



ΔΙΕΘΝΕΣ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΕΛΛΑΔΟΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΤΙΤΛΟΣ

Ο ρόλος των εναλλακτικών δικτύων στην αποτελεσματική λειτουργία των τραπεζών. Η περίπτωση της τράπεζας Πειραιώς.



ΟΡΚΑ ΣΤΕΛΛΑ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : ΓΙΩΒΑΝΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ

ΣΕΡΡΕΣ 2024

## **ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Η εισαγωγή νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών έχει ως αποτέλεσμα την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών των τραπεζικών καταστημάτων. Η παρούσα εργασία έχει ως αντικείμενο μελέτης τα εναλλακτικά δίκτυα που χρησιμοποιούν οι τράπεζες ως μέσο βελτίωσης του τρόπου εξυπηρέτησης του κοινού αλλά και λειτουργίας του τραπεζικού συστήματος. Ειδικότερα, στόχο της εργασίας αποτελεί η διερεύνηση του ρόλου των εναλλακτικών δικτύων στις τράπεζες στην αποτελεσματική λειτουργία των τραπεζών με άξονα τον χρήστη-πελάτη. Η χρήση των εναλλακτικών δικτύων γίνεται από νεότερες ηλικίες ενώ η πλειοψηφία του δείγματος συμφωνεί ότι πρόκειται για μια εύκολη και γρήγορη μορφή συναλλαγής. Επιπλέον, η παρούσα έρευνα ανέδειξε τη σημαντικότητα των εναλλακτικών δικτύων ως καινοτόμο τρόπο εξυπηρέτησης του κοινού ενώ ταυτόχρονα λειτουργούν ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τις ίδιες τις τράπεζες. Η εργασία στηρίχθηκε στην βιβλιογραφική ανασκόπηση και αρθρογραφία τόσο στην ελληνική όσο και στην ξενόγλωσση ενώ ταυτόχρονα διεξήχθη ποσοτική έρευνα μέσω ερωτηματολογίου.

**ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ:** εναλλακτικά δίκτυα, τραπεζικό σύστημα, εξυπηρέτηση, ηλεκτρονικές συναλλαγές, Τράπεζα Πειραιώς

## **ABSTRACT**

The entrance of new electronic services has as a result the improvement of provided services in banks. The particular paper has as a topic the alternate networks which are used by the banks as a tool of improvement of their services and also of the function of the bank system. Specifically, the aim of the paper is the examination of the role of alternate systems in banks on the effective function of banks with the user-costumer in the main line. The use of alternate networks takes place by younger ages while the majority of the sample agrees that it is an easy and quick model of transaction. In addition, the particular essay has highlighted the importance of the alternate networks as an innovative way of public service and at the same time they function as a competitive advantage for the banks themselves. The paper has been based on Greek and foreign literature review and arthrography and also has contacted quantitative research via questionnaire.

**KEY WORDS:** alternate networks, bank system, service, electronic transactions, Piraeus Bank

## **Πίνακας περιεχομένων**

<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</b> .....	2
<b>ABSTRACT</b> .....	3
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	6
<b>ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ</b> .....	8
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: ΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ</b> .....	8
1.1. Το Τραπεζικό σύστημα .....	8
1.2. Το Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα.....	10
1.3. Το Χρηματοπιστωτικό Σύστημα .....	14
1.4. Βασικές Λειτουργίες των Τραπεζών.....	17
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ: ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ</b> .....	21
2.1. Ψηφιακές Υπηρεσίες και Ψηφιακά Κανάλια.....	21
2.2. Εύρος δικτύου.....	22
2.3. Εναλλακτικά Δίκτυα .....	25
2.3.1. Mobile banking.....	25
2.3.2. Τηλεφωνική τραπεζική (phone banking).....	28
2.3.3. Συστήματα ηλεκτρονικής επικοινωνίας επιχειρήσεων .....	30
2.3.4. ΑΤΜκαι Self service terminals (SST).....	31
2.3.5. Σύστημα ΔΙΑΣ / Maestro.....	33
2.3.6. Internet banking.....	34
2.3.7. Διατραπεζικά δίκτυα εξυπηρέτησης.....	36
2.4. Κίνδυνοι -προκλήσεις των εναλλακτικών δικτύων .....	37
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ: ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΜΕΛΕΤΗΣ-ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ</b> .....	39
3.1. Ιστορική αναδρομή της Τράπεζας Πειραιώς.....	39
3.2. Στόχος και Αξίες της τράπεζας .....	40
3.3. Η πορεία της Τράπεζας Πειραιώς.....	41
3.4. Εναλλακτικά Δίκτυα της τράπεζας Πειραιώς .....	42
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ</b> .....	44
4.1 Σκοπός και ερευνητικοί στόχοι.....	44
4.2. Μεθοδολογία Έρευνας .....	45
4.3. Ερευνητικό εργαλείο .....	46
4.4. Δείγμα .....	48
4.5. Εγκυρότητα και Αξιοπιστία της Έρευνας.....	48

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ : ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ .....</b>	<b>49</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ .....</b>	<b>49</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ .....</b>	<b>54</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3: ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ.....</b>	<b>59</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 4: ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ .....</b>	<b>64</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 5: ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ .....</b>	<b>71</b>
<b>ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ .....</b>	<b>76</b>
<b>ΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ .....</b>	<b>76</b>
<b>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....</b>	<b>82</b>
<b>ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ.....</b>	<b>85</b>
<b>ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ .....</b>	<b>86</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</b>	<b>88</b>

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η συνεχής και ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας, η παγκοσμιοποίηση της αγοράς αλλά και το μεταβαλλόμενο οικονομικό περιβάλλον έχουν οδηγήσει το τραπεζικό σύστημα σε νέους καινοτόμους τρόπους διανομής των τραπεζικών προϊόντων και της χρηματοοικονομικής εξυπηρέτησης των πελατών τους. Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η μόνη οδός απέναντι στην διατήρηση του μεριδίου της αγοράς των τραπεζικών ιδρυμάτων προκειμένου να ικανοποιούνται οι νέες απαιτήσεις του κοινού.

Τα εναλλακτικά δίκτυα αποτελούν ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που ωφελούν τόσο τις τράπεζες όσο και το καταναλωτικό κοινό καθώς από την μια μεριά μειώνονται τα λειτουργικά έξοδα των τραπεζών ενώ η 24ωρη εξυπηρέτηση του κοινού αποτελεί ένα σημαντικό πλεονέκτημα. Η ψηφιακή εποχή και ο ψηφιακός μετασχηματισμός οδηγούν το τραπεζικό σύστημα στην πλήρη προσαρμογή του προς αυτήν την κατεύθυνση ενώ η δομή και η λειτουργία στηρίζεται στην απλοποίηση των διαδικασιών και στον ανασχεδιασμό των κυριότερων τομέων που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση των βασικών αναγκών των πελατών.

Σκοπό της εργασίας αποτελεί η διερεύνηση του ρόλου των εναλλακτικών δικτύων στο τραπεζικό σύστημα με γνώμονα την αποτελεσματική λειτουργία τους. Ειδικότερα, αναλύονται τα εναλλακτικά δίκτυα ως μέσο αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των πελατών ενώ ταυτόχρονα η Τράπεζα Πειραιώς αποτελεί το εμπειρικό παράδειγμα της εργασίας.

Η εργασία διαρθρώθηκε σε δύο μέρη: το θεωρητικό και το εμπειρικό ενώ συνολικά αποτελείται από πέντε κεφάλαια. Το πρώτο κεφάλαιο προσεγγίζει το θέμα των εναλλακτικών δικτύων τόσο σε εννοιολογικό επίπεδο όσο και σε πρακτικό αναλύοντας τα οφέλη αλλά και τα μειονεκτήματα που παρουσιάζονται. Παράλληλα, γίνεται αναφορά στον ρόλο που διαδραμάτισε η πανδημία Covid-19, στην εξέλιξη και την ανάπτυξη των εναλλακτικών δικτύων. Το δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζει μια αναδρομή στο τραπεζικό σύστημα της Ελλάδος. Συγκεκριμένα, αναλύεται τι είναι το Τραπεζικό Σύστημα, ποια είναι η μορφή του και ποιες οι σχέσεις μεταξύ των αλληλοεξαρτώμενων μερών. Επίσης, παρουσιάζονται σύντομα τα Διεθνή Λογιστικά

Πρότυπα και τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης. Το τραπεζικό σύστημα της Τράπεζας Πειραιώς παρουσιάζεται στο τρίτο κεφάλαιο.

Μέσα από μια σύντομη ιστορική αναφορά στη διαδρομή της συγκεκριμένης Τράπεζας, αλλά και στην πορεία της μέσα από τρεις πυλώνες: Στρατηγικούς Στόχους, Ικανοποίηση των Ενδιαφερόμενων Μερών και Διατηρήσιμες Λύσεις αλλά και τα εναλλακτικά δίκτυα που χρησιμοποιεί η Τράπεζα Πειραιώς, ολοκληρώνεται το παρόν κεφάλαιο. Από την άλλη, το τέταρτο κεφάλαιο αναλύει τον τρόπο μεθοδολογίας που χρησιμοποιήθηκε για τη δομή και την ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας της εργασίας καθώς και την ανάλυση των ίδιων των αποτελεσμάτων που προέκυψαν. Το πέμπτο και τελευταίο κεφάλαιο της εργασίας περιλαμβάνει τα συμπεράσματα και την συζήτηση γύρω από τα αποτελέσματα της έρευνας, τους περιορισμούς που προέκυψαν αλλά και τις προτάσεις για μελλοντικές έρευνες.

Η εργασία στηρίχθηκε στην βιβλιογραφική ανασκόπηση της σχετικής με το θέμα επιστημονικής βιβλιογραφίας και αρθρογραφίας ενώ ταυτόχρονα έγινε ανάλυση πρωτογενών δεδομένων που προέκυψαν από ποσοτική έρευνα με κλειστό ερωτηματολόγιο.

## **ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ**

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: ΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ**

Το πρώτο κεφάλαιο της εργασίας προσεγγίζει εννοιολογικά και σημασιολογικά το τραπεζικό σύστημα. Αναλυτικότερα, παρουσιάζει μια σύντομη ιστορική αναδρομή στο τραπεζικό σύστημα της Ελλάδος ενώ αναλύει τι είναι το Τραπεζικό Σύστημα, ποια είναι η μορφή του και ποιες οι σχέσεις μεταξύ των αλληλεξαρτώμενων μερών , Κεντρικής Τράπεζας – Τραπεζικού Συστήματος –Πελατών. Επίσης, γίνεται μια σύντομη αναφορά στα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα και στα ΔιεθνήΠρότυπα Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης. Τέλος, το κεφάλαιο κλείνει με τις βασικές λειτουργίες των τραπεζών ως μέρος του τραπεζικού συστήματος.

#### **1.1. Το Τραπεζικό σύστημα**

Η τράπεζα υπάρχει μέσα στα πλαίσια μιας οικονομίας και τα πολλά είδη τραπεζών στο σύνολό τους αποτελούν αυτό που ονομάζουμε Τραπεζικό Σύστημα (Καντζοπούλου Α, 2011).

Αναλυτικότερα, το τραπεζικό σύστημα αφορά σε ένα εύρος δικτύου τραπεζών-εμπορικών, αποταμιευτικών αλλά και εξειδικευμένων τραπεζών-οι οποίες παρέχουν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Σ αυτές τις υπηρεσίες συμπεριλαμβάνονται η παροχή δανείων και πιστώσεων, η αποδοχή καταθέσεων, μεταβιβάσεις χρημάτων, επενδυτικές διευκολύνσεις κ.α. (Καντζοπούλου Α, 2011).

Η μεταφορά κεφαλαίων από τις πλεονασματικές αλλά και ελλειμματικές οικονομικές μονάδες αποτελεί τον αρχικό ρόλο του τραπεζικού συστήματος. Παρόλα αυτά, ο ρόλος αυτός με την πάροδο του χρόνου έχει επεκταθεί και σε άλλους τομείς συνδυαστικά με την εξέλιξη τόσο της τεχνολογίας όσο και των νέων χρηματοοικονομικών προϊόντων που έχουν εισαχθεί (Καράμπαση Π, 2012).

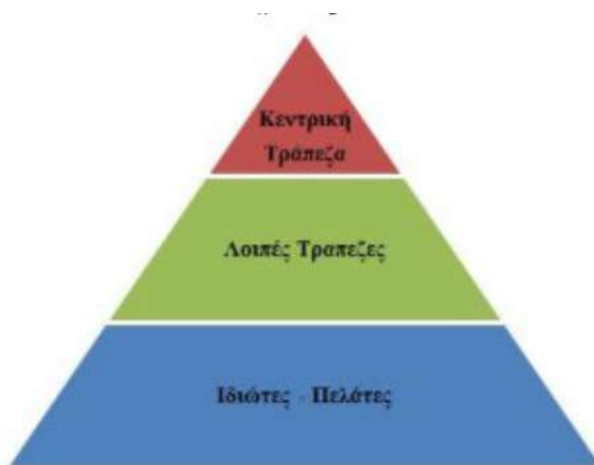
Οι βασικές δραστηριότητες της τράπεζας επίσημα συγκεντρώνονται ως εξής:

- Συγκέντρωση χρημάτων μέσα από καταθέσεις του κοινού
- Χορήγηση δανείων σε εταιρίες και ιδιώτες



Το Τραπεζικό σύστημα μπορεί να δομηθεί σε μια πυραμίδα σχηματικά σύμφωνα με το εξής μοντέλο:

Στην βάση της πυραμίδας βρίσκονται οι πελάτες-ιδιώτες οι οποίοι χειρίζονται το τραπεζικό σύστημα. Στο μέσο της πυραμίδας βρίσκονται όλες οι τράπεζες οι οποίες δραστηριοποιούνται στο χώρο και πραγματοποιούν συναλλαγές απευθείας με το κοινό. Τέλος, στην κορυφή της πυραμίδας βρίσκεται η Κεντρική Τράπεζα η οποία δεν έχει άμεση επαφή με τους πελάτες-ιδιώτες, αλλά έχει την ευθύνη της νομισματικής πολιτικής και τον έλεγχο των τραπεζών (Σαπουντζόγλου Γ. και Πεντόνης Χ, 2009)



*Εικόνα 1: Μοντέλο Τραπεζικού Συστήματος*

Το Τραπεζικό Σύστημα καταφέρνει να εξαλείψει την ασύμμετρη πληροφόρηση που συμβαίνει όταν σε μία οικονομική συναλλαγή μεταξύ δύο συμμετεχόντων, ο ένας δεν διαθέτει όλες τις πληροφορίες. Στα πλαίσια του τραπεζικού συστήματος υφίστανται τμήματα πλήρως καταρτισμένα με εξειδίκευση και γνώση για την κάλυψη αναγκών και ελέγχου των δανειοληπτών, έχοντας πλήρη εικόνα για την οικονομική τους κατάσταση, τα σχέδιά τους και την πορεία τους γενικότερα στην αγορά. Με αυτόν τον τρόπο αποφεύγονται δυσμενείς αποφάσεις μέσα από την δυνατότητα επιλογής των επενδυτικών τους κινήσεων (Mankiw & Ball, 2013).

Το Τραπεζικό Σύστημα ακολουθεί τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα (ΔΛΠ) τα οποία σύμφωνα με το άρθρο 2 του Κανονισμού 1606/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ε.Ε., ορίζονται ως λογιστικές πρακτικές με τη μορφή νόμων σύμφωνα με τους οποίους εναρμονίζονται όλες οι ελληνικές επιχειρήσεις υποχρεωτικά και μετά από κοινοτική οδηγία. Στην πορεία, τα Διεθνή Λογιστικά

Πρότυπα εμπλουτίστηκαν με οδηγίες και ξέφυγαν από το αυστηρά λογιστικό πλαίσιο αλλά πλέον συμπεριλαμβάνουν και τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης (ΔΠΧΠ).

Γενικότερα, χρειάζονται προγράμματα πραγματικής απεικόνισης και καταγραφής των επιχειρηματικών οργανισμών που ενσωματώνουν τις αλλαγές στο περιβάλλον, τον πληθυσμό, την αγορά κεφαλαίου και τα χρηματοοικονομικά εργαλεία προκειμένου η παρακολούθηση των ενδιαφερόμενων μερών να γίνεται καλύτερα (Κούλα Σ, 2006).

## **1.2. Το Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα**

Η πορεία του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος διασπάται σε τέσσερις περιόδους: η πρώτη περίοδος φτάνει μέχρι το μεσοπόλεμο, η δεύτερη περίοδος μέχρι το τέλος του Β' Παγκόσμιου Πολέμου, η τρίτη ολοκληρώνεται στα μέσα της δεκαετίας του '80 ενώ η τέταρτη περίοδος αγγίζει το 2002 όπου και η Ελλάδα συμμετέχει στην εισαγωγή του νομίσματος της Ευρωπαϊκής Ένωσης με το νόμισμα του ευρώ.

Ιστορικά, ο Ιωάννης Καποδίστριας ίδρυσε την πρώτη τράπεζα της Ελλάδος. (Ψαλιδόπουλος Μ, 2014).

Αναλυτικότερα:

Πρώτη περίοδος (1827-1927)

Η Ελλάδα οδηγήθηκε σε πτώχευση το 1893 εξαιτίας της έλλειψης οικονομικής ενίσχυσης από το ελληνικό κράτος και επομένως της οικονομικής εξάρτησης από τα ξένα κεφάλαια. Η γεωργία αποτελούσε την κύρια πηγή εσόδων και γι' αυτό η ανάπτυξη σε άλλους τομείς παραγωγής υπήρξε δύσκολη καθώς δεν υπήρχε δυνατότητα ρευστότητας.

Για τους λόγους αυτούς, ιδρύεται η Εθνική Χρηματιστική Τράπεζα με κύρια ενέργεια τη δανειστική δυνατότητα χωρίς όμως θετικά αποτελέσματα. Η ίδια τράπεζα εκδίδει τραπεζογραμμάτια και συνεχίζει να λειτουργεί για πάνω από 70 χρόνια όπου και ιδρύεται η Τράπεζα της Ελλάδος. Στην ίδια περίοδο ιδρύθηκαν και λειτούργησαν

και εμπορικές τράπεζες όπως το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, Λαϊκή Τράπεζα, Εμπορική Τράπεζα κλπ.

#### Δεύτερη περίοδος (1928-1945)

Κομβικό σημείο για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα αποτελεί το 1928 όπου και δημιουργείται η Τράπεζα της Ελλάδος με άξονες λειτουργίας την εποπτεία των τραπεζικών ιδρυμάτων και την νομισματική πολιτική. Επίσης αυτήν την περίοδο ιδρύεται η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών με στόχο τον προκαθορισμό κοινών στόχων των τραπεζών και την περαιτέρω συνεργασία τους καθώς τα ιδρυτικά μέλη αποτελούνται από όλες τις υπάρχουσες τράπεζες της εποχής.

Η κάθοδος του τραπεζικού συστήματος στην Ελλάδα ξεκίνησε με την εισβολή της Γερμανίας το 1941 στην Ελλάδα. Μέχρι τη δεκαετία του '50 υπήρξε στασιμότητα και οι τράπεζες παρείχαν τα αποθεματικά τους στις δαπάνες πολέμου και γι' αυτό το λόγο άργησε πολύ να έρθει η άνοδος.

#### Τρίτη περίοδος (1946-1986)

Η τρίτη περίοδος θεωρείται η μεταπολεμική περίοδος και γίνονται αλλαγές στο τραπεζικό σύστημα καθώς οι μεγάλες τράπεζες συγχωνεύονται μεταξύ τους και παύει η λειτουργία των μικρών τραπεζών. Έτσι, συσσωρεύεται το μεγαλύτερο ποσοστό του τραπεζικού συστήματος μόνο σε δυο τράπεζες, την Εθνική Τράπεζα και την Εμπορική Τράπεζα. Η συγχώνευση αυτή των πιστωτικών ιδρυμάτων και η ταυτόχρονη συσσώρευση των χρηματοοικονομικών συναλλαγών είχε ως αποτέλεσμα το άνοιγμα στις πιστωτικές αγορές με έμφαση τις αμερικάνικες τράπεζες.

Εξαιτίας του μεγέθους και του ρόλου του δολαρίου ως νόμισμα, οι αμερικάνικες τράπεζες τη συγκεκριμένη περίοδο αποτέλεσαν πηγή γνώσης στην ανάπτυξη των πολυεθνικών. Δυστυχώς, η επιλεκτική πιστωτική πολιτική, ο ανορθόδοξος τρόπος κατανομής των πόρων, ο υπερδανεισμός αλλά και η υποχρεωτική δέσμευση των τραπεζικών διαθεσίμων έφεραν αρνητικές επιπτώσεις στην νομισματική πολιτική.

Τόσο οι εξελίξεις της προετοιμασίας για την ένταξη της Ελλάδας στην Ευρωπαϊκή Ένωση όσο και οι διεθνείς εξελίξεις του τραπεζικού συστήματος, επηρέασαν άμεσα το τραπεζικό σύστημα της Ελλάδας.

Οι αλλαγές στην τεχνολογία, η ανάγκη για γρήγορη εξυπηρέτηση, οι καινούριες ανάγκες των πελατών αλλά και η ανάγκη για μείωση κόστους στην τράπεζα, εξέλιξαν το τραπεζικό σύστημα και το ανάγκασαν να προσαρμοστεί στη νέα πραγματικότητα.

Οι τράπεζες πλέον αρχίζουν και θεωρούνται «επιχειρήσεις» και ο ανταγωνισμός μεταξύ τους γίνεται εντονότερος ενώ επιδιώκουν να λειτουργούν ανεξάρτητα και αυτόνομα ως προς τις αποφάσεις τους και τις στρατηγικές τους. Η διοίκηση της κάθε τράπεζας είναι αυτή που αποφασίζει την κίνηση και την οργάνωση του Ενεργητικού και Παθητικού της και επιδιώκει να αυξήσει την ποιότητα των υπηρεσιών και των προϊόντων της.

Παράλληλα, στην δεκαετία του '80 υπάρχει μια κρίση λόγω της αλλαγής της διεθνοποίησης αλλά και την εισαγωγή των ελληνικών αγορών στην Ευρώπη που καθιστούν το ελληνικό τραπεζικό σύστημα υποχρεωμένο να προχωρήσει σε αλλαγές όπως:

- Η ανάπτυξη της αγοράς συναλλάγματος
- Η απευθείας προσφυγή των επιχειρήσεων σε κοινοτικούς χρηματοδοτικούς οργανισμούς
- Η κατάργηση των χαμηλότοκων εξαγωγικών πιστώσεων
- Η προσαρμογή των επιτοκίων σε πιο ορθολογικά επίπεδα
- Η απευθείας διάθεση των εντόκων γραμματίων στο κοινό (Καράμπαση Π, 2012)»

#### Τέταρτη περίοδος (1987-2002)

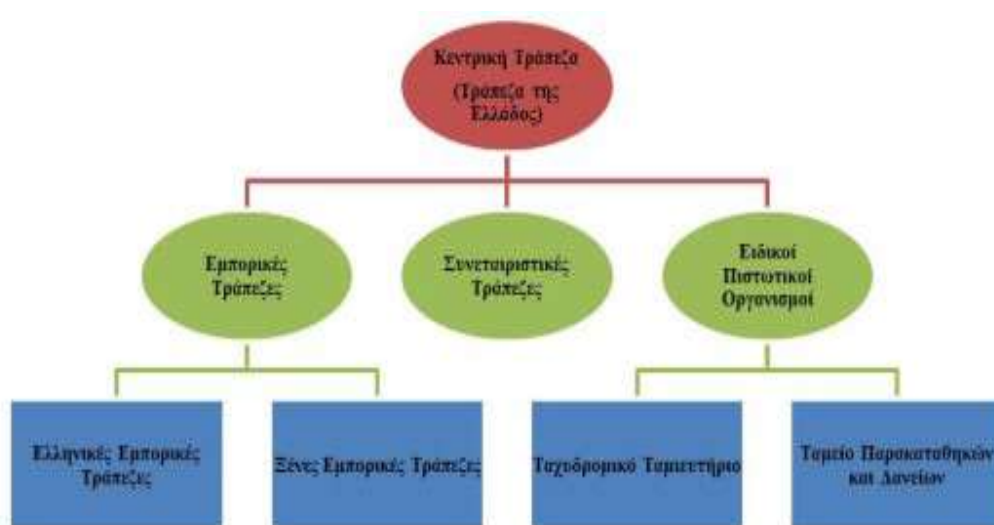
Σταθμός των εξελίξεων για το χρηματοπιστωτικό σύστημα και τις αλλαγές στην Ελλάδα υπήρξε η δεκαετία του '90. Η συγκεκριμένη δεκαετία θεωρείται δεκαετία αλλαγών μικρών και μεγάλων και οι οποίες διαμόρφωσαν το σημερινό ελληνικό

τραπεζικό σύστημα. Ο διεθνής ανταγωνισμός απελευθέρωσε τις αγορές, επηρέασε την κατάργηση των επιδοτούμενων επιτοκίων και οδήγησε σε νέες αποφάσεις και νέες στρατηγικές.

Επίσης, η εξέλιξη της τεχνολογίας και οι νέες ανάγκες των πελατών για νέα προϊόντα και υπηρεσίες οδήγησαν το τραπεζικό σύστημα στη κάλυψη των αναγκών αυτών.

Το χρηματιστήριο ως φορέας διαχείρισης πόρων παρέχει νέο ανταγωνισμό και εξειδικευμένη γνώση με αποτέλεσμα να δημιουργηθούν νέες πολυεθνικές και να υπάρξει συνεργασία με ξένους φορείς σχετικά με τις χρηματοπιστωτικές αγορές.

Φυσικά, το νέο ενιαίο νόμισμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης φέρνει σημαντικές αλλαγές και το Ευρωπαϊκό Σύστημα Κεντρικών Τραπεζών επιδιώκει την καθιέρωσή του ως νόμισμα. Η Ελλάδα επηρεάστηκε οικονομικά από την είσοδο του ευρώ και οι τράπεζες επεδίωξαν να προσαρμόσουν τον τρόπο λειτουργίας τους με τα νέα δεδομένα που επικρατούσαν στην ευρωζώνη (Καράμπαση Π, 2012).



Εικόνα 2: Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα

### 1.3. Το Χρηματοπιστωτικό Σύστημα

Το Χρηματοπιστωτικό σύστημα έχει ως ρόλο την συγκέντρωση των πλεοναζόντων κεφαλαίων της οικονομίας καθώς και την αποτελεσματική διεξαγωγή των κεφαλαίων αυτών στις οικονομικές μονάδες που τα χρειάζονται. Τα κεφάλαια κατανέμονται με διάφορα χρηματοπιστωτικά μέσα ή προϊόντα τα οποία συνεχίζουν να εξελίσσονται και να αναπτύσσονται. Τέτοιου είδους χρηματοπιστωτικά προϊόντα αποτελούν οι ομολογίες (bonds), τα εμπορικά ή βιομηχανικά ομόλογα (commercialpapers), τα έντοκα γραμμάτια δημοσίου (treasurybills) και τα πιστοποιητικά καταθέσεων (certificatesofdeposit) (Αγγελόπουλος Π, 2013).

Οι μηχανισμοί που έχουν δημιουργηθεί από το χρηματοπιστωτικό σύστημα για την ανάπτυξη της οικονομίας μιας χώρας, είναι πολύπλοκοι και το βασικό μέσο συναλλαγής είναι το χρήμα. Το χρηματικό κεφάλαιο ενός ατόμου ή μιας επιχείρησης στην ουσία αποτελεί το σύνολο της χρηματοδότησης που λαμβάνει με τη μορφή δανείου και την έννοια της πίστωσης (Λαπαβίτσας Κ κ.α., 2017).

Η ανταλλαγή αγαθών και υπηρεσιών με τον όσο καλύτερο τρόπο κατανομής και αξιοποίησης των πόρων αποτελεί το στόχο του χρηματοπιστωτικού συστήματος. Επίσης σκοπός είναι ο έλεγχος για να αποφευχθεί ο κίνδυνος για να υπάρξει πιστωτικό υπόλοιπο αλλά και η άμεση αντιμετώπισή του σε περίπτωση που αυτό συμβεί (Λώλος, 2007).

Με τον όρο «πίστωση» εννοούμε την επιθυμία για συναλλαγή και πληρωμή προϊόντων ή υπηρεσιών και την χορήγηση κάποιου χρηματικού ποσού όπου σε άμεσο ή έμμεσο χρονικό διάστημα αυτό το ποσό θα πληρωθεί ή θα επιστραφεί. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την χρηματοδότηση και την εύρεση κεφαλαίων ή πόρων από εταιρεία ή κάποιο άτομο ώστε να κινητοποιηθεί το χρήμα είτε με τη μορφή πίστωσης είτε με δανεισμό είτε με οποιαδήποτε άλλη μορφή (Λαπαβίτης Κ και Ίτο, 2004).

Μέσα από τη συσσώρευση των κεφαλαίων που συγκεντρώνεται και διακινείται, το χρηματοπιστωτικό σύστημα αναπτύσσεται γρήγορα και αυτό μπορεί να γίνει αντιληπτό αν αναλογιστεί κανείς τον όγκο κεφαλαίου που διακινείται σε διεθνές επίπεδο καθημερινά. Για το λόγο αυτό η οικονομική πολιτική κάθε χώρας διαδραματίζει σημαντικό ρόλο (Αγγελόπουλος Π, 2013).

Παρόλο που η εξάρτηση χρηματοπιστωτικού συστήματος και πολιτικής οικονομίας δεν βρίσκει σύμφωνους πολλούς οικονομολόγους, φαίνεται να είναι απαραίτητη για την ομαλή διεξαγωγή των καθημερινών συναλλαγών τόσο σε παραγωγικό όσο και σε ατομικό επίπεδο (Λώλος Σ-Ε, 2007).

Τα χρηματοπιστωτικά συστήματα διαχωρίζονται σε δυο διαφορετικά: το Αγγλοσαξονικό και το Ευρωπαϊκό. Από την μια το Αγγλοσαξονικό σύστημα αφενός χρησιμοποιεί πολύπλοκα επενδυτικά προϊόντα τα οποία είναι ριψοκίνδυνα και γι' αυτό όμως έχουν μεγαλύτερη απόδοση, αφετέρου κινεί κυρίως ψεύτικο χρήμα.

Από την άλλη, το Ευρωπαϊκό χρηματοπιστωτικό σύστημα χρησιμοποιεί πραγματικό χρήμα αλλά κινείται με πιο συντηρητικό τρόπο και έχει δηλωμένα τα περιουσιακά στοιχεία και τις υποχρεώσεις του στο μεγαλύτερο μέρος τους σε άμεσα δάνεια και τραπεζικές καταθέσεις (Λώλος Σ-Ε, 2007).

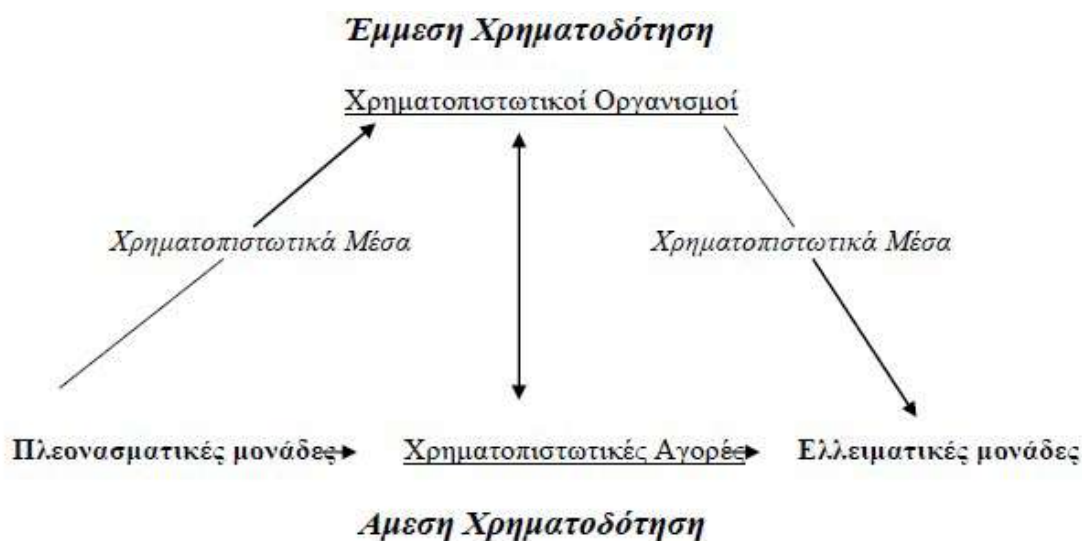
Επιπλέον, δύο είναι οι σημαντικοί πυλώνες της οικονομικής ανάπτυξης: ο δημόσιος πυλώνας και ο πυλώνας του ιδιωτικού τομέα. Το ίδιο το κράτος και οι δημόσιες επιχειρήσεις αντιπροσωπεύουν τον δημόσιο τομέα ενώ οι ιδιώτες και οι ιδιωτικές επιχειρήσεις αντιπροσωπεύουν τον ιδιωτικό τομέα. Ο βαθμός συνεισφοράς του κάθε τομέα διαμορφώνει την ίδια την οικονομία ενώ σήμερα υπάρχει η τάση για περιορισμό του δημοσίου τομέα και περισσότερες επενδύσεις στον ιδιωτικό. Ο τρόπος αποταμίευσης συμβαίνει με δύο κατηγορίες, τις θετικές και τις αρνητικές. Αναφορικά με τις θετικές εννοούμε όσες αποταμιεύσεις μεταφέρουν χρήματα από οικονομικό τομέα σε τομέα ενώ αρνητικές αποταμιεύσεις εννοούμε όσες ζητάνε κεφάλαιο για να ολοκληρωθούν και να πραγματοποιηθούν βάζοντας έναντι όμως κάποιου αντιτίμου όπως για παράδειγμα τον τόκο. Τα δυο είδη αποταμιεύσεων μπορούν να πραγματοποιούνται ταυτόχρονα και ισχύει η θετική για τον τομέα που διαθέτει το κεφάλαιο ενώ η αρνητική ισχύει για τον τομέα που το ζητάει. Επίσης, η μεταξύ τους επικοινωνία καθίσταται δύσκολη και θα πρέπει να υπάρχει άμεσα διαθέσιμο κεφάλαιο να διατεθεί στην οικονομική μονάδα που το χρειάζεται και ταυτόχρονα να ελαχιστοποιήσει τον κίνδυνο προσφοράς- ζήτησης. Για να ολοκληρωθεί η διαδικασία απαιτούνται οι κατάλληλες γνώσεις προκειμένου να γίνει σωστή επεξεργασία της πληροφορίας, στον σωστό χρόνο και να υπάρξει εν τέλει μια σωστή, έγκυρη και χωρίς κινδύνους μεταφορά. Συνήθως τόσο οι πιστωτές όσο και οι δανειστές είναι ιδιώτες, πολυεθνικές εταιρίες, τράπεζες κ.τ.λ. και επειδή ο κίνδυνος υπάρχει, το

Χρηματοπιστωτικό Σύστημα αναλαμβάνει τον συντονισμό και την οργάνωση της διαδικασίας μεταφοράς των κεφαλαίων (Αγγελόπουλος Π, 2013).

Τέλος, το Χρηματοπιστωτικό Σύστημα περιλαμβάνει δυο υποσυστήματα:

1. Χρηματοπιστωτικές αγορές: μεταξύ δανειζόμενου και αποταμιευτή υπάρχει άμεση επικοινωνία και διαπραγμάτευση αλλά ο κίνδυνος να μην κλείσει η συμφωνία και να μην τηρηθούν οι δεσμεύσεις ελλοχεύει.

2. Χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς: μεταξύ του δανειζόμενου και του αποταμιευτή υπάρχει έμμεση επικοινωνία. Σ αυτήν την περίπτωση υπάρχουν ο διαμεσολαβητής και οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί οι οποίοι έχουν τον έλεγχο και διαχειρίζονται τα κεφάλαια και το τρόπο που διαχέονται στην αγορά χρησιμοποιώντας το χρηματοπιστωτικό σύστημα(Αγγελόπουλος Π, 2013).



Εικόνα 3: Υποκατηγορίες Χρηματοπιστωτικού Συστήματος



## 1.4. Βασικές Λειτουργίες των Τραπεζών

Όλες οι τράπεζες πέρα από την διακίνηση και την αποταμίευση χρημάτων, ανάλογα με το είδος τους εκτελούν και ορισμένες συγκεκριμένες λειτουργίες. Ειδικότερα:

### A. Αγροτικές Τράπεζες

Οι αγροτικές τράπεζες καλύπτουν σε ανάγκες και διαδικασίες κυρίως τους αγρότες και επιδιώκεται η ενίσχυση της αγροτικής παραγωγής. Σκοπός των αγροτικών τραπεζών σύμφωνα με τον ιδρυτικό νόμο είναι η διεκπεραίωση όλων των ειδών των αγροτικών συναλλαγών. Πιο συγκεκριμένα οι σκοποί της ΑΤΕ είναι:

- Παροχή δανείων σε γεωργούς, γεωργικούς συνεταιρισμούς, κτηνοτρόφους και αλιείς
- Προμήθεια και παροχή εργαλείων, μηχανημάτων, γεωργικών φαρμάκων, λιπασμάτων κ.τ.λ. προς τα παραπάνω επαγγέλματα
- Διευκόλυνση σε θέματα αποθήκευσης, συγκέντρωσης, επεξεργασίας και πώλησης των παραπάνω προϊόντων στην αγορά
- Ενδυνάμωση και εξάπλωση καινοτόμων και αποτελεσματικών μεθόδων καλλιέργειας, κτηνοτροφίας και αλιείας
- Συστηματοποίηση της εμπορίας γεωργικών προϊόντων
- Ενδυνάμωση του πνεύματος συνεργασίας και δικτύωση μεταξύ των αγροτικών κοινωνιών αλλά και η εποπτεία των γεωργικών συνεταιρισμών
- Ενίσχυση και διάδοση οικοτεχνιών κυρίως στις γεωργικές οικογένειες ώστε κατά τις νεκρές γεωργικές περιόδους να υπάρχει επικερδής απασχόληση
- Προστασία αυτού του είδους των επιχειρήσεων με παροχές δανείων ή πιστώσεων (Αγγελόπουλος Π, 2005).

### B. Ειδικά Πιστωτικά Ιδρύματα

Στην Ελλάδα υπάρχουν δύο πιστωτικά ιδρύματα το “Ταμείο Παρακαταθηκών και

Δανείων” και το “Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο” το καθένα με διαφορετικό στόχο και αντικείμενο.

Από την μια, το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων αποτελεί ένα αυτόνομο χρηματοπιστωτικό όργανο κάτω από την εποπτεία του Υπουργείου Οικονομικών και απευθύνεται στους οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης και ΝΠΔΔ με στόχο την οικονομική ενίσχυση και υποστήριξη των επιχειρήσεων της τοπικής αυτοδιοίκησης και κατ’ επέκταση και της ίδιας (Αγγελόπουλος Π, 2005).

Από την άλλη, το Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο έχει ως στόχο την αποταμίευση και τη χρηματοδότηση δημόσιων οργανισμών και βρίσκεται υπό την αιγίδα της τράπεζας Eurobank από το 2013.

### Γ. Εμπορικές Τράπεζες

Ο πυλώνας της οικονομίας στηρίζεται κατά βάση στις Εμπορικές Τράπεζες καθώς διευκολύνουν τους πολίτες προσφέροντας ασφάλεια για την ανάπτυξη και την ευμάρειά τους. Πρόκειται για τις τράπεζες οι οποίες εκτελούν τις περισσότερες τραπεζικές εργασίες και αντιπροσωπεύουν τα τραπεζικά ιδρύματα. Κερδίζουν είτε βάσει των προμηθειών που εισπράττουν από τις τραπεζικές συναλλαγές που διεξάγουν οι πελάτες είτε βάσει της διαφοράς ανάμεσα στο επιτόκιο δανεισμού και στο επιτόκιο καταθέσεων το οποίο ονομάζεται και «ψαλίδα». Τέλος, οι εμπορικές τράπεζες θεωρούνται ως τα πιο σύγχρονα πιστωτικά ιδρύματα παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών (Ρόκας Ι, 2003).

Τέλος, οι εμπορικές τράπεζες κατηγοριοποιούνται ως εξής:

-Παθητικές: αφορά όλες τις μορφές καταθέσεων και την γενικότερη προσέλκυση κεφαλαίων

-Ενεργητικές: αφορά τις χρηματοδοτήσεις, τα χρεόγραφα, τις εγγυητικές επιστολές κ.τ.λ.

-Μεσολαβητικές: αφορά την εξυπηρέτηση πελατών μέσω αμοιβής, αγοραπωλησίας συναλλάγματος, ενοικίαση θυρίδων κ.τ.λ.(Ρόκας Ι, 2003).

### Δ. Ιδρύματα Ηλεκτρονικού Χρήματος

Το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης αναγνωρίζει τις υπηρεσίες που παρέχονται από ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος στο πλαίσιο πράξεων πληρωμών, όπως α) μία πράξη πληρωμής με την οποία, μετά από εντολή του κατόχου ηλεκτρονικού χρήματος, το ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος εξαργυρώνει το χρηματικό ποσό στην ονομαστική του αξία και το μεταφέρει, στην αξία αυτή, στον τραπεζικό λογαριασμό τρίτου και β) μια πράξη με την οποία, έπειτα από εντολή του πωλητή, ο αγοραστής των αγαθών ή των υπηρεσιών μεταφέρει χρηματικό ποσό σείδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος το οποίο, κατά την παραλαβή του χρηματικού ποσού, εκδίδει ηλεκτρονικό χρήμα ίσης αξίας με το παραληφθέν χρηματικό ποσό υπέρ του πωλητή (κατόχου ηλεκτρονικού χρήματος) (Φαρσαρώτας Ι και Συνανιώτη-Μαρούδη Α, 2005).

#### Ε. Κτηματικές Τράπεζες

Οι Κτηματικές Τράπεζες παρέχουν δάνεια για στέγαση, αγορά ή ανέγερση. Ο χαρακτήρας των κεφαλαίων που προσφέρονται είναι μακροπρόθεσμος ενώ υπάρχει συνεργασία με το δημόσιο και επιδιώκεται να καλυφθούν οι ανάγκες για την πρώτη κατοικία με επιδότηση του επιτοκίου (Κοκκομέλης Κ, 1995).

#### ΣΤ. Ναυτιλιακές Τράπεζες

Σε σχέση με τις υπόλοιπες τράπεζες, οι Ναυτιλιακές διαφέρουν νομικά αναφορικά με την ολοκλήρωση μιας συναλλαγής καθώς υπάρχει περίπτωση να χρειάζεται το Δίκαιο περισσότερων από μιας χώρας και η εξειδίκευση επένδυσης ανά περίπτωση φαίνεται αναγκαία.

Η «Ναυτιλιακή Οικονομία» συνδυάζει αφενός το σύνολο των ανθρώπινων ενεργειών για την ικανοποίηση των αναγκών των ατόμων και αφετέρου η ίδια η ναυτιλία αποτελεί οικονομική έννοια για τον συγκεκριμένο και ιδιαίτερο χώρο. Επομένως με τον όρο «Ναυτιλιακή Οικονομία» εννοούνται όλες εκείνες οι δραστηριότητες που αφορούν τις θαλάσσιες μεταφορές με στόχο την ικανοποίηση των αναγκών των μεταφορών (Φαλαγγάρη Α, 2015).

#### Ζ. Συνεταιριστικές Τράπεζες

Οι συγκεκριμένες τράπεζες καλύπτουν τις μεσαίες, τις μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις χρηματοδοτικά, οι οποίες καλύπτουν βασικό κομμάτι του οικονομικού και κοινωνικού ιστού των περιοχών στις οποίες εδρεύουν. Η χρηματοδότηση γίνεται και σε περιπτώσεις που δεν δίνονται δάνεια από τις απλές εμπορικές τράπεζες κυρίως για λόγους απουσίας των απαιτούμενων εξασφαλίσεων ενώ τα κριτήρια χρηματοδότησης σχετίζονται άμεσα με τους στόχους της κοινωνικής συνοχής αλλά και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της τοπικής αγοράς στην οποία βρίσκεται η εκάστοτε επιχείρηση που αιτείται δάνειο (Κιντής Σ, 2004).

Οι Συνεταιριστικές Τράπεζες συνεισφέρουν στην ενίσχυση και την υποστήριξη σχημάτων κοινωνικής οικονομίας όπως των συνεταιρισμών και ταυτόχρονα παρέχουν σταθεροποίηση στην λειτουργία του τραπεζικού κλάδου εξαιτίας της υψηλής κεφαλαιοποίησης που αντιπροσωπεύουν (Κιντής Σ, 2004).

Τέλος, η κατανομή των πόρων και οι τοπικές οικονομίες βελτιώνονται καθώς οι Συνεταιριστικές Τράπεζες συνεργάζονται σε εθνικό επίπεδο και συνδυάζονται τα εθνικά κεφάλαια με την τοπική επικέντρωση δραστηριοτήτων (Κιντής Σ, 2004).

#### Η. Τράπεζες Επενδύσεων

Κύριος ρόλος των συγκεκριμένων τραπεζών αποτελεί η χρηματοδότηση κυρίως μεγάλων επιχειρήσεων. Χρησιμοποιούνται τραπεζικά ομόλογα και σχετικοί τίτλοι ενώ ταυτόχρονα λειτουργούν ως συμβουλευτικές και επενδυτικές υπηρεσίες (Κοκκομέλης Κ, 1995).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ: ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ**

Το παρόν κεφάλαιο προσεγγίζει εννοιολογικά τη σημασία και τον ρόλο των εναλλακτικών δικτύων. Παρουσιάζονται ποια είναι τα εναλλακτικά δίκτυα μέσα στο τραπεζικό σύστημα, τα οφέλη που αποκομίζουν οι τράπεζες αλλά και οι πελάτες καθώς επίσης αναφέρονται και οι πιθανοί κίνδυνοι που προκύπτουν από την χρήση τους. Όλα τα παραπάνω αναλύονται με άξονα την αποτελεσματική λειτουργία των τραπεζών αλλά και την αποτελεσματική διαχείριση των ψηφιακών υπηρεσιών γενικότερα.

### **2.1. Ψηφιακές Υπηρεσίες και Ψηφιακά Κανάλια**

Σήμερα, η ψηφιακή οικονομία έχει διαμορφωθεί από την ψηφιακή εποχή που ζούνε οι άνθρωποι και οι καθημερινές δραστηριότητες στηρίζονται σε ψηφιακές υπηρεσίες και ψηφιακά κανάλια. Αναπόφευκτα, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα ως πυλώνας της παγκόσμιας οικονομίας ακολουθούν τις εξελίξεις και συμμετέχουν ενεργά προς την κατεύθυνση που υποδεικνύει η ψηφιακή εποχή (Αγγελόπουλος Π, 2013).

Αναλυτικότερα, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα εκμεταλλευόμενα τις τελευταίες εξελίξεις χρησιμοποίησαν μέσω των ψηφιακών καναλιών, είτε ανανεωμένα προϋπάρχοντα δίκτυα είτε δημιούργησαν νέα δικά τους δίκτυα για την προώθηση των προϊόντων και των υπηρεσιών τους αλλά και την διεκπεραίωση των τραπεζικών συναλλαγών. Περαιτέρω, προχώρησαν στην δημιουργία νέων

προϊόντων βασισμένα σε αυτά τα δίκτυα, προκειμένου να ολοκληρωθεί η πλήρης προσαρμογή στην νέα ψηφιακή οικονομία (Αγγελόπουλος Π, 2013).

Οι συναλλαγές και οι αγοραπωλησίες τραπεζικών προϊόντων πραγματοποιούνται τα τελευταία χρόνια σε παγκόσμιο επίπεδο γρήγορα, άμεσα και με χαμηλό κόστος τόσο από την πλευρά των τραπεζών όσο και από την πλευρά των πελατών(Αγγελόπουλος Π, 2013).

Η εξάπλωση των νέων ψηφιακών καναλιών συνέβη καθώς η επικοινωνία των συμμετεχόντων διαφοροποιήθηκε σημαντικά σε σύγκριση με τα παραδοσιακά κανάλια. Οι διαφορές που διακρίνονται είναι οι εξής:

- Οι πελατειακή σχέση πάνω στην επικοινωνία έπαψε να υφίσταται και πλέον οι συμμετέχοντες στηρίζονται σε μια διαδικασία αμοιβαίας ανταλλαγής πληροφοριών.
- Διασφαλίζεται η ασφάλεια στις συναλλαγές και επιτυγχάνεται η εμπιστευτικότητα στην επικοινωνία των δυο πλευρών.
- Η πληροφορία αφορά και τις δυο πλευρές και μεταφέρεται ως προϊόν αμφίπλευρα.
- Σε παγκόσμιο επίπεδο διεκπεραιώνονται άμεσα και καθημερινά οι συναλλαγές των συμμετεχόντων και μάλιστα μέσα από απλοποιημένα συστήματα.
- Χωρίς έξοδα ολοκληρώνονται οι υπηρεσίες κυρίως για την πλευρά της τράπεζας αλλά και η επικοινωνία μεταξύ των συμμετεχόντων (Κατσουλάκος Γ, 2001).

Επομένως, οι νέες ψηφιακές τραπεζικές υπηρεσίες παρουσιάζονται με πολλές δυνατότητες καθιστώντας ταχύτερη την εξυπηρέτηση και καλύτερη και ευκολότερη την επικοινωνία.

## **2.2. Εύρος δικτύου**

Η ηλεκτρονική τράπεζα αποτελείται από τις ψηφιακές τραπεζικές συναλλαγές υπηρεσιών και προϊόντων που πραγματοποιούνται από τους πελάτες μέσω

καταστημάτων, του Internet, των ATM και όλων των ψηφιακών καναλιών και συστημάτων που έχουν αναπτυχθεί. Οι νέες υπηρεσίες και η δημιουργία εναλλακτικών δικτύων έχουν ως στόχο την άμεση και ταυτόχρονη εξυπηρέτηση πελατών σε ομοειδείς εργασίες ενώ πέρα από την αποτελεσματική λειτουργία που προσφέρουν, διαδραματίζουν κι έναν ρόλο μάρκετινγκ καθώς αυξάνουν το πελατολόγιο τους προσελκύοντας νέους πελάτες ή κρατώντας ικανοποιημένους και ευχαριστημένους τους ήδη υπάρχοντες (Banks, 2001).

Το εύρος του παρόντος δικτύου είναι εντυπωσιακά μεγάλο και δεν περιορίζεται μόνο στο διαδίκτυο για τη λειτουργία των ψηφιακών τραπεζικών συναλλαγών. Το δίκτυο δεν ταυτίζεται με το διαδίκτυο αλλά αντίθετα πέρα από ηλεκτρονικούς υπολογιστές περιλαμβάνει αυτόματες ταμειακές μηχανές, εσωτερικά διατραπεζικά συστήματα εσωτερικού και εξωτερικού επιπέδου. Ειδικότερα το δίκτυο συνολικά περιλαμβάνει (Banks, 2001):

- Το διατραπεζικό σύστημα SWIFT το οποίο αφορά στη μεταφορά κεφαλαίων στο εσωτερικό και στο εξωτερικό για λογαριασμό πελατών ή και τραπεζών σε άλλες τράπεζες με ελάχιστο κόστος, σε πολύ λίγο χρόνο και εντοπίζοντας μάλιστα τις παράνομες μεταφορές χρημάτων ή και τις απόπειρες ξεπλύματος χρήματος.

- Το διατραπεζικό σύστημα ΔΙΑΣ το οποίο εκτελεί επίσης χρηματοπιστωτικές συναλλαγές. Η διαφορά σε σχέση με το σύστημα SWIFT έγκειται στο γεγονός ότι πρόκειται για συναλλαγές αποκλειστικά για το εσωτερικό της χώρας.

- Το σύστημα ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ το οποίο αποτελεί ένα σύστημα πληροφόρησης και καταγραφής των δυσμενών στοιχείων και συμπεριφορών των πελατών αναφορικά με τις συναλλαγές τους αλλά και επισημαίνει την άριστη συναλλακτική συμπεριφορά τους.

- Το δίκτυο των αυτόματων μηχανών συναλλαγών (ATMs) των τραπεζών. Πρόκειται για μια 24ωρη εξυπηρέτηση για 7 μέρες την εβδομάδα και για όλο το χρόνο. Τα μηχανήματα ATMs αποτελούν ένα διαδεδομένο κανάλι εξυπηρέτησης πελατείας χωρίς την χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή και του διαδικτύου παρά μόνο ταυτοποιεί το άτομο μέσω κάρτας προκειμένου να διατηρήσει την εμπιστευτικότητα και την ασφάλεια της συναλλαγής.

- Μηχανήματα ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων στα σημεία πωλήσεων (E.F.T ή Electronic Fund Transfer/P.O.S. ή Points Of Sales). Πρόκειται για συσκευές ηλεκτρονικών πληρωμών που ανήκουν στην τράπεζα και στην ουσία χρεώνουν τον λογαριασμό του πελάτη για την αγορά ή την χρήση υπηρεσιών που κάνει.
- Το δίκτυο αυτόματων μηχανών εξυπηρέτησης (Info kiosks) που έχει τοποθετήσει το δίκτυο των καταστημάτων για περισσότερο πολύπλοκες τραπεζικές εργασίες (S.S.T./Selfserviceterminals με 24ωρη εξυπηρέτηση, 7 φορές την εβδομάδα). Το εύρος εργασιών που πραγματοποιούνται είναι μεγαλύτερο από αυτό των ATMs και υποστηρίζουν ταυτόχρονα και εγχρήματες συναλλαγές.
- Δίκτυο Intranet. Πρόκειται για συστήματα αυτόματων μαζικών εισπράξεων και πληρωμών, εξυπηρέτησης τρίτων / νομικών προσώπων, αλλά και περιοδικών ηλεκτρονικών καταβολών στα οποία έχει πρόσβαση ο πελάτης μέσω διαδικτύου.
- Συστήματα ηλεκτρονικής μεταφοράς αρχείων μεταξύ των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και των επιχειρήσεων. Αφορούν κατά βάση μεγάλο όγκο συναλλαγών είτε των επιχειρήσεων είτε φυσικών προσώπων όπως για παράδειγμα μαζικές πληρωμές, κινήσεις με πιστωτικές κάρτες κ.τ.λ.
- Mobilebanking. Οι συναλλαγές εδώ πραγματοποιούνται μέσω μηνυμάτων SMS από κινητό τηλέφωνο. Το εύρος εργασιών είναι συγκεκριμένο αλλά η διάδοση και η εξέλιξη της χρήσης των κινητών τηλεφώνων αφήνει περιθώρια επιπλέον τραπεζικών συναλλαγών.
- Phonebanking. Εξειδικευμένα HelpDesk των τραπεζικών καταστημάτων διεκπεραιώνουν συναλλαγές μέσω τηλεφώνου. Με ένα απλό τηλεφώνημα ο πελάτης εξυπηρετείται από όπου κι αν βρίσκεται και πρόκειται για ένα κανάλι με ανοδική τάση στη χρήση του.
- E-banking. Ένα μεγάλο πλήθος συναλλαγών υποστηρίζεται και διεκπεραιώνεται μέσω e-banking από οποιοδήποτε σημείο του κόσμου, 7 μέρες την εβδομάδα και 24 ώρες το 24ωρο. Παρόλα αυτά, συγχέεται λανθασμένα με το σύνολο των ψηφιακών δικτύων που εξετάζουμε.



### **2.3. Εναλλακτικά Δίκτυα**

Οι Τράπεζες επιδιώκουν να συνδυάσουν το «τερπνόν μετά του ωφελίμου» προκειμένου οι υπάλληλοι κάθε Τράπεζας να απαλλαγούν βαθμιαία από τις μονότονες και τυποποιημένες διαδικασίες με στόχο να επικεντρωθούν περισσότερο στην εξυπηρέτηση του πελάτη και την προώθηση των πωλήσεων (Παυλάκης Δ, 2007).

Μέσα από την ανάπτυξη και την εξέλιξη των εναλλακτικών δικτύων εξυπηρέτησης πελατών υλοποιούνται οι νέες στρατηγικές Διευθύνσεις Ηλεκτρονικής Τραπεζικής των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων οι οποίες στηρίζονται στους παρακάτω άξονες:

- Την καινοτομία με τη χρήση τεχνολογίας αιχμής
- Την παροχή ποιοτικής εξυπηρέτησης και ποιοτικών υπηρεσιών
- Τη διατήρηση της ασφάλειας σε υψηλό επίπεδο
- Διευκόλυνση των πελατών στη διεκπεραίωση των συναλλαγών τους: πληροφόρηση προϊόντων αιχμής, απλές τραπεζικές εργασίες, παράπονα, απώλειες κ.τ.λ.
- Αποφόρτιση και «εκτόνωση» του δικτύου των Καταστημάτων από απλές τραπεζικές εργασίες
- Αύξηση των πωλήσεων και κατ' επέκταση των κερδών (Παυλάκης Δ, 2007).

#### **2.3.1. Mobilebanking**

Συμπληρωματικό δίκτυο εξυπηρέτησης αποτελεί το mobilebanking με το οποίο υπάρχει πρόσβαση των πελατών σε πληροφόρηση και σε απλές τραπεζικές συναλλαγές. Η πλειοψηφία των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων διαθέτουν συνεργασία με εταιρίες παροχής υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας και παρέχουν υπηρεσίες mobilebanking. Και οι δύο εταίροι, δηλαδή και το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα και η εταιρία κινητής τηλεφωνίας δίνουν την δυνατότητα στον πελάτη να συνδεθεί με τον λογαριασμό του και να έχει πρόσβαση σε τραπεζικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου (Baueretal., 2005).

Οι μέθοδοι διακίνησης των πληροφοριών ανάλογα με το τραπεζικό κατάστημα και την τεχνολογική πλατφόρμα που διαθέτει, είναι οι εξής:

- ✓ Τεχνολογία SMS
- ✓ Τεχνολογία WAP

Οι πελάτες μπορούν να εκτελούν όλες τις τραπεζικές εργασίες μέσω γραπτών μηνυμάτων (SMS) που αποστέλλονται στο τηλεφωνικό κέντρο του τραπεζικού καταστήματος. Το μήνυμα περιέχει την τραπεζική εντολή προς εκτέλεση η οποία διαθέτει προκαθορισμένη μορφή σύμφωνα με το πληροφοριακό σύστημα του εκάστοτε χρηματοπιστωτικού ιδρύματος που διαχειρίζεται την πληροφορία (Baueretal., 2005).

Αναφορικά με το κόστος χρήσης της συγκεκριμένης υπηρεσίας, είναι το κόστος δυο γραπτών μηνυμάτων (αφενός το αίτημα πελάτη και αφετέρου η απάντηση από το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα) λαμβάνοντας υπόψη φυσικά την πολυπλοκότητα της εργασίας που ζητείται και το πλήθος των δεδομένων που θα διακινηθούν κατά την συναλλαγή. Επίσης, παρέχεται ένας μοναδικός κωδικός ασφαλείας του πελάτη στο γραπτό μήνυμα για να πραγματοποιηθεί η διαδικασία. Το κόστος που είναι εξαιρετικά χαμηλό αποτελεί και ένα από τα πλεονεκτήματα του συγκεκριμένου εναλλακτικού δικτύου (Baueretal., 2005).

Το επίπεδο ασφάλειας δεν είναι ιδιαίτερα υψηλό καθώς η διακίνηση των γραπτών μηνυμάτων υπόκειται αποκλειστικά στην εταιρία παροχής υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας και όχι στο τραπεζικό κατάστημα. Η εταιρία κινητής τηλεφωνίας ενεργεί ως μεσάζων μεταξύ πελάτη και τράπεζας προωθώντας όλες

τις αποστέλλόμενες πληροφορίες από τον πελάτη στο τραπεζικό ίδρυμα. Η υποκλοπή των αποστέλλομένων μηνυμάτων από τρίτα πρόσωπα δυστυχώς αποτελεί σημαντική πιθανότητα (Baueretal., 2005).

Ο πελάτης θα πρέπει να είναι γνώστης και εξοικειωμένος με το πρότυπο αποστολής γραπτών μηνυμάτων αλλά και της συγκεκριμένης μορφολογίας αποστολής εντολών, γεγονός που αποτελεί μειονέκτημα για τον πελάτη που δεν γνωρίζει.

Όλοι οι τύποι κινητών τηλεφώνων μπορούν να ανταποκριθούν στην συγκεκριμένη τεχνολογία SMS ανεξάρτητα από τον κατασκευαστή τους.

Συνεχίζοντας με τα συστήματα που στηρίζονται στην τεχνολογία WAP αφορούν την τρίτη και μεταγενέστερη γενιά κινητών τηλεφώνων τα οποία και υποστηρίζουν το πρωτόκολλο επικοινωνίας WAP. Ειδικότερα, στην περίπτωση του i-mode υποστηρίζονται αντίστοιχα οι συσκευές που είναι συμβατές με την πλατφόρμα i-mode και τις προωθεί η εταιρεία τηλεπικοινωνιών Cosmote. Προγράμματα και εφαρμογές που έχει αναπτύξει το κάθε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα για την διεκπεραίωση τραπεζικών συναλλαγών αποτελούν και την βασική λειτουργία του συστήματος. Το γραφικό περιβάλλον στις εφαρμογές αυτές είναι εξαιρετικά φιλικό προς τον πελάτη-χρήστη (Baueretal., 2005).

Σε σχέση με το κόστος, εδώ είναι μεγαλύτερο σε σύγκριση με την πλατφόρμα γραπτών μηνυμάτων και εδώ έχει να κάνει αποκλειστικά με τον πάροχο υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας. Η πλοήγηση στο σύστημα μέσω WAP τις περισσότερες φορές συνεπάγεται και ογκοχρέωση ενώ υπάρχει περίπτωση και χρονοχρέωσης ανάλογα το πακέτο σύνδεσης του κάθε πελάτη(Baueretal., 2005).

Επιπλέον, σε σχέση με το προηγούμενο πρότυπο, η ασφάλεια του συστήματος στην συγκεκριμένη περίπτωση είναι αυξημένη καθώς εδώ χρησιμοποιούνται πιστοποιητικά ασφαλείας και ψηφιακές υπογραφές. Τα λεγόμενα έξυπνα κινητά (smartphones) χρησιμοποιούν μεγαλύτερη υπολογιστική ισχύ και κάνουν χρήση τελευταίας τεχνολογίας λογισμικά προστασίας συναλλαγών και εντοπισμού κακόβουλου λογισμικού (Baueretal., 2005).

Συνολικά, το Mobilebanking ως εναλλακτικό δίκτυο διεκπεραίωσης τραπεζικών συναλλαγών παρέχει:

- ✓ Πρόσβαση 24ώρες το 24ωρο από οποιοδήποτε σημείο της Ελλάδας ή το εξωτερικό
- ✓ Πρόσβαση από κινητό τηλέφωνο ως φθηνότερο και αμεσότερο μέσο και συσκευή σε σχέση με τον ηλεκτρονικό υπολογιστή
- ✓ Διενέργεια συναλλαγών και δυνατότητα πληροφόρησης ακόμη και εν κινήσει (π.χ. στο αυτοκίνητο, το τρένο κλπ.)
- ✓ Εξυπηρέτηση σε πραγματικό χρόνο για μεγαλύτερη ευκολία και κινητικότητα
- ✓ Αυτοματοποιημένες διαδικασίες συναλλαγών
- ✓ Αναβαθμισμένη τραπεζική εξυπηρέτηση
- ✓ Χαμηλό κόστος
- ✓ Επαφή νέων πελατειακών ομάδων(Baueretal., 2005).

Το mobilebanking είναι ένα πρωτοποριακό δίκτυο εξυπηρέτησης τραπεζικών συναλλαγών το οποίο κερδίζει έδαφος ολοένα και περισσότερο με μεγάλη δυναμική και καθημερινή επέκταση στην πελατειακή βάση κάθε τραπεζικού ιδρύματος (Baueretal., 2005).

### **2.3.2. Τηλεφωνική τραπεζική (phonebanking)**

Ένα καινοτόμο δίκτυο διεκπεραίωσης τραπεζικών συναλλαγών αποτελεί η τεχνολογία της Τηλεφωνικής Τραπεζικής (phonebanking) η οποία συνεχίζει να εξελίσσεται διαρκώς και γρήγορα (Σινανιώτη Ακαι ΦαρσαρώταςI, 2005).

Πέρα από την αναζήτηση πληροφοριών, οι πελάτες είναι σε θέση να πραγματοποιούν συναλλαγές απλά μιλώντας στο τηλέφωνο. Πρόκειται για ένα σύστημα βασισμένο στην τεχνολογία φωνητικών εντολών. Στα συστήματα Τηλεφωνικής Τραπεζικής ενσωματώνεται πλήρως η τεχνολογία φωνητικής αναγνώρισης ενώ έχουν καταργηθεί οι παλιότερες μέθοδοι τηλεξυπηρέτησης κατά τις οποίες ο πελάτης πληκτρολογούσε αριθμούς που αντιστοιχούσαν σε εντολές στο τηλέφωνο(Σινανιώτη Ακαι ΦαρσαρώταςI, 2005).

Ο πελάτης με εκφώνηση των εντολών μπορεί να πλοηγηθεί στις διάφορες επιλογές του συστήματος, πράγμα καινοτόμο για την εξέλιξη όλης της διαδικασίας. Ιδιαίτερα φιλική είναι όλη η διαδικασία για τον χρήστη ενώ το συγκεκριμένο εναλλακτικό δίκτυο είναι άνετο και οικονομικό για τον πελάτη (Σινανιώτη Α και ΦαρσαρώταςΙ, 2005).

Ο πελάτης είναι το άτομο που αιτείται με φυσική μορφή σε κάποιο υποκατάστημα Τράπεζας στην οποία είναι πελάτης, για την ενεργοποίηση των υπηρεσιών της Τηλεφωνικής Τραπεζικής (ΣινανιώτηΑ και ΦαρσαρώταςΙ, 2005).

Επίσης, το phonebanking παρέχει την δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών και πληροφόρησης για όλα τα στοιχεία που αφορούν τις συναλλαγές τους με την τράπεζα. Ταυτόχρονα, λειτουργεί ως callcenter στο οποίο όλες οι διαφορετικές τηλεφωνικές γραμμές επικοινωνίας της κάθε τράπεζας οδηγούνται εκεί για να πληροφορήσουν για όλα τα προϊόντα της τράπεζας ή να συνδέσει με τυχόν άλλες εταιρίες του ομίλου στο οποίο ανήκει το εκάστοτε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα. Βάση αυτής της πολιτικής υφίσταται ένα και μοναδικό σημείο εξυπηρέτησης (ο ενιαίος αριθμός κλήσης), με 24ωρη λειτουργία για όλη την εβδομάδα. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι οι υπηρεσίες παρέχονται πέρα από τα Ελληνικά και σε άλλες γλώσσες για την εξυπηρέτηση των αλλοδαπών πελατών (Σινανιώτη Α και ΦαρσαρώταςΙ, 2005).

Παράλληλα, το προσωπικό του κέντρου ασχολείται και με εξερχόμενες κλήσεις πωλήσεων προϊόντων λιανικής τραπεζικής (tele-marketing) αποδεσμεύοντας την κάθε τράπεζα από το επιπλέον κόστος υλοποίησης προωθητικών προγραμμάτων από εξωτερικούς συνεργάτες.

Ορισμένες από τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω phonebanking είναι:

- ✓ Πληροφόρηση για κινήσεις λογαριασμών ή τα υπόλοιπα, για κινήσεις πιστωτικών καρτών, τιμές αμοιβαίων κεφαλαίων
  
- ✓ Μεταφορά χρηματικών ποσών μεταξύ λογαριασμών πελάτη, σε λογαριασμό τρίτου ΕΤΕ, σε άλλη Τράπεζα εσωτερικού αλλά και εξωτερικού μέσω συγκεκριμένων συστημάτων

- ✓ Εξόφληση και πληρωμή διαφόρων λογαριασμών (ΔΕΗ, ΟΤΕ κ.τ.λ) αλλά και πιστωτικών καρτών

Στο πέρας και την ολοκλήρωση κάθε συναλλαγής οι πελάτες εάν θέλουν λαμβάνουν απόδειξη είτε μέσω e-mail (ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) είτε μέσω SMS. Επίσης, ο χρήστης του συστήματος έχει πρόσβαση μέσω του αυτοματοποιημένου συστήματος (IVR) ή εναλλακτικά μέσω εκπροσώπων (agents) για τις διαθέσιμες υπηρεσίες. Μάλιστα, αυτή τη στιγμή το ποσοστό που εξυπηρετείται από τους εκπροσώπους είναι περίπου 70% αλλά αναμένεται να μειωθεί στο 30% με την πάροδο του χρόνου και μέσα από την συνεχή εξοικείωση των χρηστών με τη χρήση (Παυλάκης Δ, 2007).

Συνοψίζοντας, τα οφέλη για την Τράπεζα είναι πολλαπλά από την συγκεκριμένη λειτουργία ενώ αναμένεται η αύξηση της εισόδου των εναλλακτικών δικτύων στην πελατειακή βάση που έχουν ως μέσο επικοινωνίας την τηλεφωνική συσκευή.

### **2.3.3. Συστήματα ηλεκτρονικής επικοινωνίας επιχειρήσεων**

Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα φαίνεται να εισάγουν και να χρησιμοποιούν συστήματα και δίκτυα επικοινωνίας με τις επιχειρήσεις-πελάτες τους. Μέσω αυτών των συστημάτων, η κάθε επιχείρηση-πελάτης έχει την δυνατότητα να διακινεί ηλεκτρονικά προκαθορισμένα αρχεία από και προς το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα με το οποίο συνεργάζεται. Σε αυτό το σημείο λειτουργούν ως συστήματα μεταφοράς δεδομένων στον Ηλεκτρονικό Υπολογιστή από τα Μηχανογραφικά Κέντρα των τραπεζών και αντίστροφα μέσω απλής τηλεφωνικής γραμμής που λειτουργεί όλο το εικοσιτετράωρο με ασφάλεια και ταχύτητα και χωρίς την υποχρέωση φυσικής παρουσίας στο κατάστημα της Τράπεζας αλλά μέσω αποστολής ηλεκτρονικού αρχείου (Αγγελής Β, 2005).

Αυτού του είδους τα συστήματα παρέχουν τα εξής:

- ✓ Ποιοτική εξυπηρέτηση στα πλαίσια της 24ωρης λειτουργίας τους και της εβδομαδιαίας βάσης τους
- ✓ Ταχύτητα μέσω της ηλεκτρονικής διαχείρισης αρχείων, χωρίς να μεσολαβούν μέσα αποθήκευσης δεδομένων ή χαρτί
- ✓ Ασφάλεια της μεταφοράς δεδομένων με τη χρήση διαφόρων επιπέδων διασφάλισης
- ✓ Ευελιξία για τον πελάτη μέσα από την επιλογή των πληροφοριών που ο ίδιος επιθυμεί να λάβει
- ✓ Αμεσότητα στη διαχείριση μαζικών πληρωμών (Αγγελής Β, 2005).

Η συγκεκριμένη εφαρμογή παρέχει δυνατότητα υλοποίησης ενός μεγάλου εύρους και πλήθους συναλλαγών μέσα σε ελάχιστο χρονικό διάστημα χωρίς την υποχρέωση φυσικής παρουσίας του πελάτη στο κατάστημα.

#### **2.3.4. ATM και Self-service terminals (SST)**

Ίσως το πιο διαδεδομένο εναλλακτικό δίκτυο εξυπηρέτησης και εξίσου το πιο γνωστό είναι το δίκτυο των αυτόματων μηχανών εξυπηρέτησης και διεκπεραίωσης τραπεζικών συναλλαγών (ATM). Κάθε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα διαθέτει έναν μεγάλο αριθμό τερματικά ATM και SST σε όλη την επικράτεια της χώρας παρόλο που τα τελευταία χρόνια τείνουν να καταργούνται και να παραμένουν στα πιο κεντρικά σημεία μεγάλων πόλεων (<https://xristika.gr/etsi-tha-kanoyme-analipseis-apo-edo-kai-p/>).

Δυο είναι οι κατηγορίες στις οποίες διακρίνονται τα τερματικά εξυπηρέτησης ανάλογα τις εργασίες που εκτελούν:

- Τερματικά ATM
- Τερματικά SST

Το πιο διαδεδομένο τερματικό το οποίο χρησιμοποιείται ευρέως και καθολικά στην αγορά είναι το ATM.

Και οι δυο κατηγορίες των τερματικών «επικοινωνούν» σε πραγματικό χρόνο με το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα στο οποίο ανήκουν και ειδικότερα με το τραπεζικό κατάστημα το οποίο τα διαχειρίζεται. Το κάθε τραπεζικό κατάστημα στο οποίο ανήκει το τερματικό, είναι υπεύθυνο για τον εφοδιασμό τους με τραπεζογραμματία καθώς και για την παραλαβή αντίστοιχα των τραπεζογραμματίων από τυχόν καταθέσεις που πραγματοποιήθηκαν(<https://xristika.gr/etsi-tha-kanoyme-analipseis-apo-edo-kai-p/>).

Πολλά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα προβαίνουν στη δημιουργία εναλλακτικών δικτύων που αποτελούνται από τερματικά εξυπηρέτησης SST σε αντιστοιχία με το δίκτυο ATM. Η διαφορά τους βρίσκεται στην ικανότητα των ATM να διεκπεραιώνουν περισσότερο πολύπλοκες τραπεζικές διεργασίες.

Παρόλα αυτά, και τα δυο δίκτυα στηρίζονται στη χρήση τερματικών που κάθε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα έχει τοποθετήσει προκειμένου να εξυπηρετήσει τους πελάτες του ενώ ταυτόχρονα υπάρχει περίπτωση τα τερματικά να βρίσκονται σε διαφορετική περιοχή από αυτή που βρίσκονται τα τραπεζικά καταστήματα τα οποία τα διαχειρίζονται (<https://xristika.gr/etsi-tha-kanoyme-analipseis-apo-edo-kai-p/>).

Και τα δυο συστήματα βασίζονται στην χρήση κάρτας είτε πιστωτικής είτε χρεωστικής και στον προσωπικό αριθμό PIN ο οποίος είναι μυστικός για την ασφάλεια της συναλλαγής. Βασική προϋπόθεση χρήσης των δικτύων αποτελεί η φυσική παρουσία του πελάτη στο κάθε τερματικό (<https://xristika.gr/etsi-tha-kanoyme-analipseis-apo-edo-kai-p/>).

Τα οφέλη επίσης από το συγκεκριμένο εναλλακτικό δίκτυο είναι πολλά όπως (<https://xristika.gr/etsi-tha-kanoyme-analipseis-apo-edo-kai-p/>).

- ✓ Μεγάλο εύρος συναλλαγών
- ✓ 24ωρη εξυπηρέτηση
- ✓ Εξοικονόμηση χρόνου.
- ✓ Εγχρήματες συναλλαγές μέσω κατάθεσης και ανάληψης μετρητών σε σύγκριση με άλλα δίκτυα όπως είναι το Internet banking, το phonebanking και το mobilebanking.



### **2.3.5. Σύστημα ΔΙΑΣ / Maestro**

Άλλο ένα εναλλακτικό δίκτυο αποτελεί το σύστημα ΔΙΑΣ το οποίο εφαρμόζεται στην Ελλάδα ενώ σε συνεργασία με το ΔΙΑΣ είναι το δίκτυο Maestro που εφαρμόζεται στο εξωτερικό. Ειδικότερα, καταβάλλονται τέλη σύνδεσης και ετήσια αποζημίωση στο δίκτυο Maestro από το σύστημα ΔΙΑΣ για την σύνδεσή τους. Σκοπός του συστήματος είναι η εξυπηρέτηση πελατών-κατόχων χρεωστικών και πιστωτικών καρτών από το δίκτυο των ΑΤΜ που έχουν οι τράπεζες και συμμετέχουν στο σύστημα ΔΙΑΣ (Αλεξανδρή Χ, 2008).

Σ αυτά τα πλαίσια, το δίκτυο ΑΤΜ γίνεται ακόμη μεγαλύτερο και σε συνάρτηση με το δίκτυο Maestro το πλέγμα εξυπηρέτησης σημείων γιγαντώνεται. Οι πελάτες χρησιμοποιώντας την πιστωτική ή την χρεωστική κάρτα τους ολοκληρώνουν την συναλλαγή τους σε ΑΤΜ ανέξοδα εφόσον η κάρτα που εξέδωσαν ανήκει στην τράπεζα με το ΑΤΜ που εξυπηρετούνται (Αλεξανδρή Χ, 2008).

Σε διαφορετική περίπτωση αν η κάρτα ανήκει στο δίκτυο ΔΙΑΣ ή Maestro, τότε υπάρχει ένα πάγιο έξοδο συναλλαγής το οποίο αποδίδεται τόσο στην τράπεζα στην οποία ανήκει το ΑΤΜ, όσο και στην αρχή που διαχειρίζεται το δίκτυο ΔΙΑΣ ενώ ακολουθείται διαφορετική τιμολογιακή πολιτική από κάθε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα ανάλογα με την περίπτωση (Αλεξανδρή Χ, 2008).

Για να συνδεθεί το δίκτυο ΑΤΜ με το δίκτυο ΔΙΑΣ, το κάθε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα οφείλει να καταβάλλει πάγια αποζημίωση και πάγια τέλη σύνδεσης στη διαχειριστική αρχή του δικτύου. Σαφώς η διασύνδεση των ΑΤΜ με το σύστημα ΔΙΑΣ είναι σημαντική προκειμένου οι τράπεζες να παρέχουν για τους πελάτες τους μεγαλύτερη ευελιξία συναλλαγών και καλύτερη εξυπηρέτηση (Αλεξανδρή Χ, 2008).

### 2.3.6. Internet banking

Όλα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα έχουν εισάγει την ηλεκτρονική τραπεζική και έχουν κατασκευάσει αντίστοιχα δίκτυα ενώ ο αριθμός των χρηστών αυξάνεται σε παγκόσμιο επίπεδο συνεχώς. Η σύνδεση εκατομμυρίων ηλεκτρονικών υπολογιστών μέσω τηλεφωνικών γραμμών σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου κι αν βρίσκεται ο χρήστης έχει επιτευχθεί και υπόκειται σε ένα τεράστιο δίκτυο δημόσιας χρήσης, γνωστό ως διαδίκτυο (internet). Τόσο οι επιχειρήσεις όσο και οι μεμονωμένοι χρήστες έχουν την δυνατότητα πρόσβασης σε πλήθος βάσεων δεδομένων και υπηρεσιών τα οποία παρέχονται είτε από κρατικούς οργανισμούς είτε επιχειρήσεις, τράπεζες κ.α. μέσω αυτού του δικτύου (Γεωργόπουλος και συν., 2013).

Οι προκλήσεις της σύγχρονης εποχής δεν αφήνουν ανέγγιχτα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα αλλά και αυτά με τη σειρά τους εισέρχονται στην παγκόσμια αγορά με πρωτοποριακά και ανταγωνιστικά προϊόντα μέσα στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου με το internetbanking. Οι τράπεζες δίνουν την δυνατότητα διενέργειας συναλλαγών με τους πελάτες χωρίς την προσέλευσή τους στις θυρίδες των τραπεζών. Αναλυτικότερα, ο πελάτης μπορεί να προβεί στη διενέργεια τραπεζικών αλλά και χρηματιστηριακών συναλλαγών εφόσον διαθέτει πρόσβαση στο internet μέσω μιας εταιρείας παροχής υπηρεσιών διαδικτύου (Internet Service Provider, ISP) και με τον ηλεκτρονικό υπολογιστή εξοπλισμένο κατάλληλα με το σωστό λογισμικό (software) και την αναγκαία περιφερειακή συσκευή επικοινωνίας (modem), μέσω κοινής τηλεφωνικής γραμμής. Επίσης, το άτομο μπορεί να αξιοποιήσει το internetbanking και από χώρους που παρέχουν όλα τα παραπάνω προαπαιτούμενα όπως για παράδειγμα σε ένα internetcafe (Γεωργόπουλος και συν., 2013).

Ορισμένες από τις τραπεζικές εργασίες που το internetbanking δίνει τη δυνατότητα να γίνουν είναι (Santouridisetal., 2009):

- ✓ Ενημέρωση για τις κινήσεις των λογαριασμών του πελάτη αλλά και για το υπόλοιπο του

- ✓ Μεταφορά χρηματικών ποσών ανάμεσα σε λογαριασμούς του πελάτη ή σε λογαριασμό τρίτων
- ✓ Ενημέρωση για το χαρτοφυλάκιο μετοχών και εκτέλεση χρηματιστηριακών εντολών καθώς και την πορεία έκβασης των εντολών
- ✓ Ενημέρωση για το χαρτοφυλάκιο των αμοιβαίων κεφαλαίων

Η χρήση του συγκεκριμένου συστήματος προσδίδει ορισμένα οφέλη για τον μέσο πελάτη ο οποίος μπορεί:

- Να απολαμβάνει σύγχρονη εξυπηρέτηση στο χώρο του και τεχνολογικά άρτια
- Να εξοικονομεί χρόνο, χωρίς την ταλαιπωρία αναμονής από επισκέψεις στα ταμεία των καταστημάτων της τράπεζας από την οποία επιθυμεί να εξυπηρετηθεί
  - Να απολαμβάνει δωρεάν ποιοτική και άμεση εξυπηρέτηση
  - Να ολοκληρώνει τις συναλλαγές του με χαμηλό κόστος
  - Να πραγματοποιεί εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια τραπεζικές και χρηματιστηριακές συναλλαγές μέσω internet από οποιοδήποτε σημείο που έχει δυνατότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο ακόμα και από το εξωτερικό
- Να λαμβάνει υπηρεσίες που προσθέτουν αξία στον πελάτη, όπως ευκολία, ταχύτητα και ευελιξία στις συναλλαγές, διαθεσιμότητα υπηρεσιών σε 24ωρη βάση, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο, καθώς και χαμηλή έως μηδενική τιμολόγηση υπηρεσιών, σε σύγκριση με τις συναλλαγές στο γκισέ
  - Να διαχειρίζεται άμεσα μια ποικιλία συναλλαγών (πληρωμών, πληροφοριακών, επενδυτικών, δανειακών, κ.α.)
  - Να διεκπεραιώσει δυνατότητες για επαγγελματίες και επιχειρήσεις όπως την μισθοδοσία του προσωπικού, μαζικές πληρωμές σε συνεργάτες και προμηθευτές αλλά και μαζικές εισπράξεις από οφειλέτες με αυτόματη χρέωση του λογαριασμού τους
  - Να απολαμβάνει αυτοματοποιημένες και βελτιστοποιημένες διαδικασίες ενώ για τις επιχειρήσεις μειώνονται τα λειτουργικά τους έξοδα (Santouridisetal., 2009).

Στα πλαίσια του internetbanking, το ζήτημα της ασφάλειας είναι ένα πολύ σημαντικό ζήτημα κυρίως για την ίδια την τράπεζα καθώς όσο πιο υψηλό το επίπεδο ασφάλειας τόσο μεγαλύτερο το τραπεζικό κύρος που έχει ενώ παράλληλα κερδίζει σε εμπιστοσύνη και κατ' επέκταση σε πελάτες. Για το λόγο αυτό, δαπανώνται αρκετά χρήματα για την διασφάλιση της ασφάλειας των συστημάτων. Έτσι για παράδειγμα σε περίπτωση παρεμβολής της επικοινωνίας μεταξύ κεντρικού συστήματος και προσωπικού υπολογιστή του χρήστη, διακόπτεται άμεσα η επικοινωνία ενώ ταυτόχρονα ακολουθούνται πρωτόκολλα επικοινωνίας τα οποία ακολουθούν ισχυρές κρυπτογραφήσεις. Συνήθως μέσω ενός κωδικού πρόσβασης επιτυγχάνεται η αυθεντικότητα του χρήστη ενώ ο κωδικός αυτός είναι προσωπικός και επίσης ορίζεται με συγκεκριμένο μήκος και χαρακτήρες για να θεωρείται όσο το δυνατό πιο ισχυρός (Santouridisetal., 2009).

### **2.3.7. Διατραπεζικά δίκτυα εξυπηρέτησης**

Η βάση των διατραπεζικών δικτύων είναι τα ίδια τα διατραπεζικά δίκτυα εξυπηρέτησης καθώς αποτελούνται από δίκτυα και υπο-δίκτυα εξυπηρέτησης και διεκπεραίωσης τραπεζικών συναλλαγών όπως για παράδειγμα το δίκτυο των ATM λειτουργεί χρησιμοποιώντας το διατραπεζικό δίκτυο Maestro ή το σύστημα ΔΙΑΣ (Αλεξανδρή Χ, 2008).

Φυσικά, υπάρχουν και άλλα αυτόνομα διατραπεζικά δίκτυα εκτός των υποδικτύων που εξυπηρετούνται μέσω των διατραπεζικών δικτύων. Ένα από αυτά αποτελεί το σύστημα ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ. Πρόκειται για ένα Σύστημα Συγκέντρωσης Κινδύνων (ΣΣΚ) το οποίο περιέχει δεδομένα κινδύνων φυσικών προσώπων. Τα δεδομένα αυτά, αντλήθηκαν από αρχεία από Φορείς με την συγκατάθεση του φυσικού προσώπου προς αποστολή και επεξεργασία των στοιχείων και των δεδομένων του και αφορούν κάρτες και δάνεια (Αλεξανδρή Χ, 2008).

Το δίκτυο ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ είναι γνωστό περισσότερο ως όνομα παρά για τον τρόπο της λειτουργίας και της χρησιμότητάς του. Όλα τα πιστωτικά ιδρύματα και οι χρηματοδοτικές εταιρίες αποστέλλουν στοιχεία για δάνεια και για πιστωτικές-χρεωστικές κάρτες. Οι Φορείς συλλέγουν στοιχεία που αφορούν οφειλές διαφόρων

ειδών δανείων (προσωπικών, καταναλωτικών, στεγαστικών κ.τ.λ.) για να εξασφαλιστεί η ομαλή λειτουργία τους. Το ίδιο συμβαίνει και για τις κάρτες όλων των ειδών (πιστωτικές, διευκόλυνσης κ.τ.λ.) όπου συλλέγονται στοιχεία από τους Φορείς προκειμένου να ελεγχθεί η πληρότητά τους (Αλεξανδρή Χ, 2008).

Όλα τα δάνεια και οι κάρτες αποστέλλονται στο δίκτυο ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ και η εκάστοτε τράπεζα επεξεργάζεται και διαχέει τα στοιχεία αφού έχει εξασφαλίσει από τον ενδιαφερόμενο την συγκατάθεσή του, μέσα στα πλαίσια του Συστήματος Συγκέντρωσης Κινδύνων (Αλεξανδρή Χ, 2008).

## **2.4. Κίνδυνοι -προκλήσεις των εναλλακτικών δικτύων**

Για τον έλεγχο των συναλλαγών, υπάρχουν εξειδικευμένες ομάδες από άριστα εκπαιδευμένο προσωπικό που ασχολείται αποκλειστικά με την πρόληψη και την καταπολέμηση της ηλεκτρονικής απάτης στα ATM. Οι συγκεκριμένες ομάδες παρακολουθούν με ειδικό λογισμικό σύστημα, καθ' όλο το 24ωρο σε πραγματικό χρόνο (real-time) όλες τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται στα ATM και SST (Αγγελής Β, 2005).

Σε περίπτωση εντοπισμού ύποπτων συναλλαγών λαμβάνονται αμέσως όλα τα απαραίτητα μέτρα, μεταξύ των οποίων είναι και η δέσμευση με προσωρινή φραγή των εμπλεκόμενων καρτών, προστατεύοντας κατ' αυτό τον τρόπο τους λογαριασμούς των κατόχων και κατ' επέκταση το θεσμό του δικτύου και το κύρος κάθε Τράπεζας (Αγγελής Β, 2005).

Κάθε τράπεζα συνεργάζεται με διεθνείς Οργανισμούς και Τράπεζες στην Ελλάδα και το εξωτερικό ανταλλάσσοντας πληροφορίες που αφορούν σε θέματα καταπολέμησης της απάτης στα ATM. Επίσης, ενημερώνει το Τμήμα δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος της Γενικής Αστυνομικής Διεύθυνσης (Γ.Α.Δ.) (Αγγελής Β, 2005).

Οι τράπεζες λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα ελέγχου, πρόληψης και καταστολής της ηλεκτρονικής απάτης για τις συναλλαγές στα ATM. Επειδή όμως σχεδόν όλα τα περιστατικά παγίδευσης των ATM από τους δράστες πραγματοποιούνται σε ημέρες και ώρες εκτός λειτουργίας των Καταστημάτων είναι ιδιαίτερα σημαντικό οι κάτοχοι να είναι προσεχτικοί κατά την ώρα της συναλλαγής τους, ώστε αν εντοπίσουν

κάτι διαφορετικό στο ATM να ειδοποιήσουν αμέσως την τράπεζα. Η Ελληνική Ένωση Τραπεζών (Ε.Ε.Τ.), έχει εκδώσει, με σκοπό την ενημέρωση των πελατών, βέλτιστες πρακτικές όσον αφορά στα μέτρα προφύλαξης που πρέπει να λαμβάνονται εκ μέρους των κατόχων (Αγγελής Β, 2005).

Συνήθως, τα πλέον πιθανά σημεία παραβίασης είναι ο μηχανισμός εισαγωγής της κάρτας (αναγνώστης κάρτας), ο φωτισμός (πλαφονιέρα) της οροφής του ATM αλλά και στα πλαϊνά μέρη (τοποθετείται μικρό-κάμερα) και το πληκτρολόγιο του πελάτη (τοποθετείται πολλή λεπτή μεμβράνη -ψεύτικο πληκτρολόγιο- με σκοπό την απόσπαση του PIN) (Αγγελής Β, 2005).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ: ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΜΕΛΕΤΗΣ-ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ**

Το τρίτο και τελευταίο κεφάλαιο του θεωρητικού μέρους της εργασίας αναλύει την περίπτωση μελέτης την οποία εξετάζει. Η τράπεζα Πειραιώς αποτελεί το εμπειρικό παράδειγμα το οποίο χρησιμοποιεί η παρούσα μελέτη και εδώ αναλύονται ορισμένα από τα χαρακτηριστικά και τα στοιχεία που συνιστούν την υπό μελέτη τράπεζα. Ειδικότερα, αναλύεται η πορεία της Τράπεζας Πειραιώς μέσα από μια σύντομη ιστορική αναδρομή ενώ αναφέρονται οι στόχοι και οι αξίες τις οποίες αντιπροσωπεύει. Τέλος, το κεφάλαιο αναφέρει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διαθέτει η τράπεζα ως παραδείγματα εναλλακτικών δικτύων.

### **3.1. Ιστορική αναδρομή της Τράπεζας Πειραιώς**

Το 1969 ιδρύθηκε η τράπεζα Πειραιώς ως θυγατρική τράπεζα στην εταιρεία Πειραιώς Financial Holdings. Με συνολικό αριθμό 387 καταστημάτων και 8.200 υπαλλήλους στην Ελλάδα, πρόκειται για μια κορυφαία τράπεζα.

Οι τραπεζικές υπηρεσίες απευθείας προς τον καταναλωτή, οι κτηματομεσιτικές υπηρεσίες, μικρές και μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις, η αγροτική πίστη, κεφαλαιαγορά, χρηματοδοτήσεις του ναυτιλιακού τομέα, μισθώσεις (leasing), ηλεκτρονική τραπεζική, πράσινη τραπεζική, αποτελούν τις βασικές δραστηριότητες της τράπεζας (<https://www.piraeusholdings.gr/el/group-profile/groups-presence/piraeus-bank>).

Αναλυτικότερα, η τράπεζα Πειραιώς παρέχει:

- Λύσεις για Ιδιώτες (τραπεζικές λύσεις, διαχείριση ακίνητης περιουσίας, leasing οχημάτων, επενδυτικές λύσεις, privatebanking)

- Λύσεις για Επαγγελματίες και Επιχειρήσεις (τραπεζικές λύσεις, λύσεις λειτουργίας και διαχείρισης ακίνητης περιουσίας, leasing οχημάτων, factoring)

- Λύσεις για Μεγάλου μεγέθους Επιχειρήσεις. Με την κατάλληλη τραπεζική τεχνογνωσία και την πολύχρονη εμπειρία στους κλάδους της ανάπτυξης, η τράπεζα βοηθά μεγάλες επιχειρήσεις που αναδύονται και αναπτύσσονται στην Ελλάδα.

- Συνεργασία με άλλα Χρηματοοικονομικά Ιδρύματα

•Διατραπεζικές σχέσεις.

•Treasury&Financial Market Activities. Η Τράπεζα Πειραιώς, μέσω του Τομέα Treasury&FinancialMarkets αναπτύσσει συνεργασίες με ένα μεγάλο αριθμό διεθνών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και διαμεσολαβητών (<https://www.piraeusholdings.gr/el/group-profile/groups-presence/piraeus-bank>).

### 3.2. Στόχος και Αξίες της τράπεζας

Σ ένα γενικότερο πλαίσιο, οι κύριοι στόχοι της Τράπεζας Πειραιώς αποτελούν(<https://www.piraeusbankgroup.com/el/group-profile/brief-profile>):

- a. Ενδυνάμωση των πηγών εσόδων και η αποτελεσματική λειτουργία για την παραγωγή της διατηρήσιμης κερδοφορίας
- b. Ποιοτική βελτίωση του ενεργητικού μέσω ενός πλάνου μείωσης των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (ΜΕΑ) και της συνεπής εκτέλεσής του
- c. Επιπλέον ενίσχυση των κεφαλαιακών αποθεμάτων
- d. Αύξηση των υγιών χρηματοδοτήσεων προκειμένου να στηριχθεί και να αναπτυχθεί η χώρα οικονομικά.

Περαιτέρω, σ' ένα οικονομικό πλαίσιο, οι κύριοι χρηματοοικονομικοί στόχοι του “Agenda 2023” είναι:

- a. Δείκτης Κόστους προς Έσοδα κοντά στο 40%
- b. Μονοψήφιος δείκτης Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων
- c. Υψηλό μονοψήφιο επίπεδο Απόδοσης Ενσώματων Ιδίων Κεφαλαίων (RoTE)
- d. Εποπτικά κεφάλαια ~200μβ υψηλότερα της εποπτικής απαίτησης

Επιπλέον, βασικά στοιχεία και αξίες της Τράπεζας αποτελούν η βιώσιμη ανάπτυξη και η συμβολή στην κοινωνία μέσα από μια υπεύθυνη τραπεζική συμπεριφορά που υιοθετεί. Το επιχειρηματικό μοντέλο της τράπεζας στηρίζεται πάνω στις αξίες της Αξιοκρατίας, της Διαφάνειας και της Υπευθυνότητας.

Σύμφωνα με την τράπεζα, οι αξίες εστιάζουν στα εξής:

- Δημιουργούμε συνεχώς αξία
- Βλέπουμε τα δεδομένα ως πρόκληση
- Ενθουσιάζουμε τους πελάτες μας



Η Τράπεζα Πειραιώς επιδιώκει να παρέχει την σταθερότητα για την ελληνική οικονομία, υποστηρίζει και προωθεί την καινοτομία και τροφοδοτεί την ανάπτυξη. Το αποτύπωμα που επιδιώκει να αφήσει είναι θετικό και με διάρκεια ενώ τα οφέλη για όλους όσοι βρίσκονται στον κύκλο της (πελάτες, μέτοχοι, κοινωνία) είναι πολλά και σε πλήρη συνάρτηση με τις αξίες που αντιπροσωπεύει.

Τέλος, το όραμα της Τράπεζας είναι η να αποτελεί την πιο αξιόπιστη Τράπεζα στην Ελλάδα με αξία για τους πελάτες, τους μετόχους, το ανθρώπινο δυναμικό της(<https://www.piraeusbankgroup.com/el/group-profile/brief-profile>).

### **3.3. Η πορεία της Τράπεζας Πειραιώς**

Ως τράπεζα και κομμάτι της κοινωνίας, η Τράπεζα Πειραιώς ενδιαφέρεται για την ένταξη κοινωνικών, πολιτιστικών και περιβαλλοντικών αξόνων στις επιχειρηματικές της δραστηριότητες και πρακτικές και για το λόγο αυτό επιδιώκει να αναλαμβάνει πρωτοβουλίες που ξεπερνούν τις νομικές της υποχρεώσεις με στόχο την βιώσιμη ανάπτυξη και την κοινωνική ευημερία (<https://www.piraeusholdings.gr/el/group-profile/groups-presence/piraeus-bank>).

Η τράπεζα ακολουθεί στρατηγικές που αφορούν την εταιρική κουλτούρα και την διακυβέρνηση μέσα από την προώθηση της επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη ώστε να ικανοποιούνται οι ανάγκες και οι προσδοκίες ενώ ταυτόχρονα επιδιώκει ην έγκαιρη και αποτελεσματική διαχείριση των θεμάτων που την απασχολούν (<https://www.piraeusholdings.gr/el/group-profile/groups-presence/piraeus-bank>).

Χρησιμοποιεί τις νέες τεχνολογίες προς όφελος όλων μέσα από την πρόσβαση στα συστήματα χρηματοοικονομικών και εξυπηρέτησης σε όλους αλλά και αποβλέπει στην προστασία των προσωπικών δεδομένων, των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και το σεβασμό στο περιβάλλον. Υιοθετεί σύγχρονες και καινοτόμες λύσεις σε τεχνολογικό επίπεδο ενώ έχει δημιουργήσει το αυτοματοποιημένο ηλεκτρονικό κατάστημα “e-branch”, το οποίο αποτελεί μια εντελώς νέα ιδέα, και με 10 e-branches στην ελληνική αγορά, στα οποία πραγματοποιούνται συναλλαγές με ταχύτητα, ευκολία και ασφάλεια. Διαθέτει ιδιαίτερη τεχνογνωσία στην πράσινη τραπεζική, στον αγροτικό τομέα, στην παροχή υπηρεσιών κεφαλαιαγοράς αλλά και στην αγορά της leasing και

factoring(<https://www.piraeusholdings.gr/el/group-profile/groups-presence/piraeus-bank>).

Τέλος, η τράπεζα ηγείται ομίλου επιχειρήσεων που καλύπτουν τον χρηματοοικονομικό τομέα στην Ελλάδα σε δραστηριότητες και εργασίες και ενισχύει την συνεχή προσπάθεια για καλύτερη και ισχυρότερη τράπεζα με συνεχή αύξηση στην απόδοση των κεφαλαίων (<https://www.piraeusholdings.gr/el/group-profile/groups-presence/piraeus-bank>).

### **3.4. Εναλλακτικά Δίκτυα της τράπεζας Πειραιώς**

Η τράπεζα Πειραιώς πέρα από τα φυσικά καταστήματα που διαθέτει, αξιοποιεί εξίσου το ψηφιακό περιβάλλον όπου οι πελάτες έχουν την δυνατότητα να το επισκεφθούν και να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους.

Στα ηλεκτρονικά καταστήματα της τράπεζας παρέχονται:

- Επικοινωνία με κατάστημα για ηλεκτρονικά ραντεβού
- DigitalOnboarding για να μπορεί να αποκτήσει κάποιος τραπεζικό λογαριασμό, χρεωστική κάρτα και winbank, από όπου και αν βρίσκεται
- Υπηρεσία Ελλήνων Εξωτερικού
- E-loanbywinbank. Κάνοντας μια αίτησή μέσω winbank μπορεί κάποιος να αποκτήσει δάνειο χωρίς επίσκεψη σε κατάστημα
- E-card: πιστωτική κάρτα μέσω winbank
- Online ασφάλιση
- Ηλεκτρονική ενημέρωση για ισοτιμίες αναφοράς νομισμάτων για συναλλαγές με κάρτες
- Ενημερώσεις που αφορούν τους πελάτες της τράπεζας ([www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)).

Επιπλέον, η τράπεζα διαθέτει χαρτοφυλάκιο mobile εφαρμογών όπου προσφέρεται στον πελάτη μια πολύπλευρη ψηφιακή εμπειρία. Ειδικότερα, ο πελάτης από την κινητή του συσκευή μπορεί να πραγματοποιήσει:

- Πληρωμή λογαριασμών
- Πληρωμή καρτών Τράπεζας Πειραιώς ή άλλων Τραπεζών

- Πληροφορίες και φόρτιση προπληρωμένων καρτών
- Μεταφορά χρημάτων και έμβασμα σε ελληνικές και ξένες τράπεζες
- Μεταφορά χρημάτων σε κινητό ή ΑΦΜ
- Ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητού
- Πληρωμή e-παραβόλου
- Αποστολή χρημάτων με Λεφτά στο Λεπτό
- Προσωποποιημένη πληροφόρηση για διαθέσιμους προς εξαργύρωση πόντους επιβράβευσης (yellows) ([www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)).

Επίσης, δίνεται η δυνατότητα να πραγματοποιούνται συναλλαγές με τις ηλεκτρονικές εφαρμογές:

- winbank wallet
- winbankmycard
- yellowday
- easypay app ([www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr))

Τέλος, η Τράπεζα στα πλαίσια των εναλλακτικών δικτύων διαθέτει εξίσου:

- Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές – ATMs
- Μηχάνημα Αυτόματων Συναλλαγών EASYPAY
- Αυτόματο Μηχάνημα Ενημέρωσης Βιβλιαρίων Κατάθεσης (PASSBOOK KIOSK)



*Εικόνα 4: Τράπεζα Πειραιώς*

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Το εμπειρικό μέρος της εργασίας ξεκινάει με το τέταρτο κεφάλαιο το οποίο περιλαμβάνει τον βασικό και πρωταρχικό στόχο της έρευνας και τους επιμέρους ερευνητικούς στόχους που επιδιώκει να διερευνήσει. Επίσης αναλύεται η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε, ποιο ήταν το δείγμα αλλά και το ερευνητικό εργαλείο στο οποίο βασίστηκε η έρευνα. Τέλος, η εγκυρότητα και η αξιοπιστία ως βασικοί πυλώνες διεξαγωγής μιας έρευνας λαμβάνονται σοβαρά υπόψη και πιστοποιούνται εξίσου στο συγκεκριμένο κεφάλαιο.

### **4.1 Σκοπός και ερευνητικοί στόχοι**

Στόχος της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση των απόψεων και της στάσης των πολιτών απέναντι στα εναλλακτικά δίκτυα που χρησιμοποιούν οι τράπεζες και ειδικότερα η τράπεζα Πειραιώς. Περαιτέρω, επιδιώκει να διερευνήσει τον ρόλο που κατέχουν τα εναλλακτικά δίκτυα της υπό μελέτη τράπεζας αναφορικά με την αποτελεσματική λειτουργία της υπό την σκοπιά των πολιτών-πελατών της.

Επιμέρους ερευνητικοί στόχοι που διερευνώνται είναι:

- Ο ρόλος των δημογραφικών παραγόντων όπως το φύλο, η ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο και ο φορέας εργασίας
- Η αξιολόγηση των χαρακτηριστικών των εναλλακτικών δικτύων από τους χρήστες σε σχέση με την εύκολη ή μη χρήση τους, την ταχύτητα και τον ψηφιακό μετασχηματισμό
- Η διερεύνηση των επιπτώσεων των εναλλακτικών δικτύων σε τεχνολογικό και κοινωνικό επίπεδο
- Η αξιολόγηση των χαρακτηριστικών των χρηστών που χρησιμοποιούν τα εναλλακτικά δίκτυα
- Ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από τα εναλλακτικά δίκτυα της τράπεζας Πειραιώς
- Η συζήτηση για μελλοντικές προτάσεις με στόχο την αναβάθμιση των εναλλακτικών δικτύων για τους χρήστες

## 4.2. Μεθοδολογία Έρευνας

Η παρούσα εργασία και έρευνα εστιάζει στα εναλλακτικά δίκτυα που χρησιμοποιούνται από τον τραπεζικό κλάδο μέσα στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού και η πρωτοτυπία του υπό εξέταση θέματος έγκειται στο γεγονός ότι η συγκεκριμένη διερεύνηση γίνεται από την πλευρά των πελατών-χρηστών των εναλλακτικών δικτύων.

Η διεξαγωγή της συγκεκριμένης έρευνας στηρίχθηκε τόσο στην ποσοτική μέθοδο, με τη συλλογή πρωτογενών δεδομένων μέσω προκαθορισμένων μέσων προκειμένου να αποφέρει στατιστικά στοιχεία προς ανάλυση (Cresswell, 2003), όσο και στην δευτερογενή έρευνα μέσα από την βιβλιογραφική ανασκόπηση του ζητήματος μέσω της θεωρητικής πλαισίωσής του.

Η συγκεκριμένη μεθοδολογία επιλέχθηκε προκειμένου να διερευνηθεί η τάση που επικρατεί σε σχέση με την αξιολόγηση των εναλλακτικών δικτύων των τραπεζών. Ειδικότερα, με την ποσοτική μέθοδο δίνεται η δυνατότητα συλλογής δεδομένων μεγάλου δείγματος καθώς και η δυνατότητα στατιστικών συγκρίσεων αλλά και η προσπάθεια γενίκευσης με μεγαλύτερους πληθυσμούς (Cresswell, 2003).

Επιπλέον, μέσω του ερευνητικού εργαλείου που είναι το ερωτηματολόγιο η έρευνα μπορεί να προχωρήσει στην ανάλυση ποσοτικοποιημένων αποτελεσμάτων και να προβεί στα αντίστοιχα συμπεράσματα. Για τη σύνταξη του ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με άτομα έμπειρα στο αντικείμενο που μελετήθηκε – υπαλλήλους της Τράπεζας Πειραιώς-, με την ταυτόχρονη βοήθεια των πληροφοριών του θεωρητικού πλαισίου της έρευνας ( Emoryκαι Cooper, 1991). Από τις 28 ερωτήσεις που δημιουργήθηκαν, αποφασίστηκε να επιλεγθούν οι 24 πιο αντιπροσωπευτικές.

Το παρόν ερευνητικό μοντέλο τοποθετεί τα εναλλακτικά δίκτυα ως εξαρτημένη μεταβλητή ενώ οι παράγοντες εκείνοι που αφορούν την ποιότητα, την ταχύτητα και τον ψηφιακό μετασχηματισμό τοποθετούνται ως ανεξάρτητες μεταβλητές που επηρεάζουν είτε θετικά είτε αρνητικά την εξαρτημένη μεταβλητή.

### 4.3. Ερευνητικό εργαλείο

Όπως γίνεται στην πλειοψηφία των ποσοτικών ερευνών, το ερευνητικό εργαλείο που προτιμάται είναι το ερωτηματολόγιο. Πιο συγκεκριμένα, η παρούσα έρευνα χρησιμοποιεί το δομημένο ερωτηματολόγιο με κλειστού τύπου ερωτήσεις, το οποίο διανεμήθηκε σε χρήστες εναλλακτικών δικτύων της τράπεζας Πειραιώς με ηλεκτρονικό τρόπο.

Για την καλύτερη δυνατή χρήση και κατανόηση του ερωτηματολογίου, το παρόν ερωτηματολόγιο βασίστηκε στην σαφήνεια, την συνοχή, την κατάλληλη δομή και την πληρότητα. Επίσης, το ερωτηματολόγιο υπήρξε σύντομο και κατανοητό ώστε να μπορεί να κωδικοποιηθεί και να επεξεργαστεί βάσει των χαρακτηριστικών που ισχύουν για μια ορθή και επιτυχημένη έρευνα σύμφωνα με τον Javeau (2000). Έτσι το ερωτηματολόγιο περιέλαβε άμεσες, κλειστές και δομημένες ερωτήσεις.

Αναλυτικότερα, το ερωτηματολόγιο περιέλαβε το εισαγωγικό σημείωμα με τον τίτλο της έρευνας και τον τίτλο του ιδρύματος καθώς επίσης περιείχε τον σκοπό της έρευνας και τόνιζε την εθελοντική συμμετοχή και την ανωνυμία των συμμετεχόντων.

Οι ερωτήσεις στο σύνολό τους ήταν 24 και ήταν χωρισμένες 5 μέρη. Το πρώτο μέρος αναφερόταν στα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος με 4 συνολικά ερωτήσεις όπως για παράδειγμα το φύλο, την ηλικία, την εκπαίδευση και τον φορέα εργασίας με στόχο να αποτυπωθεί το κοινωνικό προφίλ των συμμετεχόντων της παρούσας έρευνας. Στο δεύτερο μέρος οι ερωτήσεις ήταν συνολικά 5 και σχετίζονταν με τα χαρακτηριστικά των εναλλακτικών δικτύων. Στη συνέχεια, ακολουθούσαν 4 ερωτήσεις που διερευνούσαν τα χαρακτηριστικά των χρηστών των εναλλακτικών δικτύων σε σχέση με τους τρόπους χρήσης τους αποτελώντας το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου. Στο τέταρτο μέρος, οι 6 συνολικά ερωτήσεις αφορούσαν τις συνέπειες της χρήσης των εναλλακτικών δικτύων σε σχέση με το κόστος, την εξυπηρέτηση, την επικινδυνότητα κ.α. Τέλος, το πέμπτο και τελευταίο μέρος του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει 5 ερωτήσεις αναφορικά με τα εναλλακτικά δίκτυα της τράπεζας Πειραιώς και ειδικότερα με της ηλεκτρονικές υπηρεσίες της.

Στατιστικά και μαθηματικά μοντέλα συνέβαλαν στην ανάλυση του ερωτηματολογίου για την διεξαγωγή ασφαλών και έγκυρων αποτελεσμάτων.

Η διανομή και η συλλογή των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε με ηλεκτρονικό τρόπο όπως προτιμάται μετά την πανδημία Covid-19 και ειδικότερα μέσω της χρήσης του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Τα δεδομένα κωδικοποιήθηκαν και ταξινομήθηκαν με τη βοήθεια ηλεκτρονικού υπολογιστή και ειδικότερα μέσω του προγράμματος Windows Excel 2010 ενώ αναλύθηκαν μέσω του στατιστικού πακέτου Jasp 0.16.3.0.

Η διάρκεια της έρευνας ήταν ένας μήνας από τις 15 Ιανουαρίου μέχρι τις 15 Φεβρουαρίου 2023.

Για την μέτρηση των αποτελεσμάτων χρησιμοποιήθηκε στο ερωτηματολόγιο η πενταβάθμια κλίμακα Likert με τον βαθμό διαφωνίας ή συμφωνίας :

- ❖ Διαφωνώ απόλυτα
- ❖ Διαφωνώ
- ❖ Ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ
- ❖ Συμφωνώ
- ❖ Συμφωνώ απόλυτα

Καθώς και η εξίσου πενταβάθμια κλίμακα Likert εκφράζοντας τον βαθμό σημαντικότητας:

- ❖ Πάρα πολύ
- ❖ Πολύ
- ❖ Μέτρια
- ❖ Λίγο
- ❖ Καθόλου

Το επίπεδο  $\alpha = 0,05$  θεωρήθηκε ως στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα ενώ ισχύει  $P - value < 0,05$ . Επιπλέον, δημιουργήθηκαν πίνακες που παρουσιάζουν την κατανομή των δημογραφικών δεδομένων αλλά και πίνακες που αναλύουν τα ποσοστά των απαντήσεων των ερωτώμενων. Τέλος, τα δεδομένα και τα ποσοστά απεικονίζονται με γραφήματα για την καλύτερη δυνατή απεικόνιση.

#### **4.4. Δείγμα**

Το υποσύνολο του πληθυσμού το οποίο μελετά ο ερευνητής και θα τον βοηθήσει να εξάγει τα συμπεράσματα για το εκάστοτε θέμα που ερευνά σε σχέση με τον συνολικό πληθυσμό, αποτελεί την διαδικασία δειγματοληψίας (Χαλικιάς Ι, 2003).

Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα υπήρξε η μέθοδος του δείγματος ευκολίας κυρίως για το λόγο ότι η μεταπτυχιακή φοιτήτρια-ερευνήτρια είναι η ίδια τραπεζικός υπάλληλος στην Τράπεζα Πειραιώς και είχε εύκολη και άμεση πρόσβαση στο συγκεκριμένο δείγμα. Το δείγμα διανεμήθηκε σε χρήστες εναλλακτικών δικτύων της Τράπεζας Πειραιώς που κατοικούν στην πόλη των Σερρών.

Το δείγμα αποτέλεσαν συνολικά 98 χρήστες (n=98).

#### **4.5. Εγκυρότητα και Αξιοπιστία της Έρευνας**

Ως βασικά και απαραίτητα κριτήρια για την ορθή και αποτελεσματική ερευνητική διαδικασία αποτελούν η εγκυρότητα και η αξιοπιστία τα οποία θα δώσουν την δυνατότητα στον ερευνητή για ασφαλή και έγκυρα αποτελέσματα. Η συνέπεια και η σταθερότητα των απαντήσεων μιας κλίμακας ορίζεται ως κριτήριο αξιοπιστίας ενώ το εάν η κλίμακα μετράει πραγματικά αυτό για το οποίο έχει κατασκευαστεί ορίζεται ως κριτήριο εγκυρότητας.

Επομένως, η συγκεκριμένη έρευνα επεδίωξε να εξασφαλίσει και τα δυο κριτήρια και για το λόγο αυτό ακολούθησε ορισμένα βήματα. Ειδικότερα, τόνισε και διευκρίνισε την εθελοντική συμμετοχή των χρηστών-πελατών της τράπεζας Πειραιώς καθώς και την ανωνυμία όσων θα συμμετέχουν. Επίσης, η αντιπροσωπευτική και ειλικρινής συμπλήρωση του ερωτηματολογίου τονίστηκε ιδιαίτερα. Όλα τα παραπάνω αποτελούν κριτήρια εγκυρότητας και αξιοπιστίας της έρευνας.

Περαιτέρω, η εγκυρότητα των αποτελεσμάτων εξασφαλίζεται από το γεγονός ότι οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν ήταν αποτέλεσμα της θεωρητικής προσέγγισης που προηγήθηκε στην εργασία. Το θεωρητικό πλαίσιο βασίστηκε σε επιστημονικά



βιβλία, άρθρα και μεταπτυχιακές μελέτες σχετικά με το θέμα τόσο στην ελληνική όσο και στην αγγλική γλώσσα.

Τέλος, η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής μεταξύ των συσχετίσεων που εξετάζονται στο ερωτηματολόγιο, επιβεβαιώνεται μέσω του δείκτη  $\alpha$  του Alpha Cronbach, ο οποίος όταν λαμβάνει τιμές μεγαλύτερες του 0,7 ή 0,8 θεωρείται ικανοποιητικός και συνεχίζεται η έρευνα.

Η μέτρηση του δείκτη πραγματοποιήθηκε μέσω Jasp και η τιμή του αξιολογήθηκε με:

<b>FrequentistScaleReliabilityStatistics</b>	
<b>Estimate</b>	<b>Cronbach's <math>\alpha</math></b>
Pointestimate	0. 668
95% CI lowerbound	0. 696
95% CI upperbound	0. 716

Από τα παραπάνω φαίνεται ότι ο συντελεστής αξιοπιστίας είναι  $0,71 > 0,70$  επομένως οι ερωτήσεις έχουν σωστό βαθμό αξιοπιστίας, πάνω από 70% και γι' αυτό δε χρειάζεται να απορριφθούν.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup> : ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ**

### **ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

#### **ΦΥΛΟ**

Ξεκινώντας με τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος της έρευνας, αρχικά παρατηρείται ότι αυτό στην πλειοψηφία του αποτελείται κατά 71,4% από γυναίκες και 27,5% από άνδρες ενώ ταυτόχρονα 1 άτομο από τους 98 συνολικά δηλώνει ως φύλο την επιλογή «άλλο».

**1=Άνδρας, 2=Γυναίκα, 3=Άλλο**

#### **Frequencies for ΦΥΛΟ**

<b>ΦΥΛΟ</b>	<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>	<b>ValidPercent</b>	<b>CumulativePercent</b>
1	27	27.551	27.551	27.551
2	70	71.429	71.429	98.980

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup> : ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

### ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

#### ΦΥΛΟ

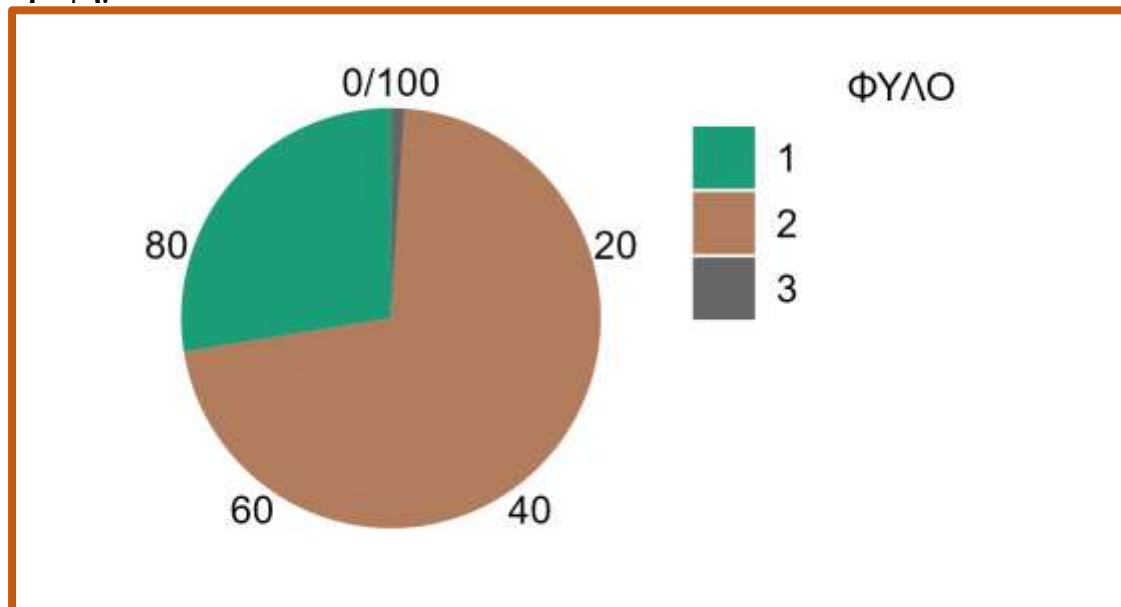
Ξεκινώντας με τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος της έρευνας, αρχικά παρατηρείται ότι αυτό στην πλειοψηφία του αποτελείται κατά 71,4% από γυναίκες και 27,5% από άνδρες ενώ ταυτόχρονα 1 άτομο από τους 98 συνολικά δηλώνει ως φύλο την επιλογή «άλλο».

1=Άνδρας, 2=Γυναίκα, 3=Άλλο

#### Frequencies for ΦΥΛΟ

ΦΥΛΟ	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
3	1	1.020	1.020	100.000
Missing	0	0.000		
Total	98	100.000		

Γράφημα 1



## ΗΛΙΚΙΑ

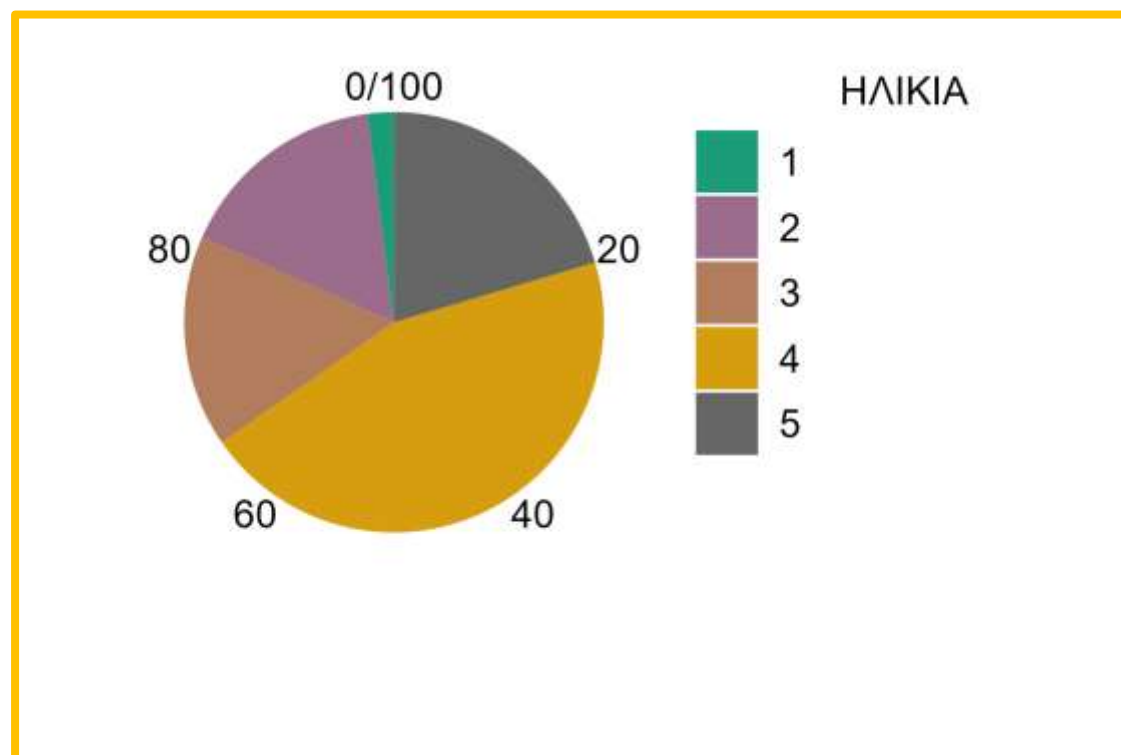
Η ηλικία του δείγματος αποτελείται από 44,8% ηλικίας 41-50, από 20,4% ηλικίας άνω των 50 ετών, ισόνομα από 16,3% ηλικίας 21-30 και 31-40 και από 2% ηλικίας μέχρι 20 ετών.

1=μέχρι 20 ετών, 2=21-30, 3=31-40, 4=41-50, 5= άνω των 50 ετών

### Frequencies for ΗΛΙΚΙΑ

ΗΛΙΚΙΑ	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
1	2	2.041	2.041	2.041
2	16	16.327	16.327	18.367
3	16	16.327	16.327	34.694
4	44	44.898	44.898	79.592
5	20	20.408	20.408	100.000
Missing	0	0.000		
Total	98	100.000		

### Γράφημα 2



## ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

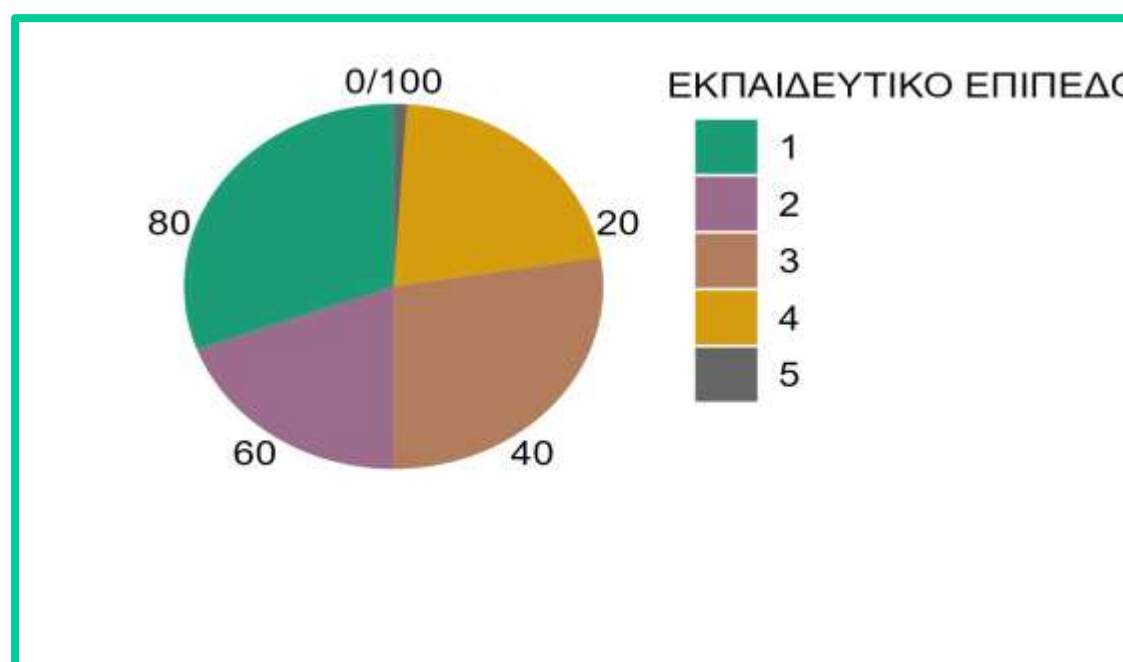
Όσον αφορά το εκπαιδευτικό επίπεδο των ερωτηθέντων παρατηρείται ότι η πλειοψηφία με ποσοστό 30,6% είναι απόφοιτοι Γυμνασίου ή Λυκείου. Επίσης, το 27,5% είναι απόφοιτοι ΑΕΙ καθώς και το 21,4% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών. Το 19,3% είναι απόφοιτοι ΑΤΕΙ ενώ μόλις ένα άτομο δηλώνει ότι είναι κάτοχος Διδακτορικού.

1=Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Γυμνάσιο/Λύκειο), 2= Απόφοιτος ΑΤΕΙ, 3=Απόφοιτος ΑΕΙ, 4= Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου Σπουδών, 5= Κάτοχος Διδακτορικού

### Frequencies for ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
1	30	30.612	30.612	30.612
2	19	19.388	19.388	50.000
3	27	27.551	27.551	77.551
4	21	21.429	21.429	98.980
5	1	1.020	1.020	100.000
Missing	0	0.000		
Total	98	100.000		

Γράφημα 3



## ΦΟΡΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

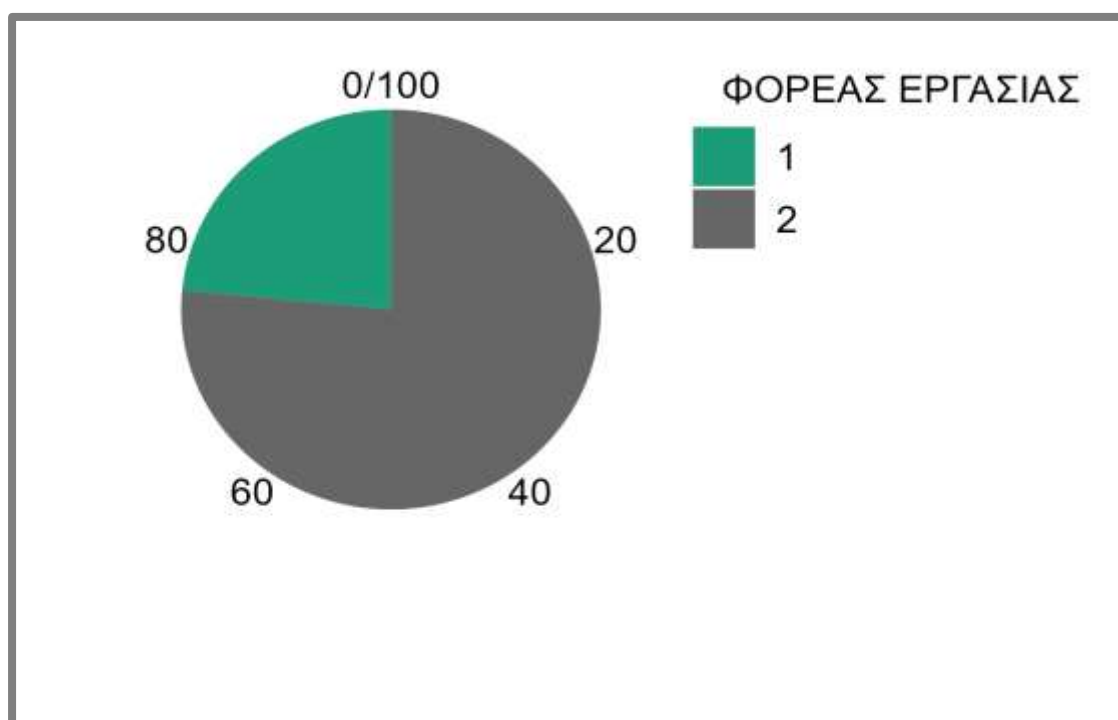
Τέλος και ολοκληρώνοντας την ενότητα με τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος, η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων δηλώνει με ποσοστό 76,5% ότι εργάζεται στον ιδιωτικό τομέα ενώ το 23,4% του δείγματος εργάζεται στον δημόσιο.

1=Δημόσιος Φορέας, 2=Ιδιωτικός Φορέας

### Frequencies for ΦΟΡΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΦΟΡΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
1	23	23.469	23.469	23.469
2	75	76.531	76.531	100.000
Missing	0	0.000		
Total	98	100.000		

Γράφημα 4



## ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ

**Ερώτηση: Η παρουσία των εναλλακτικών δικτύων στο σύνολο των καταστημάτων επαρκεί**

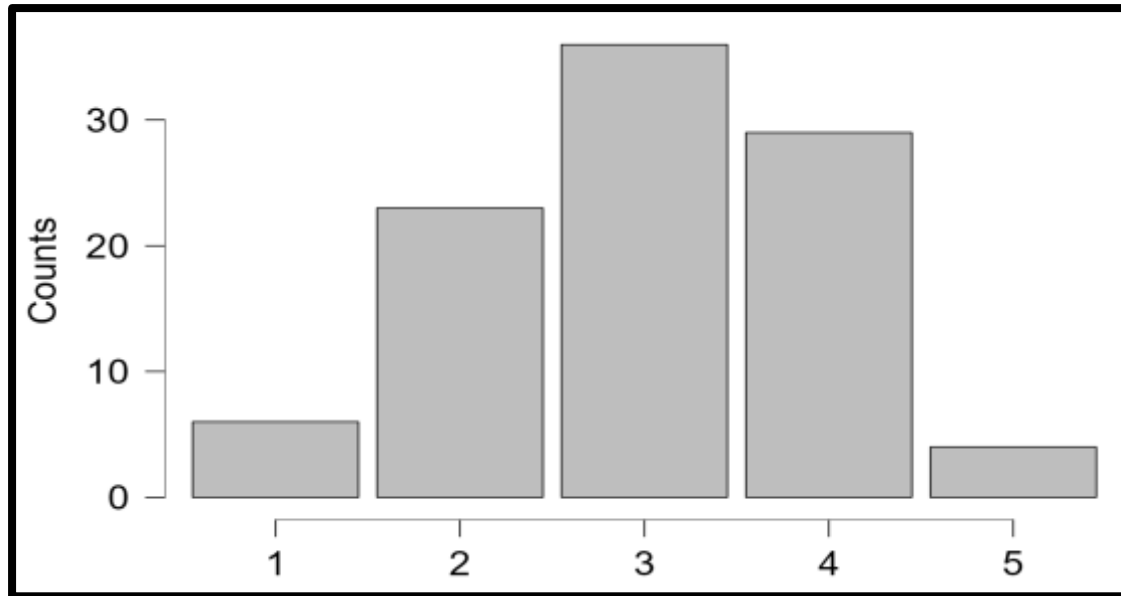
Στην παραπάνω ερώτηση προκύπτει ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απαντά ουδέτερα μέσω της δήλωσης «Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ» με συνολικό ποσοστό 36,7%. Περαιτέρω, το 29,5% δηλώνει ότι συμφωνεί ενώ το 4% συμφωνεί απόλυτα με την παραπάνω δήλωση. Τέλος, το ποσοστό που διαφωνεί με τη δήλωση, φτάνει το 23,4% ενώ το 6% διαφωνεί απόλυτα.

1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3= Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ,  
4=Συμφωνώ, 5=Συμφωνώ απόλυτα

### Frequencies for Χαρακτηριστικά Εναλλακτικών δικτύων

	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
1	6	6.122	6.122	6.122
2	23	23.469	23.469	29.592
3	36	36.735	36.735	66.327
4	29	29.592	29.592	95.918
5	4	4.082	4.082	100.000
Missing	0	0.000		
Total	98	100.000		

### Γράφημα 5



### Ερώτηση: Τα εναλλακτικά δίκτυα είναι εύκολα

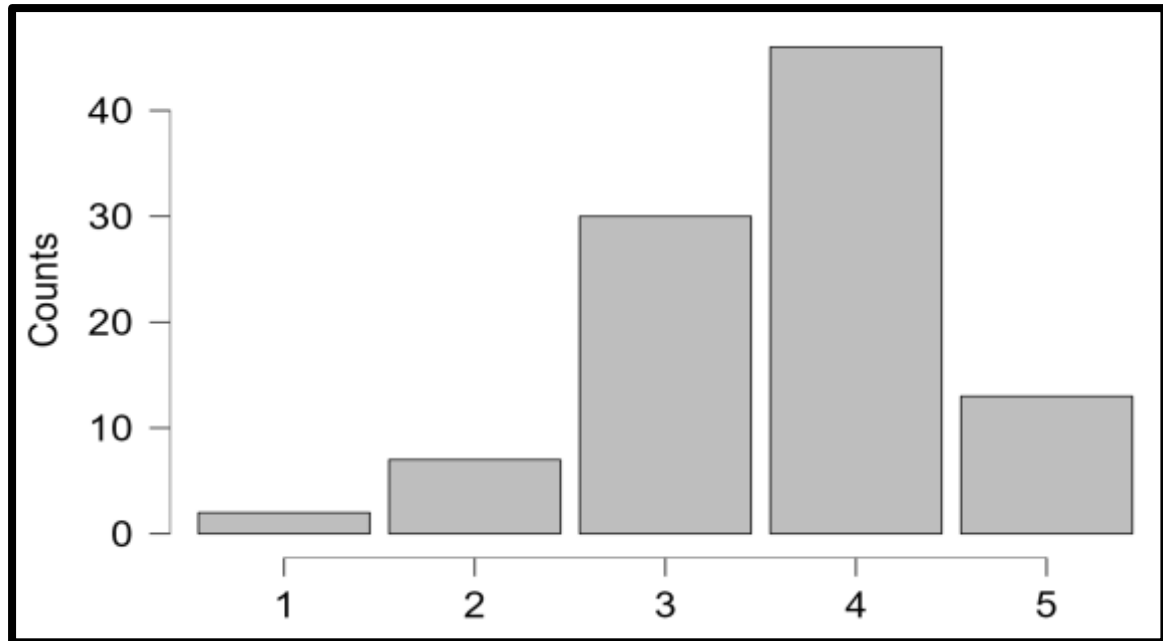
Αναφορικά με το αν τα εναλλακτικά δίκτυα είναι εύκολα, οι ερωτηθέντες στην συντριπτική τους πλειοψηφία διαφωνούν ή διαφωνούν απόλυτα με συνολικό ποσοστό 60% ενώ μόνο το 9% δηλώνει πως συμφωνεί με το συγκεκριμένο χαρακτηριστικό. Παρόλα αυτά, ένα αρκετά υψηλό ποσοστό των ερωτηθέντων με 30,6% δηλώνει πως ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί με την παραπάνω δήλωση.

1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3= Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ,  
4=Συμφωνώ, 5=Συμφωνώ απόλυτα

### Frequencies for Χαρακτηριστικά Εναλλακτικών δικτύων

	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
1	2	2.041	2.041	2.041
2	7	7.143	7.143	9.184
3	30	30.612	30.612	39.796
4	46	46.939	46.939	86.735
5	13	13.265	13.265	100.000
Missing	0	0.000		
Total	98	100.000		

### Γράφημα 6



#### Ερώτηση: Τα εναλλακτικά δίκτυα είναι εύχρηστα

Η πλειοψηφία του δείγματος δηλώνει ότι συμφωνεί με την παραπάνω δήλωση με ποσοστό 53,1% καθώς επίσης και το 16,3% συμφωνεί απόλυτα. Από την άλλη, υψηλό φαίνεται το ποσοστό το οποίο δηλώνει ότι ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί (19,4%) ενώ μικρότερα είναι τα ποσοστά που διαφωνούν (9,2%) ή διαφωνούν απόλυτα (2%).

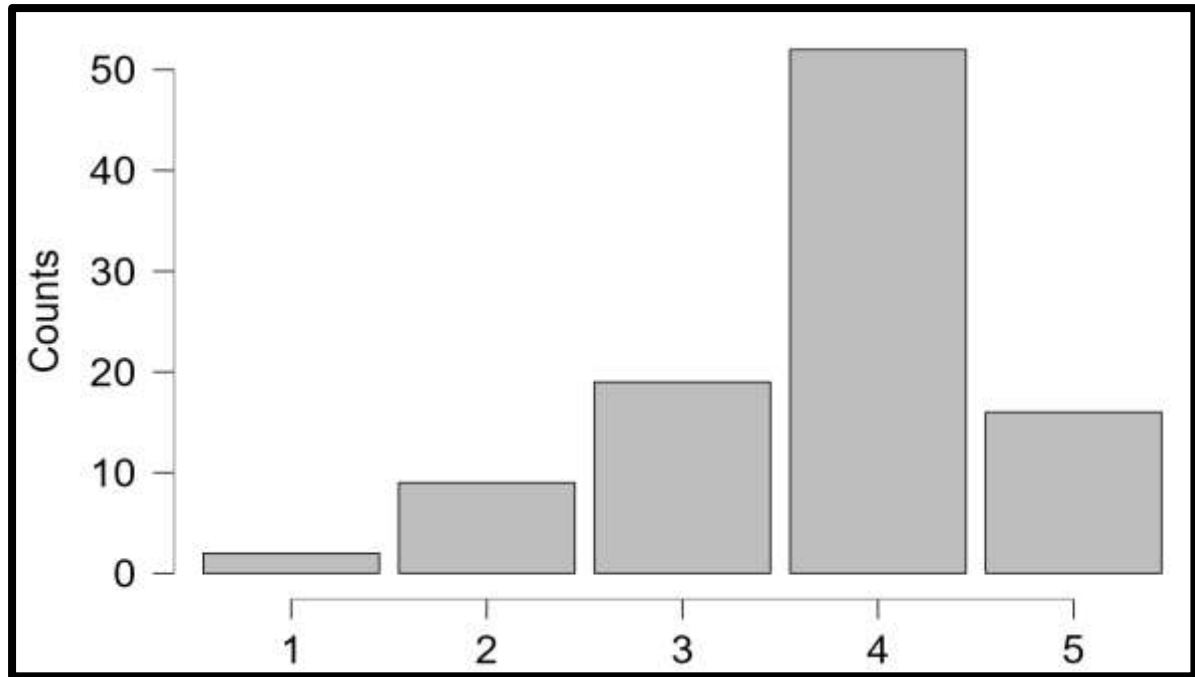
1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3= Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ,  
4=Συμφωνώ, 5=Συμφωνώ απόλυτα

#### Frequencies for Χαρακτηριστικά Εναλλακτικών δικτύων

Χαρακτηριστικά Εναλλακτικών δικτύων	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
1	2	2.041	2.041	2.041
2	9	9.184	9.184	11.224
3	19	19.388	19.388	30.612
4	52	53.061	53.061	83.673
5	16	16.327	16.327	100.000
Missing	0	0.000		
Total	98	100.000		

#### Γράφημα 7





**Ερώτηση: Τα εναλλακτικά δίκτυα χρειάζονται εξειδικευμένη εκπαίδευση των πελατών**

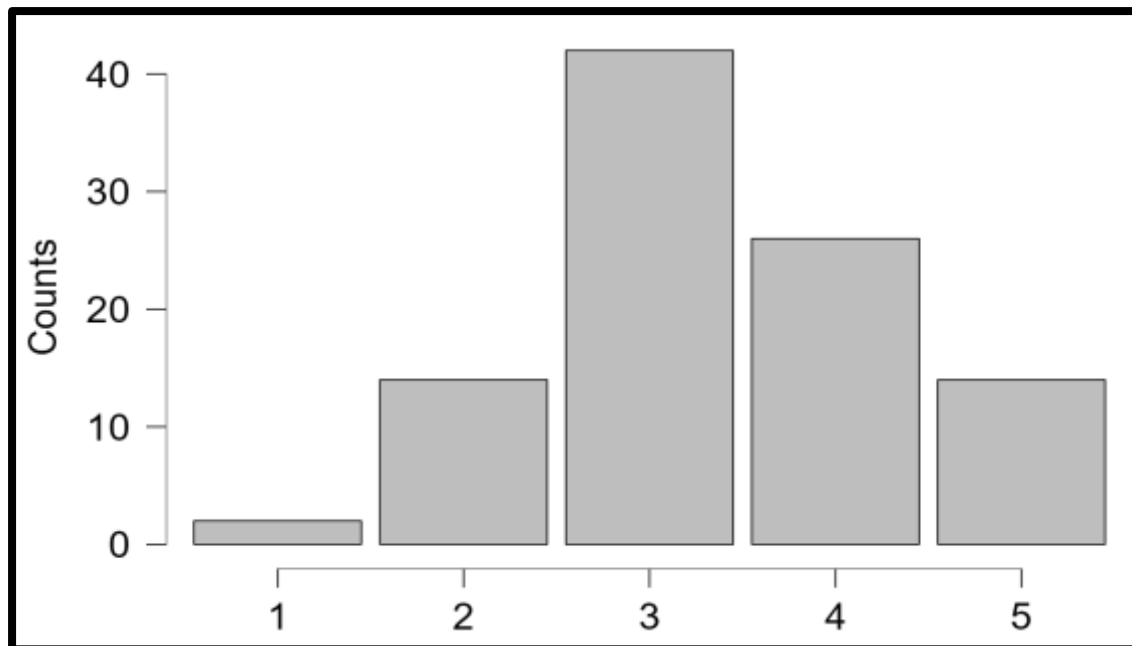
Στην παραπάνω ερώτηση, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων με 42,9% διατηρεί μια ουδέτερη στάση και απαντά πως «ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί». Παρόλα αυτά, το 40,8% συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα με την συγκεκριμένη δήλωση ενώ το 16,3% διαφωνεί ή διαφωνεί απόλυτα.

1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3= Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ, 4=Συμφωνώ, 5=Συμφωνώ απόλυτα

**Frequencies for Χαρακτηριστικά Εναλλακτικών δικτύων**

Χαρακτηριστικά Εναλλακτικών δικτύων	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
1	2	2.041	2.041	2.041
2	14	14.286	14.286	16.327
3	42	42.857	42.857	59.184
4	26	26.531	26.531	85.714
5	14	14.286	14.286	100.000
Missing	0	0.000		
Total	98	100.000		

**Γράφημα 8**



#### Ερώτηση: Τα εναλλακτικά δίκτυα χρήζουν βελτίωσης

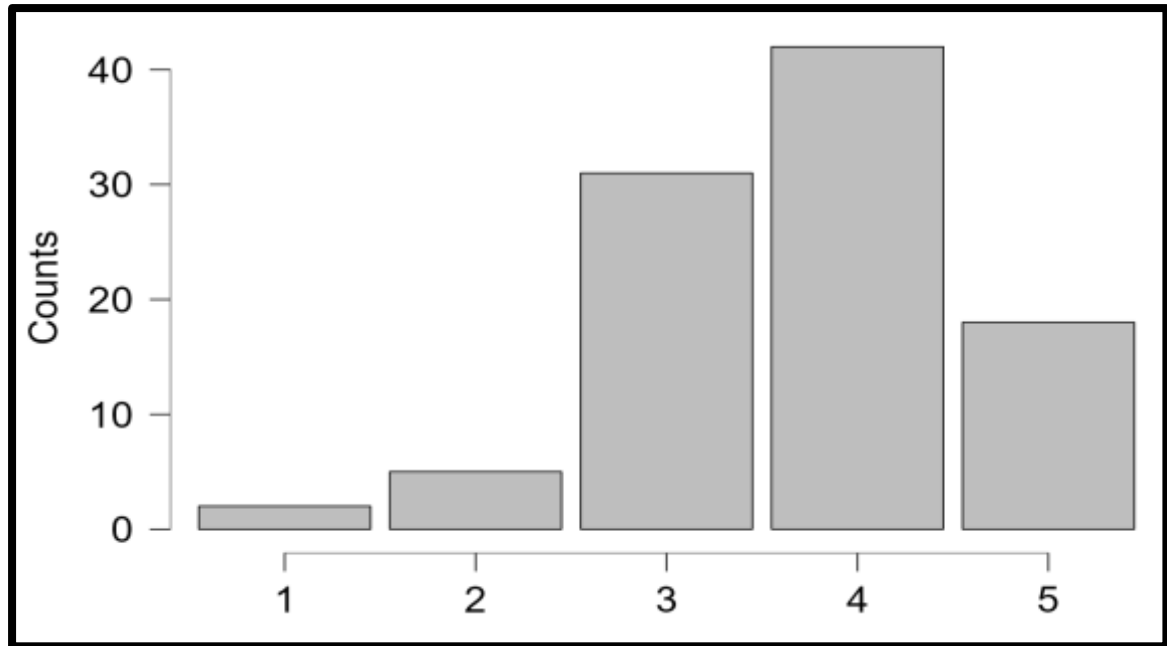
Στην τελευταία ερώτηση της δεύτερης ενότητας του ερωτηματολογίου, η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων με συνολικό ποσοστό 61,2% συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ότι τα εναλλακτικά δίκτυα χρήζουν βελτίωσης. Αντίθετα μόνο το 7,2% διαφωνεί ή διαφωνεί απόλυτα ενώ το 31,6% ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί.

1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3= Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ,  
4=Συμφωνώ, 5=Συμφωνώ απόλυτα

#### Frequencies for Χαρακτηριστικά Εναλλακτικών δικτύων

Χαρακτηριστικά Εναλλακτικών δικτύων	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
1	2	2.041	2.041	2.041
2	5	5.102	5.102	7.143
3	31	31.633	31.633	38.776
4	42	42.857	42.857	81.633
5	18	18.367	18.367	100.000
Missing	0	0.000		
Total	98	100.000		

Γράφημα 9



### ΕΝΟΤΗΤΑ 3: ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ

#### Ερώτηση: Η εξοικείωση σας στη χρήση των εναλλακτικών δικτύων είναι επαρκής

Αναφορικά με τα χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων ως χρήστες των εναλλακτικών δικτύων, προκύπτει ότι η συντριπτική πλειοψηφία με συνολικό ποσοστό 58,2% δηλώνει ότι είναι πάρα πολύ ή πολύ εξοικειωμένοι στη χρήση των εναλλακτικών δικτύων. Ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό του δείγματος (31,6%) δηλώνει μέτρια ενώ το 9,2% του δείγματος δηλώνει ότι έχει λίγη εξοικείωση και μόλις το 1% δηλώνει καθόλου.

1=Πάρα πολύ, 2=Πολύ, 3=Μέτρια, 4=Λίγο, 5=Καθόλου

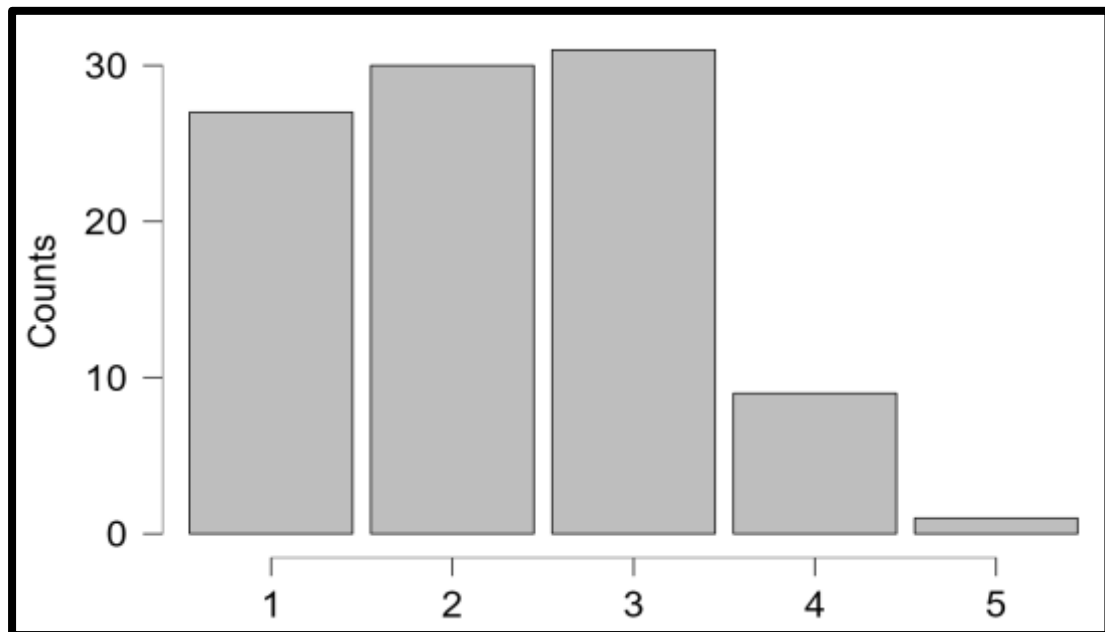
#### Frequencies for Χαρακτηριστικά Χρηστών Εναλλακτικών Δικτύων

Χαρακτηριστικά Χρηστών Εναλλακτικών Δικτύων	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
1	27	27.551	27.551	27.551
2	30	30.612	30.612	58.163
3	31	31.633	31.633	89.796
4	9	9.184	9.184	98.980
5	1	1.020	1.020	100.000
Missing	0	0.000		
Total	98	100.000		

**Frequencies for Χαρακτηριστικά Χρηστών Εναλλακτικών Δικτύων**

**Χαρακτηριστικά Χρηστών Εναλλακτικών Δικτύων**  
**Frequency Percent ValidPercent CumulativePercent**

**Γράφημα 10**



### Ερώτηση:Είστε ικανοποιημένος/η από τη χρήση των εναλλακτικών δικτύων

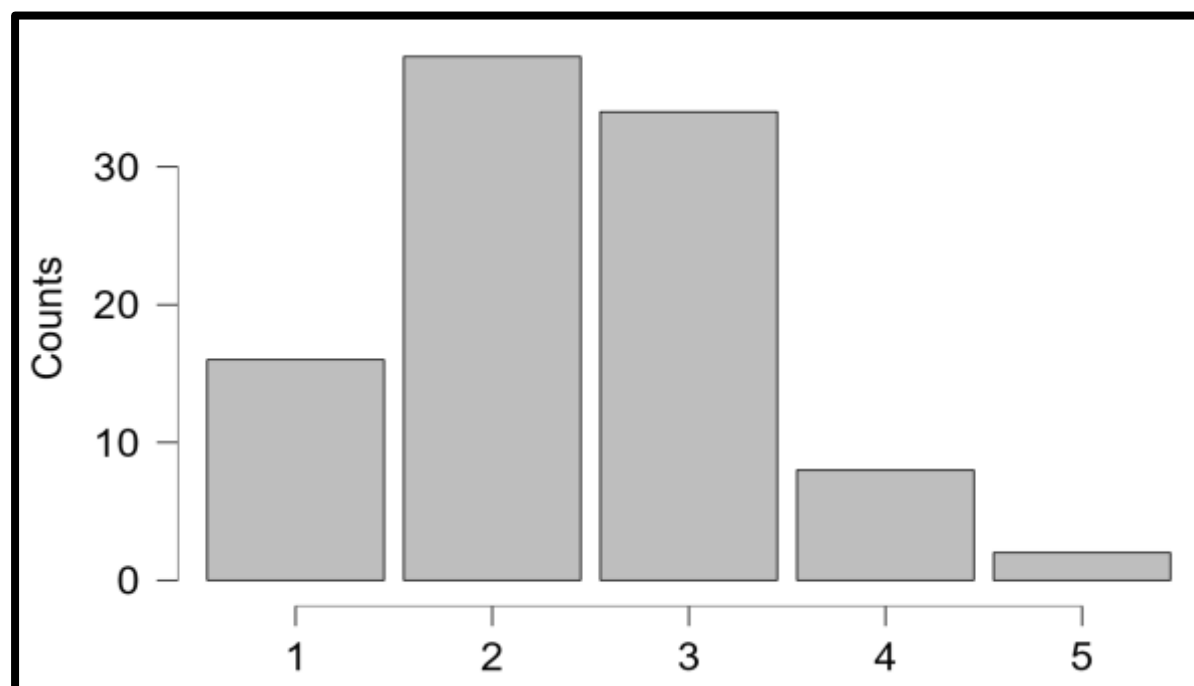
Το δείγμα της έρευνας απαντά με 38,8% ότι είναι «πολύ» ικανοποιημένο από τη χρήση των εναλλακτικών δικτύων και το 16,3% δηλώνει «πάρα πολύ» ικανοποιημένο. Μεγάλο ποσοστό με 34,7% δηλώνει «μέτρια» ικανοποιημένο ενώ το 8,2% δηλώνει «λίγο». Τέλος, μόλις δύο άτομα από τα 98 δηλώνουν ότι δεν είναι «καθόλου» ικανοποιημένα.

1=Πάρα πολύ, 2=Πολύ, 3=Μέτρια, 4=Λίγο, 5=Καθόλου

### Frequencies for Χαρακτηριστικά Χρηστών Εναλλακτικών Δικτύων

Χαρακτηριστικά Χρηστών Εναλλακτικών Δικτύων	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
1	16	16.327	16.327	16.327
2	38	38.776	38.776	55.102
3	34	34.694	34.694	89.796
4	8	8.163	8.163	97.959
5	2	2.041	2.041	100.000
Missing	0	0.000		
Total	98	100.000		

Γράφημα 11



### Ερώτηση:Χρησιμοποιείτε τα εναλλακτικά δίκτυα για την πληρωμή δημόσιων υπηρεσιών

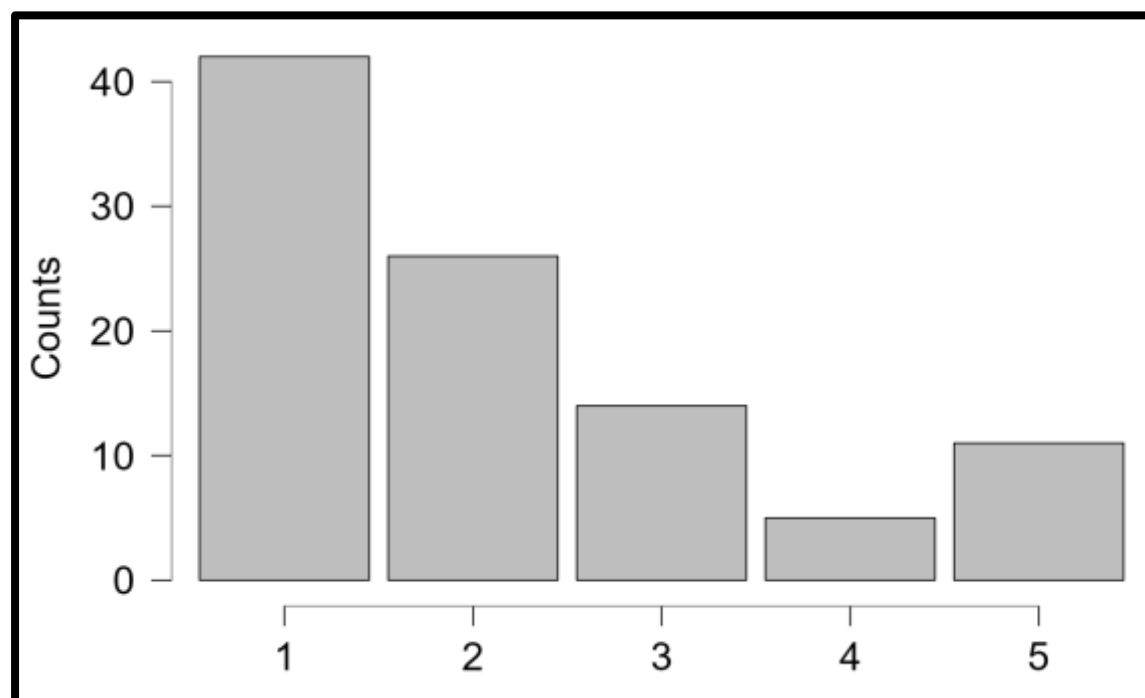
Αναφορικά με την παραπάνω δήλωση, οι συμμετέχοντες στην έρευνα δηλώνουν με ποσοστό 42,9% ότι χρησιμοποιούν τα εναλλακτικά δίκτυα για πληρωμές δημόσιων υπηρεσιών «πάρα πολύ» ενώ το 26,5% δηλώνει «πολύ». Με 14,3% δηλώνει το δείγμα «μέτρια» και 5,1% δηλώνει «λίγο». Τέλος, το 11,2% δηλώνει ότι δεν χρησιμοποιεί για αυτό το λόγο τα εναλλακτικά δίκτυα καθόλου.

1=Πάρα πολύ, 2=Πολύ, 3=Μέτρια, 4=Λίγο, 5=Καθόλου

#### Frequencies for Χαρακτηριστικά Χρηστών Εναλλακτικών Δικτύων

Χαρακτηριστικά Χρηστών Εναλλακτικών Δικτύων	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
1	42	42.857	42.857	42.857
2	26	26.531	26.531	69.388
3	14	14.286	14.286	83.673
4	5	5.102	5.102	88.776
5	11	11.224	11.224	100.000
Missing	0	0.000		
Total	98	100.000		

Γράφημα 12



### Ερώτηση: Χρησιμοποιείτε τα εναλλακτικά δίκτυα για την κατάθεση μετρητών

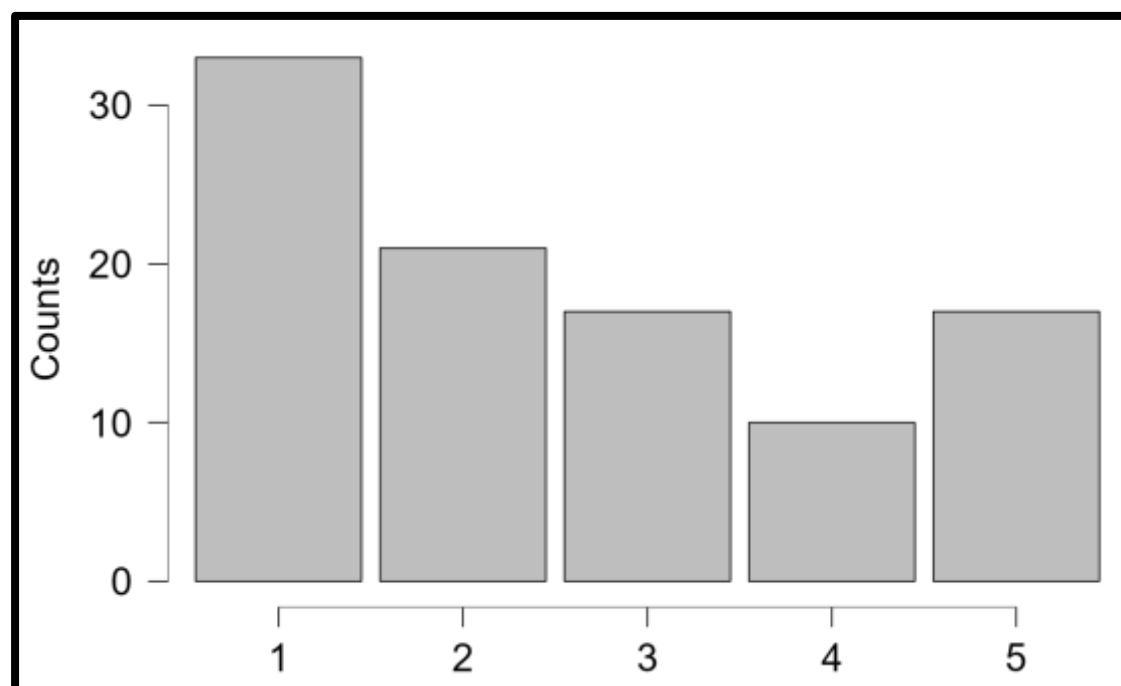
Στο τέλος της δεύτερης ενότητας του ερωτηματολογίου, οι συμμετέχοντες με ποσοστό 33,7% δηλώνουν ότι χρησιμοποιούν τα εναλλακτικά δίκτυα για την κατάθεση μετρητών «πάρα πολύ» και με 21,5% «πολύ». Ισόνομα με 17,3% δηλώνουν «μέτρια» και «καθόλου» ενώ το 10,2% δηλώνει «λίγο».

1=Πάρα πολύ, 2=Πολύ, 3=Μέτρια, 4=Λίγο, 5=Καθόλου

### Frequencies for Χαρακτηριστικά Χρηστών Εναλλακτικών Δικτύων

Χαρακτηριστικά Χρηστών Εναλλακτικών Δικτύων	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
1	33	33.673	33.673	33.673
2	21	21.429	21.429	55.102
3	17	17.347	17.347	72.449
4	10	10.204	10.204	82.653
5	17	17.347	17.347	100.000
Missing	0	0.000		
Total	98	100.000		

Γράφημα 13



#### ΕΝΟΤΗΤΑ 4: ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ

##### Ερώτηση: Το κόστος της χρήσης των εναλλακτικών δικτύων είναι μεγάλο

Στην πρώτη ερώτηση της ενότητας 4 αναφορικά με τις συνέπειες χρήσης εναλλακτικών δικτύων, το 35,7% δηλώνει ότι ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί με την δήλωση ότι το κόστος της χρήσης των εναλλακτικών δικτύων είναι μεγάλο ενώ το 26,5% δηλώνει ότι διαφωνεί. Επίσης το 10,2% δηλώνει ότι διαφωνεί πολύ με τη δήλωση. Από την άλλη, το 24,4% συμφωνεί και το 3% συμφωνεί πολύ. Προκύπτει ότι περίπου το δείγμα είναι ισόποσα μοιρασμένο στις απαντήσεις του.

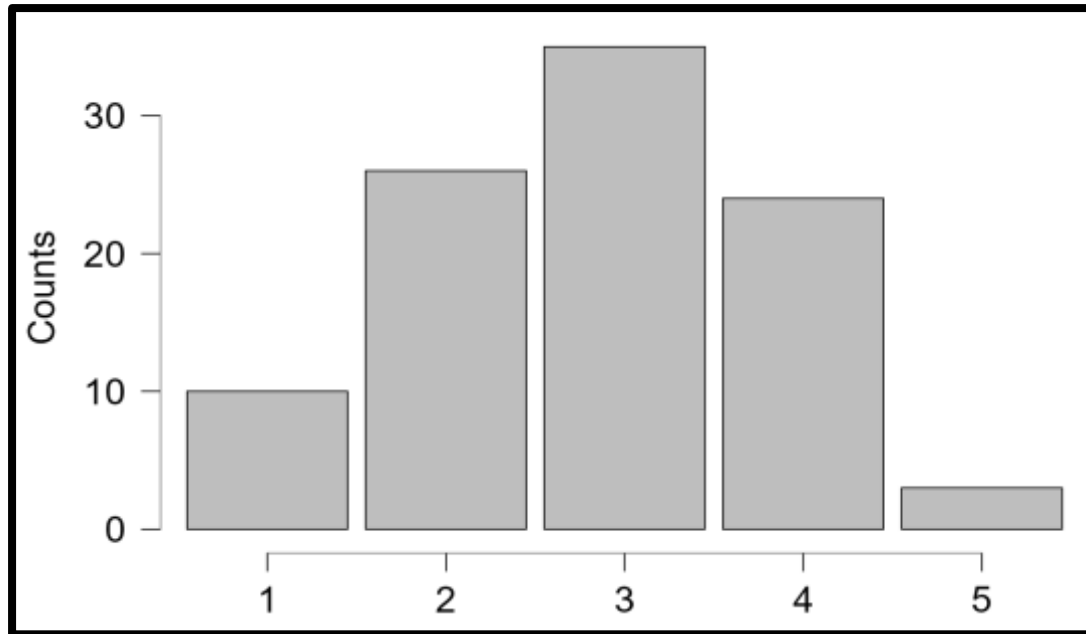
1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3= Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ,  
4=Συμφωνώ, 5=Συμφωνώ απόλυτα

##### Frequencies for Συνέπειες Χρήσης Εναλλακτικών Δικτύων

Συνέπειες Χρήσης Εναλλακτικών Δικτύων	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
1	10	10.204	10.204	10.204
2	26	26.531	26.531	36.735
3	35	35.714	35.714	72.449
4	24	24.490	24.490	96.939
5	3	3.061	3.061	100.000
Missing	0	0.000		
Total	98	100.000		

##### Γράφημα 14





**Ερώτηση: Οι κύριες υπηρεσίες των τραπεζών έχουν αντικατασταθεί από τη χρήση των εναλλακτικών δικτύων**

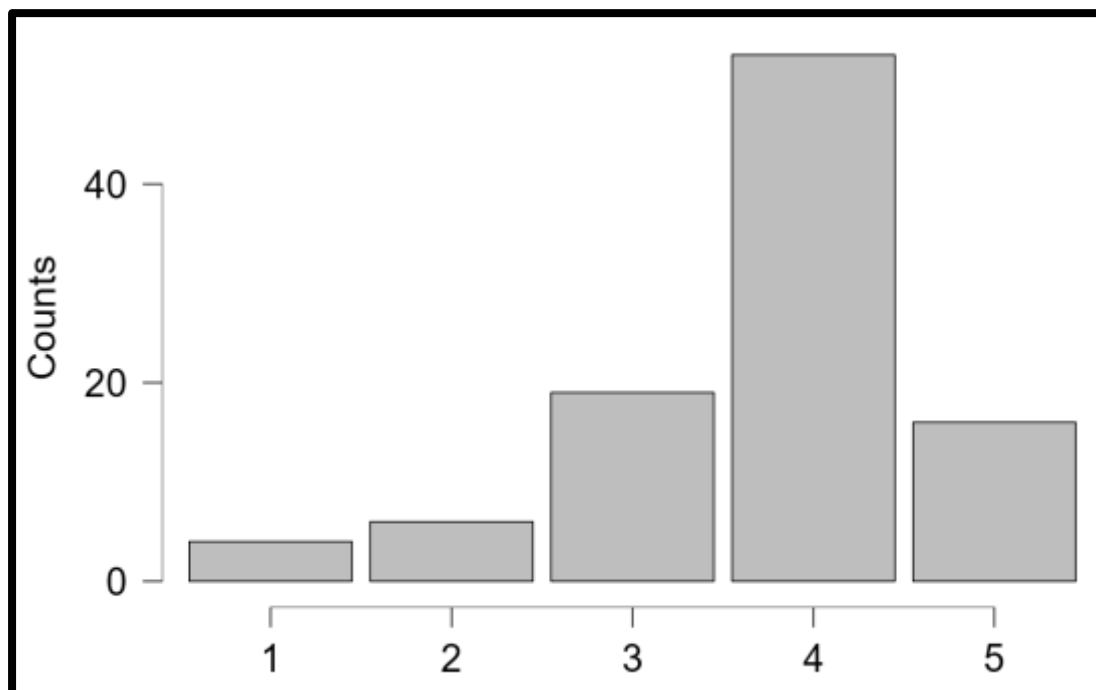
Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων δηλώνει ότι είτε συμφωνεί είτε συμφωνεί απόλυτα με συνολικό ποσοστό 70,4% με την παραπάνω δήλωση ενώ το 10,2% διαφωνεί ή διαφωνεί απόλυτα. Επίσης, το 19,4% δηλώνει απλά ότι ούτε διαφωνεί ούτε συμφωνεί.

**1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3= Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ, 4=Συμφωνώ, 5=Συμφωνώ απόλυτα**

**Frequencies for Συνέπειες Χρήσης Εναλλακτικών Δικτύων**

Συνέπειες Χρήσης Εναλλακτικών Δικτύων	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
1	4	4.082	4.082	4.082
2	6	6.122	6.122	10.204
3	19	19.388	19.388	29.592
4	53	54.082	54.082	83.673
5	16	16.327	16.327	100.000
Missing	0	0.000		
Total	98	100.000		

**Γράφημα 15**



**Ερώτηση: Υπάρχει επικινδυνότητα/ κίνδυνοι από τη λειτουργία των εναλλακτικών δικτύων στον πελάτη**

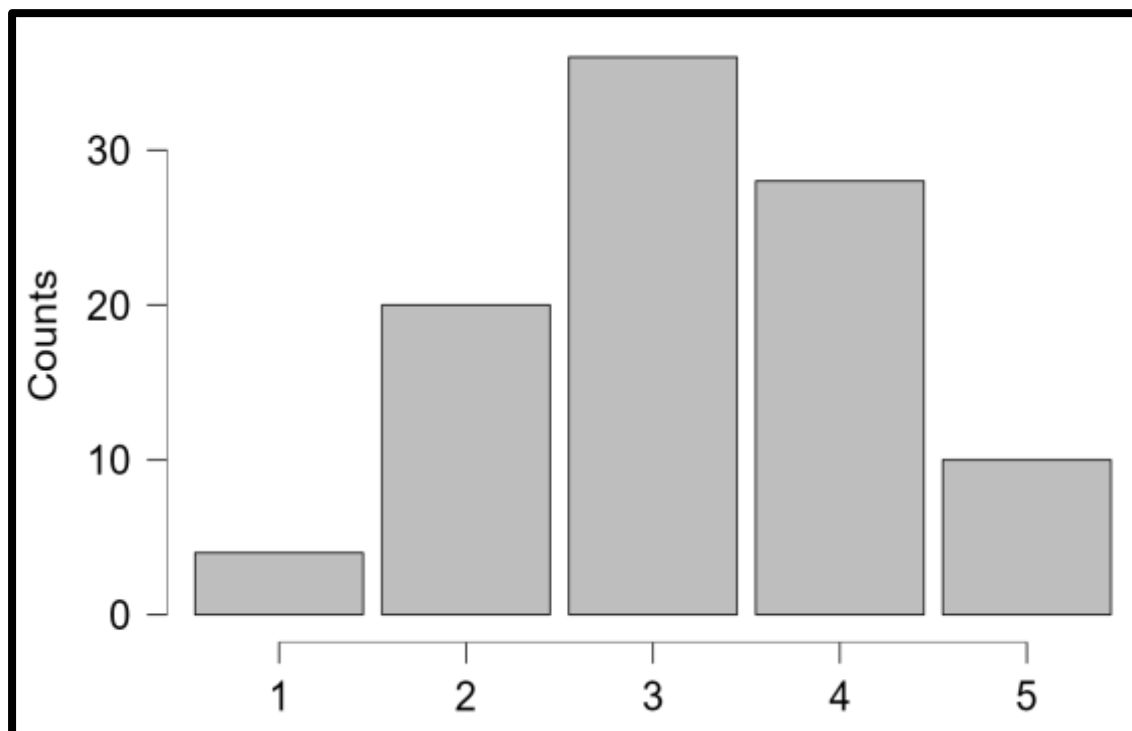
Οι 38 ερωτηθέντες από τους 98 δηλώνουν ότι συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα με την παραπάνω δήλωση ενώ οι 24 ότι διαφωνούν ή διαφωνούν απόλυτα. Περαιτέρω, οι 36 από τους 98 και με αντίστοιχο ποσοστό 36,7% δηλώνουν ότι ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν.

**1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3= Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ, 4=Συμφωνώ, 5=Συμφωνώ απόλυτα**

**Frequencies for Συνέπειες Χρήσης Εναλλακτικών Δικτύων [**

Συνέπειες Χρήσης Εναλλακτικών Δικτύων	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
1	4	4.082	4.082	4.082
2	20	20.408	20.408	24.490
3	36	36.735	36.735	61.224
4	28	28.571	28.571	89.796
5	10	10.204	10.204	100.000
Missing	0	0.000		
Total	98	100.000		

**Γράφημα 16**



**Ερώτηση: Τα εναλλακτικά δίκτυα στον Τραπεζικό κλάδο προσφέρουν άμεση εξυπηρέτηση**

Σε σχέση με την άμεση εξυπηρέτηση που μπορεί να προσφέρουν τα εναλλακτικά δίκτυα στον Τραπεζικό κλάδο, οι ερωτώμενοι στην πλειοψηφία τους και με ποσοστό 72,5% δηλώνουν ότι συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα με αυτή την άποψη. Μόνο το 11,2% δηλώνει ότι διαφωνεί ή διαφωνεί απόλυτα και τέλος το 16,3% δηλώνει ότι ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί.

**1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3= Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ, 4=Συμφωνώ, 5=Συμφωνώ απόλυτα**

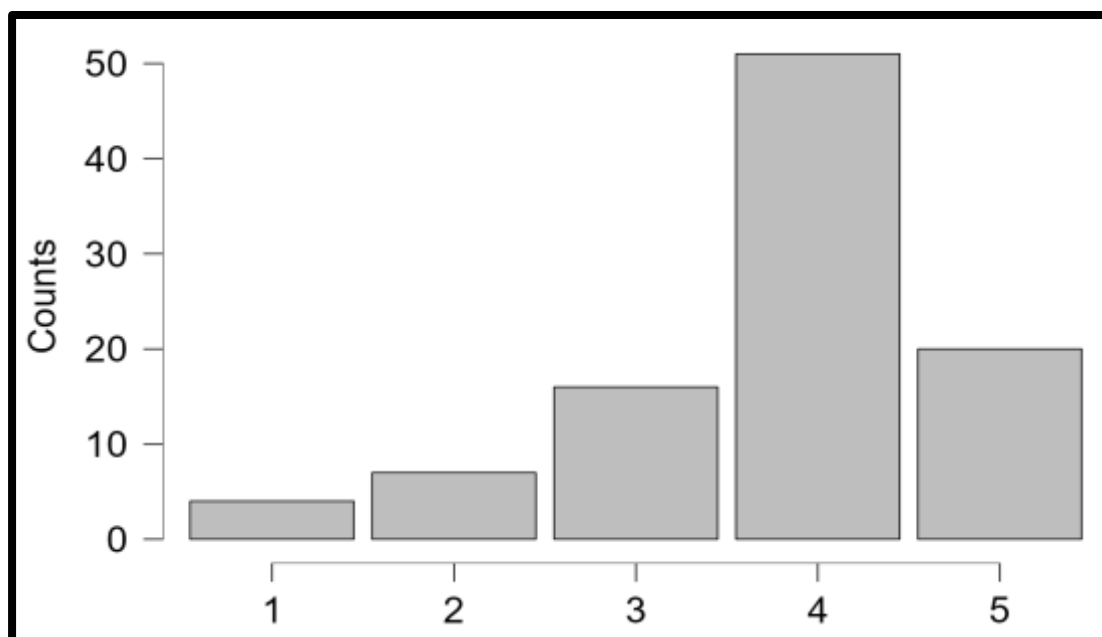
**Frequencies for Συνέπειες Χρήσης Εναλλακτικών Δικτύων**

Συνέπειες Χρήσης Εναλλακτικών Δικτύων	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
1	4	4.082	4.082	4.082
2	7	7.143	7.143	11.224
3	16	16.327	16.327	27.551
4	51	52.041	52.041	79.592
5	20	20.408	20.408	100.000

### Frequencies for Συνέπειες Χρήσης Εναλλακτικών Δικτύων

Συνέπειες Χρήσης Εναλλακτικών Δικτύων	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Missing	0	0.000		
Total	98	100.000		

Γράφημα 17



**Ερώτηση: Εξοικονομείτε χρόνο στην καθημερινότητά σας από τη λειτουργία των εναλλακτικών δικτύων**

Συνεχίζοντας στην ίδια ενότητα, το δείγμα φαίνεται να συμφωνεί ή να συμφωνεί απόλυτα με ποσοστό 78,6% με το γεγονός ότι τα εναλλακτικά δίκτυα εξοικονομούν χρόνο στην καθημερινότητα και μόνο το 9,2% φαίνεται να διαφωνεί ή να διαφωνεί απόλυτα με αυτό. Επίσης, το 12,2% ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί.

1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3= Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ, 4=Συμφωνώ, 5=Συμφωνώ απόλυτα

### Frequencies for Συνέπειες Χρήσης Εναλλακτικών Δικτύων

Συνέπειες Χρήσης Εναλλακτικών Δικτύων	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
1	5	5.102	5.102	5.102
2	4	4.082	4.082	9.184

**Ερώτηση: Εξοικονομείτε χρόνο στην καθημερινότητά σας από τη λειτουργία των εναλλακτικών δικτύων**

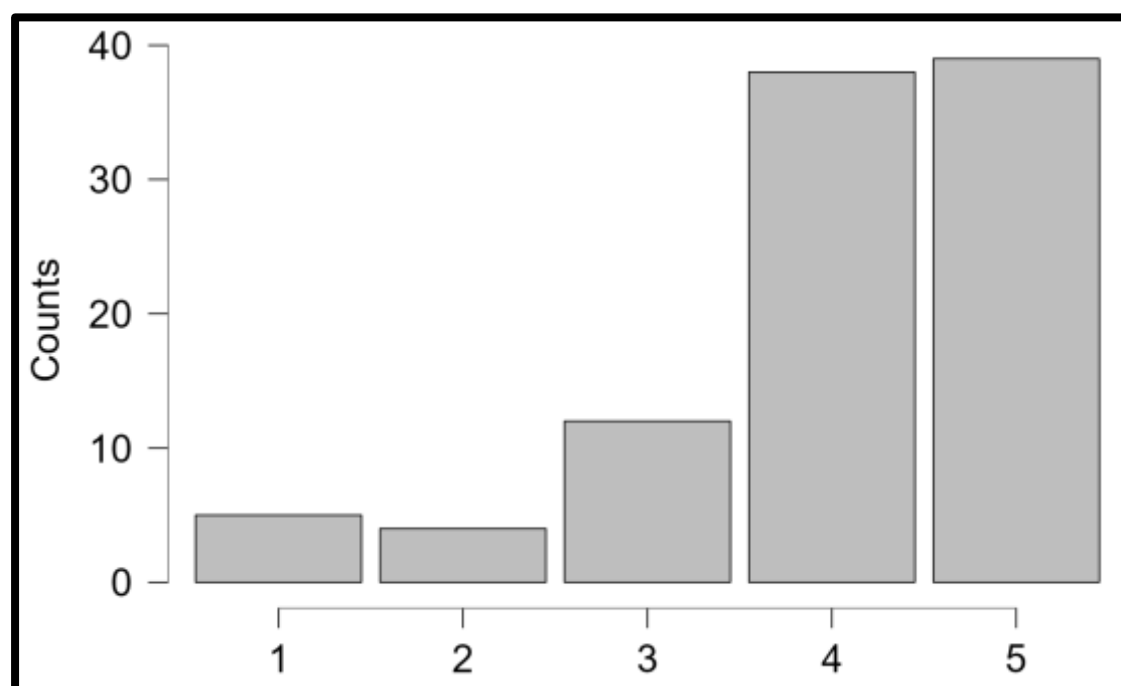
Συνεχίζοντας στην ίδια ενότητα, το δείγμα φαίνεται να συμφωνεί ή να συμφωνεί απόλυτα με ποσοστό 78,6% με το γεγονός ότι τα εναλλακτικά δίκτυα εξοικονομούν χρόνο στην καθημερινότητα και μόνο το 9,2% φαίνεται να διαφωνεί ή να διαφωνεί απόλυτα με αυτό. Επίσης, το 12,2% ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί.

1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3= Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ, 4=Συμφωνώ, 5=Συμφωνώ απόλυτα

**Frequencies for Συνέπειες Χρήσης Εναλλακτικών Δικτύων**

Συνέπειες Χρήσης Εναλλακτικών Δικτύων	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
3	12	12.245	12.245	21.429
4	38	38.776	38.776	60.204
5	39	39.796	39.796	100.000
Missing	0	0.000		
Total	98	100.000		

**Γράφημα 18**



**Ερώτηση: Η ανάπτυξη των εναλλακτικών δικτύων προκαλεί μείωση του ανθρώπινου δυναμικού στον Τραπεζικό τομέα**

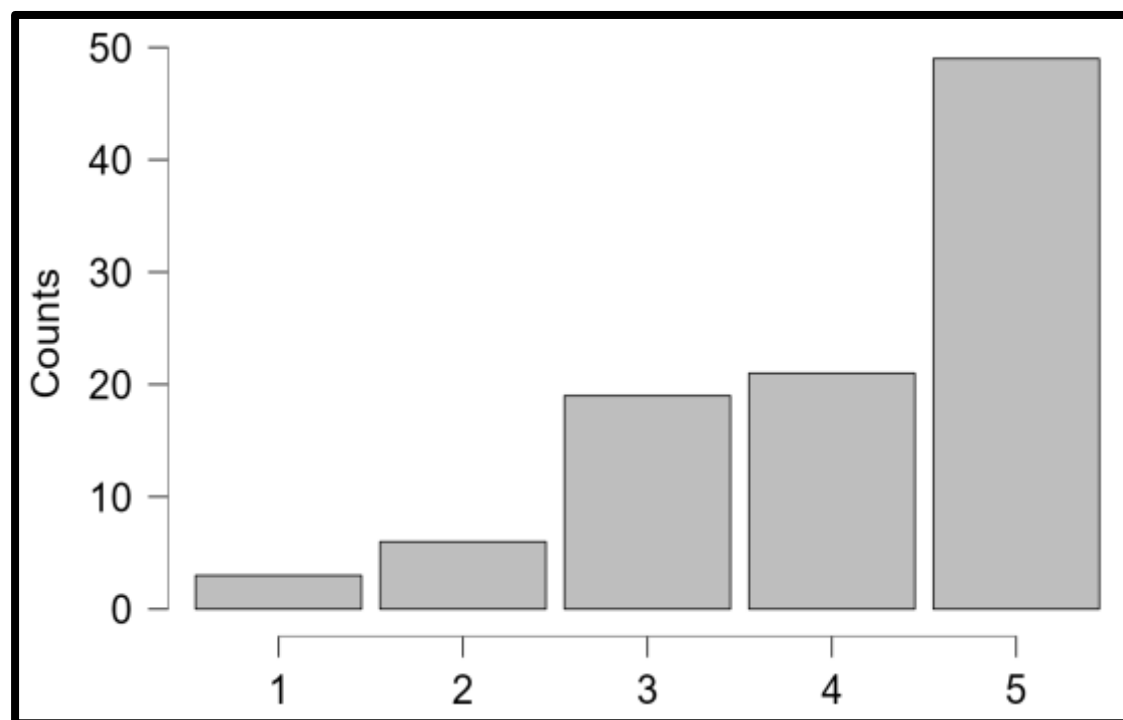
Τέλος, στην τελευταία ερώτηση της ενότητας 4, επίσης το μεγαλύτερο ποσοστό με 71,4% συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα με το ότι η ανάπτυξη των εναλλακτικών δικτύων προκαλεί μείωση του ανθρώπινου δυναμικού στον Τραπεζικό τομέα. Μόλις το 9,2% διαφωνεί ή διαφωνεί απόλυτα με αυτό και εξίσου μεγάλο είναι το ποσοστό του 19,4% που ουδέτερα δηλώνει ότι ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί.

**1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3= Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ, 4=Συμφωνώ, 5=Συμφωνώ απόλυτα**

**Frequencies for Συνέπειες Χρήσης Εναλλακτικών Δικτύων**

Συνέπειες Χρήσης Εναλλακτικών Δικτύων	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
1	3	3.061	3.061	3.061
2	6	6.122	6.122	9.184
3	19	19.388	19.388	28.571
4	21	21.429	21.429	50.000
5	49	50.000	50.000	100.000
Missing	0	0.000		
Total	98	100.000		

**Γράφημα 19**



## ΕΝΟΤΗΤΑ 5: ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

**Ερώτηση:** Η ταχύτητα εισόδου στον ηλεκτρονικό λογαριασμό είναι γρήγορη

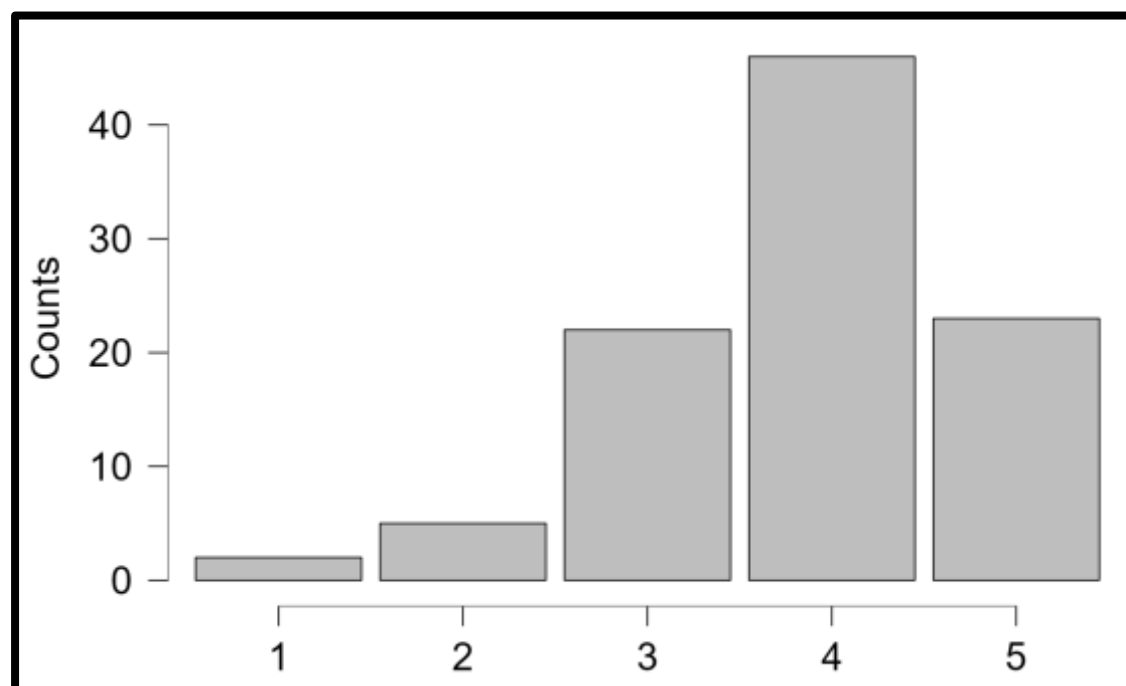
Η πέμπτη ενότητα αναφερόμενη στα εναλλακτικά δίκτυα της τράπεζας Πειραιώς, συμπεραίνει ότι το 70,4% του δείγματος συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ότι η ταχύτητα εισόδου στον ηλεκτρονικό λογαριασμό είναι γρήγορη ενώ μόνο το 7,1% διαφωνεί με αυτό. Τέλος, το 22,5% ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί.

1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3= Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ,  
4=Συμφωνώ, 5=Συμφωνώ απόλυτα

### Frequencies for Εναλλακτικά δίκτυα της Τράπεζας Πειραιώς

Εναλλακτικά δίκτυα της Τράπεζας Πειραιώς	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
1	2	2.041	2.041	2.041
2	5	5.102	5.102	7.143
3	22	22.449	22.449	29.592
4	46	46.939	46.939	76.531
5	23	23.469	23.469	100.000
Missing	0	0.000		
Total	98	100.000		

Γράφημα 20



### Ερώτηση: Η ταχύτητα εξόδου στον ηλεκτρονικό λογαριασμό είναι γρήγορη

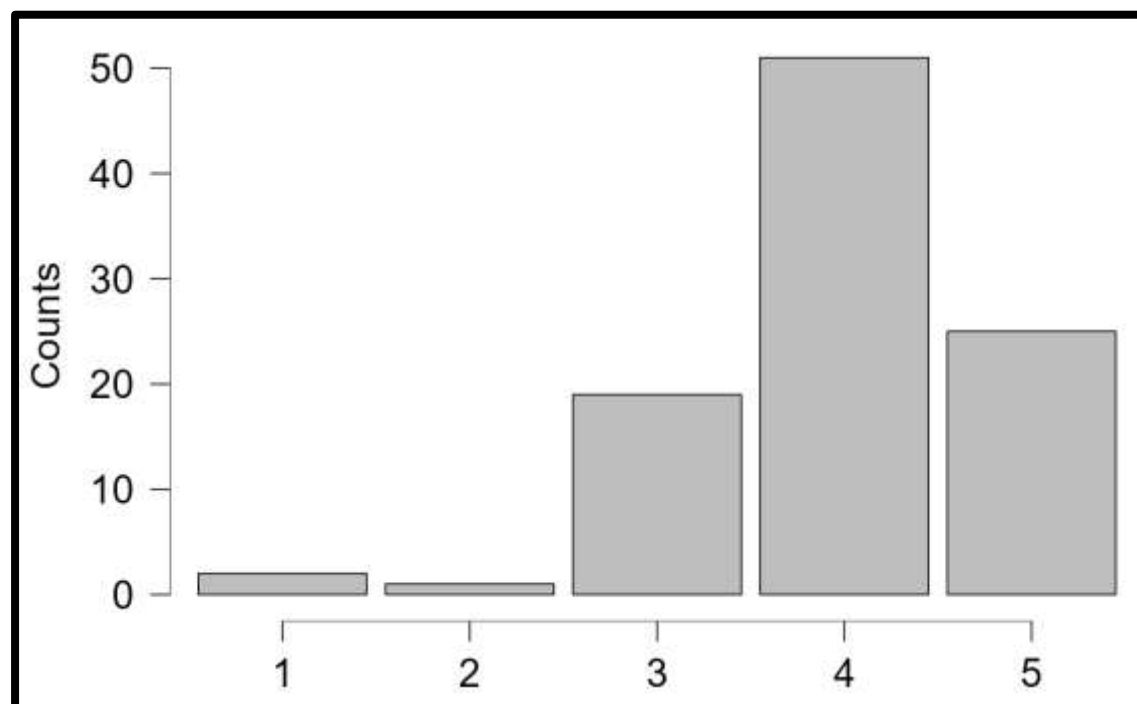
Το ίδιο ισχύει και για την ταχύτητα εξόδου με το δείγμα να συμφωνεί ή να συμφωνεί απόλυτα με ποσοστό 77,5% ότι είναι γρήγορη ενώ μόνο το 3,1% να διαφωνεί. Επίσης, το 19,4% δηλώνει ότι ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί με την παρούσα δήλωση.

1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3= Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ,  
4=Συμφωνώ, 5=Συμφωνώ απόλυτα

### Frequencies for Εναλλακτικά δίκτυα της Τράπεζας Πειραιώς

Εναλλακτικά δίκτυα της Τράπεζας Πειραιώς	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
1	2	2.041	2.041	2.041
2	1	1.020	1.020	3.061
3	19	19.388	19.388	22.449
4	51	52.041	52.041	74.490
5	25	25.510	25.510	100.000
Missing	0	0.000		
Total	98	100.000		

Γράφημα 21





### Ερώτηση: Το ηλεκτρονικό περιβάλλον της τράπεζας είναι εύκολο

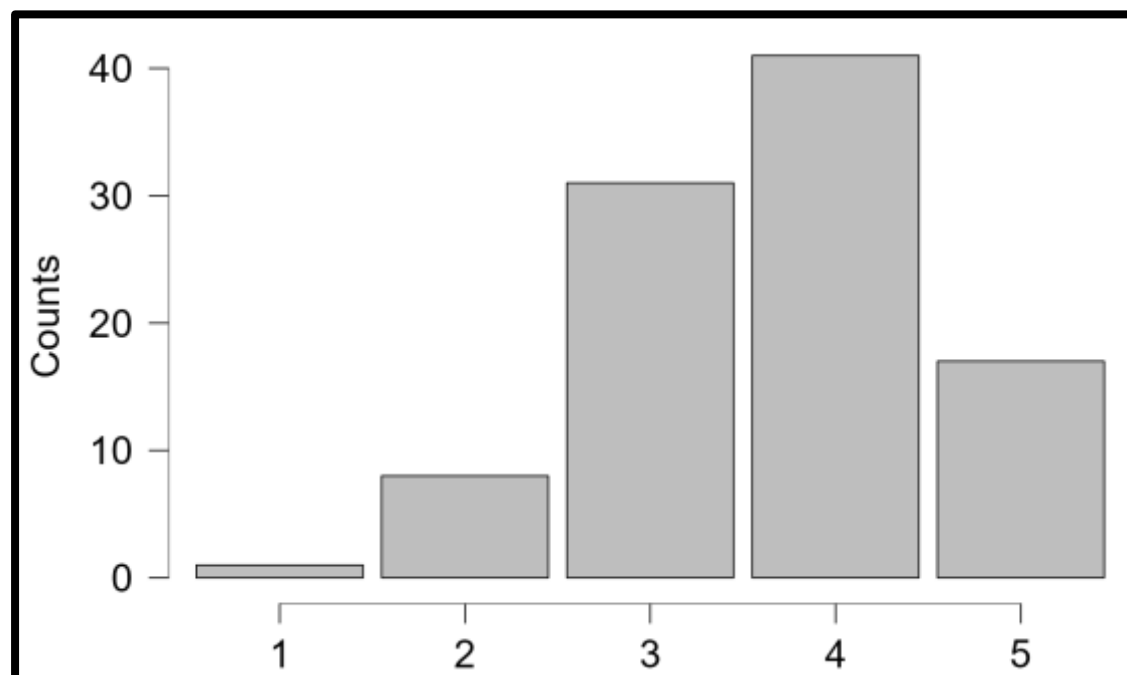
Το ότι το ηλεκτρονικό περιβάλλον της τράπεζας Πειραιώς είναι εύκολο το υποστηρίζουν 58 από τα 98 άτομα και με ποσοστό που αντιστοιχεί σε 59,2%. Μόνο 9 άτομα από το συνολικό δείγμα και με ποσοστό που αντιστοιχεί σε 9,2% δηλώνουν ότι διαφωνούν με αυτό ενώ αρκετοί είναι οι ερωτώμενοι που ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν με ποσοστό 31,6%.

1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3= Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ,  
4=Συμφωνώ, 5=Συμφωνώ απόλυτα

#### Frequencies for Εναλλακτικά δίκτυα της Τράπεζας Πειραιώς

Εναλλακτικά δίκτυα της Τράπεζας Πειραιώς	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
1	1	1.020	1.020	1.020
2	8	8.163	8.163	9.184
3	31	31.633	31.633	40.816
4	41	41.837	41.837	82.653
5	17	17.347	17.347	100.000
Missing	0	0.000		
Total	98	100.000		

Γράφημα 22



### Ερώτηση: Η χρήση των ΑΤΜ της τράπεζας είναι εύκολη

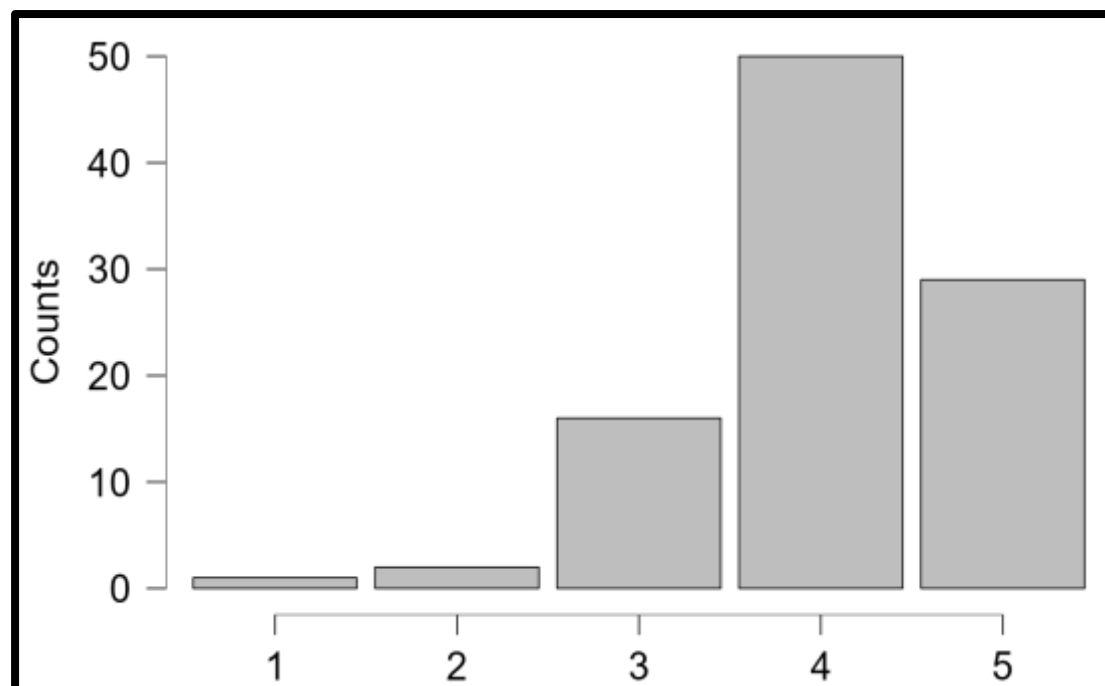
Σε σχέση με τα ΑΤΜ της τράπεζας Πειραιώς, περισσότερο από τα 2/3 των ερωτώμενων απαντούν ότι συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα ότι η χρήση τους είναι εύκολη ενώ 3 μόλις άτομα διαφωνούν ή διαφωνούν απόλυτα. Επιπλέον, 16 άτομα με ποσοστό 16,3% ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν.

1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3= Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ,  
4=Συμφωνώ, 5=Συμφωνώ απόλυτα

#### Frequencies for Εναλλακτικά δίκτυα της Τράπεζας Πειραιώς

Εναλλακτικά δίκτυα της Τράπεζας Πειραιώς	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
1	1	1.020	1.020	1.020
2	2	2.041	2.041	3.061
3	16	16.327	16.327	19.388
4	50	51.020	51.020	70.408
5	29	29.592	29.592	100.000
Missing	0	0.000		
Total	98	100.000		

Γράφημα 23



### Ερώτηση: Τα εναλλακτικά δίκτυα της τράπεζας είναι ασφαλή

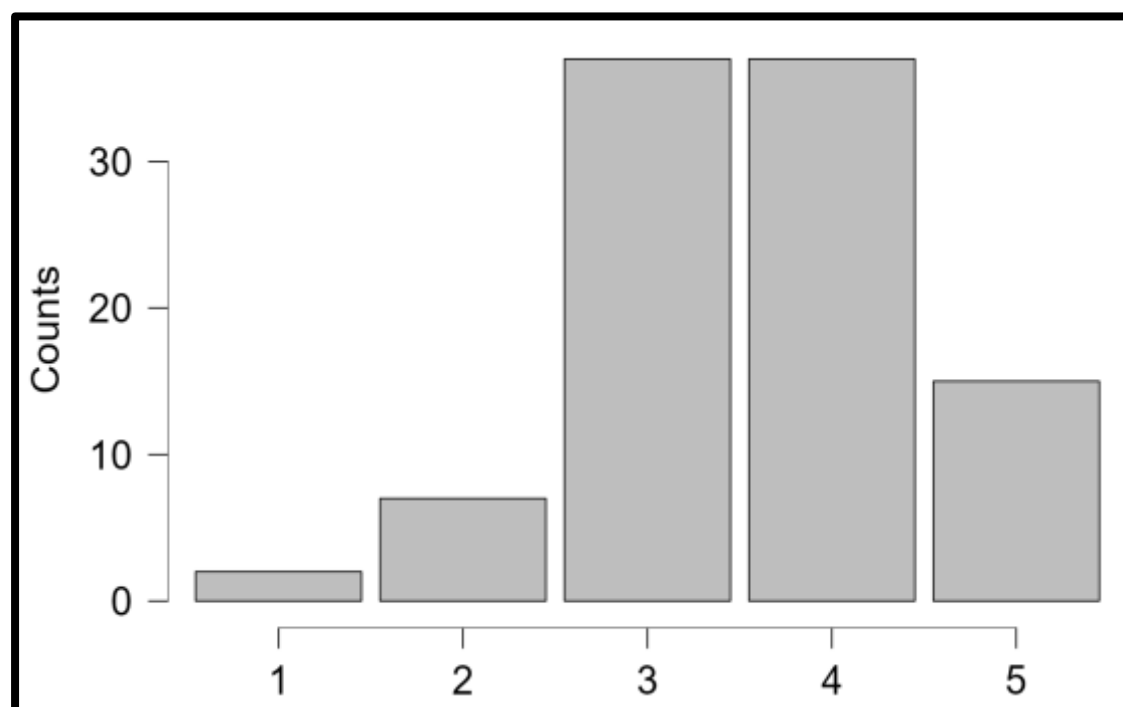
Η τελευταία ερώτηση της 4<sup>ης</sup> ενότητας αλλά και του ερωτηματολογίου αναφέρεται στην ασφάλεια των εναλλακτικών δικτύων της Τράπεζας Πειραιώς. Αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό (37,7%) που αντιμετωπίζει με ουδετερότητα την συγκεκριμένη ερώτηση ενώ περισσότεροι από τους μισούς ερωτώμενους συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα με την παραπάνω δήλωση. Τέλος, μόνο 9,2% διαφωνεί ή διαφωνεί απόλυτα με τη δήλωση.

1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3= Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ, 4=Συμφωνώ, 5=Συμφωνώ απόλυτα

### Frequencies for Εναλλακτικά δίκτυα της Τράπεζας Πειραιώς

Εναλλακτικά δίκτυα της Τράπεζας Πειραιώς	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
1	2	2.041	2.041	2.041
2	7	7.143	7.143	9.184
3	37	37.755	37.755	46.939
4	37	37.755	37.755	84.694
5	15	15.306	15.306	100.000
Missing	0	0.000		
Total	98	100.000		

Γράφημα 24



## ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ

### Έλεγχος Υποθέσεων

#### 1) X<sup>2</sup> Test with Contingency Tables

##### Contingency Tables

		Χαρακτηριστικά Χρηστών Εναλλακτικών Δικτύων [Η εξοικείωση σας στη χρήση των εναλλακτικών δικτύων είναι επαρκής]					
ΦΥΛΟ		1	2	3	4	5	Total
1	Count	10.000	10.000	4.000	3.000	0.000	27.000
	% withinrow	37.037 %	37.037 %	14.815 %	11.111 %	0.000 %	100.000 %
	% withincolumn	37.037 %	33.333 %	12.903 %	33.333 %	0.000 %	27.551 %
	% of total	10.204 %	10.204 %	4.082 %	3.061 %	0.000 %	27.551 %
	Count	17.000	19.000	27.000	6.000	1.000	70.000
	% withinrow	24.286 %	27.143 %	38.571 %	8.571 %	1.429 %	100.000 %
2	% withincolumn	62.963 %	63.333 %	87.097 %	66.667 %	100.000 %	71.429 %
	% of total	17.347 %	19.388 %	27.551 %	6.122 %	1.020 %	71.429 %
	Count	0.000	1.000	0.000	0.000	0.000	1.000
	% withinrow	0.000 %	100.000 %	0.000 %	0.000 %	0.000 %	100.000 %
	% withincolumn	0.000 %	3.333 %	0.000 %	0.000 %	0.000 %	1.020 %
	% of total	0.000 %	1.020 %	0.000 %	0.000 %	0.000 %	1.020 %
3	Count	27.000	30.000	31.000	9.000	1.000	98.000
	% withinrow	27.551 %	30.612 %	31.633 %	9.184 %	1.020 %	100.000 %
	% withincolumn	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %
	% of total	27.551 %	30.612 %	31.633 %	9.184 %	1.020 %	100.000 %
	Count	27.000	30.000	31.000	9.000	1.000	98.000
	% withinrow	27.551 %	30.612 %	31.633 %	9.184 %	1.020 %	100.000 %
Total	% withincolumn	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %
	% of total	27.551 %	30.612 %	31.633 %	9.184 %	1.020 %	100.000 %

Στον παραπάνω πίνακα ελέγχουμε αν οι μεταβλητές «φύλο» και «η εξοικείωση σας στη χρήση των εναλλακτικών δικτύων είναι επαρκής» είναι ανεξάρτητες. Βλέπουμε πως από το σύνολο των 98 ερωτηθέντων, το 58,16% έχουν πολύ έως πάρα πολύ

εξοικείωση με τα εναλλακτικά δίκτυα, ενώ το 31,63% του δείγματος κάνει αρκετή χρήση και μικρότερο ποσοστό λίγο έως καθόλου χρήση. Πιο συγκεκριμένα το 36,72% του συνόλου των γυναικών έχουν πολύ έως πάρα πολύ εξοικείωση με τα εναλλακτικά δίκτυα ενώ μικρότερα ποσοστά λίγο έως και καθόλου. Όσον αφορά τους άνδρες, το 20,4% επίσης έχουν πολύ έως πάρα πολύ εξοικείωση με τα εναλλακτικά δίκτυα ενώ μικρότερα ποσοστά λίγο, καθόλου και μέτρια. Τέλος όσον αφορά το φύλο 'άλλο', ένα 1,02% έχει πολύ εξοικείωση με τα εναλλακτικά δίκτυα.

### **Chi-Squared Tests**

	<b>Value</b>	<b>df</b>	<b>p</b>
$\chi^2$	8.066	8	0.427
N	98		

Στο παραπάνω πινακάκι παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου  $\chi^2$

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

H<sub>0</sub>: Η εξοικείωση σας στη χρήση των εναλλακτικών δικτύων είναι επαρκής και το φύλο είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

H<sub>1</sub>: Η εξοικείωση σας στη χρήση των εναλλακτικών δικτύων είναι επαρκής και το φύλο δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

Το κριτήριο απόφασης είναι:

Εάν  $p > \alpha$ , η H<sub>0</sub> είναι αποδεκτή.

Η απόφαση

Αν  $\alpha = 0,05$ , τότε  $p = 0,427 > 0,05$ , άρα η H<sub>0</sub> είναι δεκτή.

Επομένως για  $\alpha = 0,05$  το φύλο και η εξοικείωση σας στη χρήση των εναλλακτικών δικτύων είναι επαρκής είναι ανεξάρτητες μεταβλητές. Επομένως, το αν είναι επαρκής η εξοικείωση στη χρήση των εναλλακτικών δικτύων δεν έχει σχέση με το αν είναι άντρας ή γυναίκα στο φύλο.

### **Contingency Tables**

**Εναλλακτικά δίκτυα της Τράπεζας  
Πειραιώς [Το ηλεκτρονικό περιβάλλον της  
τράπεζας είναι εύκολο ]**

<b>ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙ ΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Total</b>
1	Count	1.000	2.000	12.000	13.000	2.000	30.000
	% withinrow	3.333 %	6.667 %	40.000 %	43.333 %	6.667 %	100.000 %
	% withincolumn	100.000 %	25.000 %	38.710 %	31.707 %	11.765 %	30.612 %
	% of total	1.020 %	2.041 %	12.245 %	13.265 %	2.041 %	30.612 %
	Count	0.000	1.000	7.000	7.000	4.000	19.000
2	% withinrow	0.000 %	5.263 %	36.842 %	36.842 %	21.053 %	100.000 %
	% withincolumn	0.000 %	12.500 %	22.581 %	17.073 %	23.529 %	19.388 %
	% of total	0.000 %	1.020 %	7.143 %	7.143 %	4.082 %	19.388 %
	Count	0.000	4.000	7.000	11.000	5.000	27.000
	% withinrow	0.000 %	14.815 %	25.926 %	40.741 %	18.519 %	100.000 %
3	% withincolumn	0.000 %	50.000 %	22.581 %	26.829 %	29.412 %	27.551 %
	% of total	0.000 %	4.082 %	7.143 %	11.224 %	5.102 %	27.551 %
	Count	0.000	1.000	5.000	9.000	6.000	21.000
	% withinrow	0.000 %	4.762 %	23.810 %	42.857 %	28.571 %	100.000 %
	% withincolumn	0.000 %	12.500 %	16.129 %	21.951 %	35.294 %	21.429 %
4	% of total	0.000 %	1.020 %	5.102 %	9.184 %	6.122 %	21.429 %
	Count	0.000	0.000	0.000	1.000	0.000	1.000
	% withinrow	0.000 %	0.000 %	0.000 %	100.000 %	0.000 %	100.000 %
	% withincolumn	0.000 %	0.000 %	0.000 %	2.439 %	0.000 %	1.020 %
	% of total	0.000 %	0.000 %	0.000 %	1.020 %	0.000 %	1.020 %
Total	Count	1.000	8.000	31.000	41.000	17.000	98.000
	% withinrow	1.020 %	8.163 %	31.633 %	41.837 %	17.347 %	100.000 %

## Contingency Tables

		Εναλλακτικά δίκτυα της Τράπεζας Πειραιώς [Το ηλεκτρονικό περιβάλλον της τράπεζας είναι εύκολο ]					Total
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙ ΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ		1	2	3	4	5	Total
% within column		100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %
% of total		1.020 %	8.163 %	31.633 %	41.837 %	17.347 %	100.000 %

Στον παραπάνω πίνακα ελέγχουμε αν οι μεταβλητές «εκπαιδευτικό επίπεδο» και το «ηλεκτρονικό περιβάλλον της τράπεζας είναι εύκολο» είναι ανεξάρτητες. Βλέπουμε πως από το σύνολο των 98 ερωτηθέντων, το 59,17% συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα με την άποψη αυτή, ενώ το 31,63% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Πιο συγκεκριμένα το 15,3% του συνόλου των αποφοίτων γυμνασίου/λυκείου συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα ενώ μικρότερα ποσοστά ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν. Όσον αφορά τους αποφοίτους ΑΤΕΙ, επίσης ένα 11,22% συμφωνεί έως συμφωνεί απόλυτα με την άποψη αυτή ενώ μικρότερα ποσοστά ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν. Το 16,32% των απόφοιτων πανεπιστημίου ΑΕΙ συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα με την άποψη αυτή με λιγότερα ποσοστά στο ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και στο διαφωνεί. Τέλος απόφοιτοι μεταπτυχιακού και διδακτορικού επίσης συμφωνούν απόλυτα με την άποψη αυτή με τη διαφορά ότι τα ποσοστά στο αρκετά και στο λίγο είναι αναλογικά υψηλά σε σχέση με των άλλων κατηγοριών που αναφέρθηκαν παραπάνω.

## Chi-Squared Tests

Value	df	p
$\chi^2$ 11.009	16	0.809
N	98	

Στο παραπάνω πίνακάκι παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου  $\chi^2$

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

$H_0$ : Το ηλεκτρονικό περιβάλλον της τράπεζας είναι εύκολο και το εκπαιδευτικό επίπεδο είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

$H_1$ : Το ηλεκτρονικό περιβάλλον της τράπεζας είναι εύκολο και το εκπαιδευτικό επίπεδο δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

Το κριτήριο απόφασης είναι:

Εάν  $p > \alpha$ , η  $H_0$  είναι αποδεκτή.

Η απόφαση

Αν  $\alpha = 0,05$ , τότε  $p = 0,809 > 0,05$ , άρα η  $H_0$  είναι δεκτή.

Επομένως για  $\alpha = 0,05$  το εκπαιδευτικό επίπεδο και το ηλεκτρονικό περιβάλλον της τράπεζας είναι εύκολοί και ανεξάρτητες μεταβλητές. Αυτό σημαίνει ότι το αν το ηλεκτρονικό περιβάλλον της τράπεζας είναι εύκολο δεν επηρεάζεται από το εκπαιδευτικό επίπεδο που έχει κάποιος από τους ερωτώμενους.



## ContingencyTables

		Συνέπειες Χρήσης Εναλλακτικών Δικτύων [ Το κόστος της χρήσης των εναλλακτικών δικτύων είναι μεγάλο ]					
ΦΟΡΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑ	Σ	1	2	3	4	5	Total
1	Count	1.000	4.000	9.000	7.000	2.000	23.000
	% withinrow	4.348 %	17.391 %	39.130 %	30.435 %	8.696 %	100.000 %
	% withincolumn	10.000 %	15.385 %	25.714 %	29.167 %	66.667 %	23.469 %
	% of total	1.020 %	4.082 %	9.184 %	7.143 %	2.041 %	23.469 %
2	Count	9.000	22.000	26.000	17.000	1.000	75.000
	% withinrow	12.000 %	29.333 %	34.667 %	22.667 %	1.333 %	100.000 %
	% withincolumn	90.000 %	84.615 %	74.286 %	70.833 %	33.333 %	76.531 %
	% of total	9.184 %	22.449 %	26.531 %	17.347 %	1.020 %	76.531 %
Total	Count	10.000	26.000	35.000	24.000	3.000	98.000
	% withinrow	10.204 %	26.531 %	35.714 %	24.490 %	3.061 %	100.000 %
	% withincolumn	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %
	% of total	10.204 %	26.531 %	35.714 %	24.490 %	3.061 %	100.000 %

Στον παραπάνω πίνακα ελέγχουμε αν οι μεταβλητές «φορέας εργασίας» και το «κόστος της χρήσης των εναλλακτικών δικτύων» είναι μεγάλο, είναι ανεξάρτητες. Βλέπουμε πως από το σύνολο των δημοσίων υπαλλήλων (23 ερωτηθέντες), το 9,2% συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα με την άποψη αυτή, ενώ το 9,1% του δείγματος ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Τέλος μικρότερα ποσοστά διαφωνούν έως διαφωνούν απόλυτα. Από το σύνολο του ιδιωτικού τομέα (75 άτομα), το 18,34% του συνόλου συμφωνεί έως συμφωνεί απόλυτα με την άποψη αυτή ενώ το 26,53% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την άποψη αυτή. Τέλος το 22,44% διαφωνεί, ενώ ένα 9,1% διαφωνεί απόλυτα με την άποψη αυτή.

## Chi-SquaredTests

	Value	df	p
$\chi^2$	5.605	4	0.231
N	98		

Στο παραπάνω πίνακάκι παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου  $\chi^2$

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

$H_0$ : Το κόστος της χρήσης των εναλλακτικών δικτύων είναι μεγάλο και ο φορέας εργασίας είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

$H_1$ : Το κόστος της χρήσης των εναλλακτικών δικτύων είναι μεγάλο και ο φορέας εργασίας δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

Το κριτήριο απόφασης είναι:

Εάν  $p > \alpha$ , η  $H_0$  είναι αποδεκτή.

Η απόφαση

Αν  $\alpha = 0,05$ , τότε  $p = 0,231 > 0,05$ , άρα η  $H_0$  είναι δεκτή.

Επομένως για  $\alpha = 0,05$  ο φορέας εργασίας και το κόστος της χρήσης των εναλλακτικών δικτύων είναι μεγάλο είναι ανεξάρτητες μεταβλητές. Με άλλα λόγια, το αν κάποιος ερωτώμενος εργάζεται στον ιδιωτικό τομέα ή τον δημόσιο δεν επηρεάζει την άποψή του για το αν το κόστος χρήσης των εναλλακτικών δικτύων είναι μεγάλο.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η πρόοδος της τεχνολογίας και η ευρεία διάδοση του Διαδικτύου είχε ως αποτέλεσμα την ανάπτυξη και την αναδιαμόρφωση του τραπεζικού χώρου και των

τραπεζικών συστημάτων. Η λεγόμενη ηλεκτρονική τραπεζική η οποία δίδει την δυνατότητα να πραγματοποιηθούν συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικών συστημάτων ή αλλιώς ηλεκτρονικών εναλλακτικών δικτύων επηρεάζει τον τρόπο λειτουργίας τόσο των τραπεζών όσο και των πελατών τους. Η εργασία με στόχο την διερεύνηση του ρόλου των εναλλακτικών δικτύων των τραπεζών από την πλευρά των πελατών-χρηστών προσπάθησε να αναδείξει τα θετικά και τα αρνητικά αποτελέσματα τους. Ειδικότερα, ως εμπειρικό παράδειγμα της εργασίας χρησιμοποιήθηκε η τράπεζα Πειραιώς.

Το δείγμα της παρούσας έρευνας αναφορικά με τα δημογραφικά στοιχεία που συλλέχθηκαν, αποτελείτο στην πλειοψηφία του από γυναίκες ενώ οι ηλικιακές ομάδες που υπερίσχυσαν ήταν οι δεκαετία 41-50 και ακολούθησαν ισόνομα οι δεκαετίες 21-30 και 31-40. Επίσης, η πλειοψηφία του δείγματος ήταν απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (Γυμνάσιο/Λύκειο), γεγονός που δεν έρχεται σε αντίθεση με το ηλικιακό γκρουπ που υπερτερεί εφόσον οι συγκεκριμένες ηλικίες θεωρούνται πιο μεγάλες και πιθανόν να μην έχουν σπουδάσει ενώ ακολούθησαν οι απόφοιτοι Πανεπιστημίου. Τέλος, η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος εργάζεται στον ιδιωτικό τομέα.

Σε σχέση με τα χαρακτηριστικά των εναλλακτικών δικτύων, οι συμμετέχοντες στην έρευνα συμφώνησαν με το γεγονός ότι τα εναλλακτικά δίκτυα είναι εύκολα και εύχρηστα αλλά παρόλα αυτά πολύ υψηλό ήταν το ποσοστό που δήλωσε ότι χρειάζονται βελτίωση ή εξειδικευμένη εκπαίδευση των ίδιων των χρηστών-πελατών. Επίσης, το δείγμα ήταν ουδέτερο με την ερώτηση ότι το σύνολο των εναλλακτικών δικτύων στα τραπεζικά καταστήματα είναι επαρκές καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό δήλωσε ότι ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί με την συγκεκριμένη δήλωση.

Συνεχίζοντας με τα χαρακτηριστικά των χρηστών των εναλλακτικών δικτύων, οι ερωτηθέντες στο μεγαλύτερο ποσοστό τους δηλώνουν «πάρα πολύ» και «πολύ» εξοικειωμένοι με τη χρήση τους καθώς επίσης η πλειοψηφία χρησιμοποιεί «πάρα πολύ» τα εναλλακτικά δίκτυα για πληρωμές δημόσιων υπηρεσιών και για κατάθεση μετρητών. Το γεγονός αυτό δεν προκαλεί ιδιαίτερη εντύπωση καθώς και η δημόσια διοίκηση έχει υιοθετήσει εξίσου εναλλακτικά δίκτυα και οι περισσότερες αν όχι όλες οι πληρωμές γίνονται μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής ή πάγιων εντολών. Τέλος, το δείγμα της έρευνας δήλωσε ότι είναι «πολύ»ικανοποιημένο από τη χρήση των εναλλακτικών δικτύων.

Σε συνέχεια του ερωτηματολογίου, η εργασία εξετάζει τις συνέπειες των εναλλακτικών δικτύων είτε τις θετικές είτε τις αρνητικές. Επομένως, προκύπτει ότι οι περισσότεροι ερωτώμενοι συμφωνούν ότι οι κύριες υπηρεσίες των τραπεζών έχουν αντικατασταθεί από τη χρήση των εναλλακτικών δικτύων καθώς επίσης δηλώνουν στην πλειοψηφία τους ότι τα δίκτυα έχουν ως συνέπεια την μείωση του ανθρώπινου δυναμικού στον τραπεζικό κλάδο. Η άποψη αυτή μπορεί να αιτιολογηθεί και από το ότι πολλά καταστήματα τραπεζών κλείνουν καθώς οι εργασιακές αρμοδιότητες υπαλλήλων τείνουν να υλοποιούνται από τα ηλεκτρονικά μηχανήματα και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες με αποτέλεσμα την έξοδο τραπεζικών υπαλλήλων από τον τραπεζικό κλάδο. Επιπλέον, το δείγμα ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί με το γεγονός ότι το κόστος χρήσης των εναλλακτικών δικτύων είναι μεγάλο. Παρόλα αυτά, οι ερωτώμενοι συμφωνούν απόλυτα με το ότι τα εναλλακτικά δίκτυα τους βοηθούν να εξοικονομήσουν χρόνο στην καθημερινότητά τους ενώ ταυτόχρονα συμφωνούν εξίσου απόλυτα ότι τους προσφέρουν άμεση εξυπηρέτηση. Το συγκεκριμένο εύρημα είναι αναμενόμενο καθώς οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και το σύνολο των εναλλακτικών δικτύων προσφέρουν 24ωρη εξυπηρέτηση ανά πάσα στιγμή και από οποιοδήποτε μέρος της γης και είναι φυσικό επακόλουθο να αναγνωρίζονται αυτές οι δυο θετικές συνέπειες.

Τέλος, σε σχέση με τα εναλλακτικά δίκτυα που προσφέρονται από την τράπεζα Πειραιώς, προκύπτει ότι τόσο η ταχύτητα εισόδου όσο και η ταχύτητα εξόδου στον ηλεκτρονικό λογαριασμό της συγκεκριμένης τράπεζας είναι γρήγορη. Επίσης, το δείγμα στην πλειοψηφία του δηλώνει ότι το ψηφιακό περιβάλλον της τράπεζας Πειραιώς είναι εύκολο όπως επίσης υψηλό είναι το ποσοστό που δηλώνει ότι η χρήση των ΑΤΜ της Πειραιώς είναι εύκολη. Ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων δηλώνει ότι τα εναλλακτικά δίκτυα είναι ασφαλή, αξίζει να σημειωθεί ότι αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό που δηλώνει ουδέτερη στάση δηλώνοντας ότι ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί. Πιθανόν οι πελάτες-χρήστες να μην μπορούν να είναι σίγουροι για την απόλυτη ασφάλεια των εναλλακτικών δικτύων και γι αυτό προτίμησαν την συγκεκριμένη επιλογή στο ερωτηματολόγιο.

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι οι χρήστες-πελάτες χρησιμοποιούν τα εναλλακτικά δίκτυα, αναγνωρίζουν αφενός τα θετικά αποτελέσματα καθώς επίσης και τα αρνητικά ενώ αφετέρου φαίνεται ότι η εξέλιξη της τεχνολογίας είναι τόσο έντονη σε όλους τους τομείς και κυρίως στο τραπεζικό κλάδο και δεν μπορεί να αναβληθεί.

## **ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ**

Η συγκεκριμένη βιβλιογραφική και ποσοτική έρευνα για τον ρόλο των εναλλακτικών δικτύων στις τράπεζεςυπόκειται σε ορισμένους περιορισμούς τους οποίους αποσαφηνίζοντάς τους γίνεται περισσότερο κατανοητό το πεδίο έρευνας και το περιεχόμενό της.

Αρχικά θα πρέπει να τονιστεί το γεγονός ότι η παρούσα έρευνα είχε συγκεκριμένο χρονικό και γεωγραφικό πλαίσιο. Αναφορικά με το χρονολογικό πλαίσιο η έρευνα πραγματοποιήθηκε για μικρό χρονικό διάστημα περίπου ένα μήνα. Αυτό σημαίνει ότι εξετάζεται ο ρόλος των εναλλακτικών δικτύων των τραπεζών και ειδικότερα της Τράπεζας Πειραιώς αυτή τη δεδομένη στιγμή στο σήμερα. Από την άλλη, σε σχέση με το γεωγραφικό πλαίσιο η έρευνα περιορίστηκε σε συμμετέχοντες οι οποίοι διαμένουν στην πόλη των Σερρών. Επομένως, ο συγκεκριμένος περιορισμός δεν επιτρέπει την γενίκευση των αποτελεσμάτων.

Στη συνέχεια, ένας ακόμη σημαντικός περιορισμός ο οποίος εξίσου δεν επιτρέπει να γενικευτούν τα αποτελέσματα της έρευνας αποτελεί το μικρό δείγμα. Περαιτέρω, η έρευνα περιορίζεται και σε σχέση με τις ηλικίες και το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων που εξετάζει καθώς η πλειοψηφία του δείγματος προέρχεται από μια συγκεκριμένη ηλικιακή κατηγορία και με συγκεκριμένο εκπαιδευτικό επίπεδο.

Τέλος, ενώ η ποσοτική έρευνα ενδείκνυται για τον αριθμό του δείγματος και την ποσοτικοποίηση των αποτελεσμάτων από την άλλη, περιορίζεται η επεξήγηση των απαντήσεων και η αιτιολόγησή τους, πράγμα που θα καλυπτόταν από μια ποιοτική έρευνα.

## **ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ**

Η συνεχής εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και των ψηφιακών μέσων έχει διεισδύσει σημαντικά και ευρέως στον τραπεζικό κλάδο. Ταυτόχρονα, οι καθημερινές συνδιαλλαγές των πολιτών γίνονται μέσω των τραπεζών και είναι φυσικό επακόλουθο η χρήση των εναλλακτικών δικτύων να βρίσκεται στο επίκεντρο ακαδημαϊκών συζητήσεων.

Επομένως, η παρούσα έρευνα θα μπορούσε να εξελιχθεί σε μια καινούρια ποιοτική έρευνα με ημιδομημένες συνεντεύξεις προς τους πελάτες των τραπεζών και ειδικότερα της τράπεζας Πειραιώς με στοχευμένες ερωτήσεις για το ψηφιακό της περιβάλλον.

Επιπλέον, μια ακόμη μελλοντική πρόταση για έρευνα αποτελεί μια συγκριτική μελέτη μεταξύ απαντήσεων πελατών και τραπεζικών υπαλλήλων αναφορικά με τα εναλλακτικά δίκτυα και τον ρόλο που έχουν από την «οπτική γωνία» του καθενός.

Τέλος, η έρευνα θα μπορούσε να επαναληφθεί αλλά με διαφορετική τράπεζα ως εμπειρικό παράδειγμα.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

### **ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ**

- Αγγέλης Β., (2005). *Η Βίβλος του e-banking*. Αθήνα: εκδ. Νέων Τεχνολογιών.
- Αγγελόπουλος, Π.(2013). *Τράπεζες και Χρηματοπιστωτικό σύστημα, Αγορές, Προϊόντα,Κίνδυνοι*. Αθήνα: Σταμούλης Α.Ε.
- Αλεξανδρή, Χ. (2008). *Εναλλακτικά δίκτυα εξυπηρέτησης τραπεζικών συναλλαγών με έμφαση στη μετάδοση και διαχείριση της γνώσης*. Μεταπτυχιακή Εργασία. ΤΕΙ Δυτικής Μακεδονίας.
- Γεωργόπουλος Ν., Κοπανάκη Ε., Πανταζή Μ-Α., Νικολαράκος Χ., Βαγγελάτος Ι., (2013). *Ηλεκτρονικό Επιχειρείν*. Αθήνα: εκδ. Μπένου.
- Καντζοπούλου, Α. (2011). *Εμπειρική Μελέτη της επίδρασης της κρίσης του 2008 στις μετοχές του τραπεζικού κλάδου*. Διπλωματική Εργασία. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.
- Καράμπαση, Π. (2012). *Ανταγωνισμός και Αποτελεσματικότητα του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος*. Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.
- Κατσουλάκος, Γ. (2001). *Νέα οικονομία, διαδίκτυο και ηλεκτρονικό εμπόριο*. Αθήνα: εκδόσεις Κέρκυρα.
- Κιντής, Σ. (2004). *Συνεταιριστικές Τράπεζες*. Αθήνα-Κομοτηνή: Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Κοκκομέλης, Κ. (1995). *Τραπεζικές Υπηρεσίες προς καταναλωτές (RetailBanking)*. Ένωση Ελληνικών Τραπεζών.



- Κούλα Σ. (2006). *Τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα, η εποπτεία τη Βασιλείας, και οι επιπτώσεις τους στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα*. Διπλωματική εργασία. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας. Διαθέσιμο στο: <https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/1450/1/KoulaMsc2006.pdf>.  
[Επίσκεψη 28/09/2023](#).
- Λαπαβίτης Κ. ΜακότοΊτο, (2004). *Πολιτική οικονομία του χρήματος και του χρηματοπιστωτικού συστήματος*. Αθήνα: Εκδόσεις Πολύτροπον ΑΕ.
- Λαπαβίτσας Κ. Μαριόλης Θ. Γαβριηλίδης Κ., (2017). *Η αποτυχία της ευρωζώνης. προτάσεις οικονομικής πολιτικής για την ανάκαμψη της Ελλάδας*. Αθήνα: Ευρωπαϊκό Δίκτυο Έρευνας και Οικονομικής Πολιτικής.
- Λώλος Σ. - Ε., (2007). *Χρηματοπιστωτικό σύστημα και οικονομική ανάπτυξη*, Αθήνα: Πάντειο Πανεπιστήμιο, Τμήμα Οικονομικής & Περιφερειακής Ανάπτυξης.
- Mankiw Gregory N και Laurence M. Ball, 2013. *Μακροοικονομική και το Χρηματοπιστωτικό Σύστημα*. Gutenberg επιμ. s.l.:Επιστημονική επιμέλεια Γιώργος Χορταρέας.
- Παυλάκης Δ., (2000). *Τραπεζικό Marketing στην Πράξη*, 3η έκδοση, Αθήνα.
- Ρόκας, Ι. (2003). *Εμπορικό Δίκαιο, Γενικό Μέρος*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Σαπουντζόγλου, Γ. και Πεντόνης, Χ. (2009). *Τραπεζική Οικονομική. Στο: Τραπεζική Οικονομική*. Αθήνα: Γ. Μπένου.
- Σινανιώτη Α. & Φαρσαρώτας Ι., (2005). *Ηλεκτρονική Τραπεζική*. Αθήνα-Κομοτηνή: εκδ. Σακκούλα.
- Φαλαγγάρη, Α. (2015). *Ναυτιλιακά Δάνεια και Μορφές Χρηματοδότησης*. Διπλωματική Εργασία. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

Φαρσαρώτας, Ι. και Συνανιώτη-Μαρούδη, Α. (2005). Ηλεκτρονική Τραπεζική, Αθήνα: εκδόσεις Σάκκουλα.

Χαλικιάς, Ι. (2003). *Στατιστική: Μέθοδοι Ανάλυσης για Επιχειρηματικές Αποφάσεις*. Αθήνα: Rosili, 2nd Edition

Ψαλιδόπουλος, Μ. (2014). *Ιστορία της Τράπεζας της Ελλάδος, 1928-2008, από τράπεζα τουκράτους εγγυήτρια της χρηματοπιστωτικής σταθερότητας, Τράπεζα της Ελλάδος Ευρωσύστημα*. Κέντρο πολιτισμού έρευνας και τεκμηρίωσης επιμ. Αθήνα: Τράπεζα της Ελλάδος .

#### ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

Banks, E. (2001). *E-finance : The electronic revolution*, John Wiley & Sons.

Bauer, H.H., Hammerchmidt, M., and Falk, T. (2005). Measuring the quality of e-banking portals. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 23, No 2, pp.153-175. <https://doi.org/10.1108/02652320510584395>.

Cresswell, J. (2003). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. Sage, London.

Emory W and Cooper D. (1991). *Business Research Methods*,. Homewood, Irwin.

Santouridis, I., Trivellas, P., & Reklitis, P. (2009). Internet service quality and customer satisfaction: Examining internet banking in Greece. *Total Quality Management*, 20(2), 223-239.

## ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

<https://www.piraeusbankgroup.com/el/group-profile/brief-profile>

<https://www.piraeusholdings.gr/el/group-profile/groups-presence/piraeus-bank>

<https://xristika.gr/etsi-tha-kanoyme-analipseis-apo-edo-kai-p/>