

Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών

EXECUTIVE MBA

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ: Ικανοποίηση πελατών από την μετάβαση της παραδοσιακής
τραπεζικής εμπειρίας στην ψηφιακή

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

A. ΑΝΔΡΙΚΟΠΟΥΛΟΣ

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ

ΝΤΕΛΕΖΟΣ ΜΑΡΙΟΣ

ΧΙΟΣ 2022

Περίληψη

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να αναδείξει πώς επηρεάστηκε η ικανοποίηση των πελατών από τον μετασχηματισμό της παραδοσιακής τραπεζικής εμπειρίας στην ψηφιακή με κύριο κριτήριο την αξιοπιστία που τους προσφέρεται. Η ικανοποίηση πελατών αποτελεί τον πλέον σημαντικό παράγοντα για τους οργανισμούς, αφού σχετίζεται με τη βιωσιμότητα της επιχείρησης στο όλο και πιο ανταγωνιστικό περιβάλλον ώστε να διατηρήσουν και να αυξήσουν το μερίδιο αγοράς τους. Στην εν λόγω διπλωματική διατριβή, αναλύονται οι ορισμοί και οι βασικές θεωρίες της ικανοποίησης των πελατών καθώς και του ψηφιακού μετασχηματισμού των τραπεζών. Εν συνεχεία, ακολουθεί παρουσίαση διάφορων ζητημάτων αξιοπιστίας που προκύπτουν από την διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών. Τέλος, πραγματοποιείται μια εμπειρική έρευνα στους πελάτες των Ελληνικών τραπεζών, ώστε να εξεταστεί η ικανοποίηση πελατών από τον ψηφιακό μετασχηματισμό με κριτήριο την αξιοπιστία που παρέχεται.

Λέξεις κλειδιά : ικανοποίηση πελατών, Ελλάδα , τραπεζικός μετασχηματισμός, αξιοπιστία

Abstract

The purpose of this paper is to highlight how customer satisfaction was affected by the transformation of the traditional banking experience into a digital one with the main criterion being the reliability offered. Customer satisfaction is the most important factor for organizations, since it is related to the viability of the business in the increasingly competitive environment in order to maintain and increase their market share. In this diploma thesis, the definitions and fundamental theories of customer satisfaction as well as the digital transformation of banks are analyzed. Subsequently, there follows a presentation of various reliability issues arising from the processing of electronic transactions. Finally, an empirical survey is carried out among the customers of Greek banks, in order to examine customer satisfaction with the digital transformation based on the reliability provided.

Key words: customer satisfaction, Greece, banking transformation, reliability

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η παρούσα διπλωματική εργασία δεν θα μπορούσε να ολοκληρωθεί χωρίς τη πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγηση πολλών ανθρώπων. Οφείλω να εκφράσω ένα μεγάλο ευχαριστώ στον επιβλέποντα καθηγητή μου, Κύριο Ανδρικόπουλο Ανδρέα, για την έξοχη συνεργασία και την πολύτιμη βοήθεια του, αλλά και στους καθηγητές του μεταπτυχιακού προγράμματος Executive MBA.

Πίνακας Περιεχομένων

1.0 Εισαγωγή	10
1.1 Ιστορική αναδρομή	11
1.2 Αντικείμενο εργασίας και ερευνητικοί στόχοι της εργασίας	12
1.3 Συμβολή της εργασίας	13
2.0 Βιβλιογραφική επισκόπηση	14
2.1 Η έννοια της ικανοποίησης των πελατών	14
2.2 Ψηφιακός μετασχηματισμός των ελληνικών τραπεζών	17
2.2.1 Είδη ηλεκτρονικής τραπεζικής	19
2.2.2 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής	20
3.0 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής	22
3.1.1 Πλεονεκτήματα για τις τράπεζες	22
3.1.2 Μειονεκτήματα για τις τράπεζες	22
3.1.3 Πλεονεκτήματα για τους πελάτες	23
3.1.4 Μειονεκτήματα για τους πελάτες	23
3.2 Ανάλυση SWOT	25
4.0 Ασφάλεια στην διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών	26
4.1.0 Τρόποι εξαπάτησης των χρηστών ηλεκτρονικής τραπεζικής	26
4.1.1 Μέθοδος Phishing	26
4.1.2 Μέθοδος Pharming	26
4.1.3 Μέθοδος Cross site scripting	27
4.1.4 Μέθοδος Trojan Horse	27
4.1.5 Μέθοδος Keyloggers	27
4.2.0 Μέθοδοι προφύλαξης ηλεκτρονικών συναλλαγών	28
4.2.1 Μέθοδος κρυπτογράφησης	28
4.2.2 Πρωτόκολλο SSL (Secure Sockets Layer) – TLS (Transport Layer Security)	28
4.2.3 Τείχος προστασίας (Firewall)	29
4.2.4 SET (Security electronic transaction)	29
4.2.5 Συστήματα PKI (public key infrastructure) για δίκτυα κινητής τηλεφωνίας	29
4.2.6 Electronic token (e-token)	29

4.2.7 One time password (OTP).....	29
4.3 Αξιοπιστία στις τραπεζικές συναλλαγές.....	30
4.4 Ο αντίκτυπος του ψηφιακού μετασχηματισμού των τραπεζών στους πελάτες της με κύριο κριτήριο την αξιοπιστία (ανάλυση προηγούμενων ερευνών).	31
4.5 Ερωτήματα που δημιουργήθηκαν από την βιβλιογραφική ανασκόπηση.....	31
5.0 Έρευνα – Συλλογή δεδομένων.....	33
5.1 Εισαγωγή	33
5.2 Δειγματοληψία- Ερευνητική διαδικασία.....	33
5.3 Ερευνητική μέθοδος	33
5.4 Το ερευνητικό εργαλείο	33
5.5 Στατιστική ανάλυση	35
6.0 Ανάλυση αποτελεσμάτων.....	36
6.1 Εισαγωγή	36
6.2 Δημογραφικά στοιχεία	36
6.3 Ανάλυση αποτελεσμάτων έρευνας.....	39
6.3.1 Ανάλυση αποτελεσμάτων ερωτημάτων	45
7.0 Συμπεράσματα	53
7.1 Ερευνητικοί περιορισμοί.....	54
7.2 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα	54
Βιβλιογραφία	55
Διεθνής βιβλιογραφία	56
Παραρτήματα	60
A. Ερωτηματολόγιο.....	60

Λίστα γραφημάτων

<i>Γράφημα 1 Φύλο</i>	36
<i>Γράφημα 2 Ηλικία</i>	37
<i>Γράφημα 3 Επίπεδο μόρφωσης</i>	38
<i>Γράφημα 4 Επαγγελματική κατάρτιση</i>	38
<i>Γράφημα 5 Ετήσιο εισόδημα</i>	39
<i>Γράφημα 6 Κανάλια ηλεκτρονικής τραπεζικής</i>	40
<i>Γράφημα 7 Ηλεκτρονική υπηρεσία με μεγαλύτερη χρήση</i>	40
<i>Γράφημα 8 Ποσοστό συναλλαγών σε φυσικό σημείο</i>	41
<i>Γράφημα 9 Ποσοστό συναλλαγών μέσω ηλεκτρονικών συστημάτων</i>	41
<i>Γράφημα 10 Αξιοπιστία συστημάτων</i>	42
<i>Γράφημα 11 Εξαπάτηση από διεκπεραίωση τραπεζικών συναλλαγών</i>	42
<i>Γράφημα 12 Μέσο εξαπάτησης</i>	43
<i>Γράφημα 13 Επίλυση στην εξαπάτηση</i>	43
<i>Γράφημα 14 Χρήση μέσου εξαπάτησης</i>	44
<i>Γράφημα 15 Ποσοστό εξυπηρέτησης</i>	44
<i>Γράφημα 16 Χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής από νέους πελάτες</i>	45
<i>Γράφημα 17 Επίδραση τραπεζικού ψηφιακού μετασχηματισμού</i>	46

Λίστα διαγραμμάτων

<i>Διάγραμμα 1 Αντίκτυπο στην ικανοποίηση των πελατών</i>	15
<i>Διάγραμμα 2 Ικανοποιημένος πελάτης</i>	17
<i>Διάγραμμα 3 Το ταξίδι του πελάτη</i>	18
<i>Διάγραμμα 4 Ανάλυση SWOT</i>	25
<i>Διάγραμμα 5 Κρυπτογράφηση</i>	28

Λίστα εικόνων

<i>Εικόνα 1 Ψηφιακή τράπεζα</i>	<i>32</i>
<i>Εικόνα 2 Ηλεκτρονική τραπεζική.....</i>	<i>24</i>
<i>Εικόνα 3 Ηλεκτρονικό έγκλημα</i>	<i>27</i>
<i>Εικόνα 4 Τοίχος προστασία.....</i>	<i>29</i>
<i>Εικόνα 5 Ασφάλεια συναλλαγών</i>	<i>30</i>

Λίστα πινάκων

<i>Πίνακας 1 Μεταβλητές ερωτηματολογίου.....</i>	<i>34</i>
<i>Πίνακας 2 Επίδραση τραπεζικού ψηφιακού μετασχηματισμού.....</i>	<i>46</i>
<i>Πίνακας 3 Έλεγχος κανονικότητας ερωτήματος 2</i>	<i>47</i>
<i>Πίνακας 4 Κατάταξη</i>	<i>47</i>
<i>Πίνακας 5 Συσχετισμοί ερωτήματος 3</i>	<i>48</i>
<i>Πίνακας 6 Έλεγχος κανονικότητας ερωτήματος 4</i>	<i>49</i>
<i>Πίνακας 7 Τεστ μη περιμετρικό Kruskal-Wallis</i>	<i>50</i>
<i>Πίνακας 8 Έλεγχος κανονικότητας ερωτήματος 5.....</i>	<i>51</i>
<i>Πίνακας 9 Τεστ Mann-Whitney U</i>	<i>51</i>
<i>Πίνακας 10 Συσχετισμοί ερωτήματος 6</i>	<i>52</i>

1.0 Εισαγωγή

Η εποχή που ζούμε, χαρακτηρίζεται από ραγδαίες και ταχύτατες αλλαγές στην τεχνολογία, συγκεκριμένα οι ποικίλες μορφές της τεχνολογίας, έχουν εισβάλει στην ανθρώπινη καθημερινότητα και κατά συνέπεια και στον τραπεζικό κλάδο. Λόγω των αναγκών της εποχής, η τεχνολογία προσπαθεί με τον τρόπο της, να προσαρμόζεται ώστε να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του σύγχρονου ανθρώπου.

Η ψηφιοποίηση είναι η έλευση της τεχνολογίας των επικοινωνιών της πληροφορίας (ΤΠΕ) και η τεχνολογία της πληροφορίας αποδείχθηκε μαγεία για τον τραπεζικό τομέα. Οι τράπεζες επενδύουν μεγάλο μέρος των κεφαλαίων τους σε υπηρεσίες ψηφιακής τραπεζικής, αλλά και πάλι αυτά τα κανάλια δεν χρησιμοποιούνται από όλους τους πελάτες της τράπεζας. Η ανισότητα έχει επίσης εξεταστεί στη χρήση όλων των καναλιών ψηφιακής τραπεζικής.

Η τεχνολογία έχει ενταχθεί στην καθημερινότητα των τραπεζών λόγω του μεγάλου ανταγωνισμού, αφού οι τράπεζες αναζητούν καινοτόμες λύσεις στο χώρο των υπηρεσιών τους ώστε να επιβιώσουν και να εξελιχτούν. Εφαρμόζοντας νέες καινοτόμες υπηρεσίες κάνοντας την τραπεζική εμπειρία των πελατών του πιο απλή και εύκολη με την μέγιστη αξιοπιστία που μπορούν να παρέχουν.

Η μετάβασή στην ψηφιακή τραπεζική έρχεται να καλύψει τα κενά της παραδοσιακής τραπεζικής έχοντας σύμμαχο την τεχνολογία. Η παραδοσιακή τραπεζική με την πάροδο του χρόνου μειώνεται και αυτό αποδεικνύεται από το ότι πλέον πολλά καταστήματα κλείνουν και δημιουργούνται τα λεγόμενα ψηφιακά καταστήματα, οι υπάλληλοι μειώνονται αφού το ρόλο τους έχουν πλέον τα μηχανήματα και επιπλέον ο ρόλος των υπαλλήλων αλλάζει από εξυπηρέτηση πελατών σε συμβούλους πελατείας με κύριο στόχο να προτρέψουν τους πελάτες προς τα ψηφιακά κανάλια για τις συναλλαγές τους.

Από την έρευνα (Neeraj et al.,2022) προέκυψε ότι η πλειονότητα των πελατών γνωρίζει την ψηφιακή τραπεζική. Η ηλικία, το επάγγελμα και τα εκπαιδευτικά προσόντα έχουν σημαντική σχέση με τη χρήση της ψηφιακής τραπεζικής, αλλά το φύλο και το εισόδημα δεν έχουν καμία επίδραση στη χρήση της ψηφιακής τραπεζικής. Επιπλέον, έχει επίσης εξεταστεί ότι η υιοθέτηση της ψηφιακής τραπεζικής εξαρτάται από την ικανοποίηση ή τη δυσαρέσκεια του πελάτη, το οποίο θα εξεταστεί και στην ην έρευνα της παρούσας διπλωματικής. Ως εκ τούτου, υπάρχει σημαντική

σχέση μεταξύ της δυσαρέσκειας των πελατών και της υιοθέτησης της ψηφιακής τραπεζικής. Θα πρέπει να ληφθούν τα απαραίτητα μέτρα για την παροχή υψηλής ασφάλειας ψηφιακών τραπεζικών καναλιών χωρίς προβλήματα δικτύου, ώστε να αλλάξει η αντίληψη των πελατών της τράπεζας για την ψηφιακή τραπεζική.

Η παρούσα διατριβή περιέχει επτά κεφάλαια με το εξής περιεχόμενο:

Στο **πρώτο κεφάλαιο** θα κάνουμε ιστορική αναδρομή από την παραδοσιακή τραπεζική στην ψηφιακή, θα αναφέρουμε το αντικείμενο τους ερευνητικούς στόχους και την συμβολή της εργασίας

Στο **δεύτερο κεφάλαιο** θα κάνουμε βιβλιογραφική επισκόπηση στις θεωρητικές έννοιες της ικανοποίησης πελατών καθώς και του ψηφιακού μετασχηματισμού των τραπεζών

Στο **τρίτο κεφάλαιο** θα παρουσιάσουμε τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Στο **τέταρτο κεφάλαιο** θα παρουσιάσουμε την ασφάλεια που παρέχεται και τυχόν κινδύνους κατά την διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών

Στο **πέμπτο κεφάλαιο** θα κάνουμε περιγραφή των σταδίων την ερευνητικής διαδικασίας που ακολουθήθηκαν στην παρούσα διπλωματική διατριβή

Στο **έκτο κεφάλαιο** θα αναλύσουμε τα αποτελέσματα από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε

Στο **έβδομο κεφάλαιο** θα παρουσιάσουμε τα συμπεράσματα της εργασίας καθώς και προτάσεις για μελλοντικές έρευνες.

1.1 Ιστορική αναδρομή

Η ιστορία του ελληνικού τραπεζικού συστήματος ξεκινά το 1828, η πρώτη τράπεζα που ιδρύθηκε είναι η Εθνικής Χρηματιστική Τράπεζα ώστε να βοηθήσει στα οικονομικά προβλήματα που δημιουργήθηκαν από τα επτά χρόνια του πολέμου της Ανεξαρτησίας. Η διάρκεια της Εθνικής Χρηματιστικής Τράπεζας διήρκησε μόνο έξι χρόνια λόγω έλλειψης χρηματοδοτικών πόρων. Το 1841 δημιουργήθηκε η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος με ιδιωτικά και κρατικά κεφάλαια, της

οποίας οι βασικές εργασίες ήταν η αποδοχή καταθέσεων, τη χορήγηση εμπορικών και στεγαστικών δανείων, αλλά και έκδοση Τραπεζογραμματίων. Το 1864 ιδρύθηκε η Ιονική Τράπεζα, με κύρια δραστηριότητα στα Ιόνια νησιά. Το δεύτερο μισό του 19ου αιώνα ιδρύθηκαν αρκετές τράπεζες. Το 1928, η ίδρυση της Τράπεζας της Ελλάδος ως κεντρικής πλέον Τράπεζας αλλά και με την ίδρυση της ΕΚΤΕ και της ΑΤΕ, η ΕΤΕ έχασε αφ' ενός το προνόμιο της έκδοσης χαρτονομίσματος ως και άλλες δραστηριότητες που είχαν σχέση με τη Στεγαστική και Αγροτική πίστη. Μέχρι το Β' Παγκόσμιο Πόλεμο αρκετές τράπεζες σταμάτησαν την λειτουργία τους, ενώ αμέσως μετά τον πόλεμο έγιναν πολλές συγχωνεύσεις Τραπεζών, επίσης και οι μεγαλύτερες Τράπεζες κρατικοποιήθηκαν. Από το 1960 υπήρξε αύξηση του αριθμού των ξένων Τραπεζών που εγκαταστάθηκαν στην Ελλάδα. Το 1981 η Ελλάδα εντάχθηκε στην Ευρωπαϊκή Ένωση, με αποτέλεσμα την ενίσχυση της λειτουργίας των ξένων τραπεζών. Το 1984 στην Ελλάδα λειτουργούσαν 41 πιστωτικά ιδρύματα. Μέχρι το 1996 οι εργασίες που παρείχαν οι Ελληνικές εμπορικές τράπεζες στους πελάτες τους ήταν οι βασικές, αποδοχή καταθέσεων και η χορήγηση δανείων καθώς και η εξυπηρέτηση του διεθνούς εμπορίου.¹

Η περίοδος 1996-2007 αποτέλεσε για το Ελληνικό τραπεζικό σύστημα μια περίοδο εκσυγχρονισμού, συμμαχιών μεταξύ τραπεζικών ιδρυμάτων και προώθησης νέων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών προσαρμοσμένα στις τεχνολογικές εξελίξεις. Επίσης η χώρας μας ακολουθώντας την Ευρωπαϊκή Ένωση ενσωμάτωσε στο ελληνικό δίκαιο μια σειρά κανόνων και νόμων της Ευρωπαϊκής ένωσης οι οποίοι αφορούν την τραπεζική εποπτεία και τις καινοτόμες τραπεζικές υπηρεσίες διάθεσης προϊόντων (Νούλας, 2019). Πρώτη η Εγνατία Τράπεζα στην Ελλάδα τον Φεβρουάριο του 1998, έδωσε την δυνατότητα στους Έλληνες καταναλωτές να εκτελούν τραπεζικές συναλλαγές μέσω του διαδικτύου από την υπηρεσία web teller.

1.2 Αντικείμενο εργασίας και ερευνητικοί στόχοι της εργασίας

Η παρούσα διπλωματική εργασία έχει ως αντικείμενο τη μελέτη της ικανοποίησης των πελατών από την μετάβαση της παραδοσιακής τραπεζικής εμπειρίας στην ψηφιακή τραπεζική (digital banking) εμπειρία με κύριο κριτήριο την αξιοπιστία που παρέχεται. Στο πλαίσιο της έρευνας θα μελετηθούν οι απόψεις των πελατών ως προς την εμπειρία του ψηφιακού τραπεζικού

¹ https://ine.otoe.gr/uploads/files/ine_379_pol_syst_kef1.pdf

μετασχηματισμού με κύριο κριτήριο αξιολόγησης τη ποιότητα, την ευελιξία και την αξιοπιστία που παρέχεται.

1.3 Συμβολή της εργασίας

Τα αποτελέσματα της παρούσας διπλωματικής εργασίας αναμένεται να φανούν χρήσιμα τόσο για να καταλάβει η κοινωνία πόσο χρήσιμος και απαραίτητος είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός του εγχώριου τραπεζικού συστήματος όσο και για τα ίδια τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα ώστε να τους βοηθήσουν να αποκτήσουν μία ολοκληρωμένη πληροφόρηση σχετικά με τις αδυναμίες, προκλήσεις και προοπτικές από την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού παρέχοντας στους πελάτες την καλύτερη και αξιόπιστη εμπειρία. Λαμβάνοντας υπόψη την δύναμη του ψηφιακού μετασχηματισμού που περιγράφεται στη βιβλιογραφία, και την επίδρασή του στην ικανοποίηση των πελατών με κριτήριο την αξιοπιστία που παρέχεται, τα αποτελέσματα της έρευνας αποκτούν αυξανόμενο ενδιαφέρον.

2.0 Βιβλιογραφική επισκόπηση

Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό γίνεται βιβλιογραφική επισκόπηση της διπλωματικής εργασίας, όπου θα γίνει παρουσίαση του θεωρητικού πλαισίου της ικανοποίησης πελατών καθώς και του ψηφιακού μετασχηματισμού των τραπεζών που είχαν αντίκτυπο στους πελάτες κυρίως προς την αξιοπιστία.

2.1 Η έννοια της ικανοποίησης των πελατών

Η ικανοποίηση των πελατών είναι αποτέλεσμα της εμπειρίας που έχει ο πελάτης από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχονται από έναν οργανισμό. Τα οφέλη της ικανοποίησης για έναν οργανισμό είναι πολύ σημαντικά ώστε να μπορέσει να διατηρήσει και να αυξήσει το πελατολόγιο του έναντι του ανταγωνισμού με κύριο εργαλείο το μάρκετινγκ (Kotler, 2002). Μία θετική εμπειρία στον πελάτη, έχει ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση του. Παρακάτω αναφέρονται κάποιοι ορισμοί για την έννοια της ικανοποίησης πελατών.

“ Η ικανοποίηση των πελατών ουσιαστικά σημαίνει κατά πόσο εξυπηρετούν τις ανάγκες, τις επιθυμίες και τις προσδοκίες του καταναλωτή από την κατανάλωση του προϊόντος ή της υπηρεσίας με αποτέλεσμα την επανάληψη κατανάλωσης τους ή όχι ” (Abdallat et al., 2014).

“ Η ικανοποίηση των πελατών είναι το αποτέλεσμα που αισθάνονται οι πελάτες από την εξυπηρέτηση της επιχείρησης και έχουν εκπληρωθεί οι προσδοκίες τους ” (Kotler et al., 2009)

“Το Αποτέλεσμα της Αγοράς και της Χρήσης ενός Προϊόντος ή μιας Υπηρεσίας, το οποίο Απορρέει από τη Σύγκριση του Πελάτη ανάμεσα στην Ανταμοιβή και το Κόστος της Αγοράς, Λαμβάνοντας υπόψη τις Προσδοκώμενες Επιπτώσεις” (Churchill et al., 1982)

“ Η ικανοποίηση των πελατών είναι μια διαδικασία αξιολόγησης, η οποία βασίζεται στο κατά πόσο η συγκεκριμένη εμπειρία ήταν τόσο καλή όσο ο πελάτης πίστευε ότι θα ήταν” (Hunt,1977)

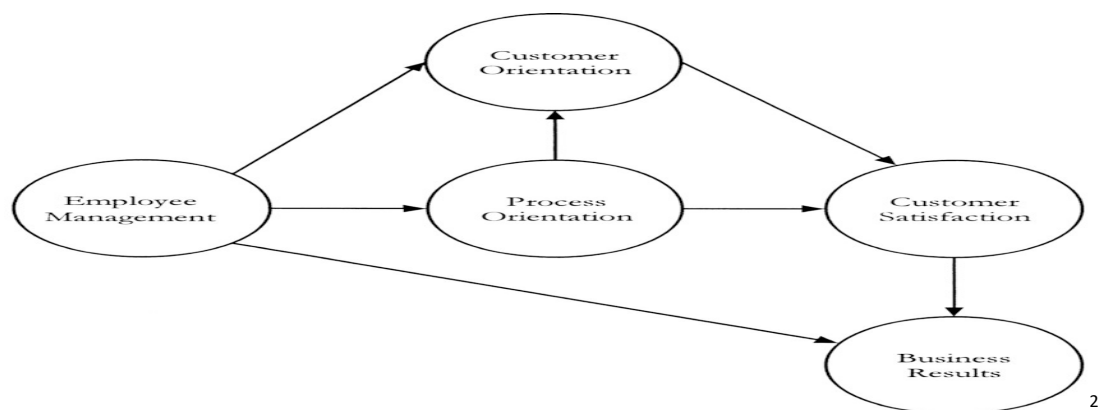
“ Η ικανοποίηση των καταναλωτών από ένα προϊόν ως την τελική εντύπωση του καταναλωτή από αυτό το προϊόν με τις προσδοκίες που είχαν πριν το καταναλώσουν αλλά και την πραγματική απόδοση αυτού όπως αυτή γίνεται αντιληπτή αφού καταναλωθεί” (Tse et al.,1988)

“Ο τρόπος με τον οποίο ο πελάτης αξιολογεί τις εξελισσόμενες επιδόσεις” (Gustafsson, 2005)

Οι ορισμοί για την ικανοποίηση πελατών είναι αρκετοί αλλά κάτι κοινό που παρατηρείται είναι ότι η ικανοποίηση πελατών ορίζεται ως το τελικό αποτέλεσμα της εμπειρίας που έχει ο καταναλωτής κατά την αγορά ενός προϊόντος ή υπηρεσίας. Βασικό αντίκτυπο στην ικανοποίηση των πελατών, δημιουργείται και από τα χαρακτηριστικά των οικολογικών τραπεζικών πρωτοβουλιών. Το «πράσινο» έχει γίνει μια τεράστια τάση στον παγκόσμιο τραπεζικό κλάδο. Αυτή η τάση έχει παρακινήσει τα τραπεζικά ιδρύματα να εισαγάγουν υπηρεσίες χωρίς χαρτί, βασισμένες στην τεχνολογία, ελαχιστοποιώντας ταυτόχρονα περιβαλλοντικές επιπτώσεις και επιτελώντας το ρόλο τους ως εταιρικούς πολίτες στη βιώσιμη ανάπτυξη. Έτσι, η πράσινη τραπεζική έχει γίνει μια δημοφιλής έννοια στον σημερινό τραπεζικό κόσμο. (Herath, 2019)

Βάσει έρευνας που έγινε στην Σουηδία σε 482 εταιρείες έδειξε ότι οι εσωτερικές πρακτικές ποιότητας των οργανισμών έχουν άμεσο αντίκτυπο στην ικανοποίηση των πελατών και εν συνέχεια στα αποτελέσματα της εταιρείας (βλ. διάγραμμα 1). Αυτό έχει ως αποτέλεσμα ότι οι οργανισμοί με ποιοτικά θεμέλια είναι καλύτεροι, όσον αφορά την ικανοποίηση των πελατών τους σε σχέση με τον ανταγωνισμό (Witell, 2001).

Διάγραμμα 1 Αντίκτυπο στην ικανοποίηση των πελατών



² <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431914000176>

Σύμφωνα με τους Oliver (1996) και Gerson (1993), η ικανοποίηση είναι ένα μέτρο με οποίο δηλώνεται ο βαθμός που προϊόν ή η υπηρεσία εκπληρώνει τις προσδοκίες του πελάτη.

Βάσει με τον ορισμό αυτό, οι πελάτες μπορούν να χωριστούν στις παρακάτω κατηγορίες:

- Ενθουσιασμένοι πελάτες, όταν το παρεχόμενο προϊόν ή υπηρεσία παρεμβαίνει τις προσδοκίες τους
- Ικανοποιημένοι πελάτες, όταν το προϊόν ή η υπηρεσία ταυτίζεται με τις προσδοκίες τους
- Δυσανεστημένοι πελάτες, όταν το προϊόν ή η υπηρεσία δεν εκπληρώνει τις προσδοκίες

Οι ικανοποιημένοι πελάτες από την ποιότητα των προϊόντων ή των υπηρεσιών, επηρεάζουν θετικά άλλα άτομα ώστε και αυτά να επιλέξουν αντίστοιχα προϊόντα ή υπηρεσίες. Άλλωστε η δημιουργία, διατήρηση και αύξηση πιστών πελατών είναι πρωταρχικός στόχος των επιχειρήσεων.

Η δυνατότητα των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, να κατανοήσουν τις ανάγκες των καταναλωτών, έχει ζωτική σημασία για την μέτρηση των επιπέδων ικανοποίησής τους. Κάθε οργανισμός έχει στην φαρέτρα της, συστήματα για τη μέτρηση ικανοποίησης των καταναλωτών . Οι πελάτες είναι το πιο πολύτιμο περιουσιακό στοιχείο σε έναν οργανισμό. Τα υψηλά επίπεδα της εσωτερικής ποιότητας υπηρεσιών όπως θετική προοπτική, ευκολία, ανταπόκριση, τεχνολογική υποστήριξη, υπηρεσίες υποστήριξης μάρκετινγκ, επαγγελματισμό, οδηγούν σε υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης των εργαζομένων. Όσο πιο χαρούμενοι οι εργαζόμενοι, τόσο καλύτερη είναι η παραγωγικότητά τους και εν συνεχεία ακόμη μεγαλύτερη είναι η ικανοποίηση των πελατών της (Sharma et al., 2014).

Βάσει μίας έρευνας που πραγματοποιήθηκε στην Κίνα 2009 και αναφερόταν στην ικανοποίηση πελατών από την τραπεζική εμπειρία, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι ο σχεδιασμός, η ταχύτητα, η ασφάλεια, το περιεχόμενο πληροφοριών και η υπηρεσία υποστήριξης πελατών έχουν σημαντική επίδραση στην ικανοποίηση των πελατών ανεξάρτητα της εμπειρίας που κατέχουν , αλλά η ευκολία χρήσης δεν έχει σημαντική επίδραση στην ικανοποίηση των πελατών (Shelton, 2010). Επιπλέον οι επιπτώσεις του σχεδιασμού, της ασφάλειας, της ταχύτητας και του περιεχομένου

πληροφοριών στην ικανοποίηση των πελατών ήταν σημαντικά υψηλότερες στους καταναλωτές υψηλής εμπειρίας, ενώ η επίδραση της υπηρεσίας υποστήριξης πελατών στην ικανοποίηση των πελατών ήταν σημαντικά υψηλότερο στους καταναλωτές με χαμηλή εμπειρία (βλ. διάγραμμα 2).

Διάγραμμα 2 Ικανοποιημένος πελάτης



3

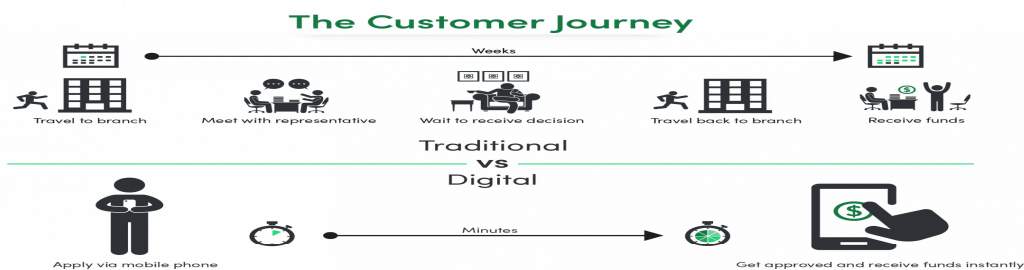
2.2 Ψηφιακός μετασχηματισμός των ελληνικών τραπεζών

Η εξάπλωση του διαδικτύου όπως αναφέραμε παραπάνω επηρέασε και το χρηματοπιστωτικό τομέα. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα οι παραδοσιακές τραπεζικές συναλλαγές που διεκπεραιωνόντουσαν στα καταστήματα πλέον να γίνονται ηλεκτρονικά (βλ. διάγραμμα 3). Σύμφωνα με την Ελληνική Ένωση Τραπεζών ως ηλεκτρονική τραπεζική αναφέρεται οποιαδήποτε εμπορική συναλλαγή διεξάγεται μεταξύ τράπεζας και πελατών διαμέσου ηλεκτρονικών δικτύων (Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, 2002).

Στις αρχές της δεκαετίας του 1980 πραγματοποιήθηκε η πρώτη μορφή ηλεκτρονικής συναλλαγής μέσω του δικτύου διατραπεζικής επικοινωνίας SWIFT και η χρήση του ebanking από το 1990. Στην Ελλάδα καθυστέρησε και έγινε το 1998 από την Εγνατία Τράπεζα για περιορισμένους χρήστες λόγω των περιορισμένων δυνατοτήτων του δικτύου με βασικές υπηρεσίες όπως ερώτηση υπολοίπου και μεταφορές εντός της τράπεζας. Το 2000 πραγματοποιήθηκε η πρώτη ολοκληρωμένη προσπάθεια ηλεκτρονικής τραπεζικής (WINBANK) από τη Τράπεζα Πειραιώς και εν συνεχεία άρχισαν να αποκτούν και οι υπόλοιπες τράπεζες αντίστοιχες πλατφόρμες.

³ <https://www.marketingteacher.com/>

Διάγραμμα 3 Το ταξίδι του πελάτη



4

Αρκετοί συγγραφείς έχουν ασχοληθεί με το θέμα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, όπως ο Kimiagari & Baei (2021), όπου σε σχετική τους έρευνα παρατηρήθηκε ότι βασικές παράμετροι για την λειτουργία της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αρχικά είναι η αποδοχή της τεχνολογίας από τους πελάτες και από το προσωπικό της τράπεζας και επιπλέον σημαντικό είναι το αντιλαμβανόμενο ρίσκο από τη χρήση του e-banking δηλαδή όσο πιο μικρό είναι το ρίσκο από τη χρήση του τόσο πιο μεγάλο είναι το επίπεδο εμπιστοσύνης των δυνάμει χρηστών (Kimiagari et al., 2021).

Σε ένα οικονομικό περιβάλλον όπου οι χρηματοοικονομικοί οργανισμοί αναζητούν καινοτόμες τεχνολογικές μεθόδους για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών τους και τη βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών τους, η εύρεση νέων επιχειρηματικών μοντέλων από τον ψηφιακό μετασχηματισμό των τραπεζικών ιδρυμάτων είναι η καταλληλότερη διαδικασία. Η ανάγκη αυτή δημιουργήθηκε για τις τράπεζες καθώς αναζητούσαν τρόπους να περιορίσουν τα λειτουργικά τους έξοδα από τα φυσικά καταστήματα και το προσωπικό τους, με αποτέλεσμα την βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών και την υιοθέτηση ενός ενιαίου τρόπου εργασίας.

Αν και πολλοί συνδέουν την ψηφιοποίηση θέσεων εργασίας με περικοπές θέσεων εργασίας, τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι οι εργαζόμενοι στις ελληνικές τράπεζες δεν αντιτίθενται στην ψηφιακή εξέλιξη της εργασίας τους. Φαίνεται ότι, από τη μία πλευρά, οι εργαζόμενοι αποδέχονται τα νέα δεδομένα στην ψηφιακή οικονομία (είσοδος νέων εναλλακτικών παροχών, όπως το πορτοφόλι viva, N26, Revolut). Από την άλλη πλευρά, υπάρχει εμφανής κίνδυνος συρρίκνωσης των τραπεζικών εργασιών και έντονου τραπεζικού ανταγωνισμού στην εγχώρια

⁴ <https://innotech-vn.com/the-really-meaning-digital-transformation-in-banking/>

αγορά. Δεν υπάρχουν πολλά περιθώρια στους εργαζόμενους να αντισταθούν στα νέα δεδομένα, Αυτό αντικατοπτρίζεται στα αποτελέσματα της έρευνας, καθώς η πλειοψηφία των εργαζομένων δείχνει ότι αποδέχεται τα πιο πρόσφατα δεδομένα και δεν είναι επιβλαβές να αποδεχόμαστε τις νέες μεθόδους και πρακτικές της ψηφιακής τραπεζικής (Kitsios et al., 2021).

Η επιτυχία και η επιβίωση του σύγχρονου ψηφιακού τραπεζικού μετασχηματισμού εξαρτάται από την αποδοχή της τεχνολογίας από τα στελέχη των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Αφού οι απόψεις και η στάση τους παίζουν σημαντικό ρόλο στην ψηφιακή μετάβαση (Giatsidis et al., 2019).

2.2.1 Είδη ηλεκτρονικής τραπεζικής

Τραπεζικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου (Internet Banking)

Οι τραπεζικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου είναι η συνηθέστερη και σημαντικότερη μορφή ηλεκτρονικής τραπεζικής με την υπηρεσία Mobile Banking, με απαραίτητο και μοναδικό εργαλείο τη σύνδεση με το internet. Μέσω αυτής της μορφής, ο χρήστης έχει πρόσβαση σε αρκετές υπηρεσίες που προσφέρονται από την τράπεζα.

Τραπεζικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου (Mobile Banking)

Οι τραπεζικές υπηρεσίες μέσω κινητού τηλεφώνου είναι η εύχρηστη μορφή ηλεκτρονικής τραπεζικής, με απαραίτητο και μοναδικά εργαλεία την ύπαρξη κινητού και διαδικτύου. Μέσω αυτής της μορφής, ο χρήστης έχει πρόσβαση σε μεγάλο αριθμό διαθέσιμων υπηρεσιών που προσφέρονται από την τράπεζα. Η χρήση του Mobile Banking γίνεται από την ιστοσελίδα ή την εφαρμογή της τράπεζας.

Τραπεζικές υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου (Phone Banking)

Οι τραπεζικές υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου απαιτούν να έχεις έναν συγκεκριμένο κωδικό για την ταυτοποίηση σου με τον οποίο ο πελάτης μπορεί να κάνει οποιαδήποτε συναλλαγή επιθυμεί με την βοήθεια του εργαζόμενου της τράπεζας.

POS

Πρόκειται για μια συσκευή αποδοχής πληρωμών που μπορεί να δέχεται συναλλαγές μέσω μαγνητοταινίας, Chip και PIN ή ανέπαφα.

APS (Αυτόματης Πληρωμής Σύστημα)

Πρόκειται για μηχανήματα αυτόματων πληρωμών και μεταφορών χρημάτων.

ATM (Αυτόματη Ταμειολογιστική Μηχανή)

Είναι το μηχάνημα ανάληψης, κατάθεσης και μεταφοράς χρημάτων που έχει μία τράπεζα για να εξυπηρετεί τους πελάτες της .

2.2.2 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής

Με τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής εμπειρίας, ο πελάτης μπορεί να εκτελέσει οποιαδήποτε συναλλαγή επιθυμεί σαν να ήταν στο κατάστημα. Τα οφέλη που παρέχει η ηλεκτρονική τραπεζική στους πελάτες της είναι η ευκολία και το κόστος των συναλλαγών, είτε μέσω Διαδικτύου, τηλεφώνου ή άλλης ηλεκτρονικής μορφής. Οι πιο σημαντικές από αυτές είναι οι εξής,

Άνοιγμα λογαριασμού

Ο πελάτης μπορεί να ανοίξει λογαριασμό διαδικτυακά μέσα σε λίγα λεπτά.

Μεταφορά χρημάτων

Ο πελάτης μπορεί να μεταφέρει οποιοδήποτε ποσό από έναν λογαριασμό στον άλλο στην ίδια τράπεζα ή σε άλλη τράπεζα. Ο χρόνος αποστολής μπορεί να γίνει άμεσα σε λίγα δευτερόλεπτα μέσω του instant payment⁵ ή και έως 2 μέρες αναλόγως την χώρα πίστωσης και τον χρόνο που επιθυμεί ο πελάτης⁶.

⁵ <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/scpops/ecb.op229~4c5ec8f02a.en.pdf>

⁶ <https://www.hba.gr/UplFiles/sepa/Sepa-2.pdf>

Υπηρεσία πληρωμών λογαριασμών

Ο πελάτης μπορεί να πληρώσει οποιοδήποτε λογαριασμό επιθυμεί είτε εταιρειών κοινής ωφέλειας, είτε παροχών διάφορων υπηρεσιών είτε άλλων φορέων. Μπορεί επίσης να δημιουργήσει πάγιες εντολές για πληρωμή λογαριασμών.

Ηλεκτρονικές αγορές

Οι πελάτες μπορούν να ψωνίσουν στο διαδίκτυο και η πληρωμή γίνεται επίσης εύκολα με χρέωση του λογαριασμού τους.

Πληρωμή πιστωτικής κάρτας

Οι χρήστες πιστωτικών μπορούν να πληρώσουν τους λογαριασμούς πιστωτικών καρτών τους στο διαδίκτυο. Επίσης μπορούν να υποβάλουν αίτηση για επιπλέον κάρτα, να ζητήσουν αύξηση πιστωτικού ορίου και να ακυρώσουν την πιστωτική τους κάρτα εάν τη χάσουν.

Επενδύσεις μέσω E-Banking

Οι χρήστες του e-banking, μπορούν εύκολα να κάνουν συναλλαγές στο χρηματιστήριο ή άλλων επενδυτικών προϊόντων.

Άλλες υπηρεσίες

- Έκδοση τραπεζικών καταστάσεων (υπόλοιπο, ιστορικό συναλλαγών, πόθεν έσχες κ.α.)
- Καθημερινές πληροφορίες ισοτιμίας και επιτοκίων
- Ταυτοποίηση με κωδικούς e-banking σε διαφορές δημόσιες υπηρεσίες

3.0 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής παρουσιάζει αρκετά πλεονεκτήματα αλλά και μειονεκτήματα από την πλευρά των τραπεζών αλλά και των πελατών, τα οποία αντανακλούν στον τρόπο λειτουργίας της ψηφιακής τραπεζικής και υποδεικνύουν προς τα πού θα κινηθεί η τραπεζική αγορά στο μέλλον (Γεωργόπουλος, 2003).

3.1.1 Πλεονεκτήματα για τις τράπεζες

- Οι τράπεζες από την μετάβαση της παραδοσιακής τραπεζικής στην ψηφιακή εξοικονόμησαν αρκετά κεφάλαια από τα λειτουργικά τους έξοδα, αφού η online εξυπηρέτηση είναι πολύ πιο οικονομική από την εξυπηρέτηση στα καταστήματα (Ezzi, 2014).
- Ένα σημαντικό πλεονέκτημα από την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι ότι αναπτύχθηκε η γκάμα με νέα προϊόντα και υπηρεσίες, που παρέχονται στους πελάτες online με αποτέλεσμα την αναβάθμιση της ποιότητας των σχέσεων τους (Ένωση ελληνικών τραπεζών, 2014).
- Επιπλέον οι τράπεζες έχουν συνεχή άμεση και συστηματική ανατροφοδότηση από τους πελάτες τους σχετικά με την αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών, με αποτέλεσμα την άμεση ικανοποίησή τους με προϊόντα tailor made (Τσάμης, 2003).
- Η εξυπηρέτηση είναι διαθέσιμη όλο το 24ωρο, όλες τις ημέρες της εβδομάδος, όλο το χρόνο.
- Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής οι τράπεζες έχουν την δυνατότητα να διαφημίζουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους άμεσα, με μηδενικό κόστος (Γιαννακοπούλου et al., 2003).

3.1.2 Μειονεκτήματα για τις τράπεζες

- Με την είσοδο της τεχνολογίας στις τράπεζες , αυξήθηκε ο ανταγωνισμός αφού οι πελάτες μπορούν άμεσα και γρήγορα να αναζητήσουν και να συγκρίνουν τα προϊόντα ή υπηρεσίες που τους ενδιαφέρουν σε διάφορα πιστωτικά ιδρύματα (Καρέκλης, 2003).

- Ένα κυρίαρχο μειονέκτημα είναι η απώλεια πελατών από τυχόν δυσαρέσκεια τους, και για τον λόγο αυτό έχουν δημιουργηθεί διάφορα συστήματα μέτρησης ικανοποίησης των πελατών (Αρχοντάκης, 2006).
- Επιπλέον η ασφάλεια που παρέχεται κατά την διεκπεραίωση των συναλλαγών είναι σημαντικό μειονέκτημα αφού δεν είναι επαρκής, λόγω του ηλεκτρονικού εγκλήματος που στην εποχή μας έχει αυξηθεί (Αγγέλης, 2005).
- Σημαντική επένδυση κεφαλαίων για την ανάπτυξη, διατήρηση, εξέλιξη και ασφάλεια των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών - προϊόντων
- Μη ολοκληρωμένες λύσεις υπηρεσιών – προϊόντων στους πελάτες
- Με την αυξανόμενη χρήση της ψηφιακής τραπεζικής , το ανθρώπινο δυναμικό γίνεται ολοένα λιγότερο απαραίτητο.
- Υψηλό κόστος επένδυσης και εκπαίδευσης προσωπικού

3.1.3 Πλεονεκτήματα για τους πελάτες

- Με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει μειωθεί σε μεγάλο ποσοστό το κόστος και η ταχύτητα εκτέλεσης συναλλαγών, λόγω τη μη μετακίνηση στο φυσικό σημείο, τη μη ύπαρξη ουράς αναμονής αλλά και τις προνομιακές προμήθειες (Αγγέλης, 2005).
- Η εξυπηρέτηση είναι διαθέσιμη όλο το 24ωρο, όλες τις ημέρες της εβδομάδος, όλο το χρόνο.
- Επιπλέον παρέχεται στους πελάτες άμεσος και πλήρης έλεγχος των συναλλαγών τους ανά πάσα στιγμή επιθυμεί (Nagaraju et al., 2015).

3.1.4 Μειονεκτήματα για τους πελάτες

- Οι πελάτες θα πρέπει να έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο και γνώση υπολογιστή ή κινητού τηλεφώνου.
- Πολύ συχνά ίσως υπάρχουν λειτουργικά - συστημικά προβλήματα τα οποία δυσχεραίνουν την διεκπεραίωση συναλλαγών.
- Στην ηλεκτρονική τραπεζική πιθανώς να υπάρχει δυσκολία από άτομα τα οποία έχουν χαμηλό επίπεδο γνώσης και δεν είναι εξοικειωμένα με την τεχνολογία όπως είναι άνθρωποι μεγαλύτερης ηλικίας.

- Μέσω της ψηφιακής τραπεζικής δεν προσφέρεται η σχέση εμπιστοσύνης πελάτη με τον εκπρόσωπο της τράπεζας, το οποίο για κάποιους πελάτες είναι πολύ σημαντικό (Schatt, 2011).
- Το πιο σημαντικό μειονέκτημα είναι η δυσπιστία των πελατών, λόγω των πολλών κινδύνων που εγκυμονούν στις διεκπεραίωση συναλλαγών από πιθανές επιθέσεις από hackers (Nagaraju et al., 2015).

Βάσει έρευνας που πραγματοποιήθηκε στο Βιετνάμ το 2006, η οποία στόχευε να αξιολογήσει κάποια από τα παραπάνω πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των πελατών που επηρεάζουν την πρόθεση χρήσης ψηφιακής τραπεζικής, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η ευκολία χρήσης είχε θετική επίδραση στην αντιληπτή χρησιμότητα, η οποία με τη σειρά της είχε θετική επίδραση στη στάση απέναντι στην υπηρεσία. Επίσης διαπιστώθηκε ότι η εμπιστοσύνη είχε θετικό αντίκτυπο στον αντιληπτό κίνδυνο ο οποίος και αυξήθηκε. Η εμπιστοσύνη, ωστόσο, δεν είχε άμεση επίδραση στη στάση απέναντι στην υπηρεσία (Nguyen et al., 2020).



Εικόνα 1 Ηλεκτρονική τραπεζική

7

⁷ <https://www.brief.com.cy/oikonomia/kypros/oi-kyprioi-ekanan-klik-sto-digital-banking-synallages-ano-toy-80>

3.2 Ανάλυση SWOT

Παρακάτω θα αποτυπωθούν τα δυνατά και αδύνατα σημεία καθώς και οι ευκαιρίες και απειλές που διαφαίνονται με τη χρήση της ψηφιακής τραπεζικής (βλ. διάγραμμα 4). Η αποτύπωση αυτή είναι γνωστή ως ανάλυση SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats).

Διάγραμμα 4 Ανάλυση SWOT



4.0 Ασφάλεια στην διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών

Η μετάβαση των τραπεζών στο ψηφιακό κόσμο, πρέπει να εξασφαλίζει ασφάλεια μέσω κατάλληλων κανονιστικών πλαισίων, τα οποία θα διασφαλίζουν τις συναλλαγές τόσο για τους πελάτες όσο και για τις τράπεζες. Με λίγα λόγια η ασφάλεια διασφάλισης των συναλλαγών, έχει πρωταρχική σημασία για τα χρηματοοικονομικά ιδρύματα χρησιμοποιώντας προηγμένες και καινοτόμες μεθόδους.

Στην σημερινή εποχή το τραπεζικό σύστημα δέχεται επιθέσεις με διάφορους τρόπους. Οι επιθέσεις πλέον δεν περιορίζονται μόνο στην παραβίαση των ηλεκτρονικών συστημάτων αλλά επεκτείνονται και στην υποκλοπή και παραποίηση των προσωπικών δεδομένων των πελατών, αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι τράπεζες να εφαρμόζουν διάφορες δικλίδες ασφαλείας.

4.1.0 Τρόποι εξαπάτησης των χρηστών ηλεκτρονικής τραπεζικής

4.1.1 Μέθοδος Phishing

Το ηλεκτρονικό “ ψάρεμα ” (phishing⁸) είναι μια μορφή επίθεσης κοινωνικής μηχανικής, στην οποία ο hacker μιμείται μια αξιόπιστη οντότητα, ζητώντας από το θύμα να του αποκαλύψει ευαίσθητες πληροφορίες. Συγκεκριμένα είτε γίνεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ζητώντας το θύμα να συμπληρώσει τα στοιχεία του σε μια ψεύτικη φόρμα στο κείμενο του μηνύματος ή παραπέμποντάς τον σε μια ιστοσελίδα, με σκοπό την κλοπή χρηματικών ποσών.

4.1.2 Μέθοδος Pharming

Το pharming είναι μια διαδικασία δύο σταδίων, συνδυάζει δύο διαφορετικές τεχνικές ηλεκτρονικής απάτης, τη DNS poisoning και τη phishing. Συνδυαστικά αυτές οι δύο τεχνικές, δημιουργούν μια εξαιρετικά πιστευτή παγίδα με την οποία εξαπατώνται πολλοί χρήστες. Με λίγα λόγια το phishing λειτουργεί ως δόλωμα και το DNS poisoning παίρνει τον έλεγχο διακομιστών DNS και ανακατευθύνει τους χρήστες σε πανομοιότυπες ιστοσελίδες (Domazet, 2019).

⁸ <https://www.eset.com/gr/phishing/>

4.1.3 Μέθοδος Cross site scripting

Με το Cross-site Scripting ή XSS επιτρέπεται σε έναν hacker να εγχύσει κώδικα JavaScript σε μία ιστοσελίδα. Με τη σειρά του, ο κώδικας αυτός θα εκτελεστεί στον φυλλομετρητή του χρήστη που θα επιχειρήσει να επισκεφθεί την συγκεκριμένη ιστοσελίδα. Οι επιτιθέμενοι μπορούν να εκμεταλλευτούν μία cross-site scripting ευπάθεια προκειμένου να παρακάμψουν ελέγχους πρόσβασης, όπως το Same-Origin Policy (Singh et al.,2020).

4.1.4 Μέθοδος Trojan Horse

Trojan Horse είναι ένας γενικός όρος που περιγράφει ένα κακόβουλο λογισμικό που χρησιμοποιεί τεχνικές παραλλαγής για να αποκρύψει τον πραγματικό του σκοπό. Η εφαρμογή του γίνεται μέσω λήψη αρχείων ή εκμετάλλευσή τρωτών σημείων ή λήψη μέσω άλλου κακόβουλου κώδικα ή τεχνικές κοινωνικής μηχανικής (Πάγκαλος et al., 2002).

4.1.5 Μέθοδος Keyloggers

Το keylogger είναι μία κακόβουλη εφαρμογή, η οποία καταγράφει κάθε χτύπημα που κάνετε στο πληκτρολόγιο και το αποθηκεύει σε ένα αρχείο. Στο αρχείο που δημιουργείται μπορούν να αποθηκευτούν πληροφορίες όπως οι κωδικοί πρόσβασης για το e-banking (Πάγκαλος et al., 2002).



Εικόνα 2 Ηλεκτρονικό έγκλημα

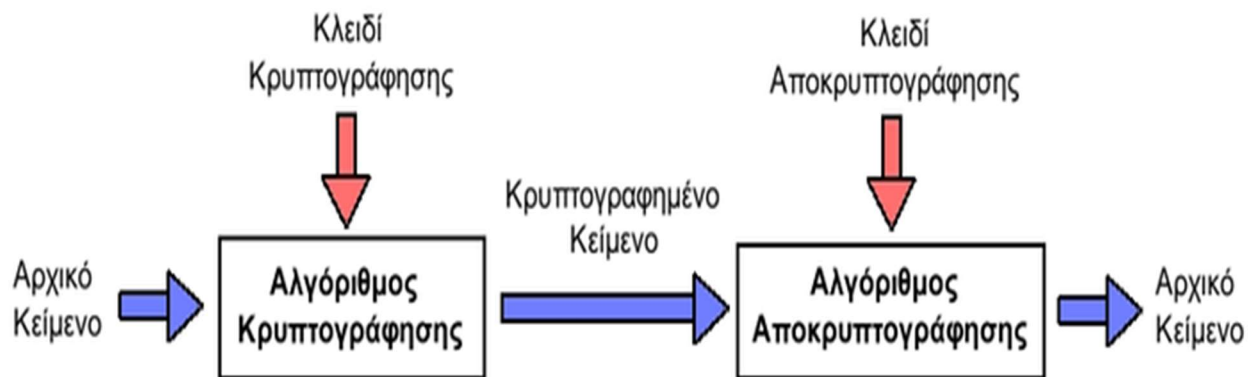
⁹ <https://jasonnews.com/2022/03/26/the-phishing-technique-of-the-new-bitb-attack-method-appears-even-savvy-netizens-cant-see-there-are-ghosts/>

4.2.0 Μέθοδοι προφύλαξης ηλεκτρονικών συναλλαγών

4.2.1 Μέθοδος κρυπτογράφησης

Η κρυπτογράφηση είναι μία από τις σημαντικότερες μεθόδους αντιμετώπισης κινδύνων από κακόβουλα λογισμικά. Με την συγκεκριμένη μέθοδο γίνεται απόκρυψη – κρυπτογράφηση των δεδομένων και το παραγόμενο μήνυμα αποστέλλεται στον παραλήπτη και εν συνεχεία αποκρυπτογραφείται προκειμένου να εμφανιστεί το αρχικό μήνυμα (βλ διάγραμμα 5). Υπάρχουν δύο είδη κρυπτογράφησης η συμμετρική και η ασύμμετρη. Στην συμμετρική χρησιμοποιείται το ίδιο κλειδί για κωδικοποίηση και αποκωδικοποίηση, ενώ στην ασύμμετρη χρησιμοποιούνται δύο κλειδιά, το ένα (κοινό κλειδί) για να κωδικοποιηθεί το μήνυμα και το άλλο για να αποκωδικοποιηθεί (ιδιωτικό κλειδί) το οποίο είναι της τράπεζας.

Διάγραμμα 5 Κρυπτογράφηση



10

4.2.2 Πρωτόκολλο SSL (Secure Sockets Layer) – TLS (Transport Layer Security)

Το πρωτόκολλο SSL (Secure Sockets Layer) αναπτύχθηκε από την εταιρεία Netscape και παρέχει ασφάλεια κατά την μετάδοση ευαίσθητων δεδομένων στο διαδίκτυο. Το TLS (Transport Layer Security) η επόμενη γενιά πρωτοκόλλου που θα αντικαταστήσει μελλοντικά το SSL. Τα δύο αυτά

¹⁰<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9ACF%81CF%85CF%80CF%84CE%BFCE%B3CF%81CE%B1CF%86CE%AFCE%B1>

πρωτόκολλα χρησιμοποιούνται ευρέως για ηλεκτρονικές αγορές και χρηματικές συναλλαγές, καθώς και όχι μόνο.(Radivilova et al., 2018).

4.2.3 Τείχος προστασίας (Firewall)

Το τείχος προστασίας είναι πρόγραμμα ελέγχου και αντιμετώπισης κακόβουλων εφαρμογών.



Εικόνα 3 Τοίχος προστασίας

11

4.2.4 SET (Security electronic transaction)

Το SET είναι από τα πρώτα συστήματα για να πραγματοποιούνται οι αγορές μέσω πιστωτικών καρτών, παρέχοντας αυθεντικοποίηση, ακεραιότητα και ασφάλεια των δεδομένων. Παρόμοια συστήματα χρησιμοποιούνται από την VISA το Verified by VISA και από την Mastercard το SPA αντίστοιχα (Qingfeng Chen, Chengqi Zhang and Shichao Zhang,2004).

4.2.5 Συστήματα PKI (public key infrastructure) για δίκτυα κινητής τηλεφωνίας

Τα συγκεκριμένα συστήματα PKI χρησιμοποιούνται για την διεκπεραίωση τραπεζικών συναλλαγών μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας (Lozurone, 2018).

4.2.6 Electronic token (e-token)

Το e-token είναι μία μικρή φορητή συσκευή, η οποία λειτουργεί ως σύστημα ασφαλείας ταυτοποίησης για την ολοκλήρωση μίας τραπεζικής συναλλαγής.

4.2.7 One time password (OTP)

Το OTP password είναι ένας μοναδικός κωδικός, ο οποίος έρχεται στην κινητή σου συσκευή με μήνυμα ώστε να το καταχωρήσεις για να ολοκληρωθεί η συναλλαγή σου.

¹¹ <https://www.netstar.co.uk/why-do-i-need-a-firewall-business/>

4.3 Αξιοπιστία στις τραπεζικές συναλλαγές

Ωστόσο, η ικανοποίηση των πελατών για την ασφάλεια και την εμπιστοσύνη έχει το μεγαλύτερο αντίκτυπο στη συνολική ικανοποίηση από την ηλεκτρονική τραπεζική (Agrawal et al., 2009). Με λίγα λόγια σημαντικός παράγοντάς για το πελάτη όπου θα μελετηθεί και στην έρευνα της παρούσας διπλωματικής είναι η αξιοπιστία που του παρέχεται από την διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών. Λόγω των πολλών κινδύνων που επικρατούν στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, ξεκίνησε σε πανευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο η «ισχυρή ταυτοποίηση πελάτη¹²» (strong customer authentication) σύμφωνα με την οδηγία της ΕΕ 2015/2366 «για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά» (PSD 2) και τον Νόμο 4537/2018 (ΦΕΚ Α' 84). Η εφαρμογή της ισχυρής ταυτοποίησης πελάτη ξεκίνησε από τον Ιανουάριο του 2021. Η διαδικασία αυτή είναι απαραίτητο να ακολουθείται, για την προστασία του συναλλασσόμενου όταν ένας καταναλωτής διενεργεί συναλλαγή πληρωμής με κάρτα σε ηλεκτρονικό έμπορο της Ελλάδας ή του Ενιαίου Οικονομικού Χώρου (δηλαδή σε ηλεκτρονικό έμπορο που λειτουργεί σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, της Νορβηγίας, της Ισλανδίας και του Λιχτενστάιν).

Η ισχυρή ταυτοποίηση είναι σύνολο κανόνων βάσει των οποίων ταυτοποιούνται οι πελάτες όταν εκτελούν ηλεκτρονικές αγορές, για την προστασία τους από περιστατικά απάτης. Η διαδικασία ελέγχου ταυτότητας του πελάτη πραγματοποιείται με δύο ή περισσότερα στοιχεία τα οποία είναι:

- με κάποιο μυστικό κωδικό ή απάντηση σε μία ερώτηση
- με μήνυμα το οποίο έχει έναν μοναδικό κωδικό ασφαλείας (OTP)
- με κάποιο βιομετρικό χαρακτηριστικό face id ή δακτυλικό αποτύπωμα



Εικόνα 4 Ασφάλεια συναλλαγών

¹² <https://www.hba.gr/info/psd2ecom>

¹³ <https://digital.atticabank.gr/el/>

4.4 Ο αντίκτυπος του ψηφιακού μετασχηματισμού των τραπεζών στους πελάτες της με κύριο κριτήριο την αξιοπιστία (ανάλυση προηγούμενων ερευνών).

Ο αντίκτυπος του ψηφιακού μετασχηματισμού των τραπεζών έχει μελετηθεί από διάφορους ερευνητές αλλά κάθε φορά σε συσχέτιση με διαφορετικό παράγοντά. Για παράδειγμα η έρευνα του Κίτσιου et al. (2021), εξέτασε τον βαθμό επίδρασης του ψηφιακού μετασχηματισμού των τραπεζών από την πλευρά των εργαζομένων στην Ελλάδα. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν θετικές στάσεις των εργαζομένων σχετικά με την υιοθέτηση του ψηφιακού μετασχηματισμού των τραπεζών. Άλλη μία μελέτη του Broderick (2002), εξέτασε την υιοθέτηση του τραπεζικού ψηφιακού μετασχηματισμού από τους πελάτες με κριτήριο την ποιότητα των υπηρεσιών, τα αποτελέσματα έδειξαν το βαθμός κατανόησης του ρόλου των υπηρεσιών και τη συναισθηματική ανταπόκριση από τους πελάτες, τα οποία καθορίζουν την αναμενόμενη και την αντιληπτή ποιότητα των υπηρεσιών.

Οι δυο παραπάνω έρευνες αφορούσαν τον αντίκτυπο του ψηφιακού μετασχηματισμού των τραπεζών με συσχέτιση τους εργαζόμενους τους στην πρώτη μελέτη ενώ στη δεύτερη με συσχέτιση τους πελάτες τους με κριτήριο την ποιότητα των υπηρεσιών. Βάσει της συνολικής βιβλιογραφικής ανασκόπησης, παρατηρήθηκε ότι υπάρχει ένα κενό ως την υιοθέτηση του ψηφιακού μετασχηματισμού των τραπεζών με συσχέτιση τους πελάτες με κριτήριο την αξιοπιστία που προσφέρεται.

4.5 Ερωτήματα που δημιουργήθηκαν από την βιβλιογραφική ανασκόπηση

Σε παρόμοιες έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί όπως του κ. (Broderick, 2002), ο οποίος εξέτασε την υιοθέτηση του τραπεζικού ψηφιακού μετασχηματισμού από τους πελάτες τους με κριτήριο την ποιότητα των υπηρεσιών, παρατηρήθηκε ένα κενό. Για το λόγο αυτό, καταλήγουμε να δημιουργήσουμε τα παρακάτω ερωτήματα τα οποία αναφέρονται στην ικανοποίηση των πελατών από το ψηφιακό τραπεζικό μετασχηματισμό με κύριο κριτήριο την αξιοπιστία που τους παρέχεται.

Ερώτημα 1: Κατά πόσο επιδρά ο τραπεζικός ψηφιακός μετασχηματισμός στην οικολογική συνείδηση, στη βελτιστοποίηση της καθημερινότητας, στην αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (ταχύτητα – ευκολία) και στο χαμηλότερο κόστος;

Ερώτημα 2: Υπάρχουν διαφορές στην αντιλαμβανόμενη ευκολία και ταχύτητα χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μεταξύ των δύο φύλων;

Ερώτημα 3: Υπάρχουν διαφορές στην υιοθέτηση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής με σκοπό την βελτίωση της καθημερινότητας μεταξύ των ηλικιακών ομάδων;

Ερώτημα 4: Υπάρχει διαφορά στην εξυπηρέτηση ανάλογα το ετήσιο εισόδημα του θύματος εξαπάτησης;

Ερώτημα 5: Υπάρχει διαφορά στο θέμα της αξιοπιστίας που παρέχεται από την διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών μεταξύ των δύο φύλων;

Ερώτημα 6: Ποιο είναι το ποσοστό συσχέτισης του βαθμού της αξιοπιστίας των ηλεκτρονικών συναλλαγών με την επίδραση της στην σύστασή νέων πελατών από τους υφιστάμενους;



Εικόνα 5 Ψηφιακή τράπεζα

¹⁴ <https://www.softwaresuggest.com/blog/why-choose-banking-software-providers/>

5.0 Έρευνα – Συλλογή δεδομένων

5.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό περιγράφεται η ερευνητική μεθοδολογία που ακολουθήθηκε στην διπλωματική μου διατριβή. Συγκεκριμένα, το κεφάλαιο αυτό αποτελείται από : τον τρόπο δειγματοληψίας και ερευνητικής διαδικασίας, παρουσίαση της ερευνητικής μεθόδου, σχεδιασμό του ερευνητικού εργαλείου, οι μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν για την ανάλυση των δεδομένων και οι ερευνητικοί περιορισμοί της μελέτης.

5.2 Δειγματοληψία- Ερευνητική διαδικασία

Η έρευνα της διπλωματικής μου εργασίας πραγματοποιήθηκε από 01 έως 31 Αυγούστου του 2022 και συμμετείχαν 100 άτομα, οι οποίοι απάντησαν πλήρως στα ερωτηματολόγια. Τα ερωτηματολόγια στάλθηκαν σε άτομα άνω των 18 ετών οι οποίοι είναι χρήστες ή δυνητικοί χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε στα προσωπικά email των συμμετεχόντων, εξηγώντας τη φύση και τον σκοπό της έρευνας. Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε διαδικτυακά με την χρήση του προγράμματος google forms.

5.3 Ερευνητική μέθοδος

Για την συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική έρευνα με την χρήση ερωτηματολογίου. Οι δύο βασικοί λόγοι που οδήγησαν στην χρήση της ποσοτικής έρευνας είναι οι εξής:

- η ποσοτική έρευνα βοηθάει στην επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων,
- και επιπλέον ο συγκεκριμένος τρόπος έρευνας έχει χρησιμοποιηθεί από ερευνητές που είχαν εξετάσει το φαινόμενο του τραπεζικού μετασχηματισμού.

5.4 Το ερευνητικό εργαλείο

Το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε με την ανάλυση της σχετικής βιβλιογραφίας, λαμβάνοντας υπόψη παρόμοιες έρευνες με θέμα την ικανοποίηση πελατών από τον τραπεζικό μετασχηματισμό από Lars (2001), Kitsios et al. (2021) και He (2021). Περιλάμβανε δύο βασικές ενότητες. Η πρώτη ενότητα επικεντρώθηκε στη συλλογή των δημογραφικών δεδομένων των συμμετεχόντων και

ειδικότερα στο φύλλο, την ηλικία, την εκπαιδευτική κατάρτιση, το επάγγελμα, και το ετήσιο εισόδημα. Η δεύτερη ενότητα περιλάμβανε 16 ερωτήσεις, από τις οποίες οι 6 ήταν με τη μορφή της κλίμακας Likert πέντε διαβαθμίσεων, όπου το 1 αντιστοιχούσε στο (Διαφωνώ απόλυτα) και το 5 στο (Συμφωνώ απόλυτα) και οι υπόλοιπες ήταν πολλαπλής επιλογής. Αυτές οι 16 ερωτήσεις χωρίστηκαν σε υποκατηγορίες οι οποίες ήταν οι εξής:

- Γενικές ερωτήσεις
- Επίδραση του τραπεζικού ψηφιακού μετασχηματισμού
- Αξιοπιστία τραπεζικού ψηφιακού μετασχηματισμού

Παρακάτω παρατίθενται οι μεταβλητές των παραπάνω υποκατηγοριών στον πίνακα 1,

Πίνακας 1 Μεταβλητές ερωτηματολογίου

Γενικές ερωτήσεις
<ul style="list-style-type: none"> • Πρόσβαση στο διαδίκτυο • Αγαπημένα κανάλια της ηλεκτρονικής τραπεζικής • Υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής με την μεγαλύτερη χρήση • Ποσοστό των τραπεζικών σας συναλλαγών που διεκπεραιώνετε μέσω τραπεζικού καταστήματος • Ποσοστό των τραπεζικών σας συναλλαγών που διεκπεραιώνετε μέσω των ηλεκτρονικών συστημάτων
Επίδραση του τραπεζικού ψηφιακού μετασχηματισμού
<ul style="list-style-type: none"> • Η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής εξασφαλίζει χαμηλότερο κόστος στις τραπεζικές συναλλαγές • Η μετάβαση από την παραδοσιακή τραπεζική εμπειρία συναλλαγών στην ψηφιακή, σας βελτιώνει την καθημερινότητα • Οι συναλλαγές σας ολοκληρώνονται πιο γρήγορα και εύκολα μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε σχέση με την παραδοσιακή τραπεζική • Η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής εξασφαλίζει χαμηλότερο κόστος στις τραπεζικές συναλλαγές σας

Αξιοπιστία τραπεζικού ψηφιακού μετασχηματισμού

- Αξιοπιστία στις τραπεζικές συναλλαγές μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής
- Εξαπάτηση κατά την διεκπεραίωση κάποιας τραπεζικής συναλλαγής
- Κανάλια εξαπάτησης τραπεζικών συναλλαγών
- Τρόπος αντιμετώπισης εξαπάτησης κατά την διεκπεραίωση κάποιας τραπεζικής συναλλαγής
- Μελλοντική προτίμηση στο μέσο συναλλαγής εξαπάτησης
- Εξυπηρέτηση από το χρηματοοικονομικό ίδρυμα στην περίπτωση εξαπάτησης
- Πρόταση σε φίλους και γνωστούς τη χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής

5.5 Στατιστική ανάλυση

Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων της έρευνας έγινε με τη χρήση του Στατιστικού πακέτου Κοινωνικών επιστημών IBM SPSS Statistics 28.0.0.0. Για την διερεύνησή της επιρροής των δημογραφικών χαρακτηριστικών των συμμετεχόντων στις αντιλήψεις και τις στάσεις τους από τον ψηφιακό μετασχηματισμό χρησιμοποιήθηκαν παραμετρικά τεστ.

6.0 Ανάλυση αποτελεσμάτων

6.1 Εισαγωγή

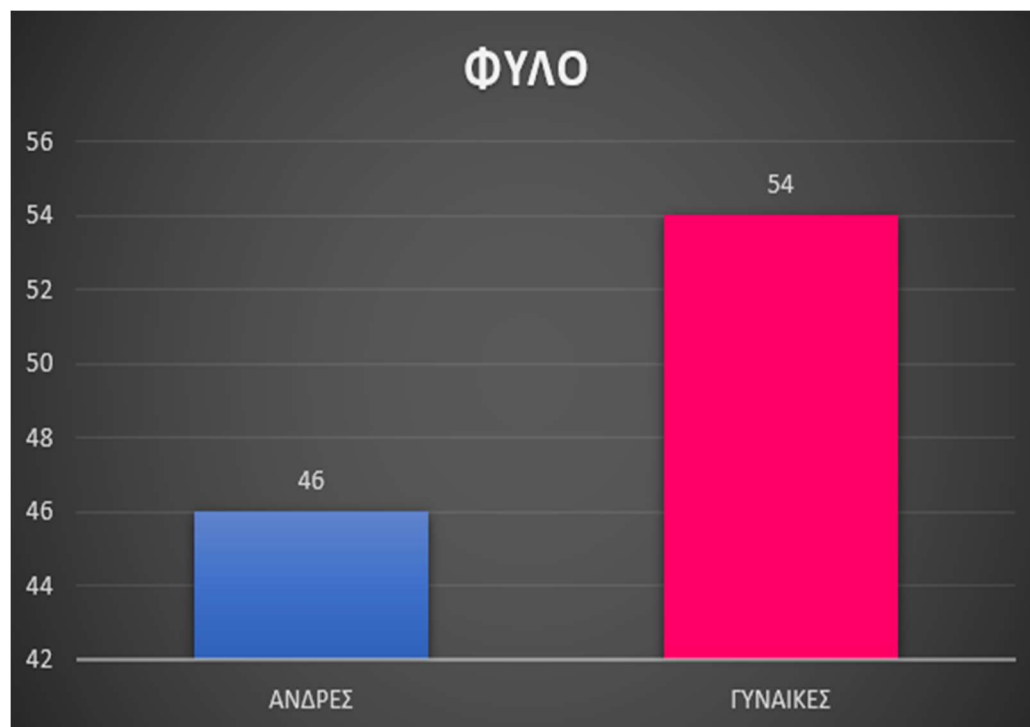
Στο κεφάλαιο αυτό θα αναλυθούν και επεξεργαστούν τα δεδομένα από τα ερωτηματολόγια που απαντήθηκαν. Συγκεκριμένα θα αναφερθούμε στα δημογραφικά χαρακτηριστικά και τα μέτρα περιγραφικής στατιστικής, και στη συνέχεια θα αναφερθούμε στα αποτελέσματα των παραμετρικών τεστ και της ανάλυσης συσχετίσεων.

6.2 Δημογραφικά στοιχεία

Φύλο

Στην παρούσα έρευνα συμμετείχαν 100 άτομα εκ των οποίων 46% είναι άνδρες και 54% είναι γυναίκες (βλ. Γράφημα 1).

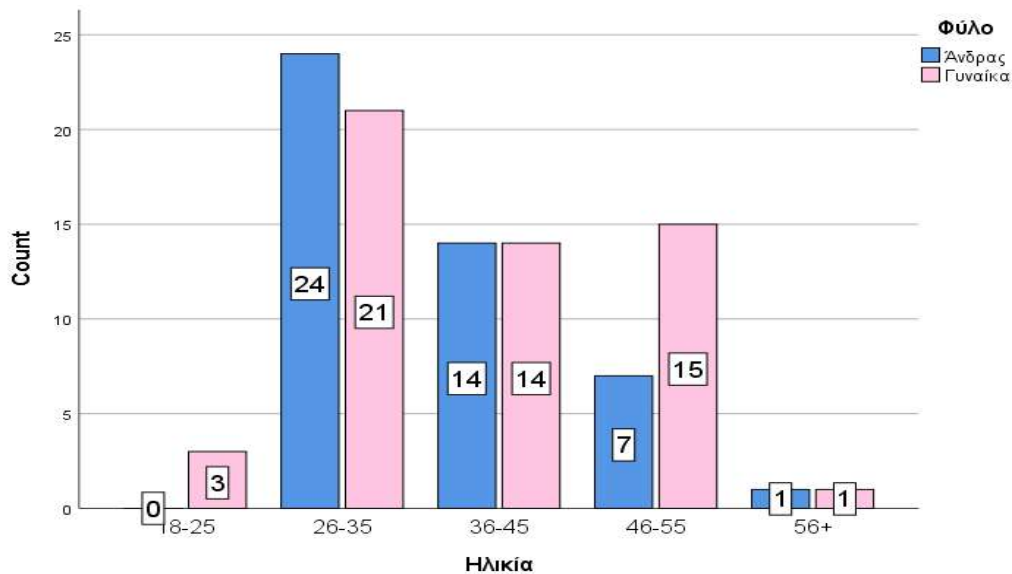
Γράφημα 1 Φύλο



Ηλικία

Από το σύνολο των ερωτηθέντων το 3% (3 γυναίκες) βρίσκονται στο ηλικιακό φάσμα 18 -25 ετών, το 45% (24 άνδρες και 21 γυναίκες) είναι στην ηλικιακή ομάδα 26-35 ετών, το 28% (14 άνδρες και 14 γυναίκες) είναι από 36 - 45 ετών, το 22% (7 άνδρες και 15 γυναίκες) είναι στην από 46 -55 και το υπόλοιπο 2% (1 άνδρας και 1 γυναίκα) είναι στην ηλικιακή ομάδα 56 ετών και άνω (βλ. Γράφημα 2).

Γράφημα 2 Ηλικία



Το μεγαλύτερο ποσοστό ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 26 – 35 ετών με ποσοστό 45%.

Επίπεδο μόρφωσης

Ως προς το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων,

- το 9% είναι απόφοιτοι λυκείου
- το 6% ΙΕΚ
- το 35% ΤΕΙ/ΑΕΙ
- το 50% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού

Παρατηρείτε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού με ποσοστό 50% (βλ. Γράφημα 3).

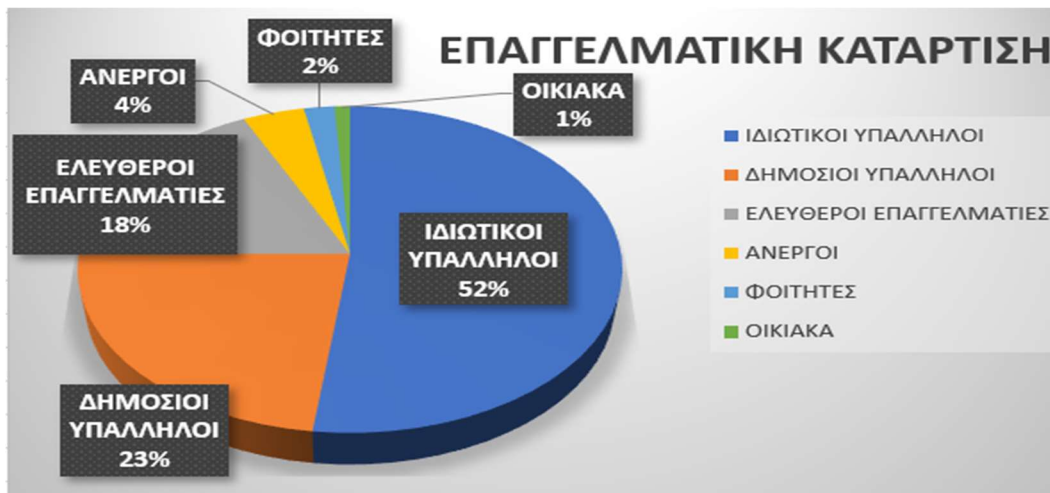
Γράφημα 3 Επίπεδο μόρφωσης



Επαγγελματική κατάρτιση

Επιπλέον σχετικά με το επάγγελμα των συμμετεχόντων, το 52% ήταν ιδιωτικοί υπάλληλοι, το 23% δημόσιοι υπάλληλοι, το 18% ελεύθεροι επαγγελματίες, το 4% άνεργοι το 2% φοιτητές και το 1% ασχολούνται με τα οικιακά (βλ. Γράφημα 4).

Γράφημα 4 Επαγγελματική κατάρτιση

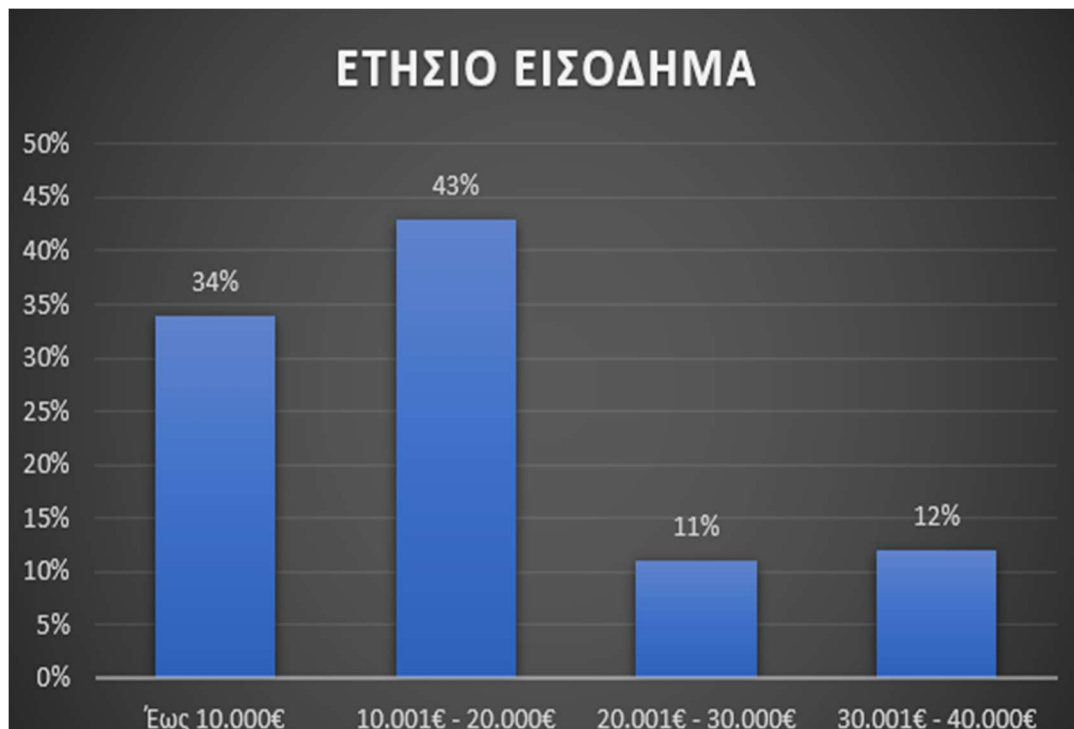


Ετήσιο εισόδημα

Τέλος όπως προκύπτει από το γράφημα 5 το ετήσιο εισόδημα των ατόμων του δείγματος μας διαμορφώνεται ως εξής,

- 34 άτομα με ετήσιο εισόδημα έως 10.000€
- 43 άτομα με ετήσιο εισόδημα 10.001€ έως 20.000€
- 11 άτομα με ετήσιο εισόδημα 20.001€ έως 30.000€
- 12 άτομα με ετήσιο εισόδημα 30.001€ έως 40.000€

Γράφημα 5 Ετήσιο εισόδημα



6.3 Ανάλυση αποτελεσμάτων έρευνας

Ερώτηση 6

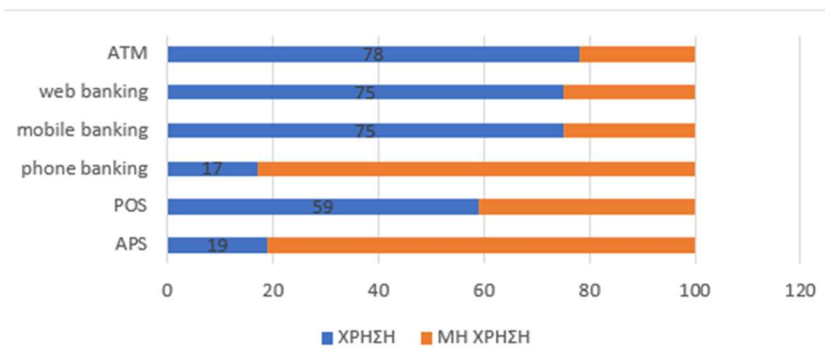
Στην ερώτηση «Έχετε πρόσβαση στο διαδίκτυο;» όλοι οι συμμετέχοντες απάντησαν ότι έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, το οποίο δείχνει πόσο πολύ έχει ενταχθεί η τεχνολογία στην καθημερινότητα μας.

Ερώτηση 7

Στην ερώτηση «Ποια κανάλια της ηλεκτρονικής τραπεζικής χρησιμοποιείτε;» το δείγμα βάσει του γραφήματος 6 απάντησε ως εξής:

- 78 άτομα χρησιμοποιούν το ATM
- 75 άτομα χρησιμοποιούν το web banking
- 75 άτομα χρησιμοποιούν το mobile banking
- 17 άτομα χρησιμοποιούν το phone banking
- 59 άτομα χρησιμοποιούν το POS
- 19 άτομα χρησιμοποιούν το APS

Γράφημα 6 Κανάλια ηλεκτρονικής τραπεζικής



Ερώτηση 8

Στην ερώτηση «Ποια υπηρεσία της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής χρησιμοποιείτε πιο συχνά;», οι συμμετέχοντες βάσει του γραφήματος 7 απάντησαν ότι το mobile banking χρησιμοποιούν πιο συχνά,

Γράφημα 7 Ηλεκτρονική υπηρεσία με μεγαλύτερη χρήση



Ερώτηση 9

Στην ερώτηση «Τι ποσοστό των τραπεζικών σας συναλλαγών διεκπεραιώνετε μέσω τραπεζικού καταστήματος;» η πλειοψηφία των συμμετεχόντων απάντησαν το 0 - 20% των εργασιών τους διεκπεραιώνουν μέσω φυσικού καταστήματος (βλ. γράφημα 8).

Γράφημα 8 Ποσοστό συναλλαγών σε φυσικό σημείο



Ερώτηση 10

Στην ερώτηση «Τι ποσοστό των τραπεζικών σας συναλλαγών διεκπεραιώνετε μέσω των ηλεκτρονικών συστημάτων;» , η πλειοψηφία των συμμετεχόντων απάντησαν ότι το 50% - 80% των εργασιών τους διεκπεραιώνουν ηλεκτρονικά (βλ. γράφημα 9).

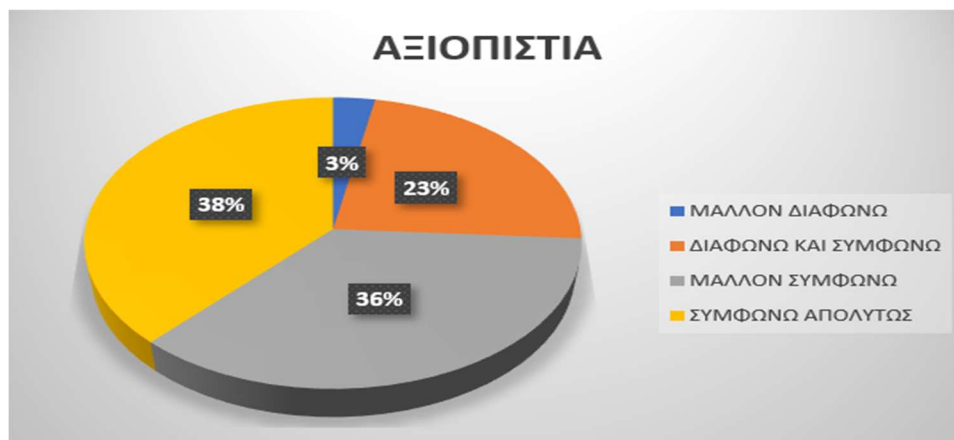
Γράφημα 9 Ποσοστό συναλλαγών μέσω ηλεκτρονικών συστημάτων



Ερώτηση 15

Στην ερώτηση «Οι τραπεζικές συναλλαγές μέσω της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής είναι αξιόπιστες;», η πλειοψηφία των συμμετεχόντων απάντησαν ότι η συναλλαγές μέσω της ηλεκτρονικής είναι αξιόπιστες με ποσοστό 74% (βλ. Γράφημα 10).

Γράφημα 10 Αξιοπιστία συστημάτων



Ερώτηση 16

Στην ερώτηση «Έχετε πέσει θύμα εξαπάτησης κατά την διεκπεραίωση κάποιας Τραπεζικής σας συναλλαγής;», ένα πολύ μικρό ποσοστό έχει πέσει θύμα εξαπάτησης σε ηλεκτρονικές συναλλαγές με ποσοστό 4% και σε μη ηλεκτρονικές συναλλαγές 6%.

(βλ. Γράφημα 11).

Γράφημα 11 Εξαπάτηση από διεκπεραίωση τραπεζικών συναλλαγών



Ερώτηση 17

Στην ερώτηση «Με ποια από τα παρακάτω μέσα τραπεζικών συναλλαγών έχετε πέσει θύμα εξαπάτησης;», οι απαντήσεις ήταν διαφορετικές όπως παρουσιάζεται στο παρακάτω γράφημα 12.

Γράφημα 12 Μέσο εξαπάτησης



Ερώτηση 18

Στην ερώτηση «Πως αντιμετωπίστηκε η εξαπάτηση κατά την διεκπεραίωση κάποιας Τραπεζικής σας συναλλαγής;», οι απαντήσεις διαφέρουν όπως αποτυπώνονται στο παρακάτω γράφημα 13

Γράφημα 13 Επίλυση στην εξαπάτηση



Ερώτηση 19

Στην ερώτηση «Ξανά χρησιμοποιήσατε το μέσο συναλλαγής που πέσατε θύμα εξαπάτησης;», η πλειοψηφία απάντησε ότι ξαναχρησιμοποίησε το μέσο συναλλαγής με ποσοστό 90% (βλ. Γράφημα 14).

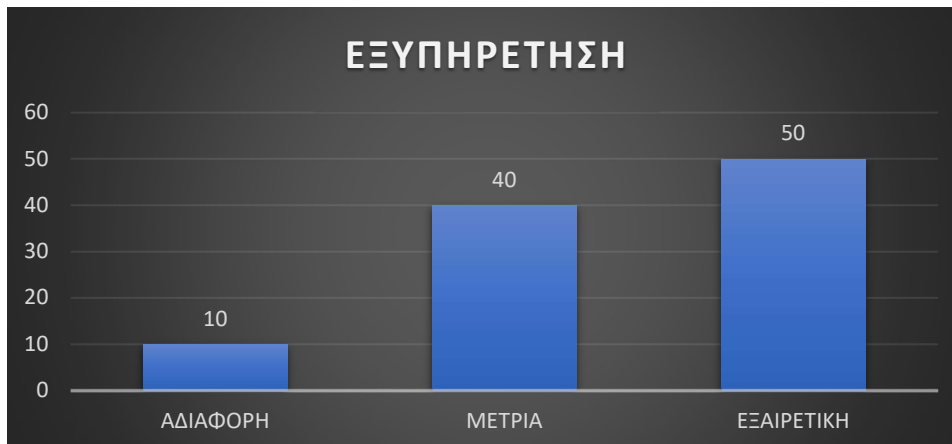
Γράφημα 14 Χρήση μέσου εξαπάτησης



Ερώτηση 20

Στην ερώτηση «Η εξυπηρέτησή σας για το περιστατικό σας (θύμα εξαπάτησης) από το χρηματοοικονομικό ίδρυμα ήταν;», η εξυπηρέτηση στην πλειοψηφία των θυμάτων εξαπάτησης ήταν από μέτρια έως εξαιρετική (βλ. Γράφημα 15).

Γράφημα 15 Ποσοστό εξυπηρέτησης



Ερώτηση 21

Στην ερώτηση « Θα προτείνατε σε φίλους και γνωστούς τη χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής;», η πλειοψηφία απάντησε ότι προτείνανε σε φίλους και γνωστούς να χρησιμοποιήσουν την ηλεκτρονική τραπεζική με ποσοστό 60% (βλ γράφημα 16)

Γράφημα 16 Χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής από νέους πελάτες



6.3.1 Ανάλυση αποτελεσμάτων ερωτημάτων

Παρακάτω θα προχωρήσουμε στην ανάλυση των ερωτημάτων που τέθηκαν στο κεφάλαιο 4.5.

Σχετικά με το ερώτημα 1 που αναφέραμε παραπάνω, θα εξετάσουμε την επίδραση του τραπεζικού ψηφιακού μετασχηματισμού σε συνάρτηση με την οικολογική συνείδηση, τη βελτιστοποίηση της καθημερινότητας, την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (ταχύτητα – ευκολία) και το χαμηλότερο κόστος.

Βάσει των παρακάτω ερωτήσεων,

- Πιστεύετε ότι η Ηλεκτρονική Τραπεζική είναι πιο οικολογική λύση στις τραπεζικές συναλλαγές;
- Η μετάβαση από την παραδοσιακή τραπεζική εμπειρία συναλλαγών στην ψηφιακή, σας βελτιώνει την καθημερινότητα σας;
- Οι συναλλαγές σας ολοκληρώνονται πιο γρήγορα και εύκολα μέσω της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής σε σχέση με την παραδοσιακή τραπεζική;
- Η χρήση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής εξασφαλίζει χαμηλότερο κόστος στις τραπεζικές συναλλαγές σας;

δημιουργήθηκε μία μεταβλητή D1 (επίδραση τραπεζικού ψηφιακού μετασχηματισμού) με παράγοντες την οικολογική συνείδηση, βελτιστοποίηση της καθημερινότητας, την

αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (ταχύτητα – ευκολία) και το χαμηλότερο κόστος, η οποία δείχνει κατά πόσο επηρεάζει ο τραπεζικός ψηφιακός μετασχηματισμός την ικανοποίηση των πελατών (βλ. γράφημα 17, πίνακας 1).

Πίνακας 2 Επίδραση τραπεζικού ψηφιακού μετασχηματισμού

ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΔΙΑΦΟΡΟΣ	8	8.0	8.0	8.0
	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	34	34.0	34.0	42.0
	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	58	58.0	58.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Γράφημα 17 Επίδραση τραπεζικού ψηφιακού μετασχηματισμού



Σχετικά με το ερώτημα 2, θα εξετάσουμε αν υπάρχουν διαφορές στην αντιλαμβανόμενη ευκολία και ταχύτητα χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μεταξύ των δύο φύλων.

Αρχικά θα ελέγξουμε αν η μεταβλητή μας ακολουθεί κανονική κατανομή.

Για την 1η κατηγορία (άνδρες)

H0 : Η μεταβλητή ακολουθεί Κανονική Κατανομή

H1 : Η μεταβλητή δεν ακολουθεί Κανονική Κατανομή

Για την 2η κατηγορία (γυναίκα)

H0 : Η μεταβλητή ακολουθεί Κανονική Κατανομή

H1 : Η μεταβλητή δεν ακολουθεί Κανονική Κατανομή

Πίνακας 3 Έλεγχος κανονικότητας ερωτήματος 2

	Φύλο	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ΑΝΤΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗ_ΕΥ	Άνδρας	.405	46	.000	.658	46	.000
ΚΟΛΙΑ	Γυναίκα	.386	54	.000	.673	54	.000

a. Lilliefors Significance Correction

P value < 0.05 άρα δεν ακολουθεί κανονική κατανομή

Για αυτό το λόγο θα χρησιμοποιήσουμε το μη παραμετρικό έλεγχο Mann-Whitney U Test για να συγκρίνουμε τις διαφορές μεταξύ των δυο ανεξάρτητων ομάδων (άνδρας-γυναίκα) με εξαρτημένη μεταβλητή την αντιλαμβανόμενη ευκολία και ταχύτητα στη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής.

- H0 Δεν υπάρχουν διαφορές μεταξύ των δύο φύλων στην αντιλαμβανόμενη ευκολία και ταχύτητα χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής
- H1 Υπάρχουν διαφορές μεταξύ των δύο φύλων στην αντιλαμβανόμενη ευκολία και ταχύτητα χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής

Πίνακας 4 Κατάταξη

Mann-Whitney Test

	Φύλο	N	Mean Rank	Sum of Ranks
ΑΝΤΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗ_ΕΥΚ	Άνδρας	46	51.35	2362.00
ΟΛΙΑ	Γυναίκα	54	49.78	2688.00
	Total	100		

Test Statistics^a

	ΑΝΤΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗ_ΕΥΚΟΛΙΑ
Mann-Whitney U	1203.000
Wilcoxon W	2688.000
Z	-.321
Asymp. Sig. (2-tailed)	.748

a. Grouping Variable: Φύλο

Οι άνδρες έχουν λίγο πιο αντιλαμβανόμενη ευκολία και ταχύτητα στην χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Παρόλα αυτά επειδή $p\text{-value} = 0.748 > 0.05$ δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντική διαφορά στην αντιλαμβανόμενη ευκολία και ταχύτητα στην χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Σχετικά με το ερώτημα 3, Θα εξετάσουμε αν υπάρχουν διαφορές στην βελτίωση της καθημερινότητας μεταξύ των ηλικιακών ομάδων από την υιοθέτηση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής με σκοπό.

- H_0 Η υιοθέτηση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής με σκοπό την βελτίωση της καθημερινότητας δεν διαφέρει μεταξύ των ηλικιακών ομάδων.
- H_1 Η υιοθέτηση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής με σκοπό την βελτίωση της καθημερινότητας διαφέρει μεταξύ των ηλικιακών ομάδων.

Θα χρησιμοποιήσουμε το μη παραμετρικό έλεγχο, Kendall rank correlation, λόγω των δύο ordinal variables.

Προϋποθέσεις που πρέπει να ισχύουν:

1. δυο ordinal variables (ισχύει),
2. υπάρχει μια monotonic relationship αναμεσα στις δυο μεταβλητές.

Πίνακας 5 Συσχετισμοί ερωτήματος 3

		Ηλικία	ΚΑΛΥΤΕΡΗ_ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤ
			A
Kendall's tau_b	Ηλικία	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	100
ΚΑΛΥΤΕΡΗ_ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤ	THTA	Correlation Coefficient	.012
		Sig. (2-tailed)	.895
		N	100

Α Kendall's tau-b correlation δείχνει τη σχέση μεταξύ ηλικίας και υιοθέτησης των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής με σκοπό την βελτίωση της καθημερινότητας. Υπάρχει όντως μια θετική

συσχέτιση αλλά δεν είναι στατιστικά σημαντική γιατί $P \text{ value} = 0.895 > 0.05$ άρα δεν απορρίπτω την H_0 .

Σχετικά με το ερώτημα 4, θα εξετάσουμε αν υπάρχει διαφορά στην εξυπηρέτηση ανάλογα στο ετήσιο εισόδημα του στο θύμα εξαπάτησης

H_0 : Η μεταβλητή ακολουθεί κανονική κατανομή.

H_1 : Η μεταβλητή δεν ακολουθεί κανονική κατανομή.

Πίνακας 6 Έλεγχος κανονικότητας ερωτήματος 4

	Ετήσιο εισόδημα	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ΕΞΑΠΑΤΗΣΗ	Έως 10.000€	.507	34	.000	.423	34	.000
	10.001 - 20.000€	.477	43	.000	.320	43	.000
	20.001 - 30.000€	.492	11	.000	.486	11	.000
	>30.001€	.499	12	.000	.465	12	.000

a. Lilliefors Significance Correction

$P \text{ value} < 0.05$ άρα δεν ακολουθεί κανονική κατανομή.

Άρα θα χρησιμοποιήσουμε το μη περιμετρικό Kruskal-Wallis H test, όπου θα συγκρίνουμε διαφορές μεταξύ δυο ανεξάρτητων ομάδων όπου η εξαρτημένη μεταβλητή είναι ordinal, και η ανεξάρτητη μεταβλητή έχει πάνω από δυο ομάδες.

H_0 Δεν υπάρχει διαφορά στην εξυπηρέτηση ανάλογα στο ετήσιο εισόδημα του στο θύμα εξαπάτησης.

H_1 Υπάρχει διαφορά στην εξυπηρέτηση ανάλογα στο ετήσιο εισόδημα του στο θύμα εξαπάτησης.

Πίνακας 7 Τεστ μη περιμετρικό Kruskal-Wallis

Ranks			
	Ετήσιο εισόδημα	N	Mean Rank
ΕΞΑΠΑΤΗΣΗ	Έως 10.000€	34	50.74
	10.001 - 20.000€	43	52.86
	20.001 - 30.000€	11	45.36
	>30.001	12	46.08
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

ΕΞΑΠΑΤΗΣΗ	
Kruskal-Wallis H	3.086
Df	3
Asymp. Sig.	.379

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable:

Ετήσιο_εισόδημα

P value= 0.379 > 0.05 άρα δεν απορρίπτουμε την H0. Με άλλα λόγια δεν υπάρχει διαφορά στην εξυπηρέτηση ανάλογα στο ετήσιο εισόδημα του στο θύμα εξαπάτησης.

Σχετικά με το ερώτημα 5, θα ελέγξουμε αν υπάρχει διαφορά στο θέμα της αξιοπιστίας που παρέχεται από την διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών μεταξύ των δύο φύλων. Αρχικά θα ελέγξουμε αν η μεταβλητή μας ακολουθεί κανονική κατανομή.

Για την 1η κατηγορία (άνδρες)

H0 : Η μεταβλητή ακολουθεί Κανονική Κατανομή

H1 : Η μεταβλητή δεν ακολουθεί Κανονική Κατανομή

Για την 2η κατηγορία (γυναίκα)

H0 : Η μεταβλητή ακολουθεί Κανονική Κατανομή

H1 : Η μεταβλητή δεν ακολουθεί Κανονική Κατανομή

Πίνακας 8 Έλεγχο κανονικότητας ερωτήματος 5

	Φύλο	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	Ανδρας	.310	46	.000	.776	46	.000
	Γυναίκα	.250	54	.000	.848	54	.000

a. Lilliefors Significance Correction

P value < 0.05 άρα δεν είναι από κανονική κατανομή

Άρα θα χρησιμοποιήσουμε t test μη παραμετρικό έλεγχο Test: Mann-Whitney U Test για να συγκρίνει τις διαφορές μεταξύ των δυο ανεξάρτητων ομάδων (άνδρας-γυναίκα) με εξαρτημένη μεταβλητή την αξιοπιστίας που παρέχεται από την διεκπεραίωση τραπεζικών συναλλαγών.

- H0 Δεν υπάρχουν διαφορές μεταξύ των δύο φύλων στο θέμα της αξιοπιστίας που παρέχεται από την διεκπεραίωση τραπεζικών συναλλαγών
- H1 Υπάρχουν διαφορές μεταξύ των δύο φύλων στο θέμα της αξιοπιστίας που παρέχεται από την διεκπεραίωση τραπεζικών συναλλαγών

Πίνακας 9 Τεστ Mann-Whitney U

Ranks				
	Φύλο	N	Mean Rank	Sum of Ranks
ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	Ανδρας	46	55.02	2531.00
	Γυναίκα	54	46.65	2519.00
	Total	100		

Test Statistics^a

ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	
Mann-Whitney U	1034.000
Wilcoxon W	2519.000
Z	-1.528
Asymp. Sig. (2-tailed)	.127

a. Grouping Variable: Φύλο

Οι άνδρες έχουν λίγο πιο ικανοποιημένοι στο θέμα της αξιοπιστίας που παρέχεται από την διεκπεραίωση τραπεζικών συναλλαγών. Αλλά p-value = 0.127 > 0.05 άρα δεν απορρίπτουμε την

H0, αρά δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντική διαφορά στην αξιοπιστία που παρέχεται από την διεκπεραίωση τραπεζικών συναλλαγών μεταξύ των 2 φύλων.

Σχετικά με το ερώτημα 6, θα εξετάσουμε την συσχέτιση του βαθμού της αξιοπιστίας των ηλεκτρονικών συναλλαγών με την επίδραση της στην σύστασή νέων πελατών από τους υφιστάμενους.

- H0 Δεν υπάρχει συσχέτιση του βαθμού της αξιοπιστίας των ηλεκτρονικών συναλλαγών με την επίδραση της στην σύστασή νέων πελατών από τους υφιστάμενους.
- H1 Υπάρχει συσχέτιση του βαθμού της αξιοπιστίας των ηλεκτρονικών συναλλαγών σε σχέση με την επίδραση της στην σύστασή νέων πελατών από τους υφιστάμενους.

Θα χρησιμοποιήσουμε ένα μη παραμετρικό έλεγχο Kendall rank correlation, για να δούμε αν υπάρχει κάποια συσχέτιση μεταξύ των δυο μεταβλητών.

Πίνακας 10 Συσχετισμοί ερωτήματος 6

		ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	ΠΡΟΤΑΣΗ_ΣΕ_ΦΙΛΟ
Kendall's tau_b	ΠΡΟΤΑΣΗ_ΣΕ_ΦΙΛΟ	Correlation Coefficient	.234**
		Sig. (2-tailed)	.010
		N	100
			100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Α Kendall's tau-b correlation δείχνει ότι υπάρχει μια θετική συσχέτιση μεταξύ αξιοπιστίας και σύστασής νέων πελατών από τους υφιστάμενους η οποία είναι στατιστικά σημαντική. ($t_b = 0,234$ $p = 0.01$).

7.0 Συμπεράσματα

Η μετάβασή στην ψηφιακή τραπεζική κάλυψε τα κενά της παραδοσιακής τραπεζικής, αλλάζοντας την καθημερινότητα των πελατών προς το καλύτερο. Τα συμπεράσματα από τα ερωτήματα που δημιουργήθηκαν του ερωτηματολογίου έρχονται να επιβεβαιώσουν, ότι οι πελάτες είναι ικανοποιημένοι από τη ψηφιακή μετάβαση ως προς την ποιότητα αλλά και ως προς την αξιοπιστία που τους παρέχεται.

Στα αποτελέσματα της ανάλυσης των ερωτήματος 1 με παράγοντες την οικολογική συνείδηση, βελτιστοποίηση της καθημερινότητας, την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (ταχύτητα – ευκολία) και το χαμηλότερο κόστος δείχνουν τη θετική επίδραση του τραπεζικού ψηφιακού μετασχηματισμού στην ικανοποίηση των πελατών.

Επιπλέον παρατηρήθηκε ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντική διαφορά στην αντιλαμβανόμενη ευκολία και ταχύτητα στην χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μεταξύ των δύο φύλων. Όσον αφορά την βελτιστοποίηση της καθημερινότητας των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής, η έρευνα έδειξε ότι υπάρχει μια ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ ηλικίας και υιοθέτησης των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής με σκοπό την βελτίωση της καθημερινότητας.

Από την ανάλυση προκύπτει ότι η πλειοψηφία των χρηστών των ηλεκτρονικών συναλλαγών είναι ικανοποιημένοι από την αξιοπιστία που τους παρέχεται από τον τραπεζικό ψηφιακό μετασχηματισμό ανεξαρτήτως φύλου. Αυτό επαληθεύεται με το μικρό ποσοστό των χρηστών που έχουν πέσει θύμα εξαπάτησης κατά την διεκπεραίωση κάποιας ηλεκτρονικής συναλλαγής και από την σύστασή τους σε γνωστούς τους προκειμένου να χρησιμοποιήσουν την ηλεκτρονική τραπεζική για τις ανάγκες τους. Τέλος πρέπει να σημειωθεί ότι η εξυπηρέτηση των πελατών ήταν ίδια ανεξαρτήτως το ετήσιο τους εισόδημα, το οποίο είναι πού σημαντικό διότι διακρίνεται ότι δεν υπάρχει διαφοροποίηση στον τρόπο διαχείρισης των πελατών.

Τα αποτελέσματα που αναφέραμε παραπάνω από την έρευνά που πραγματοποιήθηκε, έρχονται σε συμφωνία με τα αντίστοιχα αποτελέσματα ερευνών των Kitsios et al. (2021) και Broderick (2002), δείχνοντας έτσι την θετική επίδραση που έχει ο ψηφιακός μετασχηματισμός των τραπεζών.

7.1 Ερευνητικοί περιορισμοί

Η παρούσα διατριβή υπόκειται σε κάποιους ερευνητικούς περιορισμούς. Αρχικά , το δείγμα της έρευνας ήταν αρκετά περιορισμένο, αυτό συνεπάγεται ότι τα αποτελέσματα της έρευνας δε μπορούν να γενικευτούν. Για τον παραπάνω λόγο θα πρέπει να ακολουθηθούν και άλλες μελέτες με περισσότερους συμμετέχοντες και σε μεγαλύτερο γεωγραφικό χώρο, για να βγουν περισσότερο ασφαλή συμπεράσματα σχετικά με την ικανοποίηση των πελατών από τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Επιπλέον οι απαντήσεις των συμμετεχόντων σχετικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό πιθανώς να επηρεάζονται από παράγοντες που δεν αναφέρθηκαν στην παρούσα διπλωματική διατριβή. Τέλος, ο τρόπος έρευνας που ακολουθήσαμε δηλαδή η ποσοτική έρευνα έχει περιορισμένη δυναμική όσον αφορά την πλήρη εξέταση επιστημονικών ζητημάτων με θέμα τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

7.2 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Οι προτάσεις για μελλοντική έρευνα περιλαμβάνουν τα εξής:

1. Μελλοντική μελέτη μπορεί να εξετάσει την επίδραση του ψηφιακού μετασχηματισμού σε συνδυασμό με την ενεργειακή κρίση κατά πόσο επηρεάζουν την ικανοποίηση των πελατών.
2. Άλλη έρευνα μπορεί να διερευνήσει κατά πόσο είναι εφικτό οι τραπεζικές συναλλαγές να γίνονται μόνο ηλεκτρονικά.
3. Άλλη μελέτη μπορεί να χρησιμοποιήσει πιο σύνθετες τεχνικές ανάλυσης των δεδομένων για την επίδραση του ψηφιακού μετασχηματισμού στην αποδοτικότητα των εργαζομένων της τράπεζας.

Βιβλιογραφία

Ελληνική Βιβλιογραφία

- Αγγελής, Β., 2005. *Η βίβλος του ebanking*. Αθήνα: Εκδόσεις Νεών Τεχνολογιών.
- Αρχοντάκης, Α., 2006. *Νέες Τεχνολογίες & Επιπτώσεις στον Χρηματοπιστωτικό χώρο*.
[Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://docplayer.gr/7513350-Nees-tehnologies-epiptoseis-ston-hrimatopistotiko-horo.html>
- Γιαννακοπούλου, Κ. & Κυρεζής, Κ., 2003. *Ερευνά για την αξιολόγηση τραπεζών μέσω των ιστοσελίδων τους- σύγκριση μεταξύ ξένων και ελληνικών τραπεζών*,. Αθήνα: Δελτίο ένωσης ελληνικών τραπεζών..
- Ελένη, Γ., 2021-2022. *Διαφάνειες μαθήματος «Μεθοδολογίας Έρευνας» του Executive MBA*.
[Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://aegeanmoodle.aegean.gr/course/view.php?id=26>
- Καρεκλής, Π., 2003. *Επιπτώσεις του ίντερνετ στη λειτουργία και κερδοφορία των επιχειρήσεων. Οφέλη από τη χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής*.
[Ηλεκτρονικό]
Available at: Hba.gr
- Μαυρίδης, Γ. & Πάγκαλος Ι., 2002. *Ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων και δικτύων*.
Αθήνα: Ανικούλα.
- Τσάμης, Α., 2005. *Εξελίξεις, διαπιστώσεις και διλήμματα στην ηλεκτρονική τραπεζική*.
Αθήνα: Δελτίο ένωσης ελληνικών τραπεζών.
- Φαρσαρώτας, Ι., 2009. *Κατανοώντας τη σύγχρονη τραπεζική*. Αθήνα: Σάκκουλας Αντ. Ν.

Διεθνής βιβλιογραφία

- Abdallat, M. M., & Emam, H. S., *Customer Satisfaction*. Department of Tourism and Hospitality, Faculty of Tourism and Archeology King Saud University.
- Agrawal, R., Rastogi S. & Mehrotra, A., 2009. Customers' perspectives regarding e banking in an emerging economy. *Journal of retailing and consumer services*, 16(5), pp. 340-351.
- Broderick, A. & S. Vachirapompuck, 2002. Service quality in internet banking: the importance of customer role. *Marketing intelligence and planning*, 20(6), pp. 327-335.
- Domazet, S., 2019. *Phising and pharming attacks aimed at inentity theft of internet users*. Βελιγράδι, SeCMan.
- Ezzi, S., 2014. A theoretical model for internet banking: beyond perceived usefulness and ease of use. *Society for science and education*, 2(2), pp. 31-46.
- Gerson R., 1993. *Measuring customer satisfaction*. Menlo park: Crisp Publications.
- He D., You K., Li W., 2021. Determinants of technology adoption: evidence from the Chinese banking industry. *Emerging markets finance and trade*, 57(11), pp. 3167-3189.
- Herath, H., 2019. Impact of Green Banking Initiatives on Customer Satisfaction: A Conceptual Model of Customer Satisfaction on Green Banking. *Journal of Business and Management*, 21(1), pp. 24-35.
- Hunt, K., 1977. *Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction*. Cambridge: Marketing Science Institute.
- Kitsios F., G. Giatsidis & M. Kamariotou, 2021. Digital transformation and strategy in the banking sector: Evaluating the acceptance rate of services. *Journal of open innovation: technology, market and complexity*, 7(3), pp. 204.
- Kotler P., Armstrong G., Saunders J., Wong, V., 2009. *Αρχές του μάρκετινγκ*. Αθήνα: Κλειδάριθμος.

- Lars W., Johnson M. & Gustafsson A., 2001. The impact of quality practices on customer satisfaction and business results: Product versus service organizations. *Journal of Quality Management*, 6(1), pp. 5-27.
- Lozupone V., 2018. Analyze encryption and public key infrastructure. *International journal of information management*, 38(1), pp. 42-44.
- Matthieu G., 2010. Cross-modal compensation between name and visual aspect in socially active avatars. *Computers in human behavior*, 26(6), pp. 1269-1304.
- Meenakshi S. Chaubey D., 2., 2014. An empirical an empirical an empirical study of customer experience and its relationship with customer satisfaction towards the services of banking sector. *Journal of Marketing & Communication*, 9(3), pp. 18-27.
- Nagaraju S. & Parthiban, N. &, 2015. Trusted framework for online banking in public cloud using multi-factor authentication and privacy protection gateway. *Journal of Cloud Computing*, 4(1), pp. 1-23.
- Neeraj K & Dr. Rajesh M., 2022. *A study of Customer perception regarding Issues and Challenges in Digital Banking*. *Journal of Positive School Psychology 2022*, Vol. 6, No. 5, 1874–1878.
- Nguyen & Oanh T., 2020. Factors Affecting the intention to use digital banking in Vietnam. *The journal of Asian finance*, 7(3), pp. 303-310.
- Oliver R.L. , 2014. *Satisfaction: A behavioural perspective on the customer*. 2 ed. Λονδίνο: Routledge.
- Qingfeng C. & Chengqi Z. & Shichao Z., 2004. *Advanced web Technologies and applications*. Hangzhou, Springer.
- Radivilova T., Kirichenko L. & Ageyev D., 2018. *Decrypting SSL/TLS traffic for hidden threats detection*. Kyiv, IEEE.

- Salman K. & Fahimeh B., 2021. Promoting e-banking actual usage: mix of technology acceptance model and technology-organisation-environment framework. *Enterprise information systems*, 16(2), pp. 1-57.
- Sangeeta A. & Simarpreet K., 2018. *Perceived and risk dimensions ana it's impact on intention to use ebanking services: a conceptual study*, publishingindia. [Online] Available at: <http://www.publishingindia.com/>
- Schatt d., 2011. *Virtual banking*. Νέα Υόρκη: John Wiley & Sons Inc.
- Singh S.& Kumar P., 2020. *An analytical study on cross site scripting*.Gunupur, IEEE.
- Tse K. & Wilton P., 1988. Models of consumer satisfaction formation. *Journal of marketing research*, 25(2), pp. 204-212.
- **Ηλεκτρονικές διευθύνσεις**
- <https://www.eset.com/gr/phishing/>
- <https://www.you.gr/discover/septemvrios-2017/ti-simainei-%C2%ABpharming%C2%BB-sto-diadiktyo-kai-pos-borei>
- https://el.wikipedia.org/wiki/Cross-site_scripting
- https://ine.otoe.gr/uploads/files/ine_379_pol_syst_kef1.pdf
- <https://www.marketingteacher.com/>
- <https://innotech-vn.com/the-really-meaning-digital-transformation-in-banking/>
- <https://www.softwaresuggest.com/blog/why-choose-banking-software-providers/>
- <https://jasonnews.com/2022/03/26/the-phishing-technique-of-the-new-bitb-attack-method-appears-even-savvy-netizens-cant-see-there-are-ghosts/>
- <https://www.getcert.gr/ti-einai-to-keylogger/>
- <https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9A%CF%81%CF%85%CF%80%CF%84%CE%BF%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%AF%CE%B1>
- <https://el.wikipedia.org/wiki/TLS>
- <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/scpops/ecb.op229~4c5ec8f02a.en.pdf>

- <https://www.brief.com.cy/oikonomia/kypros/oi-kyprioi-ekanan-klik-sto-digital-banking-synallages-ano-toy-80>
- <https://www.hba.gr/info/psd2ecom>
- <https://digital.atticabank.gr/el/>

Παραρτήματα

A. Ερωτηματολόγιο

Είμαι μεταπτυχιακός φοιτητής στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου και ειδικότερα στο Μεταπτυχιακό MBA executive. Στο πλαίσιο εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας πραγματοποιώ μια έρευνα σχετικά με την ικανοποίηση των πελατών από τον ψηφιακό μετασχηματισμό των τραπεζών με κύριο κριτήριο την αξιοπιστία που τους παρέχεται. Γι' αυτό το λόγο, σας παρακαλώ να συμπληρώσετε το παρακάτω ερωτηματολόγιο.

Σας διαβεβαιώνω ότι τα στοιχεία του ερωτηματολογίου θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για εκπαιδευτικούς σκοπούς και ότι τα προσωπικά σας στοιχεία θα παραμείνουν απολύτως εμπιστευτικά. Επίσης, σας ενημερώνω ότι το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για την πολύτιμη συμμετοχή σας και για τον χρόνο που μου διαθέσατε.



Δημογραφικά στοιχεία

1. Ποιο είναι το φύλο σας ;

Ανδρας Γυναίκα Άλλο

2. Ποια είναι η ηλικία σας ;

18 - 25 26 - 35 36 - 45 46 - 55 56 + ετών

3. Ποια είναι η εκπαιδευτική σας κατάρτιση ;

Γυμνασίου Λυκείου ΙΕΚ

Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ Κάτοχος Μεταπτυχιακού/PhD

4. Το επάγγελμά σας είναι ;

Ιδιωτικός Υπάλληλος Δημόσιος Υπάλληλος Ελεύθερος Επαγγελματίας

Φοιτητής Οικιακά Συνταξιούχος Άνεργος

5. Το ετήσιο εισόδημα σας είναι ;

Εώς 10.000€ 10.001-20.000 € 20.001-40.000 € 40.001 +

Γενικές ερωτήσεις

6) Έχετε πρόσβαση στο Ιντερνέτ ;

ΝΑΙ ΟΧΙ

7) Ποια κανάλια της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής χρησιμοποιείτε ;

ATM Web Banking (με την χρήση Η/Υ) Mobile eBanking (με την χρήση Κινητού Τηλεφώνου)

Phone Banking POS APS (μηχανήματα πληρωμών) Κανένα από τα παραπάνω

8) Ποια υπηρεσία της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής χρησιμοποιείτε πιο συχνά ;

ATM Web Banking (με την χρήση Η/Υ) Mobile eBanking (με την χρήση Κινητού Τηλεφώνου)

Phone Banking POS APS (μηχανήματα πληρωμών) Κανένα από τα παραπάνω

9) Τι ποσοστό των τραπεζικών σας συναλλαγών διεκπεραιώνετε μέσω τραπεζικού καταστήματος ;

0 – 20%

21 – 50%

51 - 80%

81 – 100%

10) Τι ποσοστό των τραπεζικών σας συναλλαγών διεκπεραιώνετε μέσω των ηλεκτρονικών συστημάτων ;

0 – 20%

21 – 50%

51 - 80%

81 – 100%

Επίδραση από τον τραπεζικό ψηφιακό μετασχηματισμό

	Διαφωνώ απόλυτα			Συμφωνώ απόλυτα	
11) Πιστεύετε ότι η Ηλεκτρονική Τραπεζική είναι πιο οικολογική λύση στις τραπεζικές συναλλαγές;	1	2	3	4	5
12) Η μετάβαση από την παραδοσιακή τραπεζική εμπειρία συναλλαγών στην ψηφιακή, σας βελτιώνει την καθημερινότητα σας ;	1	2	3	4	5
13) Οι συναλλαγές σας ολοκληρώνονται πιο γρήγορα και εύκολα μέσω της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής σε σχέση με την παραδοσιακή τραπεζική ;	1	2	3	4	5
14) Η χρήση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής εξασφαλίζει χαμηλότερο κόστος στις τραπεζικές συναλλαγές σας ;	1	2	3	4	5

Αξιοπιστία τραπεζικού ψηφιακού μετασχηματισμού

15) Οι τραπεζικές συναλλαγές μέσω της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής είναι αξιόπιστες :

Διαφωνώ
απόλυτα

Συμφωνώ
απόλυτα

1 2 3 4 5

16) Έχετε πέσει θύμα εξαπάτησης κατά την διεκπεραίωση κάποιας Τραπεζικής σας συναλλαγής :

ΝΑΙ μέσω ηλεκτρονικής συναλλαγής

ΝΑΙ αλλά με άλλη μορφή συναλλαγής

ΟΧΙ

17) Με ποιά από τα παρακάτω μέσα τραπεζικών συναλλαγών έχετε πέσει θύμα εξαπάτησης :

ATM Web Banking (με την χρήση Η/Υ) Mobile eBanking (με την χρήση Κινητού Τηλεφώνου)

Phone Banking POS APS (μηχανήματα πληρωμών) Κανένα από τα παραπάνω

18) Στην περίπτωση εξαπάτησης κατά την διεκπεραίωση κάποιας Τραπεζική σας συναλλαγής

Αποζημιωθήκατε από το χρηματοοικονομικό ίδρυμα

Κινηθήκατε νομικά

Δεν έγινε τίποτα

Τίποτα από τα παραπάνω (στην περίπτωση που δεν έχετε πέσει θύμα εξαπάτησης)

19) Ξανά χρησιμοποιήσατε το μέσο συναλλαγής που πέσατε θύμα εξαπάτησης :

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Τίποτα από τα παραπάνω (στην περίπτωση που δεν έχετε πέσει θύμα εξαπάτησης)

20) Η εξυπηρέτησή σας για το περιστατικό σας (θύμα εξαπάτησης) από το χρηματοοικονομικό ίδρυμα ήταν :

Αδιάφορη

Μέτρια

Εξαιρετική

Τίποτα από τα παραπάνω (στην περίπτωση που δεν έχετε πέσει θύμα εξαπάτησης)

21) Θα προτείνατε σε φίλους και γνωστούς τη χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής ;

Διαφωνώ
απόλυτα

Συμφωνώ
απόλυτα

1

2

3

4

5

Σας ευχαριστώ θερμά για το χρόνο και την προσπάθειά σας !

