

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ  
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Περιγραφική στατιστική ανάλυση της χρήσης της ηλεκτρονικής  
τραπεζικής στην Κύπρο

Σπουδαστές: ΜΥΛΩΝΑ ΜΑΡΙΑ  
ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥ ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ  
ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΥΣ ΝΙΚΟΛΑΣ

Επιβλέπων: Λεωνίδας Παρασκευόπουλος  
Επίκουρος Καθηγητής

Καλαμάτα 2013

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: ΠΕΡΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	3
1.1 Ορισμός της ηλεκτρονικής τραπεζικής	3
1.2 Βασικά είδη της ηλεκτρονικής τραπεζικής	3
1.2.1 Internet Banking	3
1.2.2 Phone Banking	4
1.2.3 Mobile Banking	4
1.3 Οι κυριότερες προσφερόμενες υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής	4
1.3.1 Υπηρεσίες του Internet Banking	5
1.3.2 Υπηρεσίες του Phone Banking	6
1.3.3 Υπηρεσίες του Mobile Banking	7
1.4 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής	7
1.4.1 Πλεονεκτήματα για τις τράπεζες	7
1.4.2 Μειονεκτήματα για τις τράπεζες	8
1.4.3 Πλεονεκτήματα για τους πελάτες	8
1.4.4 Μειονεκτήματα για τους πελάτες	9
1.5 Κίνδυνοι και απειλές από τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής	9
1.6 Ασφάλεια κατά την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής	11
1.6.1 Κρυπτογράφηση	11
1.6.2 Ηλεκτρονική υπογραφή	12
1.6.3 Secure socket layer	13
1.6.4 Firewalls	14
1.7 Ο τραπεζικός τομέας και το e-banking στην Κύπρο	15
1.7.1 Ο τραπεζικός τομέας της Κύπρου	15
1.7.2 Το e-banking στην Κύπρο	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ: ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	19
2.1 Σκοπός και στόχοι της έρευνας	19
2.2 Μεθοδολογία της έρευνας	19
2.2.1 Σχεδιασμός ερωτηματολογίου	19
2.2.2 Τύπος ερωτήσεων	20
2.2.3 Παρουσίαση του ερωτηματολογίου	20
2.2.4 Διανομή και παραλαβή ερωτηματολογίου	21
2.3. Περιγραφή του δείγματος	21
2.3.1 Ανάλυση προσωπικών χαρακτηριστικών των ερωτώμενων του δείγματος	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	27
3.1. Ανάλυση απαντήσεων ανά δημογραφική κατηγορία	27
3.1.1 Ανάλυση δεδομένων δείγματος χρηστών και μη χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής	27
3.1.2 Ανάλυση γενικών ερωτήσεων δείγματος	30
3.1.3 Ανάλυση ερωτήσεων μη χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής	40
3.1.4 Ανάλυση ερωτήσεων χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής	43
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	70
ΑΝΑΦΟΡΕΣ	73
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	74

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

2.1: Φύλο ερωτηθέντων	22
2.2: Ηλικίες ερωτηθέντων	22
2.3: Επίπεδο εκπαίδευσης ερωτηθέντων	23
2.4: Επάγγελμα ερωτηθέντων.	23
2.5: Ηλικίες ανδρών και γυναικών.	24
2.6: Επίπεδο εκπαίδευσης ανδρών και γυναικών	25
2.7: Επάγγελμα ανδρών και γυναικών	25
3.1: Σύνολο ερωτηθέντων	27
3.2: Σύνολο ερωτηθέντων ανά φύλο.	28
3.3: Σύνολο ερωτηθέντων ανά ηλικία	28
3.4: Σύνολο ερωτηθέντων ανά επίπεδο εκπαίδευσης.	29
3.5: Σύνολο ερωτηθέντων ανά επάγγελμα	30
3.6: Συχνότητα συναλλαγής του συνόλου του δείγματος με τις τράπεζες.	30
3.7: Συχνότητα συναλλαγής του συνόλου του δείγματος με τις τράπεζες ανά ηλικία	31
3.8: Συχνότητα συναλλαγής του συνόλου του δείγματος ανά φύλο με τις τράπεζες	31
3.9: Συχνότητα συναλλαγής του συνόλου του δείγματος με τις τράπεζες ανά επίπεδο εκπαίδευσης	32
3.10: Συχνότητα συναλλαγής του συνόλου του δείγματος με τις τράπεζες ανά επάγγελμα	33
3.11: Γνώσεις μορφών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης στο σύνολο του δείγματος	34
3.12: Γνώσεις μορφών ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σύνολο του δείγματος ανά φύλο	34
3.13: Γνώσεις μορφών ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος ανά ηλικία	35
3.14: Γνώσεις μορφών ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος ανά επίπεδο εκπαίδευσης	35
3.15: Γνώσεις μορφών ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος ανά επάγγελμα	35
3.16: Συχνότητα επιλογής μορφών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης του συνόλου του δείγματος	37
3.17: Συχνότητα επιλογής μορφών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης του συνόλου του δείγματος ανά φύλο	38
3.18: Συχνότητα επιλογής μορφών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης του συνόλου του δείγματος ανά ηλικία	38
3.19: Συχνότητα επιλογής μορφών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης του συνόλου του δείγματος ανά επίπεδο εκπαίδευσης	39
3.20: Συχνότητα επιλογής μορφών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης του συνόλου του δείγματος ανά επάγγελμα	39
3.21: Λόγοι που δεν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική στο σύνολο του δείγματος.	40
3.22: Λόγοι που δεν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική στο σύνολο του δείγματος ανά φύλο	41
3.23: Λόγοι που δεν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική στο σύνολο του δείγματος ανά ηλικία	42
3.24: Λόγοι που δεν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική στο σύνολο του δείγματος ανά επίπεδο εκπαίδευσης	42
3.25: Λόγοι που δεν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική στο σύνολο του	43

δείγματος ανά επάγγελμα	
3.26: Χρονικό διάστημα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος	44
3.27: Χρονικό διάστημα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος ανά φύλο	44
3.28: Χρονικό διάστημα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος ανά ηλικία	45
3.29: Χρονικό διάστημα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος ανά επίπεδο εκπαίδευσης	46
3.30: Χρονικό διάστημα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος ανά επάγγελμα	46
3.31: Συχνότητα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος	47
3.32: Συχνότητα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος ανά φύλο	48
3.33: Συχνότητα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος ανά ηλικία	48
3.34: Συχνότητα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος επίπεδο εκπαίδευσης	49
3.35: Συχνότητα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος ανά επάγγελμα	49
3.36: Προβλήματα κατά τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σύνολο του δείγματος	50
3.37: Προβλήματα κατά τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σύνολο του δείγματος ανά φύλο	51
3.38: Προβλήματα κατά τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σύνολο του δείγματος ανά ηλικία	51
3.39: Προβλήματα κατά τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σύνολο του δείγματος ανά επίπεδο εκπαίδευσης	52
3.40: Προβλήματα κατά τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σύνολο του δείγματος ανά επάγγελμα	53
3.41: Συχνότητα επιλογής μεταξύ ηλεκτρονικής τραπεζικής και τραπεζικού καταστήματος στο σύνολο του δείγματος	54
3.42: Συχνότητα επιλογής μεταξύ ηλεκτρονικής τραπεζικής και τραπεζικού καταστήματος στο σύνολο του δείγματος ανά φύλο	54
3.43: Συχνότητα επιλογής μεταξύ ηλεκτρονικής τραπεζικής και τραπεζικού καταστήματος στο σύνολο του δείγματος ηλικία	55
3.44: Συχνότητα επιλογής μεταξύ ηλεκτρονικής τραπεζικής και τραπεζικού καταστήματος στο σύνολο του δείγματος επίπεδο εκπαίδευσης	56
3.45: Συχνότητα επιλογής μεταξύ ηλεκτρονικής τραπεζικής και τραπεζικού καταστήματος στο σύνολο του δείγματος ανά επάγγελμα	56
3.46: Ευχρηστία της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σύνολο του δείγματος	57
3.47: Ευχρηστία της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σύνολο του δείγματος ανά φύλο	58
3.48: Ευχρηστία της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σύνολο του δείγματος ανά ηλικία	58
3.49: Ευχρηστία της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σύνολο του δείγματος ανά επίπεδο εκπαίδευσης	59
3.50: Ευχρηστία της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σύνολο του δείγματος ανά επάγγελμα	59
3.51: Σύνολο του δείγματος σχετικά με τα αν νιώθουν άνετα κατά την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής	60
3.52: Σύνολο του δείγματος ανά φύλο σχετικά με τα αν νιώθουν άνετα κατά την	61

χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής	
3.53: Σύνολο του δείγματος ανά ηλικία σχετικά με τα αν νιώθουν άνετα κατά την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής	61
3.54: Σύνολο του δείγματος ανά επίπεδο εκπαίδευσης σχετικά με το αν νιώθουν άνετα κατά την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής	62
3.55: Σύνολο του δείγματος ανά επάγγελμα σχετικά με το αν νιώθουν άνετα κατά την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής	62
3.56: Γρήγορη διεκπεραίωση των συναλλαγών με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής το σύνολο του δείγματος	63
3.57: Γρήγορη διεκπεραίωση των συναλλαγών με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής το σύνολο του δείγματος ανά φύλο	64
3.58: Γρήγορη διεκπεραίωση των συναλλαγών με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής το σύνολο του δείγματος ανά ηλικία	64
3.59: Γρήγορη διεκπεραίωση των συναλλαγών με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής το σύνολο του δείγματος ανά επίπεδο εκπαίδευσης	65
3.60: Γρήγορη διεκπεραίωση των συναλλαγών με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής το σύνολο του δείγματος ανά επάγγελμα	66
3.61: Αίσθηση ασφάλειας αποστολής προσωπικών δεδομένων μέσω διαδικτύου στο σύνολο του δείγματος	67
3.62: Αίσθηση ασφάλειας αποστολής προσωπικών δεδομένων μέσω διαδικτύου στο σύνολο του δείγματος ανά φύλο	67
3.63: Αίσθηση ασφάλειας αποστολής προσωπικών δεδομένων μέσω διαδικτύου στο σύνολο του δείγματος ανά ηλικία	68
3.64: Αίσθηση ασφάλειας αποστολής προσωπικών δεδομένων μέσω διαδικτύου στο σύνολο του δείγματος ανά επίπεδο εκπαίδευσης	68
3.65: Αίσθηση ασφάλειας αποστολής προσωπικών δεδομένων μέσω διαδικτύου στο σύνολο του δείγματος ανά επάγγελμα	69

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Αντικείμενο της παρούσας εργασίας είναι η περιγραφική στατιστική ανάλυση της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Κύπρο. Η εργασία περιλαμβάνει δυο μέρη. Στο πρώτο μέρος παρουσιάζεται η τραπεζική τεχνολογική και οικονομική υποδομή για την πραγματοποίηση των τραπεζικών συναλλαγών μέσω του διαδικτύου. Παρουσιάζεται η ηλεκτρονική τραπεζική ως κομμάτι του ηλεκτρονικού επιχειρείν και γενικότερα του ηλεκτρονικού εμπορίου. Περιγράφονται οι μορφές ηλεκτρονικής τραπεζικής και αυτά που προσφέρει, τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα τόσο για τους πελάτες όσο και για τις τράπεζες. Επίσης, παρουσιάζονται θέματα που αφορούν τους κινδύνους της ηλεκτρονικής τραπεζικής και τη σχετική ασφάλεια που παρέχει σήμερα η τεχνολογία. Στο δεύτερο μέρος παρουσιάζονται τα αποτελέσματα δημοσκοπικής έρευνας για τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Κύπρο. Η εμπειρική έρευνα για την αποδοχή της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους πολίτες είναι χρήσιμη για την περαιτέρω εξέλιξή της. Η έρευνα έλαβε χώρα τον Φεβρουάριο του 2013 στην Κύπρο με δείγμα ευκολίας 300 ατόμων, από το οικογενειακό, φιλικό και επαγγελματικό μας περιβάλλον. Το e-banking στην Κύπρο έχει περισσότερη αποδοχή στις ηλικίες 25-40 των χρηστών των τραπεζικών υπηρεσιών, με υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης και ευχέρεια στη χρήση των νέων τεχνολογιών. Η βελτίωση στον τομέα της ευχρηστίας των συστημάτων, θα αυξήσει την αποδοχή της ηλεκτρονικής τραπεζικής ανάμεσα στον πληθυσμό.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα τελευταία χρόνια η χρήση του διαδικτύου, ως μέσο για λήψη και παροχή υπηρεσιών και επικοινωνιών, αυξάνεται με αλματώδεις ρυθμούς.

Η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας των τηλεπικοινωνιών και των δικτύων έχουν χαράξει νέες πορείες, έτσι ώστε να προσφέρουν καινούργιες δυνατότητες. Τα δίκτυα υπολογιστών έχουν συρρικνώσει τις αποστάσεις στο ελάχιστο και έχουν απλοποιήσει τους τρόπους επικοινωνίας με καινούργιες μεθόδους.

Μέσα σε αυτό, το περιβάλλον δραστηριοποιήθηκαν κάθε λογής οργανισμοί και επιχειρήσεις, αναζητώντας καινούργιους αξιόπιστους και γρήγορους τρόπους επίτευξης των στόχων τους. Έτσι λοιπόν και οι τραπεζικοί οργανισμοί μέσα από αυτό τον έντονο ανταγωνισμό που προκάλεσε το διαδίκτυο, έχουν ως στόχο τους συνεχώς να ψάχνουν για εναλλακτικά κανάλια προώθησης των τραπεζικών τους υπηρεσιών και προϊόντων, τα οποία με την σειρά τους θα συμβάλουν ουσιαστικά στην μείωση του κόστους προσφέροντας ταυτόχρονα άνετη εξυπηρέτηση και απεριόριστο ωράριο συναλλαγών στους πελάτες τους που γίνονται πιο απαιτητικοί.

Έτσι με αυτά τα δεδομένα καθιερώθηκε η ηλεκτρονική τραπεζική για τις τράπεζες και θεωρήθηκε απαραίτητη η προσπάθεια για επέκταση και ενδυνάμωση της.

Η ηλεκτρονική τραπεζική ορίζεται ως η υλοποίηση τραπεζικών συναλλαγών από απόσταση, με την χρήση εναλλακτικών καναλιών επικοινωνίας μεταξύ τράπεζας και πελάτη, που βασίζονται στην σύγχρονη τεχνολογία. Η ηλεκτρονική τραπεζική θεωρήθηκε από τους δημιουργούς της, ως η επανάσταση στις τραπεζικές συναλλαγές, η οποία προσφέρει την ίδια την τράπεζα και τις υπηρεσίες της, στην οθόνη του υπολογιστή των πελατών τους, μέσω του διαδικτύου, έχοντας άμεση και εύκολη πρόσβαση στους τραπεζικούς τους λογαριασμούς και όχι μόνο.

Η συνεχής απασχόληση και η δραστηριότητα στην καθημερινή μας ζωή ελαχιστοποιεί τον ελεύθερο χρόνο που διαθέτουμε για να παρευρεθούμε σε τραπεζικά υποκαταστήματα δημιουργώντας ευνοϊκές καταστάσεις για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Οι συναλλαγές πραγματοποιούνται μέσω διαδικτυακών ιστοσελίδων που διαχειρίζονται οι τράπεζες, οι οποίες συνδυάζονται και τελούν συγκεκριμένες προϋποθέσεις. Με την εμφάνιση του θεσμού της ηλεκτρονικής τραπεζικής αναγνωρίστηκαν οι σπουδαίες

δυνατότητες που θα επέφεραν τεράστιες αλλαγές στον τραπεζικό και ευρύτερο επιχειρηματικό κόσμο.

Η εργασία αυτή έχει ως αντικείμενο την περιγραφική ανάλυση της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Κύπρο.

- 1) Στο πρώτο κεφάλαιο περί ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διεθνούς και τοπικής βιβλιογραφικής ανασκόπησης παρουσιάζονται όλες οι απαραίτητες πληροφορίες για την κατανόηση και την ανάλυση της λειτουργίας του e-banking. Περιγράφονται ο σκοπός και οι στόχοι, τα είδη της ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι προσφερόμενες υπηρεσίες, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα για τις τράπεζες αλλά γενικότερα και για τους πελάτες, οι κίνδυνοι και οι απειλές από την χρήση της, καθώς και η ασφάλεια κατά την χρήση της. Επίσης περιγράφεται η πραγματικότητα του τραπεζικού τομέα της Κύπρου πριν και μετά τις αποφάσεις του euro group καθώς και η προϊστορία του e-banking στην Κύπρο, τα σημερινά δεδομένα και οι μελλοντικές προοπτικές.
- 2) Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται η έρευνα για την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στη Κύπρο, με τους σκοπούς και τους στόχους της έρευνας καθώς και τη μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την διεκπεραίωση της. Επίσης περιγράφονται αναλυτικά τα χαρακτηριστικά των ερωτώμενων του δείγματος σε διαγράμματα.
- 3) Στο τρίτο και τελευταίο κεφάλαιο παρουσιάζονται όλα τα δεδομένα και αποτελέσματα αυτής της ερευνητικής εργασίας σε ανάλογα διαγράμματα κριτικά αξιολογημένα, για να εξυπηρετηθούν οι σκοποί της. Αναφέρονται τα συμπεράσματα που απορρέουν από την έρευνα και οι προτάσεις που προκύπτουν για την καλύτερη λειτουργία των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

### ΠΕΡΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Αντλώντας κατά κύριο λόγο από Turban, E. (2008), θα συνοψίσουμε στο παρόν κεφάλαιο βασικά ζητήματα περί ηλεκτρονικής τραπεζικής, πριν την παρουσίαση του σχεδιασμού και των αποτελεσμάτων της έρευνάς μας, για τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Κύπρο. Εκτός από τα είδη της ηλεκτρονικής τραπεζικής και τα πλεονεκτήματα – μειονεκτήματα για τις τράπεζες και τους πελάτες, θα αναφερθούμε και σε ζητήματα ασφάλειας, που μπορεί να επηρεάζουν την αποδοχή της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους πελάτες των τραπεζών.

#### 1.1 Ορισμός της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Η ηλεκτρονική τραπεζική είναι ένα πληροφοριακό σύστημα, το οποίο επιτρέπει στο χρήστη να έχει την δυνατότητα να πραγματοποιήσει διάφορες τραπεζικές συναλλαγές με τη χρήση του Ηλεκτρονικού Υπολογιστή, μέσω διαδικτύου, χωρίς να είναι απαραίτητη η παρουσία του χρήστη στο τραπεζικό κατάστημα.

Γενικότερα, η Ηλεκτρονική τραπεζική ορίζεται ως η υλοποίηση τραπεζικών συναλλαγών από απόσταση, με τη χρήση εναλλακτικών καναλιών επικοινωνίας μεταξύ τράπεζας και πελάτη, που βασίζονται στη σύγχρονη τεχνολογία.

Στόχος της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής είναι οι συναλλαγές μέσω τραπεζικών καταστημάτων να περιοριστούν όσο το δυνατό περισσότερο, σχετικά με την πληρωμή δόσεων δανείων, λογαριασμών, Φ.Π.Α., καθώς και μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς, καταθέσεις, έλεγχος υπολοίπων, αναλήψεις, πληρωμές, παραγγελία βιβλιαρίου επιταγών, χρηματιστηριακές συναλλαγές και εκτύπωση κατάστασης λογαριασμού.

#### 1.2 Βασικά είδη της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής διακρίνονται σε τρία διαφορετικά είδη.

##### 1.2.1 *Internet Banking* (τραπεζικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου)

Αποτελεί τον βασικό πυλώνα του e-banking που πραγματοποιείται μέσω του διαδικτύου. Για να χρησιμοποιηθούν οι υπηρεσίες του κρίνεται απαραίτητη η χρήση του Ηλεκτρονικού Υπολογιστή και η σύνδεση του στο διαδίκτυο. Το διαδίκτυο χρησιμοποιείται ως μέσω συναλλαγής των τραπεζικών συναλλαγών και ο πελάτης έχει την δυνατότητα να επιλέξει ανάμεσα σε πληθώρα τραπεζικών υπηρεσιών.

### *1.2.2 Phone Banking ( τραπεζικές συναλλαγές που διεκπεραιώνονται μέσω σταθερής επικοινωνίας)*

Το μόνο που χρειάζεται από πλευράς του πελάτη είναι η ύπαρξη μιας τηλεφωνικής συσκευής και σύνδεσης. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες του phone banking διακρίνονται σε δυο κατηγορίες

- (i) αυτές που υλοποιούνται από πράκτορες ηλεκτρονικών κέντρων και
- (ii) αυτές που διενεργούνται αυτόματα μέσω ειδικών συστημάτων φωνητικής αναγνώρισης.

Πριν από οποιαδήποτε συναλλαγή ο τραπεζικός υπάλληλος είναι υποχρεωμένος να ζητήσει από τον πελάτη στοιχεία ταυτοποίησης και επαλήθευσης. Η ίδια διαδικασία ακολουθείται και στην δεύτερη κατηγορία, μόνο που στην άλλη άκρη της τηλεφωνικής γραμμής δεν είναι ένας τραπεζικός υπάλληλος, αλλά ένα αυτοματοποιημένο σύστημα φωνής.

### *1.2.3 Mobile Banking (τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου)*

Για το είδος αυτής της συναλλαγής το μόνο που χρειάζεται ο πελάτης της τράπεζας είναι μια συσκευή κινητής τηλεφωνίας και σύνδεση. Οι υπηρεσίες που προσφέρει αυτό το είδος τραπεζικής συναλλαγής είναι σχεδόν οι ίδιες με τις προηγούμενες δυο κατηγορίες.

Το σύστημα αυτό αναπτύχθηκε τα τελευταία 2-3 χρόνια σε μεγάλο βαθμό, λόγω της ραγδαίας ανάπτυξης της τεχνολογίας. Ο τρόπος επικοινωνίας του πελάτη με αυτό το είδος τραπεζικής συναλλαγής είναι μέσω γραπτών μηνυμάτων και με την τεχνολογία WAP (Wireless Application Protocol, πρότυπο επικοινωνίας για πρόσβαση πληροφοριών σε κινητό ασύρματο δίκτυο).

*ΑΓΓΕΛΗΣ Γ. ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ, 2005, Η βίβλος του e-banking σελ. 27-29*

## **1.3 Οι κυριότερες προσφερόμενες υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής**

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής παρουσιάζονται αναλυτικά στους πιο κάτω πίνακες, ξεχωριστά ανά κατηγορία της ηλεκτρονικής τραπεζικής (internet banking, mobile banking, phone banking).

### 1.3.1 Υπηρεσίες του internet banking

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες του internet banking διακρίνονται σε δύο μεγάλες κατηγορίες, τις οικονομικές και πληροφοριακές συναλλαγές.

#### ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

• Μεταφορές κεφαλαίων εντός τράπεζας	Μεταφορές κεφαλαίων εντός τράπεζας σε λογαριασμό του ίδιου του χρήστη, επιλέγοντας τον λογαριασμό που θέλει να γίνει η μεταφορά, το ποσό, καθώς και την ημερομηνία της συναλλαγής. Μεταφορές κεφαλαίων εντός τράπεζας σε λογαριασμό τρίτου προσώπου, όπου ο χρήστης μπορεί να επιλέξει τον λογαριασμό που επιθυμεί να γίνει η μεταφορά των κεφαλαίων, το ποσό, καθώς και την ημερομηνία της συναλλαγής.
• Εμβάσματα Εσωτερικού – Εξωτερικού	Ο χρήστης μπορεί να επιλέξει τον λογαριασμό που επιθυμεί να γίνει το έμβασμα, καθώς και την τράπεζα, είτε αυτή βρίσκεται εντός της χώρας είτε και εκτός από αυτή. <u>Πληρωμές πιστωτικών καρτών του ίδιου του χρήστη:</u> Όπου ο χρήστης μπορεί να επιλέξει τον λογαριασμό που επιθυμεί να χρεωθεί και τον αριθμό της κάρτας που επιθυμεί να πληρωθεί, καθώς και την ημερομηνία πληρωμής. <u>Πληρωμή πιστωτικών καρτών τρίτου προσώπου :</u> Όπου ο χρήστης μπορεί να επιλέξει τον λογαριασμό του ίδιου που επιθυμεί να χρεωθεί και τον αριθμό της κάρτας του τρίτου προσώπου που επιθυμεί να πληρωθεί, την ημερομηνία και το ποσό της πληρωμής. <u>Πληρωμή πιστωτικών καρτών άλλης τράπεζας:</u> Όπου ο χρήστης μπορεί να επιλέξει τον λογαριασμό του ίδιου που επιθυμεί να χρεωθεί και τον αριθμό της κάρτας άλλης τράπεζας του ίδιου και άλλου προσώπου που επιθυμεί να πληρωθεί, καθώς και το ποσό και την ημερομηνία της πληρωμής
• Πληρωμές Δημοσίων Οργανισμών	Φ.Π.Α.(Φόρος προστιθέμενης αξίας) Ταμείο Κοινωνικών Ασφαλίσεων Τέλη Κυκλοφορίας Υπηρεσίας Οδικών Μεταφορών Α.Τ.Η.Κ.(Αρχή Τηλεπικοινωνιών Κύπρου)
• Πληρωμές Λογαριασμών Ημικρατικών Οργανισμών	Α.Η.Κ. (Αρχή Ηλεκτρισμού Κύπρου) Αρχή λιμένων Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κυπριακές Αερογραμμές Συμβούλια Υδατοπρομήθειας

## Κυπριακός Οργανισμός Αγροτικών Πληρωμών

- Πληρωμές Ιδιωτικής σταθερής και κινητής τηλεφωνίας
- Πληρωμές Ασφαλιστικών Εταιρειών
- Μισθοδοσίες

### ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

- Πληροφορίες Λογαριασμών  
Ενημέρωση για το υπόλοιπο των λογαριασμών.  
Καθημερινή ανάλυση καθώς και μηνιαία.  
Ενημέρωση για την κίνηση του λογαριασμού.  
Ενημέρωση για δραστηριότητες λογαριασμού συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος.  
Στοιχεία Λογαριασμού.  
Κατάσταση οικονομικών συναλλαγών.  
Δυνατότητα αποστολής λογαριασμών κάθε μήνα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.  
Υπόλοιπα και κινήσεις καρτών.
- Πληροφορίες πιστωτικών καρτών  
Εκτύπωση μηνιαίου λογαριασμού.  
Ανάλυση δεδομένων πιστωτικών καρτών.  
Δυνατότητα αποστολής λογαριασμών κάθε μήνα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.  
Κατάσταση δανείου.  
Κατάσταση δόσεων.
- Πληροφορίες Δανείων  
Επιτόκιο.  
Ημερομηνίες πληρωμής δόσεων.  
Δυνατότητα αποστολής λογαριασμών κάθε μήνα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Πληροφορίες Επιταγών  
Ανάλυση στοιχείων και παρακολούθηση επιταγών.  
Επεξεργασία επιταγών και υπόλοιπο ανεξόφλητων επιταγών.  
Παραγγελία μπλοκ επιταγών.  
Αίτηση για δανειοδότηση.
- Αιτήσεις  
Αίτηση για άνοιγμα λογαριασμού.  
Αίτηση για συνάλλαγμα.  
Αίτηση παραγγελίας μπλοκ επιταγών ή ακύρωσης.
- Άλλες Υπηρεσίες  
Υπολογισμός IBAN  
Συναλλαγματικές Ισοτιμίες – μετατροπή νομισμάτων.  
Ρυθμίσεις ασφάλειας.  
Ευρετήριο καταστημάτων και Α.Τ.Μ.  
Επιλογή γλώσσας επικοινωνίας

#### 1.3.2 Οι υπηρεσίες του Phone Banking

Το phone banking αποτελεί μια εναλλακτική κατηγορία της ηλεκτρονικής τραπεζικής, που προσφέρει στους πελάτες, τις παρακάτω υπηρεσίες, οι οποίες σε σύγκριση με το i-banking είναι σχετικά περιορισμένες:

- Μεταφορές-Πληρωμές
- Έκδοση και Ανάλυση μπλοκ επιταγών

- Κίνηση λογαριασμών και πιστωτικών καρτών
- Ανάλυση υπολοίπου λογαριασμών και πιστωτικών καρτών
- Ενεργοποιήσεις και ακυρώσεις καρτών ανάληψης χρημάτων και πιστωτικών καρτών
- Εξυπηρέτηση κατόχων κάρτας
- Πληροφόρηση για προϊόντα και υπηρεσίες τραπεζών
- Υπηρεσίες ασφάλειας πελατών
- Αιτήσεις

### *1.3.3 Οι υπηρεσίες του Mobile Banking*

Οι υπηρεσίες που προσφέρει το mobile banking διακρίνονται αναλόγως της τεχνολογίας της κινητής τηλεφωνίας που χρησιμοποιεί ο χρήστης. Δηλαδή, σε περίπτωση που ο χρήστης είναι κάτοχος προηγούμενης τεχνολογίας (smart phone), έχει πρόσβαση στις υπηρεσίες που προσφέρει το i-banking. Αλλιώς, οι υπηρεσίες που προσφέρονται στο mobile banking είναι οι εξής:

- Διαχείριση λογαριασμών, καρτών και δανείων
- Μεταφορές και πληρωμές
- Υπηρεσίες ασφάλειας πελάτη
- Αγοραπωλησίες Μετόχων
- Εκτέλεση εντολών
- Πληροφόρηση και παρακολούθηση χαρτοφυλακίου
- Πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της τράπεζας
- Προσωπικά μηνύματα

*ΑΓΓΕΛΗΣ Γ. ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ, 2005. Η βίβλος του e-banking σελ.91-115*

## **1.4 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής**

Η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει πλεονεκτήματα, αλλά και μειονεκτήματα, για τις τράπεζες και τους πελάτες τους.

### *1.4.1 Πλεονεκτήματα για τις τράπεζες*

- Μείωση του κόστους λειτουργίας της τράπεζας, οι όποιες συναλλαγές πραγματοποιούνται μέσω των τριών καναλιών που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική.

- Αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στα υποκαταστήματα, νοουμένου ότι με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής μειώνονται οι ουρές προτεραιότητας και αναμονής.

- Αύξηση ανταγωνιστικότητας και του πελατολόγιου της τράπεζας, καθώς οι πελάτες, μπορούν να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες που τους προσφέρει η τράπεζα, με την οποία συνεργάζονται, χωρίς κανένα περιορισμό, είτε χρονικό είτε γεωγραφικό.

- Συλλογή πληροφοριών από τους πελάτες κατά τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής για την αναθεώρηση και προώθηση των τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων.

#### *1.4.2 Μειονεκτήματα για τις τράπεζες*

- Μεγάλο κόστος δημιουργίας ηλεκτρονικών υπηρεσιών, λόγω των αυξημένων απαιτήσεων όσο αφορά τη δημιουργία ιστοσελίδας για ειδικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες, τα οποία πρέπει να συμβαδίζουν με τον χαρακτήρα των τραπεζών, που επιθυμούν να προσφέρουν.

- Αυξημένο κόστος συντήρησης και αναβάθμισης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, λόγω της ραγδαίας εξέλιξης της τεχνολογίας κατά την πάροδο του χρόνου για τον εκσυγχρονισμό προγραμμάτων ασφάλειας και συστημάτων παρακολούθησης.

- Κόστος εκπαίδευσης προσωπικού, έτσι ώστε το προσωπικό της τράπεζας να είναι σε θέση να απαντήσει σε τυχόν ερωτήματα των χρηστών, καθώς και ενημέρωση στο προσωπικό για αλλαγές, που γίνονται στη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

- Εκατέρωθεν ασφάλεια από ηλεκτρονικές επιθέσεις στα ηλεκτρονικά τραπεζικά συστήματα, καθώς και μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε αυτά, με την τοποθέτηση ειδικών προγραμμάτων και εξοπλισμού.

#### *1.4.3 Πλεονεκτήματα για τους πελάτες*

- Εύκολη πρόσβαση με απεριόριστο χρονικό διάστημα για τους πελάτες από οποιοδήποτε μέρος του κόσμου, φτάνει στο σημείο που βρίσκεται να υπάρχει ένας ηλεκτρονικός υπολογιστής και σύνδεση στο διαδίκτυο. Οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες προς τους πελάτες 24 ώρες το 24ωρο και όλες τις ημέρες της εβδομάδας.

- Ταχύτητα και εξοικονόμηση χρόνου από τους πελάτες των τραπεζών, καθώς αποφεύγονται οι ουρές αναμονής και προτεραιότητας στις τράπεζες. Ευκολία και αμεσότητα στις συναλλαγές, χωρίς τη φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα.
- Μικρότερο κόστος τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων που προσφέρονται στους πελάτες.
- Περισσότερη ενημέρωση και έλεγχος των συναλλαγών των πελατών, καθώς έχουν ξεκάθαρη και ολοκληρωμένη εικόνα των συναλλαγών τους σε πραγματικό χρόνο.
- Δυνατότητα επιλογής ανάμεσα σε προϊόντα και υπηρεσίες που επιθυμεί, χωρίς βιασύνη και ενδοιασμούς.

#### 1.4.4 Μειονεκτήματα για τους πελάτες

- Χρονοβόρα διαδικασία και καθυστέρηση εγγραφής πελατών στο πρόγραμμα της τράπεζας, η οποία προκύπτει από γραφειοκρατικές διαδικασίες, σχετικά με τα στοιχεία των πελατών και τα έντυπα τραπεζών.
- Δυσκολία κατανόησης και χρήσης του e-banking, καθώς αρκετοί από τους πελάτες της τράπεζας δεν έχουν καμιά σχέση με την τεχνολογία και ειδικότερα με το internet και ίσως οι τραπεζικοί ιστότοποι τους είναι δύσχρηστοι.
- Καχυποψία και δυσπιστία του χρήστη στην ηλεκτρονική τραπεζική, όσον αφορά την επεξεργασία του λογαριασμού του και την ηλεκτρονική μορφή και μεταφορά χρημάτων του.

*Καρεκλής Π. (2003), Επιπτώσεις του Internet στη λειτουργία και Κερδοφορία των επιχειρήσεων. Οφέλη από την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Αφιέρωμα στο Internet Banking, Γ' τριμηνία 2003, σελ. 41-52.*

### 1.5 Κίνδυνοι και απειλές από τη χρήση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Καθώς η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής αυξάνεται ραγδαία τα τελευταία χρόνια, ως μέσο συναλλαγών μεταξύ τραπεζικών ιδρυμάτων και πελατών, ήταν αναμενόμενη η αύξηση των ηλεκτρονικών επιθέσεων και των περιστατικών απάτης προς τα ηλεκτρονικά συστήματα των τραπεζών και προς τους πελάτες προσωπικά. Η αύξηση των ηλεκτρονικών υποκλοπών προκαλούν ανησυχίες και προβληματισμούς ανάμεσα στους εμπλεκόμενους της ηλεκτρονικής τραπεζικής, με αποτέλεσμα να εμποδίζουν την ομαλή λειτουργία των συναλλαγών.

Πιο κάτω αναφέρονται οι κίνδυνοι και οι απειλές, που μπορεί να αντιμετωπίσει ο χρήστης, καθώς και οι τράπεζες από τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

- Προγράμματα SNIFFERS: Τα Sniffers είναι προγράμματα που παρακολουθούν τις κινήσεις δικτύων, με σκοπό την υποκλοπή πληροφοριών που μεταφέρονται σε αυτά. Η τεχνολογία των δικτύων που χρησιμοποιούν συνήθως είναι η τεχνολογία μετάδοσης, όπου οι πληροφορίες μπορούν να διαβιβαστούν από έναν υπολογιστή σε άλλον, στο ίδιο δίκτυο, ενώ ταυτόχρονα οι λοιποί υπολογιστές που είναι συνδεδεμένοι στο δίκτυο αγνοούν τις πληροφορίες αυτές, εφόσον δεν είναι ο παραλήπτης τους. Με ένα πρόγραμμα sniffer οι υπολογιστές μπορούν να τροποποιηθούν και να δεχτούν πληροφορίες που δεν προορίζονται για αυτούς.

- KEY LOGGERS: Τα key loggers είναι ειδικά λογισμικά, που μπορούν να αποσταλούν και να ληφθούν από το internet. Στόχος του key logger είναι να αποθηκεύουν τις πληκτρολογήσεις και τα mouse clicks σε ειδικό αρχείο, με απώτερο σκοπό την υποκλοπή στοιχείων, πιστωτικών καρτών, προσωπικών και εταιρικών στοιχείων, κωδικών και τραπεζικών συναλλαγών. Η εγκατάσταση αυτών των προγραμμάτων θεωρείται εύκολη, ενώ ταυτόχρονα είναι δύσκολος ο εντοπισμός τους.

- Δούρειοι Ίπποι: Τα προγράμματα αυτά μπορούν να διαγράψουν, να μεταφέρουν και να αλλάξουν αρχεία και να εγκαταστήσουν ιούς, άλλους Δούρειους Ίππους και προγράμματα. Η εγκατάσταση των προγραμμάτων αυτών στον υπολογιστή, γίνεται συνήθως από τους ίδιους τους χρήστες (χωρίς αυτοί να το γνωρίζουν) ή από άλλους (hackers) που έχουν αποκτήσει πρόσβαση στον υπολογιστή κατά κάποιο τρόπο. Κύριο μειονέκτημα για αυτό το πρόγραμμα είναι ότι δεν παρουσιάζονται εξ' αρχής σαν κακόβουλα προγράμματα, αλλά αντίθετα σαν φαινομενικά χρήσιμες εφαρμογές για τον υπολογιστή.

- PHISING: Είναι η αποστολή μηνύματος στο χρήστη μέσω e-mail, παρουσιάζοντας του εικονικά μια επιχείρηση, με σκοπό την εξαπάτηση και κλοπή προσωπικών δεδομένων του χρήστη. Το μήνυμα αυτό παροτρύνει το χρήστη να επισκεφθεί μια ψεύτικη ηλεκτρονική διεύθυνση, στην οποία θα του ζητηθούν τα προσωπικά του δεδομένα όπως password, αριθμούς πιστωτικών καρτών και αριθμό τραπεζικών λογαριασμών, με μοναδικό σκοπό την υποκλοπή των δεδομένων αυτών.

- PHARMING: Τα pharming είναι μια μορφή απάτης της ηλεκτρονικής διεύθυνσης, όπου οι hackers ανακαλύπτουν τα κενά της ασφάλειας μιας ιστοσελίδας (π.χ. τραπεζικού ιδρύματος), στις οποίες οι χρήστες πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους.



Εκμεταλλεζόμενοι αυτά τα κενά παραπέμπουν τους χρήστες αυτής της ιστοσελίδας σε άλλο ιστοχώρο, πιστεύοντας ότι βρίσκονται στην σωστή ιστοσελίδα με το σωστό URL. Έτσι, τα στοιχεία των συναλλαγών που καταχωρούνται υποκλέπτονται και χρησιμοποιούνται ως προς την εξαπάτηση των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

*Turban E. (2008) Ηλεκτρονικό Εμπόριο σελ. 522-527*

## **1.6 Ασφάλεια κατά τη χρήση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής**

Για να αποφευχθούν οι πιο πάνω κίνδυνοι, οι τράπεζες από την πλευρά τους έχουν λάβει όλα τα κατάλληλα μέτρα, για τη σταθερότητα ενός υψηλού επιπέδου ασφάλειας, κατά την διάρκεια των συναλλαγών. Τα κύρια χαρακτηριστικά που πρέπει να ικανοποιούνται σε θέματα ασφάλειας στις οικονομικές συναλλαγές είναι:

- Το απόρρητο των δεδομένων
- Την ακεραιότητα των συναλλαγών
- Τη γνησιότητα των συμμετεχόντων
- Τη μη δυνατότητα ακύρωσης της συναλλαγής, μετά την επιβεβαίωση της συμμετοχής των συναλλασσόμενων.

### **1.6.1 Κρυπτογράφηση**

Κρυπτογράφηση είναι η διαδικασία μετασχηματισμού ή παραμόρφωσης (κρυπτογράφησης) δεδομένων με τέτοιον τρόπο, ώστε να είναι δύσκολο, ακριβό ή χρονοβόρο για ένα μη εξουσιοδοτημένο άτομο να τα αποκρυπτογραφήσει. Όλη η κρυπτογράφηση έχει πέντε βασικά μέρη:

1) Το ακρυπτογράφητο κείμενο είναι το κείμενο ή το μήνυμα που μπορεί να διαβαστεί από έναν άνθρωπο.

2) Το κρυπτογραφημένο δεν μπορεί να διαβαστεί από άνθρωπο, επειδή έχει κρυπτογραφηθεί.

3) Ο αλγόριθμος κρυπτογράφησης είναι το σύνολο των διαδικασιών ή μαθηματικών συναρτήσεων, που χρησιμοποιούνται για κρυπτογράφηση ή αποκρυπτογράφηση ενός μηνύματος. Τυπικά, ο αλγόριθμος δεν είναι το μυστικό κομμάτι της διεργασίας κρυπτογράφησης.

4) Το κλειδί είναι η μυστική τιμή που χρησιμοποιείται με τον αλγόριθμο, για να μετασχηματίσει το μήνυμα. Ο χώρος κλειδιού είναι μεγάλος αριθμός πιθανών τιμών

κλειδιού, που δημιουργούνται από τον αλγόριθμο και που θα χρησιμοποιηθεί για μετασχηματισμό του μηνύματος.

Οι δύο κύριες κλάσεις συστημάτων κρυπτογράφησης είναι συμμετρικά συστήματα με ένα μυστικό κλειδί και ασύμμετρα συστήματα με δύο κλειδιά. Σε ένα σύστημα συμμετρικού χρησιμοποιείται το ίδιο κλειδί για κρυπτογράφηση και αποκρυπτογράφηση του ακρυπτογράφητου κειμένου. Ο αποστολέας και ο παραλήπτης του κειμένου πρέπει να έχουν το ίδιο κλειδί, χωρίς να το αποκαλύπτουν σε άλλον, κάνοντας το έτσι ένα ιδιωτικό σύστημα. Επειδή οι αλγόριθμοι που χρησιμοποιούνται για κρυπτογράφηση ενός μηνύματος είναι πολύ γνωστοί, η εμπιστευτικότητα ενός μηνύματος εξαρτάται από το κλειδί. Είναι δυνατό να μαντέψετε ένα κλειδί αν έχετε έναν υπολογιστή και δοκιμάσετε όλους τους συνδυασμούς κρυπτογράφησης, μέχρι να αποκρυπτογραφήσετε το μήνυμα. Υπολογιστές υψηλής ταχύτητας και παράλληλης επεξεργασίας μπορούν να δοκιμάσουν εκατομμύρια κλειδιά μέσα σε ένα δευτερόλεπτο.

Η κρυπτογράφηση ασύμμετρου κλειδιού χρησιμοποιεί ένα ζεύγος κλειδιών - ένα δημόσιο κλειδί που είναι δημόσια διαθέσιμο σε όλους και ένα ιδιωτικό κλειδί, που είναι γνωστό μόνο στον ιδιοκτήτη του. Αν ένα μήνυμα κρυπτογραφείται με ένα δημόσιο κλειδί, τότε απαιτείται το αντίστοιχο ιδιωτικό κλειδί για αποκρυπτογράφηση του μηνύματος.

Ο συνηθέστερος αλγόριθμος κρυπτογράφησης δημόσιου κλειδιού είναι ο RSA. Ο RSA χρησιμοποιεί κλειδιά μήκους από 512 bits μέχρι 1024 bits. Το κύριο πρόβλημα με την κρυπτογράφηση δημόσιου κλειδιού είναι η ταχύτητα. Οι συμμετρικοί αλγόριθμοι είναι σαφώς ταχύτεροι από τους αλγόριθμους ασύμμετρου κλειδιού.

### *1.6.2 Ηλεκτρονική Υπογραφή*

Στην ουσία, μια ψηφιακή υπογραφή είναι το ηλεκτρονικό ισοδύναμο μιας προσωπικής υπογραφής, που δεν μπορεί να πλαστογραφηθεί. Οι ψηφιακές υπογραφές βασίζονται στα δημόσια κλειδιά. Μπορούν να χρησιμοποιηθούν για πιστοποίηση της αυθεντικότητας της ταυτότητας του αποστολέα ενός μηνύματος ή ενός εγγράφου. Μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν για να σιγουρέψουν ότι αρχικά περιεχόμενα ενός ηλεκτρονικού μηνύματος ή εγγράφου δεν έχουν αλλάξει. Οι ψηφιακές υπογραφές έχουν πρόσθετα οφέλη στον ηλεκτρονικό κόσμο. Είναι φορητές, δεν μπορούν να αποκηρυχθούν ή να πλαστογραφηθούν εύκολα και μπορούν να χρονοσφραγιστούν. Υποθέστε ότι ένα άτομο

θέλει να στείλει ένα σχέδιο μιας οικονομικής σύμβασης σε μια εταιρεία, με την οποία σκοπεύει να συνεργαστεί, ως ένα μήνυμα e-mail. Ο αποστολέας θέλει να διαβεβαιώσει την εταιρεία ότι το περιεχόμενο του σχεδίου δεν έχει αλλάξει καθοδόν και ότι αυτός είναι πραγματικά ο αποστολέας. Προκειμένου να το επιτύχει αυτό, κάνει τα παρακάτω βήματα:

- 1) Ο αποστολέας δημιουργεί ένα μήνυμα e-mail, που περιέχει τη σύμβαση.
- 2) Χρησιμοποιώντας ειδικό λογισμικό, εφαρμόζεται στο μήνυμα ένας μαθηματικός υπολογισμός, που καλείται συνάρτηση κατατεμαχισμού, ο οποίος δημιουργεί μια ειδική σύνοψη του μηνύματος μετατρεμμένη σε μια σειρά χαρακτήρων, που καλείται σύνοψη μηνύματος.
- 3) Ο αποστολέας χρησιμοποιεί το ιδιωτικό του κλειδί για να κρυπτογραφήσει τον κατατεμαχισμό. Αυτή είναι η ψηφιακή υπογραφή του. Κανένας άλλος δεν μπορεί να ανακαλύψει την ψηφιακή υπογραφή του αποστολέα, επειδή αυτή βασίζεται στο ιδιωτικό του κλειδί.
- 4) Ο αποστολέας κρυπτογραφεί τόσο το αρχικό μήνυμα, ως και την ψηφιακή του υπογραφή, χρησιμοποιώντας το δημόσιο κλειδί του παραλήπτη. Αυτός είναι ο ψηφιακός φάκελός του.
- 5) Ο αποστολέας στέλνει με e-mail το ψηφιακό φάκελο στον παραλήπτη.
- 6) Μόλις τον παραλάβει, ο παραλήπτης χρησιμοποιεί το ιδιωτικό του κλειδί για να αποκρυπτογραφήσει τα περιεχόμενα του ψηφιακού φακέλου. Αυτό παράγει ένα αντίγραφο του μηνύματος και της ψηφιακής υπογραφής του αποστολέα.
- 7) Ο παραλήπτης χρησιμοποιεί το δημόσιο κλειδί του αποστολέα, για να αποκρυπτογραφήσει την ψηφιακή υπογραφή, παράγοντας ένα αντίγραφο της αρχικής σύνοψης του μηνύματος.
- 8) Χρησιμοποιώντας την ίδια συνάρτηση κατατεμαχισμού, που χρησιμοποιήθηκε στο βήμα 2, ενώ ο παραλήπτης δημιουργεί μια σύνοψη μηνύματος, από το αποκρυπτογραφημένο μήνυμα.
- 9) Ο παραλήπτης συγκρίνει αυτή την σύνοψη με την αρχική σύνοψη του μηνύματος.
- 10) Αν οι δυο συνόψεις συμφωνούν, ο παραλήπτης συμπεραίνει ότι το μήνυμα είναι αυθεντικό.

### *1.6.3 Secure socket layer*

Τα Secure Socket layer δημιουργήθηκε από τη Netscape, για να χρησιμοποιεί πρότυπα πιστοποιητικά για πιστοποίηση της αυθεντικότητας και για κρυπτογράφηση δεδομένων, ώστε να επιβεβαιωθεί ότι υπάρχει διασφάλιση του απόρρητου ή εμπιστευτικότητας.

Το SSL έγινε ένα de facto πρότυπο, που υιοθετήθηκε από τα προγράμματα περιήγησης και τους διακομιστές που παρέχονται από τη Microsoft και τη Netscape. Το 1996, το SSL μετονομάστηκε σε Transport Layer Security, αλλά πολλοί συνεχίζουν να χρησιμοποιούν το όνομα SSL. Είναι το κύριο πρότυπο που χρησιμοποιείται για ηλεκτρονικές πληρωμές μέσω πιστωτικών καρτών.

#### *1.6.4 Firewalls*

Τα Firewalls είναι οι φραγμοί ανάμεσα σε ένα έμπιστο δίκτυο ή υπολογιστή και το μη έμπιστο internet. Από τεχνικής σκοπιάς, είναι ένας κόμβος του δικτύου, που αποτελείται από υλικό και λογισμικό, ο οποίος απομονώνει ένα ιδιωτικό δίκτυο από ένα δημόσιο δίκτυο. Στο internet, τα δεδομένα και οι αιτήσεις που στέλνονται από ένα υπολογιστή προς ένα άλλο χωρίζονται σε τμήματα, που καλούνται πακέτα. Κάθε πακέτο περιέχει την διεύθυνση internet του υπολογιστή που δέχεται τα δεδομένα. Τα πακέτα περιέχουν επίσης άλλες πληροφορίες αναγνώρισης, που μπορούν να διακρίνουν ένα πακέτο από ένα άλλο. Ένα firewall εξετάζει όλα τα πακέτα δεδομένων που περνούν από αυτό και κάνει την κατάλληλη ενέργεια - να επιτρέψει τη διόδό τους ή όχι. Τα firewalls μπορούν να σχεδιαστούν ώστε να προστατεύουν από τα εξής:

Απομακρυσμένη εισδοχή. Όταν κάποιος συνδέεται στον υπολογιστή σας, για να τον προσπελάσει.

Κερκόπορτες εφαρμογών. Ορισμένα προγράμματα έχουν ειδικά χαρακτηριστικά για απομακρυσμένη πρόσβαση.

Πειρατεία συνοδού SMTP. SMTP είναι η πλέον διαδεδομένη μέθοδος αποστολής e-mail μέσω του internet.

Μακροεντολές. Για να απλοποιήσουν περιπλοκές διαδικασίες, πολλές εφαρμογές επιτρέπουν τη δημιουργία ενός script με εντολές, το οποίο μπορεί να εκτελέσει η εφαρμογή. Οι εισβολείς δημιουργούν τις δικές τους μακροεντολές, οι οποίες ανάλογα με την εφαρμογή, μπορούν να καταστρέψουν τα δεδομένα ή να προκαλέσουν κατάρρευση του υπολογιστή.

Ιοί. Ποικίλουν από απλά άκακα μηνύματα, μέχρι προγράμματα που σβήνουν όλα τα δεδομένα σας.

Ενοχλητική αλληλογραφία. Το ηλεκτρονικό ισοδύναμο της ανεπιθύμητης συμβατικής αλληλογραφίας. Μπορεί να είναι επικίνδυνη. Συχνά περιέχει συνδέσεις προς επικίνδυνες ιστοθέσεις.

*Turban E. (2008) Ηλεκτρονικό Εμπόριο σελ. 528-533*

## **1.7. Ο τραπεζικός τομέας και το e-banking στην Κύπρο.**

### *1.7.1. Ο τραπεζικός τομέας της Κύπρου*

Αντλώντας στοιχεία από την ετήσια έκθεση του συνδέσμου τραπεζών Κύπρου, για τα έτη 2011-2012, καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι ο τραπεζικός τομέας της Κύπρου, με την ένταξη της Κύπρου στην Ευρωζώνη την 1<sup>η</sup> Ιανουαρίου 2008, καθορίζεται ως βασική πηγή άντλησης χρηματοοικονομικών πόρων. Σύμφωνα με στατιστικές της κεντρικής τράπεζας Κύπρου και της υπηρεσίας εποπτείας και ανάπτυξης των συνεργατικών εταιρειών, οι τράπεζες και τα πιστωτικά ιδρύματα της Κύπρου κατέχουν κύρια θέση στο εγχώριο χρηματοοικονομικό σύστημα.

Μετά την αποδοχή από όλα τα κράτη μέλη της Ε.Ε. για αφομοίωση των ομολόγων του ελληνικού δημοσίου το 2011 (κούρεμα ελληνικού χρέους) και τις αποφάσεις του euro group για αναδιάρθρωση του τραπεζικού τομέα της Κύπρου, της μεγάλης έκθεσης των κυπριακών τραπεζών στην Ελλάδα και την κατοχή ελληνικών ομολόγων δημοσίου, είχε αρνητικό αντίκτυπο στον τραπεζικό τομέα της Κύπρου και γενικότερα στην κυπριακή οικονομία.

Σύμφωνα με τα πιο πάνω γεγονότα, ο τραπεζικός τομέας της Κύπρου επηρεάζεται και οδηγεί τον δείκτη αποδοτικότητας των ιδίων κεφαλαίων στο -29,7% από 12,6% που ήταν το 2010 και τους δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας των τραπεζών σε επίπεδα χαμηλότερα των ελάχιστων ορίων. Η απόδοση των ιδίων κεφαλαίων, με κατ'εξάιρεση τα ομόλογα του ελληνικού δημοσίου από 12,6 το 2010 μειώθηκε στο 7,2%. Η ένταση της συνεχιζόμενης οικονομικής κρίσης επηρέασε αισθητά την ποιότητα του δανειακού χαρτοφυλακίου. Με τα ποσοστά των μη παραγωγικών χορηγήσεων να ανέρχονται στο 10,5% από το 7,8% που ήταν το 2010.

Επιπρόσθετα οι εποπτικές αρχές είχαν αυξήσει σημαντικά τα ελάχιστα απαιτούμενα όρια δεικτών της κεφαλαιακής επάρκειας, με τα ελάχιστα ποσοστά να ανέρχονται σε 8% για τα κύρια βασικά ίδια κεφάλαια σε 9,5% όπου το προηγούμενο όριο ανερχόταν στο 4% και στα συνολικά ίδια κεφάλαια το όριο από 8% έχει αυξηθεί στο 11,5%. Ωστόσο οι τράπεζες προχώρησαν στην ενίσχυση της κεφαλαιακής τους βάσης, με κύριο άξονα την βάση των σχεδίων κεφαλαιακής ενίσχυσης, με σκοπό να πληρούν τους απαιτούμενους εποπτικούς δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας. Οι ενέργειες αυτές των τραπεζών περιλαμβάνουν την παραχώρηση δικαιωμάτων προτίμησης, την διάθεση προηγούμενων αδιάθετων μετοχών, την ενίσχυση της κεφαλαιακής βάσης με κέρδη, την διαχείριση περιουσιακών στοιχείων και την μετατροπή εκδομένων μετατρέψιμων αξιόγραφων ενισχυμένου κεφαλαίου σε μετοχές.

Κλείνοντας και συνοψίζοντας όλα τα παραπάνω, ο τραπεζικός τομέας της Κύπρου υπέστη βαρύτατο πλήγμα από αυτές τις αποφάσεις και ενέργειες, με αποτέλεσμα να συρρικνωθεί ο τραπεζικός τομέας της Κύπρου και να αποκλειστεί από τις διεθνείς αγορές, γνωρίζοντας την υποβάθμιση της οικονομίας της Κύπρου από οίκους αξιολόγησης, όπως είναι ο οίκος Fitch, Moodys και Standars & Poors.

Την ίδια στιγμή, τα ποσοστά ανεργίας εκτοξεύθηκαν στα ύψη, με αποτέλεσμα να κλείσουν πολλές επιχειρήσεις που πρόσφεραν κυρίως υπηρεσίες, όπου ήταν ένας από τους βασικότερους τομείς άντλησης χρηματοοικονομικών πόρων της οικονομίας της Κύπρου.

*Association Of Cyprus Banks – Annual Report/ Ετήσια Έκθεση 2011-2012*

[http://www.centralbank.gov.cy/media/pdf\\_gr/CTANG\\_CREDITCARDSJUNE06.pdf](http://www.centralbank.gov.cy/media/pdf_gr/CTANG_CREDITCARDSJUNE06.pdf)

### *1.7.2 To e-banking στην Κύπρο.*

Σύμφωνα με το άρθρο του περιοδικού «Inside» αρχές της δεκαετίας του '80 έγινε η πρώτη μεγάλη τεχνολογική καινοτομία στο e-banking, το ATM. Αυτό συνεχίστηκε έως και περίπου δέκα χρόνια, όταν αρχές της δεκαετίας του '90 οι τράπεζες της Κύπρου εκμεταλλεύτηκαν την πιο σημαντική καινοτομία των τελευταίων ετών το διαδίκτυο.

Με την εισαγωγή του διαδικτύου οι περισσότερες τράπεζες αποφάσισαν ότι πρέπει να υπάρξει πέραν από το αρχικό στάδιο της παρουσίασης του διαδικτύου και η δημιουργία πυλών συναλλαγής από τις οποίες θα μπορούσαν οι πελάτες να εκτελούν τις καθημερινές τραπεζικές τους εργασίες. Τότε η τραπεζική ήταν ένας από τους λίγους τομείς

επιχειρήσεων που ήταν πρόθυμοι να εφαρμόσουν το ηλεκτρονικό επιχειρείν. Στοχεύοντας στις αξιόπιστες υποδομές τους, οι τράπεζες άρχισαν να προσφέρουν υπηρεσίες e-banking και τελικά ήταν σε θέση να δημιουργήσουν μια καινούργια γραμμή επιχειρήσεων στον τραπεζικό τομέα. Είναι ευρέως αποδεκτό ότι οι υπηρεσίες e-banking, έχουν ενίσχυση την ποιότητα των προερχόμενων τραπεζικών υπηρεσιών, ανύψωσαν την συνειδητοποίηση των πελατών με αποτέλεσμα να αυξηθούν οι πωλήσεις των υφιστάμενων και νέων προϊόντων και υπηρεσιών.

Με την πάροδο του χρόνου και την εξέλιξη της τεχνολογίας, σήμερα οι πελάτες των τραπεζών μπορούν να επιλέξουν τα κανάλια και τις υπηρεσίες που τους προσφέρουν τις ιδανικές λύσεις που θέλουν και να τους βοηθήσει να επιτευχθεί ο επιθυμητός τους στόχος με τον πιο γρήγορο και αποτελεσματικό τρόπο.

Το e-banking θεωρείται βασικό για τις τράπεζες νοουμένου ότι ως εργαλείο προώθησης των τραπεζικών υπηρεσιών βασίζεται στην τεχνολογία και την ανάπτυξη το οποίο έχει τυποποιηθεί και έχει γίνει πιο ομοιόμορφο σε ολόκληρη την αγορά. Το κλειδί επιτυχίας για το e-banking είναι να είναι σε θέση να προσφέρει υπηρεσίες απλές και ταυτόχρονα ισχυρές φιλικές προς τον χρήστη, να εξοικονομούν χρόνο και χρήμα και πάνω από όλα να είναι σταθερές και αξιόπιστες. Αυτά τα χαρακτηριστικά αυξάνουν τα τραπεζικά έσοδα και μειώνουν τα λειτουργικά κόστη.

Κατά τα τελευταία 10 χρόνια οι τράπεζες έχουν προσφέρει ένα ευρύ φάσμα προσωπικής εξυπηρέτησης καναλιών και υπηρεσιών, με σκοπό να επιτευχθούν ταυτόχρονα η λειτουργική αποτελεσματικότητα και η ποιότητα των υπηρεσιών. Γενικότερα το e-banking παρέχει στις τράπεζες τα πιο κάτω οφέλη:

- Ευκολία στους πελάτες.
- Πιο ισχυρή σχέση μεταξύ τράπεζας και του πελάτη
- Άρση των γεωγραφικών και πολιτικών εμποδίων
- Δυνατότητα για την κατασκευή αποτελεσματικών προγραμμάτων καταναλωτικής πίστης.
- Μείωση κόστους υπηρεσιών και διοίκησης
- Λιγότερα εμπόδια εισόδου στην αγορά
- Τυποποίηση στην επεξεργασία των συναλλαγών
- Άμεσα κανάλια για τις εκστρατείες μάρκετινγκ και διαφήμισης

- Παράδοση νέων προϊόντων και υπηρεσιών

Στην Κύπρο το e-banking, έχει κάνει πολύ μεγάλη διαφορά προς το θετικό με την βοήθεια της χρήσης της τεχνολογίας, των υποδομών και των τοπικών γνώσεων. Οι κυπριακές τράπεζες προσφέρουν σήμερα υψηλής ποιότητας e-banking λύσεις, που μπορούν να συγκριθούν εύκολα με λύσεις που προσφέρονται από μεγαλύτερες και πλουσιότερες τράπεζες σε Ευρώπη και Αμερική.

Αξιοσημείωτη είναι η αποδοχή της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους Κύπριους πελάτες των τραπεζών. Σύμφωνα με τις στατιστικές, η χρήση του e-banking έχει τριπλασιαστεί κατά τα τελευταία 3 έτη, ενώ οι ενεργοί χρήστες του e-banking έχουν αυξηθεί σε μεγάλο βαθμό, μέρα-παρα-μέρα την ηλεκτρονική αλληλεπίδραση τους με την τράπεζα. Οι ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές (EFT) έχουν επίσης αυξηθεί σε μεγάλο βαθμό. Γενικά πιστεύεται ότι στην Κύπρο το e-banking επεξεργάζεται περίπου 50% με 70% του συνολικού όγκου των συναλλαγών της τράπεζας, που κλιμακώνει τον όγκο της νομισματικής ηλεκτρονικής τραπεζικής συναλλαγής.

Η ευρεία αποδοχή των κυπριακών e-banking οδηγεί σε περαιτέρω επενδύσεις και επέκταση. Οι σύγχρονες νέες προσεγγίσεις, τα νέα ηλεκτρονικά κανάλια, οι νέες υποδομές ασφαλείας, οι νέες οργανωτικές δομές και η συνεχιζόμενη έρευνα, είναι ο συνδυασμός για την επίτευξη του e-banking αριστείας.

*Association Of Cyprus Banks - Περιοδικό "Cyprus Banking Insight", τεύχος 6, Δεκέμβριος 2010.*

*Εφημερίδα «Ο ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ»*

<http://www.etyk.org.cy/DNN5/trapezikos/2008/5/44-49.pdf>

Στο επόμενο κεφάλαιο θα παρουσιάσουμε το σχεδιασμό της έρευνάς μας, καθώς και την εμπειρία μας από τη διεξαγωγή της έρευνας με προσωπικές συνεντεύξεις, κατά τη συμπλήρωση ερωτηματολογίων από πολίτες της Κύπρου και πελάτες τραπεζικών οργανισμών.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

### ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ

#### 2.1 Σκοπός και στόχοι της έρευνας

Η παρούσα έρευνα διερευνά τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Κύπρο και συγκεκριμένα έχουν τεθεί οι ακόλουθοι ερευνητικοί στόχοι:

1. Να διαπιστωθεί αν υπάρχει διαφοροποίηση του ποσοστού στη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Κύπρο, λόγω διαφορών
  - στο φύλο
  - στην ηλικία
  - στο επίπεδο εκπαίδευσης
  - στο επάγγελμα.
2. Να διαπιστωθεί αν υπάρχει πρόβλημα εμπιστοσύνης στη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Κύπρο.
3. Επιπρόσθετος στόχος της έρευνας είναι και η αναφορά στους μη χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, σχετικά με τις αντιλήψεις και τις πεποιθήσεις τους και τον βαθμό εμπιστοσύνης τους για την ηλεκτρονική τραπεζική.

#### 2.2 Μεθοδολογία της έρευνας

Αρχικά, προσπαθήσαμε να συλλέξουμε όσο το δυνατό περισσότερες πληροφορίες, οι οποίες αφορούσαν τη χρήση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής στην Κύπρο, μέσα από άρθρα, βιβλία και μέσα από το διαδίκτυο. Ωστόσο, διαπιστώσαμε ότι οι πληροφορίες που μαζέψαμε δεν ήταν επαρκείς και καθόλου δεν αντικατόπτριζαν την πραγματική κατάσταση της χρήσης της Ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Κύπρο.

Έτσι, καταλήξαμε ότι για η καλύτερη δυνατή συλλογή των απαραίτητων πληροφοριών, θα μπορούσε να επιτευχθεί μέσα από μια δημοσκοπική έρευνα πολιτών αστικών περιοχών της Κύπρου και επομένως σχεδιάσαμε σχετικό ερωτηματολόγιο.

### *2.2.1 Σχεδιασμός Ερωτηματολογίου*

Κατά την διαδικασία σχεδιασμού του ερωτηματολογίου, προτεραιότητά μας ήταν η κατάλληλη δομή και εμφάνιση του ερωτηματολογίου, έτσι ώστε να κινήσει το ενδιαφέρον του ερωτώμενου για να το μελετήσει και να το συμπληρώσει, χωρίς προβληματισμούς και επιφυλάξεις. Στο σημείο αυτό έπρεπε να αποφασίσουμε τις πληροφορίες που χρειαζόμασταν να συλλέξουμε, τι ήταν εφικτό και ουσιώδες να διερευνηθεί, τον τύπο των ερωτήσεων που θα έπρεπε να συμπεριλάβουμε, το λεξιλόγιο των ερωτήσεων και την διάταξη τους, τη διανομή και επιστροφή των ερωτηματολογίων και την ανάλυση των δεδομένων που θα προέκυπταν.

### *2.2.2 Τύπος Ερωτήσεων*

Μέσα στη διαδικασία του σχεδιασμού του ερωτηματολογίου έπρεπε να αποφασίσουμε τον τύπο των ερωτήσεων που θα χρησιμοποιούσαμε στο ερωτηματολόγιο έτσι ώστε να πάρουμε από αυτές τις κατάλληλες πληροφορίες που χρειαζόμασταν. Δηλαδή, αν οι ερωτήσεις μας θα έπρεπε να ήταν ανοικτού ή κλειστού τύπου ή ελεύθερες ερωτήσεις.

Προσπαθήσαμε να βελτιώσουμε την διατύπωση των ερωτήσεων, αλλά και να αποφύγουμε δυσνόητες λέξεις και εκφράσεις, για να επιτύχουμε το επίπεδο ακρίβειας που ήταν απαραίτητο, έτσι ώστε οι ερωτώμενοι να καταλάβαιναν αυτό που ρωτούσαμε.

Έτσι, μετά από αρκετή μελέτη και χρόνο, καταλήξαμε στην επιλογή του κλειστού τύπου ερωτήσεων, όπου θα μας βοηθούσε να εξοικονομήσουμε χρόνο στην εργασία μας, αλλά και θα γινόταν πιο εύκολη για μας η ανάλυση και παρουσίαση των δεδομένων που θα προέκυπταν.

### *2.2.3 Παρουσίαση Ερωτηματολογίου*

Μετά την τελική διαμόρφωση και δόμηση του ερωτηματολογίου, το ερωτηματολόγιο δόθηκε για να συμπληρωθεί στο κοντινό μας οικογενειακό, φιλικό και εργασιακό περιβάλλον.

Καταλήξαμε τελικώς στην σύνταξη ενός ερωτηματολογίου, το οποίο αποτελείται από δεκαεννέα διαφορετικές, κλειστού τύπου ερωτήσεις. Οι πρώτες τέσσερις ερωτήσεις αφορούν τα προσωπικά χαρακτηριστικά του ερωτώμενου. Οι αμέσως επόμενες πέντε ερωτήσεις αφορούν όλους τους ερωτώμενους, σχετικά με ποιο τραπεζικό ίδρυμα συναλλάσσονται και πόσο συχνά. Ποιές μορφές ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης γνωρίζουν

και επιλέγουν πιο συχνά, καθώς και τους λόγους, σε περίπτωση που δεν χρησιμοποιούν καθόλου την Ηλεκτρονική Τραπεζική. Οι υπόλοιπες δέκα ερωτήσεις αφορούν τους ερωτώμενους που χρησιμοποιούν αποκλειστικά την Ηλεκτρονική Τραπεζική, σχετικά με το πόσο συχνά την επιλέγουν, το χρονικό διάστημα και την συχνότητα που τη χρησιμοποιούν. Τι επιλέγουν πιο συχνά, μεταξύ Ηλεκτρονικής Τραπεζικής και Τραπεζικού Καταστήματος. Εάν θεωρούν εύκολη τη χρήση της και αν πιστεύουν πως γίνονται πιο γρήγορα οι συναλλαγές τους. Εάν νιώθουν άνετα κατά την χρήση της και αν αισθάνονται ασφαλείς με την αποστολή των προσωπικών τους δεδομένων μέσω διαδικτύου, καθώς και ποιές τραπεζικές εργασίες διεκπεραιώνουν με την Ηλεκτρονική Τραπεζική.

#### *2.2.4 Διανομή και παραλαβή ερωτηματολογίου*

Έπειτα από τη σχεδίαση του ερωτηματολογίου, ενημερώναμε προσωπικά τους ερωτώμενους σχετικά με το ερωτηματολόγιο, τους λόγους δημιουργίας του, τους σκοπούς που θα εξυπηρετούσε, τις οδηγίες συμπλήρωσης του, καθώς και την ημερομηνία που θα έπρεπε να επιστραφεί συμπληρωμένο.

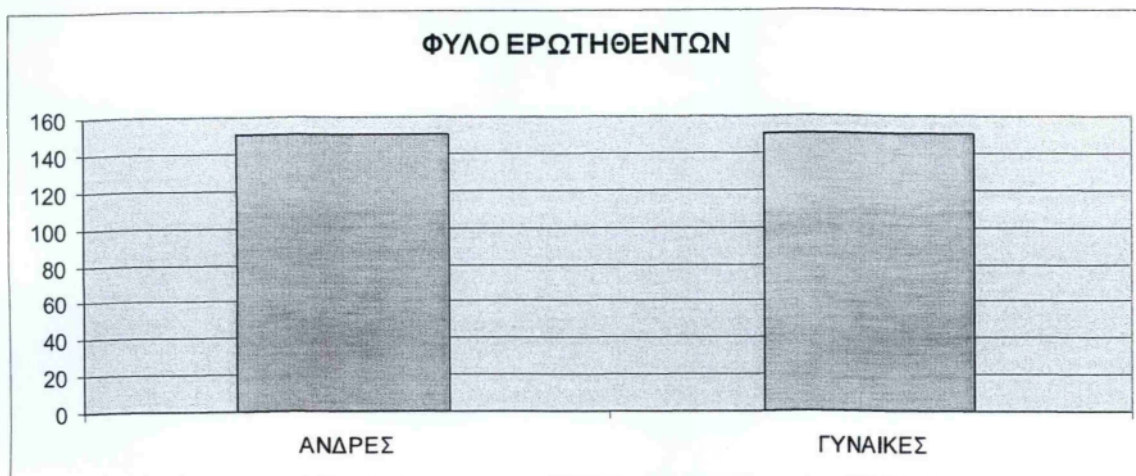
Υπήρξαν μεμονωμένες περιπτώσεις όπου δεν είχαμε την αναμενόμενη ανταπόκριση μετά το πέρας της ημερομηνίας που υποδείξαμε και έτσι πλησιάσαμε ξανά αυτές τις περιπτώσεις των ερωτώμενων και τους τονίσαμε τη σημαντικότητα και τη σπουδαιότητα που θα είχε η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Μετά και τη δεύτερη επικοινωνία με τους ερωτώμενους, καταφέραμε να μαζέψουμε τελικώς τρακόσια επαρκώς συμπληρωμένα ερωτηματολόγια.

Κάθε φορά που λαμβάναμε ερωτηματολόγια ενημερώναμε ειδικό αρχείο της Microsoft Office Excel που είχαμε φτιάξει οι ίδιοι, για όλα τα δεδομένα των ερωτηματολογίων, τα οποία θα παρουσιαστούν αναλυτικά στο επόμενο κεφάλαιο της εργασίας μας.

### **2.3 Περιγραφή του δείγματος**

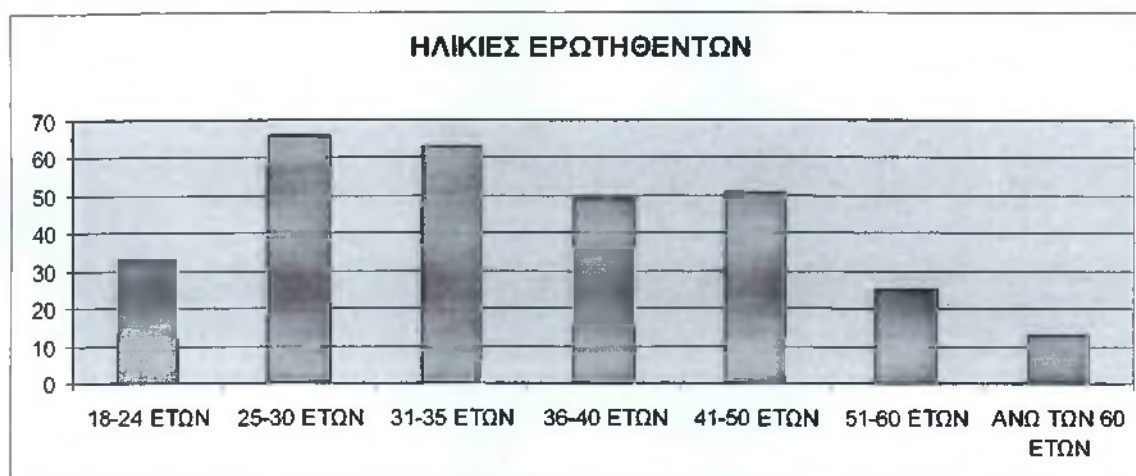
#### *2.3.1 Ανάλυση προσωπικών χαρακτηριστικών των ερωτωμένων του δείγματος*

Η δημογραφική ταυτότητα του δείγματος είναι η ακόλουθη, όπως την παρουσιάζουμε με τη βοήθεια διαγραμμάτων (ραβδογραμμάτων):



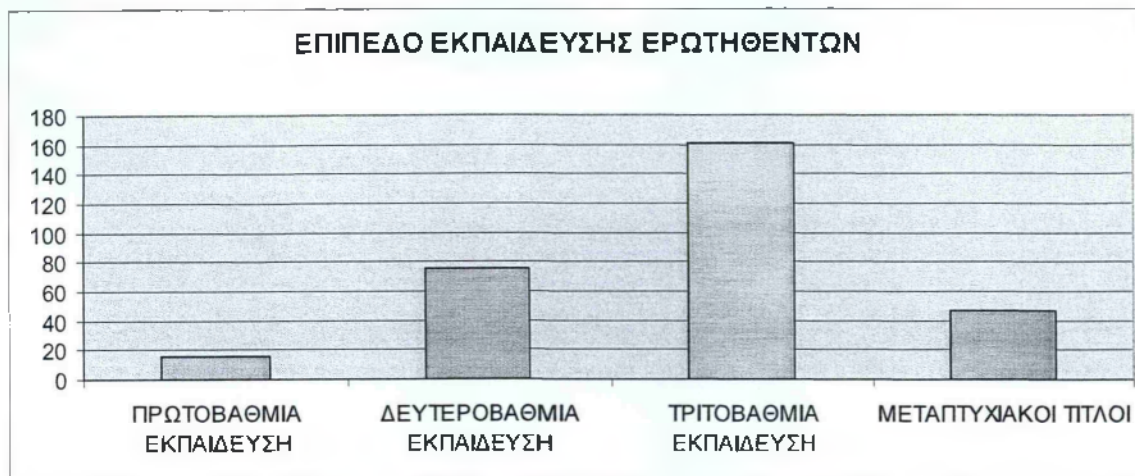
Διάγραμμα 2.1 Φύλο ερωτηθέντων.

Στο παραπάνω ραβδόγραμμα παρουσιάζεται η κατανομή των ερωτηθέντων ανά φύλο, το οποίο αντιστοιχεί σε εκατόν πενήντα άνδρες (50%) και εκατόν πενήντα γυναίκες (50%).



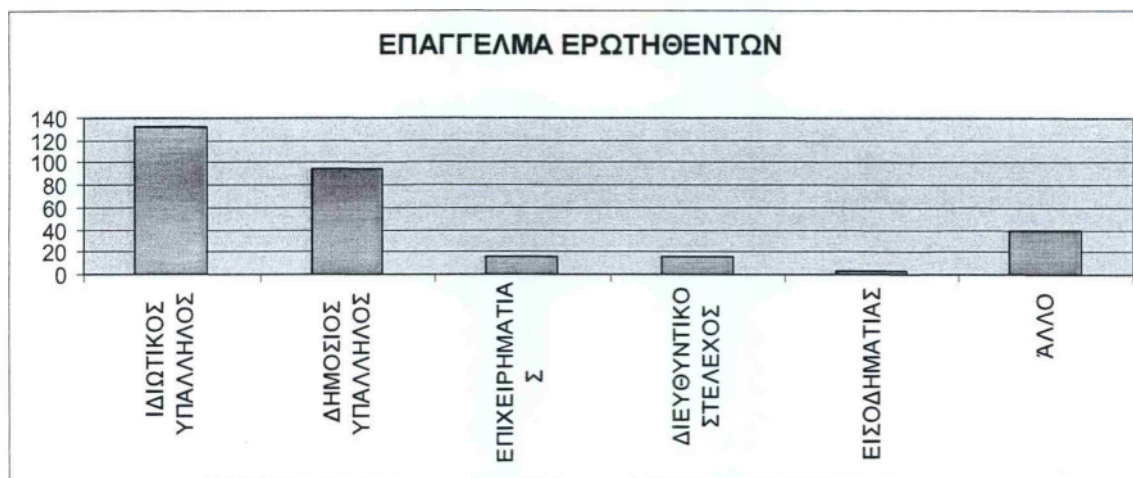
Διάγραμμα 2.2 Ηλικίες ερωτηθέντων.

Το δείγμα 300 ατόμων που απάντησε το ερωτηματολόγιο καλύπτει όλες τις ηλικίες άνω των 18 ετών. Παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό κατέχουν οι ομάδες 25-30 ετών, με 66 άτομα (22%) και 31-35 ετών, με 63 άτομα (21%). Ακολουθούν οι ομάδες των 41-50 ετών, με 51 άτομα (17%) και 36-40 ετών, με 49 άτομα (16.3%). Τέλος, σχετικά μειωμένο ποσοστό έχουν οι ομάδες 18-24 ετών, με 33 άτομα (11%), 51-60 ετών, με 25 άτομα (8.3%) και των 60 ετών και άνω, με 13 άτομα (4.4%).



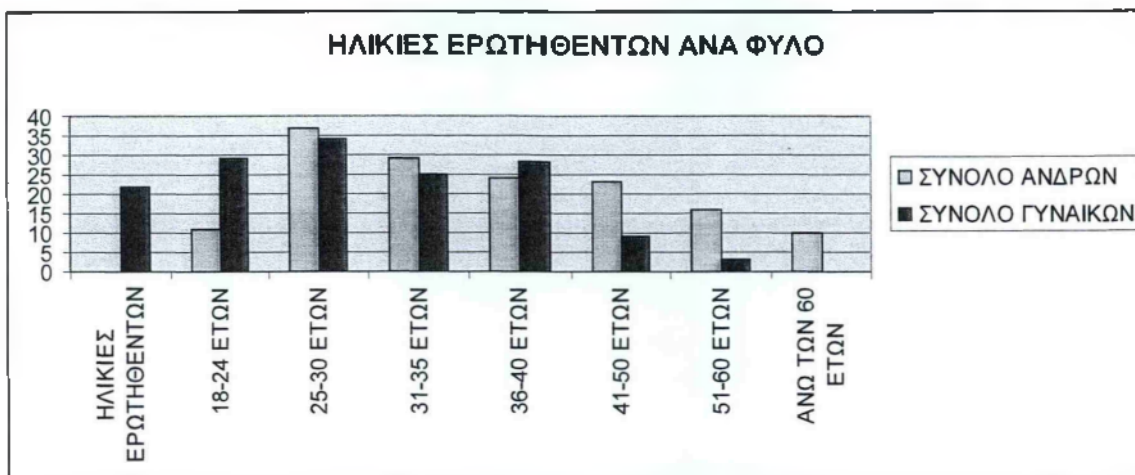
Διάγραμμα 2.3 Επίπεδο εκπαίδευσης ερωτηθέντων.

Όσον αφορά το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτηθέντων του δείγματος, οι 161 (53.7%) από αυτό είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, οι 76 (25.3%) απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, οι 47 (15.7%) είναι κάτοχοι μεταπτυχιακών τίτλων και μόλις 16 (5.3%) από αυτό είναι απόφοιτοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης.



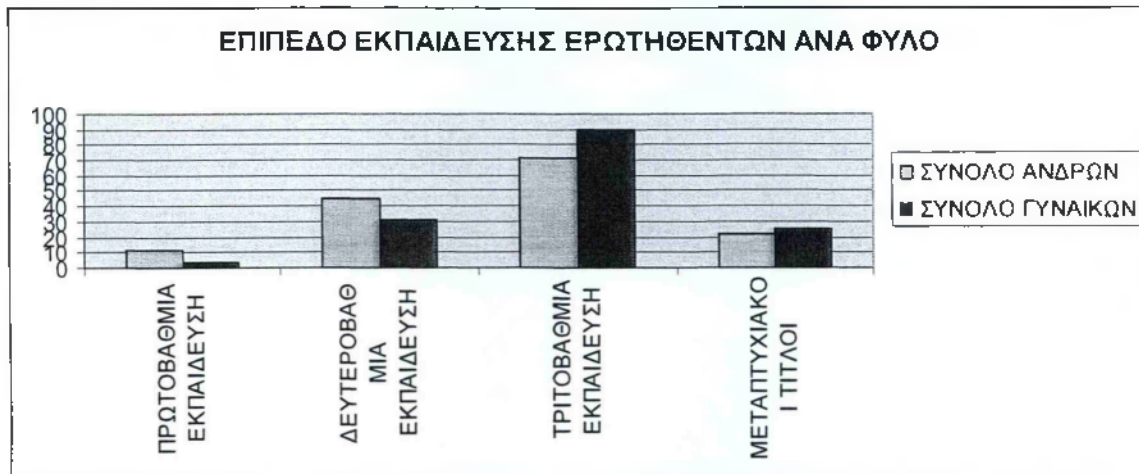
Διάγραμμα 2.4 Επάγγελμα ερωτηθέντων.

Σχετικά με το επάγγελμα των ερωτηθέντων, παρατηρείται στο πιο πάνω διάγραμμα ότι καλύπτεται ένα ευρύ φάσμα επαγγελματικών δραστηριοτήτων. Το μεγαλύτερο ποσοστό είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι με 132 άτομα (44%), ενώ σχετικά μεγάλο ποσοστό είναι και οι δημόσιοι υπάλληλοι, με 95 άτομα (31.7%). Ακολουθεί η ομάδα ΑΛΛΟ, στην οποία περιλαμβάνονται φοιτητές, άνεργοι, οικοκυρές κ.λπ. με αριθμό 39 ατόμων (13%), ενώ μικρότερα ποσοστά κατέχουν τα διευθυντικά στελέχη, με αριθμό 16 ατόμων (5.3%), οι επιχειρηματίες, με αριθμό 15 ατόμων (5%) και οι εισοδηματίες, με αριθμό 3 ατόμων (1%).



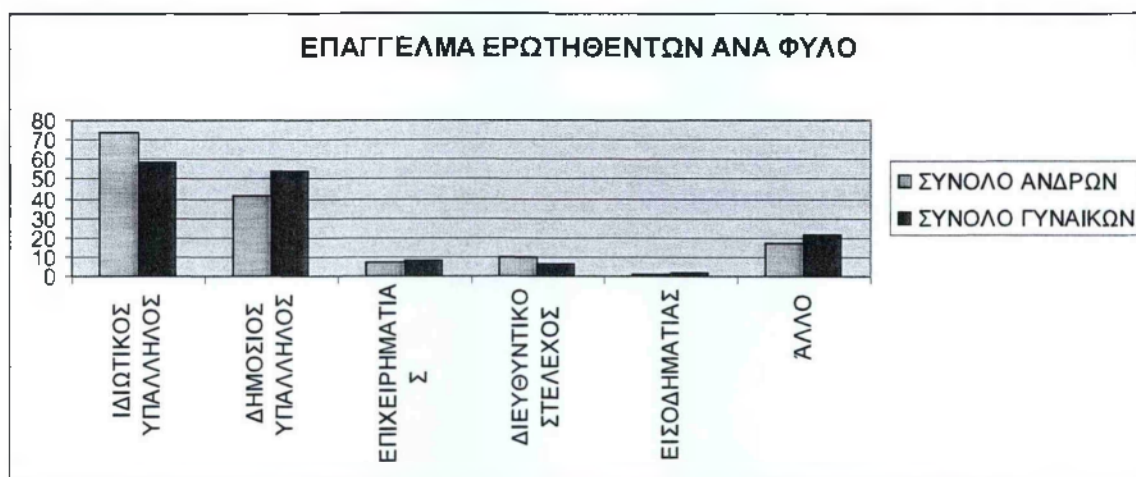
Διάγραμμα 2.5 Ηλικίες ανδρών και γυναικών.

Το πιο πάνω διάγραμμα παρουσιάζει τις ηλικίες των δύο φύλων του δείγματος στους, οποίους παρατηρούνται κάποιες διαφορές στις ομάδες των ηλικιών, τις οποίες θα αναφέρουμε κάνοντας συγκριτική αξιολόγηση. Στην ομάδα 18-24 ετών ο αριθμός των ατόμων των ανδρών είναι σχετικά μικρότερος, έναντι του αριθμού των γυναικών. Συγκεκριμένα, ο αριθμός των ανδρών ανέρχεται στους 11, ενώ στις γυναίκες 22. Στην ομάδα 25-30 ετών ο αριθμός των ανδρών είναι σχετικά μεγαλύτερος έναντι των γυναικών, με 37 άτομα, ενώ στις γυναίκες με 29 άτομα. Στην ομάδα 31-35 ετών ο αριθμός των ανδρών είναι σχετικά μικρότερος έναντι των γυναικών, με αριθμό 29 ατόμων, ενώ στις γυναίκες 34 ατόμων. Στην ομάδα 36-40 ετών ο αριθμός των ανδρών και των γυναικών είναι περίπου ο ίδιος, 24 άνδρες έναντι 25 γυναίκες. Στην ομάδα 41-50 ετών ο αριθμός των ανδρών είναι σχετικά μικρότερος έναντι του αριθμού των γυναικών, με 23 άνδρες και 28 γυναίκες. Στην ομάδα 51-60 ετών ο αριθμός των ανδρών είναι σχετικά μεγαλύτερος έναντι των γυναικών, με 16 άνδρες και 9 γυναίκες. Τέλος, στην ομάδα άνω των 60 ετών ο αριθμός των ανδρών ανέρχεται στους 10, ενώ στις γυναίκες στις 3.



Διάγραμμα 2.6 Επίπεδο εκπαίδευσης ανδρών και γυναικών

Το παραπάνω διάγραμμα παρουσιάζει τα επίπεδα εκπαίδευσης των δύο φύλων. Συγκεκριμένα, στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση ο αριθμός των ανδρών είναι ο τριπλάσιος, συγκριτικά με των γυναικών και ανέρχεται στους 12, ενώ στις γυναίκες στις 4. Στην δευτεροβάθμια εκπαίδευση ο αριθμός των ανδρών είναι μεγαλύτερος από τον αριθμό των γυναικών, με 45 άνδρες έναντι 31 γυναίκες. Στην τριτοβάθμια εκπαίδευση ο αριθμός των ανδρών είναι μικρότερος από τον αριθμό των γυναικών, ο οποίος ανέρχεται στους 71 έναντι των 90 γυναικών. Στους κατόχους μεταπτυχιακών τίτλων ο αριθμός των ανδρών είναι σχετικά μικρότερος από αυτόν των γυναικών με 22 άτομα, έναντι των 25 γυναικών.



Διάγραμμα 2.7 Επάγγελμα ανδρών και γυναικών

Το πιο πάνω διάγραμμα συνοψίζει την επαγγελματική κατάρτιση του δείγματος, ανά φύλο. Παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό στους ιδιωτικούς υπαλλήλους κατέχουν οι άνδρες, ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό στους δημόσιους υπαλλήλους κατέχουν οι γυναίκες.

Στα υπόλοιπα επαγγέλματα και στην ομάδα ΑΛΛΟ, που περιλαμβάνει φοιτητές, άνεργους, οικοκυρές κ.λπ., τα ποσοστά των ανδρών και των γυναικών κυμαίνονται περίπου στα ίδια επίπεδα.

Στο επόμενο κεφάλαιο θα παρουσιάσουμε τα αποτελέσματα της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης των απαντήσεων στις λοιπές ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, που σχετίζονται με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους ερωτώμενους.

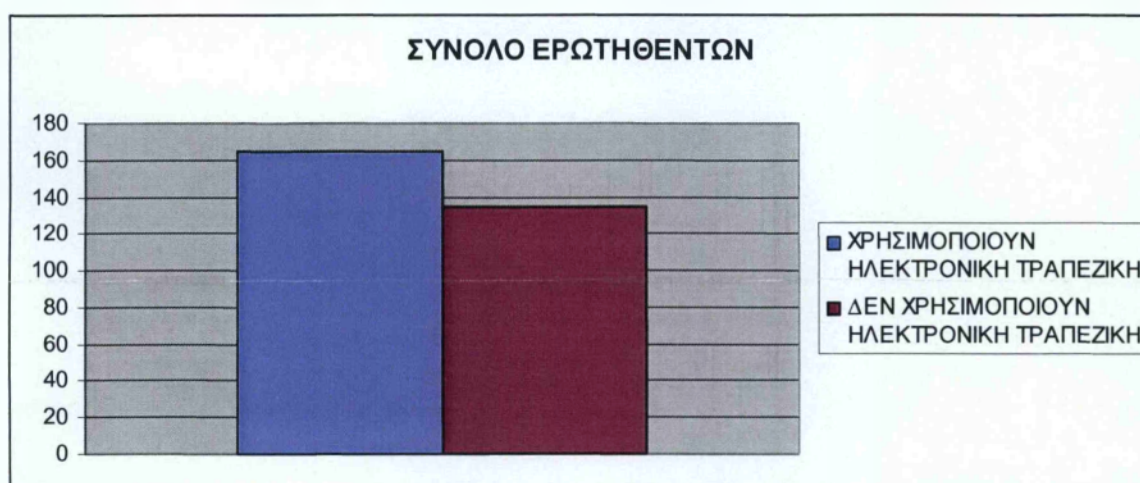


## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

### ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ

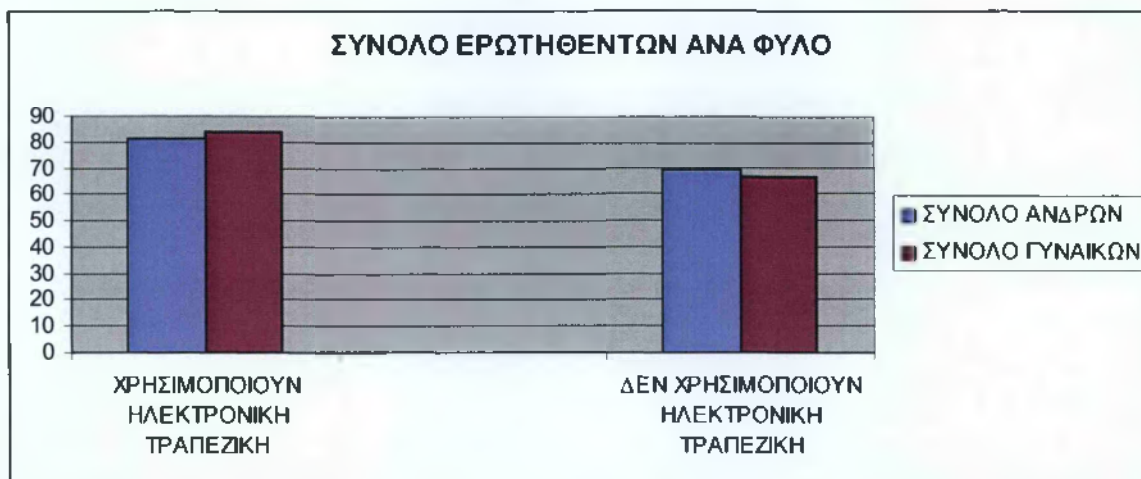
#### 3.1 Ανάλυση απαντήσεων ανά δημογραφική κατηγορία

##### 3.1.1 Ανάλυση δεδομένων δείγματος χρηστών και μη χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής.



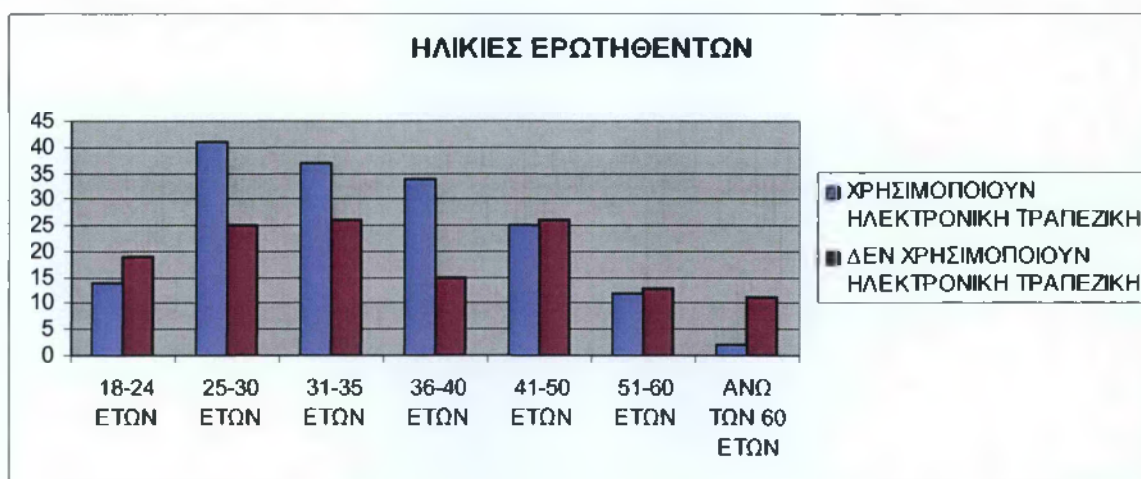
Διάγραμμα 3.1 Σύνολο ερωτηθέντων.

Το παραπάνω διάγραμμα παρουσιάζει κατά πόσο το σύνολο του δείγματος χρησιμοποιεί ή δεν χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική. Παρατηρείται ότι από το σύνολο 300 ατόμων ένα μεγάλο ποσοστό χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική, συγκεκριμένα 165 άτομα. Ένα αρκετά ψηλό ποσοστό απάντησε ότι δεν χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική γύρω στα 135 άτομα καθώς η διαφορά με αυτούς που χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική είναι σχετικά μικρή και περιορίζεται σε μόλις 30 άτομα από το σύνολο του δείγματος. Δηλαδή, κατά 10% μικρότερο ποσοστό.



Διάγραμμα 3.2 Σύνολο ερωτηθέντων ανά φύλο.

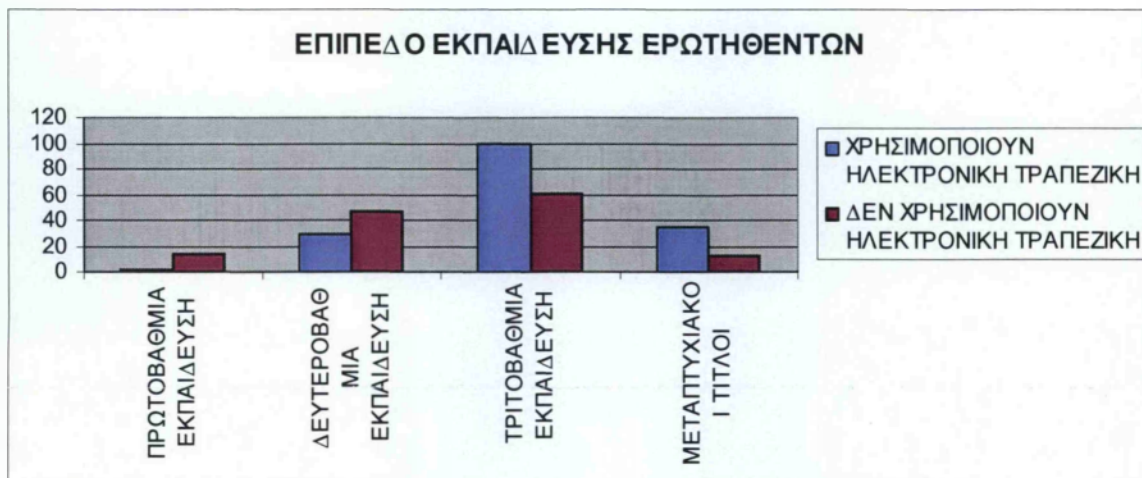
Σ' αυτό το διάγραμμα παρουσιάζεται το σύνολο του δείγματος ανά φύλο σχετικά με τους χρήστες και τους μη χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Παρατηρείται ότι και στις δύο κατηγορίες μεταξύ ανδρών και γυναικών η διαφορά είναι πολύ μικρή. Συγκεκριμένα η διαφορά μεταξύ ανδρών και γυναικών και στις δύο κατηγορίες ανέρχεται στα τρία άτομα, ωστόσο στην κατηγορία χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής το ποσοστό των γυναικών είναι μεγαλύτερο από των ανδρών ενώ αντίθετα στους μη χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής το ποσοστό των ανδρών είναι μεγαλύτερο από το ποσοστό των γυναικών.



Διάγραμμα 3.3 Σύνολο ερωτηθέντων ανά ηλικία

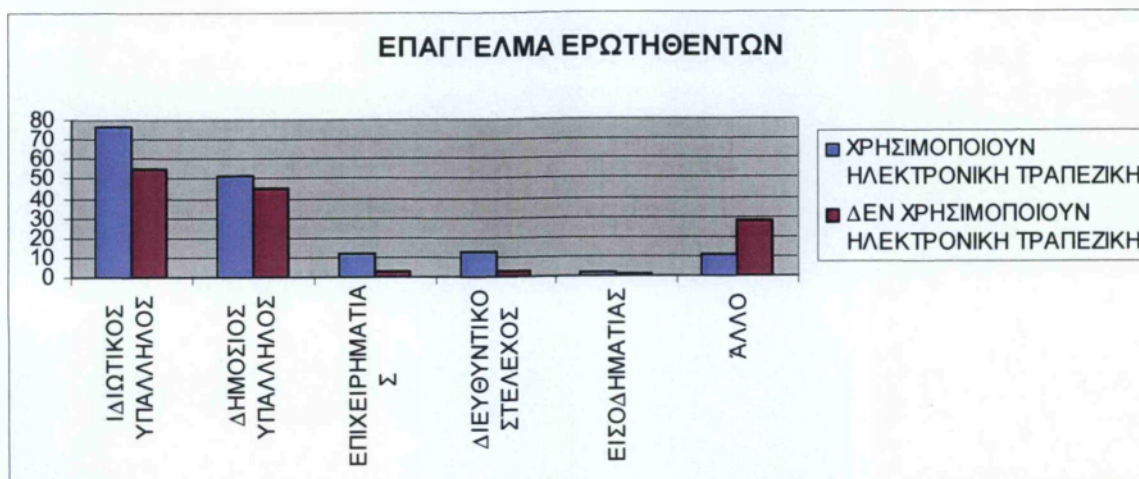
Το παραπάνω διάγραμμα παρουσιάζει την χρήση και την μη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σύνολο του δείγματος ανά ηλικία. Παρατηρείται ότι στις ομάδες 25-30,

31-35 και 36-40 ετών χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική. Στις ομάδες 18- και 60 ετών και άνω οι περισσότεροι δεν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική. Στις ομάδες 41-50 και 51-60 ετών η διαφορά μεταξύ αυτών που χρησιμοποιούν και αυτών που δεν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική είναι πάρα πολύ μικρή.



Διάγραμμα 3.4 Σύνολο ερωτηθέντων ανά επίπεδο εκπαίδευσης.

Στο πιο πάνω διάγραμμα παρατηρείται ότι οι απόφοιτοι της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης δεν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική. Στους απόφοιτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης το μεγαλύτερο ποσοστό κατέχουν αυτοί που δεν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική ενώ σχετικά μικρότερο ποσοστό έχουν αυτοί που χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική. Στους αποφοίτους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και κατόχων μεταπτυχιακών τίτλων τα δεδομένα διαφοροποιούνται σε σχέση με αυτά των αποφοίτων της πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης καθώς κατά πολύ περισσότεροι είναι αυτοί που χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική σε σύγκριση με αυτούς που δεν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική.

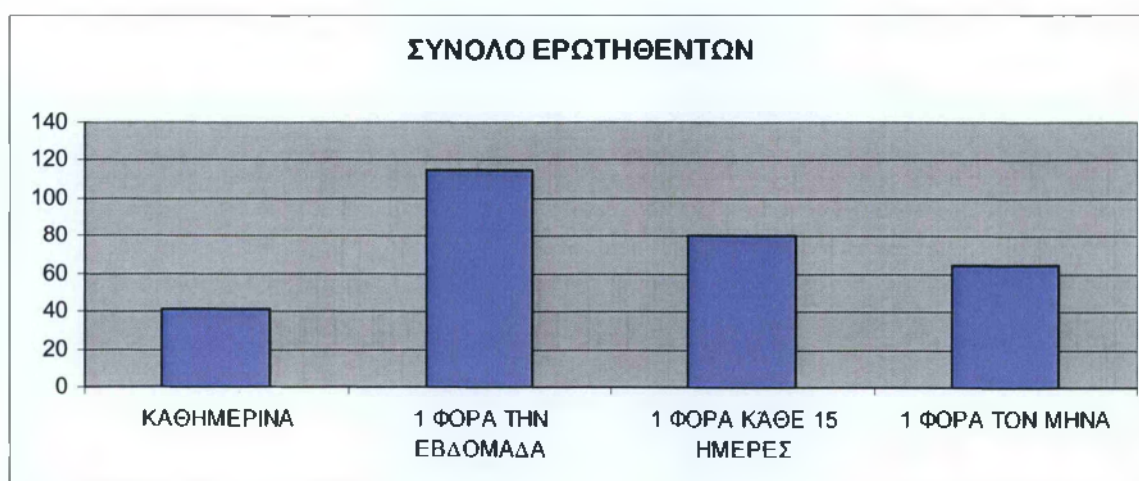


Διάγραμμα 3.5 Σύνολο ερωτηθέντων ανά επάγγελμα.

Στο παραπάνω διάγραμμα, παρατηρείται ότι στην ομάδα ΑΛΛΟ στην οποία συμπεριλαμβάνονται άνεργοι, συνταξιούχοι, οικοκυρές κλπ. οι περισσότεροι δεν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική, ενώ στα υπόλοιπα επαγγέλματα οι πλείστοι χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική έναντι αυτών που δεν την χρησιμοποιούν.

### 3.1.2 Ανάλυση γενικών ερωτήσεων δείγματος.

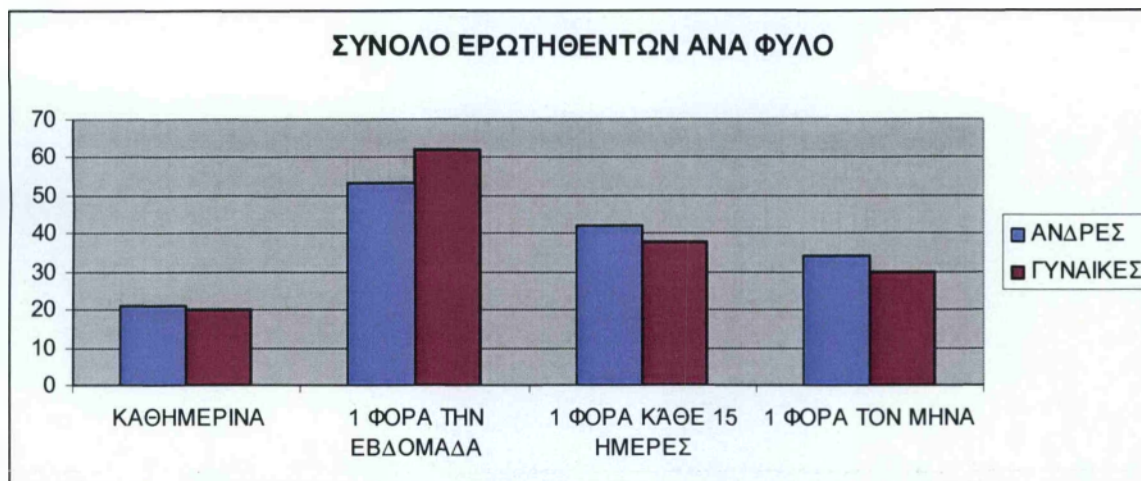
1. Οι απαντήσεις του δείγματος σε ερώτηση του ερωτηματολογίου σχετικά με το πόσο συχνά συναλλάσσονται με την τράπεζα τους παρουσιάζονται στους παρακάτω πίνακες ως εξής:



Διάγραμμα 3.6 Συχνότητα συναλλαγής του συνόλου του δείγματος με τις τράπεζες.

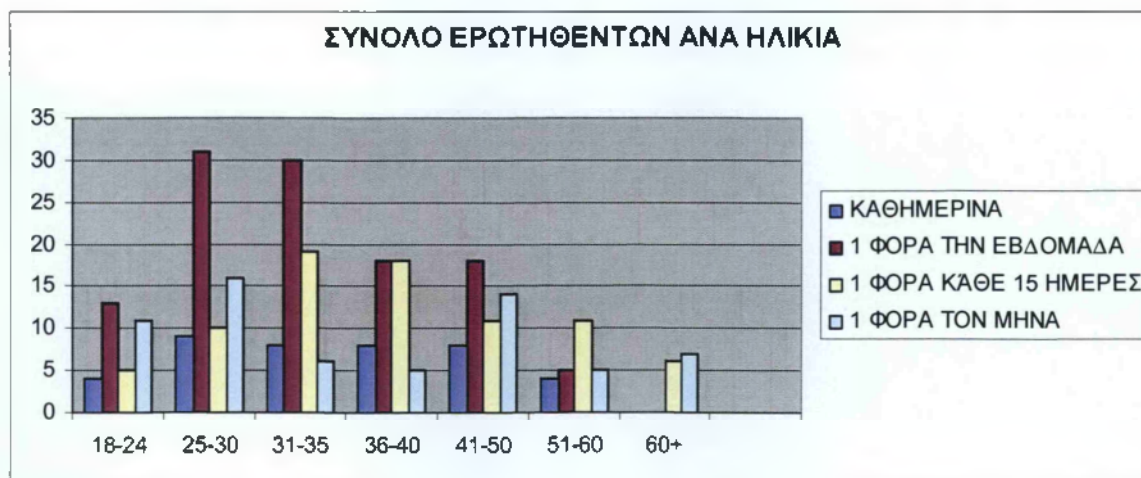
Παρατηρείται ότι στο πιο πάνω διάγραμμα το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος σχετικά με την συχνότητα συναλλαγής του με τις τράπεζες, απάντησε “μία φορά την εβδομάδα”

ενώ ακόμα ένα σχετικά μεγάλο ποσοστό απάντησε “μία φορά κάθε δεκαπέντε μέρες”. Σχετικά μικρότερο ποσοστό του δείγματος απάντησε “μία φορά το μήνα” ενώ το λιγότερο ποσοστό είναι αυτό που απάντησε ότι συναλλάσσεται με την τράπεζα “καθημερινά”.



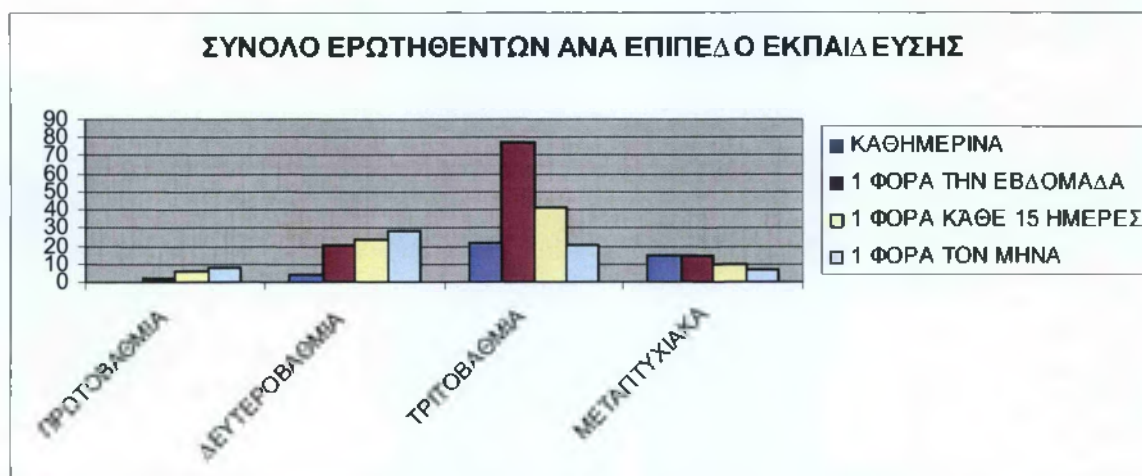
Διάγραμμα 3.7 Συχνότητα συναλλαγής του συνόλου του δείγματος με τις τράπεζες ανά ηλικία.

Στο παραπάνω διάγραμμα παρατηρείται ότι οι άνδρες απάντησαν ότι συναλλάσσονται περισσότερο κάθε δεκαπέντε ημέρες και μία φορά τον μήνα από της γυναίκες ενώ οι γυναίκες απάντησαν ότι συναλλάσσονται περισσότερο από τους άντρες μία φορά την εβδομάδα. Καθημερινά απάντησαν ότι συναλλάσσονται σχεδόν το ίδιο και τα δύο φύλα.



Διάγραμμα 3.8 Συχνότητα συναλλαγής του συνόλου του δείγματος ανά φύλο με τις τράπεζες.

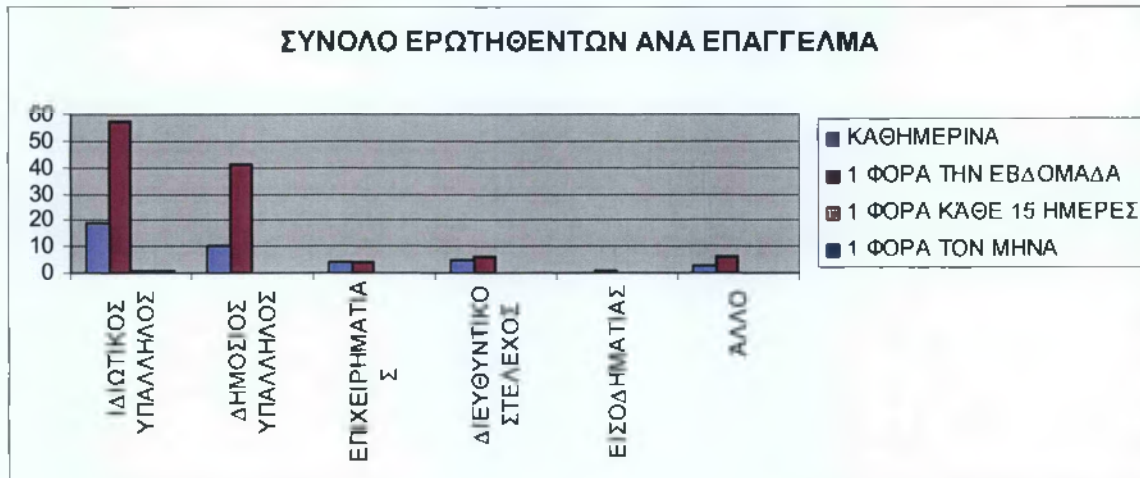
Παρατηρείται ότι στο παραπάνω διάγραμμα στις ομάδες 18-24 και 25-30 τα μεγαλύτερα ποσοστά κατέχουν αυτοί που απάντησαν μία φορά την εβδομάδα, και μία φορά τον μήνα ενώ μικρότερα ποσοστά κατέχουν αυτοί που απάντησαν μία φορά κάθε δεκαπέντε ημέρες και καθημερινά. Στις ομάδες 31-35 και 36-40 τα μεγαλύτερα ποσοστά κατέχουν αυτοί που απάντησαν μία φορά την εβδομάδα και αυτοί που απάντησαν μία φορά κάθε δεκαπέντε ημέρες ενώ μικρότερα ποσοστά απάντησαν ότι συναλλάσσονται με τις τράπεζες καθημερινά και μία φορά τον μήνα. Στην ομάδα 41-50 οι περισσότεροι απάντησαν ότι συναλλάσσονται με την τράπεζα μία φορά την εβδομάδα, ακολουθούν αυτοί που απάντησαν μία φορά τον μήνα και μία φορά κάθε δεκαπέντε ημέρες ενώ το μικρότερο ποσοστό όπως και στις προηγούμενες έχουν αυτοί που απάντησαν καθημερινά. Στην ομάδα 51-60 οι περισσότεροι απάντησαν ότι συναλλάσσονται με την τράπεζα μία φορά κάθε 15 ημέρες. Στην ομάδα 60 το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε μία φορά τον μήνα και σχετικά μικρότερο ποσοστό απάντησε μία φορά κάθε 15 ημέρες.



Διάγραμμα 3.9 Συχνότητα συναλλαγής του συνόλου του δείγματος με τις τράπεζες ανά επίπεδο εκπαίδευσης.

Στο σύνολο του δείγματος ανά επίπεδο εκπαίδευσης, σε αυτούς που είναι απόφοιτοι της πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε ότι συναλλάσσεται μία φορά τον μήνα. Ελάχιστο ποσοστό στους απόφοιτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης απάντησαν καθημερινά, ενώ στους αποφοίτους πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης κανείς δεν απάντησε καθημερινά. Στους απόφοιτους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε ότι συναλλάσσεται μία φορά την εβδομάδα. Στους κατόχους μεταπτυχιακών τίτλων τα μεγαλύτερα ποσοστά αντίστοιχα έχουν αυτοί που απάντησαν ότι συναλλάσσονται καθημερινά και μία φορά τη εβδομάδα ενώ μικρότερα

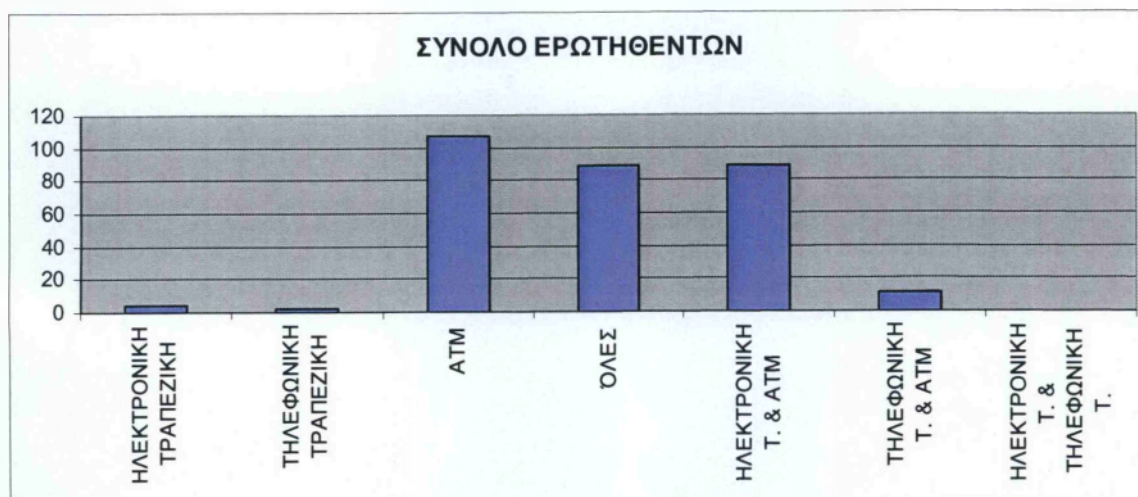
ποσοστά έχουν αυτοί που απάντησαν μία φορά κάθε δεκαπέντε ημέρες και τέλος αυτοί που συναλλάσσονται μία φορά το μήνα.



Διάγραμμα 3.10 Συχνότητα συναλλαγής του συνόλου του δείγματος με τις τράπεζες ανά επάγγελμα.

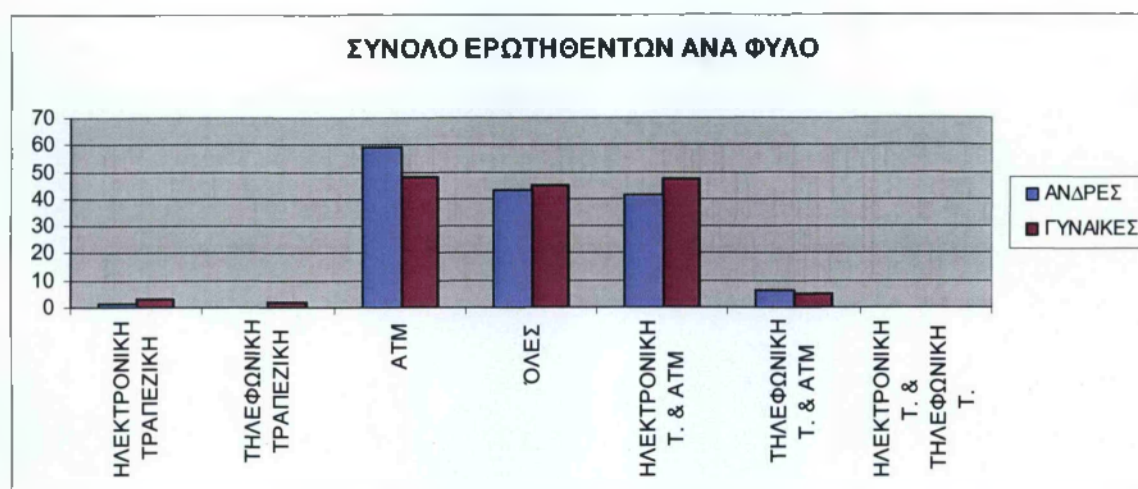
Σχετικά με την συχνότητα συναλλαγής του δείγματος ανά επάγγελμα, στο παραπάνω διάγραμμα παρατηρείται ότι στους ιδιωτικούς υπαλλήλους τα ψηλότερα ποσοστά έχουν αυτοί που απάντησαν μία φορά την βδομάδα και χαμηλότερο ποσοστό καθημερινά. Μηδαμινά ποσοστά έχουν αυτοί που απάντησαν μία φορά κάθε δεκαπέντε ημέρες και μία φορά τον μήνα. Στους δημόσιους υπαλλήλους το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε μία φορά την βδομάδα και πολύ μικρότερο ποσοστό καθημερινά. Στους επιχειρηματίες, τα διευθυντικά στελέχη, εισοδηματίες και την ομάδα ΑΛΛΟ τα μεγαλύτερα ποσοστά κατέχουν και πάλι αυτοί που απάντησαν μία φορά την βδομάδα και καθημερινά.

2. Οι απαντήσεις του δείγματος σε ερώτηση του ερωτηματολογίου σχετικά με το ποιές μορφές ηλεκτρονικής τραπεζικής γνωρίζουν παρουσιάζονται παρακάτω ως εξής:



Διάγραμμα 3.11 Γνώσεις μορφών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης στο σύνολο του δείγματος.

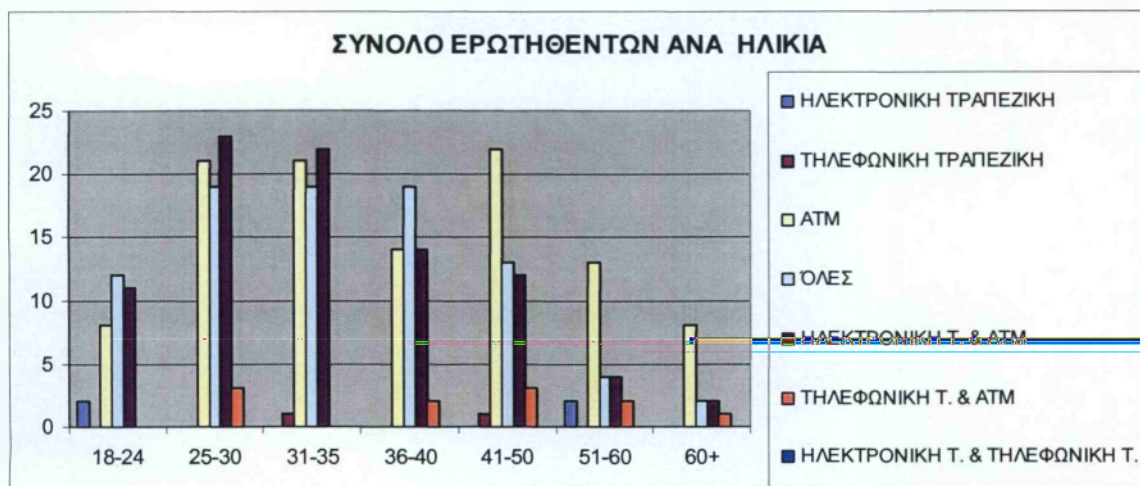
Στο πιο πάνω διάγραμμα παρατηρείται ότι τα μεγαλύτερα ποσοστά όπου γνωρίζουν ηλεκτρονικές μορφές είναι η ΑΤΜ και ακολουθούν με μικρή διαφορά μεταξύ τους ηλεκτρονική τραπεζική και ΑΤΜ και όλες οι ηλεκτρονικές μορφές, ενώ ηλεκτρονική τραπεζική το ποσοστό είναι μηδαμινό όπως και στην τηλεφωνική τραπεζική.



Διάγραμμα 3.12 Γνώσεις μορφών ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σύνολο του δείγματος ανά φύλο.

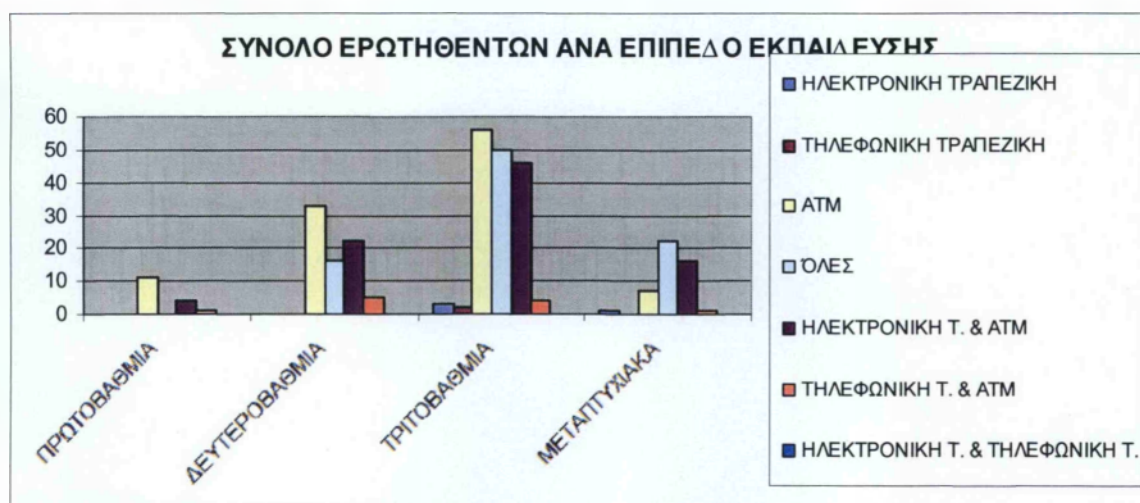
Στο πιο πάνω Διάγραμμα παρουσιάζει τα ποσοστά του συνόλου των ατόμων ανά φύλο για το ποια ηλεκτρονική μορφή επιλέγουν πιο συχνά. Τα μεγαλύτερα ποσοστά ανδρών σημείωσαν ότι εμπιστεύονται την ΑΤΜ περισσότερο και ακολουθεί τηλεφωνική με ΑΤΜ με πολύ μικρό ποσοστό. Στις γυναίκες τα μεγαλύτερα ποσοστά σημείωσαν σε όλα τα δεδομένα εκτός από τις μηχανές ΑΤΜ.





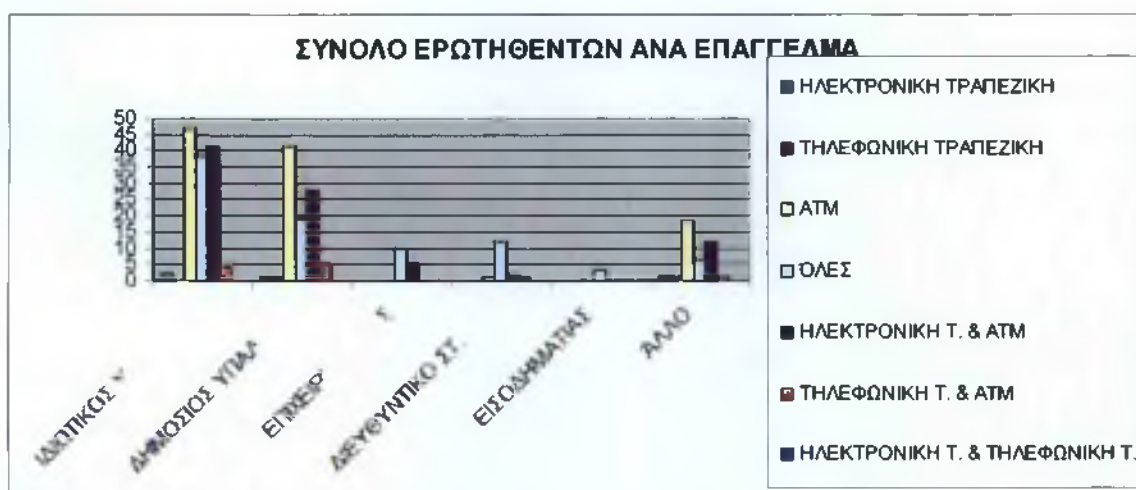
Διάγραμμα 3.13 Γνώσεις μορφών ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος ανά ηλικία.

Στο σύνολο των ηλικιών του δείγματος, παρατηρείται ότι τα μεγαλύτερα ποσοστά στην ομάδα 18-24 ετών είναι ότι γνωρίζουν όλες τις ηλεκτρονικές μορφές καθώς ακολουθεί με μικρή διαφορά ότι γνωρίζουν την τηλεφωνική τραπεζική. Στην ομάδα 25-30 παρατηρούμε πως σημείωσαν τα μεγαλύτερα ποσοστά με το μεγαλύτερο ποσοστό που απάντησαν να είναι η τηλεφωνική τραπεζική. Στην ομάδα 31-35 το μεγαλύτερο ποσοστό που σημείωσε είναι η τηλεφωνική τραπεζική και ακολουθεί η ΑΤΜ. Στην ομάδα 36-40 το μεγαλύτερο ποσοστό που απάντησαν είναι ότι γνωρίζουν όλες τις ηλεκτρονικές μορφές. Στην ομάδα 41-50, 51-60, 60 και άνω απάντησαν πως γνωρίζουν σαν ηλεκτρονική μορφή την ΑΤΜ.



Διάγραμμα 3.14 Γνώσεις μορφών ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος ανά επίπεδο εκπαίδευσης.

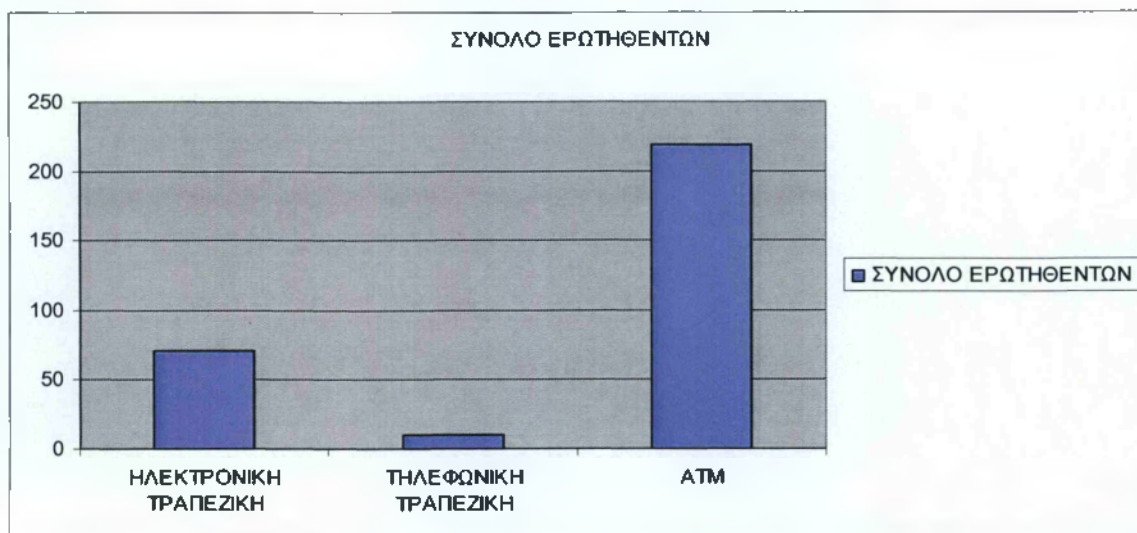
Στο πιο πάνω διάγραμμα παρουσιάζονται τα δεδομένα του συνόλου των ερωτηθέντων όπου κλήθηκαν να απαντήσουν ανά επίπεδο εκπαίδευσης. Σε όλες τις εκπαιδεύσεις εκτός από τα μεταπτυχιακά τα μεγαλύτερα κατέχουν οι μηχανές ΑΤΜ αντιθέτως με τα μεταπτυχιακά που απάντησαν με το μεγαλύτερο ποσοστό ότι γνωρίζουν όλες τις ηλεκτρονικές μορφές καθώς δεν έχουν απαντήσει πως τις γνωρίζουν όλες τις ηλεκτρονικές μορφές.



Διάγραμμα 3.15 Γνώσεις μορφών ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος ανά επάγγελμα.

Στο σύνολο των ερωτηθέντων που απάντησαν τις ηλεκτρονικές μορφές ανα επάγγελμα στον ιδιωτικό τομέα απάντησαν πως γνωρίζουν τις μηχανές ΑΤΜ με μεγάλη διαφορά από τα άλλα ποσοστά που απάντησαν οι ερωτηθέντες. Στον δημόσιο τομέα τα ποσοστά που δίνονται μας λενε πως γνωρίζουν σχεδόν όλες τις ηλεκτρονικές μορφές εκτός από την ηλεκτρονική τραπεζική. Στον επιχειρηματία τα ποσοστά που έχουν απαντήσει είναι πως γνωρίζουν την τηλεφωνική τραπεζική και ένα μικρό ποσοστό απάντησαν πως τις γνωρίζουν όλες. Στον διευθυντικό έχουν απαντήσει πως τις γνωρίζουν όλες το μεγαλύτερο ποσοστό καθώς επίσης απάντησαν με ελάχιστα ποσοστά οτι γνωρίζουν την ηλεκτρονική και τις μηχανές ΑΤΜ. Στον εισοδηματία το μοναδικό ποσοστό που απάντησε είναι πως γνωρίζει όλες τις ηλεκτρονικές μορφές. Στο ποσοστό που απάντησαν άλλο επίπεδο εκπαίδευσης τα ποσοστά που κατέχουν, έχουν πολύ μικρή διαφορά μεταξύ τους και έχουν απαντήσει πως γνωρίζουν την ηλεκτρονική και ΑΤΜ καθώς έχουν απαντήσει και ένα μικρό ποσοστό πως τις γνωρίζουν όλες.

3. Οι απαντήσεις του δείγματος σε ερώτηση του ερωτηματολογίου σχετικά με το ποιές μορφές ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης επιλέγουν ποιο συχνά παρουσιάζονται ως εξής:



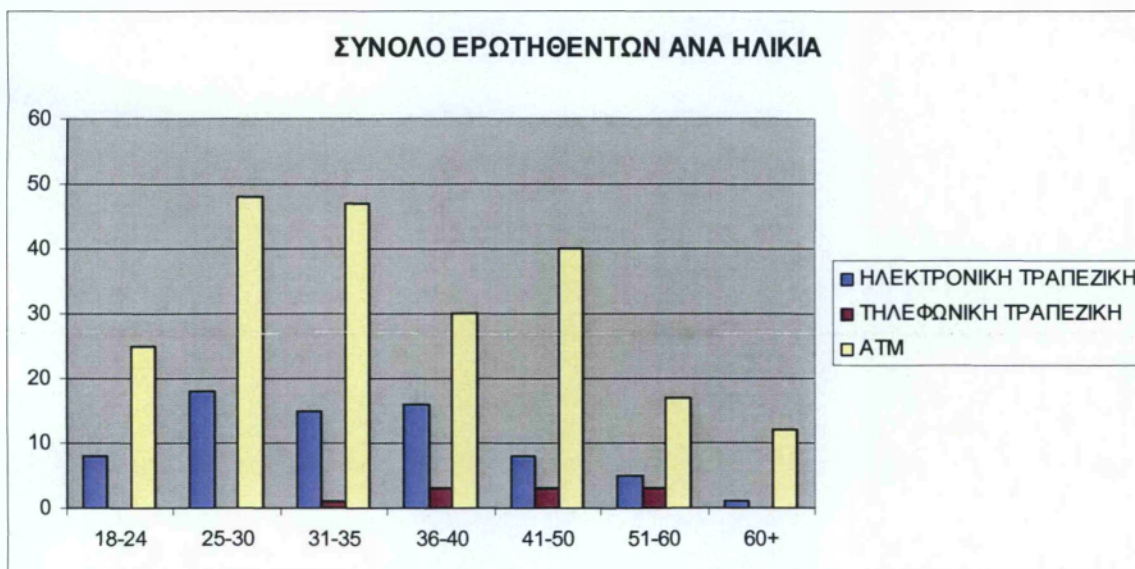
Διάγραμμα 3.16 Συχνότητα επιλογής μορφών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης του συνόλου του δείγματος.

Στο πιο πάνω διάγραμμα παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό που κατέχει είναι ότι οι περισσότεροι επιλέγουν τις μηχανές ΑΤΜ καθώς στην συνέχεια ακολουθεί η ηλεκτρονική τραπεζική και τέλος βλέπουμε ένα πολύ μικρό ποσοστό των ατόμων που επιλέγουν συχνά την τηλεφωνική τραπεζική.



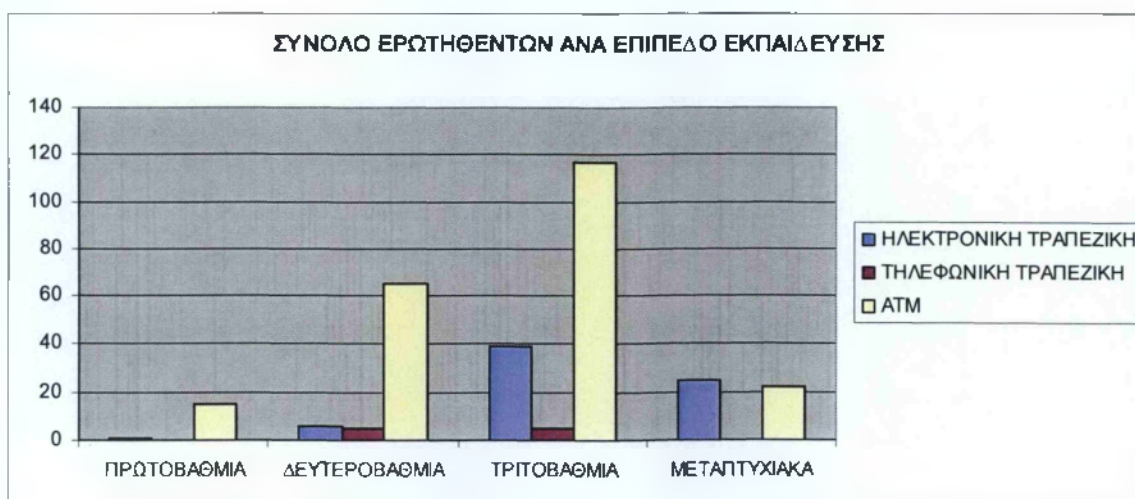
Διάγραμμα 3.17 Συχνότητα επιλογής μορφών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης του συνόλου του δείγματος ανά φύλο.

Το πιο πάνω διάγραμμα παρουσιάζει ότι, στην ηλεκτρονική τραπεζική το μεγαλύτερο ποσοστό που δόθηκε είναι των ανδρών, ενώ στην τηλεφωνική τραπεζική και στις μηχανές ΑΤΜ τα μεγαλύτερα ποσοστά που παρουσιάζονται στον πιο πάνω πίνακα είναι των γυναικών.



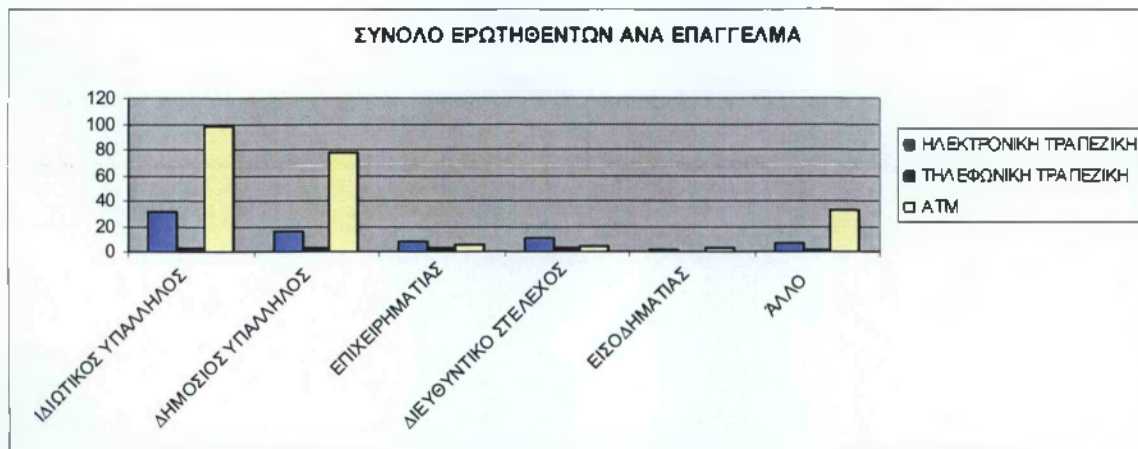
Διάγραμμα 3.18 Συχνότητα επιλογής μορφών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης του συνόλου του δείγματος ανά ηλικία.

Στο σύνολο των ηλικιών του δείγματος, παρατηρείται ότι τα μεγαλύτερα ποσοστά σε όλες τις ηλικίες απάντησαν πως εμπιστεύονται περισσότερο τις μηχανές ΑΤΜ και ακολουθεί η ηλεκτρονική τραπεζική στις ηλικίες 31-35, 36-40, 41-50, 51-60.



Διάγραμμα 3.19 Συχνότητα επιλογής μορφών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης του συνόλου του δείγματος ανά επίπεδο εκπαίδευσης.

Στο πιο πάνω διάγραμμα παρατηρείται ότι στους απόφοιτους της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης το μεγαλύτερο ποσοστό που απάντησαν πως χρησιμοποιούν πιο συχνά είναι οι μηχανές ATM καθώς βλέπουμε ένα μικρό ποσοστό ότι χρησιμοποιούν την τηλεφωνική τραπεζική. Στην δευτεροβάθμια εκπαίδευση το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησαν πως χρησιμοποιούν πιο πολύ την ATM όπως και στην τριτοβάθμια εκπαίδευση. Στα μεταπτυχιακά έχουν απαντήσει με πολύ μικρή διαφορά μεταξύ τους ότι χρησιμοποιούν συχνά την ηλεκτρονική τραπεζική και τις μηχανές ATM.

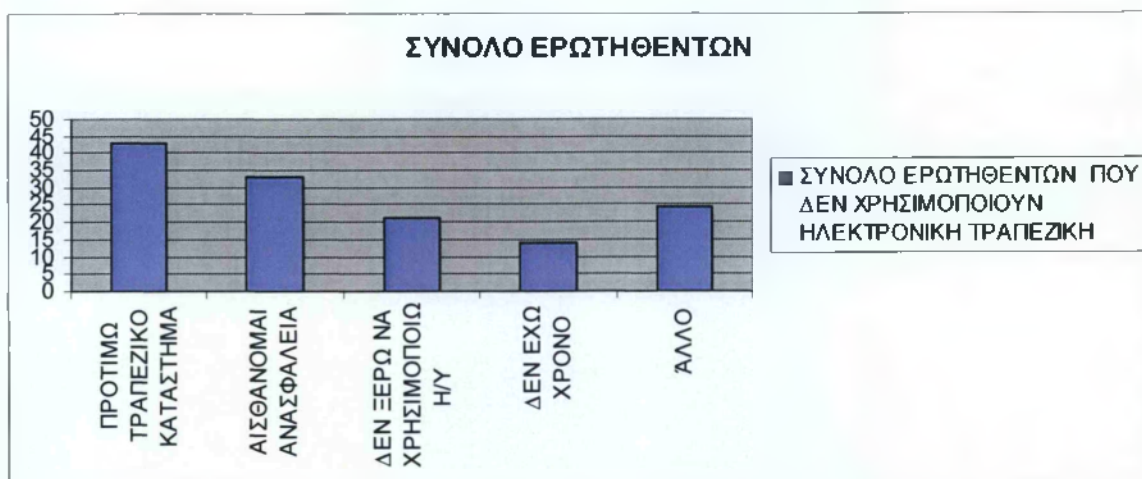


Διάγραμμα 3.20 Συχνότητα επιλογής μορφών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης του συνόλου του δείγματος ανά επάγγελμα.

Στο παραπάνω διάγραμμα παρουσιάζονται τα δεδομένα του συνόλου του δείγματος ανά επάγγελμα σχετικά με το πια ηλεκτρονική μορφή χρησιμοποιούν πιο συχνά. Οι ιδιωτικοί υπάλληλοι, δημόσιοι και άλλοι απάντησαν με τα μεγαλύτερα ποσοστά πως χρησιμοποιούν πιο συχνά τις μηχανές ATM ενώ στους επιχειρηματίες και στα διευθυντικά στελέχη απάντησαν πως χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική. Στους εισοδηματίες απάντησαν λίγα ποσοστά οτι χρησιμοποιούν πιο συχνά την ηλεκτρονική τραπεζική και την τηλεφωνική τραπεζική.

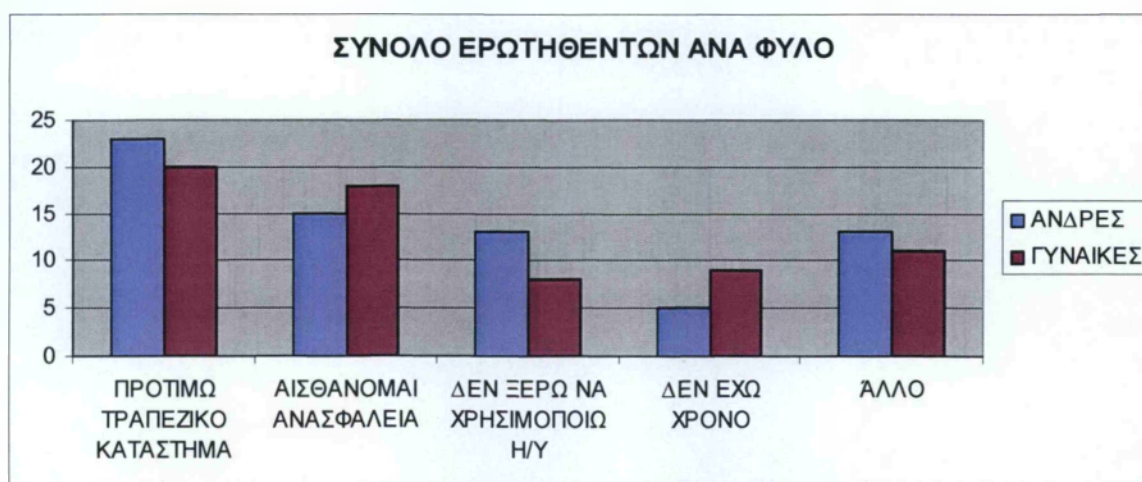
### 3.1.3 Ανάλυση ερωτήσεων μη χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

1. Οι απαντήσεις του δείγματος μη χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε ερώτηση του ερωτηματολογίου που διατυπώθηκε σχετικά με τους λόγους τους οποίους δεν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική παρουσιάζονται ως εξής:



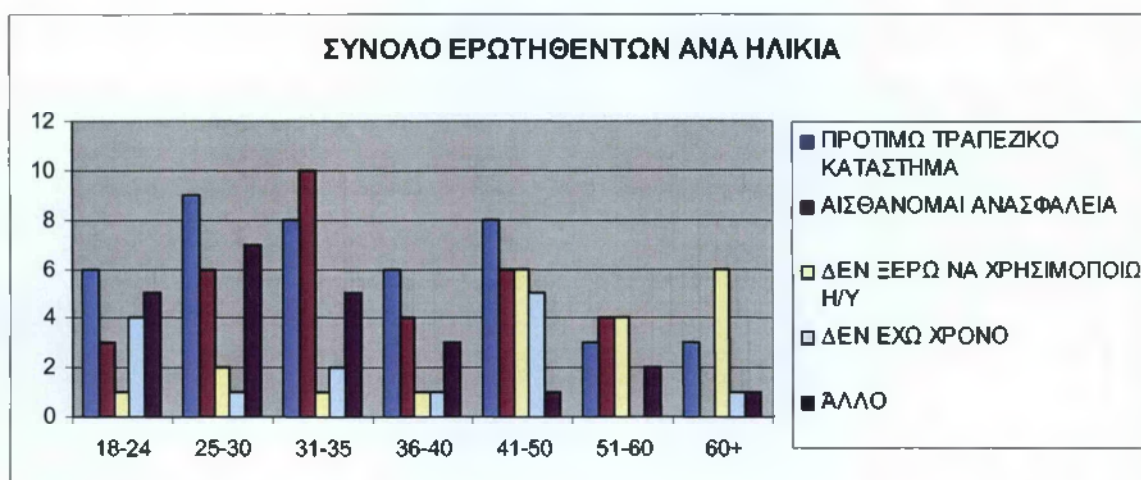
Διάγραμμα 3.21 Λόγοι που δεν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική στο σύνολο του δείγματος.

Το πιο πάνω διάγραμμα παρουσιάζει τους λόγους τους οποίους εμποδίζουν το ποσοστό του δείγματος που δεν χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική, να υιοθετήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των τραπεζών. Τα μεγαλύτερα ποσοστά αυτού του δείγματος απάντησαν ότι προτιμούν να επισκέπτονται τα τραπεζικά υποκαταστήματα και ότι αισθάνονται ανασφάλεια ως προς τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Επίσης σημαντικό ποσοστό απάντησε ότι δεν γνωρίζουν να χρησιμοποιήσουν ηλεκτρονικούς υπολογιστές και μικρότερο ποσοστό απάντησε ότι λόγω των δραστηριοτήτων τους δεν έχουν χρόνο να χρησιμοποιήσουν την ηλεκτρονική τραπεζική. Σημαντικό είναι και το ποσοστό που απάντησε την ομάδα ΑΛΛΟ που κυρίως ανέφεραν ότι δεν εμπιστεύονται τις συναλλαγές μέσω των ηλεκτρονικών καναλιών των τραπεζών λόγω έκθεσης των προσωπικών τους στοιχείων και κωδικών στο διαδίκτυο φοβούμενοι έτσι την υποκλοπή των στοιχείων αυτών από επιτήδειους.



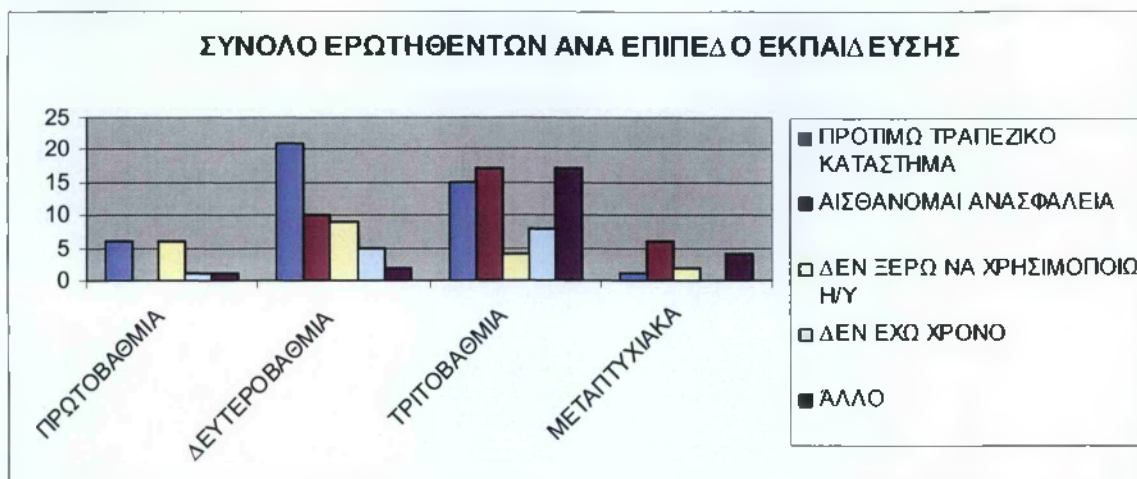
Διάγραμμα 3.22 Λόγοι που δεν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική στο σύνολο του δείγματος ανά φύλο.

Στο παραπάνω διάγραμμα παρατηρείται ότι στις απαντήσεις που έδωσε το δείγμα, σ' αυτούς που απάντησαν ότι προτιμούν να επισκέπτονται το τραπεζικό κατάστημα οι περισσότεροι είναι άντρες ενώ αντίθετα σ' αυτούς που απάντησαν ότι αισθάνονται ανασφάλεια οι περισσότεροι είναι γυναίκες. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος που απάντησαν ότι δεν ξέρουν να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι άνδρες όπως και στην ομάδα ΑΛΛΟ, ενώ αυτοί που απάντησαν ότι δεν έχουν χρόνο οι περισσότεροι είναι γυναίκες.



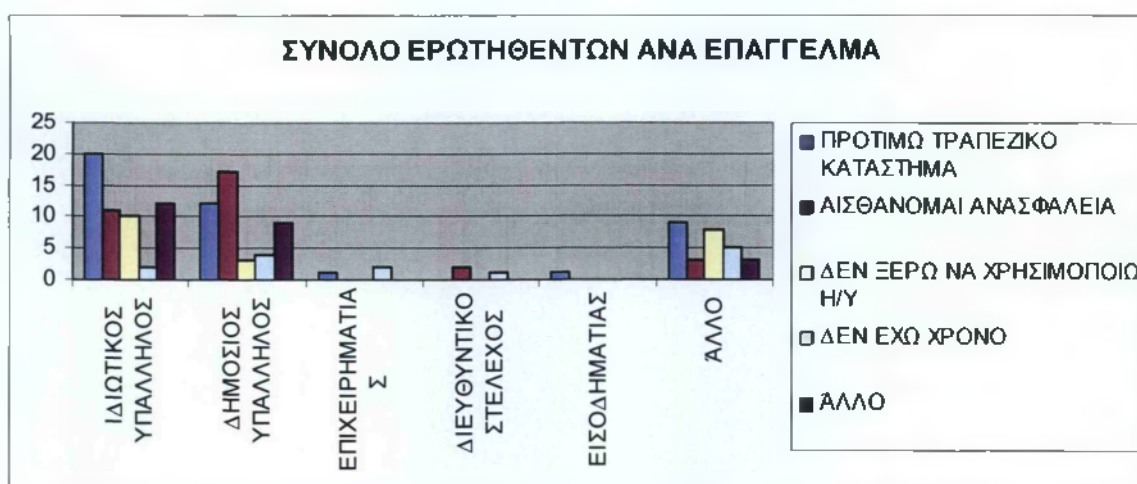
Διάγραμμα 3.23 Λόγοι που δεν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική στο σύνολο του δείγματος ανά ηλικία.

Το παραπάνω διάγραμμα παρουσιάζει τις απαντήσεις του δείγματος ανά ομάδα ηλικίας. Παρατηρείται ότι τα μεγαλύτερα ποσοστά αυτών που απάντησαν πως προτιμούν να επισκέπτονται το τραπεζικό κατάστημα έχουν οι ηλικίες 18-24, 25-30, 36-40 και 41-50. Τα μεγαλύτερα ποσοστά που απάντησαν ότι αισθάνονται ανασφάλεια βρίσκονται στις ηλικίες 31-35, 25-30 και 41-50. Τα μεγαλύτερα ποσοστά που απάντησαν ότι δεν ξέρουν να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές είναι στις ηλικίες 41-50, 51-60 και 60 και άνω. Τα μεγαλύτερα ποσοστά που απάντησαν ότι δεν έχουν χρόνο είναι κυρίως στις ηλικίες 41-50 και 18-24 ενώ τα μεγαλύτερα ποσοστά που απάντησαν ΑΛΛΟ παρουσιάζονται κυρίως στις ηλικίες 25-30, 18-24 και 31-35.



Διάγραμμα 3.24 Λόγοι που δεν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική στο σύνολο του δείγματος ανά επίπεδο εκπαίδευσης.

Το παραπάνω διάγραμμα παρουσιάζει τις απαντήσεις του δείγματος στο σύνολο των ερωτηθέντων ανά επίπεδο εκπαίδευσης. Στους απόφοιτους πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης οι περισσότεροι απάντησαν ότι προτιμούν να επισκέπτονται το τραπεζικό τους κατάστημα. Στους απόφοιτους της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης οι περισσότεροι απάντησαν ότι προτιμούν να επισκέπτονται το τραπεζικό τους κατάστημα ενώ μικρότερα ποσοστά απάντησαν ότι αισθάνονται ανασφάλεια και ότι δεν ξέρουν να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Στους απόφοιτους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης οι περισσότεροι απάντησαν ότι αισθάνονται ανασφάλεια, ΑΛΛΟ και ότι προτιμούν να επισκέπτονται το τραπεζικό κατάστημα. Στους κατόχους μεταπτυχιακών τίτλων τα μεγαλύτερα ποσοστά έχουν αυτοί που απάντησαν ότι αισθάνονται ανασφάλεια και ΑΛΛΟ.



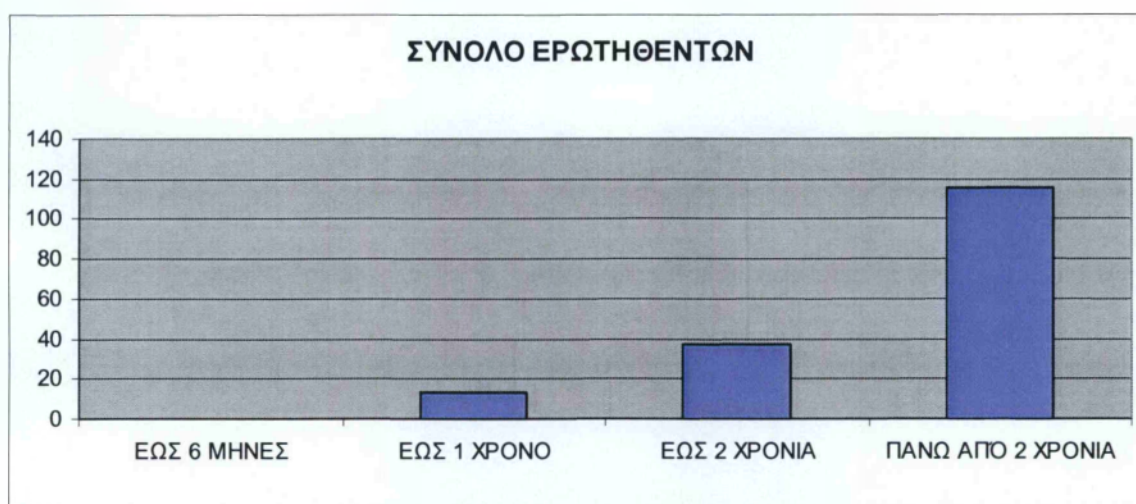


Διάγραμμα 3.25 Λόγοι που δεν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική στο σύνολο του δείγματος ανά επάγγελμα.

Το παραπάνω διάγραμμα παρουσιάζει το σύνολο των απαντήσεων του δείγματος ανά επάγγελμα. Στους ιδιωτικούς υπαλλήλους οι περισσότεροι απάντησαν ότι προτιμούν να επισκέπτονται το τραπεζικό κατάστημα. Στους δημόσιους υπαλλήλους οι περισσότεροι απάντησαν ότι αισθάνονται ανασφάλεια. Οι περισσότεροι επιχειρηματίες απάντησαν ότι δεν έχουν χρόνο και ότι προτιμούν να επισκέπτονται το τραπεζικό κατάστημα. Τα περισσότερα διευθυντικά στελέχη απάντησαν ότι αισθάνονται ανασφάλεια και ότι δεν έχουν χρόνο. Οι εισοδηματίες απάντησαν ότι προτιμούν να επισκέπτονται το τραπεζικό κατάστημα. Στην ομάδα ΑΛΛΟ τα μεγαλύτερα ποσοστά απάντησαν ότι προτιμούν να επισκέπτονται το τραπεζικό κατάστημα.

#### 3.1.4 Ανάλυση ερωτήσεων χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

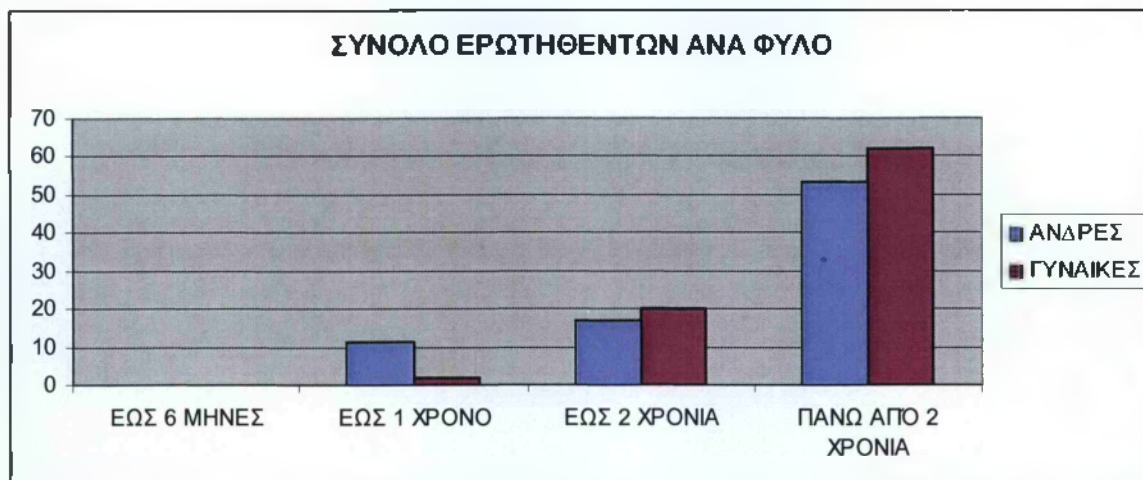
1. Οι απαντήσεις του δείγματος χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε ερώτηση του ερωτηματολογίου σχετικά με το χρονικό διάστημα που κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής παρουσιάζονται ως εξής:



Διάγραμμα 3.26 Χρονικό διάστημα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος.

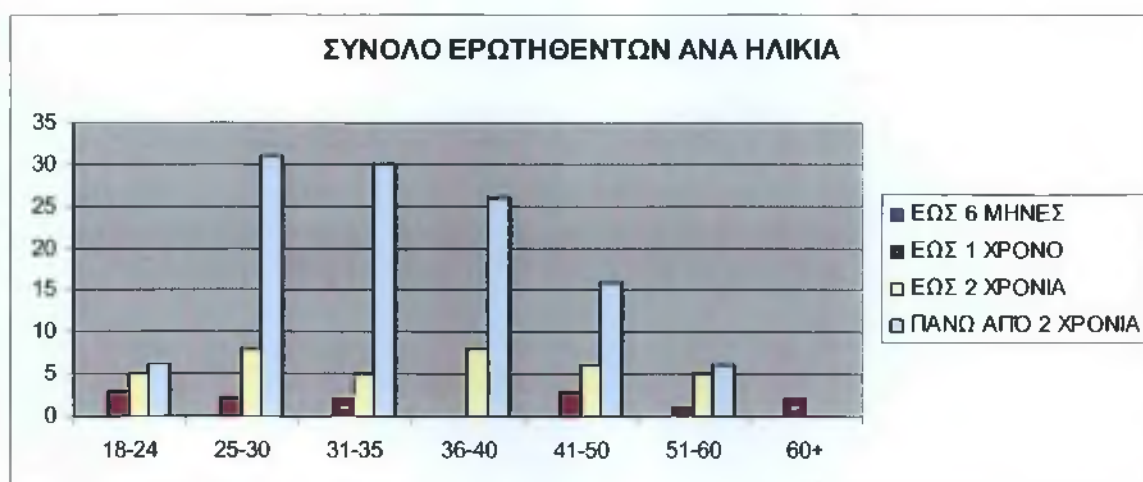
Στο πιο πάνω διάγραμμα, μας παρουσιάζονται τα δεδομένα σχετικά με το πόσο καιρό κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής το σύνολο των ερωτηθέντων που χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική. Όπως παρατηρείται το μεγαλύτερο ποσοστό των

ερωτηθέντων χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική πάνω από 2 χρόνια και το αμέσως μεγαλύτερο ποσοστό έως και 2 χρόνια.



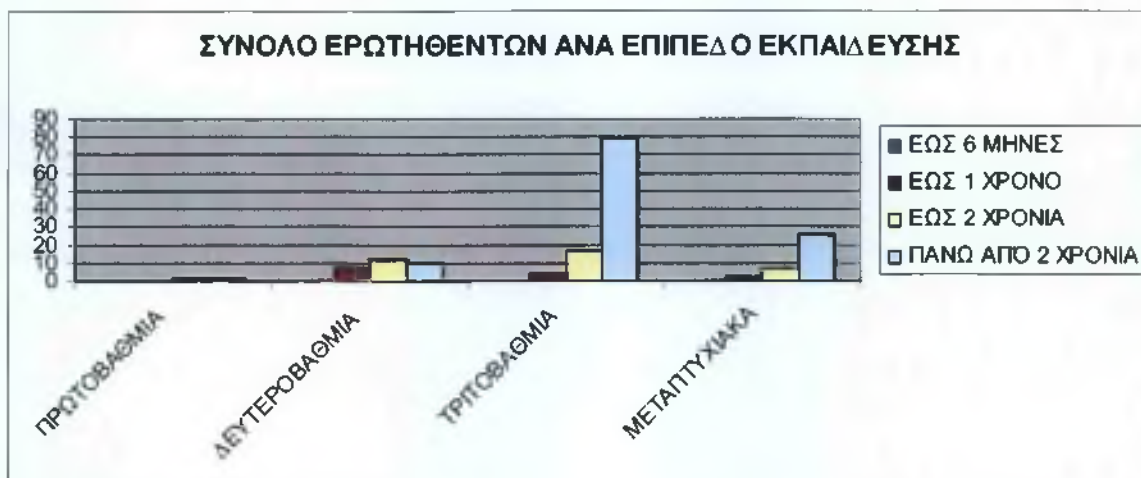
Διάγραμμα 3.27 Χρονικό διάστημα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος ανά φύλο.

Στο πιο πάνω διάγραμμα παρατηρείται ότι και στους άντρες αλλά και στις γυναίκες το μεγαλύτερο ποσοστό κάνει χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής πάνω από 2 χρόνια με το μεγαλύτερο όμως ποσοστό μεταξύ των δύο φύλων να είναι στις γυναίκες(62 έναντι 53). Ακολουθεί η ομάδα που κάνει χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής έως και 2 χρόνια με τις γυναίκες να έχουν και πάλι κάποιο προβάδισμα(20 έναντι 17). Ακολουθεί η ομάδα που κάνει έως και 1 χρόνο με προβάδισμα όμως σε αυτή την ομάδα για τους άντρες με μεγάλη διαφορά από τις γυναίκες(11 έναντι 2).



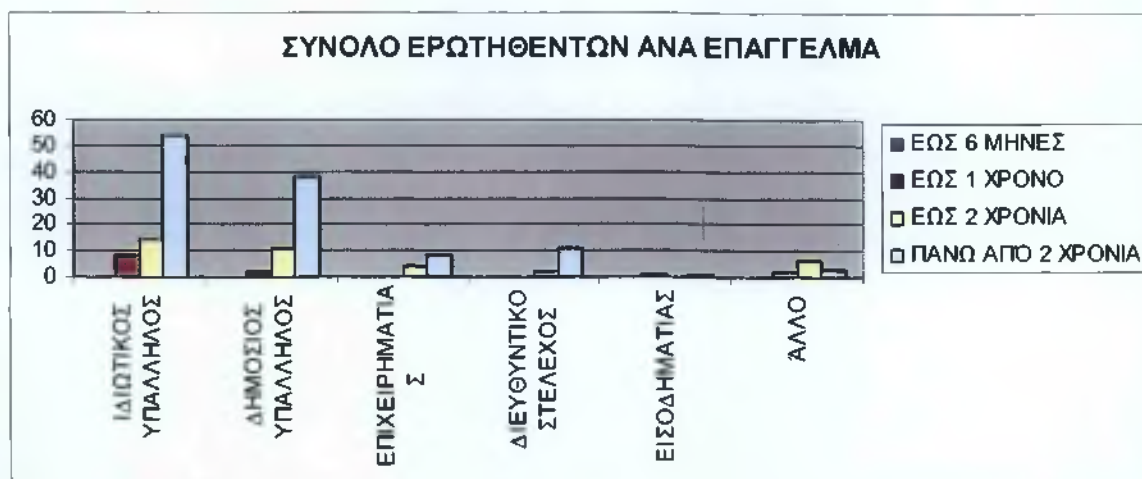
Διάγραμμα 3.28 Χρονικό διάστημα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος ανά ηλικία.

Στο σύνολο των ερωτηθέντων ανά ηλικία που χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική, στην ομάδα των ηλικιών 18-24 το μεγαλύτερο ποσοστό χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική πάνω από 2 χρόνια. Στην ομάδα των ηλικιών 25-30 το μεγαλύτερο ποσοστό με μεγάλη διαφορά από το δεύτερο χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική πάνω από 2 χρόνια. Το ίδιο συμβαίνει και στις ηλικίες 36-40 και 41-50. Στην ομάδα των ηλικιών 51-60 το μεγαλύτερο ποσοστό χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική πάνω από 2 χρόνια και ακολουθεί το ποσοστό έως και 2 χρόνια ενώ στην ομάδα των 60 και άνω χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική μόνο έως και 1 χρόνο.



Διάγραμμα 3.29 Χρονικό διάστημα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος ανά επίπεδο εκπαίδευσης.

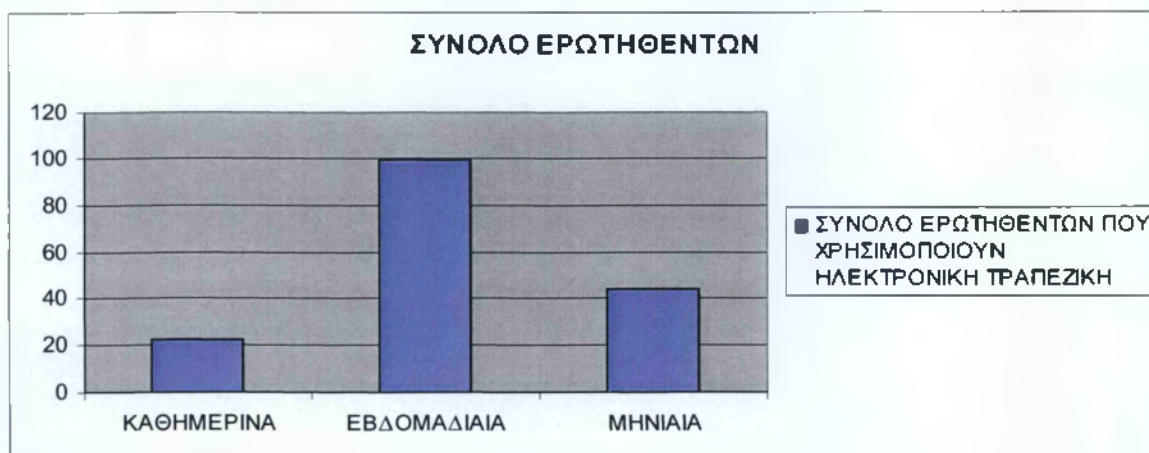
Στο σύνολο των ερωτηθέντων ανά επίπεδο εκπαίδευσης που χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική στην ομάδα της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική μόνο έως και 6 μήνες. Στην ομάδα της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης το μεγαλύτερο ποσοστό χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική έως και 2 χρόνια. Στην ομάδα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης το μεγαλύτερο ποσοστό με διαφορά χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική πάνω από 2 χρόνια. Στην ομάδα των μεταπτυχιακών τίτλων το μεγαλύτερο ποσοστό χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική πάνω από 2 χρόνια.



Διάγραμμα 3.30 Χρονικό διάστημα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος ανά επάγγελμα.

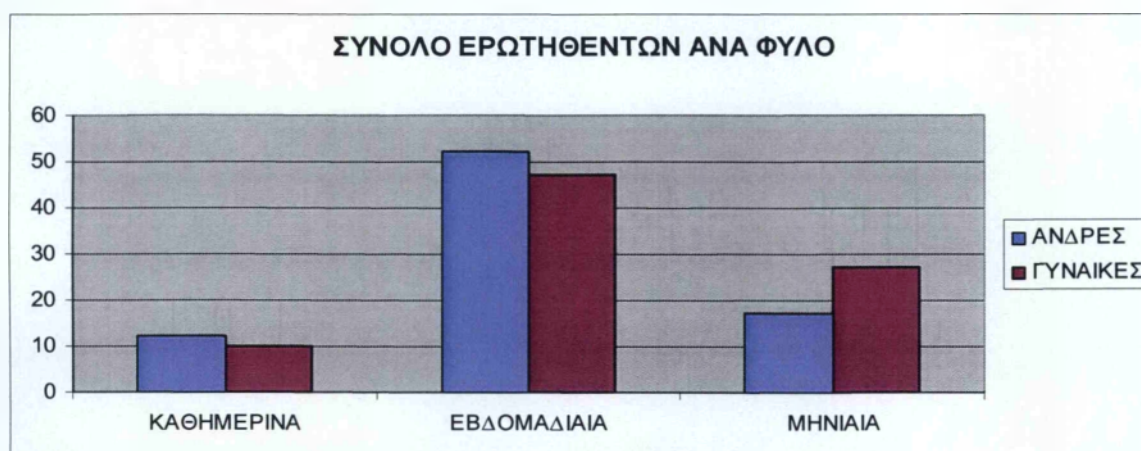
Στο σύνολο των ερωτηθέντων ανά επάγγελμα που χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική στην ομάδα των ιδιωτικών υπαλλήλων το μεγαλύτερο ποσοστό με διαφορά χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική πάνω από 2 χρόνια και ακολουθεί το ποσοστό που χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική έως και 2 χρόνια. Στην ομάδα των δημοσίων υπαλλήλων το μεγαλύτερο ποσοστό χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική πάνω από 2 χρόνια και ακολουθεί το ποσοστό που την χρησιμοποιεί έως και 2 χρόνια. Στην ομάδα των επιχειρηματιών το μεγαλύτερο ποσοστό χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική πάνω από 2 χρόνια και ακολουθεί το ποσοστό έως και 2 χρόνια. Στην ομάδα των διευθυντικών στελεχών το μεγαλύτερο ποσοστό χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική πάνω από 2 χρόνια. Στην ομάδα των εισοδηματιών το μεγαλύτερο ποσοστό χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική έως και 1 χρόνο. Και τέλος στην ομάδα άλλο το μεγαλύτερο ποσοστό χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική έως και 2 χρόνια και ακολουθεί το ποσοστό που την χρησιμοποιεί πάνω από 2 χρόνια.

3. Οι απαντήσεις του δείγματος χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε ερώτηση του ερωτηματολογίου σχετικά με την συχνότητα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχουν ως εξής:



Διάγραμμα 3.31 Συχνότητα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος.

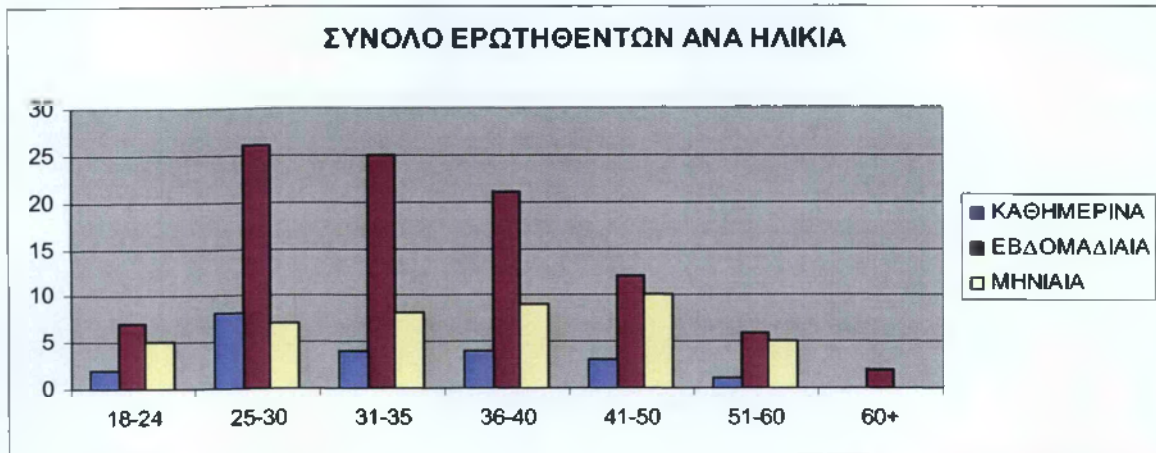
Το παραπάνω διάγραμμα παρουσιάζει την συχνότητα της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής από το ποσοστό του δείγματος που απάντησαν ότι χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική. Το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε ότι κάνει χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής εβδομαδιαία. Μικρότερο ποσοστό απάντησε ότι κάνει χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής μηνιαία και πολύ μικρό ποσοστό καθημερινά



Διάγραμμα 3.32 Συχνότητα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος ανά φύλο.

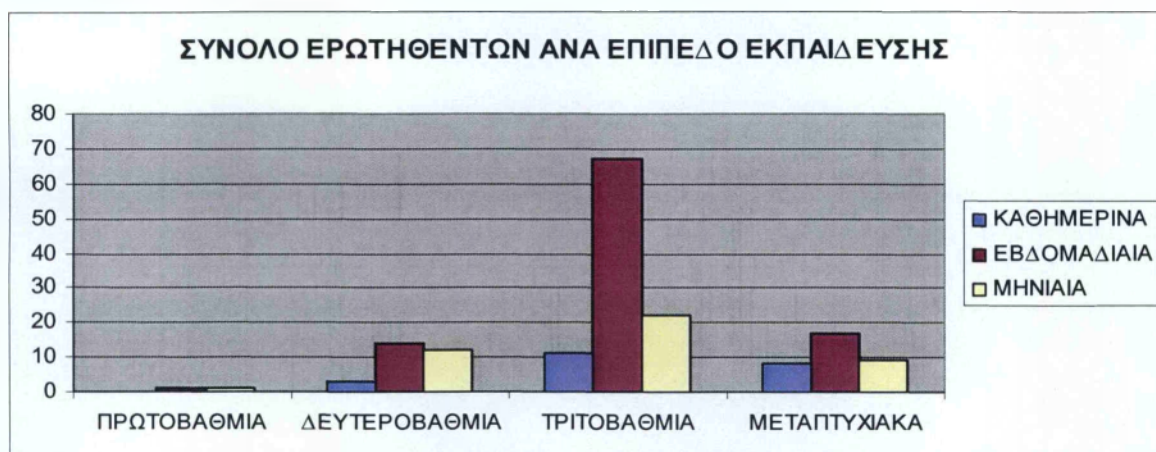
Το παραπάνω διάγραμμα παρουσιάζει το σύνολο του δείγματος που είναι χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής ανά φύλο. Οι περισσότεροι που απάντησαν καθημερινά και

εβδομαδιαία είναι άντρες ενώ οι περισσότεροι που απάντησαν μηνιαία είναι γυναίκες.



Διάγραμμα 3.33 Συχνότητα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος ανά ηλικία.

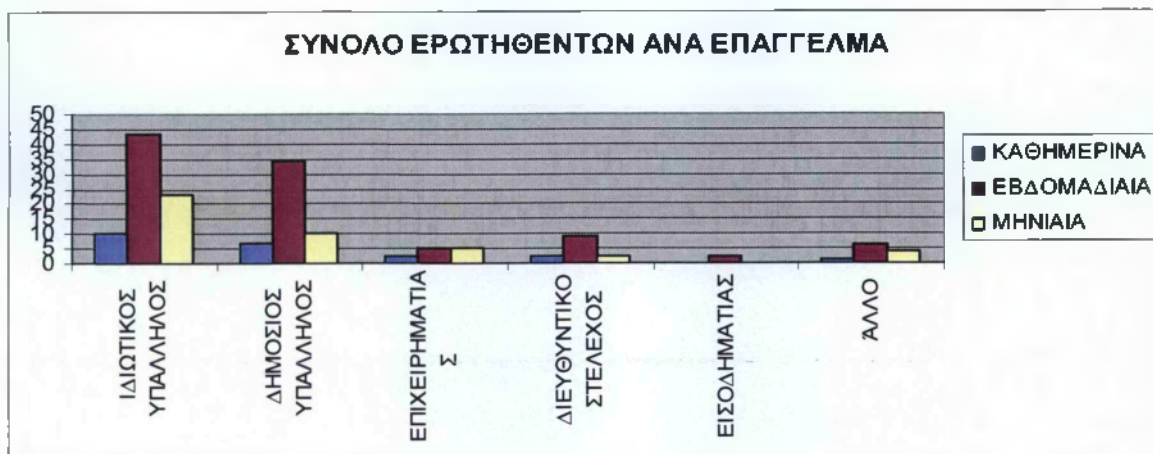
Το παραπάνω διάγραμμα παρουσιάζει τις απαντήσεις του συνόλου του δείγματος που είναι χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής ανά ηλικία. Κατά πλειοψηφία τα μεγαλύτερα ποσοστά σε όλες τις ηλικίες απάντησαν ότι κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής εβδομαδιαία. Το μεγαλύτερο ποσοστό που απάντησε καθημερινά είναι στις ηλικίες 25-30 και μικρότερα ποσοστά στις υπόλοιπες ηλικίες εκτός των 60 και άνω. Τα μεγαλύτερα ποσοστά που απάντησαν μηνιαία βρίσκονται στις ηλικίες 41-50, 36-40, 31-35, 25-30, 18-24 και 51-60.



Διάγραμμα 3.34 Συχνότητα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος επίπεδο εκπαίδευσης.

Το παραπάνω διάγραμμα παρουσιάζει τα αποτελέσματα του δείγματος ανά επίπεδο εκπαίδευσης. Οι περισσότεροι απόφοιτοι της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης απάντησαν ότι

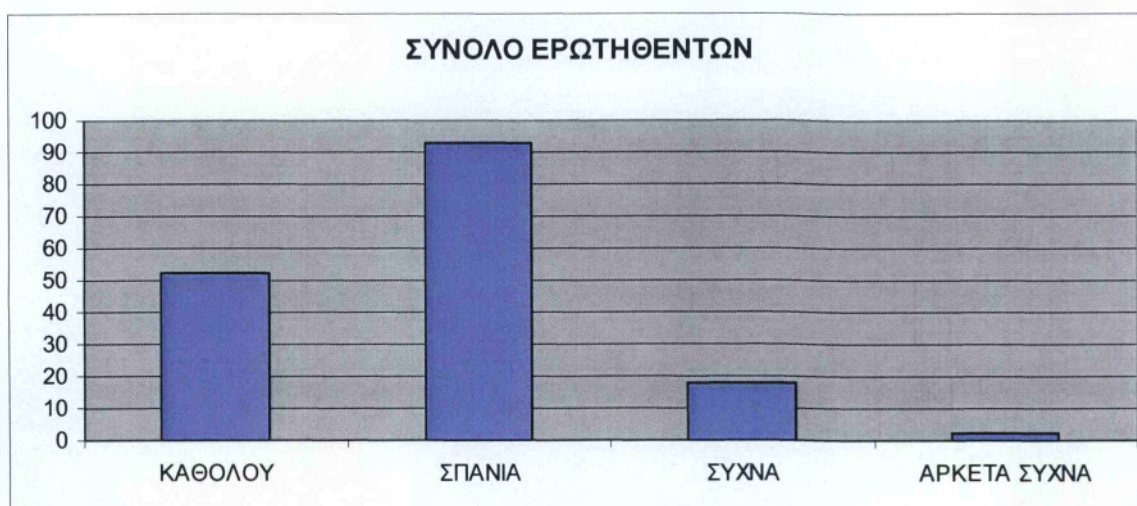
κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής εβδομαδιαία και μηνιαία. Οι περισσότεροι απόφοιτοι της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης απάντησαν εβδομαδιαία ενώ σημαντικό ποσοστό απάντησε μηνιαία. Στους απόφοιτους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης το μεγαλύτερο ποσοστό εξ' αυτών απάντησε εβδομαδιαία ενώ μικρότερο ποσοστό απάντησε μηνιαία. Στους κατόχους μεταπτυχιακών τίτλων οι περισσότεροι απάντησαν εβδομαδιαία ενώ ίσα ποσοστά απάντησαν καθημερινά και μηνιαία.



Διάγραμμα 3.35 Συχνότητα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής του συνόλου του δείγματος ανά επάγγελμα.

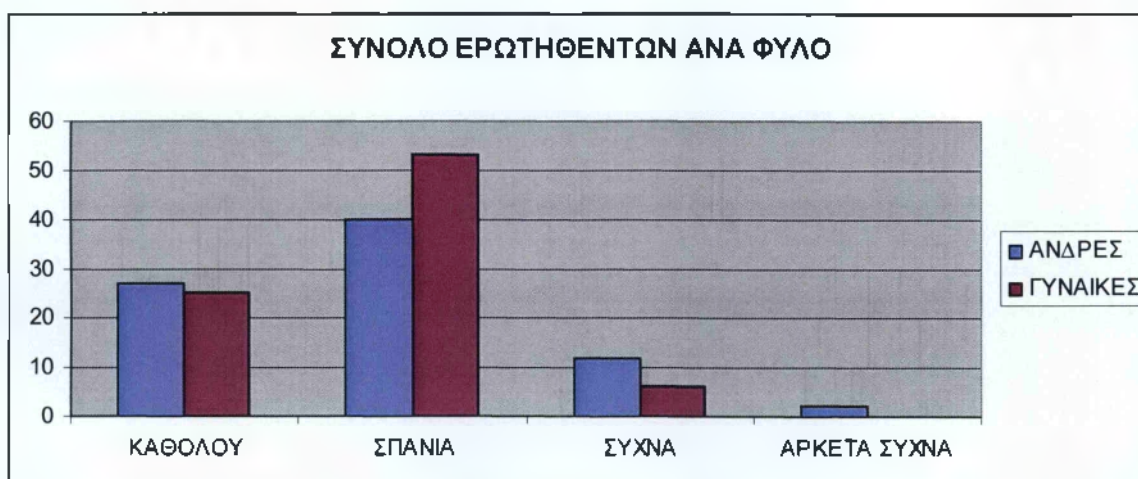
Το πιο πάνω διάγραμμα παρουσιάζει τις απαντήσεις στο σύνολο των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής ανά επάγγελμα. Παρατηρείται ότι οι ιδιωτικοί υπάλληλοι κατέχουν τα μεγαλύτερα ποσοστά σε όλες τις απαντήσεις σε σχέση με τα υπόλοιπα επαγγέλματα. Στα υπόλοιπα επαγγέλματα οι περισσότεροι απάντησαν εβδομαδιαία και πολύ μικρότερα ποσοστά απάντησαν καθημερινά και μηνιαία.

4. Οι απαντήσεις του δείγματος χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε ερώτηση του ερωτηματολογίου για το αν αντιμετωπίζουν προβλήματα κατά τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής παρουσιάζονται ως εξής:



Διάγραμμα 3.36 Προβλήματα κατά τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σύνολο του δείγματος.

Παρατηρείται ότι στο πιο πάνω διάγραμμα το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος σχετικά με το αν αντιμετωπίζουν προβλήματα κατά την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής απάντησε «σπάνια» ενώ παρατηρείται επίσης ότι μεγάλο ποσοστό απάντησε «καθόλου». Μικρό ποσοστό παρατηρείται ότι απάντησε «συχνά» και μηδαμινό ποσοστό «αρκετά συχνά».

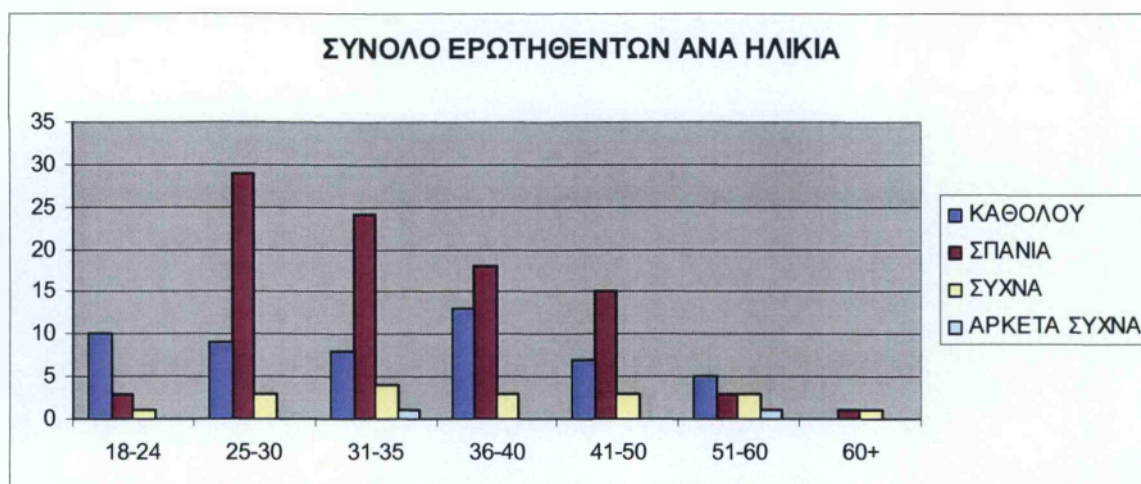


Διάγραμμα 3.37 Προβλήματα κατά τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σύνολο του δείγματος ανά φύλο.

Το πιο πάνω Διάγραμμα παρουσιάζει τα ποσοστά του δείγματος για το πόσο συχνά αντιμετωπίζουν προβλήματα κατά την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Τα μεγαλύτερα ποσοστά που κατέχουν στον παραπάνω πίνακα είναι οι άνδρες τους οποίους

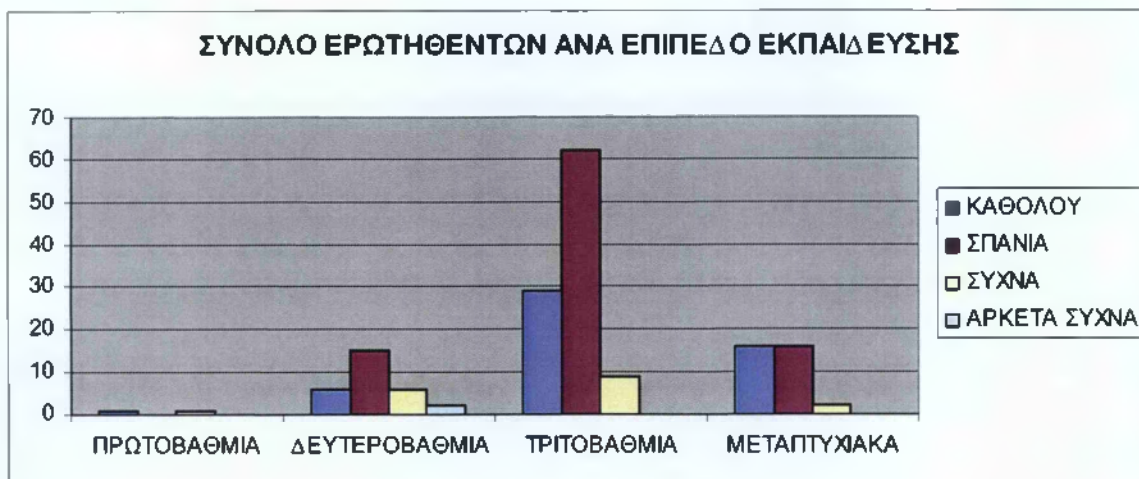


παρατηρούμε πως έχουν σε όλα τα μεγαλύτερα ποσοστά εκτός από το ότι σπάνια αντιμετωπίζουν προβλήματα το οποίο το μεγαλύτερο ποσοστό που απάντησαν ήταν γυναίκες.



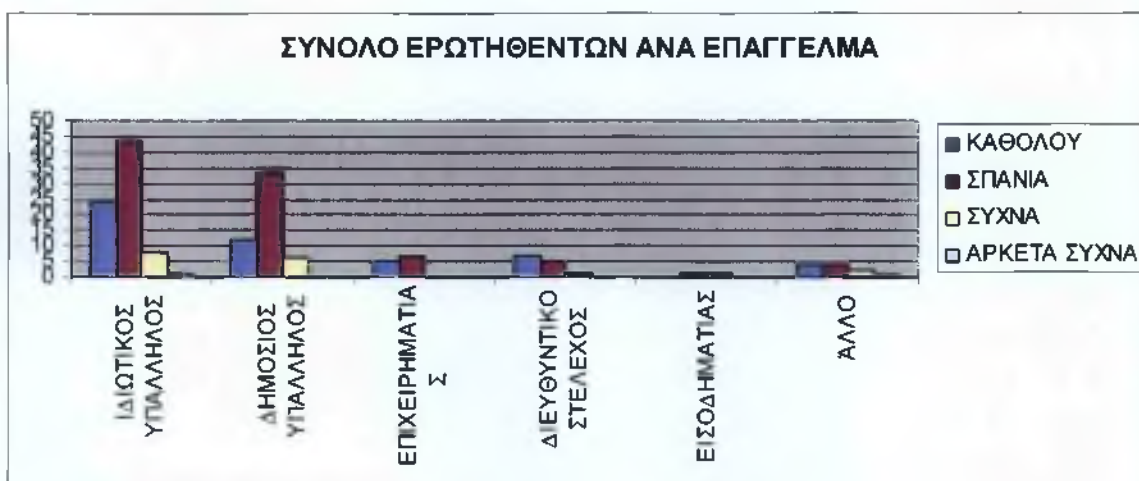
Διάγραμμα 3.38 Προβλήματα κατά τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σύνολο του δείγματος ανά ηλικία.

Το πιο πάνω διάγραμμα παρουσιάζει τα ποσοστά των δυο φύλων ανά ηλικία. Το μεγαλύτερο ποσοστό που παρατηρείτε στις ηλικίες 18 με 24 είναι ότι δεν αντιμετωπίζουν καθόλου προβλήματα κατά την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Στις ηλικίες 25-30 το μεγαλύτερο ποσοστό σημείωσε πως αντιμετωπίζει σπάνια προβλήματα καθώς ακολουθεί πως δεν αντιμετωπίζουν καθόλου πρόβλημα. Το μεγαλύτερο ποσοστό που απάντησαν στις ηλικίες 31-35 απάντησαν πως αντιμετωπίζουν σπάνια προβλήματα κατά την χρήση και στην συνέχεια καθόλου. Στις ηλικίες 36-40 απάντησαν με μικρή διαφορά μεταξύ τους ότι αντιμετωπίζουν σπάνια προβλήματα ακολουθεί καθόλου και με μικρό ποσοστό απάντησαν ότι αντιμετωπίζουν συχνά. Στις ηλικίες 41-50 τα ποσοστά που κατέχουν είναι σπάνια και καθόλου. Στις ηλικίες 51-60 απάντησαν καθόλου. Στις ηλικίες 60 και άνω απάντησαν με τα ίδια ποσοστά σπάνια και συχνά.



Διάγραμμα 3.39 Προβλήματα κατά τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σύνολο του δείγματος ανά επίπεδο εκπαίδευσης.

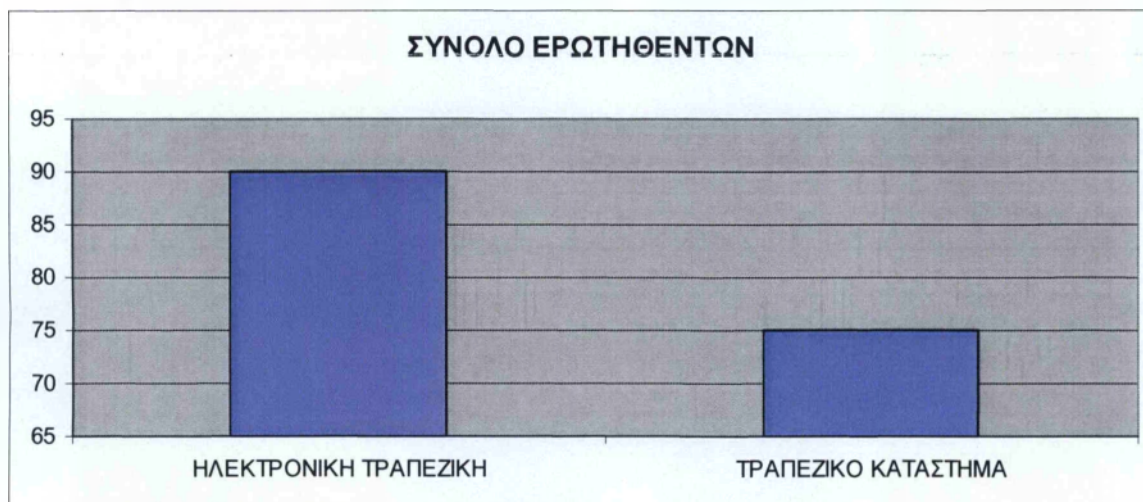
Το πιο πάνω διάγραμμα παρουσιάζει τα ποσοστά των δυο φύλων ανά επίπεδο εκπαίδευσης. Στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση απάντησαν δυο άτομα στα οποία το ένα απάντησε καθόλου και το άλλο άτομο απάντησε συχνά. Στην δευτεροβάθμια εκπαίδευση απάντησαν με το μεγαλύτερο ποσοστό σπάνια ακολουθεί με το ίδιο ποσοστό καθόλου και συχνά και με πολύ μικρό ποσοστό αρκετά συχνά. Το μεγαλύτερο ποσοστό που κατέχουν στην τριτοβάθμια εκπαίδευση είναι σπάνια, ακολουθεί καθόλου και με μικρό ποσοστό απάντησαν συχνά. Το μεγαλύτερο ποσοστό των μεταπτυχιακών απάντησαν με τα ίδια ποσοστά καθόλου και σπάνια ακολουθεί το μικρό ποσοστό συχνά.



Διάγραμμα 3.40 Προβλήματα κατά τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σύνολο του δείγματος ανά επάγγελμα.

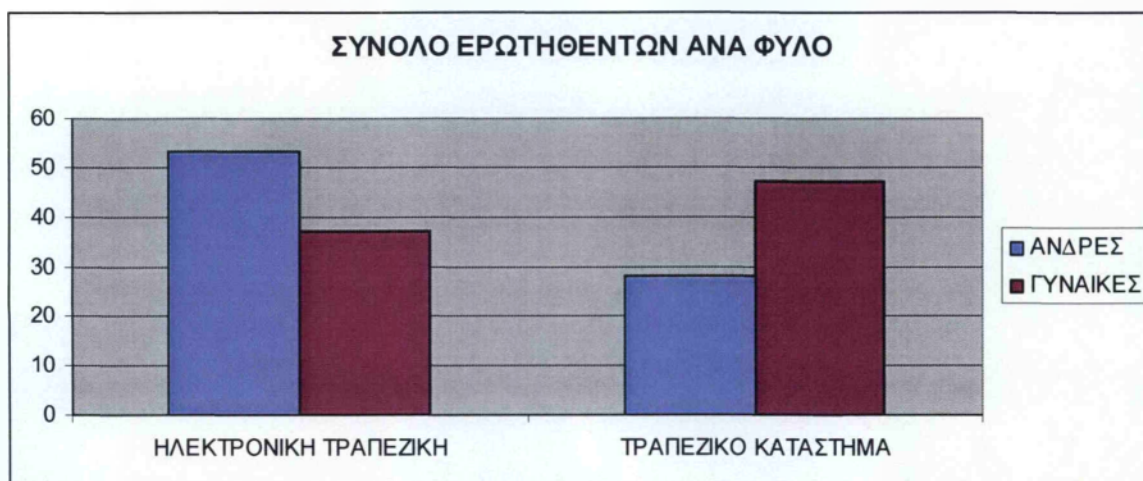
Στο πιο πάνω διάγραμμα βλέπουμε τα σύνολα των δυο φύλων που απάντησαν ανά επάγγελμα. Το σύνολο που κατέχουν στον ιδιωτικό τομέα είναι σπάνια, ακολουθεί καθόλου. Το σύνολο των δημόσιων υπαλλήλων κατέχει με μεγάλο ποσοστό σπάνια. Στους επιχειρηματίες απάντησαν με μικρή διαφορά μεταξύ τους σπάνια και καθόλου. Το σύνολο των διευθυντικών στελεχών απάντησαν με το μεγαλύτερο ποσοστό καθόλου. Στους εισοδηματίες απάντησαν το ίδιο συχνά και σπάνια. Το σύνολο που σημείωσαν στο άλλο επάγγελμα απάντησαν με τα ίδια ποσοστά καθόλου και σπάνια και ακολουθεί με μικρό ποσοστό συχνά καθώς και αρκετά συχνά.

5. Οι απαντήσεις του συνόλου του δείγματος χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε ερώτηση του ερωτηματολογίου σχετικά με την συχνότητα επιλογής μεταξύ τραπεζικού καταστήματος και ηλεκτρονικής τραπεζικής, έχουν ως εξής:



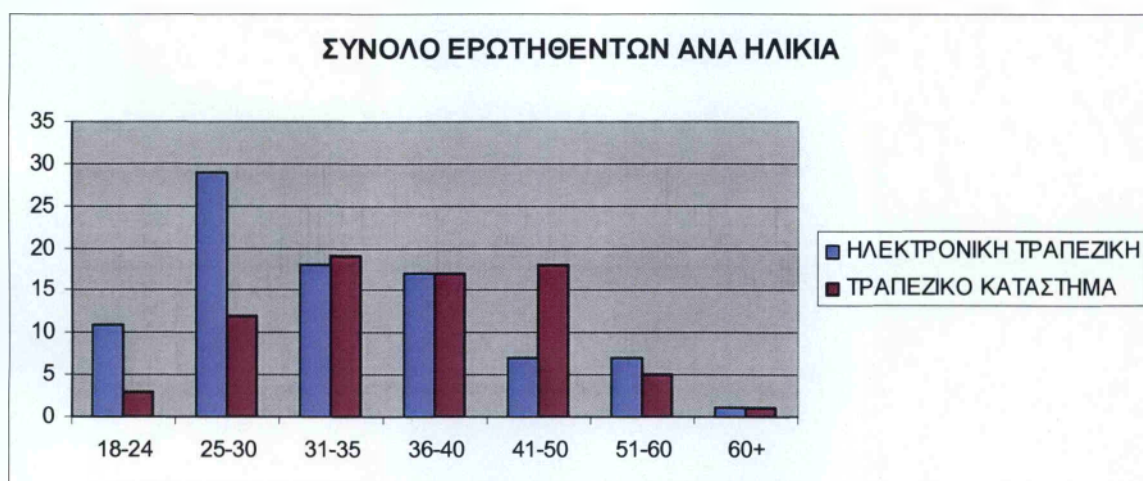
Διάγραμμα 3.41 Συχνότητα επιλογής μεταξύ ηλεκτρονικής τραπεζικής και τραπεζικού καταστήματος στο σύνολο του δείγμα

Στο πιο πάνω διάγραμμα παρουσιάζονται τα δεδομένα από τις απαντήσεις που πήραμε για την ερώτηση τι επιλέγουν πιο συχνά το τραπεζικό κατάστημα ή την ηλεκτρονική τραπεζική στο σύνολο των ερωτηθέντων. Το μεγαλύτερο ποσοστό όπως φαίνεται και στον πίνακα (90 έναντι 75) χρησιμοποιούν πιο συχνά την ηλεκτρονική τραπεζική αντί το τραπεζικό κατάστημα



Διάγραμμα 3.42 Συχνότητα επιλογής μεταξύ ηλεκτρονικής τραπεζικής και τραπεζικού καταστήματος στο σύνολο του δείγματος ανά φύλο.

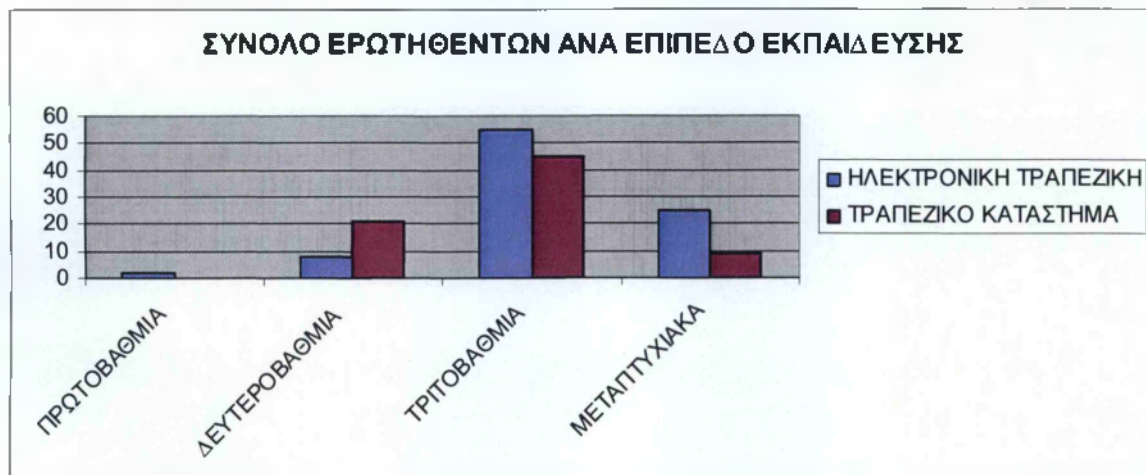
Στο πιο πάνω διάγραμμα παρουσιάζονται τα δεδομένα ανά φύλο στην ερώτηση τι επιλέγουν πιο συχνά την ηλεκτρονική τραπεζική ή το τραπεζικό κατάστημα. Όπως βλέπουμε στους άντρες το μεγαλύτερο ποσοστό επιλέγει πιο συχνά την ηλεκτρονική τραπεζική από το τραπεζικό κατάστημα ενώ στις γυναίκες συμβαίνει ακριβώς το αντίθετο αφού το μεγαλύτερο ποσοστό επιλέγει πιο συχνά το τραπεζικό κατάστημα από την ηλεκτρονική τραπεζική.



Διάγραμμα 3.43 Συχνότητα επιλογής μεταξύ ηλεκτρονικής τραπεζικής και τραπεζικού καταστήματος στο σύνολο του δείγματος ηλικία.

Στο σύνολο των ερωτηθέντων ανά ηλικία που χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική στην ομάδα των ηλικιών 18-24 το μεγαλύτερο ποσοστό προτιμά την ηλεκτρονική τραπεζική από το να επισκέπτεται το τραπεζικό κατάστημα. Στην ομάδα των ηλικιών 25-

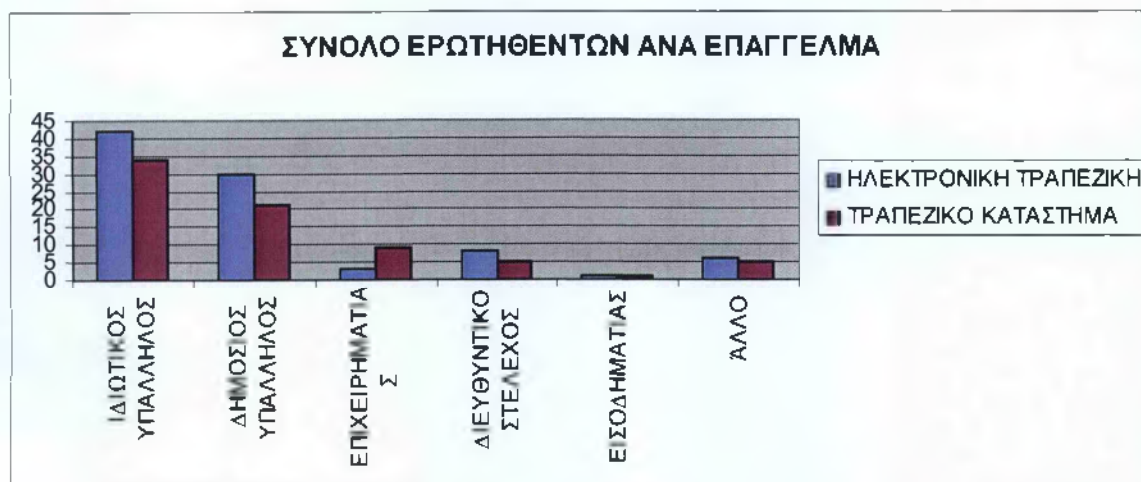
30 το μεγαλύτερο ποσοστό προτιμά την ηλεκτρονική τραπεζική με μεγάλη διαφορά από το να επισκέπτεται το τραπεζικό κατάστημα. Στην ομάδα των ηλικιών 31-35 το μεγαλύτερο ποσοστό προτιμά να επισκέπτεται το τραπεζικό κατάστημα από το να χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική. Στην ομάδα των ηλικιών 36-40 το ίδιο ποσοστό προτιμά την ηλεκτρονική τραπεζική αλλά και να επισκέπτεται το τραπεζικό κατάστημα. Στην ομάδα των ηλικιών 41-50 το μεγαλύτερο ποσοστό με διαφορά προτιμά να επισκέπτεται το τραπεζικό κατάστημα από το να χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική. Στην ομάδα των ηλικιών 51-60 το μεγαλύτερο ποσοστό προτιμά να χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική από το να επισκέπτεται το τραπεζικό κατάστημα. Στην ομάδα των ηλικιών 60 και άνω το ίδιο ποσοστό χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική αλλά και να επισκέπτεται το τραπεζικό κατάστημα.



Διάγραμμα 3.44 Συχνότητα επιλογής μεταξύ ηλεκτρονικής τραπεζικής και τραπεζικού καταστήματος στο σύνολο του δείγματος επίπεδο εκπαίδευσης.

Στο σύνολο των ερωτηθέντων ανά επίπεδο εκπαίδευσης που χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική, στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση προτιμούν να χρησιμοποιούν μόνο την ηλεκτρονική τραπεζική. Στην ομάδα της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης το μεγαλύτερο ποσοστό προτιμά να επισκέπτεται το τραπεζικό κατάστημα από το να χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική. Στην ομάδα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης το μεγαλύτερο ποσοστό προτιμά να χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική από το να επισκέπτεται το τραπεζικό κατάστημα. Στην ομάδα των μεταπτυχιακών τίτλων το μεγαλύτερο ποσοστό

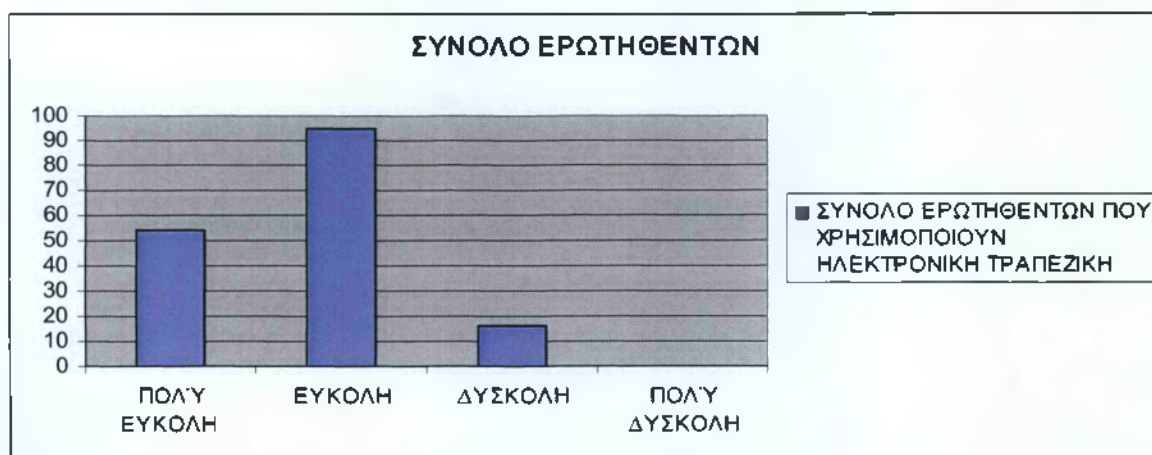
προτιμά να χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική από το να επισκέπτεται το τραπεζικό κατάστημα.



Διάγραμμα 3.45 Συχνότητα επιλογής μεταξύ ηλεκτρονικής τραπεζικής και τραπεζικού καταστήματος στο σύνολο του δείγματος ανά επάγγελμα.

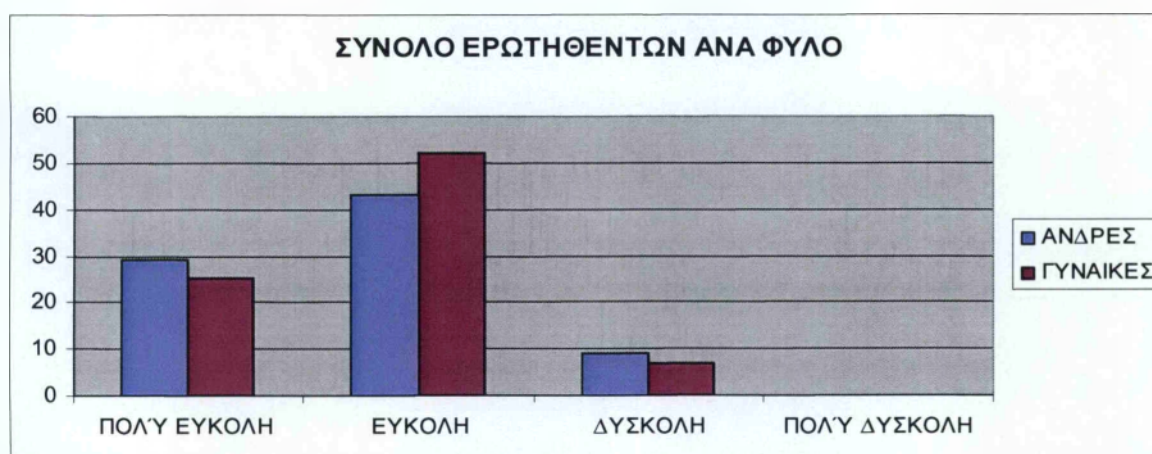
Στο σύνολο των ερωτηθέντων ανά επάγγελμα που χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική η ομάδα των ιδιωτικών υπαλλήλων προτιμά να χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική από το να επισκέπτεται το τραπεζικό κατάστημα. Η ομάδα των δημοσίων υπαλλήλων χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική από το να επισκέπτεται το τραπεζικό κατάστημα. Στην ομάδα των επιχειρηματιών προτιμά να επισκέπτεται το τραπεζικό κατάστημα. Η ομάδα των διευθυντικών στελεχών προτιμά να χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική από το να επισκέπτεται το τραπεζικό κατάστημα. Στην ομάδα των εισοδηματιών το μεγαλύτερο ποσοστό προτιμά να χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική από το να επισκέπτεται το τραπεζικό κατάστημα. Στην ομάδα Άλλο το μεγαλύτερο ποσοστό προτιμά να χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική από το να επισκέπτεται το τραπεζικό κατάστημα.

6. Οι απαντήσεις του συνόλου του δείγματος χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε ερώτηση του ερωτηματολογίου σχετικά με το αν θεωρούν εύκολη τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, παρουσιάζονται ως εξής:



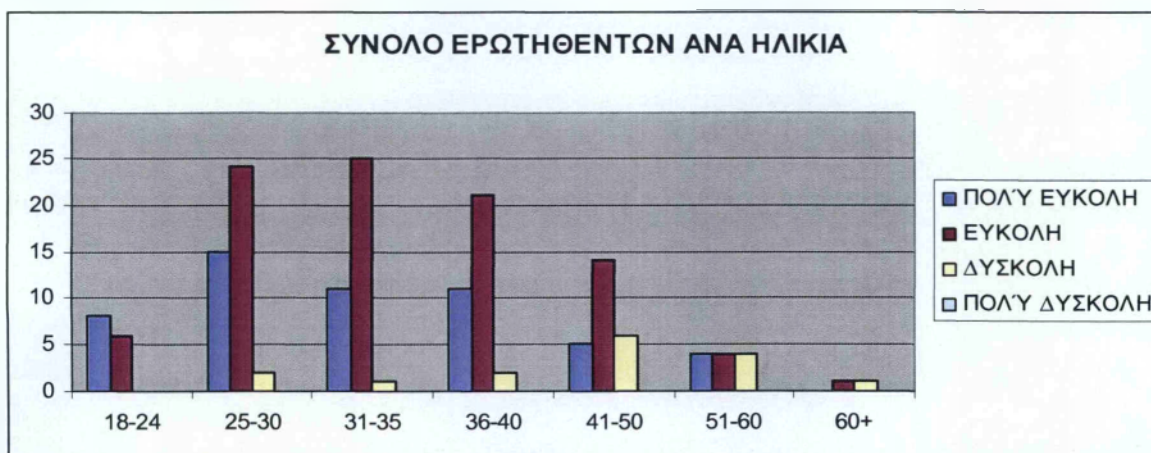
Διάγραμμα 3.46 Ευχρηστία της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σύνολο του δείγματος.

Παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο και ποσοστό θεωρούν τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής εύκολη αλλά και ένα σχετικά μεγάλο ποσοστό πολύ εύκολη, ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό θεωρεί ότι είναι δύσκολη. Κανείς από το δείγμα δεν θεωρεί την ηλεκτρονική τραπεζική πολύ δύσκολη.



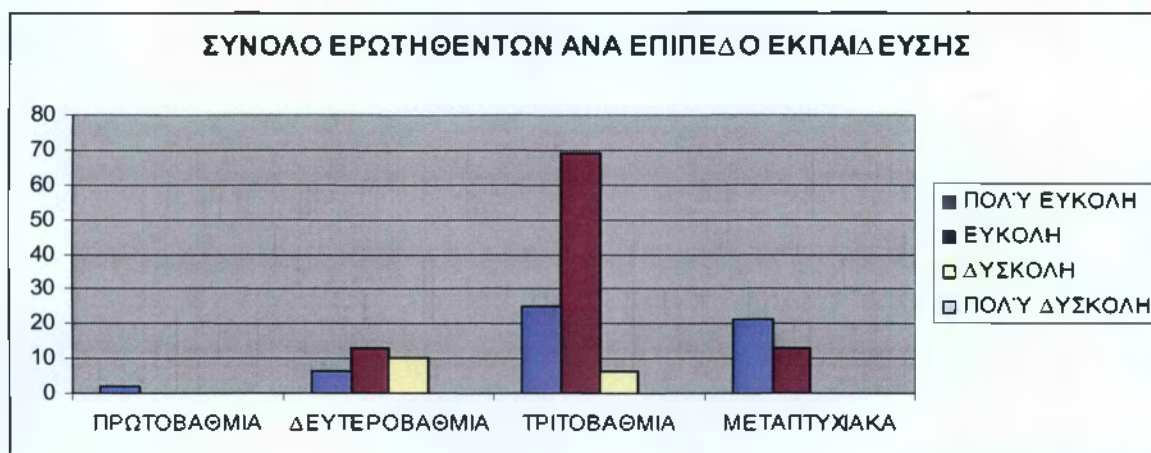
Διάγραμμα 3.47 Ευχρηστία της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σύνολο του δείγματος ανά φύλο.

Παρατηρείται ότι οι περισσότεροι που θεωρούν την ηλεκτρονική τραπεζική πολύ εύκολη ως προς την χρήση της είναι άντρες ενώ σε αυτούς που θεωρούν την ηλεκτρονική τραπεζική εύκολη είναι γυναίκες. Οι περισσότεροι που απάντησαν ότι η ηλεκτρονική τραπεζική είναι δύσκολη είναι άνδρες.



Διάγραμμα 3.48 Ευχρηστία της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σύνολο του δείγματος ανά ηλικία.

Παρατηρείται ότι τα μεγαλύτερα ποσοστά που θεωρούν την ηλεκτρονική τραπεζική εύκολη βρίσκονται στις ηλικίες 25-30, 31-35, 36-40 και 41-50. Τα μεγαλύτερα ποσοστά που θεωρούν την ηλεκτρονική τραπεζική πολύ εύκολη βρίσκονται στις ηλικίες 18-24, 25-30, 31-35 και 36-40 ενώ τα μεγαλύτερα ποσοστά που θεωρούν την ηλεκτρονική τραπεζική δύσκολη βρίσκονται στις ηλικίες 41-50, 51-60 και 60 και άνω.

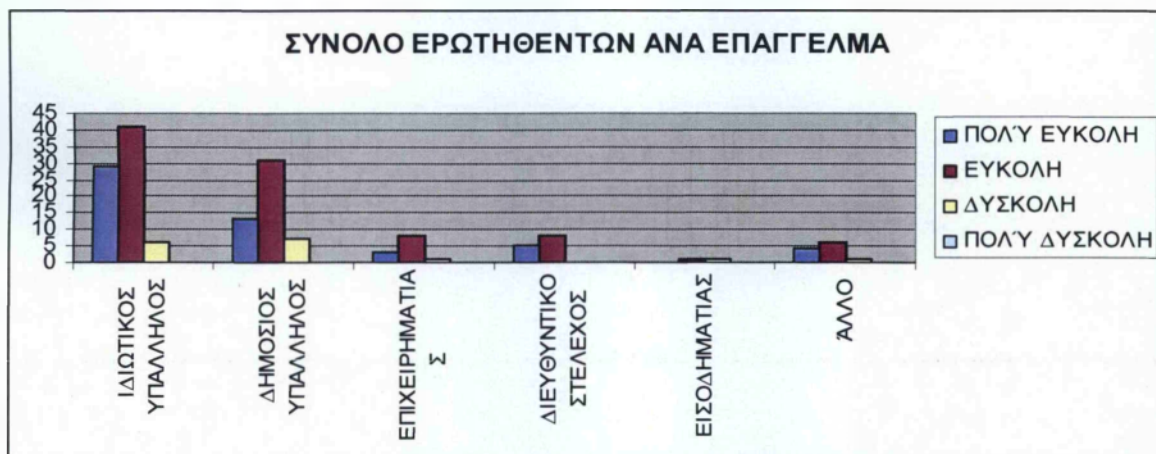


Διάγραμμα 3.49 Ευχρηστία της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σύνολο του δείγματος ανά επίπεδο εκπαίδευσης.

Παρατηρείται ότι στους απόφοιτους της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης το μεγαλύτερο ποσοστό θεωρεί την ηλεκτρονική τραπεζική πολύ εύκολη. Στους απόφοιτους της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης το μεγαλύτερο ποσοστό θεωρεί την ηλεκτρονική τραπεζική



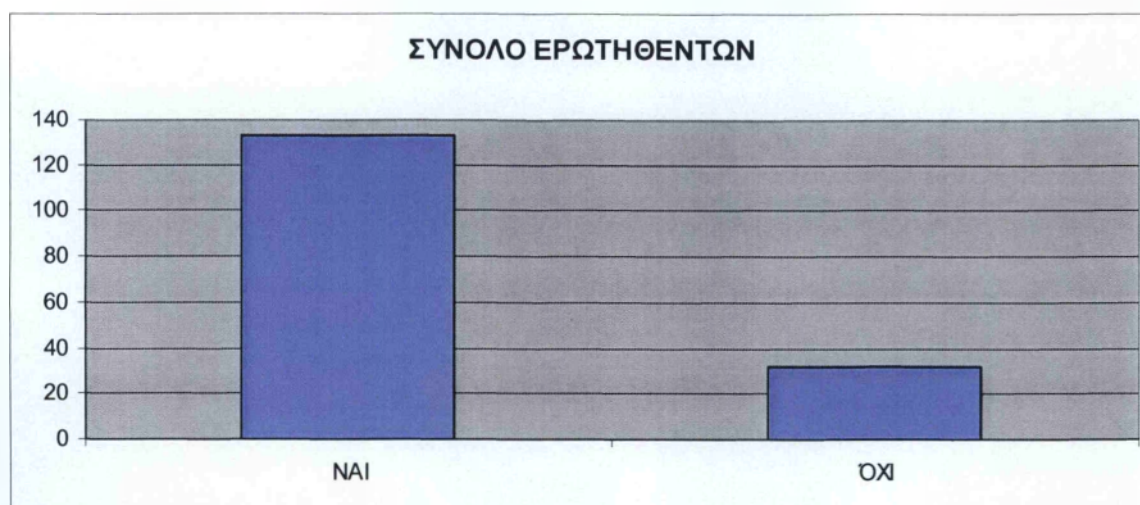
εύκολη, ωστόσο ένα σχετικά μικρότερο ποσοστό την θεωρεί δύσκολη και ένα μικρό ποσοστό πολύ εύκολη. Οι περισσότεροι απόφοιτοι της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης θεωρούν την ηλεκτρονική τραπεζική εύκολη και ένα σχετικά μεγάλο ποσοστό την θεωρούν πολύ εύκολη ενώ πολύ μικρό ποσοστό την θεωρεί δύσκολη. Στους κατόχους μεταπτυχιακών τίτλων οι περισσότεροι απάντησαν πως η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι πολύ εύκολη, ενώ οι υπόλοιποι απάντησαν ότι είναι εύκολη.



Διάγραμμα 3.50 Ευχρηστία της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σύνολο του δείγματος ανά επάγγελμα.

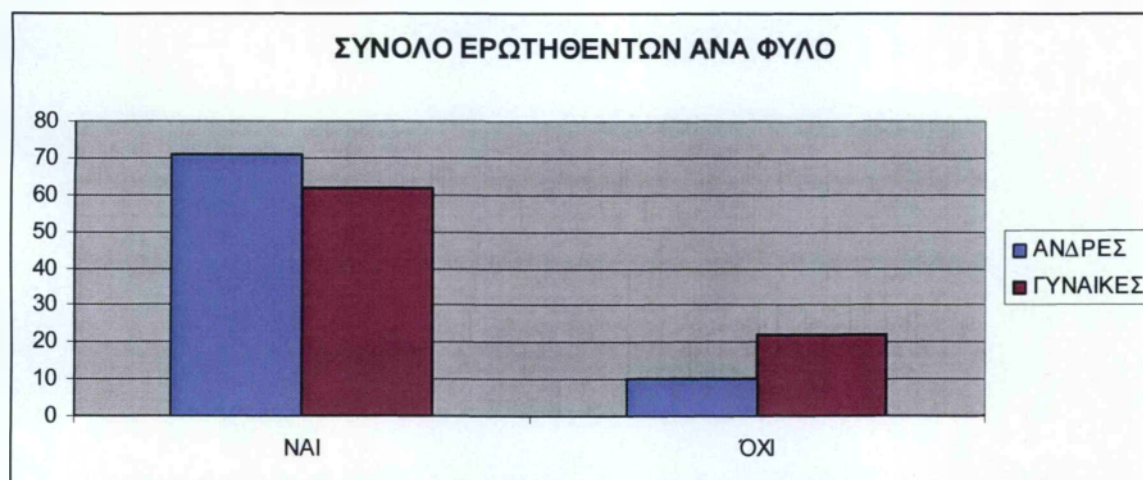
Το παραπάνω διάγραμμα παρουσιάζει τις απαντήσεις του δείγματος ανά επάγγελμα. Παρατηρείται ότι τα μεγαλύτερα ποσοστά που θεωρούν την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής πολύ εύκολη είναι στους ιδιωτικούς και δημόσιους υπαλλήλους. Τα μεγαλύτερα ποσοστά που θεωρούν την ηλεκτρονική τραπεζική εύκολη βρίσκονται σχεδόν σε όλα τα επαγγέλματα ενώ τα μεγαλύτερα ποσοστά από αυτούς που απάντησαν ότι η ηλεκτρονική τραπεζική είναι δύσκολη ως προς τη χρήση της είναι στους ιδιωτικούς και δημόσιους υπαλλήλους.

7. Οι απαντήσεις του συνόλου του δείγματος χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε ερώτηση του ερωτηματολογίου σχετικά με το αν νιώθουν άνετα κατά τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, παρουσιάζονται ως εξής:



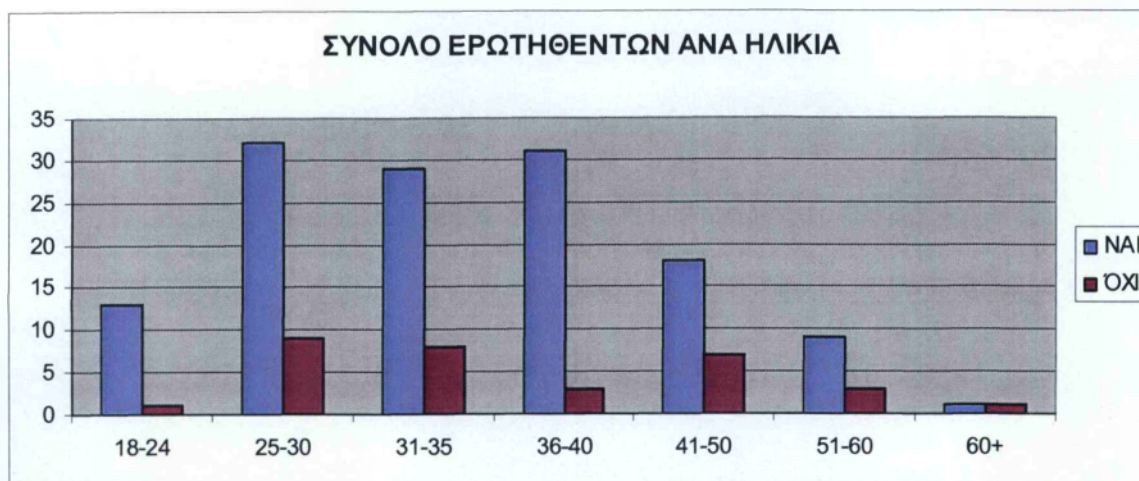
Διάγραμμα 3.51 Σύνολο του δείγματος σχετικά με τα αν νιώθουν άνετα κατά την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Στο παραπάνω διάγραμμα παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του γενικού συνόλου ανδρών και γυναικών που απάντησαν είναι πως νιώθουν άνετα κατά την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής με 133 άτομα ενώ αυτοί που απάντησαν πως δεν νιώθουν άνετα κατά την χρήση είναι 32 άτομα.



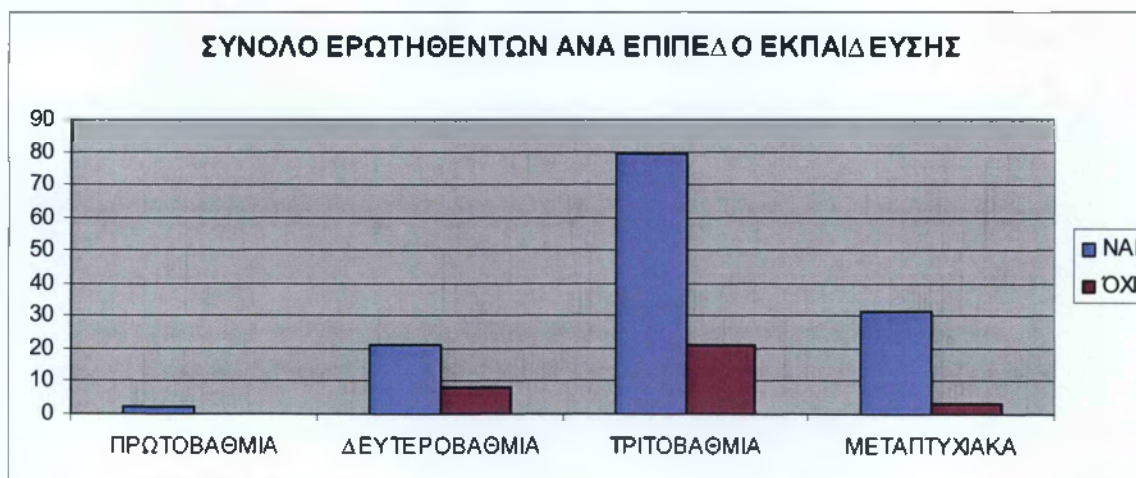
Διάγραμμα 3.52 Σύνολο του δείγματος ανά φύλο σχετικά με τα αν νιώθουν άνετα κατά την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Στο πιο πάνω διάγραμμα παρατηρείται ότι τα μεγαλύτερα ποσοστά που απάντησαν πως νιώθουν άνετα κατά την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι άνδρες αντιθέτως με τα ποσοστά που απάντησαν πως δεν νιώθουν άνετα κατά την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι γυναίκες.



Διάγραμμα 3.53 Σύνολο του δείγματος ανά ηλικία σχετικά με τα αν νιώθουν άνετα κατά την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

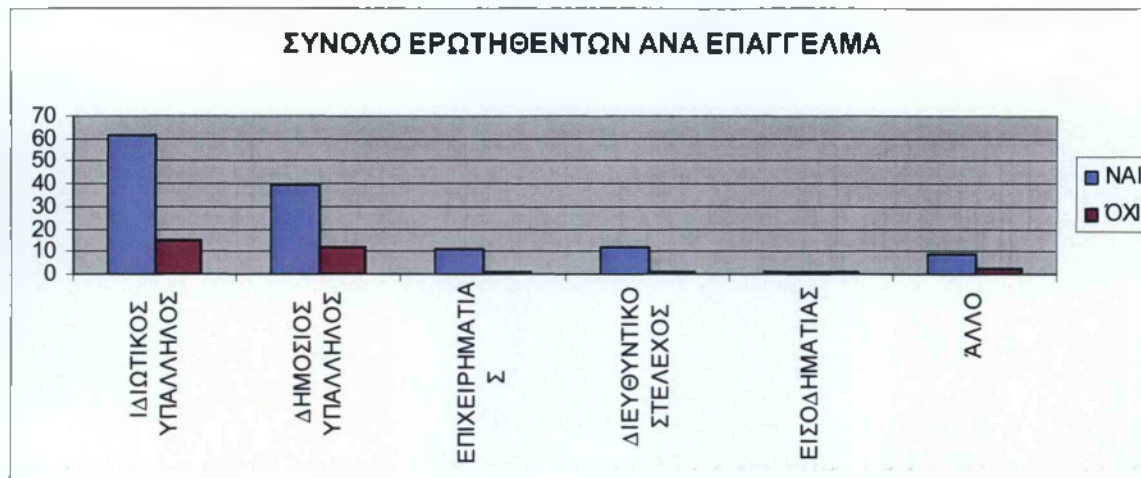
Στο πιο πάνω διάγραμμα παρατηρείται στις ηλικίες με 18-24 απάντησαν ναι 9 άτομα και 1 άτομο όχι. Στις ηλικίες 25-30 απάντησαν 11 άτομα πως νιώθουν άνετα κατά την χρήση της και 7 πως δεν νιώθουν άνετα. Στις ηλικίες 31-35 το πιο μεγάλο ποσοστό με 15 άτομα απάντησαν ναι και όχι με 6 άτομα. Στις ηλικίες 36-40 απάντησαν με μεγάλη διαφορά μεταξύ τους 13 άτομα ναι και 3 όχι. Στις ηλικίες 41-50 απάντησαν πως νιώθουν άνετα 11 άτομα και πως δεν νιώθουν άνετα 2 άτομα. Στις ηλικίες 51-60 απάντησαν το ίδιο 3 άτομα ναι και 3 όχι. Στις ηλικίες 60 και άνω δεν είχαμε κάποιο ποσοστό.



Διάγραμμα 3.54 Σύνολο του δείγματος ανά επίπεδο εκπαίδευσης σχετικά με το αν νιώθουν άνετα κατά την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Στο πιο πάνω διάγραμμα δίνονται τα ποσοστά των δύο φύλων που απάντησαν ανά επίπεδο εκπαίδευσης. Στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση απάντησε ένα άτομο πως νιώθει άνετα κατά

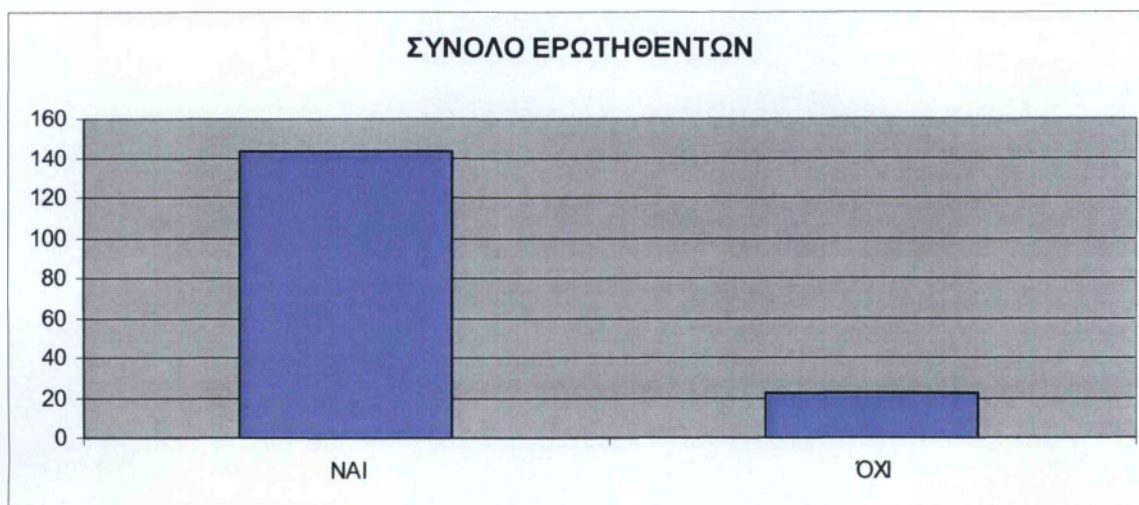
την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Στην δευτεροβάθμια εκπαίδευση απάντησαν πως νιώθουν άνετα 9 άτομα και πως δεν νιώθουν άνετα 3 άτομα. Στην τριτοβάθμια εκπαίδευση απάντησαν με το μεγαλύτερο ποσοστό των 37 ατόμων πως νιώθουν άνετα και πως δεν νιώθουν άνετα 16 άτομα. Στα μεταπτυχιακά απάντησαν 15 άτομα ναι και 3 άτομα όχι.



Διάγραμμα 3.55 Σύνολο του δείγματος ανά επάγγελμα σχετικά με το αν νιώθουν άνετα κατά την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

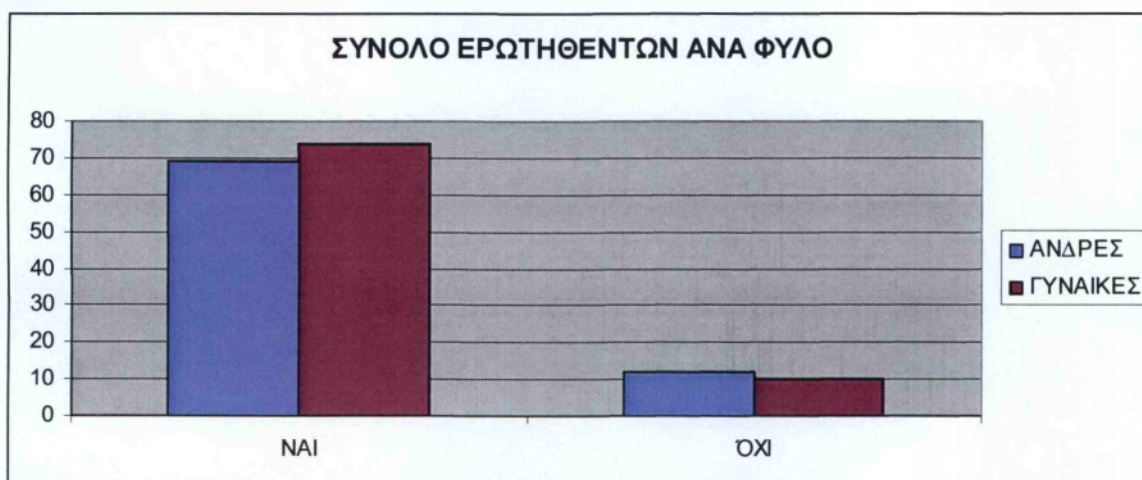
Στο πιο πάνω διάγραμμα δίνονται τα ποσοστά των δυο φύλων. Το μεγαλύτερο ποσοστό σημείωσε πως νιώθει άνετα κατά την χρήση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής. Οι δημόσιοι υπάλληλοι απάντησαν με το μεγαλύτερο ποσοστό πως νιώθουν άνετα. Στους επιχειρηματίες απάντησαν με μεγάλο ποσοστό πως νιώθουν άνετα και με πολύ μικρό ποσοστό όχι. Τα διευθυντικά στελέχη απάντησαν μόνο πως νιώθουν άνετα κατά την χρήση καθώς και οι επιχειρηματίες απάντησαν το ίδιο. Το μεγαλύτερο ποσοστό στο άλλο απάντησαν πως νιώθουν άνετα και το μικρότερο ποσοστό πως δεν νιώθουν άνετα.

8. Οι απαντήσεις του συνόλου του δείγματος χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε ερώτηση του ερωτηματολογίου σχετικά με το αν θεωρούν πως πραγματοποιούν γρήγορα τις συναλλαγές τους μέσα από τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, έχουν ως εξής:



Διάγραμμα 3.56 Γρήγορη διεκπεραίωση των συναλλαγών με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής το σύνολο του δείγματος.

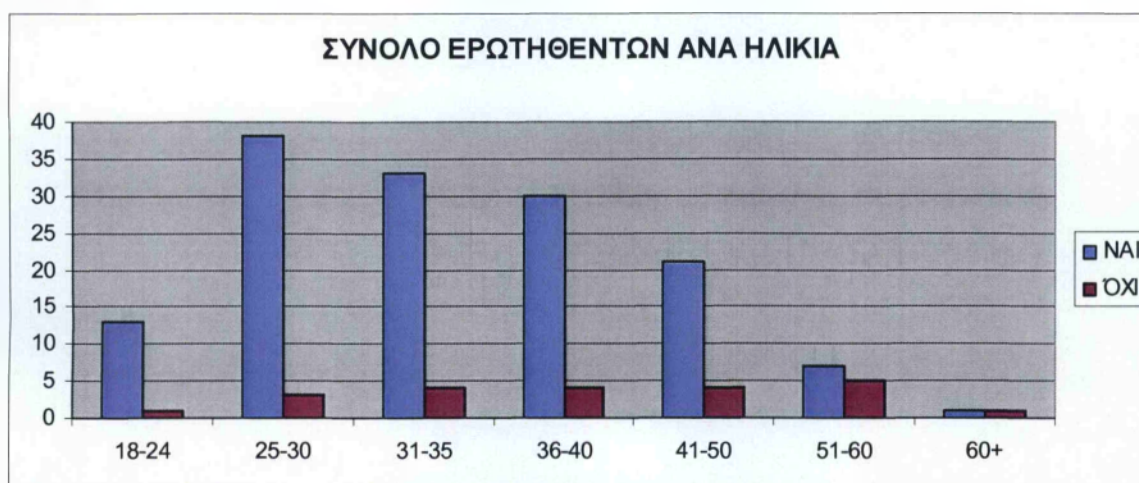
Στο πιο πάνω διάγραμμα παρουσιάζονται τα δεδομένα συνόλου των ερωτηθέντων όπου κλήθηκαν να απαντήσουν αν θεωρούν ότι μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής κάνουν πιο γρήγορα τις συναλλαγές τους. Το μεγαλύτερο ποσοστό που απάντησαν είναι πως κάνουν γρήγορα τις συναλλαγές τους και είναι 143 άτομα, έναντι 22 που απάντησαν πως μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής δεν κάνουν πιο γρήγορα τις συναλλαγές τους.



Διάγραμμα 3.57 Γρήγορη διεκπεραίωση των συναλλαγών με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής το σύνολο του δείγματος ανά φύλο.

Στο πιο πάνω διάγραμμα παρουσιάζονται τα δεδομένα των ερωτηθέντων ανά φύλο που απάντησαν στην ερώτηση αν θεωρούν ότι μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής κάνουν πιο γρήγορα τις συναλλαγές τους. Όπως φαίνεται ξεκάθαρα και στον πίνακα το μεγαλύτερο

ποσοστό και στους άντρες αλλά και στις γυναίκες και μεγάλη διαφορά από το την άλλη απάντηση (όχι) θεωρούν πως ναι μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής κάνουν πιο γρήγορα τις συναλλαγές τους.



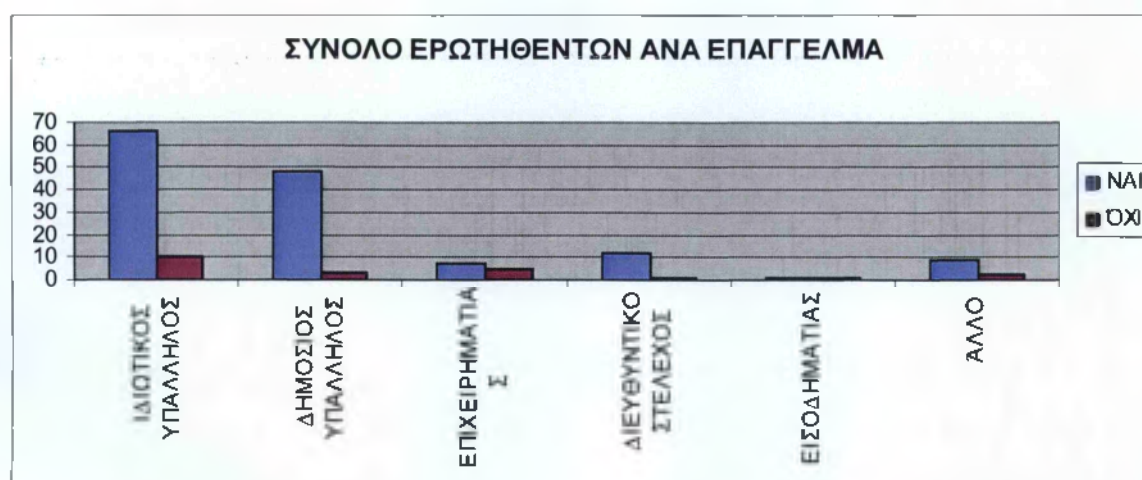
Διάγραμμα 3.58 Γρήγορη διεκπεραίωση των συναλλαγών με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής το σύνολο του δείγματος ανά ηλικία.

Στο σύνολο των ερωτηθέντων ανά ηλικία που χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική στην ομάδα των ηλικιών 18-24 το μεγαλύτερο ποσοστό θεωρεί πως με την ηλεκτρονική τραπεζική κάνει πιο γρήγορα τις συναλλαγές του. Στην ομάδα των ηλικιών 25-30 το μεγαλύτερο ποσοστό θεωρεί και πάλι πως με την ηλεκτρονική τραπεζική κάνει πιο γρήγορα τις συναλλαγές του. Το ίδιο συμβαίνει και στην ομάδα των ηλικιών 31-35, 36-40, 41-50 και 51-60. Στην ομάδα των ηλικιών 60 και άνω το ποσοστό που θεωρεί πως με την ηλεκτρονική τραπεζική κάνει πιο γρήγορα τις συναλλαγές του είναι το ίδιο με αυτό που δεν θεωρεί πως με την ηλεκτρονική τραπεζική κάνει πιο γρήγορα τις συναλλαγές του.



Διάγραμμα 3.59 Γρήγορη διεκπεραίωση των συναλλαγών με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής το σύνολο του δείγματος ανά επίπεδο εκπαίδευσης.

Στο σύνολο των ερωτηθέντων ανά επίπεδο εκπαίδευσης που χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική στην ομάδα της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης θεωρεί πως με την ηλεκτρονική τραπεζική κάνει πιο γρήγορα τις συναλλαγές του. Στην ομάδα της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης το μεγαλύτερο ποσοστό θεωρεί πως ναι με την ηλεκτρονική τραπεζική κάνει πιο γρήγορα τις συναλλαγές του. Στην ομάδα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης το μεγαλύτερο ποσοστό με μεγάλη διαφορά θεωρεί πως ναι με την ηλεκτρονική τραπεζική κάνει πιο γρήγορα τις συναλλαγές του. Στην ομάδα των μεταπτυχιακών τίτλων το μεγαλύτερο ποσοστό θεωρεί και αυτό πως με την ηλεκτρονική τραπεζική κάνει πιο γρήγορα τις συναλλαγές του.

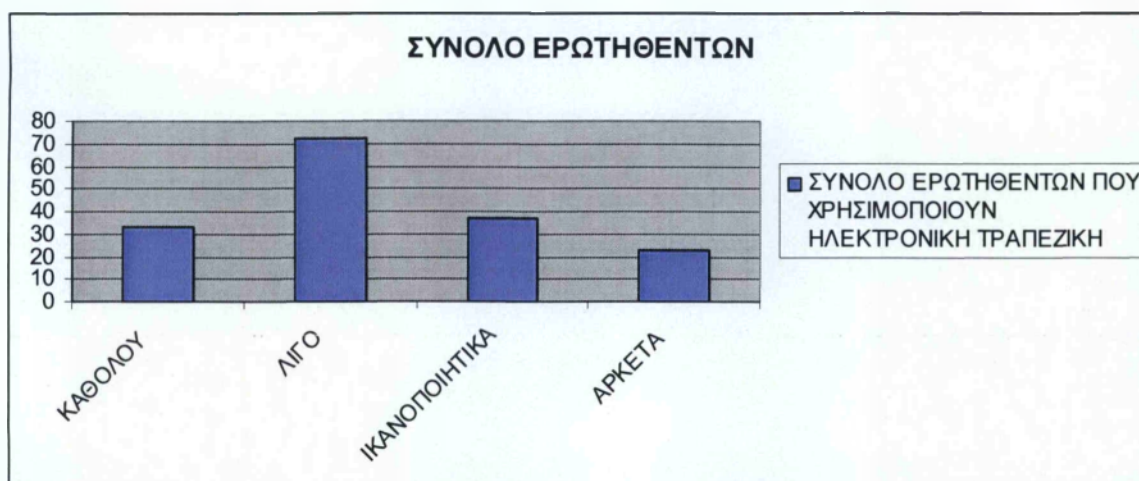


Διάγραμμα 3.60 Γρήγορη διεκπεραίωση των συναλλαγών με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής το σύνολο του δείγματος ανά επάγγελμα.

Στην ομάδα των δημοσίων υπαλλήλων με αρκετά μεγάλη διαφορά θεωρεί πως ναι με την ηλεκτρονική τραπεζική κάνει πιο γρήγορα τις συναλλαγές της. Στην ομάδα των επιχειρηματιών το μεγαλύτερο ποσοστό θεωρεί πως με την ηλεκτρονική τραπεζική κάνει πιο γρήγορα τις συναλλαγές της, αλλά με μικρή διαφορά στο ποσοστό που θεωρεί πως με την ηλεκτρονική τραπεζική δεν κάνει πιο γρήγορα τις συναλλαγές της. Στην ομάδα των διευθυντικών στελεχών, το μεγαλύτερο ποσοστό θεωρεί πως με την ηλεκτρονική τραπεζική εκτελούν πιο γρήγορα τις συναλλαγές τους. Στην ομάδα των εισοδηματιών, το ποσοστό που θεωρεί πως με την ηλεκτρονική τραπεζική κάνει πιο γρήγορα τις συναλλαγές τους, είναι το ίδιο με αυτό που θεωρεί πως με την ηλεκτρονική τραπεζική δεν κάνει πιο

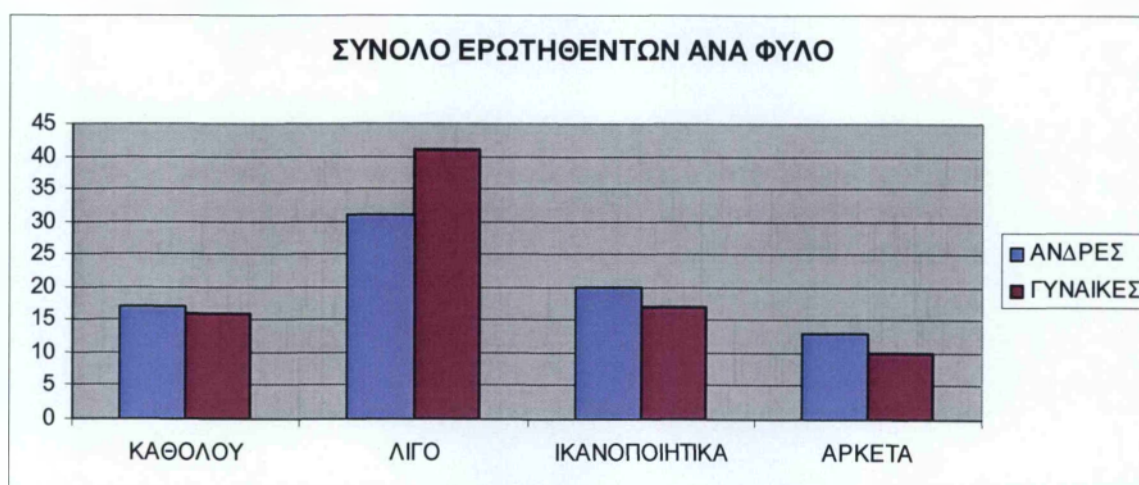
γρήγορα τις συναλλαγές του. Στην ομάδα άλλο το μεγαλύτερο ποσοστό θεωρεί πως με την ηλεκτρονική τραπεζική κάνει πιο γρήγορα τις συναλλαγές του.

9. Οι απαντήσεις του συνόλου του δείγματος χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε ερώτηση του ερωτηματολογίου σχετικά με το αν νιώθουν ασφαλείς κατά τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και την αποστολή των προσωπικών τους δεδομένων μέσω διαδικτύου, παρουσιάζονται ως εξής:



Διάγραμμα 3.61 Αίσθηση ασφάλειας αποστολής προσωπικών δεδομένων μέσω διαδικτύου στο σύνολο του δείγματος.

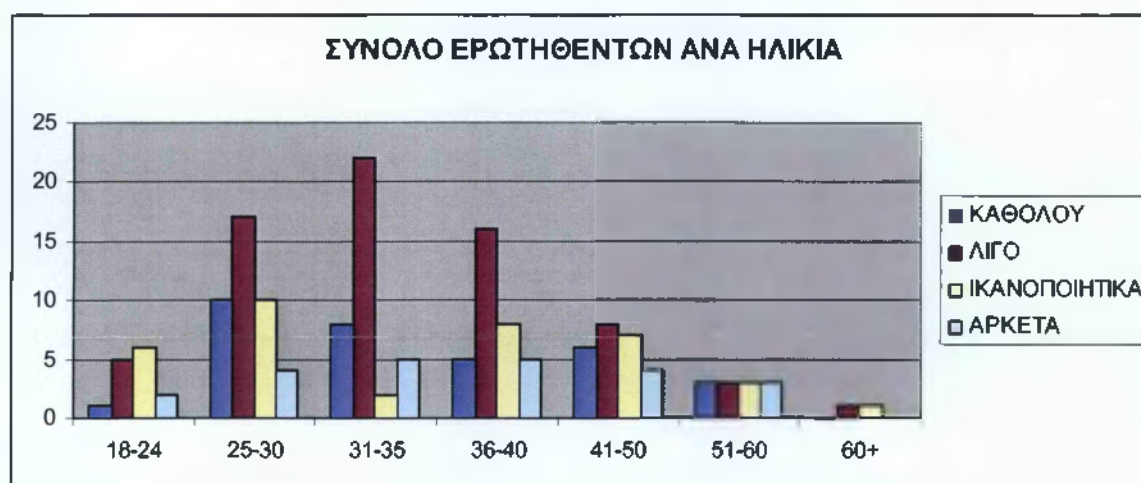
Στο παραπάνω διάγραμμα, παρατηρείται ότι οι περισσότεροι απάντησαν λίγο. Ακολουθούν με μικρότερα ποσοστά αυτοί που απάντησαν ικανοποιητικά, καθόλου και αρκετά.





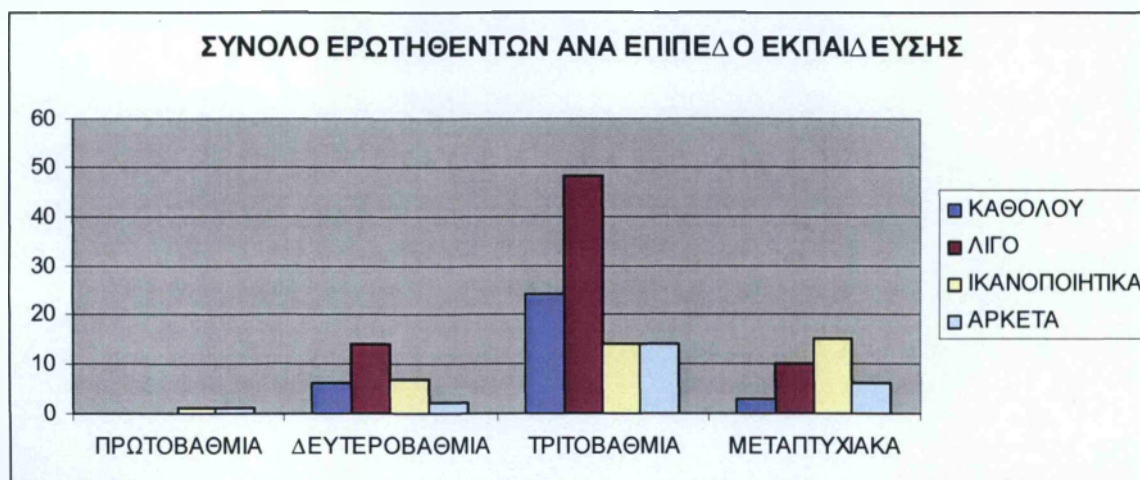
Διάγραμμα 3.62 Αίσθηση ασφάλειας αποστολής προσωπικών δεδομένων μέσω διαδικτύου στο σύνολο του δείγματος ανά φύλο.

Στο παραπάνω Διάγραμμα παρατηρείται ότι οι περισσότεροι που απάντησαν καθόλου, ικανοποιητικά και αρκετά είναι άνδρες με σχετικά μεγαλύτερα ποσοστά από τις γυναίκες. Οι περισσότεροι από αυτούς που απάντησαν λίγο είναι γυναίκες με σχετικά μεγαλύτερο ποσοστό από τους άνδρες.



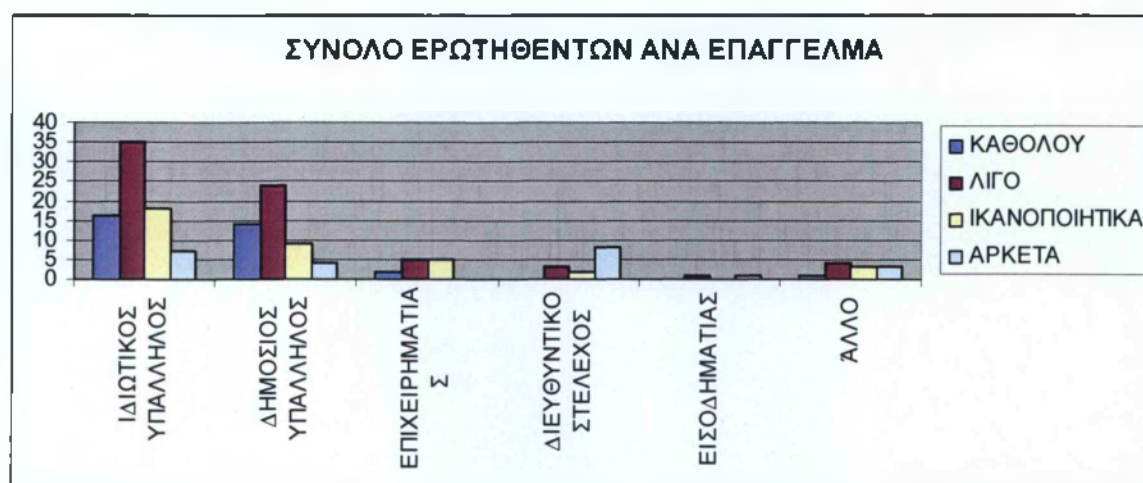
Διάγραμμα 3.63 Αίσθηση ασφάλειας αποστολής προσωπικών δεδομένων μέσω διαδικτύου στο σύνολο του δείγματος ανά ηλικία.

Το παραπάνω διάγραμμα παρουσιάζει τις απαντήσεις του δείγματος ανά ομάδα ηλικίας. Παρατηρείται ότι τα μεγαλύτερα ποσοστά που απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ βρίσκονται στις ηλικίες 25-30, 31-35 και 41-50, ενώ τα μικρότερα ποσοστά είναι στις ηλικίες 18-24, 36-40 και 51-60. Τα μεγαλύτερα ποσοστά που απάντησαν ΛΙΓΟ παρουσιάζονται στις ηλικίες 25-30, 31-35, 36-40 και 41-50 ενώ τα μικρότερα ποσοστά παρουσιάζονται στις ηλικίες 18-24, 51-60 και 60 και άνω. Τα μεγαλύτερα ποσοστά που απάντησαν ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ βρίσκονται στις ηλικίες 18-24, 25-30, 36-40 και 41-50, ενώ τα μικρότερα ποσοστά βρίσκονται στις ηλικίες 31-35, 51-60 και 60 και άνω. Τα μεγαλύτερα ποσοστά αυτών που απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ παρουσιάζονται στις ηλικίες 25-30, 31-35, 36-40 και 41-50, ενώ τα μικρότερα ποσοστά βρίσκονται στις ηλικίες 18-24 και 51-60. Κανείς δεν απάντησε ΑΡΚΕΤΑ από τις ηλικίες 60 ετών και άνω.



Διάγραμμα 3.64 Αίσθηση ασφάλειας αποστολής προσωπικών δεδομένων μέσω διαδικτύου στο σύνολο του δείγματος ανά επίπεδο εκπαίδευσης.

Το παραπάνω διάγραμμα παρουσιάζει τις απαντήσεις του συνόλου του δείγματος χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής ανά επίπεδο εκπαίδευσης. Στους απόφοιτους πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης οι περισσότεροι απάντησαν ικανοποιητικά και αρκετά. Στους απόφοιτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης οι περισσότεροι απάντησαν λίγο και λιγότεροι απάντησαν καθόλου, ικανοποιητικά και αρκετά. Στους απόφοιτους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης οι περισσότεροι απάντησαν λίγο και μικρότερο ποσοστό καθόλου, ενώ οι λιγότεροι από αυτούς απάντησαν ικανοποιητικά και αρκετά. Στους κατόχους μεταπτυχιακών τίτλων οι περισσότεροι απάντησαν ικανοποιητικά και σχετικά μικρότερο ποσοστό λίγο ενώ οι υπόλοιποι με μικρότερα ποσοστά απάντησα καθόλου και αρκετά.



Διάγραμμα 3.65 Αίσθηση ασφάλειας αποστολής προσωπικών δεδομένων μέσω διαδικτύου στο σύνολο του δείγματος ανά επάγγελμα.

Το παραπάνω διάγραμμα παρουσιάζει τις απαντήσεις του δείγματος ανά επάγγελμα. Παρατηρείται ότι τα μεγαλύτερα ποσοστά που απάντησαν καθόλου βρίσκονται στους ιδιωτικούς και δημόσιους υπαλλήλους. Τα μεγαλύτερα ποσοστά που απάντησαν λίγο παρουσιάζονται στους ιδιωτικούς και δημόσιους υπαλλήλους, επιχειρηματίες και ΑΛΛΟ. Τα μεγαλύτερα ποσοστά που απάντησαν ικανοποιητικά βρίσκονται στους ιδιωτικούς και δημόσιους υπαλλήλους και στους επιχειρηματίες. Τέλος, τα μεγαλύτερα ποσοστά που απάντησαν αρκετά βρίσκονται στα διευθυντικά στελέχη και στους ιδιωτικούς υπάλληλους.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στις μέρες μας, όπου η τεχνολογία και η καινοτομία ακμάζει, οι τράπεζες της Κύπρου προσφέρουν στους πελάτες (εγχώριους και εξωτερικού) την δυνατότητα να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους μέσω εναλλακτικών ηλεκτρονικών καναλιών, χωρίς να είναι απαραίτητη η παρουσία τους στα καταστήματα των τραπεζών. Οι περισσότερες τράπεζες της Κύπρου χρησιμοποιούν internet banking για να προσφέρουν υπηρεσίες όπως η ηλεκτρονική τραπεζική. Άλλες τράπεζες με την πάροδο του χρόνου αρχίζουν να προσφέρουν υπηρεσίες phone banking και mobile banking.

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες καλύπτουν σχεδόν όλο το φάσμα αναγκών των καταναλωτών, εξοικονομώντας στους ίδιους και στους πελάτες τους χρόνο, ταχύτητα και μικρότερο κόστος, ενώ ταυτόχρονα προσφέρουν περισσότερη ενημέρωση και έλεγχο των συναλλαγών, καθώς και τη δυνατότητα επιλογής ανάμεσα στα προϊόντα και τις υπηρεσίες.

Ταυτόχρονα, αυξάνουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στα υποκαταστήματα των τραπεζών, την ανταγωνιστικότητα και το πελατολόγιο των τραπεζών και μειώνουν το κόστος λειτουργίας. Οι τράπεζες της Κύπρου προσφέρουν στους πελάτες τους ένα αρκετά ικανοποιητικό επίπεδο ασφάλειας στις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Παρόλα αυτά όμως, τα συστήματα ασφαλείας των τραπεζών χρήζουν τακτικής αναβάθμισης και βελτίωσης, νοουμένου ότι νέοι κίνδυνοι και απειλές διαρκώς εμφανίζονται στις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Σχετικά με το δείγμα μας οι περισσότεροι από τους ερωτώμενους χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική. Μεταξύ ανδρών και γυναικών οι γυναίκες υπερτερούν στη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους άνδρες ενώ οι περισσότεροι που δεν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική είναι άνδρες. Τόσο στους άνδρες όσο και στις γυναίκες η πλειοψηφία των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι άτομα ηλικίας 25-40 ετών, ενώ η πλειοψηφία μη χρηστών έχουν μεγαλύτερες ηλικίες. Σε επίπεδο εκπαίδευσης και τεχνολογικές γνώσεις η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής διακρίνεται από άτομα απόφοιτους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και κατόχους μεταπτυχιακών τίτλων.

Σύμφωνα με την έρευνα οι χρήστες χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική έως και πάνω από 2 χρόνια σε εβδομαδιαία βάση. Δείχνουν να την εμπιστεύονται, αφού σπάνια

συναντούν προβλήματα κατά τη χρήση της και μεταξύ ηλεκτρονικής τραπεζικής και καταστήματος επιλέγουν την ηλεκτρονική τραπεζική. Θεωρούν την χρήση της άνετη και εύκολη και ότι πραγματοποιούν πιο γρήγορα τις συναλλαγές τους. Ωστόσο, η αίσθηση ανασφάλειας που προκαλείται μέσω της αποστολής προσωπικών δεδομένων στο διαδίκτυο και την πραγμάτωση των τραπεζικών συναλλαγών από αυτό είναι αρκετά υψηλή.

Αν και με την πάροδο του χρόνου έχουν γίνει αρκετές βελτιώσεις στον τρόπο λειτουργίας της ηλεκτρονικής τραπεζικής, ωστόσο κάποιοι πελάτες προτιμούν το τραπεζικό κατάστημα και δεν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική. Για αυτό τον λόγο και εμείς, χωρίς να θέλουμε να αφήσουμε τυχόν ερωτηματικά και ασάφειες μέσα από την έρευνα μας, διατυπώσαμε ορισμένα ερωτήματα που αφορούν αποκλειστικά τους μη χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, σχετικά με τους λόγους τους οποίους τούς ωθούν στην απόρριψη της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Οι περισσότεροι από αυτούς απάντησαν ότι προτιμούν να επισκέπτονται αποκλειστικά και μόνο το τραπεζικό κατάστημα ενώ ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό απάντησε ότι αισθάνονται ανασφαλείς και εκτεθειμένοι με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Οι υπόλοιποι ερωτώμενοι ισχυρίζονται ότι δεν γνωρίζουν να χρησιμοποιούν τα τεχνολογικά μέσα τα οποία προαπαιτούνται για την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και μερικοί ότι ο χρόνος τους είναι περιορισμένος. Αυτοί που απάντησαν ότι δεν χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική για άλλους λόγους, δυστυχώς για την έρευνα μας δεν αναφερθήκαν συγκεκριμένα.

Βάση της έρευνάς μας, θα μπορούσαμε να διατυπώσουμε τη θέση ότι για να παραμείνει επιτυχημένος ο τραπεζικός τομέας της Κύπρου στο μέλλον θα πρέπει να καθοριστούν νέες στρατηγικές και οργανωτικές δομές, που θα προσαρμοστούν στα νέα οικονομικά δεδομένα.

Μπορούμε να πούμε ότι μια σημαντική βελτίωση θα είναι να απλοποιηθούν τα συστήματα των τραπεζών και να γίνουν πιο εύχρηστα. Αν πραγματικά οι τράπεζες ενδιαφέρονται να κρατήσουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους μέσω των εναλλακτικών καναλιών, θα πρέπει να εισάγουν στα συστήματα αυτά νέες τεχνολογίες και κατάλληλες δικλίδες ασφαλείας, για να μπορούν να πείσουν τους πελάτες τους, δίνοντάς τους τα κατάλληλα

κίνητρα για να χρησιμοποιήσουν τις μορφές αυτές και να προσεγγίσουν ακόμα και τους πιο δύσπιστους πελάτες.

Αντικειμενικά, οι Κύπριοι καταναλωτές παρουσιάζονται θετικοί ως προς την χρησιμοποίηση αυτών των εναλλακτικών καναλιών και αν ο τραπεζικός τομέας της Κύπρου καταφέρει με την δράση του να ξεπεραστούν τα οποία εμπόδια παρουσιάζονται στους καταναλωτές, τότε η υιοθέτηση αυτών των καναλιών είναι θέμα χρόνου να επιτευχθεί αν όχι από όλους, τότε τους περισσότερους πελάτες των τραπεζών.

## ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Association Of Cyprus Banks – Annual Report/ Ετήσια Έκθεση 2011-2012

Turban, E., King, D., McKay, J., Marshall, P., Lee, J., Viehland, D., (2008).

‘ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ Αρχές-Εξελίξεις-Στρατηγική από τη σκοπιά του Manager’.

Εκδόσεις Μ. Γκιούρδας.

Αγγελής, Γ.Β., (2005). ‘Βίβλος του e-banking’. Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών

Γλύκας, Ξηρογιάννης «Στρατηγική ηλεκτρονικού επιχειρείν χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων» εκδόσεις ελληνικά γράμματα 2004.

Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Γ’ Τριμηνία 2003 / Αφιέρωμα στο Internet Banking.

Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, τεύχος Δ’ τρίμηνο 2006 «Ηλεκτρονική τραπεζική, Στροφή από τις τράπεζες στα εναλλακτικά δίκτυα», επιμέλεια Καραγεωργίου Έφη.

Εφημερίδα «Ο ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ» <http://www.etyk.org.cy/DNN5/trapezikos/2008/5/44-49.pdf>

Ένωση Τραπεζών Κύπρου. Περιοδικό Cyprus Banking Insight. Τεύχος Νο. 6 Δεκέμβριος 2010.

Περιοδικό Σύγχρονη άποψη, Μιχαήλ Μαρία, Ηλεκτρονική τραπεζική και ασφάλεια

<http://magazine.apopsi.com.cy/2009/10/1796>

[http://www.centralbank.gov.cy/media/pdf\\_gr/CTANG\\_CREDITCARDSJUNE06.pdf](http://www.centralbank.gov.cy/media/pdf_gr/CTANG_CREDITCARDSJUNE06.pdf)

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**  
**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ**  
**ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ**



## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ e-Banking

Στα πλαίσια εκπόνησης πτυχιακής εργασίας στο Τμήμα Διοίκησης Μονάδων Υγείας και Πρόνοιας του Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας, διεξάγουμε έρευνα, που αφορά τη χρήση από τους Κύπριους πολίτες της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (e-banking).

Παρακαλούμε να απαντήσετε με ειλικρίνεια και σας διαβεβαιώνουμε ότι οι απαντήσεις θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για το σκοπό της έρευνας μας και δεν θα διαρρεύσουν σε πρόσωπα άσχετα με την έρευνά μας.

Απαντήστε, σημειώνοντας το σύμβολο ✓ στο τετραγωνάκι που σας εκφράζει.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων.

1. Φύλο: Άνδρας  Γυναίκα

2. Ηλικία:  
18-24  25-30  31-35  36-40  41-50  51-60  60+

3. Επίπεδο εκπαίδευσης:  
Πρωτοβάθμια  Δευτεροβάθμια  Τριτοβάθμια  Μεταπτυχιακά

4. Επάγγελμα:  
Ιδιωτικός  Δημόσιος  Επιχειρη  Διευθυντικό  Εισοδηματίας  Άλλο   
Υπάλληλος  Υπάλληλος  -ματίας  Στέλεχος

5. Με ποιά τράπεζα - τράπεζες συναλλάσσετε, συνήθως;  
Κύπρου  Λαϊκή  Ελληνική  Άλφα  Πειραιώς  Συνεργατικό  Άλλη   
Ίδρυμα

6. Πόσο συχνά συναλλάσσετε με τράπεζα;  
Καθημερινά  Μία φορά την  Μία φορά κάθε  Μία φορά το μήνα   
εβδομάδα  15 ημέρες

7. Ποιές μορφές ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης γνωρίζετε;  
Ηλεκτρονική τραπεζική  Τηλεφωνική τραπεζική  Μηχανές ανάληψης   
(e-banking)  χρημάτων (ATM)

8. Ποιά επιλέγετε πιο συχνά;  
Ηλεκτρονική τραπεζική  Τηλεφωνική τραπεζική  Μηχανές ανάληψης   
(e-banking)  χρημάτων (ATM)

9. Για πιο λόγο ΔΕΝ χρησιμοποιείτε την Ηλεκτρονική Τραπεζική;  
Προτιμώ να επισκέπτομαι το  Αισθάνομαι  Δεν ξέρω να   
τραπεζικό κατάστημα  ανασφάλεια  χρησιμοποιήσω Η/Υ   
Δεν έχω χρόνο  Άλλο

Αν άλλο, αναφέρετε:

10. Πόσο συχνά επιλέγετε την Ηλεκτρονική Τραπεζική;

Καθημερινά  Μία φορά την εβδομάδα  Μία φορά κάθε 15 ημέρες  Μία φορά το μήνα

11. Πόσο καιρό κάνετε χρήση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής;

Έως 6 μήνες  Έως και 1 χρόνο  Πάνω από 1 χρόνο, έως και 2 χρόνια  Πάνω από 2 χρόνια

12. Πόσο συχνά κάνετε χρήση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής;

Καθημερινά  Εβδομαδιαία  Μηνιαία

13. Αντιμετωπίζετε προβλήματα κατά τη χρήση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής;

Καθόλου  Σπάνια  Συχνά  Αρκετά συχνά

14. Τι επιλέγετε πιο συχνά;

Ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking)  Τραπεζικό Κατάστημα

15. Είναι για σας εύκολη η χρήση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής;

Πολύ εύκολη  Εύκολη  Δύσκολη  Πολύ Δύσκολη

16. Νιώθετε άνετα κατά τη χρήση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής;

Ναι  Όχι

17. Θεωρείτε πως με την Ηλεκτρονική Τραπεζική κάνετε πιο γρήγορα τις συναλλαγές σας;

Ναι  Όχι

18. Αισθάνεστε ασφαλείς με την αποστολή προσωπικών σας δεδομένων, μέσω διαδικτύου;

Καθόλου  Λίγο  Ικανοποιητικά  Αρκετά

19. Ποιές τραπεζικές εργασίες διεκπεραιώνετε με την Ηλεκτρονική Τραπεζική;

Καταθέσεις  Αναλήψεις  Παραγγελία Βιβλιαρίου Επιταγών

Μεταφορά χρημάτων  Πληρωμές  Χρηματιστηριακές Συναλλαγές

Έλεγχος Υπολοίπων  Εκτύπωση Κατάστασης Λογαριασμού

**Η συμμετοχή σας στην έρευνά μας ήταν πολύτιμη**

**Σας ευχαριστούμε**