



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

UNIVERSITY OF PIRAEUS

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ

ΣΠΟΥΔΩΝ

ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ»

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΣΤΗΝ ΑΞΙΑ

ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ»

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: ΤΟΜΠΡΟΥ ΣΟΦΙΑ – ΕΙΡΗΝΗ

A.M: ΜΔΟ 1655

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΑΡΤΙΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ

ΠΕΙΡΑΙΑΣ 2018

Βεβαίωση Εκπόνησης Διπλωματικής Εργασίας



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ»

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Δηλώνω υπεύθυνα ότι η διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, του Πανεπιστημίου Πειραιώς, «Δίκαιο και Οικονομία» με τίτλο «Προοπτικές Μεταρρύθμισης και συνέπειες στην αξία των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων», έχει συγγραφεί από εμένα αποκλειστικά και στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα.

Δηλώνω επίσης υπεύθυνα ότι οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας, αναφέρονται στο σύνολό τους, κάνοντας πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου.

Αθήνα, 11-06-2018

Τόμπρου Σοφία- Ειρήνη

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Σοφία-Ειρήνη Τόμπρου', is written over a light blue horizontal line.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ευχαριστώ θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή του τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων κ. Αρτίκη Παναγιώτη για τη πολύτιμη βοήθεια, τις συμβουλές και την καθοδήγηση που μου προσέφερε για την ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας.

Επίσης, ευχαριστώ θερμά την οικογένεια μου για την ηθική και οικονομική τους συμπαράσταση σε όλη τη διάρκεια των προπτυχιακών και μεταπτυχιακών σπουδών μου.

Ευχαριστώ το μικρό μου αδελφό και τους φίλους του, που αφιέρωσαν τον πολύτιμο χρόνο τους, προκειμένου να με συνδράμουν στην εκτέλεση της έρευνας μου στην πλατεία Συντάγματος.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω το διοικητικό προσωπικό της βιβλιοθήκης τόσο του Πανεπιστημίου μας όσο και του Τ.Ε.Ι Πειραιά για τη βοήθεια τους στην αναζήτηση της απαιτούμενης βιβλιογραφίας η οποία και ήταν σημαντική για την επιτυχή ολοκλήρωση της εργασίας αυτής.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το χρηματοπιστωτικό σύστημα αποτελεί, το δυναμικότερο κλάδο της οικονομίας όλων των χωρών. Τα γεγονότα που λαμβάνουν χώρα σε αυτό παίζουν καταλυτικό ρόλο στην αναπτυξιακή διαδικασία μιας χώρας καθώς και στην ανάπτυξη και τη σταθερότητα του οικονομικού της περιβάλλοντος.

Τα τραπεζικά ιδρύματα αποτελούν την "καρδιά" του χρηματοδοτικού συστήματος μιας χώρας. Έχουν την ικανότητα να μεταβάλλουν την προσφορά χρήματος μιας χώρας, να επιδρούν στην αγοραστική δύναμη όπως και να ενοποιούν την οικονομική διαδικασία της παραγωγής, της διανομής και της κατανάλωσης. Ο παραδοσιακός ρόλος τους είναι αυτός του διαμεσολαβητή ανάμεσα σε αποταμιευτές και πιστούχους.

Δέχονται καταθέσεις από διάφορες μονάδες και διαθέτουν κεφάλαια μέσω του δανεισμού και των επενδυτικών δραστηριοτήτων στους ιδιώτες, τις επιχειρήσεις και τις κυβερνήσεις. Συνεπώς, διευκολύνουν τη ροή των αγαθών και υπηρεσιών από τους παραγωγούς προς τους καταναλωτές, καθώς και τις χρηματοοικονομικές δραστηριότητες της κυβέρνησης συμβάλλοντας έτσι στην αναπτυξιακή διαδικασία μιας χώρας.

Αντικείμενο της εργασίας αυτής είναι η μελέτη των προοπτικών μεταρρύθμισης και των συνεπειών στην αξία των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων στη χώρα μας.

Λέξεις Κλειδιά: τράπεζες, χρηματοπιστωτικό σύστημα, αξία, μεταρρύθμιση, οικονομία, Ελλάδα

ABSTRACT

The financial system is the most dynamic sector in the economy in all countries. The events taking place in this play a crucial role in the development process of a country as well as in the development and stability of its economic environment.

Banking institutions are the "heart" of a country's financial system. They have the capacity to change a country's money supply, to influence purchasing power, and to consolidate the economic process of production, distribution and consumption. Their traditional role is that of an intermediary between savers and borrowers.

They accept deposits from various units and have capital through lending and investment activities to individuals, businesses and governments. They therefore facilitate the flow of goods and services from producers to consumers, as well as the financial activities of the government, thus contributing to the development process of a country.

The aim of this work is to study the prospects of reform and the consequences on the value of financial institutions in our country.

Key words: *banks, financial system, value, reform, economy, Greece*

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	II
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	III
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	IV
ABSTRACT.....	V
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ^ο : ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΤΟ ΡΟΛΟ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ	1
1.1 Ορισμός της δημοσιονομικής πολιτικής.....	1
1.2 Ορισμός της νομισματικής πολιτικής	2
1.3 Η ιστορία του τραπεζικού συστήματος	5
1.4 Οι λειτουργίες των τραπεζών	8
1.5 Το Ελληνικό χρηματοπιστωτικό σύστημα	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο : Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΣΤΗΝ ΑΞΙΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ	12
2.1 Το Internet banking.....	12
2.2 Ιστορική αναδρομή του internet banking.....	14
2.3 Οι ηλεκτρονικές πληρωμές	15
2.4 Τρόποι πληρωμής για τις ηλεκτρονικές αγορές	16
2.5 Σκοπός του internet banking	17
2.6 Ανάλυση S.W.O.T για τις τραπεζικές συναλλαγές	18
2.7 Θεωρητικές προσεγγίσεις για το Internet Banking	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ^ο : ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΝΟΜΙΣΜΑ «BITCOIN» ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΥΤΟΥ.....	28
3.1 Η έννοια του Bitcoin.....	28
3.2 Η λειτουργία του Bitcoin.....	30
3.3 Διαφορές Bitcoin και φυσικών νομισμάτων.....	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^ο : ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	35
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ^ο : ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	36
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	56
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	VII
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	IX

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΤΟ ΡΟΛΟ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

1.1 Ορισμός της δημοσιονομικής πολιτικής

Με τον όρο «δημοσιονομική πολιτική» αναφερόμαστε στο κατά πόσο το κράτος συμμετέχει στην οικονομική δραστηριότητα της χώρας και κατά πόσο με τη συμμετοχή του αυτή επηρεάζει τα συνολικά μεγέθη της οικονομίας. Έτσι, η δημοσιονομική πολιτική σχετίζεται με τις δημόσιες δαπάνες. Λέγοντας δαπάνες του δημοσίου αναφερόμαστε σε χρήματα που πληρώνει το κράτος σε μια σειρά από υποχρεώσεις του όπως: μισθοί και συντάξεις, υγεία, παιδεία, ασφάλεια, εθνική άμυνα κτλ. Προτού όμως προχωρήσουμε σε περαιτέρω ανάλυση της πολιτικής αυτής θα ήταν σκόπιμο να αναφερθούμε στη βασική εθνικολογιστική ταυτότητα του εισοδήματος ή αλλιώς του ΑΕΠ της χώρας¹.

Η γνωστή αυτή ταυτότητα μας λέει ότι:

$$Y = C + I + G + NX$$

ή διαφορετικά ότι

$$\text{Προϊόν της οικονομίας (ΑΕΠ)} = \text{Κατανάλωση} + \text{Επενδύσεις} + \text{Δημόσιες δαπάνες} + \text{Καθαρές εξαγωγές}$$

Επομένως με βάση την εξίσωση αυτή όταν οι δαπάνες του δημοσίου αυξάνονται, υπάρχει δηλαδή δημοσιονομική επέκταση και με την προϋπόθεση πως τα υπόλοιπα μεγέθη παραμένουν σταθερά, το προϊόν της οικονομίας αυξάνεται και μακροπρόθεσμα υπάρχει ανάπτυξη για την οικονομία. Από την άλλη, όταν το δημόσιο μειώνει τις δαπάνες του, υπάρχει δηλαδή όπως λέγεται δημοσιονομική συρρίκνωση και πάλι με την προϋπόθεση οι άλλες μεταβλητές να παραμένουν σταθερές, τότε το προϊόν της οικονομίας μειώνεται και μακροπρόθεσμα η οικονομία εισέρχεται σε φάση ύφεσης.

¹Mankiw G. (2004), Μακροοικονομική θεωρία, Gutenberg

1.2 Ορισμός της νομισματικής πολιτικής

Ο ρόλος του χρήματος ως προσδιοριστικού παράγοντα της οικονομικής δραστηριότητας αναφέρεται στο πως μια μεταβολή σε ένα νομισματικό μέγεθος όπως η προσφορά χρήματος θα επηρεάσει το ύψος του ονομαστικού εθνικού εισοδήματος και κατ' επέκταση το γενικό επίπεδο των τιμών και το πραγματικό προϊόν της οικονομίας. Από τη μέχρι τώρα ανάλυση προκύπτουν ορισμένα βασικά συμπεράσματα τα οποία μας βοηθούν να κατανοήσουμε καλύτερα το ρόλο της νομισματικής πολιτικής σε μια οικονομία.

A. Σε μια μεγεθυνόμενη οικονομία στην οποία το πραγματικό προϊόν αυξάνεται με ένα δεδομένο μέσο ετήσιο ρυθμό μεγέθυνσης, ο πληθωρισμός είναι μακροχρόνια ένα νομισματικό φαινόμενο που οφείλεται στην υπερβάλλουσα νομισματική επέκταση. Αυτή είναι η μακροπρόθεσμη ερμηνεία της ποσοτικής θεωρίας του χρήματος που στηρίζεται στη μακροχρόνια συσχέτιση ανάμεσα στο ρυθμό αύξησης της προσφοράς χρήματος και στο ρυθμό αύξησης του επιπέδου των τιμών. Όταν όμως εξετάζουμε τις βραχυχρόνιες επιπτώσεις των μεταβολών της προσφοράς χρήματος, δεν μπορούμε να υποθέσουμε ότι θα επηρεάσουν μόνο τις τιμές ή μόνο το επίπεδο απασχόλησης παρά μόνο εάν υποθέσουμε ότι η οικονομία βρίσκεται συνεχώς στο επίπεδο της πλήρους απασχόλησης, πράγμα που δεν ισχύει².

B. Στη βραχυπρόθεσμη ανάλυση, μπορούμε καλύτερα να αναλύσουμε τις επιπτώσεις μιας μεταβολής της προσφοράς χρήματος στο επίπεδο του ονομαστικού εισοδήματος, μέσω των μεταβολών που προκαλούνται στη συνολική ζήτηση. Αυτές οι μεταβολές επενεργούν έμμεσα, δηλαδή κατ' αρχάς επηρεάζουν το επιτόκιο και μετέπειτα επηρεάζουν εκείνα τα στοιχεία δαπάνης που είναι ελαστικά ως προς το επιτόκιο. Ο βασικός κρίκος που συνδέει τη νομισματική πολιτική με το ονομαστικό εισόδημα είναι οι προκαλούμενες ανακατατάξεις στη σύνθεση των ιδιωτικών χαρτοφυλακίων και οι συνεπακόλουθες μεταβολές στα επιτόκια, μέσω των οποίων διαχέονται οι επιπτώσεις της νομισματικής πολιτικής στο σύνολο της οικονομίας.

Γ. Η νομισματική πολιτική και η δημοσιονομική πολιτική είναι παράγοντες που επηρεάζουν το ύψος της συνολικής ζήτησης μετατοπίζοντας μια θεωρητική καμπύλη συνολικής ζήτησης στο χώρο που ορίζεται από τον κάθετο άξονα των τιμών και τον οριζόντιο άξονα του πραγματικού προϊόντος. Το τελικό αποτέλεσμα θα είναι η μεταβολή του ονομαστικού εισοδήματος και συνεπώς η συνδυασμένη μεταβολή των συνιστωσών του, δηλαδή των τιμών

²Mankiw G. (2004), Μακροοικονομική θεωρία, Gutenberg

και του προϊόντος, ανάλογα με την ελαστικότητα της θεωρητικής καμπύλης συνολικής προσφοράς, όπως αυτή εξετάζεται από τη μακροοικονομική θεωρία³.

Δ. Η νομισματική και η δημοσιονομική πολιτική έχουν σε πολλές περιπτώσεις μια αλληλεξάρτηση η οποία προκύπτει από έναν τρόπο χρηματοδότησης των δημοσιονομικών ελλειμμάτων. Όσο υψηλότερο είναι το ποσοστό κατά το οποίο οι αυξημένες κρατικές δαπάνες χρηματοδοτούνται με νομισματική επέκταση, τόσο μεγαλύτερη θα είναι η προκύπτουσα αύξηση του ονομαστικού εισοδήματος.

Μπορούμε λοιπόν να γενικεύσουμε λέγοντας ότι οι μεταβολές της προσφοράς χρήματος επηρεάζουν την οικονομική δραστηριότητα μέσω των προκαλούμενων μεταβολών στη συνολική δαπάνη. Αυτή είναι η έννοια του νομισματικού πολλαπλασιαστή δαπάνης. Κάνοντας λοιπόν μια πρώτη προσέγγιση στη νομισματική πολιτική θα μπορούσαμε να πούμε πως διακρίνονται τα εξής δύο στοιχεία:

1. Το γεγονός ότι οι μεταβολές της προσφοράς χρήματος ενεργούν ως παράγοντας επηρεασμού της συνολικής δαπάνης σύμφωνα με τη θεωρία του πολλαπλασιαστή δαπάνης.

2. Η επίπτωση των μεταβολών της προσφοράς χρήματος στο επίπεδο των τιμών και στην απασχόληση εξαρτάται από την ελαστικότητα της συνολικής προσφοράς, η οποία θεωρείται δεδομένη και ανεξάρτητη της νομισματικής πολιτικής. Υπάρχει επομένως πρόβλημα σχεδιασμού της νομισματικής πολιτικής το οποίο αναφέρεται στην εκτίμηση του ρυθμού νομισματικής επέκτασης ο οποίος είναι αναγκαίος και σκόπιμος. Έτσι, εάν για παράδειγμα εκτιμάται ότι η συνολική προσφορά προϊόντος είναι βραχυχρόνια ανελαστική, πρέπει τότε να αναμένεται ότι κάθε αύξηση της προσφοράς χρήματος αυξάνοντας τη συνολική ζήτηση προϊόντος θα προκαλεί αύξηση του επιπέδου των τιμών. Αντίστροφα εάν η οικονομία βρίσκεται σε κατάσταση έντονων πληθωριστικών πιέσεων τότε ο περιορισμός της νομισματικής επέκτασης θα λειτουργήσει ως παράγοντας συγκράτησης ή μείωσης της συνολικής ζήτησης και συνεπώς θα είναι αποτελεσματικό μέσο αντιπληθωριστικής πολιτικής. Η νομισματική πολιτική εκφραζόμενη με μεταβολές της προσφοράς χρήματος έχει γενικό χαρακτήρα διότι επηρεάζει την οικονομική δραστηριότητα μέσω των προκαλούμενων μεταβολών της συνολικής δαπάνης. Συνεπώς, ο σχεδιασμός αυτής της ποσοτικής νομισματικής πολιτικής εξαρτάται από τις εκτιμήσεις και τις επιδιώξεις της κυβέρνησης και της Κεντρικής Τράπεζας ως προς τη διαχείριση της ζήτησης, λαμβάνοντας υπόψη τη συμπεριφορά της συνολικής προσφοράς δηλαδή την ανεξάρτητα προσδιοριζόμενη ελαστικότητα της καμπύλης συνολικής προσφοράς⁴.

³Mankiw G. (2004), Μακροοικονομική θεωρία, Gutenberg

⁴Mankiw G. (2004), Μακροοικονομική θεωρία, Gutenberg

Η συμπεριφορά όμως της συνολικής προσφοράς, που καθορίζει και το πραγματικό επίπεδο οικονομικής δραστηριότητας, δεν είναι πάντοτε ανεξάρτητα της νομισματικής πολιτικής, της οποίας η επίδραση δεν περιορίζεται αποκλειστικά στο μέγεθος της συνολικής ζήτησης. Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι στις σύγχρονες οικονομίες το σύνολο σχεδόν των παραγωγικών και επιχειρηματικών δραστηριοτήτων εξαρτάται από την πίστη, οι ενέργειες της νομισματικής πολιτικής να έχουν μια απευθείας επίδραση στην πλευρά της συνολικής προσφοράς, εφόσον οι άμεσες συνέπειες της ασκούν ψυχολογική επίδραση και δημιουργούν προσδοκίες ως προς τη διαθεσιμότητα των πιστώσεων οι οποίες ευθέως επηρεάζουν τις αποφάσεις των επιχειρήσεων. Εάν για παράδειγμα, η Κεντρική Τράπεζα προβεί σε πώληση κρατικών ομολογιών στην ανοικτή αγορά και προκαλέσει άνοδο του επιτοκίου των ομολογιών, ενδέχεται να δημιουργηθούν προσδοκίες τέτοιες που να επηρεάσουν συσταλτικά την οικονομική δραστηριότητα όχι μόνο διότι θα προεξοφλείται μια μείωση της προσφοράς χρήματος, αλλά κυρίως διότι η άνοδος του επιτοκίου των ομολογιών θα θεωρηθεί μήνυμα περιορισμού των διαθέσιμων πιστώσεων.

Η επίπτωση ενός τέτοιου μηνύματος είναι σωρευτική, επηρεάζοντας όλες τις επιχειρήσεις, οι οποίες προβλέπουν υψηλότερο χρηματοδοτικό κόστος με αποτέλεσμα η τελική επίπτωση να μην εξαρτάται μόνο από τη μείωση των τραπεζικών πιστώσεων αλλά και από τη μείωση των πιστώσεων που χορηγούν οι επιχειρήσεις μεταξύ τους. Αυτή η σωρευτική διαδικασία θα οδηγήσει σε περιορισμό της πραγματικής οικονομικής δραστηριότητας, μεγαλύτερο από αυτόν που θα αντιστοιχούσε σε μια δεδομένη μείωση της προσφοράς χρήματος, μέσω των προσδοκιών για μειωμένη διαθεσιμότητα πιστώσεων λόγω της αύξησης των επιτοκίων, θα προκαλέσει μια αναλογικά μεγαλύτερη μείωση της οικονομικής δραστηριότητας. Επομένως αποφάσεις της νομισματικής πολιτικής που έχουν άμεσο αποτέλεσμα στο ύψος των επιτοκίων επηρεάζουν την οικονομική δραστηριότητα, όχι μόνο μέσω των μεταβολών στη ζήτηση αλλά και μέσω των μεταβολών στην προσφορά πιστώσεων που επηρεάζουν την παραγωγική διαδικασία και συνεπώς την πλευρά της συνολικής προσφοράς προϊόντος⁵.

⁵Φίλιππος Δ. Νικόλαος (2005) Επενδύσεις, 4η χιλιάδα, Εκδόσεις Κων/νος Β. Σμπίλιας, Αθήνα

1.3 Η ιστορία του τραπεζικού συστήματος

Κατά τις πρώτες μεταπολεμικές δεκαετίες και μέχρι την πρώτη πετρελαϊκή κρίση και την κατάρρευση του συστήματος των σταθερών ισοτιμιών, το διεθνές τραπεζικό σύστημα ήταν προσαρμοσμένο στις υπηρεσίες διαμεσολάβησης, δηλαδή στην άντληση αποταμιεύσεων και στο δανεισμό δημοσίων και ιδιωτικών επιχειρήσεων.

Η παρουσία των κεφαλαιαγορών ήταν μάλλον περιορισμένη και υποτονική και οι εμπορικές τράπεζες και γενικότερα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα είχαν ως κύρια δραστηριότητα την άντληση πόρων για τη χρηματοδότηση της ταχύτατης ανασυγκρότησης και ανοικοδόμησης των πληγωμένων από τον πόλεμο οικονομιών⁶.

Κατά την περίοδο αυτή το διεθνές χρηματοπιστωτικό σύστημα διακρίνεται για την ποικιλομορφία του και τον εθνικό του χαρακτήρα. Συναλλαγματικός κίνδυνος δεν υπήρχε λόγω του καθεστώτος των σταθερών συναλλαγματικών ισοτιμιών, ενώ τα επιτόκια της αγοράς ήταν σε μεγάλο βαθμό διοικητικά ελεγχόμενα από τις κεντρικές τράπεζες. Τα πιστωτικά συστήματα χαρακτηρίζονται από εσωστρέφειά και από την ύπαρξη διοικητικών ρυθμίσεων, όπως ειδικοί διαχωριστικοί κανόνες στην παροχή πίστης (μακροχρόνιας, στεγαστικής, κ.λπ.), πληθώρα δεσμεύσεων στα διαθέσιμα, στις καταθέσεις και στις χορηγήσεις, υποχρεωτικές ανακαταθέσεις στην κεντρική τράπεζα, διοικητικά καθοριζόμενα επιτόκια (ή όρια επιτοκίων), κ.λπ.

Οι εμπορικές τράπεζες, κατά την περίοδο αυτή, συγκεντρώνονται σε γενικές γραμμές στην παροχή των τεσσάρων κλασικών τραπεζικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης:

- στην προσέλκυση καταθέσεων, όπου ανταγωνίζονται τις αποταμιευτικές και συνεταιριστικές τράπεζες και τα ταμειυτήρια,
- στην παροχή πιστωτικών υπηρεσιών, όπου ανταγωνίζονται τα ειδικά πιστωτικά ιδρύματα, όπως τις κτηματικές τράπεζες, τις αγροτικές τράπεζες και τους επενδυτικούς οργανισμούς,
- στις υπηρεσίες πληρωμών και
- στο συμψηφισμό και διακανονισμό απαιτήσεων και υποχρεώσεων.

Στη συνέχεια και κατά την τελευταία εικοσαετία, το τραπεζικό σύστημα γίνεται αντικείμενο συνεχών και μεγάλων μεταβολών που οδηγούν σε σημαντική μεταμόρφωση αλλά και σε μεγάλο βαθμό ομοιογενοποίησή του διεθνώς. Οι μεταβολές αυτές, οφείλονται σε πολλούς λόγους, η σχετική βαρύτητα των οποίων ποικίλει ανάλογα με την περίπτωση και το

⁶ Ζαχαριάδης – Σούρας Δ., (2012), Χρήμα – Πίστη – Τράπεζες, Σταμούλη

σημείο εκκίνησης της ανάλυσης. Έτσι μπορεί κανείς να διακρίνει τις τεράστιες θεσμικές αλλαγές που οδήγησαν στην απελευθέρωση του χρηματοπιστωτικού συστήματος. Οι αλλαγές αυτές περιλαμβάνουν την άρση πληθώρας διοικητικών κανόνων από το πιστωτικό σύστημα, την κατάργηση των πολλαπλών δεσμεύσεων και επιτοκίων, την απελευθέρωση των συναλλαγών των αγαθών, υπηρεσιών και κεφαλαίων και τη σύγκλιση των κανόνων ελέγχου και εποπτείας του συστήματος.

Η ταχύτατη ανάπτυξη των συναλλαγών οδήγησε και σε νέες ανάγκες για χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, αυξάνοντας ταχύτατα τόσο την ποιότητα όσο και την ποσότητα των υπηρεσιών. Έτσι, τα παραδοσιακά μέσα πληρωμών υποκαθίστανται ταχύτατα από τις επιταγές και το πλαστικό χρήμα. Η χρήση των πιστωτικών και χρεωστικών καρτών οδήγησε σε νέα μορφή διαμεσολάβησης και ελέγχου, όπου ο ανταγωνισμός δεν είναι μόνο από τις νέες εταιρίες διακανονισμού αλλά ακόμα και από αλυσίδες πολυκαταστημάτων που μέσω των καρτών παρέχουν ουσιαστικά καταναλωτική πίστη⁷.

Επιπλέον η παραδοσιακή τραπεζική λειτουργία δε δέχθηκε μόνο την αύξηση του ανταγωνισμού από την πλευρά της εξέλιξης των μέσων πληρωμών, αλλά επίσης και από τις άλλες κλασικές εργασίες, όπως στις καταθέσεις και στις χορηγήσεις. Το παραδοσιακό τραπεζικό μοντέλο στηρίχθηκε σε ορισμένα κοινά πρότυπα που πλέον αμφισβητούνται διεθνώς. Τα πρότυπα αυτά είναι σε γενικές γραμμές τα εξής:

- Σημαντικά περιθώρια επιτοκίων, δηλαδή σημαντική απόκλιση μεταξύ επιτοκίων καταθέσεων και χορηγήσεων, σε συνδυασμό με μεγάλο μέγεθος μη τοκοφόρων καταθέσεων, κυρίως καταθέσεων όψεως.
- Συνήθως δωρεάν παροχή άλλων υπηρεσιών, όπως πληρωμές διακανονισμών, που ουσιαστικά χρηματοδοτούνταν από τα υψηλά περιθώρια στα επιτόκια.
- Ένα σημαντικό σε μέγεθος δίκτυο υποκαταστημάτων, που αν και συνήθως λειτουργούσε με υψηλό κόστος (τόσο ανά εργαζόμενο όσο και ανά παρεχόμενη υπηρεσία), εν τούτοις ασκούσε μονοπωλιακή δύναμη δημιουργώντας εμπόδια σε νεοεισερχόμενα ιδρύματα.

Με αυτά τα δεδομένα η ανάπτυξη του τραπεζικού συστήματος έχει στηριχθεί στην άντληση αποταμιευτικών πόρων με χαμηλό κόστος και στην παροχή πίστης με υψηλές αποδόσεις, ενώ ο ανταγωνισμός αφορούσε περισσότερο το μέγεθος των δικτύων και την όσο το δυνατό πλησιέστερη προσέγγιση των πελατών και λιγότερο τις τιμές και την ποιότητα των προσφερομένων προϊόντων.

⁷ Ζαχαριάδης – Σούρας Δ., (2012), Χρήμα – Πίστη – Τράπεζες, Σταμούλη

Η πρακτική αυτή άρχισε σταδιακά να αμφισβητείται καθώς η διεύρυνση των δυνατοτήτων επενδύσεων των αποταμιεύσεων, αφενός, όσο και η αύξηση των δυνατοτήτων άντλησης πόρων, αφετέρου, αύξησε τις επιλογές των αποταμιευτών και των δανειζομένων.

Από την μια πλευρά η ποικιλομορφία των αποταμιευτικών επιλογών, η δραστηριότητα των εταιρειών συλλογικών επενδύσεων (αμοιβαία κεφάλαια και εταιρείες επενδύσεων χαρτοφυλακίου), όπως και η δυνατότητα άμεσης επένδυσης σε οργανωμένα χρηματιστήρια αύξησε τις επενδυτικές επιλογές και τις αποδόσεις τους.

Από την άλλη πλευρά η άρση των διαχωριστικών γραμμών στην παροχή πίστης, η δυνατότητα άντλησης πόρων απευθείας από τις κεφαλαιαγορές και τις χρηματαγορές ή/και εκτός των ορίων της χώρας αύξησε πλέον τις δυνατότητες δανεισμού και έτσι μείωσε το κόστος του. Με αυτά τα δεδομένα, οι τράπεζες αναγκάστηκαν να μειώσουν τα περιθώρια κέρδους τους και να ανταγωνισθούν για την παραγωγή νέων και φθηνότερων προϊόντων⁸.

Όσον αφορά την τελευταία παραδοσιακή τραπεζική λειτουργία, δηλαδή τους διακανονισμούς και συμψηφισμούς, η μέχρι τώρα πρακτική φανερώνει ότι οι τράπεζες με τα δίκτυά τους εξακολουθούν να έχουν συγκριτικό πλεονέκτημα. Η κάθε χώρα διαθέτει το δικό της σύστημα, ενώ δεν έχει προχωρήσει ικανοποιητικά η διεθνοποίηση ενός συστήματος συμψηφισμού.

Στις σημαντικές εξελίξεις της τελευταίας εικοσαετίας θα πρέπει να περιληφθεί και η ταχύτατη είσοδος και διάδοση των νέων τεχνολογιών, κυρίως της πληροφορικής, σε όλες τις φάσεις της λειτουργίας των τραπεζών, όπως τα on-line συστήματα, η αυτοματοποίηση των εσωτερικών εργασιών (π.χ. λογιστήρια, μισθοδοσία, πληρωμές, κ.λπ.) και τέλος η αυτοματοποίηση σημαντικού και συνεχώς αυξανόμενου τμήματος των λιανικών εργασιών, σαν τις πληρωμές, τις καταθέσεις, κ.λπ., με την ταχύτατη διάδοση και εφαρμογή των Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ATM's). Η τελευταία αυτή εξέλιξη, μεταβάλλει συνεχώς τη λειτουργία των τραπεζών, που παραδοσιακά ήταν κλάδος εντάσεως εργασίας.

Έτσι, οι ταυτόχρονες αυτές εξελίξεις οδηγούν το τραπεζικό σύστημα τόσο στο να αυτοματοποιεί και να τυποποιεί παραδοσιακές λειτουργίες, όσο και στο να αναζητεί την παροχή υπηρεσιών που θα ταιριάζουν περισσότερο στους πελάτες. Και αυτό συμβαίνει επειδή το τραπεζικό σύστημα πρέπει να ανταγωνισθεί τις χαμηλού κόστους υπηρεσίες οι οποίες παράγονται είτε απευθείας από τις οργανωμένες αγορές κεφαλαίου και χρήματος, χωρίς την ανάγκη διαμεσολάβησης, είτε από τα μη τραπεζικά ιδρύματα (π.χ. ασφαλιστικές εταιρείες).

⁸ Ζαχαριάδης – Σούρας Δ., (2012), Χρήμα – Πίστη – Τράπεζες, Σταμούλη

Είναι επομένως χρήσιμο να εξετάσει κανείς με μεγαλύτερη λεπτομέρεια τα κύρια χαρακτηριστικά του σύγχρονου τραπεζικού συστήματος⁹.

1.4 Οι λειτουργίες των τραπεζών

Οι καταθέσεις αποτελούν υποχρεώσεις για τις τράπεζες, οι οποίες πρέπει να τις διαχειριστούν, αν η τράπεζα προσδοκά σε μεγιστοποίηση του κέρδους της. Παρόμοια, οι τράπεζες διαχειρίζονται το ενεργητικό τους που αποτελείται κυρίως από τα δάνεια. Επομένως, η κύρια δραστηριότητά τους είναι η διαμεσολάβηση ανάμεσα στους καταθέτες και τους δανειολήπτες. Και άλλα χρηματοοικονομικά ιδρύματα, όπως οι χρηματιστηριακές, έχουν διαμεσολαβητικό ρόλο ανάμεσα σε αγοραστές και πωλητές των μετοχών, αλλά η αποδοχή καταθέσεων και η χορήγηση δανείων είναι αυτό που διακρίνει μια τράπεζα, αν και μερικές προσφέρουν πρόσθετες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Σε αντίθεση με τους ιδιώτες δανειστές, η τράπεζα εκμεταλλεύεται την πρόσβαση σε προσωπικές πληροφορίες για τους τρέχοντες και εν δυνάμει δανειολήπτες. Αυτές οι πληροφορίες δεν επιτρέπεται να πωληθούν από την τράπεζα, επομένως οι τράπεζες τις χρησιμοποιούν εσωτερικά, ώστε να αυξήσουν το δανειακό τους χαρτοφυλάκιο. Δεδομένου ότι η τράπεζα μπορεί να ενεργεί ως διαμεσολαβητής με το χαμηλότερο δυνατό κόστος, θα υπάρχει ζήτηση για τις υπηρεσίες της. Για παράδειγμα, κάποιες τράπεζες έχουν χάσει την αγορά δανεισμού μεγάλης κλάσεως εταιρειών, καθότι αυτές οι εταιρείες βρίσκουν οικονομικότερη την εύρεση κεφαλαίων με την έκδοση ομολογιακών δανείων.

Παρόλα αυτά, ακόμα και οι πιο μεγάλες εταιρείες καλύπτουν μέρος της εξωτερικής τους χρηματοδότησης με δάνεια τραπεζών, καθότι ένα τραπεζικό δάνειο αποτελεί για τις χρηματοοικονομικές αγορές και τους προμηθευτές της εταιρείας, ένδειξη ότι αυτή αποτελεί αξιόπιστο δανειολήπτη¹⁰.

⁹ Ζαχαριάδης – Σούρας Δ., (2012), Χρήμα – Πίστη – Τράπεζες, Σταμούλη

¹⁰ Σαπουντζόγλου Γ., (2009), Τραπεζική οικονομική, Μπένου

1.5 Το Ελληνικό χρηματοπιστωτικό σύστημα

Αναμφισβήτητα, ο τραπεζικός τομέας, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στις άλλες χώρες κατέχει σημαντική θέση και για αυτό χρήζει ιδιαίτερης προσοχής. Το τραπεζικό σύστημα στην Ελλάδα άλλαξε δραματικά μέσα σε λιγότερο από μια δεκαετία. Από ένα σύστημα που ξεκίνησε να εκσυγχρονίζεται θεσμικά, λειτουργικά και τεχνολογικά από τα μέσα της δεκαετίας του 1980, (διατηρώντας ωστόσο, κυρίαρχο τον κρατικό έλεγχο στις σημαντικότερες εμπορικές και επενδυτικές τράπεζες μέχρι τα τέλη της δεκαετίας του 1990), μεταμορφώθηκε σε ένα κατ'εξοχήν ιδιωτικοποιημένο τραπεζικό σύστημα, με συνεχώς αυξανόμενη συμμετοχή ξένων-υπερεθνικών τραπεζικών συμφερόντων και θεσμικών επενδυτών¹¹.

Η ιδιωτικοποίηση της τράπεζας Χίου το 1991, αποτέλεσε την απαρχή μιας σειράς ιδιωτικοποιήσεων, ο κύριος όγκος των οποίων συντελέστηκε μετά τα μέσα της δεκαετίας. Στην περίοδο 1998-2001 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 14 εξαγορές και συγχωνεύσεις τραπεζών, από τις οποίες οι 6 αφορούσαν ιδιωτικοποιήσεις μικρών και μεσαίων κρατικών τραπεζών. Παράλληλα, ελληνικές τράπεζες εξαγοράστηκαν από ξένες, όπως μερίδιο της Εμπορικής από την Credit Agricole, η Γενική Τράπεζα από την Societe Generale κ.α.

Η δεκαετία του 2000 συνεχίζει να χαρακτηρίζεται από ιδιωτικοποιήσεις, που πλέον σηματοδοτούν την ελαχιστοποίηση της κρατικής ιδιοκτησίας στον κλάδο, που διατηρείται πλειοψηφικά μόνο στην Αγροτική Τράπεζα. Το 2006 ήταν μια χρονιά έντονων διεργασιών σε αυτή την κατεύθυνση: Η εισαγωγή του Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου στο Χρηματιστήριο Αθηνών είχε ως αποτέλεσμα τη μείωση της συμμετοχής του δημοσίου κατά 34,84%. Η αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου της μεγαλύτερης ελληνικής τράπεζας, της Εθνικής, οδήγησε στη μείωση της συμμετοχής των ασφαλιστικών ταμείων (και της κρίσιμης για τον έλεγχο, αν και έμμεσης, συμμετοχής του κράτους) στο μετοχικό της κεφάλαιο από 21,4% πριν την αύξηση στο 19% μετά την αύξηση. Τέλος, η πώληση του ποσοστού του δημοσίου στην Εμπορική Τράπεζα (11,01%) είχε ως αποτέλεσμα η Credit Agricole να ελέγχει πλέον την τράπεζα αυτή, κατέχοντας το 71,96% του μετοχικού της κεφαλαίου.

Παράλληλα, συνεχίστηκε το ισχυρό κύμα εξαγορών από ελληνικές τράπεζες σε χώρες των Βαλκανίων και στην Τουρκία, τάση που σηματοδοτεί τη σημαντική μετατόπιση του κέντρου βάρους και προσεχώς της απασχόλησης των σημαντικότερων από αυτές εκτός των συνόρων.

Από τα μέσα της δεκαετίας του 1990 μέχρι σήμερα, η ευρύτερη διαδικασία ιδιωτικοποιήσεων, αναδιαρθρώσεων, εξαγορών και συγχωνεύσεων καθοδηγήθηκε από τις

¹¹ Αγγελόπουλος Π., (2010), Τράπεζες και χρηματοπιστωτικό σύστημα, Σταμούλη

ελληνικές κυβερνήσεις χωρίς κατά κανόνα να υπάρξει εκ των προτέρων συμμετοχή και πληροφόρηση των συνδικάτων του κλάδου. Αυτό, σε πολλές περιπτώσεις οδήγησε σε εργασιακές και πολιτικές εντάσεις, που δυσκόλεψαν την εφαρμογή συμφωνημένων και προγραμματισμένων αλλαγών, αλλά και την αποτροπή περαιτέρω δυσμενών επιπτώσεων των ιδιοκτησιακών αλλαγών και των συγχωνεύσεων στην απασχόληση και στις εργασιακές σχέσεις.

Το τραπεζικό σύστημα στην Ελλάδα περιλαμβάνει, σύμφωνα με την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών (2008), τα πιστωτικά ιδρύματα με μόνιμη εμπορική παρουσία (τα πιστωτικά ιδρύματα με έδρα στην Ελλάδα και τα υποκαταστήματα ξένων τραπεζών), τα ξένα πιστωτικά ιδρύματα που παρέχουν στην Ελλάδα υπηρεσίες εξ αποστάσεως και τις λοιπές εταιρίες που παρέχουν εξειδικευμένες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Παρά το εύρος των παρεχόμενων υπηρεσιών και τον αριθμό των εταιριών που δραστηριοποιούνται, το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς κατέχουν τα πιστωτικά ιδρύματα με μόνιμη εμπορική παρουσία, καθώς το μερίδιο αγοράς για τις πέντε μεγαλύτερες εμπορικές τράπεζες είναι λίγο πάνω από 60%. Με βάση τα κέρδη μετά φόρων και το σύνολο του ενεργητικού, οι τρεις μεγαλύτερες τράπεζες στην Ελλάδα είναι η Εθνική, η Eurobank και η Alpha Bank.

Σε γενικές γραμμές, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα έχει 250 δις ευρώ δάνεια, 235 δις ευρώ καταθέσεις, ενεργητικό 440 δις ευρώ και ίδια κεφάλαια περίπου 35 δις ευρώ¹².

Σήμερα, ο βαθμός συγκέντρωσης του ελληνικού τραπεζικού συστήματος είναι ιδιαίτερα υψηλός: οι 5 μεγαλύτερες τράπεζες με βάση το ενεργητικό συγκεντρώνουν το 66,4%, σε σύγκριση με την Ε.Ε, όπου ο μέσος όρος συγκέντρωσης του τραπεζικού συστήματος με βάση το ενεργητικό ανέρχεται σε 53%. Σύμφωνα με στοιχεία της ΕΚΤ, η Ελλάδα κατέχει την πέμπτη θέση στη σχετική κατάταξη. Ακόμα, 75% των χορηγήσεων και 70% των καταθέσεων βρίσκεται στα χέρια των τεσσάρων μεγαλύτερων τραπεζών της χώρας. Πέραν αυτού, οι τράπεζες συγκεντρώνουν τη μερίδα του λέοντος των χρηματιστηριακών συναλλαγών, αφού μέσω των θυγατρικών τους ελέγχουν πάνω από 70% του τζίρου του Χρηματιστηρίου Αξιών Αθηνών.

Η συνεχιζόμενη εντυπωσιακή κερδοφορία, σε συνδυασμό με την υψηλή συγκέντρωση και τις πρακτικές των τραπεζών στην Ελλάδα έχουν πυροδοτήσει συζητήσεις για τους όρους ανταγωνισμού που επικρατούν στον κλάδο.

Γίνεται λόγος για εναρμονισμένες πρακτικές σε βάρος των πελατών (υψηλό *escart* επιτοκίων, καταχρηστικές χρεώσεις σε κάρτες, δάνεια και προμήθειες, παραπλανητικές διαφημίσεις, επιθετική προώθηση δανείων ανεξάρτητα από την οικονομική δυνατότητα επιχειρήσεων και κυρίως νοικοκυριών κλπ). Ενώ ο υπερδανεισμός των νοικοκυριών, η

¹² Αγγελόπουλος Π., (2010), Τράπεζες και χρηματοπιστωτικό σύστημα, Σταμούλη

αποτελεσματική εποπτεία των όρων ανταγωνισμού μεταξύ των τραπεζικών ομίλων, η προστασία του καταναλωτή και η σωστή εφαρμογή των ευρωπαϊκών οδηγιών, αποτελούν θέματα που συχνά απασχολούν την επικαιρότητα.

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί ότι οι τράπεζες αποτελούν κυρίαρχο μέρος του χρηματοοικονομικού τομέα κάθε χώρας, για παράδειγμα στην Ελλάδα το 76% του συνολικού ενεργητικού του χρηματοοικονομικού τομέα ανήκει στις τράπεζες¹³.

¹³ Αγγελόπουλος Π., (2010), Τράπεζες και χρηματοπιστωτικό σύστημα, Σταμούλη

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΣΤΗΝ ΑΞΙΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

2.1 To Internet banking

Τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει πολλές αλλαγές στον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι επικοινωνούν με τις τράπεζες¹⁴. Οι τράπεζες υπήρξαν πρωτοπόρες στην χρήση Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και χρησιμοποιούν τα πλέον εξελιγμένα συστήματα πληροφορικής για τις διεργασίες και λειτουργίες τους. Έτσι έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν στους πελάτες τη δυνατότητα ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών με αρκετή ευκολία. Η χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών είναι ένα δυναμικό και πρωτοπόρο εργαλείο, αλλά και πλεονέκτημα, για τις τράπεζες και τους πελάτες αφού αποφεύγεται η χρήση χαρτιών και προσωπικής επικοινωνίας με τους υπαλλήλους της τράπεζας, που είναι χρονοβόρα και με αρκετό κόστος, δίνοντας στον πελάτη την ευχέρεια της διαχείρισης του λογαριασμού του κατά βούληση, όποια στιγμή το θελήσει. Αυτό γίνεται μέσα από μια ιστοσελίδα και ονομάζεται internet banking. «Με τον όρο λοιπόν internet banking εννοούμε τη χρήση του διαδικτύου για τη διενέργεια, από φυσικά πρόσωπα και επιχειρήσεις, τραπεζικών συναλλαγών και λοιπών τραπεζικών υπηρεσιών». Οι υπηρεσίες μπορεί να αφορούν στην ενημέρωση για το υπόλοιπο ή την κίνηση λογαριασμών (καταθετικών, χορηγητικών ή επενδυτικών) που τηρούνται σε μια τράπεζα ή στη διενέργεια τραπεζικών και χρηματιστηριακών συναλλαγών μέσω του διαδικτύου. Ακόμη μπορεί να γίνει πληρωμή δόσεων χορηγητικών λογαριασμών, πληρωμή λογαριασμών οργανισμών κοινής ωφελείας (ΔΕΗ, ΟΤΕ, κ.α.), πληρωμή λογαριασμών κινητής τηλεφωνίας, πληρωμή εργοδοτικών εισφορών του ΙΚΑ, πληρωμή ασφαλιστρων σε ασφαλιστικές εταιρείες, ενημέρωση για επενδυτικούς λογαριασμούς, χαρτοφυλάκια μετοχών ή υπόλοιπα και κινήσεις τοποθετήσεων σε αμοιβαία κεφάλαια, αίτημα για τη χορήγηση ή την ακύρωση της χορήγησης μπλοκ επιταγών, πληρωμή των δόσεων των πιστωτικών καρτών εκδόσεως της κάθε τράπεζας, πληροφόρηση για τις τιμές συναλλάγματος, τιμές Αμοιβαίων Κεφαλαίων, καθώς και τις τιμές κλεισίματος του Χρηματιστηρίου Αξιών Αθηνών. Η ενημέρωση μπορεί να εμφανιστεί στην οθόνη του ηλεκτρονικού υπολογιστή του χρήστη των υπηρεσιών internet banking ή να εκτυπωθεί¹⁵.

¹⁴ Αγγελόπουλος Π, (2010), Τράπεζες και χρηματοπιστωτικό σύστημα, Σταμούλη

¹⁵ Αγγελόπουλος Π, (2010), Τράπεζες και χρηματοπιστωτικό σύστημα, Σταμούλη

Όπως αναφέρεται στο βιβλίο “Τράπεζες και χρηματοπιστωτικό ίδρυμα” «για τις τράπεζες, η αποδιαμεσολάβηση που συνεπάγονται οι ηλεκτρονικές τραπεζικές εργασίες αποτελεί σημαντικό παράγοντα εξοικονόμησης χρημάτων. Η μέση τραπεζική συναλλαγή στο internet κοστίζει μόνο \$0,01. Αντιθέτως, η χρήση ενός τραπεζικού υπαλλήλου κοστίζει περισσότερο από 1 δολάριο. Ακόμη και τα μηχανήματα ATM χρεώνουν περίπου \$0,54 ανά συναλλαγή».

Η τεχνολογία έχει εξελιχθεί τόσο, που ο καθένας μπορεί να εξυπηρετηθεί από μικροσυσκευές. Οι βασικότεροι τύποι είναι το PC Banking (από τον υπολογιστή), το οποίο διακρίνουμε σε Internet banking (από το διαδίκτυο) και σε Online banking (από το δίκτυο). Υπάρχει και το Telephone banking (από το τηλέφωνο) και το Mobile banking (SMS, WAP). Αυτές είναι οι συσκευές με τις οποίες μπορεί να έρθει ο πελάτης σε επαφή με τη τράπεζα χωρίς να βρίσκεται στο κατάστημα.

Συγκεκριμένα με τον όρο Phone banking αναφερόμαστε στη διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών με ένα απλό τηλεφώνημα, από σταθερό ή κινητό τηλέφωνο, με τη χρήση των πλήκτρων της συσκευής του τηλεφώνου ή με τη βοήθεια υπαλλήλου της τράπεζας. Η λειτουργία του Phone banking έχει πολλά κοινά στοιχεία με Internet banking. Η διαφοροποίηση τους έγκειται στο ότι η ενημέρωση μέσω του Phone banking γίνεται ακουστικά ή με αποστολή fax από την τράπεζα. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες και οι πραγματοποιούμενες συναλλαγές ταυτίζονται με τις ανωτέρω αναφερόμενες για το Internet banking.

Το Internet banking υπόσχεται συναλλαγές με την τράπεζα μέσα από την οθόνη του υπολογιστή ή από μια συσκευή σταθερού ή κινητού τηλεφώνου μειώνοντας έτσι αποτελεσματικά το κόστος και από τις δύο πλευρές. Αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι του ηλεκτρονικού εμπορίου και αυτό γιατί οι τράπεζες συμμετέχουν σε επιχειρηματικές συναλλαγές από ηλεκτρονικά μέσα. Όλες οι δυνατότητες μπορούν να πραγματοποιηθούν από το διαδίκτυο εκτός από τις υπογραφές, όπου τότε πρέπει να υπάρχει η φυσική παρουσία των πελατών.

Οι πελάτες μπορούν να ενημερώνονται ανά πάσα στιγμή 24ώρες το 24ωρο από όποιο μέρος του κόσμου και αν βρίσκονται και για το χρηματιστήριο. Αρκετοί είναι αυτοί που φοβούνται να κάνουν συναλλαγές από το διαδίκτυο γιατί πιστεύουν πως δεν είναι ασφαλές αφού δεν υπάρχει ‘αστυνομία’. Παντού υπάρχουν προβλήματα και όπως είναι φυσικό θα υπάρχουν και εδώ, αλλά οι τράπεζες έρχονται να διαψεύσουν αυτή τη φήμη και διαρκώς στις ιστοσελίδες τους προβάλλουν την ασφάλεια¹⁶.

¹⁶Ross A. (2005), Εισαγωγή στην τεχνολογία πληροφοριακών συστημάτων, Γκιούρδας

2.2 Ιστορική αναδρομή του internet banking

Στα τέλη της δεκαετίας του '80 οι τράπεζες στις Ηνωμένες Πολιτείες εισήγαν το Home Banking. Έδιναν δηλαδή τη δυνατότητα να γίνονται οι συναλλαγές από το σπίτι. Λίγο αργότερα στα μέσα του '90 το Home Banking αντικαταστάθηκε από το Internet Banking. Αυτό διέφερε από το Home Banking γιατί ο καθένας μπορούσε να κάνει συναλλαγές χωρίς να έχει το απαιτούμενο λογισμικό που χρειαζόταν αρχικά. Τον Οκτώβριο του 1995 εγκαινιάστηκε η πρώτη ηλεκτρονική τράπεζα, στην οποία οι συναλλαγές γίνονταν μόνο μέσω διαδικτύου. Το 1996 τα έσοδα και οι συναλλαγές μέσω διαδικτύου στις ΗΠΑ ανέρχονταν στα \$707 εκατομμύρια. Μετά από δύο χρόνια εισήχθη και στην Ελλάδα, από την Εγνατία Τράπεζα έχοντας όμως μόνο 100.000 συνδρομητές διαδικτύου πράγμα που ήταν επίφοβο για το πόσα άτομα θα το χρησιμοποιούσαν. Οι περισσότεροι συνέχισαν να χρησιμοποιούν τον παραδοσιακό τρόπο και δεν χρησιμοποιούσαν το διαδίκτυο. Αργότερα όταν κατάλαβαν την ευκολία που τους έδινε το Internet banking πολλοί ήταν αυτοί που άρχισαν να το χρησιμοποιούν συστηματικά. Στη συνέχεια το εφάρμοσαν η Alpha Τράπεζα, ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς, η Τράπεζα Κύπρου και ακολούθησαν όλες σχεδόν οι υπόλοιπες. Η ταχύτητα με την οποία αυξάνονταν ο αριθμός των πελατών άρχισε να δημιουργεί άγχος σε ορισμένα τμήματα στις παραδοσιακές τράπεζες. Κυρίως οι επιχειρήσεις ήταν αυτές που έκαναν την αρχή στη χρήση του Internet banking. Στην αρχή πίστευαν πως το ποσοστό των Ελλήνων θα ήταν πολύ μεγαλύτερο πράγμα που δε συνέβη. Στη σημερινή εποχή ολοένα και αυξάνεται ο αριθμός, το 2015 για παράδειγμα ο αριθμός των συναλλαγών έφτασε μέχρι και τα 22 δισεκατομμύρια. Κυρίως αυτοί με το υψηλό εισόδημα ξεκίνησαν να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των τραπεζών¹⁷.

«Ακόμη και οι άνθρωποι που δε χρησιμοποιούν μια ηλεκτρονική τράπεζα ή μια χρηματιστηριακή εταιρεία εξακολουθούν να είναι μέρος του ηλεκτρονικού οικονομικού συστήματος. Για παράδειγμα, οι επιταγές μισθοδοσίας εκατομμυρίων ανθρώπων μεταφέρονται ηλεκτρονικά στους τραπεζικούς λογαριασμούς τους. Και ακόμα περισσότερα εκατομμύρια άνθρωποι χρησιμοποιούν χρεωστικές κάρτες στα τερματικά σε σημεία πωλήσεως».

¹⁷Ross A. (2005), Εισαγωγή στην τεχνολογία πληροφοριακών συστημάτων, Γκιούρδας

2.3 Οι ηλεκτρονικές πληρωμές

Οι ηλεκτρονικές πληρωμές αποτελούν ένα ζωτικό κομμάτι του ηλεκτρονικού εμπορίου. Σε κάθε εμπορική συναλλαγή συναντάμε την πληρωμή, είτε είναι ηλεκτρονικής μορφής, είτε φυσική. Ένας ορισμός για την ηλεκτρονική πληρωμή θα μπορούσε να είναι η οικονομική συναλλαγή που πραγματοποιείται μεταξύ ενός αγοραστή και ενός πωλητή με την υποστήριξη ενός τηλεπικοινωνιακού ή ηλεκτρονικού δικτύου με τη χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας. Η ηλεκτρονική αυτή συναλλαγή συνήθως πραγματοποιείται από μία τράπεζα, έναν μεσάζοντα ή έναν νομικό μεσολαβητή. Η προσπάθεια που καταβάλλουν προκειμένου να μειώσουν το κόστος αποτελεί σημαντικό λόγο της αύξησης που παρατηρείται στις ηλεκτρονικές πληρωμές. Οι επιταγές και το ρευστό χρήμα είναι διαδικασίες με αυξημένο κόστος, γι' αυτό και οι τράπεζες αναζητούν λύσεις λιγότερο ακριβές. Οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται με βάση την τεχνολογία που χρησιμοποιούν μπορούν να ταξινομηθούν ως εξής¹⁸:

1. Αγορές μέσω διαδικτύου (Internet). Αποτελεί την πιο διαδεδομένη στον κόσμο μορφή ηλεκτρονικής πληρωμής. Η τεράστια ανάπτυξη που επήλθε στον χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου καθιστά αναγκαία την ύπαρξη συστημάτων ηλεκτρονικών πληρωμών που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο ως μέσο συναλλαγής.

2. Αγορές μέσω κινητής τηλεφωνίας (m-payments). Οι πληρωμές μέσω κινητής τηλεφωνίας είναι μια αναπτυσσόμενη μέθοδος ηλεκτρονικών πληρωμών, που δίνει την δυνατότητα στον αγοραστή να εκτελέσει την χρηματική του συναλλαγή από το κινητό, ανεξάρτητα από την τοποθεσία που βρίσκεται. Αρκετές επιχειρήσεις, δημόσιες υπηρεσίες και τράπεζες έχουν δημιουργήσει εφαρμογές για τα κινητά προκειμένου να πραγματοποιείται με επιτυχία, ασφάλεια και ταχύτητα η εξόφληση ενός λογαριασμού. Με αποτέλεσμα να ανταγωνίζονται τις συναλλαγές που επιτυγχάνονται μέσω του διαδικτύου, τις εμπιστεύονται και τις χρησιμοποιούν αυτές τις εφαρμογές ολοένα και περισσότεροι καταναλωτές.

¹⁸Ross A. (2005), Εισαγωγή στην τεχνολογία πληροφοριακών συστημάτων, Γκιούρδας

2.4 Τρόποι πληρωμής για τις ηλεκτρονικές αγορές

Μια ηλεκτρονική αγορά για να ολοκληρωθεί προϋποθέτει την πληρωμή όχι με την φυσική παρουσία αλλά μέσω διαδικτύου ή κινητού όπως αναφέραμε παραπάνω. Οι συναλλαγές αυτές είναι απρόσωπες και αντικαθιστούν τις φυσικές. Θα αναλύσουμε τέσσερα είδη ηλεκτρονικών αγορών που επικρατούν σήμερα στο χώρο του ηλεκτρονικού επιχειρείν¹⁹:

1. Πληρωμή με κατάθεση σε τράπεζα/ εντολή πληρωμής:

Αφού ολοκληρώσει την παραγγελία του ο καταναλωτής, έχει την υποχρέωση να καταθέσει σε αντίστοιχο λογαριασμό τραπεζής του ηλεκτρονικού καταστήματος όπου διαθέτει (εντολή πληρωμής) το ποσό της αντίστοιχης παραγγελίας του. Μετά από την επιβεβαίωση του υπεύθυνου του ηλεκτρονικού καταστήματος ολοκληρώνεται η παραγγελία με επιτυχία.

2. Πληρωμή με πιστωτική κάρτα:

Ένας εναλλακτικός τρόπος πληρωμής μιας ηλεκτρονικής αγοράς είναι η χρήση της πιστωτικής κάρτας, η οποία είναι πλέον ασφαλής. Σε περίπτωση υποκλοπής των στοιχείων της κάρτας, οι τράπεζες ενημερώνουν τον καταναλωτή για ασυνήθιστη κίνηση της κάρτας του, αφού διαθέτουν σύστημα ειδοποίησης. Ο αγοραστής θα πρέπει να ελέγξει αν το ηλεκτρονικό κατάστημα πληροί τις απαραίτητες προϋποθέσεις έτσι ώστε να διασφαλίζει την μέγιστη προστασία. Ένα κλειστό λουκέτο εμφανίζεται δίπλα από την διεύθυνση του ηλεκτρονικού καταστήματος, το οποίο υποδηλώνει ότι η σύνδεση είναι ασφαλής. Όσον αφορά την συναλλαγή ο καταναλωτής θα πρέπει να συμπληρώσει τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας, την ημερομηνία λήξης, το ονοματεπώνυμο του δικαιούχου και τέλος την συμπλήρωση των τριών τελευταίων ψηφίων της κάρτας που βρίσκονται στο πίσω μέρος της κάρτας (CCV).

3. Πληρωμή με αντικαταβολή:

Ένας γνώριμος τρόπος πληρωμής στο ελληνικό αγοραστικό κοινό, αφού σαν επιλογή προσφέρεται κυρίως από τα ελληνικά ηλεκτρονικά καταστήματα. Ο αγοραστής αφού λάβει το «καλάθι» της παραγγελίας του στην διεύθυνση που έχει ορίσει ο ίδιος ως τόπο παράδοσης, πληρώνει με μετρητά. Η πληρωμή γίνεται στην εκάστοτε μεταφορική εταιρεία που συνεργάζεται το ηλεκτρονικό κατάστημα (μεταφορέα) και παραδίδει το «καλάθι».

¹⁹ Χρυσάνθης Χ., (2007), Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των σύγχρονων τραπεζικών συναλλαγών, εκδόσεις Σάκκουλα

4. Πληρωμή με PayPal:

Το PayPal²⁰ είναι μια εξαιρετικά διαδεδομένη υπηρεσία ηλεκτρονικών πληρωμών στις χώρες του εξωτερικού, η οποία χρησιμοποιείται για ασφαλείς συναλλαγές στο διαδίκτυο και αναλαμβάνει την εξόφληση των ηλεκτρονικών καταστημάτων. Είναι μια υπηρεσία που χρησιμοποιείται από την πλειοψηφία των ηλεκτρονικών καταστημάτων στον κόσμο. Με την χρήση αυτής της υπηρεσίας τα ηλεκτρονικά καταστήματα δεν μαθαίνουν ποτέ τα στοιχεία της πιστωτικής κάρτας του αγοραστή. Το PayPal αποφασίζει την έναρξη της συνεργασίας με κάποιο ηλεκτρονικό κατάστημα έτσι ώστε να μην θέσει σε κίνδυνο την αξιοπιστία του. Επομένως αν ένα κατάστημα διαθέτει πληρωμή μέσω PayPal, κρίνεται ως αξιόπιστο αφού δεν γνωστοποιούνται τα προσωπικά στοιχεία της πιστωτικής κάρτας του αγοραστή. Οι σελίδες του PayPal είναι όλες κρυπτογραφημένες, συνεπώς δεν συντρέχει κίνδυνος υποκλοπής των προσωπικών στοιχείων του αγοραστή. Η ίδια η PayPal, ως εταιρεία, είναι αυστηρή με τις εταιρείες που συνεργάζεται. Όταν διαπιστώσει πως ένα ηλεκτρονικό κατάστημα δεν κινείται 100% νόμιμα θα προβεί σε πάγωμα του συνόλου των αμοιβών, μέχρι να εξετάσει το ζήτημα. Επιπλέον με την αγορά οποιουδήποτε φυσικού προϊόντος, ρούχα, ηλεκτρονικά είδη σπιτιού κλπ υπάρχει αυτόματα το PayPal Buyer Protection. Αν το προϊόν που αγόρασε ο καταναλωτής δεν του παραδοθεί ποτέ ή είναι διαφορετικό από ότι η περιγραφή του, τότε υπάρχει η δυνατότητα επιστροφής των χρημάτων που έδωσε για την συγκεκριμένη αγορά. Τρόποι πληρωμής για το PayPal είναι η σύνδεση της πιστωτικής/ προπληρωμένης/χρεωτικής κάρτας με το λογαριασμό που δημιουργεί ο αγοραστής στην εταιρεία PayPal.

2.5 Σκοπός του internet banking

Σκοπός του internet banking είναι να δώσει στους πελάτες των εμπορικών τραπεζών τη δυνατότητα να εκτελούν, με ασφάλεια, τραπεζικές συναλλαγές, μέσω του παγκοσμίου δικτύου internet και να θέσει τις βάσεις για επέκταση του internet banking σε πλήθος νέων τεχνολογιών, όπως το ηλεκτρονικό εμπόριο, οι μεταφορές χρημάτων κτλ.

²⁰ Χρυσάνθης Χ., (2007), Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των σύγχρονων τραπεζικών συναλλαγών, εκδόσεις Σάκκουλα

Με τη δυνατότητα χρήσης των υπηρεσιών του Internet Banking οι εμπορικές τράπεζες επιδιώκουν²¹:

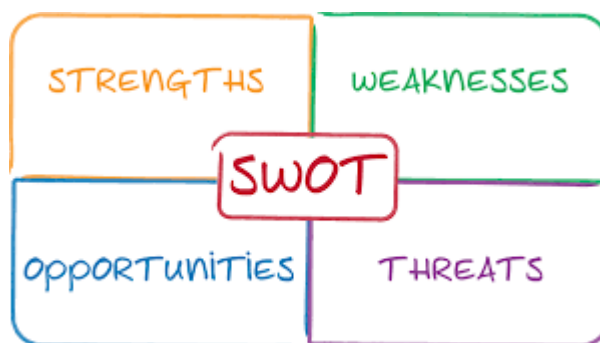
- Τη διεύρυνση της σχέσης τους με τους πελάτες τους
- Τη διατήρηση των κερδοφόρων πελατών τους
- Την προσέλκυση νέων πελατών
- Την εξοικονόμηση πόρων και τη μείωση του κόστους συναλλαγών
- Τη μείωση του όγκου των συναλλαγών με φυσική παρουσία στο κατάστημα
- Τη βελτίωση της εικόνας και του brand name τους

Αντίστοιχα και οι πελάτες με τη διενέργεια συναλλαγών μέσω του Internet Banking στοχεύουν σε:

- Μεγιστοποίηση της ευκολίας πρόσβασης στους λογαριασμούς τους μακριά από τοπικούς, χρονικούς και γεωγραφικούς περιορισμούς
- Αύξηση κέρδους και απόδοσης από την καλύτερη διερεύνηση των τραπεζικών προσφορών στο διαδίκτυο

2.6 Ανάλυση S.W.O.T για τις τραπεζικές συναλλαγές

Ορισμένες από τις ευκαιρίες και τις απειλές που δημιουργεί το Internet Banking είναι οι παρακάτω και περιγράφονται αναλυτικά με τη βοήθεια της S.W.O.T Analysis²².



²¹ Αγγελής Β., (2005), Η βίβλος του Internet Banking, εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών

²² Αγγελής Β., (2005), Η βίβλος του Internet Banking, εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών

Ευκαιρίες:

- Μείωση του κόστους ανά συναλλαγή
- Απαλλαγή από μη εγχρήματες συναλλαγές εντός των καταστημάτων. Επικέντρωση των καταστημάτων σε υπηρεσίες πωλήσεων
- Εξυπηρέτηση «οπουδήποτε και οποτεδήποτε, 24 ώρες, 365 ημέρες»
- Δυνατότητα διαφοροποιημένης εξυπηρέτησης ανά κατηγορία συναλλαγών και ανά πελάτη
- Ταχύτητα στην εισαγωγή νέων προϊόντων στην αγορά

Απειλές:

- Μειώνονται οι διαφορές μεταξύ μεγάλων και μικρών τραπεζών, ειδικά σε θέματα δικτύων
- Νέες επιχειρήσεις (μη τράπεζες) θα μπορούν να προσελκύσουν τους πιο κερδοφόρους πελάτες. Τέτοιες εταιρείες είναι οι εταιρείες λογισμικού, οι παροχείς internet, οι εταιρείες «κόμβοι» (portals) κ.α.
- Η ευκολία σύγκρισης των τραπεζικών προϊόντων από τους πελάτες, οδηγεί σε πολέμους τιμών, οι οποίοι έχουν ως συνέπεια τη μείωση της κερδοφορίας σε ολόκληρο τον κλάδο.
- Οι χρήστες internet δεν δέχονται να πληρώνουν έξοδα ή προμήθειες, έχοντας συνηθίσει για λόγους προσέλκυσής τους από πλευράς των τραπεζών, σε δωρεάν παροχές
- Οι τράπεζες χάνουν την αποκλειστικότητα στη σχέση τους με τον πελάτη, καθώς παρεμβάλλονται τρίτοι (εταιρείες λογισμικού, τηλεπικοινωνιών.κ.ά.)

Μερικές από τις δυνατότητες και αδυναμίες, που συναντούν οι τράπεζες στην αξιοποίηση του Internet Banking είναι οι εξής²³:

Δυνατότητες

- Δημιουργία ενός συμπληρωματικού δικτύου διάθεσης, το οποίο δεν έχει τα ελαττώματα των φυσικών καταστημάτων των τραπεζών (όπως ουρές αναμονής), ενώ θα αξιοποιεί και το πλεονέκτημα του μεγάλου δικτύου ATM's
- Δυνατότητα προσέλκυσης κατηγοριών κερδοφόρων πελατών, που δεν είχαν χρόνο να επισκέπτονται το δίκτυο των καταστημάτων για τη διενέργεια συναλλαγών
- Αξιοποίηση της νέας τεχνολογίας για «προσωποποιημένη» επικοινωνία, εξυπηρέτηση και προσφορά προς τον πελάτη
- Ιδιαίτερα θετική επίπτωση στην «εικόνα» -image της Τράπεζας
- Χαμηλό κόστος ανά συναλλαγή

²³ Αγγελής Β., (2005), Η βίβλος του Internet Banking, εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών

Αδυναμίες

- Μειώνεται, σχετικά, το πλεονέκτημα του μεγάλου δικτύου καταστημάτων που διαθέτουν οι τράπεζες
- Μέχρι να μπορέσει να λειτουργήσει ένα πελατοκεντρικό υποστηρικτικό σύστημα, δεν θα είναι δυνατή η αξιοποίηση των δυνατοτήτων που μπορεί να δίνει η ηλεκτρονική παρακολούθηση των συναλλαγών, για one to one marketing
- Ένταση του internet banking ανταγωνισμού στις κατηγορίες «καλών» πελατών
- Ανεπαρκώς ενημερωμένο δίκτυο καταστημάτων για τη στήριξη του internet banking γενικά στη χώρα μας
- Υψηλό αρχικό κόστος επένδυσης που θα χρειαστεί ένα ικανό χρονικό διάστημα για να καλυφθεί

2.7 Θεωρητικές προσεγγίσεις για το Internet Banking

Η ηλεκτρονική τραπεζική, σύμφωνα με τους Eriksson et al., (2005)²⁴, αναφέρεται στην παροχή πληροφόρησης ή υπηρεσιών από μια τράπεζα στους πελάτες της μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή ή τηλεόρασης. Σε πολλές περιπτώσεις όμως στη βιβλιογραφία, ως όρος, ταυτίζεται με την τραπεζική μέσω Διαδικτύου.

Ειδικότερα, οι υπηρεσίες τραπεζικής μέσω Διαδικτύου αναφέρονται σε μια σειρά τραπεζικών εργασιών μέσω των οποίων οι πελάτες μπορούν να ζητήσουν πληροφορίες και να διεκπεραιώσουν τις περισσότερες τραπεζικές τους συναλλαγές, όπως π.χ. την ερώτηση υπολοίπου λογαριασμού, τη μεταφορά ποσών από λογαριασμό σε λογαριασμό, την πληρωμή λογαριασμών κ.τ.λ., μέσω του Διαδικτύου χωρίς να είναι απαραίτητο να εγκαταλείψουν το χώρο τους.

Οι Shih και Fang (2004)²⁵ καθορίζουν την τραπεζική μέσω Διαδικτύου ως ένα νέο πληροφοριακό σύστημα, που χρησιμοποιεί τις καινοτόμες τεχνολογίες του Διαδικτύου για να διευκολύνει τους τραπεζικούς πελάτες στη διεξαγωγή των τραπεζικών τους εργασιών.

²⁴ Eriksson K., Kerem K., Nilsson D., (2005), Customer acceptance of internet banking in Estonia, Emerald

²⁵ Shih Y., Fang K., (2004), The use of a decomposed theory of planned behavior to study Internet banking in Taiwan, Emerald

Οι Bradley και Steward (2003)²⁶, αντίστοιχα θεωρούν ότι η τραπεζική μέσω Διαδικτύου μπορεί να θεωρηθεί ως μια ηλεκτρονική αγορά μέσω της οποίας οι πελάτες μπορούν να πραγματοποιούν τις τραπεζικές τους συναλλαγές.

Η πρώτη έρευνα που επεδίωξε να προσεγγίσει το θέμα με τη δημιουργία ενός θεωρητικού υποδείγματος και εντοπίστηκε στη βιβλιογραφία ήταν αυτή των Karjaluoto κ.α. (2002)²⁷. με τίτλο «Factors underlying attitude formation towards online banking in Finland». Η έρευνα αυτή δημοσιεύτηκε στο ακαδημαϊκό περιοδικό «International Journal of Bank Marketing» την 25^η Σεπτεμβρίου 2002. Κεντρικός στόχος των ερευνητών ήταν η μελέτη της επίδρασης διαφόρων παραγόντων που επηρεάζουν το σχηματισμό των στάσεων για τις τραπεζικές εργασίες μέσω Διαδικτύου στη Φινλανδία. Στην ταχυδρομική έρευνα τους συμμετείχαν 1.167 πελάτες τραπεζών.

Σύμφωνα με την έρευνα αυτή η προηγούμενη εμπειρία σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές και στην τεχνολογία, καθώς και η προσωπική εμπειρία από τραπεζική εξυπηρέτηση και η επίδραση των κοινωνικών ομάδων επιρροής, επηρεάζουν τόσο τη στάση όσο και τη χρήση του Διαδικτύου για τη διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών. Επιπλέον, τα αποτελέσματα της μελέτης προτείνουν ότι οι δημογραφικοί παράγοντες έχουν αντίκτυπο στη συχνότητα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Πιο συγκεκριμένα, η ηλικία, το επάγγελμα και το εισόδημα βρέθηκαν να είναι οι σημαντικότερες μεταβλητές που έχουν επιπτώσεις στη συμπεριφορά των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Οι σημαντικότερες διαφορές της έρευνας της διπλωματικής σε σχέση με την έρευνα των Karjaluoto κ.α. (2002)²⁸ εντοπίζονται:

- Στις ιδιαιτερότητες της χώρας διεξαγωγής της καθώς η Φινλανδία, σε αντίθεση με την Ελλάδα, θεωρείται από τις πλέον προηγμένες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην υιοθέτηση της χρήσης του Διαδικτύου αλλά και των εφαρμογών του.
- Στη χρησιμοποίηση διαφορετικών μεταβλητών στο υπόδειγμα (π.χ. δεν χρησιμοποιήθηκε η προστασία προσωπικών δεδομένων, η έλλειψη ανάγκης εξυπηρέτησης από ανθρώπους.

²⁶ Bradley F., Steward K., (2003), A Delphi study of Internet banking, Emerald

²⁷Karjaluoto H., Matilla M, Pentto T., (2002), Factors underlying attitude formation towards online banking in Finland, Emerald

²⁸Karjaluoto H., Matilla M, Pentto T., (2002), Factors underlying attitude formation towards online banking in Finland, Emerald

Η έρευνα των Wang κ.α. (2003)²⁹, με τίτλο «Determinants of user acceptance of Internet banking: an empirical study», η οποία δημοσιεύτηκε στο περιοδικό «International Journal of Service Industry Management» την 1^η Μαΐου 2003, επεδίωξε να εξετάσει τους παράγοντες που επηρεάζουν τους καταναλωτές στην πρόθεση χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ταϊβάν. Χρησιμοποιώντας το μοντέλο υιοθέτησης της καινοτομίας, πραγματοποίησαν έρευνα πεδίου με 123 χρήστες υπηρεσιών τραπεζικής μέσω Διαδικτύου. Σύμφωνα με τα συμπεράσματα της έρευνας, εκτός από την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα και την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης, προκύπτει στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ της αναλαμβανόμενης αξιοπιστίας και της πρόθεσης χρήσης. Τέλος, η ικανότητα - επάρκεια των πελατών στη χρήση του Διαδικτύου επηρεάζει έμμεσα την πρόθεση χρήσης μέσω των υπόλοιπων μεταβλητών.

Οι σημαντικότερες διαφορές της έρευνας της διπλωματικής σε σχέση με την έρευνα των Wang κ.α. (2003)³⁰, εντοπίζονται:

- Στις ιδιαιτερότητες της χώρας διεξαγωγής της, καθώς η Ταϊβάν είναι μια ασιατική χώρα με διαφορετικά πολιτισμικά χαρακτηριστικά σε σχέση με την Ελλάδα.
- Στο δείγμα συμπεριλήφθηκαν μόνο χρήστες υπηρεσιών τραπεζικής μέσω Διαδικτύου, με αποτέλεσμα να μην αποτυπώνονται οι απόψεις των μη χρηστών για τη μη υιοθέτηση των υπηρεσιών αυτών.
- Στο μέγεθος του δείγματος (123), το οποίο θεωρείται πολύ μικρό για να θεωρηθεί αξιόπιστη η σχετική ανάλυση.
- Στην αυτούσια χρήση των κλιμάκων μέτρησης της αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας και της αντιλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης.
- Στη μη χρησιμοποίηση των μεταβλητών «έλλειψη ανάγκης εξυπηρέτησης από ανθρώπους» που ελέγχει τη διάσταση της κοινωνικής αλληλεπίδρασης, και «εκπαίδευση» που συνδέεται με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του καταναλωτή.
- Στη μη χρησιμοποίηση των «στάσεων» ως μεταβλητής που λειτουργεί ως ενδιάμεση για την επιρροή της πρόθεσης.

²⁹ Wang Y., Wang M., Lin H., (2003), Determinants of user acceptance of Internet banking: an empirical study, Emerald

³⁰ Wang Y., Wang M., Lin H., (2003), Determinants of user acceptance of Internet banking: an empirical study, Emerald

Η έρευνα των Mattila κ.α. (2003)³¹ με τίτλο «Internet banking adoption among mature customers: early majority or laggards?», η οποία δημοσιεύθηκε στο περιοδικό «Journal of Services Marketing» την 1^η Μαΐου 2003, μελετούσε τη συμπεριφορά αποδοχής της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε «ώριμους» ηλικιακά πελάτες, στη Φινλανδία. Σύμφωνα με τα συμπεράσματα της έρευνάς τους, στην οποία συμμετείχαν 220 πελάτες τραπεζών ηλικίας άνω των 65 ετών, τα σημαντικότερα εμπόδια για την ταχεία υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από αυτή την κατηγορία πελατών αφορούν σε πρακτικά προβλήματα χρήσης, σε ανησυχίες για υψηλό κόστος εγκατάστασης, στην έλλειψη ασφάλειας και στην έλλειψη προσωπικής εξυπηρέτησης. Συμπληρώνουν δε ότι, η εκπαίδευση και το εισόδημα επηρεάζουν θετικά την αποδοχή του Διαδικτύου ως τραπεζικού δικτύου εξυπηρέτησης.

Οι σημαντικότερες διαφορές της έρευνας της διπλωματικής σε σχέση με την έρευνα των Manila κ.α. (2003)³² εντοπίζονται:

- Στις ιδιαιτερότητες της χώρας διεξαγωγής της έρευνας (Φινλανδία), όπως προαναφέρθηκαν.
- Στην έμφαση που δόθηκε στην εξαρτημένη μεταβλητή «χρήση».
- Στην έλλειψη ανάλυσης του ρόλου των «αντιλαμβανομένων αφελών» ως παράγοντα που επηρεάζει τη συμπεριφορά του καταναλωτή.
- Στο δείγμα συμπεριελήφθησαν μόνο καταναλωτές ηλικίας άνω των 65 ετών.

Η έρευνα των Pikkarainen κ.α. (2004)³³ με τίτλο «Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model», η οποία δημοσιεύθηκε στο περιοδικό «Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy» το Μάρτιο του 2004, επεδίωξε να εξετάσει την αποδοχή της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε πελάτες υψηλής οικονομικής επιφάνειας στη Φινλανδία, χρησιμοποιώντας το μοντέλο αποδοχής της τεχνολογίας. Έτσι, από την έρευνα τους σε 265 πελάτες υπηρεσιών ιδιωτικής τραπεζικής (private banking) προέκυψε ότι η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα και οι πληροφορίες που προσφέρονται μέσω των ιστοσελίδων των τραπεζών στο Διαδίκτυο, αποτελούν τους σημαντικότερους παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθέτηση των υπηρεσιών τραπεζικής μέσω

³¹Matilla M., Karjaluoto H., Pentto T., (2003), Internet banking adoption among mature customers: early majority or laggards, Emerald

³²Matilla M., Karjaluoto H., Pentto T., (2003), Internet banking adoption among mature customers: early majority or laggards, Emerald

³³ Pikkarainen T., Pikkarainen K., Karjaluoto H., (2004), Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model, Emerald

Διαδικτύου από τους πελάτες.

Οι σημαντικότερες διαφορές της έρευνας της διπλωματικής σε σχέση με την έρευνα των Pikkarainen κ.α. (2004)³⁴, εντοπίζονται στα εξής:

- Στις ιδιαιτερότητες της χώρας διεξαγωγής της έρευνας (Φινλανδία), όπως προαναφέρθηκαν.
- Στην έμφαση που δόθηκε στην εξαρτημένη μεταβλητή «χρήση».
- Στη μην επιβεβαίωση της σημασίας της προστασίας των δεδομένων που ενώ συμπεριλαμβανόταν στο υπόδειγμα, δεν ήταν στατιστικά σημαντική.
- Στο δείγμα συμπεριλήφθηκαν μόνο καταναλωτές υψηλής οικονομικής επιφάνειας.

Η έρευνα των Shih και Fang (2004³⁵) με τίτλο «The use of a decomposed theory of planned behavior to study Internet banking in Taiwan», η οποία δημοσιεύθηκε στο περιοδικό «Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy» την 1^η Μαρτίου 2004, μελετά τους παράγοντες που επηρεάζουν τους πελάτες των τραπεζών στην Ταϊβάν, να υιοθετήσουν τις υπηρεσίες τραπεζικής μέσω Διαδικτύου. Για το λόγο αυτό πραγματοποίησαν έρευνα με 125 συμμετέχοντες, συγκρίνοντας το μοντέλο της αιτιολογημένης δράσης με δύο εκδόσεις του μοντέλου της προγραμματισμένης συμπεριφοράς. Στο προτεινόμενο τελικό μοντέλο, επιβεβαιώνονται οι σχέσεις στάσεων, πρόθεσης και χρήσης. Επιπλέον, παρά το γεγονός ότι επιδιώχθηκε η προσθήκη στο μοντέλο της συμβατότητας και των υποκειμενικών κανόνων, τελικά μόνο οι σχέσεις των στάσεων με το σχετικό πλεονέκτημα, τη δυσκολία χρήσης και την επάρκεια-ικανότητα των χρηστών ήταν στατιστικά σημαντικές.

Οι σημαντικότερες διαφορές της έρευνας της διπλωματικής σε σχέση με την έρευνα των Shih και Fang(2004)³⁶ εντοπίζονται:

- Στις ιδιαιτερότητες της χώρας διεξαγωγής της έρευνας (Ταϊβάν), όπως προαναφέρθηκαν.
- Στην έλλειψη ανάλυσης των παραγόντων που επηρεάζουν την αντίληψη του καταναλωτή για τα οφέλη που αποκομίζει από τη χρήση των υπηρεσιών τραπεζικής μέσω Διαδικτύου.
- Στη μη χρησιμοποίηση της «προστασίας των δεδομένων» και της «έλλειψης ανάγκης εξυπηρέτησης από ανθρώπους» στο υπόδειγμά τους.

³⁴ Pikkarainen T., Pikkarainen K., Karjaluoto H., (2004), Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model, Emerald

³⁵ Shih Y., Fang K., (2004), The use of a decomposed theory of planned behavior to study Internet banking in Taiwan, Emerald

³⁶ Shih Y., Fang K., (2004), The use of a decomposed theory of planned behavior to study Internet banking in Taiwan, Emerald

Η έρευνα των Kolodinsky κ.α. (2004)³⁷ με τίτλο «The adoption of electronic banking technologies by US consumers», η οποία δημοσιεύθηκε στο περιοδικό «International Journal of Bank Marketing» την 1^η Απριλίου 2004 διερευνά την αποδοχή τριών ηλεκτρονικών δικτύων τραπεζικής εξυπηρέτησης: της αυτόματης πληρωμής λογαριασμών (automatic bill payment), του τηλεφώνου (phone banking) και του υπολογιστή (PC -banking). Με τη χρήση δεδομένων από την έρευνα της Federal Reserve Board που πραγματοποιήθηκε στις Η.Π.Α. έδειξαν ότι οι παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοχή των ανωτέρω δικτύων είναι, εκτός από τα χαρακτηριστικά της ίδιας της καινοτομίας που αναφέρονται στη θεωρία της διάχυσης της καινοτομίας (π.χ. σχετικό πλεονέκτημα, απλότητα, συμβατότητα, κ.τ.λ.) είναι και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των καταναλωτών.

Οι σημαντικότερες διαφορές της έρευνας της διπλωματικής σε σχέση με την έρευνα των Kolodinsky κ.α. (2004)³⁸, εντοπίζονται:

- Στις ιδιαιτερότητες της χώρας διεξαγωγής της έρευνας καθώς οι Η.Π.Α σε αντίθεση με την Ελλάδα, θεωρούνται από τις πλέον προηγμένες χώρες στην υιοθέτηση της χρήσης του Διαδικτύου αλλά και των υπηρεσιών τραπεζικής μέσω Διαδικτύου διεθνώς.
- Στη χρήση των μεταβλητών του μοντέλου διάχυσης της καινοτομίας.
- Στην έλλειψη ανάλυσης των παραγόντων που επηρεάζουν την αντίληψη του καταναλωτή για τα οφέλη που αποκομίζει από τη χρήση των υπηρεσιών τραπεζικής μέσω Διαδικτύου.
- Στη μη χρησιμοποίηση της «προστασίας των δεδομένων» και της «έλλειψης ανάγκης εξυπηρέτησης από ανθρώπους» στο υπόδειγμά τους.

Η γέννηση της τραπεζικής μέσω Διαδικτύου μας πηγαίνει πίσω στο 1990, όταν η πρώτη ηλεκτρονική τραπεζική υπηρεσία είχε προσφερθεί από την Καλιφορνική τράπεζα Wells Fargo. Πέντε χρόνια αργότερα, η Security First Network Bank επίσης στις ΗΠΑ, ενίσχυσε το δυναμικό του διαδικτυακού τραπεζικού συστήματος παρέχοντας ένα πλήρες ηλεκτρονικό τραπεζικό περιβάλλον. Οι τράπεζες εκείνη την εποχή νοιώθοντας τον κίνδυνο να γίνουν μια παλιά τεχνολογία που σύντομα θα εξαφανιστεί, όπως είχε πει ο Bill Gates, έπρεπε να προσαρμοσθούν στο νέο τεχνολογικό περιβάλλον που η εμφάνιση του διαδικτύου είχε προκαλέσει προκειμένου να αντιμετωπίσουν τις ταχείες αλλαγές και τον υψηλό ανταγωνισμό που επικρατούσε στο δικό

³⁷ Kolodinsky J., Hogarth J., (2004), The adoption of electronic banking technologies by US consumers, Emerald

³⁸ Kolodinsky J., Hogarth J., (2004), The adoption of electronic banking technologies by US consumers, Emerald

τους τομείς. Ως αποτέλεσμα αυτού, σήμερα οι περισσότερες τράπεζες αναπτύσσονται στο internet banking καθώς οι αναδυόμενες αγορές προσφέρουν τις περισσότερες από τις οικονομικές και ενημερωτικές υπηρεσίες τους στους πελάτες τους και μέσω του Διαδικτύου ως βασικό τραπεζικό κανάλι. Εστιάζοντας στην ελληνική αγορά, η τραπεζική μέσω Διαδικτύου εισήχθη το 1997 προσφέροντας ένα πολύ μικρό εύρος υπηρεσιών κυρίως για επιχειρήσεις. Έκτοτε, το φάσμα των υπηρεσιών που παρέχονται από τις τράπεζες μέσω του Διαδικτύου αυξάνεται συνεχώς σε σημείο που μπορούμε να πούμε ότι σήμερα στην Ελλάδα διευρύνεται συνεχώς και τώρα ο χρήστης του internet banking μπορεί να κάνει οικονομικές συναλλαγές όπως πληρωμές (π.χ. λογαριασμοί, πιστωτικές κάρτες) ή αποστολή εμβασμάτων, να του παρέχονται πληροφορίες (π.χ. υπόλοιπο λογαριασμού) και να διαχειρίζεται ποσά χρηματιστηριακών αγορών. Σήμερα, τα περισσότερα ελληνικά και ξένα πιστωτικά ιδρύματα που συνθέτουν την ελληνική τραπεζική βιομηχανία, διαθέτουν τους δικούς τους ιστότοπους, οι οποίοι προσφέρουν εξαιρετικά ανταγωνιστικές τραπεζικές υπηρεσίες στους πελάτες τους και παράγουν ετήσια κέρδη αυξάνοντας τους κύκλους εργασιών.

Σύμφωνα με τον Esser (1999)³⁹, οι τράπεζες είναι δελεασμένες να αναπτύξουν, να διατηρήσουν και να ενισχύσουν τις υπηρεσίες διαδικτυακής τραπεζικής για να αποκτήσουν ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που θα τους βοηθήσει να ξεχωρίζουν στο ιδιαίτερα ανταγωνιστικό τραπεζικό περιβάλλον, να διατηρήσουν την αύξηση των εσόδων, να κερδίσουν την προσέλκυση νέων πελατών και να διατηρήσουν τα παλιά και να επιτύχουν σημαντικές περικοπές στις συναλλαγές και το κόστος προσωπικού. Ταυτόχρονα, οι πελάτες του Διαδικτύου θεωρούν ότι είναι κερδισμένοι κυρίως επειδή μπορούν να έχουν άμεση πρόσβαση σε τραπεζικές υπηρεσίες, εξοικονόμηση χρόνου, πρόσβαση από οπουδήποτε υπάρχει μια συσκευή με σύνδεση στο internet, χαμηλότερο κόστος, ευκολία χρήσης και εξάλειψη του άγχους που προκαλείται κατά τη μεταφορά χρημάτων. Η υπηρεσία Internet Banking υποστηρίζει επίσης την ταχεία ανταπόκριση στις καταγγελίες των πελατών μαζί με την υψηλότερη ποιότητα των υπηρεσιών. Ωστόσο, οι πελάτες στην Ελλάδα συνεχίζουν να εκφράζουν ανησυχίες που προέρχονται κυρίως από την ασφάλεια των συναλλαγών.

Το Internet Banking επιτρέπει στους πελάτες να εκτελούν ένα ευρύ φάσμα τραπεζικών συναλλαγών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μέσω της τοποθεσίας Web της τράπεζας. Όταν παρουσιάστηκε για πρώτη φορά στο Διαδίκτυο η ηλεκτρονική τραπεζική χρησιμοποιήθηκε

³⁹ Esser J., (1999), Internet banking is a virtual necessity, Credit Union Magazine

κυρίως ως μέσο παρουσίασης πληροφοριών στο οποίο οι τράπεζες εμπορεύονταν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους στις ιστοσελίδες τους. Με την ανάπτυξη των σύγχρονων τεχνολογιών και των ασφαλών τεχνολογιών ηλεκτρονικών συναλλαγών οι περισσότερες τράπεζες έχουν προωθήσει τη χρήση του Internet banking τόσο ως μέσου συναλλαγών καθώς και ως πληροφοριακού μέσου. Ως αποτέλεσμα, οι εγγεγραμμένοι στο Διαδίκτυο τραπεζικοί χρήστες μπορούν πλέον να εκτελούν κοινές τραπεζικές συναλλαγές, όπως γραπτούς ελέγχους, πληρωμές λογαριασμών, μεταφορά κεφαλαίων, εκτυπώσεις και διερεύνηση, υπόλοιπα λογαριασμών. Η τραπεζική στο Διαδίκτυο έχει εξελιχθεί σε υπηρεσία ενιαίας εξυπηρέτησης και μονάδα πληροφοριών που υπόσχεται μεγάλα οφέλη τόσο για τις τράπεζες όσο και για τους καταναλωτές.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΝΟΜΙΣΜΑ «BITCOIN» ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΥΤΟΥ

3.1 Η έννοια του Bitcoin

Το Bitcoin αποτελεί στη βάση του ένα λογισμικό ανοιχτού κώδικα (open source protocol). Κατά συνέπεια, ο πηγαίος κώδικας του λογισμικού είναι δημόσιος και διαθέσιμος σε όποιον επιθυμεί να ελέγξει τις λεπτομέρειες της λειτουργίας του. Η ανωτέρω αρχή επιτρέπει σε οποιονδήποτε την ελεύθερη και δωρεάν αντιγραφή και ανάπτυξη δικού του λογισμικού βασισμένου στο υπάρχον⁴⁰.

Το λογισμικό αποτελεί μία μέθοδο για την επίτευξη των παρακάτω κύριων στόχων⁴¹:

- 1) Θέσπιση κριτηρίων παραγωγής και συναλλαγής των ανταλλάξιμων μονάδων του λογισμικού (bitcoins),
- 2) Διατήρηση των πληροφοριών ιδιοκτησίας των μονάδων των bitcoin που έχουν ήδη παραχθεί,
- 3) Δυναμική επιβεβαίωση της εγκυρότητας των παραπάνω, χωρίς την ανάγκη ύπαρξης κεντρικής οντότητας ελέγχου, πιστοποίησης ή διακρίβωσης.

Η χρήση του λογισμικού είναι δωρεάν και διαθέσιμη σε όλες τις χώρες του κόσμου, εφόσον υπάρχει σύνδεση στο internet. Η βασική λειτουργία του λογισμικού έγκειται στην εκτέλεση συναλλαγών bitcoins και την αναμετάδοση πληροφοριών ανάμεσα σε κόμβους και την επιβεβαίωση της εγκυρότητάς τους για το υπόλοιπο δίκτυο. Καθώς το λογισμικό είναι ανοιχτού κώδικα, δύνανται να υπάρχουν πάρα πολλές διαφορετικές εκδόσεις και εκδοχές του. Στην ουσία, ο καθένας θα μπορούσε με τις κατάλληλες ικανότητες να δημιουργήσει ένα αντίστοιχο δίκτυο, αντιγράφοντας σε μεγάλο βαθμό το λογισμικό του Bitcoin, προσθέτοντας ή διαφοροποιώντας το με ότι κανόνες επιθυμεί. Κατά αυτήν την έννοια, τα συστατικά στοιχεία του λογισμικού, έχουν δημιουργηθεί συναινετικά από προγραμματιστές, ενσωματώνοντας καινοτομίες διαθέσιμες από άλλα λογισμικά ανοιχτού κώδικα, αλλά και νέα στοιχεία που δεν είχαν εμφανιστεί πριν.

⁴⁰www.wikipedia.org

⁴¹ Μεταξάκης Ε., (2017), Μπίτκοϊν (bitcoin), κρυπτοχρήμα και κυβερνοέγκλημα, εκδόσεις Σάκκουλας

Η ισχύς του δικτύου εξασφαλίζεται από την αποδοχή του από τους χρήστες. Το δίκτυο το οποίο αποτελούν οι χρήστες του Bitcoin, αποτελείται από χρήστες της ίδιας εκδοχής του λογισμικού. Αλλαγές στον κώδικα προτείνονται στην κοινότητα, αλλά η συναίνεση της κοινότητας των χρηστών και η αποδοχή τους είναι που δημιουργεί το δίκτυο.

Η πεποίθηση των χρηστών⁴²:

- 1) στην διαφάνεια του πηγαίου κώδικα του λογισμικού,
- 2) στην ακεραιότητα και διαφάνεια των συναλλασσόμενων πληροφοριών,
- 3) στην στιβαρότητα του δικτύου από κακόβουλες επιθέσεις,
- 4) στην προγραμματισμένα περιορισμένη παραγωγή bitcoins,
- 5) στην προστασία που παρέχουν οι κρυπτογραφικοί αλγόριθμοι που χρησιμοποιούνται ενάντια σε κακόβουλη εκμετάλλευση του δικτύου, όπως και άλλοι συμπληρωματικοί λόγοι, είναι συνολικά υπεύθυνοι για την αποδοχή του από τους χρήστες, αλλά και την εξάπλωσή του σε νέους. Αυτό το λογισμικό και οι εξελίξεις του αποτελούν τον πυρήνα του συστήματος συναλλαγής με bitcoins. Η δυνατότητα ανταλλαγής πληροφοριών με ακεραιότητα ανεξαρτήτως αποδέκτη εντός του δικτύου, η περιορισμένη διάθεση και πεπερασμένη ποσότητα των bitcoins, δημιουργεί τις βασικές προδιαγραφές για ένα δίκτυο ανταλλαγής αξίας. Όποια αξία βρίσκουν οι χρήστες αποτυπώνεται αποκλειστικά στην αξία με την οποία είναι διατεθειμένοι να τα ανταλλάξουν, η οποία με τη σειρά της βασίζεται αποκλειστικά στους νόμους της προσφοράς και της ζήτησης, χωρίς ενδιάμεσα μέρη (χώρες, κεντρικούς εκδότες ή αρχές)⁴³.

Για να μπορούν να είναι χρήσιμα ως μέσο συναλλαγής πρέπει να εισάγονται στην κυκλοφορία σταδιακά για την κάλυψη των συναλλακτικών αναγκών, αλλά και να είναι πεπερασμένα σε συνολικό αριθμό. Αυτό επιτυγχάνεται τεχνητά και ο ρυθμός παραγωγής τους όπως και το μέγιστο πλήθος, αποτελούν μέρος των κανόνων του δικτύου. Ο μέγιστος αριθμός που θα παραχθεί ποτέ είναι 21.000.000 και ο ρυθμός παραγωγής τους θα ελαττώνεται σταδιακά έως περίπου το 2140 οπότε και θα παραχθεί το τελευταίο. Αυτή η μέθοδος σε κάποιο βαθμό, προσομοιάζει την πορεία διάθεσης ενός πολύτιμου μετάλλου (άργυρος, χρυσός) στην παγκόσμια αγορά. Αρχικά, η εξόρυξή του είναι εύκολη και σχετικά μεγάλες ποσότητες είναι πιο εύκολα διαθέσιμες, προοδευτικά όμως γίνεται σπανιότερο έως ότου εξαντληθούν τα αποθέματα του πλανήτη.

⁴² Μεταξάκης Ε., (2017), Μπίτκοϊν (bitcoin), κρυπτοχρήμα και κυβερνοέγκλημα, εκδόσεις Σάκκουλας

⁴³www.wikipedia.org

3.2 Η λειτουργία του Bitcoin

Με τη στενότερη έννοια (ως μηχανισμός εκκαθάρισης), το Bitcoin αποτελείται από δύο εικονικά στοιχεία.

Το πρώτο είναι ένα ημερολόγιο, που ονομάζεται "blockchain". Αυτό το ημερολόγιο διανέμεται και κάθε υπολογιστής ο οποίος είναι συνδεδεμένος απευθείας στο δίκτυο Bitcoin έχει ένα ακριβές αντίγραφο αυτού. Οι συναλλαγές εκκαθάρισης συγκεντρώνονται σε μεγαλύτερα κομμάτια που ονομάζονται "μπλοκ". Τα μπλοκ ταξινομούνται διαδοχικά και αυτή η ακολουθία είναι το ημερολόγιο. Εξ ου και ο όρος blockchain, ο οποίος σημαίνει ακολουθία (ή αλυσίδα) των μπλοκ. Η σωστή ακολουθία καθώς και η συνέπεια υποστηρίζεται από την κρυπτογραφία⁴⁴.

Τα άλλα εικονικά στοιχεία ονομάζονται "keypairs". Το κλειδί ζεύγους αποτελείται από δύο μεγάλους αριθμούς που σχετίζονται μαθηματικά. Αυτή η σχέση επιτρέπει στο άτομο που ξέρει τον ένα από αυτούς τους αριθμούς να εκτελέσει μια ενέργεια που ο αναγνωριστής του άλλου αριθμού μπορεί να επαληθεύσει, αλλά αυτοί οι αριθμοί δεν μπορούν να αναδημιουργηθούν. Μια αναλογία θα ήταν μια ειδική κλειδαριά που θα επέτρεπε να εισαχθούν τα δύο κλειδιά το κλειδί Α να μπορεί μόνο να την κλειδώσει και το κλειδί Β να μπορεί μόνο να την ξεκλειδώσει. Αν η θήκη του κλειδιού Α κλειδώνει την κλειδαριά, ο κάτοχος του κλειδιού Β μπορεί να ξεκλειδώσει την κλειδαριά, έτσι επαληθεύοντας ότι ο κάτοχος του κλειδιού Α την έχει κλειδώσει εκ των προτέρων. Αλλά ο κάτοχος του κλειδιού Β δεν μπορεί να ασφαλίσει την κλειδαριά, ούτε να κρατήσει το κλειδί Β και είναι πιο εύκολο να αναδημιουργήσει το κλειδί Α.

Αν ένα από τα κλειδιά σε ένα ζευγάρι κρατηθεί μυστικό ενώ το άλλο αποκαλύπτει, αυτό επιτρέπει στο κάτοχο του μυστικού κλειδιού να αποδείξει στο ευρύ κοινό ότι το έχει. Σε μια τέτοια περίπτωση, το μυστικό κλειδί ονομάζεται "ιδιωτικό κλειδί" και το αποκαλυφθέν κλειδί ονομάζεται "δημόσιο κλειδί". Αυτό είναι που συχνά χρησιμοποιείται για την επαλήθευση της αυθεντικότητας του άλλου μέρους. Για το Bitcoin, το δημόσιο κλειδί αναγνωρίζει μια διεύθυνση Bitcoin, (παρόμοια με τον αριθμό λογαριασμού σε μια τράπεζα), ενώ το ιδιωτικό κλειδί επιτρέπει τη δημιουργία συναλλαγών που ανήκουν σε αυτή τη διεύθυνση.

Εάν το Bitcoin δεν επέτρεπε τη διενέργεια συναλλαγών εκκαθάρισης, δεν θα μπορούσε να λειτουργήσει, καθώς δεν θα υπήρχαν υπόλοιπα για μεταφορά. Επομένως, ένας ειδικός τύπος συναλλαγής επιτρέπεται μία φορά ανά μπλοκ, που δημιουργεί νέα bitcoins, η διαδικασία

⁴⁴Demartinol., (2017), Bitcoin: Ο απόλυτος οδηγός, εκδόσεις Φανταστικός Κόσμος

αυτή ονομάζεται και mining. Το επιτρεπόμενο ποσό των νέων bitcoins σε κάθε μπλοκ είναι προκαθορισμένο και φθίνει με την πάροδο του χρόνου. Ένα ποσό διαφορετικό από το προκαθορισμένο δεν είναι σύμφωνο με τους κανόνες του blockchain και δεν υπολογίζεται. Η διάρκεια της δημιουργίας μπλοκ ελέγχεται από ένα μηχανισμό που ονομάζεται "απόδειξη εργασίας" και είναι ισορροπημένος για να δημιουργήσει ένα νέο μπλοκ περίπου κάθε 10 λεπτά. Αυτά τα πρόσφατα παραγόμενα bitcoins επιδοτούν τη συντήρηση του ημερολογίου, όπως είναι οι υπολογιστές που εξασφαλίζουν ότι είναι εκείνοι που λαμβάνουν αυτό τα πρόσφατα παραγόμενα bitcoins⁴⁵.

3.3 Διαφορές Bitcoin και φυσικών νομισμάτων

Υπάρχουν ορισμένες θεμελιώδεις διαφορές μεταξύ των νομισμάτων bitcoin και των φυσικών νομισμάτων. Υπάρχουν πολλές διαφορετικές απόψεις για αυτές τις διαφορές. Οι σημαντικότερες διαφορές μεταξύ αυτών των νομισμάτων θα συζητηθούν σε αυτό το τμήμα.

1. Τέλη συναλλαγών

Με τα φυσικά νομίσματα είναι δυνατή η συναλλαγή με άλλους απευθείας και χωρίς τέλη συναλλαγής. Ωστόσο, αυτό είναι δυνατό μόνο όταν γίνεται φυσικά. Κάποιος θα πρέπει να πάει στο άλλο συμβαλλόμενο μέρος και να παραδώσει τους λογαριασμούς ή τα κέρματα αυτοπροσώπως. Δεδομένου ότι αυτό είναι εξαιρετικά μη πρακτικό και επιβάλλει κόστος ευκαιρίας, ένας κοινός τρόπος διαπραγμάτευσης των χρημάτων είναι μέσω του Διαδικτύου. Τα φυσικά νομίσματα απαιτούν μεσάζοντες για τέτοιου είδους συναλλαγές. Αυτοί οι διαμεσολαβητές μπορούν να χρεώνουν έξοδα για αυτήν την υπηρεσία. Αυτά τα τέλη μπορεί να αυξηθούν εάν οι συναλλαγές συμβαίνουν μεταξύ διαφορετικών τραπεζών και άλλων χωρών / νομισμάτων⁴⁶.

Μέσα στο δίκτυο Bitcoin όλες οι συναλλαγές γίνονται απευθείας με το άλλο συμβαλλόμενο μέρος. Για να πραγματοποιηθεί μια συναλλαγή, είναι απαραίτητο μόνο αυτή η συναλλαγή να επιβεβαιωθεί και να υιοθετηθεί σε ένα μπλοκ. Για να δοθεί κίνητρο στους Miners να υιοθετήσουν μια συναλλαγή σε ένα μπλοκ, ένα τέλος συναλλαγής είναι προαιρετικό.

⁴⁵Demartinol., (2017), Bitcoin: Ο απόλυτος οδηγός, εκδόσεις Φανταστικός Κόσμος

⁴⁶ Μεταξάκης Ε., (2017), Μπίτκοϊν (bitcoin), κρυπτοχρήμα και κυβερνοέγκλημα, εκδόσεις Σάκκουλας

Κάποιος θα μπορούσε να επιλέξει να συμπεριλάβει μια χρέωση με τη συναλλαγή του για να επιταχύνει τη συναλλαγή καθώς οι Miners είναι σε θέση να επιλέξουν τις συναλλαγές που θα υιοθετήσουν στο μπλοκ τους. Μια συναλλαγή με ένα τέλος συναλλαγής είναι πολύ πιθανότερο να υιοθετηθεί στην αλυσίδα μπλοκ, παρά μια συναλλαγή χωρίς κάποιο τέλος. Η κοινότητα Bitcoin συμφώνησε σε μια τυπική χρέωση συναλλαγής 0,0001 BTC η οποία από τον Μάιο του 2015 είναι περίπου 0,002 δολάρια. Αυτό κάνει τις συναλλαγές Bitcoin σημαντικά λιγότερο δαπανηρές από τις ηλεκτρονικές συναλλαγές με τα φυσικά νομίσματα. Για παράδειγμα, στις ΗΠΑ, το μέσο τέλος συναλλαγής που καταβάλλεται σε μετρητά σε έναν εγχώριο τραπεζικό λογαριασμό είναι \$ 27,50 και σε ξένο τραπεζικό λογαριασμό \$ 47,50. Εάν τα ίδια ποσά χρημάτων αποστέλλονται σε bitcoin αυτό το τέλος συναλλαγής θα ήταν 0,002 \$, ανεξάρτητα από το ποσό χρημάτων και το που.

2. Ανωνυμία συναλλαγών / ασφάλεια

Πολλοί ισχυρίζονται ότι το Bitcoin είναι εντελώς ανώνυμο. Αυτό δεν ισχύει, το Bitcoin είναι ένα ψευδώνυμο δίκτυο όπου κάθε χρήστης λειτουργεί κάτω από ένα ή πολλά ψευδώνυμα. Αυτό το ψευδώνυμο είναι το δημόσιο κλειδί. Αυτό κάνει το Bitcoin πιο ανώνυμο από τις πιστωτικές ή χρεωστικές κάρτες, αλλά το καθιστά λιγότερο ιδιωτικό. Αυτή η ιδιωτικότητα διακυβεύεται λόγω της δημοσιότητας της αλυσίδας μπλοκ. Όλοι μπορούν να δουν κάθε συναλλαγή στην αλυσίδα μπλοκ, οπότε αν ένα ψευδώνυμο συνδέεται με ένα πραγματικό πρόσωπο, κάθε συναλλαγή που έκανε το άτομο με το ψευδώνυμο είναι δημόσια. Υπάρχουν πολλές υπηρεσίες όπως το σκοτεινό πορτοφόλι που δημιουργούν ένα νέο ψευδώνυμο για κάθε συναλλαγή που πραγματοποιείται στο bitcoin. Χωρίς αυτήν την υπηρεσία, το Bitcoin κατατάσσεται κάπου ανάμεσα στις ακραίες πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες και τις συναλλαγές σε μετρητά που είναι εντελώς ανώνυμες και ιδιωτικές⁴⁷.

3. Ρύθμιση αγοράς και φορολογία

Είναι αδύνατο να ρυθμιστεί το ίδιο το πρωτόκολλο Bitcoin, καθώς είναι ένα δίκτυο από ομότιμους χρήστες, όπου η κυβέρνηση δεν μπορεί να παρεμβαίνει. Επιπλέον, η ψευδωνυμία καθιστά αδύνατο να προσδιοριστεί ποιο πρόσωπο κάνει την συναλλαγή. Αυτά τα χαρακτηριστικά του Bitcoin κάνουν τα bitcoins ένα δημοφιλές μέσο ανταλλαγής για παράνομη δραστηριότητα. Το Bitcoin διευκόλυνε την ανώνυμη αγορά του «δρόμου μεταξιού» που

⁴⁷ Μεταξάκης Ε., (2017), Μπίτκοϊν (bitcoin), κρυπτοχρήμα και κυβερνοέγκλημα, εκδόσεις Σάκκουλας

χρησιμοποιήθηκε για την ανταλλαγή παράνομων λαθρεμπόρων για bitcoins. Μέχρι το κλείσιμο, πάνω από 1,2 εκατομμύρια δολάρια σε bitcoins άλλαξε χέρια σε αυτήν την αγορά. Μετά το κλείσμό της το 2013, δημιουργήθηκαν πολλές άλλες ανώνυμες αγορές για τη διευκόλυνση της παράνομης δραστηριότητας. Επιπλέον, ο ψευδώνυμος χαρακτήρας του Bitcoin επιτρέπει τη χρήση του για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.

Το Bitcoin έχει απαγορευτεί από την Ισλανδία, τη Βολιβία και τον Ισημερινό για τους λόγους αυτούς. Ωστόσο, το επιχείρημα ότι το Bitcoin πρέπει να απαγορευθεί λόγω αυτών των λόγων είναι ιδιαίτερα αμφισβητήσιμο, καθώς τα φυσικά νομίσματα χρησιμοποιούνται σε πολύ μεγαλύτερη κλίμακα για αυτούς τους τύπους δραστηριότητας. Οι πιο ανεπτυγμένες δημοκρατίες είναι ανοικτές στο Bitcoin και αναπτύσσουν κανονισμούς και νόμους για τη χρήση κρυπτοσυχνότητων. Λιγότερο ανοικτές χώρες όπως η Κίνα και η Ρωσία έχουν αμφιλεγόμενη άποψη για τη χρήση του Bitcoin.

Η φορολογία είναι ένα άλλο πρόβλημα για τις κυβερνήσεις. Το Bitcoin προσφέρει τη δυνατότητα να αποφευχθεί η φορολογία λόγω της ψευδώνυμης φύσης του. Σε πολλές χώρες δεν υπάρχουν σαφείς φορολογικοί νόμοι για τις κρυπτοσυχνότητες. Ορισμένες κυβερνήσεις έχουν θεσπίσει φορολογικούς κανονισμούς για κρυπτοσυχνότητες, ωστόσο, τα περιουσιακά στοιχεία πρέπει να αναφέρονται οικειοθελώς από τον φορολογούμενο. Για παράδειγμα, το 2015 η ολλανδική κυβέρνηση προσέθεσε την επιλογή της δήλωσης περιουσιακών στοιχείων σε «εικονικά νομίσματα». Με μια μικρή πιθανότητα να συλληφθούν για φοροδιαφυγή όταν δεν αναφέρουν αυτά τα περιουσιακά στοιχεία, είναι πολύ πιθανό ότι πολλοί άνθρωποι επέλεξαν να μην αναφέρουν αυτά τα περιουσιακά στοιχεία.

Ένας πιθανός τρόπος ρύθμισης και φορολόγησης του Bitcoin θα ήταν να προσδιοριστούν τα άτομα πίσω από κάθε δημόσιο κλειδί. Αυτό θα μπορούσε να γίνει με τη ρύθμιση των εταιρειών που παρέχουν υπηρεσίες για χρήστες Bitcoin. Ένα πρώτο βήμα προς αυτό το είδος ρύθμισης έχει γίνει στις ΗΠΑ. Το 2014, το Τμήμα Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών του κράτους της Νέας Υόρκης πρότεινε μια άδεια με την ονομασία «BitLicense». Μια προτεινόμενη άδεια που πρέπει να έχει κάθε εταιρεία αν θέλει να συμμετάσχει σε οποιαδήποτε «επιχειρηματική δραστηριότητα σε εικονικό νόμισμα». Σκοπός αυτής της άδειας είναι η ρύθμιση όλων των επιχειρήσεων που επιθυμούν να εξυπηρετήσουν σε εικονικά νομίσματα⁴⁸.

Το BitLicense έχει λάβει μεγάλη αντίσταση από την κοινότητα Bitcoin, και συγκεκριμένα για λόγους προστασίας της ιδιωτικής ζωής. Οι εταιρείες που λαμβάνουν ένα BitLicense

⁴⁸Demartinol., (2017), Bitcoin: Ο απόλυτος οδηγός, εκδόσεις Φανταστικός Κόσμος

ενδέχεται να αναγκαστούν να συλλέξουν στοιχεία ταυτοποίησης σχετικά με τους κατόχους λογαριασμών και τους τελικούς χρήστες, συμπεριλαμβανομένου του πλήρους ονόματος και της φυσικής διεύθυνσης. Στόχος των ρυθμιστικών αρχών είναι να έχουν πληροφορίες σχετικά με την εταιρεία για να αποτρέψουν οποιαδήποτε παράνομη δραστηριότητα. Ωστόσο, ως αποτέλεσμα αυτού, οι ρυθμιστικές αρχές θα έχουν όλο το ιστορικό συναλλαγών του κάθε χρήστη αυτής της εταιρείας, ακόμη και αν αυτές οι συναλλαγές δεν είχαν καμία σχέση με αυτήν την εταιρεία. Αυτό οφείλεται στην πλήρη διαφάνεια της αλυσίδας μπλοκ.

Πιστεύω ότι ο κανονισμός και η φορολογία μπορεί να είναι ένα σημαντικό σημείο αντίστασης έναντι της πλήρους υιοθέτησής του ως νομίσματος. Νομίζω ότι το μεγαλύτερο πρόβλημα είναι ότι δεν υπάρχει πραγματικός μέσος όρος- χρυσή τομή όσον αφορά την προστασία της ιδιωτικής ζωής. Ο σχεδιασμός της αλυσίδας μπλοκ είναι τέτοιος ώστε, αν οι χρήστες πίσω από τα ψευδώνυμα γίνουν γνωστοί τότε χάνονται όλα τα προσωπικά δεδομένα. Οι κυβερνήσεις θέλουν την πλήρη διαφάνεια, ενώ οι χρήστες του Bitcoin θέλουν την ιδιωτικότητα. Αυτή η σύγκρουση συμφερόντων μπορεί να είναι πολύ δύσκολο να επιλυθεί⁴⁹.

4. Εφοδιασμός χρημάτων

Σε ένα κεντρικό νομισματικό σύστημα, η προσφορά χρήματος ρυθμίζεται από τις κεντρικές τράπεζες, όπως η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και η Federal Reserve. Με αυτή τη νομισματική πολιτική μπορούν να επιτύχουν ορισμένους στόχους όπως τη σταθερότητα των τιμών, την οικονομική ανάπτυξη και τη σταθερότητα των επιτοκίων. Σε ένα αποκεντρωμένο σύστημα, η πολιτική εφοδιασμού πρέπει να καθοριστεί εκ των προτέρων. Με το Bitcoin, η προμήθεια bitcoins ρυθμίζεται και καθορίζεται από το λογισμικό και εκτελείται από τους ανθρακωρύχους που λαμβάνουν νέα bitcoins ως ανταμοιβή για την εξόρυξη συναλλαγών. Η πεπερασμένη προσφορά του Bitcoin καθορίζεται σε 21 εκατομμύρια bitcoins. Το πρώτο μπλοκ εξήχθη το 2009 από τον Satoshi Nakamoto και περιείχε 50 bitcoins. Έκτοτε, περίπου κάθε 10 λεπτά εξορύσσεται ένα μπλοκ. Το πρωτόκολλο Bitcoin είναι σκληρά κωδικοποιημένο για να μειώνει κατά το ήμισυ την ανταμοιβή bitcoin ανά μπλοκ κάθε 4 χρόνια. Επί του παρόντος (2017) η ανταμοιβή είναι 25 bitcoins ανά μπλοκ και ορίστηκε να μειωθεί στο ήμισυ το 2018.

⁴⁹Demartinol., (2017), Bitcoin: Ο απόλυτος οδηγός, εκδόσεις Φανταστικός Κόσμος

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας εκτός από τη θεωρητική επισκόπηση του θέματος που προηγήθηκε επιχειρείται να αναλυθεί και ερευνητικά το ζήτημα των μεταρρυθμίσεων των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων στη χώρα μας καθώς και οι προοπτικές στη βελτίωση της αξίας αυτών.

Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε είναι αυτή του δομημένου ερωτηματολογίου στο οποίο και οι ερωτώμενοι έπρεπε να απαντήσουν σε 20 ερωτήσεις σχετικές με το αντικείμενο της εργασίας.

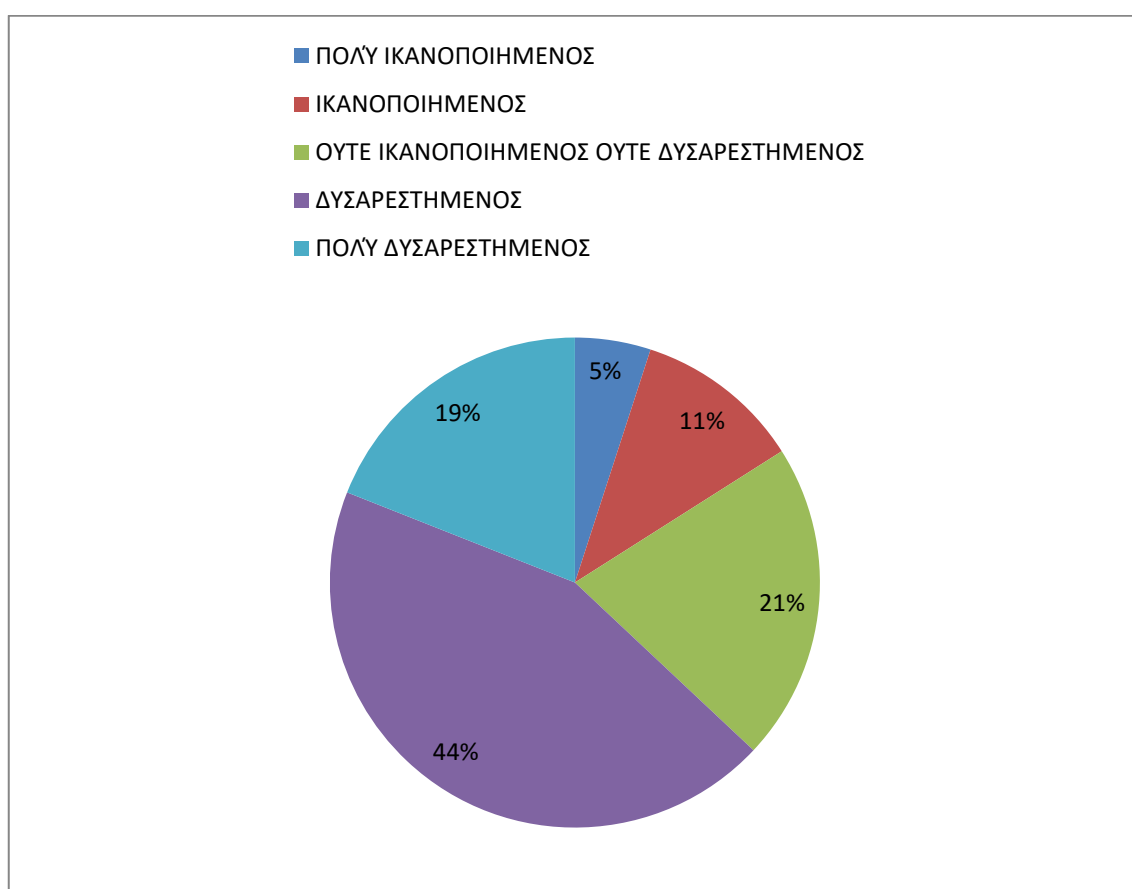
Η έρευνα πραγματοποιήθηκε το χρονικό διάστημα από 10/1/2018 έως και 18/2/2018 σε δείγμα 100 ατόμων τα οποία και επιλέγονταν τυχαία κάθε δέκα λεπτά. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στη πλατεία Συντάγματος, σε ένα δηλαδή από τα κεντρικότερα σημεία της πρωτεύουσας.

Κατά τη διάρκεια της έρευνας συνάντησα αρκετές δυσκολίες καθώς οι περισσότεροι συμπολίτες μας δεδομένου της πίεσης χρόνου ή και της άρνησης τους να αφιερώσουν 10-15 λεπτά δεν ήταν πρόθυμοι να απαντήσουν στις ερωτήσεις. Εντούτοις, ήταν πολύ εύκολο να συγκεντρωθεί ένα δείγμα 100 ατόμων στις δεκάδες χιλιάδες των πολιτών που περνούσαν καθημερινά από αυτό το σημείο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

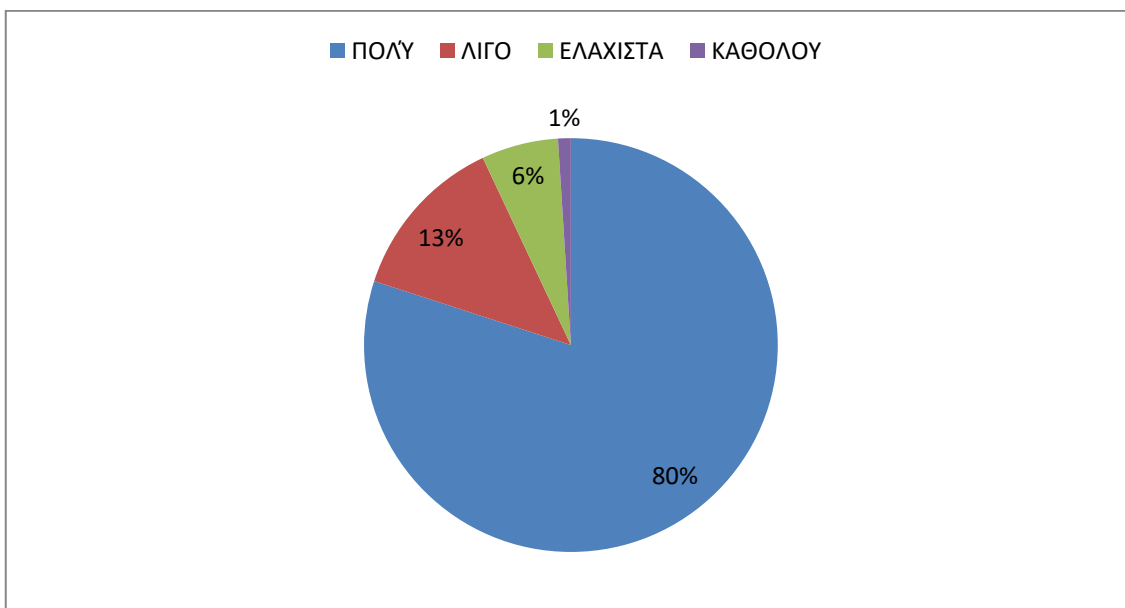
Ερώτηση 1^η: Γενικά πόσο ικανοποιημένος είστε από το τραπεζικό σύστημα;

ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	5
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	11
ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	21
ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	44
ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	19



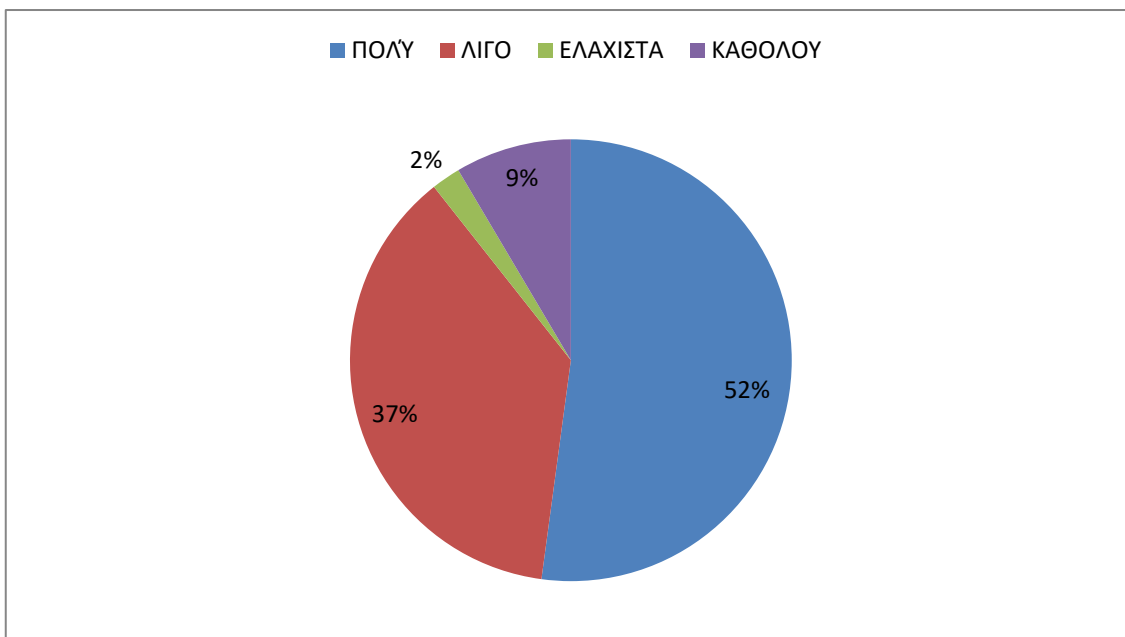
Ερώτηση 2^η: Χρησιμοποιείτε χρεωστικές ή και πιστωτικές κάρτες για τη διευκόλυνση των προσωπικών σας συναλλαγών;

ΠΟΛΥ	80
ΛΙΓΟ	13
ΕΛΑΧΙΣΤΑ	6
ΚΑΘΟΛΟΥ	1



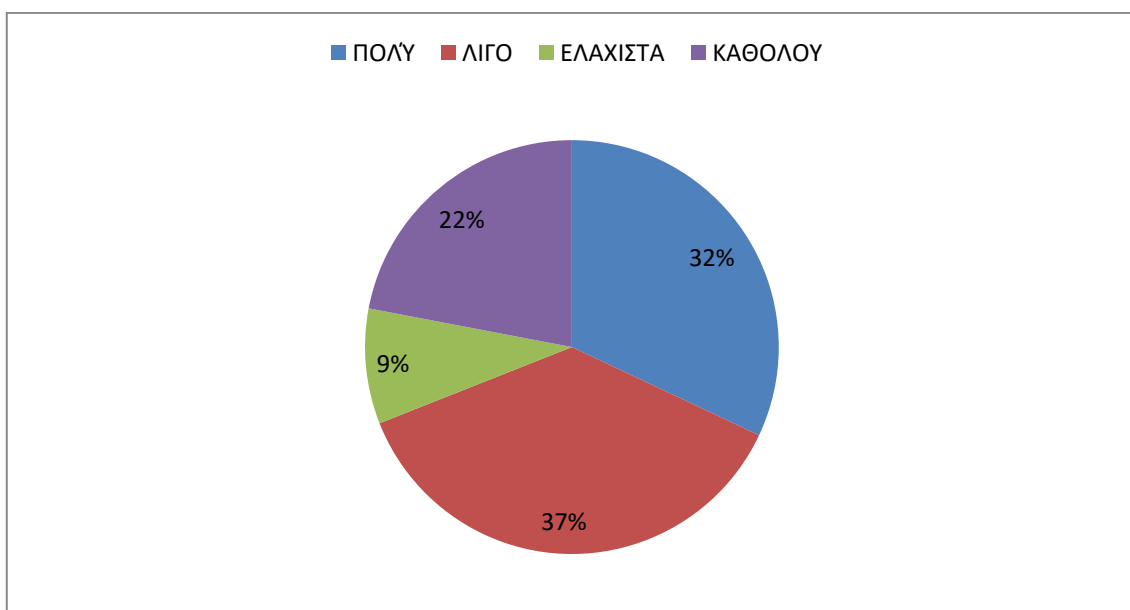
Ερώτηση 3^η: Κάνετε συναλλαγές μέσω Internet Banking?

Πολύ	49
Λίγο	35
Ελάχιστα	2
Καθόλου	8



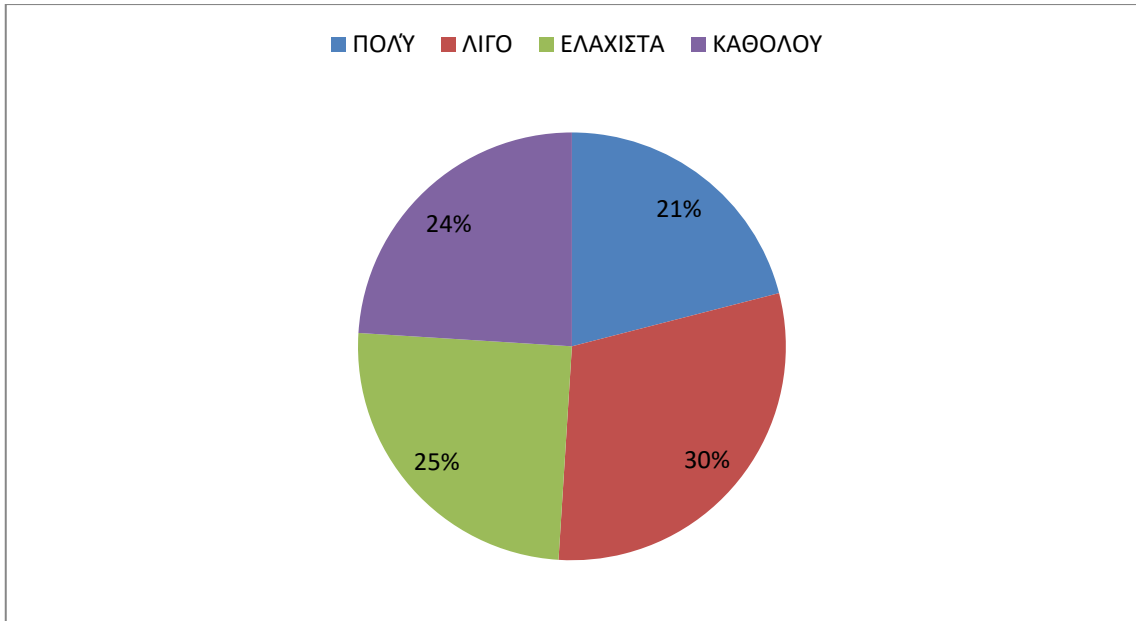
Ερώτηση 4^η: Είστε ικανοποιημένος με την ασφάλεια που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε για τη διαφύλαξη των χρημάτων σας;

Πολύ	32
Λίγο	37
Ελάχιστα	9
Καθόλου	22



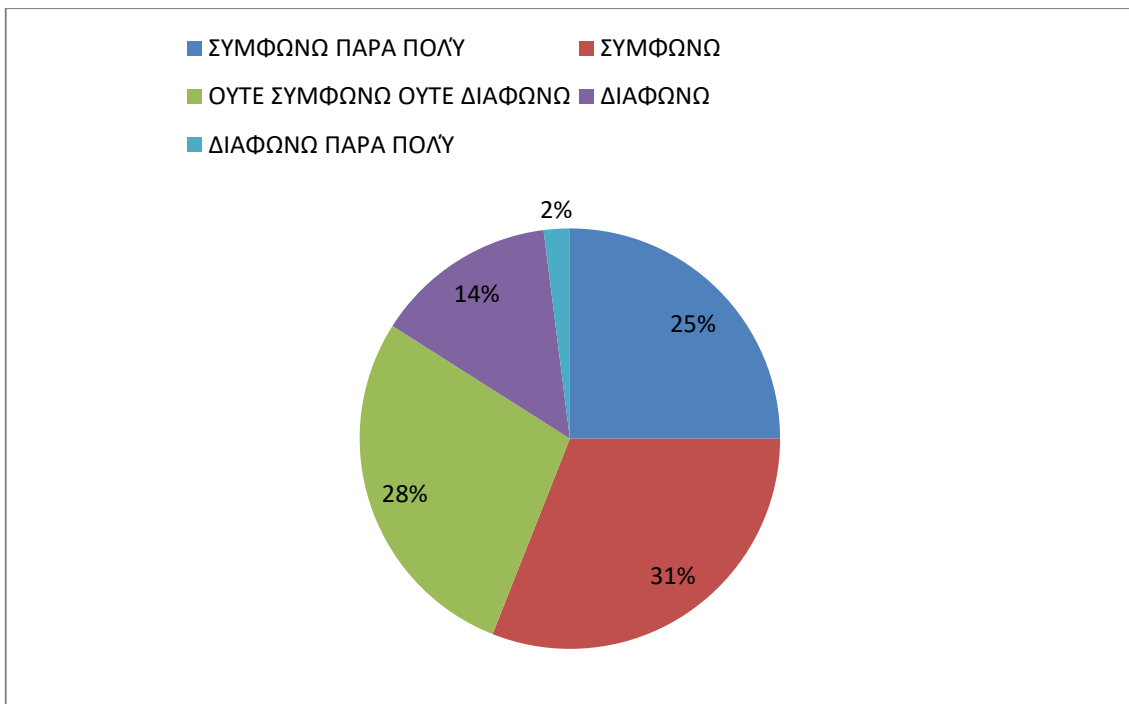
Ερώτηση 5^η: Εξοφλείτε λογαριασμούς οργανισμών κοινής ωφέλειας (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ κτλ) μέσω των τραπεζών;

Πολύ	21
Λίγο	30
Ελάχιστα	25
Καθόλου	24



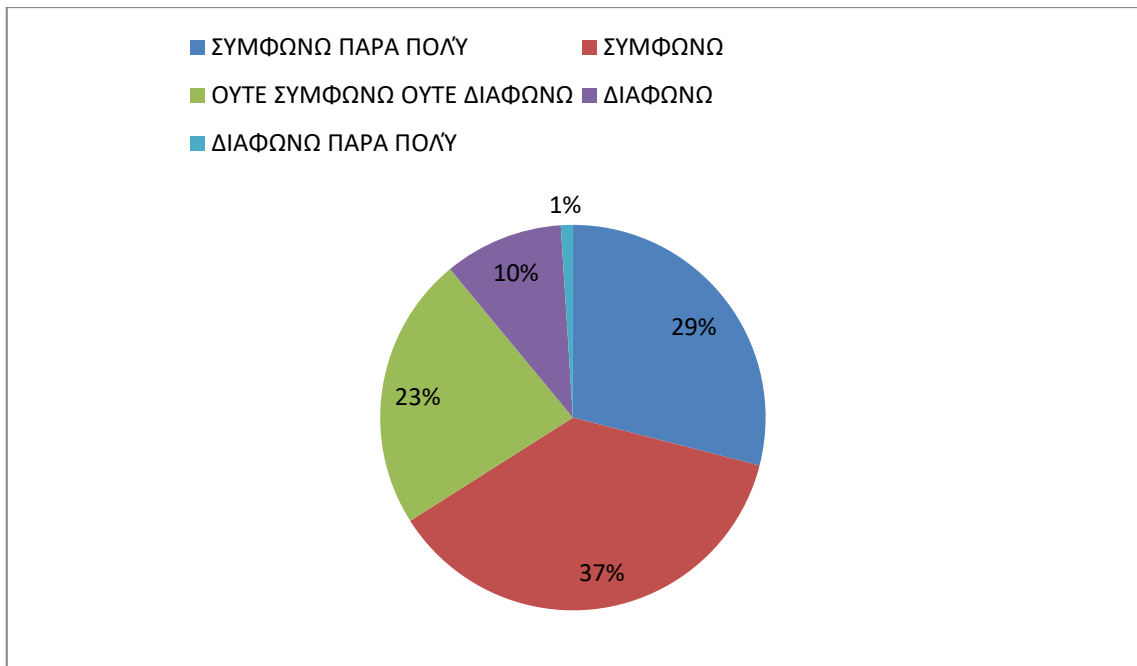
Ερώτηση 6Α: Ο σύγχρονος τρόπος ζωής, ο μιμητισμός και η υπεραισιόδοξη αντιμετώπιση των υποχρεώσεων έχουν βάλει στη καθημερινή μας ζωή τις τράπεζες

ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	25
ΣΥΜΦΩΝΩ	31
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	28
ΔΙΑΦΩΝΩ	14
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	2



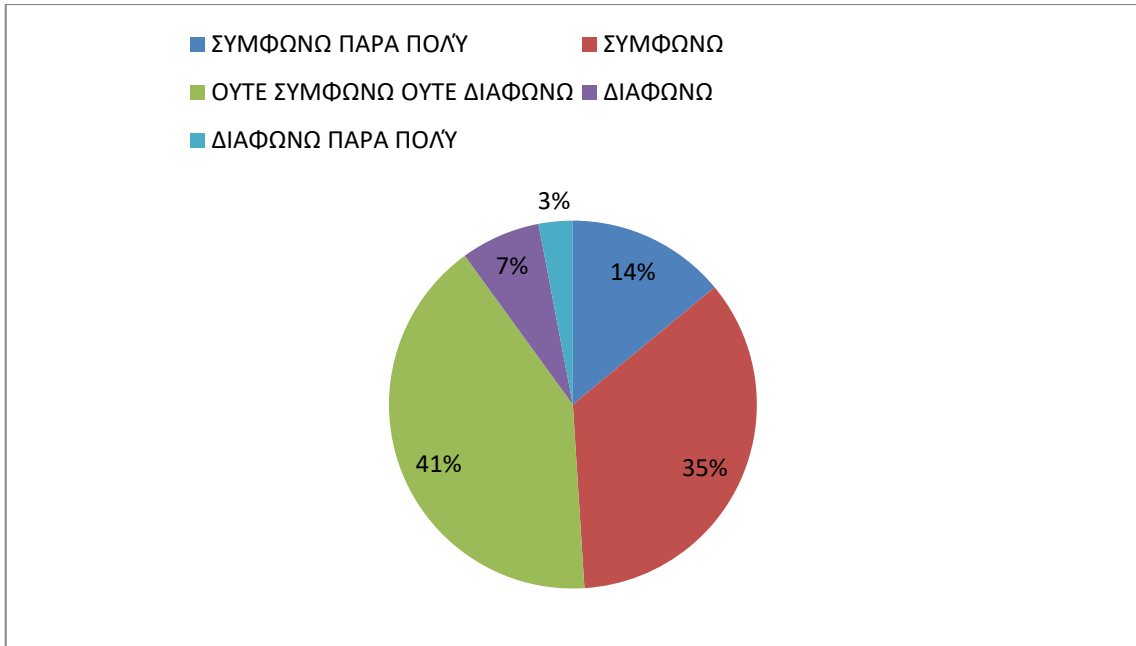
Ερώτηση 6B: Το τραπεζικό σύστημα παίζει σημαντικό ρόλο στην οικονομική ανάπτυξη, όταν γίνεται λογική χρήση των προϊόντων που προσφέρονται

ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	29
ΣΥΜΦΩΝΩ	37
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	23
ΔΙΑΦΩΝΩ	10
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1



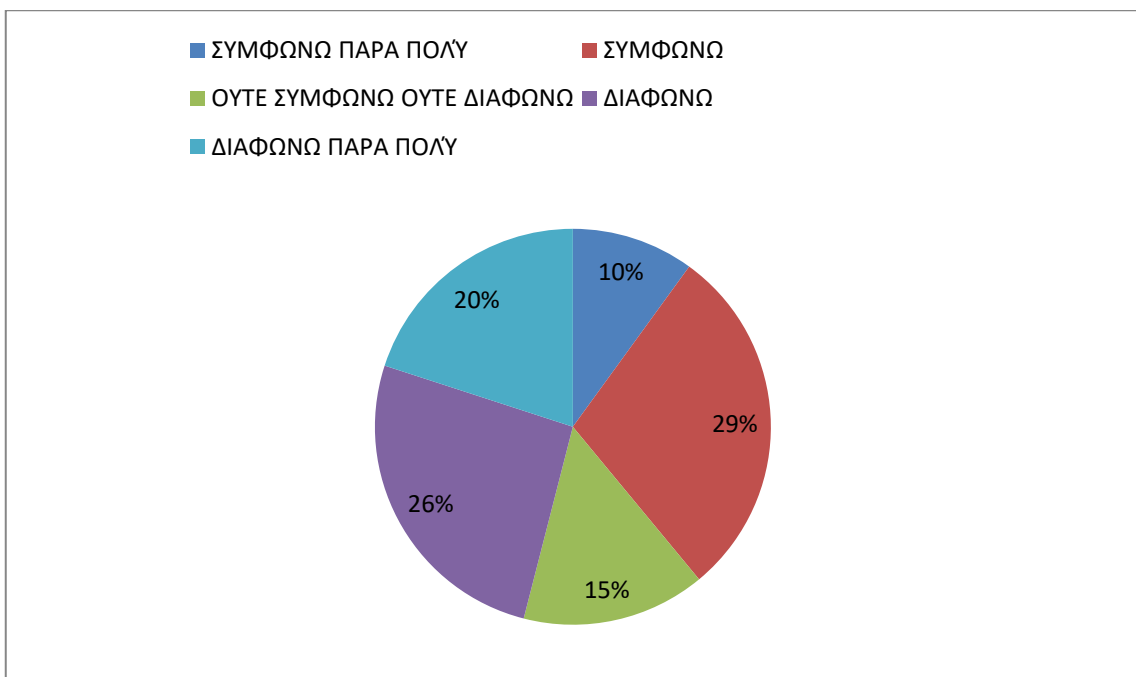
Ερώτηση 6Γ: Η αυξανόμενη κερδοφορία των τραπεζών αποτελεί δυνητικό παράγοντα αύξησης του πιστωτικού κινδύνου

ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	14
ΣΥΜΦΩΝΩ	35
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	41
ΔΙΑΦΩΝΩ	7
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	3



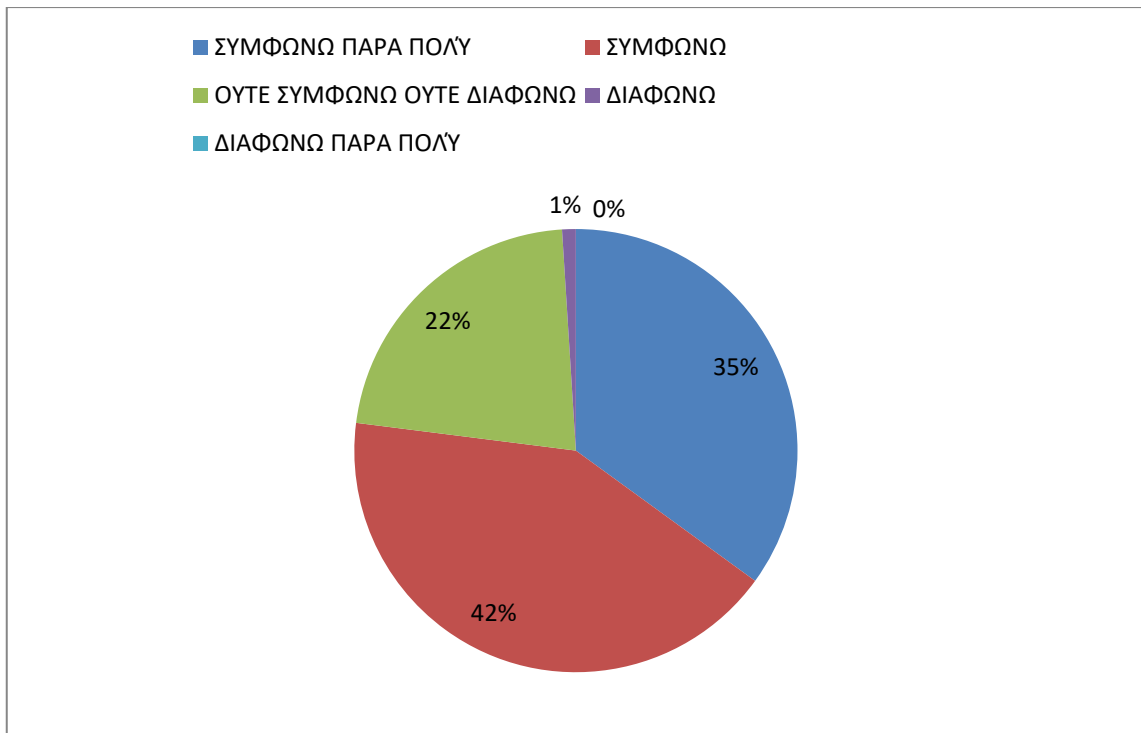
Ερώτηση 6Δ: Ο έντονος ανταγωνισμός στο τραπεζικό τομέα έχει αρνητικά αποτελέσματα για τους καταναλωτές

ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	10
ΣΥΜΦΩΝΩ	29
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	15
ΔΙΑΦΩΝΩ	26
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	20



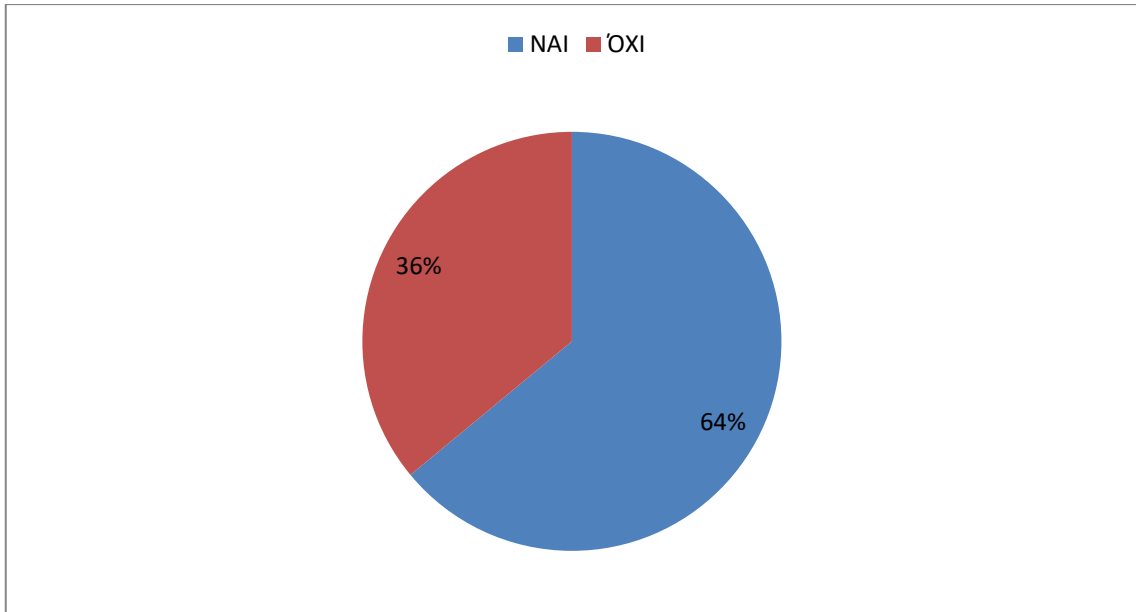
Ερώτηση 6Ε: Η άνοδος των επιτοκίων αποτελεί παράγοντα επηρεασμού του πιστωτικού κινδύνου

ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	35
ΣΥΜΦΩΝΩ	42
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	22
ΔΙΑΦΩΝΩ	1
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	0



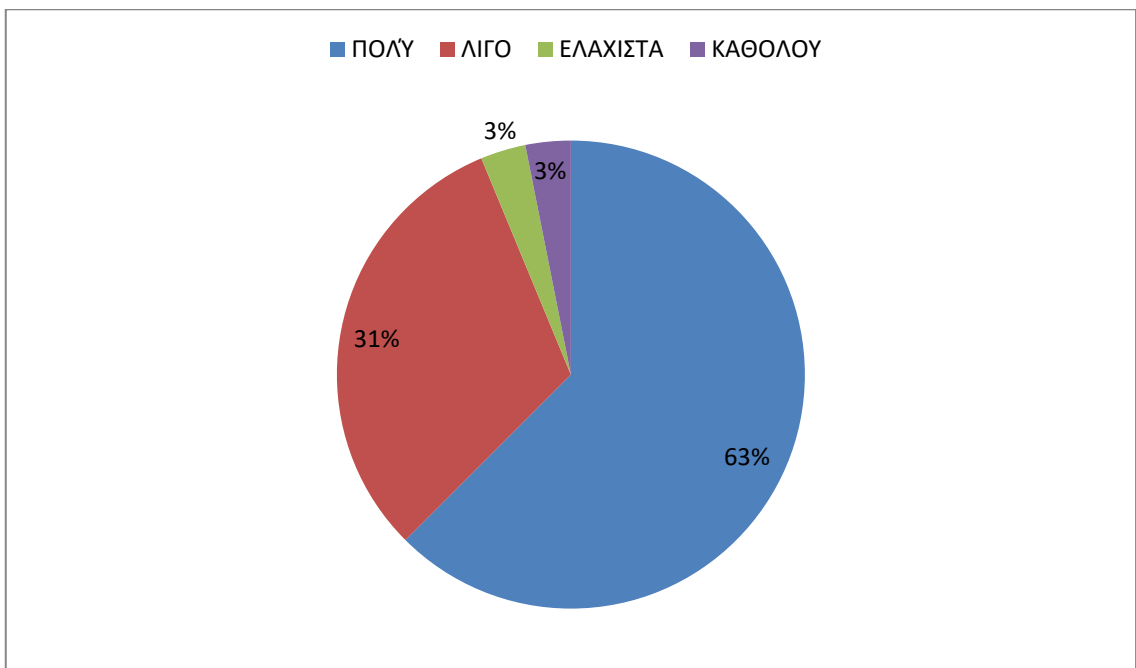
Ερώτηση 7^η: Οφείλετε κάποιο δάνειο σε τράπεζες;

ΝΑΙ	64
ΟΧΙ	36



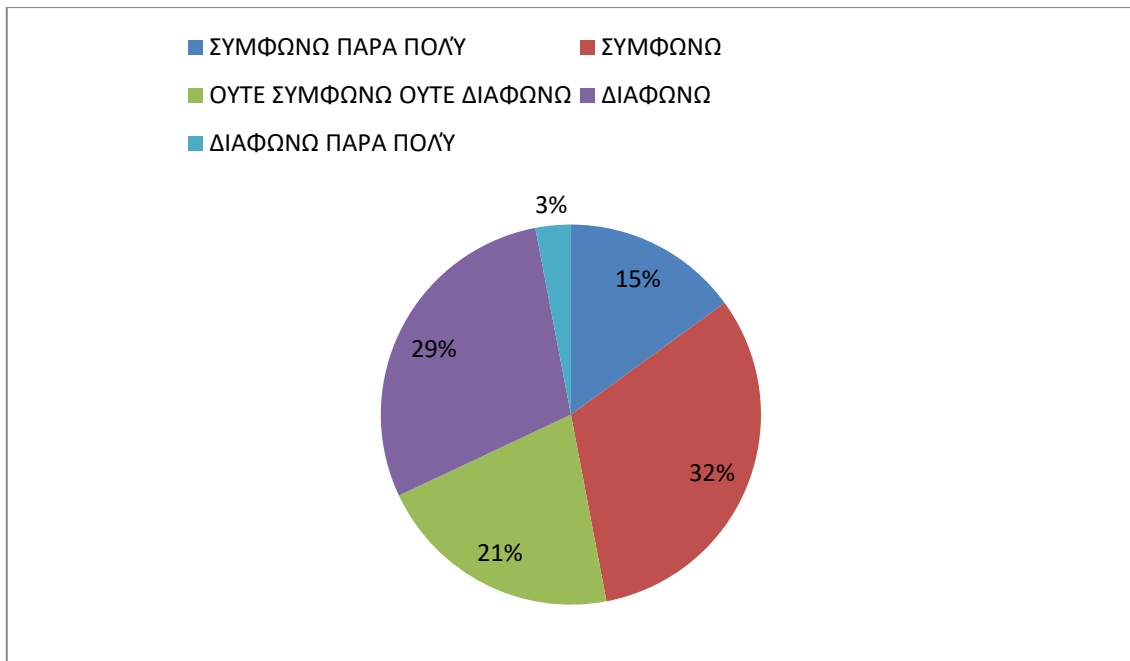
Ερώτηση 8^η: Αντιμετωπίζετε δυσκολίες στην αποπληρωμή των δανειακών σας υποχρεώσεων;

ΠΟΛΥ	40
ΛΙΓΟ	20
ΕΛΑΧΙΣΤΑ	2
ΚΑΘΟΛΟΥ	2



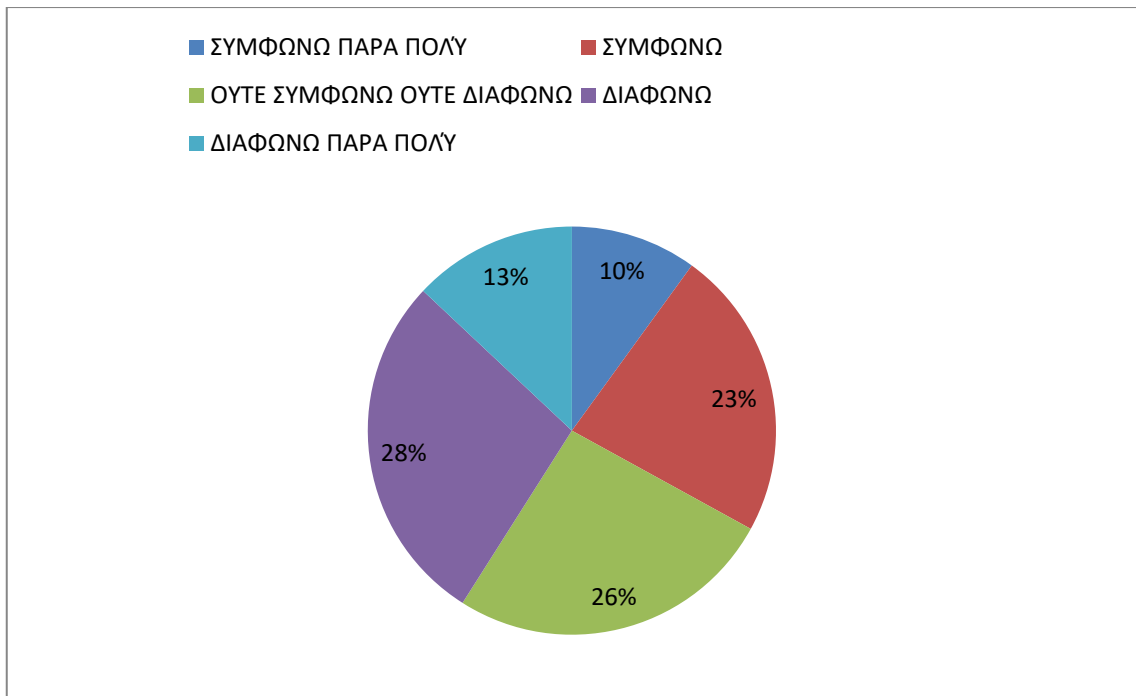
Ερώτηση 9Α: Τα τραπεζικά ιδρύματα έχουν αυξήσει υπέρογκα τις προμήθειες και τα έξοδα των δανείων

ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	15
ΣΥΜΦΩΝΩ	32
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	21
ΔΙΑΦΩΝΩ	29
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	3



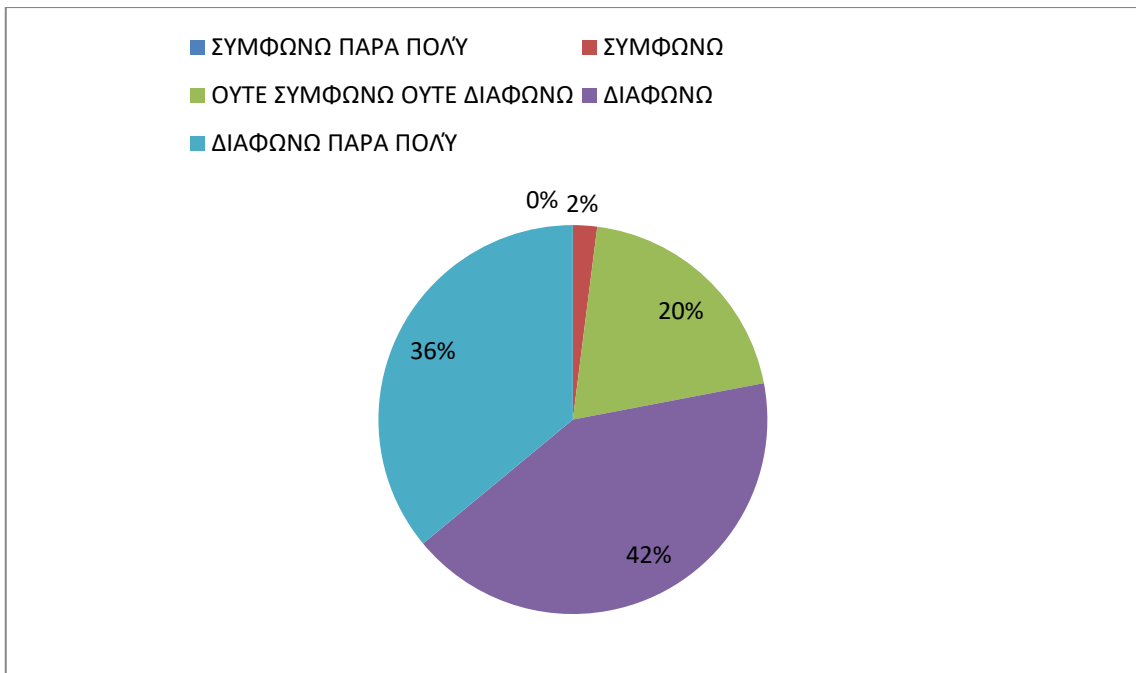
Ερώτηση 9Β: Τα τραπεζικά ιδρύματα αλλάζουν ξαφνικά και μονομερώς τους ουσιώδεις όρους συνεργασίας με τους καταναλωτές χωρίς προηγούμενη ενημέρωση προς αυτούς

ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	10
ΣΥΜΦΩΝΩ	23
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	26
ΔΙΑΦΩΝΩ	28
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	13



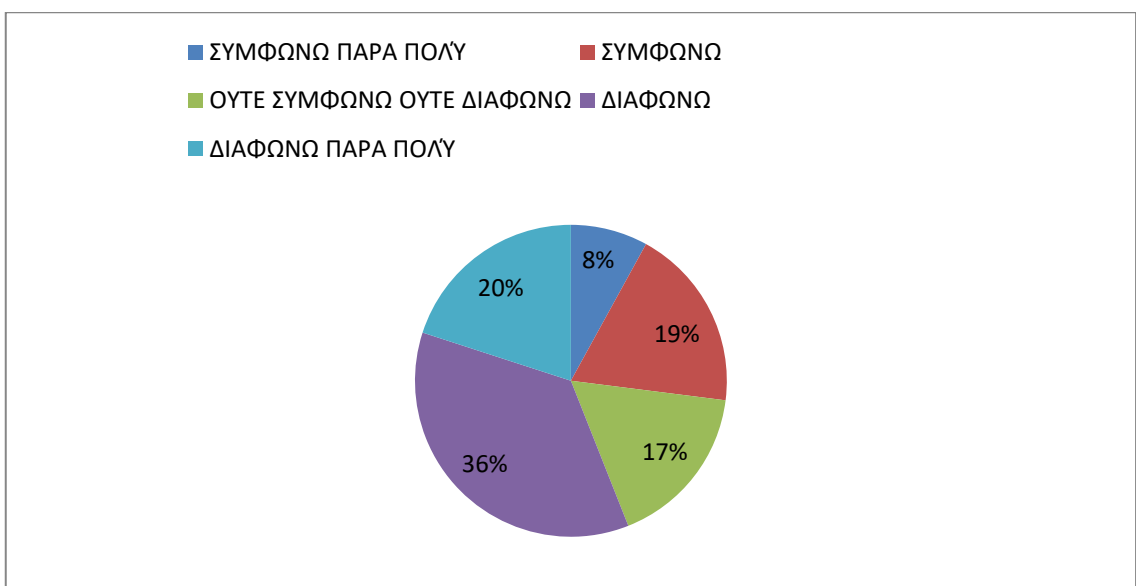
Ερώτηση 9Γ: Τα τραπεζικά ιδρύματα αντιμετωπίζουν με σχετική ευελιξία τις καθυστερούμενες οφειλές

ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	0
ΣΥΜΦΩΝΩ	2
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	20
ΔΙΑΦΩΝΩ	42
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	36



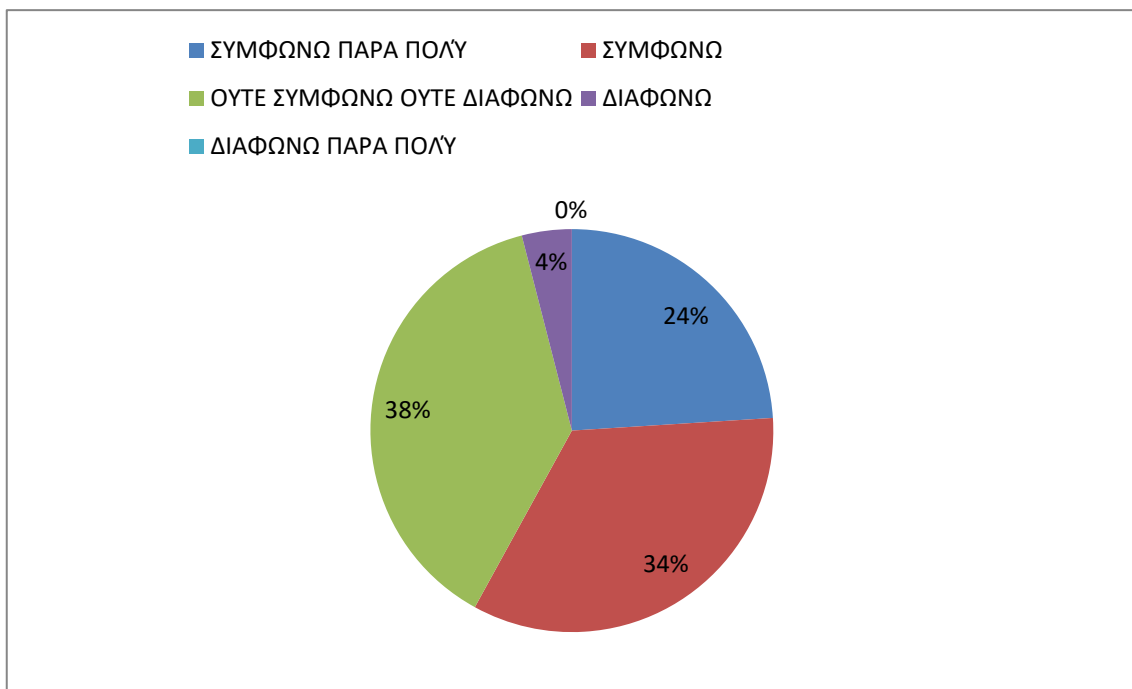
Ερώτηση 9Δ: Οι τράπεζες προβαίνουν με ευκολία στο διακανονισμό πιθανού χρέους σε καθυστέρηση πριν προχωρήσουν σε νομικές διαδικασίες

ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	8
ΣΥΜΦΩΝΩ	19
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	17
ΔΙΑΦΩΝΩ	36
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	20



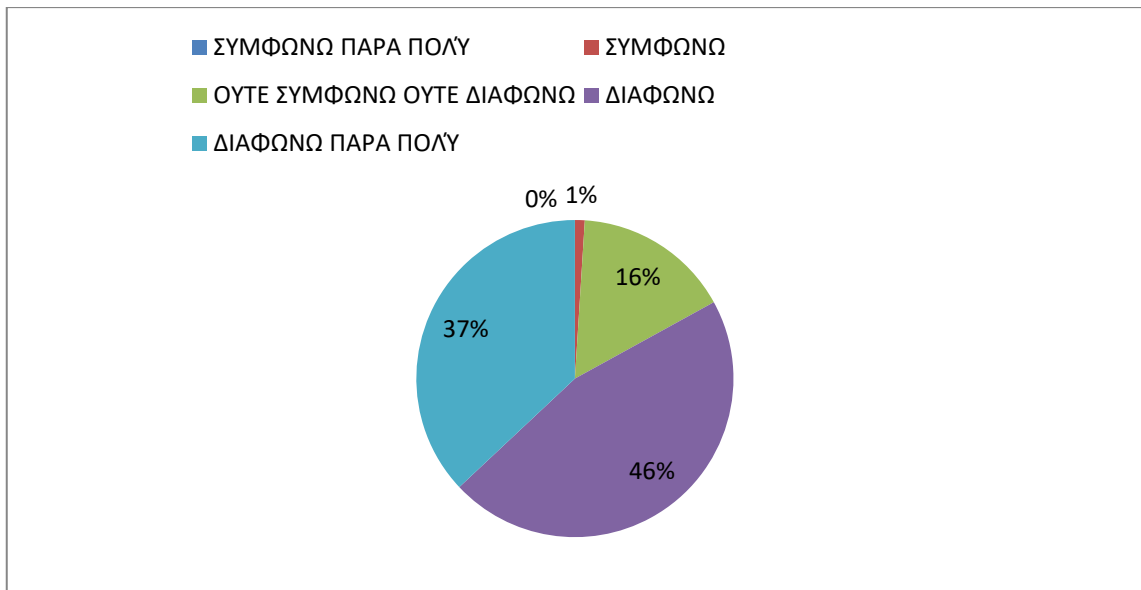
Ερώτηση 9Ε: Τα δάνεια στην Ελλάδα έχουν υψηλότερα επιτόκια σε σχέση με άλλες χώρες της ΕΕ

ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	24
ΣΥΜΦΩΝΩ	34
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	38
ΔΙΑΦΩΝΩ	4
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	0



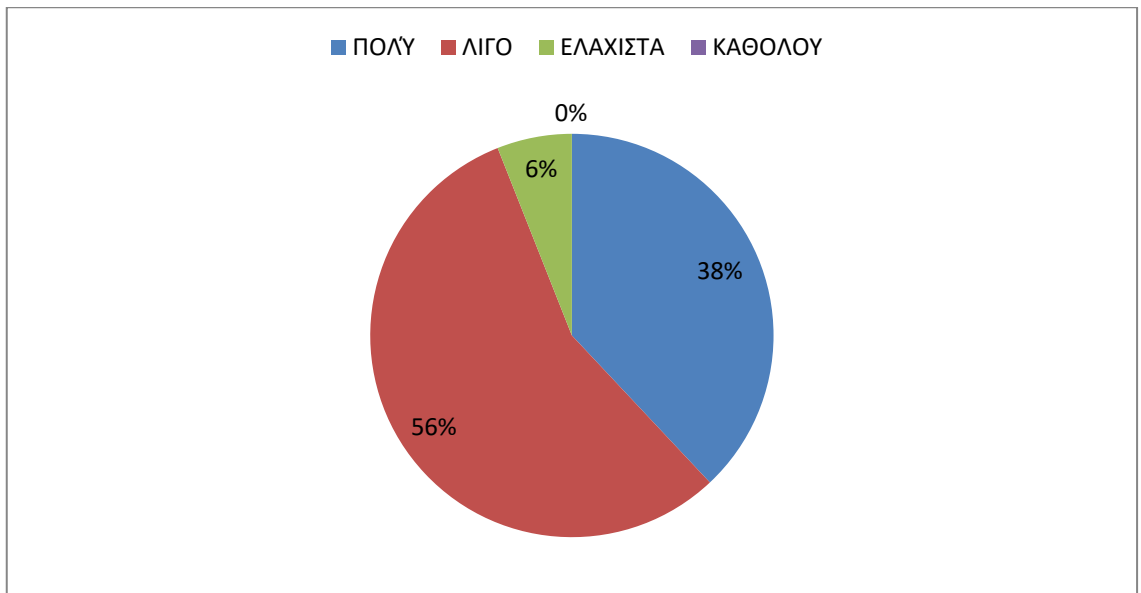
Ερώτηση 9ΣΤ: Η λήψη οποιουδήποτε δανείου στις μέρες μας θεωρείται αναπόφευκτη επιλογή

ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	0
ΣΥΜΦΩΝΩ	1
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	16
ΔΙΑΦΩΝΩ	46
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	37



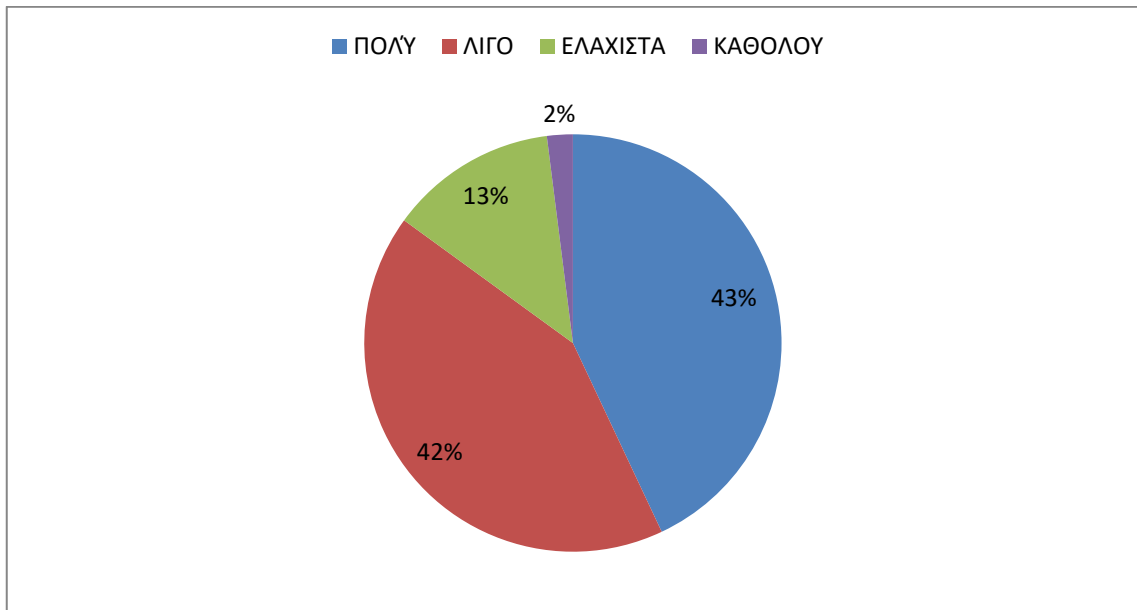
Ερώτηση 10^η: Πιστεύετε ότι για την οικονομική κρίση έχουν μερίδιο ευθύνης και οι τράπεζες;

ΠΟΛΥ	38
ΛΙΓΟ	56
ΕΛΑΧΙΣΤΑ	6
ΚΑΘΟΛΟΥ	0



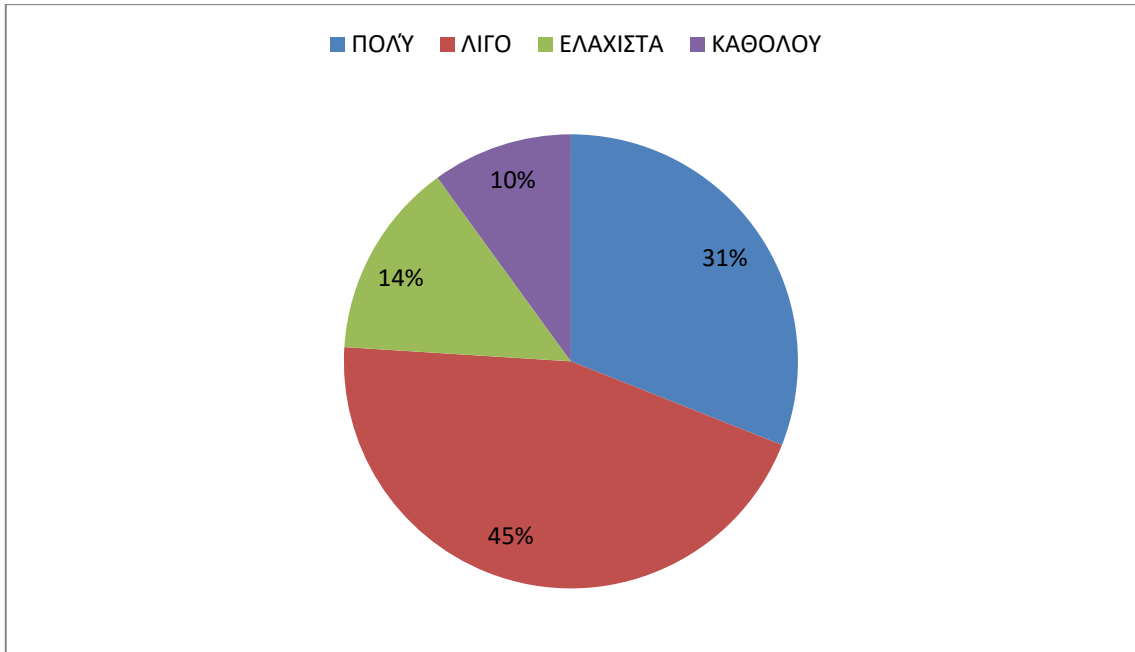
Ερώτηση 11^η: Κατά πόσο θεωρείτε πως οι τράπεζες μπορούν να συμβάλουν στο να ξεπεραστεί η οικονομική κρίση;

ΠΟΛΥ	43
ΛΙΓΟ	42
ΕΛΑΧΙΣΤΑ	13
ΚΑΘΟΛΟΥ	2



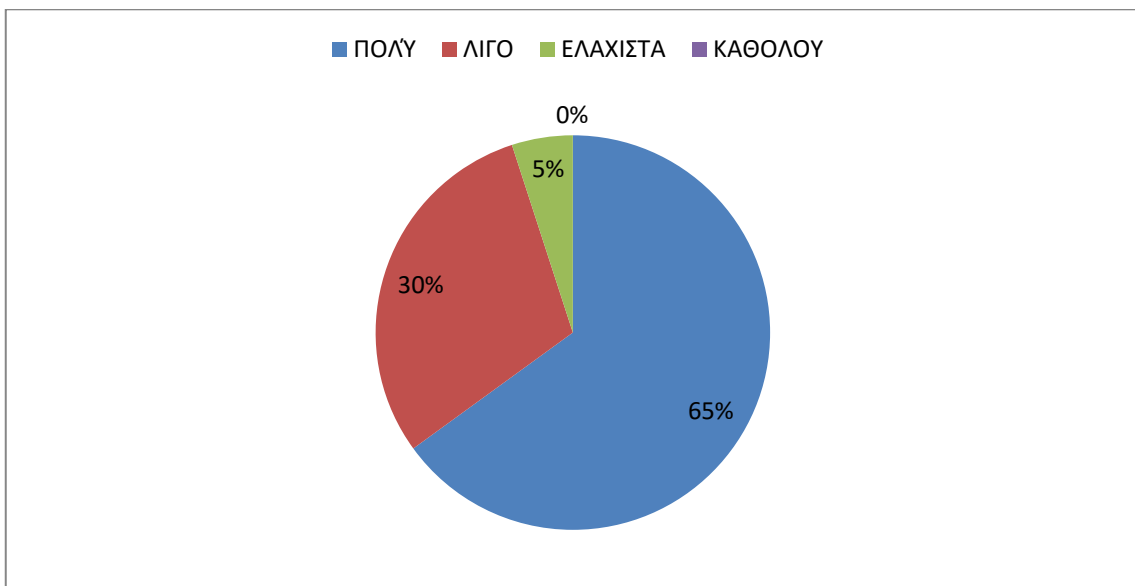
Ερώτηση 12^η: Θεωρείτε το bitcoin ως ένα αξιόπιστο νόμισμα για τη πραγματοποίηση διαδικτυακών συναλλαγών;

ΠΟΛΥ	31
ΛΙΓΟ	45
ΕΛΑΧΙΣΤΑ	14
ΚΑΘΟΛΟΥ	10



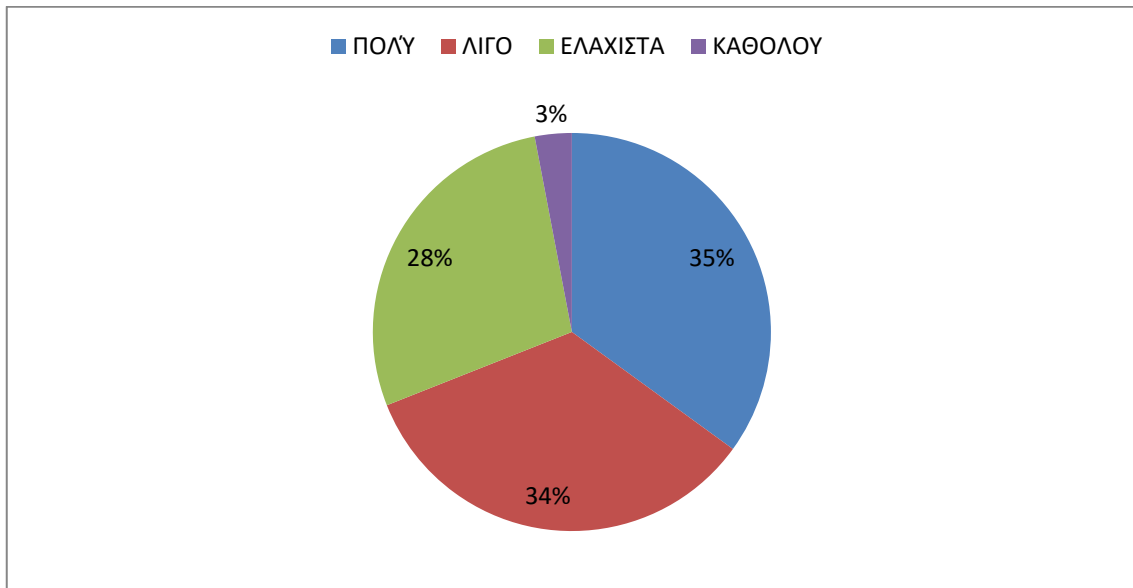
Ερώτηση 13^η: Η απότομη αύξηση της τιμής του bitcoin μέσα στο 2017 σας ανησυχεί για το ενδεχόμενο άλλης μιας «χρηματοπιστωτικής φούσκας»

ΠΟΛΥ	65
ΛΙΓΟ	30
ΕΛΑΧΙΣΤΑ	5
ΚΑΘΟΛΟΥ	0



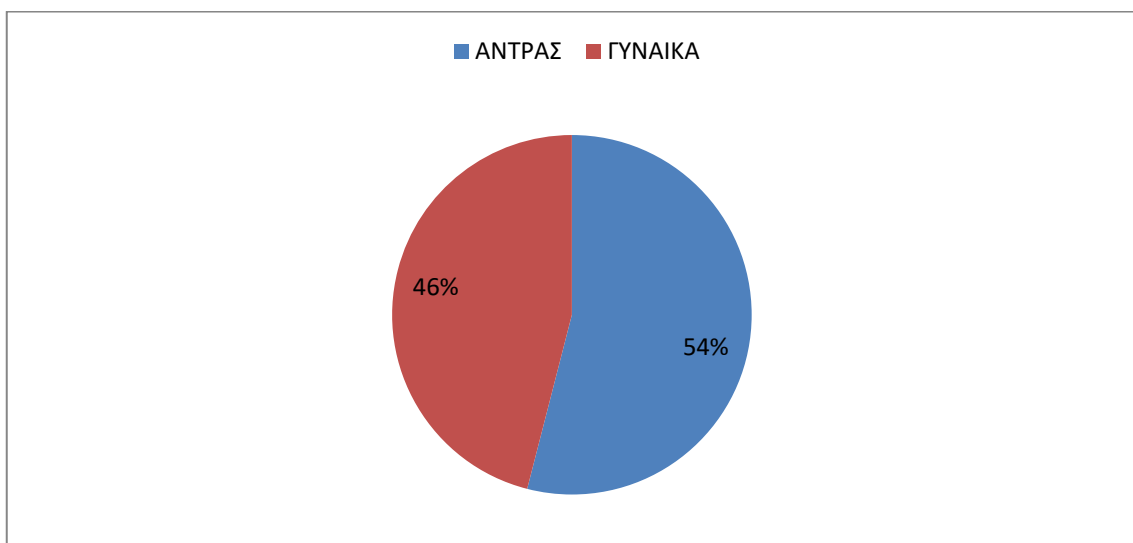
Ερώτηση 14^η: Πιστεύετε ότι η ολοένα και μεγαλύτερη χρήση του πλαστικού χρήματος θα ωφελήσει μακροπρόθεσμα την οικονομική ανάπτυξη;

ΠΟΛΥ	35
ΛΙΓΟ	34
ΕΛΑΧΙΣΤΑ	28
ΚΑΘΟΛΟΥ	3



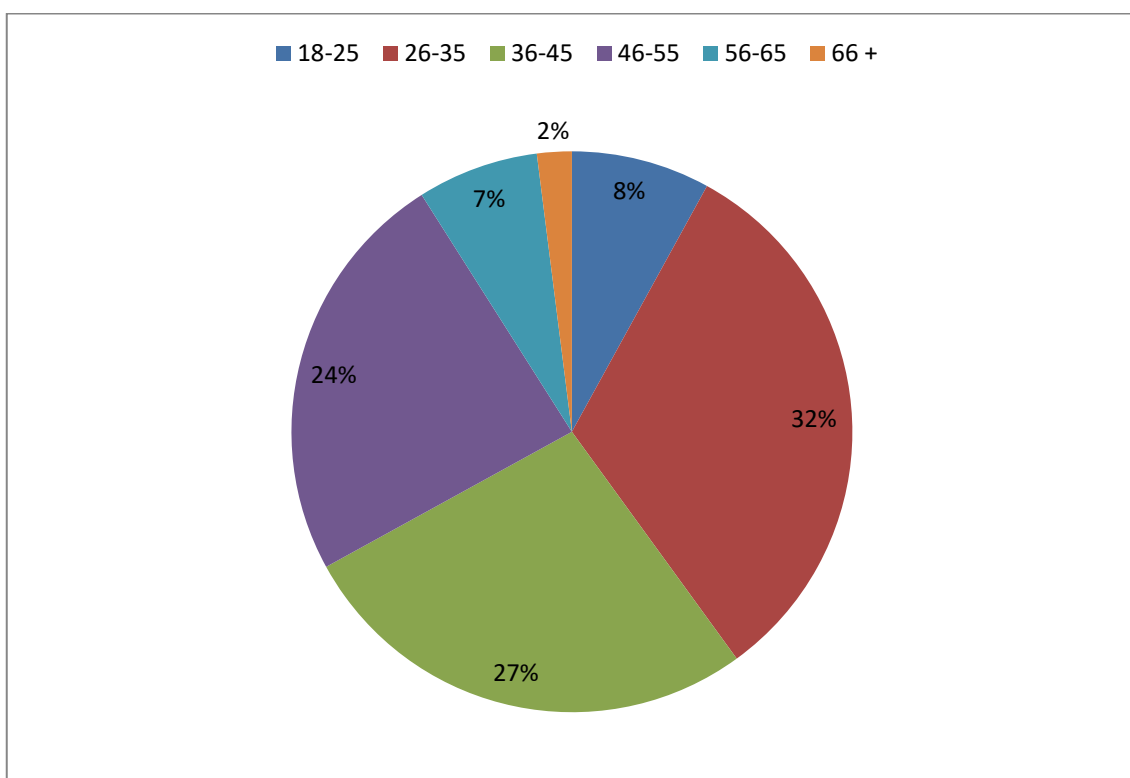
Ερώτηση 15^η : Φύλο

ΑΝΤΡΑΣ	54
ΓΥΝΑΙΚΑ	46



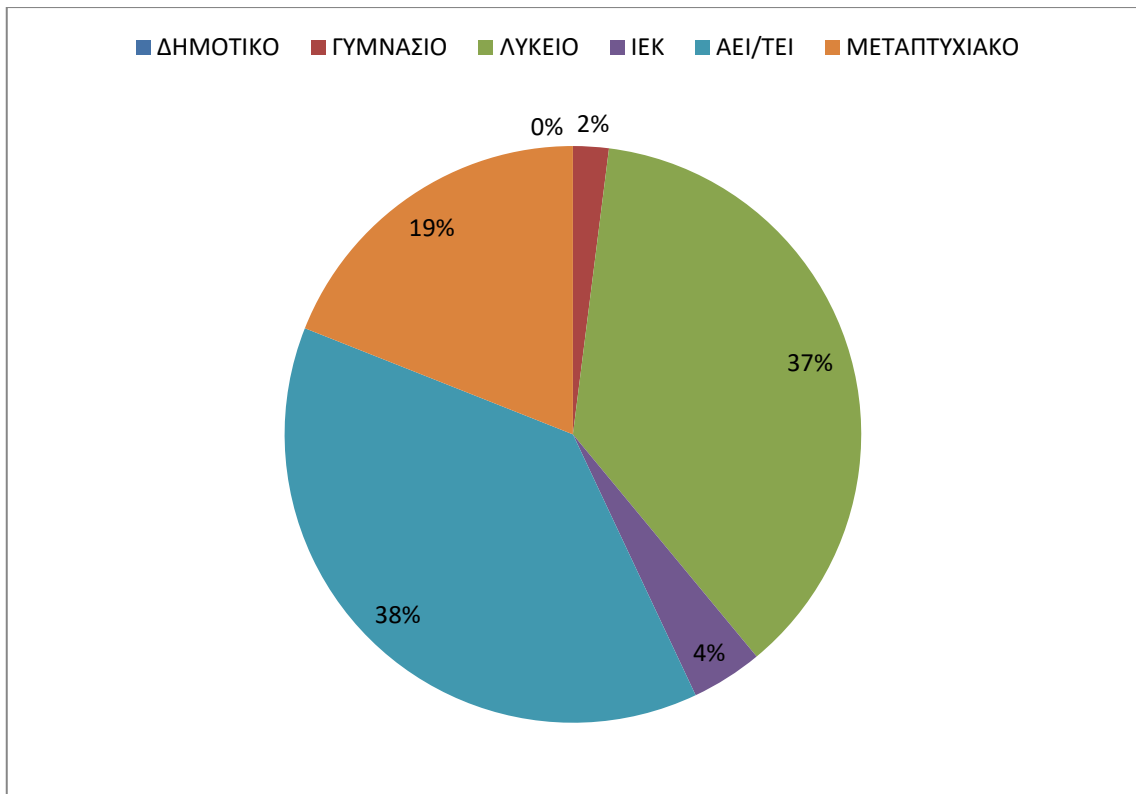
Ερώτηση 16^η: Ηλικία

18-25	8
26-35	32
36-45	27
46-55	24
56-65	7
66 +	2



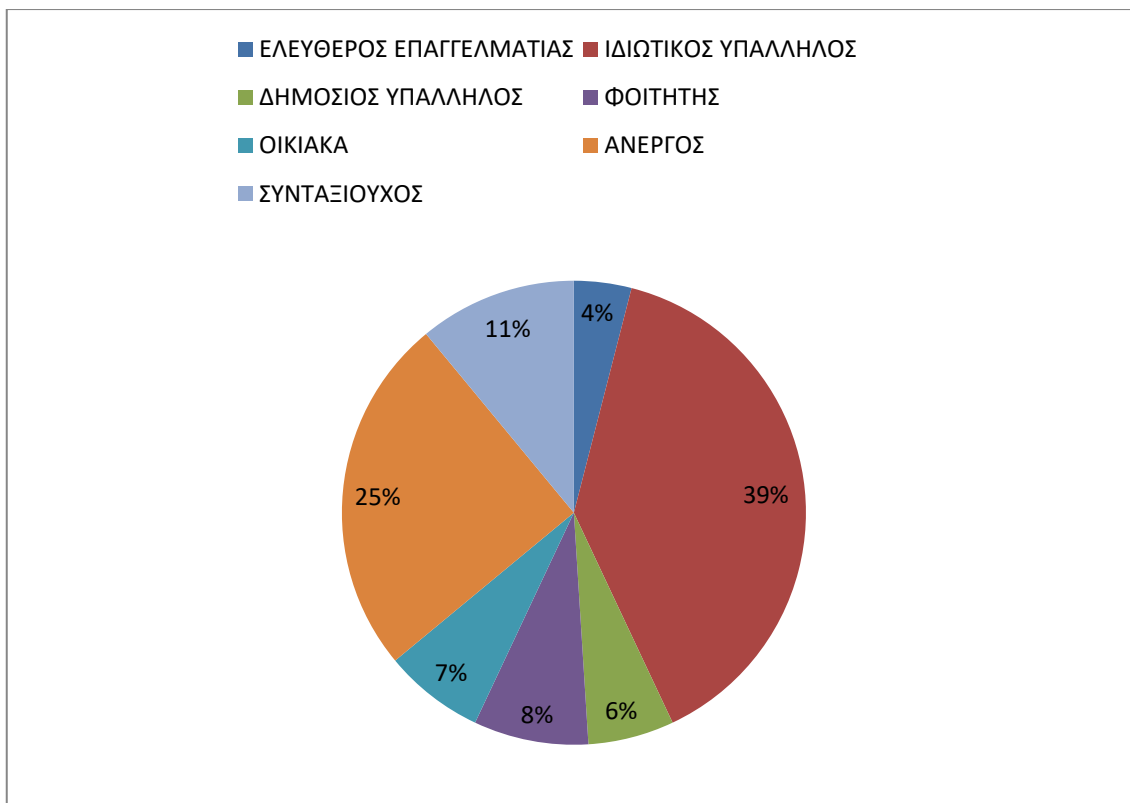
Ερώτηση 17^η: Εκπαίδευση

ΔΗΜΟΤΙΚΟ	0
ΓΥΜΝΑΣΙΟ	2
ΛΥΚΕΙΟ	37
ΙΕΚ	4
ΑΕΙ/ΤΕΙ	38
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	19



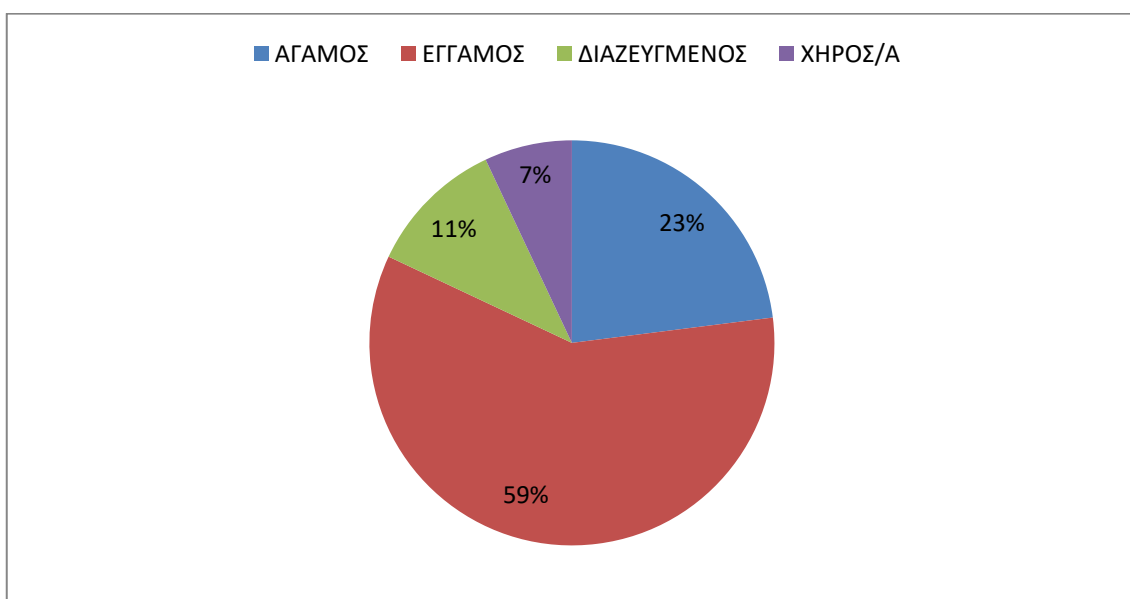
Ερώτηση 18^η: Επάγγελμα

ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ	4
ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	39
ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	6
ΦΟΙΤΗΤΗΣ	8
ΟΙΚΙΑΚΑ	7
ΑΝΕΡΓΟΣ	25
ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ	11



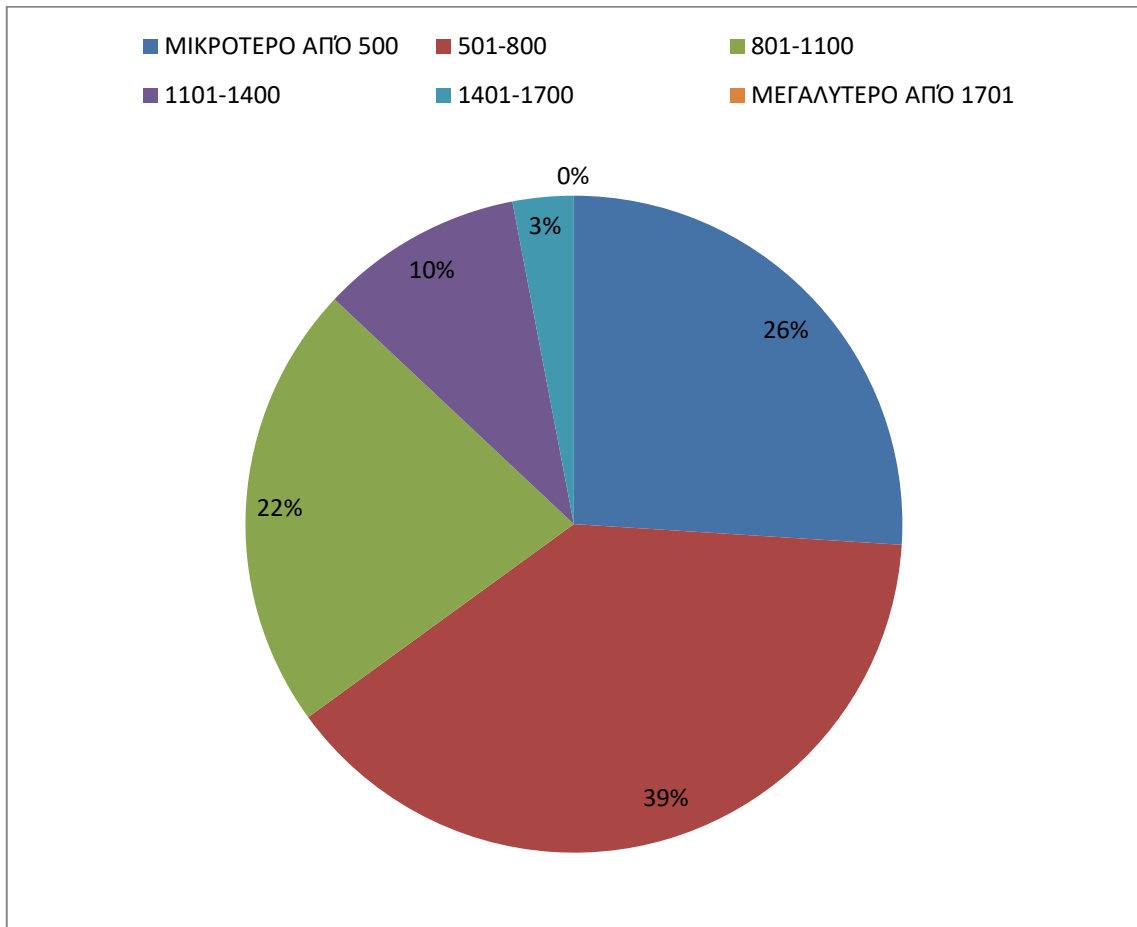
Ερώτηση 19^η: Οικογενειακή κατάσταση

ΑΓΑΜΟΣ	23
ΕΓΓΑΜΟΣ	59
ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝΟΣ	11
ΧΗΡΟΣ/Α	7



Ερώτηση 20^η: Το συνολικό καθαρό μηνιαίο εισόδημα σας είναι:

ΜΙΚΡΟΤΕΡΟ ΑΠΟ 500	26
501-800	39
801-1100	22
1101-1400	10
1401-1700	3
ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΟ ΑΠΟ 1701	0



ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η εργασία αυτή πραγματεύεται τις προοπτικές μεταρρύθμισης στην αξία των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Με την έννοια της «αξίας» δεν εννοείται μόνο η υλική, χρηματιστηριακή αξία των ελληνικών τραπεζών αλλά και η διασφάλιση και η αύξηση του κύρους, της αξιοπιστίας και των προοπτικών τους στο μέλλον.

Όπως γνωρίζουμε η πρόσφατη οικονομική κρίση η οποία μετεξελίχθηκε σε ύφεση επηρέασε αρνητικά την ελληνική οικονομία συνολικά αλλά και ειδικότερα το χρηματοπιστωτικό σύστημα της χώρας μας. Μέσα στα χρόνια της κρίσης και εξαιτίας της έλλειψης ρευστότητας ο χρηματοπιστωτικός τομέας μοιραία συρρικνώθηκε. Αρκετές τράπεζες έκλεισαν ενώ άλλες αναγκάστηκαν να συγχωνευθούν προκειμένου να συνεχίσουν έστω κι έτσι τη λειτουργία τους. Τελικά απέμειναν 4 μεγάλες «συστημικές» τράπεζες οι οποίες και σταδιακά απορρόφησαν όλες τις υπόλοιπες.

Η μεγάλη ύφεση έχει τελειώσει όμως οι συνέπειες της παραμένουν ακόμη στην ελληνική οικονομία αλλά και στο χρηματοπιστωτικό σύστημα. Το μόνο σίγουρο είναι ότι οι ελληνικές τράπεζες θα πρέπει να αλλάξουν σημαντικά τις παρεχόμενες υπηρεσίες τους, να εξελιχθούν να προχωρήσουν το συντομότερο σε μεταρρυθμίσεις προκειμένου να γίνουν περισσότερο ανταγωνιστικές και κερδοφόρες.

Στην εργασία αυτή επίσης αναπτύχθηκαν οι έννοιες του Internet Banking καθώς και του Bitcoin ως δύο νέων εναλλακτικών λύσεων προκειμένου οι ελληνικές τράπεζες να μπορούν αφενός να παρέχουν ποιοτικότερες υπηρεσίες στους πελάτες τους και αφετέρου να δίνεται η δυνατότητα για νέες μορφές επενδύσεων οι οποίες και θα είναι ακόμη περισσότερο κερδοφόρες για αυτούς.

Τέλος, στην εργασία πραγματοποιήθηκε και έρευνα με τη μορφή ερωτηματολογίου μέσω της οποίας ερευνήθηκαν οι προοπτικές των ελληνικών τραπεζών καθώς και όλες εκείνες οι απαραίτητες μεταρρυθμίσεις οι οποίες πρέπει να γίνουν ώστε το ελληνικό χρηματοπιστωτικό σύστημα να αποκτήσει συγκριτικό πλεονέκτημα και οι ελληνικές τράπεζες να μπορέσουν να ατενίσουν με μεγαλύτερη αισιοδοξία το μέλλον.

Ειδικότερα και σχετικά με τις απαντήσεις που δόθηκαν στο ερευνητικό μέρος της εργασίας οι ερωτώμενοι αρχικά εξέφρασαν μια δυσαρέσκεια για το τραπεζικό σύστημα της χώρας καθώς θεωρούν ότι ούτε τις καλές εποχές της ελληνικής οικονομίας έδινε κίνητρα και υψηλά επιτόκια για τη πραγματοποίηση καταθέσεων ενώ πάντοτε οι τράπεζες προσπαθούσαν να κερδίσουν όσο το δυνατόν περισσότερα από την έκδοση πιστωτικών καρτών προς όλους.

Οι πολίτες επίσης δήλωσαν πως σήμερα χρησιμοποιούν αρκετά πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες καθώς αυτές είναι αναγκαίες μετά την επιβολή των capital controls το καλοκαίρι του 2015 αλλά και επειδή τους βολεύουν πλέον στη πραγματοποίηση των καθημερινών τους συναλλαγών.

Σχετικά με τη χρήση του Internet Banking βλέπουμε πως οι πολίτες πλέον το χρησιμοποιούν αρκετά για τη πραγματοποίηση των συναλλαγών και πλέον η χρήση του δεν περιορίζεται μόνο στις επιχειρήσεις όπως συνέβαινε παλαιότερα. Βέβαια αξίζει να σημειωθεί πως υπάρχουν αρκετά περιθώρια βελτίωσης ακόμη στο ζήτημα αυτό.

Ένα ακόμη σημαντικό στοιχείο της έρευνας είναι ότι η πλειοψηφία των πολιτών δήλωσε ότι δεν είναι ικανοποιημένοι με τη προστασία των χρημάτων τους που υπάρχουν ως καταθέσεις στις τράπεζες. Από ότι φαίνεται από τις απαντήσεις αυτές οι πελάτες έχουν ακόμη φόβους και ανησυχίες για κάποιο «κούρεμα καταθέσεων», φόβοι που ξεκίνησαν να υπάρχουν από το καλοκαίρι του 2015.

Πρέπει ακόμη να σημειωθεί ότι οι πολίτες τονίζουν πως οι τράπεζες είναι σημαντικός πόλος της οικονομικής ανάπτυξης μιας οικονομίας όταν η χρήση των πόρων είναι λελογισμένη κάτι το οποίο δεν συνέβη στη χώρα μας εξαιτίας της απότομης οικονομικής ανάπτυξης η οποία και υπήρξε τα χρόνια πριν τους Ολυμπιακούς Αγώνες του 2004.

Οι ερωτώμενοι επίσης στέκονται στο ότι τα προηγούμενα χρόνια εξαιτίας της οικονομικής ανάπτυξης που υπήρχε αναπτύχθηκε έντονος ανταγωνισμός μεταξύ των συστημικών τραπεζών γεγονός το οποίο ήταν εις βάρος των πολιτών τελικά.

Επίσης σχετικά με το ζήτημα της βελτίωσης της αξίας των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων οι πολίτες αναγνωρίζουν πως σε μεγάλο βαθμό η αξιοπιστία και η αξία των ελληνικών τραπεζών έχει μειωθεί σημαντικά σήμερα εξαιτίας της κρίσης στην οικονομία αλλά και των capital controls. Η αίσθηση αυτή των ερωτώμενων ανταποκρίνεται στη πραγματικότητα καθώς εάν δούμε από το 2010 έως και σήμερα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα στην ελληνική αγορά συρρικνώθηκαν τόσο σε αριθμό όσο και στα ποσά των καταθέσεων που έχουν στο ενεργητικό τους. Από την άλλη κρίσιμο μέγεθος αποτελούν και τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια τα οποία έχουν αυξηθεί υπέρμετρα τα τελευταία χρόνια.

Τέλος, όσο αφορά τις προοπτικές των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων στα επόμενα χρόνια οι πολίτες αναγνωρίζουν ότι οι τράπεζες συνολικά θα πρέπει να επενδύσουν ακόμη περισσότερο στις νέες τεχνολογίες και δεδομένου ότι το οικονομικό κλίμα φαίνεται να αργεί να ανακάμψει πλήρως να επικεντρωθούν κυρίως στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών τους.

Για παράδειγμα προτάσεις για νέα επενδυτικά προϊόντα όπως είναι το Bitcoin, το ηλεκτρονικό νόμισμα μπορούν να αποτελέσουν πόλο έλξης επενδύσεων και κίνητρα για τους πολίτες ώστε να έρθουν πιο κοντά στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική:

Mankiw G. (2004), Μακροοικονομική θεωρία, Gutenberg

Φίλιππας Δ. Νικόλαος (2005) Επενδύσεις, 4η χιλιάδα, Εκδόσεις Κων/νος Β. Σμπίλιας, Αθήνα

Ζαχαριάδης – Σούρας Δ., (2012), Χρήμα – Πίστη – Τράπεζες, Σταμούλη

Σαπουντζόγλου Γ., (2009), Τραπεζική οικονομική, Μπένου

Αγγελόπουλος Π., (2010), Τράπεζες και χρηματοπιστωτικό σύστημα, Σταμούλη

Ross A. (2005), Εισαγωγή στην τεχνολογία πληροφοριακών συστημάτων, Γκιούρδας

Χρυσάνθης Χ., (2007), Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των σύγχρονων τραπεζικών συναλλαγών, εκδόσεις Σάκκουλα

Αγγελής Β., (2005), Η βίβλος του Internet Banking, εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών

Μεταξάκης Ε., (2017), Μπίτκοϊν (bitcoin), κρυπτοχρήμα και κυβερνοέγκλημα, εκδόσεις Σάκκουλας

Demartino I., (2017), Bitcoin: Ο απόλυτος οδηγός, εκδόσεις Φανταστικός Κόσμος

Ξενόγλωσση:

Eriksson K., Kerem K., Nilsson D., (2005), Customer acceptance of internet banking in Estonia, Emerald

Shih Y., Fang K., (2004), The use of a decomposed theory of planned behavior to study Internet banking in Taiwan, Emerald

Bradley F., Steward K., (2003), A Delphi study of Internet banking, Emerald

Karjaluoto H., Matilla M, Pento T., (2002), Factors underlying attitude formation towards online banking in Finland, Emerald

Wang Y., Wang M., Lin H., (2003), Determinants of user acceptance of Internet banking: an empirical study, Emerald

Matilla M., Karjaluoto H., Pento T., (2003), Internet banking adoption among mature customers: early majority or laggards, Emerald

Pikkarainen T., Pikkarainen K., Karjaluoto H., (2004), Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model, Emerald

Kolodinsky J., Hogarth J., (2004), The adoption of electronic banking technologies by US consumers, Emerald

Esser J., (1999), Internet banking is a virtual necessity, Credit Union Magazine

Διαδίκτυο:

www.wikipedia.org

www.scholar.google.gr

www.google.com

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΣΤΗΝ ΑΞΙΑ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ
ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ

Σας παρακαλούμε αφιερώστε λίγο από τον χρόνο σας για να συμπληρώσετε το παρακάτω ερωτηματολόγιο. **Οι απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ. Οι απαντήσεις σας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για σκοπούς στατιστικής και κανένας δεν θα λάβει γνώση των ατομικών σας στοιχείων ή απαντήσεων, ούτε Δημόσια Αρχή ούτε ιδιώτης.**

Βασικές διευκρινίσεις:

1. Σημειώστε τις απαντήσεις σας με Χ
2. Οι αριθμοί σε παρένθεση (συνήθως στην τελευταία στήλη) αποτελούν την αρίθμηση των υποερωτημάτων και θα χρησιμοποιηθούν στην κωδικοποίηση και επεξεργασία των απαντήσεων.

Α.Μ ΕΡΕΥΝΗΤΗ:

ΑΥΞΩΝ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ:

Ερώτηση 1^η: Γενικά πόσο ικανοποιημένος είστε από το τραπεζικό σύστημα;

Πολύ ικανοποιημένος	
Ικανοποιημένος	
Ούτε ικανοποιημένος, ούτε δυσαρεστημένος	
Δυσαρεστημένος	
Πολύ δυσαρεστημένος	

Ερώτηση 2^η: Χρησιμοποιείτε χρεωστικές ή και πιστωτικές κάρτες για τη διευκόλυνση των προσωπικών σας συναλλαγών;

Πολύ	
Λίγο	
Ελάχιστα	
Καθόλου	

Ερώτηση 3^η: Κάνετε συναλλαγές μέσω Internet Banking?

Πολύ	
Λίγο	
Ελάχιστα	
Καθόλου	

Ερώτηση 4^η: Είστε ικανοποιημένος με την ασφάλεια που σας παρέχει η τράπεζα που συνεργάζεστε για τη διαφύλαξη των χρημάτων σας;

Πολύ	
Λίγο	
Ελάχιστα	
Καθόλου	

Ερώτηση 5^η: Εξοφλείτε λογαριασμούς οργανισμών κοινής ωφέλειας (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ κτλ) μέσω των τραπεζών;

Πολύ	
Λίγο	
Ελάχιστα	
Καθόλου	

Ερώτηση 6^η: Στις επόμενες προτάσεις παρακαλώ εκφράστε το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας όσο αφορά τα παρακάτω:

		Συμφωνώ πάρα πολύ	Συμφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ πάρα πολύ
1	Ο σύγχρονος τρόπος ζωής, ο μιμητισμός και η υπεραιοδόξη αντιμετώπιση των υποχρεώσεων					

	έχουν βάλει στη καθημερινή μας ζωή τις τράπεζες					
2	Το τραπεζικό σύστημα παίζει σημαντικό ρόλο στην οικονομική ανάπτυξη, όταν γίνεται λογική χρήση των προϊόντων που προσφέρονται					
3	Η αυξανόμενη κερδοφορία των τραπεζών αποτελεί δυνητικό παράγοντα αύξησης του πιστωτικού κινδύνου					
4	Ο έντονος ανταγωνισμός στο τραπεζικό τομέα έχει αρνητικά αποτελέσματα για τους καταναλωτές					
5	Η άνοδος των επιτοκίων αποτελεί παράγοντα επηρεασμού					

	ΤΟΥ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ					
--	----------------------------	--	--	--	--	--

Ερώτηση 7^η: Οφείλετε κάποιο δάνειο σε τράπεζες;

ΝΑΙ	
ΟΧΙ	

(εάν απαντήσατε όχι συνεχίστε κατευθείαν στην ερώτηση 9 χωρίς να απαντήσετε στην ερώτηση 8)

Ερώτηση 8^η: Αντιμετωπίζετε δυσκολίες στην αποπληρωμή των δανειακών σας υποχρεώσεων;

Πολύ	
Λίγο	
Ελάχιστα	
Καθόλου	

Ερώτηση 9^η: Στις επόμενες προτάσεις παρακαλώ εκφράστε το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας όσο αφορά τα παρακάτω:

		Συμφωνώ πάρα πολύ	Συμφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ πάρα πολύ
1	Τα τραπεζικά ιδρύματα έχουν αυξήσει υπέρογκα τις προμήθειες και τα έξοδα των δανείων					
2	Τα τραπεζικά ιδρύματα αλλάζουν ξαφνικά και					

	<p>μονομερώς τους ουσιώδεις όρους συνεργασίας με τους καταναλωτές χωρίς προηγούμενη ενημέρωση προς αυτούς</p>					
3	<p>Τα τραπεζικά ιδρύματα αντιμετωπίζουν με σχετική ευελιξία τις καθυστερούμενες οφειλές</p>					
4	<p>Οι τράπεζες προβαίνουν με ευκολία στο διακανονισμό πιθανού χρέους σε καθυστέρηση πριν προχωρήσουν σε νομικές διαδικασίες</p>					
5	<p>Τα δάνεια στην Ελλάδα έχουν υψηλότερα επιτόκια σε σχέση με άλλες χώρες της ΕΕ</p>					
6	<p>Η λήψη οποιοδήποτε</p>					

δανείου στις μέρες μας θεωρείται αναπόφευκτη επιλογή						
--	--	--	--	--	--	--

Ερώτηση 10^η: Πιστεύετε ότι για την οικονομική κρίση έχουν μερίδιο ευθύνης και οι τράπεζες;

Πολύ	
Λίγο	
Ελάχιστα	
Καθόλου	

Ερώτηση 11^η: Κατά πόσο θεωρείτε πως οι τράπεζες μπορούν να συμβάλουν στο να ξεπεραστεί η οικονομική κρίση;

Πολύ	
Λίγο	
Ελάχιστα	
Καθόλου	

Ερώτηση 12^η: Θεωρείτε το bitcoin ως ένα αξιόπιστο νόμισμα για τη πραγματοποίηση διαδικτυακών συναλλαγών;

Πολύ	
Λίγο	
Ελάχιστα	
Καθόλου	

Ερώτηση 13^η: Η απότομη αύξηση της τιμής του bitcoin μέσα στο 2017 σας ανησυχεί για το ενδεχόμενο άλλης μιας «χρηματοπιστωτικής φούσκας»;

Πολύ	
Λίγο	
Ελάχιστα	
Καθόλου	

Ερώτηση 14^η: Πιστεύετε ότι η ολοένα και μεγαλύτερη χρήση του πλαστικού χρήματος θα ωφελήσει μακροπρόθεσμα την οικονομική ανάπτυξη;

Πολύ	
Λίγο	
Ελάχιστα	
Καθόλου	

Ερώτηση 15^η : Φύλο

Άντρας	
Γυναίκα	

Ερώτηση 16^η: Ηλικία

18-25	
26-35	
36-45	
46-55	
56-65	
66 και άνω	

Ερώτηση 17^η: Εκπαίδευση

Δημοτικό	
Γυμνάσιο	
Λύκειο	
Ι.Ε.Κ	
ΑΕΙ / ΤΕΙ	
Μεταπτυχιακό	

Ερώτηση 18^η: Επάγγελμα

Ελεύθερος επαγγελματίας	
Ιδιωτικός υπάλληλος	
Δημόσιος υπάλληλος	
Φοιτητής	
Οικιακά	

Άνεργος	
Συνταξιούχος	

Ερώτηση 19^η: Οικογενειακή κατάσταση

Άγαμος	
Έγγαμος	
Διαζευγμένος	
Χήρος/α	

Ερώτηση 20^η: Το συνολικό καθαρό μηνιαίο εισόδημα σας είναι:

Μικρότερο από 500 ευρώ	
501 – 800 ευρώ	
801 – 1100 ευρώ	
1101 – 1400 ευρώ	
1401 – 1700 ευρώ	
Μεγαλύτερο των 1701 ευρώ	

Ευχαριστώ για το χρόνο σας!