

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας Τμήμα
Διοίκησης Επιχειρήσεων Master in
Business Administration (MBA)



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ



Η ανάπτυξη/άνθιση των ηλεκτρονικών πληρωμών μέσω του Διαδικτύου. Οι μέθοδοι πραγματοποίησης τους και οι παράγοντες που επηρεάζουν την εμπιστοσύνη αυτών από τους χρήστες.

ΕΠΙΒΛΕΠΟΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:
ΡΙΖΩΜΥΛΙΩΤΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΗΣ:
ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ ΙΑΚΟΒΟΣ
ΑΜ: 21025

**UNIVERSITY OF WESTERN ATTICA
School of Management and Economics
Master in Business Administration
(MBA)**



DIPLOMA THESIS



The growth/expansion of electronic payments via the Internet. The methods of implementation and the factors influencing user trust.

SUPERVISING PROFESSOR:

RIZOMYLIOTIS IOANNIS

STUDENT:

PAPADOPOULOS IAKOVOS

AM: 21025

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας Τμήμα
Διοίκησης Επιχειρήσεων Master in
Business Administration (MBA)



Η ανάπτυξη/άνθιση των ηλεκτρονικών πληρωμών μέσω του Διαδικτύου. Οι μέθοδοι πραγματοποίησης τους και οι παράγοντες που επηρεάζουν την εμπιστοσύνη αυτών από τους χρήστες.

Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής συμπεριλαμβανομένου και του Εισηγητή

Η μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία εξετάστηκε επιτυχώς από την κάτωθι Εξεταστική Επιτροπή:

A/α	ΟΝΟΜΑ ΕΠΩΝΥΜΟ	ΒΑΘΜΙΔΑ/ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ
	ΡΙΖΩΜΥΛΙΩΤΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ		
	ΣΑΛΜΟΝ ΙΩΑΝΝΗΣ		
	ΠΑΝΟΠΟΥΛΟΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ		

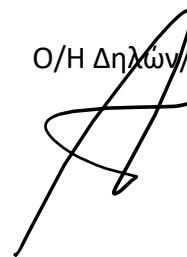
ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο/η κάτωθι υπογεγραμμένος/η Παπαδόπουλος Ιάκωβος του Δημητρίου, με αριθμό μητρώου 21025 φοιτητής του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Ο/Η Δηλών/ούσα



*** Ονοματεπώνυμο /Ιδιότητα**

Ψηφιακή Υπογραφή Επιβλέποντα

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	4
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	6
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	7
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.....	9
ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ	9
Ηλεκτρονικές πληρωμές και συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών	9
Ιστορία ηλεκτρονικών πληρωμών	10
Αναγκαιότητα ηλεκτρονικών πληρωμών για την διευκόλυνση της καθημερινότητας.....	12
Ποιος ο ρόλος της τεχνολογίας	12
Τα είδη των ηλεκτρονικών πληρωμών	14
Εναλλακτικοί τρόποι πληρωμής.....	19
Κίνητρα για την χρήση ηλεκτρονικών πληρωμών	22
Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα ηλεκτρονικών πληρωμών.....	23
Συνήθεις κίνδυνοι και απάτες διατραπεζικών πληρωμών.....	26
Μέθοδοι άμυνας και ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων.....	28
Έρευνες.....	32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.....	37
Σκοπός & Ερευνητικοί Στόχοι	37
Ειδικοί στόχοι.....	37
Μεθοδολογία.....	38
Αποτελέσματα.....	41
Συμπεράσματα	70
Περιοριστικοί παράγοντες και Προτάσεις	71
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	72
Κατάλογος διαγραμμάτων	72
Ερωτηματολόγιο.....	74
Νομοθεσία.....	78
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	81

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θέλω να εκφράσω τις ευχαριστίες μου προς τον Δρ. Ιωάννη Ριζομυλιώτη, Επίκουρο Καθηγητή Μάρκετινγκ στο Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, για την πολύτιμη συνεισφορά του στην εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας. Οι θερμές μου ευχαριστίες πηγάζουν από την άμεση και επίμονη καθοδήγηση που μου παρείχε, βοηθώντας με ουσιαστικά στην ολοκλήρωση αυτού του ερευνητικού έργου.

Εν συνεχεία, θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου προς την οικογένειά μου διότι πάντα με υποστηρίζει και μου παρέχει την απαραίτητη εμπιστοσύνη.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας επικεντρώνεται στη διερμηνεία του όρου "ηλεκτρονικές πληρωμές" με τη χρήση των πιο πρόσφατων τεχνολογιών αλλά και τους παράγοντες που επηρεάζουν τους καταναλωτές στο να τις εμπιστευτούν. Μέσω της έρευνάς αυτής, όχι μόνο να προσπαθούμε να κατανοήσουμε την τρέχουσα κατάσταση των ηλεκτρονικών πληρωμών, αλλά και να αποκαλύψουμε πώς η σύγχρονη τεχνολογία επηρεάζει την εξέλιξή τους. Σε πιο λεπτομερές επίπεδο, θα αναλύσουμε τα δομικά στοιχεία αυτών των πληρωμών και τον τρόπο με τον οποίο εφαρμόζονται στη σημερινή εποχή. Είναι ουσιαστικό να κατανοήσουμε τον αντίκτυπο που έχουν οι ηλεκτρονικές πληρωμές στην κοινωνία και την οικονομία, ειδικά κατά τη διάρκεια περιόδων όπως η πανδημία που όλοι έχουμε βιώσει τα περασμένα χρόνια. Αυτή η εξέλιξη παρουσιάστηκε τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό, επιβάλλοντας τη διαμόρφωση των ηλεκτρονικών πληρωμών μέσω διάφορων συσκευών, κάτι που ανάγκασε επιχειρήσεις και καταναλωτές να προσαρμοστούν σε νέες συνήθειες. Είναι κρίσιμο να αναγνωρίσουμε και να αξιολογήσουμε την επίκαιρη και επιδραστική φύση αυτής της οικονομικής τεχνολογίας. Η διαδικασία εκτέλεσης ηλεκτρονικών πληρωμών αποτελεί πλέον μια ολοένα και απλούστερη εμπειρία για τους χρήστες, ανεξαρτήτως της φυσικής τους τοποθεσίας. Πρόσθετα, αυτή η διαδικασία ενσωματώνει τις συνεχείς εξελίξεις στην τεχνολογία, προσφέροντας αποτελεσματικές λύσεις για τους χρήστες παγκοσμίως. Από την άλλη πλευρά, κατά την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών, εντοπίζονται και πολλοί κίνδυνοι. Αυτοί οι κίνδυνοι αποτελούν σημαντικό μέρος της εξίσου σημαντικής συζήτησης, καθώς αντιπροσωπεύουν πιθανούς κινδύνους. Έχει σημασία να αναδείξουμε αυτούς τους κινδύνους και να επισημάνουμε πώς μπορούν να δημιουργήσουν μια ανεπιθύμητη εμπειρία κατά την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών. Με την ενσωμάτωση βιβλιογραφικής έρευνας και την εφαρμογή ποσοτικής έρευνας μέσω ερωτηματολογίου, αναλύοντας εκτενώς την έκταση της λογοκρισίας, σκοπεύουμε να προσδιορίσουμε σημαντικά συμπεράσματα όσον αφορά την έκταση και την επίδραση των ηλεκτρονικών πληρωμών στην αγοραστική συμπεριφορά των καταναλωτών. Μέσα από αυτή τη διαδικασία, θα αναδειχθούν επίσης και διακυμάνσεις στις προτιμήσεις και τις συνήθειες των καταναλωτών, καθώς και τις τάσεις που προκύπτουν σε σχέση με τη χρήση ηλεκτρονικών πληρωμών. Με βάση τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας, θα αναδειχθούν ενδεχόμενες προκλήσεις, ευκαιρίες και σημαντικά στοιχεία που θα συνεισφέρουν στην κατανόηση του ρόλου των ηλεκτρονικών πληρωμών στη σύγχρονη καταναλωτική συμπεριφορά.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι ηλεκτρονικές πληρωμές αποτελούν έναν ανεξάντλητο πηγαίο καινοτομίας στον κόσμο των οικονομικών συναλλαγών, αναδεικνύοντας νέες διαστάσεις στην τρόπο με τον οποίο αλληλεπιδρούμε με τα χρήματά μας. Είναι αδιαμφισβήτητο ότι οι ηλεκτρονικές πληρωμές έχουν διευκολύνει και επιταχύνει τις οικονομικές συναλλαγές, ενθαρρύνοντας την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και την ευκολία της καθημερινής ζωής μας.

Η Ελλάδα, όπως και πολλές άλλες χώρες, έχει βιώσει μια εντυπωσιακή άνοδο στη χρήση των ηλεκτρονικών πληρωμών τα τελευταία χρόνια. Οι παράγοντες που συμβάλλουν σε αυτήν την ανάπτυξη είναι ποικίλοι. Πρώτον, η τεχνολογική πρόοδος έχει καταστήσει τις ηλεκτρονικές πληρωμές πιο εύκολες και προσβάσιμες για τον μέσο καταναλωτή. Δεύτερον, η πανδημία του COVID-19 ενίσχυσε την ανάγκη για ασφαλείς απομακρυσμένες συναλλαγές, καθιστώντας τις ηλεκτρονικές πληρωμές μια προτιμώμενη επιλογή. Τρίτον, η διαθεσιμότητα ποικίλων ψηφιακών πλατφορμών και της κινητής πληρωμής έχει διευκολύνει τους καταναλωτές να πραγματοποιούν αγορές και πληρωμές με ένα κλικ. Η ανθιση αυτών των ηλεκτρονικών πληρωμών αντικατοπτρίζει μια νέα εποχή όπου η εξυπηρέτηση των οικονομικών αναγκών γίνεται πιο εύκολη, γρήγορη και ασφαλής για τους πολίτες της Ελλάδας αλλά και όλου του κόσμου.

Ωστόσο, παρά τα πολλά οφέλη που φέρνουν, οι ηλεκτρονικές πληρωμές συνδέονται και με έναν σημαντικό παράγοντα, την εμπιστοσύνη. Η εμπιστοσύνη είναι ο πυρήνας που κρατά τον κόσμο των ηλεκτρονικών πληρωμών να λειτουργεί αποτελεσματικά και ασφαλώς. Η εμπιστοσύνη των χρηστών προς τους παρόχους πληρωμών, αλλά και τον ίδιο τον διαδικτυακό χώρο, προκύπτει από την πεποίθησή τους ότι τα χρήματα τους είναι ασφαλή και οι πληρωμές τους πραγματοποιούνται με αξιοπιστία.

Στην παρούσα εργασία, θα εξετάσουμε την ζωτική σημασία της εμπιστοσύνης στον τομέα των ηλεκτρονικών πληρωμών. Θα αναλύσουμε τις προκλήσεις και τις απειλές που αντιμετωπίζουν οι χρήστες και οι πάροχοι πληρωμών όταν πραγματοποιούν ηλεκτρονικές συναλλαγές, και θα εξετάσουμε τις πρακτικές που απαιτούνται για τη διατήρηση και ενίσχυση της εμπιστοσύνης σε αυτές τις συναλλαγές.

Στόχος της εργασίας μας είναι να αναδείξουμε την ανάγκη για ένα ασφαλές και αξιόπιστο περιβάλλον ηλεκτρονικών πληρωμών, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη των χρηστών και προωθώντας την ανάπτυξη αυτής της σημαντικής διάστασης της σύγχρονης οικονομίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

Ηλεκτρονικές πληρωμές και συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών

Οι ηλεκτρονικές πληρωμές είναι μια διαδικασία με την οποία μεταφέρονται χρηματικά ποσά μέσω ηλεκτρονικών μέσων, όπως ψηφιακές τράπεζες, κάρτες, κινητά τηλέφωνα ή υπολογιστές, προκειμένου να πραγματοποιηθούν πληρωμές για αγορές ή υπηρεσίες. Αυτές οι πληρωμές διεξάγονται συνήθως μέσω ασφαλών και κρυπτογραφημένων διαδικτυακών πλατφορμών ή εφαρμογών, και επιτρέπουν την ταχεία και αποτελεσματική μεταφορά χρημάτων χωρίς τη χρήση μετρητών ή εγγράφων επιταγών. (Μπούρχας Γ., 2017) Τέλος, οι ηλεκτρονικές πληρωμές αποτελούν μια καθολική και αναπόσπαστη διάσταση της σύγχρονης οικονομίας, διαμορφώνοντας το τοπίο των οικονομικών συναλλαγών με την ταχύτητα, την ασφάλεια και την ευκολία που προσφέρουν, επιτρέποντας σε επιχειρήσεις και καταναλωτές να συναλλάσσονται διαρκώς και αποτελεσματικά σε διαφορετικές γωνιές του κόσμου.

Σήμερα, οι ηλεκτρονικές πληρωμές έχουν αλλάξει ριζικά τον τρόπο που πραγματοποιούμε οικονομικές συναλλαγές και έχουν επιταχύνει την ψηφιοποίηση όχι μόνο της κοινωνίας αλλά και της επιχειρηματικότητας. Οι ηλεκτρονικές πληρωμές έχουν επίσης επηρεάσει τους καταναλωτές και την τραπεζική βιομηχανία ενώ παράλληλα αναδεικνύουν θέματα ασφάλειας, προστασίας της ιδιωτικότητας και της διαφάνειας. Η εξέλιξη στον χώρο των ηλεκτρονικών πληρωμών συνεχίζεται και αναμένεται να διαμορφώσει τον τρόπο που διεξάγουμε τις οικονομικές μας συναλλαγές και τον τρόπο που αντιλαμβανόμαστε το χρήμα στο μέλλον. (Hord J., 2019)

Οι ηλεκτρονικές πληρωμές και τα συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών έχουν αποτελέσει κεντρικό στοιχείο της ψηφιακής επανάστασης και της σύγχρονης οικονομίας. Αντιπροσωπεύουν μια εξέλιξη από τις παραδοσιακές μεθόδους πληρωμών, όπως η χρήση μετρητών και χαρτονομισμάτων, προς την ανάπτυξη ευέλικτων, ασφαλών και αποτελεσματικών τεχνολογικών λύσεων. Λύσεις που επιτρέπουν στους ανθρώπους να πραγματοποιούν αγορές, να πληρώνουν λογαριασμούς και να μεταφέρουν χρήματα με ένα απλό πάτημα του κουμπιού. Περιλαμβάνουν διάφορες μεθόδους όπως πιστωτικές κάρτες, ψηφιακά πορτοφόλια, τραπεζικές μεταφορές και ακόμα και κρυπτονομίσματα.

Οι προκλήσεις και οι ευκαιρίες που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές πληρωμές και τα αντίστοιχα συστήματα είναι αμέτρητες. Από την ασφάλεια των συναλλαγών μέχρι την προστασία της ιδιωτικότητας και τη διασφάλιση της αξιοπιστίας τους, αυτά τα θέματα αποτελούν πηγή συνεχούς έρευνας και ανάπτυξης στον χώρο της τεχνολογίας και της οικονομίας. (Sumanjeet, 2009) Η ανάδειξη λοιπόν ασφαλών, αξιόπιστων και ευέλικτων λύσεων για τις ηλεκτρονικές πληρωμές αποτελεί προτεραιότητα για τη διασφάλιση της εμπιστοσύνης των χρηστών προς αυτές και την εξέλιξη της ψηφιακής οικονομίας.

Ιστορία ηλεκτρονικών πληρωμών

Το χρήμα αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της ανθρωπότητας εδώ και 3.000 χρόνια. Πριν από τη δημιουργία του χρήματος, η πληρωμή στο εμπόριο γινόταν μέσω της ανταλλαγής αγαθών. Το πρώτο επίσημο νόμισμα (ως χρήμα) κατασκευάστηκε από τον βασιλιά Αριάτη της Λυδίας το 600 π.Χ. Τα νομίσματα ήταν κατασκευασμένα από κεχρμιπάρι, ένα φυσικό μείγμα αργύρου και χρυσού, και είχαν μια εικονική σφραγίδα που χρησίμευε ως όνομα. Οι πρώτες μορφές νομισμάτων προέκυψαν επειδή οι άνθρωποι που ήθελαν να ανταλλάξουν αγαθά βρήκαν ένα μέσο ανταλλαγής. Αργότερα, καθώς όλο και περισσότεροι άνθρωποι χρησιμοποιούσαν το χρήμα ως μέσο ανταλλαγής, έγινε πιο χρήσιμο.

Καθώς η οικονομία αναπτύχθηκε και οι ανάγκες άλλαξαν, η μορφή του χρήματος άλλαξε σε χαρτονομίσματα. Τα τραπεζογραμμάτια ήταν ευκολότερο να παραχθούν, να μεταφερθούν και να αποθηκευτούν και αντικατέστησαν τα παραδοσιακά κέρματα. Έτσι, η εξέλιξη του χρήματος αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της ιστορίας μας και των μεταβαλλόμενων τρόπων διαχείρισης των οικονομικών συναλλαγών. (Schlichter, 2011)

Η εγκαθίδρυση και η ανάπτυξη του νομισματικού συστήματος εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τη συμμετοχή των τραπεζών σε ένα σύστημα πληρωμών. Οι απαρχές του τραπεζικού συστήματος εντοπίζονται περίπου στο 2000 π.Χ., όπου η αρχική του παρουσία εμφανίστηκε στην Ασσυρία και τη Βαβυλωνία. Κατά την αρχαιότητα, οι εμπορικές τράπεζες εκπλήρωναν την κρίσιμη λειτουργία της επέκτασης της οικονομικής βοήθειας σε αγρότες και εμπόρους που ασχολούνταν με το υπεραστικό εμπόριο. Ο κώδικας Χαμουραμί ήταν ένας από τους πρώτους γνωστούς κώδικες και περιείχε διατάξεις που ρύθμιζαν το τραπεζικό σύστημα. (Grossman, 2010) Ο κώδικας καθόριζε τους νόμους που επιβάλλονταν στον τραπεζικό τομέα και δημιουργούσε το ρυθμιστικό πλαίσιο για τις χρηματοπιστωτικές συναλλαγές της εποχής.

Για αιώνες, η φυσική πληρωμή στο σημείο πώλησης ήταν απαραίτητη για την ολοκλήρωση μιας αγοράς, αλλά το 1871, η Western Union έφερε επανάσταση στην πρακτική αυτή δημιουργώντας το πρώτο σύστημα ηλεκτρονικής μεταφοράς χρημάτων. Το σύστημα αυτό έγινε δημοφιλές ως ένας γρήγορος και εύκολος τρόπος μεταφοράς χρημάτων χωρίς να απαιτείται φυσική ανταλλαγή μετρητών.

Από τη δεκαετία του 1870 έως τα τέλη της δεκαετίας του 1960, οι πληρωμές υπέστησαν μετασχηματισμό. Η Ομοσπονδιακή Τράπεζα άρχισε να χρησιμοποιεί το σύρμα για μεταφορές χρημάτων, η Diner's Club International έγινε η πρώτη ανεξάρτητη εταιρεία πιστωτικών καρτών τη δεκαετία του 1950- το 1959, η American Express λάνσαρε την πρώτη πλαστική κάρτα για ηλεκτρονικές πληρωμές. Το 1972, αναπτύχθηκε το πρώτο σύστημα Automated Clearing House (ACH) για την ηλεκτρονική επεξεργασία μεγάλου όγκου συναλλαγών και δύο χρόνια αργότερα η National Automated Clearing House Association (NACHA) καθιέρωσε κανόνες για τις πληρωμές ACH Το σύστημα ACH αναπτύχθηκε από την National Automated Clearing House Association (NACHA) δύο χρόνια αργότερα. (Francis – Poulin, 2020)

Από τη δεκαετία του 1990, το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει επεκταθεί και περιλαμβάνει πρόσθετα συστήματα όπως ο προγραμματισμός επιχειρησιακών πόρων (ERP), η εξόρυξη δεδομένων και η αποθήκευση δεδομένων. Η ηλεκτρονική επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών έχει επιφέρει ριζικές αλλαγές στο εμπόριο, επηρεάζοντας τόσο τους καταναλωτές όσο και τις επιχειρήσεις.

Αυτή η σημαντική αλλαγή οδήγησε στην ευρεία χρήση όρων όπως "ηλεκτρονικό εμπόριο", "ηλεκτρονικό επιχειρείν", "ηλεκτρονικές αγορές" και "νέα ηλεκτρονική οικονομία" για να περιγράψουν το σύγχρονο φαινόμενο της εμπορικής δραστηριότητας μέσω του διαδικτύου. Σε αντίθεση με τεχνολογίες όπως το τηλέφωνο, οι οποίες επηρέαζαν τις επιχειρηματικές δραστηριότητες στο παρελθόν, το διαδίκτυο και ο Παγκόσμιος Ιστός έχουν φέρει επανάσταση στον τρόπο με τον οποίο οι επιχειρήσεις οργανώνονται στην πραγματικότητα και στον τρόπο με τον οποίο αλληλεπιδρούν με τους καταναλωτές, τους προμηθευτές και τους συνεργάτες τους.

Παράλληλα η ανάπτυξη του διαδικτύου τροφοδότησε την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών μεθόδων πληρωμής. Εμφανίστηκαν τα πρώτα ηλεκτρονικά τραπεζικά συστήματα, αλλά η πολυπλοκότητά τους απαιτούσε τη χρήση εξειδικευμένων τεχνικών κρυπτογράφησης και εξελιγμένων πρωτοκόλλων μεταφοράς δεδομένων. Το ηλεκτρονικό εμπόριο άρχισε να αναπτύσσεται ραγδαία, ανοίγοντας νέες δυνατότητες για ηλεκτρονικές πληρωμές. Για να προσαρμοστούν στις τρέχουσες τάσεις, οι έμποροι λιανικής πώλησης, οι συμμετέχοντες στην οικονομία διαμοιρασμού και οι κυβερνητικοί οργανισμοί υιοθετούν όλο και περισσότερο καινοτόμες μεθόδους πληρωμής. Για αυτές τις καινοτομίες οι εταιρείες τεχνολογίας πληρωμών έχουν επεκτείνει τις δυνατότητες του δικτύου τους για να μπορούν να τις υποστηρίξουν.

Η δημοτικότητα των ηλεκτρονικών πληρωμών συνεχίζει να αυξάνεται έντονα, λόγω του διαδικτύου και των smartphone. Η συνεχιζόμενη δημοτικότητα των ηλεκτρονικών πληρωμών οφείλεται στην αυξανόμενη αποδοχή αυτών των μεθόδων πληρωμής από τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις. Σε αυτό έχουν συμβάλει και οι κυβερνητικές πρωτοβουλίες για την ενθάρρυνση των ηλεκτρονικών πληρωμών, σε συνδυασμό με την οικονομική κρίση, κάτι που έχει οδηγήσει σε σταθερή αύξηση του αριθμού των συναλλαγών χωρίς μετρητά παγκοσμίως.

Τέλος, οι ηλεκτρονικές πληρωμές αποτελούν πλέον αναπόσπαστο κομμάτι του σύγχρονου χρηματοοικονομικού τομέα, παρέχοντας ευκολία, ταχύτητα και ασφάλεια σε καταναλωτές και επιχειρήσεις. Από πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες έως ψηφιακά πορτοφόλια και διαδικτυακές υπηρεσίες, οι διαθέσιμες επιλογές αυξάνονται ραγδαία και η ευελιξία που προσφέρουν οι πληρωμές με ένα κλικ και οι πληρωμές μέσω κινητού επιταχύνουν τις συναλλαγές. Με τη συνεχή ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας, οι ηλεκτρονικές πληρωμές γίνονται σημαντικό μέρος των καθημερινών οικονομικών δραστηριοτήτων.

Αναγκαιότητα ηλεκτρονικών πληρωμών για την διευκόλυνση της καθημερινότητας

Οι ηλεκτρονικές πληρωμές αντιπροσωπεύουν μια εξελιγμένη μορφή ψηφιακής τραπεζικής, όπου τα χρηματικά ποσά μεταφέρονται μέσω ηλεκτρονικών σημάτων αντί της συμβατικής ανταλλαγής μετρητών, επιταγών και άλλων χειρόγραφων. Αυτή η πρωτοποριακή πρακτική διευκολύνει τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, όπως πιστωτικές ενώσεις και τράπεζες, στη μετακίνηση κεφαλαίων, βελτιώνοντας τη διαδικασία εμβασμάτων.

Επιπλέον, οι ηλεκτρονικές πληρωμές εφαρμόζονται ευρέως για συναλλαγές μεταξύ χρηματοπιστωτικών και εμπορικών ιδρυμάτων. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η πληρωμή λογαριασμών όπου έχουμε πλέον τη δυνατότητα να πληρώνουμε λογαριασμούς από τον χώρο του σπιτιού μας ή ακόμη και από το κινητό μας τηλέφωνο, αποφεύγοντας τον κόπο και τον χρόνο που θα απαιτούνταν για να επισκεφτούμε κάποιο φυσικό κατάστημα για την εξόφληση τους. Παράλληλα αυτό εξαλείφει την ανάγκη για φυσικά νομίσματα ή χαρτονομίσματα επιτρέποντας με ασφάλεια μέσω ψηφιακών μεθόδων πληρωμής, την αποτελεσματική εφαρμογή των ηλεκτρονικών πληρωμών.

Ποιος ο ρόλος της τεχνολογίας

Η τεχνολογία παίζει έναν κρίσιμο ρόλο στην εξέλιξη των ηλεκτρονικών πληρωμών, ανοίγοντας νέους ορίζοντες και διευκολύνοντας την ανάπτυξη μιας πιο ευέλικτης και αποτελεσματικής οικονομικής δομής. Ο ρόλος αυτός προκύπτει από διάφορες πτυχές της τεχνολογίας που επηρεάζουν τον τρόπο που διεξάγονται οι ψηφιακές συναλλαγές και διαμορφώνουν το τοπίο των ηλεκτρονικών πληρωμών. Η ανάπτυξη ασφαλών και αξιόπιστων τεχνολογιών κρυπτογράφησης έχει προσφέρει ασφάλεια στις ηλεκτρονικές πληρωμές. Με τη χρήση προηγμένων αλγορίθμων κρυπτογράφησης διασφαλίζετε την προστασία των προσωπικών δεδομένων και των χρηματοοικονομικών πληροφοριών, καθιστώντας τις ηλεκτρονικές συναλλαγές ασφαλείς για τους χρήστες.

Επιπλέον, η χρήση των νέων τεχνολογιών καθημερινά όπως το blockchain έχει επαναπροσδιορίσει τον τρόπο που διεξάγονται οι ψηφιακές συναλλαγές. Το blockchain επιτρέπει τη δημιουργία ασφαλών, αναπόσπαστων και αδιαμφισβήτητων καταγραφών των συναλλαγών, εξαλείφοντας την ανάγκη για ενδιάμεσους και μειώνοντας τον κίνδυνο απάτης.

Οι πληρωμές με τη χρήση των τεχνολογιών RFID (Radio-Frequency Identification) και NFC (Near Field Communication) έχουν και αυτές επαναπροσδιορίσει τον τρόπο που διεξάγονται οι ηλεκτρονικές συναλλαγές. Η τεχνολογία RFID επιτρέπει σε αντικείμενα να αναγνωρίζονται αυτόματα μέσω ραδιοκυμάτων, ενώ η τεχνολογία NFC επιτρέπει την ασύρματη επικοινωνία μεταξύ συσκευών σε κοντινή απόσταση. Στον τομέα των πληρωμών, αυτές οι τεχνολογίες επιτρέπουν στους καταναλωτές να πραγματοποιούν πληρωμές με ένα απλό άγγιγμα, προσφέροντας ταχύτητα, ασφάλεια και άνεση. (Kevin, 2023) Αυτή η εξέλιξη έχει επιφέρει μια νέα εποχή στις ηλεκτρονικές πληρωμές, επιτρέποντας την αποτελεσματική διαχείριση των οικονομικών συναλλαγών και ενθαρρύνοντας την υιοθέτηση ασύρματων μεθόδων πληρωμών.

Μια ακόμη εξίσου σημαντική εξέλιξη στον χώρο των ηλεκτρονικών πληρωμών μέσω της τεχνολογίας είναι η χρήση του κωδικού QR (Quick Response) για την πραγματοποίηση πληρωμών. Οι καταναλωτές μπορούν πλέον να ολοκληρώνουν συναλλαγές απλά σαρώνοντας έναν κωδικό QR με την κάμερα του κινητού τους τηλεφώνου. Αυτά τα QR codes μπορούν να

βρίσκονται σε καταστήματα, τιμολόγια ή ακόμη και σε διαφημίσεις. Αυτή η μέθοδος πληρωμής προσφέρει ταχύτητα και ευκολία, επιτρέποντας στους χρήστες να ολοκληρώνουν τις συναλλαγές τους με ελάχιστο κόπο. Οι QR code payments συνδυάζουν τη διευκόλυνση της τεχνολογίας με την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Είναι σημαντικό επίσης ότι περιέχουν κρυπτογραφημένες πληροφορίες που προστατεύουν τα δεδομένα του χρήστη κατά τη διάρκεια της μεταφοράς. (Emerchantpay, 2019) Αυτό ενισχύει την αίσθηση ασφάλειας και εμπιστοσύνης των καταναλωτών, προωθώντας περαιτέρω την υιοθέτηση των ηλεκτρονικών πληρωμών.

Συνολικά, η τεχνολογία έχει διαμορφώσει μια νέα εποχή στις ηλεκτρονικές πληρωμές, ανοίγοντας τον δρόμο για μια πιο εξελιγμένη και συνδεδεμένη εμπειρία χρήσης. Η ταχύτητα, η ασφάλεια και η ευκολία που παρέχονται στους καταναλωτές με τη χρήση αυτών των τεχνολογιών ενθαρρύνουν όλο και περισσότερους να επιλέγουν τις ασύρματες μεθόδους πληρωμών. Η σύγχρονη εξέλιξη της τεχνολογίας υποδηλώνει πως η κάθε μέρα μας φέρνει νέες καινοτομίες και προοπτικές στον χώρο των ηλεκτρονικών πληρωμών και είναι προφανές πως οι εξελίξεις αυτές θα συνεχίσουν να επιταχύνουν την υιοθέτηση των ηλεκτρονικών πληρωμών, διαμορφώνοντας ένα μέλλον όπου η ψηφιακή επικοινωνία θα είναι ακόμα πιο ανεπτυγμένη και προσαρμοστική.

Τα είδη των ηλεκτρονικών πληρωμών

Οι ηλεκτρονικές πληρωμές αποτελούν μια αναπόσπαστη διάσταση της ψηφιακής εποχής και της σύγχρονης οικονομίας. Αυτό το κεφάλαιο αποσκοπεί στην κατανόηση των διαφόρων ειδών ηλεκτρονικών πληρωμών που διατίθενται στους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις. Παρακάτω, θα αναλύσουμε τα κυριότερα είδη των ηλεκτρονικών πληρωμών, καθώς και τα πλεονεκτήματα και τις προκλήσεις που σχετίζονται με καθένα από αυτά:

Πληρωμές μέσω Internet banking

Η σύγχρονη δυναμική της τραπεζικής βιομηχανίας επικεντρώνεται ολοένα και περισσότερο στη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών και των ηλεκτρονικών πλατφορμών, προσφέροντας μια ολοκληρωμένη εμπειρία που διαμορφώνει την καθημερινή μας ρουτίνα. Το Internet banking, ως κομβικό κομμάτι αυτής της εξέλιξης, προσφέρει πολυάριθμες και ποικίλες λειτουργίες που εξυπηρετούν τις διάφορες ανάγκες μας με άνεση και ασφάλεια.

Η δυνατότητα πληρωμών μέσω ηλεκτρονικών μέσων και η διαχείριση των οικονομικών μας έχουν μετατραπεί σε αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητάς μας, προσφέροντάς μας τη δυνατότητα να πραγματοποιούμε τραπεζικές συναλλαγές από οπουδήποτε και ανά πάσα στιγμή. Η ασφάλεια των συναλλαγών μας αποτελεί προτεραιότητα, καθώς προηγμένα μέτρα προστασίας διασφαλίζουν την ακεραιότητα των προσωπικών μας δεδομένων.

Επίσης, το Internet banking προχωρά πέρα από τις βασικές λειτουργίες, χαρίζοντάς μας εξελιγμένες δυνατότητες, όπως η επικοινωνία με τον τραπεζικό μας λογαριασμό μέσω της πλατφόρμας remote banking. Αυτό επιτρέπει τη διαχείριση ολόκληρων ηλεκτρονικών πορτοφολιών, την παρακολούθηση εξόδων και εσόδων, καθώς και την ευέλικτη προσαρμογή των οικονομικών μας σχεδίων.

Συνολικά, η εξέλιξη του Internet banking δημιούργησε ένα πλαίσιο που επιτρέπει εξατομικευμένες, ασφαλείς και αποτελεσματικές τραπεζικές εμπειρίες, καθιστώντας το αναπόσπαστο μέρος της ψηφιακής μας καθημερινότητας.

Πληρωμές μέσω Mobile banking

Η χρήση των διαφόρων ηλεκτρονικών συσκευών, όπως τα tablet και τα κινητά, αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για την ενίσχυση της ευελιξίας και τη βελτίωση της προσωπικής αποτελεσματικότητας. Η δυνατότητα πρόσβασης σε διάφορες ψηφιακές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές πλατφόρμες είναι ζωτικής σημασίας για την πρακτικότητα και την ευκολία της καθημερινότητάς μας. Το Internet, συνοδευόμενο από την προηγμένη τεχνολογία, παρέχει τη δυνατότητα ασφαλούς και αποτελεσματικής διαχείρισης των οικονομικών μας, δίνοντάς μας τη δυνατότητα να πραγματοποιούμε πληρωμές από οπουδήποτε, χωρίς την ανάγκη χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Είναι σημαντικό να επισημάνουμε ότι σήμερα όλες οι τράπεζες παρέχουν προσιτές εφαρμογές που οι χρήστες μπορούν να κατεβάσουν εύκολα από το Apple Store ή το Google Play. Μέσω αυτών των εφαρμογών, ο χρήστης μπορεί όχι μόνο να πραγματοποιήσει σχεδόν όλες τις λειτουργίες που

θα εκτελούσε από τον ηλεκτρονικό του υπολογιστή, αλλά και να έχει άμεση πρόσβαση στα οικονομικά του δεδομένα, δίνοντάς του τη δυνατότητα να τα διαχειρίζεται ανά πάσα στιγμή.

Το mobile banking δεν προσφέρει απλά ευελιξία, αλλά αναδεικνύεται και ως ισχυρό εργαλείο αυτοδιαχείρισης για τους καταναλωτές. Συνολικά, η εξέλιξη αυτή στον τομέα του mobile banking αναμφίβολα διευκολύνει και εξυπηρετεί τους καταναλωτές, προσφέροντας τους πρόσβαση και δυνατότητες διαχείρισης που αναβαθμίζουν την οικονομική τους εμπειρία συνολικά.

Πληρωμές μέσω ATMs

Ένας από τους βασικότερους τρόπους ηλεκτρονικών πληρωμών για πολλά χρόνια ήταν μέσω των Αυτοματοποιημένων Ταμειακών Μηχανών (ATMs). Ειδικότερα, η χρήση των ATMs έχει συμβάλει σημαντικά στην αποσυμφόρηση και στην μείωση της προσέλευσης στις τράπεζες, ακόμα και για πληρωμές ή αναλήψεις μετρητών.

Με την εξάπλωση του διαδικτύου, οι καταναλωτές προτιμούν όλο και λιγότερο τη χρήση των ATMs καθώς μπορούν να εξυπηρετηθούν και από το διαδίκτυο. Κάτι όμως που δεν γίνεται από το διαδίκτυο και δεν παύουν οι καταναλωτές να τα χρησιμοποιούν, είναι για τις αναλήψεις μετρητών. Τα μηχανήματα αυτά είναι τοποθετημένα σε πολλά σημεία, ακόμα και σε σημείο που δεν βρίσκεται τράπεζα, προσφέροντας όμως λιγότερες λειτουργίες σε σύγκριση με αυτά που βρίσκονται στον εσωτερικό χώρο της τράπεζας. Για παράδειγμα, η δυνατότητα κατάθεσης μετρητών είναι περιορισμένη στα ATMs που είναι απομακρυσμένα.

Παρ' όλα αυτά, η ευκολία πρόσβασης στα χρήματα μέσω των ATMs έχει καταστεί ουσιώδης για τους καταναλωτές, προσφέροντας γρήγορες και αποτελεσματικές λύσεις για τις χρηματικές τους ανάγκες χωρίς την ανάγκη επίσκεψης σε φυσικό υποκατάστημα τράπεζας.

Ηλεκτρονικές επιταγές

Πολλοί έμποροι εξακολουθούν να χρησιμοποιούν παραδοσιακές επιταγές χαρτιού για ανταλλαγές με άλλους πωλητές, καταναλωτές και το κράτος, ακόμα και σήμερα παρά την τεχνολογική εξέλιξη. Παρ' όλα αυτά, η συνεχής εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών οδήγησε στη δημιουργία της μεθόδου πληρωμής με χρήση ηλεκτρονικών επιταγών.

Η διαδικασία αυτή σχεδιάστηκε με σκοπό να λειτουργεί παρόμοια με τις συμβατικές επιταγές, όπου ο κάτοχος του λογαριασμού δημιουργεί ένα ηλεκτρονικό έγγραφο που περιλαμβάνει τα στοιχεία του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος, τον αριθμό λογαριασμού του πληρωτή, το όνομα του δικαιούχου και το ποσό της επιταγής. Οι πληροφορίες αυτές παραμένουν κυρίως σε μη κωδικοποιημένη μορφή, προσδίδοντας ακόμα μεγαλύτερη ασφάλεια στη διαδικασία. (Sumanjeet, 2009) Οι ηλεκτρονικές επιταγές φέρουν το ψηφιακό ισοδύναμο της υπογραφής, πιστοποιώντας την προέλευση από τον κάτοχο του λογαριασμού. Η χρήση αυτής της τεχνολογίας προσφέρει αρκετά τα πλεονεκτήματα λόγω της ευκολίας και της ασφάλειας καθώς δεν απαιτούν από τους καταναλωτές να στέλνουν συνεχώς ευαίσθητες οικονομικές πληροφορίες μέσω του διαδικτύου, Από την άλλη όμως το σχετικά υψηλό κόστος τους είναι αποτρεπτικό ειδικότερα για συναλλαγές λιανικής.

Ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων

Η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων (Electronic Fund Transfer - EFT) αποτελεί μια δημοφιλή και αποτελεσματική μέθοδο ηλεκτρονικών πληρωμών για την ασφαλή μεταφορά κεφαλαίων από έναν τραπεζικό λογαριασμό σε έναν άλλο. Αυτή η διαδικασία εφαρμόζεται εύκολα είτε μεταξύ λογαριασμών που ανήκουν στην ίδια τράπεζα, είτε μεταξύ διαφορετικών τραπεζών απλά με μια πρόσθετη χρέωση ανάλογα την πολιτική κάθε τράπεζας. Αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε μέσω ATM είτε μέσω υπολογιστή. (Singh et al., 2019) Στη διαδικασία αυτή, ο πελάτης επισκέπτεται τον ιστότοπο της τράπεζας, συνδέεται και στη συνέχεια, ζητά τη μεταφορά χρημάτων από τον λογαριασμό του προς έναν άλλο λογαριασμό, είτε ανήκει στην ίδια τράπεζα είτε όχι, είτε είναι εντός της χώρας είτε διεθνώς. Αυτή η εύκολη και ασφαλής μέθοδος μεταφοράς χρημάτων αντικατοπτρίζει τη σύγχρονη εξέλιξη των ψηφιακών υπηρεσιών στον τομέα της τραπεζικής, καθώς προσφέρει εξυπηρέτηση όχι μόνο για απλές ανάγκες αλλά και για την εξόφληση οφειλών, πληρωμές παραγγελιών και άλλων οικονομικών δραστηριοτήτων.

Πιστωτικές Κάρτες

Οι πιστωτικές κάρτες επιτρέπουν στους καταναλωτές να πραγματοποιούν συναλλαγές μέχρι ένα ορισμένο ποσό το οποίο ορίζεται ως πιστωτικό όριο. Στο τέλος κάθε μήνα, όλες ή μέρος των συναλλαγών που πραγματοποιούνται με την πιστωτική κάρτα εκκαθαρίζονται και το υπόλοιπο ποσό θεωρείται πίστωση από τον οργανισμό έκδοσης προς τον κάτοχο της κάρτας. Οι πιστωτικές κάρτες χρησιμοποιούνται ευρέως επειδή προσφέρουν σημαντικά πλεονεκτήματα έναντι άλλων μεθόδων πληρωμής όπως η δυνατότητα που προσφέρουν για μετατροπή του οφειλόμενου ποσού σε μηνιαίες δόσεις, άτοκες ή και έντοκες,

Το σημαντικότερο είναι ότι γίνονται αποδεκτές και αναγνωρίζονται παγκοσμίως στις εμπορικές δραστηριότητες. (Singh et al., 2019)

Η χρήση τους στο διαδίκτυο δεν διαφέρει σημαντικά από τη χρήση τους στις φυσικές συναλλαγές. Η ευρεία χρήση των πιστωτικών καρτών στις παραδοσιακές συναλλαγές έχει δημιουργήσει μια αποτελεσματική βάση για τον διακανονισμό των πληρωμών. Ως αποτέλεσμα, οι ηλεκτρονικές συναλλαγές μπορούν να ολοκληρωθούν χωρίς σημαντική επένδυση χρημάτων από την πλευρά του εμπόρου και χωρίς να αλλάξει η συμπεριφορά των καταναλωτών.

Αρχικά, οι καταναλωτές απλώς έστελναν τον αριθμό της πιστωτικής τους κάρτας και την ημερομηνία λήξης στον έμπορο μέσω μη κρυπτογραφημένου γραπτού μηνύματος. Ωστόσο, η μέθοδος αυτή εγκαταλείφθηκε σύντομα λόγω του κινδύνου να υποκλαπεί σε περίπτωση περιστατικού απάτης. Αντιμέτωπος με αυτό το πρόβλημα, οι εταιρείες πιστωτικών καρτών ανέπτυξαν πρότυπα όπως το Secure Electronic Transaction (SET), με επικεφαλής τις VISA και MASTERCARD, για να ενισχύσουν την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών. (Singh et al., 2019) Ωστόσο, τα πρότυπα αυτά δεν έχουν γίνει ευρέως αποδεκτά από την καταναλωτική κοινότητα.

Χρεωστικές κάρτες

Οι χρεωστικές κάρτες είναι μια μέθοδος πληρωμής που επιτρέπει στους χρήστες να αγοράζουν αγαθά χωρίς τη χρήση μετρητών. Η χρήση των χρεωστικών καρτών έχει αυξηθεί σημαντικά σε πολλές χώρες, αποκτώντας τόσο μεγάλο όγκο συναλλαγών που η χρήση επιταγών και, σε ορισμένες περιπτώσεις, μετρητών, έχει σχεδόν εξαλειφθεί.

Σε αντίθεση με τις πιστωτικές κάρτες και τις προπληρωμένες κάρτες, οι χρεωστικές κάρτες εκδίδονται ανά χώρα, με αποτέλεσμα συχνά να καθιερώνονται παγκοσμίως διάφορα συστήματα που αντιφάσκουν μεταξύ τους. Επίσης, οι πληρωμές με χρεωστικές κάρτες χρεώνονται απευθείας στον προσωπικό λογαριασμό του καταναλωτή και όχι μέσω ενδιάμεσου λογαριασμού. Αυτό καθιστά δύσκολο για τους καταναλωτές να αμφισβητήσουν τις πληρωμές με τους εμπόρους, καθώς τα κεφάλαια δεν προστατεύονται στον λογαριασμό της χρεωστικής κάρτας. Οι πληρωμές με χρεωστική κάρτα δεν απαιτούν φυσική κάρτα ή αριθμό κάρτας- αρκεί απλώς η παρουσίαση του αριθμού λογαριασμού.

Από τη δεκαετία του 2000, πολλές εταιρείες έχουν υιοθετήσει συναλλαγές με χρεωστικές κάρτες που εκδίδονται σε άλλες χώρες, οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν για αγορές μέσω διαδικτύου και τηλεφώνου. Οι χρεωστικές κάρτες συνδυάζουν την ηλεκτρονική τραπεζική με τις συναλλαγές μέσω ATM, επιτρέποντας στους πελάτες να πληρώνουν τις αγορές τους άμεσα και να αφήνουν υπόλοιπο στον τραπεζικό τους λογαριασμό, το οποίο μπορούν να χρησιμοποιήσουν στα καταστήματα στο μέλλον. (Conrad et al., 2018) Η χρήση χρεωστικών καρτών είναι πολύ διαδεδομένη σε πολλές χώρες. Ωστόσο, οι πληρωμές με χρεωστικές κάρτες ενδέχεται να μην είναι τόσο δημοφιλείς στα ηλεκτρονικά καταστήματα, καθώς οι χρεωστικές κάρτες δεν καλύπτουν απαραίτητα τις διεθνείς συναλλαγές ή δεν προσφέρουν πρόσθετη προστασία των καταναλωτών.

Ηλεκτρονικά πορτοφόλια

Ένα ηλεκτρονικό πορτοφόλι είναι σαν ένας ειδικός λογαριασμός σε ένα τηλέφωνο όπου μπορούμε να διατηρούμε τα χρήματα και τις κάρτες μας ασφαλή. Σημαίνει ότι δεν χρειάζεται να έχουμε μαζί μας πολλές διαφορετικές κάρτες όταν θέλουμε να αγοράσουμε κάτι. Μπορούμε να ρυθμίσουμε το ηλεκτρονικό πορτοφόλι μας στο κινητό μας τηλέφωνο και να το χρησιμοποιούμε για να πραγματοποιήσουμε γρήγορα πληρωμές. Είναι σαν να έχουμε ένα ψηφιακό πορτοφόλι στο τηλέφωνό μας με πράγματα όπως κουπόνια, χρήματα, κάρτες και αποδείξεις κάτι που μας επιτρέπει απλά με μια εφαρμογή στο τηλέφωνό μας να πληρώνουμε πράγματα όταν κάνουμε αγορές ακόμα και στο διαδίκτυο. Τέλος τα ηλεκτρονικά πορτοφόλια χρησιμοποιούν ειδική τεχνολογία όχι μόνο για να μας διευκολύνει αλλά και για να μας επιτρέπει να κάνουμε πληρωμές με ασφάλεια. (Husson, 2015)

Ηλεκτρονικά πορτοφόλια στην Ελλάδα

Η Alpha Bank ήταν η πρώτη τράπεζα που προσέφερε ηλεκτρονικό πορτοφόλι στην ελληνική αγορά το 2014 και έκτοτε έχει εξελιχθεί στο προηγμένο myAlpha Wallet. Σήμερα, η Alpha Bank είναι πρωτοπόρος στην παροχή στους κατόχους καρτών Visa και Mastercard πρόσβασης σε μια σειρά υπηρεσιών πληρωμών, όπως το Garmin Pay, το Apple Pay, το Google PayTM και πιο πρόσφατα το Xiaomi Pay. (IEFIMERIDA, 2022) Η τράπεζα επιδιώκει επίσης ενεργά να ενημερώσει και να εκπαιδεύσει τους καταναλωτές σχετικά με τα οφέλη της χρήσης των ηλεκτρονικών πορτοφολιών μέσω πρωτοβουλιών, όπως μια μεγάλη επικοινωνιακή εκστρατεία.

Τα ψηφιακά πορτοφόλια ανοίγουν το δρόμο για ανέπαφες συναλλαγές μέσω κινητών συσκευών, όπως τα smartphones και τα smartwatches, ενώ παράλληλα εξαλείφουν την ανάγκη για φυσικές πλαστικές κάρτες. Αυτή η τεχνολογική εξέλιξη επιτρέπει στους χρήστες να πραγματοποιούν πληρωμές και συναλλαγές άνετα και με ασφάλεια χωρίς φυσική επαφή με τις παραδοσιακές πλαστικές κάρτες. Το ηλεκτρονικό πορτοφόλι αποθηκεύει τις πληροφορίες πληρωμής του χρήστη και επιτρέπει ασφαλείς συναλλαγές με το άγγιγμα και τον έλεγχο ταυτότητας της κινητής συσκευής.

Πέρα από την απλούστευση των συναλλαγών, ένας ουσιώδης παράγοντας είναι η ασφάλεια που προσφέρουν τα ψηφιακά πορτοφόλια. Αυτά είναι "θωρακισμένα" με την εφαρμογή της σύγχρονης τεχνολογίας της tokenization. Αυτή η καινοτόμα προσέγγιση προστατεύει την ηλεκτρονική κάρτα, αποτρέποντας την εμφάνιση του πραγματικού αριθμού της. Αντ' αυτού, δημιουργεί έναν μοναδικό, κρυπτογραφημένο αριθμό, γνωστό ως "token", ο οποίος χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τη συγκεκριμένη συναλλαγή. (IEFIMERIDA, 2022)

Τέλος, η επικράτηση των ψηφιακών πορτοφολιών, ιδίως μεταξύ των ώριμων καταναλωτών ηλικίας 45 ετών και άνω, είναι εντυπωσιακή. Αυτό αποτελεί σαφή ένδειξη ότι η τεχνολογία γίνεται ολοένα και περισσότερο mainstream και η κοινωνία ψηφιοποιείται σημαντικά. Είναι σαφές ότι η χώρα κινείται προς μια κουλτούρα ανέπαφων συναλλαγών, υποδηλώνοντας την ανάδυση μιας νέας πραγματικότητας στον ψηφιακό χώρο. Η εξέλιξη αυτή δείχνει ότι οι ψηφιακές συναλλαγές γίνονται όλο και πιο διαδεδομένες και προσιτές σε όλη την κοινωνία και ενθαρρύνει την υιοθέτηση αυτών των σύγχρονων πρακτικών από όλες τις ηλικιακές ομάδες.

Εναλλακτικοί τρόποι πληρωμής

Μετρητά κατά την Παράδοση (COD - Cash on Delivery)

Στην Ελλάδα, η πληρωμή με μετρητά κατά την παράδοση αποτελεί έναν από τους πιο δημοφιλείς τρόπους πληρωμής, καθώς πολλοί άνθρωποι αισθάνονται διστακτικοί να δώσουν ηλεκτρονικά τα στοιχεία των καρτών τους, είτε λόγω ανησυχιών για την ασφάλεια είτε λόγω του ενστίκτου ότι πρέπει να παραλάβουν την παραγγελία τους προτού προχωρήσουν στην πληρωμή. Ειδικότερα, προτιμούν να μην προεξοφλούν την παραγγελία τους πριν τη λάβουν, είτε πληρώνοντας με τραπεζική κατάθεση είτε ηλεκτρονικά με κάρτα. Το κύριο και πιο ουσιώδες χαρακτηριστικό της αντικαταβολής είναι η δημιουργία εμπιστοσύνης. Επιλέγοντας την αντικαταβολή, μειώνεται σημαντικά ο κίνδυνος απάτης, καθώς έχουμε την εγγύηση ότι η πληρωμή θα πραγματοποιηθεί μόνον όταν λάβουμε το προϊόν που παραγγείλαμε.

Παρά την αίσθηση ασφάλειας που προσφέρει όμως η πληρωμή με αντικαταβολή, αποτελεί επίσης τον δυσκολότερο τρόπο επιστροφής χρημάτων σε περίπτωση απογοήτευσης, όπως συμβαίνει, για παράδειγμα, όταν η παραγγελία δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες μας. Τέλος έχει παρατηρηθεί τα τελευταία χρόνια ότι πολλές παραγγελίες που έχουν τον συγκεκριμένο τρόπο πληρωμής επιστρέφουν πίσω στα καταστήματα λόγω μη παραλαβής από τους πελάτες, κάτι που δεν συμβαίνει σε τόσο μεγάλο βαθμό στους άλλους τρόπους πληρωμής. Συγκεκριμένα, το ηλεκτρονικό κατάστημα καλείται να εξοφλήσει με δικά του έξοδα τα μεταφορικά που χρειάστηκαν όχι μόνο για την αποστολή προς τον πελάτη αλλά και τα μεταφορικά για να επιστρέψει το δέμα πίσω σε αυτά. Πολλά καταστήματα λοιπόν επιβάλλουν ένα επιπλέον κόστος στην πληρωμή με αντικαταβολή για να έχουν μια μικρή ασφάλεια για την παραπάνω περίπτωση.

Πληρωμή με κάρτα κατά την παράδοση (POS)

Σε αυτή την περίπτωση, ισχύει ότι και με τον παραπάνω τρόπο πληρωμής, πολλά καταστήματα μεγάλων αλυσιδωτών όπως το Plaisio, το Public και ΚΩΤΣΟΒΟΛΟΣ προσφέρουν τη δυνατότητα πληρωμής με φορητό POS κατά την παράδοση των προϊόντων. Σημειώνεται, ωστόσο, ότι σε αυτή την περίπτωση, εάν επιλεγεί η πληρωμή με πιστωτική κάρτα και όχι χρεωστική, το ποσό θα πρέπει να καταβληθεί ολόκληρο κατά την παράδοση, καθώς δεν είναι δυνατή η διάσπασή του ποσού σε δόσεις. Κατανοούμε, ωστόσο, ότι αυτή τη δυνατότητα την έχουν μόνον μεγάλες επιχειρήσεις που διαθέτουν ακόμα και δικούς τους μεταφορείς, ενώ οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις βρίσκονται σε δυσμενή θέση διότι η εξόπλιση με τόσα πολλά μηχανάκια POS είναι υπερβολικά κοστοβόρα, κάνοντας την επιλογή αυτή ανέφικτη για αυτές.

Τραπεζική Μεταφορά

Η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων (EFT) είναι μια κοινή και αποτελεσματική μέθοδος ηλεκτρονικών πληρωμών που επιτρέπει τη μεταφορά χρημάτων από έναν τραπεζικό λογαριασμό σε έναν άλλο. Η συναλλαγή μπορεί να πραγματοποιηθεί μεταξύ λογαριασμών στην ίδια τράπεζα ή μεταξύ διαφορετικών τραπεζών. Η μεταφορά χρημάτων μπορεί να πραγματοποιηθεί με όλους τους διαθέσιμους τρόπους, μέσω ATM, υπολογιστή ή και κινητού τηλεφώνου. (Singh et al., 2019) Οι ηλεκτρονικές μεταφορές χρημάτων, ιδίως μέσω του διαδικτύου, γίνονται όλο και περισσότερο αποδεκτές ακόμα και από ομάδες ατόμων που δεν συνήθιζαν να πραγματοποιούν. Για την πραγματοποίηση τραπεζικής μεταφοράς, ο πελάτης συνδέεται σε έναν δικτυακό τόπο που παρέχεται από την τράπεζα και ζητά τη μεταφορά χρημάτων από έναν λογαριασμό σε έναν άλλο, είτε πρόκειται για εγχώριο είτε για διεθνές λογαριασμό. Μόλις ολοκληρωθεί η μεταφορά, ο

πελάτης μπορεί να ζητήσει ενημέρωση σχετικά με τη συναλλαγή από την τράπεζα και, ομοίως, ο κάτοχος του άλλου λογαριασμού μπορεί να επικοινωνήσει με την τράπεζά του για σχετικές ενημερώσεις.

IRISOnlinepayments

Η υπηρεσία IRISonlinepayments αναφέρεται σε μια προηγμένη υπηρεσία ηλεκτρονικών πληρωμών που επιτρέπει στους χρήστες ηλεκτρονικών καταστημάτων να ολοκληρώνουν τις αγορές τους χρησιμοποιώντας τη δική τους ηλεκτρονική τράπεζα. Η υπηρεσία επιτρέπει στους πληρωτές να ολοκληρώνουν τις συναλλαγές τους με χρέωση των τραπεζικών τους λογαριασμών χρησιμοποιώντας την υποδομή e-banking που παρέχει η τράπεζα. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη σε όλους τους πελάτες της Πειραιώς, της Alpha Bank, της Eurobank και της Εθνικής Τράπεζας, καθιστώντας την προσιτή και ευέλικτη για ένα ευρύ φάσμα χρηστών. (ΔΙΑΣ, 2021 και Τράπεζα Πειραιώς, 2020)

Πληρωμή με PayPal

Η PayPal είναι μία από τις πιο δημοφιλείς μεθόδους πληρωμής στον διαδικτυακό κόσμο. Επιτρέπει στους χρήστες να πραγματοποιούν ασφαλείς και γρήγορες συναλλαγές χωρίς να χρειάζεται να μπαίνουν στη διαδικασία να εισάγουν μια πιστωτική κάρτα όταν αγοράζουν κάτι στο διαδίκτυο. Οι χρήστες μπορούν να συνδέσουν τους λογαριασμούς τους με την PayPal και να πληρώσουν με ένα απλό κλικ χρησιμοποιώντας το διαθέσιμο υπόλοιπο του λογαριασμού τους ή συνδέοντας την PayPal με την τράπεζά τους. Η PayPal είναι διαθέσιμη σε πολλές χώρες και διαθέτει υψηλή ασφάλεια, προσφέρει μια αξιόπιστη και βολική λύση για τους ανθρώπους που επιθυμούν αποτελεσματικότητα και ευκολία στις ηλεκτρονικές συναλλαγές τους. (Paypal, 2023)

Η PayPal είναι γνωστή για το υψηλό επίπεδο ασφάλειας που παρέχει στους χρήστες του κατά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Η πλατφόρμα χρησιμοποιεί προηγμένη τεχνολογία κρυπτογράφησης για την προστασία των προσωπικών και οικονομικών δεδομένων των χρηστών. Επιπλέον, παρακολουθεί διαρκώς τις συναλλαγές για ανωμαλίες και δόλιες δραστηριότητες για να ενισχύσει την ασφάλεια των χρηστών.

Όσον αφορά τις πολιτικές επιστροφής χρημάτων, η PayPal προσφέρει μια διαδικασία επίλυσης διαφορών για προϊόντα που αγοράζονται μέσω της πλατφόρμας. Εάν ένα προϊόν δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες ή δεν παραδίδεται, οι χρήστες μπορούν να υποβάλουν αίτημα επιστροφής μέσω του Κέντρου λύσεων και η PayPal θα επιλύει τις διαφορές με εύλογο και αμερόληπτο τρόπο και θα προστατεύει τους καταναλωτές από πιθανή απάτη και ζητήματα που σχετίζονται με την αγορά. Αυτή η διαδικασία έχει σχεδιαστεί για να παρέχει πρόσθετη ασφάλεια και εμπιστοσύνη κατά τη χρήση της PayPal ως μεθόδου πληρωμής και την είχε εδραιώσει στις ηλεκτρονικές πληρωμές. (Paypal, 2023)

Δόσεις χωρίς κάρτα (Klarna)

Τα τελευταία χρόνια, γίνεται όλο και πιο δύσκολο για πολλούς καταναλωτές να αποκτήσουν τα αγαθά που επιθυμούν και να πληρώσουν το πλήρες ποσό γι' αυτά. Η έλλειψη πιστωτικών καρτών, σε συνδυασμό με την ακόμα άγνωστη ελληνική νοοτροπία σχετικά με τη χρήση πιστωτικών καρτών, έχει γίνει εμπόδιο για πολλούς καταναλωτές. Ως εκ τούτου, ήταν απαραίτητο να βρεθεί μια λύση που θα κάλυπτε αυτό το κενό στην αγορά και θα ικανοποιούσε μια απρόβλεπτη ανάγκη.

Καθώς ένα μεγάλο ποσοστό των πελατών προτιμά να πληρώνει σε δόσεις χωρίς να χρησιμοποιεί πιστωτική κάρτα, πολλοί έμποροι λιανικής χρησιμοποιούσαν παραδοσιακές μεθόδους πληρωμής,

απαιτώντας από τους πελάτες να προσκομίσουν έγγραφα με φορολογικές πληροφορίες ή έναν εγγυητή. (Klarna, 2023)

Εταιρείες πληρωμών όπως η Klarna εμφανίστηκαν για να καλύψουν αυτές τις ανάγκες. Ως καινοτόμος εταιρεία πληρωμών, η Klarna προσφέρει ευέλικτες λύσεις για τους καταναλωτές. Με την υπηρεσία πληρωμών χωρίς κάρτα, οι πελάτες μπορούν να πραγματοποιούν αγορές χωρίς να χρειάζεται να πληρώσουν αμέσως ή να πληρώσουν αργότερα ή σε δόσεις. Οι πελάτες μπορούν να λαμβάνουν ειδοποιήσεις και υπενθυμίσεις για επερχόμενες πληρωμές με απλοποιημένες διαδικασίες. Σύμφωνα με τη φιλοσοφία της για την απλοποίηση της διαδικασίας αγορών, η Klarna προσφέρει μια ασφαλή και αποτελεσματική υπηρεσία επεκτείνοντας τις επιλογές πληρωμής με δόσεις σε όσους δεν διαθέτουν πιστωτική κάρτα. (Klarna, 2023) Είναι σημαντικό ότι σε πολλές περιπτώσεις οι πληρωμές με δόσεις είναι εξατομικευμένες και προσφέρουν μια ελκυστική επιλογή για τη χρηματοδότηση αγορών χωρίς πιστωτική κάρτα.

Prepaid card

Οι προπληρωμένες κάρτες, γνωστές και ως άυλες κάρτες, είναι παρόμοιες με τις χρεωστικές κάρτες, αλλά λειτουργούν διαφορετικά. Συγκεκριμένα, πρόκειται για ένα είδος άδειου λογαριασμού, που σημαίνει ότι ο χρήστης δεν συνδέεται με τραπεζικό λογαριασμό και πρέπει να φορτώσει το ποσό πριν από τη χρήση. Οι προπληρωμένες κάρτες χρησιμοποιούνται συνήθως για ηλεκτρονικές συναλλαγές. Η ονομασία "άυλη κάρτα" σημαίνει ότι μπορεί να δημιουργηθεί ένας ψηφιακός αριθμός μέσω μιας τράπεζας, ώστε να είναι δυνατή η πραγματοποίηση συναλλαγών χωρίς την ανάγκη πραγματικής πλαστικής κάρτας. Η τράπεζα χρεώνει τέλος για την κάρτα αυτή.

Για παράδειγμα, αφού η τράπεζα εκδώσει μια προπληρωμένη κάρτα, μπορεί να κατατεθεί ένα ποσό π.χ. 200 ευρώ. Το υπόλοιπο της κάρτας θα είναι 200 ευρώ και το ποσό αυτό μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την πραγματοποίηση αγορών. Με αυτόν τον τρόπο, αποφεύγεται ο κίνδυνος να χρεωθεί πάνω από το ποσό της κατάθεσης. (Coolweb, 2021)

Έτσι, τα οφέλη και οι λόγοι για τη χρήση μιας προπληρωμένης κάρτας περιλαμβάνουν τα εξής

- Καμία περιττή δαπάνη, καθιστώντας τα οικονομικά του νοικοκυριού πιο διαχειρίσιμα.
- Η αυξημένη ασφάλεια και οι ακριβείς καταθέσεις μειώνουν τον κίνδυνο υποκλοπής και μη εξουσιοδοτημένων συναλλαγών.
- Αποφυγή της σύνδεσης με τραπεζικούς λογαριασμούς.
- Πολλαπλές χρήσεις παρόμοιες με τις δυνατότητες χρεωστικών και πιστωτικών καρτών, κατάλληλες για ηλεκτρονικές αγορές.

Κίνητρα για την χρήση ηλεκτρονικών πληρωμών

Προνομιακά προγράμματα

Ορισμένοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών παρέχουν εξαιρετικά ελκυστικά προνομιακά προγράμματα για τους χρήστες που επιλέγουν να πραγματοποιούν ηλεκτρονικές πληρωμές. Τα προνομιακά αυτά προγράμματα σχεδιάζονται με γνώμονα την εξασφάλιση μιας πλούσιας εμπειρίας για τους χρήστες και περιλαμβάνουν διάφορα επίπεδα ευελιξίας και προσωποποίησης.

Μεταξύ των πλεονεκτημάτων που προσφέρουν αυτά τα προγράμματα περιλαμβάνονται ειδικές εκπτώσεις σε συγκεκριμένα καταστήματα ή κατηγορίες προϊόντων, προνομιακές προσφορές που δεν είναι διαθέσιμες για τους συνηθισμένους χρήστες, καθώς και συστήματα επιβράβευσης σε μορφή πόντων επιβράβευσης. Οι χρήστες που επωφελούνται από αυτά τα προγράμματα αναμένεται όχι μόνο να εξοικονομούν χρήματα αλλά και να απολαμβάνουν εξαιρετική ευελιξία στις αγορές τους.

Συνολικά, τα προνομιακά προγράμματα αποτελούν έναν σημαντικό κίνητρο για τους καταναλωτές που αναζητούν τρόπους να βελτιώσουν την οικονομική τους κατάσταση και να απολαύσουν επιπλέον παροχές κατά τη χρήση των ψηφιακών πληρωμών.

Εκπτώσεις σε καταστήματα

Πολλά καταστήματα διακρίνονται για την προσφορά ελκυστικών εκπτώσεων και ειδικών προσφορών σε όσους επιλέγουν να πραγματοποιούν ηλεκτρονικές πληρωμές. Αυτή η πρακτική αποτελεί μια σημαντική διαφοροποίηση, καθώς προσφέρει στους καταναλωτές μια πρακτική που αποτελεί κίνητρο για να επιλέξουν την ηλεκτρονική μέθοδο πληρωμής.

Με τη χρήση ηλεκτρονικών πληρωμών, οι χρήστες απολαμβάνουν άμεσα έκπτωση στην τελική τιμή των προϊόντων ή υπηρεσιών που αγοράζουν. Αυτό το άμεσο οικονομικό κίνητρο λειτουργεί ως ισχυρό κίνητρο για τους καταναλωτές, ενθαρρύνοντάς τους να επιλέξουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές για τις αγορές τους.

Η πρακτική αυτή επιτρέπει στα καταστήματα να δημιουργήσουν ένα περιβάλλον ευνοϊκό για την ψηφιακή οικονομία, ενισχύοντας ταυτόχρονα την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση πελατών. Οι καταναλωτές ανταμείβονται όχι μόνο με την ευκολία των ηλεκτρονικών πληρωμών αλλά και με άμεσα αισθητά οφέλη στο πορτοφόλι τους, προσφέροντας μια ολοκληρωμένη εμπειρία αγοράς που ενισχύει την ψηφιακή μετάβαση της καθημερινής ζωής.

Συνεργασίες με παρόχους καρτών

Η πρακτική των εκπτώσεων συχνά συνδέεται με συγκεκριμένες πιστωτικές ή χρεωστικές κάρτες, δημιουργώντας έναν δυναμικό συνδυασμό οφελών για τους καταναλωτές. Οι κάρτες που συνδέονται με παρόχους πληρωμών δεν αποτελούν απλώς μέσο συναλλαγής, αλλά και πύλη προς επιπλέον προνόμια όταν χρησιμοποιούνται για ηλεκτρονικές πληρωμές.

Με τις ειδικές εκπτώσεις που συνδέονται με συγκεκριμένες πιστωτικές κάρτες, οι καταναλωτές έχουν τη δυνατότητα να απολαμβάνουν πρόσθετα οικονομικά και λειτουργικά πλεονεκτήματα κατά τις αγορές τους. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει εκπτώσεις σε συγκεκριμένες κατηγορίες προϊόντων, πρόσθετους πόντους επιβράβευσης, ή ακόμη και πρόσβαση σε αποκλειστικά προνόμια και εκδηλώσεις.

Επιπλέον, η σύνδεση των εκπτώσεων με συγκεκριμένες κάρτες δημιουργεί ένα κίνητρο για τους καταναλωτές να επιλέξουν ακριβώς αυτές τις ηλεκτρονικές πληρωμές, ενισχύοντας την σχέση

τους με τον πάροχο πληρωμών και προάγοντας την χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας στον τρόπο πληρωμών τους.

Φορολοταρία

Οι νομοθέτες, αντιλαμβανόμενοι τη σημασία της ψηφιακής οικονομίας, έχουν εισαγάγει φορολογικά κίνητρα με σκοπό να ενθαρρύνουν τους πολίτες να προτιμούν τις ηλεκτρονικές πληρωμές. Συγκεκριμένα, προβλέπεται ότι οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται με κάρτες και άλλες ηλεκτρονικές μεθόδους πληρωμής συνυπολογίζονται για τη συμμετοχή στη δημόσια λοταρία (λόττο).

Το πρόγραμμα αυτό δεν αποτελεί απλώς μια φορολογική ελαφρυντική, αλλά και έναν επιπρόσθετο κίνητρο για την υιοθέτηση των ψηφιακών πληρωμών. Οι συμμετέχοντες σε αυτό το πρόγραμμα έχουν τη δυνατότητα να κερδίσουν όχι μόνο χρηματικά έπαθλα αλλά και άλλα πολύτιμα βραβεία. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι τα χρηματικά έπαθλα δεν υπόκεινται σε καμία μορφή κατάσχεσης, παρέχοντας έτσι ένα επιπρόσθετο κίνητρο για τη συμμετοχή στις ηλεκτρονικές συναλλαγές. (Paraskevasforologas.gr, 2023)

Αυτή η κίνηση ενισχύει την ελκυστικότητα των ηλεκτρονικών πληρωμών, καθιστώντας τις ακόμη πιο προσίτες και ευνοϊκές για τους πολίτες. Το γεγονός ότι τα χρηματικά έπαθλα δεν συνυπολογίζονται στις οφειλές προς το Ελληνικό Δημόσιο ενισχύει ακόμη περισσότερο την αποτελεσματικότητα αυτής της πρωτοβουλίας, προσφέροντας έναν ακόμη λόγο για την υιοθέτηση των ψηφιακών πληρωμών.

Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα ηλεκτρονικών πληρωμών

Από το παλαιότερα κιόλας χρονιά είχε παρατηρηθεί ότι η χρήση μετρητών ή επιταγών για την πληρωμή πραγμάτων μπορεί να έχει μεγάλα προβλήματα καθώς οι άνθρωποι μπορούν να προσποιηθούν ότι είναι κάποιος άλλος υπογράφοντας μια ψεύτικη υπογραφή ή μπορούν να κάνουν ψεύτικες επιταγές. Μερικές φορές, οι επιταγές μπορεί επίσης να απορριφθούν και να μην γίνουν αποδεκτές ως πληρωμή κάνοντας έτσι την συνολική εμπειρία ακόμα πιο δύσκολη και χρονοβόρα. Αυτά τα προβλήματα καθιστούν δύσκολη την εμπιστοσύνη και τη στήριξη αυτών των τρόπων πληρωμής αναγκάζοντας τους έτσι να αναζητήσουνε νέους, πιο ασφαλείς και ταχύτερους τρόπους πληρωμής. (Ali et al., 2019) Αυτό δεν σημαίνει ότι χρησιμοποιώντας τους νέους ηλεκτρονικούς τρόπους πληρωμής, μπορούμε να λύσουμε όλα τα προβλήματα ασφάλειας. Πολλοί από τους σύγχρονους τρόπους πληρωμής έχουν σχεδιαστεί για να διατηρούν τα χρήματά μας ασφαλή και να είναι επίσης ευκολοί στη χρήση. Τέλος, γίνεται όλο ένα και ευκολότερο να πραγματοποιούμε διαδικτυακά πληρωμές, καθώς αυτό μας επιτρέπει να εκτελούμε δραστηριότητες στον ψηφιακό κόσμο με μεγαλύτερη ταχύτητα και αποτελεσματικότητα.

Όταν συγκρίνουμε πώς οι άνθρωποι πληρώνουν για πράγματα με μετρητά ή με ηλεκτρονικές μεθόδους, βλέπουμε ότι η χρήση μετρητών μπορεί μερικές φορές να είναι πιο ακριβή από τη χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών. Οι τράπεζες χρεώνουν περισσότερα χρήματα όταν οι πελάτες κάνουν συναλλαγές αυτοπροσώπως αντί διαδικτυακά. Αυτό συμβαίνει επειδή κοστίζει περισσότερο για την τράπεζα να χειριστεί τη συναλλαγή και να βεβαιωθεί ότι είναι ασφαλής όταν ο πελάτης βρίσκεται εκεί αυτοπροσώπως. Πρέπει λοιπόν να χρεώσουν περισσότερα για να καλύψουν αυτά τα επιπλέον έξοδα. Οι ηλεκτρονικές πληρωμές είναι ένας καλύτερος τρόπος πληρωμής για πράγματα, επειδή είναι πιο γρήγορες και φθηνότερες. Συμβαίνουν αυτόματα, επομένως δεν χρειάζεται να ξοδεύουμε τόσο πολύ χρόνο ή να χρησιμοποιήσουμε τόσους πολλούς ανθρώπους για να τις πραγματοποιήσουμε. Επίσης, επειδή δεν υπάρχουν φυσικά χρήματα, είναι

πιο δύσκολο να κλαπούν από άλλους ανθρώπους ή για εμάς να τα χάσουμε. Οι ηλεκτρονικές πληρωμές γίνονται πολύ δημοφιλείς επειδή είναι πιο ασφαλείς και πιο γρήγοροι από άλλους τρόπους πληρωμής. Είναι σημαντικό για τους ανθρώπους να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές πληρωμές, επειδή συμβάλλουν στη βελτίωση των χρηματοοικονομικών συναλλαγών συνολικά.

Η ηλεκτρονική πληρωμή λοιπόν είναι ένας τρόπος για τους ανθρώπους να αγοράζουν πράγματα στο διαδίκτυο. Είναι πιο εύκολο και γρήγορο γιατί πρέπει απαιτείται να δοθούν τα στοιχεία, όπως τον αριθμό της κάρτας, μόνο μία φορά και το κατάστημα διατηρεί τις πληροφορίες ασφαλείς για να μπορούμε να τις χρησιμοποιήσουμε ξανά την επόμενη φορά που θέλουμε να αγοράσουμε κάτι. Το μόνο που έχουμε να κάνουμε είναι να θυμόμαστε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασής μας. (Turban et al., 2017)

Η τεχνολογία βοηθά τις επιχειρήσεις να εξοικονομήσουν χρήματα. Αντί να χρησιμοποιούν παλιομοδίτες τρόπους πληρωμής, όπως με μετρητά ή επιταγές, οι επιχειρήσεις μπορούν να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές πληρωμές, κάτι που είναι καλύτερο για την οικονομία. Οι ηλεκτρονικές πληρωμές είναι συχνά φθηνότερες και ευκολότερες από τη χρήση μετρητών. Δεν χρειάζεται να ανησυχείτε για την απώλεια ή τη μεταφορά χρημάτων, κάτι που μπορεί να σας εξοικονομήσει χρήματα. Οι ηλεκτρονικές πληρωμές μπορούν να βοηθήσουν τις επιχειρήσεις να εξοικονομήσουν χρόνο και προσπάθεια εκτελώντας οικονομικές εργασίες αυτόματα. Αυτό σημαίνει ότι οι άνθρωποι μπορούν να αφιερώσουν το χρόνο τους σε πιο σημαντικά πράγματα για την επιχείρηση, όπως να την βελτιώσουν και να την αναπτύξουν. Οι διαδικτυακές πληρωμές προσφέρουν διαφορετικούς τρόπους πληρωμής για πράγματα στο διαδίκτυο, όπως η χρήση πιστωτικής κάρτας ή ψηφιακού πορτοφολιού. Αυτό βοηθά τις επιχειρήσεις στο να διευκολύνουν τους πελάτες τους να πληρώνουν με τον τρόπο που βολεύει αυτούς καλύτερα. (Ali et al., 2019) Η χρήση ηλεκτρονικών πληρωμών είναι μια έξυπνη επιλογή για τις επιχειρήσεις, επειδή τις βοηθά να εξοικονομούν χρήματα, να εργάζονται πιο γρήγορα και να είναι πιο ευέλικτες με τα χρήματά τους.

Ένα επίσης σημαντικό πλεονέκτημα του συστήματος ηλεκτρονικών πληρωμών είναι ότι επιτρέπει στους πελάτες της τράπεζας να αντιμετωπίζουν εύκολα τις ανησυχίες τους σχετικά με τα χρήματα χωρίς να χρειάζεται να επισκεφθούν την τράπεζα. Ως αποτέλεσμα, αυτή η προσέγγιση όχι μόνο εξοικονομεί πολύτιμο χρόνο αλλά και μειώνει τα έξοδα που σχετίζονται με τη διαχείριση των χρηματοοικονομικών συναλλαγών.

Από την άλλη πλευρά, όμως, τα ηλεκτρονικά συστήματα πληρωμών έχουν και μειονεκτήματα. Πολλά από αυτά πηγάζουν από την εξοικείωση με την τεχνολογία που πολύ μεγάλο ποσοστό των ανθρώπων δεν διακατέχει. Η ηλεκτρονική τραπεζική μπορεί να είναι δύσκολη επειδή είναι απαραίτητη η κατοχή έως ηλεκτρονικού υπολογιστή ή ένα τηλέφωνο για να το χρησιμοποιήσουν. Αυτό μπορεί να είναι πρόβλημα για τους ηλικιωμένους που μπορεί να μην ξέρουν πώς να χρησιμοποιούν αυτά τα πράγματα ή να αισθάνονται φόβο για τη χρήση τους. Αντίθετα, τους αρέσει να πηγαίνουν αυτοπροσώπως στην τράπεζα όπου μπορούν να μιλήσουν με ένα πραγματικό άτομο και να αισθάνονται πιο ασφαλείς. Μερικοί άνθρωποι δεν είναι πολύ εξοικειωμένοι με τη χρήση υπολογιστών και ανησυχούν ότι άλλοι άνθρωποι μπορεί να προσπαθήσουν να τους ξεγελάσουν ή να κλέψουν τα χρήματά τους μέσω του διαδικτύου. Επειδή λοιπόν, επειδή δεν αισθάνονται ασφαλείς χρησιμοποιώντας την ηλεκτρονική τραπεζική, προτιμούν να πάνε αυτοπροσώπως σε μια τράπεζα και να μιλήσουν με κάποιον εκεί για να τους βοηθήσει. Η διαφορά μεταξύ της παραδοσιακής τραπεζικής και της διαδικτυακής

τραπεζικής δεν αφορά μόνο την τεχνολογία. Έχει επίσης να κάνει με το πόσο εμπιστευόμαστε και νιώθουμε ασφαλείς χρησιμοποιώντας το διαδίκτυο για να κάνουμε τις τραπεζικές μας συναλλαγές. Πρέπει να διασφαλίσουμε ότι η ηλεκτρονική τραπεζική είναι ασφαλής και αξιόπιστη για όλους.

Το μέλλον των συστημάτων ηλεκτρονικών πληρωμών εξαρτάται από το πόσο καλά μπορούν να λύσουν προβλήματα και παράλληλα να διατηρήσουν τα χρήματά μας ασφαλή. Ένα μεγάλο πρόβλημα που πρέπει να αντιμετωπιστεί είναι η διασφάλιση ότι δεν είναι εύκολο για άλλους ανθρώπους να αποσπούν προσωπικές πληροφορίες ή και ακόμα χειρότερα πρόσβαση στα χρήματά μας. Χρειαζόμαστε ειδικά συστήματα για να μην συμβεί αυτό. Είναι σημαντικό τα συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών να είναι τόσο βολικά όσο και ασφαλή. Οι άνθρωποι θα τα χρησιμοποιήσουν μόνο εάν τα βρίσκουν απλά και εάν λειτουργούν καλά με τις συσκευές τους. Τα εργαλεία πρέπει να είναι εύκολα κατανοητά και ευέλικτα και να συνδέονται καλά με την τεχνολογία. Αυτό θα βοηθήσει τους ανθρώπους να αισθάνονται άνετα με τη χρήση τους και θα τους κάνει πιο πιθανό να υποστηρίζουν και να εμπιστεύονται τα συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών. Η χρήση νέας και βελτιωμένης τεχνολογίας όπως τα ρομπότ και οι ειδικοί κωδικοί υπολογιστών μπορεί πραγματικά να βοηθήσει στον τρόπο με τον οποίο πληρώνουμε για πράγματα στο διαδίκτυο. (Sahoo και Kotiya, 2022) Είναι όμως σημαντικό να συνεχίσουμε να εργαζόμαστε για να κάνουμε τις πληρωμές μας ασφαλείς και εύχρηστες. Η αποτελεσματικότητα των νέων μεθόδων πληρωμής θα καθορίσει τη δημοφιλία τους και το μέλλον του ψηφιακού νομίσματος.

Συνήθεις κίνδυνοι και απάτες διατραπεζικών πληρωμών

Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι το διαδίκτυο, και γενικότερα το ηλεκτρονικό εμπόριο και οι ηλεκτρονικές συναλλαγές, ενέχουν διάφορους κινδύνους για τους καταναλωτές. Οι σοβαρότεροι κίνδυνοι απορρέουν από την πιθανότητα οι χρήστες να αποκαλύψουν εν αγνοία τους τις προσωπικές τους πληροφορίες σε άλλους στον κυβερνοχώρο. Οι χρήστες συχνά παρέχουν τη συγκατάθεσή τους για να ολοκληρώσουν μια συναλλαγή και να αποκαλύψουν προσωπικές πληροφορίες, όπως οικονομικά στοιχεία, φορολογικές πληροφορίες, ταυτότητες και αριθμούς πιστωτικών καρτών.

Ωστόσο, προσωπικές πληροφορίες συλλέγονται συχνά χωρίς συγκατάθεση μέσω των cookies που καταγράφουν και επεξεργάζονται τη συμπεριφορά του χρήστη κατά την περιήγησή του στο διαδίκτυο. Επιπλέον, οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο διατηρούν προσωπικά αρχεία με πληροφορίες για τον χρήστη, όπως οι ιστοσελίδες που επισκέφθηκαν και ο χρόνος κάθε επίσκεψης.

Σε γενικές γραμμές, σε κάθε μία από τις προαναφερθείσες περιπτώσεις, υπάρχει έντονο ζήτημα παραβίασης της ιδιωτικής ζωής, εάν η συλλογή και επεξεργασία προσωπικών δεδομένων παραβιάζει τις ισχύουσες νομικές διατάξεις. Αυτός είναι ο κύριος λόγος για τα εμπόδια στην επέκταση του ηλεκτρονικού εμπορίου. Τα τεχνικά τρωτά σημεία στο ηλεκτρονικό εμπόριο είναι οι πελάτες, οι διακομιστές και τα κανάλια επικοινωνίας. Οι πιο συνηθισμένοι κίνδυνοι από ηλεκτρονικά εγκλήματα είναι οι εξής:

Phishing ή «ψάρεμα» προσωπικών δεδομένων

Ο όρος "phishing" αναφέρεται σε απόπειρες εξαπάτησης ατόμων στο διαδίκτυο με προσωπικές πληροφορίες. Η δραστηριότητα αυτή πραγματοποιείται συχνά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ιδίως σε φακέλους ανεπιθύμητων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Είναι επίσης σημαντικό να θυμόμαστε ότι κατά τη διάρκεια της πανδημίας, πολλοί άνθρωποι εργαζόνταν από το σπίτι, χρησιμοποιούσαν καθημερινά τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές τους για την εργασία τους, περιηγούνταν σε περιβάλλοντα εργασίας και πραγματοποιούσαν διάφορες αναζητήσεις στο διαδίκτυο. Οι εγκληματίες του κυβερνοχώρου εκμεταλλεύονται αυτή την κατάσταση, καθώς οι επιθέσεις phishing αυξήθηκαν σημαντικά κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου. Οι απατεώνες εκμεταλλεύονται αυτή την κατάσταση στέλνοντας μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου διάφορων μορφών. Σε ένα από αυτά τα μηνύματα για παράδειγμα φαίνεται να προέρχονται από μια τράπεζα και έχουν συνημμένο έναν υπερσύνδεσμο. Ο παραλήπτης ανοίγει τον σύνδεσμο χωρίς να ρωτήσει και γίνεται θύμα κλοπής ταυτότητας. (Τζαμαρέλος, 2021) Εκτός από τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, οι τακτικές phishing επεκτείνονται ακόμη περισσότερο, καθώς παρόμοια μηνύματα αποστέλλονται σε κινητά τηλέφωνα, εφαρμογές όπως το Viber και οπουδήποτε έρχονται σε επαφή με το δίκτυο ανυποψίαστοι πολίτες.

Σύμφωνα με την έρευνά μας, αποκαλύπτεται ότι τουλάχιστον ένας στους δέκα έχει πέσει θύμα ηλεκτρονικής απάτης. Παρόλα αυτά, δεν έχουμε πλήρη γνώση της μεθόδου που χρησιμοποιήθηκε, αποκαλύπτοντας ένα ευαίσθητο κενό που ίσως θα άξιζε να ερευνηθεί για την κατανόηση του πώς λειτουργούν οι διάφορες διαδικτυακές απάτες.

Spoofing

Το "spoofing" είναι η πρακτική της πλαστοπροσωπίας ενός άλλου ατόμου με την παροχή μιας ψεύτικης διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή με την πλαστογράφιση της ταυτότητας ενός άλλου ατόμου, και είναι μια κοινή τακτική που χρησιμοποιείται από χάκερς για την κρυπτογράφιση της πραγματικής τους ταυτότητας. Οι επιχειρήσεις "Spoofing" συχνά περιλαμβάνουν καταστάσεις όπου ένας χρήστης ζητά μια συγκεκριμένη διεύθυνση στο διαδίκτυο, αλλά του παρουσιάζεται ένας διαφορετικός ιστότοπος. Το "spoofing" είναι σχεδόν αδιάκριτο και περιλαμβάνει την εξαπάτηση του χρήστη ώστε να παράσχει προσωπικές πληροφορίες προσποιούμενος ότι είναι ο ίδιος ιστότοπος με αυτόν που πραγματικά ζητείται. Αν και το spoofing δεν προκαλεί άμεση ζημιά σε αρχεία ή διακομιστές, είναι μια επικίνδυνη πρακτική επειδή υπονομεύει την αξιοπιστία του ιστότοπου. (HELLENICBANK, 2023)

Κακόβουλος κώδικας (Malicious code)

Ο κακόβουλος κώδικας αναφέρεται στη διαδικασία εισβολής και εκτέλεσης προγραμμάτων για την απόκτηση ελέγχου ενός υπολογιστή και τη χρήση ειδικών συστημάτων παρακολούθησης για την απόκτηση και διατήρηση μη ανιχνεύσιμης πρόσβασης στον υπολογιστή. Οι επιθέσεις συχνά στοχεύουν σε ένα ευρύ φάσμα ευαίσθητων πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων προσωπικών δεδομένων, εμπιστευτικών πληροφοριών και καθολικών εργασιών του υπολογιστή. Αναπτύσσουν επίσης ειδικά προγράμματα, γνωστά ως rootkits, για να αποκτήσουν μακροχρόνια πρόσβαση στο σύστημα απαρατήρητη.

Ο κακόβουλος κώδικας αποτελεί μια σοβαρή απειλή, παρά τις προσπάθειες των διακομιστών να χρησιμοποιούν πιο αποτελεσματικές πρακτικές αντιμετώπισης των απειλών, όπως τα antivirus. Κατά βάση, κακόβουλοι κώδικες έχουν τη δυνατότητα να προκαλέσουν χάος και απροσδόκητη διακοπή της πρόσβασης σε ολόκληρες ιστοσελίδες, ακόμα και σε εξαιρετικά ασφαλή συστήματα.

Sniffing

Το πρόγραμμα που αναδεικνύει τις πληροφορίες που κυκλοφορούν σε ένα δίκτυο, γνωστό και ως sniffer, και διαδραματίζει έναν πολύ σημαντικό ρόλο. Σε νόμιμη χρήση, μπορεί να ανιχνεύσει πιθανά προβλήματα στη λειτουργία ενός δικτύου. Ωστόσο, όταν χρησιμοποιείται με κακόβουλους σκοπούς, προκαλεί καταστροφές και παραμένει δύσκολο να εντοπιστεί. Τα προγράμματα sniffing παρέχουν στον εισβολέα τη δυνατότητα να αποσπάσει ευαίσθητες πληροφορίες από οποιοδήποτε σημείο του δικτύου, όπως μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αρχεία εταιρειών και εμπιστευτικές αναφορές. Η κύρια απειλή που αντιμετωπίζουμε από το sniffing είναι η πιθανότητα εκθέτησης προσωπικών ή εμπιστευτικών πληροφοριών στο κοινό.

Δράσεις ατόμων που κατέχουν υψηλές επαγγελματικές ευθύνες.

Πρόκειται για μια ιδιαίτερα σοβαρή κατάσταση, καθώς είναι η μοναδική περίπτωση στην οποία οι απειλές προέρχονται εσωτερικά από την ίδια την επιχείρηση, και συγκεκριμένα από άτομα που κατέχουν θέσεις εμπιστοσύνης εντός της οργάνωσης. Αυτοί οι ενδιαφερόμενοι, επωφελούμενοι από την πρόσβαση σε εμπιστευτικές πληροφορίες και εκμεταλλευόμενοι αδυναμίες στα συστήματα ασφαλείας, διαθέτουν την ικανότητα να προβαίνουν σε εισβολές στα εσωτερικά συστήματα της επιχείρησης. Κατά τη διαδικασία αυτή, προσπαθούν να αφήσουν ελάχιστα ή και καθόλου ίχνη, προκειμένου να παραμείνουν ανιχνεύσιμοι και ανεντοπίστοι. Η εμπειρογνομosύνη τους, σε συνδυασμό με την ανεξέλεγκτη πρόσβαση σε εμπιστευτικές πληροφορίες, αναδεικνύει τον σοβαρό κίνδυνο που απορρέει από την εσωτερική απειλή αυτού του είδους.

Μέθοδοι άμυνας και ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων.

Πρωτόκολλο HTTPS

Με την εισαγωγή της κρυπτογράφησης, πολλές τεχνολογίες έχουν αναπτυχθεί και εφαρμοστεί για την προστασία των ηλεκτρονικών συστημάτων από εξωτερικές απειλές και την ενίσχυση της ασφάλειας. Αυτή η μέθοδος χρησιμοποιείται ευρέως σε δίκτυα υπολογιστών και ηλεκτρονικά συστήματα που ανταλλάσσουν πόρους και πληροφορίες μέσω του διαδικτύου. (ired.gr, 2016) Στην πραγματικότητα, πρόκειται για συστήματα ασφάλειας πληροφοριών που αποστέλλονται στον Παγκόσμιο Ιστό χρησιμοποιώντας τη μέθοδο του δημόσιου μυστικού κλειδιού. Αυτά τα συστήματα δεν είναι ηλεκτρονικά νομίματα, αλλά αντιπροσωπεύουν μια ασφαλή μορφή δεδομένων που σχετίζονται με την πληρωμή.

Το πρωτόκολλο HTTP, το οποίο, στην πραγματικότητα, ανήκει στην κατηγορία των επεκτάσεων πρωτοκόλλου HTTP, δημιουργήθηκε από το Trudemenet. Η καινοτομία που εισήγαγε στη μέθοδο πληρωμής βασίζεται στην κρυπτογραφία χρησιμοποιώντας τον αλγόριθμο RSA. (ired.gr, 2016) Αυτοί οι αλγόριθμοι εφαρμόζουν την τεχνική του συνδυασμού δημόσιων και ιδιωτικών κλειδιών και χρησιμοποιούν μεγάλα πρώτα ψηφιακά κλειδιά που καθιστούν την αποκρυπτογράφηση τους σχεδόν αδύνατη.

Secure Socket Layer

Το Secure Socket Layer (SSL) είναι ένα ευέλικτο σύστημα κρυπτογράφησης που χρησιμοποιείται για την προστασία των επικοινωνιών στο διαδίκτυο. Αυτό το πρωτόκολλο είναι ενσωματωμένο στο Netscape και στα προγράμματα περιήγησης της Microsoft. Σχεδιάστηκε ειδικά για να παρέχει εμπιστευτική επικοινωνία μεταξύ δύο συστημάτων - πελάτη και διακομιστή.

Συγκεκριμένα, το SSL παρέχει κρυπτογράφηση εξερχόμενων δεδομένων, υποχρεωτικό έλεγχο ταυτότητας διακομιστή και προαιρετικό έλεγχο ταυτότητας πελάτη. Η αναγνώριση πραγματοποιείται χρησιμοποιώντας έγκυρο πιστοποιητικό από αξιόπιστη αρχή πιστοποίησης. Το SSL υποστηρίζει διάφορους μηχανισμούς κρυπτογράφησης και ψηφιακής υπογραφής για την κάλυψη διαφορετικών αναγκών.

Επιπλέον, η τεχνολογία message Authentication code (Mac) διασφαλίζει την ακεραιότητα των δεδομένων και εμποδίζει την αλλαγή τους χωρίς αναγνώριση. Για κάθε κρυπτογραφημένη συναλλαγή, δημιουργείται ένα κλειδί συνεδρίας, το μήκος του οποίου είναι κρίσιμο για την ασφάλεια της ανταλλαγής δεδομένων. (ellak.gr, 2019)

Ηλεκτρονική υπογραφή

Η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών συναλλαγών τονίζει την ανάγκη για ψηφιακές υπογραφές που αντιστοιχούν σε χειρόγραφες υπογραφές και έχουν τις ίδιες λειτουργίες, αλλά ισχύουν για τα ηλεκτρονικά μέσα. Μια ψηφιακή υπογραφή είναι "δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή που συνδέονται μοναδικά ή σχετίζονται με άλλα ηλεκτρονικά δεδομένα και χρησιμεύουν ως απόδειξη γνησιότητας. (Βλ. Κοσμάς Α. Καραδημητρίου, 2019)

Υπάρχουν οι ακόλουθες κατηγορίες τύπων ηλεκτρονικών υπογραφών που παρέχουν υψηλό επίπεδο ασφάλειας:

- Υπογραφή με βάση το PIN η οποία απαιτεί να γνωρίζετε εκ των προτέρων τον μυστικό αριθμό PIN.
- Υπογραφή βασισμένη σε συμμετρική ή ασύμμετρη κρυπτογράφηση

- Υπογραφή με βάση το σύστημα βιομετρικού ελέγχου ταυτότητας η οποία βασίζεται σε μεθόδους βιομετρικού ελέγχου ταυτότητας για την επαλήθευση της ταυτότητας.

Υπάρχουν 2 τύποι ηλεκτρονικών υπογραφών. Οι προηγμένες ή ψηφιακές υπογραφές και μη προηγμένες ή απλές ηλεκτρονικές υπογραφές. Η προσοχή επικεντρώνεται στις ψηφιακές υπογραφές, οι οποίες βασίζονται σε τριπλή ασύμμετρη κρυπτογράφηση και θεωρούνται ο πιο ασφαλής τρόπος δημιουργίας ταυτοτήτων και προστασίας της ακεραιότητας των αρχείων. Η δημιουργία μιας ψηφιακής υπογραφής συνήθως συνίσταται στην παράλειψη του κρυπτογραφημένου αρχείου και η επαλήθευσή του πραγματοποιείται ελέγχοντας την υπογραφή μέσω του δημόσιου κλειδιού του αποστολέα. (Βλ. Κοσμάς Α. Καραδημητρίου, 2019)

Διαδικασίες Πιστοποίησης

Η ενσωμάτωση της διπλής επαλήθευσης ταυτότητας (2FA) στα συστήματα ασφαλείας είναι μια προηγμένη προσέγγιση για την προστασία των ηλεκτρονικών πληρωμών και παρέχει ένα πρόσθετο επίπεδο ασφάλειας μέσω διαφόρων μηχανισμών επαλήθευσης. Η διαδικασία βασίζεται στη χρήση δύο ξεχωριστών στοιχείων για την επαλήθευση της ταυτότητας του χρήστη.

Το πρώτο επίπεδο ασφάλειας είναι ο παραδοσιακός κωδικός πρόσβασης, ο οποίος αποτελεί την κύρια μέθοδο επαλήθευσης του χρήστη. Ωστόσο, η καινοτόμος προσθήκη του 2FA υλοποιεί ένα δεύτερο επίπεδο ασφάλειας που διασφαλίζει ότι κάποιος δεν έχει πλήρη πρόσβαση ακόμη και αν αποκτήσει τον κωδικό πρόσβασης χωρίς να τον γνωρίζει.

Δύο παράμετροι που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για το δεύτερο επίπεδο ασφάλειας είναι οι κωδικοί επιβεβαίωσης και τα βιομετρικά δεδομένα. Οι κωδικοί επιβεβαίωσης περιέχουν μοναδικούς αριθμούς ή χαρακτήρες που παρέχονται δυναμικά και αλλάζουν σε τακτά χρονικά διαστήματα. Αυτό τους καθιστά πολύ δύσκολο να τους μαντέψουν ή να τους αντιγράψουν.

Τα βιομετρικά δεδομένα επιτρέπουν την ταυτοποίηση μέσω φυσικών χαρακτηριστικών, όπως τα δακτυλικά αποτυπώματα ή η αναγνώριση προσώπου. Αυτή η προηγμένη τεχνολογία παρέχει υψηλό επίπεδο ασφάλειας επειδή οι βιομετρικές πληροφορίες είναι μοναδικές για κάθε άτομο.

Συνολικά, η ενσωμάτωση της διπλής πιστοποίησης ταυτότητας με χρήση κωδικών επιβεβαίωσης ή βιομετρικών δεδομένων αποτελεί καινοτόμο προσέγγιση για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών πληρωμών και παρέχει ένα ισχυρό, πολυεπίπεδο σύστημα ασφαλείας που προστατεύει τις προσωπικές και οικονομικές πληροφορίες.

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Έχουμε ξεκαθαρίσει το ότι είναι πολύ σημαντικό να διατηρούμε ασφαλή τα προσωπικά μας στοιχεία όταν χρησιμοποιούμε υπολογιστές και το διαδίκτυο. Ο GDPR και άλλοι κανόνες συμβάλλουν στη διασφάλιση της προστασίας του απορρήτου και της ασφάλειάς μας. Ο Γενικός Κανονισμός για την Προστασία των Δεδομένων, γνωστός και ως General Data Protection Regulation (GDPR) είναι ένα σύνολο κανόνων που λέει το πώς οι επιχειρήσεις στην Ευρώπη πρέπει να χειρίζονται τα προσωπικά στοιχεία των πελατών τους. Διασφαλίζει ότι οι επιχειρήσεις είναι ανοιχτές σχετικά με το τι κάνουν με τις πληροφορίες, ότι οι πελάτες συμφωνούν στη χρήση τους και ότι διατηρούνται ασφαλείς. (saferinternet4kids.gr, 2019) Εκτός από τον GDPR, υπάρχουν και άλλοι κανόνες που βοηθούν στη διατήρηση της ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων των πελατών. Αυτοί οι κανόνες διασφαλίζουν ότι υπάρχουν τρόποι για να βρείτε και να διορθώσετε τυχόν προβλήματα με την ασφάλεια, και επίσης διασφαλίζουν ότι λαμβάνονται μέτρα για την αποφυγή εμφάνισης προβλημάτων από την αρχή. Όταν οι επιχειρήσεις ακολουθούν αυτούς τους κανόνες, υπόσχονται να διατηρούν ασφαλή τα προσωπικά στοιχεία των πελατών τους, να χτίζουν

εμπιστοσύνη με το κοινό και να αποφεύγουν προβλήματα και διαρροές. Αυτοί οι κανόνες βοηθούν τις επιχειρήσεις να χειρίζονται καλύτερα τις προσωπικές πληροφορίες, να προστατεύουν το απόρρητο των ανθρώπων και να διασφαλίζουν ότι όλοι είναι προσεκτικοί με τα δεδομένα στον ψηφιακό κόσμο.

Ενημερώσεις Λογισμικού & Ασφαλής Συσκευή

Η ενημέρωση του υπολογιστή και των εφαρμογών που χρησιμοποιούμε είναι πολύ σημαντική για την ασφάλεια των πληροφοριών μας. Όταν ενημερώνονται οι συσκευές, μας προστατεύουν από επιτηδείς που μπορεί να προσπαθήσουν να ακούσουν τις συνομιλίες μας ή να παραβιάσουν τον υπολογιστή μας. Κάνει επίσης τον υπολογιστή μας ισχυρότερο και καλύτερο στην άμυνα του έναντι σε τυχόν προβλήματα ή επιθέσεις που μπορεί να προκύψουν. Είναι σημαντικό να διατηρούμε ενημερωμένα το λειτουργικό σύστημα και τις εφαρμογές του υπολογιστή μας, επειδή μας παρέχει τις πιο πρόσφατες και ασφαλέστερες εκδόσεις. Οι κατασκευαστές αυτών των προγραμμάτων εργάζονται πάντα για να τα βελτιώσουν και να διορθώσουν τυχόν προβλήματα που θα μπορούσαν να αφήσουν εκτεθειμένες τις ηλεκτρονικές μας συσκευές. Είναι σημαντικό να διατηρούμε ενημερωμένα τα προγράμματα στον υπολογιστή μας, ειδικά αυτά που προστατεύουν από ιούς. Όταν αυτά τα προγράμματα ενημερώνονται τακτικά, μπορούν να εντοπίσουν και να σταματήσουν τυχόν διαδικτυακές απειλές που θα μπορούσαν να βλάψουν τον υπολογιστή μας. Όταν λοιπόν βεβαιωθούμε ότι ο υπολογιστής μας και τα προγράμματα που χρησιμοποιούμε είναι πάντα ενημερωμένα, βοηθά να διατηρούμε τις πληροφορίες μας ασφαλείς.

Εκπαίδευση Χρηστών

Το να διδάξουμε στους ανθρώπους πώς να είναι ασφαλείς στο διαδίκτυο και να τους δείξουμε τα πράγματα που θα μπορούσαν να είναι επικίνδυνα είναι πολύ σημαντικό για να διασφαλίσουμε ότι οι υπολογιστές και τα τηλέφωνα μας προστατεύονται. Είναι σημαντικό για τους ανθρώπους να γνωρίζουν αυτούς τους κινδύνους, επειδή ο ψηφιακός κόσμος μας συνεχώς μεγαλώνει και αλλάζει. Ο πρώτος κανόνας αυτής της «εκπαίδευσης» είναι να διδάξουμε στους ανθρώπους πώς να παραμείνουν ασφαλείς στο διαδίκτυο. Αυτό σημαίνει να βεβαιωθούμε ότι ξέρουν πώς να δημιουργούν ισχυρούς κωδικούς πρόσβασης, πώς να αναγνωρίζουν τότε κάποιος προσπαθεί να τους ξεγελάσει ή να τους στείλει ανεπιθύμητα μηνύματα και να μην δίνουν προσωπικές πληροφορίες σε αγνώστους. Τα άτομα που χρησιμοποιούν υπολογιστές ή το διαδίκτυο θα πρέπει επίσης να μάθουν πώς να εντοπίζουν τους κινδύνους. Γνωρίζοντας ορισμένα σημάδια κινδύνου και γνωρίζοντας πώς να τα χειριστούν, θα μπορούν να προστατευτούν από πιθανές επιθέσεις. Θα πρέπει λοιπόν να πούμε στους ανθρώπους αυτούς να κάνουν ορισμένα πράγματα για να διατηρήσουν τον υπολογιστή τους ασφαλή. Από το να αλλάζουν τους κωδικούς πρόσβασης τους ανά τακτά χρονικά διαστήματα μέχρι το να μην ανοίγουν οποιοδήποτε σύνδεσμο τους έχει σταλεί σε κάποιο μήνυμα ή email. Το να συνεχίσουμε να μαθαίνουμε πώς να είμαστε ασφαλείς στο διαδίκτυο μας βοηθά να είμαστε πιο ενημερωμένοι χρήστες του διαδικτύου και βοηθά στο να κρατήσουμε εμάς και το διαδίκτυο ένα ασφαλές μέρος για όλους.

Συχνή Παρακολούθηση Συναλλαγών

Το να παρακολουθούμε τα χρήματά μας και να λαμβάνουμε αμέσως μηνύματα για κάθε φορά που ξοδεύουμε ή λαμβάνουμε χρήματα είναι πολύ σημαντικό για να τα διατηρήσουμε ασφαλή. Αυτή η ιδέα θέλει να βρει οποιαδήποτε περίεργα πράγματα συμβαίνουν αμέσως και να λάβει μέτρα αμέσως για να βεβαιωθούμε ότι τα χρήματά μας και τα προσωπικά μας πράγματα είναι ασφαλή. Ο έλεγχος των συναλλαγών μας βοηθά συχνά να δούμε πώς κινούνται τα χρήματα σε πραγματικό

χρόνο, ώστε να μπορούμε να καταλάβουμε πώς πάει η οικονομία συνολικά. Εάν συμβεί κάτι περίεργο ή ασυνήθιστο, μπορούμε να το παρατηρήσουμε αμέσως και να λάβουμε μέτρα αμέσως. Η λήψη ειδοποιήσεων για κάθε συναλλαγή είναι πολύ σημαντική γιατί βοηθάει τον χρήστη να γνωρίζει αμέσως πότε συμβαίνει κάτι με τα χρήματά του. Λαμβάνοντας αμέσως ένα μήνυμα που λέει πόσα χρήματα αφορούσαν, τι είδους συναλλαγή ήταν και πότε συνέβη, βοηθά τον χρήστη να γνωρίζει τι συμβαίνει με τα χρήματά του και να έχει τον έλεγχο παίρνοντας τα απαραίτητα μέτρα αν αυτά χρειαστούν. Όταν αυτά τα δύο πράγματα χρησιμοποιούνται μαζί, μας βοηθά να αντιληφθούμε ότι κάποιος προσπαθεί να μας ξεγελάσει. Παρακολουθώντας λοιπόν τα χρήματά μας και λαμβάνοντας ειδοποιήσεις, μπορούμε να βεβαιωθούμε ότι όλα είναι εντάξει, να μένουμε ενημερωμένοι και να αντιμετωπίζουμε άμεσα τυχόν προβλήματα.

Έρευνες

Η εξέλιξη των ψηφιακών συναλλαγών και ο επηρεασμός στην Ελλάδα

Σύμφωνα με μελέτη της Νατάσας Φραγκούλη για την εξέλιξη των ψηφιακών συναλλαγών, το 60% του πληθυσμού θα ήθελε να χρησιμοποιεί τραπεζικές εφαρμογές τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα. Αυτό δείχνει ότι οι ψηφιακές πληρωμές και οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω τραπεζικών εφαρμογών έχουν εισέλθει σε μεγάλο βαθμό στην καθημερινή ζωή των ανθρώπων.

Επιπλέον, διαπιστώθηκε ότι το 24% των ανθρώπων χρησιμοποιούν τραπεζικές εφαρμογές τουλάχιστον μία φορά την ημέρα. Αυτό το υψηλό ποσοστό χρήσης των εφαρμογών μία φορά την ημέρα δείχνει ότι οι άνθρωποι πλέον αισθάνονται αρκετά σίγουροι και άνετοι στη διενέργεια ψηφιακών συναλλαγών μέσω αυτών των εφαρμογών. Η υψηλή συχνότητα χρήσης δείχνει επίσης ότι οι τραπεζικές εφαρμογές διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην καθημερινή οικονομική διαχείριση και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της ψηφιακής τους εμπειρίας.

Διαπιστώθηκε επίσης ότι το 65% των καταναλωτών δηλώνει ότι η δυνατότητα άμεσων συναλλαγών οπουδήποτε και οποτεδήποτε αποτελεί σημαντικό κίνητρο. Το 55% των καταναλωτών ανέφερε την ανάγκη για καλύτερο έλεγχο των αγορών του, ενώ το 47% τόνισε την ευκολία στη διαχείριση των οικονομικών του.

Τα αποτελέσματα της έρευνας υπογραμμίζουν ότι η ψηφιοποίηση είναι ένα από τα τρία βασικά κριτήρια για την επιλογή μιας τράπεζας με ποσοστό 58%. Η αξιοπιστία της τράπεζας αναφέρθηκε από το 63% των ερωτηθέντων, ενώ ο δείκτης των οικονομικών οφελών αναφέρθηκε από το 59%.

Ωστόσο, η ταχεία εξάπλωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ευρώπη αντιμετωπίζει μια σημαντική πρόκληση. Το 77% των Ευρωπαίων καταναλωτών αντιμετωπίζουν προβλήματα κατά την πραγματοποίηση συναλλαγών, επειδή η ταυτότητά τους δεν επαληθεύεται εγκαίρως και δεν καταγράφεται το ιστορικό των αιτήσεών τους. Αυτό έχει οδηγήσει σε προβλήματα, έλλειψη εμπιστοσύνης και ύποπτες συναλλαγές στο τραπεζικό σύστημα.

Μια έρευνα που διεξήγαγε η MasterCard σε 10 ευρωπαϊκές χώρες, συμπεριλαμβανομένης της Ελλάδας, τον Νοέμβριο του 2020 αποκάλυψε προβλήματα με την αντίληψη των τελών καθυστέρησης από τους καταναλωτές που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές πληρωμές. Αυτό δημιούργησε ανησυχίες για παραβιάσεις δεδομένων από τράπεζες και εμπόρους.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, οι αντιδράσεις των καταναλωτών καταγράφηκαν ως εξής

- Το 42% αισθάνθηκε άβολα.
- Το 30% ενοχλήθηκαν.
- Το 15% από αυτούς βρίσκονται σε σύγχυση.
- Το 12% αισθάνθηκαν αβοήθητοι και εύάλωτοι.

το 35% αμφισβήτησε τη συναλλαγή και το 6% επικοινωνήσε με την εταιρεία. Οι Έλληνες καταναλωτές ήταν οι πρώτοι που ανέφεραν προβλήματα, με το 77% να ζητούν επανεξέταση των τιμών τους.

Σύμφωνα με την ερευνά, οι καταναλωτές πρότειναν λύσεις όπως λεπτομερείς πληροφορίες για το ιστορικό των συναλλαγών (48%), την τοποθεσία (44%), το όνομα του εμπόρου (67%) και το λογότυπο της εταιρείας (31%). Η εμπιστοσύνη αυξήθηκε κατά 41% και η ταυτοποίηση των συναλλαγών κατά 48%, μειώνοντας το λειτουργικό κόστος των τραπεζών. (Φραγκούλη Ν., 2021)

Τέλος, η MasterCard δημοσίευσε και μετέπειτα μια ερευνά για τις προτιμήσεις των καταναλωτών σχετικά με τους τρόπους πληρωμής στις 9 Μαΐου 2021. Σύμφωνα με την έκθεση, οι ανέπαφες πληρωμές έχουν ενισχυθεί στις δυτικές χώρες μετά την πανδημία, φθάνοντας το 92%. Το ποσοστό αυτό έφτασε και στη χώρα μας στο 93%, γεγονός που αποκαλύπτει ότι οι καταναλωτές παγκοσμίως προτιμούν τις ανέπαφες πληρωμές. (ΑΠΕ-ΜΠΕ, 2021)

Η έρευνα «Q3 Shopping Pulse Report 2023» της Klarna

Σύμφωνα με την πρόσφατη "Q3 Shopping Pulse Report 2023" της Klarna, το 53% των Ελλήνων καταναλωτών προτιμά τις υπηρεσίες Buy Now, Pay Later (BNPL) έναντι των πιστωτικών καρτών. Η μελέτη περιλαμβάνει στοιχεία από περισσότερους από 16.000 καταναλωτές σε 16 χώρες και αποκαλύπτει ότι το BNPL έχει αναδειχθεί σε σημαντική τάση στην ελληνική αγορά.

Σύμφωνα λοιπόν με την πρόσφατη έρευνα, το 53% των καταναλωτών στην Ελλάδα επιλέγει υπηρεσίες Buy Now, Pay Later (BNPL) για πληρωμές σε άτοκες δόσεις, ενώ το 32% προτιμά τη χρήση πιστωτικής κάρτας. Επιπλέον, το 60% θεωρεί χρήσιμο να πληρώνει ακριβά προϊόντα σε ισόποσες δόσεις, χωρίς επιπλέον κόστος ή τόκους. Η υπηρεσία Pay in 3 της Klarna επιτρέπει στους καταναλωτές να πληρώνουν σε 3 άτοκες δόσεις, είτε κατά τις online αγορές είτε σε φυσικά καταστήματα. Συνολικά, σε παγκόσμιο επίπεδο, 14 από τις 16 χώρες που συμμετείχαν στην έρευνα προτιμούν τις υπηρεσίες BNPL έναντι των πιστωτικών καρτών.

Επιπλέον, το 29% των Ελλήνων καταναλωτών ψωνίζει από το διαδίκτυο τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα. Οι μισοί καταναλωτές αγοράζουν κυρίως είδη ένδυσης και υπόδησης από το διαδίκτυο ή από φυσικά καταστήματα. 52% προτιμούν να ψωνίζουν από το κινητό τους τηλέφωνο και 43% από τον υπολογιστή τους. Τα κύρια πλεονεκτήματα των ηλεκτρονικών αγορών είναι οι χαμηλότερες τιμές (86%), η δυνατότητα σύγκρισης τιμών (86%), η εξοικονόμηση χρόνου (89%), η ευρύτερη γκάμα προϊόντων (79%), η καλύτερη πληροφόρηση για τα προϊόντα (62%) και οι ευρύτερες επιλογές πληρωμής (72%).

Η αυξημένη ζήτηση για ηλεκτρονικές αγορές στην Ελλάδα οδήγησε σε εκτεταμένη χρήση εργαλείων σύγκρισης τιμών. Σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα, το 97% των καταναλωτών στην Ελλάδα προτιμά να συγκρίνει τιμές προϊόντων από διάφορους εμπόρους πριν προχωρήσει σε αγορές. Επιπλέον, το 94% των καταναλωτών πιστεύει ότι οι εμπόροι πρέπει να επενδύουν συνεχώς σε νέες τεχνολογίες. Εστιάζουν στις εξατομικευμένες υπηρεσίες, τις προσωποποιημένες προτάσεις προϊόντων και τις απλές συναλλαγές. Τέλος, η Klarna προχωρά ένα βήμα παραπέρα με την εισαγωγή νέων υπηρεσιών βασισμένων στην τεχνολογία της τεχνητής νοημοσύνης, όπως το Shopping feed και το Shopping lens, με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας των καταναλωτών στις ηλεκτρονικές αγορές.

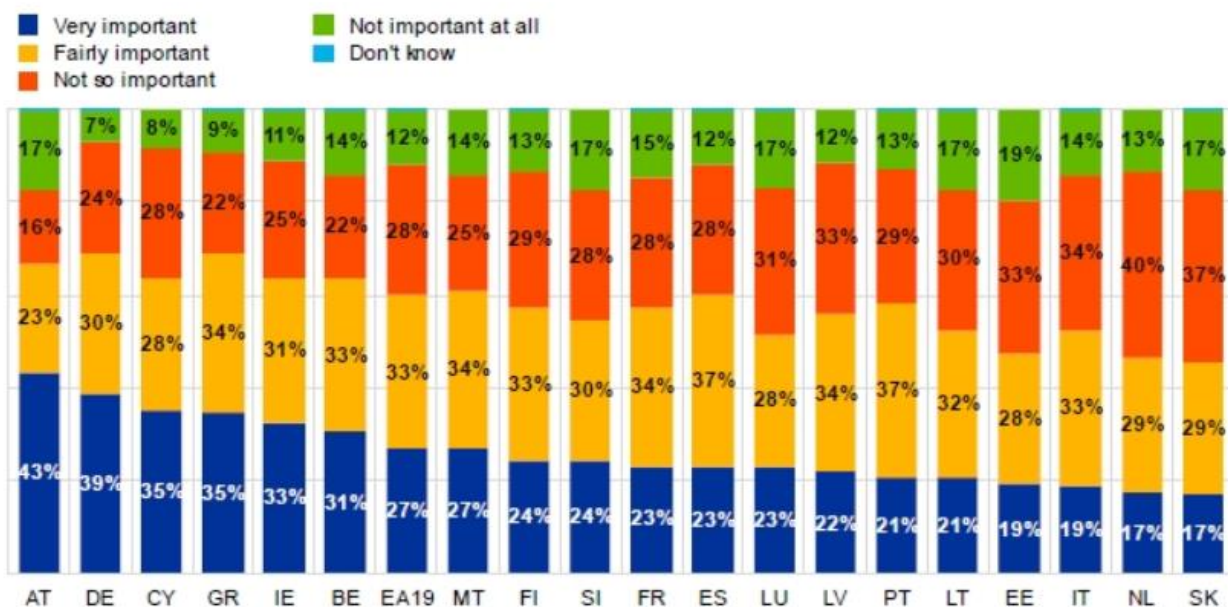
(Οικονομικός Ταχυδρόμος, 2023)

Έρευνα της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας

«Βασιλιάς» τα μετρητά στην Ελλάδα, τα θέλουν 7 στους 10 καταναλωτές!

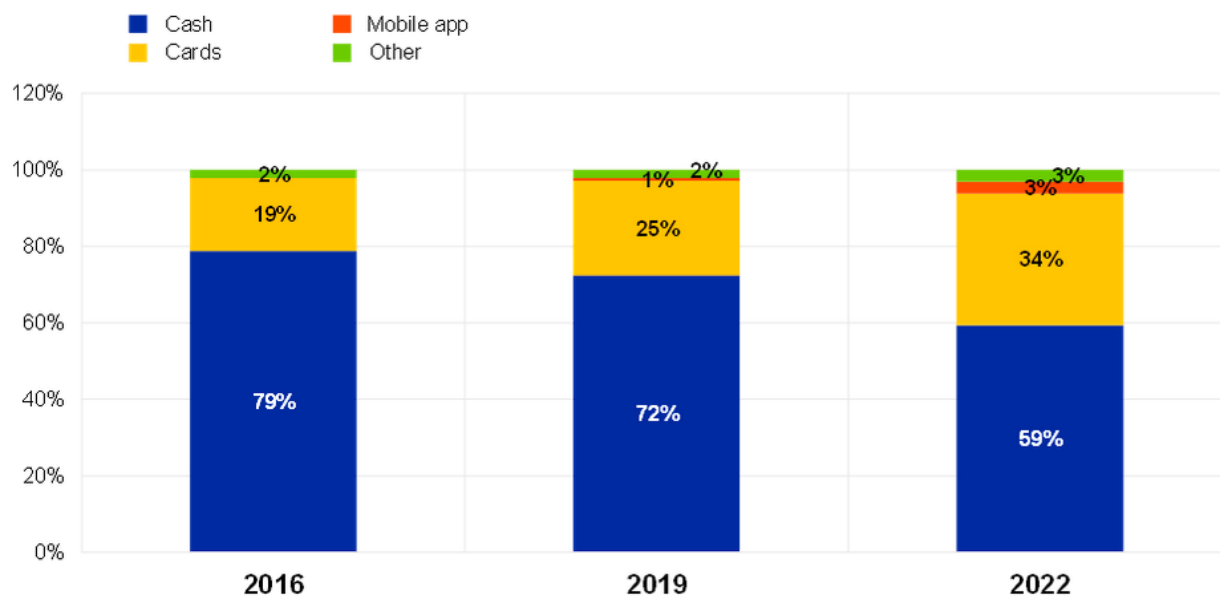
Το Υπουργείο Οικονομικών σκέφτεται να κάνει πιο δύσκολη τη χρήση πολλών μετρητών (πανω από 200) ταυτόχρονα, πάρα το γεγονός αυτό οι περισσότεροι στην Ελλάδα εξακολουθούν να προτιμούν να χρησιμοποιούν μετρητά αντί για κάρτες ή ηλεκτρονικές πληρωμές. Αυτό καθιστά την Ελλάδα μία από τις κορυφαίες χώρες στην Ευρώπη για χρήση μετρητών. Η ΕΚΤ διεξήγαγε μια έρευνα σχετικά με το πώς αρέσει στους ανθρώπους να πληρώνουν για πράγματα στην Ευρώπη. Στην Ελλάδα, πολλοί άνθρωποι πιστεύουν ότι είναι πολύ σημαντικό να μπορείς να χρησιμοποιείς μετρητά για να πληρώνεις πράγματα. Μόνο μερικές άλλες χώρες στην Ευρώπη αισθάνονται το ίδιο, όπως η Γερμανία, η Αυστρία και η Κύπρος. Αλλά σε ορισμένες χώρες, οι περισσότεροι άνθρωποι πιστεύουν ότι τα μετρητά δεν είναι τόσο σημαντικά, όπως στην Ολλανδία και τη Σλοβακία.

Πόσο σημαντική είναι η ύπαρξη επιλογής για πληρωμή με μετρητά



Στην ευρωζώνη, οι άνθρωποι χρησιμοποιούν όλο και λιγότερα μετρητά και χρησιμοποιούν ηλεκτρονικούς τρόπους για να πληρώνουν για πράγματα. Αλλά τα μετρητά εξακολουθούν να είναι ο πιο δημοφιλής τρόπος πληρωμής, παρόλο που η δημοτικότητά τους έχει μειωθεί πριν από την πανδημία.

Πώς γίνονται οι πληρωμές στην ευρωζώνη



Η έρευνα SPACE αναδεικνύει σημαντική εξέλιξη στους τρόπους πληρωμής στη ζώνη του ευρώ. Ενώ τα μετρητά παραμένουν δημοφιλή στα σημεία πώλησης, παρατηρείται αύξηση της χρήσης καρτών στο 34%, με τις πληρωμές μέσω κινητού να αυξάνονται στο 3%. Εντυπωσιακή είναι η αύξηση των ανέπαφων πληρωμών από 41% το 2019 σε 62% το 2022.

Η εξέλιξη προς τις ηλεκτρονικές συναλλαγές γίνεται ιδιαίτερα εμφανής, ειδικά όσον αφορά τις καθημερινές ανάγκες, με το ποσοστό αυτών των συναλλαγών να αυξάνεται από 6% το 2019 σε εντυπωσιακά υψηλό 17% το 2022. Παράλληλα, παρά τη μείωση της χρήσης μετρητών στις συναλλαγές P2P (από 86% το 2019 σε 73% το 2022), τα μετρητά διατηρούνται ως το κυρίαρχο μέσο πληρωμής, αντικατοπτρίζοντας τη σταθερή τους θέση παρά τις αλλαγές στις άλλες μορφές πληρωμών.

Παρά τις ψηφιακές τάσεις, το 60% των καταναλωτών θεωρεί σημαντική την ικανότητα πληρωμής με μετρητά. Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι το 54% δεν έχει αλλάξει τη χρήση μετρητών λόγω πανδημίας, ενώ μόνο το 31% αναφέρει μείωση. Παράλληλα, παρότι το 55% προτιμά ασύγκριτα μέσα πληρωμής, το 22% εξακολουθεί να προτιμά τα μετρητά, ενώ το 23% δεν έχει σαφή προτίμηση.

(ΣοφοκλέουςIn, 2023)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Σκοπός & Ερευνητικοί Στόχοι

Ο στόχος αυτής της έρευνας είναι να εξεταστεί η αποδοχή των ηλεκτρονικών πληρωμών από τους Έλληνες καταναλωτές. Συγκεκριμένα, επιδιώκεται να διερευνηθεί η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται από τα τραπεζικά ιδρύματα για την εξόφληση των οφειλών τους και να αναλυθούν οι παράγοντες που επηρεάζουν το επίπεδο εμπιστοσύνης των ανθρώπων σε αυτές. Επιπλέον, επιθυμούμε να κατανοήσουμε τους λόγους που οδήγησαν στην άνθηση των ηλεκτρονικών πληρωμών τα τελευταία χρόνια, προσφέροντας έτσι μια πιο εκτεταμένη εικόνα του πώς και γιατί οι καταναλωτές επιλέγουν αυτές τις μορφές πληρωμής και ποιοι παράγοντες επηρεάζουν τις αποφάσεις τους. Επομένως, ορίζονται οι ακόλουθοι στόχοι:

- Να εκτιμηθεί η αναλογία των καταναλωτών που αξιοποιούν τις ψηφιακές υπηρεσίες για την εκτέλεση πληρωμών.
- Να εξεταστεί η συχνότητα που οι καταναλωτές χρησιμοποιούν τις ψηφιακές μεθόδους πληρωμής.
- Να αναλυθούν οι παράγοντες που ενδεχομένως να επηρεάζουν την αποδοχή των ηλεκτρονικών πληρωμών από τους καταναλωτές.

Ειδικοί στόχοι

- Καταγραφή της πορείας των ηλεκτρονικών πληρωμών στην Ελλάδα και τον κόσμο.
- Περιγραφή και αποτύπωση όλων των τρόπων πραγματοποίησης μιας ηλεκτρονικής πληρωμής.
- Περιγραφή της κατάστασης στον κλάδο των ηλεκτρονικών πληρωμών στην Ελλάδα.
- Διερεύνηση για το κατά πόσο ασφαλείς αισθάνονται οι πολίτες όταν κάνουν μια ηλεκτρονική πληρωμή αλλά και τους κινδύνους που εγκυμονούν.
- Καταγραφή της δραστηριότητας των πολιτών στις ηλεκτρονικές πληρωμές από προηγούμενες έρευνες.
- Διερεύνηση των απόψεων των πολιτών σχετικά με τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των ηλεκτρονικών πληρωμών.
- Διερεύνηση της συχνότητας και τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τις ηλεκτρονικές πληρωμές.
- Διερεύνηση των απόψεων των πολιτών σχετικά με τους παράγοντες που επηρεάζουν την εμπιστοσύνη τους στους διαδικτυακούς τρόπους πληρωμής;
- Αναζήτηση των συνθηκών που θα καθιστούσαν πιο εύκολη την πραγματοποίηση μιας ηλεκτρονικής πληρωμής.

Μεθοδολογία

Πληθυσμός της έρευνας και μονάδα πληθυσμού:

- Πληθυσμός : Το σύνολο των νοικοκυριών της Αττικής.
- Μονάδα πληθυσμού : Άνδρες - Γυναίκες όλων των ηλικιών.
- Μονάδα δειγματοληψίας : Ένας άνδρας ή μια γυναίκα μέλος του ενός νοικοκυριού της Αττικής όλων των ηλικιών.
- Έκταση : Τα γεωγραφικά όρια του Ν. Αττικής.
- Χρόνος : Οκτώβριος 2023- Ιανουάριος 2024.

Ερευνητική Μέθοδος

Η ερευνητική μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε είναι η δειγματοληψία, ειδικότερα η μη πιθανοτική ή μη τυχαία-κατευθυνόμενη δειγματοληψία. Αυτή η μέθοδος μας επιτρέπει να επιλέξουμε συγκεκριμένα δείγματα που θεωρούνται αντιπροσωπευτικά ή ενδεικτικά για την έρευνα, με βάση ορισμένα κριτήρια ή παραμέτρους. Αυτή η προσέγγιση μας επιτρέπει επίσης να στραφούμε προς συγκεκριμένες ομάδες ή πηγές δεδομένων που θεωρούμε ότι θα παρέχουν εποικοδομητικές πληροφορίες για την έρευνά μας.

Διαδικασία δειγματοληψίας

Πλαίσιο δειγματοληψίας

Όσον αφορά τη δειγματοληψία, πλαίσιο δειγματοληψίας αποτέλεσαν τα γεωγραφικά όρια του Νομού Αττικής. Αυτό σημαίνει ότι η επιλογή των δειγμάτων έγινε εντός των γεωγραφικών ορίων του Νομού Αττικής, προσφέροντας έτσι μια αντιπροσωπευτική εικόνα των απόψεων και της συμπεριφοράς των καταναλωτών σε αυτήν την περιοχή.

Μονάδα δειγματοληψίας

Ο/Η ένας/μια άνδρας ή μια γυναίκα κάτοικος του Νομού Αττικής.

Μέθοδος δειγματοληψίας

Η μέθοδος δειγματοληψίας που εφαρμόστηκε για την επιλογή των πολιτών ήταν η δειγματοληψία ευκολίας. Αυτό σημαίνει ότι οι συμμετέχοντες επιλέχθηκαν βάσει της διαθεσιμότητάς τους και της ευκολίας πρόσβασης σε αυτούς. Τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν ηλεκτρονικά μέσω του Google Forms, προσφέροντας μια άνετη και αποτελεσματική διαδικασία συλλογής δεδομένων.

Μέγεθος δειγματοληψίας

Το μέγεθος του δείγματος ορίστηκε από τον επιβλέποντα καθηγητή να είναι $n=150$ πολίτες. Αυτό το μέγεθος δείγματος επιλέχθηκε με βάση τις ανάγκες της έρευνας, με στόχο να εξασφαλιστεί επαρκής εκπροσώπηση και σταθερότητα στα αποτελέσματα.

Πλάνο δειγματοληψίας

Η μέθοδος η οποία ακολουθήθηκε είναι η δειγματοληψία ευκολίας. Φροντίσαμε τα ερωτηματολόγια να μοιραστούν και σε μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες προκειμένου να υπάρξει ένα αρκετά μεγάλο δείγμα

το οποίο δεν θα είχε πραγματοποιήσει ηλεκτρονική πληρωμή. Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων από τους πολίτες έγινε κατόπιν προσωπικής συνεννόησης της ερευνητικής ομάδας με όλους τους ερωτηθέντες για να υπάρχει δυνατότητα να επιλυθούν οπουδήποτε τυχόν προβλήματα συμπλήρωσης και να διασφαλιστεί η ομαλή διεργασία της έρευνας.

Μέθοδος συγκέντρωσης πρωτογενών στοιχείων

Η μέθοδος συγκέντρωσης πρωτογενών στοιχείων που επιλέχθηκε είναι η δημοσκόπηση, χρησιμοποιώντας ένα δομημένο ερωτηματολόγιο και προσωπική επαφή με τον ερωτώμενο, έτσι ώστε να παρέχονται οι απαραίτητες διευκρινίσεις στους ερωτώμενους. Αυτή η μέθοδος μας επιτρέπει να αποκτήσουμε λεπτομερείς πληροφορίες και να κατανοήσουμε καλύτερα τις απαντήσεις των συμμετεχόντων, καθώς μπορούν να μας προσφέρουν ερμηνείες ή διευκρινίσεις αναφορικά με τις απαιτήσεις των ερωτώμενων.

Ανάλυση δεδομένων και διαδικασία έρευνας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε μέσω ηλεκτρονικής διανομής ερωτηματολογίων στους συμμετέχοντες. Τα ερωτηματολόγια αναρτήθηκαν στο Google Forms και ο σύνδεσμος εστάλη στους συμμετέχοντες κυρίως εργασιακού ή φιλικού περιβάλλοντος. Οι συμμετέχοντες, αφού έλαβαν τον σύνδεσμο, μπορούσαν να τον προωθήσουν και σε άλλους τυχαίους συμμετέχοντες δίνοντας τους όμως όλες τις απαραίτητες διευκρινίσεις που και αυτοί είχαν λάβει.

Η ανάλυση των δεδομένων από τη διανομή των ερωτηματολογίων βασίστηκε για το κύριο μέρος με τις ερωτήσεις στα γραφήματα του Google Forms, τα οποία αυτόματα συλλέγουν τα δεδομένα από τις απαντήσεις και εξάγουν τα ανάλογα γραφήματα. Στη συνέχεια, για την περαιτέρω ανάλυση και τη διασταύρωση των ερωτήσεων, απομονώθηκαν ξεχωριστά κάθε φορά απαντήσεις μέσω του Excel και με τη χρήση υπολογιστικών φύλλων, εξήχθησαν γραφήματα και πίνακες για περαιτέρω εξερεύνηση και ανάλυση των δεδομένων.

Τέλος, παρά το γεγονός ότι ο ερευνητής διαθέτει προχωρημένες γνώσεις στο Excel, η ανάγκη για ακριβή και αξιόπιστη εξαγωγή αποτελεσμάτων, όπως απαιτήθηκε από την έρευνα, αποτέλεσε πρόκληση. Γι' αυτό, απαιτήθηκε αρκετός χρόνος για την προσεκτική και ακριβή επεξεργασία των δεδομένων, προκειμένου να διασφαλιστεί η ακρίβεια και η αξιοπιστία των αποτελεσμάτων.

Διαδικασία σύνταξης και περιεχόμενο ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο περιέχει 13 ερωτήσεις που αφορούν το θέμα της έρευνας, καλύπτοντας θέματα σχετικά με τη χρήση ηλεκτρονικών πληρωμών και τους παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοχή τους. Επιπλέον, περιλαμβάνει 4 ερωτήσεις που αφορούν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, όπως η ηλικία, το φύλο, η εκπαίδευση και η οικονομική κατάσταση, προκειμένου να επιτευχθεί πλήρης κατανόηση των χαρακτηριστικών των συμμετεχόντων και να αναλυθούν οι πιθανές διαφορές στις απαντήσεις μεταξύ διαφορετικών ομάδων. Πιο συγκεκριμένα οι ερωτήσεις:

- Οι ερωτήσεις 1 έως 4 αφορούν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος.
- Η ερώτηση 5 βοηθά στον διαχωρισμό του δείγματος σε υποομάδες με βάση κάποιο συγκεκριμένο χαρακτηριστικό που μπορεί να επηρεάζει την απάντηση στις ερωτήσεις της έρευνας.

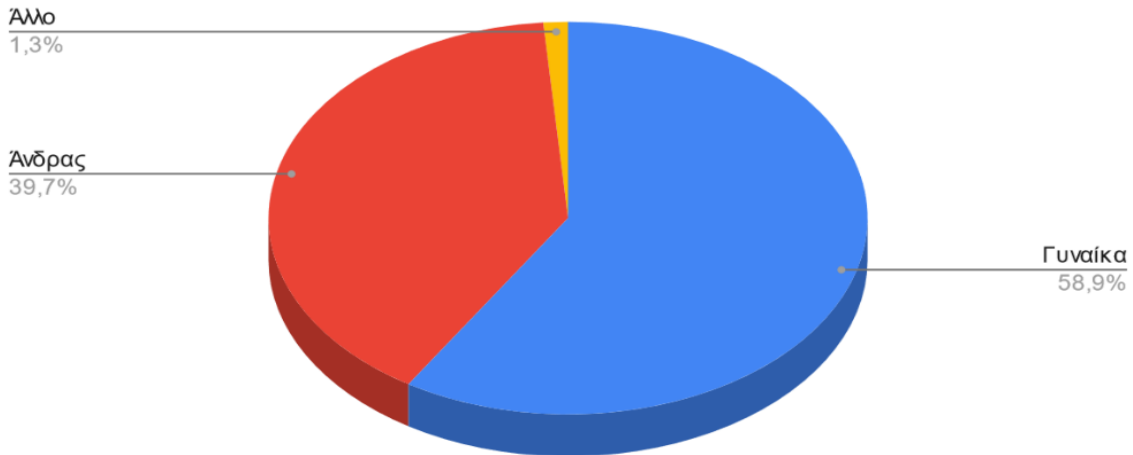
- Οι ερωτήσεις 6 έως 13 αφορούν τις πεποιθήσεις του δείγματος σχετικά με τις ηλεκτρονικές πληρωμές. Αυτές οι ερωτήσεις επιτρέπουν στους συμμετέχοντες να εκφράσουν τις απόψεις τους, τις προτιμήσεις τους και τυχόν ανησυχίες τους σχετικά με τη χρήση ηλεκτρονικών πληρωμών.
- Οι ερωτήσεις 11 έως 17 αφορούν τις πεποιθήσεις του δείγματος που δεν έχουν πραγματοποιήσει ηλεκτρονική πληρωμή. Μέσω αυτών των ερωτήσεων, έχουμε τη δυνατότητα να κατανοήσουμε τις απόψεις και τις προτιμήσεις του κοινού που είτε δεν έχει εμπειρία με τις ηλεκτρονικές πληρωμές είτε είναι αντίθετο με αυτές.

Αποτελέσματα

ΕΡΩΤΗΣΗ 1

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1

Φύλο:

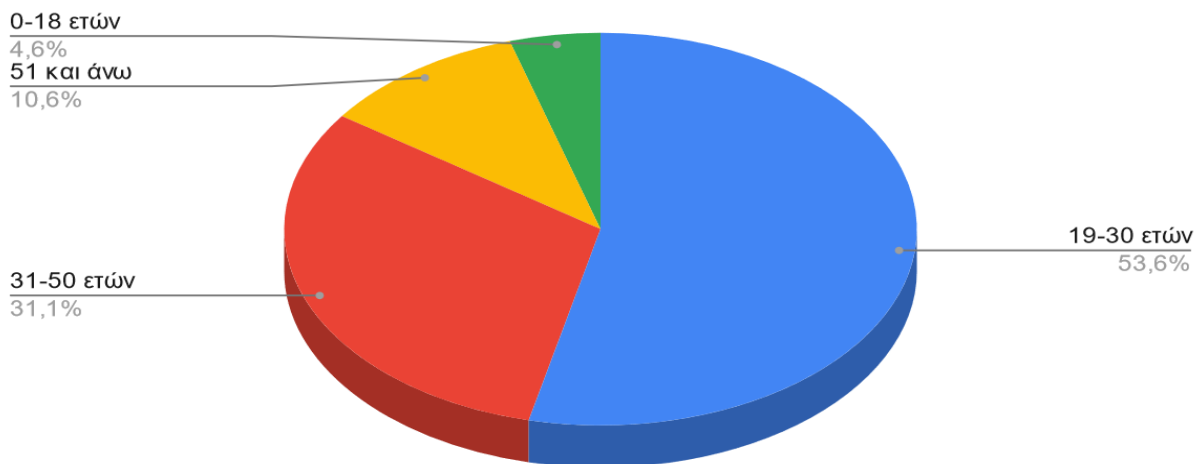


Η κατανομή των ερωτηθέντων σύμφωνα με το φύλο αποκαλύπτει σημαντικές πληροφορίες σχετικά με τη συμμετοχή των διαφορετικών φύλων στην εν λόγω έρευνα. Ένα ενδιαφέρον στατιστικό στοιχείο αποτελεί το γεγονός ότι το 58,9% των ερωτηθέντων είναι γυναίκες, ενώ το 39,7% αντιπροσωπεύεται από άνδρες. Επιπλέον, παρατηρείται ένα πολύ μικρό ποσοστό, περίπου 1,3%, το οποίο αναφέρει ότι ανήκει σε διαφορετικό φύλο. Αυτό το ποσοστό μας προκαλεί έκπληξη, αλλά αντικατοπτρίζει την ποικιλία των σεξουαλικών προτιμήσεων που παρατηρούνται στην τρέχουσα εποχή. Είναι σημαντικό να σημειώσουμε ότι οι διαφορετικοί σεξουαλικοί προσανατολισμοί είναι πλέον αποδεκτοί και αναγνωρίζονται ως μέρος της κοινωνικής πραγματικότητας σε αυτήν την εποχή.

ΕΡΩΤΗΣΗ 2

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ2

Ηλικία:



Η ανάλυση των δεδομένων αναφορικά με την ηλικιακή κατανομή των συμμετεχόντων αποκαλύπτει σημαντικά στοιχεία σχετικά με τη δομή του δείγματος. Καταρχάς, το ποσοστό του 53,6% των ατόμων που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 19-30 ετών είναι ενδιαφέρον και υποδηλώνει ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων είναι νέας ηλικίας.

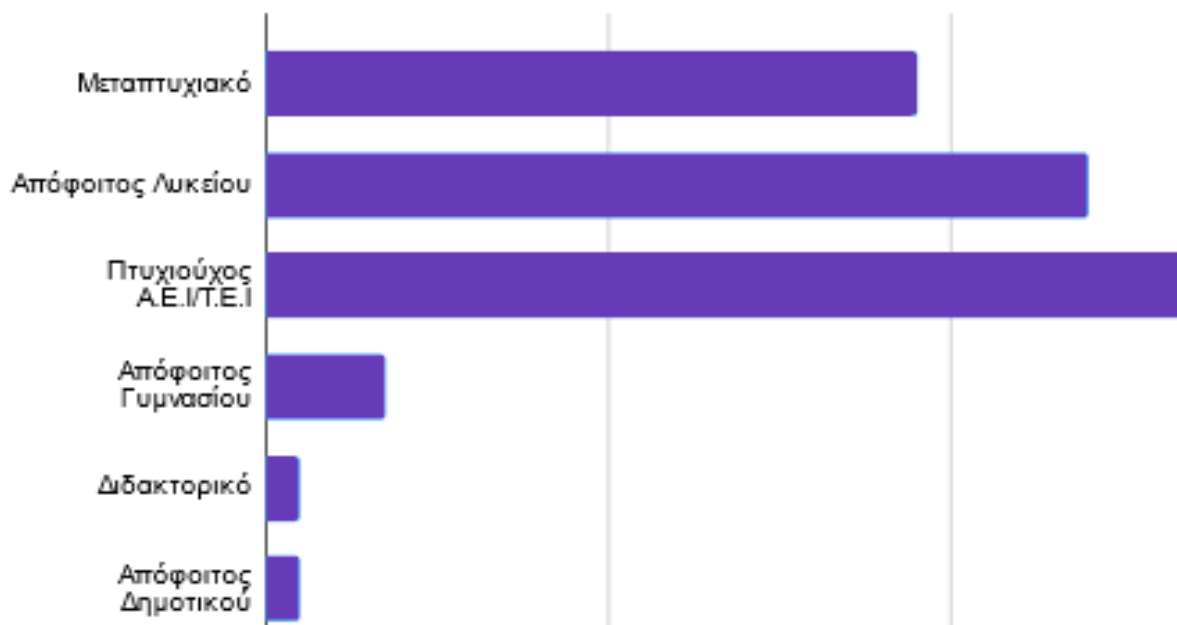
Συνεχίζοντας, το 31,1% των συμμετεχόντων ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 31-50 ετών, αποτελώντας ένα σημαντικό ποσοστό του συνόλου. Αυτό υποδεικνύει τη συμμετοχή ανθρώπων σε μεγαλύτερες ηλικίες, που πιθανότατα έχουν διαφορετικές ανάγκες και προτιμήσεις σε σχέση με τους νεότερους.

Τέλος, στην κατηγορία 51 και άνω είχαμε ένα ποσοστό 10,6% και 4,6% για τους συμμετέχοντες ηλικίας 0-18 ετών αντιπροσωπεύουν σημαντικά ποσοστά, δείχνοντας ποικιλία συμμετεχόντων.

ΕΡΩΤΗΣΗ 3

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3

Μορφωτικό επίπεδο:

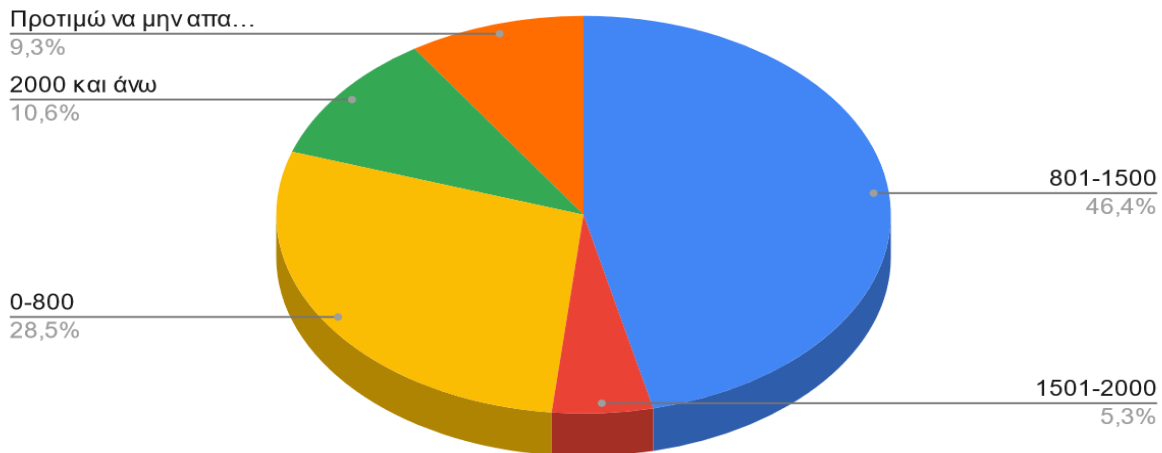


Τα δεδομένα αναφορικά με το επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων αποκαλύπτουν μια ενδιαφέρουσα διαφοροποίηση σε εκπαιδευτικά επίπεδα. Ξεκινώντας από το 1,3% το οποίο αποτελείται από απόφοιτους Δημοτικού, το 4,6% από απόφοιτους Γυμνασίου, και το 31,6% από απόφοιτους Λυκείου. Το υψηλότερο ποσοστό, που ανέρχεται στο 36,2%, αντιστοιχεί σε αποφοίτους Ανωτάτων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων ή Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων. Αυτό αποτελεί σημαντική αλλαγή σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια, καθώς παλαιότερα η συντριπτική πλειοψηφία δεν είχε ολοκληρώσει ούτε καν την εκπαίδευσή της στο λύκειο. Αυτή η εξέλιξη δηλώνει μια στροφή στα επίπεδα εκπαίδευσης και αποδεικνύει τη σημαντική αυξητική τάση στην παιδαγωγική πρόοδο του πληθυσμού μας τα τελευταία χρόνια. Ενώ τέλος, αρκετά μεγάλο είναι το ποσοστό αυτών που έχουν σπουδάσει σε μεταπτυχιακό επίπεδο 25% και μόλις το 1,3% του συνολικού δείγματος κατέχει διδακτορικό τίτλο.

ΕΡΩΤΗΣΗ 4

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4

Μηνιαίο εισόδημα:



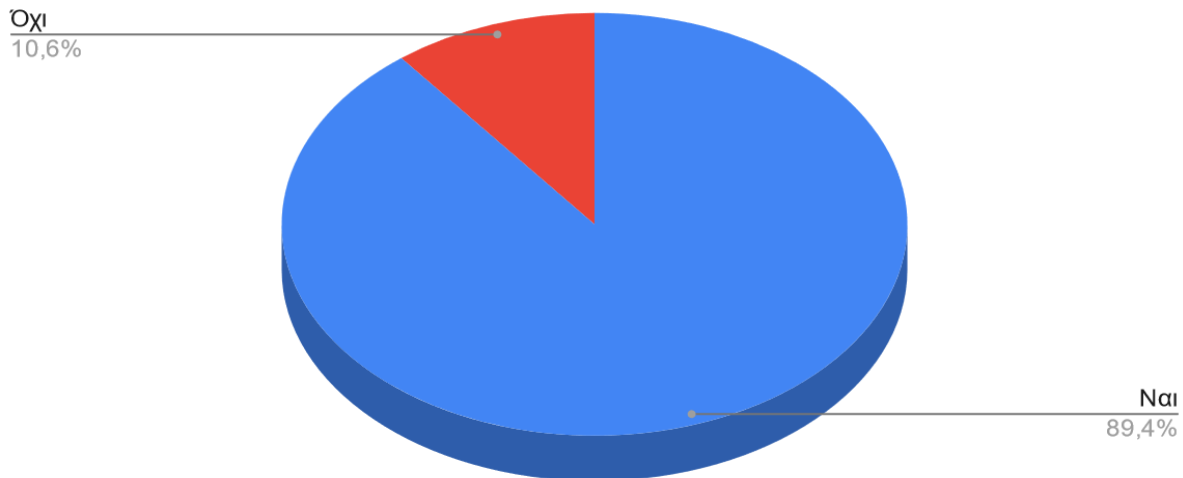
Το 46,4% των ανταποκρίσεων αναφέρουν μηνιαίο εισόδημα στο εύρος των 801-1500 ευρώ. Ενδιαφέρον παρουσιάζει το 28,5% το οποίο αναφέρει εισόδημα κοντά στον βασικό μισθό ή και μηδενικό εισόδημα. Αυτή η ομάδα μπορεί να περιλαμβάνει άτομα που βασίζονται κυρίως σε βασικές αμοιβές ή άτομα που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 0-18 ετών και δεν έχουν ακόμα κάποιο εισόδημα.

Σημαντικό είναι επίσης το ποσοστό του 9,3% που ανέφερε ότι δεν θέλησε να απαντήσει στην ερώτηση για το μηνιαίο εισόδημα. Αυτό ενδέχεται να αντικατοπτρίζει τον ευαίσθητο χαρακτήρα της συζήτησης γύρω από τα οικονομικά, όπου οι άνθρωποι προτιμούν να διατηρήσουν την ιδιωτικότητά τους σε αυτό το θέμα και για αυτόν κιόλας τον λόγο προβλέψαμε και τοποθετήσαμε αυτή την επιλογή.

ΕΡΩΤΗΣΗ 5

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5

Έχετε κάνει online αγορά χρησιμοποιώντας την κάρτα σας;



Το δείγμα που αναφέρεται στη χρήση ηλεκτρονικών πληρωμών με χρήση κάρτας αποκαλύπτει μια ενδιαφέρουσα δυναμική στη συμπεριφορά των ανθρώπων όσον αφορά τις ψηφιακές πληρωμές. Συγκεκριμένα, το αναμενόμενο υψηλό ποσοστό του 89,4% των συμμετεχόντων αναφέρει ότι έχει χρησιμοποιήσει την κάρτα του για ηλεκτρονικές πληρωμές. Αυτό αποτελεί ένδειξη της ευρείας αποδοχής της τεχνολογίας πληρωμών με κάρτα στις μέρες μας, αντικατοπτρίζοντας την ανάγκη και την προτίμηση για ευκολία, ταχύτητα και ασφάλεια στις συναλλαγές.

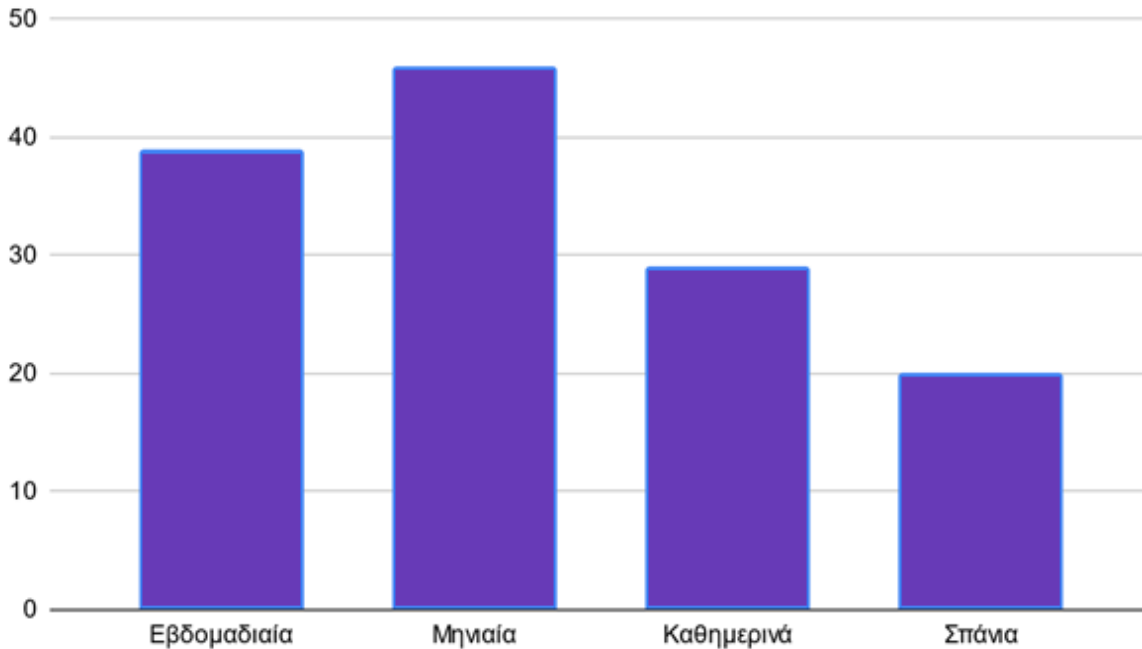
Αντίθετα, το 10,6% των συμμετεχόντων δηλώνει ότι δεν έχει χρησιμοποιήσει την κάρτα του για ηλεκτρονικές πληρωμές. Αυτή η κατηγορία μπορεί να αντιπροσωπεύει εκείνους που εξακολουθούν να προτιμούν τις παραδοσιακές μεθόδους πληρωμής, αυτούς που έχουν ανησυχίες γύρω από την ασφάλεια ή και αυτούς που είναι μικρότερης ηλικίας και δεν έχουν προλάβει ακόμα να πραγματοποιήσουν ηλεκτρονική παραγγελία.

Παρόλα αυτά, τα ποσοστά που προέκυψαν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες που είχαμε, όπως αποτυπώθηκαν και σε προηγούμενες έρευνες. Να σημειωθεί όμως ότι στο δείγμα μας παρατηρούμε ότι είναι πιο κοντά στο πάνω άκρο, δηλαδή είναι ελαφρώς υπερεκπαιδευμένο με την χρήση ηλεκτρονικών πληρωμών.

ΕΡΩΤΗΣΗ 6

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6

Πόσο συχνά κάνετε online αγορές;



Τα δεδομένα αναφορικά με τη συχνότητα των διαδικτυακών αγορών αποτυπώνουν μια ευρεία γκάμα καταναλωτικών συνηθειών. Πιο συγκεκριμένα, το 21,5% των συμμετεχόντων πραγματοποιεί ηλεκτρονικές αγορές καθημερινά, αντικατοπτρίζοντας τη συνήθεια της καθημερινής διαδικτυακής αναζήτησης και αγοράς προϊόντων.

Επόμενο, το 28,9% πραγματοποιεί ηλεκτρονικές αγορές εβδομαδιαία, υποδεικνύοντας ένα πιο αραιό χρονοδιάγραμμα αγορών, ίσως συνδεδεμένο με προγραμματισμένες ανάγκες και αναζητήσεις.

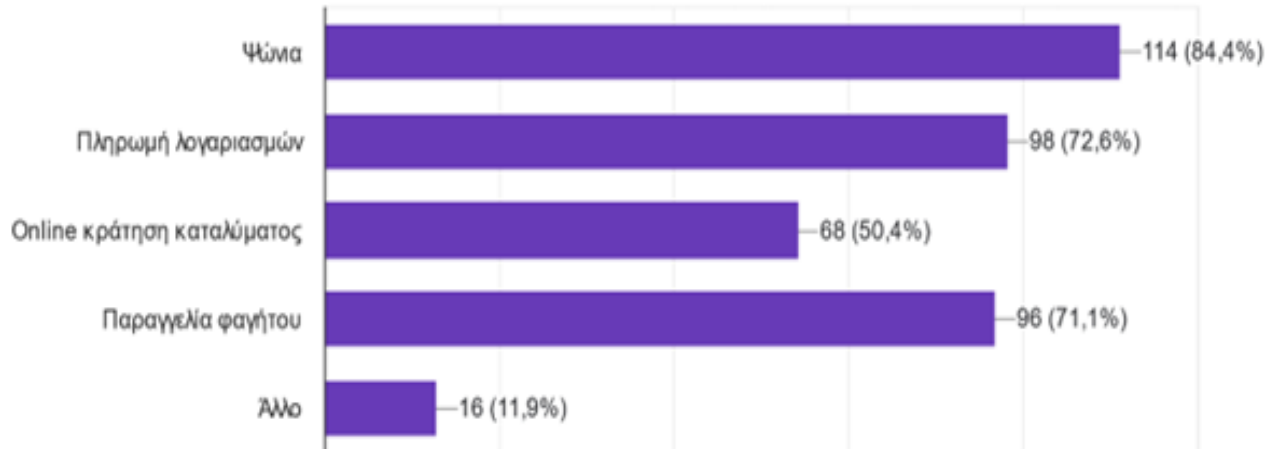
Το 34,1% των ανθρώπων πραγματοποιεί ηλεκτρονικές αγορές μηνιαία, ενώ το 15,6% δηλώνει ότι πραγματοποιεί ηλεκτρονικές αγορές σπάνια, υποδεικνύοντας μια πιο επιλεκτική προσέγγιση στις διαδικτυακές αγορές.

Παρατηρούμε λοιπόν ότι η συχνότητα των ηλεκτρονικών πληρωμών αυξάνεται σταθερά, καθώς οι ηλεκτρονικές πληρωμές καλύπτουν ολοένα και περισσότερες ανάγκες.

ΕΡΩΤΗΣΗ 7

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7

7) Για ποιούς λόγους πραγματοποιείτε συνήθως online πληρωμές;



Σε αυτήν την ερώτηση, οι ερωτηθέντες είχαν τη δυνατότητα να επιλέξουν περισσότερες από μία απαντήσεις. Το σημαντικότερο ποσοστό καταλαμβάνει η απάντηση "Ψώνια", με το εντυπωσιακό 88,4% των ερωτηθέντων να την επιλέγουν. Εξίσου σημαντικές απαντήσεις όπως η πληρωμή λογαριασμών, η παραγγελία φαγητού, και οι online κρατήσεις καταλυμάτων, συγκεντρώνουν ένα μεγάλο ποσοστό, δηλαδή πάνω από 50%.

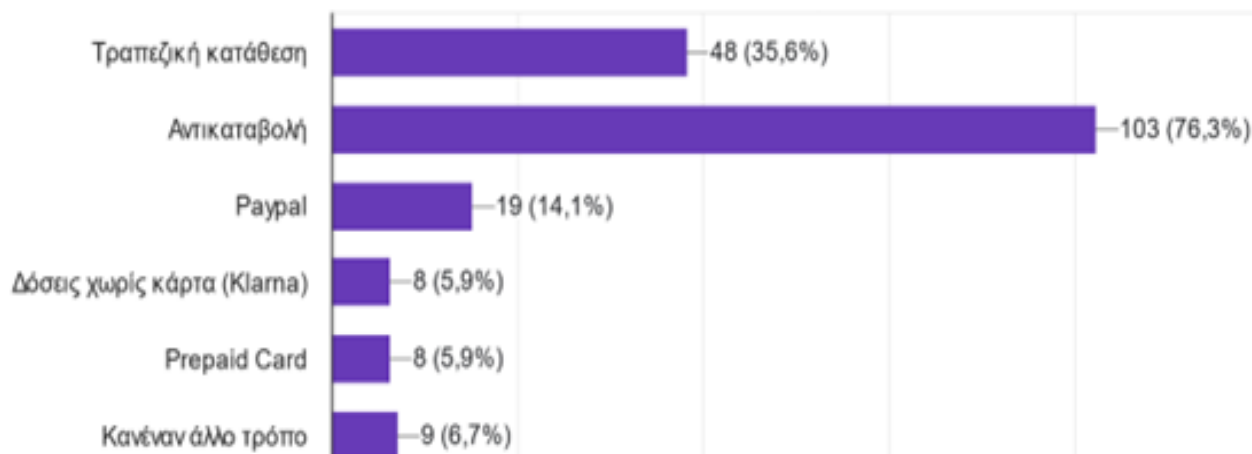
Το γεγονός ότι οι περισσότεροι ερωτηθέντες έχουν επιλέξει περισσότερες από μία απαντήσεις επιβεβαιώνει την τάση των καταναλωτών να χρησιμοποιούν τις διαθέσιμες επιλογές, όπου αυτές είναι διαθέσιμες.

Ενδιαφέρον επίσης παρουσιάζει το 11,9% των συμμετεχόντων που πραγματοποιούν ηλεκτρονικές πληρωμές για άλλους λόγους που δεν συμπεριλήφθηκαν στις διαθέσιμες επιλογές. Αυτό υποδεικνύει την ποικιλία των αναγκών και των προτιμήσεων των καταναλωτών όσον αφορά τη χρήση ηλεκτρονικών πληρωμών.

ΕΡΩΤΗΣΗ 8

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 8

8) Ποιούς άλλους τρόπους πληρωμής επιλέγετε για να εξοφλήσετε μια ηλεκτρονική παραγγελία;



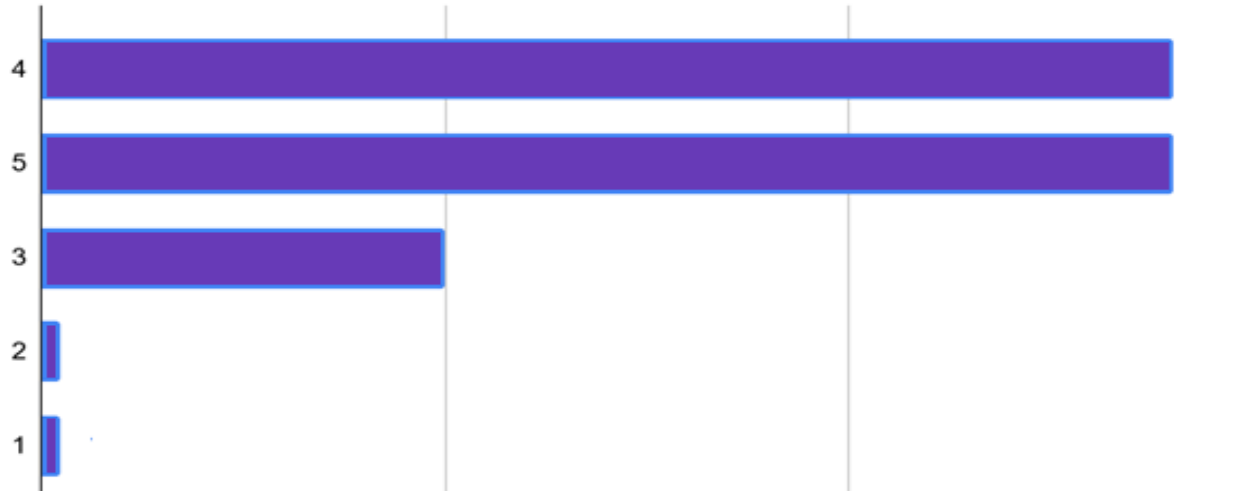
Και σε αυτήν την ερώτηση, οι συμμετέχοντες είχαν τη δυνατότητα να επιλέξουν πολλαπλές απαντήσεις. Παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των ατόμων, συγκεκριμένα το εντυπωσιακό ποσοστό του 76,3%, προτιμά τη χρήση της αντικαταβολής ως εναλλακτικό μέσο πληρωμής. Αυτό το υψηλό ποσοστό υποδηλώνει τον ευρύ φόβο πολλών ανθρώπων για πιθανή απάτη, καθώς επιλέγουν να μην προπληρώσουν και να αντιδρούν με προσοχή σε παραγγελίες που ενδέχεται να μην παραληφθούν παρά την ήδη πραγματοποιηθείσα πληρωμή τους. Επίσης επιβεβαιώνει με τον πιο εμφατικό τρόπο και την παραπάνω έρευνα της *Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας* όπου παρατηρείτε ότι τα μετρητά έχουν τον κυρίαρχο ρόλο στις πληρωμές. Στη δεύτερη θέση βρίσκεται η τραπεζική κατάθεση με ποσοστό 35,6%. Ενώ, οι υπόλοιπες απαντήσεις καταλαμβάνουν μικρότερα ποσοστά κοντά στο 10%.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει το ποσοστό του 6,7% αυτών που κάνουν ηλεκτρονικές πληρωμές αποκλειστικά με την κάρτα τους, χωρίς να χρησιμοποιούν κανέναν άλλο τρόπο πληρωμής. Αυτό το δεδομένο υποδεικνύει μια αυξανόμενη προτίμηση για τις ηλεκτρονικές πληρωμές με κάρτα, καθιστώντας την πρωταρχική μέθοδο πληρωμής για ένα μικρό, αλλά σημαντικό ποσοστό καταναλωτών.

ΕΡΩΤΗΣΗ 9

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 9

Σε μια κλίμακα από το 1 έως το 5, πόσο ικανοποιημένοι είστε με τις συνολικές εμπειρίες πληρωμών σας στο διαδίκτυο, όπου το 1 είναι "Πολύ δυσαρεστημένος" και το 5 "Πολύ Ικανοποιημένος";

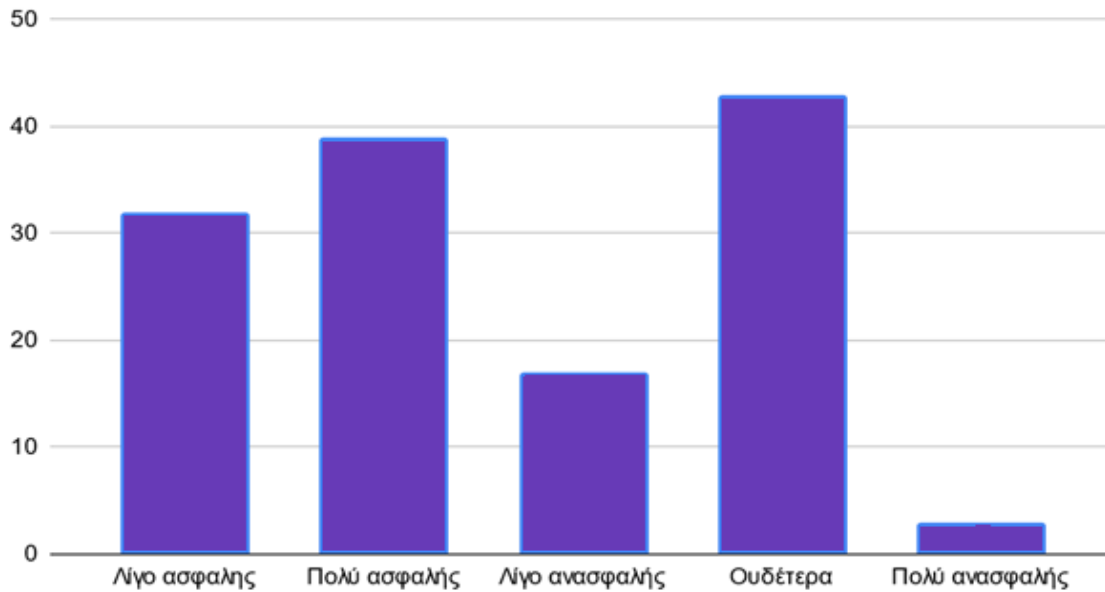


Τα αποτελέσματα αναδεικνύουν μια ευρεία γκάμα αντιδράσεων όσον αφορά την ικανοποίηση. Συνολικά, το 83% των συμμετεχόντων εκφράζει ικανοποίηση σε κάποιο βαθμό. Αυτό το ενθαρρυντικό αποτέλεσμα θα πρέπει να διαδραματίσει θετικό ρόλο ως προς την υιοθέτηση ηλεκτρονικών πληρωμών από άλλους ανθρώπους. Η υψηλή ικανοποίηση αντικατοπτρίζει την αξιοπιστία και την επιτυχία των ηλεκτρονικών πληρωμών, προσφέροντας κίνητρα για εκείνους που ενδέχεται να διστάζουν να υιοθετήσουν αυτήν την πρακτική. Ενώ μόνο το 1,4% εκφράζει δυσαρέσκεια. Συγκεκριμένα, το 41,5% τον χαρακτηρίζει ως "Λίγο Ικανοποιημένος," ενώ το ίδιο ποσοστό τον θεωρεί "Πολύ Ικανοποιημένος." Το 15,6% των απαντήσεων ανήκει στην κατηγορία "Ούτε ούτε," υποδεικνύοντας αμφιλεγόμενες ή αντιφατικές αντιδράσεις.

ΕΡΩΤΗΣΗ 10

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 10

Πόσο ασφαλής νιώθετε όταν κάνετε ηλεκτρονικές πληρωμές;

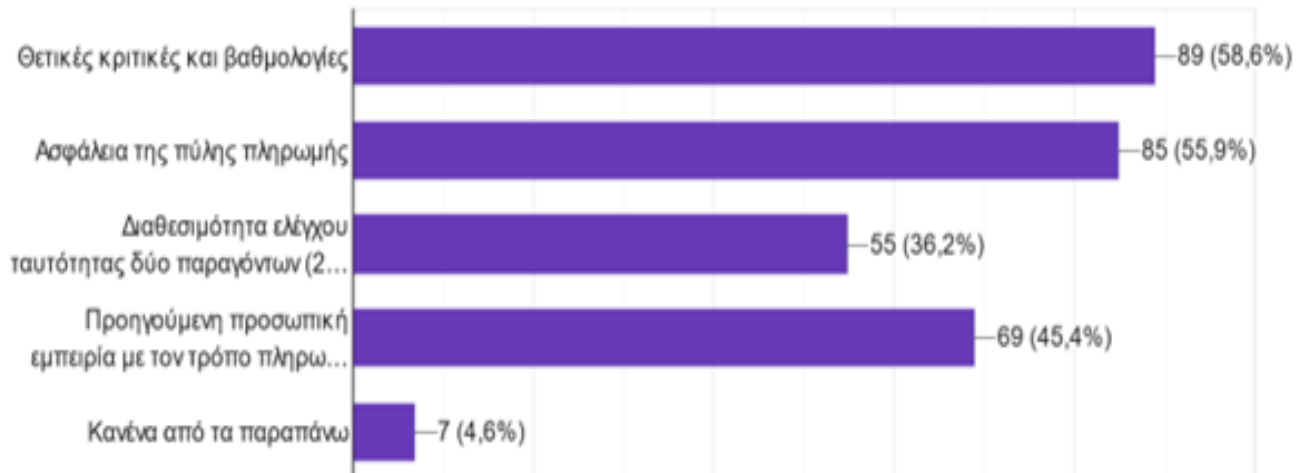


Τα αποτελέσματα όσον αφορά το αίσθημα ασφάλειας σε συγκεκριμένη κατάσταση ή περιβάλλον αποδεικνύουν ότι το μεγαλύτερο ποσοστό συνολικά 53,3% έχει μια αίσθηση ασφάλειας. Το υψηλότερο ποσοστό, που ανέρχεται στο 31,9%, εκφράζει μια ουδέτερη αίσθηση ασφάλειας, χαρακτηρίζοντας την κατάσταση ως 'Ουδέτερη.' Αυτή η επίγνωση θα πρέπει να αποτελέσει κίνητρο για την αύξηση των προσπαθειών για ακόμη μεγαλύτερη ασφάλεια στις ηλεκτρονικές πληρωμές, με στόχο την εξάλειψη όσο το δυνατόν περισσότερων περιστατικών ηλεκτρονικών απατών. Αυτή η προσέγγιση θα πρέπει να ενθαρρύνει την επέκταση των ασφαλών και αξιόπιστων μεθόδων ηλεκτρονικών συναλλαγών, προκειμένου να εδραιωθεί περαιτέρω η εμπιστοσύνη του κοινού σε αυτήν την τεχνολογία. Και τέλος ακολουθεί το 12,6% που είναι "Λίγο Ανασφαλής," ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό 2,2% αισθάνεται "Πολύ Ανασφαλής". Αυτό μπορεί να οφείλεται σε διάφορους λόγους, όπως έλλειψη εμπειρίας στο διαδίκτυο, φόβο για απάτες, ή ακόμα και έλλειψη εμπιστοσύνης προς τις online πλατφόρμες.

ΕΡΩΤΗΣΗ 11

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 11

11) Ποιοί παράγοντες επηρεάζουν την εμπιστοσύνη σας στους διαδικτυακούς τρόπους πληρωμής;



Σε αυτήν την ερώτηση, λάβαμε απαντήσεις και από τις δύο πλευρές, εκείνων δηλαδή που έχουν πραγματοποιήσει ηλεκτρονικές πληρωμές και εκείνων που δεν το έχουν κάνει. Το υψηλότερο ποσοστό καταγράφεται στις δύο πρώτες επιλογές, δηλαδή "Θετικές κριτικές και βαθμολογίες" και "Ασφάλεια της πύλης πληρωμής," με ποσοστά που ανέρχονται στο 58,6% και 55,9% αντίστοιχα. Αυτό το σήμα καθιστά σαφές ότι η ενίσχυση της ασφάλειας και η προώθηση θετικών εμπειριών χρηστών θα συμβάλλουν σημαντικά στην αύξηση της εμπιστοσύνης και της υιοθέτησης των ηλεκτρονικών πληρωμών. Το μικρότερο ποσοστό 4,6% αντιστοιχεί στην απάντηση "Κανένα από το παραπάνω", υποδηλώνοντας ότι πιθανότατα προέρχεται από το υποσύνολο των ανένδοτων καταναλωτών που δεν επιθυμούν να πραγματοποιήσουν ηλεκτρονική πληρωμή.

Τέλος, η πολλαπλή επιλογή των παραγόντων που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την εμπιστοσύνη προς τις ηλεκτρονικές πληρωμές από πολλούς από τους ερωτηθέντες υποδεικνύει ότι υπό συγκεκριμένες συνθήκες ο γενικός φόβος που υπάρχει μπορεί να μειωθεί σημαντικά.

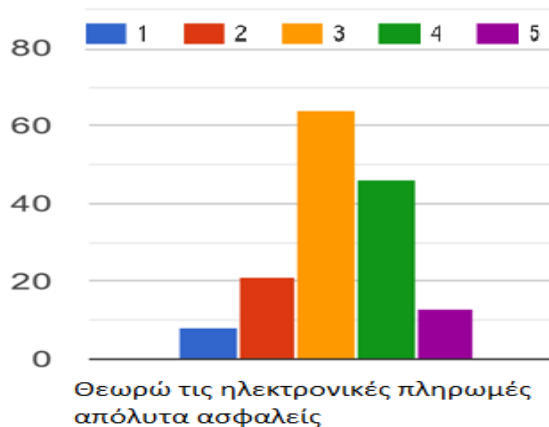
ΕΡΩΤΗΣΗ 12

ΒΑΘΜΟΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ

(όπου 1 "Διαφωνώ απόλυτα" και 5 "Συμφωνώ απόλυτα")

ΠΡΟΤΑΣΗ 1

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 12.1



Το 5,33% των συμμετεχόντων εκφράζει απόλυτη διαφωνία με την πρόταση ότι "Θεωρώ τις ηλεκτρονικές πληρωμές απόλυτα ασφαλείς".

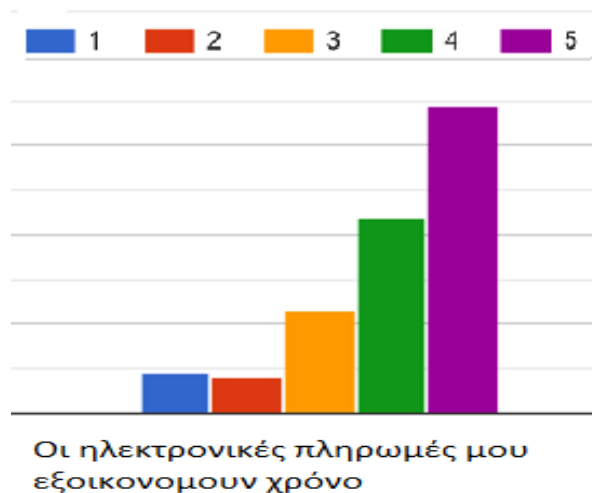
Ακόμη, το 13,33% δηλώνει διαφωνία, αλλά όχι απόλυτη. Σημαντικό ποσοστό, περίπου 42%, υιοθετεί μια ουδέτερη στάση, δηλώνοντας ότι "Ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί".

Το 30,67% του δείγματος απλώς συμφωνεί με την πρόταση, ενώ το 8,67% εκφράζει απόλυτη συμφωνία με την ιδέα ότι οι ηλεκτρονικές πληρωμές είναι απόλυτα ασφαλείς.

Η ποικιλομορφία των απόψεων που παρουσιάζονται αντικατοπτρίζει τις διαφορετικές αντιλήψεις και τα επίπεδα πεποιθήσεων που εκφράζονται στο δείγμα. Επιπλέον, καθίσταται σαφές ότι δεν υπάρχει απόλυτη ασφάλεια στις ηλεκτρονικές πληρωμές.

ΠΡΟΤΑΣΗ 2

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 12.2



Το 44,67% του δείγματος δηλώνει απόλυτη συμφωνία με την πρόταση, υπογραμμίζοντας την πεποίθησή τους ότι οι ηλεκτρονικές πληρωμές αποτελούν αποτελεσματικό μέσο εξοικονόμησης χρόνου.

Το 29,33% συμφωνεί με την πρόταση, ενώ διατηρεί μια πιο μέτρια θέση. Οι συμμετέχοντες στις δύο πρώτες κατηγορίες αποστέλλουν ένα ξεκάθαρο μήνυμα που υπογραμμίζει την ουσιαστική εξοικονόμηση χρόνου μέσω της χρήσης ηλεκτρονικών πληρωμών.

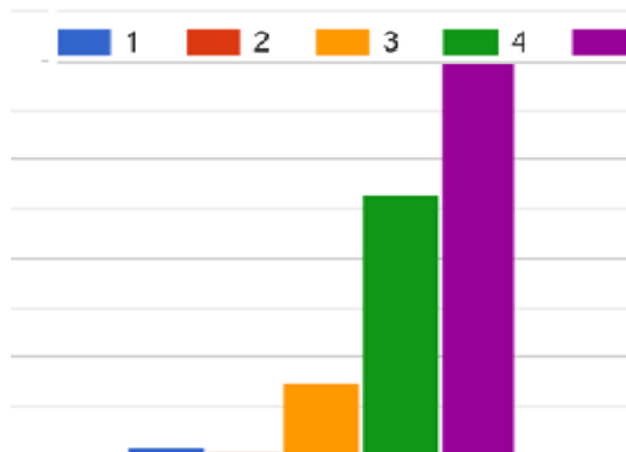
Αυτό υποδηλώνει ότι η διαδικασία πληρωμών έχει ενσωματώσει επιτυχώς την τεχνολογία για να καταστεί αποτελεσματική, παρέχοντας τη δυνατότητα για την εξόφληση οικονομικών υποχρεώσεων με ευκολία. Εν τω μεταξύ, το 15,33% επιλέγει την ουδέτερη επιλογή "Ούτε ναι, ούτε όχι," υποδηλώνοντας έναν βαθμό αντιφατικής αντίληψης ή αδιαφορίας για τη σχέση μεταξύ ηλεκτρονικών πληρωμών και χρονικής εξοικονόμησης.

Στον άλλο άκρο, το 10,67% συνολικά εκφράζει διαφωνία, με το 5,33% να δηλώνει απόλυτη

διαφωνία και το 5,33% να δηλώνει απλή διαφωνία.

ΠΡΟΤΑΣΗ 3

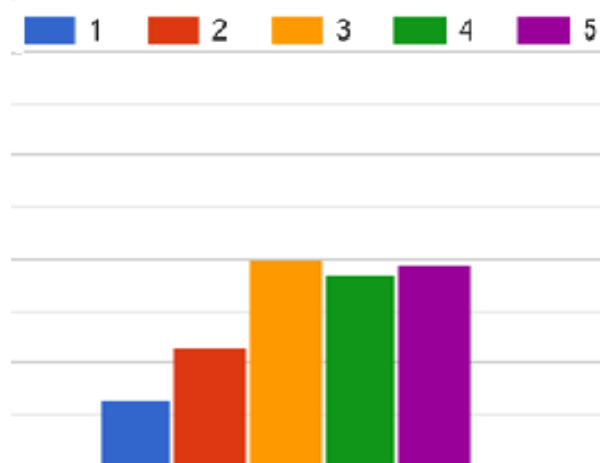
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 12.3



Είναι σημαντικό να γνωρίζω το site από το οποίο θα κάνω την ηλεκτρονική μου πληρωμή

Ένα εντυπωσιακό 53,33% του δείγματος συμφωνεί απόλυτα με την πρόταση, καθιστώντας σαφές ότι για αυτούς είναι ουσιώδες να έχουν πλήρη επίγνωση και

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 12.4



Θεωρώ πιο ασφαλές να εξοφλήσω την παραγγελία μου με αντικαταβολή

Το 25,33% του δείγματος εκφράζει απόλυτη

εμπιστοσύνη στην ιστοσελίδα από την οποία πραγματοποιούν ηλεκτρονικές πληρωμές.

Επίσης, το 34,67% συμφωνεί με την πρόταση, δηλώνοντας ότι η γνώση του ιστότοπου είναι σημαντική για αυτούς, χωρίς ωστόσο να φτάνει στο επίπεδο απόλυτης συμφωνίας. Σε αντίθεση, μόνο το 1,33% δηλώνει απόλυτη διαφωνία με την πρόταση, ενώ το 0,67% δηλώνει απλή διαφωνία, απορρίπτοντας τη σημασία της γνώσης του ιστότοπου κατά την ηλεκτρονική πληρωμή.

Τέλος, ένα ποσοστό 10% επιλέγει την ουδέτερη επιλογή "Ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί", υποδηλώνοντας πιθανώς αντιφατικές αντιλήψεις ή αδιαφορία ως προς τη σημασία της ενημέρωσης για τον ιστότοπο.

συμφωνία με την πρόταση, υποστηρίζοντας ότι η αντικαταβολή αντιλαμβάνεται ως η πιο ασφαλής επιλογή για την εξόφληση των παραγγελιών τους.

Σε μια πιο μέτρια στάση, το 24,00% συμφωνεί με την πρόταση, αν και όχι απόλυτα. Αυτοί οι συμμετέχοντες αντιλαμβάνονται την αντικαταβολή ως μια ασφαλή, αλλά ίσως όχι απολύτως προτιμητέα επιλογή.

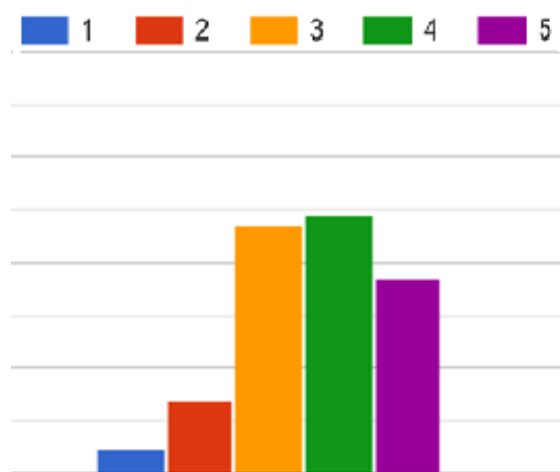
Από την άλλη πλευρά, το 26,67% επιλέγει την ουδέτερη επιλογή "Ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί", αυτοί οι συμμετέχοντες μπορεί να αντιλαμβάνονται την αντικαταβολή ως μια επιλογή που διαθέτει πλεονεκτήματα, αλλά διατηρούν κάποιες αμφιβολίες.

Αντίθετα, το 15,33% δηλώνει διαφωνία με την πρόταση, με το 8,67% να εκφράζει απόλυτη διαφωνία. Αυτοί οι συμμετέχοντες πιθανόν θεωρούν άλλες μεθόδους πληρωμής πιο ασφαλείς ή προτιμούν εναλλακτικές επιλογές

στις οποίες θα είναι πιο εύκολο να πάρουν τα λεφτά τους πίσω σε μια πιθανή εξαπάτηση.

ΠΡΟΤΑΣΗ 5

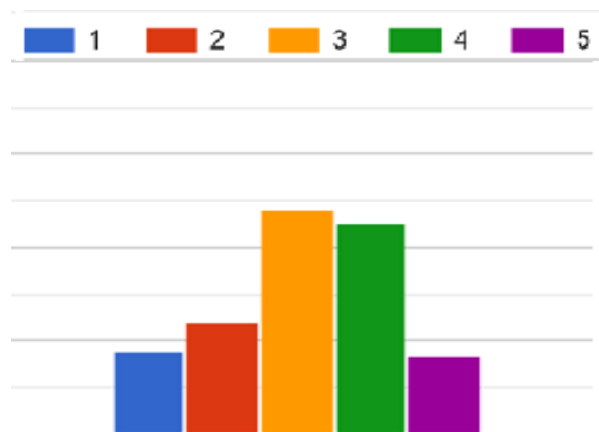
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 12.5



Ο τακτικός έλεγχος του ιστορικού πληρωμών μου στο διαδίκτυο με βοηθά να νιώθω πιο ασφαλής.

Το 24,00% του δείγματος δηλώνει απόλυτη συμφωνία με την πρόταση, υπογραμμίζοντας ΠΡΟΤΑΣΗ 6

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 12.6



Είμαι σίγουρος/η για την ικανότητά μου να εντοπίζω απόπειρες phishing ή απάτης σε ιστότοπους που σχετίζονται με διαδικτυακές πληρωμές.

Το 30,00% του δείγματος συμφωνεί με την πρόταση, υποδεικνύοντας ότι είναι σίγουροι για την ικανότητά τους να ανιχνεύουν προσπάθειες

ότι ο τακτικός έλεγχος του ιστορικού πληρωμών αυξάνει την αίσθηση ασφάλειας τους.

Επίσης, το 32,67% συμφωνεί με την πρόταση, αν και όχι απόλυτα. Αυτοί οι συμμετέχοντες αναγνωρίζουν τα οφέλη του τακτικού ελέγχου, προσφέροντας παράλληλα μια ευέλικτη προσέγγιση στο θέμα.

Σε μια πιο μέτρια στάση, το 30,67% επιλέγει την ουδέτερη επιλογή "Ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί". Από την άλλη, το 9,33% δηλώνει διαφωνία με την πρόταση, με το 3,33% να εκφράζει απόλυτη διαφωνία. Αυτοί οι συμμετέχοντες πιθανόν να θεωρούν ότι ο έλεγχος του ιστορικού πληρωμών δεν συνεισφέρει στην αίσθηση ασφάλειας τους ή ότι υπάρχουν άλλες προτεραιότητες.

απάτης και phishing σε ιστότοπους που σχετίζονται με διαδικτυακές πληρωμές.

Το 26,00% δηλώνει συμφωνία με την πρόταση, αν και όχι απόλυτα, υποστηρίζοντας την ικανότητά τους, αλλά ενδεχομένως αναγνωρίζοντας και τη σημασία της συνεχούς εκπαίδευσης για την προστασία από απάτες.

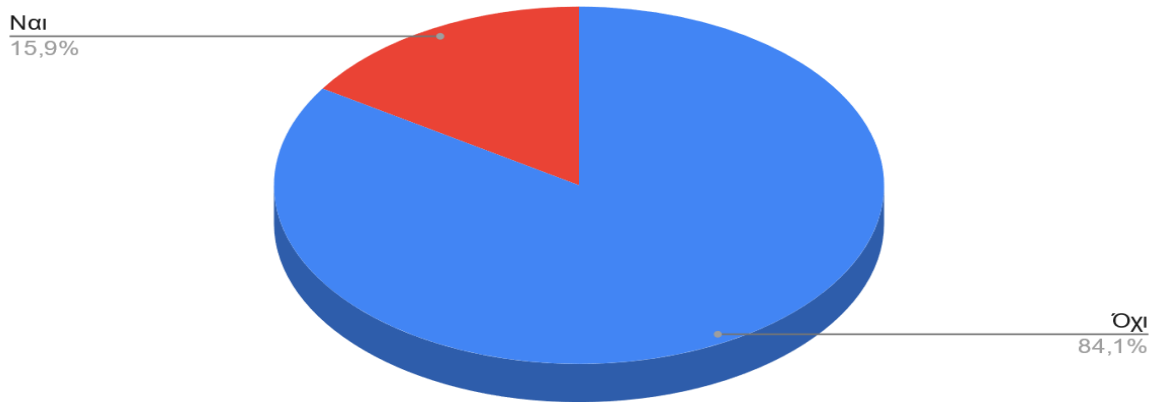
Σε μια πιο μέτρια θέση, το 31,33% επιλέγει την ουδέτερη επιλογή "Ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί", υποδηλώνοντας πιθανώς αμφιβολίες ως προς την αυτοπεποίθηση.

Από την άλλη, το 28,00% δηλώνει διαφωνία με την πρόταση, με το 12,00% να εκφράζει απόλυτη διαφωνία. Αυτοί οι συμμετέχοντες πιθανώς αναγνωρίζουν ότι η ικανότητα ανίχνευσης απάτης στον διαδικτυακό χώρο μπορεί να είναι προκλητική ή ότι χρειάζονται επιπλέον κατάρτιση.

ΕΡΩΤΗΣΗ 13

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 13

Έχετε πέσει στο παρελθόν θύμα ηλεκτρονικής απάτης;



Το 15,9% που έχει πέσει θύμα απάτης αποδεικνύει πόσο επικρατείς είναι οι κυβερνοαπειλές και οι προσπάθειες απάτης στον ψηφιακό χώρο. Η διατήρηση υψηλού επιπέδου προσοχής και η χρήση ασφαλών πρακτικών καθίστανται απαραίτητες για την αποφυγή ανεπιθύμητων κυβερνοεπιθέσεων.

Από την άλλη πλευρά, το 84,1% που δεν έχει πέσει θύματα αποτυπώνει την επιτυχημένη αντιμετώπιση των απειλών. Ωστόσο, αυτό δεν πρέπει να οδηγεί σε αμέλεια. Η συνεχής ενημέρωση και η επίγνωση των κινδύνων παραμένουν βασικά στοιχεία για τη διατήρηση της ψηφιακής ασφάλειας.

ΕΡΩΤΗΣΗ 14

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 14

14) Για ποιό λόγο δεν έχετε πραγματοποιήσει online αγορά ακόμα;



Σε αυτή την ερώτηση κλήθηκε να απαντήσει μόνο το κομμάτι του δείγματος το οποίο δεν έχει πραγματοποιήσει ακόμα ηλεκτρονική πληρωμή και μπορούσε να επιλέξει παραπάνω από μια επιλογή.

Ένα 28% των συμμετεχόντων ανέφερε ότι δεν έχει κάρτα, προκαλώντας το πρώτο εμπόδιο για την ηλεκτρονική πληρωμή, το μεγαλύτερο μέρος από αυτούς ήταν νέοι 0-18 ετών οι οποίοι ούτως ή άλλως δεν έχουν και τραπεζικό λογαριασμό.

Το 33% των ανταποκρινομένων δήλωσε ότι φοβούνται ότι θα πέσουν θύματα ηλεκτρονικής απάτης. Αυτός ο φόβος μπορεί να απορρέει από τις ανησυχίες για την ασφάλεια των προσωπικών τους στοιχείων.

Το 33% αναφέρει ότι θεωρεί την ηλεκτρονική πληρωμή αχρείαστη, καθώς υπάρχουν και άλλοι τρόποι πληρωμής. Ορισμένοι άνθρωποι ενδέχεται να προτιμούν παραδοσιακούς τρόπους πληρωμής, όπως τα μετρητά ή οι τραπεζικές μεταφορές.

Το 52% των ανθρώπων αναγνωρίζει ότι αντιμετωπίζει δυσκολίες με την τεχνολογία, εκφράζοντας ανησυχία για τη δυσκολία πρόσβασης ή κατανόησης των ψηφιακών πληρωμών. Αυτό το γεγονός υπογραμμίζει την προτίμησή τους να αποφεύγουν τη χρήση τέτοιων τεχνολογικών λύσεων. Παρόλο που όλο και περισσότεροι άνθρωποι ενσωματώνονται στις νέες τεχνολογίες και μαθαίνουν τις πιο σύγχρονες εφαρμογές, ένα σημαντικό ποσοστό παραμένει αποστασιοποιημένο από αυτές, αντιμετωπίζοντας δυσκολίες στο να προσαρμοστούν στις νέες τεχνολογικές πρακτικές. Ενώ, τέλος, δεν υπήρξε κανένας που να επέλεξε την απάντηση “Άλλο”.

ΕΡΩΤΗΣΗ 15

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 15

15) Ποιοί είναι οι λόγοι που σας εμποδίζουν ώστε να κάνετε μια ηλεκτρονική πληρωμή;



Ο φόβος απάτης ανέρχεται στο 94%, καθιστώντας τον έναν από τους πιο εμφανείς παράγοντες που αποτρέπουν τους ανθρώπους από την χρήση ηλεκτρονικών πληρωμών. Η ανησυχία αυτή μπορεί να οφείλεται στα συχνά καινοτόμα σχήματα απάτης που παρουσιάζονται στον κυβερνοχώρο.

Το 14% των ερωτηθέντων αναφέρει ότι η ηλεκτρονική πληρωμή δεν τους διευκολύνει ιδιαίτερα. Αυτό μπορεί να είναι λόγω έλλειψης εξοικείωσης με τις ψηφιακές τεχνολογίες ή λόγω πιθανών προβλημάτων προσβασιμότητας.

Το 60% θεωρεί πιο ασφαλείς άλλους τρόπους πληρωμής, πιθανόν αναφερόμενοι σε παραδοσιακές μεθόδους, όπως μετρητά ή επιταγές, παρά στις ηλεκτρονικές πληρωμές.

Ενώ όλοι οι ερωτηθέντες 100% εκφράζουν ανησυχία για τη μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στα οικονομικά τους στοιχεία. Αυτή η ανησυχία αποτυπώνει την σημασία της ασφάλειας και του αποκλειστικού ελέγχου των χρηματοοικονομικών πληροφοριών, αποκαλύπτοντας έτσι ότι πέρα από τα πλεονεκτήματα, υπάρχουν επίσης πολλά μειονεκτήματα στις ηλεκτρονικές πληρωμές.

ΕΡΩΤΗΣΗ 16

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 16

16) Πόσο πιθανό είναι να κάνετε στο άμεσο μέλλον ηλεκτρονική πληρωμή;



Η ερώτηση σχετικά με την πιθανότητα πραγματοποίησης ηλεκτρονικής πληρωμής στο άμεσο μέλλον προκαλεί μια αρκετά μεγάλη ποικιλία απόψεων μεταξύ των ερωτηθέντων. Καταγράφοντας τα δεδομένα, παρατηρούμε πως κανένα άτομο δεν εκτιμά ότι η πιθανότητα είναι "Πάρα πολύ" 0% άρα κανένας από αυτούς δεν είναι απόλυτα βέβαιος ότι θα πραγματοποιήσει, ενώ ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό 29% εκφράζει την άποψη ότι είναι "Πολύ" πιθανό. Η μεγαλύτερη ομάδα, που ανέρχεται στο 36%, εκτιμά ότι είναι "Έτσι και Έτσι," αποδίδοντας έναν ενδιάμεσο βαθμό πιθανότητας.

Συνεχίζουμε με το 23% των ανταποκρινομένων να θεωρεί ότι η πιθανότητα είναι μικρή απαντώντας "Λίγο," ενώ το 12% αντιμετωπίζει το ενδεχόμενο με σκεπτικισμό και αμφιβολία, δηλώνοντας ότι δεν είναι "Καθόλου" πιθανό να προβεί σε ηλεκτρονική πληρωμή. Από αυτά τα αποτελέσματα φαίνεται πως γενικά ο κόσμος επιθυμεί να εισέλθει στον ηλεκτρονικό κόσμο των πληρωμών, και υπάρχουν πολλές πιθανότητες να το πράξει. Κυρίως, αυτό οφείλεται στα άτομα κάτω των 18 ετών του δείγματος, τα οποία έχουν εξοικειωθεί με την τεχνολογία από πολύ μικρή κιόλας ηλικία.

ΕΡΩΤΗΣΗ 17

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 17

17) Τι θα ήταν αυτό που θα μπορούσε να σας πείσει να πραγματοποιήσετε μια ηλεκτρονική πληρωμή;



Οι περισσότεροι ανταποκρινόμενοι, κατά 62%, εκδηλώνουν ότι μια επιπλέον έκπτωση θα μπορούσε να τους πείσει να πραγματοποιήσουν μια ηλεκτρονική πληρωμή. Αυτό υποδηλώνει ότι οι καταναλωτές εκτιμούν τις οικονομικές ενθαρρύνσεις και τις προσφορές. Το 45% επιλέγει την εγγύηση επιστροφής χρημάτων ως κρίσιμο παράγοντα που θα τους πείσει να χρησιμοποιήσουν ηλεκτρονικές πληρωμές.

Στη συνέχεια, το 33% αναφέρει ότι η προσθήκη επιπλέον δικλίδων ασφαλείας θα αποτελούσε κίνητρο για την εφαρμογή ηλεκτρονικών πληρωμών. Αυτό υπογραμμίζει τη σημασία της διασφάλισης της ασφάλειας των συναλλαγών. Το 30% αναφέρει ότι η υποχρεωτική χρήση ηλεκτρονικών πληρωμών σε ορισμένες υπηρεσίες θα τους προέτρεπε να πραγματοποιήσουν ηλεκτρονική πληρωμή.

Τέλος, το 16% των ανθρώπων αναφέρει ότι δεν χρειάζεται κάποιο κίνητρο ή προσφορά. Αυτό ενδεχομένως υποδηλώνει ότι αυτοί οι καταναλωτές είναι άτομα τα οποία και στην προηγούμενη ερώτηση απάντησαν «Καθόλου» οι οποίοι είναι μεγαλύτερης ηλικίας και δεν επηρεάζονται από προσφορές ή κίνητρα.

ΔΙΑΣΤΑΥΡΩΣΕΙΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ

ΔΙΑΣΤΑΥΡΩΣΗ 1

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 18.1



Καταμετρώντας τις απαντήσεις, προκύπτει ότι το υψηλότερο ποσοστό θετικών απαντήσεων εμφανίζεται στην ηλικιακή ομάδα 19-30 ετών, δεδομένο που αποδεικνύει την μεγαλύτερη εξοικείωση των νέων αυτής της ηλικίας με τις ηλεκτρονικές πληρωμές, ενώ η συμμετοχή των ατόμων ηλικίας 0-18 ετών είναι σημαντικά χαμηλή. Αντίθετα, όσον αφορά τις αρνητικές απαντήσεις, τα υψηλότερα ποσοστά παρατηρούνται στις ηλικιακές ομάδες 0-18 ετών και από 51 ετών και άνω επιβεβαιώνοντας την δυσκολία που έχουν οι ηλικιωμένοι στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών. Ενώ οι υπόλοιπες ηλικιακές κατηγορίες παρουσιάζουν χαμηλότερα ποσοστά αρνητικών απαντήσεων.

Παρατηρήσαμε επίσης ότι οι ηλικιακές ομάδες που πραγματοποιούν περισσότερες ηλεκτρονικές πληρωμές είναι μικρότερων ηλικιών κάτι που αναδείχθηκε και από τα παραπάνω αποτελέσματα. Ωστόσο, αξίζει να σημειωθεί πως το δείγμα περιλάμβανε πολύ περισσότερα άτομα στις ηλικιακές ομάδες 19-30 ετών και 31-50 ετών.

ΔΙΑΤΑΥΡΩΣΗ 2

ΠΙΝΑΚΑΣ 18.2

Ηλικία με πόσο συχνά κάνετε online αγορές;

	0-18 ετών	19-30 ετών	31-50 ετών	51 και άνω	Γενικό σύνολο
Εβδομαδιαία	0	26	10	3	39
Καθημερινά	0	20	8	1	29
Μηνιαία	1	26	19	0	46
Σπάνια	1	9	7	3	20
Γενικό σύνολο	2	81	44	7	134

Στην κατηγορία των 0-18 ετών, παρατηρούμε ότι ο αριθμός των απαντήσεων είναι πολύ χαμηλός, με μόλις δύο απαντήσεις. Αυτό μπορεί να υποδεικνύει ότι η συγκεκριμένη ηλικιακή ομάδα μπορεί να μην έχει ακόμη εισέλθει ενεργά στον χώρο των ηλεκτρονικών πληρωμών.

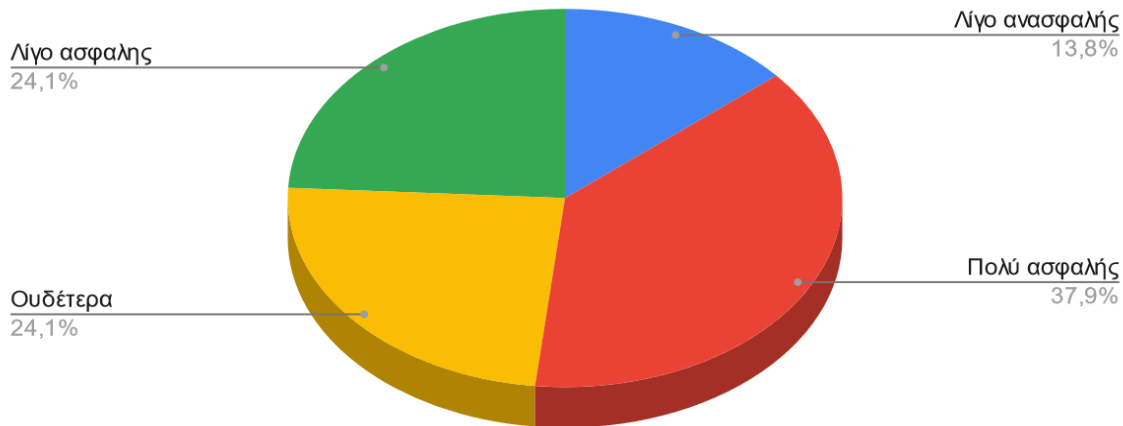
Στην κατηγορία 19-30 ετών, παρατηρούμε ότι υπάρχει μια αυξημένη τάση για την τακτική χρήση ηλεκτρονικών πληρωμών. Αυτό μπορεί να ερμηνευθεί ως ένδειξη ότι οι νεότεροι είναι περισσότερο εξοικειωμένοι και ανοικτοί στην ιδέα της ψηφιακής οικονομίας.

Στην κατηγορία 31-50 ετών, βλέπουμε ότι η πλειοψηφία προτιμά να πραγματοποιεί ηλεκτρονικές πληρωμές σε μηνιαία βάση. Τέλος, στην κατηγορία 51 και άνω, παρατηρούμε ότι οι περισσότεροι προτιμούν να πραγματοποιούν ηλεκτρονικές πληρωμές εβδομαδιαία ή σπάνια. Αυτή η επιλογή μπορεί να συνδέεται με την προτίμησή τους για πιο παραδοσιακές μεθόδους πληρωμής.

ΔΙΑΣΤΑΥΡΩΣΗ 3

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 18.3

Πόσο ασφαλείς νιώθουν αυτοί που πραγματοποιούν καθημερινά ηλεκτρονικές πληρωμές;



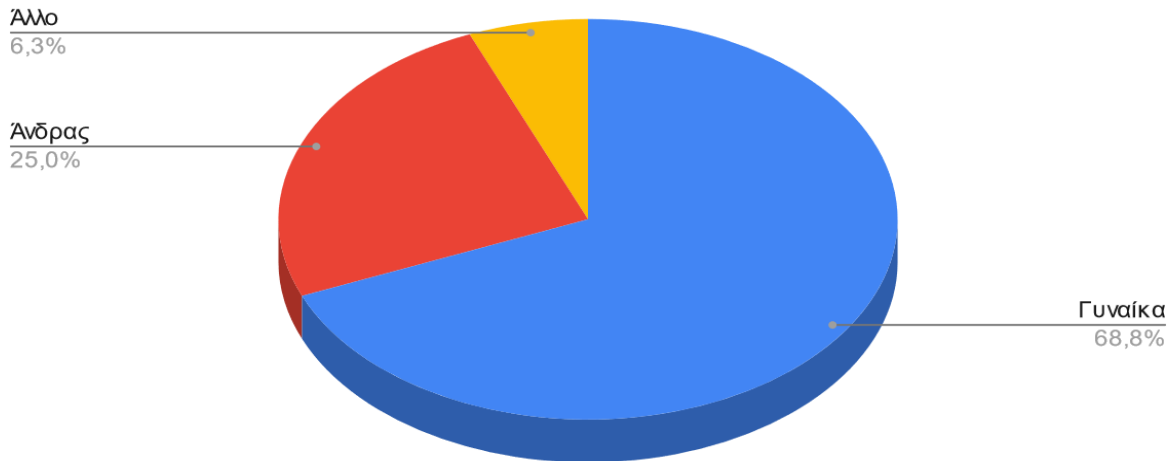
Το μεγαλύτερο ποσοστό 62% των ανθρώπων εκτιμά ότι οι ηλεκτρονικές πληρωμές που πραγματοποιούν είναι ασφαλείς, είτε σε μεγάλο είτε σε μικρό βαθμό. Αυτό αντικατοπτρίζει ένα υψηλό επίπεδο εμπιστοσύνης στην ασφάλεια των ψηφιακών τους συναλλαγών, καθώς συνεχίζουν καθημερινά να πραγματοποιούν ηλεκτρονικές πληρωμές και είναι πιθανό να διατηρήσουν αυτήν τη συνήθεια και στο μέλλον. Επιπλέον, το 24,1% διατηρεί μια ουδέτερη άποψη, δεν έχοντας έντονες πεποιθήσεις ως προς το επίπεδο ασφάλειας των ηλεκτρονικών πληρωμών τους.

Τέλος ενδιαφέρον παρουσιάζει η παρατήρηση ότι το 13,8% των ανθρώπων θεωρεί ότι οι ηλεκτρονικές πληρωμές είναι λίγο ανασφαλείς, παρόλα αυτά, πραγματοποιούν καθημερινά συναλλαγές, θεωρώντας τις ως ένα αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινής τους ζωής. Ενώ κανείς από αυτούς δεν εκτιμά ότι είναι πολύ ανασφαλείς πράγμα αναμενόμενο λόγω του ότι αν υπάρχει τόσο μεγάλη ανασφάλεια, δεν θα υπήρχε αυτή η συχνότητα στις ηλεκτρονικές πληρωμές.

ΔΙΑΣΤΑΥΡΩΣΗ 4

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 18.4

Φύλο αυτών που δεν έχουν πραγματοποιήσει online αγορά.



Παρατηρούμε ότι το 68,8% των γυναικών δεν έχουν πραγματοποιήσει ηλεκτρονικές πληρωμές, ενώ ο αντίστοιχος αριθμός για τους άνδρες είναι σημαντικά χαμηλότερο, μόλις 25%. Αυτή η διαφορά μπορεί να οφείλεται σε πολλούς παράγοντες, όπως οι κοινωνικές συνήθειες, η προσωπική εμπειρία, και η εκπαίδευση σχετικά με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Παρόλα αυτά πιστεύουμε ότι κυρίως οφείλετε στην ιδιαιτερότητα του δείγματος μας καθώς δεν έχει παρατηρηθεί σε άλλες έρευνες αυτή η σημαντική διαφοροποίηση αναμεσά στα δυο φύλα.

Τέλος έχουμε και ένα πολύ μικρό ποσοστό 6,3% που έχει επιλέξει το “Άλλο” σαν απάντηση στην ερώτηση για το φύλο.



Παρατηρούμε ότι οι απόφοιτοι λυκείου αντιπροσωπεύουν το 29% των ατόμων που έχουν πέσει θύματα ηλεκτρονικής απάτης. Αξίζει να σημειωθεί ότι αυτό το ποσοστό αντανakλά μια σημαντική παρουσία σε αυτήν την κατηγορία.

Εν συνεχεία, οι κάτοχοι μεταπτυχιακού βρίσκονται επίσης στο ίδιο ποσοστό του 29%, δείχνοντας ότι ακόμη και οι άνθρωποι με υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης δεν είναι ασφαλείς από τις απειλές της ηλεκτρονικής απάτης.

Ωστόσο, πιο ενδιαφέρουσα φαίνεται να είναι η ανακάλυψη ότι το υψηλότερο ποσοστό πέφτει στην κατηγορία των πτυχιούχων ΑΕΙ/ΤΕΙ. Το 42% αυτής της ομάδας έχει δηλαδή πέσει θύμα ηλεκτρονικής απάτης, γεγονός που ίσως να οφείλετε και στο αρκετά μεγάλο δείγμα από αυτή την κατηγορία μορφωτικού επιπέδου αλλά και στο πόσο έχουν εξελιχθεί και τρόποι με τους οποίους οι επιτήδριοι μπορούν να αποσπάσουν τα ηλεκτρονικά μας στοιχεία.

Τέλος, παρατηρήσαμε ότι δεν εντοπίστηκε καμία απάντηση από κατηγορίες με χαμηλότερο μορφωτικό επίπεδο, μια συμπεριφορά που προκάλεσε έκπληξη. Ωστόσο, αυτό μπορεί να ανακλά το γεγονός ότι αυτές οι κατηγορίες ανήκουν στα ποσοστιαία μεγαλύτερα σύνολα που δεν έχουν εκτελέσει ηλεκτρονικές πληρωμές στο παρελθόν. Αυτή η παρατήρηση καθιστά πιο κατανοητό το αποτέλεσμα, ενισχύοντας την ιδέα ότι ο βαθμός συνδεσιμότητας με την ηλεκτρονική απάτη σχετίζεται με τη χρήση ηλεκτρονικών πληρωμών.

ΔΙΑΣΤΑΥΡΩΣΗ 6

ΠΙΝΑΚΑΣ 18.6

Πίνακας για τις απαντήσεις που έδωσαν αυτοί που έχουν πέσει θύματα ηλεκτρονικής απάτης στην πρόταση με βαθμό συμφωνίας «Είμαι σίγουρος/η για την ικανότητά μου να εντοπίζω απόπειρες phishing ή απάτης σε ιστότοπους που σχετίζονται με διαδικτυακές πληρωμές.»

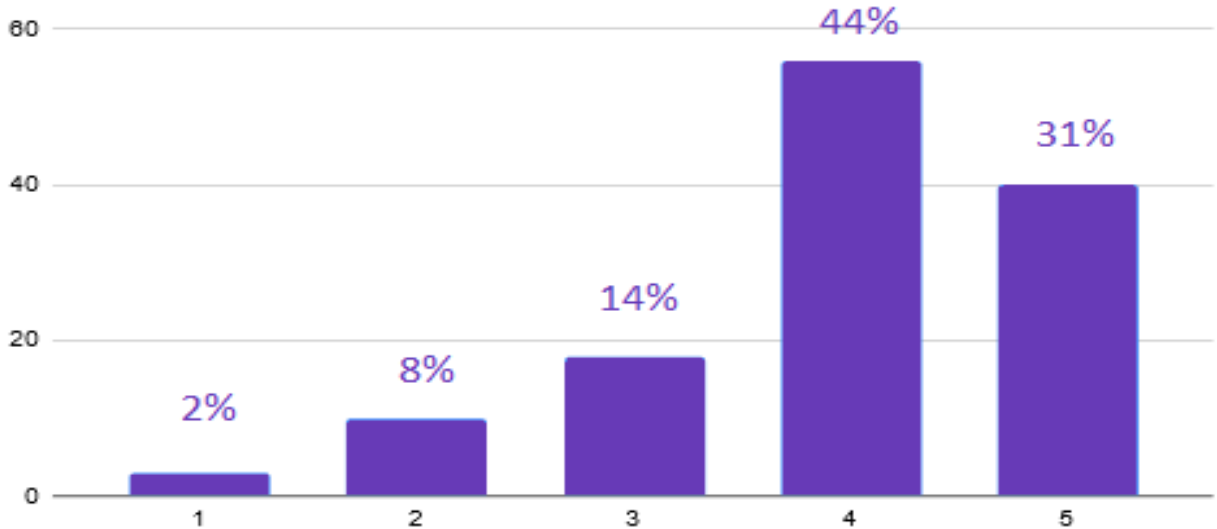
Διαφωνώ απόλυτα	2
Διαφωνώ	3
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	11
Συμφωνώ	7
Συμφωνώ απόλυτα	0
Γενικό σύνολο	23

Η μεγάλη πλειονότητα (11 άτομα) επιλέγει την απάντηση "Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ", υποδηλώνοντας ίσως ένα επίπεδο ανασφάλειας ή αβεβαιότητας σχετικά με την ικανότητά τους βάση και της προηγούμενης τους εμπειρίας. Παρόλα αυτά, η παρουσία ατόμων που εκφράζουν διαφωνία (5 άτομα) είναι εξίσου σημαντική. Αυτό καθιστά σαφές ότι η αίσθηση αδυναμίας να αναγνωρίσουν τέτοιου είδους απάτες είναι παρούσα, με τους αντίστοιχους συμμετέχοντες να μην τις παραδέχονται εύκολα. Τέλος, παρότι υπήρξαν ήδη 7 άτομα που έπεσαν θύματα ηλεκτρονικής απάτης, το γεγονός ότι συμφωνούν με την πρόταση υπονοεί ότι ίσως έχουν αντλήσει διδάγματα από τα προηγούμενα λάθη τους.

ΔΙΑΣΤΑΥΡΩΣΗ 7

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 18.7

Απάντηση στην ερώτηση "Είμαι σίγουρος/η για την ικανότητά μου να εντοπίζω απόπειρες phishing ή απάτης σε ιστότοπους που σχετίζονται με διαδικτυακές πληρωμές." όσων δεν έχουν πέσει θύματα ηλεκτρονικής απάτης



Σε αυτά τα δεδομένα παρατηρούμε την σιγουριά των ερωτηθέντων να αυξάνεται σταδιακά φτάνοντας ακόμα και στο απόλυτο κατά πολύ μεγάλο βαθμό. Πρώτο βλέπουμε το 2% το οποίο θεωρεί ότι έχει πολύ χαμηλή ικανότητα αναγνώρισης πιθανής απάτης, ενώ το 8% πιστεύει ότι έχει χαμηλή ικανότητα σε αυτόν τον τομέα. Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι το 14% θεωρεί την ικανότητά του μέτρια, ενώ το 44% την κρίνει υψηλή. Τέλος το 31%, αυτών που δεν έχει πέσει θύμα απάτης, διατηρούν μια απόλυτη βεβαιότητα την σιγουριά ότι μπορούν να εντοπίσουν απόπειρες απάτης. Το γεγονός ότι δεν υπάρχει σε μεγαλύτερο βαθμό αυτή η απόλυτη βεβαιότητα δείχνει ότι όχι μόνο υπάρχουν ακόμα πολλά κενά όσον αφορά την ασφάλεια των ηλεκτρονικών πληρωμών, αλλά και ότι καθημερινά εμφανίζονται διάφοροι νέοι τρόποι εξαπάτησης των πελατών, όπως έχουμε αναλύσει και προηγουμένως.

Συμπεράσματα

Με βάση τα προηγούμενα και λαμβάνοντας υπόψη όλα τα δεδομένα που συλλέξαμε από τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων, κυρίως μετά την εποχή της πανδημίας του COVID-19, είναι δεδομένη η άνοδος στη χρήση ηλεκτρονικών πληρωμών τόσο στην Ελλάδα όσο και παγκοσμίως. Ωστόσο, παρά την αυξημένη αυτή χρήση, παρατηρούμε μια γενικότερη τάση αμφισβήτησης όσον αφορά την ασφάλεια των ηλεκτρονικών πληρωμών.

Αυτή η δυναμική μπορεί να αποδοθεί στην κουλτούρα και τη γενική νοοτροπία των πολιτών κυρίως μεγαλύτερων ηλικιών της χώρας μας, η οποία φαίνεται να εμφανίζει μια αντίσταση έναντι της τεχνολογικής εξέλιξης και της εφαρμογής νέων τεχνολογιών. Αυτή η αντίδραση αν και σε μικρό βαθμό λόγω του μεγέθους του δείγματος, φαίνεται να είναι παρούσα στα δεδομένα μας ακόμη και σε νεότερα άτομα με υψηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο. Επιπλέον, από τις πρώτες κιόλας ερωτήσεις του ερωτηματολογίου μας που αφορούν την αίσθηση ασφάλειας, ακόμη και άτομα που καθημερινά πραγματοποιούν ηλεκτρονικές πληρωμές εξέφρασαν τον φόβο τους μήπως πέσουν θύματα ηλεκτρονικής απάτης, υποδηλώνοντας μια γενικευμένη ανησυχία και έλλειψη εμπιστοσύνης προς την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Από την άλλη πλευρά, παρατηρούμε ότι η υιοθέτηση των ηλεκτρονικών πληρωμών από τους Έλληνες καταναλωτές είναι σχεδόν καθολική, καθώς περίπου το 90% των συμμετεχόντων δηλώνουν ότι έχουν πραγματοποιήσει τουλάχιστον μία φορά ηλεκτρονική πληρωμή και είναι πρόθυμοι να το επαναλάβουν, αφηφώντας παράλληλα όλα τα μειονεκτήματα και τις απειλές που αναλύσαμε, καθώς η πλειοψηφία αυτών δηλώνει ότι είναι από «πολύ ικανοποιημένοι» έως «λίγο ικανοποιημένοι» από τη συνολική τους εμπειρία.

Τέλος, παρατηρήσαμε ότι η πληρωμή με αντικαταβολή είναι ο δεύτερος κυριότερος τρόπος πληρωμής μετά την πληρωμή με κάρτα. Αυτό επιβεβαιώνει την υπάρχουσα ανασφάλεια στον κόσμο όσον αφορά το ενδεχόμενο να μην λάβουν το προϊόν που αγόρασαν, ενισχύοντας έτσι το ότι η ασφάλεια κατέχει χαμηλή προτεραιότητα και ότι η ενίσχυση των μέτρων ασφαλείας στις συναλλαγές θα μπορούσε να ενισχύσει ακόμα περισσότερο την εμπιστοσύνη των Ελλήνων καταναλωτών προς τις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Περιοριστικοί παράγοντες και Προτάσεις

Η κύρια περιοριστική παράμετρος της παρούσας έρευνας είναι το μέγεθος του δείγματος. Παρόλο που το δείγμα πληροί τις προϋποθέσεις που έθεσε ο επιβλέπων καθηγητής, κρίνεται ανεπαρκές για να καλύψει επαρκώς την πληθυσμιακή ποικιλία των καταναλωτών. Ο λόγος γι' αυτό είναι η επιλογή ενός μοναδικού ερευνητή για την πραγματοποίηση της έρευνας, αντί για μια ευρύτερη ομάδα, στην οποία το δείγμα θα μπορούσε να αποτελείται από πολλαπλάσιο αριθμό ατόμων. Η μέθοδος δειγματοληψίας που χρησιμοποιήθηκε για την παρούσα μελέτη ενδέχεται να επηρέασε σημαντικά την αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος και με βάση αυτό, προτείνεται μελλοντικά η χρήση μιας μεθόδου δειγματοληψίας με αυξημένη αντιπροσωπευτικότητα.

Ίσως θα ήταν χρήσιμο να πραγματοποιηθεί μια μελλοντική έρευνα που να εστιάζει στο σύνολο των διαθέσιμων τρόπων πληρωμής. Κάθε τρόπος πληρωμής θα μπορούσε να διερευνηθεί και να αναλυθεί ξεχωριστά, με σκοπό να προσφέρει μια πιο εμπειριστατωμένη και λεπτομερή κατανόηση. Ακόμη, θα ήταν ενδιαφέρουσα η σύγκριση των απόψεων και των στάσεων των καταναλωτών αναφορικά με τις διάφορες μεθόδους πληρωμής. Επιπλέον, θα ήταν εξαιρετικά σημαντική η βαθύτερη ανάλυση των απόψεων ατόμων που δεν έχουν πραγματοποιήσει ηλεκτρονική πληρωμή καθώς το μέγεθος του δείγματος είναι πολύ πιθανό να έβγαλε λανθασμένα συμπεράσματα. Ένα ενδιαφέρον σημείο θα αποτελούσε η μελέτη των λόγων που θα μπορούσαν να πείσουν αυτούς τους καταναλωτές να υιοθετήσουν την ηλεκτρονική πληρωμή. Αυτό παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον δεδομένου ότι, αν και οι περισσότεροι δεν δηλώνουν μεγάλη αισιοδοξία για τη δυνατότητα να υιοθετήσουν την ηλεκτρονική πληρωμή στο μέλλον, η απάντηση "τίποτα" όσον αφορά το τι θα μπορούσε να τους πείσει συγκέντρωσε πολύ χαμηλά ποσοστά. Παράλληλα, παρατηρήσαμε μια ποικιλία απαντήσεων για άλλους λόγους πράγμα που έρχεται σε αντίθεση με το παραπάνω συμπέρασμα.

Βασιζόμενοι στα παραπάνω, είναι σημαντικό να εξεταστεί η δυνατότητα επανάληψης μιας παρόμοιας έρευνας σε μελλοντικό χρόνο. Αυτό θα μας βοηθήσει να διαπιστώσουμε εάν η αύξηση στη χρήση ηλεκτρονικών πληρωμών, που προκλήθηκε από τις πρωτόγνωρες συνθήκες, έχει εδραιωθεί ή αν η επαναφορά στην «κανονικότητα» στο μέλλον λόγω των πεποιθήσεων των καταναλωτών έχει επαναφέρει τη χρήση των ηλεκτρονικών πληρωμών στα προηγούμενα επίπεδα.

Τέλος, είναι ζωτικής σημασίας να διασφαλίσουμε ότι οι τράπεζες και άλλοι φορείς διαθέτουν αποτελεσματικούς μηχανισμούς για την αντιμετώπιση της ηλεκτρονικής απάτης. Με αυτόν τον τρόπο, οι καταναλωτές θα γνωρίζουν ότι, ακόμα κι αν είναι θύματα ηλεκτρονικής απάτης, θα είναι ενήμεροι και θα γνωρίζουν τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσουν για να προστατεύσουν τα χρήματά τους.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Κατάλογος διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1 – Φύλο	41
Διάγραμμα 2 – Ηλικία	42
Διάγραμμα 3 – Μορφωτικό επίπεδο.....	43
Διάγραμμα 4 – Μηνιαίο εισόδημα.....	44
Διάγραμμα 5 – Έχετε κάνει online αγορά χρησιμοποιώντας την κάρτα σας;	45
Διάγραμμα 6 – Πόσο συχνά κάνετε online αγορές;	46
Διάγραμμα 7 – Για ποιούς λόγους πραγματοποιείτε συνήθως online πληρωμές;	47
Διάγραμμα 8 – Ποιούς άλλους τρόπους πληρωμής επιλέγετε για να εξοφλήσετε μια ηλεκτρονική παραγγελία;.....	48
Διάγραμμα 9 – Πόσο ικανοποιημένοι είστε με τις συνολικές εμπειρίες πληρωμών σας στο διαδίκτυο;	49
Διάγραμμα 10 – Πόσο ασφαλής νιώθετε όταν κάνετε ηλεκτρονικές πληρωμές;	50
Διάγραμμα 11 – Ποιοί παράγοντες επηρεάζουν την εμπιστοσύνη σας στους διαδικτυακούς τρόπους πληρωμής;	51
Διάγραμμα 12.1 – Βαθμός συμφωνίας στην πρόταση “Θεωρώ τις ηλεκτρονικές πληρωμές απόλυτα ασφαλείς”	52
Διάγραμμα 12.2 – Βαθμός συμφωνίας στην πρόταση “ Οι ηλεκτρονικές πληρωμές μου εξοικονομούν χρόνο”	52
Διάγραμμα 12.3 – Βαθμός συμφωνίας στην πρόταση “ Είναι σημαντικό να γνωρίζω το site από το οποίο θα κάνω την ηλεκτρονική μου πληρωμή”	53
Διάγραμμα 12.4 – Βαθμός συμφωνίας στην πρόταση “ Θεωρώ πιο ασφαλές να εξοφλήσω την παραγγελία μου με αντικαταβολή”	53
Διάγραμμα 12.5 – Βαθμός συμφωνίας στην πρόταση “ Ο τακτικός έλεγχος του ιστορικού πληρωμών μου στο διαδίκτυο με βοηθά να νιώθω πιο ασφαλής.”	54
Διάγραμμα 12.6 – Βαθμός συμφωνίας στην πρόταση “ Είμαι σίγουρος/η για την ικανότητά μου να εντοπίζω απόπειρες phishing ή απάτης σε ιστότοπους που σχετίζονται με διαδικτυακές	

πληρωμές”54
Διάγραμμα 13 – Έχετε πέσει στο παρελθόν θύμα ηλεκτρονικής απάτης;	55
Διάγραμμα 14 – Για ποιά λόγο δεν έχετε πραγματοποιήσει online αγορά ακόμα;	56
Διάγραμμα 15 – Ποιοί είναι οι λόγοι που σας εμποδίζουν ώστε να κάνετε μια ηλεκτρονική πληρωμή;	57
Διάγραμμα 16 – Πόσο πιθανό είναι να κάνετε στο άμεσο μέλλον ηλεκτρονική πληρωμή;.....	58
Διάγραμμα 17 – Τι θα ήταν αυτό που θα μπορούσε να σας πείσει να πραγματοποιήσετε μια ηλεκτρονική πληρωμή;.....	59
Διάγραμμα 18.1 – Διασταύρωση ερωτήσεων 1) Ηλικίας & 5) Έχετε κάνει online αγορά χρησιμοποιώντας την κάρτα σας;	60
Πίνακας 18.2 – Διασταύρωση ερωτήσεων 1) Ηλικίας & 6) Πόσο συχνά κάνετε online αγορές; 61	
Διάγραμμα 18.3 – Πόσο ασφαλείς νιώθουν αυτοί που πραγματοποιούν καθημερινά ηλεκτρονικές πληρωμές.....	62
Διάγραμμα 18.4 – Φύλο αυτών που δεν έχουν πραγματοποιήσει ηλεκτρονική αγορά.....	63
Διάγραμμα 18.5 – Μορφωτικό επίπεδο ανθρώπων που έχουν πέσει θύματα ηλεκτρονικής απάτης.....	64
Πίνακας 18.6 – Βαθμός συμφωνίας αυτών που έχουν πέσει θύματα ηλεκτρονικής απάτης στην πρόταση “Είμαι σίγουρος/η για την ικανότητά μου να εντοπίζω απόπειρες phishing ή απάτης σε ιστότοπους που σχετίζονται με διαδικτυακές πληρωμές”	65
Διάγραμμα 18.7 – Βαθμός συμφωνίας αυτών που δεν έχουν πέσει θύματα ηλεκτρονικής απάτης στην πρόταση “Είμαι σίγουρος/η για την ικανότητά μου να εντοπίζω απόπειρες phishing ή απάτης σε ιστότοπους που σχετίζονται με διαδικτυακές πληρωμές”	66

Ερωτηματολόγιο

1) Φύλο:

- Άνδρας
- Γυναίκα
- Άλλο

2) Ηλικία:

- 0-18 ετών
- 19-30 ετών
- 31-50 ετών
- 51 και άνω

3) Μορφωτικό επίπεδο:

- Απόφοιτος Δημοτικού
- Απόφοιτος Γυμνασίου
- Απόφοιτος Λυκείου
- Πτυχιούχος Α.Ε.Ι/Τ.Ε.Ι
- Μεταπτυχιακό
- Διδακτορικό

4) Μηνιαίο εισόδημα:

- 0-800
- 801-1500
- 1501-2000
- 2000 και άνω
- Προτιμώ να μην απαντήσω

5) Έχετε κάνει online αγορά χρησιμοποιώντας την κάρτα σας; (Αν όχι, πηγαίνετε κατευθείαν στην ερώτηση 11)

- Ναι
- Όχι

6) Πόσο συχνά κάνετε online αγορές;

- Καθημερινά
- Εβδομαδιαία
- Μηνιαία
- Σπάνια
- Διαγραφή επιλογής

7) Για ποιούς λόγους πραγματοποιείτε συνήθως online πληρωμές;

- Ψώνια
- Πληρωμή λογαριασμών
- Online κράτηση καταλύματος
- Παραγγελία φαγητού
- Άλλο

8) Ποιούς άλλους τρόπους πληρωμής επιλέγετε για να εξοφλήσετε μια ηλεκτρονική παραγγελία;

- Τραπεζική κατάθεση
- Αντικαταβολή
- Paypal
- Δόσεις χωρίς κάρτα (Klarna)
- Prepaid Card
- Κανέναν άλλο τρόπο

9) Σε μια κλίμακα από το 1 έως το 5, πόσο ικανοποιημένοι είστε με τις συνολικές εμπειρίες πληρωμών σας στο διαδίκτυο, όπου το 1 είναι "Πολύ δυσαρεστημένος" και το 5 "Πολύ Ικανοποιημένος";

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

10) Πόσο ασφαλής νιώθετε όταν κάνετε ηλεκτρονικές πληρωμές;

- Πολύ ασφαλής
- Λίγο ασφαλής
- Ουδέτερα
- Λίγο ανασφαλής
- Πολύ ανασφαλής

11) Ποιοί παράγοντες επηρεάζουν την εμπιστοσύνη σας στους διαδικτυακούς τρόπους πληρωμής;

- Θετικές κριτικές και βαθμολογίες
- Ασφάλεια της πύλης πληρωμής
- Διαθεσιμότητα ελέγχου ταυτότητας δύο παραγόντων (2FA).
- Προηγούμενη προσωπική εμπειρία με τον τρόπο πληρωμής.
- Κανένα από τα παραπάνω

12) Βαθμολογήστε από το 1 έως το 5 (όπου 1 "Διαφωνώ απόλυτα" και 5 "Συμφωνώ απόλυτα") τις ακόλουθες προτάσεις:

Θεωρώ τις ηλεκτρονικές πληρωμές απόλυτα ασφαλείς

1. 2. 3. 4. 5.

Οι ηλεκτρονικές πληρωμές μου εξοικονομούν χρόνο

1. 2. 3. 4. 5.

Είναι σημαντικό να γνωρίζω το site από το οποίο θα κάνω την ηλεκτρονική μου πληρωμή

1. 2. 3. 4. 5.

Θεωρώ πιο ασφαλές να εξοφλήσω την παραγγελία μου με αντικαταβολή

1. 2. 3. 4. 5.

Ο τακτικός έλεγχος του ιστορικού πληρωμών μου στο διαδίκτυο με βοηθά να νιώθω πιο ασφαλής.

1. 2. 3. 4. 5.

Είμαι σίγουρος/η για την ικανότητά μου να εντοπίζω απόπειρες phishing ή απάτης σε ιστότοπους που σχετίζονται με διαδικτυακές πληρωμές.

1. 2. 3. 4. 5.

13) Έχετε πέσει στο παρελθόν θύμα ηλεκτρονικής απάτης; (ΠΡΟΣΟΧΗ* ΤΕΛΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΑΝ ΕΧΕΤΕ ΚΑΝΕΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΛΗΡΩΜΗ)*

- Ναι
- Όχι

14) Για ποιό λόγο δεν έχετε πραγματοποιήσει online αγορά ακόμα;

- Δεν έχω κάρτα
- Πιστεύω θα πέσω θύμα ηλεκτρονικής απάτης
- Το θεωρώ αχρείαστο εφόσον υπάρχουν και άλλοι τρόποι πληρωμής
- Δεν τα πάω καλά με την τεχνολογία
- Άλλο

15) Ποιοί είναι οι λόγοι που σας εμποδίζουν ώστε να κάνετε μια ηλεκτρονική πληρωμή;

- Φόβος απάτης
- Δεν με διευκολύνει
- Είναι πιο ασφαλείς οι άλλοι τρόποι πληρωμής
- Ανησυχώ για μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στα οικονομικά μου στοιχεία

16) Πόσο πιθανό είναι να κάνετε στο άμεσο μέλλον ηλεκτρονική πληρωμή;

- Πάρα πολύ
- Πολύ
- Έτσι και έτσι
- Λίγο
- Καθόλου

17) Τι θα ήταν αυτό που θα μπορούσε να σας πείσει να πραγματοποιήσετε μια ηλεκτρονική πληρωμή;

- Επιπλέον έκπτωση
- Εγγύηση επιστροφής χρημάτων
- Επιπλέον δικλείδες ασφαλείας
- Το να γίνει υποχρεωτικό σε ορισμένες υπηρεσίες

Νομοθεσία

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζεται και αναλύεται λεπτομερώς η ελληνική νομοθεσία που ρυθμίζει θέματα σχετικά με τον τομέα των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Σε αντίθεση με το διεθνές πλαίσιο, όπου η Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) εστιάζει στη δημιουργία μιας σταθερής νομικής βάσης για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών, η ελληνική νομοθεσία προσαρμόζεται στα νέα εμπορικά δεδομένα υιοθετώντας και ενσωματώνοντας την ευρωπαϊκή νομοθεσία. Αν και υπήρξε καθυστέρηση στην υιοθέτηση ορισμένων οδηγιών, η ελληνική νομοθεσία αναγνώρισε την ανάγκη για πιο συγκεκριμένες ρυθμίσεις και λεπτομερείς κανόνες. Αυτό θα επιταχύνει την ανάπτυξη και εφαρμογή του ηλεκτρονικού εμπορίου. Ειδικότερα, η ελληνική νομοθεσία στον τομέα των ηλεκτρονικών πληρωμών περιλαμβάνει:

Νόμος 4002/2011

Ο Νόμος 4002/2011 αφορά την προστασία του καταναλωτή από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και ασκήθηκε στην Ελλάδα. Ουσιαστικά, πρόκειται για τον νόμο που εναρμονίζει το ελληνικό δίκαιο με την Ευρωπαϊκή Οδηγία 2005/29/ΕΚ σχετικά με τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων απέναντι στους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά. Ο νόμος αυτός καθορίζει τις πρακτικές που θεωρούνται αθέμιτες, προσφέροντας προστασία στους καταναλωτές από παραπλανητικές ή επιθετικές εμπορικές τακτικές. Επιπλέον, δίνει το δικαίωμα στους καταναλωτές να απαιτούν αποζημίωση σε περίπτωση ζημίας που προκύπτει από αυτές τις πρακτικές. Σκοπός του Νόμου 4002/2011 είναι να διασφαλίσει ένα δίκαιο, διαφανές και ισορροπημένο περιβάλλον για τις εμπορικές σχέσεις, ενισχύοντας ταυτόχρονα την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στην αγορά.

Νόμος 4197/2013

Ο «Νόμος για τις Ηλεκτρονικές Συναλλαγές» είναι ένα σύνολο κανόνων που βοηθά τους ανθρώπους στην Ελλάδα να πραγματοποιούν συναλλαγές χρησιμοποιώντας υπολογιστές και διαδίκτυο. Έγινε για να γίνουν αυτές οι συναλλαγές ευκολότερες και ασφαλέστερες και για να διασφαλιστεί ότι είναι νομικά αναγνωρισμένες και αξιόπιστες. Ο νόμος βοηθά στην προστασία και τη ρύθμιση πραγμάτων που συμβαίνουν στο διαδίκτυο, όπως όταν οι άνθρωποι συμφωνούν με πράγματα ή υπογράφουν έγγραφα στο διαδίκτυο. Ένα σημαντικό μέρος του νόμου είναι ότι λέει ότι η ηλεκτρονική υπογραφή είναι εξίσου καλή με την υπογραφή του ονόματός σας σε χαρτί. Αυτό διασφαλίζει ότι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι νόμιμες και ασφαλείς. Ο νόμος λέει ότι οι εταιρείες που παρέχουν υπηρεσίες τηλεφώνου και διαδικτύου πρέπει να ακολουθούν ορισμένους κανόνες. Λέει επίσης ότι το απόρρητο των ανθρώπων πρέπει να προστατεύεται και ότι υπάρχουν κανόνες για να αποτρέψουν τα κακά πράγματα από το να συμβαίνουν στο διαδίκτυο. Ο νόμος λέει επίσης ότι υπάρχουν κανόνες για τον τρόπο με τον οποίο οι υπολογιστές και οι πληροφορίες διατηρούνται ασφαλείς και ότι τα άτομα που αγοράζουν πράγματα στο διαδίκτυο θα πρέπει επίσης να προστατεύονται. Ο «Νόμος για τις Ηλεκτρονικές Συναλλαγές» βοηθά να διασφαλιστεί ότι όταν οι άνθρωποι αγοράζουν ή πωλούν πράγματα στο διαδίκτυο στην Ελλάδα, είναι ασφαλές και ακολουθεί τους κανόνες. Αυτός ο νόμος βοηθά επίσης τις επιχειρήσεις να αναπτυχθούν και να κερδίσουν χρήματα μέσω του Διαδικτύου.

Νόμος 4537/2018

Η ενσωμάτωση στο ελληνικό δίκαιο της οδηγίας 2015/2366/ΕΕ, γνωστής ως "PSD2" (η τροποποιημένη οδηγία για τις υπηρεσίες πληρωμών) σχετικά με τις υπηρεσίες πληρωμών, καθώς και άλλων διατάξεων που ρυθμίζουν τον κλάδο των πληρωμών, εφαρμόστηκε στην Ελλάδα με τον νόμο 4537/2018. Τα βασικά στοιχεία που αφορούν την εν λόγω νομοθετική τροποποίηση είναι τα εξής:

1. Ανοικτή τραπεζική: Η PSD2 εισάγει την έννοια του ανοικτού τραπεζικού περιβάλλοντος, επιτρέποντας σε τρίτους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών (TPP) να έχουν πρόσβαση σε τραπεζικά δεδομένα και να προσφέρουν καινοτόμες υπηρεσίες πληρωμών.
2. Ενισχυμένη ασφάλεια συναλλαγών: η PSD2 διαθέτει ενισχυμένα μέτρα ασφαλείας, συμπεριλαμβανομένης της ισχυρής πιστοποίησης ταυτότητας πελάτη (SCA), για την προστασία των δεδομένων πληρωμών και των οικονομικών δεδομένων.
3. Ενισχυμένη ασφάλεια των συναλλαγών πληρωμών: η εισαγωγή της ανοικτής τραπεζικής θα ενθαρρύνει την καινοτομία στον τομέα των ψηφιακών πληρωμών και θα επιτρέψει σε διαφορετικούς παρόχους να προσφέρουν νέες ψηφιακές υπηρεσίες.
4. Προστασία των καταναλωτών: οι νέοι κανονισμοί θα ενισχύσουν τα δικαιώματα και την προστασία των καταναλωτών στον τομέα των ψηφιακών πληρωμών.

Ο νόμος 4537/2018 παρέχει το νομικό πλαίσιο για την εφαρμογή της PSD2 στην Ελλάδα και συμβάλλει σε ένα πιο σύγχρονο και ασφαλές περιβάλλον πληρωμών.

Νόμος 4624/2019

Επιπλέον, ο «Νόμος για την Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα» στην Ελλάδα είναι ένα σύνολο κανόνων που συμβάλλουν στη διατήρηση της ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων των ανθρώπων. Ακολουθεί έναν μεγαλύτερο κανόνα που ονομάζεται Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων, ο οποίος είναι ένα σύνολο κανόνων για όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Ο νόμος έχει θεσπιστεί για να διατηρεί ασφαλή τα προσωπικά στοιχεία των ανθρώπων και να τους επιτρέπει να διακινούν ελεύθερα τις πληροφορίες τους εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ενημερώνει επίσης τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς πώς πρέπει να προστατεύουν τις πληροφορίες των ανθρώπων. Ο νόμος λέει ότι οι άνθρωποι έχουν ορισμένα δικαιώματα στα προσωπικά τους στοιχεία, όπως να μπορούν να τα δουν, να τα διορθώσουν, να τα διαγράψουν και να τα μετακινήσουν σε διαφορετικό μέρος, αν θέλουν. Ο νόμος διασφαλίζει επίσης ότι οι άνθρωποι που έχουν αυτές τις πληροφορίες τις διατηρούν ασφαλείς και τις προστατεύουν. Ο νόμος θεσπίζει κανόνες για τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί μια ειδική ομάδα που ονομάζεται Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων για να διασφαλίσει ότι οι άνθρωποι ακολουθούν τους κανόνες σχετικά με την ασφάλεια των προσωπικών πληροφοριών. Αυτό βοηθά τους ανθρώπους να αισθάνονται πιο ασφαλείς σχετικά με τον τρόπο χρήσης των πληροφοριών τους. Ο "Privacy Act" είναι ένας σημαντικός νόμος που συμβάλλει στη διατήρηση των προσωπικών πληροφοριών των ανθρώπων ασφαλή στον ψηφιακό κόσμο.

(Εθνικό Τυπογραφείο, 2023)

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Βλ. Κοσμάς Α. Καραδημητρίου, “Η ηλεκτρονική υπογραφή ως μέσο ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών στο ηλεκτρονικό εμπόριο” (σελ 34)
- Sumanjeet, S. (2009). Emergence of payment systems in the age of electronic commerce: The state of art. *Global Journal of International Business Research*, 3(3) 18-40.
- Pimentel, R. (2013). Innovation in retail payments: Challenges posed to regulators. *Journal of Payments Strategy & Systems*, 7(1), 90-97.
- Singh, M., Kumar, D., Kaur, S., Kaur, P., Singh, G., (2019). Electronic payment system, risk and security issues. *Journal of Emerging Technologies and Innovative Research*, 6(3), 141-147.
- Conrad, D. A., Milgrom, P., Shirtcliff, R. M., Bailit, H. L., Ludwig, S., Dysert, J., & Cunha-Cruz, J. (2018). Pay-for-performance incentive program in a large dental group practice. *The Journal of the American Dental Association*, 149(5), 348-352.
- Husson, T. (2015). *The future of mobile wallets lies beyond payments*. USA: Forrester Research Inc.
- Schlichter, D. S. (2011). Beyond the cycle: paper money’s endgame. *Paper Money Collapse: The Folly of Elastic Money and the Coming Monetary Breakdown*.
- Grossman, R. S. (2010). *Unsettled account: The evolution of banking in the industrialized world since 1800*. Princeton University Press.
- Ali, M. A., Hussin, N., & Abed, I. A. (2019). Electronic Payment Systems: Architecture, Elements, Challenges and Security Concepts: An Overview. *Journal of Computational and Theoretical Nanoscience*, 16(11), 4826-4838.
- Turban, E., Outland, J., King, D., Lee, J. K., Liang, T. P., & Turban, D. C. (2017). *Electronic commerce 2018: a managerial and social networks perspective*. Springer
- Sahoo, B. & Kotiya, M. (2022). E-Banking: Innovation Challenges and Opportunities. *International Journal of Research in Engineering, Science and Management*, vol. 5, no.5, pp. 103–108.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

Μπούργας Γ. (2017), Το ηλεκτρονικό χρήμα & ηλεκτρονικό εμπόριο στην Ελλάδα, (σελ 8-9). Διαθέσιμο στο:

<http://oceanis.lib.puas.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/3388/ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ%20ΧΡΗΜΑ%20ΚΑΙ%20ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ%20ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ.pdf?sequence=>

Hord, J., (2019). How Electronic Payment Works, How stuff works, <https://money.howstuffworks.com/personal-finance/online-banking/electronic-payment1.htm>

IEFIMERIDA, (2022), Ψηφιακά πορτοφόλια: Λύνουν τα χέρια των καταναλωτών -Ποια είναι τα πλεονεκτήματα στις συναλλαγές. Διαθέσιμο στο:

<https://www.iefimerida.gr/oikonomia/psifiaka-portofolia-ti-einai-poia-pleonektimata>

Francis – Poulin M., (2020). Electronic Payments: A Brief History. Διαθέσιμο στο <https://blog.forte.net/electronic-payments-history/>

Kevin., (2023), What are NFC payments, and how do they work? Διαθέσιμο στο: <https://www.kevin.eu/blog/nfc-payments/>

Emerchantpay, (2019), “Everything you need to know about mobile payments”. Διαθέσιμο στο: <https://www.emerchantpay.com/insights/everything-you-need-to-know-about-mobile-payments/>

ΔΙΑΣ (2021) «IRISonlinepayments – Online πληρωμή σε ηλεκτρονικό κατάστημα». Διαθέσιμο στο: <https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/kartes/anepafes-sinallages>

Paypal, (2023), “Πώς λειτουργεί η PayPal”. Διαθέσιμο στο: www.paypal.com

Klarna, (2023) “Πως λειτουργει;” Διαθέσιμο στο: <https://www.klarna.com/gr/>

Coolweb.gr (2021),“Τι είναι χρεωστική κάρτα; Πως λειτουργεί;” Διαθέσιμο στο: <https://coolweb.gr/ti-einai-xreostiki-karta-pos-leitourgei/>

Coolweb.gr gr (2021),“Τι είναι οι προπληρωμένες κάρτες; Ποιες υπάρχουν; Όλες οι πληροφορίες;” Διαθέσιμο στο: <https://coolweb.gr/propliromenes-kartes-information/>

Paraskevasforologas.gr, (2023), “Φορολοταρία – Όλα όσα πρέπει να ξέρεις για την κλήρωση των 50.000 ευρώ!” Διαθέσιμο στο: <https://paraskevasforologas.gr/2023/03/02/forolotaria/>

Τζαμαρέλος Γ. (2021), “Emailphishing: Τι πρέπει να ξέρουμε για το ηλεκτρονικό «ψάρεμα»” Διαθέσιμο στο: https://www.athensvoice.gr/life/technology/680717_email-phishing-ti-prepei-na-xeroyme-gia-ilektroniko-psarema

HELLENICBANK, (2023), “Κοινές απάτες” Διαθέσιμο στο: <https://www.hellenicbank.com/el/group/be-safe-online/common-scams>

ired.gr, (2016), “ Τι σημαίνουν τα « HTTP» και « HTTPS» στην αρχή μιας ηλεκτρονικής διεύθυνσης;” Διαθέσιμο στο: <https://www.ired.gr/blog/item/s-what-is-http-https.html>

ellak.gr, 2019), “Τι είναι το SSL και πως λειτουργεί;” Διαθέσιμο στο: <https://privacy.ellak.gr/2019/12/24/ti-ine-to-ssl-ke-pos-litourgi/>

saferinternet4kids.gr, (2019), “Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR)” Διαθέσιμο στο: <https://saferinternet4kids.gr/gdpr/>

Φραγκούλη Ν. (2021) «Το 24% των πολιτών κάνει χρήση internetbanking μια φορά την ημέρα» Διαθέσιμο στο: <https://www.sepe.gr/research-studies/17428025/to-24-ton-politon-kanei-hrisi-internet-banking-mia-fora-tin-imera/>

ΑΠΕ-ΜΠΕ (2021), « Πανδημία: Επιτάχυνε τις αλλαγές που είχαν ξεκινήσει στον τομέα των πληρωμών» Διαθέσιμο στο: <https://www.capital.gr/epixeiriseis/3544215/pandimia-epitaxune-tis-allages-pou-eixan-xekinisei-ston-tomea-ton-plieromon/>

Οικονομικός Ταχυδρόμος, (2023) “Online πληρωμές: Στροφή και των Ελλήνων σε BNPL” Διαθέσιμο στο: <https://www.ot.gr/2023/11/09/tehnologia/online-plieromes-strofi-kai-ton-ellinon-se-bnpl/>

ΣοφοκλέουςIn, (2023), “«Βασιλιάς» τα μετρητά στην Ελλάδα, τα θέλουν 7 στους 10 καταναλωτές!” Διαθέσιμο στο: <https://www.sofokleousin.gr/vasilias-ta-metrta-stin-ellada-ta-theloun-7-stous-10-katanalotes>

Εθνικό Τυπογραφείο, (2024) “Εφημερίδα της Κυβερνήσεως” Διαθέσιμο στο:
<https://www.et.gr/>