

Η ΧΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΣΗΜΕΡΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

ΒΟΣΙΟΥ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Σύμφωνα με την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών ως ηλεκτρονική τραπεζική χαρακτηρίζεται «οποιαδήποτε εμπορική συναλλαγή που διεξάγεται μεταξύ της τράπεζας και των πελατών της διαμέσου ηλεκτρονικών δικτύων και βοηθάει ή οδηγεί στην πώληση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών».

Οι τραπεζικές συναλλαγές, ανάλογα με το μέσο ή το κανάλι που χρησιμοποιείται για να πραγματοποιηθούν, διακρίνονται σε :

- ▶ Χρήση ATM (μηχανήματα αυτόματης ανάληψης)
- ▶ Internet banking (τραπεζική μέσω διαδικτύου)
- ▶ Phone banking (τραπεζική μέσω τηλεφώνου)
- ▶ Mobile banking (τραπεζική μέσω κινητού)

Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΩΝ ΙΔΙΩΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

- ▶ Εξυπηρέτηση και διαθεσιμότητα 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα
- ▶ Εξοικονόμηση χρόνου
- ▶ Online παρακολούθηση τραπεζικών προϊόντων
- ▶ Πραγματοποίηση συναλλαγών από οποιαδήποτε τοποθεσία
- ▶ Δημιουργία οικολογικής συνείδησης
- ▶ Μικρότερο κόστος συναλλαγών
- ▶ Τηλεφωνική/ηλεκτρονική υποστήριξη

ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

- ▶ Ελλιπής αίσθηση ασφάλειας
- ▶ Δυσκολία στον χειρισμό
- ▶ Ανασφάλεια και έλλειψη εμπιστοσύνης

Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

- ▶ Μείωση λειτουργικού κόστους
- ▶ Αυτοματοποίηση διαδικασιών
- ▶ Προσέγγιση νέων πελατών
- ▶ Ενίσχυση της αφοσίωσης των πελατών
- ▶ Δημιουργία καλής φήμης

ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

- ▶ Υψηλό αρχικό κόστος εγκατάστασης
- ▶ Ασφάλεια συναλλαγών
- ▶ Μη εξοικείωση χρηστών

Συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής στις ελληνικές τράπεζες

- ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
- ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ
- ΤΡΑΠΕΖΑ EUROBANK
- ΤΡΑΠΕΖΑ ALPHA

ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ

- ▶ Ενημέρωση υπολοίπου και τελευταίων κινήσεων των λογαριασμών
- ▶ Μεταφορά ποσών από έναν λογαριασμό σε τρίτο
- ▶ Πληρωμές δημοσίου/ΔΕΚΟ/λογαριασμών
- ▶ Χρηματιστηριακές συναλλαγές
- ▶ Αιτήσεις

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ CAPITAL CONTROLS

Η Ελλάδα, στις 20 Ιουλίου του 2015, ήρθε αντιμέτωπη με μία νέα τραπεζική πραγματικότητα και την επιβολή των capital controls. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα όλο και περισσότεροι Έλληνες να προσπαθούν να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους με πλαστικό χρήμα.

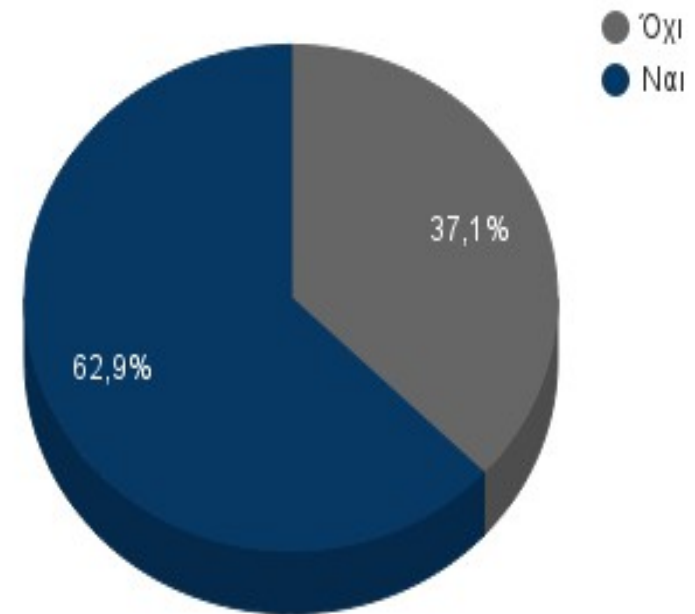
Πραγματοποιήθηκε έρευνα μέσω της οποίας διαπιστώθηκε σημαντική αύξηση των συναλλαγών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Πιο συγκεκριμένα υπάρχει ουσιαστική αύξηση στις υπηρεσίες: μεταφορά χρημάτων (73%), ενημέρωση υπολοίπου (70%), πληρωμή λογαριασμών (60%).

Συμπερασματικά, η τραπεζική αργία αναβάθμισε το διαδίκτυο ως βασικό κανάλι εκτέλεσης των περιορισμένων συναλλαγών.

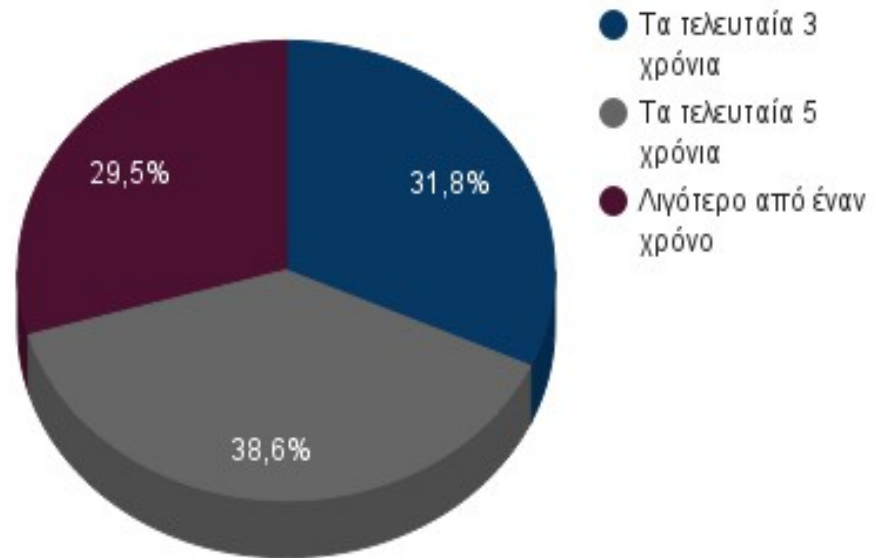
ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

- ▶ Να εξετάσει πόσοι καταναλωτές χρησιμοποιούν το e-banking
- ▶ Να εξετάσει αν όλες οι μορφές της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι γνωστές
- ▶ Να καταγράψει πόσο καιρό και πόσο συχνά χρησιμοποιούν οι καταναλωτές το e-banking
- ▶ Να μελετήσει πόσο άνετα και ασφαλείς νιώθουν χρησιμοποιώντας τις υπηρεσίες
- ▶ Να διαπιστώσει τους λόγους που το χρησιμοποιούν
- ▶ Να διαπιστώσει τους λόγους που δεν το χρησιμοποιούν

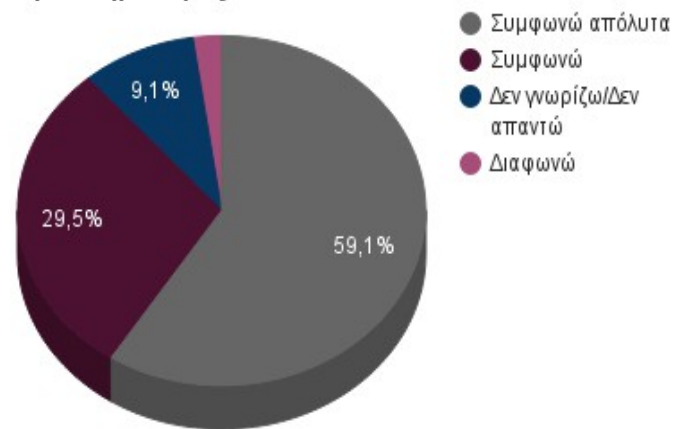
7.Είστε χρήστης του Internet Banking;



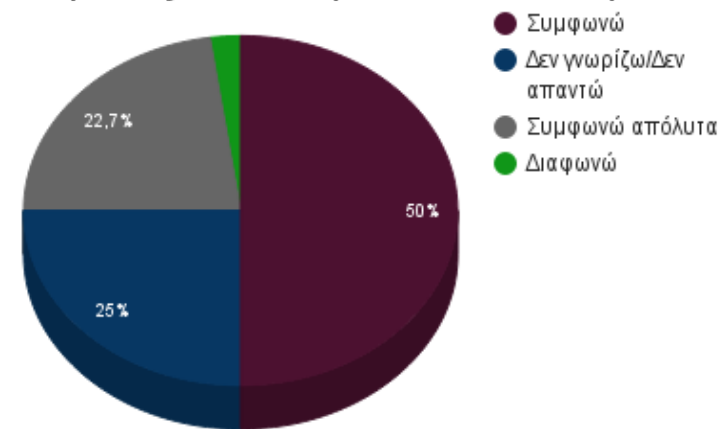
8.Πόσο καιρό χρησιμοποιείτε το Internet Banking;



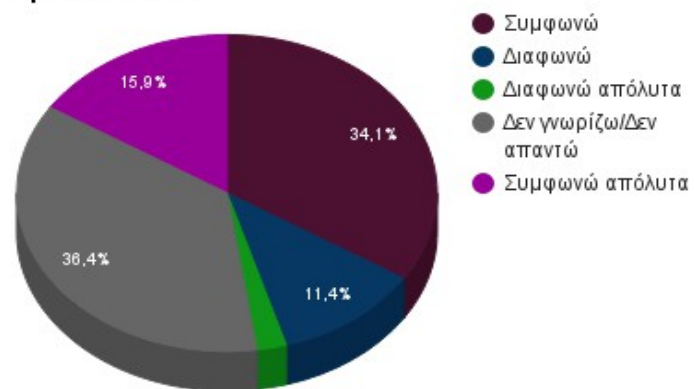
11.Νιώθω άνετα να χρησιμοποιώ αυτές τις υπηρεσίες για τις οικονομικές μου δραστηριότητες.



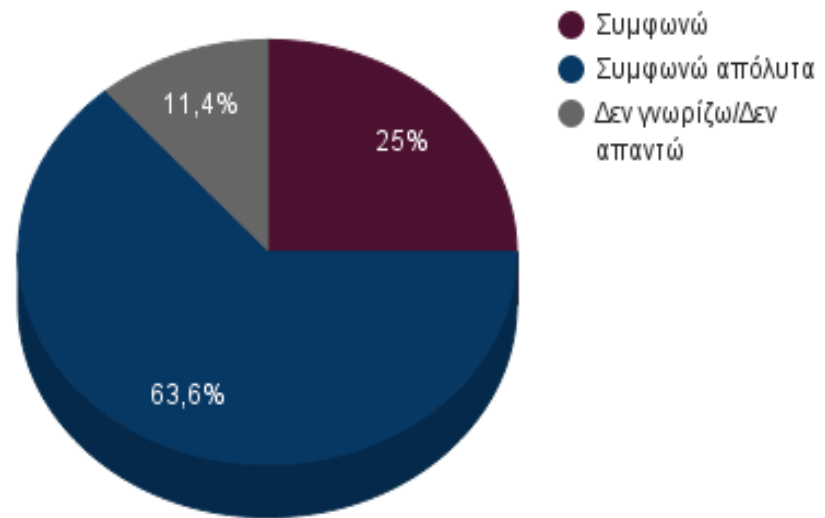
13.Θεωρώ πως αυτά τα συστήματα προσφέρουν ασφάλεια και υπάρχουν αρκετά μέτρα ασφαλείας ώστε να προστατεύονται τα προσω...



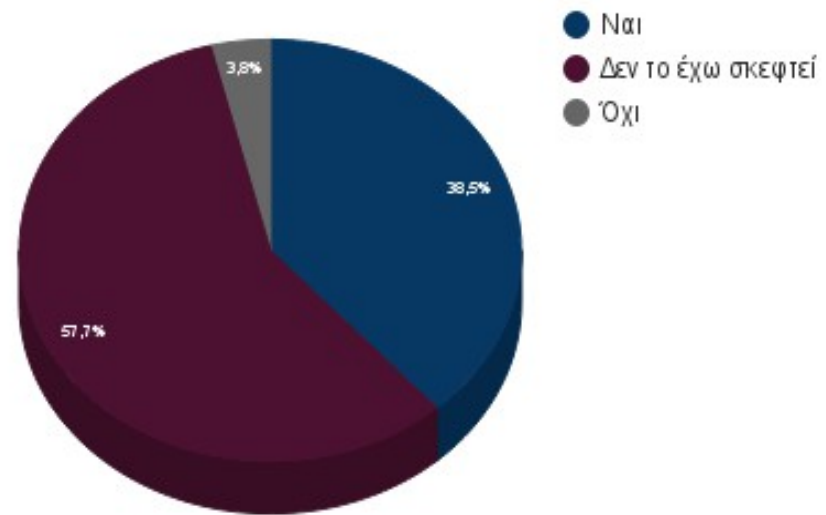
14.Πιστεύω πως οι τράπεζες κρατούν τα δεδομένα των πελατών απόρρητα και εμπιστευτικά.



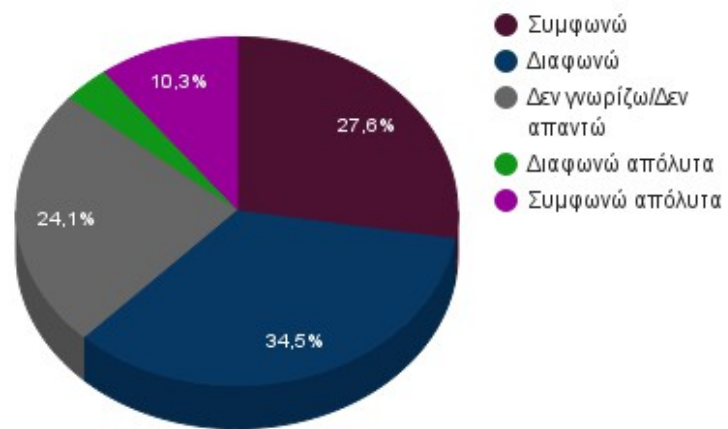
17.Θα συνιστούσα σε κάποιον που θα με συμβουλευόταν να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.



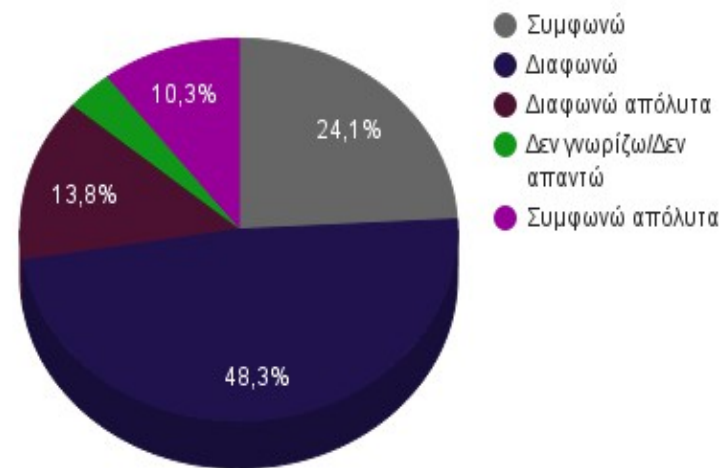
18.Σκοπεύετε να χρησιμοποιήσετε το Internet Banking στο άμεσο μέλλον;



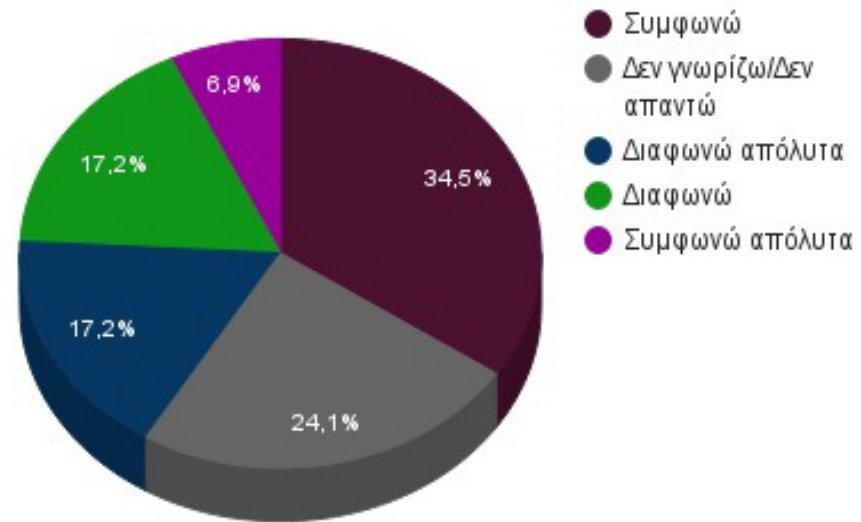
22. Φοβάμαι ότι οι συναλλαγές δεν είναι ασφαλείς.



23. Φοβάμαι πως θα χάσω τον έλεγχο του τραπεζικού μου λογαριασμού.



25. Θεωρώ πως δεν έχω ανάγκες που μπορούν να καλυφθούν από τέτοιου είδους υπηρεσίες.



ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

- ▶ Όλες οι νέες μορφές της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχουν ως σκοπό να καταστήσουν δυνατές τις συναλλαγές μιας τράπεζας εξοικονομώντας χρόνο και χρήματα στους χρήστες
- ▶ Οι υπηρεσίες που παρέχονται επιτρέπουν στους χρήστες να έχουν άμεση, πληρέστερη και ταχύτερη πραγματοποίηση τραπεζικών και χρηματιστηριακών συναλλαγών χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία στην τράπεζα
- ▶ Οι σημαντικότεροι λόγοι που αποθαρρύνουν τους χρήστες να χρησιμοποιούν τις νέες μορφές ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών είναι τα φαινόμενα της ηλεκτρονικής απάτης σε συνδυασμό με την ελλιπή ενημέρωση των πελατών για τα συστήματα ασφαλείας των τραπεζών

Το πακέτο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρουν οι ελληνικές τράπεζες είναι επαρκέστατο και καλύπτει σχεδόν το σύνολο των αναγκών τόσο των επιχειρήσεων όσο και των ιδιωτών, προσφέροντας ένα φιλικό και ασφαλές περιβάλλον.

Τελικά, η ελληνική κοινωνία παρά τον «συντηρητισμό» της στη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων σε σχέση με άλλες δυτικές ευρωπαϊκές κοινωνίες και παρά την ανασφάλεια και τη δυσπιστία που αισθάνεται στη χρήση αυτών των μέσων εξοικειώνεται σιγά αλλά σταθερά με αυτά τα μέσα.