



Τεχνολογικό
Πανεπιστήμιο
Κύπρου

Σχολή
Διοίκησης και
Οικονομίας

Μεταπτυχιακή διατριβή

**E-banking και οι παράγοντες που οδηγούν στην υιοθέτησή
του από τους Κύπριους καταναλωτές**

Άντρη Μουλαζίμη

Λεμεσός, Σεπτέμβριος 2018



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ, ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ

Μεταπτυχιακή διατριβή

**E-banking και οι παράγοντες που οδηγούν στην υιοθέτησή του
από τους Κύπριους καταναλωτές**

Παρουσιάστηκε από Άντρη Μουλαζίμη

Επιβλέπων καθηγητής: Δημήτρης Κουρσάρος , PhD

Λέκτορας Καθηγητής Οικονομικών

Τμήμα Εμπορίου, Χρηματοοικονομικών και Ναυτιλίας

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © Άντρη Μουλαζίμη, 2018

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της μεταπτυχιακής διατριβής από το Τμήμα Εμπορίου,
Χρηματοοικονομικών και Ναυτιλίας του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου
Κύπρου δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του
συγγραφέα εκ μέρους του Τμήματος.

Περιεχόμενα

Περιεχόμενα.....	5
Πρόλογος	6
Abstract.....	7
Εισαγωγή	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι.....	11
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ	11
1.1 Ιστορική αναδρομή.....	11
1.2 Χαρακτηριστικά του e-banking	14
1.3 Τύποι Internet banking.....	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ.....	20
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΤΗΣ	20
2.1 Οι υπηρεσίες Internet Banking στην Κύπρο.....	20
2.2 Βιβλιογραφική επισκόπηση για παράγοντες υιοθέτησης του e-banking	22
2.3 Διαφήμιση, οικειότητα και μάρκες.....	23
2.4 Τιμή υπηρεσίας, ποιότητα και εξοικείωση	24
2.5 Προηγούμενη εμπειρία και εμπιστοσύνη των χρηστών	25
2.6 Εξοικείωση, εμπιστοσύνη, αντιληπτή ιδιωτικότητα, αντιληπτή ασφάλεια, αξιοπιστία ...	27
2.7 Η προηγούμενη εμπειρία και η ασφάλεια του χρήστη στο Internet Banking.....	28
2.8 Η προηγούμενη εμπειρία του χρήστη και ο αντιληπτός κίνδυνος.....	29
2.9 Η προηγούμενη εμπειρία, ο κίνδυνος και η αβεβαιότητα του χρήστη	31
2.10 Η προηγούμενη εμπειρία του χρήστη, η χρηστικότητα, η ικανοποίηση των πελατών....	32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ	34
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	34
3.1 Μέθοδος.....	34
3.2 Δείγμα έρευνας	36
3.3 Εργαλείο έρευνας.....	36
3.4 Ανάλυση δεδομένων	37

Πρόλογος

Η παρούσα εργασία πραγματεύεται το ζήτημα της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των παραγόντων υιοθέτησης της από τους Κύπριους καταναλωτές. Σε αυτό το πλαίσιο το πρώτο κεφάλαιο επικεντρώνεται στην ηλεκτρονική τραπεζική και το δεύτερο σε μια επισκόπηση παραγόντων υιοθέτησης της. Από την παρούσα έρευνα προκύπτει ότι οι κυριότεροι παράγοντες για την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους καταναλωτές στην Κύπρο είναι η ευκολία, η ασφάλεια, η κατάσταση, η εξερεύνηση, η εμπιστοσύνη και ικανοποίηση και η χρησιμότητα.

Abstract

The present thesis deals with the issue of e-banking and the factors of its adoption by Cypriot consumers. In this context, the first chapter focuses on electronic banking and the second chapter on an overview of its agents. This survey shows that the main factors for the adoption of e-banking by consumers in Cyprus are ease, safety, state, exploration, trust and satisfaction, and usefulness.