



Σχολή Κοινωνικών Επιστημών

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

«Τραπεζική, Χρηματοοικονομική και Χρηματοοικονομική
Τεχνολογία (FinTech)»

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«Ηλεκτρονικές Συναλλαγές και Κατάργηση της χρήσης Μετρητών:
Οφέλη και Κίνδυνοι - Η περίπτωση των ελληνικών τραπεζών»

Αντώνιος Παναγιωτόπουλος

Επιβλέπων καθηγητής: ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ ΧΥΤΗΣ

Πάτρα, Ιούνιος 2024

Η παρούσα εργασία αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία του φοιτητή («συγγραφέας/δημιουργός») που την εκπόνησε. Στο πλαίσιο της πολιτικής ανοικτής πρόσβασης ο συγγραφέας/δημιουργός εκχωρεί στο ΕΑΠ, μη αποκλειστική άδεια χρήσης του δικαιώματος αναπαραγωγής, προσαρμογής, δημόσιου δανεισμού, παρουσίασης στο κοινό και ψηφιακής διάχυσής τους διεθνώς, σε ηλεκτρονική μορφή και σε οποιοδήποτε μέσο, για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, άνευ ανταλλάγματος και για όλο το χρόνο διάρκειας των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας. Η ανοικτή πρόσβαση στο πλήρες κείμενο για μελέτη και ανάγνωση δεν σημαίνει καθ' οιονδήποτε τρόπο παραχώρηση δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας του συγγραφέα/δημιουργού ούτε επιτρέπει την αναπαραγωγή, αναδημοσίευση, αντιγραφή, αποθήκευση, πώληση, εμπορική χρήση, μετάδοση, διανομή, έκδοση, εκτέλεση, «μεταφόρτωση» (downloading), «ανάρτηση» (uploading), μετάφραση, τροποποίηση με οποιονδήποτε τρόπο, τμηματικά ή περιληπτικά της εργασίας, χωρίς τη ρητή προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του συγγραφέα/δημιουργού. Ο συγγραφέας/δημιουργός διατηρεί το σύνολο των ηθικών και περιουσιακών του δικαιωμάτων.



«Ηλεκτρονικές Συναλλαγές και Κατάργηση της χρήσης Μετρητών:
Οφέλη και Κίνδυνοι - Η περίπτωση των ελληνικών τραπεζών»

Αντώνιος Παναγιωτόπουλος

Επιτροπή Επίβλεψης Διπλωματικής Εργασίας

Επιβλέπων Καθηγητής:

ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ ΧΥΤΗΣ

Συν-Επιβλέπων Καθηγητής:

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΛΙΑΠΗΣ

Πάτρα, Ιούνιος 2024

*«στην αγαπημένη μου Κωνσταντίνα
και τον γιο μας Παναγή που υπήρξαν κίνητρο και πηγή δύναμης σ' αυτή την όμορφη διαδρομή»*

Περίληψη

Η παρούσα εργασία εστιάζει στους κινδύνους και στα οφέλη μιας σταδιακής κατάργησης των μετρητών με αναφορά στις τέσσερις συστημικές ελληνικές τράπεζες. Αναδείχθηκε η σημασία των εναλλακτικών δικτύων και ακολούθησε ποσοτική έρευνα με χρήση ερωτηματολογίου. Διερευνήθηκαν οι απόψεις των τραπεζικών υπαλλήλων όσον αφορά τις επιπτώσεις της πρόσφατης πανδημίας COVID-19 στις τραπεζικές συναλλαγές και την υιοθέτηση του πλαστικού χρήματος καθώς και τα οφέλη και οι κίνδυνοι από την κατάργηση των συναλλαγών με μετρητά. Στα βασικά ευρήματα συμπεριλαμβάνονται μεταξύ άλλων ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός οδηγεί σε ηλεκτρονική κυριαρχία στις συναλλαγές με αποτέλεσμα το έντυπο χρήμα να οδηγείται σταδιακά σε κατάργηση. Η κατάργηση των μετρητών θα βοηθήσει στη μείωση της παραοικονομίας και της φοροδιαφυγής αλλά ενέχει και κινδύνους όσον αφορά την ασφάλεια των συναλλαγών και την χρήσης του ηλεκτρονικού χρήματος από μεγάλες ομάδες του πληθυσμού.

Λέξεις–Κλειδιά

Ηλεκτρονικές Συναλλαγές, Κατάργηση Μετρητών, Οφέλη και Κίνδυνοι, Ελληνικές Τράπεζες

Abstract

The present study focuses on the risks and benefits of the gradual elimination of cash, with reference to the four systemic Greek banks. The significance of alternative networks was highlighted, and a quantitative survey was conducted using a questionnaire. The study explored the views of bank employees regarding the impact of the recent COVID-19 pandemic on banking transactions and the adoption of plastic money, as well as the benefits and risks of eliminating cash transactions. Key findings include that digital transformation is leading to the dominance of electronic transactions, resulting in the gradual phasing out of physical money. The elimination of cash could help reduce the shadow economy and tax evasion, but it also poses risks in terms of transaction security and the use of electronic money by large segments of the population.

Keywords

Electronic Transactions, Abolition of Cash, Benefits and Risks, Greek Banks

Περιεχόμενα

Περίληψη	5
Abstract	6
Κατάλογος Πινάκων	10
Εισαγωγή	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΧΡΗΜΑ	15
1.1 Εννοιολογικό Πλαίσιο του Ηλεκτρονικού Χρήματος.....	15
1.2 Τα Είδη του Ηλεκτρονικού Χρήματος.....	16
1.3 Η Περίπτωση του Ψηφιακού Ευρώ.....	17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ	18
2.1 Εννοιολογικό Πλαίσιο των Ηλεκτρονικών Συναλλαγών.....	18
2.2 Διακρίσεις Ηλεκτρονικών Συναλλαγών.....	18
2.3. Ασφάλεια και Κίνδυνοι της Χρήσης των Ηλεκτρονικών Συναλλαγών.....	20
2.4 Μέτρα Αντιμετώπισης της Απάτης στις Ηλεκτρονικές Συναλλαγές.....	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ	24
3.1. Ηλεκτρονικά τραπεζικά Προϊόντα και Υπηρεσίες.....	24
3.2 Μορφές Εναλλακτικών Δικτύων της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	25
3.3 Οι 4 Συστημικές Ελληνικές Τράπεζες και οι Μορφές Εναλλακτικών Δικτύων τους....	28
3.3.1 Η περίπτωση της Τράπεζας Πειραιώς	28
3.3.2 Η περίπτωση της Εθνικής Τράπεζας	29
3.3.3 Η περίπτωση της Τράπεζας Eurobank.....	30
3.3.4 Η περίπτωση της Τράπεζας Alpha	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΜΕΤΡΗΤΩΝ.....	32
4.1. Πολιτική Κατάργησης Μετρητών.....	32
4.2. Θεσμικό Πλαίσιο της Κατάργησης των Μετρητών	36
4.3 Η Συμβολή της Πανδημίας στην Κατάργηση των Μετρητών	38
4.4. Οφέλη της Κατάργησης Μετρητών	38
4.5. Κίνδυνοι της Κατάργησης Μετρητών.....	41
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	44

5.1 Σκοπός και κύρια ερευνητικά ερωτήματα.....	44
5.2 Μέθοδος	44
5.3 Εργαλείο συλλογής δεδομένων (ερωτηματολόγιο).....	45
5.4 Δείγμα και δειγματοληψία	48
5.5 Διαδικασία έρευνας.....	49
5.6 Διαδικασία ανάλυσης	49
5.7 Ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας	50
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	51
6.1 Δημογραφικά στοιχεία	51
6.2 Αξιοπιστία	55
6.3 Κύριο μέρος	56
6.3.1 Αντιλήψεις, στάσεις και γνώσεις για την κατάργηση μετρητών.....	56
6.3.2 Οφέλη της κατάργησης μετρητών	59
6.3.3 Κίνδυνοι κατάργησης μετρητών.....	62
6.3.4 Επιρροή της πανδημίας στις χρηματικές συναλλαγές.....	64
6.4 Επιρροή δημογραφικών στοιχείων στις απαντήσεις των συμμετεχόντων.....	66
6.4.1 Φύλο	66
6.4.2 Ηλικία	68
6.4.3 Θέση στην τράπεζα.....	71
6.4.4 Οικογενειακή κατάσταση	73
6.4.5 Μορφωτικό επίπεδο.....	76
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	80
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	83
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	89
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	89

Κατάλογος Εικόνων

Εικόνα 1: Νοικοκυριά χωρίς τραπεζικό λογαριασμό, ΗΠΑ (Πηγή: https://www.fdic.gov/analysis/household-survey/2019report.pdf).....	33
Εικόνα 2: Συναλλαγές με μετρητά στις Σκανδιναβικές χώρες (Engman, 2021)	34
Εικόνα 3: Χώρες με το υψηλότερο ποσοστό συναλλαγών χωρίς μετρητά (Πηγή: https://www.fisglobal.com/en-gb/insights/merchant-solutions-worldpay/article/cashless-society-learning-from-global-markets)	35
Εικόνα 4: Πληρωμές με χρήση καρτών στην Ελλάδα (Ιδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών, 2021).....	36
Εικόνα 5: Ετήσια μεταβολή στη χρήση καρτών πληρωμής, σε σύγκριση με την ετήσια μεταβολή στο 1ο έτος των κεφαλαιακών περιορισμών (Ιδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών, 2021).....	37

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1: Αντιστοίχιση τμημάτων ερωτηματολογίου, ερευνητικών ερωτημάτων και σχετικών ερευνών	47
Πίνακας 2: Αποτελέσματα αξιοπιστίας ερωτηματολογίου	56
Πίνακας 3: Κατανομή απαντήσεων για την σημαντικότητα στα οφέλη κατάργησης μετρητών	60
Πίνακας 4: Μέτρα θέσης και διασποράς για τα οφέλη κατάργησης μετρητών	61
Πίνακας 5: Κατανομή απαντήσεων για την σημαντικότητα στους κινδύνους κατάργησης μετρητών	62
Πίνακας 6: Μέτρα θέσης και διασποράς για τους κινδύνους κατάργησης μετρητών	63
Πίνακας 7: Σημαντικότητα οφέλους σεβασμού στο περιβάλλον ανά φύλο	66
Πίνακας 8: Chi square για την σημαντικότητα οφέλους σεβασμού στο περιβάλλον ανά φύλο	67
Πίνακας 9: Σημαντικότητα κινδύνου αποθησαυρισμού ανά φύλο	67
Πίνακας 10: Chi square για την σημαντικότητα κινδύνου αποθησαυρισμού ανά φύλο	68
Πίνακας 11: Συχνότερος τρόπος πληρωμής ανά ηλικία	68
Πίνακας 12: Chi square για τον συχνότερο τρόπο πληρωμής ανά ηλικία	69
Πίνακας 13: Σημαντικότητα οφέλους σεβασμού στο περιβάλλον ανά ηλικία	70
Πίνακας 14: Chi square για την σημαντικότητα οφέλους σεβασμού στο περιβάλλον ανά ηλικία	71
Πίνακας 15: Σημαντικότητα οφέλους σταθερότητας ανά θέση στην τράπεζα	71
Πίνακας 16: Chi square για την σημαντικότητα οφέλους σταθερότητας ανά θέση στην τράπεζα	72
Πίνακας 17: Σημαντικότητα κινδύνου αποθησαυρισμού ανάλογα με τη θέση στην τράπεζα	72
Πίνακας 18: Chi square για την σημαντικότητα κινδύνου αποθησαυρισμού ανάλογα με τη θέση στην τράπεζα	73
Πίνακας 19: Σημαντικότητα οφέλους μείωσης φαινομένων φοροδιαφυγής ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση	74
Πίνακας 20: Chi square για την σημαντικότητα οφέλους μείωσης φαινομένων φοροδιαφυγής ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση	74
Πίνακας 21: Σημαντικότητα κινδύνου επιθέσεων από hackers ανά οικογενειακή κατάσταση	75
Πίνακας 22: Chi square για την σημαντικότητα κινδύνου επιθέσεων από hackers ανά οικογενειακή κατάσταση	76

Πίνακας 23: Ενέργειες σε περίπτωση που καταργούνται εντελώς τα μετρητά ανά μορφωτικό επίπεδο	76
Πίνακας 24: Chi square για τις ενέργειες σε περίπτωση που καταργούνται εντελώς τα μετρητά ανά μορφωτικό επίπεδο	77
Πίνακας 25: Σημαντικότητα οφέλους διευκόλυνσης συναλλαγών διεθνώς ανά μορφωτικό επίπεδο	77
Πίνακας 26: Chi square για την σημαντικότητα οφέλους διευκόλυνσης συναλλαγών διεθνώς ανά μορφωτικό επίπεδο	78
Πίνακας 27: Απαντήσεις για το αν η πανδημία οδήγησε στην αύξηση των συναλλαγών με κάρτα ανά μορφωτικό επίπεδο.....	79
Πίνακας 28: Chi square για τις απαντήσεις για το αν η πανδημία οδήγησε στην αύξηση των συναλλαγών με κάρτα ανά μορφωτικό επίπεδο.....	79

Εισαγωγή

Ο προσδιορισμός του προβλήματος της παρούσας εργασίας εντοπίζεται στις επιδράσεις της τεχνολογίας σε όλο το φάσμα της ανθρώπινης δραστηριότητας που δεν άφησαν ανεπηρέαστες και τις χρηματικές συναλλαγές. Η τάση προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό οδηγεί σε κυριαρχία των ηλεκτρονικών συναλλαγών, με αποτέλεσμα το έντυπο χρήμα να οδηγείται σταδιακά σε κατάργηση (Βαρδασάνη, 2011). Τα μετρητά που άλλοτε διαδραμάτιζαν σημαντικό ρόλο τόσο στον τρόπο πληρωμής όσο και στη διακίνηση των κεφαλαίων, έχουν περιοριστεί αισθητά. Τα επιχειρήματα υπέρ της κατάργησης μετρητών αφορούν κυρίως την καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και του οικονομικού εγκλήματος αλλά και των λοιπών παράνομων δραστηριοτήτων που ευνοούνται από τα μετρητά. Από την άλλη πλευρά, οι κίνδυνοι που ελλοχεύουν από την κατάργηση των μετρητών εστιάζουν κυρίως στο γεγονός πως οι συναλλαγές με μετρητά έχουν μικρή ιχνηλασιμότητα κι έτσι οι χρήστες των μετρητών διατηρούν την ανωνυμία τους (Καραδημητρίου, 2008).

Στο πλαίσιο της διεθνούς εμπειρίας, η παραδοσιακή τραπεζική έχει επίσης μετασχηματιστεί, όπως και οι συναλλαγές, σε ηλεκτρονική. Τα τραπεζικά ιδρύματα προσφέρουν πλέον ένα ευρύ φάσμα εναλλακτικών δικτύων προκειμένου να στηρίζουν την ηλεκτρονική τραπεζική μέσω διαδικτυακών πλατφορμών, mobile και phone banking, καθώς και μέσω ATM και POS κτλ. Υπό το πρίσμα αυτό, γίνεται εκτενής αναφορά σε τέσσερις ελληνικές τράπεζες και στα εναλλακτικά δίκτυα της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Επιπλέον, αναλύεται το ελληνικό νομοθετικό πλαίσιο για την κατάργηση του έντυπου χρήματος.

Ο σκοπός της έρευνας ήταν η ανάδειξη των εναλλακτικών δικτύων της ηλεκτρονικής τραπεζικής που συνέβαλαν στη σταδιακή κατάργηση των μετρητών, βάσει των εμπειρικών διαπιστώσεων από την εφαρμογή τους. Στόχος της έρευνας ήταν η διερεύνηση των απόψεων των τραπεζικών υπαλλήλων σχετικά με τα οφέλη και τους κινδύνους της κατάργησης των μετρητών. Διερευνήθηκε επίσης η στάση των τραπεζικών υπαλλήλων απέναντι στις αλλαγές που προκάλεσε η πανδημία του 2019 στις συναλλαγές και πώς αυτές οδήγησαν στην ταχύτερη υιοθέτηση του πλαστικού χρήματος από το ευρύ κοινό. Μέσα από την παρούσα εργασία αναμένεται να προκύψουν ιδιαίτερα σημαντικά συμπεράσματα τα οποία θα ενισχύσουν θετικά την υπάρχουσα βιβλιογραφία γύρω από το θέμα της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Η εστίαση μάλιστα στις ελληνικές τράπεζες βοηθά στην καλύτερη αντίληψη της κατάστασης που επικρατεί στην Ελλάδα. Στα βασικά συμπεράσματα

συμπεριλαμβάνονται μεταξύ άλλων πως η τάση για ψηφιακό μετασχηματισμό οδηγεί σε ηλεκτρονική κυριαρχία στις συναλλαγές, με αποτέλεσμα το έντυπο χρήμα να οδηγείται σταδιακά σε κατάργηση. Στο ίδιο πλαίσιο, η παραδοσιακή τραπεζική μετασχηματίζεται, όπως και οι συναλλαγές, σε ηλεκτρονική.

Κατά την διαδικασία ολοκλήρωσης της παρούσας Μεταπτυχιακής Διπλωματικής Εργασίας συναντήθηκαν ορισμένοι περιορισμοί. Αρχικά, στο μεθοδολογικό πλαίσιο της έρευνας δεν ήταν δυνατό να χρησιμοποιηθεί ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα. Οι δειγματοληψίες που χρησιμοποιήθηκαν οδήγησαν μεν σε ένα ικανοποιητικό αριθμητικά δείγμα, αλλά δεν μπορεί να θεωρηθεί αντιπροσωπευτικό. Επομένως, τα αποτελέσματα της παρούσας εργασίας δεν θεωρούνται γενικεύσιμα, ωστόσο παραμένουν σημαντικά. Η παρούσα έρευνα αναμένεται να συνεισφέρει σημαντικά στην ενίσχυση της υπάρχουσας βιβλιογραφίας για το συγκεκριμένο ζήτημα. Τέλος η παρούσα μελέτη θα μπορούσε να αποτελέσει το έναυσμα για περαιτέρω ανάλυση της μειωμένης διακίνησης των μετρητών σε συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο. Ειδικότερα με αφετηρία το θεωρητικό υπόβαθρο που αναλύθηκε, θα πραγματοποιηθεί ποσοτική ανάλυση εστιάζοντας στις αλλαγές που επέφερε η υγειονομική πανδημία του 2019 στις συναλλαγές και στο πως αυτή οδήγησε στην γρηγορότερη υιοθέτηση του πλαστικού χρήματος από την πλειονότητα της κοινωνίας.

Η εργασία χωρίζεται σε δύο μέρη: το θεωρητικό και το πρακτικό. Στο θεωρητικό μέρος, αρχικά παρουσιάζεται ο εννοιολογικός προσδιορισμός του ηλεκτρονικού χρήματος, τα είδη του, καθώς και το ψηφιακό ευρώ. Στην συνέχεια στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στο θεωρητικό πλαίσιο των ηλεκτρονικών συναλλαγών, όπου αναφέρονται οι κίνδυνοι της χρήσης των ηλεκτρονικών συναλλαγών και τα αντίστοιχα μέτρα αντιμετώπισης της απάτης στις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Το τρίτο κεφάλαιο εστιάζει στην ηλεκτρονική τραπεζική, αναλύοντας τα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρονται ηλεκτρονικά, τις μορφές των εναλλακτικών δικτύων της ηλεκτρονικής τραπεζικής, και συγκεκριμένα τις 4 συστημικές ελληνικές τράπεζες και τα αντίστοιχα εναλλακτικά δίκτυά τους. Τέλος, το τέταρτο κεφάλαιο, που ολοκληρώνει το θεωρητικό μέρος, αναφέρεται στην πολιτική κατάργησης των μετρητών, στο θεσμικό πλαίσιο που τη διέπει, καθώς και στα οφέλη και τους κινδύνους που προκύπτουν από την κατάργηση των μετρητών.

Στη συνέχεια, στο αρχικό τμήμα του ερευνητικού τμήματος της παρούσας εργασίας γίνεται ανάλυση της μεθοδολογίας της έρευνας. Εντός του κεφαλαίου αυτού, προσδιορίζεται ο σκοπός, οι επιμέρους στόχοι και τα ερευνητικά ερωτήματα της έρευνας. Έπειτα, γίνεται

αναφορά στην μέθοδο, το δείγμα και το ερωτηματολόγιο της έρευνας. Το κεφάλαιο αυτό κλείνει με τις ενότητες σχετικά με την ερευνητική διαδικασία, την διαδικασία ανάλυση των απαντήσεων όπως και με τα ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας.

Στο επόμενο κεφάλαιο αναλύονται τα αποτελέσματα της έρευνας. Το κεφάλαιο ξεκινά με την παρουσίαση των δημογραφικών στοιχείων του δείγματος. Έπειτα, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στο ερωτηματολόγιο της έρευνας. Τέλος, παρουσιάζονται τα στατιστικά σημαντικά ευρήματα αναφορικά με την επιρροή των δημογραφικών στοιχείων στις απαντήσεις των συμμετεχόντων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΧΡΗΜΑ

1.1 Εννοιολογικό Πλαίσιο του Ηλεκτρονικού Χρήματος

Υπάρχουν αρκετοί ορισμοί που επιχειρούν να περιγράψουν το εννοιολογικό πλαίσιο του ηλεκτρονικού χρήματος, με την προϋπόθεση ότι ο ορισμός αυτός πρέπει να καλύπτει όλες τις πιθανές εξελίξεις, ώστε να μην εμποδίζει την τεχνολογική καινοτομία. Υπό αυτό το πρίσμα, το ηλεκτρονικό χρήμα ορίζεται ως η μεταφορά χρηματικού ποσού ή κεφαλαίου, η οποία πραγματοποιείται μέσω ψηφιακών μέσων, χωρίς τη διαμεσολάβηση κάποιου υλικού μέσου. Στα κύρια χαρακτηριστικά του ηλεκτρονικού χρήματος περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, η ευρεία αποδοχή και δημοφιλία του, καθώς και το γεγονός ότι παρέχει ικανοποιητικό επίπεδο ασφάλειας.

Η ανωνυμία και η δυνατότητα μετατροπής του (π.χ. από ηλεκτρονικές μονάδες σε μετρητά) προσδίδουν στο ηλεκτρονικό χρήμα προστιθέμενη αξία. Αναμφίβολα, το ηλεκτρονικό χρήμα διαθέτει απεριόριστη διάρκεια και ευχρηστία, εξοικονομώντας πολύτιμο χρόνο για τον χρήστη. Στη σύγχρονη εποχή, όπου οι πληθωριστικές πιέσεις ενδέχεται να δημιουργήσουν πολλούς κινδύνους για την οικονομία και τους καταναλωτές, το ηλεκτρονικό χρήμα διακρίνεται για τη σταθερή του αξία, προσφέροντας προστασία από πληθωρισμό, υποτίμηση, κτλ. (Καραδημητρίου, 2008).

Τέλος, το ηλεκτρονικό χρήμα μπορεί να αποθηκευτεί όχι μόνο σε κάρτες, αλλά και σε διακομιστές των πιστωτικών ιδρυμάτων, με διαχείριση από τον κάτοχο του μέσω ειδικού λογαριασμού. Το ηλεκτρονικό χρήμα μπορεί επίσης να εντοπιστεί στο πλαίσιο των μετρητών, με την προϋπόθεση ότι οι συναλλαγές πραγματοποιούνται μέσω ηλεκτρονικών μέσων. Ειδικότερα, σε αυτό το πλαίσιο παρατηρείται η χρήση είτε ηλεκτρονικών υπολογιστών με σύνδεση στο Διαδίκτυο, είτε ψηφιακών συστημάτων αποθηκευμένης αξίας (Καραγεωργού, 2006). Η ανάλυση όμως του ηλεκτρονικού χρήματος θα συνεχιστεί παρακάτω.

1.2 Τα Είδη του Ηλεκτρονικού Χρήματος

Υπάρχουν πολλές μορφές ηλεκτρονικού χρήματος στις μέρες μας, λόγω της ραγδαίας εξέλιξης της τεχνολογίας. Μεταξύ των πιο σημαντικών περιλαμβάνεται το ηλεκτρονικό πορτοφόλι, το οποίο είναι μια κάρτα στην οποία αποθηκεύονται ποσά σε ηλεκτρονική μορφή. Στο ηλεκτρονικό πορτοφόλι, το οποίο θεωρείται ουσιαστικά ένα ηλεκτρονικό απόθεμα, μπορούν να ενσωματωθούν πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες (Κωνσταντίνου, 2018).

Μια άλλη μορφή ηλεκτρονικού χρήματος είναι το χρήμα λογιστικής μορφής, γνωστό και ως άυλο ηλεκτρονικό χρήμα, το οποίο, σε αντίθεση με την πρώτη μορφή, δεν έχει φυσική παρουσία και χρησιμοποιείται μέσω απομακρυσμένου διακομιστή. Η πίστωση του ηλεκτρονικού λογαριασμού επιτυγχάνεται όταν ο χρήστης καταβάλλει ένα συγκεκριμένο ποσό, το οποίο στη συνέχεια μετατρέπεται σε νομισματικές μονάδες με τη βοήθεια του διακομιστή.

Αναμφίβολα, η πιστωτική κάρτα αποτελεί μια ακόμα σημαντική, ιδιαίτερα δημοφιλή και διαδεδομένη μορφή, καθώς λειτουργεί ως ένα δάνειο που χορηγείται από την τράπεζα, επιτρέποντας στον χρήστη να αγοράσει προϊόντα χωρίς να καταβάλει άμεσα το απαιτούμενο χρηματικό ποσό. Στην περίπτωση αυτή, η τράπεζα λειτουργεί ως δανειστής, και η πιστωτική κάρτα εκδίδεται βάσει των εισοδηματικών κριτηρίων του ενδιαφερόμενου. Ο χρήστης μπορεί επίσης να κάνει ανάληψη μετρητών από κάποιο ATM (Κωνσταντίνου, 2018).

Τέλος, μια ιδιαίτερη περίπτωση είναι η κάρτα PayPal, η οποία θεωρείται μια υπηρεσία που επιτρέπει στους πελάτες να πραγματοποιούν συναλλαγές και αγορές χωρίς να απαιτείται η συνεχής παρέμβαση του χρήστη σε κάθε συναλλαγή (Μάρκου, 2018).

1.3 Η Περίπτωση του Ψηφιακού Ευρώ

Η ουσία πίσω από την έννοια του ψηφιακού ευρώ έγκειται στο γεγονός ότι έχει την ικανότητα να προσομοιάζει τα δημοφιλή τραπεζογραμμάτια σε ευρώ, τα οποία όμως θα βρίσκονται σε ψηφιακή μορφή. Το ψηφιακό ευρώ, όπως υποδηλώνει και η ονομασία του, θα είναι σε ηλεκτρονική μορφή και θα εκδίδεται από το Ευρωσύστημα (Κουτρούλης, 2022). Η σημασία της δημιουργίας του έγκειται στο ότι οι Ευρωπαίοι πολίτες, καθώς και οι επιχειρήσεις, θα έχουν πρόσβαση σε αυτό. Ο πρωταρχικός στόχος της δημιουργίας του δεν είναι η κατάργηση των μετρητών, αλλά η παροχή ενός συμπληρωματικού μέσου για τη διευκόλυνση των συναλλαγών, με στόχο την καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση.

Αναμφίβολα, το ψηφιακό ευρώ αποσκοπεί στο να διευκολύνει τους πολίτες στις συναλλαγές τους. Έχει επισημανθεί ότι οι καταναλωτές δεν κατανοούν πλήρως τη διαφορά μεταξύ του ψηφιακού ευρώ και των ευρώ που ξοδεύουν ήδη, χρησιμοποιώντας ιδιωτικά ψηφιακά μέσα πληρωμής. Σε αυτό το σημείο το ψηφιακό ευρώ παίζει σημαντικό ρόλο, καθώς συμβάλλει στην ομαλή λειτουργία του χρηματοπιστωτικού συστήματος. Η ικανότητά του να μετατρέπεται σε χρήματα της κεντρικής τράπεζας εδραιώνει την εμπιστοσύνη των πολιτών και υποστηρίζει την ευρεία αποδοχή του (Σινανιώτη-Μαρούδη, Φαρσαρώτας, 2005).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

2.1 Εννοιολογικό Πλαίσιο των Ηλεκτρονικών Συναλλαγών

Η αλματώδης ανάπτυξη της τεχνολογίας, σε συνδυασμό με την ανάγκη για ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ψηφιακό μετασχηματισμό, συνέβαλε σε δράσεις που ενισχύουν τις συναλλαγές μέσω εικονικού περιβάλλοντος. Η υγειονομική κρίση λόγω της πανδημίας δημιούργησε ένα νέο πλαίσιο για τη διεξαγωγή των συναλλαγών, στο οποίο δεν υπάρχουν χρονικοί και γεωγραφικοί περιορισμοί, χάρη στα πλεονεκτήματα που προσφέρει το διαδίκτυο (Καραδημητρίου, 2008).

Έτσι αναδύθηκε ένας νέος τρόπος συναλλαγών, οι επονομαζόμενες ηλεκτρονικές συναλλαγές. Ο όρος ηλεκτρονικές συναλλαγές ή πληρωμές συνοψίζεται στον παρακάτω ορισμό « κάθε πληρωμή προς τις επιχειρήσεις, τις τράπεζες ή τις δημόσιες υπηρεσίες από πολίτες ή επιχειρήσεις οι οποίες εκτελούνται με τη μεσολάβηση ενός τηλεπικοινωνιακού ή ηλεκτρονικού δικτύου με την χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας (Korhonen, 2022).

Αξίζει να σημειωθεί ότι η αρχή των ηλεκτρονικών συναλλαγών είχε ήδη τεθεί από τη δεκαετία του 1960, όταν οι τράπεζες χρησιμοποίησαν για πρώτη φορά μια μορφή ηλεκτρονικών συναλλαγών, η οποία εξυπηρετούσε τη μεταφορά μεγάλων χρηματικών κεφαλαίων με την ασφάλεια και την ταχύτητα που επέτρεπαν τα τεχνολογικά μέσα της εποχής. Ένα από τα πιο γνωστά και σημαντικά από αυτά τα συστήματα ήταν το SWIFT, ένα διεθνούς εμβέλειας σύστημα, το οποίο μπορούσε να δώσει τις κατάλληλες εντολές για τη μετακίνηση κεφαλαίων μέσω των τραπεζικών καναλιών (Κωνσταντίνου, 2018). Το σύστημα ΔΙΑΣ Α.Ε. είναι το πιο γνωστό από αυτά τα συστήματα στην Ελλάδα και επιτρέπει τη διακίνηση των εθνικών διατραπεζικών συναλλαγών.

2.2 Διακρίσεις Ηλεκτρονικών Συναλλαγών

Αναφορικά με τις διακρίσεις των ηλεκτρονικών συναλλαγών, αυτές κατηγοριοποιούνται σε δυο μεγάλες κατηγορίες (De Best, 2022):

- Διάκριση ηλεκτρονικών πληρωμών ανάλογα με το αντικείμενο μεταφοράς (χρηματική αξία ή πληροφορία).

- Διάκριση ηλεκτρονικών πληρωμών με βάση τη τεχνολογία του ηλεκτρονικού δικτύου διανομής.

Ειδικότερα, η πρώτη διάκριση αναφέρεται στις ηλεκτρονικές πληρωμές που στηρίζονται στην μεταφορά αξίας και σε αυτές που στηρίζονται στην μεταφορά πληροφοριών. Στην πρώτη κατηγορία, πραγματοποιείται μεταφορά χρηματικών ποσών μέσω των συστημάτων ηλεκτρονικών πληρωμών, ενώ στην δεύτερη γίνεται μεταφορά πληροφοριών μεταξύ των εμπλεκόμενων, σχετικών με την συναλλαγή και τους τραπεζικούς λογαριασμούς τους. Οι χρηματικές συναλλαγές διενεργούνται είτε offline, είτε με τη χρήση ιδιόκτητων ηλεκτρονικών δικτύων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων ή εταιρειών. Σήμερα, ο μεγαλύτερος όγκος ηλεκτρονικών πληρωμών πραγματοποιείται με τη βοήθεια των συστημάτων ηλεκτρονικών πληρωμών που βασίζονται στη μεταφορά πληροφοριών (Σινανιώτη-Μαρούδη, Φαρσαρώτας, 2005).

Η δεύτερη διάκριση, που αφορά τις ηλεκτρονικές πληρωμές με βάση την τεχνολογία του ηλεκτρονικού δικτύου διανομής, θεωρείται ο πιο ευρέως χρησιμοποιούμενος τρόπος διάκρισης των συναλλαγών, ανάλογα με την τεχνολογία που χρησιμοποιεί ένα ηλεκτρονικό δίκτυο διανομής.

Υπό αυτό το πρίσμα, οι συναλλαγές με βάση την τεχνολογία του ηλεκτρονικού δικτύου διανομής διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία περιλαμβάνει τις ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω τηλεφώνου, οι οποίες ανήκουν στις νέες μορφές ηλεκτρονικών συναλλαγών, με σκοπό την αξιοποίηση της υφιστάμενης υλικοτεχνικής υποδομής και των πλεονεκτημάτων που προσφέρουν τα τηλέφωνα (Αλεξανδρίδου, 2010).

Η δεύτερη κατηγορία περιλαμβάνει τις ηλεκτρονικές πληρωμές μέσω διαδικτύου, η οποία θεωρείται η πιο διαδεδομένη και σύγχρονη μορφή ηλεκτρονικών συναλλαγών, καθώς οι καταναλωτές μπορούν εύκολα να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο ως κανάλι διανομής για τις πληρωμές τους.

Τέλος, η τρίτη κατηγορία αφορά τα M-Payments, με χαρακτηριστικό παράδειγμα το WAP, τα οποία αναφέρονται στην εξέλιξη των τεχνολογιών που επιτρέπουν την εκτέλεση βασικών χρηματικών πληρωμών από κινητές και ασύρματες συσκευές, ανεξαρτήτως χώρου και χρόνου (Alpha Bank, 2000, σελ. 24).

2.3. Ασφάλεια και Κίνδυνοι της Χρήσης των Ηλεκτρονικών Συναλλαγών

Στην Ελλάδα οι εδραιωμένες τράπεζες που παίζουν ηγετικό ρόλο στις προτιμήσεις των καταναλωτών διαμορφώνονται με βάση την καλύτερη και πλέον λόγω της καθημερινότητας με την ταχύτερη εξυπηρέτηση που μπορούν να λάβουν. Δεδομένης της έξαρσης του διαδικτύου και της επακόλουθης τάσης για περαιτέρω εξοικείωση και χρήση των σύγχρονων υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής εξυπηρέτησης, μέσα από πολλά κανάλια επικοινωνίας όπως είναι το internet/mobile/phone banking, οι τράπεζες έρχονται αντιμέτωπες με πολλές απειλές και κινδύνους. Οι κίνδυνοι που ελλοχεύουν σχετίζονται με κάποια μελανά σημεία και ατέλειες που έχουν τα τραπεζικά ιδρύματα κυρίως σε θέματα ασφάλειας και κρυπτογράφησης (Αλεξανδρίδου, 2010).

Στη συνέχεια, επισημαίνονται οι σημαντικότερες απειλές που μπορεί να αντιμετωπίσει ένας πελάτης ή μια τράπεζα, όταν πραγματοποιούνται συναλλαγές μέσω εναλλακτικών δικτύων (Engman, 2021). Ξεκινώντας με το ηλεκτρονικό ψάρεμα (phishing) αυτό αποτελεί μια σημαντική απειλή κατά την οποία επιτήδειοι εγκληματίες κλέβουν προσωπικά δεδομένα χρηστών, όπως πληροφορίες πιστωτικών καρτών. Οι εγκληματίες βρίσκουν τα θύματα τους μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τα εξαπατούν, στέλνοντάς τους κακόβουλα μηνύματα. Όταν ο παραλήπτης-θύμα κάνει κλικ κι ανοίγει έναν κακόβουλο σύνδεσμο τότε, οι χάκερ-θύτες είναι έτοιμοι να εγκαταστήσουν κακόβουλο λογισμικό.

Η κλωνοποίηση καρτών, γνωστή ως skimming, αποτελεί απειλή στα ΑΤΜ, όπου επιτήδειοι τοποθετούν συσκευές προηγμένης τεχνολογίας για να αντιγράψουν κάρτες. Με τη χρήση μικροκάμερας, καταγράφουν το PIN και στη συνέχεια δημιουργούν πλαστές κάρτες.

Επίσης οι Δούρειοι ίπποι αποτελούν μια εξίσου σημαντική απειλή. Πρόκειται για κακόβουλα προγράμματα που εγκαθίστανται κρυφά στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, εξαπατώντας τον χρήστη ότι προέρχονται από ακίνδυνες και νόμιμες πηγές. Αυτό το κακόβουλο λογισμικό μπορεί να είναι αθέατο και να διαγράφει αρχεία ή να επιτρέπει την εγκατάσταση άλλων Δούρειων ίππων, επιδεινώνοντας το πρόβλημα.

Επιπλέον, η υποκλοπή δεδομένων τοπικού δικτύου, γνωστή ως Sniffing, αναφέρεται στην περίπτωση στην οποία ένας εισβολέας δύναται να καταστρέψει το δίκτυο, επιτρέποντάς του να αποκτήσει πρόσβαση σε δεδομένα, κωδικούς πρόσβασης και άλλες πληροφορίες λογαριασμών.

Ένα σύστημα ασφάλειας είναι κρίσιμο για την προστασία των τραπεζικών συναλλαγών από εγκληματίες (χάκερ) που επιδιώκουν να αποσπάσουν χρηματικά ποσά μέσω του διαδικτύου. Οι τράπεζες είναι υπεύθυνες για την διασφάλιση και προστασία των ηλεκτρονικών συναλλαγών των πελατών της (Αλεξανδρίδου, 2010) και επενδύουν μεγάλα χρηματικά ποσά ώστε να χτίσουν ένα τοίχο προστασίας και να εξασφαλίσουν την βιωσιμότητα τους μέσω της φερεγγυότητας κι αξιοπιστίας τους (Engman, 2021).

Μια από τις πιθανές λύσεις που προτείνει η τράπεζα είναι μεταξύ άλλων η ταυτοποίηση της τράπεζας αλλά και του χρήστη (Μαυρογιάννης, 2003). Αναφορικά με την ταυτοποίηση της τράπεζας, θα πρέπει να προβεί σε μια σειρά από ενέργειες που θα της εξασφαλίσουν την αξιοπιστία και εγκυρότητά της. Έτσι, για την προστασία των συναλλαγών η τράπεζα θα μπορεί να χρησιμοποιεί συστήματα καμερών ασφαλείας, τα οποία λειτουργούν σε 24ωρη βάση στα φυσικά της καταστήματα.

Αναφορικά με την ταυτοποίηση του χρήστη, η είσοδος στην πλατφόρμα πληρωμών θα πρέπει να υλοποιείται με ειδικούς μηχανισμούς οι οποίοι θα εξακριβώνουν την αυθεντικότητα του χρήστη. Στους μηχανισμούς αυτούς συγκαταλέγονται οι αναγνωριστικοί και οι συνθηματικοί κωδικοί. Οι κωδικοί αυτοί θα λειτουργούν ως δικλείδα ασφάλειας κι αν δουν λάθος, το σύστημα θα αντιλαμβάνεται πως πρόκειται για παραβίαση και θα κλειδώνει ή θα ζητά από τον χρήστη να προβεί σε ενέργειες ανάκτησης του λογαριασμού του.

Οι τράπεζες από μόνες τους δεν μπορούν να εξασφαλίσουν πλήρως την ασφάλεια των συναλλαγών, με αποτέλεσμα η τεταμένη χρήση των εναλλακτικών ηλεκτρονικών μέσων απαιτεί την συνδρομή και των πελατών να υιοθετήσουν πιο αυστηρούς κανόνες για να έχουν ασφάλεια κατά τη διάρκεια των συναλλαγών τους. Στην συνέχεια αναφέρονται ενδεικτικά ορισμένες από τις ενέργειες που θα πρέπει να κάνουν οι ίδιοι οι συναλλασσόμενοι πελάτες. Αναλυτικότερα, θα πρέπει να χρησιμοποιούν τραπεζικούς κωδικούς με σκοπό να εισέρχονται στην πλατφόρμα που θα κάνουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Να σημειωθεί πως οι κωδικοί αυτοί καλό θα ήταν να μην είναι αποθηκευμένοι σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, αλλά θα πρέπει να πληκτρολογούνται κάθε φορά ξεχωριστά. Επίσης να σημειωθεί πως οι κωδικοί αυτοί θα πρέπει να αλλάζουν ανά τακτά χρονικά διαστήματα για να αποφεύγεται ο κίνδυνος υποκλοπής.

Επίσης οι πελάτες θα πρέπει να ελέγχουν τακτικά τις κινήσεις του τραπεζικού λογαριασμού τους και να ενημερώνουν τα αρμόδια τραπεζικά τμήματα αν παρατηρήσουν κάτι ύποπτο. Θα

πρέπει να παρατηρούν το υπόλοιπο τους ώστε να προβαίνουν σύντομα στις απαιτούμενες ενέργειες για να εξασφαλίσουν την ασφάλεια του λογαριασμού τους και να χρησιμοποιούν τις τελευταίες εφαρμογές του λογισμικού ώστε να είναι πιο ασφαλείς όταν κάνουν συναλλαγές. Επίσης σημαντικός είναι κι ο έλεγχος εγκυρότητας της σελίδας, με βάση τον οποίο θα πρέπει πριν μπει ο πελάτης στο διαδίκτυο να εξασφαλίσει ότι η ιστοσελίδα δεν είναι πλαστή, αυτό επιτυγχάνεται με το εικονίδιο του λουκέτου που εμφανίζεται στις ασφαλείς σελίδες. Τέλος οι πελάτες στο πλαίσιο φερεγγυότητας και αξιοπιστίας που προσφέρουν οι τράπεζες, θα πρέπει να επικοινωνούν συνεχώς με αυτές σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, με σκοπό να μην είναι εφικτό για τους επίδοξους εγκληματίες να κάνουν ζημιά (Αλεξανδρίδου, 2010).

Συνοψίζοντας το αίσθημα της ασφάλειας των συναλλασσόμενων πελατών αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για την αποτελεσματική τους διείσδυση στα εναλλακτικά δίκτυα. (Καραγεωργού, 2006) Οι καταναλωτές δεν έχουν λόγο να φοβούνται, εάν ακολουθούν πιστά τους σχετικούς κανόνες ασφαλείας.

2.4 Μέτρα Αντιμετώπισης της Απάτης στις Ηλεκτρονικές Συναλλαγές

Προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι κίνδυνοι που ελλοχεύουν και απορρέουν από τη διαδεδομένη χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών, οι χρήστες που αξιοποιούν τις δυνατότητες του e-banking οφείλουν να μεριμνήσουν προσωπικά για την αποτροπή της εύκολης πρόσβασης επιτηδίων που ενδέχεται να προσπαθήσουν να αποσπάσουν χρηματικά ποσά από τους λογαριασμούς τους. Στο πλαίσιο αυτό, οι καταναλωτές πρέπει να επιλέγουν ισχυρούς κωδικούς και να αλλάζουν συχνά τα στοιχεία εισόδου τους. Επιπλέον, πρέπει να επιλέγουν μόνο ιστοσελίδες και προγράμματα που εμπιστεύονται και τα οποία επενδύουν σε συστήματα ασφαλείας, ενώ διαθέτουν επιπλέον επίπεδα προστασίας, όπως το δακτυλικό αποτύπωμα και η αναγνώριση προσώπου (Δούβλης, Μώλος, 2008).

Επιπλέον, οι τράπεζες πρέπει να λαμβάνουν μέτρα για τη διασφάλιση της ασφάλειας των πελατών τους και να λειτουργούν απρόσκοπτα, χωρίς καθυστερήσεις ή ματαιώσεις. Οφείλουν να διασφαλίζουν την ακεραιότητα των μηνυμάτων και την ταυτοποίηση των συναλλασσόμενων μερών (Φιλόπουλος, 2015).

Είναι επίσης δεσπόζουσας σημασίας, η υιοθέτηση ενιαίας πολιτικής ασφάλειας, με τη χρήση βασικών εργαλείων. Για τον σκοπό αυτό, υπάρχει η Οδηγία 1999/93 ΕΚ, που θεσπίζει σε ευρωπαϊκό επίπεδο το νομικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές και την αναγνώριση των παρόχων υπηρεσιών ταυτοποίησης. Τα κύρια εργαλεία ασφάλειας περιλαμβάνουν το ψηφιακό πιστοποιητικό, την ψηφιακή υπογραφή και την κρυπτογράφηση.

Ξεκινώντας με το ψηφιακό πιστοποιητικό, αποτελεί μια δικλείδα ασφαλείας για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, καθώς μπορεί να βοηθήσει στην επιβεβαίωση του αληθινού χρήστη και στην πραγματική του ταυτότητα. Τα πιστοποιητικά αυτά γενικά έχουν ορισμένα χαρακτηριστικά γνωρίσματα όπως είναι το ονοματεπώνυμο του χρήστη, το ηλεκτρονικό του ταχυδρομείο και τη διεύθυνση της κατοικίας του επιτρέποντας την επαλήθευση (Καραδημητρίου, 2008).

Αναφορικά με την ψηφιακή υπογραφή, είναι μια προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή που στηρίζεται σε ένα σύνολο κλειδιών, το οποίο θεωρείται ως ασύμμετρο ζεύγος. Αποτελείται από δύο μέρη, ένα ιδιωτικό κι ένα δημόσιο κλειδί, στο οποίο από την μία πλευρά δίνεται η δυνατότητα στον αποστολέα κι από την άλλη αντίστοιχα στον παραλήπτη να επιβεβαιώσει την εγκυρότητα και ακεραιότητα του ηλεκτρονικού εγγράφου. Κατά την διαδικασία αυτή, ο αποστολέας χρησιμοποιεί έναν αλγόριθμο για να δημιουργήσει μια σύντμηση του ηλεκτρονικού αρχείου, η οποία κρυπτογραφείται με την αξιοποίηση ενός απόρρητου ιδιωτικού κλειδιού (Καραδημητρίου, 2008). Η σημαντικότητα των ψηφιακών υπογραφών έγκειται στο γεγονός πως δεν μπορούν εύκολα να αλλοιωθούν διότι συνδέονται με δεδομένα και επίσης η δημιουργία τους προκύπτει μέσα από τρόπους που ο υπογράφων έχει την ικανότητα να διατηρήσει τον αποκλειστικό έλεγχο.

Τέλος η κρυπτογράφηση με χαρακτηριστικό παράδειγμα το SSL (Secure Socket Layer), είναι ένα από τα πιο γνωστά και σημαντικά πρωτόκολλα κρυπτογράφησης, που χρησιμοποιείται για να επιτευχθεί η ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Το εν λόγω σύστημα λοιπόν λαμβάνει τα απαραίτητα δεδομένα από τις εφαρμογές που ανήκουν σε υψηλότερα επίπεδα ασφάλειας και τείνει στη συνέχεια να τα κρυπτογραφεί και να τα στέλνει στους ενδιαφερόμενους με την βοήθεια του διαδικτύου. Παλαιότερα χρησιμοποιούνταν το σύστημα TLS, ενώ πλέον χρησιμοποιείται όλο και περισσότερο το SET (Secure Electronic Transactions), το οποίο κλειδαριθμεί τα δεδομένα που υπάρχουν στην πιστωτική κάρτα ενός ατόμου με την αξιοποίηση ενός αλγορίθμου (Καραδημητρίου, 2008).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

3.1. Ηλεκτρονικά τραπεζικά Προϊόντα και Υπηρεσίες

Ανάλογα με τον τρόπο που χρησιμοποιεί ο χρήστης για να συνδεθεί στο e-banking, αυτό χωρίζεται σε τέσσερις βασικές κατηγορίες: το internet banking, το mobile banking, το phone banking και το v-banking.

Ξεκινώντας με το internet banking, αυτό αναφέρεται στην περίπτωση που το σύνολο των τραπεζικών πληρωμών υλοποιείται με την βοήθεια του διαδικτύου κι αποτελεί τη βασική μορφή e-banking. Στην περίπτωση αυτή, οι καταναλωτές μπορούν να προβαίνουν στην πληρωμή των υποχρεώσεων τους από τον προσωπικό τους χώρο, εύκολα και γρήγορα στην άνεση του σπιτιού τους. Με αυτό τον τρόπο εξοικονομούν χρόνο, κόπο και ενέργεια χωρίς κανέναν περιορισμό αφού οι συναλλαγές μπορούν να γίνουν 24 ώρες το 24ωρο (Δεσποτίδου Άννα, 2009).

Η δεύτερη σημαντική κατηγορία είναι το Mobile Banking, το οποίο θεωρείται μία από τις υπηρεσίες που προσφέρουν τα πιστωτικά ιδρύματα στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Είναι εξίσου σημαντική, εύχρηστη και δημοφιλής όπως το internet banking. Το βασικό μέσο για την υλοποίηση αυτής της κατηγορίας είναι τα κινητά τηλέφωνα τελευταίας γενιάς γνωστά και ως «έξυπνα τηλέφωνα», στα οποία οι πελάτες μπορούν αρχικά να κατεβάσουν δωρεάν μια εφαρμογή. Μέσω αυτής της εφαρμογής μπορούν να ενημερώνονται για τον λογαριασμούς, τα δάνειά τους, τις κάρτες τους, να πληρώνουν τις υποχρεώσεις τους και φυσικά να επικοινωνούν εύκολα και χωρίς αναμονή με την τράπεζα, σε περίπτωση που χρειάζονται βοήθεια ή αντιμετωπίζουν κάποιο πρόβλημα, χωρίς κόστος και αναμονή (Δεσποτίδου Άννα, 2009).

Στην τρίτη κατηγορία ανήκει το Phone Banking, το οποίο αποτελεί μια σημαντική καινοτομία και προέκταση του e-banking. Στην συγκεκριμένη περίπτωση ο καταναλωτής –πελάτης της τράπεζας, μπορεί ακόμα κι αν δεν έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο ή δεν βρίσκεται κοντά σε κάποιο ATM να προβεί στις συναλλαγές και πληρωμές που ο ίδιος επιθυμεί, κάνοντας απλά και μόνο ένα τηλεφώνημα. Αυτή η υπηρεσία είναι διαθέσιμη 24 ώρες το 24ωρο. Με αυτό τον τρόπο, ο πελάτης μπορεί να πραγματοποιήσει πληρωμές, μεταφορές χρημάτων καθώς και να ενημερωθεί για τους λογαριασμούς και τις επενδύσεις του. Ιδιαίτερα χρήσιμο είναι το phone banking σε περιστάσεις έκτακτης ανάγκης, όπως για παράδειγμα σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας της κάρτας ή υποκλοπής κάποιου στοιχείου ταυτοποίησης.

Μέσω αυτής της υπηρεσίας, δίνεται η δυνατότητα άμεσης ακύρωσης της κάρτας και φραγής του λογαριασμού, στον οποίο είναι συνδεδεμένη, με σκοπό να εμποδιστεί οποιαδήποτε επιλήψιμη συναλλαγή από επίδοξους οικονομικούς εγκληματίες.

Τέλος εξίσου σημαντικό ρόλο στη σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική παίζει το video banking, το οποίο συνεχώς εξελίσσεται και διαδίδεται δίνοντας μια πιο πελατοκεντρική προσέγγιση και ενισχύοντας την εμπιστοσύνη μεταξύ τράπεζας και πελάτη. Αναλυτικότερα, με το video banking ο πελάτης δύναται να επικοινωνήσει με κάποιο εξειδικευμένο υπάλληλο της τράπεζας χωρίς να είναι απαραίτητη η μετάβαση του σε κάποιο από τα καταστήματα της τράπεζας. Στην περίπτωση αυτή ο πελάτης έχει τον δικό του εξειδικευμένο και προσωποποιημένο σύμβουλο και μέσω ψηφιακής πλατφόρμας επιτυγχάνεται προσωποποιημένη εξυπηρέτηση (Δεσποτίδου Άννα, 2009).

3.2 Μορφές Εναλλακτικών Δικτύων της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Οι τράπεζες αντιλαμβανόμενες την διαρκή εξέλιξη, επιδιώκουν τον εκσυγχρονισμό των εναλλακτικών δικτύων τους, με αποτέλεσμα να μην απαιτείται η φυσική παρουσία των πελατών τους για να εξυπηρετηθούν. Στοχεύουν με αυτό τον τρόπο στην ταχύτητα και στην ικανοποίηση των αναγκών των πελατών τους, αποφεύγοντας τη σπατάλη πολύτιμου χρόνου, ειδικά στη σύγχρονη εποχή που ο χρόνος είναι περιορισμένος (Ψυχομάνης, 2018).

Αν και στην αρχή της εμφάνισης των διαδικτυακών τραπεζικών συναλλαγών, το ποσοστό υιοθέτησης από τους καταναλωτές αυξανόταν πολύ αργά, οι ψηφιακές τραπεζικές υπηρεσίες απέδειξαν ότι ήρθαν για να μείνουν. Στην συνέχεια σταχυολογούνται ορισμένες από τις κυριότερες, πιο δημοφιλής και ευρέως χρησιμοποιούμενες μορφές ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσα από τις οποίες ο πελάτης έχει πλέον τη δυνατότητα να εξυπηρετηθεί γρηγορότερα από ότι στο παρελθόν:

- **To Internet Banking:** αναφορικά με το Internet Banking, στο δίκτυο αυτό παρέχεται η δυνατότητα στον πληρωτή να έχει διαθέσιμο το σύνολο των προϊόντων που του παρέχονται από τα τραπεζικά ιδρύματα. Να σημειωθεί πως ο πελάτης μπορεί να χρεώσει οποιοδήποτε από τα προϊόντα της γκάμας που του παρέχονται, αλλά θα πρέπει να καλύψει ο ίδιος το κόστος των χρεώσεων. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αυτών των προϊόντων αποτελούν μεταξύ άλλων οι λογαριασμοί

καταθέσεων, ταμειευτηρίου και τρεχούμενοι / όψεως και συνήθως έχουν όριο χορήγησης. Εν συνεχεία, πιστώνεται από την τράπεζα ο λογαριασμός του δικαιούχου. Η συγκεκριμένη πίστωση μπορεί να υλοποιηθεί απευθείας ή μεταγενέστερα, ανάλογα με το είδος πληρωμής και την συμφωνία με την τράπεζα. Πρακτικά το Internet Banking είναι μια υπηρεσία των τραπεζικών ιδρυμάτων με την βοήθεια της οποίας οι πελάτες μπορούν αν εξυπηρετούνται μόνο μέσω διαδικτύου. Το σύνολο των πληρωμών διενεργείται αποκλειστικά και μόνο μέσα από την ιστοσελίδα της τράπεζας και ο πελάτης μπορεί να έχει πρόσβαση στις υπηρεσίες μέσα από την χρήση κωδικών πρόσβασης. Η ασφάλεια των συναλλαγών επιτυγχάνεται μέσω ασφαλούς ταυτοποίησής τους, όπως ενδεικτικά, ο κωδικός μιας χρήσης (OTP) (Ζέκος, 2017).

- **To Pc Banking:** με τον όρο Pc Banking γίνεται αναφορά στην ηλεκτρονική πρόσβαση σε τραπεζικές πληροφορίες με την βοήθεια του ηλεκτρονικού υπολογιστή. Η συγκεκριμένη μορφή των εναλλακτικών δικτύων της ηλεκτρονικής τραπεζικής θεωρείται ως ένα χρήσιμο εργαλείο προκειμένου να διεκπεραιωθεί μεγάλο μέρος τραπεζικών συναλλαγών και δεδομένων και ενδείκνυται κυρίως για τις οικονομικές μονάδες. Η ευκολία, εγγύτητα και ταχύτητα του επιβεβαιώνεται από το γεγονός πως οι πληρωμές μπορούν να γίνονται αποκλειστικά με την βοήθεια του ηλεκτρονικού υπολογιστή που φυσικά είναι συνδεδεμένος στο διαδίκτυο, χωρίς να απαιτείται η μετάβαση σε κάποιο φυσικό κατάστημα (Ζέκος, 2017). Η σπουδαιότητα του επίσης υποδεικνύεται από το γεγονός πως τα τραπεζικά ιδρύματα που παρέχουν το Pc Banking προσφέρουν στον πελάτη ένα ιδιόκτητο πρόγραμμα χρηματοοικονομικού λογισμικού που του επιτρέπει να πραγματοποιεί οικονομικές συναλλαγές από τον οικιακό του υπολογιστή μέσω ενός browser.
- **To ATM - Automated Teller Machine :** Η Αυτόματη Ταμειολογιστική Μηχανή (Automated Teller Machine) ή ATM, θεωρείται ως μια από τις πρώτες καινοτομίες χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων που βοήθησαν τους πελάτες να διεξάγουν συναλλαγές κεφαλαίου χωρίς να χρειάζονται κάποιο τραπεζικό υπάλληλο. Για την διεξαγωγή όμως των συναλλαγών αυτών είναι σημαντική η αξιοποίηση αφενός των πλαστικών καρτών με ειδικές προδιαγραφές κι αφετέρου η σωστή

πληκτρολόγηση του PIN, που είναι ένας τετραψήφιος αριθμός μοναδικός για κάθε μεμονωμένη πλαστική κάρτα χρεωστική ή πιστωτική). Οι πελάτες δύναται να έχουν πρόσβαση σε συναλλαγές όπως αναλήψεις μετρητών, καταθέσεις, πληρωμές οφειλών, δάνεια και λήψη πληροφοριών σχετικές με το τρέχον υπόλοιπο και κινήσεις των λογαριασμών τους.

- **To APS - Advanced Payment Solutions:** αναφέρεται σε μηχανήματα αυτοεξυπηρέτησης τα οποία είναι τοποθετημένα μέσα στα φυσικά καταστήματα των τραπεζικών ιδρυμάτων και θεωρούνται ως ένα ηλεκτρονικό ταμείο (Δεσποτίδου Άννα, 2009) . Με την βοήθεια αυτής της καινοτομίας είναι εφικτή η ολοκλήρωση ηλεκτρονικών πληρωμών μέσα στις οποίες συμπεριλαμβάνονται μεταξύ άλλων η πληρωμή λογαριασμών πιστωτικών καρτών όλου του φάσματος των τραπεζικών ιδρυμάτων που χρησιμοποιούν το σύστημα ΔΙΑΣ αλλά και η εξόφληση λογαριασμών που αφορούν το δημόσιο και λοιπούς φορείς όπως ενδεικτικά οι εταιρίες τηλεπικοινωνιών και ύδρευσης.
- **Οι Τραπεζικές υπηρεσίες με βάση τεχνολογίες βιομετρικής:** Εδώ εντάσσονται οι περισσότερες μορφές τεχνολογίας με βιομετρικό υπόβαθρο στις οποίες συμπεριλαμβάνονται μεταξύ άλλων η αναγνώριση προσώπου, αμφιβληστροειδούς ή και φωνής σε κάποιες άλλες περιπτώσεις. Τα βιομετρικά είναι ευρέως διαδεδομένα σε όλο τον κόσμο και αξιοποιούνται για να γίνει η επιβεβαίωση της ταυτότητας του πελάτη, ώστε να αποφευχθεί η υποκλοπή. Αναλυτικότερα, το σύστημα αναγνώρισης προσώπου χρησιμοποιείται για αναγνώριση του προσώπου από μία ψηφιακή εικόνα ή ένα καρέ από βίντεο, μέσω σύγκρισης της στατικής εικόνας και μιας βάσης δεδομένων χαρακτηριστικών (Δεσποτίδου Άννα, 2009) . Σημαντική είναι και η περίπτωση των δαχτυλικών αποτυπωμάτων, τα οποία είναι μοναδικά. Η τεχνική αυτή βέβαια δεν είναι και τόσο καινούργια αφού ήδη οι χρήστες χρησιμοποιούν το αποτύπωμά τους για να ανοίξουν ή και να κλειδώσουν τα Smartphone, tablet και laptop τους.

3.3 Οι 4 Συστημικές Ελληνικές Τράπεζες και οι Μορφές Εναλλακτικών Δικτύων τους

3.3.1 Η περίπτωση της Τράπεζας Πειραιώς

Η Τράπεζα Πειραιώς ιδρύθηκε το 1916 και έχει έδρα την Αθήνα. Το ανθρώπινο δυναμικό της ξεπερνά τους δέκα χιλιάδες εργαζόμενους και το βασικό αντικείμενο και παροχή υπηρεσιών που προσφέρει στους πελάτες της είναι η παροχή χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών σε πάνω από πέντε εκατομμύρια Έλληνες πολίτες. Η τράπεζα Πειραιώς έχει καταφέρει να δημιουργήσει ένα ισχυρό δίκτυο πελάτων και η ίδια αποτελεί ηγέτιδα στην τραπεζική αγορά της Ελλάδας. Ενδεικτικά αναφέρεται πως « το σύνολο των υπηρεσιών προσφέρεται μμέσα από το εκτεταμένο δίκτυο των 527 καταστημάτων και 1.913 ATMs της Τράπεζας στην Ελλάδα, καθώς και από την τραπεζική ψηφιακή πλατφόρμα winbank, επιδιώκοντας τη διαφοροποίησή της μέσω της παροχής υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης πελατών. Η Τράπεζα Πειραιώς, υιοθετεί σύγχρονες διεθνώς καινοτομίες και τεχνολογικές λύσεις, όπως το αυτοματοποιημένο ηλεκτρονικό κατάστημα “e-branch” που λειτουργεί από το 2016. Σήμερα διαθέτει 10 e-branches στα οποία πραγματοποιούνται συναλλαγές με ταχύτητα, ευκολία και ασφάλεια» (Τράπεζα Πειραιώς, 2020).

Στην συνέχεια αναφέρονται επιγραμματικά οι μορφές εναλλακτικών δικτύων της ηλεκτρονικής τραπεζικής για την εν λόγω τράπεζα (Λαμπρινίδης, 2021):

- Winbank - Web Banking
- Winbank - Mobile App
- Winbank - Phone Banking
- Winbank - ATM
- Winbank - Υπηρεσία Λεφτά στο Λεπτό
- Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών - Easypay
- e – Branch
- Winbank e-loan

3.3.2 Η περίπτωση της Εθνικής Τράπεζας

Η Εθνική Τράπεζα άνοιξε την αυλαία της κι έγινε γνωστή στο ελληνικό κοινό λίγα χρόνια μετά την σύσταση του ελληνικού κράτους και γύρω στο 1841, αποτελώντας το πρώτο τραπεζικό ίδρυμα της Ελλάδας. Σήμερα εκλαμβάνεται ως ένας από τους σημαντικότερους πυλώνες παροχής χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών και ύστερα από κοντά δύο αιώνες λειτουργίας συνεχίζει να αποπνέει εμπιστοσύνη στους πελάτες της . Συμμετέχει ενεργά στον αναπτυξιακό μετασχηματισμό της Ελληνικής Οικονομίας και βρίσκεται δίπλα στις ανάγκες των Ελλήνων πολιτών. Η ίδια η τράπεζα παρέχει ένα ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών , τα οποία μεταβάλλονται ανάλογα με τις απαιτήσεις και τις ανάγκες της εποχής προκειμένου να εξυπηρετούν καλύτερα τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις αλλά και τους ίδιους τους ιδιώτες πελάτες της τράπεζας. Έχει αποκτήσει τον χαρακτηρισμό της «τράπεζας της ελληνικής οικογένειας με ποσοστά ελέγχου του 1/4 της λιανικής τραπεζικής. Με 414 καταστήματα και 1.484 ATM, διαθέτει ισχυρό δίκτυο εξυπηρέτησης που καλύπτει ολόκληρη τη γεωγραφική έκταση της χώρας. Παράλληλα αναπτύσσει τα εναλλακτικά δίκτυα της ηλεκτρονικής τραπεζικής Internet/Mobile/Phone Banking, APS, ATM, i-bank stores, i- bank pay κ.α.» (Εθνική Τράπεζα, 2020).

Στην συνέχεια αναφέρονται επιγραμματικά οι μορφές εναλλακτικών δικτύων της ηλεκτρονικής τραπεζικής για την εν λόγω τράπεζα (Λαμπρινίδης, 2021):

- Internet Banking
- Phone Banking
- Mobile Banking
- Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών
- I-bank pay
- I-bank pay 4 Business
- I-bank stores
- I-bank P.O.S

3.3.3 Η περίπτωση της Τράπεζας Eurobank

Η ίδρυση της τράπεζας Eurobank Ergasias A.E. χρονολογείται γύρω στο 1990, αρχικά με την επωνυμία «Ευρωεπενδυτική Τράπεζα». Το χρηματοοικονομικό αυτό ίδρυμα έχει χαράξει μια ανοδική πορεία και έχει ηγετική θέση στο Ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Το 2019, βραβεύτηκε από το διεθνούς κύρους περιοδικό Euromoney ως την καλύτερη τράπεζα για εκείνο το έτος (Eurobank , 2019). Στόχος της τράπεζας είναι να γίνει η μεγαλύτερη ανθρωποκεντρική τράπεζα της Ελλάδας μέσα από τη δημιουργία μακροχρόνιων σχέσεων εμπιστοσύνης και τη παροχή πρόσβασης σε ψηφιακές επιλογές αιχμής στους πελάτες της. Στοχεύει στο συμφέρον και τις ανάγκες των πελατών και λειτουργεί με βάση το όφελος τους, για να είναι αντάξια της εμπιστοσύνης που της παρέχουν. Πρωτοπορεί σε ό,τι είναι σημαντικό για τη Ελλάδα και την επιχειρηματικότητα της και προσφέρει καινοτόμες λύσεις για ιδιώτες και για επιχειρήσεις για να απλοποιήσουν τη καθημερινότητα των καταναλωτών.

Στην συνέχεια αναφέρονται επιγραμματικά οι μορφές εναλλακτικών δικτύων της ηλεκτρονικής τραπεζικής για την εν λόγω τράπεζα (Λαμπρινίδης, 2021):

- E-Banking
- EuroPhone Banking
- M-banking
- V- Banking
- Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ)

3.3.4 Η περίπτωση της Τράπεζας Alpha

Αναφορικά με την Alpha Bank αποτελεί κι εκείνη η τράπεζα μια από τις μεγαλύτερες και σημαντικότερες τράπεζες ελληνικής εμβέλειας με μεγάλη επιρροή. Ιδρύθηκε γύρω στο 1880 από τον Ιωάννη Φ. Κωστόπουλο κι ανήκει στα τραπεζικά ιδρύματα με μεγάλη επιρροή για πάνω από έναν αιώνα. Προσφέρει υψηλή ποιότητα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών στην εγχώρια και διεθνή αγορά και έτσι διαθέτει έναν από τους υψηλότερους δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας στην Ευρώπη. Προς τις αρχές της δεκαετίας του 1980 εγκαταστάθηκαν τα πρώτα ATM και η ίδια δεκαετία αποτέλεσε το εφελτήριο για το πρώτο δίκτυο αυτόματης συναλλαγής στην Ελλάδα. Γύρω στο 1986 το δίκτυο των ATM διπλασιάστηκε αισθητά, επειδή εξυπηρετούσε περισσότερο τους πελάτες. Στα τέλη της δεκαετίας του 1980 κυκλοφόρησε τη πρώτη τραπεζική και πιστωτική κάρτα στην Ελλάδα τη Cashcard Visa, που αποτελεί συνδυασμό πιστωτικής κάρτας και κάρτας αναλήψεως και καταθέσεως μμετρητών. Στην συνέχεια αναφέρονται κάποιες ημερομηνίες σταθμοί για την εν λόγω τράπεζα (Alpha Bank, 2018):

- «το 1989 πρωτοπόρος στον χώρο της ηλεκτρονικής τραπεζικής τηλεξυπηρέτησης, εγκαινιάζει τις υπηρεσίες του συστήματος Alphaphone που επιτρέπει τη διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών μόνο με τη χρήση τηλεφωνικής συσκευής.
- το 1993 ξεκινά την έκδοση της Cashcard-Debit, της πρώτης χρεωστικής κάρτας στην Ελλάδα χωρίς όριο αγορών
- το 1998 εγκαινιάζει πρώτη στην Ελλάδα το Alpha Web Banking που καθιερώνει τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet».

Στην συνέχεια αναφέρονται επιγραμματικά οι μορφές εναλλακτικών δικτύων της ηλεκτρονικής τραπεζικής για την εν λόγω τράπεζα (Λαμπρινίδης, 2021):

- my Alpha Web Banking
- my Alpha Mobile Banking
- my Alpha Phone
- my Alpha ATM
- my Alpha Wallet
- Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΜΕΤΡΗΤΩΝ

4.1. Πολιτική Κατάργησης Μετρητών

Η σύγχρονη εποχή επιτάσσει τον ψηφιακό μετασχηματισμό και αυτό έχει συμβάλει σε προσπάθειες για τον παραγκωνισμό της χρήσης των μετρητών. Ο περιορισμός της χρήσης των μετρητών και η αντικατάστασή τους από άλλες μορφές χρήματος οφείλεται στις προσπάθειες των κυβερνήσεων για την καταπολέμηση φαινομένων εγκληματικότητας όπως είναι η τρομοκρατία και η φοροδιαφυγή. Ήταν κοινά παραδεκτό πως τα μετρητά που επί αιώνες εξυπηρετούσαν τις ανάγκες της εγχρήματης οικονομίας αντιμετωπίζουν τώρα περισσότερο από ποτέ τον κίνδυνο εξαφάνισης (Rogoff, 2014).

Να σημειωθεί μάλιστα πως τα μετρητά δεν είναι εύκολο να καταργηθούν ολοσχερώς όμως έχουν μπει σε αντίστροφη μέτρηση εξάλειψης με έναν αρκετά γρήγορο ρυθμό από ότι θα μπορούσε να προβλεφθεί. Τα συστήματα πληρωμών στις Η.Π.Α, αντιμετωπίζουν δραστικές αλλαγές και οι πληρωμές χωρίς μετρητά διευρύνονται σημαντικά (Εικόνα 1) . Οι συναλλαγές για την ικανοποίηση των αναγκών των καταναλωτών υλοποιούνται με τις πιστωτικές κάρτες και τις διαδικτυακές μεταφορές και μάλιστα το σύνολο των ψηφιακών πληρωμών γίνονται μέσω smartphone (Σινανιώτη-Μαρούδη ,Φαρσαρώτας, 2005).

Η εμφάνιση δυνητικά ανατρεπτικών καινοτομιών, δείχνουν πως το μέλλον της ανθρωπότητας είναι συνυφασμένο με θεμελιώδεις αλλαγές . Η στάση της ΕΚΤ, η οποία είναι ο βασικός φορέας νομισματικής πολιτικής της Ευρωπαϊκής ένωσης, όσον αφορά τις πληρωμές είναι ουδέτερη καθώς επιτρέπει τόσο πληρωμές με μετρητά όσο και ηλεκτρονικές πληρωμές. Αυτή η προσέγγιση βασίζεται σε τέσσερις αρχές: (1) τεχνολογική ασφάλεια, (2) αποτελεσματικότητα, (3) τεχνολογική ουδετερότητα και (4) ελευθερία επιλογής για τους χρήστες των αντίστοιχων μέσων πληρωμών. Εάν η Ευρώπη καταργούσε τα μετρητά, θα έκοβε τη μοναδική άμεση σύνδεση των ανθρώπων με το χρήμα της κεντρικής τράπεζας, ένας τέτοιος σύνδεσμος όμως συμβάλλει στην ενίσχυση της δημόσιας αποδοχής της ανεξαρτησίας της κεντρικής τράπεζας και στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της υποστήριξης των πολιτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην άσκηση αποτελεσματικής χάραξης νομισματικής πολιτικής (Federal Deposit Insurance Corporation,, 2019).

Table 3.1 Unbanked Rates by Selected Household Characteristics and Year
For All Households

Characteristics	2015 (Percent)	2017 (Percent)	2019 (Percent)	Difference (2019-2017)
All	7.0	6.5	5.4	-1.1*
Family Income				
Less Than \$15,000	25.6	25.7	23.3	-2.5*
\$15,000 to \$30,000	11.8	12.3	10.4	-1.8*
\$30,000 to \$50,000	5.0	5.1	4.6	-0.5
\$50,000 to \$75,000	1.6	1.5	1.7	0.3
At Least \$75,000	0.5	0.6	0.6	0.0
Education				
No High School Diploma	23.2	22.4	21.4	-1.0
High School Diploma	9.7	9.4	8.1	-1.4*
Some College	5.5	5.1	4.3	-0.9*
College Degree	1.1	1.3	0.8	-0.5*
Age Group				
15 to 24 Years	13.1	10.0	8.8	-1.2
25 to 34 Years	10.6	8.5	6.9	-1.6*
35 to 44 Years	8.9	7.8	6.3	-1.5*
45 to 54 Years	6.7	6.9	5.1	-1.8*
55 to 64 Years	5.8	5.9	5.5	-0.5
65 Years or More	3.1	3.9	3.3	-0.6*
Race/Ethnicity				
Black	18.5	16.8	13.8	-2.9*
Hispanic	16.3	14.4	12.2	-2.2*
Asian	3.9	2.6	1.7	-1.0
American Indian or Alaska Native	15.3	18.0	16.3	-1.7
Native Hawaiian or Other Pacific Islander	10.3	2.8	NA	NA
White	3.1	3.0	2.5	-0.6*
Two or More Races	7.9	8.5	4.9	-3.5*
Disability Status				
Disabled, Aged 25 to 64	17.6	18.1	16.2	-1.9
Not Disabled, Aged 25 to 64	6.5	5.7	4.5	-1.1*
Monthly Income Volatility				
Income Was About the Same Each Month	5.7	5.6	4.9	-0.8*
Income Varied Somewhat From Month to Month	8.7	6.8	6.4	-0.4
Income Varied a Lot From Month to Month	12.9	13.2	10.7	-2.5

Notes: Asterisk indicates differences that are statistically significant at the 10 percent level. NA indicates that the sample size is too small to produce a precise estimate. See Appendix Table A.2 for estimates by other household characteristics and for selected confidence intervals.

Εικόνα 1: Νοικοκυριά χωρίς τραπεζικό λογαριασμό, Η.Π.Α (Πηγή:
<https://www.fdic.gov/analysis/household-survey/2019report.pdf>)

Στις ευρωπαϊκές χώρες τώρα ισχύει ακριβώς το αντίθετο. Ένα από τα πιο γνωστά και αντιπροσωπευτικά παραδείγματα αποτελεί η Σουηδία, στην οποία υπολογίζεται ότι μέχρι το 2025 θα αποτελεί την πρώτη χώρα της Ευρώπης που δεν θα υλοποιούνται συναλλαγές με μετρητά. Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Πληρωμών, οι συναλλαγές σε μετρητά

αντιπροσώπευαν μόλις το 1% του ΑΕΠ της Σουηδίας το 2019 και οι αναλήψεις μετρητών μειώνονται σταθερά κατά περίπου 10% ετησίως. Άλλωστε οι Σκανδιναβικές χώρες ανάμεσα τους και η Σουηδία πάντα είναι πολύ πιο μπροστά στην ψηφιακή εξέλιξη σε σχέση με άλλες χώρες στην Ευρώπη κι αυτό αποτυπώνεται από το γεγονός πως κάποιοι Σουηδοί κάτοικοι εμφύτευαν στα χέρια τους ένα βιομετρικό μικροτσίπ για τις συναλλαγές τους (Εικόνα 2).



Εικόνα 2: Συναλλαγές με μετρητά στις Σκανδιναβικές χώρες (Engman, 2021)

Οι πολίτες του αναπτυγμένου κόσμου τείνουν να χρησιμοποιούν εκτενέστερα τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και δεν επιδίδονται σε μεθόδους πληρωμής που θέλουν τα μετρητά. (WORLDPAY EDITORIAL TEAM,, 2019).

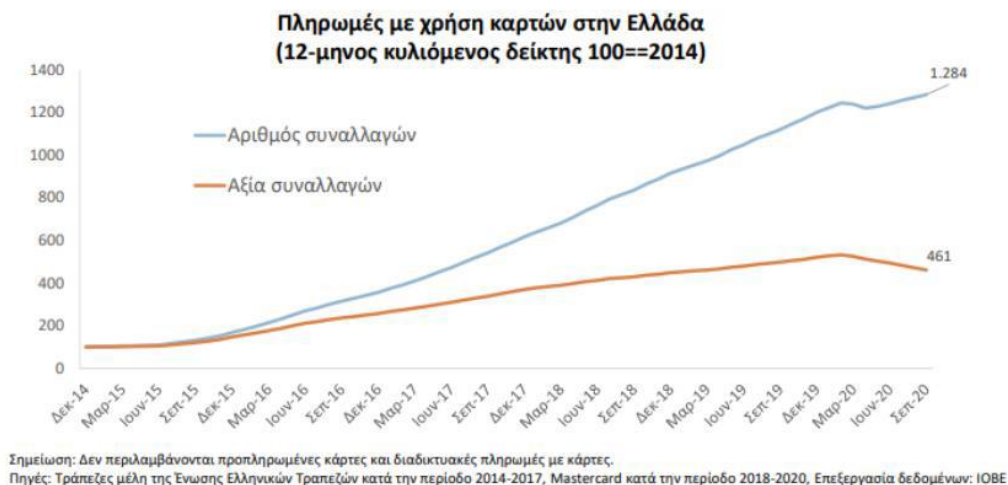
Στην παρακάτω εικόνα (Εικόνα 3) η χώρα με τις περισσότερες συναλλαγές χωρίς μετρητά είναι ο Καναδάς στη συνέχεια ακολουθούν η Σουηδία, το Ηνωμένο Βασίλειο, η Γαλλία και η Γερμανία. Τέλος η Κίνα βρίσκεται στην πέμπτη θέση με ποσοστό 5,17% (Εικόνα 3), ενώ η Ρωσία έχει το χαμηλότερο ποσοστό και συγκεκριμένα 1,95%.



Εικόνα 3: Χώρες με το υψηλότερο ποσοστό συναλλαγών χωρίς μετρητά (Πηγή: <https://www.fisglobal.com/en-gb/insights/merchant-solutions-worldpay/article/cashless-society-learning-from-global-markets>)

Πολλές ευρωπαϊκές χώρες επίσης, έχουν εισάγει νόμους με τους οποίους περιορίζουν τις συναλλαγές με χρήση μετρητών μεταξύ αυτών και η Ελλάδα στην οποία παρατηρείται μια εκθετική αύξηση των συναλλαγών με κάρτα (Εικόνα 4). Οι πολιτικές που υιοθετήθηκαν για τον περιορισμό της χρήσης του φυσικού χρήματος σε συνδυασμό με το έναυσμα της πανδημίας οδήγησαν στην εντατικότερη χρήση του πλαστικού/ψηφιακού χρήματος στη χώρα μας. Η μεγάλη αύξηση της χρήσης καρτών στις καθημερινές συναλλαγές συνέβαλε τουλάχιστον στο 17% της ετήσιας αύξησης των εσόδων από ΦΠΑ που καταγράφηκε το 2019. Σημειώνεται ότι η χρήση καρτών διευρύνθηκε θεαματικά μετά το 2015, λόγω της επιβολής κεφαλαιακών περιορισμών, ενώ διατήρησε ισχυρούς ρυθμούς και μετά το 2017, ως αποτέλεσμα και των μέτρων προώθησης των ηλεκτρονικών πληρωμών που πάρθηκαν με τον νόμο 4446/2016, Νόμος 4646/2019 και φυσικά της πανδημίας Covid-19. (Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών, 2021).

Ο αριθμός των συναλλαγών με κάρτες 12-πλασιάστηκε μετά την επιβολή των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων



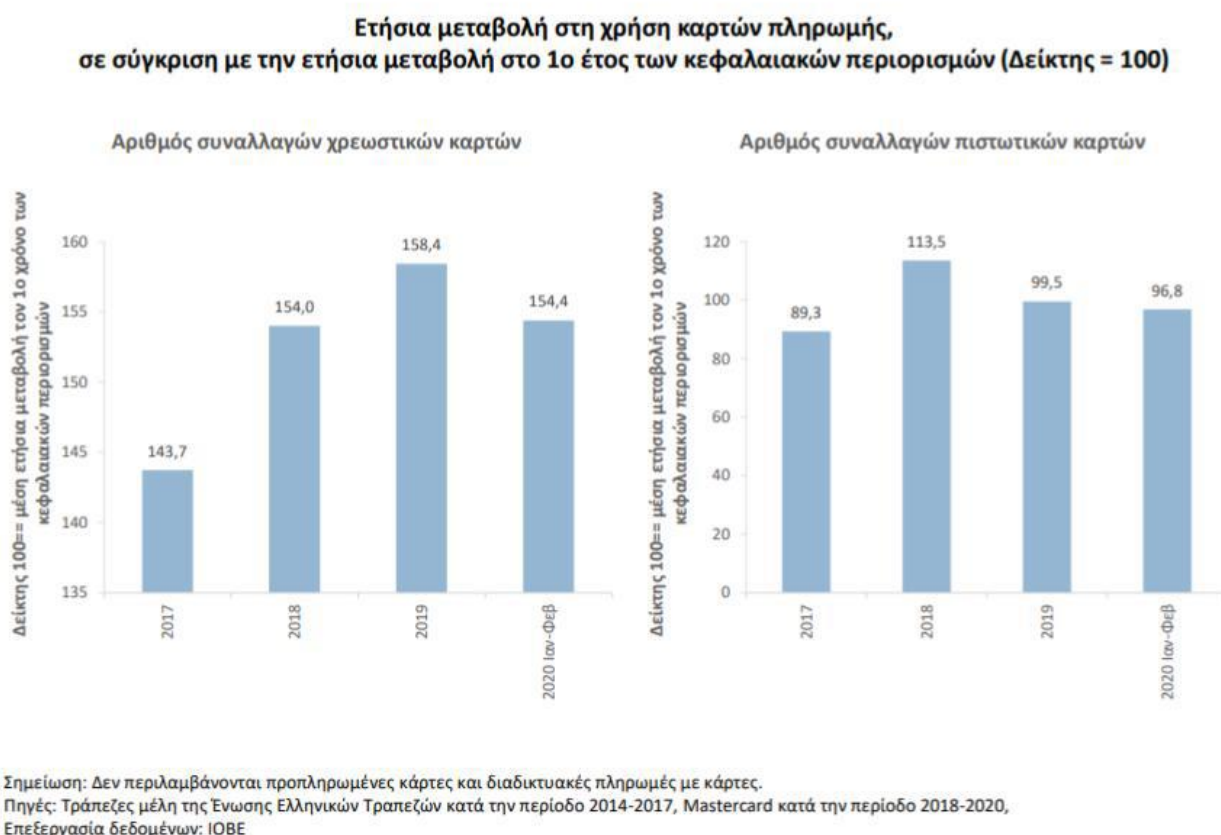
Η συνεχώς αυξανόμενη τάση στον αριθμό και την αξία των πληρωμών με κάρτες έως τις αρχές του 2020 διακόπηκε από την πανδημική κρίση τον Μάρτιο του 2020

Εικόνα 4: Πληρωμές με χρήση καρτών στην Ελλάδα (Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών, 2021)

4.2. Θεσμικό Πλαίσιο της Κατάργησης των Μετρητών

Η αρχή για την κατάργηση των μετρητών έγινε κατά τη διάρκεια χρηματοπιστωτικής κρίσης που ξέσπασε το 2008. Ειδικότερα το καλοκαίρι του 2015, επιβλήθηκαν Capital Controls, με κυβερνητική εντολή, που περιόρισαν δραστικά την ελεύθερη κυκλοφορία του φυσικού χρήματος και στην αύξηση ρευστότητας των Τραπεζών. Στο ίδιο πλαίσιο, επιβλήθηκαν περιορισμοί στα επιτρεπόμενα όρια αναλήψεων, με αποτέλεσμα το καταναλωτικό κοινό να προσπαθήσει να προσαρμοστεί στις ηλεκτρονικές συναλλαγές για να εξυπηρετήσει τις ανάγκες του. Μέσα από αυτή τη συγκυρία ανάγκης κάποιοι καταναλωτές που ως τότε απέφευγαν τη χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών εξοικειώθηκαν με αυτές και συνεπώς η αύξηση της χρήσης του πλαστικού/ηλεκτρονικού χρήματος συνεχίστηκε ακόμη και όταν οι κεφαλαιακοί περιορισμοί αποσύρθηκαν. (Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών, 2021)

Σύμφωνα με τη μελέτη του IOBE, τα ετήσια έσοδα ΦΠΑ θα ήταν σημαντικά υψηλότερα αν η Ελλάδα έφτανε το μέσο επίπεδο χρήσης καρτών της ΕΕ. Σημειώνεται ότι μετά την επιβολή περιορισμών στην ανάληψη μετρητών το 2015, παρατηρήθηκε μια εντυπωσιακή εξάπλωση της χρήσης ηλεκτρονικών πληρωμών, από τις ταχύτερες που έχουν σημειωθεί διεθνώς. Ωστόσο, παρά την εξάπλωση αυτή, η Ελλάδα παραμένει στην έβδομη χαμηλότερη θέση στην ΕΕ σε ό,τι αφορά την αξία συναλλαγών με κάρτα ως ποσοστό της ιδιωτικής κατανάλωσης (Ελλάδα το 2017: 20,1% - μ.ο. ΕΕ-28 το 2016: 34,9%)(ΙΔΡΥΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ, 2018).



Εικόνα 5: Ετήσια μεταβολή στη χρήση καρτών πληρωμής, σε σύγκριση με την ετήσια μεταβολή στο 1ο έτος των κεφαλαιακών περιορισμών (Ίδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών, 2021)

4.3 Η Συμβολή της Πανδημίας στην Κατάργηση των Μετρητών

Η υγειονομική κρίση του 2019 οδήγησε την ανθρωπότητα σε πρωτόγνωρες καταστάσεις, ενώ η επιβολή της σωματικής και κοινωνικής αποστασιοποίησης κρίθηκε ως η μόνη και καλύτερη επιλογή για την προστασία της δημόσιας υγείας. Η νέα πραγματικότητα έφερε πολλές αλλαγές στις συναλλαγές και το εμπόριο, καθώς, παρόλο που οι άνθρωποι ήταν απομονωμένοι στα σπίτια τους, οι ανάγκες τους τους οδήγησαν να βρουν εναλλακτικούς τρόπους για να εξυπηρετηθούν και να συνεχίσουν την καθημερινότητά τους. (Κουτρούλης, 2022).

Η πανδημία οδήγησε τους καταναλωτές στην ψηφιοποίηση των συναλλαγών τους, αυξάνοντας την προσοχή στις ηλεκτρονικές πληρωμές. Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές προϋπήρχαν της πανδημίας, αλλά εφαρμόστηκαν με ακόμα μεγαλύτερη προσοχή στη διάρκειά της. Υπό αυτές τις συνθήκες, αυξήθηκαν οι ανέπαφες πληρωμές και οι διαδικτυακές πληρωμές μέσω κάρτας, ενώ η χρήση μετρητών μειώθηκε λόγω του φόβου μετάδοσης του ιού. (Μαρούλης, 2021) .

Η υγειονομική κρίση οδήγησε στην παγίωση του ηλεκτρονικού εμπορίου και των ηλεκτρονικών συναλλαγών, μια κατάσταση που εξακολουθεί να ισχύει ακόμη και μετά το τέλος της πανδημίας, παρόλο που η ζωή και το εμπόριο έχουν επανέλθει στην κανονικότητα. Το γεγονός επομένως πως οι ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι ευρέως διαδεδομένες μετά την λήξη της πανδημίας δηλώνει πως οι άνθρωποι αφενός συνήθισαν σε αυτή την καθημερινότητα, αφετέρου η διαδικασία των ηλεκτρονικών πληρωμών τους παρέχει πολλαπλά οφέλη (Ιδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών, 2021).

4.4. Οφέλη της Κατάργησης Μετρητών

Αναλυτικότερα, τα οφέλη της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των ηλεκτρονικών πληρωμών περιλαμβάνουν την εξοικονόμηση χρόνου και τη διευκόλυνση των διεθνών συναλλαγών, ακόμα και σε διαφορετικά νομίσματα. Οι καθημερινοί γρήγοροι ρυθμοί ζωής δεν επιτρέπουν πολλές φορές την φυσική παρουσία πληρωμών με αποτέλεσμα να δημιουργείται αναστάτωση και απώλεια προθεσμιών που συνεπάγεται επιπλέον κόστος (Ιδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών, 2021). Για να πραγματοποιηθούν οι πληρωμές μέσω κάρτας απαιτούν απλά μια συσκευή τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού υπολογιστή και σύνδεση στο διαδίκτυο και δεν περιορίζονται στον χώρο που βρίσκεται ο χρήστης (Rogoff, 2014).

Εκτός όμως από τα οφέλη που αποκομίζουν οι ίδιοι οι πολίτες, οι ηλεκτρονικές συναλλαγές έχουν πολλαπλά οφέλη ιδίως στο πλαίσιο της οικονομίας μιας χώρας. Πιο συγκεκριμένα, η οικονομία επωφελείται διπλά αφού από την μία η κατάργηση των μετρητών συμβάλει στην σταθερότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος, διότι δεν ελλοχεύει τόσο έντονα ο κίνδυνος για τις τράπεζες αν συμβεί μια ενδεχόμενη κρίση που θα οδηγήσει στην μαζική ανάληψη μετρητών και στην απομείωση των καταθέσεων (Ιδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών, 2015). Επιπρόσθετα, η παρατεταμένη χρήση των μετρητών συνδράμει στην έξαρση του πληθωρισμού, υπό την έννοια ότι οι μεγάλες ποσότητες χρήματος έχουν την τάση να οδηγούν στην μείωση της αξίας του (Ιδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών, 2018).

Αναμφίβολα, οι ηλεκτρονικές συναλλαγές θεωρούνται κατά κανόνα πιο φιλικές προς το περιβάλλον αλλά και πιο υγειονομικά ασφαλείς. Η προστασία του περιβάλλοντος έγκειται στο γεγονός πως με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές δεν απαιτείται η παρατεταμένη χρήση χαρτιού κι επομένως δεν τελούνται όλες αυτές οι απαραίτητες διεργασίες που απελευθερώνουν στην ατμόσφαιρα διοξείδιο του άνθρακα (Ιδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών, 2021). Ως προς την ασφάλεια της δημόσιας υγείας, οι ηλεκτρονικές συναλλαγές ελαχιστοποιούν την ανθρώπινη επαφή κι αποτελούν όχι μόνο πλεονέκτημα της χρήσης των ηλεκτρονικών συναλλαγών, αλλά κι έναν από τους βασικούς παράγοντες που οδήγησαν στην ευρεία αξιοποίησή τους όπως αναφέρθηκε (Ζέκος, 2017).

Επίσης, οι ηλεκτρονικές συναλλαγές οδηγούν στην πάταξη της φοροδιαφυγής, στην αντιμετώπιση της παραοικονομίας και στην καταπολέμηση οποιουδήποτε οικονομικού εγκλήματος. Αναλυτικότερα, μέσω αυτών το κράτος μπορεί να παρακολουθεί και να εντοπίζει ευκολότερα περιστατικά μη φορολογικής συμμόρφωσης τόσο από φυσικά όσο κι από νομικά πρόσωπα (Βαρδασάνη, 2011).

Επιπρόσθετα, η κυβέρνηση μιας χώρας μπορεί μέσω των ηλεκτρονικών συναλλαγών να περιορίζουν τις παράνομες δραστηριότητες όπως το ξέπλυμα μαύρου χρήματος, αφού όλες οι συναλλαγές θα πρέπει να καταγράφονται στα τραπεζικά πληροφοριακά συστήματα. Έτσι ένας φορολογικός έλεγχος είναι ευκολότερος και πιο αποδοτικός (Matthew & Mike, 2016). Τέλος, η μείωση της χρήσης των μετρητών ενισχύει στην καταπολέμηση των εγκλημάτων που σχετίζονται με διαρρήξεις τραπεζών αλλά και την τρομοκρατία.

Η έρευνα των Slozko και Pelo (2014) αποκαλύπτει τη συσχέτιση μεταξύ της αύξησης των ηλεκτρονικών πληρωμών και της αύξησης του ΑΕΠ. Ερευνήθηκε πώς η ψηφιακή φύση του

χρήματος επηρεάζει το χρηματοπιστωτικό σύστημα συνολικά. Οι χωρίς μετρητά πληρωμές συνδέονται στενά με το επίπεδο οικονομικής ανάπτυξης. Από τη μια πλευρά, ένα πιο υψηλό επίπεδο ευημερίας και ανάπτυξης του χρηματοπιστωτικού συστήματος στις πλουσιότερες χώρες ενθαρρύνει συναλλαγές χωρίς μετρητά. Από την άλλη πλευρά, οι πληρωμές χωρίς μετρητά συμβάλλουν στην επιτάχυνση της οικονομικής ανάπτυξης και ειδικότερα μέσω της διάδοσης των ηλεκτρονικών πληρωμών που μπορούν να προκαλέσουν αύξηση στην κατανάλωση. Η μετάβαση στις ηλεκτρονικές συναλλαγές πρέπει να συνοδεύεται από κατάλληλα ρυθμιστικά και νομικά πλαίσια ώστε να αποτελέσει μέσο ανάπτυξης της οικονομίας. Η εργασία περιγράφει τις τελευταίες τάσεις στην ανάπτυξη της πληροφορικής και την επιρροή της (ειδικά πληρωμή χωρίς μετρητά) στην παγκόσμια οικονομία. Έτσι, η Νότια Κορέα, η Σουηδία, η Ισλανδία είναι ηγετικές χώρες. Μιλώντας για τις ΗΠΑ και την ΕΕ, οι πληρωμές χωρίς μετρητά οι οποίες ανέρχονται σε 93% και 91% αντίστοιχα.

Επομένως τα οφέλη που παρέχονται από τις ηλεκτρονικές πληρωμές είναι η ταχεία πρόσβαση στις χρηματοπιστωτικές αγορές, οι άμεσες συναλλαγές μεταξύ οντοτήτων παντού στον κόσμο, η αύξηση των χρηματοοικονομικών δραστηριοτήτων και το πιο σημαντικό είναι η στήριξη περαιτέρω οικονομικής ανάπτυξης (Rangasamy, 2017).

Η έρευνα των Sinha, Joshi, & Kamani, (2017) περιορίζεται στους ακόλουθους στόχους:

1. Να μελετήσει τους παράγοντες που επηρεάζουν τη στάση των καταναλωτών ως προς τη χρηστικότητα των συναλλαγών χωρίς μετρητά.
2. Να αναλύσει τις σχέσεις μεταξύ του κινδύνου που αντιλαμβάνεται ο καταναλωτής, του τρόπου ζωής του καταναλωτή, της αξίας που αντιλαμβάνεται ο καταναλωτής και της στάσης του καταναλωτή ως προς τη χρηστικότητα της συναλλαγής χωρίς μετρητά.
3. Να αναλύσει την έμμεση επίδραση των μεταβλητών του διαμεσολαβητή, του τρόπου ζωής των καταναλωτών και της αξίας που αντιλαμβάνεται ο καταναλωτής.

Τα πρωτογενή δεδομένα για τη μελέτη συλλέχθηκαν μέσω της διανομής δομημένων ερωτηματολογίων μεταξύ των καταναλωτών. Το μέγεθος του δείγματος περιορίζεται σε 200 ερωτηθέντες. Η μελέτη διεξήχθη με βάση την βολική τεχνική δειγματοληψίας. Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν αναλύθηκαν από Ποσοστιαία ανάλυση και ανάλυση Chi-Square με χρήση SPSS 23.0.

Η εν λόγω έρευνα παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις αποφάσεις των επιχειρηματιών όσο αφορά τις επιχειρηματικές δραστηριότητες και τις οικονομικές αλλαγές. Για παράδειγμα, η ραγδαία ανάπτυξη του διαδικτύου και η μη χρήση μετρητών από τους καταναλωτές έχει επιταχύνει τις συναλλαγές χωρίς μετρητά και οι πληροφορίες της έρευνας διαδραματίζουν ζωτικό ρόλο στις επιχειρηματικές δραστηριότητες. Οι επιχειρηματίες μπορούν να αναπτύξουν και να υλοποιήσουν τις ακόλουθες επιχειρηματικές στρατηγικές: 1) Δημιουργία εμπιστοσύνης στον καταναλωτή, η οποία συμβάλλει στον μετριασμό του κινδύνου που αντιλαμβάνεται ο καταναλωτής. 2) Να προσφέρουν την αξία των συναλλαγών χωρίς μετρητά στους καταναλωτές. 3) Συμμετέχει στον τρόπο ζωής των καταναλωτών χρησιμοποιώντας μια στρατηγική συνδημιουργίας.

Επιπλέον, ο έλεγχος της μεταβλητής διαμεσολάβησης έδειξε ότι η αντιλαμβανόμενη αξία και ο τρόπος ζωής των καταναλωτών, σχετίζονται με τη στάση των καταναλωτών απέναντι στη χρηστικότητα των συναλλαγών χωρίς μετρητά και οι επιχειρηματίες πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους τον τρόπο ζωής των καταναλωτών κατά τη δημιουργία προϊόντων και υπηρεσιών.

Ωστόσο, κάθε νόμισμα έχει δύο όψεις. Παρά τα πολλαπλά οφέλη της κατάργησης των μετρητών, η υπερβολική και αλόγιστη χρήση τους μπορεί να έχει αρνητικές συνέπειες για την κοινωνία και τον άνθρωπο συνολικά (Rogoff, 2014).

4.5. Κίνδυνοι της Κατάργησης Μετρητών

Δεδομένου του ότι όλες οι ηλεκτρονικές πληρωμές καταγράφονται, αυτό συνεπάγεται απώλεια της ιδιωτικότητας και κίνδυνος παραβίασης των ανθρώπινων δικαιωμάτων. Φυσικά και οι οργανισμοί που είναι υπεύθυνοι για τις συναλλαγές αυτές μεριμνούν για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των πελατών τους, ωστόσο η διαθεσιμότητα των πληροφοριών στο διαδίκτυο μπορεί να χρησιμοποιηθεί από επίδοξους εγκληματίες και χάκερς (Γκίκας, 2017). Επίσης η κατάργηση των μετρητών ενέχει τον κίνδυνο απώλειας περιουσίας στην περίπτωση που μια τράπεζα αναγκαστεί να κηρύξει πτώχευση. Σε επίπεδο τραπεζών, είναι σκόπιμο να σημειωθεί πως η κατάργηση των μετρητών θα μπορούσε να οδηγήσει σε χρήση αρνητικών επιτοκίων, κάτι που μπορεί να οδηγήσει τις τράπεζες σε αύξηση των προμηθειών (Γκίκας, 2017).

Το έγκλημα στον κυβερνοχώρο είναι μια σχετικά νέα εξέλιξη και σίγουρα γίνεται όλο και πιο σημαντικό. Οι Anderson et al. (2013, σελ. 269) στις ΗΠΑ στην έρευνα τους καταλήγουν σε τέσσερα βασικά κόστη λόγω των εγκλημάτων στον κυβερνοχώρο και συγκεκριμένα στα εξής:

1. κόστος εν αναμονή του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο, όπως λογισμικό προστασίας από ιούς, ασφάλιση και συμμόρφωση.
2. κόστος ως συνέπεια του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο υπό την μορφή άμεσων απωλειών και έμμεσων δαπανών, όπως η αποδυνάμωση της ανταγωνιστικότητας ως αποτέλεσμα του συμβιβασμού της πνευματικής ιδιοκτησίας.
3. δαπάνες για την αντιμετώπιση του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο, όπως πληρωμές αποζημιώσεων σε θύματα και πρόστιμα.

Η έρευνα των AbouJeb και Kopon (2020) διερευνά τη μετάβαση των σουηδικών τραπεζών σε τράπεζα χωρίς μετρητά . Η έρευνα πραγματοποιήθηκε για να κατανοηθούν πλήρως οι λόγοι πίσω από τη μετάβαση και οι επιπτώσεις της στους ενδιαφερόμενους. Στόχος της ήταν να αναλύσει τις κοινωνικές και οικονομικές επιπτώσεις, ώστε να συναχθεί το συμπέρασμα εάν η μετάβαση στο πλαστικό χρήμα ήταν μια κίνηση προς τη βιώσιμη τραπεζική. Αναφορικά με την μεθοδολογία οι ερευνητές πραγματοποίησαν μια μελέτη περίπτωσης σε μια από τις μεγαλύτερες τράπεζες της Σουηδίας. Τα εμπειρικά δεδομένα για την έρευνα συλλέχθηκαν μέσω ποιοτικών συνεντεύξεων από υπάλληλους της τράπεζας. Τα ερευνητικά ερωτήματα που απαντήθηκαν είναι τα εξής:

- Ποια είναι τα κίνητρα που πυροδότησαν τη μετάβαση στην τραπεζική χωρίς μετρητά και ποιες ήταν οι εσωτερικές συνέπειες για την τράπεζα;
- Πώς επηρεάζει η κατάργηση του χρήματος σε μετρητά στις τράπεζες τους εξωτερικούς ενδιαφερόμενους, ιδιαίτερα εκείνους στο περιθώριο της κοινωνίας;

Βρέθηκαν αρκετοί λόγοι για τη μετάβαση στην τραπεζική χωρίς μετρητά. Η μετάβαση δεν θα μπορούσε να θεωρηθεί εξ ολοκλήρου κίνηση προς τη βιώσιμη τραπεζική, λόγω αρνητικών επιπτώσεων στα ενδιαφερόμενα μέρη. Ωστόσο, η έρευνα παρείχε σημαντικές πληροφορίες για τις αρνητικές επιπτώσεις και τα εμπλεκόμενα ενδιαφερόμενα μέρη. Να σημειωθεί ότι η μελέτη περίπτωσης πραγματοποιείται στον σουηδικό τραπεζικό τομέα και επομένως γεωγραφικά περιορίζεται στη Σουηδία, καθώς η μετάβαση μπορεί να διαφέρει σε άλλες κοινωνίες.

Σε συνέχεια της ανάλυσης σε ατομικό επίπεδο, η μειωμένη χρήση των μετρητών οδηγεί στην ψευδαίσθηση ότι ο καταναλωτής ξοδεύει λιγότερα, ενώ στην ουσία τείνουν να ξοδεύουν περισσότερα (Mellor,2010) . Επίσης, μεγάλο μέρος του πληθυσμού δεν είναι εξοικειωμένο με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, όπως οι ηλικιωμένοι, και άλλοι μπορεί να αντιμετωπίζουν τεχνικά προβλήματα. Αν δεν έχουν ενημερωθεί σωστά, επίδοξοι εγκληματίες μπορεί να τους αποσπάσουν μεγάλα χρηματικά ποσά (Γκίκας,2017). Τέλος, η ευρεία χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών παρόλο που αξιοποιήθηκε για την αντιμετώπιση της πανδημίας, οδηγεί σε κοινωνική απομόνωση κι αποξένωση , υπό την έννοια ότι παρατηρείται περιορισμός της ανθρώπινης επαφής εφόσον οι φυσικές συναλλαγές στα καταστήματα αντικαθίστανται από ηλεκτρονικές συναλλαγές στα διαδικτυακά καταστήματα (Γκίκας,2017).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1 Σκοπός και κύρια ερευνητικά ερωτήματα

Ο σκοπός της έρευνας ήταν να αναδείξει τα εναλλακτικά δικτύων της ηλεκτρονικής τραπεζικής, τα οποία συνέβαλαν στην σταδιακή κατάργηση των μετρητών, υπό το πρίσμα των εμπειρικών διαπιστώσεων της εφαρμογής τους. Στόχος της έρευνας ήταν η διερεύνηση των στάσεων τραπεζικών υπαλλήλων σχετικά με τα οφέλη και τους κινδύνους της κατάργησης των μετρητών. Τέλος, η έρευνα επικεντρώθηκε και στη μελέτη των στάσεων των τραπεζικών υπαλλήλων για τις αλλαγές που επέφερε η υγειονομική πανδημία του 2019 στις συναλλαγές και πώς αυτή συνέβαλε στην ταχύτερη υιοθέτηση του πλαστικού χρήματος από τη μεγαλύτερη μερίδα της κοινωνίας.

Τα ερευνητικά ερωτήματα που προέκυψαν για την παρούσα έρευνα ήταν:

1. Ποιες είναι οι αντιλήψεις οι στάσεις και οι γνώσεις τραπεζικών υπαλλήλων για την κατάργηση μετρητών;
2. Ποια είναι τα σημαντικότερα οφέλη της κατάργησης μετρητών, σύμφωνα με τις απόψεις τραπεζικών υπαλλήλων;
3. Ποιοι είναι οι σημαντικότεροι κίνδυνοι της κατάργησης μετρητών, σύμφωνα με τις απόψεις τραπεζικών υπαλλήλων;
4. Ποιες είναι οι στάσεις τραπεζικών υπαλλήλων για την επιρροή της πανδημίας στις χρηματικές συναλλαγές;

5.2 Μέθοδος

Η μέθοδος που χρησιμοποιείται τις περισσότερες φορές στις έρευνες, χαρακτηρίζεται ως ποσοτική ή ως ποιοτική. Στην ποιοτική έρευνα, οι ερευνητές εστιάζουν σε βάθος στο θέμα που τους ενδιαφέρει, ενώ η ποσοτική μέθοδος συνήθως εμφανίζεται πιο συχνά στην κοινωνική έρευνα. Μέσω της ποιοτικής έρευνας, οι ερευνητές προσπαθούν να κατανοήσουν ένα φαινόμενο και να αναλύσουν σε βάθος τα δεδομένα που κρύβονται πίσω από αυτό, έτσι ώστε να οδηγηθούν σε νέα γνώση, νέες θεωρίες, νέα γνωστικά αντικείμενα. Επιπλέον, οι ερευνητές μπορούν μέσω της ποιοτικής έρευνας να διευρύνουν τις ήδη υπάρχουσες θεωρίες. Στην

ποιοτική έρευνα, υπάρχει ευελιξία και μια σχετική υποκειμενικότητα, προκειμένου να προκύψουν τα κατάλληλα ποιοτικά δεδομένα που θα οδηγήσουν στη νέα γνώση. Η ποιοτική έρευνα εστιάζει στο άτομο και οι ερευνητές εξετάζουν την οπτική του κάθε ατόμου μέσα από την οποία αντιμετωπίζει το θέμα που διερευνάται. Οι ερευνητές, μέσω της ποιοτικής μεθόδου, δίνουν ιδιαίτερη σημασία στην προσωπική άποψη κάθε ατόμου (Bryman, 2017).

Από την άλλη, η ποσοτική μέθοδος μελετά ποσοτικά δεδομένα, εστιάζει στο σύνολο των απόψεων από τις οποίες προκύπτουν τάσεις. Αυτές οι τάσεις αναλύονται και μελετώνται έτσι ώστε να προκύψουν γενικά συμπεράσματα. Από τα παραπάνω, προκύπτει πως στην ποσοτική έρευνα η αντικειμενικότητα παίζει σημαντικό ρόλο και το άτομο φεύγει από την εστίαση και στη θέση του μπαίνει το σύνολο των ατόμων. Στην ποσοτική έρευνα, οι ερευνητές αναζητούν ακριβείς και αντικειμενικές μετρήσεις, έτσι ώστε να προκύψουν μετρήσιμα και αντικειμενικά συμπεράσματα. Επίσης, μέσω της φύσης των ποσοτικών δεδομένων μπορεί να διερευνηθεί η σχέση μεταξύ διαφορετικών δεδομένων όπως πχ είναι τα δημογραφικά στοιχεία και οι απόψεις των ανθρώπων (Bryman, 2017).

Επομένως, στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική μέθοδος, εφόσον η φύση των ερευνητικών ερωτημάτων απαιτούσε αντικειμενικότητα, ακριβείς μετρήσεις, ποσοτικά δεδομένα και μετρήσιμα συμπεράσματα. Επίσης, η διερεύνηση σχέσεων μεταξύ των δεδομένων και η δυνατότητα να γίνει αυτό μέσω της ποσοτικής μεθόδου, αποτέλεσε σημαντικό λόγο επιλογής της ποσοτικής μεθόδου.

5.3 Εργαλείο συλλογής δεδομένων (ερωτηματολόγιο)

Τα δεδομένα της παρούσας έρευνας συλλέχθηκαν μέσω ερωτηματολογίου. Το μέσο συλλογής δεδομένων αυτό έχει σημαντικά πλεονεκτήματα και οδήγησαν την επιλογή του για την παρούσα έρευνα. Τα πλεονεκτήματα είναι: ευκολία και μικρός κόστος αποστολής, ευκολία συμπλήρωσης, μικρός χρόνος συμπλήρωσης, ανωνυμία συμμετεχόντων, εμπιστευτικότητα απαντήσεων, και παροχή μεγάλου όγκου απαντήσεων σε μικρό χρονικό διάστημα (Σταμοβλάσης, 2021).

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας στηρίχθηκε σε πέντε μέρη. Το πρώτο αφορούσε τα δημογραφικά στοιχεία των τραπεζικών υπαλλήλων και είχε σκοπό να παρουσιάσει το δημογραφικό προφίλ τους. Στο τμήμα αυτό προστέθηκαν πέντε ρωτήσεις κλειστού τύπου.

Το δεύτερο τμήμα του ερωτηματολογίου αφορούσε τις αντιλήψεις τις στάσεις και τις γνώσεις τραπεζικών υπαλλήλων για την κατάργηση μετρητών. Εντός αυτού του τμήματος τοποθετήθηκαν τέσσερις ερωτήσεις κλειστού τύπου, όπου ορισμένες περιλάμβαναν απαντήσεις με διαβαθμιστικές κλίμακες «Καθόλου - Πολύ» ή απαντήσεις κατηγορίας, όπως «Μετρητά», «Πλαστικό χρήμα». Οι ερωτήσεις προέρχονταν από ευρήματα σχετικών ερευνών οι οποίες παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα 1.

Το τρίτο τμήμα του ερωτηματολογίου αφορούσε τα οφέλη της κατάργησης μετρητών και άρα το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα. Εντός αυτού του τμήματος είχαν τοποθετηθεί επτά ερωτήσεις κλειστού τύπου με σχετικά οφέλη, και οι συμμετέχοντες καλούνταν να σημειώσουν σε μια 5βαθμη διατακτική κλίμακα από το 1 (Καθόλου) έως το 5 (Πολύ) τη σημαντικότητα κάθε οφέλους. Οι ερωτήσεις προέρχονταν από ευρήματα σχετικών ερευνών οι οποίες παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα 1.

Το επόμενο τμήμα του ερωτηματολογίου αφορούσε τους κινδύνους της κατάργησης μετρητών και άρα το τρίτο ερευνητικό ερώτημα. Εντός αυτού του τμήματος τοποθετήθηκαν πέντε ερωτήσεις κλειστού τύπου με σχετικούς κινδύνους και οι συμμετέχοντες καλούνταν να σημειώσουν σε μια 5βαθμη διατακτική κλίμακα από το 1 (Καθόλου) έως το 5 (Πολύ) τη σημαντικότητα κάθε κινδύνου. Οι ερωτήσεις προέρχονταν από ευρήματα σχετικών ερευνών οι οποίες παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα 1.

Το τελευταίο τμήμα του ερωτηματολογίου αφορούσε την επιρροή της πανδημίας στις χρηματικές συναλλαγές και σχετίζονταν με το τέταρτο ερευνητικό ερώτημα. Εντός αυτού του τμήματος τοποθετήθηκαν τρεις ερωτήσεις κλειστού τύπου με δηλώσεις για την σχετική επιρροή και οι συμμετέχοντες καλούνταν να σημειώσουν σε μια 5βαθμη διατακτική κλίμακα από το 1 (Διαφωνώ απόλυτα) έως το 5 (Συμφωνώ απόλυτα) την στάση τους. Οι ερωτήσεις προέρχονταν από σχετικές έρευνες οι οποίες παρουσιάζονται στον Πίνακα 1.

Πίνακας 1: Αντιστοίχιση τμημάτων ερωτηματολογίου, ερευνητικών ερωτημάτων και σχετικών ερευνών

Τμήμα	Ερευνητικό ερώτημα	Σχετικές έρευνες
1. Δημογραφικά στοιχεία	-	-
2. Αντιλήψεις, στάσεις και γνώσεις για την κατάργηση μετρητών	Ποιες είναι οι αντιλήψεις οι στάσεις και οι γνώσεις τραπεζικών υπαλλήλων για την κατάργηση μετρητών;	(Dalwai et al., 2023), (Matthew & Mike, 2016), (Rangasamy, 2017)
3. Οφέλη της κατάργησης μετρητών	Ποια είναι τα σημαντικότερα οφέλη της κατάργησης μετρητών, σύμφωνα με τις απόψεις τραπεζικών υπαλλήλων;	(Γκίκας, 2017), (Ιδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών, 2018), (Ιδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών, 2021), (Βαρδασάνη, 2011), (Slozko & Pelo, 2014), (Sisha et al., 2017)
4. Κίνδυνοι κατάργησης μετρητών	Ποιοι είναι οι σημαντικότεροι κίνδυνοι της κατάργησης μετρητών, σύμφωνα με τις απόψεις τραπεζικών υπαλλήλων;	(Γκίκας, 2017), (Anderson et al., 2013), (AbouJeb & Konon, 2020)
5. Επιρροή της πανδημίας στις χρηματικές συναλλαγές	Ποιες είναι οι στάσεις τραπεζικών υπαλλήλων για την επιρροή της πανδημίας στις χρηματικές συναλλαγές;	(Ιδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών, 2015), (Ιδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών, 2018), (Ιδρυμα Οικονομικών και

		Βιομηχανικών Ερευνών, 2021), (Κουτρούλης, 2022), (Μαρούλης, 2021)
--	--	---

5.4 Δείγμα και δειγματοληψία

Η παρούσα έρευνα σχετίζεται με τραπεζικούς υπαλλήλους που εργάζονται σε ελληνικές τράπεζες. Το σύνολο των ατόμων αυτών ήταν αδύνατο να προσεγγιστεί στα πλαίσια της παρούσας έρευνας και έτσι αποφασίστηκε να εφαρμοστεί δειγματοληψία. Η δειγματοληψία οδήγησε στη συμμετοχή ενός τμήματος του συνόλου των τραπεζικών υπαλλήλων στην έρευνα.

Κατά τη δειγματοληψία, οι ερευνητές μπορούν να χρησιμοποιήσουν τεχνικές με πιθανότητα και τεχνικές χωρίς πιθανότητα. Οι δειγματοληψίες με πιθανότητα θεωρούνται αξιόπιστες, καθώς οδηγούν σε αντιπροσωπευτικό δείγμα. Ωστόσο, πολλές φορές χρειάζεται να έχει συσταθεί πλήρης κατάλογος με τον πληθυσμό, από τον οποίο προκύπτει το δείγμα, γεγονός που απαιτεί χρόνο και κόπο από πλευράς ερευνητών. Από την άλλη, στις δειγματοληψίες χωρίς πιθανότητα οι διαδικασίες είναι πιο απλές και οι συμμετέχοντες επιλέγονται πολλές φορές με τα κριτήρια των ερευνητών. Ωστόσο, το αποτέλεσμα όμως μιας δειγματοληψίας χωρίς πιθανότητα είναι το μη αντιπροσωπευτικό δείγμα (Παπαναστασίου & Παπαναστασίου, 2016).

Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκαν δύο δειγματοληπτικές τεχνικές χωρίς πιθανότητα για να προκύψει εύκολα και γρήγορα ένα δείγμα. Η αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος δεν ήταν προτεραιότητα της έρευνας μιας και αυτή διενεργείται στα πλαίσια των σπουδών του ερευνητή. Έτσι, σε πρώτο στάδιο εφαρμόστηκε δειγματοληψία ευκολίας και προσεγγίστηκαν άτομα που επιθυμούσαν και είχαν τον χρόνο να λάβουν μέρος στην έρευνα. Έπειτα, σε δεύτερο στάδιο, ζητήθηκε στα άτομα που έλαβαν μέρος στην έρευνα να καλέσουν κι άλλους συναδέλφους τους προκειμένου να αναπτυχθεί περαιτέρω το δείγμα. Τελικά, συμμετείχαν 100 τραπεζικοί υπάλληλοι ελληνικών τραπεζών.

5.5 Διαδικασία έρευνας

Αρχικά συστάθηκαν τα ερευνητικά ερωτήματα, τα οποία προέκυψαν μέσα από την βιβλιογραφική ανασκόπηση που προηγήθηκε. Στη συνέχεια και με γνώμονα τα ερευνητικά ερωτήματα δημιουργήθηκε το ερωτηματολόγιο. Η δημιουργία του ερωτηματολογίου οδήγησε στην αποστολή του για έγκριση από τον επιβλέπων. Η έγκριση του ερωτηματολογίου οδήγησε στην δημιουργία του σε ηλεκτρονική μορφή. Για τον σκοπό αυτό χρησιμοποιήθηκε η υπηρεσία της Google με όνομα Forms. Οι απαντήσεις συλλέγονταν αυτόματα στην πλατφόρμα και όταν ολοκληρώθηκε η διαδικασία συλλογής δεδομένων, οι απαντήσεις μεταφέρθηκαν στον υπολογιστή του ερευνητή. Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε μέσω υπερσυνδέσμου που οδηγούσε στην συμπλήρωσή του.

5.6 Διαδικασία ανάλυσης

Για την ανάλυση των απαντήσεων των συμμετεχόντων, χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα SPSS – Statistical Package for the Social Sciences – Στατιστικό Πακέτο για τις Κοινωνικές Επιστήμες 25.0.0. Οι τεχνικές που χρησιμοποιήθηκαν ήταν περιγραφικές και έτσι η ανάλυση βασίστηκε σε γραφήματα και πίνακες που παρουσίαζαν τα ποσοστά και τις συχνότητες απάντησης των συμμετεχόντων. Για την διερεύνηση της σχέσης δημογραφικών στοιχείων και απόψεων των συμμετεχόντων, χρησιμοποιήθηκε ο έλεγχος chi-square. Το επίπεδο σημαντικότητας ήταν το 0,05.

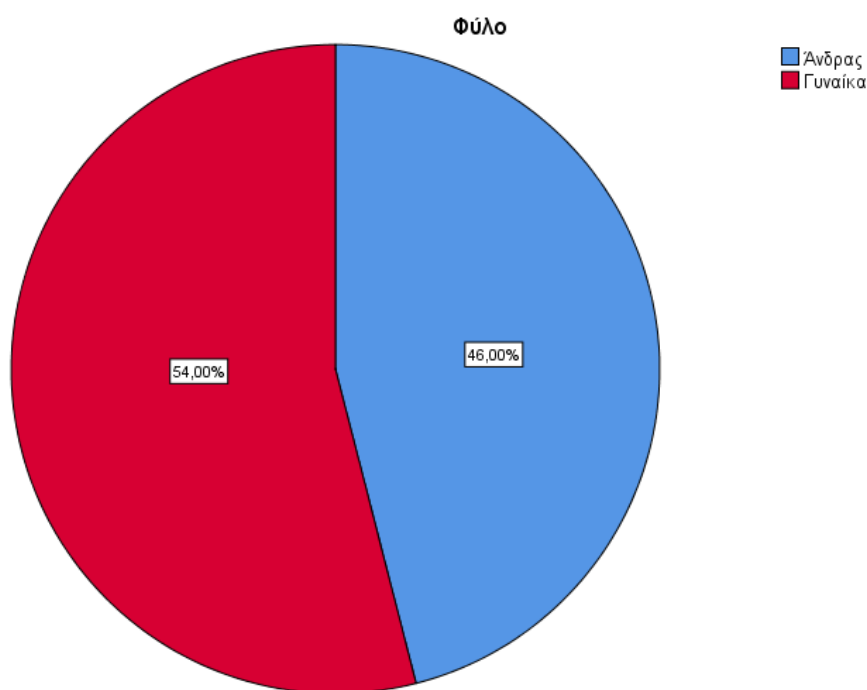
5.7 Ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας

Αρχικά, η συμμετοχή στην έρευνα ήταν εθελοντική, χωρίς πίεση και χωρίς έπαθλο σε περίπτωση ολοκλήρωσης συμμετοχής. Οι συμμετέχοντες ενημερώνονταν πριν από την έρευνα για τη διαδικασία και τα δικαιώματά τους. Υπήρχε η δυνατότητα οικειοθελούς αποχώρησης, καθώς και η διαγραφή των δεδομένων των συμμετεχόντων μέχρι και 10 ημέρες μετά το πέρας της έρευνας. Διατηρήθηκε η ανωνυμία των συμμετεχόντων και η εμπιστευτικότητα των απαντήσεων τους. Τα προσωπικά δεδομένα των συμμετεχόντων προστατεύονταν από τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ) -Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679. Όλες οι απαντήσεις και τα στοιχεία των συμμετεχόντων χρησιμοποιήθηκαν μόνο για ερευνητικούς σκοπούς.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

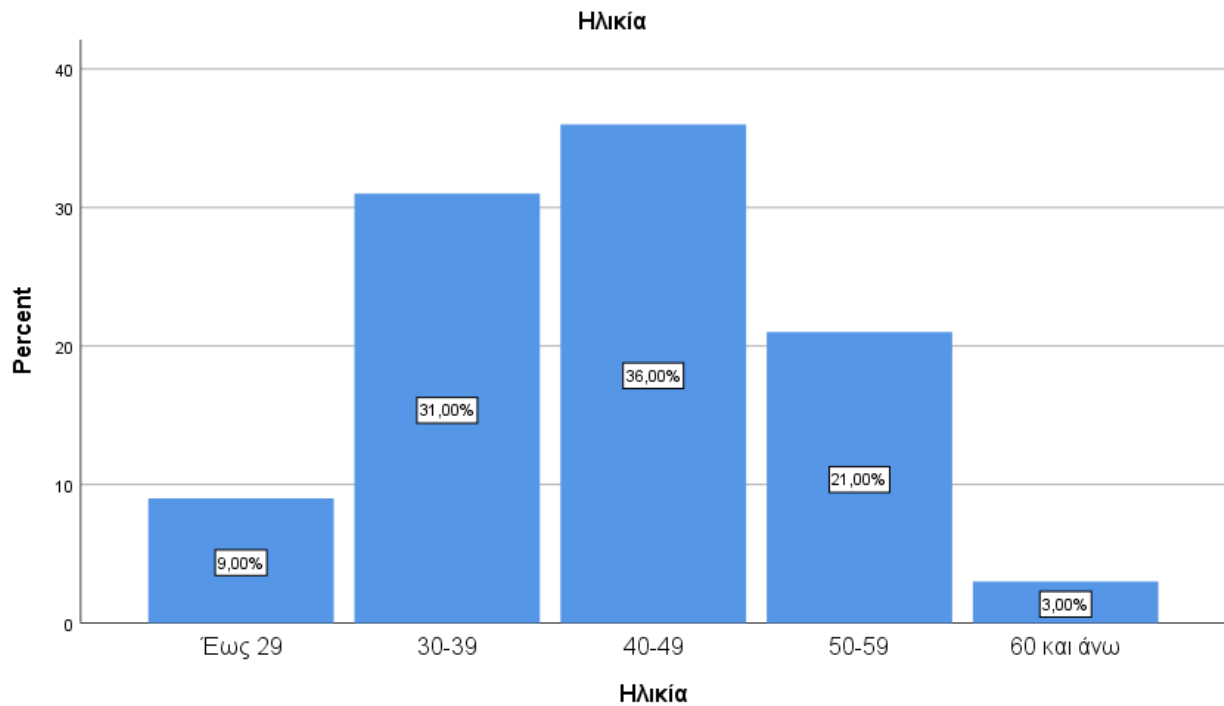
6.1 Δημογραφικά στοιχεία

Το δείγμα της έρευνας βασίστηκε σε 100 άτομα συνολικά. Σύμφωνα με την ανάλυση, το 54% αυτών δήλωσαν πως ήταν γυναίκες και το υπόλοιπο 46% δήλωσε πως ήταν άνδρες (Γράφημα 1).



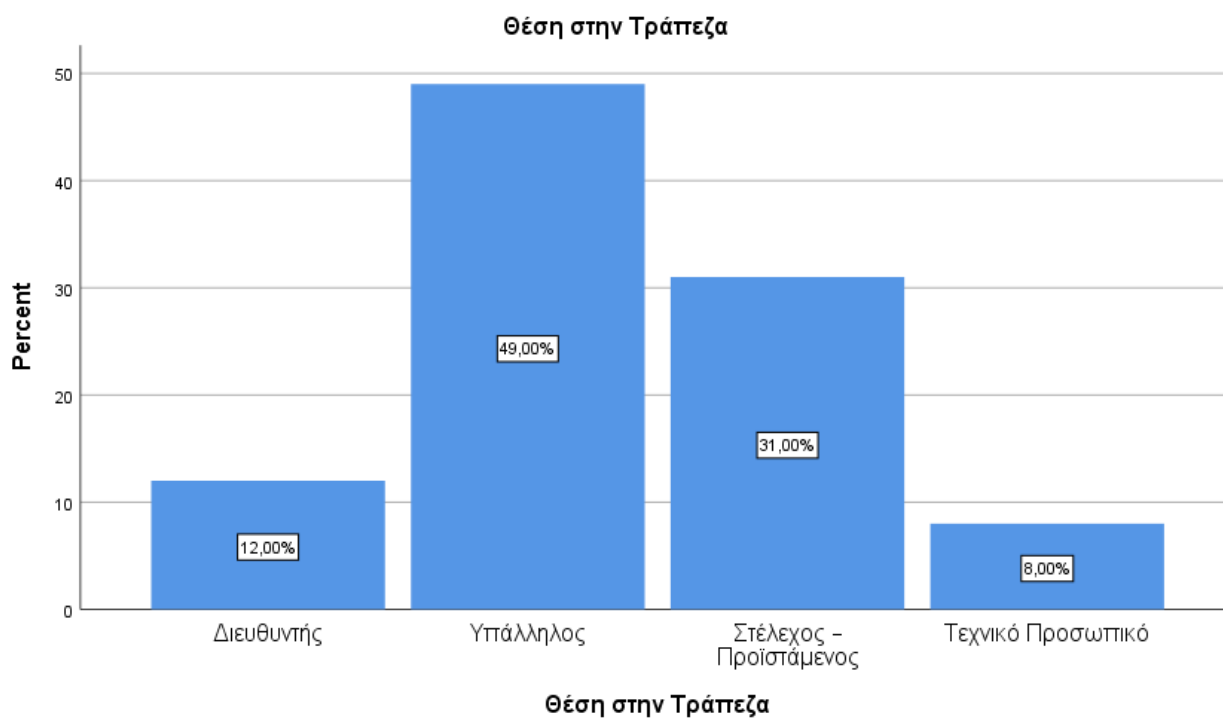
Γράφημα 1: Κατανομή φύλου

Στη συνέχεια, το δείγμα επέλεξε την ηλικιακή ομάδα στην οποία ανήκε. Έτσι, τα αποτελέσματα έδειξαν πως το 67% του δείγματος ανήκε σε ηλικίες από 30 έως 49 ετών (Γράφημα 2).



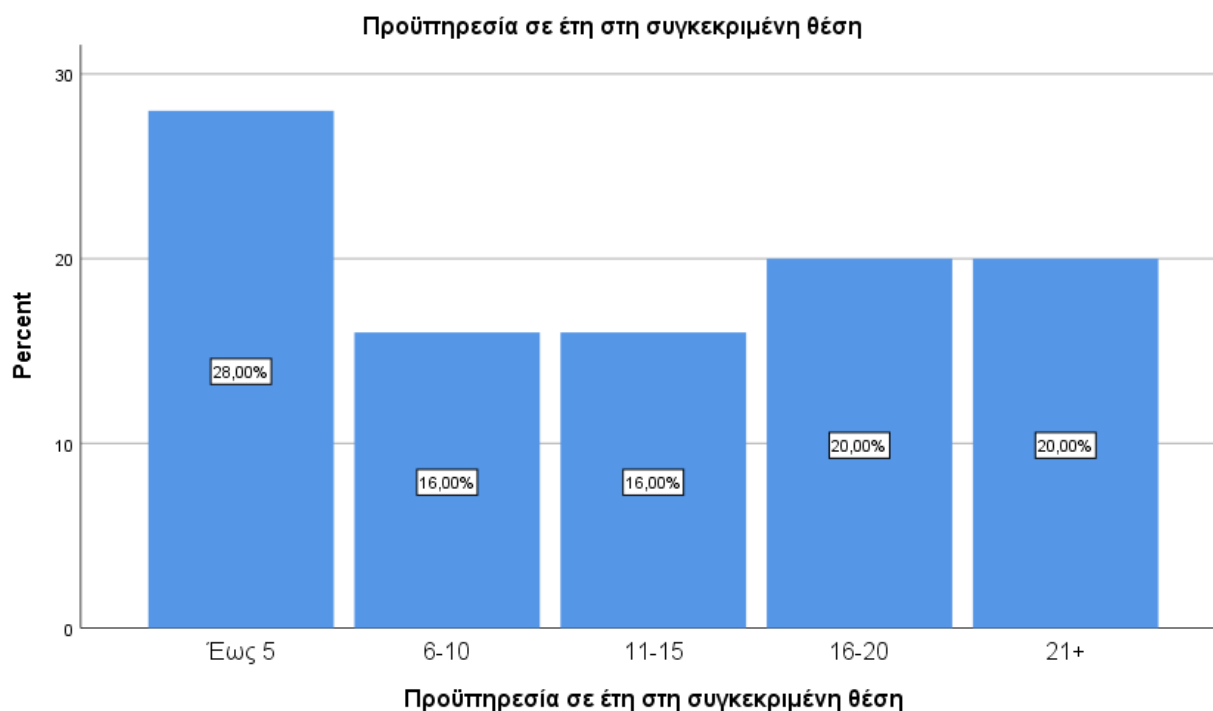
Γράφημα 2: Κατανομή ηλικίας

Η θέση των συμμετεχόντων στην Τράπεζα ήταν το αντικείμενο της επόμενης ερώτησης. Από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων προέκυψε πως το 49% είχε θέση υπαλλήλου και το 31% είχε θέση στελέχους ή προϊσταμένου. Μόνο το 12% των συμμετεχόντων είχε θέση διευθυντή (Γράφημα 3).



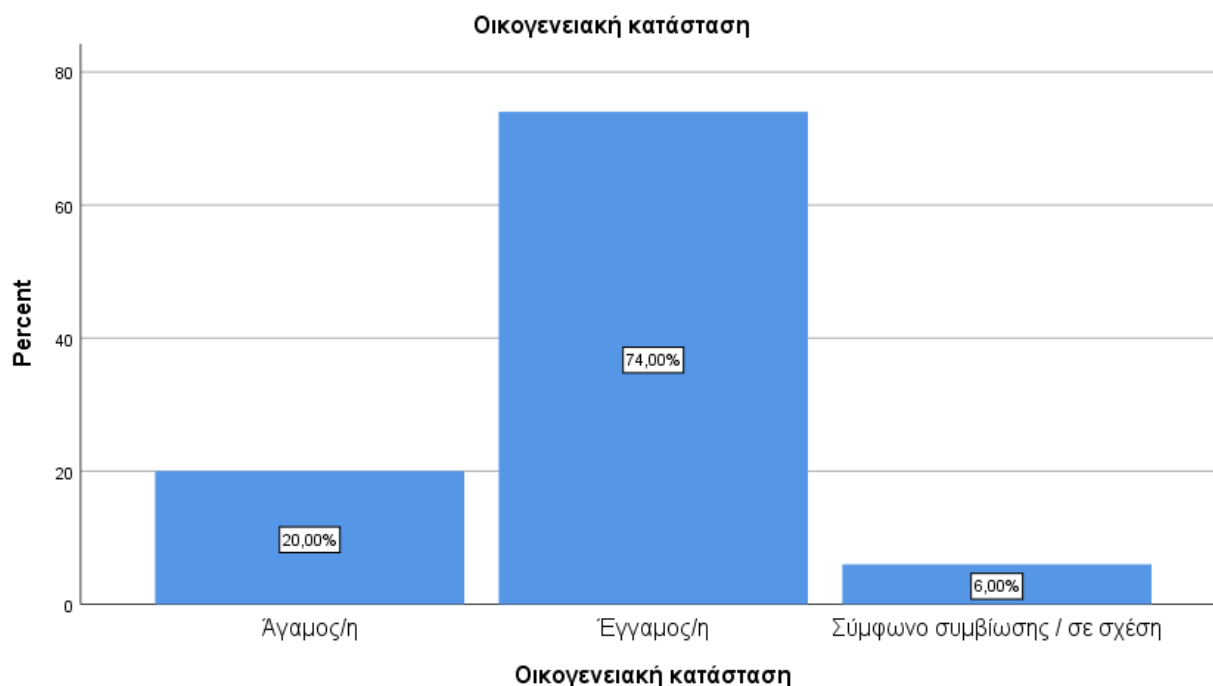
Γράφημα 3: Κατανομή θέσης στην Τράπεζα

Στις απαντήσεις των ερωτηθέντων για τα έτη προϋπηρεσίας στη θέση που κατείχαν κατά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου παρατηρείται μια σχετική ομοιογένεια στις απαντήσεις. Αναλυτικότερα, από τη μία το 28% του δείγματος δήλωσε πως είχε έως 5 έτη προϋπηρεσίας και το 20% είχε είτε 16 έως 20 έτη προϋπηρεσίας, είτε πάνω από 21 έτη προϋπηρεσίας. Παράλληλα, 16% των συμμετεχόντων αντιστοιχίστηκε σε άτομα με έξι έως 10 ή 11 έως 15 έτη προϋπηρεσίας (Γράφημα 4).



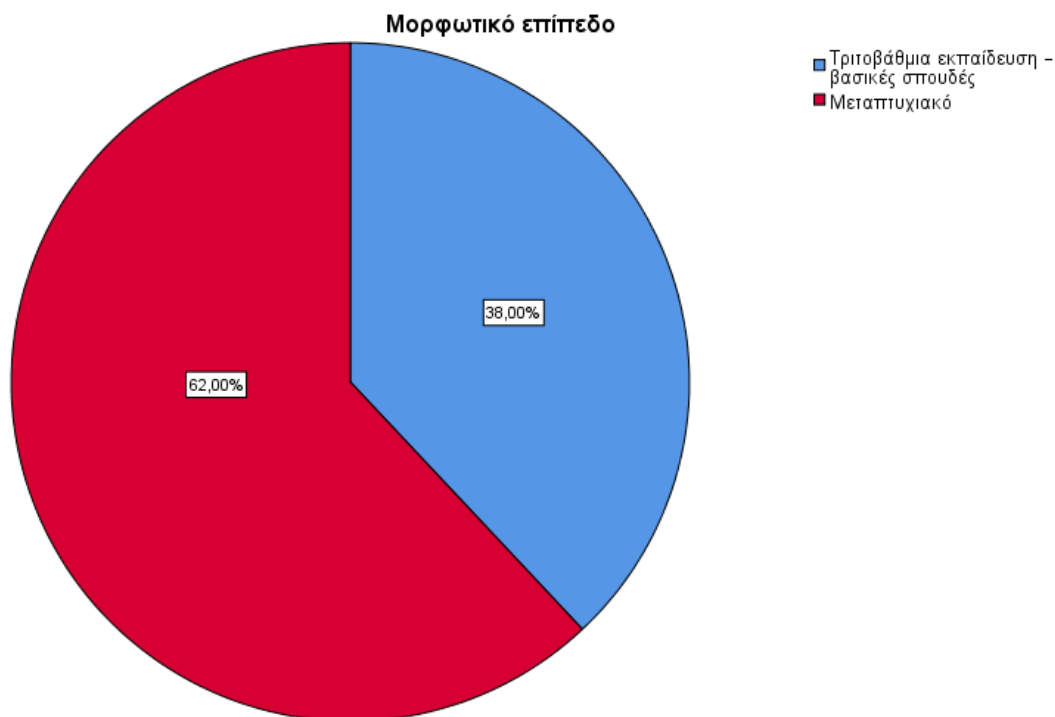
Γράφημα 4: Κατανομή προϋπηρεσίας

Η οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων αποτέλεσε το θέμα της επόμενης ερώτησης. Η πλειοψηφία του δείγματος στην ερώτηση αυτή, φτάνοντας το 74% ανήκε στην κατηγορία των έγγαμων και μόλις το 20% ανήκε στην κατηγορία των άγαμων (Γράφημα 5).



Γράφημα 5: Κατανομή οικογενειακής κατάστασης

Το τελευταίο στοιχείο που ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες ήταν το μορφωτικό επίπεδο. Σύμφωνα με την ανάλυση, το 62% των συμμετεχόντων δήλωσε ως ανώτερο μορφωτικό επίπεδο την κατοχή μεταπτυχιακού τίτλου και το υπόλοιπο 38% δήλωσε ως μορφωτικό επίπεδο την αποφοίτηση από Τριτοβάθμια εκπαίδευση ή βασικές σπουδές (Γράφημα 6).



Γράφημα 6: Κατανομή μορφωτικού επιπέδου

6.2 Αξιοπιστία

Για τον έλεγχο αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκε ο δείκτης Cronbach's alpha που ελέγχει την εσωτερική συνέπεια των ερωτήσεων. Ελέγχθηκε έτσι κάθε τμήμα του ερωτηματολογίου ξεχωριστά όπως και το σύνολο αυτού. Από τον έλεγχο αξιοπιστίας εξαιρέθηκε το τμήμα των δημογραφικών στοιχείων. Ακολουθώντας, παρουσιάζονται τα σχετικά αποτελέσματα για τα τμήματα του ερωτηματολογίου όπως και για το σύνολο αυτού. Τα αποτελέσματα είναι ικανοποιητικά εφόσον οι τιμές του δείκτη είναι ανώτερες από το 0,7. Άρα, το ερωτηματολόγιο όπως και τα επιμέρους τμήματά του θεωρούνται αξιόπιστα στοιχεία (Πίνακας 2).

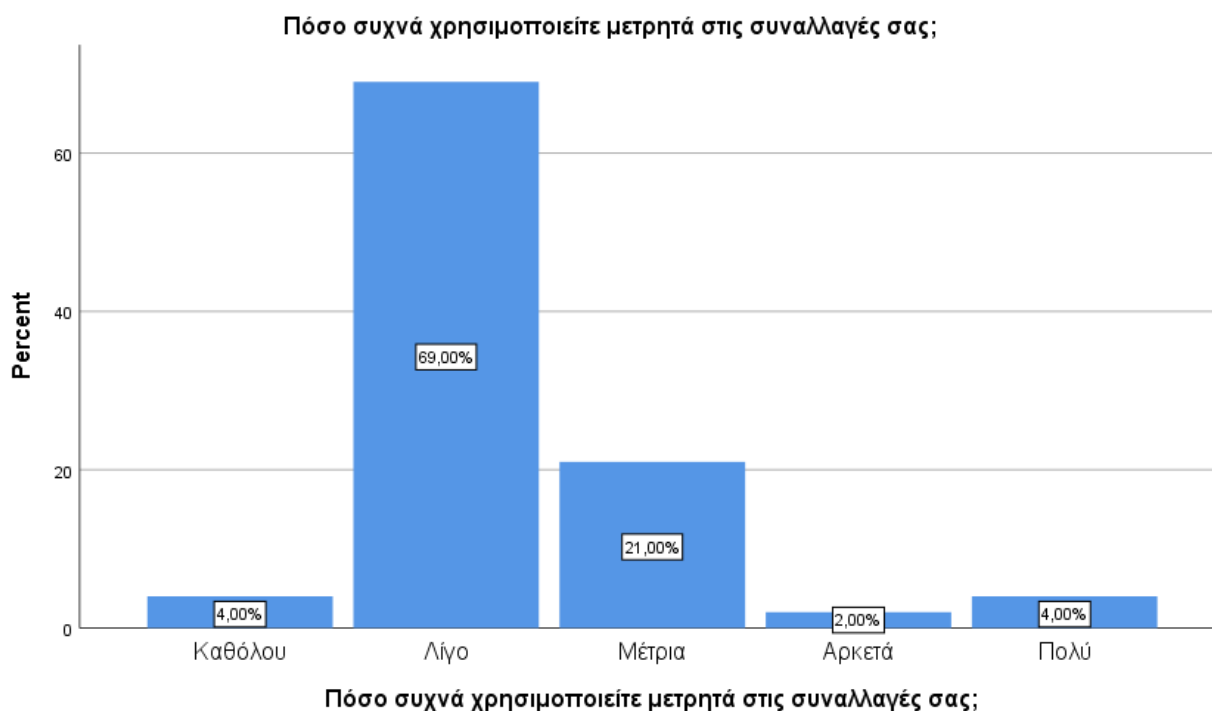
Πίνακας 2: Αποτελέσματα αξιοπιστίας ερωτηματολογίου

Τμήμα	Αριθμός ερωτήσεων	Cronbach's alpha
Αντιλήψεις, στάσεις και γνώσεις για την κατάργηση μετρητών	4	0,73
Οφέλη της κατάργησης μετρητών	7	0,82
Κίνδυνοι κατάργησης μετρητών	5	0,71
Επιρροή της πανδημίας στις χρηματικές συναλλαγές	3	0,71
Σύνολο	19	0,82

6.3 Κύριο μέρος

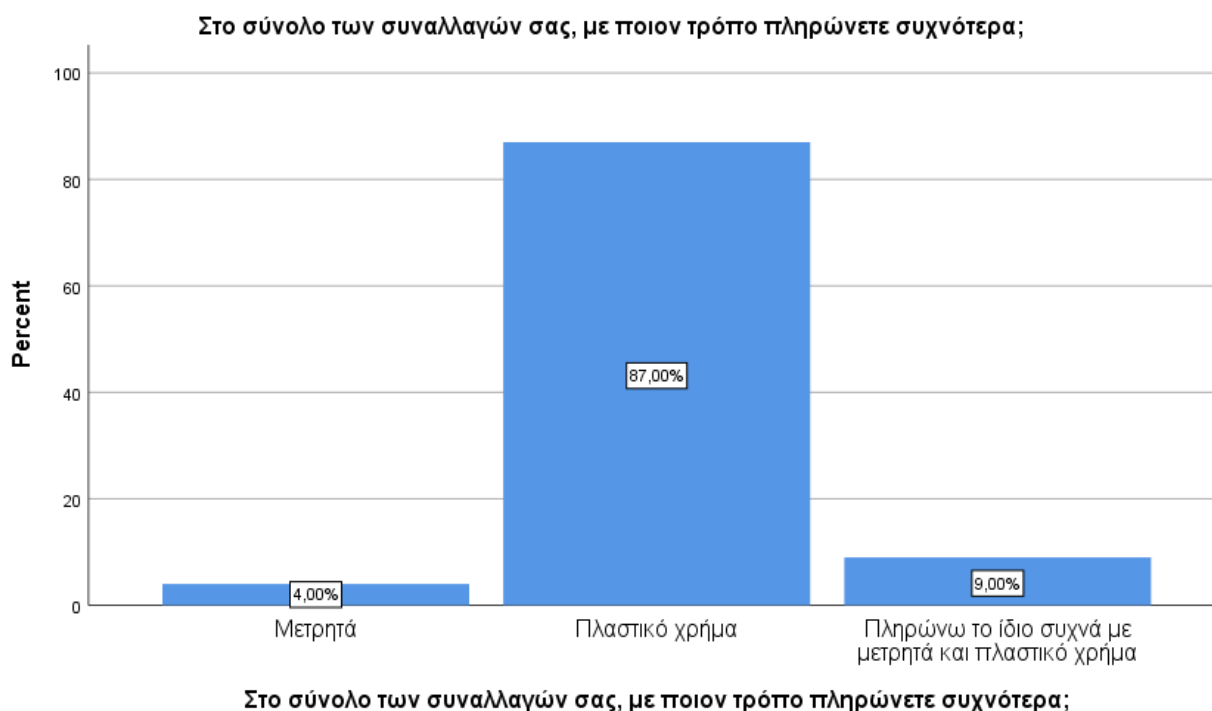
6.3.1 Αντιλήψεις, στάσεις και γνώσεις για την κατάργηση μετρητών

Στο πρώτο βασικό τμήμα του ερωτηματολογίου είχαν χρησιμοποιηθεί τέσσερις ερωτήσεις σχετικά με τις αντιλήψεις των συμμετεχόντων αναφορικά με την κατάργηση μετρητών. Αρχικά, οι συμμετέχοντες ρωτήθηκαν για την συχνότητα χρήσης μετρητών στις συναλλαγές τους. Αξιοσημείωτο είναι πως το 73% των συμμετεχόντων απάντησε πως δεν χρησιμοποιούσαν καθόλου συχνά ή χρησιμοποιούσαν λίγο συχνά μετρητά στις συναλλαγές τους (Γράφημα 7).



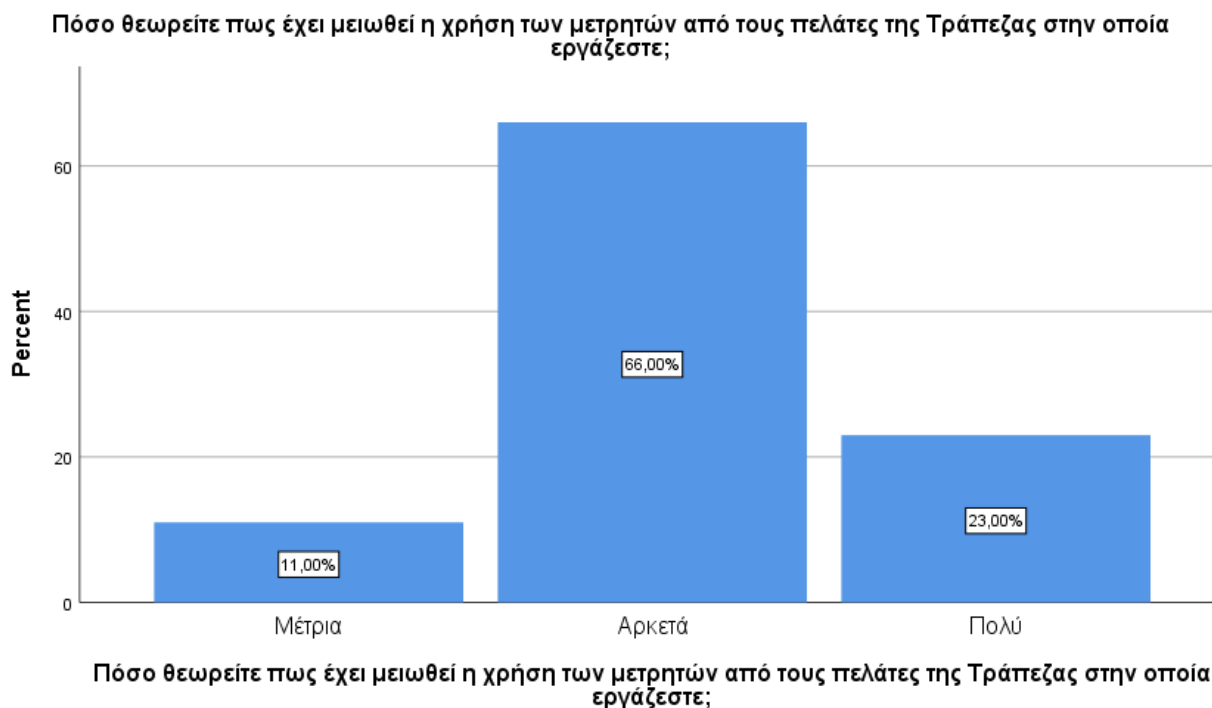
Γράφημα 7: Κατανομή απαντήσεων για την συχνότητα χρήσης μετρητών στις συναλλαγές

Επιπλέον, εντύπωση προκαλεί το γεγονός πως το 87% του δείγματος δήλωσε πως στο σύνολο των συναλλαγών του, πληρώνει συχνότερα με πλαστικό χρήμα (Γράφημα 8).



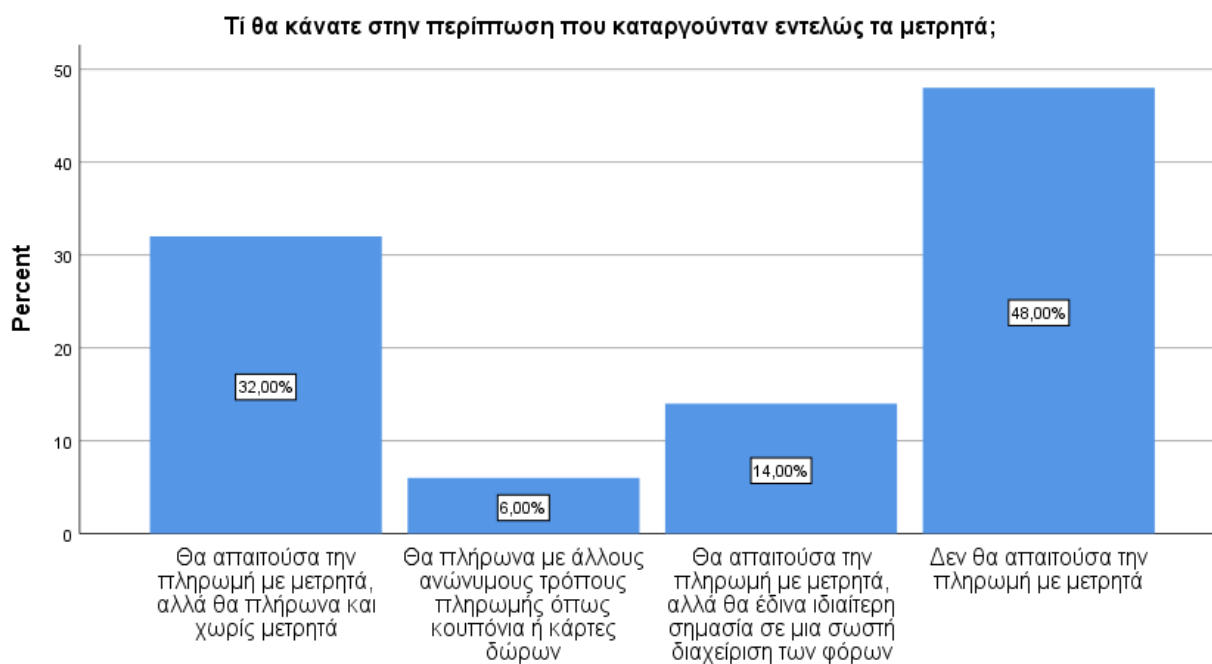
Γράφημα 8: Κατανομή απαντήσεων για τον πιο συχνό τρόπο πληρωμής στις συναλλαγές

Αντίστοιχα, οι συμμετέχοντες ρωτήθηκαν για το πόσο θεωρούσαν πως έχει μειωθεί η χρήση των μετρητών από τους πελάτες της Τράπεζας στην οποία εργάζονταν. Από τις απαντήσεις, προέκυψε πως το 89% του δείγματος δήλωσε πως οι πελάτες έχουν μειώσει αρκετά ή πολύ τη χρήση των μετρητών (Γράφημα 9).



Γράφημα 9: Κατανομή απαντήσεων για την μείωση της χρήσης μετρητών από τους πελάτες

Στην τελευταία ερώτηση του πρώτου βασικού μέρους του ερωτηματολογίου, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν για το τι θα έκαναν στην περίπτωση που καταργούνταν εντελώς τα μετρητά. Στην ερώτηση αυτό από τη μία, το 48% απάντησε πως δεν θα απαιτούσε την πληρωμή με μετρητά, ενώ από την άλλη, το 32% απάντησε πως θα απαιτούσε την πληρωμή με μετρητά αλλά θα πλήρωνε και χωρίς μετρητά (Γράφημα 10).



Τί θα κάνατε στην περίπτωση που καταργούνταν εντελώς τα μετρητά;

Γράφημα 10: Κατανομή απαντήσεων

6.3.2 Οφέλη της κατάργησης μετρητών

Στο επόμενο τμήμα του ερωτηματολογίου, τοποθετήθηκαν επτά δηλώσεις με οφέλη κατάργησης μετρητών. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να σημειώσουν πόσο σημαντικό θεωρούσαν κάθε όφελος. Έτσι, προέκυψε πως η σταθερότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος εφόσον αποφεύγεται η μαζική ανάληψη καταθέσεων σε περιπτώσεις κρίσεων, αποτέλεσε ένα αρκετά ή πολύ σημαντικό όφελος για το 59% του δείγματος. Η εξοικονόμηση χρόνου εφόσον οι ηλεκτρονικές συναλλαγές εκτελούνται πιο γρήγορα από τις συναλλαγές με μετρητά ήταν ένα αρκετά ή πολύ σημαντικό όφελος κατάργησης μετρητών για το 79% του δείγματος. Επιπλέον, η διευκόλυνση των συναλλαγών διεθνώς και με διαφορετικά νομίσματα αποτέλεσε ένα αρκετά ή πολύ σημαντικό όφελος κατάργησης μετρητών για το 88% των συμμετεχόντων. Επίσης, ο σεβασμός στο περιβάλλον εφόσον αποφεύγεται η χρήση χαρτιού αποτέλεσε ένα αρκετά ή πολύ σημαντικό όφελος κατάργησης μετρητών για το 62% των συμμετεχόντων.

Το επόμενο όφελος που εξετάστηκε ως προς την σημαντικότητά του ήταν η μείωση των φαινομένων της παραοικονομίας και της φοροδιαφυγής καθώς όλες οι συναλλαγές ελέγχονται πιο εύκολα. Σύμφωνα με το 74% του δείγματος, το όφελος της μείωσης των φαινομένων της παραοικονομίας και της φοροδιαφυγής ήταν αρκετά ή πολύ σημαντικό. Παράλληλα, το 78%

των συμμετεχόντων, δήλωσε πως η μείωση των ληστειών εφόσον δεν απαιτούνται τόσες μεταφορές χρημάτων στις τράπεζες με χρηματοποστολές ήταν ένα αρκετά ή πολύ σημαντικό όφελος κατάργησης των μετρητών. Τέλος, το 78% των συμμετεχόντων και πάλι, δήλωσε πως η καταπολέμηση των φαινομένων παράνομης εργασίας και εισφοροδιαφυγής εφόσον τα παραπάνω σχετίζονται μόνο με πληρωμές με μετρητά ήταν ένα αρκετά ή πολύ σημαντικό όφελος κατάργησης των μετρητών (Πίνακας 3).

Πίνακας 3: Κατανομή απαντήσεων για την σημαντικότητα στα οφέλη κατάργησης μετρητών

	Καθόλου		Λίγο		Μέτρια		Αρκετά		Πολύ	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Σταθερότητα χρηματοπιστωτικού συστήματος εφόσον αποφεύγεται η μαζική ανάληψη καταθέσεων σε περιπτώσεις κρίσεων	6	6,0%	17	17,0%	18	18,0%	46	46,0%	13	13,0%
Εξοικονόμηση χρόνου εφόσον οι ηλεκτρονικές συναλλαγές εκτελούνται πιο γρήγορα από τις συναλλαγές με μετρητά	0	0,0%	10	10,0%	11	11,0%	32	32,0%	47	47,0%
Διευκόλυνση συναλλαγών διεθνώς και με διαφορετικά νομίσματα	0	0,0%	8	8,0%	4	4,0%	41	41,0%	47	47,0%
Σεβασμός στο περιβάλλον εφόσον αποφεύγεται η χρήση χαρτιού	13	13,0%	9	9,0%	16	16,0%	35	35,0%	27	27,0%
Μείωση των φαινομένων της παραοικονομίας και της φοροδιαφυγής καθώς όλες οι συναλλαγές ελέγχονται πιο εύκολα	0	0,0%	8	8,0%	18	18,0%	20	20,0%	54	54,0%
Μείωση ληστειών εφόσον δεν απαιτούνται τόσες μεταφορές χρημάτων στις τράπεζες με χρηματοποστολές	2	2,0%	4	4,0%	16	16,0%	44	44,0%	34	34,0%

Καταπολέμηση φαινομένων παράνομης εργασίας και εισφοροδιαφυγής εφόσον τα παραπάνω σχετίζονται μόνο με πληρωμές με μετρητά	0	0,0%	10	10,0%	12	12,0%	31	31,0%	47	47,0%
---	---	------	----	-------	----	-------	----	-------	----	-------

Οι παραπάνω δηλώσεις αναλύθηκαν και με βάση τον μέσο όρο των απαντήσεών τους. Παράλληλα, ταξινομήθηκαν σε φθίνουσα σειρά οι δηλώσεις με βάση τον μέσο όρο, έτσι ώστε να προκύψουν τα σημαντικότερα οφέλη της κατάργησης των μετρητών, σύμφωνα με τις απόψεις του δείγματος. Έτσι, προέκυψε το συμπέρασμα πως το σημαντικότερο όφελος κατάργησης των μετρητών ήταν η διευκόλυνση συναλλαγών διεθνώς και με διαφορετικά νομίσματα. Έπειτα, ακολούθησε η μείωση των φαινομένων της παραοικονομίας και της φοροδιαφυγής καθώς όλες οι συναλλαγές ελέγχονται πιο εύκολα. Πιο πίσω ήρθε η εξοικονόμηση χρόνου εφόσον οι ηλεκτρονικές συναλλαγές εκτελούνται πιο γρήγορα από τις συναλλαγές με μετρητά και η καταπολέμηση φαινομένων παράνομης εργασίας και εισφοροδιαφυγής εφόσον τα παραπάνω σχετίζονται μόνο με πληρωμές με μετρητά. Στη συνέχεια ακολούθησε η μείωση ληστειών εφόσον δεν απαιτούνται τόσες μεταφορές χρημάτων στις τράπεζες με χρηματοποστολές. Τέλος, τα λιγότερο σημαντικό οφέλη κατάργησης μετρητών για το δείγμα ήταν ο σεβασμός στο περιβάλλον εφόσον αποφεύγεται η χρήση χαρτιού και η σταθερότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος εφόσον αποφεύγεται η μαζική ανάληψη καταθέσεων σε περιπτώσεις κρίσεων (Πίνακας 4).

Πίνακας 4: Μέτρα θέσης και διασποράς για τα οφέλη κατάργησης μετρητών

	Min	Max	Mean	SD
Διευκόλυνση συναλλαγών διεθνώς και με διαφορετικά νομίσματα	2	5	4,27	,874
Μείωση των φαινομένων της παραοικονομίας και της φοροδιαφυγής καθώς όλες οι συναλλαγές ελέγχονται πιο εύκολα	2	5	4,20	1,005
Εξοικονόμηση χρόνου εφόσον οι ηλεκτρονικές συναλλαγές εκτελούνται πιο γρήγορα από τις συναλλαγές με μετρητά	2	5	4,16	,982

Καταπολέμηση φαινομένων παράνομης εργασίας και εισφοροδιαφυγής εφόσον τα παραπάνω σχετίζονται μόνο με πληρωμές με μετρητά	2	5	4,15	,989
Μείωση ληστειών εφόσον δεν απαιτούνται τόσες μεταφορές χρημάτων στις τράπεζες με χρηματοποστολές	1	5	4,04	,920
Σεβασμός στο περιβάλλον εφόσον αποφεύγεται η χρήση χαρτιού	1	5	3,54	1,329
Σταθερότητα χρηματοπιστωτικού συστήματος εφόσον αποφεύγεται η μαζική ανάληψη καταθέσεων σε περιπτώσεις κρίσεων	1	5	3,43	1,103
Valid N (listwise)				

6.3.3 Κίνδυνοι κατάργησης μετρητών

Στο επόμενο τμήμα του ερωτηματολογίου, τοποθετήθηκαν πέντε δηλώσεις με κινδύνους κατάργησης μετρητών. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να σημειώσουν πόσο σημαντικό θεωρούσαν κάθε κίνδυνο. Έτσι, προέκυψε πως η κατάργηση της ανωνυμίας που οδηγεί σε κίνδυνο παραβίασης ιδιωτικότητας ήταν ένας αρκετά ή πολύ σημαντικός κίνδυνος κατάργησης μετρητών για το 49% του δείγματος. Επίσης, οι επιθέσεις από hackers ήταν ένας αρκετά ή πολύ σημαντικός κίνδυνος κατάργησης μετρητών για το 76% του δείγματος. Ακόμα, ο αποθησαυρισμός αποτέλεσε έναν αρκετά ή πολύ σημαντικό κίνδυνο κατάργησης μετρητών για το 51% του δείγματος. Παρόλα αυτά, τα τεχνικά ζητήματα όπως διακοπές ρεύματος και σφάλματα (bugs) οδηγούν σε εμπόδια στις συναλλαγές ήταν ένας αρκετά ή πολύ σημαντικός κίνδυνος κατάργησης μετρητών για το 59% του δείγματος. Τέλος, η αδυναμία χρήσης ηλεκτρονικών συναλλαγών από το σύνολο του πληθυσμού αποτέλεσε έναν αρκετά ή πολύ σημαντικό κίνδυνο κατάργησης μετρητών για το 73% του δείγματος (Πίνακας 5).

Πίνακας 5: Κατανομή απαντήσεων για την σημαντικότητα στους κινδύνους κατάργησης μετρητών

	Καθόλου		Λίγο		Μέτρια		Αρκετά		Πολύ	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Κατάργηση της ανωνυμίας που οδηγεί σε κίνδυνο παραβίασης ιδιωτικότητας	6	6,0%	17	17,0%	28	28,0%	30	30,0%	19	19,0%
Επιθέσεις από hackers	0	0,0%	9	9,0%	15	15,0%	36	36,0%	40	40,0%

Αποθησαυρισμός – τα άτομα ξοδεύουν περισσότερα χρήματα σε σύγκριση με τα χειροπιαστά μετρητά	6	6,0%	16	16,0%	27	27,0%	26	26,0%	25	25,0%
Τεχνικά ζητήματα όπως διακοπές ρεύματος και σφάλματα (bugs) οδηγούν σε εμπόδια στις συναλλαγές	4	4,0%	11	11,0%	26	26,0%	35	35,0%	24	24,0%
Αδυναμία χρήσης ηλεκτρονικών συναλλαγών από το σύνολο του πληθυσμού (άστεγοι, άποροι, πολίτες τρίτου κόσμου)	2	2,0%	9	9,0%	16	16,0%	37	37,0%	36	36,0%

Οι παραπάνω δηλώσεις αναλύθηκαν και με βάση των μέσο όρο των απαντήσεών τους. Παράλληλα, ταξινομήθηκαν σε φθίνουσα σειρά οι δηλώσεις με βάση τον μέσο όρο, έτσι ώστε να προκύψουν οι σημαντικότεροι κίνδυνοι της κατάργησης των μετρητών, σύμφωνα με τις απόψεις του δείγματος. Έτσι, προέκυψε το συμπέρασμα πως ο σημαντικότερος κίνδυνος κατάργησης των μετρητών ήταν οι επιθέσεις από hackers. Έπειτα, ακολούθησε η αδυναμία χρήσης ηλεκτρονικών συναλλαγών από το σύνολο του πληθυσμού. Πιο πίσω ήρθαν τα τεχνικά ζητήματα όπως διακοπές ρεύματος και σφάλματα (bugs) οδηγούν σε εμπόδια στις συναλλαγές και ο αποθησαυρισμός. Τέλος, ο λιγότερο σημαντικός κίνδυνος κατάργησης μετρητών για το δείγμα ήταν η κατάργηση της ανωνυμίας που οδηγεί σε κίνδυνο παραβίασης ιδιωτικότητας (Πίνακας 6).

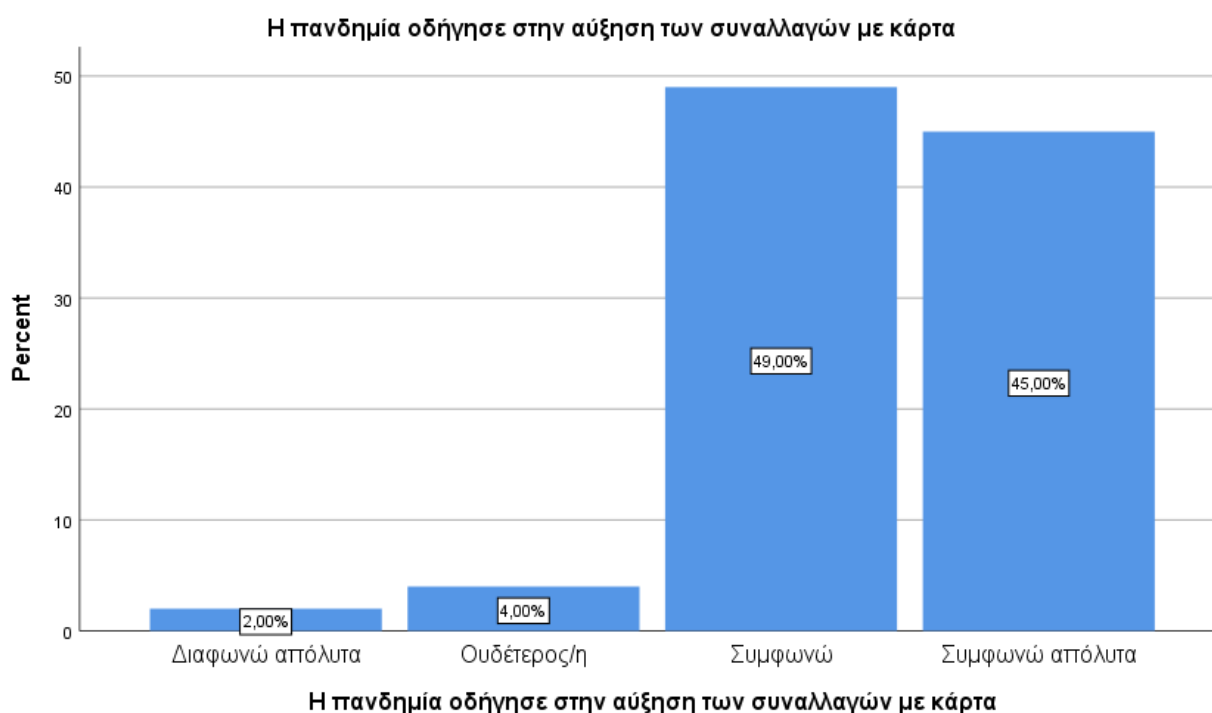
Πίνακας 6: Μέτρα θέσης και διασποράς για τους κινδύνους κατάργησης μετρητών

	Min	Max	Mean	SD
Επιθέσεις από hackers	2	5	4,07	,956
Αδυναμία χρήσης ηλεκτρονικών συναλλαγών από το σύνολο του πληθυσμού (άστεγοι, άποροι, πολίτες τρίτου κόσμου)	1	5	3,96	1,034
Τεχνικά ζητήματα όπως διακοπές ρεύματος και σφάλματα (bugs) οδηγούν σε εμπόδια στις συναλλαγές	1	5	3,64	1,087
Αποθησαυρισμός – τα άτομα ξοδεύουν περισσότερα χρήματα σε σύγκριση με τα χειροπιαστά μετρητά	1	5	3,48	1,202
Κατάργηση της ανωνυμίας που οδηγεί σε κίνδυνο παραβίασης ιδιωτικότητας	1	5	3,39	1,154

Valid N (listwise)

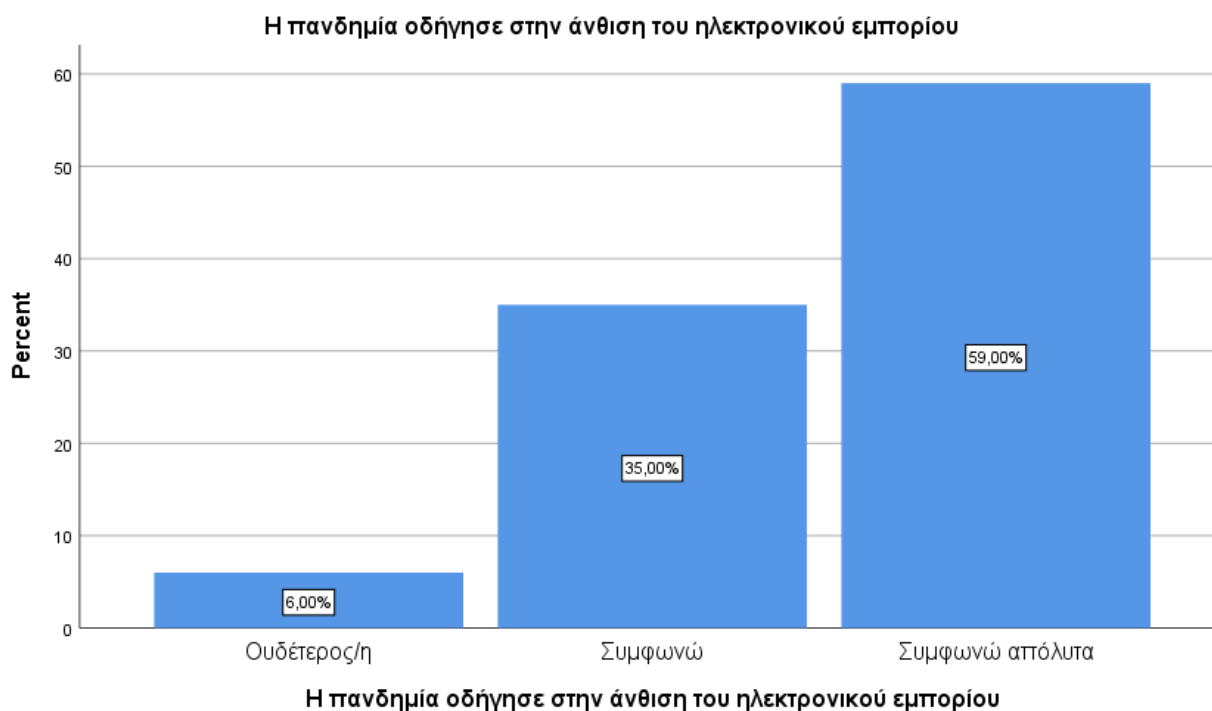
6.3.4 Επιρροή της πανδημίας στις χρηματικές συναλλαγές

Στο τελευταίο τμήμα του ερωτηματολογίου, τοποθετήθηκαν τρεις ερωτήσεις για τις στάσεις των συμμετεχόντων αναφορικά με την επιρροή της πανδημίας COVID-19 στις χρηματικές συναλλαγές. Στην πρώτη ερώτηση, οι συμμετέχοντες σημείωσαν αν η πανδημία οδήγησε στην αύξηση των συναλλαγών με κάρτα. Στην ερώτηση αυτή, το 94% των συμμετεχόντων συμφώνησε ή συμφώνησε απόλυτα με την δήλωση αυτή (Γράφημα 11).



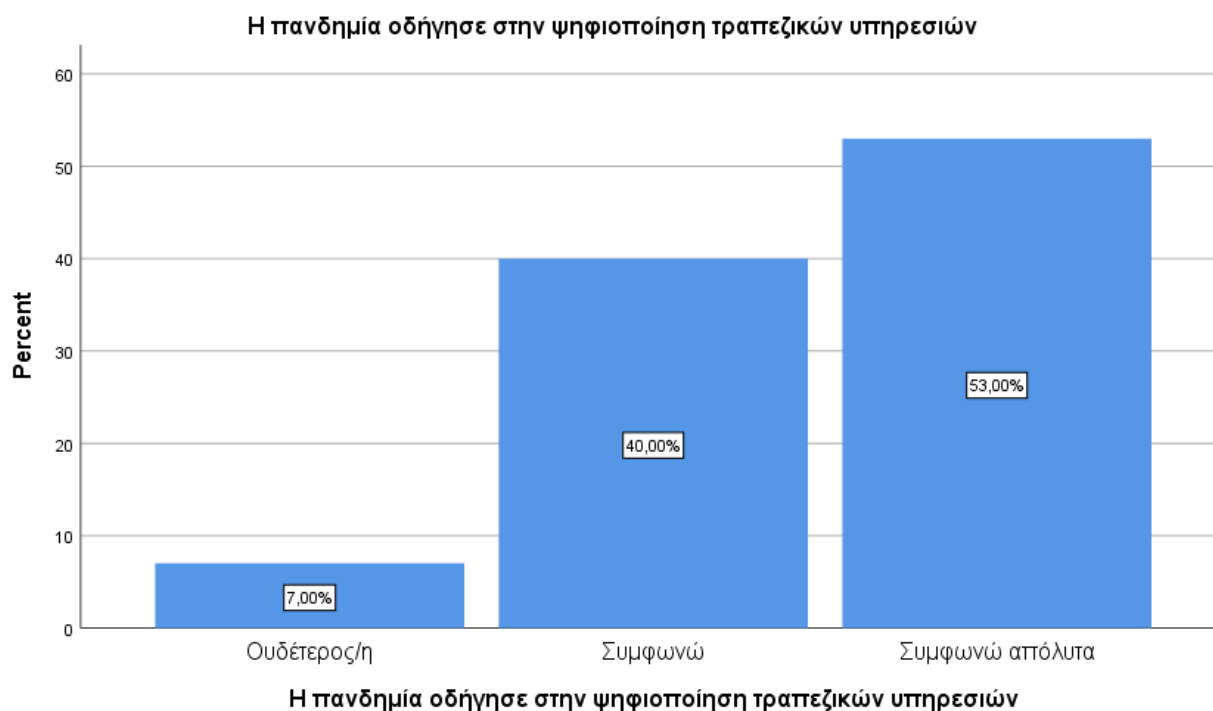
Γράφημα 11: Κατανομή απαντήσεων για το αν η πανδημία οδήγησε στην αύξηση των συναλλαγών με κάρτα

Στη συνέχεια, ζητήθηκε από το δείγμα να σημειώσει τη στάση του αναφορικά με το αν η πανδημία οδήγησε στην άνθιση του ηλεκτρονικού εμπορίου. Στην ερώτηση αυτή, το 94% του δείγματος έδειξε θετική στάση (Γράφημα 12)



Γράφημα 12: Κατανομή απαντήσεων για το αν η πανδημία οδήγησε στην άνθιση του ηλεκτρονικού εμπορίου

Τέλος, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να σημειώσουν την στάση τους αναφορικά με το αν η πανδημία οδήγησε στην ψηφιοποίηση των τραπεζικών συναλλαγών. Η ερώτηση αυτή αντιμετωπίστηκε θετικά από το δείγμα και μάλιστα σε ποσοστό 93% (Γράφημα 13).



Γράφημα 13: Κατανομή απαντήσεων για το αν η πανδημία οδήγησε στην ψηφιοποίηση των τραπεζικών συναλλαγών

6.4 Επιρροή δημογραφικών στοιχείων στις απαντήσεις των συμμετεχόντων

6.4.1 Φύλο

Η σχέση του φύλου και της σημαντικότητας του σεβασμού στο περιβάλλον ως όφελος της κατάργησης μετρητών ελέγχθηκε μέσω chi-square test. Μέσα από την ανάλυση βρέθηκε πως το 81,5% των γυναικών και το 39,1% των ανδρών θεωρούν πως ο σεβασμός στο περιβάλλον ήταν αρκετά ή πολύ σημαντικός ως όφελος της κατάργησης μετρητών (Πίνακας 7).

Πίνακας 7: Σημαντικότητα οφέλους σεβασμού στο περιβάλλον ανά φύλο

			Σεβασμός στο περιβάλλον εφόσον αποφεύγεται η χρήση χαρτιού					Total
			Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ	
Φύλο	Άνδρας	Count	11	5	12	12	6	46
		% within Φύλο	23,9%	10,9%	26,1%	26,1%	13,0%	100,0%
	Γυναίκα	Count	2	4	4	23	21	54
		% within Φύλο	3,7%	7,4%	7,4%	42,6%	38,9%	100,0%
Total		Count	13	9	16	35	27	100

% within Φύλο	13,0%	9,0%	16,0%	35,0%	27,0%	100,0%
------------------	-------	------	-------	-------	-------	--------

Ο έλεγχος chi-square επέστρεψε στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα, δείχνοντας πως οι μεταβλητές σχετίζονται μεταξύ τους και δεν είναι ανεξάρτητες ($\chi^2(4, N = 100) = 21,631, p < 0,001$). Έτσι, συμπεραίνεται πως είναι πιθανότερο οι γυναίκες να θεωρήσουν πως ο σεβασμός στο περιβάλλον είναι πιο σημαντικό ως όφελος της κατάργησης μετρητών, σε σχέση με τους άνδρες (Πίνακας 8).

Πίνακας 8: Chi square για την σημαντικότητα οφέλους σεβασμού στο περιβάλλον ανά φύλο

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	21,631 ^a	4	,000
Likelihood Ratio	22,858	4	,000
Linear-by-Linear Association	17,668	1	,000
N of Valid Cases	100		

a. 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,14.

Επιπλέον, βρέθηκε πως το 64,8% των γυναικών και το 34,8% των ανδρών θεωρούν πως ο αποθησαυρισμός ήταν αρκετά ή πολύ σημαντικός ως κίνδυνος της κατάργησης μετρητών (Πίνακας 9).

Πίνακας 9: Σημαντικότητα κινδύνου αποθησαυρισμού ανά φύλο

			Αποθησαυρισμός – τα άτομα ξοδεύουν περισσότερα χρήματα σε σύγκριση με τα χειροπιαστά μετρητά					Total
			Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ	
Φύλο	Άνδρας	Count	4	8	18	9	7	46
		% within Φύλο	8,7%	17,4%	39,1%	19,6%	15,2%	100,0%
	Γυναίκα	Count	2	8	9	17	18	54
		% within Φύλο	3,7%	14,8%	16,7%	31,5%	33,3%	100,0%
Total		Count	6	16	27	26	25	100

% within Φύλο	6,0%	16,0%	27,0%	26,0%	25,0%	100,0%
------------------	------	-------	-------	-------	-------	--------

Ο έλεγχος chi-square επέστρεψε στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα, δείχνοντας πως οι μεταβλητές σχετίζονται μεταξύ τους και δεν είναι ανεξάρτητες ($\chi^2 (4, N = 100) = 10,395, p = 0,034$). Έτσι, συμπεραίνεται πως είναι πιθανότερο οι γυναίκες να θεωρήσουν πως ο αποθησαυρισμός είναι πιο σημαντικός ως κίνδυνος της κατάργησης μετρητών, σε σχέση με τους άνδρες (Πίνακας 10).

Πίνακας 10: Chi square για την σημαντικότητα κινδύνου αποθησαυρισμού ανά φύλο

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,395 ^a	4	,034
Likelihood Ratio	10,609	4	,031
Linear-by-Linear Association	6,340	1	,012
N of Valid Cases	100		

a. 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,76.

6.4.2 Ηλικία

Η σχέση της ηλικίας και του συχνότερου τρόπου πληρωμής στο σύνολο των συναλλαγών ελέγχθηκε μέσω chi-square test. Μέσα από την ανάλυση βρέθηκε πως το 55,6% των ατόμων έως 29 ετών, το 80,6% των ατόμων 30 έως 39 ετών, το 94,4% των ατόμων 40 έως 49 ετών, το 95,2% των ατόμων 50 έως 59 ετών και το 100% των ατόμων από 60 ετών και άνω προτιμούν πιο συχνά να πληρώνουν με πλαστικό χρήμα (Πίνακας 11).

Πίνακας 11: Συχνότερος τρόπος πληρωμής ανά ηλικία

			Στο σύνολο των συναλλαγών σας, με ποιον τρόπο πληρώνετε συχνότερα;			Total
			Μετρητά	Πλαστικό χρήμα	Πληρώνω το ίδιο συχνά με μετρητά και πλαστικό χρήμα	
Ηλικία	Έως 29	Count	0	5	4	9

	% within Ηλικία	0,0%	55,6%	44,4%	100,0%
30-39	Count	4	25	2	31
	% within Ηλικία	12,9%	80,6%	6,5%	100,0%
40-49	Count	0	34	2	36
	% within Ηλικία	0,0%	94,4%	5,6%	100,0%
50-59	Count	0	20	1	21
	% within Ηλικία	0,0%	95,2%	4,8%	100,0%
60 και άνω	Count	0	3	0	3
	% within Ηλικία	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Total	Count	4	87	9	100
	% within Ηλικία	4,0%	87,0%	9,0%	100,0%

Ο έλεγχος chi-square επέστρεψε στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα, δείχνοντας πως οι μεταβλητές σχετίζονται μεταξύ τους και δεν είναι ανεξάρτητες ($\chi^2 (8, N = 100) = 24,472, p = 0,002$). Έτσι, συμπεραίνεται πως είναι πιθανότερο τα μικρότερα άτομα σε ηλικία να χρησιμοποιούν λιγότερο συχνά το πλαστικό χρήμα στο σύνολο των συναλλαγών τους, σε σχέση με τα μεγαλύτερα άτομα σε ηλικία (Πίνακας 12).

Πίνακας 12: Chi square για τον συχνότερο τρόπο πληρωμής ανά ηλικία

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	24,472 ^a	8	,002
Likelihood Ratio	19,371	8	,013
Linear-by-Linear Association	1,241	1	,265
N of Valid Cases	100		

a. 11 cells (73,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,12.

Επιπλέον, βρέθηκε πως το 100% των ατόμων έως 29 ετών, το 61,3% των ατόμων 30 έως 39 ετών, το 61,1% των ατόμων 40 έως 49 ετών, το 42,8% των ατόμων 50 έως 59 ετών και το

100% των ατόμων από 60 ετών και άνω θεωρούν αρκετά ή πολύ σημαντικό το όφελος της κατάργησης μετρητών που αναφέρεται στον σεβασμό στο περιβάλλον (Πίνακας 13).

Πίνακας 13: Σημαντικότητα οφέλους σεβασμού στο περιβάλλον ανά ηλικία

			Σεβασμός στο περιβάλλον εφόσον αποφεύγεται η χρήση χαρτιού					Total
			Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ	
Ηλικία	Έως 29	Count	0	0	0	6	3	9
		% within Ηλικία	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	100,0%
	30-39	Count	5	3	4	13	6	31
		% within Ηλικία	16,1%	9,7%	12,9%	41,9%	19,4%	100,0%
	40-49	Count	8	4	2	14	8	36
		% within Ηλικία	22,2%	11,1%	5,6%	38,9%	22,2%	100,0%
	50-59	Count	0	2	10	2	7	21
		% within Ηλικία	0,0%	9,5%	47,6%	9,5%	33,3%	100,0%
	60 και άνω	Count	0	0	0	0	3	3
		% within Ηλικία	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Count	13	9	16	35	27	100
		% within Ηλικία	13,0%	9,0%	16,0%	35,0%	27,0%	100,0%

Ο έλεγχος chi-square επέσπεψε στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα, δείχνοντας πως οι μεταβλητές σχετίζονται μεταξύ τους και δεν είναι ανεξάρτητες ($\chi^2 (16, N = 100) = 41,288, p = 0,001$). Έτσι, συμπεραίνεται πως είναι πιθανότερο τα μικρότερα άτομα σε ηλικία όπως και τα άτομα άνω των 60 ετών να θεωρούν περισσότερο σημαντικό το όφελος της κατάργησης μετρητών που αναφέρεται στον σεβασμό στο περιβάλλον, σε σχέση με τα άτομα άλλων ηλικιών (Πίνακας 14).

Πίνακας 14: Chi square για την σημαντικότητα οφέλους σεβασμού στο περιβάλλον ανά ηλικία

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	41,288 ^a	16	,001
Likelihood Ratio	44,080	16	,000
Linear-by-Linear Association	,021	1	,885
N of Valid Cases	100		

a. 18 cells (72,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,27.

6.4.3 Θέση στην τράπεζα

Η σχέση της θέσης στην τράπεζα και της σημαντικότητας του οφέλους κατάργησης μετρητών σε σχέση με την σταθερότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος ελέγχθηκε μέσω chi-square test. Μέσα από την ανάλυση βρέθηκε πως το 50% των Διευθυντών, το 65,3% των υπαλλήλων, το 51,7% των στελεχών - προϊσταμένων και το 62,5% των ατόμων με θέση τεχνικού προσωπικού θεωρούν πως η σταθερότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος αποτελεί αρκετά ή πολύ σημαντικό όφελος της κατάργησης των μετρητών (Πίνακας 15).

Πίνακας 15: Σημαντικότητα οφέλους σταθερότητας ανά θέση στην τράπεζα

			Σταθερότητα χρηματοπιστωτικού συστήματος εφόσον αποφεύγεται η μαζική ανάληψη καταθέσεων σε περιπτώσεις κρίσεων					Total
			Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ	
Θέση	Διευθυντής	Count	0	6	0	4	2	12
		% within Θέση	0,0%	50,0%	0,0%	33,3%	16,7%	100,0%
	Υπάλληλος	Count	2	10	5	27	5	49
		% within Θέση	4,1%	20,4%	10,2%	55,1%	10,2%	100,0%
	Στέλεχος – Προϊστάμενος	Count	4	1	10	10	6	31
		% within Θέση	12,9%	3,2%	32,3%	32,3%	19,4%	100,0%
	Τεχνικό Προσωπικό	Count	0	0	3	5	0	8
		% within Θέση	0,0%	0,0%	37,5%	62,5%	0,0%	100,0%
Total		Count	6	17	18	46	13	100
		% within Θέση	6,0%	17,0%	18,0%	46,0%	13,0%	100,0%

Ο έλεγχος chi-square επέστρεψε στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα, δείχνοντας πως οι μεταβλητές σχετίζονται μεταξύ τους και δεν είναι ανεξάρτητες ($\chi^2 (12, N = 100) = 31,279, p = 0,002$). Έτσι, συμπεραίνεται πως είναι πιθανότερο οι Διευθυντές να θεωρούν λιγότερο σημαντικό το όφελος της κατάργησης μετρητών που αναφέρεται στην σταθερότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος, σε σχέση με τα άτομα σε άλλες θέσεις (υπάλληλοι, στελέχη, τεχνικό προσωπικό) (Πίνακας 16).

Πίνακας 16: Chi square για την σημαντικότητα οφέλους σταθερότητας ανά θέση στην τράπεζα

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	31,279 ^a	12	,002
Likelihood Ratio	34,745	12	,001
Linear-by-Linear Association	,463	1	,496
N of Valid Cases	100		

a. 12 cells (60,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,48.

Ακόμα, βρέθηκε πως το 16,7% των Διευθυντών, το 75,5% των υπαλλήλων, το 39% των στελεχών - προϊσταμένων και το 37,5% των ατόμων με θέση τεχνικού προσωπικού θεωρούν πως ο αποθησαυρισμός αποτελεί αρκετά ή πολύ σημαντικό κίνδυνο της κατάργησης των μετρητών (Πίνακας 17).

Πίνακας 17: Σημαντικότητα κινδύνου αποθησαυρισμού ανάλογα με τη θέση στην τράπεζα

			Αποθησαυρισμός – τα άτομα ξοδεύουν περισσότερα χρήματα σε σύγκριση με τα χειροπιαστά μετρητά					Total
			Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ	
Θέση	Διευθυντής	Count	0	2	8	2	0	12
		% within Θέση	0,0%	16,7%	66,7%	16,7%	0,0%	100,0%
	Υπάλληλος	Count	2	2	8	19	18	49
		% within Θέση	4,1%	4,1%	16,3%	38,8%	36,7%	100,0%
	Στέλεχος – Προϊστάμενος	Count	2	12	8	4	5	31
		% within Θέση	6,5%	38,7%	25,8%	12,9%	16,1%	100,0%
		Count	2	0	3	1	2	8

	Τεχνικό Προσωπικό	% within Θέση	25,0%	0,0%	37,5%	12,5%	25,0%	100,0%
Total	Count		6	16	27	26	25	100
	% within Θέση		6,0%	16,0%	27,0%	26,0%	25,0%	100,0%

Ο έλεγχος chi-square επέστρεψε στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα, δείχνοντας πως οι μεταβλητές σχετίζονται μεταξύ τους και δεν είναι ανεξάρτητες (χ^2 (12, N = 100) = 43,632, $p < 0,001$). Έτσι, συμπεραίνεται πως είναι πιθανότερο οι Διευθυντές να θεωρούν λιγότερο σημαντικό τον κίνδυνο της κατάργησης μετρητών που αναφέρεται στον αποθησαυρισμό, σε σχέση με τα άτομα σε άλλες θέσεις (υπάλληλοι, στελέχη, τεχνικό προσωπικό) (Πίνακας 18).

Πίνακας 18: Chi square για την σημαντικότητα κινδύνου αποθησαυρισμού ανάλογα με τη θέση στην τράπεζα

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	43,632 ^a	12	,000
Likelihood Ratio	43,833	12	,000
Linear-by-Linear Association	3,115	1	,078
N of Valid Cases	100		

a. 13 cells (65,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,48.

6.4.4 Οικογενειακή κατάσταση

Η σχέση της οικογενειακής κατάστασης και της σημαντικότητας του οφέλους κατάργησης μετρητών σε σχέση με τη μείωση φαινομένων φοροδιαφυγής ελέγχθηκε μέσω chi-square test. Μέσα από την ανάλυση βρέθηκε πως το 80% των άγαμων, το 78,4% των έγγαμων και το 66,7% των ατόμων με σύμφωνο συμβίωσης ή σε σχέση θεωρούν πως η μείωση φαινομένων φοροδιαφυγής αποτελεί αρκετά ή πολύ σημαντικό όφελος της κατάργησης των μετρητών (Πίνακας 19).

Πίνακας 19: Σημαντικότητα οφέλους μείωσης φαινομένων φοροδιαφυγής ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση

			Μείωση των φαινομένων της παραοικονομίας και της φοροδιαφυγής καθώς όλες οι συναλλαγές ελέγχονται πιο εύκολα				Total
			Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ	
Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος/η	Count	0	8	5	7	20
		% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	40,0%	25,0%	35,0%	100,0%
	Έγγαμος/η	Count	6	10	15	43	74
		% within Οικογενειακή κατάσταση	8,1%	13,5%	20,3%	58,1%	100,0%
	Σύμφωνο συμβίωσης / σε σχέση	Count	2	0	0	4	6
		% within Οικογενειακή κατάσταση	33,3 %	0,0%	0,0%	66,7%	100,0%
Total		Count	8	18	20	54	100
		% within Οικογενειακή κατάσταση	8,0%	18,0%	20,0%	54,0%	100,0%

Ο έλεγχος chi-square επέστρεψε στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα, δείχνοντας πως οι μεταβλητές σχετίζονται μεταξύ τους και δεν είναι ανεξάρτητες (χ^2 (6, N = 100) = 16,899, p = 0,010). Έτσι, συμπεραίνεται πως είναι πιθανότερο τα άτομα με σύμφωνο συμβίωσης ή σε σχέση να θεωρούν λιγότερο σημαντικό το όφελος της κατάργησης μετρητών που αναφέρεται στη μείωση των φαινομένων φοροδιαφυγής, σε σχέση με τα έγγαμα ή άγαμα άτομα (Πίνακας 22).

Πίνακας 20: Chi square για την σημαντικότητα οφέλους μείωσης φαινομένων φοροδιαφυγής ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	16,899 ^a	6	,010
Likelihood Ratio	17,467	6	,008
Linear-by-Linear Association	,595	1	,441

N of Valid Cases 100

a. 7 cells (58,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,48.

Επιπλέον, βρέθηκε πως το 55% των άγαμων, το 82,4% των έγγαμων και το 66,7% των ατόμων με σύμφωνο συμβίωσης ή σε σχέση θεωρούν πως οι επιθέσεις από hackers αποτελούν αρκετά ή πολύ σημαντικό κίνδυνο της κατάργησης των μετρητών (Πίνακας 21).

Πίνακας 21: Σημαντικότητα κινδύνου επιθέσεων από hackers ανά οικογενειακή κατάσταση

			Επιθέσεις από hackers				Total
			Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ	
Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος/η	Count	1	8	6	5	20
		% within Οικογενειακή κατάσταση	5,0%	40,0%	30,0%	25,0%	100,0%
	Έγγαμος/η	Count	8	5	30	31	74
		% within Οικογενειακή κατάσταση	10,8 %	6,8%	40,5%	41,9%	100,0%
	Σύμφωνο συμβίωσης / σε σχέση	Count	0	2	0	4	6
		% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%	100,0%
Total	Count		9	15	36	40	100
	% within Οικογενειακή κατάσταση		9,0%	15,0%	36,0%	40,0%	100,0%

Ο έλεγχος chi-square επέστρεψε στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα, δείχνοντας πως οι μεταβλητές σχετίζονται μεταξύ τους και δεν είναι ανεξάρτητες (χ^2 (6, N = 100) = 19,237, p = 0,004). Έτσι, συμπεραίνεται πως είναι πιθανότερο τα άγαμα άτομα να θεωρούν λιγότερο σημαντικό τον κίνδυνο της κατάργησης μετρητών που αναφέρεται στις επιθέσεις από hackers, σε σχέση με τα έγγαμα ή τα άτομα σε σχέση – σύμφωνο συμβίωσης (Πίνακας 22).

Πίνακας 22: Chi square για την σημαντικότητα κινδύνου επιθέσεων από hackers ανά οικογενειακή κατάσταση

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	19,237 ^a	6	,004
Likelihood Ratio	19,861	6	,003
Linear-by-Linear Association	2,897	1	,089
N of Valid Cases	100		

a. 6 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,54.

6.4.5 Μορφωτικό επίπεδο

Η σχέση του μορφωτικού επιπέδου και των ενεργειών σε περίπτωση που καταργούνται εντελώς τα μετρητά ελέγχθηκε μέσω chi-square test. Μέσα από την ανάλυση βρέθηκε πως το 42,1% των απόφοιτων Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης δήλωσαν πως στην περίπτωση που καταργούνται τα μετρητά θα απαιτούσαν την πληρωμή με μετρητά, αλλά θα πλήρωναν και χωρίς μετρητά. Ωστόσο, το 59,7% των ατόμων με μεταπτυχιακό δήλωσαν πως στην περίπτωση που καταργούνται τα μετρητά δεν θα απαιτούσαν την πληρωμή με μετρητά (Πίνακας 23).

Πίνακας 23: Ενέργειες σε περίπτωση που καταργούνται εντελώς τα μετρητά ανά μορφωτικό επίπεδο

		Τί θα κάνατε στην περίπτωση που καταργούνται εντελώς τα μετρητά;				Total
		Θα απαιτούσα την πληρωμή με μετρητά, αλλά θα πλήρωνα και χωρίς μετρητά	Θα πλήρωνα με άλλους ανώνυμους τρόπους πληρωμής όπως κουπόνια ή κάρτες δώρων	Θα απαιτούσα την πληρωμή με μετρητά, αλλά θα έδινα ιδιαίτερη σημασία σε μια σωστή διαχείριση των φόρων	Δεν θα απαιτούσ α την πληρωμή με μετρητά	
Μορφωτικ ό επίπεδο	Τριτοβάθμια εκπαίδευση – βασικές σπουδές	Count 16 % within Μορφωτικ ό επίπεδο 42,1%	4 10,5%	7 18,4%	11 28,9%	38 100,0%

	Μεταπτυχιακό	Count	16	2	7	37	62
		% within Μορφωτικ ό επίπεδο	25,8%	3,2%	11,3%	59,7%	100,0%
Total		Count	32	6	14	48	100
		% within Μορφωτικ ό επίπεδο	32,0%	6,0%	14,0%	48,0%	100,0%

Ο έλεγχος chi-square επέστρεψε στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα, δείχνοντας πως οι μεταβλητές σχετίζονται μεταξύ τους και δεν είναι ανεξάρτητες ($\chi^2 (3, N = 100) = 9,539, p = 0,023$). Έτσι, συμπεραίνεται πως είναι πιθανότερο τα άτομα από Τριτοβάθμια εκπαίδευση να απαιτήσουν την πληρωμή με μετρητά στην περίπτωση που καταργούνταν τα μετρητά, ενώ θα πλήρωναν και χωρίς μετρητά, ενώ τα άτομα με μεταπτυχιακό δεν θα απαιτούσαν την πληρωμή με μετρητά. (Πίνακας 24).

Πίνακας 24: Chi square για τις ενέργειες σε περίπτωση που καταργούνταν εντελώς τα μετρητά ανά μορφωτικό επίπεδο

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,539 ^a	3	,023
Likelihood Ratio	9,731	3	,021
Linear-by-Linear Association	6,568	1	,010
N of Valid Cases	100		

a. 2 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,28.

Ακόμα, βρέθηκε πως το 68,4% των απόφοιτων Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και το 100% των ατόμων με μεταπτυχιακό δήλωσαν πως η διευκόλυνση των συναλλαγών διεθνώς αποτελεί ένα αρκετά ή πολύ σημαντικό όφελος της κατάργησης των μετρητών (Πίνακας 25).

Πίνακας 25: Σημαντικότητα οφέλους διευκόλυνσης συναλλαγών διεθνώς ανά μορφωτικό επίπεδο

Διευκόλυνση συναλλαγών διεθνώς και με διαφορετικά νομίσματα				Total
Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ	

Μορφωτικό επίπεδο	Τριτοβάθμια εκπαίδευση – βασικές σπουδές	Count	8	4	17	9	38
		% within Μορφωτικό επίπεδο	21,1%	10,5%	44,7%	23,7%	100,0%
	Μεταπτυχιακό	Count	0	0	24	38	62
		% within Μορφωτικό επίπεδο	0,0%	0,0%	38,7%	61,3%	100,0%
Total		Count	8	4	41	47	100
		% within Μορφωτικό επίπεδο	8,0%	4,0%	41,0%	47,0%	100,0%

Ο έλεγχος chi-square επέστρεψε στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα, δείχνοντας πως οι μεταβλητές σχετίζονται μεταξύ τους και δεν είναι ανεξάρτητες ($\chi^2 (3, N = 100) = 26,877, p < 0,001$). Έτσι, συμπεραίνεται πως είναι πιθανότερο τα άτομα με μεταπτυχιακό να θεωρούν πως η διευκόλυνση των συναλλαγών διεθνώς αποτελεί ένα πιο σημαντικό όφελος της κατάργησης μετρητών, σε σχέση με τα άτομα από την Τριτοβάθμια εκπαίδευση (Πίνακας 26).

Πίνακας 26: Chi square για την σημαντικότητα οφέλους διευκόλυνσης συναλλαγών διεθνώς ανά μορφωτικό επίπεδο

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	26,877 ^a	3	,000
Likelihood Ratio	31,268	3	,000
Linear-by-Linear Association	25,086	1	,000
N of Valid Cases	100		

a. 4 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,52.

Παράλληλα, βρέθηκε πως το 84,2% των απόφοιτων Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και το 100% των ατόμων με μεταπτυχιακό έδειξαν θετική στάση στο ότι η πανδημία οδήγησε στην αύξηση των συναλλαγών με κάρτα (Πίνακας 27).

Πίνακας 27: Απαντήσεις για το αν η πανδημία οδήγησε στην αύξηση των συναλλαγών με κάρτα ανά μορφωτικό επίπεδο

			Η πανδημία οδήγησε στην αύξηση των συναλλαγών με κάρτα				Total
			Διαφωνώ απόλυτα	Ουδέτερος/ η	Συμφωνώ Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Μορφωτικό επίπεδο	Τριτοβάθμια εκπαίδευση – βασικές σπουδές	Count	2	4	22	10	38
		% within Μορφωτικό επίπεδο	5,3%	10,5%	57,9%	26,3%	100,0%
		Count	0	0	27	35	62
		% within Μορφωτικό επίπεδο	0,0%	0,0%	43,5%	56,5%	100,0%
Total		Count	2	4	49	45	100
		% within Μορφωτικό επίπεδο	2,0%	4,0%	49,0%	45,0%	100,0%

Ο έλεγχος chi-square επέστρεψε στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα, δείχνοντας πως οι μεταβλητές σχετίζονται μεταξύ τους και δεν είναι ανεξάρτητες (χ^2 (3, N = 100) = 15,534, p = 0,001). Έτσι, συμπεραίνεται πως είναι πιθανότερο τα άτομα με μεταπτυχιακό να δείξουν πιο θετική στάση στο ότι η πανδημία οδήγησε στην αύξηση των συναλλαγών με κάρτα, σε σχέση με τα άτομα από την Τριτοβάθμια εκπαίδευση (Πίνακας 28).

Πίνακας 28: Chi square για τις απαντήσεις για το αν η πανδημία οδήγησε στην αύξηση των συναλλαγών με κάρτα ανά μορφωτικό επίπεδο

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	15,534 ^a	3	,001
Likelihood Ratio	17,722	3	,001
Linear-by-Linear Association	13,576	1	,000
N of Valid Cases	100		

a. 4 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,76.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Οι επιδράσεις της τεχνολογίας σε όλο το φάσμα της ανθρώπινης δραστηριότητας δεν άφησαν ανεπηρέαστες και τις χρηματικές συναλλαγές. Τα μετρητά, που άλλοτε διαδραμάτιζαν σημαντικό ρόλο τόσο στον τρόπο πληρωμής όσο και στη διακίνηση των κεφαλαίων, έχουν περιοριστεί αισθητά. Οι κίνδυνοι που ελλοχεύουν από την κατάργηση των μετρητών εστιάζονται κυρίως στο γεγονός πως οι συναλλαγές με μετρητά έχουν μικρή ιχνηλασιμότητα κι έτσι οι χρήστες των μετρητών διατηρούν την ανωνυμία τους. Τα τραπεζικά ιδρύματα με την σειρά τους προσφέρουν ένα ευρύ φάσμα εναλλακτικών δικτύων προκειμένου να στηρίξουν την ηλεκτρονική τραπεζική μέσα από τις πλατφόρμες του διαδικτύου, του mobile, phone banking αλλά και μέσα από τα ATM, POS κτλ.

Οι πελάτες μέσα από τη χρήση των εναλλακτικών δικτύων της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορούν να εκτελέσουν τραπεζικές συναλλαγές εύκολα, γρήγορα, με ασφάλεια και χαμηλό κόστος. Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα προσπαθούν να ανακαλύψουν καινοτόμες ιδέες για υπηρεσίες και προϊόντα, ώστε να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Η εξασφάλιση της ασφάλειας των καναλιών ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι απαραίτητη για την αποφυγή φαινομένων απάτης, τόσο από την πλευρά της τράπεζας όσο και των πελατών. Οι ελληνικές τράπεζες, αν και είχαν ξεκινήσει την προσπάθεια προκειμένου να γίνουν περισσότερο ψηφιακές επηρεάστηκαν από γεγονότα που συνέβησαν στη διάρκεια του χρόνου (π.χ. κορονοϊός, capital controls).

Στην παρούσα εργασία οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να σημειώσουν πόσο σημαντικό θεωρούσαν κάθε όφελος. Έτσι, προέκυψε πως η σταθερότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος εφόσον αποφεύγεται η μαζική ανάληψη καταθέσεων σε περιπτώσεις κρίσεων, αποτέλεσε ένα αρκετά ή πολύ σημαντικό όφελος για το 59% του δείγματος όπως επιβεβαιώνεται κι από τις μελέτες των Γκίκας,(2017), Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών (2018), Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών (2021), Βαρδασάνη (2011), Slozko & Pelo (2014), Sisha et al.(2017). Η εξοικονόμηση χρόνου εφόσον οι ηλεκτρονικές συναλλαγές εκτελούνται πιο γρήγορα από τις συναλλαγές με μετρητά ήταν ένα αρκετά ή πολύ σημαντικό όφελος κατάργησης μετρητών για το 79% του δείγματος, κάτι που επιβεβαιώνεται κι από την μελέτη των Sisha et al. (2017). Επιπλέον, η διευκόλυνση των συναλλαγών διεθνώς και με διαφορετικά νομίσματα αποτέλεσε ένα αρκετά ή πολύ σημαντικό όφελος κατάργησης μετρητών για το 88% των συμμετεχόντων, που επισημαίνεται κι από τους Γκίκας (2017),

Slozko & Pelo (2014), Επίσης, ο σεβασμός στο περιβάλλον εφόσον αποφεύγεται η χρήση χαρτιού αποτέλεσε ένα αρκετά ή πολύ σημαντικό όφελος κατάργησης μετρητών για το 62% των συμμετεχόντων.

Το επόμενο όφελος που εξετάστηκε ως προς την σημαντικότητά του ήταν η μείωση των φαινομένων της παραοικονομίας και της φοροδιαφυγής καθώς όλες οι συναλλαγές ελέγχονται πιο εύκολα. Σύμφωνα με το 74% του δείγματος, το όφελος της μείωσης των φαινομένων της παραοικονομίας και της φοροδιαφυγής ήταν αρκετά ή πολύ σημαντικό. Παράλληλα, το 78% των συμμετεχόντων, δήλωσε πως η μείωση των ληστειών εφόσον δεν απαιτούνται τόσες μεταφορές χρημάτων στις τράπεζες με χρηματοποστολές ήταν ένα αρκετά ή πολύ σημαντικό όφελος κατάργησης των μετρητών. Τέλος, το 78% των συμμετεχόντων, δήλωσε πως η καταπολέμηση των φαινομένων παράνομης εργασίας και εισφοροδιαφυγής εφόσον τα παραπάνω σχετίζονται μόνο με πληρωμές με μετρητά ήταν ένα αρκετά ή πολύ σημαντικό όφελος κατάργησης των μετρητών.

Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν επίσης να σημειώσουν πόσο σημαντικό θεωρούσαν κάθε κίνδυνο. Έτσι, προέκυψε ότι η κατάργηση της ανωνυμίας που οδηγεί σε κίνδυνο παραβίασης ιδιωτικότητας ήταν ένας αρκετά ή πολύ σημαντικός κίνδυνος κατάργησης μετρητών για το 49% του δείγματος. Επίσης, οι επιθέσεις από hackers ήταν ένας αρκετά ή πολύ σημαντικός κίνδυνος κατάργησης μετρητών για το 76% του δείγματος. Ακόμα, ο αποθησαυρισμός αποτέλεσε έναν αρκετά ή πολύ σημαντικό κίνδυνο κατάργησης μετρητών για το 51% του δείγματος. Παρόλα αυτά, τα τεχνικά ζητήματα όπως διακοπές ρεύματος και σφάλματα (bugs) οδηγούν σε εμπόδια στις συναλλαγές ήταν ένας αρκετά ή πολύ σημαντικός κίνδυνος κατάργησης μετρητών για το 59% του δείγματος. Τέλος, η αδυναμία χρήσης ηλεκτρονικών συναλλαγών από το σύνολο του πληθυσμού αποτέλεσε έναν αρκετά ή πολύ σημαντικό κίνδυνο κατάργησης μετρητών για το 73% του δείγματος.

Ο σημαντικότερος κίνδυνος κατάργησης των μετρητών ήταν οι επιθέσεις από hackers. Έπειτα, ακολούθησε η αδυναμία χρήσης ηλεκτρονικών συναλλαγών από το σύνολο του πληθυσμού. Πιο πίσω ήρθαν τα τεχνικά ζητήματα όπως διακοπές ρεύματος και σφάλματα (bugs) οδηγούν σε εμπόδια στις συναλλαγές και ο αποθησαυρισμός. Τέλος, ο λιγότερο σημαντικός κίνδυνος κατάργησης μετρητών για το δείγμα ήταν η κατάργηση της ανωνυμίας που οδηγεί σε κίνδυνο παραβίασης ιδιωτικότητας.

Η πανδημία οδήγησε στην αύξηση των συναλλαγών με κάρτα. Στην ερώτηση αυτή, το 94% των συμμετεχόντων συμφώνησε ή συμφώνησε απόλυτα με την δήλωση αυτή. Στη συνέχεια, ζητήθηκε από το δείγμα να σημειώσει τη στάση του αναφορικά με το αν η πανδημία οδήγησε στην άνθιση του ηλεκτρονικού εμπορίου. Στην ερώτηση αυτή, το 94% του δείγματος έδειξε θετική στάση. Τέλος, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να σημειώσουν την στάση τους αναφορικά με το αν η πανδημία οδήγησε στην ψηφιοποίηση των τραπεζικών συναλλαγών. Η ερώτηση αυτή αντιμετωπίστηκε θετικά από το δείγμα και μάλιστα σε ποσοστό 93%.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

Alpha Bank, (2000). Ηλεκτρονική Τραπεζική: Παρόν και Μέλλον, *Οικονομικό Δελτίο*, Τεύχος 76, Δεκέμβριος 2000, σελ. 24.

Αλεξανδρίδου Α., (2010), *Το Δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου*, 2η Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη.

Βαρδασάνη, Μ., 2011. *Φοροδιαφυγή στην Ελλάδα μια γενική επισκόπηση*, Αθήνα: ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ.

Γκίκας, Γ. , Χ. Α. & Μ. Σ., (2017). *Σύγχρονες αντιλήψεις για την εξέλιξη των μέσων πληρωμής. Η κατάργηση των μετρητών και οι συνέπειές της. Θλιμμένα τα μάτια της Ευρώπης*. ΑΘΗΝΑ, T.E.I. of Epirus.

Δεσποτίδου Άννα, (2009), *Παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση*, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη.

Δούβλης Β.-Μπώλος Α., (2008). *Δίκαιο Προστασίας των καταναλωτών*, τομ. 1, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 688.

Εθνική Τράπεζα, 2020. *Η Τράπεζα*. [Online]. Διαθέσιμο στο:
<https://www.nbg.gr/el/thegroup/the-bank> [Πρόσβαση 15/3/2024].

Ζέκος Γ. (2017), *Διαδίκτυο, Η/Υ και τηλεπικοινωνίες στο ελληνικό Δίκαιο*, Εκδόσεις Σάκκουλας
Αθήνα-Θεσσαλονίκη, σελ 394-395.

Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών,(2018). *Οι ηλεκτρονικές πληρωμές μετά τους
κεφαλαιακούς περιορισμούς*, Αθήνα: IOBE.

Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών, (2015). *Τα ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής και
η φοροδιαφυγή*, Αθήνα: IOBE.

Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών, (2021). *Ηλεκτρονικές πληρωμές στην
Ελλάδα: Πολιτικές και επιδράσεις στη χρήση καρτών*, 2015-2020, ΑΘΗΝΑ: IOBE.

Καραδημητρίου Κ. , (2008). *Η ηλεκτρονική υπογραφή*, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα
Θεσσαλονίκη, σελ. 51.

Κουτρούλης, Α., (2022). Πρόσφατες εξελίξεις και προοπτικές της παγκόσμιας οικονομικής
δραστηριότητας: Νέες πηγές αβεβαιότητας προβάλλουν την ανάγκη για αποτελεσματικότερο
συντονισμό των επιμέρους εθνικών πολιτικών. *Οικονομικές Εξελίξεις*, σελ. 40-47.

Κωνσταντίνου, Φ., (2018). *Ηλεκτρονικό και πλαστικό χρήμα στην εσωτερική αγορά..*
Διπλωματική Εργασία επιμ. Αθήνα: Πάντειο Πανεπιστήμιο.

Λαμπρινίδης, Ι., (2021). *Ψηφιακές τράπεζες: η διεθνής εμπειρία και οι προοπτικές ανάπτυξής
τους στην Ελλάδα*. Διπλωματική Εργασία επιμ. Αθήνα: ΕΑΠ.

Μάρκου, Κ. Θ., (2018). *Η Νομική Φύση Του Bitcoin*. επιμ. ΑΘΗΝΑ: ΕΚΠΑ.

Μαρούλης, Δ. ., Σ. & Κ. Η., (2021). *Οι επιπτώσεις του Covid-19 και οι προοπτικές ανάπτυξης*,
Αθήνα: Ινστιτούτο ΣΕΤΕ.

Μαυρογιάννης, Δ., (2003). Ένωση Ελληνικών Τραπεζών. [Online]. Διαθέσιμο στο:
https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/3_2003/53-55.pdf [Πρόσβαση 15/3/2024].

Καραγεωργού, Έ., (2006). *Ηλεκτρονική Τραπεζική - Στροφή από τα εναλλακτικά δίκτυα – Καλύτερη εξυπηρέτηση για τον καταναλωτή*. [Online]. Διαθέσιμο στο:
https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/4_2006/49-56.pdf [Πρόσβαση 10/4/2024].

Παπαναστασίου, Ε., & Παπαναστασίου, Κ. (2016). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*.
Ιδιωτική έκδοση.

Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα, Φαρσαρώτας Δ. Ιωάννης, (2005), *Ηλεκτρονική Τραπεζική*,
Εκδόσεις ANT. Ν Σάκκουλα, Αθήνα- Κομοτηνή, σελ. 139.

Σταμοβλάσης, Δ. (2021). *Μεθοδολογία έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες*. Ζυγός.

Τράπεζα Πειραιώς, (2020). *e-branch για Ιδιώτες*. [Online]. Διαθέσιμο στο:
<https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/kanalia-eksypiretisis/e-branch>

Τράπεζα Πειραιώς, (2020). *e-loan by winbank*. [Online] Διαθέσιμο στο:
<https://www.piraeusbank.gr/el/personal-banking/proionta/daneia/e-loan-bywinbank>

[Πρόσβαση 10/4/2024].

Τράπεζα Πειραιώς, (2020). *winbank phone banking*. [Online] Διαθέσιμο στο:

<https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/trapezikes-ypiresies/e-banking/ilektronikakanaliaeksypiretisis/winbank-phone-banking> [Πρόσβαση 10/4/2024].

Τράπεζα Πειραιώς, (2020). *winbank web banking*. [Online] Διαθέσιμο στο:

<https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/trapezikes-ypiresies/e-banking/ilektronika-kanalia-eksypiretisis/winbank-web-banking> [Πρόσβαση 10/4/2024].

Τράπεζα Πειραιώς, (2020). *winbank λεφτά στο λεπτό*. [Online] Διαθέσιμο στο:

<https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/trapezikes-ypiresies/e-banking/dimofileis-ilektronikes-trapezikes-synallages/lefta-sto-lepto> [Πρόσβαση 10/4/2024].

Τράπεζα Πειραιώς, (2020). *Ασφάλεια Υπηρεσιών ATM*. [Online] Διαθέσιμο στο:

<https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/trapezikes-ypiresies/e-banking/asfaleia-synallagon/asfaleia-ypiresion-atm> [Πρόσβαση 10/4/2024].

Τράπεζα Πειραιώς, (2020). *Ιστορική διαδρομή Ομίλου*. [Online] Διαθέσιμο στο:

<https://www.piraeusbankgroup.com/el/group-profile/important-dates/2000-2008> [Πρόσβαση 10/4/2024].

Τράπεζα Πειραιώς, (2020). *Συνοπτική περιγραφή Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς*. [Online] Available at:

<https://www.piraeusbankgroup.com/el/group-profile/brief-profile> [Πρόσβαση 10/4/2024].

Ψυχομάνης Σ., (2018), *Εμπορικό Δίκαιο*, 3η Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα
Θεσσαλονίκη, σελ. 375.

Φιλόπουλος Π., (2015), *Ποινική Προστασία Απορρήτου*, Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα
Θεσσαλονίκη, σελ. 47.

Alpha Bank, (2018). Ιστορική Διαδρομή. [Online]. Διαθέσιμο στο:
<https://www.alpha.gr/el/omilos/alpha-bank/istoria/istoriki-diadromi> [Πρόσβαση 10/3/2024].

Ξενόγλωσση

AbouJeb, S., & Konov E. (2020). *Socio-economic sustainable banking. A study on the transition to cashless banking in Sweden from the lens of socio-economic sustainability*. Thesis: Jönköping University, School of Engineering.

Anderson, R., Barton, C., Böhme, R., Clayton, R., Van Eeten, M.J.G., Levi, M., Moore, T. & Savage, S. (2013), *Measuring the cost of cybercrime*, in: Böhme, R. (ed.), *The economics of information security and privacy*, Springer Verlag Berlin Heidelberg, 2013, pp. 265-300.

De Best, R., (2022). *Apple Pay global user number 2016-2020*. [Ηλεκτρονικό] Available at: <https://www.statista.com/statistics/911914/number-apple-pay-users>

Dalwai, T., Chugh, G., Mohammadi, S. S., & Prasad, S. (2023). *Oman's banking sector approach to fatca. Banking sector in oman strategic issues, challenges and future scenarios*, 97-106.

Engman, K., (2021). *Bye-bye cash. Why central banks are pushing digital currencies*.

Available at: <https://www.tietoevry.com/en/blog/2021/08/why-central-banks-arepushing-digital-currencies/>

Federal Deposit Insurance Corporation, (2019). *How America Banks: Household Use of Banking and Financial Services*, s.l.: *Federal Deposit Insurance Corporation*.

Matthew, O. M., & Mike, A. (2016). *Cashless economic policy in Nigeria: A performance appraisal of the banking industry*. *IOSR Journal of Business and Management*, 18(10), 01-17.

Rangasamy, K. S. (2017). *Status of women in cashless economy. K.s.r. college of arts and science For women*. Available at:

https://www.researchgate.net/publication/368835275_DrEKalaivani_-_Cashless_economy_book

Sinha, K., Joshi, D., & Kamani, G. (2017). Consumers' Attitude and Perception towards Doing Cashless Transactions: An Empirical Study in Vadodara. *SIES Journal of Management*, 13 (1), 18-28.

Slozko, O., & Pelo, A. (2014), The Electronic Payments as a Major Factor for Further Economic Development, *Economics and Sociology*, Vol. 7, No 3, pp. 130- 140. DOI: 10.14254/2071-789X.2014/7-3/13.

Worldpay Editorial Team, (2019). *Cashless Society: Learning from Global Markets*.

Available at:

<https://www.fisglobal.com/en-gb/insights/merchant-solutions-worldpay/article/cashless-society-learning-from-global-markets>

Korhonen, N., (2022). *Central Bank Digital Currency & Effects on Technological Efficiency*, Vaasa: UNIVERSITY OF VAASA.

Mellor, M., (2010). *The future of Money: From Financial Crisis to Public Resource*,. s.l.:*Pluto Press*.

Rogoff, K. S., (2014). Costs and Benefits to Phasing Out Paper Currency, s.l.: *National Bureau of Economic Research*.

Sands, P., (2016). Making it Harder for the Bad Guys: The Case for Eliminating High Denomination Notes, s.l.: *M-RCBG Associate Working Paper*.

Span, P., (2020). *Just What Older People Didn't Need: More Isolation*. [Ηλεκτρονικό] Available at:

<https://www.nytimes.com/2020/04/13/health/coronavirus-elderly-isolation-loneliness.html>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Έντυπο ενημέρωσης

Αγαπητέ/ή,

Ονομάζομαι Παναγιωτόπουλος Αντώνιος και σπουδάζω στο τμήμα Τραπεζικής, Χρηματοοικονομικής και Χρηματοοικονομικής Τεχνολογίας (FinTech) του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου. Στο πλαίσιο των σπουδών μου διεξάγω μια έρευνα με τίτλο «Ηλεκτρονικές Συναλλαγές και Κατάργηση της χρήσης μετρητών- Οφέλη και Κίνδυνοι. Η περίπτωση των Ελληνικών Τραπεζών». Η έρευνα στηρίζεται στο ερωτηματολόγιο που ακολουθεί και το οποίο θα σας παρακαλούσα να συμπληρώσετε.

Σημειώνεται πως οι απαντήσεις σας είναι εμπιστευτικές και τα προσωπικά σας δεδομένα προστατεύονται από τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 (ΓΚΠΔ). Η συμμετοχή σας είναι εθελοντική, δεν δέχεστε πίεση για να συμμετάσχετε και η συμμετοχή σας δεν συνοδεύεται από κάποιο έπαθλο οποιασδήποτε φύσης.

Ως άτομο που λαμβάνει μέρος στην έρευνα, διατηρείτε το δικαίωμα να αποσύρετε τη συμμετοχή σας και να διαγράψετε τα δεδομένα σας μέχρι και 10 ημέρες μετά την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Στη διαδικασία αυτή δεν δέχεστε κάποια ποινή. Επίσης, μπορείτε να ζητήσετε να έχετε πρόσβαση στα αποτελέσματα πριν αυτά δημοσιευθούν.

Τέλος, για να επικοινωνήσετε μαζί μου παραθέτω τα παρακάτω στοιχεία επικοινωνίας:

Τηλέφωνο 6936184599 Email antonis83.panagioto@gmail.com

Έντυπο συγκατάθεσης

Προχωρώντας στο επόμενο τμήμα της έρευνας, που αφορά στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, συμφωνείτε πως συμμετέχετε εθελοντικά, μελετήσατε το έντυπο ενημέρωσης, συμφωνείτε με όσα αναφέρονται εκεί και δέχεστε να συμμετάσχετε στην παρούσα έρευνα.

Συμφωνώ

Ναι

Όχι

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Δημογραφικά στοιχεία

1. Φύλο

Ανδρας

Γυναίκα

Άλλο

2. Ηλικία

Έως 29

30-39

40-49

50-59

60 και άνω

3. Θέση στην Τράπεζα

Διευθυντής

Υπάλληλος

Στέλεχος – Προϊστάμενος

Τεχνικό Προσωπικό

Άλλο

4. Προϋπηρεσία σε έτη στη συγκεκριμένη θέση

Έως 5

6-10

11-15

16-20

21+

5. Οικογενειακή κατάσταση

Άγαμος/η

Έγγαμος/η

Σύμφωνο συμβίωσης / σε σχέση

Άλλο

6. Μορφωτικό επίπεδο

Παρακαλώ επιλέξτε το ανώτερο

Τριτοβάθμια εκπαίδευση – βασικές σπουδές

Μεταπτυχιακό

Διδακτορικό

Άλλο



2. Αντιλήψεις, στάσεις και γνώσεις για την κατάργηση μετρητών

7. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε μετρητά στις συναλλαγές σας;

Καθόλου

Λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πολύ

8. Στο σύνολο των συναλλαγών σας, με ποιον τρόπο πληρώνετε συχνότερα;

Μετρητά

Πλαστικό χρήμα

Πληρώνω το ίδιο συχνά με μετρητά και πλαστικό χρήμα

9. Πόσο θεωρείτε πως έχει μειωθεί η χρήση των μετρητών από τους πελάτες της Τράπεζας στην οποία εργάζεστε;

Καθόλου

Λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πολύ

10. Τί θα κάνατε στην περίπτωση που καταργούνταν εντελώς τα μετρητά;

Θα απαιτούσα την πληρωμή με μετρητά, αλλά θα πλήρωνα και χωρίς μετρητά

Θα πλήρωνα με άλλους ανώνυμους τρόπους πληρωμής όπως κουπόνια ή κάρτες δώρων

Θα απαιτούσα την πληρωμή με μετρητά, αλλά θα έδινα ιδιαίτερη σημασία σε μια σωστή διαχείριση των φόρων

Δεν θα απαιτούσα την πληρωμή με μετρητά

3. Οφέλη της κατάργησης μετρητών

Σημειώστε πόσο σημαντικά θεωρείτε τα παρακάτω οφέλη κατάργησης μετρητών.

**11. Σταθερότητα χρηματοπιστωτικού συστήματος εφόσον
αποφεύγεται η μαζική ανάληψη καταθέσεων σε περιπτώσεις
κρίσεων**

Καθόλου

Λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πολύ

**12. Εξοικονόμηση χρόνου εφόσον οι ηλεκτρονικές συναλλαγές
εκτελούνται πιο γρήγορα από τις συναλλαγές με μετρητά**

Καθόλου

Λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πολύ

13. Διευκόλυνση συναλλαγών διεθνώς και με διαφορετικά νομίσματα

Καθόλου

Λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πολύ

14. Σεβασμός στο περιβάλλον εφόσον αποφεύγεται η χρήση χαρτιού

Καθόλου

Λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πολύ

15. Μείωση των φαινομένων της παραοικονομίας και της φοροδιαφυγής καθώς όλες οι συναλλαγές ελέγχονται πιο εύκολα

Καθόλου

Λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πολύ

**16. Μείωση ληστειών εφόσον δεν απαιτούνται τόσες μεταφορές
χρημάτων στις τράπεζες με χρηματοποστολές**

Καθόλου

Λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πολύ

**17. Καταπολέμηση φαινομένων παράνομης εργασίας και
εισφοροδιαφυγής εφόσον τα παραπάνω σχετίζονται μόνο με
πληρωμές με μετρητά**

Καθόλου

Λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πολύ

5. Κίνδυνοι κατάργησης μετρητών

Σημειώστε πόσο σημαντικούς θεωρείτε τους παρακάτω κινδύνους κατάργησης μετρητών.

18. Κατάργηση της ανωνυμίας που οδηγεί σε κίνδυνο παραβίασης ιδιωτικότητας

Καθόλου

Λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πολύ

19. Επιθέσεις από hackers

Καθόλου

Λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πολύ

20. Αποθησαυρισμός – τα άτομα ξοδεύουν περισσότερα χρήματα σε σύγκριση με τα χειροπιαστά μετρητά

Καθόλου

Λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πολύ

**21. Τεχνικά ζητήματα όπως διακοπές ρεύματος και σφάλματα
(bugs) οδηγούν σε εμπόδια στις συναλλαγές**

Καθόλου

Λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πολύ

**22. Αδυναμία χρήσης ηλεκτρονικών συναλλαγών από το σύνολο
του πληθυσμού (άστεγοι, άποροι, πολίτες τρίτου κόσμου)**

Καθόλου

Λίγο

Μέτρια

Αρκετά

Πολύ

5. Επιρροή της πανδημίας στις χρηματικές συναλλαγές

**Σημειώστε τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας στις παρακάτω προτάσεις που αφορούν
το σχολικό περιβάλλον.**

23. Η πανδημία οδήγησε στην αύξηση των συναλλαγών με κάρτα

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ουδέτερος/η

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

24. Η πανδημία οδήγησε στην άνθιση του ηλεκτρονικού εμπορίου

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ουδέτερος/η

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

25. Η πανδημία οδήγησε στην ψηφιοποίηση τραπεζικών υπηρεσιών

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ουδέτερος/η

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

Υπεύθυνη Δήλωση Συγγραφέα:

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν.1599/1986, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής μου εργασίας, δεν προσβάλλει κάθε μορφής δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας, προσωπικότητας και προσωπικών δεδομένων τρίτων, δεν περιέχει έργα/εισφορές τρίτων για τα οποία απαιτείται άδεια των δημιουργών/δικαιούχων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον και πληρούν τους κανόνες της επιστημονικής παράθεσης