιληπτή ευκολία χρήσης είναι ένας από τους κρίσιμους παράγοντες που καθορίζουν την επιτυχία της ηλεκτρονικής τραπεζικής και είναι επίσης κρίσιμος για την ανάπτυξη και την παροχή τέτοιων τραπεζικών υπηρεσιών. Σε μια μελέτη με θέμα την έρευνα των ηλεκτρονικών τραπεζών στο Ηνωμένο Βασίλειο και την Ιρλανδία, ο Daniel (1999) αναγνωρίζει την ευκολία χρήσης ως έναν από τους παράγοντες αποδοχής των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τον πελάτη. Όσον αφορά την αντίληψη του πελάτη, η αντιληπτή ευκολία χρήσης θεωρείται ως εκείνος ο βαθμός, στον οποίο ένας πελάτης της ηλεκτρονικής τραπεζικής πιστεύει ότι η χρήση της δεν απαιτεί ιδιαίτερη προσπάθεια. Η υιοθέτηση του Διαδικτύου γενικότερα, εξάλλου, έχει παρατηρηθεί ότι επηρεάζεται από την κατανόηση και την ευκολία χρήσης. Η πολυπλοκότητα

μπορεί να περιγραφεί ως το ακριβώς αντίθετο της ευκολίας χρήσης σε ένα μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας. Έτσι αυτή, επηρεάζει άμεσα την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Όσο μικρότερη είναι η απαίτηση για τεχνικές δεξιότητες, τόσο πιο πιθανό είναι ο πελάτης να υιοθετήσει την εφαρμογή μιας νέας τεχνολογίας. Κατά συνέπεια, η υιοθέτηση του Internet banking είναι πιθανό να είναι μεγαλύτερη όταν το επίπεδο δυσκολίας ή πολυπλοκότητας της διαδικασίας της τραπεζικής μέσω Διαδικτύου είναι μικρότερο. Ωστόσο, παρατηρήθηκε μια διαφορετική τάση, σύμφωνα με την οποία, δεν διαπιστώθηκε καμία συσχέτιση μεταξύ της ευκολίας χρήσης και της αύξησης χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Οι Wang et al (2003), διαπίστωσαν ότι υπάρχει σημαντικός θετικός αντίκτυπος της αντίληψης ευκολίας χρήσης στις προθέσεις συμπεριφοράς των πελατών του Διαδικτύου. Σε αντίθεση με τα παραπάνω, διαπιστώθηκε ότι η ευκολία χρήσης δεν συσχετίζεται θετικά με την τραπεζική μέσω Διαδικτύου. Από την έρευνα αυτή προέκυψε ότι δεν υπάρχει σημαντική επίδραση στην ευκολία χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής και της χρήσης της. Μερικές φορές υπάρχει μια αρνητική εικόνα στο μυαλό των πελατών, όσον αφορά τους υπολογιστές εν γένει και τα διαδικτυακά κανάλια επικοινωνίας ειδικότερα (Fain & Roberts 1997).

2.3.5 Θέμα ασφάλειας και ιδιωτικού απορρήτου

Η ασφάλεια και η ιδιωτικότητα είναι ένας δείκτης που χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό και τον προσδιορισμό της αντιλαμβανόμενης ασφάλειας και ιδιωτικότητας του Internet banking. Έχει υποστηριχθεί από την έρευνα ότι σημαντικό ρόλο διαδραματίζει η εμπιστοσύνη στην αποδοχή και τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους πελάτες, ιδιαίτερα όταν πρόκειται για αναπτυσσόμενες χώρες. Θεωρήθηκε πολύ σημαντική η δημιουργία εμπιστοσύνης μεταξύ των πελατών για την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής Benamati & Serva, 2007).

Τα ζητήματα ιδιωτικού απορρήτου και ασφάλειας είναι οι δύο κρίσιμοι παράγοντες για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης, οι οποίοι έχουν εξεταστεί και επισημανθεί ως οι δύο βασικοί παράγοντες που είναι κατά βάση υπεύθυνοι για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους πελάτες. Το ιδιωτικό απόρρητο καθώς και η ασφάλεια βρίσκονται υπό διερεύνηση, τόσο στον ακαδημαϊκό χώρο, όσο και από έρευνες πεδίου. Οι πιθανές ζημίες θα μπορούσαν να προκύψουν για τα τραπεζικά ιδρύματα θα μπορούσαν να είναι τεράστιες, στην περίπτωση που οι

ανησυχίες των πελατών για θέματα ασφάλειας επιβεβαιώνονταν λόγω μη ασφαλών συναλλαγών, περιπτώσεων hacking ή δυνατότητας πρόσβασης από τρίτους σε σημαντικά στοιχεία των πελατών (Hesson & Alameed, 2007).

Σε διάφορες μελέτες έχει περιγραφεί ότι η απόκτηση της εμπιστοσύνης των πελατών σχετικά με τα προβλήματα ασφάλειας και ιδιωτικότητας αποτελεί μεγάλη πρόκληση για τον τομέα των ηλεκτρονικών τραπεζών, καθώς η αρνητική αντίληψη της ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών φαίνεται να παραμένει ένα από τα σημαντικότερα εμπόδια για την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής (Bestavros, 2000).

Η αντίληψη, σύμφωνα με την οποία, οι ψηφιακοί καταναλωτές δεν έχουν έλεγχο στην διαχείριση των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων τους στο βαθμό που έχουν οι φυσικοί πελάτες προκαλεί γενικότερη έλλειψη εμπιστοσύνης στις ψηφιακές συναλλαγές. Η έρευνα έδειξε ότι υπάρχει ανάγκη να πεισθούν οι πελάτες για τα θέματα ασφαλείας στον τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς κάποιοι από αυτούς πιστεύουν ότι τα ψηφιακά κανάλια συναλλαγών δεν προστατεύονται και μπορούν πραγματικά να υποκλαπούν, σε μεγαλύτερο βαθμό σε σχέση με τα παραδοσιακά κανάλια της τραπεζικής (Hoffman & Bateman, 1997).

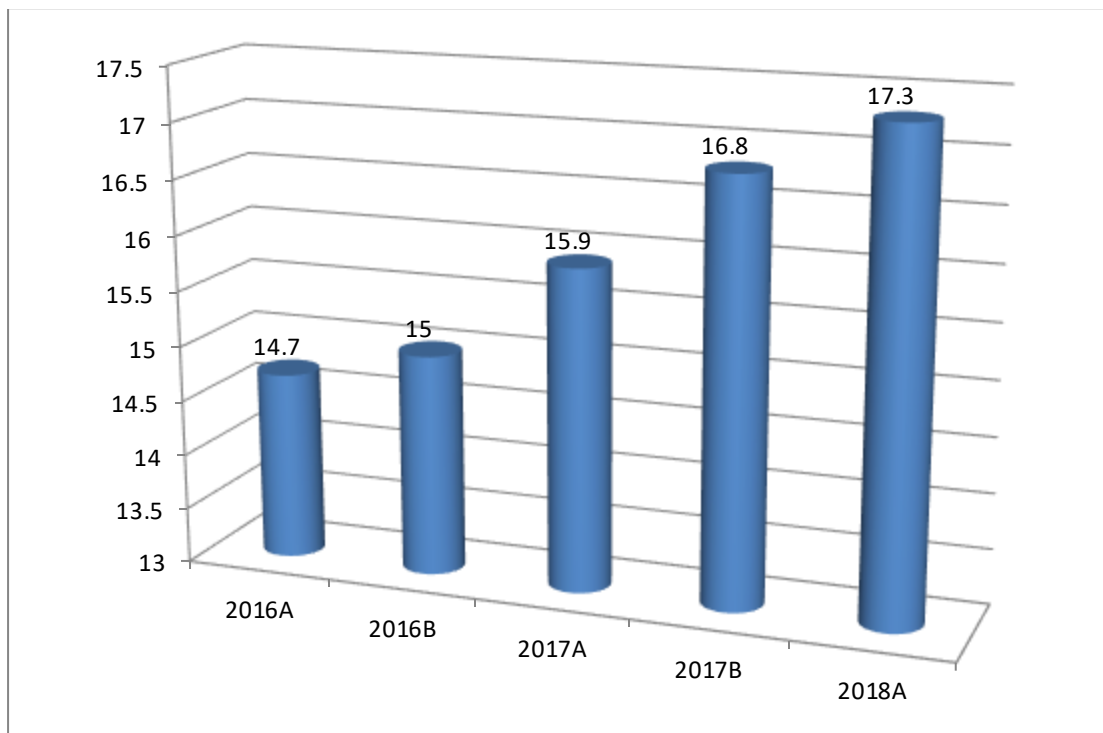
3. Η εξέλιξη της χρήσης των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής στην Ελλάδα, την περίοδο 2015- 2018.

3.1. Εισαγωγικά στοιχεία

Στο κεφάλαιο αυτό λαμβάνει χώρα μια αναλυτική παρουσίαση της κατάστασης που επικρατεί σήμερα και τα τελευταία χρόνια στο επίπεδο της χρήσης των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής στην Ελλάδα. Σημειώνεται ότι τα στοιχεία προήλθαν από την τελευταία διαθέσιμη ετήσια έρευνα της Τράπεζας της Ελλάδας, η οποία είναι διαθέσιμη στον επίσημο διαδικτυακό τόπο της. Τα στοιχεία που παρουσιάζονται χωρίζονται σε τρεις μεγάλες κατηγορίες. Η πρώτη από αυτές περιλαμβάνει στοιχεία για την χρήση καρτών, η δεύτερη αναφέρεται στις μεταφορές πιστώσεων και η τρίτη στις άμεσες χρεώσεις

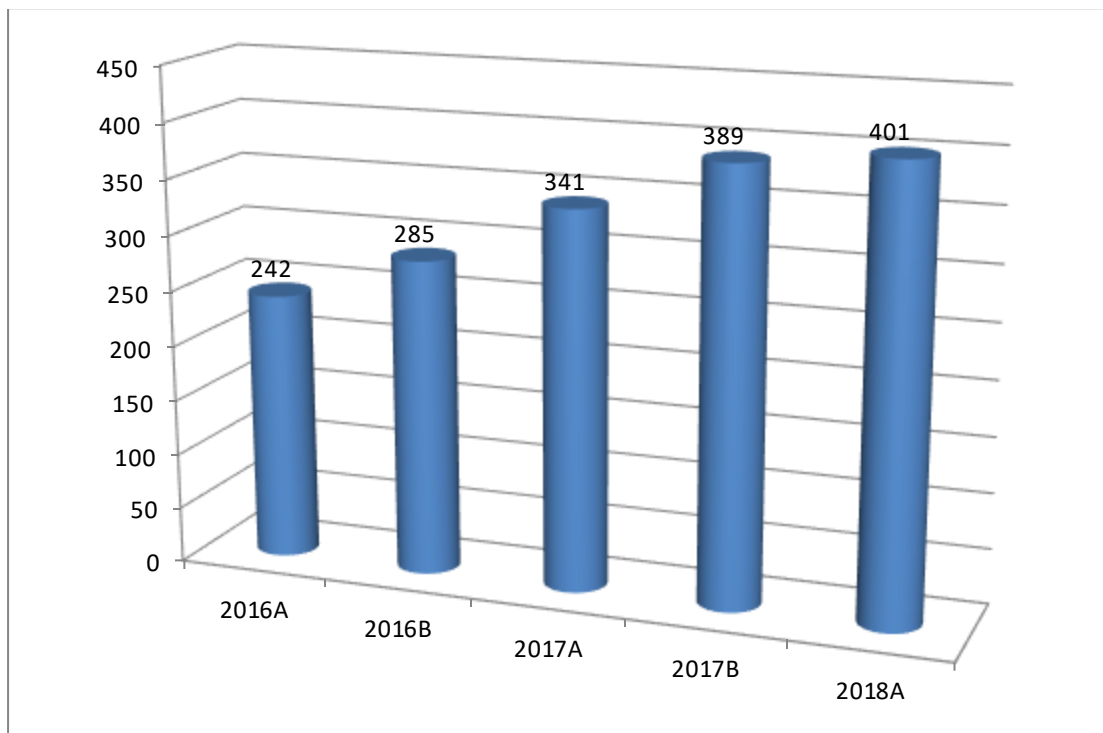
3.2. Η εξέλιξη στην χρήση των καρτών πληρωμής.

Το διάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζει την εξέλιξη του αριθμού των καρτών στην Ελλάδα, την περίοδο 2016- 2018 σε εκατομμύρια. Σύμφωνα με τα στοιχεία του διαγράμματος αυτού, παρατηρείται μια σταδιακή αύξηση του αριθμού των καρτών μέσα στην υπό μελέτη χρονική περίοδο, η οποία σωρευτικά ανέρχεται περίπου σε 18%. Επίσης, θα πρέπει να σημειωθεί ότι από το σύνολο των καρτών, η συντριπτική πλειοψηφία είναι χρεωστικές κάρτες, ενώ οι πιστωτικές αποτελούν περίπου το 15% του συνόλου.



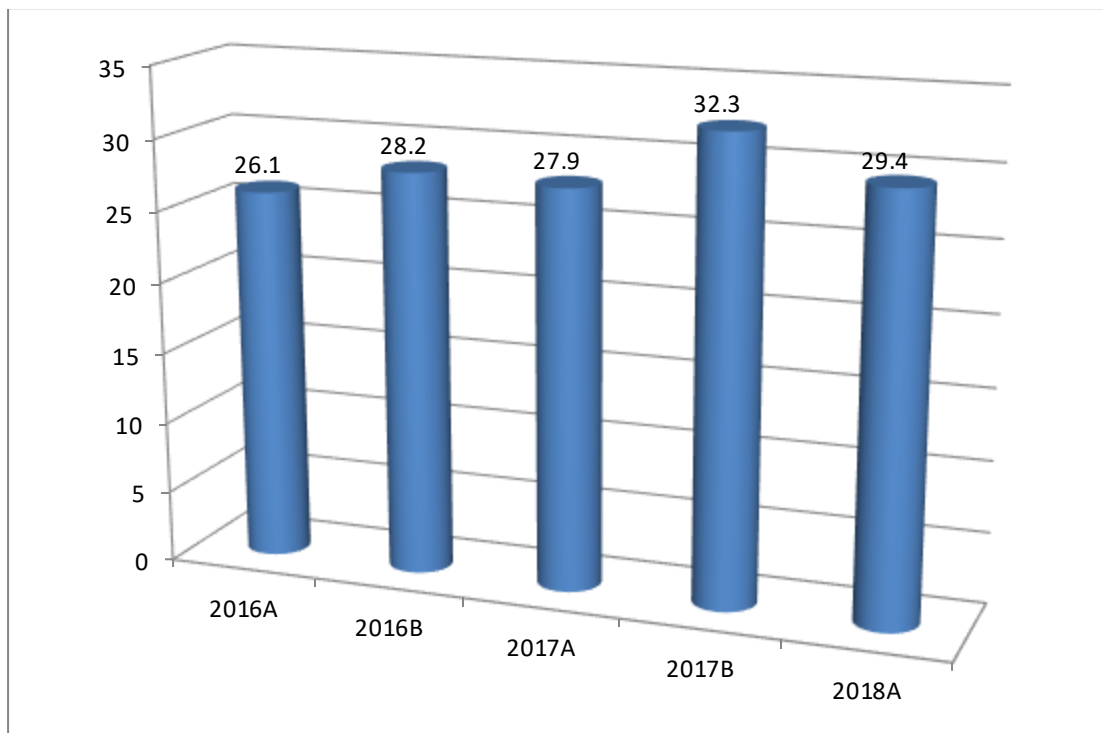
Διάγραμμα 1. Εξέλιξη του αριθμού των καρτών στην Ελλάδα, την περίοδο 2016- 2018.
Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.

Το επόμενο διάγραμμα παρουσιάζει την εξέλιξη του αριθμού των συναλλαγών που έγιναν με κάρτες στην Ελλάδα, την περίοδο 2016- 2018 σε εκατομμύρια. Σύμφωνα με τα στοιχεία του διαγράμματος αυτού, παρατηρείται μια μεγαλύτερη αύξηση του αριθμού των συναλλαγών με κάρτες μέσα στην υπό μελέτη χρονική περίοδο, η οποία σωρευτικά ανέρχεται περίπου σε 65%.



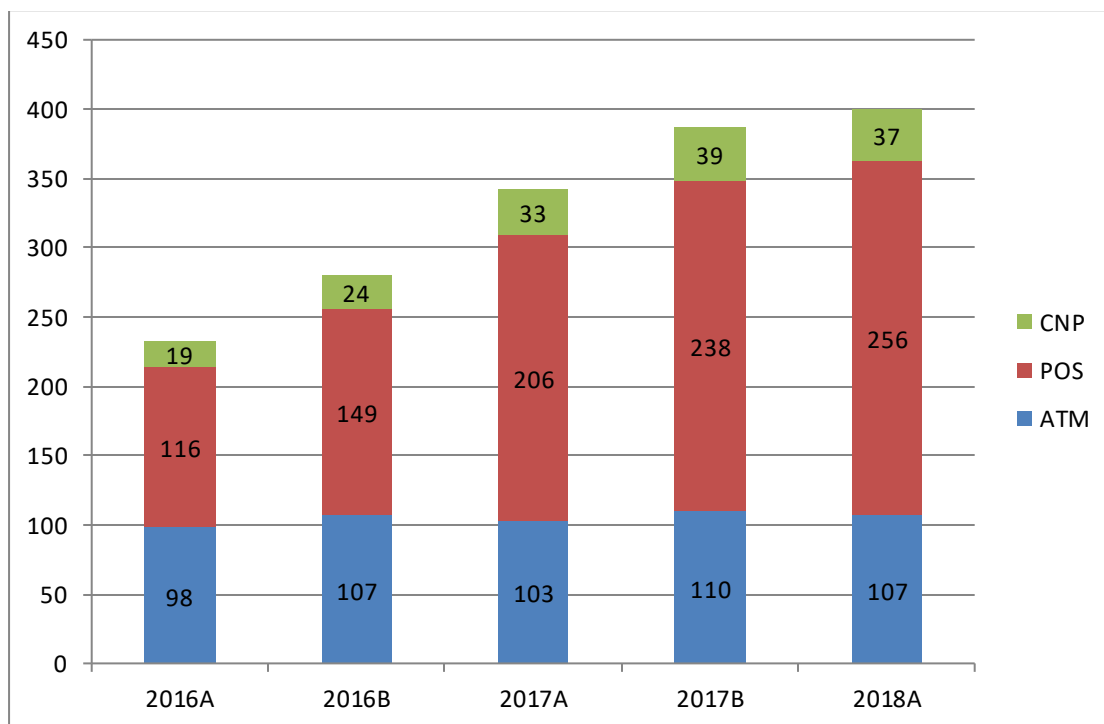
Διάγραμμα 2. Εξέλιξη του αριθμού των συναλλαγών με κάρτες στην Ελλάδα, την περίοδο 2016- 2018. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.

Στο ίδιο πλαίσιο, το επόμενο διάγραμμα παρουσιάζει την εξέλιξη της αξίας των συναλλαγών που έγιναν με κάρτες στην Ελλάδα, την περίοδο 2016- 2018 σε δισεκατομμύρια ευρώ. Σύμφωνα με τα στοιχεία του διαγράμματος αυτού, παρατηρείται και σε αυτήν την περίπτωση μια αύξηση, η οποία ωστόσο, είναι μικρότερη από τις άλλες δυο, καθώς προσεγγίζει το 12%. Έτσι, είναι δυνατόν να εξαχθεί το συμπέρασμα ότι οι κάρτες μέσα σε αυτήν την περίοδο άρχισαν να χρησιμοποιούνται για μικρότερες συναλλαγές σε σχέση με το παρελθόν.



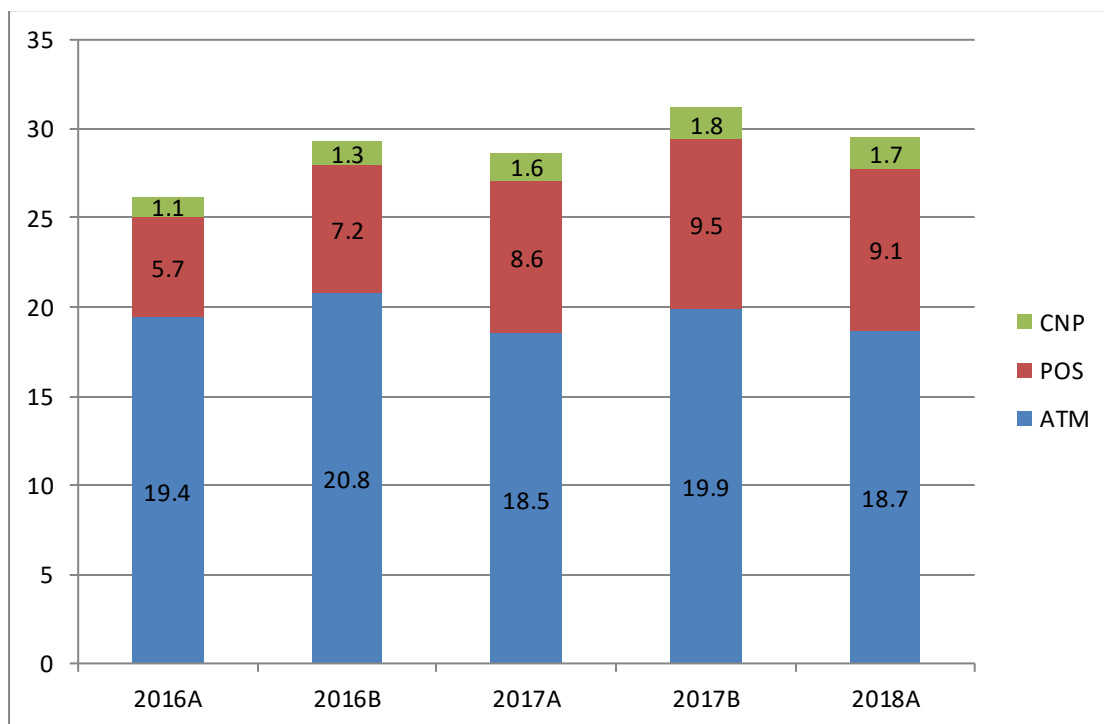
Διάγραμμα 3. Εξέλιξη της αξίας των συναλλαγών με κάρτες στην Ελλάδα, την περίοδο 2016- 2018. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.

Επιπλέον, το επόμενο διάγραμμα δείχνει τον τύπο των συναλλαγών οι οποίες πραγματοποιήθηκαν με κάρτες την εν λόγω χρονική περίοδο, σε εκατομμύρια. Σύμφωνα με τα στοιχεία του διαγράμματος αυτού, η συνηθέστερη χρήση των καρτών γίνεται στα POS, ενώ ακολουθούν τα ATM. Είναι χαρακτηριστικό ότι το πρώτο εξάμηνο του 2018 χρησιμοποιήθηκαν κάρτες για συναλλαγές μέσω POS κατά 120% περισσότερο σε σχέση με το πρώτο εξάμηνο του 2016.



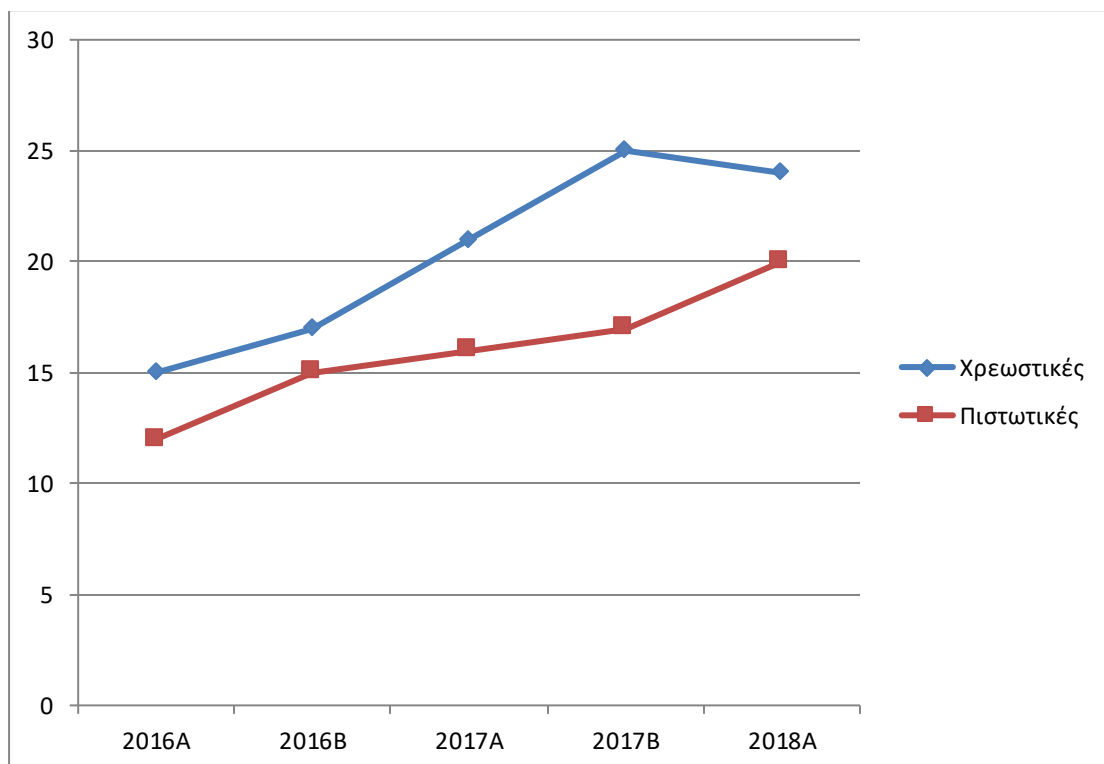
Διάγραμμα 4. Εξέλιξη του αριθμού των συναλλαγών με κάρτες ανά τύπο συναλλαγής στην Ελλάδα, την περίοδο 2016- 2018. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.

Εξάλλου, το επόμενο διάγραμμα δείχνει την αξία των συναλλαγών ανά τύπο, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν με κάρτες την εν λόγω χρονική περίοδο, σε δισεκατομμύρια ευρώ. Σύμφωνα με τα στοιχεία του διαγράμματος αυτού, ενώ η αξία των συναλλαγών με ATM έμεινε σταθερή, αντίθετα η αξία των συναλλαγών με POS αυξήθηκε σημαντικά κατά 80%, ποσοστό που είναι ωστόσο, μικρότερο από το αντίστοιχο ποσοστό της αύξησης του αριθμού των συναλλαγών με POS που παρουσιάστηκε στο προηγούμενο διάγραμμα.



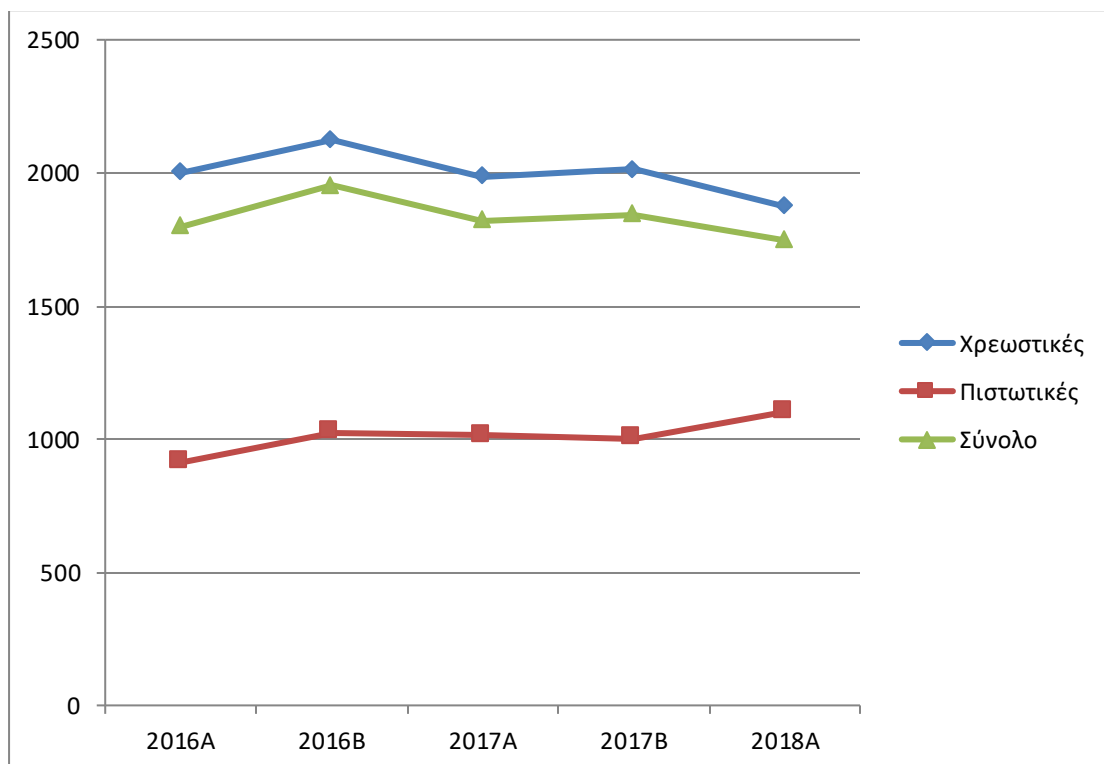
Διάγραμμα 5. Εξέλιξη της αξίας των συναλλαγών με κάρτες ανά τύπο συναλλαγής στην Ελλάδα, την περίοδο 2016- 2018. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.

Επιπρόσθετα, το επόμενο διάγραμμα δείχνει την εξέλιξη του μέσου αριθμού συναλλαγών ανά κατηγορία κάρτας στην Ελλάδα, την περίοδο 2016- 2018 Σύμφωνα με τα στοιχεία του διαγράμματος αυτού, οι χρεωστικές κάρτες πραγματοποιούν περίπου 25 συναλλαγές, όταν οι πιστωτικές πραγματοποιούν περίπου 15. Ωστόσο, οι τελευταίες παρουσιάζουν μια σαφή ανοδική τάση τα τελευταία χρόνια.



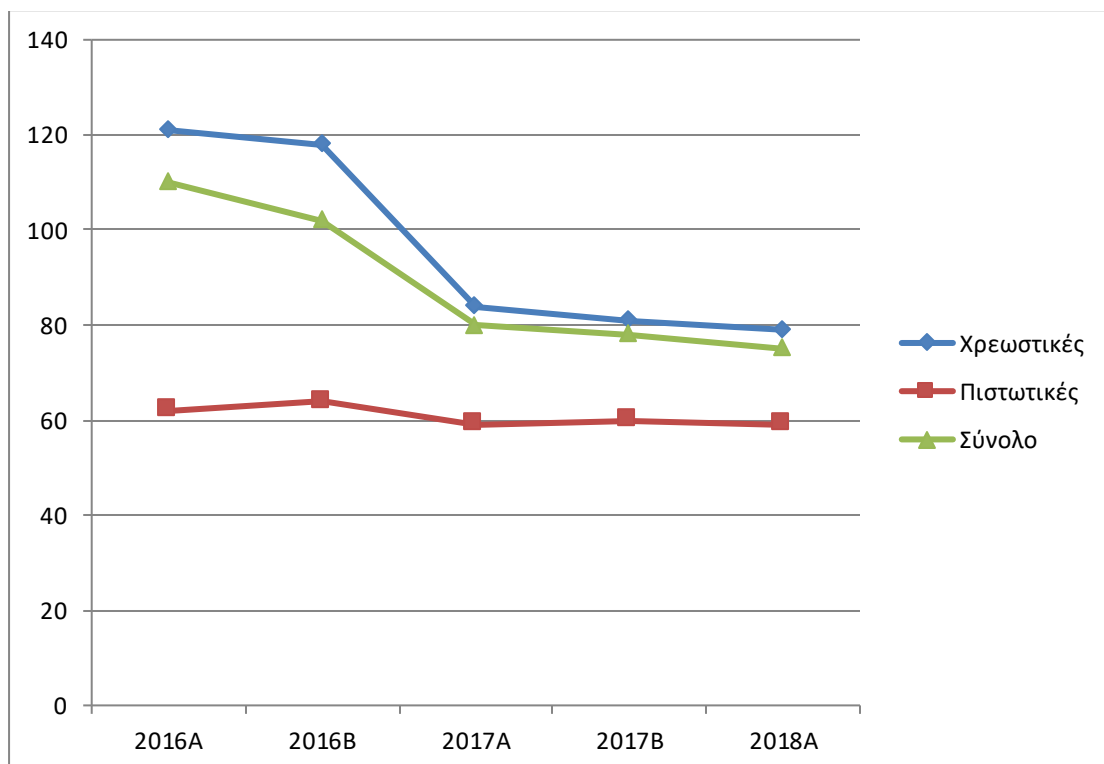
Διάγραμμα 6. Εξέλιξη του μέσου αριθμού συναλλαγών ανά κατηγορία κάρτας στην Ελλάδα, την περίοδο 2016- 2018. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.

Εξάλλου, το επόμενο διάγραμμα δείχνει την εξέλιξη της μέσης αξίας των συναλλαγών ανά κατηγορία κάρτας στην Ελλάδα, την περίοδο 2016- 2018, σε ευρώ Σύμφωνα με τα στοιχεία του διαγράμματος αυτού, η μέση αξία των συναλλαγών μιας χρεωστικής κάρτας είναι περίπου 2.000 ευρώ, όταν η αντίστοιχη αξία της πιστωτικής κάρτας είναι εμφανώς χαμηλότερη και κυμαίνεται στα 1000 περίπου ευρώ.



Διάγραμμα 7. Εξέλιξη της μέσης αξίας των συναλλαγών ανά κατηγορία κάρτας στην Ελλάδα, την περίοδο 2016- 2018. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.

Τέλος, το επόμενο διάγραμμα δείχνει την εξέλιξη της μέσης αξίας ανά συναλλαγή, ανά κατηγορία κάρτας στην Ελλάδα, την περίοδο 2016- 2018, σε ευρώ. Σύμφωνα με τα στοιχεία του διαγράμματος αυτού, η μέση αξία μιας συναλλαγής μιας χρεωστικής κάρτας είναι περίπου 80 ευρώ, όταν η αντίστοιχη αξία μιας πιστωτικής κάρτας είναι εμφανώς χαμηλότερη και κυμαίνεται στα 60 περίπου ευρώ. Ωστόσο, όπως φαίνεται στο διάγραμμα, τα ποσά αυτά και ειδικά αυτό που αναφέρεται στις χρεωστικές κάρτες, έχει μειωθεί κατά περίπου 50% μέσα στην υπό μελέτη χρονική περίοδο.



Διάγραμμα 8. Εξέλιξη της μέσης αξίας ανά συναλλαγή, ανά κατηγορία κάρτας στην Ελλάδα, την περίοδο 2016- 2018. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.

3.2.1 Η απάτη στην χρήση καρτών

Ειδικά για τις περιπτώσεις απάτης, παρουσιάζονται τα στοιχεία του πίνακα που ακολουθεί. Σύμφωνα με τα στοιχεία του πίνακα αυτού, τα ποσοστά απάτης είναι διαχρονικά περίπου στο 1 τοις χιλίοις και μόνο το 2018 φαίνεται να διπλασιάζονται.

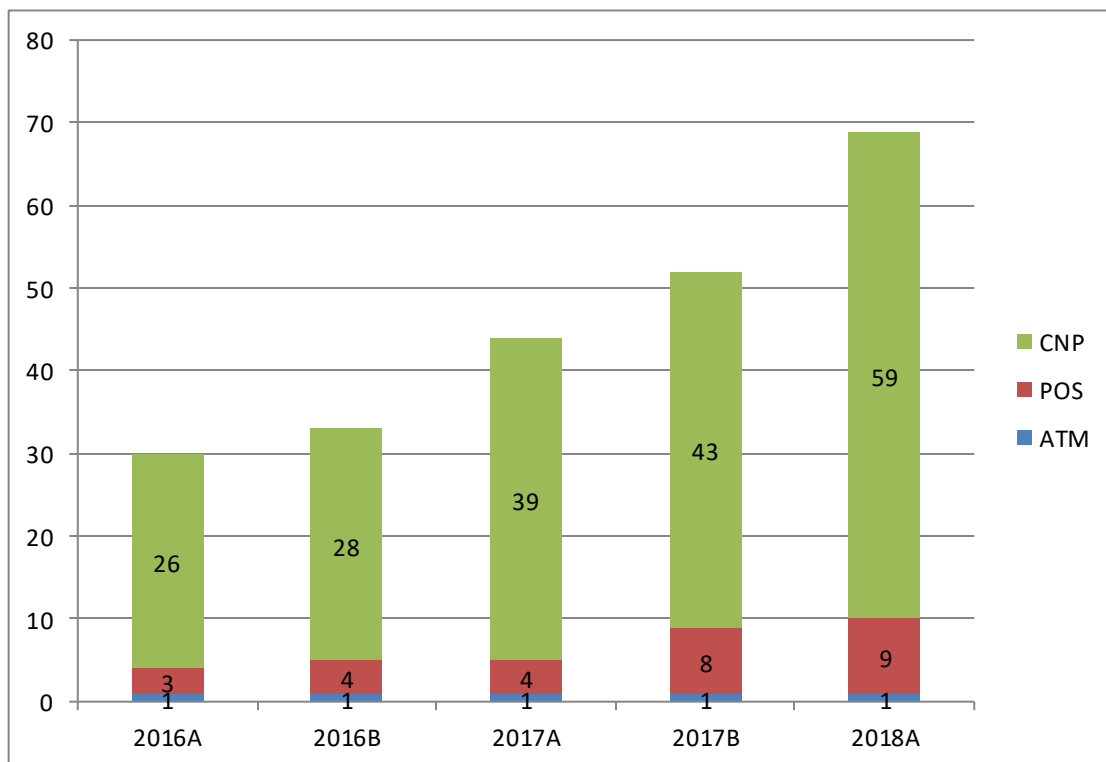
Πίνακας 1. Αριθμός συναλλαγών απάτης ως προς το συνολικό αριθμό συναλλαγών

Χρονική Περίοδος	Αριθμός συναλλαγών	Αριθμός συναλλαγών απάτης	% συναλλαγών απάτης
2016A	233.192.850	29.673	0,01%
2016B	279.937.464	32.557	0,01%

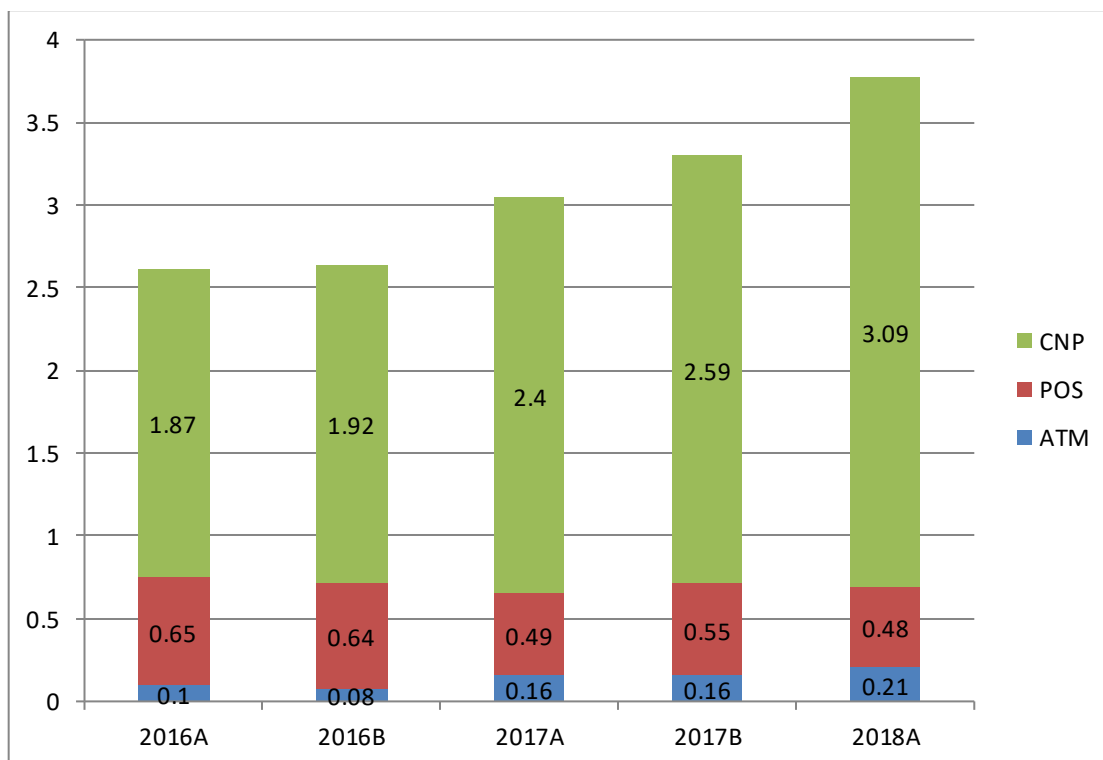
2017A	341.718.924	44.549	0,01%
2017B	384.083.435	52.392	0,01%
2018A	399.595.423	68.923	0.02%

Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν, εξάλλου, τα στοιχεία του διαγράμματος που ακολουθεί, καθώς, σύμφωνα με αυτά, η συντριπτική πλειοψηφία των περιστατικών απάτης λαμβάνουν χώρα στις συναλλαγές CNP, γεγονός που αποτυπώνεται και στο επόμενο διάγραμμα που δείχνει την αξία των συναλλαγών απάτης.



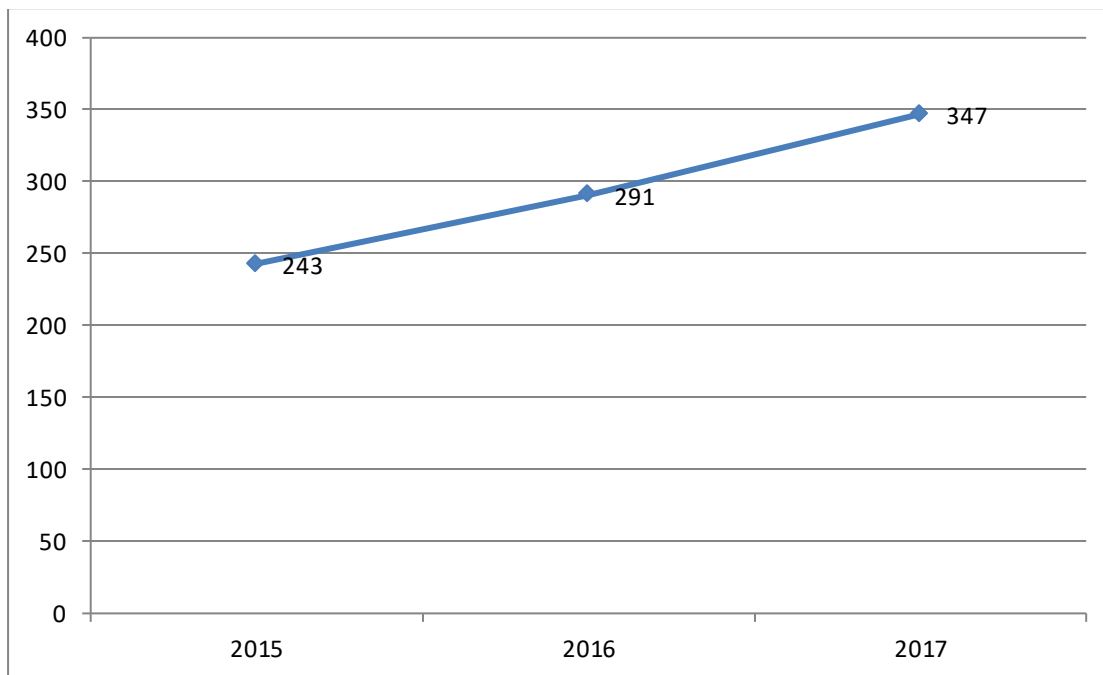
Διάγραμμα 9. Η εξέλιξη του αριθμού των συναλλαγών απάτης ανά τύπο συναλλαγής.
Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.



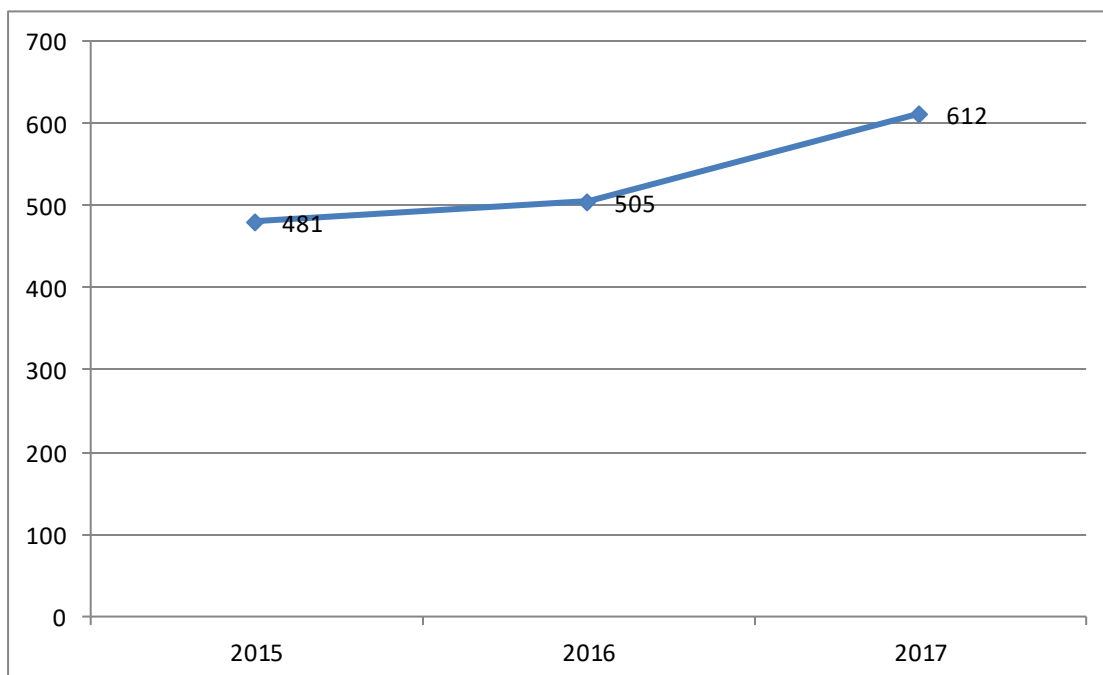
Διάγραμμα 10. Η εξέλιξη της αξίας των συναλλαγών απάτης ανά τύπο συναλλαγής. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.

3.3. Μεταφορές Πιστώσεων

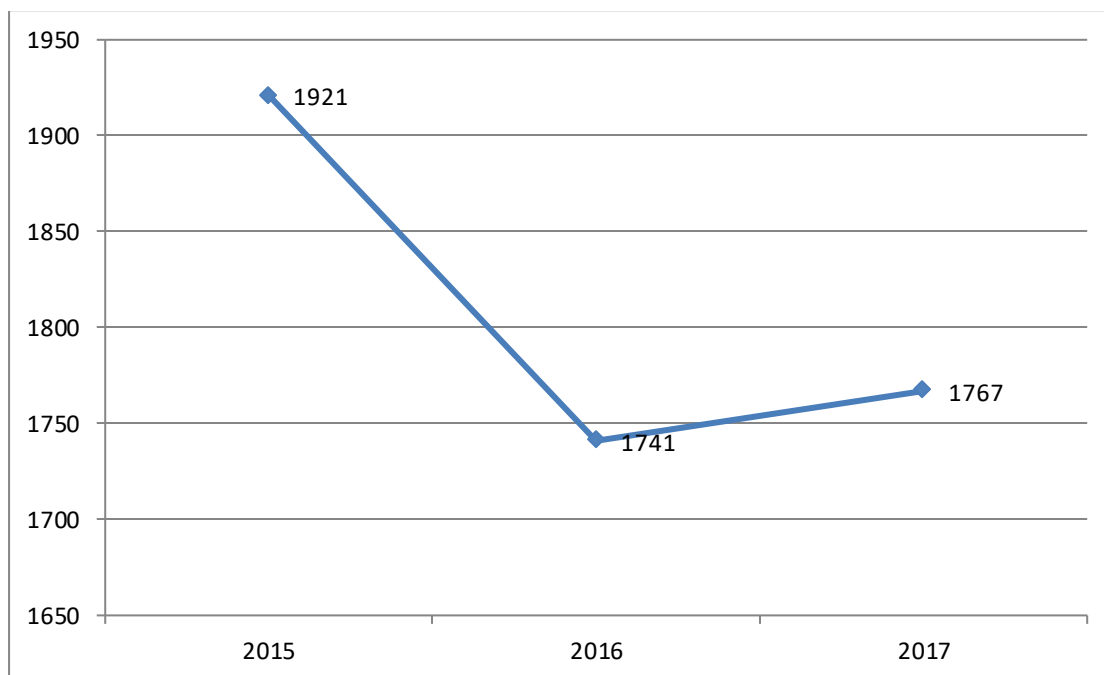
Με βάση τα στοιχεία που συλλέγει η Τράπεζα της Ελλάδος, το έτος 2017 διενεργήθηκαν 347 εκατομμύρια πελατειακές συναλλαγές με τη χρήση μεταφοράς πίστωσης αξίας 612 δισεκατομμυρίων ευρώ. Εξάλλου, σε σχέση με το 2016, παρατηρείται αύξηση του αριθμού των συναλλαγών κατά 19% και, αντίστοιχα, αύξηση της αναλογούσας αξίας κατά 21%, όπως φαίνεται στα άλλα δυο διαγράμματα που ακολουθούν.



Διάγραμμα 11. Αριθμός συναλλαγών των μεταφορών πιστώσεων στην Ελλάδα, την περίοδο 2015- 2017. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.



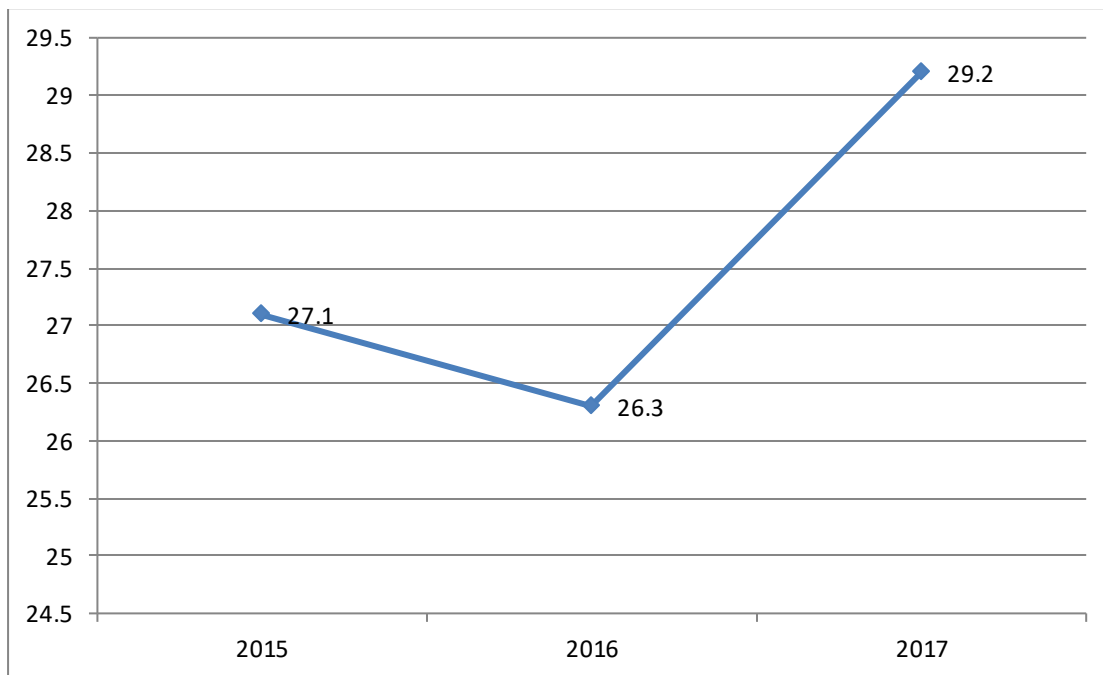
Διάγραμμα 12. Αριθμός συναλλαγών των μεταφορών πιστώσεων στην Ελλάδα, την περίοδο 2015- 2017. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.



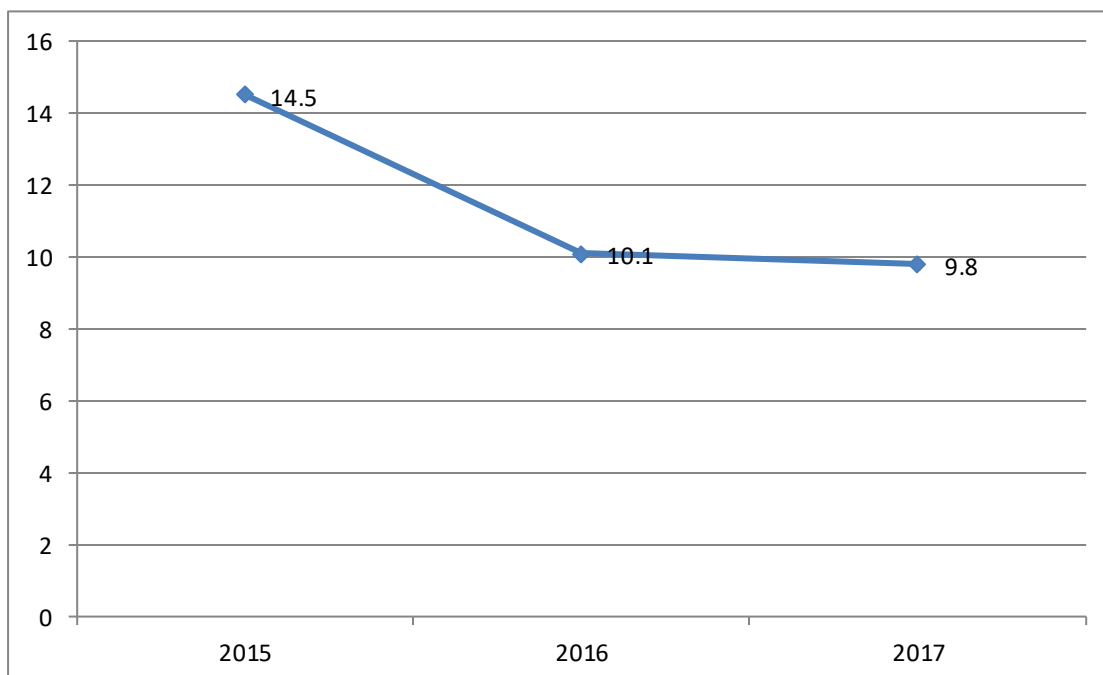
Διάγραμμα 13. Η εξέλιξη της μέσης αξίας της συναλλαγής στις μεταφορές πιστώσεων στην Ελλάδα, την περίοδο 2015- 2017. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.

3.4. Άμεσες Χρεώσεις

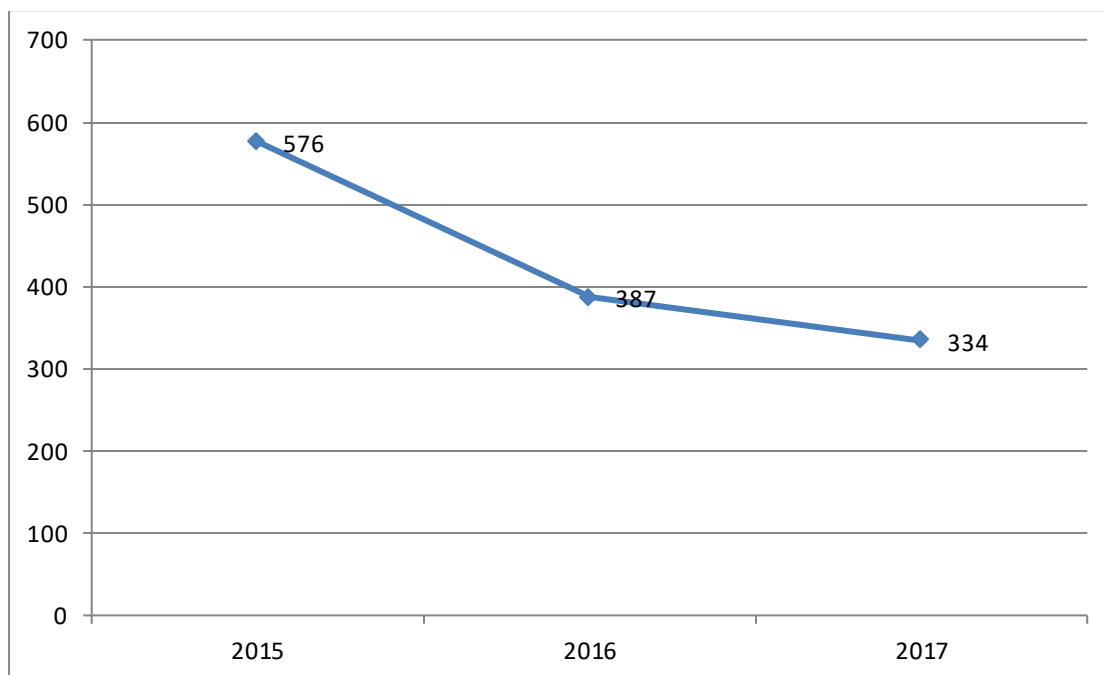
Τέλος, με βάση τα στοιχεία που συλλέγει η Τράπεζα της Ελλάδος, το έτος 2017 διενεργήθηκαν 29,2 εκατομμύρια πελατειακές συναλλαγές με τη χρήση άμεσων χρεώσεων αξίας 9,8 δισεκατομμυρίων ευρώ. Εξάλλου, σε σχέση με το 2016, παρατηρείται αύξηση του αριθμού των συναλλαγών κατά 11% με την αναλογούσα αξία να παραμένει σχετικά σταθερή, όπως φαίνεται στα άλλα δυο διαγράμματα που ακολουθούν.



Διάγραμμα 14. Αριθμός συναλλαγών των άμεσων χρεώσεων στην Ελλάδα, την περίοδο 2015- 2017. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.



Διάγραμμα 15. Αξία συναλλαγών των άμεσων χρεώσεων στην Ελλάδα, την περίοδο 2015- 2017. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.



Διάγραμμα 16. Μέση αξία συναλλαγών των άμεσων χρεώσεων στην Ελλάδα, την περίοδο 2015- 2017. Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας, 2018.

4. Μεθοδολογία Έρευνας

4.1. Σκοπός και στόχοι της έρευνας

Η έρευνα είχε ως κεντρικό της σκοπό να συλλέξει και να αναλύσει πληροφορίες που σχετίζονται με τις απόψεις πολιτών σχετικά με την χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Για τον λόγο αυτό, η έρευνα σχεδιάστηκε με τέτοιο τρόπο, ώστε να είναι σε θέση να απαντήσει στα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα.

4.2 Ερευνητικά ερωτήματα

Τα ερευνητικά ερωτήματα που προσδιορίστηκαν κατά τον σχεδιασμό της έρευνας ήταν τα εξής:

- ✓ Πρώτον, ποιες είναι οι απόψεις των συμμετεχόντων στην έρευνα, σχετικά με τους λόγους υιοθέτησης ή μη υιοθέτησης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής
- ✓ Δεύτερον, ποια είναι η επίδραση του φύλου στον τρόπο σχηματισμού των απόψεων των ερωτώμενων.
- ✓ Τρίτον, ποια είναι η επίδραση της ηλικίας στον τρόπο σχηματισμού των απόψεων των ερωτώμενων.
- ✓ Τέταρτον, ποια είναι η επίδραση της μόρφωσης στον τρόπο σχηματισμού των απόψεων των ερωτώμενων.

4.3. Το ερωτηματολόγιο της έρευνας

Προκειμένου να είναι δυνατή η απάντηση στα παραπάνω ερευνητικά ερωτήματα, αποφασίστηκε, σε συνεργασία με τον επιβλέποντα καθηγητή, να γίνει χρήση του ερευνητικού εργαλείου του ερωτηματολογίου, το οποίο αποτελεί μια άμεση, και με μικρό κόστος λύση, για την συλλογή δεδομένων που σχετίζονται με έρευνες γνώμης. Το ερωτηματολόγιο που δημιουργήθηκε, αποτελείται από δυο μέρη. Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει έξι ερωτήσεις που αναφέρονται στα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος και το δεύτερο μέρος περιλαμβάνει 12 ερωτήσεις διερεύνησης των απόψεων των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα. Οι ερωτήσεις είναι κλειστού τύπου, ενώ κάποιες από αυτές είναι δυνατόν να απαντηθούν με πέραν της μιας απάντησης.

4.4. Το δείγμα της έρευνας

Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 93 άτομα στα οποία διαμοιράστηκε το έντυπο ερωτηματολόγιο και συμπληρώθηκε, με την επίβλεψη του φοιτητή. Αξίζει να σημειωθεί ότι πρόθεση του γράφοντος ήταν η συμπλήρωση σχεδόν διπλάσιου αριθμού ερωτηματολογίων, αλλά τα στενά χρονικά όρια ολοκλήρωσης της έρευνας και η δυσκολία εύρεσης ατόμων διατεθειμένων να απαντήσουν σε αυτό, περιορίσε τον αριθμό των ατόμων του δείγματος.

4.5. Στατιστικές μέθοδοι επεξεργασίας δεδομένων

Τα ερωτηματολόγια συγκεντρώθηκαν μετά την συμπλήρωσή τους από τους συμμετέχοντες και στην συνέχεια κωδικοποιήθηκαν με κατάλληλο τρόπο, ώστε να είναι δυνατή η περαιτέρω στατιστική επεξεργασία τους. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι όλες οι πιθανές απαντήσεις στις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου μετατράπηκαν σε αριθμητικά δεδομένα, ώστε να είναι δυνατή η στατιστική τους ανάλυση. Στην συνέχεια, εξήχθησαν πίνακες περιγραφικής στατιστικής και δημιουργήθηκαν κυκλικά διαγράμματα και ραβδογράμματα για τις σχετικές συχνότητες των απαντήσεων.. Ωστόσο, σημειώνεται ότι στην περίπτωση ειδικά της ηλικίας, κρίθηκε σκόπιμο να λάβει χώρα η επανακωδικοποίηση της μεταβλητής, ώστε να συνενωθούν σε μια επιλογή, οι επιλογές «51- 60 ετών» και «πάνω από 60 ετών» καθώς η τελευταία είχε ελάχιστες παρατηρήσεις και ως εκ τούτου, αν παρέμενε έτσι θα μείωνε την ισχύ της έρευνας.

5. Αποτελέσματα έρευνας

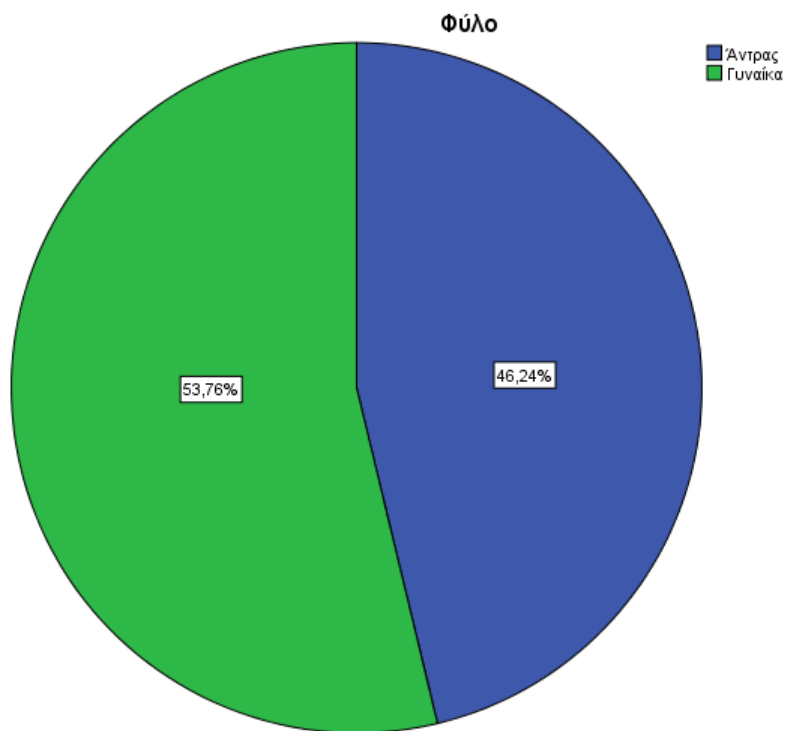
5.1. Τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου.

5.1.1. Δημογραφικά χαρακτηριστικά.

Στην παράγραφο αυτή παρουσιάζονται τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, τα οποία αποτέλεσαν το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου. Η πρώτη ερώτηση αφορούσε στο φύλο των ερωτώμενων. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, το δείγμα ήταν μοιρασμένο ανάμεσα σε άντρες, σε ποσοστό 46% και σε γυναίκες, σε ποσοστό 54%. Τα αποτελέσματα αποτυπώνονται αναλυτικά στον πίνακα και το διάγραμμα που ακολουθεί.

Πίνακας 2. Φύλο

Φύλο	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
<i>Αντρες</i>	43	46,2
<i>Γυναίκα</i>	50	53,8
<i>Σύνολο</i>	93	100



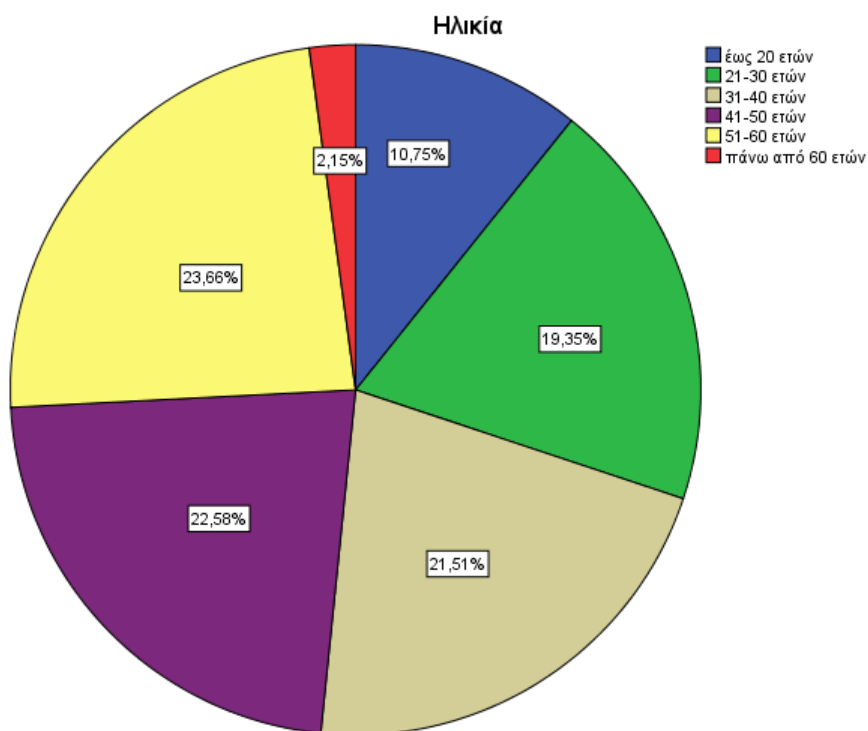
Διάγραμμα 17. Φύλο

Η επόμενη ερώτηση διερευνούσε την ηλικία των ερωτώμενων. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται στον πίνακα και το διάγραμμα που ακολουθεί, το δείγμα ήταν κατανεμημένο σχεδόν ισόποσα σε όλες τις ηλικιακές ομάδες, με αυτές που περιλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας από 31 μέχρι και 51 ετών να είναι αυτές που έχουν τις μεγαλύτερες συχνότητες.

Πίνακας 3. Ηλικία

Ηλικία	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
<i>έως 20 ετών</i>	10	10,8
<i>21-30 ετών</i>	18	19,4
<i>31-40 ετών</i>	20	21,5
<i>41-50 ετών</i>	21	22,6

51-60 ετών	22	23,7
πάνω από 60 ετών	2	2,2
Σύνολο	93	100

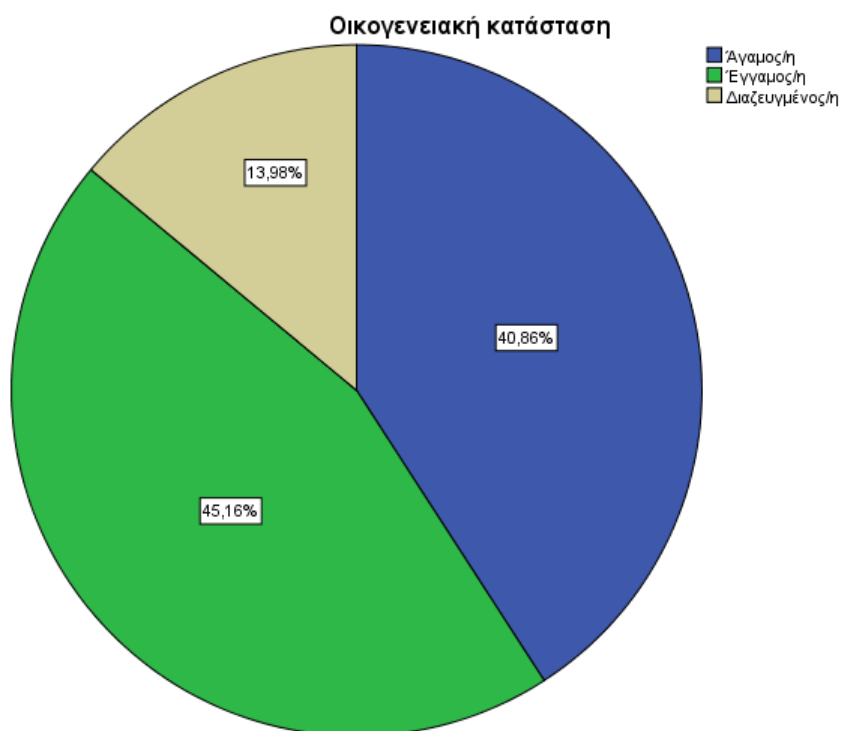


Διάγραμμα 18. Ηλικία

Η τρίτη ερώτηση του πρώτου μέρους του ερωτηματολογίου αναφέρονταν στην οικογενειακή κατάσταση των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, τα περισσότερα άτομα ήταν έγγαμα (ποσοστό 45% του δείγματος) με τα άγαμα άτομα να ακολουθούν, σε ποσοστό 41%. Τέλος, ένα ποσοστό της τάξης του 14% δήλωσε διαζευγμένο. Τα αποτελέσματα αποτυπώνονται αναλυτικά στον πίνακα και το διάγραμμα που ακολουθεί.

Πίνακας 4. Οικογενειακή κατάσταση

Οικογενειακή κατάσταση	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Άγαμος/η	38	40,9
Έγγαμος/η	42	45,2
Διαζευγμένος/η	13	14,0
Σύνολο	93	100

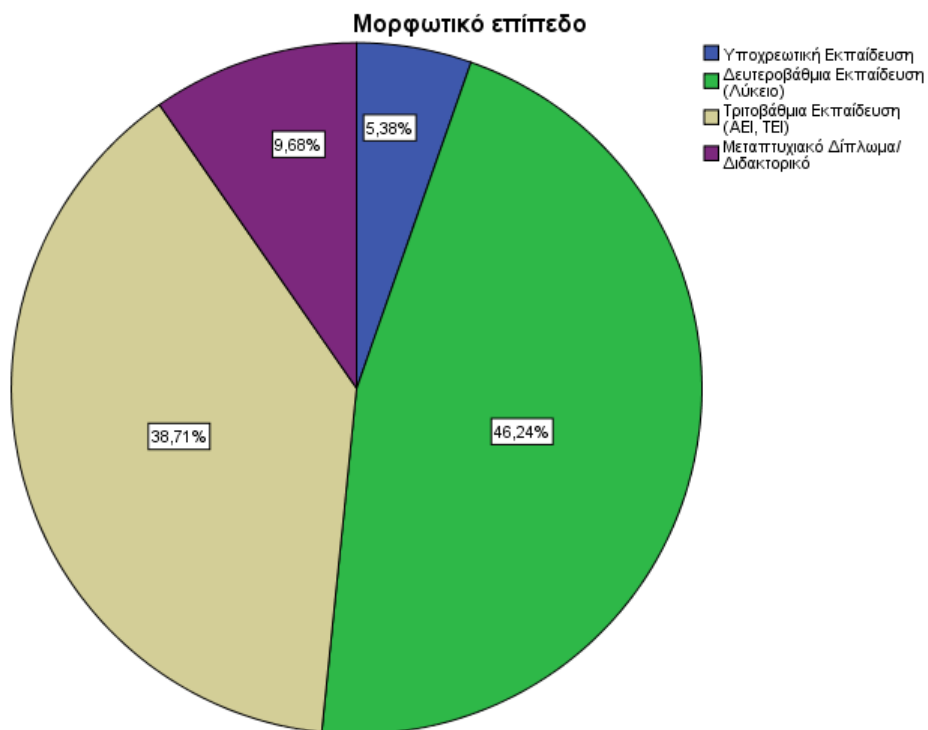


Διάγραμμα 19. Οικογενειακή κατάσταση

Η τέταρτη ερώτηση του πρώτου μέρους του ερωτηματολογίου αναφέρονταν στο μορφωτικό επίπεδο των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, τα περισσότερα άτομα ήταν απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (ποσοστό 46% του δείγματος) ή τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, με τους κατόχους μεταπτυχιακού ή διδακτορικού τίτλου να ακολουθούν με ποσοστό 10%. Τα αποτελέσματα αποτυπώνονται αναλυτικά στον πίνακα και το διάγραμμα που ακολουθεί.

Πίνακας 5. Μορφωτικό επίπεδο

Μορφωτικό επίπεδο	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
<i>Υποχρεωτική Εκπαίδευση</i>	5	5,4
<i>Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Λύκειο)</i>	43	46,2
<i>Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)</i>	36	38,7
<i>Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό</i>	9	9,7
Σύνολο	93	100

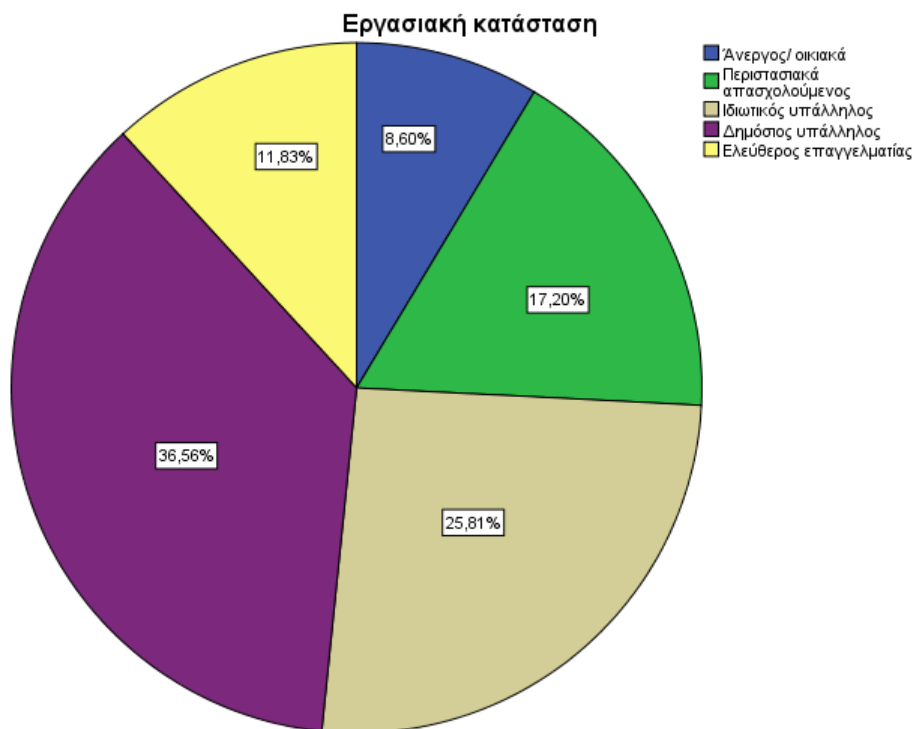


Διάγραμμα 20. Μορφωτικό επίπεδο

Η προτελευταία ερώτηση του πρώτου μέρους αναφέρονταν στην εργασιακή κατάσταση των ερωτώμενων. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, ιδιωτικοί υπάλληλοι ήταν το 25% του δείγματος, δημόσιοι υπάλληλοι ήταν το 37% και ελεύθεροι επαγγελματίες το 12 του δείγματος. Τα αποτελέσματα αποτυπώνονται αναλυτικά στον πίνακα και το διάγραμμα που ακολουθεί.

Πίνακας 6. Εργασιακή κατάσταση

Εργασιακή κατάσταση	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
<i>Άνεργος/οικιακά</i>	8	8,6
<i>Περιστασιακά απασχολούμενος</i>	16	17,2
<i>Ιδιωτικός υπάλληλος</i>	24	25,8
<i>Δημόσιος υπάλληλος</i>	34	36,6
<i>Ελεύθερος επαγγελματίας</i>	11	11,8
<i>Σύνολο</i>	93	100



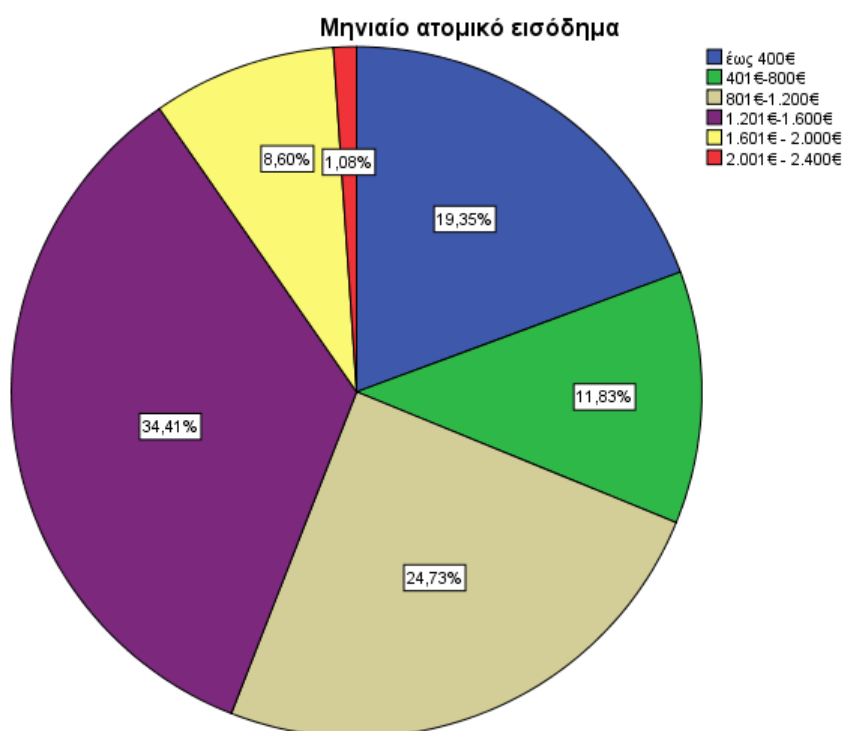
Διάγραμμα 21. Εργασιακή κατάσταση

Τέλος, η έκτη ερώτηση του πρώτου μέρους αφορούσε στον προσδιορισμό του μηνιαίου ατομικού εισοδήματος των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, τα περισσότερα άτομα δήλωσαν εισόδημα που κυμαίνεται από 800 μέχρι 1.600 ευρώ (59% του δείγματος, με ένα σημαντικό ποσοστό της τάξης του 30% να δηλώνει εισόδημα μέχρι 800 ευρώ μηνιαίως. Τα αποτελέσματα αποτυπώνονται αναλυτικά στον πίνακα και το διάγραμμα που ακολουθεί.

Πίνακας 7. Μηνιαίο ατομικό εισόδημα

Μηνιαίο ατομικό εισόδημα	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
έως 400€	18	19,4
401€-800€	11	11,8

801€-1.200€	23	24,7
1.201€-1.600€	32	34,4
1.601€ - 2.000€	8	8,6
2.001€ - 2.400€	1	1,1
Σύνολο	93	100



Διάγραμμα 22. Μηνιαίο ατομικό εισόδημα

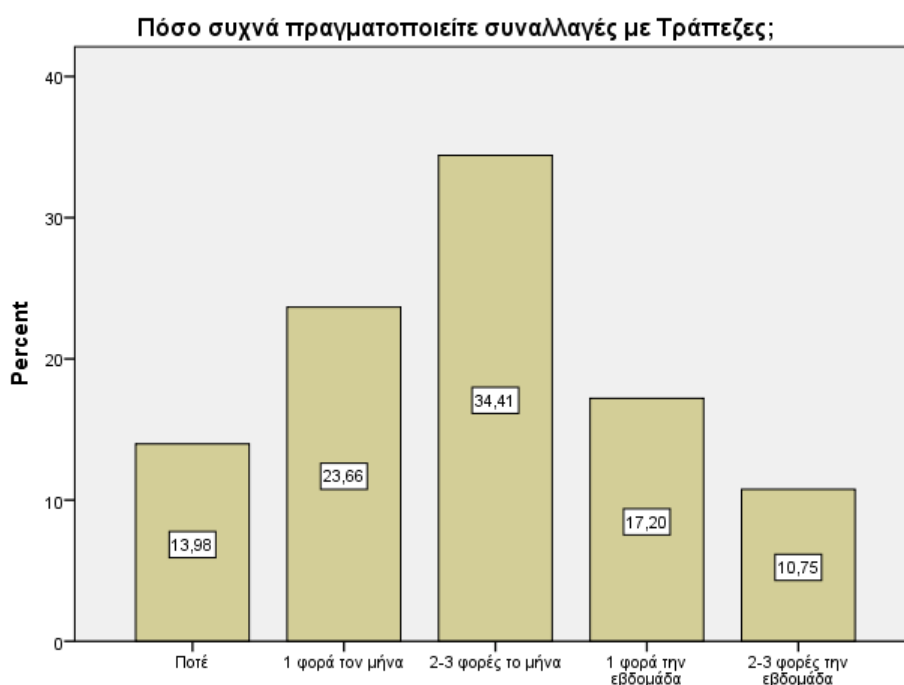
5.1.2. Τραπεζικές Συναλλαγές

Στο δεύτερο τμήμα του ερωτηματολογίου περιλαμβάνονται ερωτήσεις που αφορούν τις σχέσεις των ερωτώμενων με το τραπεζικό σύστημα και ειδικότερα με την ηλεκτρονική τραπεζική. Η πρώτη από αυτές διερευνούσε την συχνότητα με την οποία οι ερωτώμενοι πραγματοποιούν γενικά συναλλαγές με τις τράπεζες. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα και το ραβδόγραμμα που ακολουθούν, η πλειοψηφία

του δείγματος πραγματοποιεί συναλλαγές μερικές φορές το μήνα (1 φορά, το 24% του δείγματος και 2-3 φορές, το 34%).

Πίνακας 8. Πόσο συχνά πραγματοποιείτε συναλλαγές με Τράπεζες;

Ερώτηση B1	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
<i>Ποτέ</i>	13	14,0
<i>1 φορά τον μήνα</i>	22	23,7
<i>2-3 φορές το μήνα</i>	32	34,4
<i>1 φορά την εβδομάδα</i>	16	17,2
<i>2-3 φορές την εβδομάδα</i>	10	10,8
Σύνολο	93	100

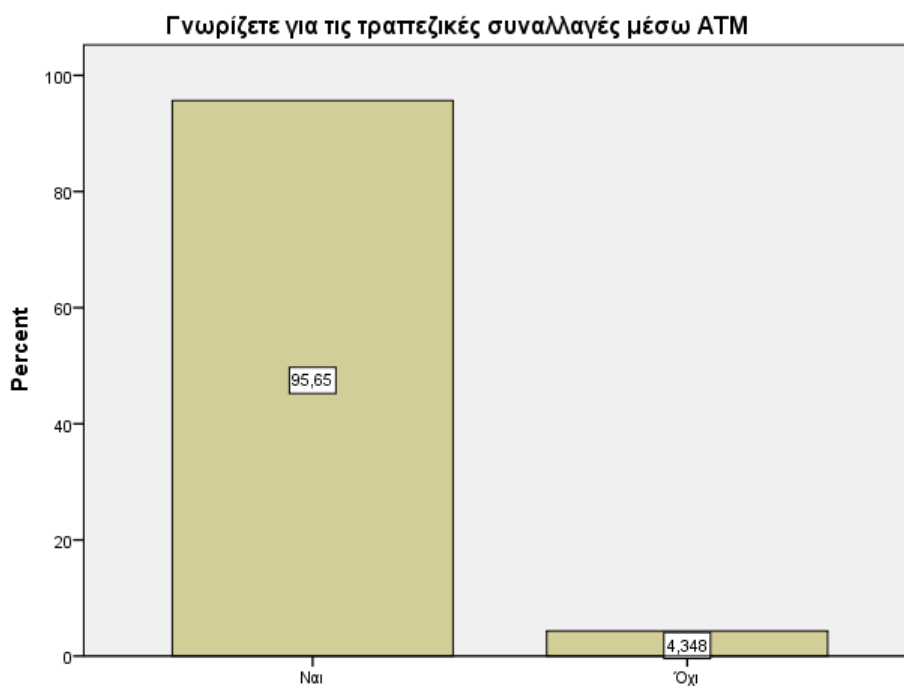


Διάγραμμα 23. Πόσο συχνά πραγματοποιείτε συναλλαγές με Τράπεζες;

Η δεύτερη ερώτηση αφορούσε το κατά πόσο τα άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα, γνώριζαν για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω ATM, μέσω Mobile Banking, μέσω Phone Banking και μέσω Internet Banking. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, τα οποία παρουσιάζονται ξεχωριστά ανά επιλογή, στους τέσσερις επόμενους πίνακες και τα αντίστοιχα ραβδογράμματα, η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος γνωρίζει για τις συναλλαγές μέσω ATM, ενώ η λιγότερο διαδομένη επιλογή είναι αυτή του internet banking, την οποία γνωρίζουν μόνο το 45% του δείγματος.

Πίνακας 9. Γνωρίζετε για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω ATM;

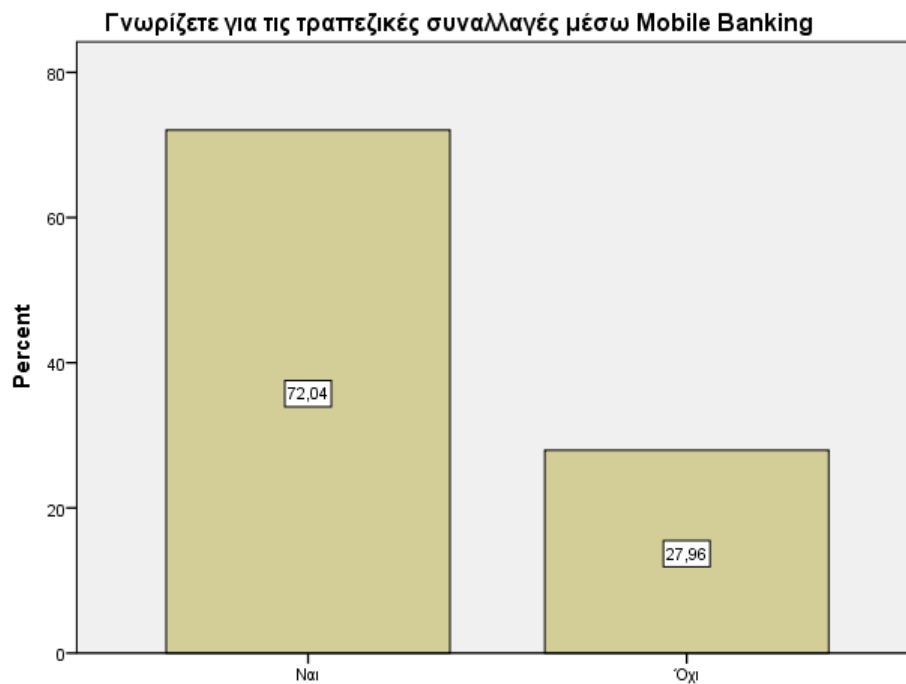
ATM	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
<i>Ναι</i>	88	94,6
<i>Όχι</i>	4	4,3
Σύνολο	93	100



Διάγραμμα 24. Γνωρίζετε για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω ATM

Πίνακας 10. Γνωρίζετε για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω Mobile Banking;

Mobile Banking	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
<i>Ναι</i>	67	72,0
<i>Όχι</i>	26	28,0
Σύνολο	93	100

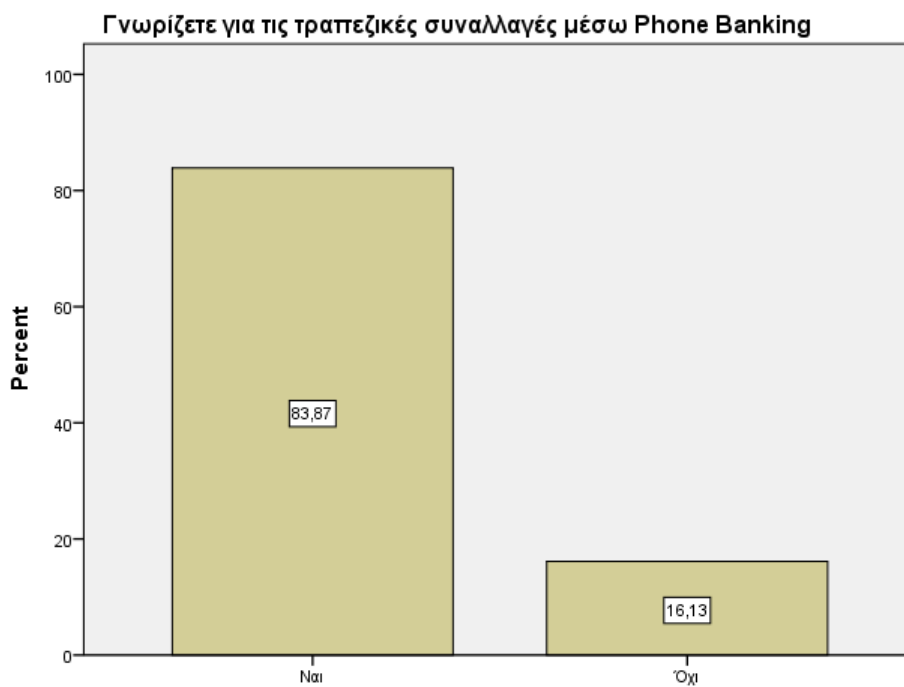


Διάγραμμα 25. Γνωρίζετε για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω Mobile Banking;

Πίνακας 11. Γνωρίζετε για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω Phone Banking

Phone Banking	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
<i>Ναι</i>	78	83,9

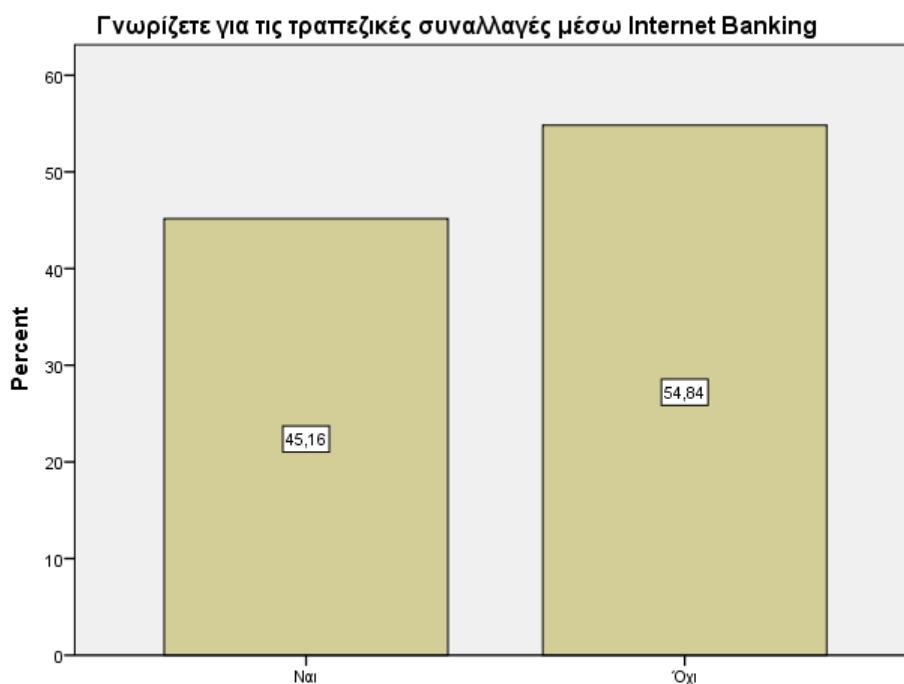
<i>Όχι</i>	15	16,1
<i>Σύνολο</i>	93	100



Διάγραμμα 26. Γνωρίζετε για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω Phone Banking

Πίνακας 12. Γνωρίζετε για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet Banking

Internet Banking	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
<i>Ναι</i>	42	45,2
<i>Όχι</i>	51	54,8
<i>Σύνολο</i>	93	100

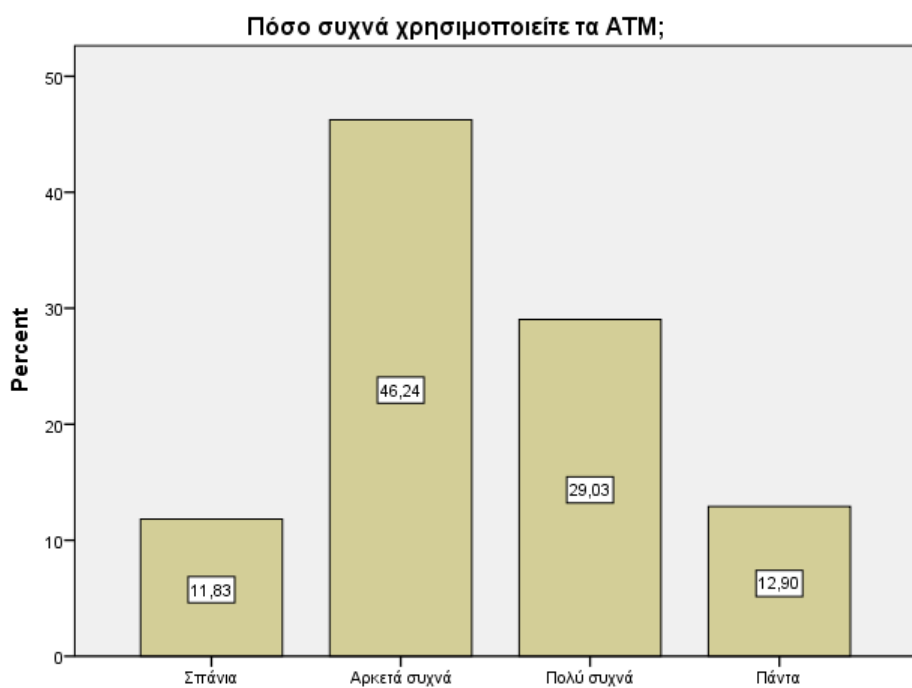


Διάγραμμα 27. Γνωρίζετε για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet Banking

Η τρίτη ερώτηση αφορούσε το πόσο συχνά τα άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα, χρησιμοποιούσαν για τις τραπεζικές συναλλαγές τους τα ATM, το Mobile Banking, το Phone Banking και το Internet Banking. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, τα οποία παρουσιάζονται ξεχωριστά ανά επιλογή, στους τέσσερις επόμενους πίνακες και τα αντίστοιχα ραβδογράμματα, «πολύ συχνά» και «πάντα» χρησιμοποιεί τα ATM το 42% του δείγματος. Τα αντίστοιχα ποσοστά για το Internet Banking είναι 0%, καθώς σπάνια το χρησιμοποιεί το 40% του δείγματος και αρκετά συχνά το 39%, ενώ το Phone Banking το χρησιμοποιεί σπάνια μόνο το 20% του δείγματος. Τέλος, το Mobile Banking το χρησιμοποιεί σπάνια το 53% του δείγματος και αρκετά συχνά το 19%.

Πίνακας 13. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τα ATM;

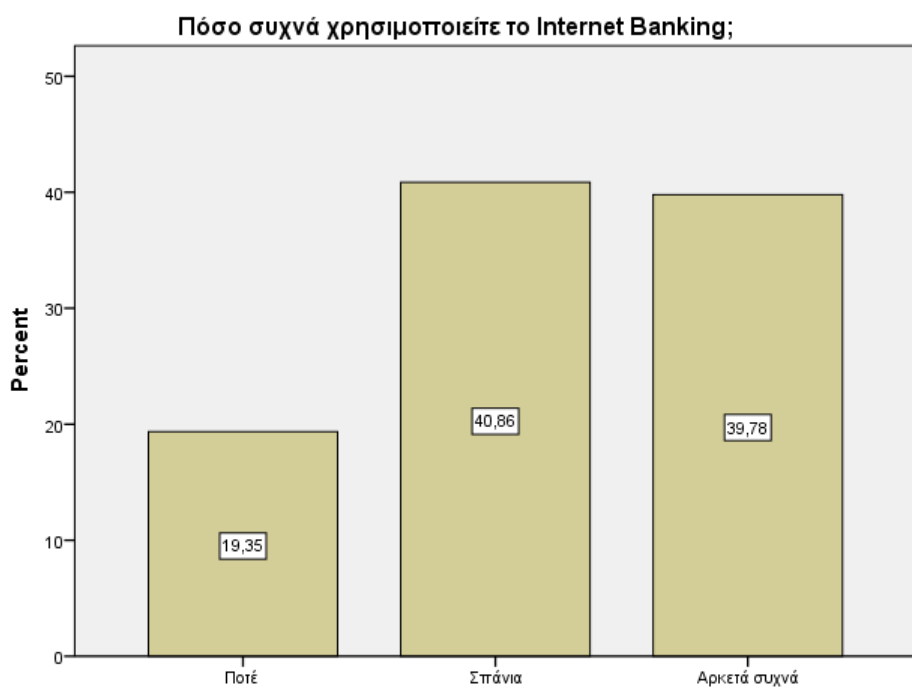
ΑΤΜ	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
<i>Ποτέ</i>	0	0
<i>Σπάνια</i>	11	11,8
<i>Αρκετά συχνά</i>	43	46,2
<i>Πολύ συχνά</i>	27	29,0
<i>Πάντα</i>	12	12,9
<i>Σύνολο</i>	93	100



Διάγραμμα 28. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τα ΑΤΜ;

Πίνακας 14. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Internet Banking;

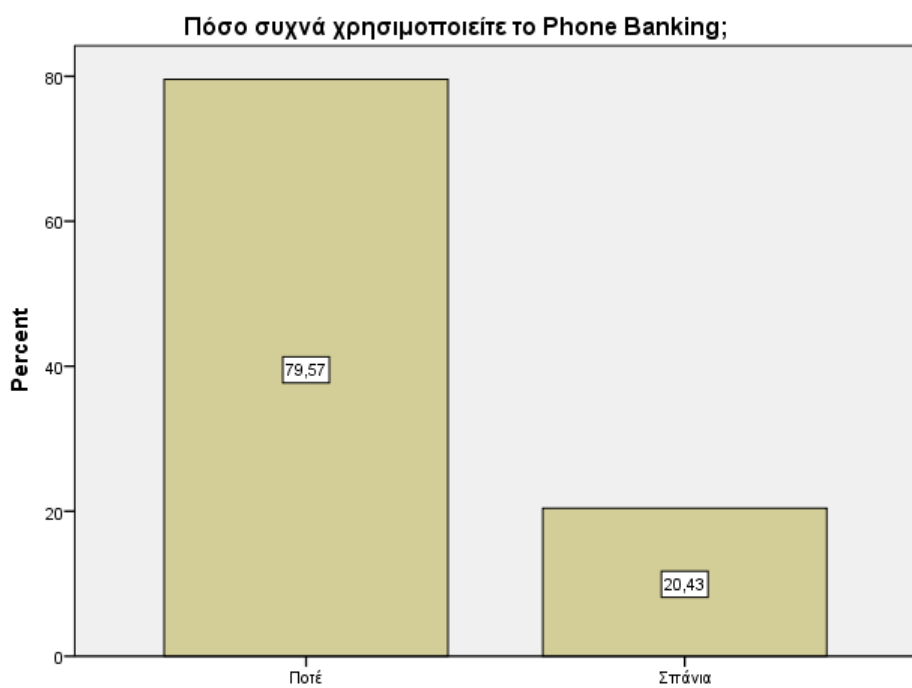
Internet Banking	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
<i>Ποτέ</i>	18	19,4
<i>Σπάνια</i>	38	40,9
<i>Αρκετά συχνά</i>	37	39,8
<i>Πολύ συχνά</i>	0	0
<i>Πάντα</i>	0	0
Σύνολο	93	100



Διάγραμμα 29. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Internet Banking;

Πίνακας 15. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Phone Banking;

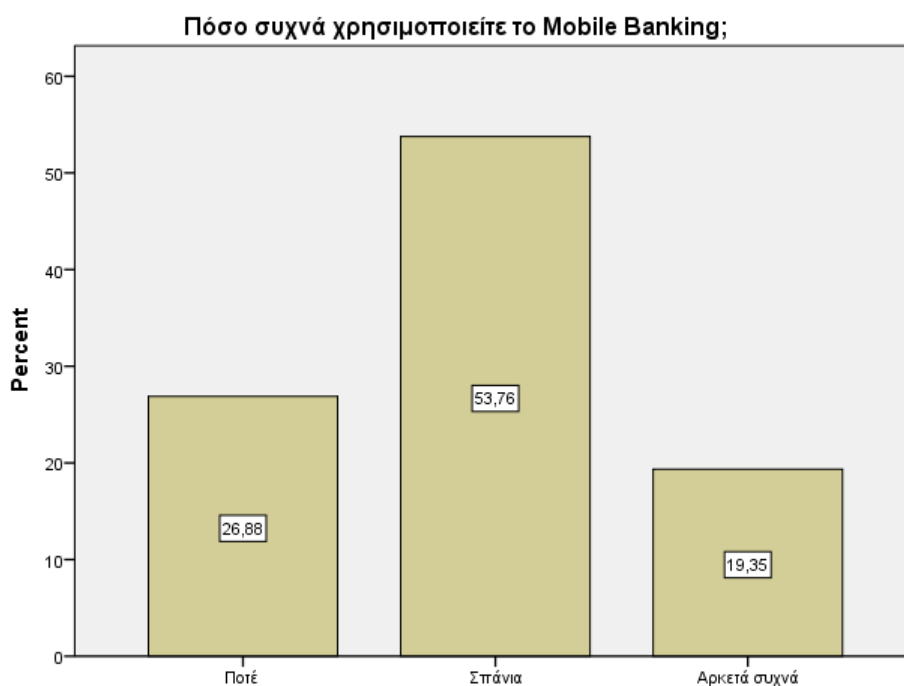
Phone Banking	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
<i>Ποτέ</i>	74	79,6
<i>Σπάνια</i>	19	20,4
<i>Αρκετά συχνά</i>	0	0
<i>Πολύ συχνά</i>	0	0
<i>Πάντα</i>	0	0
<i>Σύνολο</i>	93	100



Διάγραμμα 30. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Phone Banking;

Πίνακας 16. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Mobile Banking;

Mobile Banking	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
<i>Ποτέ</i>	25	26,9
<i>Σπάνια</i>	50	53,8
<i>Αρκετά συχνά</i>	18	19,4
<i>Πολύ συχνά</i>	0	0
<i>Πάντα</i>	0	0
<i>Σύνολο</i>	93	100



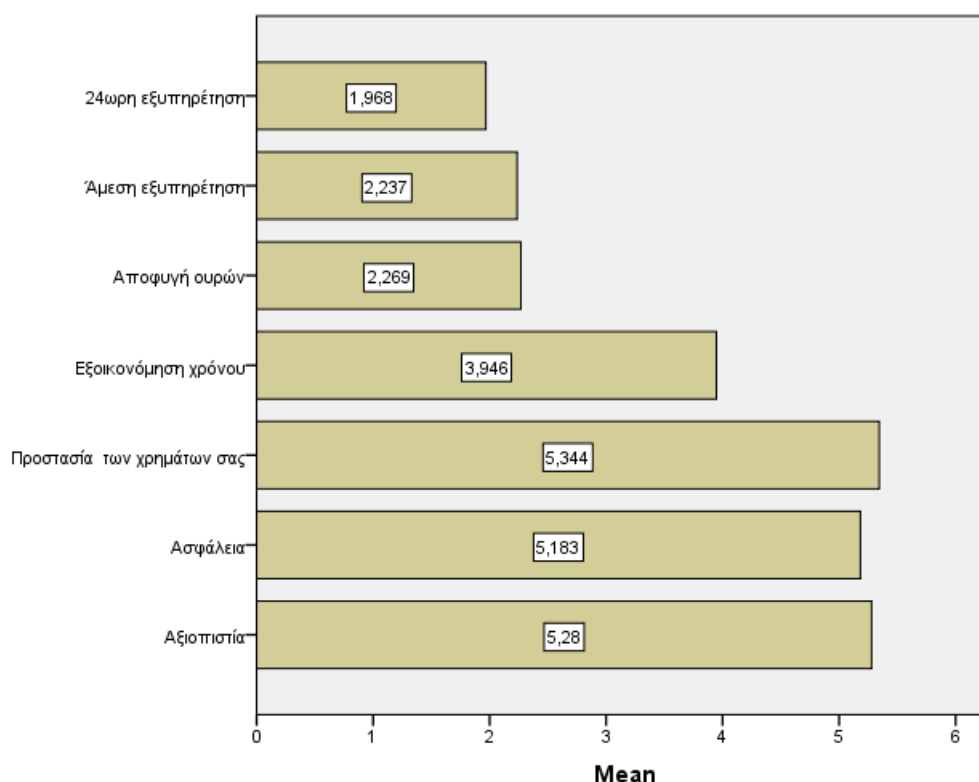
Διάγραμμα 31. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Mobile Banking;

Η επόμενη ερώτηση αφορούσε στην σειρά κατάταξης εκ μέρους των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα, ως προς την σημαντικότητα τους, κάποιων πλεονεκτημάτων του Internet Banking. Τα πλεονεκτήματα αυτά έπρεπε οι ερωτώμενοι να τα αξιολογήσουν σε μια κλίμακα από το 1 έως το 7, όπου το 1 δείχνει τον μεγαλύτερο βαθμό σημαντικότητας του

εκάστοτε πλεονεκτήματος. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται στον πίνακα και το ραβδόγραμμα που ακολουθεί, το πλέον σημαντικό είναι η 24ωρη εξυπηρέτηση, ενώ ακολουθούν με μικρή διαφορά, η άμεση εξυπηρέτηση και η αποφυγή των ουρών μπροστά στα γκισέ των τραπεζών.

Πίνακας 17. Σημειώστε με σειρά σημαντικότητας (ξεκινώντας από το 1= το πιο σημαντικό έως 7= το λιγότερο σημαντικό) πόσο σημαντικό είναι για σας το καθένα από τα παρακάτω πλεονεκτήματα, του *Internet Banking*

Πλεονέκτημα	Συχνότητα	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
<i>Αξιοπιστία</i>	93	5,28	1,271
<i>Ασφάλεια</i>	93	5,18	1,560
<i>Προστασία των χρημάτων σας</i>	93	5,34	2,056
<i>Εξοικονόμηση χρόνου</i>	93	3,95	,713
<i>Αποφυγή ουρών</i>	93	2,27	,678
<i>Άμεση εξυπηρέτηση</i>	93	2,24	,925
<i>24ωρη εξυπηρέτηση</i>	93	1,97	1,137

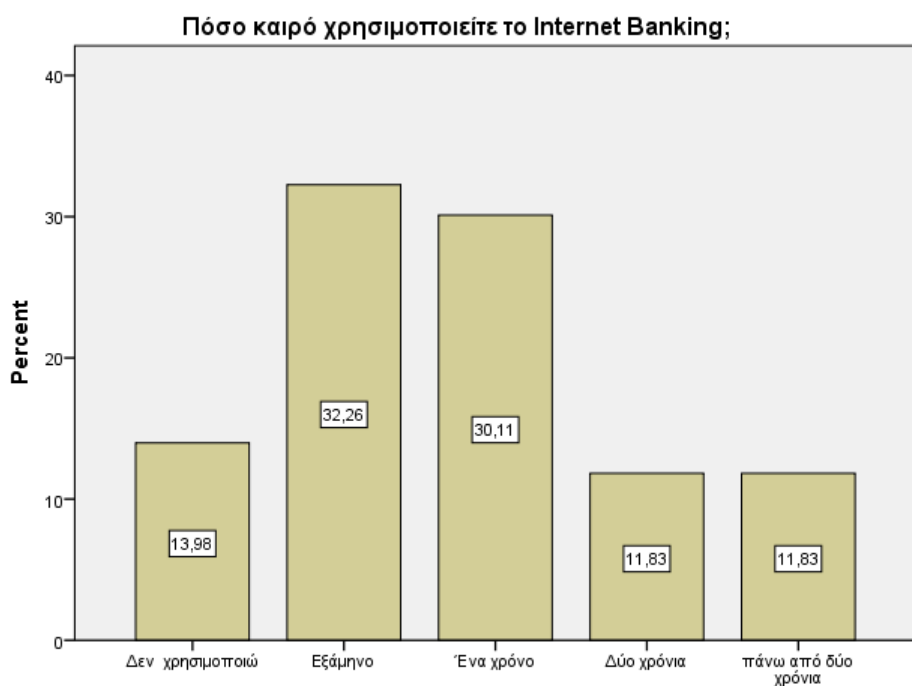


Διάγραμμα 32. Σημειώστε με σειρά σημαντικότητας (ξεκινώντας από το 1= το πιο σημαντικό έως 7= το λιγότερο σημαντικό) πόσο σημαντικό είναι για σας το καθένα από τα παρακάτω πλεονεκτήματα, του *Internet Banking*

Η επόμενη ερώτηση διερευνούσε την χρονική διάρκεια για την οποία τα άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα, χρησιμοποιούσαν το Internet Banking. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα και το ραβδόγραμμα που ακολουθούν, το 14% του δείγματος δεν το χρησιμοποιεί καθόλου, ενώ το 30% το χρησιμοποιεί τον τελευταίο χρόνο. Αξίζει να σημειωθεί ότι πάνω από 2 χρόνια χρησιμοποιεί το Internet Banking μόλις το 12% του δείγματος.

Πίνακας 18. Πόσο καιρό χρησιμοποιείτε το Internet Banking;

	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
<i>Δεν χρησιμοποιώ</i>	13	14,0
<i>Εξάμηνο</i>	30	32,3
<i>Ένα χρόνο</i>	28	30,1
<i>Δύο χρόνια</i>	11	11,8
<i>Πάνω από δύο χρόνια</i>	11	11,8
Σύνολο	93	100



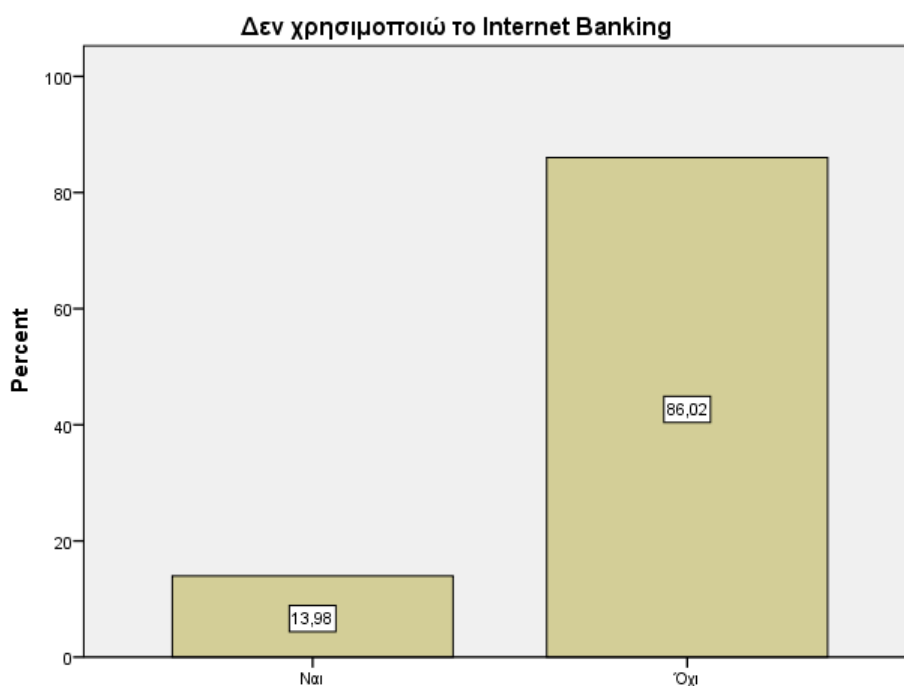
Διάγραμμα 33. Πόσο καιρό χρησιμοποιείτε το Internet Banking;

Η επόμενη ερώτηση αφορούσε στην διερεύνηση των αιτιών για τις οποίες οι ερωτώμενοι επιλέγουν να χρησιμοποιήσουν το Internet Banking. Καθώς η ερώτηση αυτή επιδέχονταν πολλαπλών απαντήσεων κρίθηκε σκόπιμο να παρουσιαστούν τα αποτελέσματα της ξεχωριστά, ανά κατηγορία. Έτσι, ο πιο διαδεδομένος λόγος χρήσης του φαίνεται να είναι η πληρωμή

λογαριασμών, την οποία επέλεξε το 77% του δείγματος, ενώ η ενημέρωση υπολοίπου είναι η δεύτερη, καθώς την επιλέγει το 60% του δείγματος. Ακολουθεί η μεταφορά σε λογαριασμούς τρίτων (ποσοστό 42%) και η χρήση των Πάγιων Εντολών (ποσοστό 32%).

Πίνακας 19. Δεν χρησιμοποιώ το Internet Banking

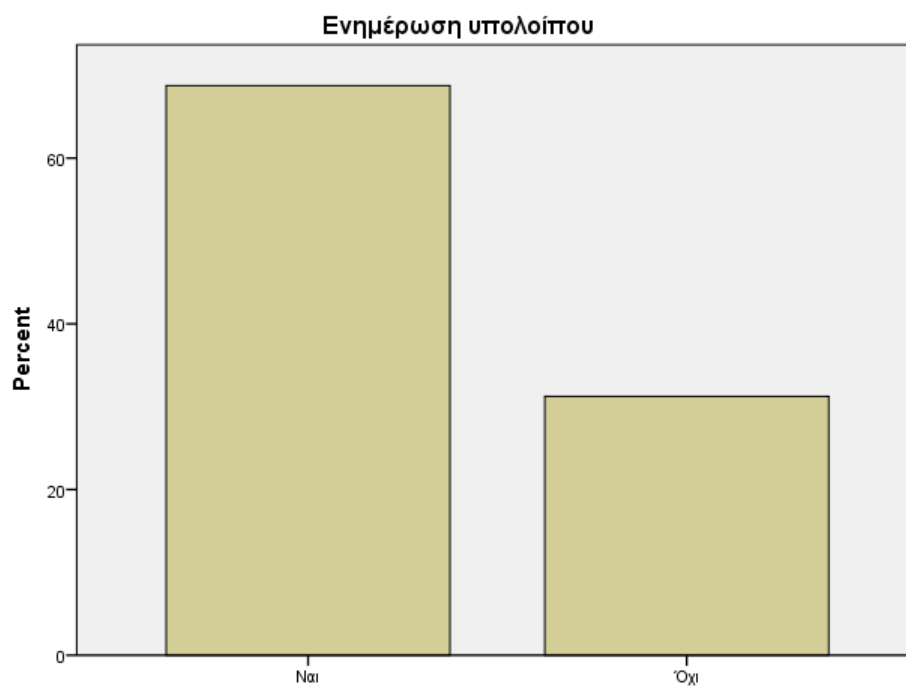
Δεν χρησιμοποιώ το Internet Banking	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
<i>Ναι</i>	13	14,0
<i>Όχι</i>	80	86,0
<i>Σύνολο</i>	93	100



Διάγραμμα 34. Δεν χρησιμοποιώ το Internet Banking

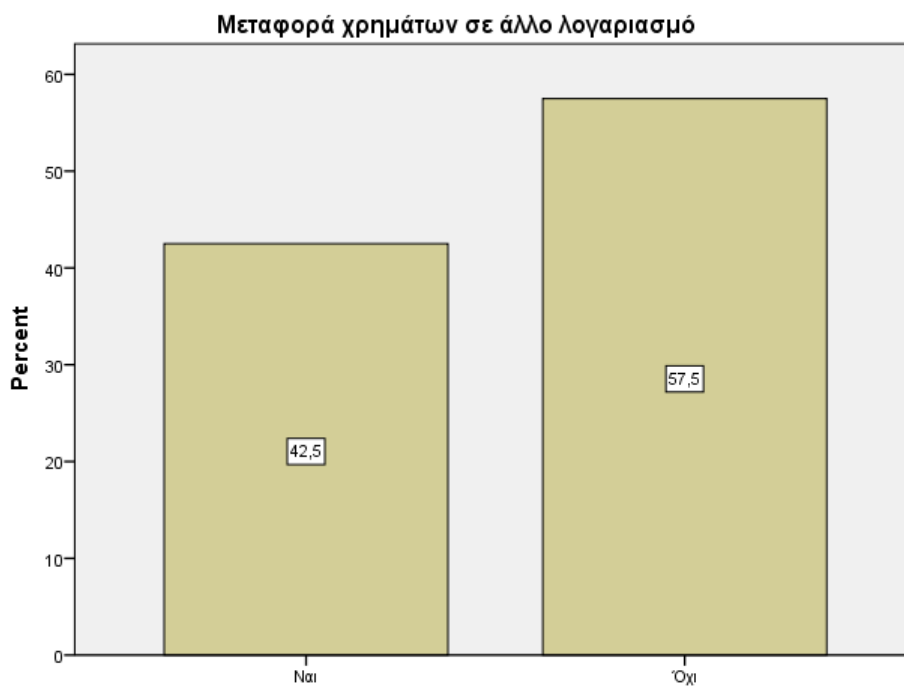
Πίνακας 20. Ενημέρωση υπολοίπου

Ενημέρωση υπολοίπου	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
<i>Ναι</i>	55	59,1
<i>Όχι</i>	25	26,9
<i>Σύνολο</i>	80	100

**Διάγραμμα 35.** Ενημέρωση υπολοίπου**Πίνακας 21.** Μεταφορά χρημάτων σε άλλο λογαριασμό

Μεταφορά χρημάτων	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
<i>Ναι</i>	34	36,6

<i>Όχι</i>	46	49,5
<i>Σύνολο</i>	80	100

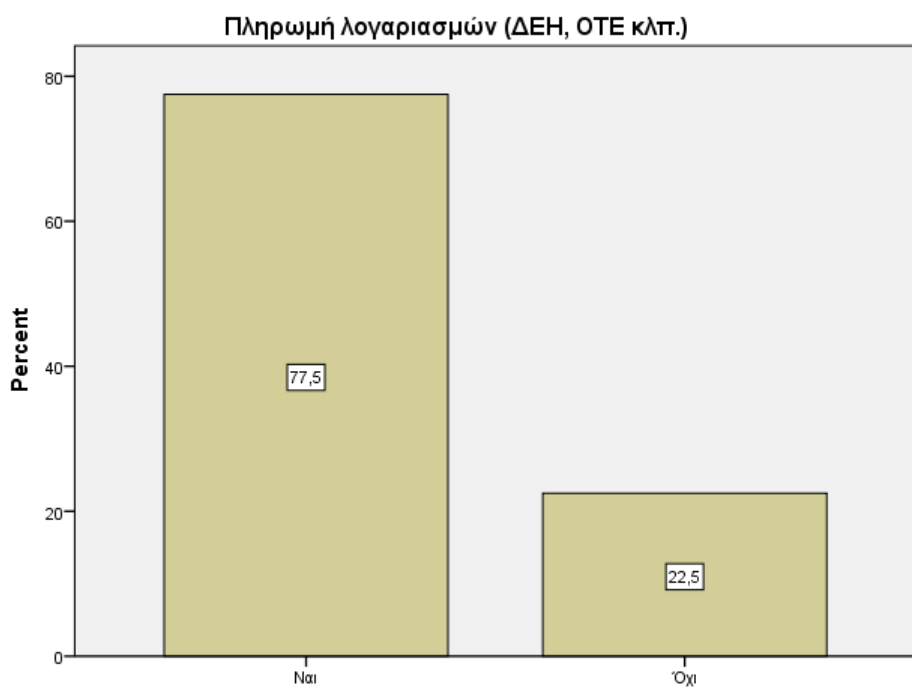


Διάγραμμα 36. Μεταφορά χρημάτων σε άλλο λογαριασμό

Πίνακας 22. Πληρωμή λογαριασμών

Πληρωμή λογαριασμών	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
<i>Ναι</i>	62	66,7
<i>Όχι</i>	18	19,4

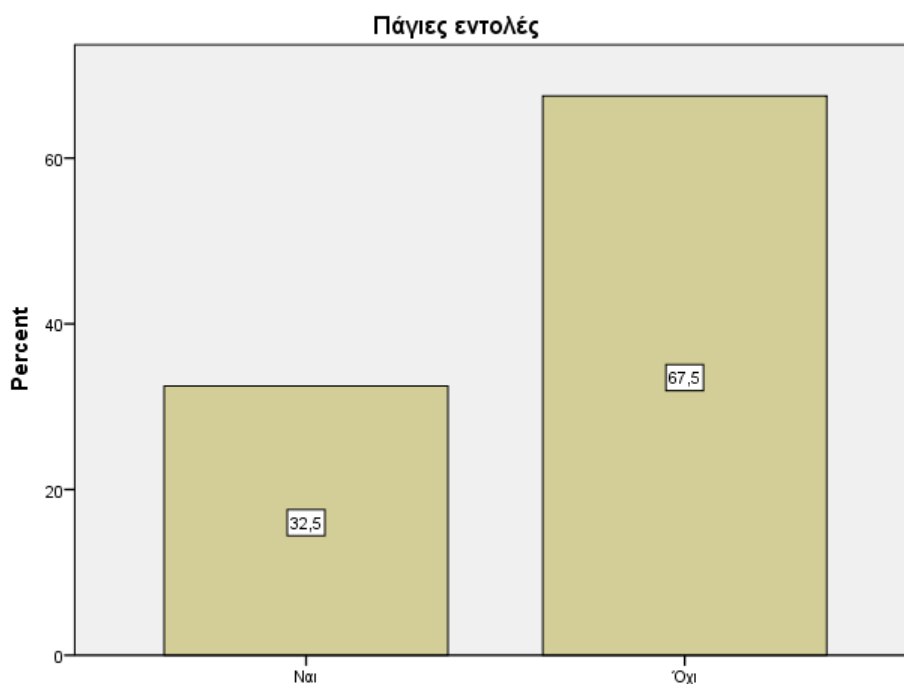
<i>Σύνολο</i>	80	100
----------------------	----	-----



Διάγραμμα 37. Πληρωμή λογαριασμών

Πίνακας 23. Πάγιες εντολές

Πάγιες εντολές	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
<i>Ναι</i>	26	28,0
<i>Όχι</i>	54	58,1
<i>Σύνολο</i>	80	100



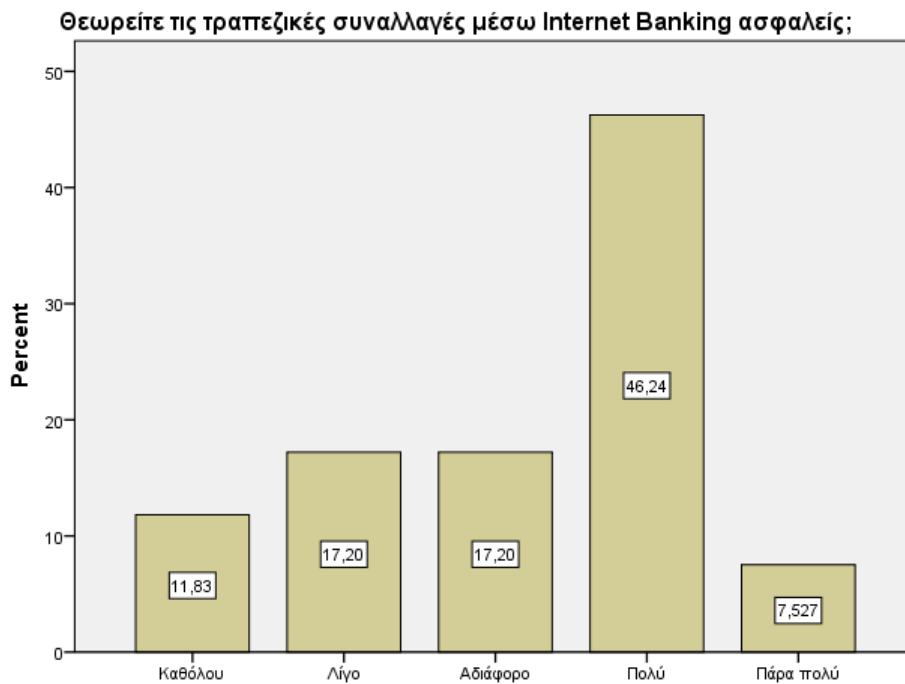
Διάγραμμα 38. Πάγιες εντολές

Η επόμενη ερώτηση διερευνούσε το κατά πόσο οι ερωτώμενοι θεωρούν τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet Banking ασφαλείς. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στον πίνακα και το ραβδογράμμο που ακολουθεί, το 46% του δείγματος τις θεωρεί πολύ ασφαλείς, όταν ένα 12% δεν τις θεωρεί καθόλου ασφαλείς.

Πίνακας 24. Θεωρείτε τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet Banking ασφαλείς;

Ασφάλεια	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
<i>Καθόλου</i>	11	11,8
<i>Λίγο</i>	16	17,2
<i>Αδιάφορο</i>	16	17,2
<i>Πολύ</i>	43	46,2

<i>Πάρα πολύ</i>	7	7,5
<i>Σύνολο</i>	93	100



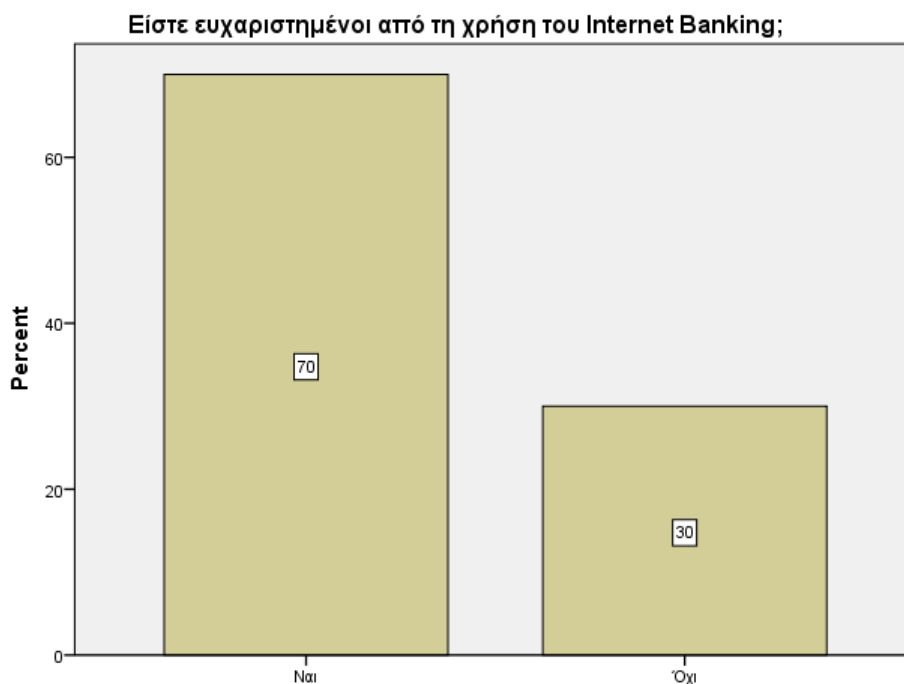
Διάγραμμα 39. Θεωρείτε τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet Banking ασφαλείς;

Η επόμενη ερώτηση αναφέρονταν στο αν τα άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν ευχαριστημένα από τη χρήση του Internet Banking. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στον πίνακα και το ραβδογράμμο που ακολουθεί, το 70% του δείγματος που απάντησε στην ερώτηση αυτή απάντησε καταφατικά, σε αντίθεση με το υπόλοιπο 30% του δείγματος.

Πίνακας 25. Είστε ευχαριστημένοι από τη χρήση του Internet Banking;

Ικανοποίηση	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
<i>Ναι</i>	56	60,2

<i>Όχι</i>	24	25,8
<i>Σύνολο</i>	80	100

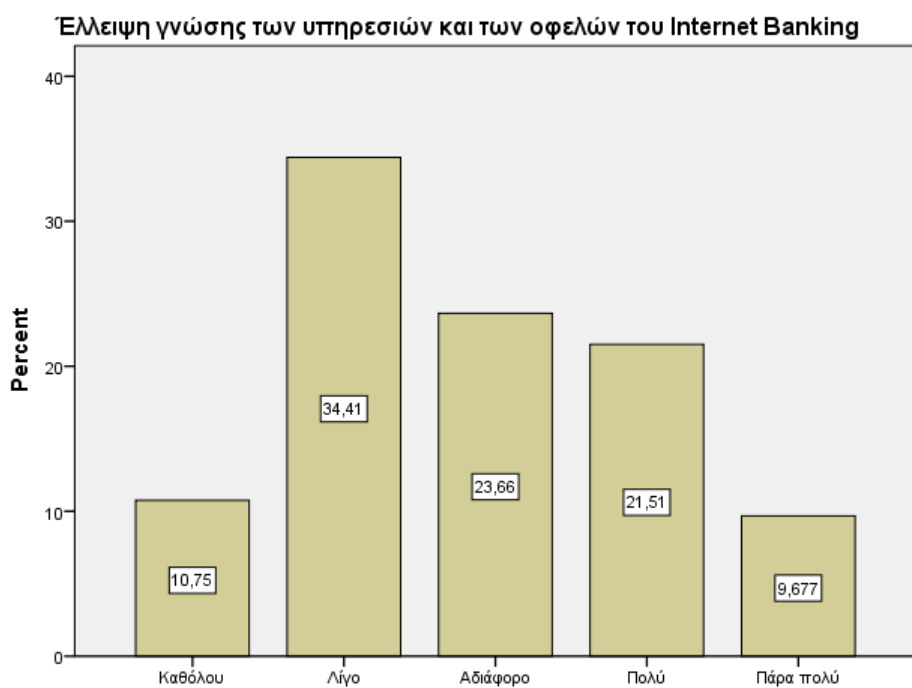


Διάγραμμα 40. Είστε ευχαριστημένοι από τη χρήση του Internet Banking;

Η επόμενη ερώτηση αφορούσε στην διερεύνηση των αιτιών για τις οποίες οι ερωτώμενοι επιλέγουν να μην χρησιμοποιήσουν το Internet Banking. Καθώς και η ερώτηση αυτή επιδέχονταν πολλαπλών απαντήσεων κρίθηκε σκόπιμο να παρουσιαστούν τα αποτελέσματα της ξεχωριστά, ανά κατηγορία. Έτσι, ο πιο διαδεδομένος λόγος μη χρήσης του, με την έννοια της ερώτησης στην οποία οι ερωτώμενοι επιλέγουν με μεγαλύτερη συχνότητα τις επιλογές «πολύ» και «πάρα πολύ», είναι ο φόβος για την ασφάλεια των συναλλαγών (45% του δείγματος επιλέγουν «πολύ» και «πάρα πολύ»). Ακολουθεί με 40% η δυσκολία προσαρμογής σε νέες μεθόδους τραπεζικών συναλλαγών και με 38% η δυσκολία στη χρήση του Internet banking και στην συνέχεια, με 32% η έλλειψη γνώσης των υπηρεσιών και των οφελών του Internet Banking.

Πίνακας 26. Έλλειψη γνώσης των υπηρεσιών και των οφελών του Internet Banking

Έλλειψη γνώσης	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
<i>Καθόλου</i>	10	10,8
<i>Λίγο</i>	32	34,4
<i>Αδιάφορο</i>	22	23,7
<i>Πολύ</i>	20	21,5
<i>Πάρα πολύ</i>	9	9,7
<i>Σύνολο</i>	93	100

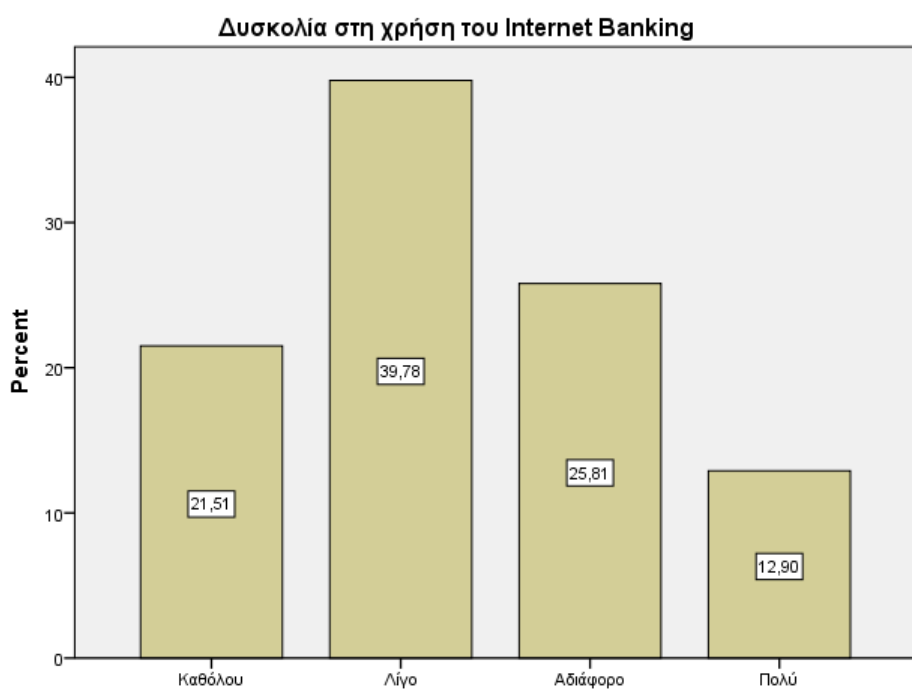


Διάγραμμα 41. Έλλειψη γνώσης των υπηρεσιών και των οφελών του Internet Banking

Πίνακας 27. Δυσκολία στη χρήση του Internet Banking

Δυσκολία στη χρήση	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
--------------------	------------	---------------------

<i>Καθόλου</i>	20	21,5
<i>Λίγο</i>	37	39,8
<i>Αδιάφορο</i>	24	25,8
<i>Πολύ</i>	12	12,9
<i>Πάρα πολύ</i>	0	0
<i>Σύνολο</i>	93	100

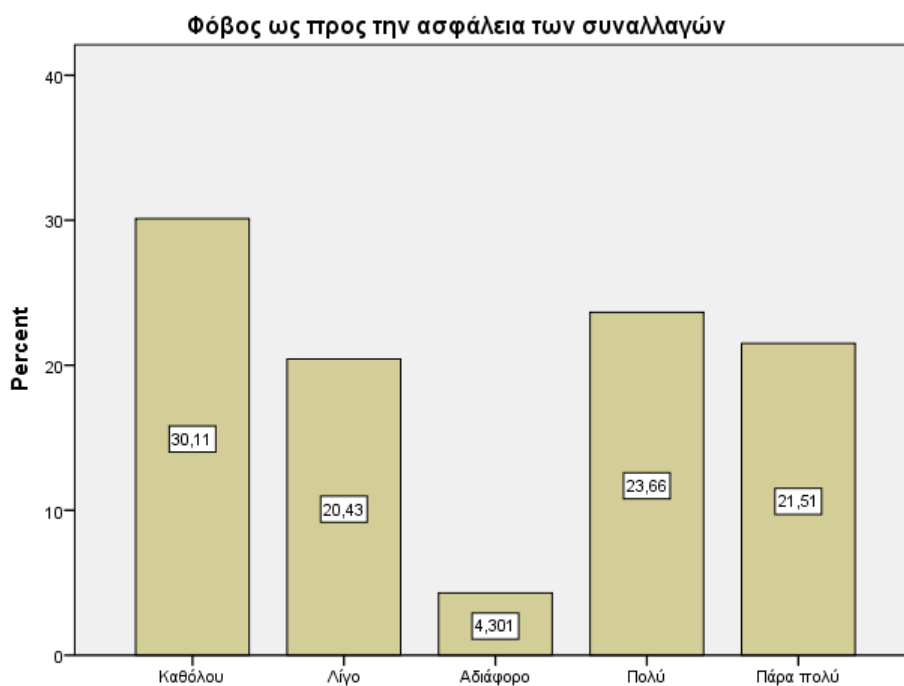


Διάγραμμα 42. Δυσκολία στη χρήση του Internet Banking

Πίνακας 28. Φόβος ως προς την ασφάλεια των συναλλαγών

Φόβος ως προς την ασφάλεια	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
<i>Καθόλου</i>	28	30,1

<i>Λίγο</i>	19	20,4
<i>Αδιάφορο</i>	4	4,3
<i>Πολύ</i>	22	23,7
<i>Πάρα πολύ</i>	20	21,5
<i>Σύνολο</i>	93	100

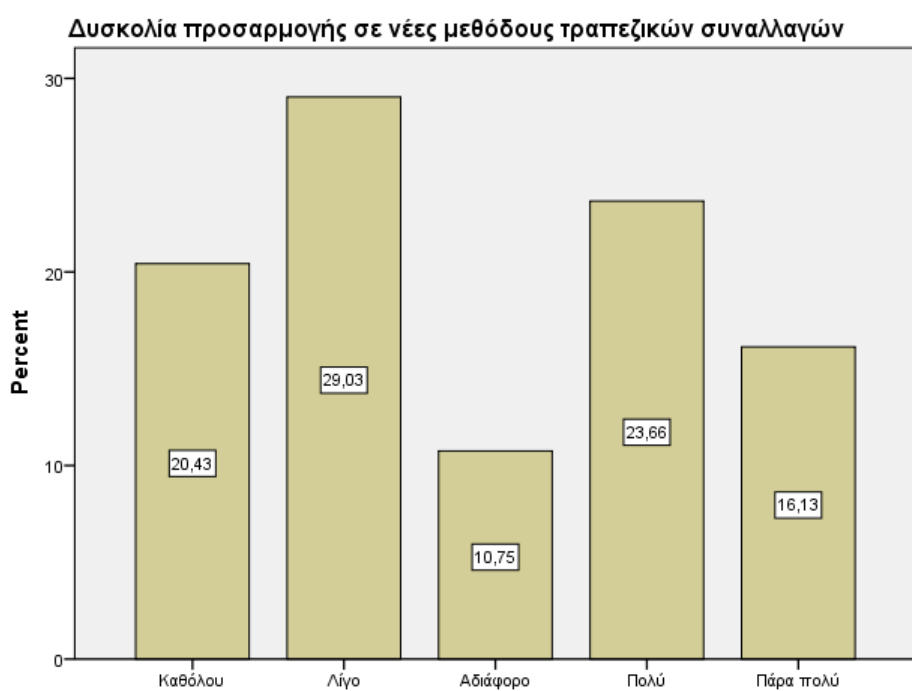


Διάγραμμα 43. Φόβος ως προς την ασφάλεια των συναλλαγών

Πίνακας 29. Δυσκολία προσαρμογής σε νέες μεθόδους τραπεζικών συναλλαγών

Δυσκολία προσαρμογής	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
<i>Καθόλου</i>	19	20,4
<i>Λίγο</i>	27	29,0

<i>Αδιάφορο</i>	10	10,8
<i>Πολύ</i>	22	23,7
<i>Πάρα πολύ</i>	15	16,1
<i>Σύνολο</i>	93	100

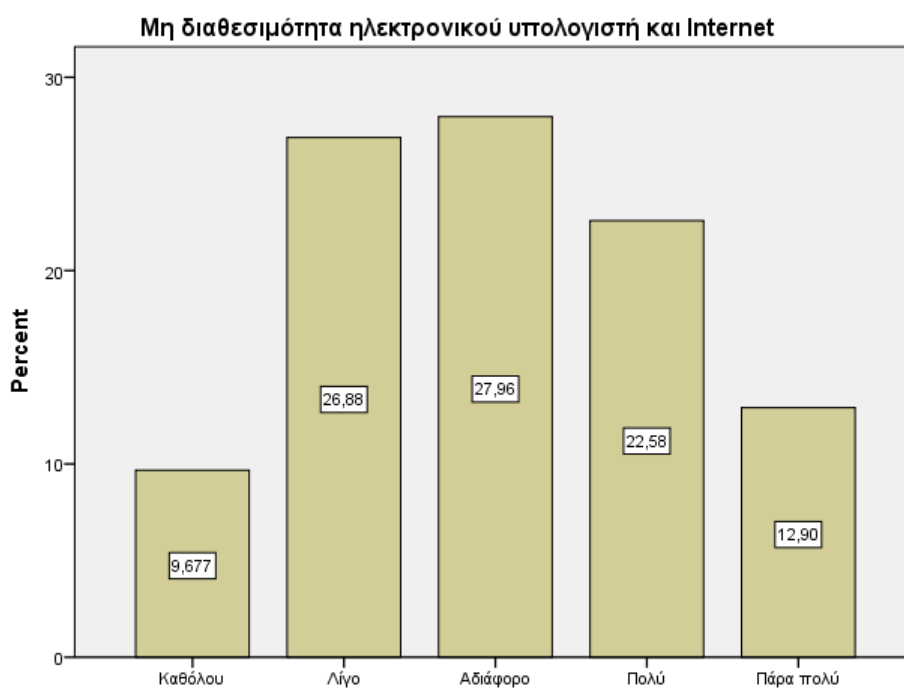


Διάγραμμα 44. Δυσκολία προσαρμογής σε νέες μεθόδους τραπεζικών συναλλαγών

Πίνακας 30. Μη διαθεσιμότητα ηλεκτρονικού υπολογιστή και Internet

Μη διαθεσιμότητα ηλεκτρονικού υπολογιστή	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	9	9,7

Λίγο	25	26,9
Αδιάφορο	26	28,0
Πολύ	21	22,6
Πάρα πολύ	12	12,9
Σύνολο	93	100

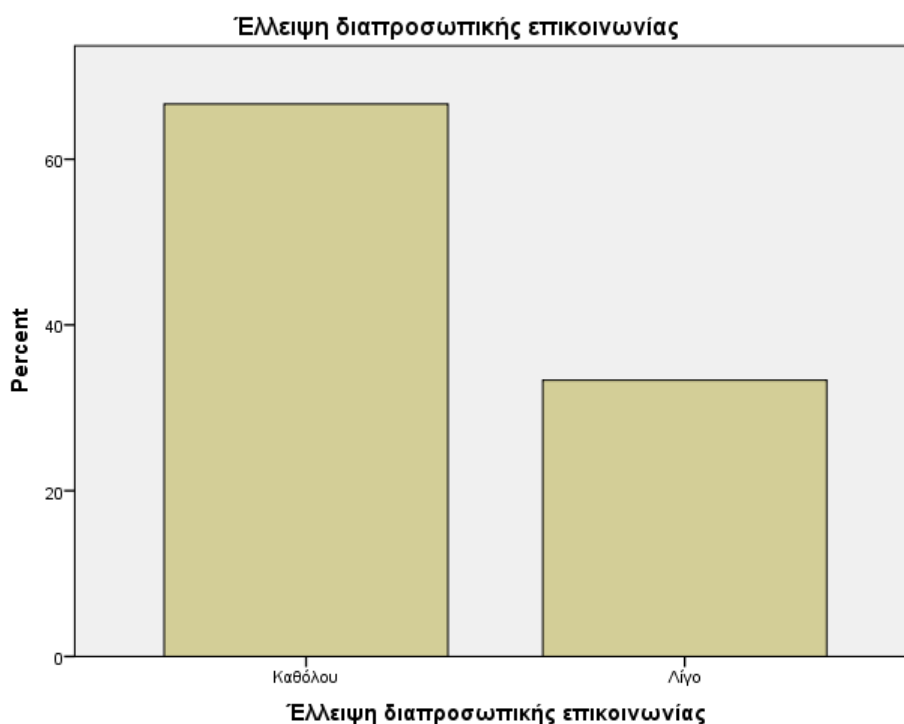


Διάγραμμα 45. Μη διαθεσιμότητα ηλεκτρονικού υπολογιστή και Internet

Πίνακας 31. Έλλειψη διαπροσωπικής επικοινωνίας

Έλλειψη διαπροσωπικής επικοινωνίας	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	26	28,0
Λίγο	24	25,8

Αδιάφορο	13	14,0
Πολύ	16	17,2
Πάρα πολύ	14	15,1
<i>Σύνολο</i>	93	100



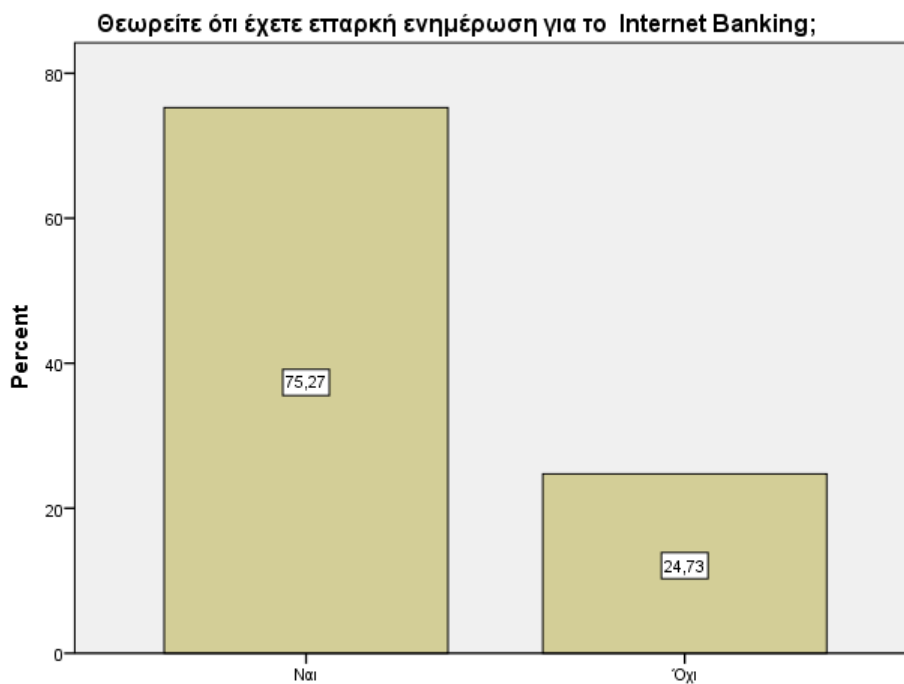
Διάγραμμα 46. Έλλειψη διαπροσωπικής επικοινωνίας

Εξάλλου, στην προτελευταία ερώτηση που διερευνούσε το κατά πόσο τα άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα, έχουν επαρκή ενημέρωση για το Internet Banking, το 75% θεωρεί ότι αυτή η ενημέρωση υπάρχει.

Πίνακας 32. Θεωρείτε ότι έχετε επαρκή ενημέρωση για το Internet Banking;

Ενημέρωση	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
-----------	------------	---------------------

Ναι	70	75,3
Όχι	23	24,7
Σύνολο	93	100



Διάγραμμα 47. Θεωρείτε ότι έχετε επαρκή ενημέρωση για το Internet Banking;

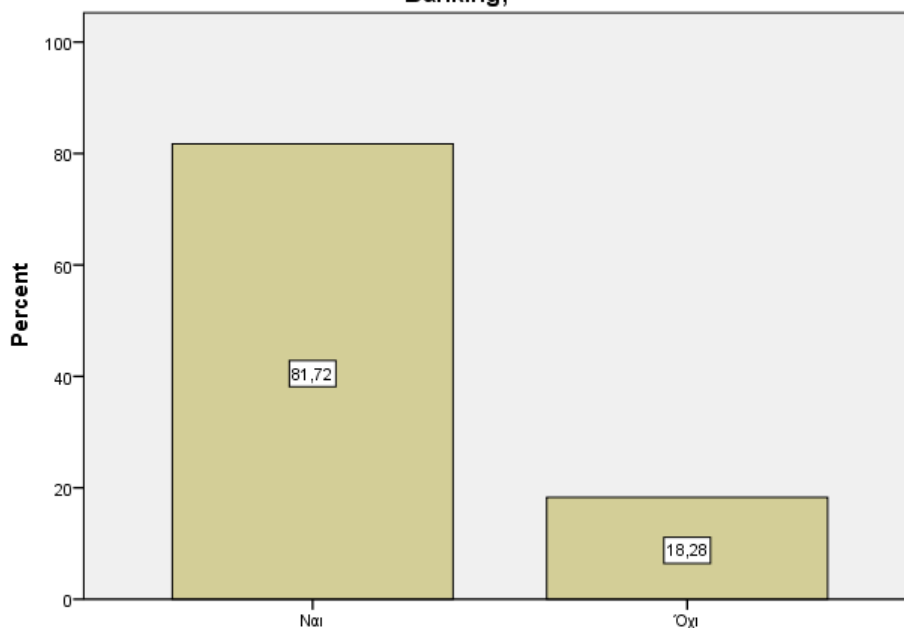
Τέλος, το 82% του δείγματος δηλώνει ότι θα συνεχίσει να χρησιμοποιεί το Internet Banking και το μέλλον, όπως φαίνεται και στον πίνακα και το διάγραμμα που ακολουθούν.

Πίνακας 33. Θα χρησιμοποιούσατε ή θα συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε στο μέλλον το Internet Banking;

Χρήση	Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
-------	------------	---------------------

Ναι	76	81,7
Όχι	17	18,3
<i>Σύνολο</i>	93	100

Θα χρησιμοποιούσατε ή θα συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε στο μέλλον το Internet Banking;



Διάγραμμα 48. Θα χρησιμοποιούσατε ή θα συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε στο μέλλον το Internet Banking;

5.2. Η επίδραση των δημογραφικών παραγόντων στις απόψεις των ερωτώμενων.

5.2.1. Η επίδραση του φύλου.

Προκειμένου να διαπιστωθεί η επίδραση του φύλου, έλαβε χώρα ο έλεγχος t-test για ανεξάρτητα δείγματα. Από όλες τις ερωτήσεις του δεύτερου μέρους, βρέθηκαν 5 ερωτήσεις ή διαστάσεις ερωτήσεων, στις οποίες οι άντρες και οι γυναίκες έχουν στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση στις απόψεις τους. Αναλυτικότερα, όπως φαίνεται και στους πίνακες που

ακολουθούν, οι γυναίκες χρησιμοποιούν πιο συχνά από τους άντρες το Phone Banking, ενώ δίνουν μεγαλύτερη σημασία στην αξιοπιστία των διαδικτυακών συναλλαγών σε σχέση με τους άντρες του δείγματος. Επιπλέον, θεωρούν ότι έχουν επαρκή ενημέρωση για το Internet Banking και θα το χρησιμοποιούν στο μέλλον σε μεγαλύτερο βαθμό σε σχέση με τους άντρες του δείγματος, οι οποίοι, θεωρούν πιο σημαντική σε σχέση με τις γυναίκες του δείγματος, την έλλειψη γνώσης των υπηρεσιών και των οφελών του Internet Banking, ως επιχείρημα για την μη χρήση του.

Πίνακας 34. Η επίδραση του φύλου

Μεταβλητές	Άντρες 43		Γυναίκες 50		p	t
	M.O	T.A	M.O	T.A		
<i>Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Phone Banking;</i>	1,07	,258	1,32	,471	0.002	-3.14
<i>Αξιοπιστία</i>	5,60	1,330	5,00	1,161	0.021	2.34
<i>Έλλειψη γνώσης των υπηρεσιών και των οφελών του Internet Banking</i>	3,12	1,276	2,62	1,028	0.041	2.07
<i>Θεωρείτε ότι έχετε επαρκή ενημέρωση για το Internet Banking;</i>	1,40	,495	1,12	,328	0.002	3.2
<i>Θα χρησιμοποιούσατε ή θα συνεχίσετε να χρησιμοποιείται στο μέλλον το</i>	1,33	,474	1,06	,240	0.001	3.47

Internet Banking;						
-------------------	--	--	--	--	--	--

5.2.2. Η επίδραση της ηλικίας.

Προκειμένου να διαπιστωθεί η επίδραση της ηλικίας στον τρόπο απάντησης των ερωτώμενων χρησιμοποιήθηκε η Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA), η οποία έδειξε στατιστικά σημαντικές διαφορές στον τρόπο απάντησης των ατόμων ανάλογα με την ηλικία τους σε πέντε ερωτήσεις, οι οποίες παρουσιάζονται στην συνέχεια. Αξίζει να σημειωθεί ότι εκτός από την ANOVA, έλαβε χώρα και η Post hoc ανάλυση LSD, προκειμένου να διαπιστωθεί ακριβώς μεταξύ ποιων ομάδων υπάρχουν στατιστικές σημαντικές διαφορές, τα αποτελέσματα της οποίας κρίθηκε σκόπιμο να παρουσιαστούν στο παράτημα Β της παρούσας εργασίας.

Αρχικά, θα πρέπει να επισημανθεί ότι τα άτομα που είναι μεγαλύτερα των 50 ετών ή μικρότερα των 20 ετών πραγματοποιούν λιγότερες τραπεζικές από ότι τα άτομα που είναι μεταξύ 21 και 30 ετών και μεταξύ 31 και 40 ετών. Τα αποτελέσματα φαίνονται τόσο στον πίνακα που ακολουθεί, όσο και στο αντίστοιχο διάγραμμα.

Πίνακας 35. Η επίδραση της ηλικίας στην συχνότητα τραπεζικών συναλλαγών

Πόσο συχνά πραγματοποιείτε συναλλαγές με Τράπεζες	Συχνότητες	Μέσοι όροι	Τυπικές Αποκλίσεις
<i>έως 20 ετών</i>	10	2,00	,816
<i>21-30 ετών</i>	18	3,78	,878
<i>31-40 ετών</i>	20	3,35	1,309
<i>41-50 ετών</i>	21	2,43	,811
<i>πάνω από 50 ετών</i>	24	2,54	1,141

$$F(4,88) = 7,821, P = 0,000 < 0,05$$

Εξάλλου, τα άτομα ηλικίας μεγαλύτερης ηλικίας των 50 ετών, γνωρίζουν σε αισθητά μικρότερο βαθμό σε σχέση με τα άλλα άτομα του δείγματος το Mobile Banking, όπως φαίνεται στον πίνακα και το διάγραμμα που ακολουθεί.

Πίνακας 36. Η επίδραση της ηλικίας στην γνώση για το Mobile Banking

Γνωρίζετε για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω Mobile Banking	Συχνότητες	Μέσοι όροι	Τυπικές Αποκλίσεις
<i>έως 20 ετών</i>	10	1,10	,316
<i>21-30 ετών</i>	18	1,06	,236
<i>31-40 ετών</i>	20	1,15	,366
<i>41-50 ετών</i>	21	1,29	,463
<i>πάνω από 50 ετών</i>	24	1,63	,495

$$F(4,88) = 6,807, P = 0,000 < 0,05$$

Επιπλέον, τα άτομα ηλικίας μεγαλύτερης ηλικίας των 50 ετών, αλλά και τα άτομα με ηλικία μικρότερη των 20 ετών χρησιμοποιούν αισθητά λιγότερο σε σχέση με τα άλλα άτομα του δείγματος το Internet Banking, όπως φαίνεται στον πίνακα και το διάγραμμα που ακολουθεί.

Πίνακας 37. Η επίδραση της ηλικίας στην συχνότητα χρήσης του Internet Banking

Πόσο συχνά	Συχνότητες	Μέσοι όροι	Τυπικές
------------	------------	------------	---------

χρησιμοποιείτε το Internet Banking;			Αποκλίσεις
<i>έως 20 ετών</i>	10	1,60	,516
<i>21-30 ετών</i>	18	2,61	,502
<i>31-40 ετών</i>	20	2,60	,503
<i>41-50 ετών</i>	21	2,38	,498
<i>πάνω από 50 ετών</i>	24	1,67	,868

$$F(4,88) = 11,308, P = 0,000 < 0,05$$

Επιπρόσθετα, σχετικά με την μεταφορά χρημάτων σε άλλο λογαριασμό, ως αιτία χρήσης των διαδικτυακών τραπεζικών διαφορών, σχεδόν όλες οι επιμέρους διαφορές των ηλικιακών ομάδων είναι στατιστικά σημαντικές, με πλέον ευδιάκριτες να είναι αυτές που έχουν να κάνουν με τα άτομα ηλικίας 31-40 ετών που την επιλέγουν συχνότερα από όλες τις άλλες ομάδες.

Πίνακας 38. Η επίδραση της ηλικίας στην ερώτηση Β6

Μεταφορά χρημάτων σε άλλο λογαριασμό	Συχνότητες	Μέσοι όροι	Τυπικές Αποκλίσεις
<i>έως 20 ετών</i>	10	1,60	,516
<i>21-30 ετών</i>	18	1,94	,236
<i>31-40 ετών</i>	16	1,06	,250
<i>41-50 ετών</i>	21	1,62	,498
<i>πάνω από 50 ετών</i>	15	1,60	,507

$$F(4,75) = 9,811, P = 0,000 < 0,05$$

Τέλος, από την μελέτη των στοιχείων του πίνακα που ακολουθεί φαίνεται ότι η δυσκολία στην χρήση αποτελεί το λιγότερο σημαντικό αίτιο για την μη χρήση του Internet Banking σε σχέση με τις υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες.

Πίνακας 39. Η επίδραση της ηλικίας στην ερώτηση B9

Δυσκολία στη χρήση του Internet Banking	Συχνότητες	Μέσοι όροι	Τυπικές Αποκλίσεις
<i>έως 20 ετών</i>	10	2,70	1,160
<i>21-30 ετών</i>	18	2,28	,669
<i>31-40 ετών</i>	20	1,55	,686
<i>41-50 ετών</i>	21	2,81	,512
<i>πάνω από 50 ετών</i>	24	2,33	1,167

$F(4,88) = 6,184, P = 0,000 < 0,05$

5.2.3. Η επίδραση της μόρφωσης.

Προκειμένου να διαπιστωθεί η επίδραση της μόρφωσης στον τρόπο απάντησης των ερωτώμενων χρησιμοποιήθηκε και στην περίπτωση αυτή, η Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA), η οποία έδειξε στατιστικά σημαντικές διαφορές στον τρόπο απάντησης των ατόμων ανάλογα με την μόρφωσή τους σε τέσσερις ερωτήσεις, οι οποίες παρουσιάζονται στην συνέχεια. Αξίζει να σημειωθεί ότι και σε αυτήν την περίπτωση, εκτός από την ANOVA, έλαβε χώρα και η Post hoc ανάλυση LSD, προκειμένου να διαπιστωθεί ακριβώς μεταξύ ποιων ομάδων υπάρχουν

στατιστικές σημαντικές διαφορές, τα αποτελέσματα της οποίας κρίθηκε σκόπιμο να παρουσιαστούν στο παράρτημα Β της παρούσας εργασίας.

Αρχικά, θα πρέπει να επισημανθεί ότι τα άτομα υποχρεωτικής εκπαίδευσης φαίνεται να χρησιμοποιούν σε μικρότερο βαθμό σε σχέση με τα άτομα που κατέχουν μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο, τα ΑΤΜ. Επιπλέον, το ίδιο φαίνεται να ισχύει και μεταξύ των ατόμων 2βάθμιας και 3βάθμιας εκπαίδευσης. Τα αποτελέσματα φαίνονται τόσο στον πίνακα που ακολουθεί, όσο και στο αντίστοιχο διάγραμμα.

Πίνακας 40. Η επίδραση της μόρφωσης στην συχνότητα χρήσης των ΑΤΜ

Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τα ΑΤΜ;	Συχνότητες	Μέσοι όροι	Τυπικές Αποκλίσεις
<i>Υποχρεωτική Εκπαίδευση</i>	5	3,00	,000
<i>Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση</i>	43	3,56	,934
<i>Τριτοβάθμια Εκπαίδευση</i>	36	3,14	,593
<i>Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό</i>	9	4,22	1,093

$$F(3,89) = 5,242, P = 0,002 < 0,05$$

Επιπλέον, θα πρέπει να επισημανθεί ότι τα άτομα που κατέχουν μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο φαίνεται να χρησιμοποιούν σε μεγαλύτερο βαθμό σε σχέση με τα υπόλοιπα άτομα, το Internet Banking, ενώ, από την άλλη πλευρά, τα άτομα υποχρεωτικής εκπαίδευσης χρησιμοποιούν αισθητά λιγότερο το Internet banking σε σχέση με τις υπόλοιπες ομάδες. Τα αποτελέσματα φαίνονται τόσο στον πίνακα που ακολουθεί, όσο και στο αντίστοιχο διάγραμμα.

Πίνακας 41. Η επίδραση της μόρφωσης στην συχνότητα χρήσης του Internet Banking

Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το	Συχνότητες	Μέσοι όροι	Τυπικές Αποκλίσεις
---	-------------------	-------------------	-------------------------------

Internet Banking;			
<i>Υποχρεωτική Εκπαίδευση</i>	5	1,00	,000
<i>Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση</i>	43	2,30	,741
<i>Τριτοβάθμια Εκπαίδευση</i>	36	2,25	,692
<i>Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό</i>	9	2,22	,667

F (3,89) =5,296, P= 0,002 <0,05

Εξάλλου, όπως φαίνεται παρακάτω, η προστασία των χρημάτων αποτελεί βασική επιλογή των ατόμων υποχρεωτικής εκπαίδευσης, ως επιχείρημα χρήσης των υπηρεσιών του Internet Banking, σε αντίθεση με τις υπόλοιπες ομάδες του δείγματος.

Πίνακας 42. Η επίδραση της μόρφωσης στην ερώτηση Β6.

Προστασία των χρημάτων σας	Συχνότητες	Μέσοι όροι	Τυπικές Αποκλίσεις
<i>Υποχρεωτική Εκπαίδευση</i>	5	1,80	,447
<i>Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση</i>	43	5,77	1,850
<i>Τριτοβάθμια Εκπαίδευση</i>	36	5,25	2,089
<i>Μεταπτυχιακό</i>	9	5,67	1,581

<i>Δίπλωμα/ Διδακτορικό</i>			
-----------------------------	--	--	--

$$F (3,89) = 6,711, P = 0,000 < 0,05$$

Τέλος, η έλλειψη γνώσης αποτελεί ένα σημαντικό λόγο μη χρήσης του Internet Banking για τα άτομα υποχρεωτικής εκπαίδευσης, σε αντίθεση με τα άτομα των άλλων ομάδων. Επίσης, στατιστικά σημαντική διαφορά εντοπίζεται και ανάμεσα στα άτομα 2βάθμιας και 3βάθμιας εκπαίδευσης, με τα πρώτα να θεωρούν την αιτία αυτή λιγότερο σημαντική, σε σχέση με τα άτομα της δεύτερης ομάδας. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα και το διάγραμμα που ακολουθεί.

Πίνακας 43. Η επίδραση της μόρφωσης στην ερώτηση B9.

Έλλειψη γνώσης των υπηρεσιών και των οφελών του Internet Banking	Συχνότητες	Μέσοι όροι	Τυπικές Αποκλίσεις
<i>Υποχρεωτική Εκπαίδευση</i>	5	4,80	,447
<i>Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση</i>	43	2,49	1,099
<i>Τριτοβάθμια Εκπαίδευση</i>	36	2,97	,971
<i>Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό</i>	9	3,00	1,414

$$F (3,89) = 7,490, P = 0,000 < 0,05$$

Συμπεράσματα

Η επανάσταση στις τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας κατέστη κεντρική στις εξελίξεις στον κλάδο των τραπεζικών και των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Οι περισσότεροι αναλυτές της τραπεζικής βιομηχανίας περιλαμβάνουν την τεχνολογική αλλαγή ως έναν από τους σημαντικούς παράγοντες που αποτελούν τη βάση της δυναμικής της δομής και της απόδοσης της τραπεζικής βιομηχανίας. Με αυτήν την έννοια, το γεγονός ότι τα τελευταία χρόνια διαρκώς διευρύνεται η χρήση των μέσων ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα, αποτελεί μια πραγματικότητα, η οποία, καθώς αποτυπώνεται στα στοιχεία των διαχρονικών ερευνών της Τράπεζας της Ελλάδας, δεν είναι δυνατόν να αγνοούν οι ελληνικές τράπεζες.

Με αυτήν την έννοια, έρευνες που συμβάλλουν στην κατανόηση των απόψεων των πελατών για την ηλεκτρονική τραπεζική, είναι χρήσιμες καθώς δίνουν εργαλεία ανάλυσης της συμπεριφοράς των πελατών στις τράπεζες, ώστε αυτές να εξειδικεύσουν στο μέλλον τα εργαλεία προώθησής τους σε αυτούς. Υπό αυτό το πρίσμα, και η παρούσα έρευνα που έλαβε χώρα στα πλαίσια της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι ιδιαίτερα χρήσιμη, προς αυτήν την κατεύθυνση.

Επιπλέον, θα πρέπει να σημειωθεί ότι σχετικά με το πρώτο ερευνητικό ερώτημα που διερευνούσε τις απόψεις των ερωτώμενων σχετικά με την χρήση, αλλά και την μη χρήση των διαδικτυακών τραπεζικών υπηρεσιών, τα ευρήματα της παρούσας έρευνας συγκλίνουν με άλλες έρευνες που έχουν γίνει κατά το παρελθόν. Αναλυτικότερα, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, το πλέον σημαντικό πλεονέκτημα του internet banking είναι η 24ωρη εξυπηρέτηση, ενώ ακολουθούν με μικρή διαφορά, η άμεση εξυπηρέτηση και η αποφυγή των ουρών μπροστά στα γκισέ των τραπεζών. Στα ίδια συμπεράσματα καταλήγει και η έρευνα των Bojan et al. (2010), η οποία ασχολείται με τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Εξάλλου, όπως έδειξε η παρούσα έρευνα, οι δημογραφικοί παράγοντες παίζουν καθοριστικό ρόλο στον βαθμό υιοθέτησης της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αναλυτικότερα, οι γυναίκες χρησιμοποιούν πιο συχνά από τους άντρες το Phone Banking, ενώ δίνουν μεγαλύτερη σημασία στην αξιοπιστία των διαδικτυακών συναλλαγών. Επιπλέον, θεωρούν ότι έχουν επαρκή ενημέρωση για το Internet Banking και θα το χρησιμοποιούν στο μέλλον σε μεγαλύτερο βαθμό σε σχέση με τους άντρες, οι οποίοι, θεωρούν πιο σημαντική σε σχέση με τις γυναίκες, την έλλειψη γνώσης των υπηρεσιών και των οφελών του Internet Banking, ως επιχείρημα για την μη

χρήση του. Ωστόσο, τα ευρήματα αυτά διαφωνούν με τις έρευνες των Tarhimi et al. (2015) και του Abu- Shanab (2016), σύμφωνα με τους οποίους το φύλο δεν είναι ξεκάθαρος προβλεπτικός παράγοντας της υιοθέτησης νέων τεχνολογικών εφαρμογών γενικά και ειδικά, του internet banking.

Εξάλλου, η επίδραση της ηλικίας φάνηκε από την έρευνα να παίζει κάποιο ρόλο στις συνήθειες και τις απόψεις των ερωτώμενων, όπως και το επίπεδο εκπαίδευσης. Σύμφωνα με έρευνες της διεθνούς βιβλιογραφίας, το επίπεδο εκπαίδευσης φαίνεται να παίζει ρόλο στην ταχύτητα υιοθέτησης νέων τεχνολογικών εφαρμογών (Amin, 2007), ωστόσο, δεν φαίνεται να παίζει κάποιο ιδιαίτερο ρόλο όταν έχει εμπεδωθεί κοινωνικά μια νέα τάση (Perera, 2018). Με αυτήν την έννοια, σε τελική ανάλυση θα πρέπει να σημειωθεί ότι η ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα, παρά τα σημαντικά βήματα ανάπτυξης της που κυρίως έλαβαν χώρα από το 2015 και έπειτα, βρίσκεται σε σχετικά αρχικό στάδιο και αναμένεται συνεχώς τα επόμενα χρόνια να αναπτύσσεται με γρήγορους ρυθμούς.

Βιβλιογραφία

Abor, J. (2005). Technological Innovations and Banking in Ghana: An Evaluation of Customers' Perceptions. *Ife Psychologia*. 13(1): 170-187.

Abu- Shanab, E. (2016). Would Gender, Education and Age influence Internet Banking Adoption constructs in Jordan? *International Journal of WWW/ Internet*. 13(2): 69-82.

Amin, H. (2007). Internet Banking Adoption among Young Intellectuals. *Journal of Internet Banking and Commerce*. 12(3): 12-24.

Banzal, S. (2010). Mobile Banking & M-Commerce and Related Issues. Available at: <http://www.123seminaronly.com/Seminar-Reports/026/36663615-25-Mobile-Banking-M-Commerce-15-03.pdf>. [2/1/2018].

Beck, T., Carletti, E., Goldstein, I. (2014). Financial Institutions, Markets and Regulations: A survey. Available at: <http://www.coeure.eu/wp-content/uploads/Financial-Institutions-Markets-and-Regulation.pdf>. [16/12/2018].

Benamati, S., Serva, A. (2007). Trust and distrust in online banking: Their role in developing countries. *Information Technology for Development*. 13(2):161-175.

Bestavros, A. (2000). Banking industry walks ‘tightrope’ in personalization of web services. *Bank Systems and Technology*. 37(1):54–56.

Black, J., Lockett, A., Ennew, C., Winklhofer, H., McKechnie, S. (2002). Modeling customer choice of distribution channels: an illustration from financial services. *International Journal of Bank Marketing*. 20(4):161-173.

Bojan, D., Mutu, S., Dragos, P. (2010). Electronic Banking. Advantages for Financial Services Delivery. *Annals of the University of Oradea: Economic Science*. 1: 672-679.

Chen, Y., Hitt, M. (2002). Measuring switching costs and the determinants of customer retention in internet-enabled businesses: a study of the online brokerage Industry. *Information Systems Research*. 13(3):255-274.

Daniel, E. (1999). Provision of electronic banking in the UK and the Republic of Ireland. *International Journal of Bank Marketing*. 17(2):72-83.

Durkin, M. (2004). In search of the internet-banking customer: exploring the use of decision styles. *International Journal of Bank Marketing*. 22(7):484-503.

Fain, D., Roberts, L. (1997). Technology vs. consumer behavior: the battle for the financial services customer. *Journal of Direct Marketing*. 11(1):44-54.

Fisher, L. (1998). The Innovation Incubator: Technology Transfer at Stanford University. Available at: <https://www.strategy-business.com/article/13494?gko=e8e48>. [1/1/2019].

Furst, K., Lang, W., Nolle, D. (1998). Technological Innovation in Banking and Payments: Industry Trends and Implications for Banks. *Quarterly Journal*. 17(3): 22-33.

Gurley, J., Shaw, E. (1960). *Money in a Theory of Finance*. Washington D.C., USA: Brookings Institution.

Hackethall, A., Tyrell, M. (1999). Complementarity and Financial Systems – A Theoretical Approach. University of Frankfurt. *Working Paper Series: Finance and Accounting*. No10.

Heinonen, K. (2004). Reconceptualizing customer perceived value: the value of time and place. *Managing Service Quality: An International Journal*. 14(2/3):205-215.

Hesson, M., Alameed, H. (2007). Online security evaluation process for new e- services. *Business Process Management Journal*. 13(2):223–246.

Hoffman, D., Bateson, J. (1997). *Essentials of Service Marketing*. New York, USA: Dryden Press.

Hua, G. (2009). An experimental investigation of online banking adoption in China. *The Journal of Internet Banking and Commerce*. 14(1):1-12.

Khan, M. (2010) An empirical study of ATM service quality and customer satisfaction in Pakistani banks. *European Journal of Social Sciences*. 13(3): 333–344.

Leow, H. (1999). New Distribution Channels in banking Services. *Banker's Journal Malaysia*. 110:48-56.

- Levine, R. (1997). Financial Development and Economic Growth: Views and Agenda. *Journal of Economic Literature*. 35: 688-726.
- McInish, T. (2000). *Capital markets: a global perspective*. Boston, USA: Blackwell Publishers.
- Merton, R. C. (1990). The Financial System and Economic Performance. *Journal of Financial Services Research*. 4: 263-300.
- Mishkin, F., Eakins, S. (2000). *Financial markets and institutions*. Reading: Addison-Wesley.
- Mustafa, S. (2018). E-Payment Technology Effect on Bank Performance in Emerging Economies—Evidence from Nigeria. *Journal of Open Innovation*. 4(43): 1-14.
- Nor, K., Pearson, J. (2008). An exploratory study into the adoption of internet banking in a developing country: Malaysia. *Journal of Internet Commerce*. 7(1):29-73.
- Perera, A. (2018). The Factors Influencing On the Customer Adoption of Internet Banking System Special Reference to the Sampath Bank in Colombo District. *International Journal of Scientific and Research Publications*. 8(2): 83-108.
- Quelch, J., Klein, L. (1996). The Internet and International Marketing. *Sloan Management Review*. 37(3): 60-75.
- Ragoobur, T., Ayrga, A. (2011). Is Mauritius ready to e-bank? From a customer and banking perspective. *Journal of Internet Banking and Commerce*. 16(1):1-17.

Sathye. M.(1999). Adoption of Internet banking by Australian consumers: an empirical Investigation. *International Journal of Bank Marketing*. 17(7):324-334.

Saunders, A., Cornett, M. (2001). *Financial markets and institutions*. New York, USA: McGraw-Hill.

Scholtens, B., Wensveen, D. (2003). The theory of financial intermediation: An essay on what it does (not) explain. Available at: https://www.suerf.org/docx/s_903ce9225fca3e988c2af215d4e544d3_143_suerf.pdf3. [15/15/2018].

Srijumpa, R., Speece, M., Paul, H. (2002). Satisfaction drivers for internet service technology among stock brokerage customers in Thailand. *Journal of Financial Services Marketing*. 6(3):240-253.

Tarhini, A., Masadeh, R., Abbasi, M. (2015). A Critical Review of Theories and Models of Technology Adoption and Acceptance in Information System Research. *International Journal of Technology Diffusion*. 6(4), 1-20.

Wang. S., Wang, M., Lin. H., Tang. T. (2003). Determinants of user acceptance of internet banking: an empirical study. *International Journal of Service Industry Management*. 14(5):501-519.

Zafar, M., Zaheer, A., Rehman, K. (2011). Impact of online service quality on customer satisfaction in banking sector of Pakistan. *African Journal of Business Management*. 5(30):11786-11793.

Τράπεζα της Ελλάδας (2018). Επισκόπηση του Ελληνικού Χρηματοπιστωτικού Συστήματος.

Διατίθεται

στον

διαδικτυακό

τόπο:

https://www.bankofgreece.gr/BogEkdoseis/%CE%95%CE%A0%CE%99%CE%A3%CE%9A%CE%9F%CE%A0%CE%97%CE%A3%CE%97_%CE%95%CE%9B%CE%9B%CE%97%CE%9D%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A5_%CE%A7%CE%A1%CE%97%CE%9C%CE%91%CE%A4%CE%9F%CE%A0%CE%99%CE%A3%CE%A4%CE%A9%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A5_%CE%A3%CE%A5%CE%A3%CE%A4%CE%97%CE%9C%CE%91%CE%A4%CE%9F%CE%A3_%CE%9D%CE%9F%CE%95_2018.pdf [14/1/2019].

Παράρτημα Α

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας

Ερωτηματολόγιο

Το παρόν ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος πτυχιακής εργασίας. Σκοπός της μελέτης είναι η διερεύνηση των παραγόντων που επηρεάζουν την χρήση των καινοτόμων τραπεζικών προϊόντων και κυρίως του Internet Banking από τους καταναλωτές. Το ερωτηματολόγιο είναι ΑΝΩΝΥΜΟ και τα στοιχεία που θα προκύψουν είναι απολύτως εμπιστευτικά. Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη πολύτιμη συνεργασία.

A. Δημογραφικά χαρακτηριστικά

• Φύλο:	Άντρας		Γυναίκα	
---------	--------	--	---------	--

• Ηλικία:	
έως 20 ετών	
21-30 ετών	
31-40 ετών	
41-50 ετών	
51-60 ετών	
πάνω από 60 ετών	

• Οικογενειακή κατάσταση:	
Άγαμος/η	
Έγγαμος/η	
Διαζευγμένος/η	

• Μορφωτικό επίπεδο:	
Υποχρεωτική Εκπαίδευση	
Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Λύκειο)	
Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)	
Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό	

• Εργασιακή κατάσταση:	
Άνεργος/ οικιακά	
Περιστασιακά απασχολούμενος	
Ιδιωτικός υπάλληλος	
Δημόσιος υπάλληλος	
Ελεύθερος επαγγελματίας	
Επιχειρηματίας	
Εισοδηματίας	

• Μηνιαίο ατομικό εισόδημα:			
έως 400€		1.601€ - 2.000€	
401€-800€		2.001€ - 2.400€	
801€-1.200€		2.401€ - 2.800€	
1.201€-1.600€		2.801€ και άνω	

B. Τραπεζικές συναλλαγές

- Πόσο συχνά πραγματοποιείτε συναλλαγές με Τράπεζες;

Ποτέ	☐
1 φορά τον μήνα	☐
2-3 φορές το μήνα	☐
1 φορά την εβδομάδα	☐
2-3 φορές την εβδομάδα	☐
Καθημερινά	☐

- Γνωρίζετε για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω:

	ΝΑΙ	ΟΧΙ
ATM	☐	☐
Internet Banking	☐	☐
Phone Banking	☐	☐
Mobile Banking	☐	☐

- Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε καθέναν από τους παρακάτω τρόπους τραπεζικών συναλλαγών.

	Ποτέ	Σπάνια	Αρκετά συχνά	Πολύ συχνά	Πάντα
ATM	☐	☐	☐	☐	☐
Internet Banking	☐	☐	☐	☐	☐
Phone Banking	☐	☐	☐	☐	☐
Mobile Banking	☐	☐	☐	☐	☐

- Σημειώστε με σειρά σημαντικότητας (ξεκινώντας από το 1= το πιο σημαντικό έως 7= το λιγότερο σημαντικό) πόσο σημαντικό είναι για σας το καθένα από τα παρακάτω πλεονεκτήματα, του *Internet Banking*:

	Σειρά
Αξιοπιστία	
Ασφάλεια	
Προστασία των χρημάτων σας	
Εξοικονόμηση χρόνου	
Αποφυγή ουρών	
Άμεση εξυπηρέτηση	
24ωρη εξυπηρέτηση	

- Πόσο καιρό χρησιμοποιείτε το Internet Banking;

Δεν χρησιμοποιώ	
Εξάμηνο	
Ένα χρόνο	
Δύο χρόνια	
> από δύο χρόνια	

- Για ποιους λόγους χρησιμοποιείτε το Internet Banking; (Μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από μία απαντήσεις)

Δεν χρησιμοποιώ το Internet Banking	
Ενημέρωση υπολοίπου	
Μεταφορά χρημάτων σε άλλο λογαριασμό	
Πληρωμή λογαριασμών (ΔΕΗ, ΟΤΕ κλπ.)	
Πάγιες εντολές	
Άλλο...	

- Θεωρείτε τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet Banking ασφαλείς;

Καθόλου	Λίγο	Αδιάφορο	Πολύ	Πάρα πολύ

- Είστε ευχαριστημένοι από τη χρήση του Internet Banking;

ΝΑΙ		ΟΧΙ	
-----	--	-----	--

- Σημειώστε με X πόσο σημαντικό είναι για σας καθένα από τα παρακάτω, ώστε να μην επιλέγετε το Internet Banking για τις συναλλαγές σας: «Σημειώστε σε ποιο βαθμό καθένα από τα παρακάτω αποτελούν αρνητικά στοιχεία στη χρήση του»

	Καθόλου	Λίγο	Αδιάφορο	Πολύ	Πάρα πολύ
Έλλειψη γνώσης των υπηρεσιών και των οφελών του Internet Banking					
Δυσκολία στη χρήση του Internet Banking					
Φόβος ως προς την ασφάλεια των συναλλαγών					
Δυσκολία προσαρμογής σε νέες μεθόδους τραπεζικών συναλλαγών					
Μη διαθεσιμότητα ηλεκτρονικού υπολογιστή και Internet					
Έλλειψη διαπροσωπικής επικοινωνίας					

- Θεωρείτε ότι έχετε επαρκή ενημέρωση για το Internet Banking;

ΝΑΙ		ΟΧΙ	
-----	--	-----	--

- Θα χρησιμοποιούσατε ή θα συνεχίσετε να χρησιμοποιείται στο μέλλον το Internet Banking;

ΝΑΙ		ΟΧΙ	
-----	--	-----	--

Παράρτημα Β

Οι ad hoc έλεγχοι LSD

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) Μορφωτικό επίπεδο	(J) Μορφωτικό επίπεδο	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τα ΑΤΜ;	Υποχρεωτική Εκπαίδευση	Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Λύκειο)	-,558	,383	,149	-1,32	,20
		Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)	-,139	,387	,720	-,91	,63
		Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό	-1,222*	,452	,008	-2,12	-,32

	Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Λύκειο)	Υποχρεωτική Εκπαίδευση	,558	,383	,149	-,20	1,32
		Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)	,419*	,183	,024	,06	,78
		Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό	-,664*	,297	,028	-1,25	-,07
	Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)	Υποχρεωτική Εκπαίδευση	,139	,387	,720	-,63	,91
		Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Λύκειο)	-,419*	,183	,024	-,78	-,06
		Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό	-1,083*	,302	,001	-1,68	-,48
	Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό	Υποχρεωτική Εκπαίδευση	1,222*	,452	,008	,32	2,12
		Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Λύκειο)	,664*	,297	,028	,07	1,25
		Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)	1,083*	,302	,001	,48	1,68

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) Μορφωτικό επίπεδο	(J) Μορφωτικό επίπεδο	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Internet Banking;	Υποχρεωτική Εκπαίδευση	Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Λύκειο)	-1,302	,330	,000	-1,96	-,65
		Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)	-1,250	,333	,000	-1,91	-,59
		Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό	-1,222*	,389	,002	-2,00	-,45
	Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Λύκειο)	Υποχρεωτική Εκπαίδευση	1,302	,330	,000	,65	1,96
		Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)	,052*	,158	,741	-,26	,37
		Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό	,080*	,256	,755	-,43	,59
	Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	Υποχρεωτική Εκπαίδευση	1,250	,333	,000	,59	1,91

	(ΑΕΙ, ΤΕΙ)	Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Λύκειο)	-,052*	,158	,741	-,37	,26
		Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό	,028*	,260	,915	-,49	,54
		Υποχρεωτική Εκπαίδευση	1,222*	,389	,002	,45	2,00
	Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό	Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Λύκειο)	-,080*	,256	,755	-,59	,43
		Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)	-,028*	,260	,915	-,54	,49

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) Μορφωτικό επίπεδο	(J) Μορφωτικό επίπεδο	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Προστασία των χρημάτων σας	Υποχρεωτική Εκπαίδευση	Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Λύκειο)	-3,967	,892	,000	-5,74	-2,19

		Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)	-3,450	,901	,000	-5,24	-1,66
		Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό	-3,867*	1,053	,000	-5,96	-1,77
		Υποχρεωτική Εκπαίδευση	3,967	,892	,000	2,19	5,74
	Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Λύκειο)	Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)	,517*	,426	,228	-,33	1,36
		Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό	,101*	,692	,885	-1,27	1,48
		Υποχρεωτική Εκπαίδευση	3,450	,901	,000	1,66	5,24
	Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)	Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Λύκειο)	-,517*	,426	,228	-1,36	,33
		Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό	-,417*	,704	,555	-1,81	,98
		Υποχρεωτική Εκπαίδευση	3,867*	1,053	,000	1,77	5,96
	Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό	Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Λύκειο)	-,101*	,692	,885	-1,48	1,27

	Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)	,417*	,704	,555	-,98	1,81
--	--------------------------------------	-------	------	------	------	------

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) Μορφωτικό επίπεδο	(J) Μορφωτικό επίπεδο	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Εξοικονόμηση χρόνου	Υποχρεωτική Εκπαίδευση	Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Λύκειο)	,809	,315	,012	,18	1,44
		Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)	,433	,318	,177	-,20	1,07
		Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό	1,156*	,372	,003	,42	1,89
	Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Λύκειο)	Υποχρεωτική Εκπαίδευση	-,809	,315	,012	-1,44	-,18
		Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)	-,376*	,151	,014	-,68	-,08

	Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)	Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό	,346*	,244	,160	-,14	,83
		Υποχρεωτική Εκπαίδευση	-,433	,318	,177	-1,07	,20
		Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Λύκειο)	,376*	,151	,014	,08	,68
	Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό	Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό	,722*	,248	,005	,23	1,22
		Υποχρεωτική Εκπαίδευση	-1,156*	,372	,003	-1,89	-,42
		Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Λύκειο)	-,346*	,244	,160	-,83	,14
		Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)	-,722*	,248	,005	-1,22	-,23

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) Μορφωτικό επίπεδο	(J) Μορφωτικό επίπεδο	Mean Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval
--------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------	------------	------	-------------------------

			(I-J)			Lower Bound	Upper Bound
Έλλειψη γνώσης των υπηρεσιών και των οφελών του Internet Banking	Υποχρεωτική Εκπαίδευση	Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Λύκειο)	2,312	,502	,000	1,31	3,31
		Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)	1,828	,507	,001	,82	2,84
		Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό	1,800*	,593	,003	,62	2,98
	Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Λύκειο)	Υποχρεωτική Εκπαίδευση	-2,312	,502	,000	-3,31	-1,31
		Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)	-,484*	,240	,047	-,96	-,01
		Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό	-,512*	,390	,192	-1,29	,26
	Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)	Υποχρεωτική Εκπαίδευση	-1,828	,507	,001	-2,84	-,82
		Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Λύκειο)	,484*	,240	,047	,01	,96
		Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό	-,028*	,396	,944	-,81	,76

Μεταπτυχιακό Δίπλωμα/ Διδακτορικό	Υποχρεωτική Εκπαίδευση	-1,800*	,593	,003	-2,98	-,62
	Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Λύκειο)	,512*	,390	,192	-,26	1,29
	Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)	,028*	,396	,944	-,76	,81

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) Ηλικία	(J) Ηλικία	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Πόσο συχνά πραγματοποιείτε συναλλαγές με Τράπεζες;	έως 20 ετών	21-30 ετών	-1,778*	,409	,000	-2,59	-,96
		31-40 ετών	-1,350*	,402	,001	-2,15	-,55
		41-50 ετών	-,429	,399	,285	-1,22	,36
		πάνω απο 50 ετών	-,542	,391	,169	-1,32	,23
	21-30 ετών	έως 20 ετών	1,778*	,409	,000	,96	2,59

		31-40 ετών	,428	,337	,208	-,24	1,10
		41-50 ετών	1,349*	,333	,000	,69	2,01
		πάνω απο 50 ετών	1,236*	,324	,000	,59	1,88
		έως 20 ετών	1,350*	,402	,001	,55	2,15
	31-40 ετών	21-30 ετών	-,428	,337	,208	-1,10	,24
		41-50 ετών	,921*	,324	,006	,28	1,57
		πάνω απο 50 ετών	,808*	,314	,012	,18	1,43
		έως 20 ετών	,429	,399	,285	-,36	1,22
	41-50 ετών	21-30 ετών	-1,349*	,333	,000	-2,01	-,69
		31-40 ετών	-,921*	,324	,006	-1,57	-,28
		πάνω απο 50 ετών	-,113	,310	,716	-,73	,50
		έως 20 ετών	,542	,391	,169	-,23	1,32
	πάνω απο 50 ετών	21-30 ετών	-1,236*	,324	,000	-1,88	-,59
		31-40 ετών	-,808*	,314	,012	-1,43	-,18

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) Ηλικία	(J) Ηλικία	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Πόσο συχνά πραγματοποιείτε συναλλαγές με Τράπεζες;	πάνω απο 50 ετών	41-50 ετών	,113*	,310	,716	-,50	,73
		21-30 ετών	,044*	,159	,781	-,27	,36
		31-40 ετών	-,050	,156	,750	-,36	,26
		έως 20 ετών	-,186	,155	,234	-,49	,12
		πάνω απο 50 ετών	-,525*	,152	,001	-,83	-,22
	έως 20 ετών	έως 20 ετών	-,044	,159	,781	-,36	,27
		31-40 ετών	-,094*	,131	,473	-,35	,17
		41-50 ετών	-,230*	,130	,079	-,49	,03
		πάνω απο 50 ετών	-,569*	,126	,000	-,82	-,32
		έως 20 ετών	,050	,156	,750	-,26	,36
Γνωρίζετε για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω Mobile Banking	21-30 ετών	21-30 ετών	,094*	,131	,473	-,17	,35
		31-40 ετών	-,094*	,131	,473	-,35	,17
		41-50 ετών	-,230*	,130	,079	-,49	,03
		πάνω απο 50 ετών	-,569*	,126	,000	-,82	-,32
		έως 20 ετών	,050	,156	,750	-,26	,36
	31-40 ετών	31-40 ετών	-,094*	,131	,473	-,35	,17
		41-50 ετών	-,230*	,130	,079	-,49	,03
		πάνω απο 50 ετών	-,569*	,126	,000	-,82	-,32
		έως 20 ετών	,050	,156	,750	-,26	,36
		21-30 ετών	,094*	,131	,473	-,17	,35

	41-50 ετών	41-50 ετών	-,136*	,126	,284	-,39	,11
		πάνω απο 50 ετών	-,475	,122	,000	-,72	-,23
		έως 20 ετών	,186*	,155	,234	-,12	,49
		21-30 ετών	,230*	,130	,079	-,03	,49
	πάνω απο 50 ετών	31-40 ετών	,136	,126	,284	-,11	,39
		πάνω απο 50 ετών	-,339	,120	,006	-,58	-,10
		έως 20 ετών	,525*	,152	,001	,22	,83
		21-30 ετών	,569*	,126	,000	,32	,82

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) Ηλικία	(J) Ηλικία	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Γνωρίζετε για τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω Mobile Banking	πάνω απο 50 ετών	31-40 ετών	,475*	,122	,000	,23	,72
		41-50 ετών	,339*	,120	,006	,10	,58
Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το	έως 20 ετών	21-30 ετών	-1,011	,244	,000	-1,50	-,53

Internet Banking;	21-30 ετών	31-40 ετών	-1,000	,240	,000	-1,48	-,52
		41-50 ετών	-,781*	,238	,001	-1,25	-,31
		πάνω απο 50 ετών	-,067	,233	,776	-,53	,40
		έως 20 ετών	1,011*	,244	,000	,53	1,50
		31-40 ετών	,011*	,201	,956	-,39	,41
		41-50 ετών	,230*	,199	,250	-,17	,63
		πάνω απο 50 ετών	,944	,193	,000	,56	1,33
		έως 20 ετών	1,000*	,240	,000	,52	1,48
	31-40 ετών	21-30 ετών	-,011*	,201	,956	-,41	,39
		41-50 ετών	,219	,194	,261	-,17	,60
		πάνω απο 50 ετών	,933*	,188	,000	,56	1,31
	41-50 ετών	έως 20 ετών	,781*	,238	,001	,31	1,25
		21-30 ετών	-,230	,199	,250	-,63	,17
		31-40 ετών	-,219	,194	,261	-,60	,17
		πάνω απο 50 ετών	,714*	,185	,000	,35	1,08

	πάνω απο 50 ετών	έως 20 ετών	,067*	,233	,776	-,40	,53
--	------------------	-------------	-------	------	------	------	-----

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) Ηλικία	(J) Ηλικία	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Internet Banking;	πάνω απο 50 ετών	21-30 ετών	-,944*	,193	,000	-1,33	-,56
		31-40 ετών	-,933*	,188	,000	-1,31	-,56
		41-50 ετών	-,714	,185	,000	-1,08	-,35
	έως 20 ετών	21-30 ετών	-,344	,163	,038	-,67	-,02
		31-40 ετών	,538*	,167	,002	,21	,87
		41-50 ετών	-,019	,159	,905	-,34	,30
Μεταφορά χρημάτων σε άλλο λογαριασμό	21-30 ετών	πάνω απο 50 ετών	,000*	,169	1,000	-,34	,34
		έως 20 ετών	,344*	,163	,038	,02	,67
		31-40 ετών	,882*	,142	,000	,60	1,17
		41-50 ετών	,325	,133	,017	,06	,59

31-40 ετών	πάνω απο 50 ετών	,344*	,145	,020	,06	,63
	έως 20 ετών	-,538*	,167	,002	-,87	-,21
	21-30 ετών	-,882	,142	,000	-1,17	-,60
	41-50 ετών	-,557*	,137	,000	-,83	-,28
	πάνω απο 50 ετών	-,538*	,149	,001	-,83	-,24
	έως 20 ετών	,019	,159	,905	-,30	,34
	21-30 ετών	-,325	,133	,017	-,59	-,06
	31-40 ετών	,557*	,137	,000	,28	,83
41-50 ετών	πάνω απο 50 ετών	,019*	,140	,892	-,26	,30

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) Ηλικία	(J) Ηλικία	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Μεταφορά χρημάτων σε άλλο λογαριασμό	πάνω απο 50 ετών	έως 20 ετών	,000*	,169	1,000	-,34	,34
		21-30 ετών	-,344*	,145	,020	-,63	-,06

Δυσκολία στη χρήση του Internet Banking	έως 20 ετών	31-40 ετών	,538	,149	,001	,24	,83
		41-50 ετών	-,019	,140	,892	-,30	,26
		21-30 ετών	,422*	,340	,217	-,25	1,10
		31-40 ετών	1,150	,333	,001	,49	1,81
		41-50 ετών	-,110*	,331	,741	-,77	,55
		πάνω απο 50 ετών	,367*	,324	,261	-,28	1,01
	21-30 ετών	έως 20 ετών	-,422*	,340	,217	-1,10	,25
		31-40 ετών	,728	,280	,011	,17	1,28
		41-50 ετών	-,532*	,277	,058	-1,08	,02
		πάνω απο 50 ετών	-,056*	,268	,837	-,59	,48
	31-40 ετών	έως 20 ετών	-1,150	,333	,001	-1,81	-,49
		21-30 ετών	-,728*	,280	,011	-1,28	-,17
		41-50 ετών	-1,260*	,269	,000	-1,79	-,72
		πάνω απο 50 ετών	-,783	,261	,003	-1,30	-,27
	41-50 ετών	έως 20 ετών	,110	,331	,741	-,55	,77

	21-30 ετών	,532*	,277	,058	-,02	1,08
	31-40 ετών	1,260*	,269	,000	,72	1,79

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) Ηλικία	(J) Ηλικία	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Δυσκολία στη χρήση του Internet Banking	41-50 ετών	πάνω απο 50 ετών	,476*	,257	,068	-,04	,99
		έως 20 ετών	-,367*	,324	,261	-1,01	,28
	πάνω απο 50 ετών	21-30 ετών	,056	,268	,837	-,48	,59
		31-40 ετών	,783	,261	,003	,27	1,30
		41-50 ετών	-,476*	,257	,068	-,99	,04