

ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ  
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΜΠΕΛΙΔΗΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

**PHONE BANKING: ‘Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΟΥ ΜΕΛΛΟΝΤΟΣ’**

ΠΑΟΥΝΗ ΑΝΤΙΓΟΝΗ  
ΠΕΤΡΙΔΟΥ ΑΛΕΞΙΑ

Θεσσαλονίκη  
2008

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

• Εισαγωγή.....	2
• Δυνατότητες και Πλεονεκτήματα της υπηρεσίας phone banking.....	6
✚ Οι υπηρεσίες στις οποίες έχουν πρόσβαση οι πελάτες μέσω τηλεφώνου.....	6
✚ Πλεονεκτήματα της υπηρεσίας phone banking.....	11
• Διαφορές τραπεζών στις υπηρεσίες phone banking.....	13
• Η υπηρεσία Mobile banking.....	26
✚ Οι συναλλαγές τις οποίες περιλαμβάνει η υπηρεσία.....	26
✚ Η διείσδυση του mobile banking.....	27
• Πολιτική ασφάλειας ασύρματων δικτύων.....	30
✚ Ταυτοποίηση δυο παραγόντων.....	31
✚ Οι πελάτες τρωτοί στην απάτη.....	32
✚ Η προσθήκη της Βιομετρικής Φωνής.....	33
• Διεθνής Τραπεζική Σκηνή.....	34
• Marketing και phone banking.....	37
• Συνεντεύξεις αρμοδίων προσώπων.....	40
• Αποτελέσματα έρευνας.....	55
• Βιβλιογραφία.....	83

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Πριν από μερικά χρόνια ο μόνος τρόπος για να εξυπηρετηθούν οι πελάτες των τραπεζών ήταν η επίσκεψη στα γκισέ, μια επίσκεψη που απαιτούσε αρκετή ώρα παραμονής στην ουρά και ενίοτε γερά νεύρα. Με την είσοδο των Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών, των γνωστών ΑΤΜ, άρχισε η «αποσυμφόρηση» των γκισέ, καθώς οι πελάτες των τραπεζών απέκτησαν τη δυνατότητα να πραγματοποιούν συναλλαγές όλες τις ώρες της ημέρας. Έτσι, καθ' οδόν π.χ. προς τη δουλειά, την επίσκεψη ή το σουπερμάρκετ ο πελάτης της τράπεζας μπορεί να «σηκώσει», να καταθέσει χρήματα, να πληροφορηθεί το υπόλοιπο του λογαριασμού του, να πληρώσει την πιστωτική του κάρτα ή να μεταφέρει χρήματα από έναν λογαριασμό σε κάποιον άλλο όλο το 24ωρο. Μπορεί όμως να κάνει και πολλές τραπεζικές συναλλαγές από το σπίτι του, από τον χώρο της εργασίας του ή από το αυτοκίνητό του την ώρα που βρίσκεται, π.χ., «μποτιλιαρισμένος» στη λεωφόρο Κηφισιάς.

Η δυνατότητα αυτή του δίνεται από το phone banking, δηλαδή την τραπεζική εξυπηρέτηση μέσω τηλεφώνου. Καλώντας από σταθερό ή κινητό τηλέφωνο το τηλεφωνικό κέντρο των τραπεζών που προσφέρουν την υπηρεσία αυτή, μπορεί να πληροφορηθεί, π.χ., για το υπόλοιπο του λογαριασμού του, να μεταφέρει χρήματα από έναν λογαριασμό σε κάποιον άλλο, να πληρώσει τον λογαριασμό της ΔΕΗ, του ΟΤΕ ή της πιστωτικής του κάρτας από οποιοδήποτε σημείο της χώρας, ακόμη και από το εξωτερικό.

Προς το παρόν phone banking προσφέρουν οι τράπεζες Alpha Τράπεζα Πίστεως, Citibank και Eurobank, Marfin, Cyprus. Σύντομα όμως αναμένεται να εισέλθουν στον χώρο και οι υπόλοιπες τράπεζες, ιδιαίτερα οι μεγάλες, οι οποίες αναπτύσσουν τα δικά τους συστήματα, μια και στο μέλλον εκτιμάται ότι οι συναλλασσόμενοι θα επισκέπτονται τις τράπεζες όλο και λιγότερο. Σύμφωνα με τραπεζικά στελέχη, το phone banking θεωρείται ότι πολύ σύντομα θα γνωρίσει σημαντική ανάπτυξη και στη χώρα μας όπως συμβαίνει και στο εξωτερικό. «Διεθνώς», λέει η επικεφαλής του Phone Banking της Eurobank κ. Γιάννα Μασώνου, «η τραπεζική εξυπηρέτηση μέσω τηλεφώνου γνωρίζει μεγάλη ανάπτυξη. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί στην Αγγλία η First Direct Bank, θυγατρική της μεγάλης βρετανικής τράπεζας Midland, η οποία προσφέρει αποκλειστικά υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου. Η τράπεζα αυτή ξεκίνησε τις εργασίες το 1989 και σήμερα έχει περί τους 600.000 πελάτες και προσθέτει 10.000 πελάτες κάθε μήνα στο πελατολόγιό της.

Οι τραπεζικές εργασίες που προσφέρονται μέσω του phone banking μπορούν να γίνουν με δύο τρόπους, ανάλογα με το σύστημα που έχει επιλέξει η τράπεζα, αν δηλαδή στην άλλη άκρη της τηλεφωνικής γραμμής βρίσκεται ηλεκτρονικός υπολογιστής ή κάποιος εκπαιδευμένος υπάλληλος της τράπεζας. Και στις δύο περιπτώσεις το πρώτο πράγμα που συμβαίνει είναι η αναγνώριση της ταυτότητας του πελάτη. Στην περίπτωση του ηλεκτρονικού υπολογιστή ο πελάτης πληκτρολογεί τον κωδικό του στην τηλεφωνική συσκευή, ενώ αν εξυπηρετείται από υπάλληλο της τράπεζας ο προσωπικός κωδικός, συν

κάποια πρόσθετα στοιχεία δίνονται προφορικά. Με τον ίδιο τρόπο προχωρεί η συναλλαγή. Στην πρώτη περίπτωση ο πελάτης πληκτρολογεί τους αριθμούς που αντιστοιχούν στις διάφορες συναλλαγές που μπορεί να κάνει μέσω του τηλεφώνου, ενώ στη δεύτερη η συνομιλία γίνεται κανονικά.

Αν και το σύστημα με τον ηλεκτρονικό υπολογιστή θεωρείται τεχνολογικά πιο ανεπτυγμένο, η ανθρώπινη φωνή εκτιμάται ότι διευκολύνει τις συναλλαγές και τη διάδοση των τραπεζικών συναλλαγών μέσω τηλεφώνου. «Το σύστημα της συνομιλίας με εκπαιδευμένο υπάλληλο της τράπεζας», λέει η κ. Μασώνου, «θεωρείται πιο φιλικό για τον χρήστη, ο οποίος δεν είναι συνηθισμένος να συνδιαλέγεται με έναν υπολογιστή και φοβάται μη πληκτρολογήσει λάθος στοιχεία και πραγματοποιήσει άλλη συναλλαγή από αυτήν που πραγματοποιεί».

Η αμεσότητα στη συναλλαγή που προσφέρει η ανθρώπινη φωνή εμφανίζει όμως και τα μειονεκτήματά της. «Αν και η ανθρώπινη φωνή είναι πιο φιλική προς τον χρήστη», λέει το στέλεχος στη Διεύθυνση Πωλήσεων της Alpha Τράπεζα Πίστωσης κ. Ν. Παπαγεωργίου, «ο πελάτης πιο εύκολα μοιράζεται τα οικονομικά του με τον υπολογιστή παρά με κάποιο πρόσωπο. Εξάλλου οι συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή είναι πιο ασφαλείς, αφού ο άνθρωπος κάνει πιο εύκολα το λάθος από τον υπολογιστή». Πάντως στην περίπτωση του συστήματος της συνομιλίας με εκπαιδευμένο υπάλληλο της τράπεζας, οι συνομιλίες μαγνητοφωνούνται έτσι ώστε, σε περίπτωση λάθους, να υπάρχουν τα απαραίτητα στοιχεία για να επανορθώσει η τράπεζα.

Στο εξωτερικό ήδη έχει ξεκινήσει η χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών που αναγνωρίζουν την ανθρώπινη φωνή. Αντί δηλαδή ο πελάτης της τράπεζας να πληκτρολογεί κωδικούς, δίνει κανονικά τις εντολές των συναλλαγών που θέλει να πραγματοποιήσει - π.χ. «θέλω να μάθω το υπόλοιπο του λογαριασμού μου» -, τις οποίες ο ηλεκτρονικός υπολογιστής αναγνωρίζει.

Πάντως η μεγαλύτερη δυσκολία που αντιμετωπίζουν οι τράπεζες στη διάδοση του phone banking είναι να πείσουν τους πελάτες τους να χρησιμοποιήσουν την υπηρεσία αυτή. «Από τη στιγμή που πειστεί κάποιος και χρησιμοποιήσει μία φορά το phone banking», λέει ο κ. Παπαγεωργίου, «σίγουρα θα το αγαπήσει γιατί θα δει ότι μπορεί να κάνει με μεγάλη άνεση τις συναλλαγές του». Οι τράπεζες έχουν κάθε λόγο να επιδιώκουν τη διάδοση του phone banking αφού, όπως λέει η κ. Μασώνου, «με τον τρόπο αυτό προσφέρουμε καλύτερη εξυπηρέτηση στους πελάτες και παράλληλα απελευθερώνουμε τα καταστήματά μας από τις εργασίες ρουτίνας, έτσι ώστε να επικεντρώσουν τις προσπάθειες και τον χρόνο τους στις πωλήσεις».

Η εξέλιξη του phone banking συνδέεται επίσης και με τις τεχνολογικές εξελίξεις στον χώρο της κινητής τηλεφωνίας. «Τα κινητά τηλέφωνα και ιδιαίτερα τα τελευταία μοντέλα», λέει ο τεχνικός διευθυντής της Panafon κ. Α. Χατζηασλάνης, «είναι πανέξυπνες και πολύ εξελιγμένες υπολογιστικές μηχανές με μεγάλες δυνατότητες. Παράλληλα, το δίκτυο GSM είναι κατασκευασμένο όχι μόνο για φωνητική

τηλεφωνία αλλά και για τη μετάδοση ψηφιακών δεδομένων. Έτσι, υπάρχουν οι προϋποθέσεις για την πραγματοποίηση πολλών τραπεζικών συναλλαγών μέσω του κινητού».

Με το κατάλληλο κινητό λοιπόν αλλά και τους νέους υποφορητούς υπολογιστές (palm-top PC), οι πελάτες των τραπεζών θα μπορούν σε σύντομο χρονικό διάστημα να πραγματοποιούν διάφορες τραπεζικές συναλλαγές. Στη Βρετανία, για παράδειγμα, η τράπεζα Lloyds Bank προσφέρει στους πελάτες της, που διαθέτουν υποφορητό υπολογιστή εφοδιασμένο με μόντεμ, τη δυνατότητα να βλέπουν στην οθόνη τους το υπόλοιπο του λογαριασμού τους, να μεταφέρουν χρήματα από έναν λογαριασμό σε κάποιον άλλο, να πληρώνουν λογαριασμούς πιστωτικών καρτών κλπ. Μπορούν επίσης να μεταφέρουν χρήματα ηλεκτρονικά από τον λογαριασμό τους σε λογαριασμό οποιασδήποτε άλλης τράπεζας, μια υπηρεσία που η τράπεζα ονομάζει «ηλεκτρονική επιταγή».

Σύντομα εξάλλου θα έχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές από τον προσωπικό τους υπολογιστή ή από τον υποφορητό μέσω του δικτύου Ιντερνετ. Ήδη από τον περασμένο Μάιο το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα Nationwide παρέχει τη δυνατότητα στους πελάτες του να κινούν τον λογαριασμό τους μέσω του Ιντερνετ δίνοντας τους, μεταξύ άλλων, πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο (real time) για το υπόλοιπό του. Ωστόσο θέματα ασφαλείας απασχολούν τους χρήστες του Ιντερνετ και καθυστερούν την υλοποίηση των σχεδίων πολλών βρετανικών τραπεζών που σκέφτονται να μεταφέρουν στο δίκτυο μέρος τουλάχιστον των υπηρεσιών που παρέχουν μέσω προσωπικών ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Το ΒΗΜΑ, 14/12/1997, ΣΕΛ. Ε17  
Κωδικός άρθρου: B12459E171  
ID: 52905  
Γ. Παπαϊωάννου

Η τράπεζα του μέλλοντος είναι το τηλέφωνο, σταθερό ή κινητό. Και είναι το μέσο που έχουν επιλέξει οι τραπεζίτες για να «στήσουν» τις υπηρεσίες νέας γενιάς. Διότι -σε αντίθεση με το Ιντερνετ- με την τηλεφωνική συσκευή είναι εξοικειωμένη η μεγάλη πλειονότητα του πληθυσμού. Ήδη πολλές τράπεζες επιτρέπουν στους πελάτες τους να πραγματοποιήσουν μέσω του τηλεφώνου -σταθερού ή κινητού- σειρά από συναλλαγές.

Το phone banking φέρνει την τράπεζα στα χέρια σας, όπως υποστηρίζει και ο κ. Παυλάκης, πρόκειται για μια υπηρεσία που αναπτύσσεται δυναμικά (400% ρυθμός ανάπτυξης σε ετήσια βάση). Παράδειγμα αποτελεί η εθνική τράπεζα Ελλάδος η οποία έχει αναπτύξει μια πλήρη τηλεφωνική υπηρεσία, που με απλό τρόπο επιτρέπει στον οποιονδήποτε πελάτη, ακόμα και τον αδαή, όχι μόνο να ενημερωθεί αλλά και να προχωρήσει σε τραπεζικές συναλλαγές, να σηκώσει χρήματα από τον λογαριασμό του για να πληρώσει την πιστωτική του κάρτα ή να κάνει μεταφορά κεφαλαίων.

Σε ότι αφορά το phone banking ο συναλλασσόμενος μπορεί με τη χρήση του τηλεφώνου του να πάρει απαντήσεις ή να προχωρήσει σε συναλλαγές, δίνοντας απλώς φωνητικές εντολές, ακολουθώντας το μενού της τράπεζας, και αυτός είναι ένας από τους λόγους που η συγκεκριμένη υπηρεσία έχει μεγάλη ανταπόκριση από ηλικιωμένους καθώς και από άτομα με κινητικά προβλήματα.

Παράλληλα, στόχος της τράπεζας είναι να εκπαιδευτούν οι πελάτες, ώστε αφενός να μην φοβούνται τα εναλλακτικά δίκτυα και αφετέρου να γνωρίσουν τα πλεονεκτήματα που τους προσφέρουν. Ειδικά για το θέμα της ασφάλειας ο κ. Παυλάκης επισημαίνει ότι ο χρήστης εφοδιάζεται με μία συσκευή e-code, που δημιουργεί κωδικούς μίας χρήσης. Κάθε συσκευή e-code συνδέεται με έναν κωδικό χρήστη και έτσι ακόμα και στην περίπτωση που κλαπεί δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τρίτο άτομο.

Οι κωδικοί μιας χρήσης που «γεννά» βασίζονται στο πρότυπο 3DES το οποίο είναι πρακτικά απαραβίαστο διότι δεν αντιγράφεται. Και κυρίως οι παραγόμενοι κωδικοί έχουν διάρκεια ζωής μόλις 32 δευτερολέπτων, οπότε ακόμα και αν υποκλαπούν δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν.

Σχετικά με τον τρόπο εγγραφής στην υπηρεσία phone banking έχουμε ως παράδειγμα την Εθνική Τράπεζα Ελλάδος στην οποία καλώντας 181818 ο πελάτης μπορεί να πληροφορηθεί για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της συγκεκριμένης τράπεζας ή να προχωρήσει σε συναλλαγή. Η ενημέρωση είναι απολύτως κατανοητή και ο πελάτης κατευθύνεται βήμα-βήμα στην ολοκλήρωση της εργασίας στην οποία επιθυμεί.

Έρευνες έδειξαν πως στην Ελλάδα μόνο το 7% των πελατών των τραπεζών κάνουν χρήση της υπηρεσίας phone banking. Το 2001 πραγματοποιήθηκαν 100.000 εγχρήματες συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου και ο τζίρος ανήλθε σε 4 δις. ευρώ. Φέτος, δηλαδή το 2008, οι συναλλαγές αναμένονται σε 120.000 και ο τζίρος σε 10 δις. Ευρώ.

Πάντως και ο Αιγύπτιος μεγιστάνας Naquib Sawiris σε πρόσφατη συνέντευξη Τύπου στο Κάιρο δήλωσε ότι "η τράπεζα που θα φτιάξει θα έχει ως βασικό δίκτυο διανομής το Mobile banking".

Της Έφης Καραγεωργίου  
22/2/2008 9:48

## **ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ & ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ PHONE BANKING**

Τα βασικότερα στοιχεία της στρατηγικής που ακολουθείται είναι η ποιότητα, η ταχύτητα με χρήση τεχνολογίας αιχμής και κυρίως ασφάλεια. Είναι εύκολο στη χρήση, πλήρες από άποψη υπηρεσιών και απόλυτα ασφαλές ώστε να αποτελέσει αντίβαρο στα παραδοσιακά συστήματα.

*Συγκεκριμένα οι υπηρεσίες στις οποίες έχουν πρόσβαση οι πελάτες μέσω τηλεφώνου είναι οι εξής:*

- Κατάσταση λογαριασμού
- Υπόλοιπα και μεταφορές χρηματικών λογαριασμών της ίδιας τράπεζας
- Παραγγελία για πλήρη statement
- Αναφορά για απώλεια κάρτας
- Αγορά και πώληση μετοχών
- Ενημέρωση εντός ολίγων λεπτών για εκτέλεση εντολής
- Ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο για την τιμή της μετοχής προς αγορά η πώληση
- Παρακολούθηση και αποτίμηση χαρτοφυλακίου
- Αναλυτική πληροφόρηση για παρελθούσες κινήσεις στο χαρτοφυλάκιο
- Πληροφορίες και διαφημιστικά μηνύματα για υπηρεσίες, προϊόντα και προσφορές της τράπεζας
- Αλλαγή του απόρρητου κωδικού pin
- Προσωπικά μηνύματα

### ***Ενημέρωση για:***

- Τα αμοιβαία κεφάλαιά σας
- Τις τιμές των μετοχών που σας ενδιαφέρουν
- Τις τιμές των μεριδίων των αμοιβαίων κεφαλαίων που σας ενδιαφέρουν
- Την αποτίμηση του χαρτοφυλακίου σας την οποία σας στέλνουμε με fax η ταχυδρομικά

### ***Υποβολή αίτησης για:***

- Έκδοση μπλοκ επιταγών
- Έκδοση/Επανεκδοση κάρτας αυτόματων συναλλαγών και πιστωτικής κάρτας
- Σύνδεση των λογαριασμών σας με την κάρτα αυτόματων συναλλαγών
- Έκδοση του μυστικού σας κωδικού pin για πρόσβαση στην υπηρεσία phone banking.

### ***ΕΠΙΣΗΣ:***

1. Άνοιγμα λογαριασμού ταμειυτηρίου
2. Μεταφορά ποσού μεταξύ λογαριασμών ιδίου ή τρίτου στην Τράπεζα
3. Αποστολή εμβάσματος στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό (σε λογαριασμό ιδίου ή τρίτου)
4. Παρακολούθηση κίνησης επιταγών
5. Σύνδεση τραπεζικών λογαριασμών ιδίου
6. Σύνδεση δανείων και καρτών για πληρωμή των δόσεων μέσω των ATMs

### ***ΠΛΗΡΩΜΕΣ:***

- Δάνεια (μερική/ ολική αποπληρωμή)
- Πιστωτικές κάρτες
- Προπληρωμένη κάρτα
- Εταιρείες Συγκροτήματος (Κύπρου Ασφαλιστικές Υπηρεσίες, Κύπρου Ασφαλιστική, Κύπρου Ζωής, Κύπρου Χρηματιστηριακή)



- ΔΕΚΟ/ Δημοσίου [ΔΕΗ, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ (ΤΕΒΕ - ΤΑΕ - ΤΣΑ), Φόρος Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων, ΦΠΑ]
- Τηλεφωνία/ Internet [Cosmote, Forthnet, Net One, Teledome, Tellas, Vivodi, Wind, ΟΤΕ]
- Άλλες [BMW Austria Bank, DaimlerChrysler Bank, IATA BSP, IATA CASS, Interasco, SFS (B FS, Firen, Serfin), SFS Consumer, Volkswagen Bank, Ελαστικά Michelin, ΕΤΑΟ, Πλαίσιο Computers, ΤΕΑΓΕ]
- Ακύρωση πληρωμών

### **ΠΑΓΙΕΣ ΕΝΤΟΛΕΣ:**

- ΔΕΚΟ/ Δημοσίου [ΔΕΗ, ΔΕΥΑ Σερρών, ΕΥΑΘ, ΕΥΔΑΠ, ΟΑΕΕ (ΤΕΒΕ - ΤΑΕ - ΤΣΑ)]
- Τηλεφωνία/ Internet [Payzone, Cosmote, Forthnet, Teledome, Tellas, Vivodi, Vodafone Καρτοκινητή, Wind, ΟΤΕ]
- Άλλες [Alico, B
- MW Austria Bank, DaimlerChrysler Bank, Eurolease Fleet Services, Hertz, IATA BSP, IATA CASS, Interasco, Leaseplan, SFS (B FS, Firen, Serfin), SFS Consumer, Volkswagen Bank, WWF Ελλάς, Ατλαντική Ένωση, Ελαστικά Michelin, ΕΤΑΟ, ΤΕΑΓΕ]
- Ανάκληση πάγιων εντολών

### **ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ:**

- Εντολές αγοραπωλησίας μετοχών στο ΧΑ
- Αποτίμηση προσωπικού χαρτοφυλακίου μετοχών
- Έκδοση αντιγράφου πινακιδίων εκτελέσεως εντολών αγοραπωλησίας μετοχών
- Αίτηση συμμετοχής σε Δημόσιες Εγγραφές
- Αίτηση συμμετοχής σε γενική συνέλευση εταιρείας
- Εντολή συμμετοχής σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου

### **ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ:**

- Αναλυτική κίνηση λογαριασμού (statement)
- Βιβλιάριο επιταγών
- Αποτίμηση χαρτοφυλακίου Μετοχών
- Αποτίμηση χαρτοφυλακίου Αμοιβαίων Κεφαλαίων

### **ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ:**

- Υπόλοιπα και κινήσεις καταθετικών/ επενδυτικών λογαριασμών (Notice, Extra, Advance, Sky limit, κ.α.)
- Δάνεια (ποσό δόσης, ημερομηνία επόμενης πληρωμής, υπόλοιπο δανείου, τελευταίες πληρωμές, κ.τ.λ.)
- Χαρτοφυλάκια Αμοιβαίων Κεφαλαίων/ Μετοχών
- Ιστορικό συναλλαγών (μεταφορών, εμβασμάτων, πληρωμών, παραγγελιών)

### **ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ :**

- Καταθετικά προϊόντα
- Μετοχές στο ΧΑ και στο ΧΑΚ
- Αμοιβαία Κεφάλαια και λοιπά επενδυτικά προϊόντα

### **ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ :**

- Αλλαγή στοιχείων επικοινωνίας
- Εξουσιοδότηση τρίτων προσώπων να ενεργούν για λογαριασμό του πελάτη

- Καθορισμός συγκεκριμένων συναλλαγών ανά λογαριασμό και ορίων ανά συναλλαγή για κάθε εξουσιοδοτημένο πρόσωπο
- Εντολή ακύρωσης σε περίπτωση απώλειας/ κλοπής κάρτας (καλώντας στο κέντρο εξυπηρέτησης πελατών καρτών: 801.11.800.700 ή +30 210.64.77.444)
- Επιπλέον, καλώντας την υπηρεσία Loan by Phone στο 800.11.800.800 (χωρίς χρέωση) μπορείτε να ενημερωθείτε για:
  1. Προσωπικά/ καταναλωτικά δάνεια (δυνατότητα υποβολής αίτησης)
  2. Στεγαστικά/ ανακαινιστικά δάνεια
  3. Πιστωτικές κάρτες
  4. Πρόγραμμα μεταφοράς υπολοίπου από κάρτες άλλων Τραπεζών (δυνατότητα υποβολής αίτησης)

<http://www.piraeusbank.gr/ecportal.asp?id=241830&iang=1&nt=96%20&sid=>

<http://www.alpha.gr/page/default.asp?ia=1&id=149>

Σχετικός σύνδεσμος: [http://www.bankofcyprus.gr/mobile\\_banking.html](http://www.bankofcyprus.gr/mobile_banking.html)

<http://www.hsbc.gr/1/2/gr/personal/dbs/phone.htm>

<http://www.marfinbank.gr/MarfinEgnatia.Gr/Docs/MarfinDirect/PhoneVoiceBanking/PhoneBankingServices.aspx>

## ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ PHONE BANKING

Τα βασικότερα πλεονεκτήματα τα οποία προσφέρει η υπηρεσία phone banking στους πελάτες των τραπεζών είναι τα εξής:

- Είναι χαμηλό το κόστος της επικοινωνίας.
- Προσφέρουν ποιοτικές υπηρεσίες στους πελάτες καθώς εξαλείφουν την αναμονή στην ουρά και προσφέρουν απομακρυσμένη πρόσβαση στις τραπεζικές υπηρεσίες.
- Υπάρχει η δυνατότητα ερωτήσεων υπολοίπου.
- Παρέχει την ευκολία πληρωμής για το δημόσιο(λογαριασμοί).
- Οι δικτυακοί τύποι ηλεκτρονικής τραπεζικής δεν κλείνουν ποτέ, είναι όλο το 24ωρο διαθέσιμοι.
- Χαρακτηρίζεται από φορητότητα και αποτελεσματικότητα.
- Αρκετά μεγάλη ταχύτητα πραγματοποίησης εντολών.

Με τη χρήση φωνητικών εντολών ο χρόνος που χρειάζεστε πλέον για πληροφόρηση και τραπεζικές συναλλαγές μειώνεται στο ελάχιστο.

### - Ευελιξία

Τώρα μπορείτε να διεκπεραιώσετε τις τραπεζικές σας εργασίες με τον πιο εύκολο τρόπο, από οποιαδήποτε μέρος του κόσμου και όποια ώρα εξυπηρετεί εσάς.

### - Ασφάλεια

Η πρόσβαση στα δεδομένα των λογαριασμών σας και σε συναλλαγές διασφαλίζεται με Κωδικό Εισόδου (UserID), καθώς και με κωδικούς μιας χρήσης που παράγονται από τη συσκευή e-Code.

### - Προνόμια

Για τους σπουδαστές και φοιτητές (ανεξαρτήτως ηλικίας!) η δυνατότητα χρήσης του Phone Banking, καθώς και η απόκτηση του e -code παρέχεται δωρεάν. Επιπλέον, με την εγγραφή σας στην υπηρεσία του Phone Banking αποκτάτε αμέσως πρόσβαση και στο Internet Banking.

### - Οικονομία

Οι περισσότερες συναλλαγές μέσω Phone Banking παρέχονται δωρεάν, ενώ για δικαιούχους λογαριασμού «ΣΠΟΥΔΑΖΩ» δεν παρακρατείται προμήθεια υπέρ της Τράπεζας για αποστολή εμβασμάτων σε τράπεζες του εσωτερικού και της ΕΕ. Για περισσότερες πληροφορίες πιέστε εδώ .

### - Ενημέρωση

Για τους λογαριασμούς σας και όχι μόνο, τη στιγμή ακριβώς που τη θέλετε, με δυνατότητα αποστολής sms, e-mail και fax.

[http://www.ethniki.gr/mps/portal!/nt/ps/cO/04\\_SB8K8xLLM9MSSzPy8XbZ9CPOos3;XIFNnSzcPLwMLgxADAYMFL5dgz5AQQwsLM](http://www.ethniki.gr/mps/portal!/nt/ps/cO/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8XbZ9CPOos3;XIFNnSzcPLwMLgxADAYMFL5dgz5AQQwsLM)

Επίσης σημαντική είναι η συμβολή του phone banking στη μείωση του λειτουργικού κόστους των τραπεζών. Με την εφαρμογή της υπηρεσίας αυτής αυξάνεται η παραγωγικότητα του προσωπικού χωρίς να προϋποθέτει υψηλό επίπεδο εξειδίκευσης, ενώ απαιτούνται αισθητά μικρότερα κεφάλαια για λοιπό εξοπλισμό και πάγιες εγκαταστάσεις. Σημαντικότερη πάντως είναι η έμμεση κοστολογική συμβολή του phone banking καθώς διεκπεραιώνει κυρίως δευτερεύουσες συναλλαγές ή εργασίες απελευθερώνοντας με τον τρόπο αυτό το δίκτυο καταστημάτων , προσφέροντας τη δυνατότητα εστίασής τους σε αποδοτικότερες εργασίες όπως την αύξηση των πωλήσεων και την καλύτερη εξυπηρέτηση των μεγάλων πελατών.

Πέτρος Τομαράς

# ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ PHONE BANKING

## MARFIN EGNATIA BANK

### Η ΜΕΒ προσφέρει:

-Ενημέρωση για το πινάκιο των δόσεων των δανείων σας

-Πραγματοποίηση πληρωμών:

1. των πιστωτικών σας καρτών ή πιστωτικών καρτών τρίτου στν ΜΕΒ με πάγια εντολή
2. των πιστωτικών καρτών άλλων τραπεζών και με πάγια εντολή
3. λογαριασμών forthnet
4. του φόρου εισοδήματός σας
5. των τελών κυκλοφορίας και να προμηθευτείτε το ειδικό σήμα στο χώρο που εσείς επιθυμείτε

-Χρηματιστηριακές-Επενδυτικές Συναλλαγές

-Μπορείτε να πραγματοποιήσετε:

1. Εντολές αγοράς-πώλησης μετόχων
2. Δέσμευση αμοιβαίων κεφαλαίων με σκοπό την αγορά μετοχών
3. Ακύρωση χρηματιστηριακών εντολών που έχουν δοθεί από το μδρβ
4. Συμμετοχή σε προθεσμιακή κατάθεση
5. Προεγγραφή σε δημόσιες εγγραφές

-Ενημερωθείτε για:

1. Τα αμοιβαία κεφάλαιά σας
2. Τις τιμές των μετοχών που σας ενδιαφέρουν
3. Τις τιμές των μεριδίων των αμοιβαίων κεφαλαίων που σας ενδιαφέρουν
4. Την αποτίμηση του χαρτοφυλακίου σας, την οποία σας στέλνουμε με fax η με το ταχυδρομείο.

## -Μεταφορά χρημάτων :

1. από λογαριασμό σας στην ΜΕΒ σε άλλο λογαριασμό δικό σας ή τρίτου με πάγια εντολή
2. από λογαριασμό σας στην ΜΕΒ σε άλλες τράπεζες (εντός της Ελλάδας) με πάγια εντολή
3. από λογαριασμό σας στην ΜΕΒ σε άλλες τράπεζες του εξωτερικού (εντός ευρωπαϊκής ζώνης)
4. από λογαριασμό σας στην ΜΕΒ σε οποιοδήποτε κατάστημα για να τα παραλάβει φυσικό πρόσωπο που δεν διατηρεί καταθετικό λογαριασμό στην ΜΕΒ.

## Επιπλέον μπορείτε:

1. να ακυρώσετε την κάρτα σας σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής
2. να ζητήσετε δέσμευση των λογαριασμών σας
3. να υποβάλλετε τα αιτήματα και τα παράπονά σας

<http://www.marfinbank.gr/MarfinEgnatia.Gr/Docs/MarfinDirect/PhoneVoiceBanking/PhoneBankingServices.asp>

x

## ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Η υπηρεσία winbank mobile παρέχεται με 2 διαφορετικούς τρόπους( μέσω sms μηνυμάτων και μέσω wap) και σύμφωνα με την τράπεζα πειραιώς, καλύπτει τις ανάγκες όλων των συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας. Η υπηρεσία παρέχεται από οποιοδήποτε κινητό τηλέφωνο, με οποιαδήποτε σύνδεση κινητής τηλεφωνίας.

Μέσω αμφίδρομης ανταλλαγής σύντομων γραπτών μηνυμάτων , εκτελούνται οι ακόλουθες συναλλαγές:

- μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών
- ερώτηση υπολοίπου των λογαριασμών
- διακύμανση του λογιστικού υπολοίπου των λογαριασμών πάνω ή κάτω από τα όρια που έχουν οριστεί
- πληροφόρηση για τις κινήσεις των λογαριασμών
- ενημέρωση για συγκεκριμένες κινήσεις στους λογαριασμούς λόγω οποιασδήποτε χρέωσης(πληρωμή επιταγής, εξόφληση λογαριασμών κ.λ.π.) ή πίστωσης (πληρωμή μισθοδοσίας, εισερχόμενο έμβασμα, πίστωση από τόκους)
- εκτέλεση εντολών αγοραπωλησίας μετοχών στο ΧΑΑ
- έλεγχος της αξίας του χαρτοφυλακίου(καθημερινά)

Μέσω της υπηρεσίας mobile winbank εκτελούνται οι ακόλουθες τραπεζικές συναλλαγές:

- μεταφορά χρημάτων μεταξύ των λογαριασμών
- συνοπτική παρουσίαση των λογαριασμών και των υπολοίπων τους
- πληροφόρηση για πρόσφατες κινήσεις των λογαριασμών

<http://www.piraeusbank.gr/ecportal.asp?id=241830&iang=1&nt=96%20&sid=>



## ALPHA BANK

Η Alpha bank προσφέρει την δυνατότητα στους πελάτες της να εκτελούν δωρεάν τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου 24 ώρες το 24ωρο. Ο συνδρομητής της υπηρεσίας m-banking μπορεί να παρακολουθεί τα υπόλοιπα των καταθετικών λογαριασμών, των στεγαστικών δανείων, των ανοικτών προσωπικών δανείων και των πιστωτικών καρτών, πραγματοποιεί μεταφορές κεφαλαίων και πληρωμές οφειλών σε τρίτους, να πληροφορείται για τιμές συναλλάγματος και μετοχών. Ιδιώτες πελάτες αλλά και επιχειρήσεις μπορούν να εκτελούν τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου που διαθέτει υποστήριξη υπηρεσιών WAP.

Αναλυτικά ο χρήστης μπορεί να:

- έχει πρόσβαση στα υπόλοιπα και στις τελευταίες πέντε κινήσεις των τραπεζικών λογαριασμών που πραγματοποιήθηκαν μέχρι τις 23:00
- πληροφορείται για την οφειλή και το διαθέσιμο υπόλοιπο του δανείου
- πληροφορείται για την κατάσταση των επιταγών των καρτέ
- μεταφέρει άμεσα χρήματα σε λογαριασμούς τρίτων
- πληρώνει οφειλές σε πιστωτικές κάρτες εκδόσεως Alpha bank ή σε προσωπικό δάνειο.
- Πληρώνει ρους λογαριασμούς ΕΥΔΑΠ.

<http://www.alpha.gr/page/default.asp?ia=1&id=149>

# EUROBANK

Η Eurobank προσφέρει συναλλαγές μέσω γραπτών μηνυμάτων (SMS) και μέσω της τεχνολογίας WAP. Με την εγγραφή στο mobile banking της Eurobank, ο πελάτης αποκτά αυτομάτως πρόσβαση και στους δύο τρόπους διενέργειας συναλλαγών και μπορεί να χρησιμοποιεί τον ένα ή τον άλλο τρόπο κατά βούληση.

Για την πραγματοποίηση των περισσότερων συναλλαγών αρκεί η συσκευή του πελάτη να μπορεί να στείλει γραπτά μηνύματα. Χρησιμοποιώντας συσκευή που υποστηρίζει την τεχνολογία WAP παρέχεται η δυνατότητα πραγματοποίησης επιπλέον συναλλαγών. Πριν από τη χρησιμοποίηση μιας συσκευής WAP, ο χρήστης θα πρέπει να κάνει ορισμένες ρυθμίσεις στο μενού της συσκευής.

***Η υπηρεσία mobile banking της Eurobank περιλαμβάνει συνολικά τις εξής συναλλαγές:***

- Υπόλοιπο λογαριασμού
- Κίνηση λογαριασμού (mini statement)
- Ειδοποίηση για μεταβολή υπολοίπου λογαριασμού (alert)
- Μεταφορά χρημάτων μεταξύ προσωπικών λογαριασμών
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμό τρίτων (Eurobank)
- Υπόλοιπο πιστωτικής κάρτας
- Ειδοποίηση για μεταβολή υπολοίπου πιστωτικής κάρτας (alert)
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας
- Αγορές/Πωλήσεις μετοχών ΧΑΑ
- Κατάσταση εντολών Αγορών/Πωλήσεων μετοχών ΧΑΑ
- Τιμές μετοχών ΧΑΑ
- Γραφήματα τιμών μετοχών ΧΑΑ (ημερήσια, μηνιαία, δωδεκάμηνα)
- Καθημερινή αποστολή τιμής μετοχής ΧΑΑ (schedule)
- Ειδοποίηση για διακύμανση τιμής μετοχής ΧΑΑ (alert)
- Τιμές και γραφήματα δεικτών ΧΑΑ (ημερήσια, μηνιαία, δωδεκάμηνα)
- Συναλλαγματικές ισοτιμίες
- Αλλαγή password

Η τεχνολογία WAP επιτρέπει τη διενέργεια όλων των παραπάνω συναλλαγών. Ανάλογα με το αν η συσκευή υποστηρίζει το πρωτόκολλο κρυπτογράφησης WTLS ή όχι, και με το αν υπάρχει απόκρυψη

αριθμού κινητού (δηλαδή απόρρητος αριθμός), οι διαθέσιμες συναλλαγές διαφέρουν. Αυτό γίνεται προκειμένου να εξασφαλιστεί η μέγιστη δυνατή ασφάλεια των συναλλαγών.

Η Eurobank, για τη μεταφορά των δεδομένων των συναλλαγών χρησιμοποιεί το σύστημα κρυπτογράφησης 128 bit. Η ιδιόκτητη πύλη WAP αποκλείει την περίπτωση αποκρυπτογράφησης των πληροφοριών κατά τη διάρκεια της μεταφοράς

## **ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ**

Η υπηρεσία m-banking της Εθνικής Τράπεζας υλοποιείται με την αποστολή μηνυμάτων SMS και έχει κυρίως ενημερωτικό χαρακτήρα. Υποστηρίζονται τηλε-ειδοποιήσεις, οι οποίες ενημερώνουν μέσω SMS το χρήστη, ανά πάσα στιγμή της ημέρας, για κάθε κίνηση των συνδεδεμένων με την υπηρεσία λογαριασμών του.

Η εγγραφή στο m-banking της Εθνικής είναι σχετικά απλή και ολοκληρώνεται έπειτα από επίσκεψη σε κάποιο υποκατάστημα.

Προς το παρόν υποστηρίζονται μόνο κινητά τηλέφωνα με συνδέσεις Telestet. Η σύνδεση ενεργοποιείται σε διάστημα μιας έως δύο ημερών από την ημερομηνία υποβολής της αίτησης. Η χρήση της υπηρεσίας απαιτεί την εκμάθηση μερικών απλών εντολών, οι οποίες αποστέλλονται μέσω SMS στον αριθμό 383.

### ***Οι υπηρεσίες mobile banking της Εθνικής Τράπεζας στην παρούσα φάση είναι οι εξής:***

- Πληροφόρηση για τους λογαριασμούς. Με την υπηρεσία αυτή, η οθόνη του κινητού τηλεφώνου πληροφορεί για τους αριθμούς των λογαριασμών καταθέσεων, του ανοιχτού Εθνοδανείου και των πιστωτικών καρτών που έχουν συνδεθεί με το κινητό, το υπόλοιπο των λογαριασμών αυτών και το διαθέσιμο πιστωτικό όριο των καρτών.
- Τηλεειδοποίηση - Alert. Ενημέρωση 24 ώρες το 24ωρο, με γραπτό μήνυμα στο κινητό τηλέφωνο για κάθε κίνηση των συνδεδεμένων με την υπηρεσία λογαριασμών καταθέσεων και ανοιχτού Εθνοδανείου, τη στιγμή που αυτή πραγματοποιείται. Το γραπτό μήνυμα αποστέλλεται όταν το διαθέσιμο υπόλοιπο του λογαριασμού μειώνεται στο όριο που έχει τεθεί ή κάτω από αυτό, όταν γίνονται καταθέσεις και όταν ο λογαριασμός χρεώνεται. Η υπηρεσία εντολών Alert μπορεί να ενεργοποιηθεί ή να απενεργοποιηθεί μέσω SMS που αποστέλλεται στην τράπεζα.

## ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ

Οι υπηρεσίες mobile banking της Τράπεζας Κύπρου δίνουν τη δυνατότητα στον πελάτη να ενημερώνεται για τους λογαριασμούς και να πραγματοποιεί συναλλαγές από το κινητό όποτε το επιθυμεί, οπουδήποτε και αν βρίσκεται, μέσω γραπτών μηνυμάτων και από οποιοδήποτε κινητό με σύνδεση ή κάρτα.

***Αποστέλλοντας ένα κωδικοποιημένο μήνυμα από το κινητό τηλέφωνο στην υπηρεσία, ο πελάτης μπορεί να εκτελεί άμεσα οποιαδήποτε από τις παρακάτω συναλλαγές:***

- Ενημέρωση υπολοίπου για έναν ή περισσότερους λογαριασμούς
- Μεταφορά ποσού μεταξύ των λογαριασμών
- Αποστολή αναλυτικής κίνησης λογαριασμού (mini statement)
- Παραγγελία αναλυτικής κίνησης (statement) για συγκεκριμένο λογαριασμό
- Αλλαγή κωδικού (password)

***Επίσης, μέσω της υπηρεσίας προεπιλεγμένων ειδοποιήσεων (alerts), ο χρήστης μπορεί να λαμβάνει μηνύματα για συγκεκριμένες μεταβολές στους λογαριασμούς, όπως:***

- Κάθε φορά που υπάρχει μεταβολή στο υπόλοιπο συγκεκριμένου λογαριασμού
- Κάθε φορά που το υπόλοιπο συγκεκριμένου λογαριασμού υπερβαίνει κάποιο προκαθορισμένο ποσό ή μειωθεί κάτω από κάποιο προκαθορισμένο όριο
- Κάθε φορά που πραγματοποιείται κατάθεση ή ανάληψη σε συγκεκριμένο λογαριασμό

- Κάθε φορά που πραγματοποιείται κατάθεση σε συγκεκριμένο λογαριασμό και το ποσό κατάθεσης είναι μεγαλύτερο ή μικρότερο από κάποιο προκαθορισμένο όριο
- Κάθε φορά που πραγματοποιείται ανάληψη σε συγκεκριμένο λογαριασμό και το ποσό ανάληψης είναι μεγαλύτερο ή μικρότερο από κάποιο προκαθορισμένο όριο
- Εντολή πελάτη για κατάργηση λήψης μηνύματος

***Οι τραπεζικές συναλλαγές οι οποίες παρέχονται είναι οι εξής:***

- Υπόλοιπο λογαριασμού (Balance Inquiry) για συγκεκριμένο αλλά και για όλους τους λογαριασμούς
- Μεταφορά ποσού (Transfer) μέχρι και € 1.467,35 μεταξύ λογαριασμών
- Λήψη Mini Statement των πέντε τελευταίων κινήσεων
- Αίτηση για αποστολή πλήρους Statement (Statement Orders)
- Αλλαγή του προσωπικού κωδικού πρόσβασης(Change Password)
- Μεταβολή υπολοίπου λογαριασμού
- Υπέρβαση καθορισμένου υπολοίπου λογαριασμού
- Μείωση υπολοίπου λογαριασμού από καθορισμένο όριο
- Κατάθεση σε λογαριασμό (και για ποσό μεγαλύτερο ή μικρότερο από καθορισμένο όριο)
- Ανάληψη από λογαριασμό (και για ποσό μεγαλύτερο ή μικρότερο από καθορισμένο όριο)
- Κατάργηση και κατάσταση ειδοποιήσεων/Alerts

Σχετικός σύνδεσμος: [http://www.bankofcyprus.gr/mobile\\_banking.html](http://www.bankofcyprus.gr/mobile_banking.html)

# HSBC

Τα κυριότερα στοιχεία της HSBC είναι η άψογη εξυπηρέτηση, η απόλυτη ασφάλεια και η ταχύτητα των συναλλαγών τα οποία συνθέτουν μια ολοκληρωμένη υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης καθώς και κάθε είδους εμπειρία συναλλαγής σας με την HSBC.

Σκοπός της είναι οι υπηρεσίες να ανταποκρίνονται πάντα στις ανάγκες των πελατών και γι αυτό υιοθετήθηκε η έννοια <<Ελεύθερος χρόνος>> και μετατράπηκε σε τραπεζικό όρο. Ο όρος αυτός ονομάστηκε <<Υπηρεσία phone banking από την HSBC>>.

Οι συναλλαγές πραγματοποιούνται από το σταθερό ή το κινητό τηλέφωνο, 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο μέσω εκπροσώπου της HSBC ή αυτόματης εξυπηρέτησης με άνεση, αξιοπιστία, ταχύτητα και απόλυτη ασφάλεια. Με ένα απλό τηλεφώνημα έτσι ώστε να εξοικονομείτε ελεύθερο χρόνο.

***Υπηρεσίες Phone Banking από την HSBC που προσφέρονται είναι οι εξής:***

## ***Συναλλαγές:***

1. Αλλαγή οδηγιών προθεσμιακής κατάθεσης στη λήξη  
Πληρωμή εταιρικών λογαριασμών ομίλου HSBC  
Πληρωμή δόσεων δανείου

2. Πληρωμή πιστωτικής κάρτας  
Αίτηση έκδοσης τραπεζικής επιταγής  
Αποστολή εμβασμάτων εσωτερικού και εξωτερικού

3. Αίτηση συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές

- (1) Μετά τις 17:00, τις εργάσιμες ημέρες και τις αργίες η υπηρεσία παρέχεται για ποσά μέχρι €100.000.
- (2) Για δόσεις μέχρι 60 ημερών καθυστέρηση.
- (3) Για ποσά μέχρι €12.500 ημερησίως.

## Εντολή / Μεταβολές / Διαγραφές

### 1. Αλλαγές στον τρόπο επικοινωνίας (αριθμού FAX/τηλεφώνου)

- Παραγγελία βιβλιαρίου επιταγών
- Δήλωση απώλειας ή κλοπής επιταγής και βιβλιαρίου επιταγών
- Εντολή για νέα πληρωμή ή μεταφορά σε προδηλωμένο λογαριασμό τρίτου, καθώς και για μεταβολή ή διαγραφή αυτής
- Ανάθεση / Μεταβολή / Ανάκληση πάγιας εντολής λογ/σμού
- Αίτηση για νέα σύνδεση / διαγραφή λογαριασμών στην υπηρεσία Phone Banking
- Δήλωση απώλειας ή κλοπής καρτών
- Αίτηση για την ακύρωση καρτών
- Ενεργοποίηση καρτών
- Αλλαγή ημερησίου ορίου καρτών
- Αίτηση για μεταβολή συνδεδεμένων λογ/σμών στις κάρτες
- Αίτηση μεταβολής λογαριασμού και οδηγιών αυτόματης εξόφλησης πιστωτικής κάρτας
- Αίτηση επανέκδοσης καρτών
- Αίτηση επανέκδοσης PIN καρτών και της υπηρεσίας Phone Banking
- Αλλαγή προσωπικού αριθμού αναγνώρισης (PIN) της υπηρεσίας Phone Banking

## Ερωτήσεις / Ενημέρωση

Γενικές πληροφορίες στοιχείων πελάτη και διευθύνσεων :

- Άμεση πληροφόρηση υπολοίπου λογαριασμών (Express Balance)
- Ενημέρωση υπολοίπου λογαριασμών καταθέσεων
- Ενημέρωση υπολοίπου λογαριασμών προθεσμιακής κατάθεσης
- Ενημέρωση υπολοίπου λογαριασμών δανείου και αποπληρωμής επόμενης δόσης
- Ενημέρωση υπολοίπου λοιπών λογαριασμών
- Ενημέρωση υπολοίπου πιστωτικών καρτών
- Πληροφορίες για πρόσφατες κινήσεις λογαριασμών και πιστωτικών καρτών
- Ενημέρωση επιτοκίων προθεσμιακών καταθέσεων
- Ενημέρωση τιμών Αμοιβαίων Κεφαλαίων
- Ενημέρωση για ισοτιμίες ξένου συναλλάγματος
- Ενημέρωση για εκδοθείσες επιταγές
- Πληροφορίες για τη χρήση και τις δυνατότητες εξυπηρέτησης μέσω της υπηρεσίας Phone Banking από την HSBC
- Πληροφορίες για πληρωμές ή μεταφορές σε προδηλωμένο λογαριασμό τρίτου
- Πληροφορίες για πάγιες εντολές
- Παρέχεται για μέχρι επτά (7) τραπεζικούς λογαριασμούς
- Παρέχεται για λογαριασμούς ταμειοτηρίου και τρεχούμενους / όψεως και για τις τελευταίες πέντε (5) πιστώσεις ή / και χρεώσεις.



## Υπηρεσίες Fax

- Αποστολή αντίγραφου κινήσεων λογαριασμών
- Αποστολή ενημέρωσης για τις ισοτιμίες συναλλάγματος
- Αποστολή ενημέρωσης επιτοκίων προθεσμιακών καταθέσεων
- Αποστολή καταλόγου κωδικών των προδηλωμένων λογαριασμών για πληρωμές και μεταφορές σε τρίτους

## Υπηρεσίες Ταχυδρομείου

1. Εκπρόσωπος Αυτόματη Εξυπηρέτηση
2. Αποστολή αντίγραφου κινήσεων λογαριασμών
3. Αποστολή καταλόγου κωδικών των προδηλωμένων λογαριασμών για πληρωμές και μεταφορές σε τρίτους

## Λοιπές Υπηρεσίες

- Γενικές πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας
- Ενημέρωση για τα επείγοντα τηλέφωνα επικοινωνίας και διευθύνσεων των υποκαταστημάτων HSBC
- Τροποποίηση εντολής πελάτη μετά την διεκπεραίωση της αρχικής του οδηγίας
- Εξυπηρέτηση από εκπρόσωπο της υπηρεσίας

## Συναλλαγές

- Μεταφορά μεταξύ συνδεδεμένων λογαριασμών
- Μεταφορά ή πληρωμή σε προδηλωμένο λογαριασμό τρίτου
- Μεταφορά ή πληρωμή σε μη προδηλωμένο λογαριασμό τρίτου
- Άνοιγμα νέου λογ/σμού καταθέσεων
- Άνοιγμα νέας ή ανανέωση προθεσμιακής κατάθεσης

Η συνδρομή στην υπηρεσία Phone Banking από την HSBC παρέχεται εντελώς δωρεάν. Παράλληλα, για τις συναλλαγές που διεκπεραιώνετε μέσω της υπηρεσίας Phone Banking απολαμβάνετε προνομιακή τιμολόγηση.

<http://www.hsbc.gr/1/2/gr/personal/dbs/phone.htm>

## Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ MOBILE BANKING

Το μεγάλο στοίχημα των τραπεζιτών είναι η επέκταση των υπηρεσιών του e-banking και στα κινητά τηλέφωνα. Η ιδέα του mobile-banking, όπως αποκαλείται η πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών από το τηλέφωνο, είναι αρκετά παλιά. Όμως πλέον οι σύγχρονες συσκευές παρέχουν επιπλέον δυνατότητες και μεγαλύτερη ασφάλεια στους κατόχους τους. Έτσι, οι υπηρεσίες νέας γενιάς θα επιτρέπουν σε όσους έχουν κινητό τηλέφωνο να μεταφέρουν, με το πάτημα ενός μόνο πλήκτρου, χρήματα από λογαριασμό σε λογαριασμό ή να πληρώνουν οφειλές σε δημόσιες και ιδιωτικές εταιρείες.

Παράλληλα, επιτρέπουν στους πελάτες τους να έχουν άμεση πρόσβαση στο χαρτοφυλάκιο των μετοχών τους, να ενημερώνονται για την πορεία του Χρηματιστηρίου σε πραγματικό χρόνο, καθώς και να πραγματοποιούν αγοραπωλησίες. Τέλος, οι κάτοχοι κινητού τηλεφώνου θα μπορούν άμεσα και όλο το 24ωρο να υποβάλουν αιτήσεις για δάνεια, πιστωτικές κάρτες, έκδοση μπλοκ επιταγών και μια σειρά από άλλες υπηρεσίες, λαμβάνοντας μάλιστα επιβεβαίωση με γραπτό μήνυμα για την πορεία των συναλλαγών τους.

Δημήτρης Πεφάνης, 14 Αυγούστου 2008

***Η υπηρεσία mobile banking περιλαμβάνει συνολικά τις εξής συναλλαγές:***

- Υπόλοιπο λογαριασμού
- Κίνηση λογαριασμού (mini statement)
- Ειδοποίηση για μεταβολή υπολοίπου λογαριασμού (alert)
- Μεταφορά χρημάτων μεταξύ προσωπικών λογαριασμών
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμό τρίτων (Eurobank)
- Υπόλοιπο πιστωτικής κάρτας
- Ειδοποίηση για μεταβολή υπολοίπου πιστωτικής κάρτας (alert)
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας
- Αγορές/Πωλήσεις μετοχών ΧΑΑ
- Κατάσταση εντολών Αγορών/Πωλήσεων μετοχών ΧΑΑ
- Τιμές μετοχών ΧΑΑ
- Γραφήματα τιμών μετοχών ΧΑΑ (ημερήσια, μηνιαία, δωδεκάμηνα)
- Καθημερινή αποστολή τιμής μετοχής ΧΑΑ (schedule)

- Ειδοποίηση για διακύμανση τιμής μετοχής XAA (alert)
- Τιμές και γραφήματα δεικτών XAA (ημερήσια, μηνιαία, δωδεκάμηνα)
- Συναλλαγματικές ισοτιμίες
- Αλλαγή password
- Ημερήσια, μηνιαία, ετήσια γραφήματα τιμών μετοχών XAA

Η τεχνολογία WAP επιτρέπει τη διενέργεια όλων των παραπάνω συναλλαγών. Ανάλογα με το αν η συσκευή υποστηρίζει το πρωτόκολλο κρυπτογράφησης WTLS ή όχι, και με το αν υπάρχει απόκρυψη αριθμού κινητού (δηλαδή απόρρητος αριθμός), οι διαθέσιμες συναλλαγές διαφέρουν. Αυτό γίνεται προκειμένου να εξασφαλιστεί η μέγιστη δυνατή ασφάλεια των συναλλαγών.

Η Eurobank, για τη μεταφορά των δεδομένων των συναλλαγών χρησιμοποιεί το σύστημα κρυπτογράφησης 128 bit. Η ιδιόκτητη πύλη WAP αποκλείει την περίπτωση αποκρυπτογράφησης των πληροφοριών κατά τη διάρκεια της μεταφοράς τους.

Στο mobile banking υπάρχουν δύο προσεγγίσεις: στην πρώτη, η διεκπεραίωση των συναλλαγών γίνεται με αντίστοιχο τρόπο με το e-banking και το «σταθερό» Internet, ενώ στη δεύτερη με τη χρήση ειδικών συσκευών κινητής τηλεφωνίας. Όσον αφορά στο θέμα της ασφάλειας, θα πρέπει να επισημανθεί ότι οι SIM κάρτες έχουν υψηλό επίπεδο ασφάλειας και κρυπτογράφησης και θεωρείται εξαιρετικά δύσκολο να γίνει «υποκλοπή» δεδομένων από κάποιον κακόβουλο τρίτο.

### ***Διείσδυση του mobile banking***

Χαμηλή διείσδυση του mobile banking στην Ευρώπη καταγράφει νέα έρευνα της Forrester Research, παρά το γεγονός ότι οι τραπεζικές υπηρεσίες μέσω κινητού τηλεφώνου είναι διαθέσιμες από τις περισσότερες μεγάλες τράπεζες της Ευρώπης, από τα τέλη της δεκαετίας του '90.

Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την έρευνα της Forrester Research, η οποία αφορά σε Τράπεζες με πανευρωπαϊκή παρουσία, περίπου το 5% των πελατών των τραπεζών χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες mobile banking που βασίζονται κατά κύριο λόγο στην τεχνολογία των γραπτών μηνυμάτων (SMS). Οι χρήστες είναι κυρίως νέοι ηλικίας μεταξύ 25 - 35 ετών, που χρησιμοποιούν επίσης τις on line τραπεζικές εργασίες. Ανήκουν στην κατηγορία των υψηλών εισοδημάτων, είναι τεχνολογικά ενημερωμένοι και χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο καθημερινά.

Σύμφωνα με τη Forrester Research οι καταναλωτές δεν αντιλαμβάνονται τα οφέλη των υπηρεσιών mobile banking γι' αυτό και δεν τις χρησιμοποιούν και προτιμούν τη χρήση των ATM ή των παραδοσιακών μεθόδων συναλλαγής με την τράπεζα. Αυτό αποτελεί μία από τις βασικές αιτίες της χαμηλής διείσδυσης του mobile banking στην ευρωπαϊκή αγορά. Η πλειονότητα επίσης δε γνωρίζει ότι υπάρχουν οι συγκεκριμένες υπηρεσίες, ενώ παράλληλα νιώθουν ανασφαλείς κατά τη χρήση τους. Επίσης ένα σημαντικό ποσοστό αναρωτιέται για το κόστος αυτών των υπηρεσιών και υποστηρίζει ότι δεν κατέχει την τεχνολογικά προηγμένη συσκευή κινητής τηλεφωνίας για τέτοιου είδους εφαρμογές. Σύμφωνα με την έρευνα, οι υπηρεσίες mobile banking είναι μια "καυτή" πολλά υποσχόμενη αγορά για την ευρωπαϊκή λιανική τραπεζική αλλά και τα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα.

Marketing Week Online([15 Μαΐου 2008](#))

Η εκτίμηση των αναλυτών της εταιρείας θέλει το mobile banking να αποτελεί το 35% του συνόλου του online banking ως το 2010 και να «κυριαρχεί» στις ηλικίες από 18 έως 25 ετών, δηλαδή τους νέους εκείνους που έχουν και τη μεγαλύτερη εξοικείωση με την «κινητή» τεχνολογία. Μάλιστα, το 40% των ηλικιών αυτών θεωρεί την παροχή υπηρεσιών mobile banking ως βασικό κριτήριο για την επιλογή τράπεζας. Παράλληλα, εκτιμάται ότι η παροχή τέτοιων υπηρεσιών θα μειώσει τα λειτουργικά κόστη των τραπεζών και θα αυξήσει την παραγωγικότητά του.

### [Social & Cultural Marketing](#)

Πάντως, οι περιοχές όπου αναπτύσσεται ταχύτερα το mobile banking είναι οι αναπτυσσόμενες χώρες της Ασίας και της Αφρικής. Μάλιστα, ουκ ολίγες εταιρείες σε ολόκληρη την περιοχή προσφέρουν τη δυνατότητα μεταφοράς χρημάτων μέσω κινητών τηλεφώνων από τη μία χώρα στην άλλη, μία υπηρεσία που είναι ιδιαίτερα δημοφιλής στους μετανάστες, καθώς μπορούν εύκολα και γρήγορα -μέσω ακόμη και ενός απλού SMS- να μεταφέρουν ένα ποσό σε συγγενή ή φίλο του που βρίσκεται πίσω στην πατρίδα.

Η μεταφορά χρημάτων μέσω κινητών είναι από τις υπηρεσίες που προωθούνται ιδιαίτερα από πολλές εταιρείες κινητής τηλεφωνίας που δραστηριοποιούνται στις αναπτυσσόμενες χώρες. Δεν αποκλείεται η ανάπτυξη για το mobile banking να μας έρθει από εκεί και όχι από τις ανεπτυγμένες οικονομίες.

Οι περιοχές όπου αναπτύσσεται ταχύτερα το mobile banking είναι η Ασία και η Αφρική. Πολλές εταιρείες προσφέρουν τη δυνατότητα μεταφοράς χρημάτων μέσω κινητών από τη μία χώρα στην άλλη.

Ωστόσο, με αργούς αλλά σταθερούς ρυθμούς τα πράγματα αλλάζουν. Οι επιχειρήσεις, και ειδικότερα οι μικρομεσαίες, αλλά και οι ιδιώτες έχουν αρχίσει να αντιλαμβάνονται ότι οι υπηρεσίες mobile banking αποφέρουν κέρδος σε πολύτιμο χρόνο και, κατά συνέπεια, χρήμα.

Από έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί για λογαριασμό τραπεζών υπολογίζεται ότι το 7% των πελατών τους κάνει σήμερα χρήση του τηλεφώνου για τραπεζικές συναλλαγές. Τα τελευταία στοιχεία που έχουν στη διάθεσή τους οι τράπεζες δείχνουν ότι το 2001 πραγματοποιήθηκαν 100.000 εγχρήματες συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου, ενώ ο τζίρος ανήλθε σε 4 δισ. ευρώ. Φέτος οι συναλλαγές αναμένεται να αυξηθούν σε 120.000 και ο τζίρος σε 10 δισ. ευρώ.

### [Social & Cultural Marketing](#)

## Πολιτική Ασφάλειας Ασύρματων Δικτύων

Η χρήση των ασύρματων δικτύων προσφέρει πολλά πλεονεκτήματα, όπως ευελιξία, γρήγορη υλοποίηση και χαμηλό κόστος χρήσης. Το πρόβλημα έγκειται στο ότι ο ασύρματος εξοπλισμός όλων σχεδόν των κατασκευαστών φθάνει στις εταιρίες με τις λειτουργίες ασφάλειας απενεργοποιημένες, καθώς δίνεται έμφαση στην εύκολη και απλή χρήση του. Η πολιτική ασφάλειας ασύρματων δικτύων θα πρέπει να καλύπτει όλο τον ασύρματο εξοπλισμό, όπως σημεία πρόσβασης (access points), υπολογιστές με ασύρματες κάρτες, υπολογιστές παλάμης κ.λπ. που συνδέονται στο εταιρικό δίκτυο.

### Συγκεκριμένα:

- Όλα τα σημεία πρόσβασης (access points), σταθμοί βάσης (base stations), και ασύρματες κάρτες θα πρέπει να εγκρίνονται και να καταγράφονται από το Τμήμα Ασφάλειας της εταιρίας και να προέρχονται από κατασκευαστές που εγκρίνει το παραπάνω τμήμα.
- Η σχεδίαση και υλοποίηση του δικτύου θα πρέπει να γίνεται προσεκτικά, έτσι ώστε να παρέχεται κάλυψη μόνο σε σημεία/περιοχές όπου χρειάζεται.
- Όλες οι ασύρματες συσκευές θα πρέπει να λειτουργούν μέσω ενός VPN (Ιδεατό Ιδιωτικό Δίκτυο) για κρυπτογράφηση με προηγμένους μηχανισμούς ταυτοποίησης/αναγνωρισιμότητας.

Μια ασφαλής κινητή τραπεζική υποδομή απαιτεί (1) την ασφάλεια της φορητής συσκευής, (2) ασφάλεια της εφαρμογής που τρέχει στη συσκευή, (3) επικύρωση της συσκευής με το φορέα παροχής υπηρεσιών πριν αρχίζει μια συναλλαγή, (4) επικύρωση ID/password του πελάτη, (5) κρυπτογράφηση του διαβίβασης των στοιχείων πέρα από τον αέρα, και (6) κρυπτογράφηση των στοιχείων που θα αποθηκευτούν στη συσκευή για την πιο πρόσφατη αναθεώρηση από τον πελάτη. Σαφώς, είναι μια σύνθετη διαδικασία. Στη Τράπεζα της Αμερικής, χρησιμοποιούνται διάφορες τεχνολογικές ασφάλειες (κλειδί μεταξύ τους, SiteKey) για να παρέχουμε την ασφάλεια μέσω του κινητού καναλιού, έτσι ώστε έχοντας πρόσβαση στις σε απευθείας σύνδεση τραπεζικές εργασίες μέσω του εγχώριου υπολογιστή κάποιου, ο υπολογιστής εργασίας ή το κινητό τηλέφωνο είναι συνεπής -- και εξίσου ασφαλής.

(BANKTECH-USA by Lauce Drummond)

## *Ταυτοποίηση δύο παραγόντων*

Ολοένα και περισσότερες τράπεζες έχουν υιοθετήσει το σύστημα του διπλού κωδικού για εγχρήματες συναλλαγές, προμηθεύοντας τους πελάτες τους με ειδική συσκευή, η οποία εξασφαλίζει ακόμα μεγαλύτερη ασφάλεια. Παράλληλα, το τελευταίο διάστημα τα μεγαλύτερα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα της χώρας αναβαθμίζουν τα εσωτερικά συστήματα ασφαλείας τους, ώστε να «χτυπούν καμπανάκι» κάθε φορά που διαπιστώνουν την πραγματοποίηση κάποιας ύποπτης συναλλαγής. Μάλιστα, συχνά οι τράπεζες επικοινωνούν με τους πελάτες τους, ζητώντας επιβεβαίωση προτού ολοκληρώσουν μεταφορές ποσών ή πληρωμές μεγάλης αξίας.

(Δημήτρης Πεφάνης 14 Αυγούστου 2008)

Για την ταυτοποίηση των χρηστών στο Internet, Phone και Mobile Banking χρησιμοποιείται ταυτοποίηση δύο παραγόντων (two factor authentication). Η ταυτοποίηση δύο παραγόντων συνδυάζει κάτι που γνωρίζει ο πελάτης (π.χ. Κωδικό-UserID, Μυστικός-Password) με κάτι που κατέχει (π.χ. συμπληρωματικός κωδικός). Η διαδικασία ταυτοποίησης γίνεται ακόμα ασφαλέστερη με τη χρήση της συσκευής e-code (Ηλεκτρονικός Κλειδάριθμος) ή οποία αντικαθιστά τη λίστα TAN και διατίθεται από την Τράπεζα έναντι ελάχιστου αντιτίμου.

Η χρήση της συσκευής διασφαλίζει ισχυρή αυθεντικοποίηση καθώς διαθέτει τα παρακάτω πρόσθετα χαρακτηριστικά: Κάθε συσκευή συνδέεται με ένα και μοναδικό UserID. Ακόμα και αν κλαπεί δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί από άλλον. Η παραγωγή των κωδικών χρησιμοποιεί το πρότυπο 3DES, το οποίο όπως αναφέρθηκε παραπάνω είναι πρακτικά απαραβίαστο. Οι παραγόμενοι κωδικοί έχουν ισχύ 32". Λόγω της περιορισμένης χρονικής ισχύος δεν υπάρχει κανένας απολύτως κίνδυνος υποκλοπής και μεταγενέστερης χρήσης των κωδικών από τρίτους.

Σε πολλές τράπεζες επίσης εγκαθίσταται ειδικό σύστημα που λειτουργεί σε 24ωρη βάση, το οποίο ελέγχει σε πραγματικό χρόνο (real time) όλες τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται στα εναλλακτικά δίκτυα (ATM, POS, Internet Banking) για τον εντοπισμό κρουσμάτων ηλεκτρονικής απάτης (fraud prevention, fraud detection). Σε περίπτωση εντοπισμού ύποπτων συναλλαγών λαμβάνονται αμέσως όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των λογαριασμών των πελατών.



## ***Οι πελάτες τρωτοί στην απάτη***

Παρά την τρέχουσα δημοτικότητα των υπηρεσιών, η μελέτη διαπίστωσε ότι τα αδύνατα μέτρα επικύρωσης συνεχίζουν να χρησιμοποιούνται για τις τηλεφωνικές τραπεζικές εργασίες.

Πολλές τράπεζες αποτυγχάνουν να εφαρμόσουν τις ισχυρές μεθόδους επικύρωσης για το κανάλι και αφήνουν τους πελάτες τρωτούς στους απατεώνες, σύμφωνα με την πιο πρόσφατη μελέτη από τη στρατηγική & την έρευνα ακοντίων. Λέει ο ιδρυτής ακοντίων και ο Πρόεδρος, James Van Dyke: Το «στοιχείο ακοντίων δείχνει ότι μια πλειοψηφία κορυφαίων 23 αμερικανικών οικονομικών οργάνων πρέπει να ενισχύσει μεθόδους επικύρωσης για το τηλέφωνο, με πάνω από τη μια σε τέσσερα ακόμα ζητώντας έναν πλήρη αριθμό κοινωνικής ασφάλισης, και μόνο οκτώ τοις εκατό που απαιτούν έναν κωδικό πρόσβασης ή μια απάντηση για να προκαλέσει τις ερωτήσεις.

Αυτή η έλλειψη αποτελεσματικής και ισχυρής επικύρωσης για τις τηλεφωνικές τραπεζικές εργασίες θα οδηγήσει στους απατεώνες που στοχεύουν όλο και περισσότερο στις υπηρεσίες, προειδοποιεί το ακόντιο. Τώρα που έχουν βοηθήσει οι τράπεζες τη συνειδητοποίηση αύξησης, οι νέες παραλλαγές απάτης όπως «η πρόφαση» έχουν προκύψει.

Η πρόφαση περιλαμβάνει τους απατεώνες που καλούν τους πελάτες και που αυτοί οδηγούνται στην αποκάλυψη των προσωπικών στοιχείων πέρα από το τηλέφωνο. Αυτό το στοιχείο χρησιμοποιείται έπειτα στους απολογισμούς πρόσβασης μέσω των υπηρεσιών τηλεφωνικών τραπεζικών εργασιών. Το Vishing περιλαμβάνει τους απατεώνες χρησιμοποιώντας τη φωνή πέρα από την τεχνολογία πρωτοκόλλου Διαδικτύου (VoIP) στους πελάτες στην αποκάλυψη των προσωπικών στοιχείων. Σε μια έκδοση της απάτης οι πελάτες λαμβάνουν ένα ηλεκτρονικό ταχυδρομείο λέγοντας σε τους για να καλέσουν έναν ψευδή αριθμό «εξυπηρέτησης πελατών». Εκείνοι που καλούν οδηγούνται μέσω μιας σειράς φωνή-παρακινούμενων επιλογών που ζητούν τα προσωπικά στοιχεία. Σε μια άλλη έκδοση οι πελάτες έρχονται σε επαφή με μέσω VoIP αντί με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Η πρόσκληση - που θα μπορούσε είτε να είναι πραγματικό πρόσωπο είτε ένα καταγραμμένο μήνυμα - λέει τη δράση πελατών απαιτείται για να προστατεύσει τον απολογισμό τους. Καλούνται έπειτα να αποκαλύψουν τους αριθμούς και τους κωδικούς πρόσβασης απολογισμού.

(Fin.extra.com 21 ΜΑΡΤΙΟΥ 2007 - 10:44)

## ***Η Προσθήκη της Βιομετρικής Φωνής***

Η βιομετρική φωνή συνδυάζει την τεχνολογία Vocent, που αποκτιέται μέσω της ανάληψης PassMark του, με μια μηχανή φωνητικών εκτυπώσεων από τις επικοινωνίες ειδικής απόχρωσης λεκτικής αναγνώρισης, τη DNA.

Το προϊόν σχεδιάζεται για να βοηθήσει να καταπολεμήσει την απάτη τηλεφωνικών τραπεζικών εργασιών, η επιχείρηση είπε. Ο Christopher Young, ένας αντιπρόεδρος DNA, είπε στη δήλωση: «Δεδομένου ότι ενισχύουμε την ασφάλεια του καναλιού Ιστού, οι τηλεφωνικές τραπεζικές εργασίες γίνονται αποτελεσματικά ο επόμενος μεγάλος στόχος.»

Το προϊόν μειώνει τον κίνδυνο με την εξέταση της φωνητική εκτύπωση καθώς επίσης και άλλες παραμέτρους, όπως τα σχεδιαγράμματα συμπεριφοράς αριθμών τηλεφώνου και χρηστών, DNA εν λόγω. Οι χαμηλού κινδύνου συναλλαγές προχωρούν συνεχώς, ενώ οι συναλλαγές με ένα υψηλού κινδύνου αποτέλεσμα ελέγχονται με ένα πρόσθετο στρώμα της ασφάλειας, όπως οι μυστικές ερωτήσεις, αυτό είπαν.

Οι τρέχουσες τεχνικές τηλεφωνικής επικύρωσης στερούνται την ασφάλεια, καθώς διευθύνονται χαρακτηριστικά με το χέρι, και είναι ευαίσθητες στις επιθέσεις κοινωνικής μηχανικής, DNA εν λόγω. Οι απατεώνες μαθαίνουν να εκμεταλλεύονται αυτού.

Τα προϊόντα ασφάλειας της DNA για τον Ιστό χρησιμοποιούνται από 35 των κορυφαίων 100 αμερικανικών οικονομικών οργάνων και μερικές μεγάλες τράπεζες στην Ευρώπη, η επιχείρηση είπαν. Το προϊόν ασφάλειας τηλεφωνικών τραπεζικών εργασιών είναι επικριμένο να τεθεί στη χρήση σε διάφορες τράπεζες στο πρώτο τρίμηνο του επόμενου έτους.

(Silicon.com driving business through technology)

## ΔΙΕΘΝΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΣΚΗΝΗ

Παρά την επέκταση της χρήσης των χρεωστικών και πιστωτικών καρτών τα τελευταία χρόνια, η Ελλάδα παραμένει «κοινωνία μετρητών». Πάνω από το 50% των συναλλαγών εξυπηρετούνται με μετρητά. Αξίζει να σημειώσουμε ορισμένους σημαντικούς παράγοντες. Καθυστέρησε πολύ η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών συναλλαγών για τις οικονομικές σχέσεις των πολιτών και των επιχειρήσεων με τη Διοίκηση (e-government), ως αποτέλεσμα της καθυστερημένης και δύσκολης απορρόφησης των Τεχνολογιών Πληροφορικής στην κεντρική Διοίκηση και στους οργανισμούς του Δημοσίου. Αποδείχθηκε ότι η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής οικονομικών στοιχείων στο ΥΠΟΙΚ. (5 εκατ. συναλλαγές το 2007 από περίπου 2 εκατ. εγγεγραμμένους χρήστες) συνέβαλε σημαντικά στην εξοικείωση ιδιαίτερα των επιχειρήσεων στη χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών και στην υιοθέτηση των ηλεκτρονικών πληρωμών μέσω e-banking προς δημόσιους φορείς (ΦΠΑ, ΙΚΑ κλπ).

Επίσης η Ελλάδα «προσπέρασε» το στάδιο της ευρείας χρήσης της επιταγής ως μέσου πληρωμής, μεταβαίνοντας καθυστερημένα απ' ευθείας στη χρήση των πιστωτικών καρτών. Στις αναπτυγμένες χώρες (ΗΠΑ, Γαλλία, Αγγλία κ.ά.) η εκτεταμένη χρήση της επιταγής πρόσφερε εδώ και δεκαετίες εξοικείωση με τις συναλλαγές χωρίς μετρητά. Ελάχιστοι ιδιώτες Έλληνες χρησιμοποίησαν ή χρησιμοποιούν την επιταγή ως μέσο πληρωμής στις συναλλαγές τους (κυρίως ελεύθεροι επαγγελματίες). Αυτό οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στη στρέβλωση που δημιούργησε η αυξημένη χρήση, ιδιαίτερα στις επαγγελματικές σχέσεις, μεταχρονολογημένων επιταγών, που μετέβαλε την επιταγή από μέσο πληρωμής σε μέσο πίστωσης (εξέλιξη του γραμματίου).

Ασφαλώς και η πλευρά των τραπεζών, η προσφορά έχει τις ευθύνες της. Παρά το ότι το επίπεδο των προσφερόμενων υπηρεσιών internet banking ήταν και είναι από αρκετά έως πολύ ικανοποιητικό και σε ορισμένες φορές ανταγωνιστικό σε διεθνές επίπεδο, οι ελληνικές τράπεζες δεν κατάφεραν να «πείσουν» και να προσελκύσουν το ενδιαφέρον των υποψήφιων χρηστών και να μετατρέψουν τη λανθάνουσα ανάγκη σε ενεργό ζήτηση.

Δεν κατάφεραν να δημιουργήσουν την επιθυμία αξιοποίησης της υπηρεσίας, είτε γιατί η προώθησή τους δεν ήταν στοχευμένη (προβλήθηκε το μέσο και όχι η συγκεκριμένη χρησιμότητα και η αξία που προσδίδει και δεν εστιάστηκε στις πιο πρόσφορες ομάδες πελατών), είτε γιατί οι υπηρεσίες τους δεν είχαν την κατάλληλη φιλικότητα στη χρήση

Εμπιστεύθηκαν σε μεγάλο βαθμό την προώθηση των νέων ηλεκτρονικών δικτύων στα παραδοσιακά τους δίκτυα. Η έλλειψη επαρκούς εκπαίδευσης των υπαλλήλων των τραπεζικών καταστημάτων, η «ανταγωνιστική» αρκετές φορές στάση, που επιτάθηκε από την ανασφάλεια που δημιούργησαν οι πολλαπλές συγχωνεύσεις ελληνικών τραπεζών στο τέλος της προηγούμενης 10ετίας και η απουσία εντατικής προβολής των υπηρεσιών από τις πιο μεγάλες τράπεζες στα πρώτα χρόνια εισαγωγής των υπηρεσιών αυτών, οδήγησαν σε χαμηλούς ρυθμούς αποδοχής. Στις 2-3 περιπτώσεις τραπεζών που

έγιναν προσπάθειες άμεσης και στοχευμένης προσέγγισης της πελατείας, με ικανοποιητική συνεργασία των μονάδων e-banking με τα παραδοσιακά δίκτυα, τα αποτελέσματα ήταν πολύ πιο ενθαρρυντικά.

Επίσης είναι γεγονός ότι συχνά απουσιάζουν και όταν υπάρχουν δεν προβάλλονται τα κίνητρα μετάπτωσης στην ηλεκτρονική εξυπηρέτηση (συνήθως εκπτώσεις στο κόστος ορισμένων συναλλαγών). Όπου υπάρχει ικανοποιητικό κίνητρο και η ωφέλεια από την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση είναι προφανής, π.χ. στην αποστολή εμβασμάτων, στην πληρωμή μισθοδοσίας προσωπικού ή προμηθευτών και στις διάφορες πληρωμές οργανισμών, η χρήση είναι ιδιαίτερα αυξημένη.

30/4/2008 Β. Τραπεζάνογλου

Στη Τράπεζα της Αμερικής, άρχισε η βιωσιμότητα των κινητών τραπεζικών εργασιών από το 2005. Με βάση μια ευνοϊκή αξιολόγηση, αποφασίσαμε να προωθήσουμε με την ανάπτυξη και προωθήσαμε την πρώτη κινητή τραπεζική πλατφόρμα μας εθνικά Μαΐου 2007.

Για να διαχειριστούν καλύτερα οι δαπάνες και να περιληφθούν όσο το δυνατόν περισσότερους πελάτες, επιλέχθηκε η ανάπτυξη μιας εσωτερικής κινητής μηχανής αναζήτησης ως λύση τεχνολογίας μας. Η επιλογή αποδείχθηκε καλή. Μέσα στους πρώτους έξι μήνες, είχαμε εξασφαλίσει περισσότερους από 500.000 ενεργούς χρήστες, και εκείνος ο αριθμός έχει αυξηθεί από τότε σε περισσότερους από 1 εκατομμύριο χρήστες από νωρίς - Ιουλίου 2008.

Οι σε εθνικό επίπεδο, κινητές τραπεζικές εργασίες ευρέως υιοθετούνται πέρα από το ίχνος Τράπεζας της Αμερικής. Σύνολα τοπικής προσαρμογής μετρό που λοξά προς την υψηλή κινητή βαθμίδα τηλεφωνικής χρήσης μεταξύ των γρηγορότερων adopters της κινητής τραπεζικής υπηρεσίας Τράπεζας της Αμερικής. Σχεδόν οι όλοι κινητοί τραπεζικοί πελάτες μας χρησιμοποιούν την υπηρεσία στις ισορροπίες απολογισμού άποψης, οκτώ σε 10 συναλλαγές αναθεώρησης, ενώ τέσσερα σε 10 χρησιμοποιούν τα handhelds τους για να μεταφέρουν τα κεφάλαια ή τους λογαριασμούς αμοιβής. Τα δύο τρίτα των κινητών τραπεζιτών μας είναι κάτω από 35 χρονών, και τέσσερα από τα πέντε είναι κάτω από 45 χρονών, δεδομένου ότι οι καταναλωτές GEN Y και GEN X που έχουν αγκαλιάσει την κινητή τεχνολογία Ιστού οδηγούν ομοίως την κινητή τραπεζική χρήση. Η συχνότητα της χρήσης από τους ενεργούς χρήστες μας συνεχίζει να αυξάνεται μηνιαία, με περισσότερες από 4 εκατομμύρια συνοδούς απολογισμού Μαΐου 2008 μόνο.

Αναδρομικά, δεν είναι υπερβολικά εκπληκτικό ότι οι κινητές τραπεζικές εργασίες τόσο γρήγορα αγκαλιάστηκαν. Βεβαίως, με όλοι ασύρματοι χρήστης στις Ηνωμένες Πολιτείες, η πιθανή αγορά ήταν εκεί -- έπρεπε ακριβώς να υπολογίσουμε πώς να το τρυπήσουμε. Οι πελάτες απολαμβάνουν την ελευθερία της χρησιμοποίησης των ασύρματων συσκευών τους οποτεδήποτε και οπουδήποτε, και φαίνονται πραγματικά ευτυχείς να δοκιμάσουν τη δυνατότητα πρόσβασης στις ισορροπίες και τις

συναλλαγές απολογισμού τους. Επιπλέον, προσφέρει μια μεγάλη εναλλακτική λύση σε εκείνους τους πελάτες που κατοικούν στις απομονωμένες περιοχές, όπου μια κινητή πλατφόρμα προσφέρει μια καλύτερη εναλλακτική λύση από μια σταθερή γραμμή.

Banktech-USA by Lauce Drummond

# MARKETING ΚΑΙ PHONE BANKING

Έμφαση στην περαιτέρω ανάπτυξη των τμημάτων μάρκετινγκ δίνουν οι εγχώριοι τραπεζικοί όμιλοι στο πλαίσιο της προσπάθειας που κάνουν να κατακτήσουν μερίδια αγοράς στην λιανική τραπεζική σε ένα περιβάλλον έντονου ανταγωνισμού αλλά και στο πλαίσιο της γενικότερης τάσης των τραπεζών να αποκτήσουν πελατοκεντρική φιλοσοφία.

Ο ρόλος του μάρκετινγκ στη γενικότερη λειτουργία και διοικητική δομή μιας τράπεζας έχει αναβαθμιστεί, καθώς το έργο που επιτελεί είναι καθοριστικής σημασίας για την ανάπτυξη της κερδοφορίας της.

Η σημασία του μάρκετινγκ σε μια τράπεζα περιγράφεται αναλυτικά από τον διευθυντή της Διεύθυνσης Καταναλωτικής Πίστης της Εθνικής Τράπεζας Δημήτρη Παυλάκη στο βιβλίο του με θέμα «Τραπεζικό Μάρκετινγκ στην πράξη». Το μάρκετινγκ προσφέρει στις τράπεζες που το χρησιμοποιούν ως εργαλείο - αναφέρεται μεταξύ άλλων στο βιβλίο- τη δυνατότητα να αναπτύξουν:

- Νέες υπηρεσίες-τραπεζικά προϊόντα, κατάλληλα προσαρμοσμένα στις πραγματικές ανάγκες της πελατείας τους.
- Τις πωλήσεις τους στις υπάρχουσες τραπεζικές αγορές, άλλοτε διευρύνοντας την συνεργασία τους με τους υφιστάμενους πελάτες τους και άλλοτε αποκτώντας νέα πελατεία.
- Καλύτερες εργασιακές συνθήκες για τους εργαζόμενους σε αυτές, καθώς η γνώση σε βάθος των τεχνικών αντιμετώπισης της πελατείας επιτρέπει να την αντιμετωπίζουν πιο εύκολα και πιο αποτελεσματικά.
- Σχέδια για την ολοκληρωμένη αντιμετώπιση των αναγκών τόσο της τράπεζας όσο και των εξυπηρετούμενων από αυτήν πελατών.
- Υπηρεσίες με χαμηλότερο κόστος ανά πελάτη, με αξιοποίηση της τεχνολογίας και των οικονομιών κλίμακας.
- Καλύτερες σχέσεις με τους πελάτες, ώστε να δημιουργηθούν παραδοσιακοί δεσμοί αμοιβαίου ενδιαφέροντος. Επίσης το μάρκετινγκ επιτρέπει στις τράπεζες να παρουσιάσουν κέρδη στα ετήσια αποτελέσματα τους μέσω της ικανοποίησης των αναγκών της πελατείας τους. Από την παραπάνω περιγραφή των δυνατοτήτων του μάρκετινγκ σε ένα τραπεζικό οργανισμό, αναδεικνύεται ο ρόλος του και γίνεται κατανοητό ότι εμπλέκεται σε μια σειρά δραστηριοτήτων και υπηρεσιών, ενώ αφορά στελέχη από όλες τις βαθμίδες του στελεχιακού δυναμικού ενός τραπεζικού ομίλου.

Σημαντικός είναι και ο ρόλος του μάρκετινγκ στην τιμολόγηση ενός προϊόντος ή υπηρεσίας, θέμα που ενδιαφέρει άμεσα τον κάθε πελάτη. Σε συνδυασμό με την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών, όπως τα

συστήματα διαχείρισης πελατείας (CRM) και τα συστήματα διαχείρισης κινδύνων, το μάρκετινγκ διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο και στην καλύτερη τιμολόγηση των προϊόντων προς όφελος του τελικού καταναλωτή-πελάτη. Ο εντοπισμός των αναγκών του πελάτη βασικό έργο του τομέα μάρκετινγκ- με την χρήση νέων τεχνολογιών επιτρέπει την μείωση του λειτουργικού κόστους και την δυνατότητα χαμηλότερης τιμολόγησης των προσφερομένων προϊόντων

Η σωστή και αποτελεσματική οργάνωση του μάρκετινγκ σε ένα τραπεζικό όμιλο δεν αποτελεί πάντως μια εύκολη υπόθεση. Απαιτείται η συνεργασία μεγάλου αριθμού στελεχιακού δυναμικού από διαφορετικά τμήματα ενός τραπεζικού ομίλου, σε μια εποχή μάλιστα όπου εκτός του τραπεζικού καταστήματος έχουν εμφανιστεί και μια πληθώρα νέων εναλλακτικών καναλιών διανομής τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών (ATM, internet banking, mobile banking, call centers, ψηφιακή τηλεόραση και νέου τύπου καταστήματα) που κάνουν το ρόλο του μάρκετινγκ ακόμα πιο σύνθετο.

Η ανάγκη του Μάρκετινγκ ειδικότερα για τις τράπεζες είναι πολύ μεγάλη. Οι καταναλωτικές συνήθειες που αφορούν αποφάσεις της σύγχρονης καθημερινότητας επηρεάζονται, χωρίς αμφιβολία από το μάρκετινγκ . Από τον κανόνα αυτό είναι φυσικό να μην εξαιρούνται οι πελάτες των τραπεζών. Λόγω της τεχνολογίας οι τραπεζικές υπηρεσίες δεν διαφοροποιούνται σε μεγάλο βαθμό από τράπεζα σε τράπεζα με αποτέλεσμα να γίνεται πιο έντονη η αναγκαιότητα του Μάρκετινγκ.

Συνήθως ο πελάτης δεν περιορίζεται στη συνεργασία του με μια τράπεζα αλλά διατηρεί λογαριασμούς σε περισσότερες. Ρωτάει, μαθαίνει, συγκρίνει και αποφασίζει ότι κρίνει ότι τον συμφέρει περισσότερο. Αν δυσαρεστηθεί εκδικείται με τον πλέον αμείλικτο τρόπο. Διακόπτει τη συνεργασία του. Στη χειρότερη περίπτωση φροντίζει να μεταδώσει την εμπειρία του και σε άλλους πελάτες που ``κινδυνεύουν`` να υποστούν τα ίδια με αυτόν. Η πείρα διδάσκει ότι πολύ πιο εύκολα κυκλοφορεί στην αγορά η κακή, παρά η καλή φήμη για την εξυπηρέτηση που παρέχει ένα Κατάστημα Τραπεζής.

Η δυσκολία ή η ευκολία που προσφέρει το Μάρκετινγκ στη ζωή μας εξαρτάται, επειδή απλοποιεί τη ζωή των πελατών αλλά παράλληλα δυσκολεύει τα στελέχη των τραπεζών που έρχονται σε επαφή με την πελατεία. Διευκολύνονται οι πελάτες επειδή τους παρέχονται πολλές εναλλακτικές επιλογές, υψηλού ποιοτικού επιπέδου, σε καλύτερο περιβάλλον με καλύτερους όρους συνεργασίας. Δυσκολεύεται όμως το έργο των τραπεζών λόγω του αυξημένου ανταγωνισμού, του συνεχώς μεταβαλλόμενου πλαισίου της αγοράς, του όγκου και της πολυπλοκότητας του εργασιακού αντικειμένου.

Αν θέλαμε να το δούμε ευρύτερα και να ξεφύγουμε από ορισμούς, ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ σημαίνει να κερδίζει μια τράπεζα μέσα από την ικανοποίηση των πελατών της. Να δημιουργεί δεσμούς μακροχρόνιου και αμοιβαίου συμφέροντος με τους πιστούς ευχαριστημένους πελάτες της. Σήμερα όλα τα στελέχη των τραπεζών μιλούν για αλλαγή της νοοτροπίας του πελατοφράκτη, μιλούν για ποιοτική εξυπηρέτηση και για την υιοθέτηση μιας νέας φιλοσοφίας.

Η οποία φιλοσοφία σημαίνει ότι η τράπεζα έχει την αίσθηση, την σκέψη, την πράξη και τη βούληση ότι υπάρχει για να εξυπηρετεί τους πελάτες της. Είναι η πελατοκεντρική αντίληψη των πραγμάτων.

απόφαση του πελάτη για την επιλογή της καλύτερης τράπεζας δεν είναι συνάρτηση μόνο της απόστασης από το σπίτι του. Πολλές φορές προτιμά να διανύσει κάποια επιπλέον χιλιόμετρα προκειμένου να εξασφαλίσει την καλύτερη γι' αυτόν εξυπηρέτηση. Ο αγώνας για ένα καλύτερο μερίδιο αγοράς, φρόντισε με τα χρόνια να πληροφορήσει κάθε πελάτη τράπεζας ότι δεν είναι υπερβολική απαίτηση από μέρους του να ζητά καλή συμπεριφορά από τους υπαλλήλους της τράπεζας, μικρές προμήθειες, σύντομους χρόνους αναμονής, ΑΤΜ'ς κ.τ.λ.

Έτσι υπάρχει αλλαγή στη νοοτροπία της τραπεζικής εξυπηρέτησης. Κάποτε τα γκισέ με τις βαριές μαρμάρινες κατασκευές, το σκούρο ξύλο και τα χοντρά κάγκελα αποτελούσαν κυματοθραύστες κοσμοσυρροής της πελατείας. Σήμερα τα φωτεινά χρώματα, τα γραφεία συνεργασίας, τα κομπιούτερ και τα άλλα μηχανήματα αγωνίζονται στη διεκδίκηση ενός καλύτερου μεριδίου αγοράς. Οι καιροί της τράπεζας χαρακτηρίζονται σαν ιδιαίτερα δύσκολοι για εκείνους που δεν κατάφεραν να παρακολουθήσουν τις εξελίξεις. Εξελίξεις που αφορούν κύρια τις απαιτήσεις της πελατείας. Ο πελάτης πλέον έχει απαντήσεις και ξέρει να διαλέγει την καλύτερη τράπεζα.

Το Μάρκετινγκ και η τεχνολογία σίγουρα θα επηρεάσει στο μέλλον την τραπεζική εξυπηρέτηση. Η εκμετάλλευση της σύγχρονης τεχνολογίας από το χρηματοπιστωτικό σύστημα, τα μέσα μαζικής επικοινωνίας και η αλλαγή στο τρόπο προσέγγισης του τρόπου ζωής του πολιτισμένου ατόμου διέρχεται αναγκαστικά από το Μάρκετινγκ. Κανείς δεν μπορεί να πει με βεβαιότητα αν η τεχνολογία εκμεταλλεύεται το Μάρκετινγκ ή το Μάρκετινγκ την τεχνολογία. Το βέβαιο είναι ότι και τα δυο βαδίζουν προς την ίδια κατεύθυνση, με αποτέλεσμα και τα δυο να συνυπάρχουν επ'ωφελεία του καταναλωτή. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα αυτής της αρμονικής συνύπαρξης, αποτελεί το ίντερνετ. Λίγα τραπεζικά στελέχη του Μάρκετινγκ δεν έχουν ακόμη καταλάβει τη σημασία του ίντερνετ στην προβολή και ανάπτυξη των εργασιών τους.

Στους τραπεζικούς κύκλους όλοι επιθυμούν σε πρώτη φάση τη δημιουργία μιας δικής τους σελίδας. Αυτό κατά κύριο λόγο συμβαίνει αφενός επειδή αποτελεί μια φτηνή λύση προβολής αφετέρου επειδή μόλις λυθούν και τα τελευταία προβλήματα ασφάλειας, όλοι πλέον θα συζητούν για την τραπεζική εξυπηρέτηση μέσω...κυβερνοχώρου όπως συνηθίζουν πολλοί να ονομάζουν το ίντερνετ. Αύριο πολύ απλά θα μπορούμε να κάνουμε τις συναλλαγές μας, με τις τράπεζες και όχι μόνο, από το σπίτι ή από το γραφείο μας.

Τα τελευταία 15 χρόνια έχουν συμβεί πολύ σημαντικές αλλαγές στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Αλλαγές που σχετίζονται με τις καταναλωτικές συνήθειες, τις τάσεις της αγοράς και του θεσμικού πλαισίου που διέπει τις τράπεζες είτε αυτές είναι του δημοσίου, είτε ιδιωτικού ενδιαφέροντος. Αλλαγές που εκφράζονται σε μεταβολές μεριδίων αγοράς...Η ελληνική τραπεζική αγορά διεθνοποιείται ολοένα και περισσότερο με την είσοδο ξένων τραπεζών.

Ο ανταγωνισμός γίνεται πιεστικότερος και κάθε τράπεζα παρακολουθεί πολύ προσεκτικά τις κινήσεις των άλλων τραπεζών. Όλοι πια γνωρίζουν πόσο δύσκολο είναι να αποκτήσεις ένα νέο πελάτη και πόσο εύκολο είναι να χάσεις έναν παλαιό.

Δεν υπάρχει λοιπόν η παραμικρή αμφιβολία για το πόσο χρήσιμο εργαλείο είναι το Μάρκετινγκ στη σημερινή ανταγωνιστική κοινωνία των τραπεζών.

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΠΑΥΛΑΚΗΣ

ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ 25 ΑΠΡΙΛΙΟΥ 2003      ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ



## ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ:

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΑΠΟ:

Υπεύθυνος Καταστήματος Τράπεζας Πειραιώς

(1)Είναι αρκετά διαδεδομένη η υπηρεσία Phone Banking στην Ελλάδα?

Υ.Κ.: Είναι διαδεδομένη όχι όμως τόσο από τους απλούς πολίτες αλλά κυρίως από επιχειρηματίες οι οποίοι δεν έχουν αρκετό ελεύθερο χρόνο να τρέχουν στις τράπεζες και έτσι χρησιμοποιούν την υπηρεσία phone banking.

(2)Υπάρχουν κάποιες προϋποθέσεις τις οποίες πρέπει να έχει ο πελάτης για να χρησιμοποιήσει την συγκεκριμένη υπηρεσία?

Υ.Κ.: Ο πελάτης θα πρέπει να έχει μια κάρτα, δηλαδή αριθμό ταμειυτηρίου και σε περίπτωση που δεν έχει τότε θα πρέπει να βγάλει αλλιώς δεν γίνεται να κάνει χρήση της υπηρεσίας phone banking.

(3)Η ικανοποίηση των πελατών από τη χρήση της υπηρεσίας phone banking είναι εμφανής?

Υ.Κ.: Ναι, μέχρι στιγμής δεν έχει υπάρξει κανένα πρόβλημα από κάποιο πελάτη μας, αντιθέτως προτρέπουν συναδέλφους και φίλους να δοκιμάσουν την συγκεκριμένη υπηρεσία.

(4) Ποιος είναι ο βαθμός ασφάλειας της υπηρεσίας phone banking?

Υ.Κ.: Η Τράπεζα πειραιώς έχει υιοθετήσει όλα τα τεχνολογικά μέσα, προκειμένου να διασφαλίσει τις συναλλαγές σας μέσω τηλεφώνου. Για όλες τις συναλλαγές τις οποίες πραγματοποιείτε μέσω της υπηρεσίας μας, υπάρχει καταγραφή των συνομιλιών. Για την ασφάλειά σας η ΤΠ θέτει σαν βασική προϋπόθεση εξυπηρέτησης την ύπαρξη κάρτας (χρεωστικής ή πιστωτικής) και την ύπαρξη μοναδικού προσωπικού 4ψήφιου κωδικού για την υπηρεσία .

(5) Η πρόσβαση στην υπηρεσία phone banking είναι όλο το 24ωρο εφικτή?

Υ.Κ.: Ναι, υπάρχει και το βράδυ ένα πρόγραμμα το οποίο μπορεί να εξυπηρετεί τους πελάτες μας να μάθουν διάφορες στοιχειώδεις πληροφορίες.

(6) Ποιες είναι οι ενέργειες που πρέπει να κάνει ο πελάτης για να είναι ενεργό μέλος της υπηρεσίας phone banking?

Υ.Κ.: Εάν έχει λογαριασμό ταμειυτηρίου τότε το μόνο που έχει να κάνει είναι να προσέλθει στο κοντινότερο κατάστημα και να ενεργοποιήσει τον κωδικό του αλλιώς θα πρέπει πρώτα να δημιουργήσει λογαριασμό.

(7) Τι κερδίζει ο πελάτης από τη χρήση της υπηρεσίας phone banking?

Υ.Κ.: Κυρίως χρόνο, ασφάλεια και ταχύτητα στις διάφορες συναλλαγές του.

(8) Ποιες είναι οι πληροφορίες που μπορεί να αποκομίσει ο πελάτης από την συγκεκριμένη υπηρεσία?

Υ.Κ.: Κινήσεις λογαριασμών καρτών, μετοχών, επενδύσεων, αμοιβαίων κεφαλαίων, οφειλές σε δάνεια και κάρτες, ενεργοποίηση καρτών, μεταφορές λογαριασμών του ιδίου ή και σε τρίτα άτομα, πληρωμές λογαριασμών.

(9) Επιβαρύνει κάποιο χρηματικό κόστος τον πελάτη η υπηρεσία phone banking κατά τη διάρκεια της χρήσης της?

Υ.Κ.: Η χρέωση είναι κανονικά αστική από τα σταθερά τηλέφωνα, ενώ και με τα κινητά χρεώνεται κανονικά η κλήση. Δεν υπάρχει δέσμευση από κάποια εταιρία κινητής τηλεφωνίας, γίνεται η κλήση από όλες.

**ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΑΠΟ: ΖΩΤΗ ΔΕΣΠΟΙΝΑ**  
**Κατάστημα Καστοριάς Eurobank**

1) Είναι αρκετά συχνή η χρήση της υπηρεσίας phone banking από τους καταναλωτές, την εμπιστεύονται εύκολα?

Ζ.Δ.: Στην αρχή είναι λίγο δύσπιστοι, αλλά από την στιγμή που θα το χρησιμοποιήσουν μια φορά ενθουσιάζονται και έπειτα γίνονται κανονικοί χρήστες της υπηρεσίας.

2) Υπάρχουν κάποιες προϋποθέσεις που πρέπει να έχει ο πελάτης για την χρήση της υπηρεσίας phone banking?

Ζ.Δ.: Ο πελάτης θα πρέπει ήδη να έχει κάποιο λογαριασμό ταμιευτηρίου, δηλαδή να υπάρχει μια κάρτα και έπειτα γίνεται η ενεργοποίηση ενός ειδικού κωδικού.

3) Θεωρείται πως οι πελάτες σας είναι ικανοποιημένοι από αυτήν την υπηρεσία?

Ζ.Δ.: Ναι, βλέπουμε πως η υπηρεσία phone banking γίνεται ολοένα και πιο γνωστή μέσω των πελατών μας σε άλλους υποψήφιους πελάτες. Αυτό προφανώς συμβαίνει γιατί οι πελάτες μας είναι ήδη ευχαριστημένοι και ικανοποιημένοι.

4) Ποιος είναι ο βαθμός ασφάλειας της υπηρεσίας phone banking?

Ζ.Δ.: Ο κωδικός δεν ζητείται ποτέ ολόκληρος, πάντα μας ζητούν π.χ. το πρώτο και το τρίτο ψηφίο ή το δεύτερο και το τέταρτο ψηφίο του pin όποτε είναι πολύ ασφαλές.

5) Η πρόσβαση στην υπηρεσία phone banking είναι όλο το 24ωρο εφικτή?

Z.Δ.: Ναι και αυτό συμβαίνει λόγω του ότι έχει να κάνει με τηλεφωνική επικοινωνία, υπάρχουν πληροφορίες που μπορεί να μάθει ο πελάτης για τις συναλλαγές του ακόμα και τη νύχτα.

6) Τι ενέργειες πρέπει να κάνει ο πελάτης για να είναι ενεργό μέλος της υπηρεσίας phone banking?

Z.Δ.: Η μοναδική κύρια προϋπόθεση είναι να είναι κάτοχος κάρτας Eurobank, εάν ισχύει αυτό τότε το μόνο που έχει να κάνει είναι να προσέλθει στο κοντινότερο κατάστημα και να ενεργοποιήσει τον κωδικό του.

7) Τι κερδίζει ο πελάτης από την υπηρεσία phone banking?

Z.Δ.: Δύο πολύ σημαντικά πράγματα, ταχύτητα αλλά και εξυπηρέτηση όλο το 24ωρο. Σήμερα όλοι έχουμε να κάνουμε με τις τράπεζες με αποτέλεσμα να επικρατεί καθημερινά πανικός, οπότε το μόνο που αναζητάει ο πελάτης είναι γρήγορη και άμεση εξυπηρέτηση κάτι που αυτή η υπηρεσία του προσφέρει.

8) Για τι ακριβώς πληροφορείται ο πελάτης από την υπηρεσία αυτή?

Z.Δ.: Για κινήσεις λογαριασμών, καρτών μετοχών, επενδύσεων, οφειλές σε δάνεια και κάρτες, ενεργοποίηση καρτών, μεταφορές σε λογαριασμούς του ιδίου ή και σε τρίτους, πληρωμές λογαριασμών.

Ότι δεν αφορά μετρητά μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω της υπηρεσίας phone banking.

## ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΑΠΟ MARFIN EGNATIA BANK

### - Τι είναι το σύστημα Αυτόματης Φωνητικής Εξυπηρέτησης;

Το σύστημα Αυτόματης Φωνητικής Εξυπηρέτησης MARFIN Direct - Voice Banking της MARFIN EGNATIA BANK σας παρέχει τη δυνατότητα αυτόματης παροχής τραπεζικών πληροφοριών και υπηρεσιών μέσω τηλεφώνου με απλές φωνητικές εντολές χωρίς να απαιτείται το πάτημα πλήκτρων ή παρέμβαση εκπροσώπου.

Μέσω του συστήματος Αναγνώρισης Ομιλίας, εσείς απλώς εκφράζετε προφορικά το αίτημά σας κι αυτό εκτελείται, με τον πλέον εύκολο, γρήγορο και «φιλικό» τρόπο.

Η MARFIN EGNATIA BANK είναι η πρώτη Τράπεζα στην Ελλάδα η οποία χρησιμοποιεί την Τεχνολογία Αναγνώρισης Ομιλίας για την παροχή Τραπεζικών πληροφοριών και Υπηρεσιών μέσω τηλεφώνου με στόχο την περαιτέρω διευκόλυνση των Πελατών της στη διενέργεια Τραπεζικών συναλλαγών.

### - Γιατί να εκδώσω κωδικούς για το MARFIN Direct - Phone Banking & Voice Banking;

Η Υπηρεσία MARFIN Direct - Phone Banking σας παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης στους λογαριασμούς σας 24ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 μέρες το χρόνο.

Έτσι αποκτάτε γρήγορη και εύκολη πρόσβαση σε μια ολοκληρωμένη γκάμα Τραπεζικών Προϊόντων & Υπηρεσιών όπου και εάν βρίσκεστε ό,τι ώρα επιθυμείτε.

Επιπλέον, κερδίζετε πρόσβαση στις Υπηρεσίες του Συστήματος Αυτόματης Φωνητικής Εξυπηρέτησης MARFIN Direct – Voice Banking μειώνοντας ακόμη περισσότερο το χρόνο εξυπηρέτησής σας.

**- Είμαι πελάτης της πρώην Λαϊκής Τράπεζας. Πως θα μπορούσα να έχω πρόσβαση στην Υπηρεσία MARFIN Direct - Phone Banking;**

Όλοι οι πελάτες της Τράπεζας μπορούν να καλούν και να λαμβάνουν τις πληροφορίες που επιθυμούν. Για να μπορείτε να πραγματοποιείτε τραπεζικές συναλλαγές ή να ενημερώνεστε για το υπόλοιπο ή την κίνηση του λογαριασμού σας μέσω Voice Banking ή εκπροσώπου της Υπηρεσίας MARFIN Direct-Phone Banking θα πρέπει να είστε κάτοχος χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας της Λαϊκής Τράπεζας ή / και της MARFIN EGNATIA BANK.

Καλέστε, 24ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο στο 801-111-8-111 από σταθερό τηλέφωνο ή στο +30 210-9304811 από κινητό τηλέφωνο ή από το εξωτερικό και ζητήστε μας να εκδώσουμε τον προσωπικό κωδικό αναγνώρισής (PIN) σας για την υπηρεσία MARFIN Direct - Phone Banking. Εάν είχατε κωδικούς για την Υπηρεσία Laiki eBank της Λαϊκής Τράπεζας καλέστε την MARFIN Direct – Phone Banking και ζητήστε μας να αντικαταστήσουμε τον υφιστάμενο κωδικό σας.

Προσοχή: για την έκδοση του κωδικού σας θα πρέπει καλώντας στην Υπηρεσία του MARFIN Direct - Phone Banking να έχετε μαζί σας τον αριθμό της κάρτας (χρεωστικής ή πιστωτικής) που επιθυμείτε να συνδεθεί με την Υπηρεσία.

Σας υπενθυμίζουμε ότι οποιαδήποτε στιγμή μπορείτε να ζητήσετε την αλλαγή του κωδικού σας για το MARFIN Direct - Phone Banking καλώντας στο 801-111-8-111 από σταθερό τηλέφωνο ή στο +30 210-9304811 από κινητό τηλέφωνο ή από το εξωτερικό, γρήγορα, εύκολα και απλά λέγοντας «Αλλαγή Κωδικού».

**- Είμαι πελάτης της πρώην Τράπεζας Marfin. Πως θα μπορούσα να έχω πρόσβαση στην Υπηρεσία MARFIN Direct - Phone Banking;**

Όλοι οι πελάτες της Τράπεζας μπορούν να καλούν και να λαμβάνουν τις πληροφορίες που επιθυμούν. Για να μπορείτε να πραγματοποιείτε τραπεζικές συναλλαγές ή να ενημερώνεστε για το υπόλοιπο ή την κίνηση του λογαριασμού σας μέσω Voice Banking ή εκπροσώπου της Υπηρεσίας MARFIN Direct-Phone Banking θα πρέπει να είστε κάτοχος χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας της MARFIN EGNATIA BANK.

Καλέστε, 24ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο στο 801-111-8-111 από σταθερό τηλέφωνο ή στο +30 210-9304811 από κινητό τηλέφωνο ή από το εξωτερικό και ζητήστε μας να εκδώσουμε τον προσωπικό κωδικό αναγνώρισής (PIN) σας για την υπηρεσία MARFIN Direct - Phone Banking.

Προσοχή: για την έκδοση του κωδικού σας θα πρέπει καλώντας στην Υπηρεσία του MARFIN Direct - Phone Banking να έχετε μαζί σας τον αριθμό της κάρτας (χρεωστικής ή πιστωτικής) που επιθυμείτε να συνδεθεί με την Υπηρεσία.

Σας υπενθυμίζουμε ότι οποιαδήποτε στιγμή μπορείτε να ζητήσετε την αλλαγή του κωδικού σας για το MARFIN Direct - Phone Banking καλώντας στο 801-111-8-111 από σταθερό τηλέφωνο ή στο +30 210-9304811 από κινητό τηλέφωνο ή από το εξωτερικό, γρήγορα, εύκολα και απλά λέγοντας «Αλλαγή Κωδικού».

**- Είμαι πελάτης της πρώην Εγνατίας Τράπεζας. Πως θα μπορούσα να έχω πρόσβαση στην Υπηρεσία MARFIN Direct - Phone Banking;**

Για να αποκτήσετε πρόσβαση στις υπηρεσίες του MARFIN Direct - Phone Banking & Voice Banking θα πρέπει να είστε κάτοχος χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας της Εγνατίας Τράπεζας ή / και της MARFIN EGNATIA BANK.

Καλέστε, 24ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο στο 801-111-8-111 από σταθερό τηλέφωνο ή στο +30 210-9304811 από κινητό τηλέφωνο ή από το εξωτερικό και ζητήστε μας να εκδώσουμε τον προσωπικό κωδικό αναγνώρισής (PIN) σας για την υπηρεσία MARFIN Direct - Phone Banking.

Εάν είχατε κωδικούς για την Υπηρεσία Egnatia Line οι υφιστάμενοι κωδικοί σας ισχύουν και για την υπηρεσία MARFIN Direct - Phone Banking.

Προσοχή: για την έκδοση του κωδικού σας θα πρέπει καλώντας στην Υπηρεσία του MARFIN Direct - Phone Banking να έχετε μαζί σας τον αριθμό της κάρτας (χρεωστικής ή πιστωτικής) που επιθυμείτε να συνδεθεί με την Υπηρεσία.

Σας υπενθυμίζουμε ότι οποιαδήποτε στιγμή μπορείτε να ζητήσετε την αλλαγή του κωδικού σας για το MARFIN Direct - Phone Banking καλώντας στο 801-111-8-111 από σταθερό τηλέφωνο ή στο +30 210-9304811 από κινητό τηλέφωνο ή από το εξωτερικό, γρήγορα, εύκολα και απλά λέγοντας «Αλλαγή Κωδικού».



- **Γιατί να χρησιμοποιήσω το Σύστημα MARFIN Direct – Voice Banking για της τραπεζικές μου συναλλαγές;**

Το Σύστημα Αυτόματης Φωνητικής Εξυπηρέτησης σας παρέχει:

- 24ωρη πρόσβαση στους Καταθετικούς & Δανειακούς σας λογαριασμούς καθώς και στους λογαριασμούς των Πιστωτικών σας Καρτών
- Ευκολία χρήσης καθώς εκφράζετε το αίτημα σας προφορικά και αφήνετε όλα τα υπόλοιπα στην τεχνολογία του Συστήματος Φωνητικής Εξυπηρέτησης
- Μείωση του χρόνου εξυπηρέτησής σας
- Αξιοπιστία στις συναλλαγές σας καθώς η χρήση του συστήματος περιορίζει σημαντικά την πιθανότητα λάθους ακόμα και στις πιο σύνθετες συναλλαγές
- Διαφάνεια στις συναλλαγές σας καθώς όλες οι κλήσεις καταγράφονται
- Δυνατότητα άμεσης ενημέρωσής σας μέσω mail ή fax για τις τελευταίες κινήσεις / υπόλοιπο των λογαριασμών/καρτών σας

- **Πόσο ασφαλείς είναι οι συναλλαγές μέσω του MARFIN Direct - Phone Banking;**

Η MARFIN EGNATIA BANK έχει υιοθετήσει όλα τα τεχνολογικά μέσα προκειμένου να διασφαλίσει την εκτέλεση των συναλλαγών σας μέσω τηλεφώνου.

Για μεγαλύτερη ασφάλεια στις συναλλαγές σας παρακαλούμε ακολουθείστε τις παρακάτω οδηγίες :

Η διαφύλαξη του απορρήτου των προσωπικών σας κωδικών πρόσβασης είναι προσωπική σας υπόθεση και ευθύνη και θα πρέπει να είστε εξαιρετικά προσεκτικοί.

Ο Προσωπικός Αριθμός Αναγνώρισης (PIN) πρέπει να αποστηθίζεται αμέσως μόλις τον παραλαμβάνετε και σε καμία περίπτωση να μην φυλάσσεται.

Μην ανακοινώνετε το PIN σε κανέναν ακόμη και σε μέλη της οικογένειάς σας.

Μην κοινοποιείτε το PIN σε κανέναν και για οποιονδήποτε λόγο, ακόμη και σε άτομα που μπορεί να παρουσιάζονται ως φορείς αρχών ή τραπεζών. Πιθανότατα προσπαθούν να σας αποσπάσουν την πληροφορία.

Κάντε οι ίδιοι τις συναλλαγές σας. Μην ζητάτε την βοήθεια τρίτων κατά την διάρκεια των συναλλαγών δίνοντας τον κωδικό σας.

Η πιστοποίηση των χρηστών μέσω του MARFIN Direct - Phone Banking περιλαμβάνει:

Τον αριθμό της κάρτας του Πελάτη (πιστωτικής ή χρεωστικής)

Τον προσωπικό κωδικό αναγνώρισης (PIN) για το MARFIN Direct - Phone Banking

Ένα πρόσθετο μέτρο ασφαλείας αποτελεί και η καταγραφή όλων των συνομιλιών.

- **Πρέπει να χρησιμοποιώ συγκεκριμένο τύπο τηλεφώνου;**

Μπορείτε να χρησιμοποιείτε οποιονδήποτε τύπο τονικού τηλεφώνου.

- **Μπορώ να κάνω συναλλαγές από κινητό τηλέφωνο ή από το εξωτερικό;**

Το MARFIN Direct - Phone Banking είναι διαθέσιμο να σας εξυπηρετήσει από οπουδήποτε κι αν καλείτε, 24 ώρες το 24ωρο. Σε περίπτωση που καλείτε από κινητό ή από το εξωτερικό θα πρέπει να χρησιμοποιείτε το +30 210-9304811.

<http://www.marfinegnatiabank.gr/MarfinEgnatia/Gr/Docs/MarfinDirect/PhoneVoiceBanking/PhoneVoic eFAQ.aspx>

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΕΜΠΟΡΙΑΣ & ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ  
ΕΡΕΥΝΗΤΡΙΕΣ: ΠΑΟΥΝΗ ΑΝΤΙΓΟΝΗ  
ΠΕΤΡΙΔΟΥ ΑΛΕΞΙΑ

**ΘΕΜΑ:** Phone Banking...Η Τράπεζα του Μέλλοντος!

1. Με ποιο τρόπο πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας;

Μέσω τραπεζικών καταστημάτων   
ATM   
INTERNET   
Άλλο

2. Έχετε γνώση για την τραπεζική υπηρεσία phone banking;

ΝΑΙ   
ΟΧΙ

(Σε περίπτωση που απαντήσατε Ναι προχωρήστε στην ερώτηση 5)

3. Θα ενδιαφερόσασταν να ενημερωθείτε για τη νέα τραπεζική υπηρεσία μέσω τηλεφώνου;

ΝΑΙ   
ΟΧΙ

4. Διατίθεστε να χρησιμοποιήσετε την υπηρεσία;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

ΙΣΩΣ

5. Είστε χρήστης της υπηρεσίας phone banking;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

6. Γνωρίζετε τις δυνατότητες της υπηρεσίας phone banking;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

7. Phone Banking... μια νέα υπηρεσία συμπεριλαμβάνεται και στις Ελληνικές Τράπεζες, κρίνετε πως είναι απαραίτητη;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

8.Θεωρείτε ότι υπάρχει άμεση εξυπηρέτηση μέσω της συγκεκριμένης υπηρεσίας;

ΟΧΙ  
ΑΡΚΕΤΑ  
ΝΑΙ  
ΠΟΛΥ

  
  
  

9.Για ποιο λόγο αποφασίσατε να χρησιμοποιήσετε την υπηρεσία;

Γλιτώνω περισσότερο χρόνο..  
Αποφεύγω τις ουρές στα ταμεία..  
Δεν υπάρχει δέσμευση ωραρίου..

  
  

10.Συμφωνείτε ότι το σύστημα της τράπεζας σας είναι άξιο εμπιστοσύνης, έτσι ώστε να διαχειρίζεστε τις συναλλαγές σας;

Συμφωνώ  
Συμφωνώ πάρα πολύ  
Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ  
Διαφωνώ  
Διαφωνώ πάρα πολύ

  
  
  
  

11.Είστε ικανοποιημένος/η;

Καθόλου  
Λίγο  
Αρκετά  
Πολύ

12. Η υπηρεσία phone banking έχει εισχωρήσει και στις τράπεζες της Ελλάδας, πιστεύετε ότι οι ενέργειές της για να ενημερωθούν οι πελάτες είναι αποτελεσματικές;

Καθόλου	<input type="checkbox"/>
Λίγο	<input type="checkbox"/>
Αρκετά	<input type="checkbox"/>
Πολύ	<input type="checkbox"/>

13. Φύλο

Άνδρας	<input type="checkbox"/>
Γυναίκα	<input type="checkbox"/>

14. Ηλικία

18-25	<input type="checkbox"/>
26-35	<input type="checkbox"/>
36-45	<input type="checkbox"/>
46-55	<input type="checkbox"/>
55-∞	<input type="checkbox"/>

15. Επάγγελμα

.....

16.Μηνιαίο Εισόδημα

Έως 700

701-1500

1501-2500

2501 και άνω

# ΠΙΝΑΚΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ ΠΟΥ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΕ.

## Πίνακας 1

Πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας μέσω τραπεζικών καταστημάτων;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	76	76,0	76,0	76,0
	ΟΧΙ	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 1 γνωρίζουμε ότι οι 76 από τους 100 ερωτηθέντες πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους μέσω τραπεζικών καταστημάτων ενώ οι 24 από τους 100 τις πραγματοποιούν με άλλο τρόπο.

## Πίνακας 2

Πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας μέσω internet;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	12	12,0	12,0	12,0
	ΟΧΙ	88	88,0	88,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 2 γνωρίζουμε ότι 12 από τα 100 άτομα που ερωτήθηκαν πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους μέσω internet ενώ τα υπόλοιπα 88 δεν έχουν καμία σχέση με το internet.



### Πίνακας 3

Πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας μέσω ATM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	70	70,0	70,0	70,0
	ΟΧΙ	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Σύμφωνα με τις πληροφορίες του πίνακα 3 γνωρίζουμε ότι τα 70 από τα 100 άτομα της έρευνας πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους μέσω ATM ενώ οι υπόλοιποι 30 δεν χρησιμοποιούν τα ΑΤΜς

### Πίνακας 4

Πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας με άλλο τρόπο;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	2	2,0	2,0	2,0
	ΟΧΙ	97	97,0	97,0	99,0
	3	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που αντλούμε από τον πίνακα 4 γνωρίζουμε ότι 3 από τους 100 ερωτηθέντες πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους με άλλο τρόπο ενώ οι υπόλοιποι 97 χρησιμοποιούν είτε ΑΤΜ, είτε το τραπεζικό κατάστημα, είτε το internet.

## Πίνακας 5

Έχετε γνώση για την τραπεζική υπηρεσία phone banking;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	30	30,0	29,3	29,3
	OXI	70	70,0	70,7	100,0
	Total	100	100,0	100,0	
Missing	System				
Total		100	100,0		

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που αντλούμε από τον πίνακα 5 γνωρίζουμε ότι το 30% των ερωτηθέντων γνωρίζει για την τραπεζική υπηρεσία phone banking ενώ το υπόλοιπο 70% δεν γνωρίζει καθόλου.

## Πίνακας 6

Θα ενδιαφερόσασταν να ενημερωθείτε για την νέα τραπεζική υπηρεσία μέσω τηλεφώνου;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	59	59,0	84,3	84,3
	OXI	11	11,0	15,7	100,0
	Total	70	70,0	100,0	
Missing	System	30	30,0		
Total		100	100,0		

Σύμφωνα με τις πληροφορίες του πίνακα 6 γνωρίζουμε ότι από τους 70 που δεν γνωρίζουν για την συγκεκριμένη υπηρεσία οι 59 ενδιαφέρθηκαν να ενημερωθούν ενώ οι υπόλοιποι 11 δεν επιθυμούσαν να ενημερωθούν.

## Πίνακας 7

Διατίθεστε να χρησιμοποιήσετε την υπηρεσία;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	23	23,0	32,9	32,9
	OXI	18	18,0	25,7	58,6
	ΙΣΩΣ	29	29,0	41,4	100,0
	Total	70	70,0	100,0	
Missing	System	30	30,0		
Total		100	100,0		

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 7 γνωρίζουμε ότι από τους 70 ερωτηθέντες που δεν γνωρίζουν την υπηρεσία οι 23 διατίθενται να την χρησιμοποιήσουν, οι 18 όχι και οι 29 ίσως και να ήθελαν να δοκιμάσουν.

## Πίνακας 8

Είστε χρήστης της υπηρεσίας phone banking;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	16	16,0	55,2	55,2
	OXI	13	13,0	44,8	100,0
	Total	29	29,0	100,0	
Missing	System	71	71,0		
Total		100	100,0		

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 8 ξέρουμε ότι οι 16 από τους 30 που γνωρίζουν την υπηρεσία είναι χρήστες της υπηρεσίας ενώ οι υπόλοιποι 13 δεν είναι.

## Πίνακας 9

Γνωρίζετε τις δυνατότητες της υπηρεσίας phone banking;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	24	24,0	82,8	82,8
	OXI	5	5,0	17,2	100,0
	Total	29	29,0	100,0	
Missing	System	71	71,0		
Total		100	100,0		

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που αντλούμε από τον πίνακα 9 γνωρίζουμε ότι το 82,8% των ερωτηθέντων γνωρίζει τις δυνατότητες της υπηρεσίας ενώ το 17,2% δεν τις γνωρίζει καθόλου.

## Πίνακας 10

**Κρίνετε πως είναι απαραίτητη η νέα υπηρεσία phone banking;**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	26	26,0	89,7	89,7
	OXI	3	3,0	10,3	100,0
	Total	29	29,0	100,0	
Missing	System	71	71,0		
Total		100	100,0		

Σύμφωνα με τις πληροφορίες του πίνακα 10 ξέρουμε ότι το 89,7% κρίνει πως είναι απαραίτητη η νέα υπηρεσία ενώ το 10,3% κρίνει πως δεν είναι απαραίτητη.

## Πίνακας 11

**Θεωρείτε ότι υπάρχει άμεση εξυπηρέτηση μέσω της συγκεκριμένης υπηρεσίας;**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	OXI	3	3,0	10,3	10,3
	ΑΡΚΕΤΑ	16	16,0	55,2	65,5
	NAI	6	6,0	20,7	86,2
	ΠΟΛΥ	4	4,0	13,8	100,0
	Total	29	29,0	100,0	
Missing	System	71	71,0		
Total		100	100,0		

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 11 γνωρίζουμε ότι το 10,3% των ερωτηθέντων θεωρεί πως δεν υπάρχει άμεση εξυπηρέτηση μέσω της συγκεκριμένης υπηρεσίας, το 55,2% πιστεύει πως είναι αρκετά άμεση η εξυπηρέτηση, το 20,7% πιστεύει πως ναι είναι άμεση η εξυπηρέτηση ενώ το 13,8% είναι πολύ ευχαριστημένο με την εξυπηρέτηση της υπηρεσίας phone banking.

## Πίνακας 12

**Αποφασίσατε να την χρησιμοποιήσετε για να γλιτώνετε περισσότερο χρόνο;**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	11	11,0	68,8	68,8
	OXI	5	5,0	31,2	100,0
	Total	16	16,0	100,0	
Missing	System	84	84,0		
Total		100	100,0		

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 12 γνωρίζουμε ότι το 68,8% των ερωτηθέντων αποφάσισε να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία για να γλιτώσει περισσότερο χρόνο.

### Πίνακας 13

**Αποφασίσατε να τη χρησιμοποιήσετε για να αποφεύγετε τις ουρές στα ταμεία;**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	9	9,0	56,2	56,2
	OXI	7	7,0	43,8	100,0
	Total	16	16,0	100,0	
Missing	System	84	84,0		
Total		100	100,0		

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 13 γνωρίζουμε ότι το 56,2% των ερωτηθέντων αποφάσισε να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία για να αποφεύγει τις ουρές στα ταμεία.

### Πίνακας 14

**Αποφασίσατε να την χρησιμοποιήσετε για να μην δεσμεύεστε στα συγκεκριμένα ωράρια;**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	4	4,0	25,0	25,0
	OXI	12	12,0	75,0	100,0
	Total	16	16,0	100,0	
Missing	System	84	84,0		
Total		100	100,0		

Σύμφωνα με τις πληροφορίες τις οποίες παίρνουμε από τον πίνακα 14 γνωρίζουμε πως το 25% των ερωτηθέντων αποφάσισε να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία για να μην δεσμεύεστε στα συγκεκριμένα ωράρια.

## Πίνακας 15

**Συμφωνείτε ότι το σύστημα της τράπεζάς σας είναι άξιο εμπιστοσύνης<sup>1</sup>**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΥΜΦΩΝΩ	13	13,0	44,8	44,8
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	3	3,0	10,3	55,2
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	8	8,0	27,6	82,8
	ΔΙΑΦΩΝΩ	4	4,0	13,8	96,6
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	1,0	3,4	100,0
	Total	29	29,0	100,0	
Missing	System	71	71,0		
Total		100	100,0		

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 15 γνωρίζουμε ότι η πλειοψηφία (44,8%) συμφωνεί ότι το σύστημα της τράπεζας είναι άξιο εμπιστοσύνης ενώ η μειοψηφία (3,4%) διαφωνεί πάρα πολύ σε αυτή την άποψη.

## Πίνακας 16

**Είστε ικανοποιημένος-μένη;**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΛΙΓΟ	2	2,0	11,8	11,8
	ΑΡΚΕΤΑ	9	9,0	52,9	64,7
	ΠΟΛΥ	6	6,0	35,3	100,0
	Total	17	17,0	100,0	
Missing	System	83	83,0		
Total		100	100,0		



Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 16 γνωρίζουμε ότι η πλειοψηφία (52,9%) είναι αρκετά ικανοποιημένη από την συγκεκριμένη υπηρεσία ενώ η μειοψηφία (11,8%) είναι λίγο ικανοποιημένη.

Πίνακας 17

**Πιστεύετε ότι οι ενέργειες για να ενημερωθούν οι πελάτες είναι αποτελεσματικές;**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	6	6,0	20,7	20,7
	ΛΙΓΟ	16	16,0	55,2	75,9
	ΑΡΚΕΤΑ	6	6,0	20,7	96,6
	ΠΟΛΥ	1	1,0	3,4	100,0
	Total	29	29,0	100,0	
Missing	System	71	71,0		
Total		100	100,0		

Σύμφωνα με τις πληροφορίες του πίνακα 17 γνωρίζουμε ότι η πλειοψηφία(55,2%) πιστεύει πως οι ενέργειες για ενημέρωση των πελατών όσον αφορά τις υπηρεσία είναι λίγο αποτελεσματικές ενώ η μειοψηφία(3,4%) πιστεύει πως είναι αρκετά αποτελεσματικές.

Πίνακας 18

**Ποιο είναι το φύλο σας;**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΝΔΡΑΣ	52	52,0	52,0	52,0
	ΓΥΝΑΙΚΑ	48	48,0	48,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Σύμφωνα με τον πίνακα 18 γνωρίζουμε ότι το 52% από τους ερωτηθέντες ήταν άντρες ενώ το 48% ήταν γυναίκες.

Πίνακας 19

Ποια είναι η ηλικία σας;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-25	21	21,0	21,0	21,0
26-35	34	34,0	34,0	55,0
36-45	29	29,0	29,0	84,0
46-55	11	11,0	11,0	95,0
55-ΑΝΩ	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 18 γνωρίζουμε ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (34%) ήταν ηλικίας 26-35 ενώ η μειοψηφία (5%) ανήκε στις ηλικίες 55 και άνω.

## Πίνακας 20

Ποιο είναι το επάγγελμά σας;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΙΔ.ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	30	30,0	30,0	30,0
	ΕΛΕΥΘ.ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ	18	18,0	18,0	48,0
	ΔΗΜ.ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	29	29,0	29,0	77,0
	ΦΟΙΤΗΤΗΣ-ΡΙΑ	17	17,0	17,0	94,0
	ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Σύμφωνα με τον πίνακα 20 οι πληροφορίες οι οποίες παίρνουμε είναι ότι η πλειοψηφία (30%) είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι ενώ η μειοψηφία (6%) ανήκει στους συνταξιούχους.

## Πίνακας 21

Ποιο είναι το μηνιαίο σας εισόδημα;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΕΩΣ 700	31	31,0	31,0	31,0
	701-1500	37	37,0	37,0	68,0
	1501-2500	14	14,0	14,0	82,0
	2501&ΑΝΩ	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Σύμφωνα με τον πίνακα 21 οι πληροφορίες οι οποίες παίρνουμε είναι ότι η πλειοψηφία (37%) έχουν εισόδημα 701-1500 ευρώ ενώ η μειοψηφία (14%) έχει μηνιαίο εισόδημα 1501-2500 ευρώ.

## ΠΙΝΑΚΕΣ ΔΙΑΣΤΑΥΡΩΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Πίνακας 1

**Ποιο είναι το φύλο σας; \* Έχετε γνώση για την τραπεζική υπηρεσία phone banking; Crosstabulation**

Count				
		Έχετε γνώση για την τραπεζική υπηρεσία phone banking;		
		ΝΑΙ	ΟΧΙ	Total
Ποιο είναι το φύλο σας;	ΑΝΔΡΑΣ	15	37	52
	ΓΥΝΑΙΚΑ	14	34	48
Total		29	71	100

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 1 γνωρίζουμε ότι οι 15 από τους 52 άντρες γνωρίζουν την τραπεζική υπηρεσία ενώ οι υπόλοιποι όχι και οι 14 από τις 48 γυναίκες γνωρίζουν για την υπηρεσία phone banking και οι υπόλοιπες όχι.

Πίνακας 2

**Ποιο είναι το φύλο σας; \* Είστε χρήστης της υπηρεσίας phone banking;**

**Crosstabulation**

Count				
		Είστε χρήστης της υπηρεσίας phone banking;		
		ΝΑΙ	ΟΧΙ	Total
Ποιο είναι το φύλο σας;	ΑΝΔΡΑΣ	9	6	15
	ΓΥΝΑΙΚΑ	7	7	14
Total		16	13	29

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 2 γνωρίζουμε ότι οι 9 από τους 15 άνδρες που γνωρίζουν την υπηρεσία χρησιμοποιούν την υπηρεσία ενώ οι 7 από τις 14 γυναίκες που γνωρίζουν την υπηρεσία χρησιμοποιούν την υπηρεσία phone banking.

### Πίνακας 3

**Ποιο είναι το φύλο σας; \* Γνωρίζετε τις δυνατότητες της υπηρεσίας phone banking; Crosstabulation**

Count		Γνωρίζετε τις δυνατότητες της υπηρεσίας phone banking;		Total
		ΝΑΙ	ΟΧΙ	
Ποιο είναι το φύλο σας;	ΑΝΔΡΑΣ	12	3	15
	ΓΥΝΑΙΚΑ	12	2	14
Total		24	5	29

Σύμφωνα με τις πληροφορίες τις οποίες παίρνουμε από τον πίνακα 3 γνωρίζουμε ότι οι 12 από τους 15 άνδρες γνωρίζουν τις δυνατότητες της υπηρεσίας καθώς και οι 12 από τις 14 γυναίκες.

## Πίνακας 4

Ποια είναι η ηλικία σας; \* Πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας μέσω  
τραπεζικών καταστημάτων; Crosstabulation

Count				
		Πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας μέσω τραπεζικών καταστημάτων;		
		ΝΑΙ	ΟΧΙ	Total
Ποια είναι η ηλικία σας;	18-25	14	7	21
	26-35	21	13	34
	36-45	26	3	29
	46-55	10	1	11
	55-ΑΝΩ	5	0	5
Total		76	24	100

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 4 γνωρίζουμε ότι οι ερωτηθέντες ηλικίας 26-45 πραγματοποιούν περισσότερο τις συναλλαγές τους μέσω των τραπεζικών καταστημάτων

## Πίνακας 5

Ποια είναι η ηλικία σας; \* Πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας μέσω ATM  
Crosstabulation

Count				
		Πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας μέσω ATM		
		ΝΑΙ	ΟΧΙ	Total
Ποια είναι η ηλικία σας;	18-25	15	6	21
	26-35	27	7	34
	36-45	20	9	29
	46-55	7	4	11
	55-ΑΝΩ	1	4	5
Total		70	30	100

Σύμφωνα με τις πληροφορίες τις οποίες παίρνουμε από τον πίνακα 5 γνωρίζουμε ότι οι ερωτηθέντες ηλικίας 26-45 χρησιμοποιούν περισσότερο τα ΑΤΜ για τις συναλλαγές τους.

## Πίνακας 6

Ποια είναι η ηλικία σας; \* Πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας μέσω internet;

### Crosstabulation

Count		Πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας μέσω internet;		Total
		ΝΑΙ	ΟΧΙ	
Ποια είναι η ηλικία σας;	18-25	4	17	21
	26-35	6	28	34
	36-45	1	28	29
	46-55	1	10	11
	55-ΑΝΩ	0	5	5
Total		12	88	100

Σύμφωνα με τις πληροφορίες τις οποίες παίρνουμε από τον πίνακα 6 γνωρίζουμε ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (88 στα 100 άτομα) όπου τα περισσότερα ανήκουν στις ηλικίες 26-45 δεν χρησιμοποιούν καθόλου το internet για τις τραπεζικές τους συναλλαγές.

## Πίνακας 7

Ποια είναι η ηλικία σας; \* Έχετε γνώση για την τραπεζική υπηρεσία phone banking; Crosstabulation

Count		Έχετε γνώση για την τραπεζική υπηρεσία phone banking;		Total
		ΝΑΙ	ΟΧΙ	
Ποια είναι η ηλικία σας;	18-25	7	14	21
	26-35	9	25	34
	36-45	9	20	29
	46-55	2	9	11
	55-ΑΝΩ	2	3	5
Total		29	71	100

Σύμφωνα με τις πληροφορίες του πίνακα 7 γνωρίζουμε ότι άτομα ηλικίας 26-45 έχουν περισσότερη γνώση για την υπηρεσία phone banking ενώ οι υπόλοιποι την γνωρίζουν ελάχιστα.



## Πίνακας 8

Ποια είναι η ηλικία σας; \* Διατίθεστε να χρησιμοποιήσετε την υπηρεσία; Crosstabulation

Count					
		Διατίθεστε να χρησιμοποιήσετε την υπηρεσία;			
		ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΙΣΩΣ	Total
Ποια είναι η ηλικία σας;	18-25	4	3	7	14
	26-35	10	5	9	24
	36-45	7	2	11	20
	46-55	1	6	2	9
	55-ΑΝΩ	1	2	0	3
Total		23	18	29	70

Σύμφωνα με τον πίνακα 8 οι πληροφορίες που διαθέτουμε είναι ότι οι περισσότεροι ερωτηθέντες ηλικίας 26-35 διατίθενται να χρησιμοποιήσουν την υπηρεσία, ενώ οι υπόλοιποι όχι.

## Πίνακας 9

Ποια είναι η ηλικία σας; \* Είστε χρήστης της υπηρεσίας phone banking;

Crosstabulation

Count				
		Είστε χρήστης της υπηρεσίας phone banking;		
		ΝΑΙ	ΟΧΙ	Total
Ποια είναι η ηλικία σας;	18-25	1	6	7
	26-35	7	2	9
	36-45	7	2	9
	46-55	1	1	2
	55-ΑΝΩ	0	2	2
Total		16	13	29

Σύμφωνα με τις πληροφορίες τις οποίες παίρνουμε από τον πίνακα 9 γνωρίζουμε ότι οι περισσότεροι ερωτηθέντες οι οποίοι είναι ηλικίας 26-45 είναι χρήστες της υπηρεσία phone banking.

## Πίνακας 10

Ποιο είναι το επάγγελμα σας; \* Πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας μέσω τραπεζικών καταστημάτων; Crosstabulation

Count				
		Πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας μέσω τραπεζικών καταστημάτων;		
		ΝΑΙ	ΟΧΙ	Total
Ποιο είναι το επάγγελμα σας; ΙΔ.ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ		21	9	30
ΕΛΕΥΘ.ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ		12	6	18
ΔΗΜ.ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ		26	3	29
ΦΟΙΤΗΤΗΣ-ΡΙΑ		11	6	17
ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ		6	0	6
Total		76	24	100

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 10 γνωρίζουμε ότι οι περισσότεροι ερωτηθέντες οι οποίοι είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους μέσω των τραπεζικών καταστημάτων, 12 από τους ελεύθερους επαγγελματίες, 26 από τους δημοσίους υπάλληλους, 11 από τους φοιτητές και 6 από τους συνταξιούχους.

## Πίνακας 11

Ποιο είναι το επάγγελμα σας; \* Πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας μέσω ATM Crosstabulation

Count		Πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας μέσω ATM		Total
		ΝΑΙ	ΟΧΙ	
		Ποιο είναι το επάγγελμα σας; ΙΔ.ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	20	
ΕΛΕΥΘ.ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ	10	8	18	
ΔΗΜ.ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	22	7	29	
ΦΟΙΤΗΤΗΣ-ΡΙΑ	15	2	17	
ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ	3	3	6	
Total	70	30	100	

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 11 γνωρίζουμε ότι 20 από τους ιδιωτικούς υπαλλήλους πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους μέσω ATM, 10 από τους ελεύθερους επαγγελματίες, 22 από τους δημοσίους υπαλλήλους, 15 από τους φοιτητές και 3 από τους συνταξιούχους.

## Πίνακας 12

Ποιο είναι το επάγγελμα σας; \* Πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας μέσω internet; Crosstabulation

Count		Πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας μέσω internet;		Total
		ΝΑΙ	ΟΧΙ	
		Ποιο είναι το επάγγελμα σας; ΙΔ.ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	2	
ΕΛΕΥΘ.ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ	4	14	18	
ΔΗΜ.ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	2	27	29	
ΦΟΙΤΗΤΗΣ-ΡΙΑ	4	13	17	
ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ	0	6	6	
Total	12	88	100	

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 12 γνωρίζουμε ότι 28 από τους ιδιωτικούς υπαλλήλους δεν χρησιμοποιούν το internet για τις συναλλαγές τους, 14 από τους ελεύθερους επαγγελματίες, 27 από τους δημοσίους υπαλλήλους, 13 από τους φοιτητές και 6 από τους συνταξιούχους.

### Πίνακας 13

Ποιο είναι το επάγγελμα σας; \* Έχετε γνώση για την τραπεζική υπηρεσία phone banking;

Crosstabulation

Count		Έχετε γνώση για την τραπεζική υπηρεσία phone banking;		Total
		ΝΑΙ	ΟΧΙ	
Ποιο είναι το επάγγελμα σας; ΙΔ.ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ		10	20	30
	ΕΛΕΥΘ.ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ	8	10	18
	ΔΗΜ.ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	6	23	29
	ΦΟΙΤΗΤΗΣ-ΡΙΑ	5	12	17
	ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ	0	6	6
Total		29	71	100

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 13 γνωρίζουμε ότι 20 από τους 30 ιδιωτικούς υπαλλήλους έχουν γνώση της υπηρεσίας, 10 από τους 18 ελεύθερους επαγγελματίες, 23 από τους 29 δημοσίους υπαλλήλους, 12 από τους 17 φοιτητές και οι 6 συνταξιούχοι.

## Πίνακας 14

Ποιο είναι το επάγγελμα σας; \* Είστε χρήστης της υπηρεσίας phone banking; Crosstabulation

Count		Είστε χρήστης της υπηρεσίας phone banking;		Total
		ΝΑΙ	ΟΧΙ	
Ποιο είναι το επάγγελμα σας;	ΙΔ.ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	5	5	10
	ΕΛΕΥΘ.ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ	6	2	8
	ΔΗΜ.ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	4	2	6
	ΦΟΙΤΗΤΗΣ-ΡΙΑ	1	4	5
Total		16	13	29

Σύμφωνα με τις πληροφορίες τις οποίες παίρνουμε από τον πίνακα 14 γνωρίζουμε ότι 5 από τους 10 ιδιωτικούς υπαλλήλους είναι χρήστες της υπηρεσίας phone banking, 6 από τους 8 ελεύθερους επαγγελματίες, 4 από τους 6 δημοσίους υπαλλήλους και 1 από τους 5 φοιτητές.

## Πίνακας 15

Ποιο είναι το επάγγελμα σας; \* Θεωρείτε οτι υπάρχει άμεση εξυπηρέτηση μέσω της συγκεκριμένης υπηρεσίας; Crosstabulation

		Θεωρείτε οτι υπάρχει άμεση εξυπηρέτηση μέσω της συγκεκριμένης υπηρεσίας;				Total
		ΟΧΙ	ΑΡΚΕΤΑ	ΝΑΙ	ΠΟΛΥ	
επάγγελμα σας;	ΙΔ.ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	2	6	2	0	10
	ΕΛΕΥΘ.ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ	0	4	2	2	8
	ΔΗΜ.ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	0	4	1	1	6
	ΦΟΙΤΗΤΗΣ-ΡΙΑ	1	2	1	1	5
		3	16	6	4	29

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 15 γνωρίζουμε ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων θεωρεί ότι υπάρχει άμεση εξυπηρέτηση μέσω της συγκεκριμένης υπηρεσίας και αυτοί είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι και ελεύθεροι επαγγελματίες.

## Πίνακας 16

Ποιο είναι το επάγγελμα σας; \* Αποφασίσατε να την χρησιμοποιήσετε για να γλιτώνετε περισσότερο χρόνο; Crosstabulation

Count		Αποφασίσατε να την χρησιμοποιήσετε για να γλιτώνετε περισσότερο χρόνο;		Total
		ΝΑΙ	ΟΧΙ	
	Ποιο είναι το επάγγελμα σας; ΙΔ.ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	3	2	5
	ΕΛΕΥΘ.ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ	5	1	6
	ΔΗΜ.ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	2	2	4
	ΦΟΙΤΗΤΗΣ-ΡΙΑ	1	0	1
Total		11	5	16

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 16 γνωρίζουμε ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων αποφάσισε να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία έτσι ώστε να γλιτώνει περισσότερο χρόνο και αυτοί είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι και ελεύθεροι επαγγελματίες.

## Πίνακας 17

Ποιο είναι το επάγγελμα σας; \* Αποφασίσατε να τη χρησιμοποιήσετε για να αποφεύγετε τις ουρές στα ταμεία; Crosstabulation

Count		Αποφασίσατε να τη χρησιμοποιήσετε για να αποφεύγετε τις ουρές στα ταμεία;		Total
		ΝΑΙ	ΟΧΙ	
Ποιο είναι το επάγγελμα σας;	ΙΔ.ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	2	3	5
	ΕΛΕΥΘ.ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ	3	3	6
	ΔΗΜ.ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	4	0	4
	ΦΟΙΤΗΤΗΣ-ΡΙΑ	0	1	1
Total		9	7	16

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 17 γνωρίζουμε ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων που αποφάσισε να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία για να γλιτώνει τις ουρές στα ταμεία είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι και ελεύθεροι επαγγελματίες.

## Πίνακας 18

Ποιο είναι το επάγγελμά σας; \* Αποφασίσατε να την χρησιμοποιήσετε για να μην δεσμεύεστε στα συγκεκριμένα ωράρια; Crosstabulation

Count		Αποφασίσατε να την χρησιμοποιήσετε για να μην δεσμεύεστε στα συγκεκριμένα ωράρια;		
		NAI	OXI	Total
Ποιο είναι το επάγγελμά σας;	ΙΔ.ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	1	4	5
	ΕΛΕΥΘ.ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ	3	3	6
	ΔΗΜ.ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	0	4	4
	ΦΟΙΤΗΤΗΣ-ΡΙΑ	0	1	1
Total		4	12	16

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 18 γνωρίζουμε ότι η μειοψηφία των ερωτηθέντων που αποφάσισε να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία για να μην δεσμεύεστε στα συγκεκριμένα ωράρια είναι οι ιδιωτικοί υπάλληλοι και οι ελεύθεροι επαγγελματίες.

## Πίνακας 19

Ποιο είναι το μηνιαίο σας εισόδημα; \* Έχετε γνώση για την τραπεζική υπηρεσία phone banking; Crosstabulation

Count		Έχετε γνώση για την τραπεζική υπηρεσία phone banking;		
		NAI	OXI	Total
Ποιο είναι το μηνιαίο σας εισόδημα;	ΕΩΣ 700	6	25	31
	701-1500	13	24	37
	1501-2500	2	12	14
	2501&ΑΝΩ	8	10	18
Total		29	71	100



Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 19 γνωρίζουμε ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων δεν γνωρίζουν την συγκεκριμένη υπηρεσία και αυτοί διαθέτουν εισόδημα από 700 έως 1500 ευρώ.

## Πίνακας 20

Ποιο είναι το μηνιαίο σας εισόδημα; \* Είστε χρήστης της υπηρεσίας phone banking;

		Crosstabulation		
Count		Είστε χρήστης της υπηρεσίας phone banking;		
		ΝΑΙ	ΟΧΙ	Total
Ποιο είναι το μηνιαίο σας εισόδημα;	ΕΩΣ 700	1	5	6
	701-1500	7	6	13
	1501-2500	2	0	2
	2501&ΑΝΩ	6	2	8
Total		16	13	29

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 20 γνωρίζουμε ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι χρήστες της υπηρεσίας phone banking και ανήκουν στην κατηγορία με εισόδημα 701-1500 ευρώ.

## Πίνακας 21

Ποιο είναι το μηνιαίο σας εισόδημα; \* Γνωρίζετε τις δυνατότητες της υπηρεσίας phone banking; Crosstabulation

Count				
		Γνωρίζετε τις δυνατότητες της υπηρεσίας phone banking;		Total
		NAI	OXI	
Ποιο είναι το μηνιαίο σας εισόδημα;	ΕΩΣ 700	4	2	6
	701-1500	11	2	13
	1501-2500	2	0	2
	2501&ΑΝΩ	7	1	8
Total		24	5	29

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 22 γνωρίζουμε ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων γνωρίζουν τις δυνατότητες της υπηρεσίας phone banking και το μηνιαίο εισόδημά τους είναι 701-1500 ευρώ.

## Πίνακας 22

Ποιο είναι το μηνιαίο σας εισόδημα; \* Κρίνετε πως είναι απαραίτητη η νέα υπηρεσία phone banking; Crosstabulation

Count				
		Κρίνετε πως είναι απαραίτητη η νέα υπηρεσία phone banking;		Total
		NAI	OXI	
Ποιο είναι το μηνιαίο σας εισόδημα;	ΕΩΣ 700	5	1	6
	701-1500	11	2	13
	1501-2500	2	0	2
	2501&ΑΝΩ	8	0	8
Total		26	3	29

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παίρνουμε από τον πίνακα 22 γνωρίζουμε ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων κρίνουν πως είναι απαραίτητη η νέα υπηρεσία phone banking και ανήκουν στην κατηγορία με μηνιαίο εισόδημα 701-1500 ευρώ.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Το ΒΗΜΑ, 14/12/1997, ΣΕΛ. Ε17  
Κωδικός άρθρου:Β12459Ε171  
ID:52905  
Γ. Παπαϊωάννου
- Της Έφης Καραγεωργίου  
22/2/2008  
9:48
- [http://www.ethniki.gr/mps/portal/!nt/ps/cO/04\\_SB8K8xLLM9MSSzPy8XbZ9CPOos3;XIFNnSzcPLwMLgxADAYMFL5dgz5AQQwsLM](http://www.ethniki.gr/mps/portal/!nt/ps/cO/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8XbZ9CPOos3;XIFNnSzcPLwMLgxADAYMFL5dgz5AQQwsLM)
- Πέτρος Τομαράς
- <http://www.piraeusbank.gr/ecportal.asp?id=241830&iang=1&nt=96%20&sid=>
- <http://www.alpha.gr/page/default.asp?ia=1&id=149>
- Σχετικός σύνδεσμος: [http://www.bankofcyprus.gr/mobile\\_banking.html](http://www.bankofcyprus.gr/mobile_banking.html)
- <http://www.hsbc.gr/1/2/gr/personal/dbs/phone.htm>
- <http://www.marfinbank.gr/MarfinEgnatia.Gr/Docs/MarfinDirect/PhoneVoiceBanking/PhoneBankingServices.aspx>
- <http://www.marfinbank.gr/MarfinEgnatia.Gr/Docs/MarfinDirect/PhoneVoiceBanking/PhoneBankingServices.aspx>
- <http://www.piraeusbank.gr/ecportal.asp?id=241830&iang=1&nt=96%20&sid=>
- <http://www.alpha.gr/page/default.asp?ia=1&id=149>
- Σχετικός σύνδεσμος: [http://www.bankofcyprus.gr/mobile\\_banking.html](http://www.bankofcyprus.gr/mobile_banking.html)
- <http://www.hsbc.gr/1/2/gr/personal/dbs/phone.htm>

- Δημήτρης Πεφάνης, 14 Αυγούστου 2008
- Marketing Week Online([15 Μαΐου 2008](#))
- [Social & Cultural Marketing](#)
- (BANKTECH-USA by Lauce Drummond)
- (Δημήτρης Πεφάνης 14 Αυγούστου 2008)
- (Fin.extra.com 21 ΜΑΡΤΙΟΥ 2007 - 10:44)
- (Silicon.com driving business through technology)
- 30/4/2008 Β. Τραπεζάνογλου
- Υπεύθυνος Καταστήματος Τράπεζας Πειραιώς
- Κατάστημα Καστοριάς **Eurobank ΖΩΤΗ ΔΕΣΠΟΙΝΑ**
- <http://www.marfinegnatiabank.gr/MarfinEgnatia/Gr/Docs/MarfinDirect/PhoneVoiceBanking/PhoneVoiceFAQ.aspx>
- ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΠΑΥΛΑΚΗΣ  
ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ 25 ΑΠΡΙΛΙΟΥ 2003  
ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ