



Τεχνολογικό
Πανεπιστήμιο
Κύπρου

Σχολή Διοίκησης και
Οικονομίας

Μεταπτυχιακή διατριβή

**Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΣΤΗ
ΖΗΤΗΣΗ ΓΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΚΑΙ ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΔΙΑΚΛΑΔΩΣΗΣ**

Παναγιώτα Σπύρου

Λεμεσός, Μάιος 2018

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

Μεταπτυχιακή διατριβή

Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΣΤΗ
ΖΗΤΗΣΗ ΓΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ
ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΔΙΑΚΛΑΔΩΣΗΣ

της

Παναγιώτας Σπύρου

Λεμεσός, Μάιος 2018

Μεταπτυχιακή διατριβή

**Η επίδραση της διαδικτυακής τραπεζικής στη ζήτηση για παραδοσιακές
τραπεζικές υπηρεσίες και το δίκτυο διακλάδωσης**

Παρουσιάστηκε από

Παναγιώτα Σπύρου

Επιβλέπων καθηγητής:

Έλενα Καλότχου, PhD

Επίκουρος Καθηγητής Οικονομικών

Τμήμα Εμπορίου, Χρηματοοικονομικών και Ναυτιλίας

Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Λεμεσός, Μάιος 2018

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © Παναγιώτα Σπύρου, 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

Εισαγωγή	7
Κεφάλαιο 1^ο Βιβλιογραφική Ανασκόπηση	9
1.1 Ορισμός και Χαρακτηριστικά του E-banking	9
1.2 Διακρίσεις του E-banking	10
1.2.1 PC Banking (Τραπεζική μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή)	10
1.2.2 Online Banking ή Internet Banking	10
1.2.3 Phone Banking	10
1.2.4 Mobile Banking	10
1.3 Ιστορική Αναδρομή στην εξέλιξη του E-banking	11
1.4 Το E-banking και η επίδρασή του στις Υπηρεσίες των Τραπεζών	13
1.5 Καινοτομίες Διαδικτυακής Τραπεζικής και σύγκριση με την Παραδοσιακή Τραπεζική	15
1.6 Η Διαδικτυακή Τραπεζική ως σημαντική Καινοτομία	16
1.7 Σύγκριση Υπηρεσιών Internet Banking και Παραδοσιακής Τραπεζικής	20
1.8 Internet Banking και Ανάπτυξη Τραπεζικών Καταστημάτων	23
Κεφάλαιο 2^ο Ιστορική μετάβαση από τη παραδοσιακή τραπεζική στο e-banking-Αναφορά στη παγκόσμια παρουσία του e-banking	24
2.1 Ιστορική μετάβαση	24
2.2 Ηλεκτρονικό εμπόριο, Ηλεκτρονικές συναλλαγές και e-banking	26
2.3 Τα στάδια ανάπτυξης των τραπεζικών συναλλαγών στο διαδίκτυο	27
2.4 Διεύθυνση του διαδικτύου σε παγκόσμιο επίπεδο	30
2.5 Δίκτυα Καταστημάτων	34
Επίλογος	37
Βιβλιογραφία	38

Εισαγωγή

Η μεγάλη ανάπτυξη του Διαδικτύου που πραγματοποιείται την τελευταία δεκαετία δε θα μπορούσε να αφήσει ανεπηρέαστο και τον τραπεζικό κλάδο. Παραδοσιακά οι τραπεζικοί οργανισμοί ανταγωνίζονταν μεταξύ τους χρησιμοποιώντας ως κανάλια διανομής για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους τα δίκτυα των υποκαταστημάτων τους. Οι τεχνολογικές όμως εξελίξεις άλλαξαν τα δεδομένα του παιχνιδιού.

Ο όρος ηλεκτρονική τραπεζική που εμπεριέχει όρους όπως Web Banking, Internet banking, online banking και mobile banking μέχρι πριν μερικά χρόνια ήταν άγνωστος. Στις μέρες μας οι περισσότερες τράπεζες έχουν υιοθετήσει την ηλεκτρονική τραπεζική παράλληλα με την παραδοσιακή εκτέλεση τραπεζικών εργασιών στα υποκαταστήματα, ενώ μη τραπεζικοί οργανισμοί όπως αλυσίδες λιανικής πώλησης, ασφαλιστικές εταιρίες και εταιρίες πληροφορικής έχουν μπει στην αγορά του e-banking καθιστώντας τον ανταγωνισμό ακόμα πιο έντονο.

Με τον όρο e-banking ή ηλεκτρονική τραπεζική εννοούμε όλες εκείνες τις υπηρεσίες που παρέχουν οι τράπεζες μέσω του Διαδικτύου, χωρίς δηλαδή τη φυσική παρουσία του πελάτη στο υποκατάστημα μιας τράπεζας. Εναλλακτικά θα μπορούσαμε να ορίσουμε την ηλεκτρονική τραπεζική ως την αυτοματοποιημένη παροχή νέων και παραδοσιακών προϊόντων και υπηρεσιών χρηματοοικονομικής φύσης, απευθείας στους πελάτες μέσω ηλεκτρονικών, αλληλεπιδραστικών καναλιών επικοινωνίας.

Οι πιο συνηθισμένες υπηρεσίες που παρέχονται online στα πλαίσια της ηλεκτρονικής τραπεζικής αφορούν πληροφορίες σχετικά με λογαριασμούς, κινήσεις λογαριασμών, υπόλοιπα και κινήσεις πιστωτικών καρτών, πληρωμές δόσεων δανείων, εξοφλήσεις κάθε είδους λογαριασμών και πάγιων εντολών πληρωμής προς ΔΕΚΟ. Επιπλέον, διατίθενται και πιο εξειδικευμένες υπηρεσίες όπως real-time χρηματιστηριακές συναλλαγές και παρακολούθηση του χαρτοφυλακίου των μετοχών του πελάτη καθώς επίσης και προσωπικές υπηρεσίες πελάτη όπως για παράδειγμα προσωπικά μηνύματα από την τράπεζα, εκτύπωση αποδείξεων συναλλαγών και προσωπικές προσφορές.

Στη παρούσα μελέτη στο πρώτο μέρος, στο Κεφάλαιο 1, θα γίνει μια ευρεία βιβλιογραφική ανασκόπηση του θέματος, με αναφορές σε διάφορους συγγραφείς σχετικούς με το αντικείμενο του παρόντος, όπου θα αποσαφηνιστεί ο ορισμός του internet banking, η εικόνα του, οι χρήσεις του και γενικά η διαδικασία ανάπτυξης και εφαρμογής του. Στο δεύτερο μέρος, στο Κεφάλαιο 2, θα γίνει εστίαση στην ιστορικότητα του εργαλείου, στη μετάβαση

από το παραδοσιακό στο internet banking και τέλος θα γίνει αναφορά στη διείσδυση σε παγκόσμιο επίπεδο.