



Ψηφιακές Κοινότητες ΤΡΙΤΗΣ ΗΛΙΚΙΑΣ

Ηλεκτρονικές Συναλλαγές και Τρίτη Ηλικία

ΜΕΛΕΤΗ





Ψηφιακές Κοινότητες
ΤΡΙΤΗΣ ΗΛΙΚΙΑΣ

ΜΕΛΕΤΗ

Ηλεκτρονικές Συναλλαγές και Τρίτη Ηλικία

Δημοσιοποίηση:

Αθήνα, Ιούνιος 2020

Μελέτη Αναγνώρισης Αναγκών Επωφελούμενων για τις ανάγκες του έργου «Ψηφιακές Κοινότητες Τρίτης Ηλικίας» που υλοποιείται στο πλαίσιο του προγράμματος **Active citizens fund** με φορέα υλοποίησης την Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας.

Το έργο «Ψηφιακές Κοινότητες Τρίτης Ηλικίας» υλοποιείται στο πλαίσιο του προγράμματος Active citizens fund, με φορέα υλοποίησης την Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας. Το πρόγραμμα Active citizens fund, ύψους € 12εκ, χρηματοδοτείται από την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία και είναι μέρος του χρηματοδοτικού μηχανισμού του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ) περιόδου 2014 – 2021, γνωστού ως EEA Grants. Το πρόγραμμα στοχεύει στην ενδυνάμωση και την ενίσχυση της βιωσιμότητας της κοινωνίας των πολιτών και στην ανάδειξη του ρόλου της στην προαγωγή των δημοκρατικών διαδικασιών, στην ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά και στην προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Τη διαχείριση της επιχορήγησης του προγράμματος Active citizens fund για την Ελλάδα έχουν αναλάβει από κοινού το Ίδρυμα Μποδοσάκη και το SolidarityNow.

Περιεχόμενα

1.	Πρόλογος.....	6
2.	Περίληψη.....	6
3.	Εισαγωγή.....	7
4.	Αποτελέσματα.....	9
4.1.	Γενικές πληροφορίες για το προφίλ των συμμετεχόντων.....	9
4.2.	Επίπεδο γνώσης της κοινότητας σε ειδικά θέματα ψηφιακής πραγματικότητας.....	13
4.3.	Προτιμήσεις συμμετεχόντων σχετικά με τις συναλλαγές τους.....	16
4.4.	Εμπειρίες και συνήθειες πρακτικές των ερωτηθέντων.....	22
4.5.	Ειδικές πληροφορίες σχετικά με Δάνεια και αποπληρωμές.....	29
4.6.	Ηλεκτρονική-Ψηφιακή τραπεζική και υπηρεσίες.....	32
4.7.	Ειδικές παροχές ΔΕΚΟ.....	37
5.	Συμπεράσματα.....	38



1. Πρόλογος

Η Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας, στο πλαίσιο του προγράμματος **Active Citizens Fund** υλοποιεί το έργο «Ψηφιακές Κοινότητες Τρίτης Ηλικίας» για την ενδυνάμωση των ευπαθών ομάδων της Τρίτης Ηλικίας. Σκοπός του έργου είναι η βελτίωση της ποιότητας διαβίωσης των επωφελουμένων και η προστασία του εισοδήματος και της περιουσίας τους.

Το έργο στοχεύει στην κατάρτιση 200 ατόμων (60+) στην ασφαλή χρήση χρηματοπιστωτικών προϊόντων, υπηρεσιών και διαδικασιών σε 10 πόλεις της Ελλάδας με μονοήμερα Εργαστήρια Κατάρτισης (5ώρες). Από τα άτομα που θα καταρτιστούν θα συγκροτηθεί ένα δίκτυο που με Μονάδα Κεντρικής Υποστήριξης την ΕΕΚΕ θα παρέχει επιτοπίως και συνεχώς τις εν λόγω υπηρεσίες σε νέους επωφελούμενους.

Μέσω ενός ειδικά διαμορφωμένου ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου διερευνήθηκαν δειγματοληπτικά αφενός το επίπεδο εξοικείωσης της κοινότητας στο διαδίκτυο, τις ηλεκτρονικές συσκευές και τις ψηφιακές συναλλαγές και υπηρεσίες και αφετέρου οι τάσεις και οι συνήθειες πρακτικές της τρίτης ηλικίας γύρω από αυτά τα θέματα. Σκοπός της μελέτης που ακολουθεί είναι η δημιουργία ενός εκπαιδευτικού υλικού.

2. Περίληψη

Στην διαδικτυακή έρευνα που έλαβε χώρα από 01/05/2020 έως 20/05/2020 στη διεύθυνση www.eeke-seniors.gr συμμετείχαν 366 άτομα, περίπου μισοί άνδρες και μισές γυναίκες. Οι περισσότεροι είναι συνταξιούχοι με μηνιαίο εισόδημα 501-1500 ευρώ. Δήλωσαν στην πλειοψηφία τους λίγη έως και καθόλου εξοικείωση με το Διαδίκτυο και έλλειψη ενημέρωσης σχετικά με τις υποχρεώσεις και τα Δικαιώματα των Καταναλωτών για τη Διαδικτυακή Τραπεζική και το Ηλεκτρονικό Εμπόριο. Οι περισσότεροι χρησιμοποιούν μία ή και περισσότερες ηλεκτρονικές συσκευές με κυριότερες τα έξυπνα τηλέφωνα και τους υπολογιστές.

Η πλειοψηφία προτιμά την εξυπηρέτηση σε φυσικό τραπεζικό κατάστημα, ωστόσο δηλώνουν θετική προδιάθεση στο να μπορούν να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους ψηφιακά, εξοικονομώντας χρόνο και κόπο, άσχετα που θέτουν θέμα ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών κυρίως λόγω γενικότερης μη εξοικείωσης με την ψηφιακή πραγματικότητα. Λιγότεροι από τους μισούς πραγματοποιούν μια φορά την εβδομάδα ηλεκτρονικές συναλλαγές, κυρίως πληρωμές και παρακολούθηση λογαριασμών, μεταφορές χρημάτων και αγορές μέσω διαδικτύου. Γι' αυτές τις συναλλαγές χρησιμοποιούν κυρίως μία συγκεκριμένη κάρτα, όχι όμως προπληρωμένη.

Από αυτούς που δεν κάνουν ηλεκτρονικές συναλλαγές κύριοι αποτρεπτικοί παράγοντες αποτελούν η μη-εξοικείωση και μη-κατανόηση της συνδεόμενης διαδικασίας. Εφόσον ξεπερνούσαν αυτά τα εμπόδια θα ήθελαν και εκείνοι να μπορούν να πληρώνουν και να παρακολουθούν λογαριασμούς, να μεταφέρουν χρήματα και να κάνουν ηλεκτρονικές αγορές. Στην πλειοψηφία τους παραμένουν σκεπτικοί

ως προς την εξυπηρέτηση σε μη φυσικό τραπεζικό υποκατάστημα ασχέτως που δεν έχουν βιώσει αρνητική εμπειρία από μη-ασφαλή ηλεκτρονική συναλλαγή.

Η πλειοψηφία φαίνεται αρκετά ευαισθητοποιημένη σε θέματα υποκλοπής των προσωπικών στοιχείων και γι' αυτό δεν φυλάσσει PIN και IBAN μαζί με τις κάρτες. Είναι ανά πάσα στιγμή ενήμεροι για το υπόλοιπο του λογαριασμού τους και όλων των οικονομικών συναλλαγών τους. Σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης όπου τα τραπεζικά υποκαταστήματα θα πρέπει να μείνουν κλειστά, περισσότεροι από τους μισούς δεν θα είναι σε θέση να ολοκληρώσουν τις συναλλαγές τους ψηφιακά.

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων έχει λάβει δάνειο ενώ περίπου οι μισοί έχουν ακόμα -και σε αυτή την ηλικία- οικονομικές εκκρεμότητες, αντιμετωπίζουν δε δυσκολία στην αποπληρωμή τους. Οι περισσότεροι είναι ανενημέρωτοι σχετικά με προϊόντα ηλεκτρονικής/ψηφιακής τραπεζικής ενώ ανησυχούν ότι η επικράτηση μιας ψηφιακής πραγματικότητας στον κόσμο των συναλλαγών, θα αποφέρει μείωση των θέσεων εργασίας. Τέλος, έλλειψη ενημέρωσης φάνηκε να έχει η πλειοψηφία των συμμετεχόντων και για τις ειδικές παροχές των ΔΕΚΟ για τα άτομα τρίτης ηλικίας.

3. Εισαγωγή

Το ειδικά διαμορφωμένο ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο απαρτιζόταν από επτά θεματικές ενότητες με συνολικά 44 κλειστές ερωτήσεις με προσχεδιασμένες απαντήσεις στην πλειοψηφία τους. Οι ενότητες χωρίζονταν στις εξής θεματολογίες:

1. Γενικές πληροφορίες για το προφίλ των συμμετεχόντων
2. Επίπεδο γνώσης της κοινότητας σε ειδικά θέματα ψηφιακής πραγματικότητας
3. Προτιμήσεις συμμετεχόντων σχετικά με τις συναλλαγές τους
4. Εμπειρίες και συνήθειες πρακτικές των ερωτηθέντων
5. Ειδικές πληροφορίες σχετικά με δάνεια και αποπληρωμές
6. Ηλεκτρονική-ψηφιακή τραπεζική και υπηρεσίες και
7. Ειδικές παροχές ΔΕΚΟ

Σε κάποια σημεία του ερωτηματολογίου ανάλογα με την απάντηση διαφοροποιούταν η εξέλιξη των επόμενων ερωτήσεων και σε κάποιες ερωτήσεις επιτρέπονταν περισσότερες από μία απαντήσεις.

Το σύνολο των συμμετεχόντων ήταν 366 άτομα εκ των οποίων 200+ άτομα προέρχονται από τις πόλεις που θα υλοποιηθεί το έργο ενώ οι υπόλοιποι από διάφορες πόλεις της Ελλάδας.



ΠΡΟΛΟΓΟΣ



4. Αποτελέσματα

4.1. Γενικές πληροφορίες για το προφίλ των συμμετεχόντων

Από τους 366 συμμετέχοντες το 49,73% ήταν γυναίκες και το 50,27% άνδρες (Πίνακας 1). Το 49,18% ήταν 60-65 ετών, το 32,24% ήταν 66-70 ετών, το 16,12% ήταν αθροιστικά μεταξύ των ηλικιών 71-80 ετών ενώ μόλις το 2,46% ήταν άνω των 81 ετών (Γράφημα 1). Το 83, 61% αυτών που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν έγγαμοι και το 16,39% ήταν άγαμοι (Γράφημα 2).

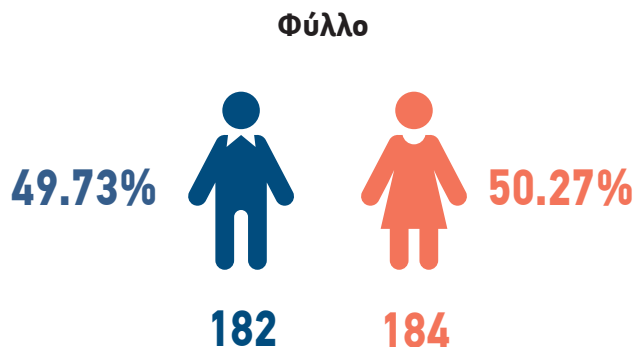
Σχετικά με τις συνθήκες διαβίωσης των συμμετεχόντων το 58,74% δήλωσε ότι ζει με τον/την σύζυγό του, το 22,13% μόνος/η, το 16,39% με τα παιδιά του/της ενώ μόλις το 0,55% ζει μόνιμα σε μονάδα φροντίδας ηλικιωμένων (Γράφημα 3).

Αναφορικά με το επίπεδο γνώσης των συμμετεχόντων το 13,93% είναι απόφοιτοι δημοτικού, το 43,99% είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (απόφοιτοι γυμνασίου το 18,03% και απόφοιτοι λυκείου το 25,96%). Το 40,17% των συμμετεχόντων είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (απόφοιτοι ΑΕΙ-ΤΕΙ το 31,97% και απόφοιτοι μεταπτυχιακών-διδακτορικών τίτλων το 8,20%) ενώ μόλις το 1,91% δήλωσε ότι συμμετέχει σε προγράμματα δια βίου μάθησης (Γράφημα 4).

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων και συγκεκριμένα το 63,66% δήλωσαν συνταξιούχοι, το 12,84% δήλωσε ότι ασχολείται με τα οικιακά, το 7,65% είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι, το 3,55% δημόσιοι/δημοτικοί υπάλληλοι, το 6,56% ελεύθεροι επαγγελματίες, το 1,91% επιχειρηματίες ενώ το 3,83% από αυτούς που συμμετείχαν στην έρευνα δήλωσαν άνεργοι (Γράφημα 5).

Το 21,31% δήλωσε μηνιαίο εισόδημα από 0 έως 500 ευρώ, το 38,80% από 501 έως 1000 ευρώ, το 31,15% από 1001 έως 1500 ευρώ ενώ συνολικά το 8,74% δήλωσε πιο υψηλά μηνιαία εισοδήματα της τάξης των 1501 έως και πάνω από 2000 ευρώ (Γράφημα 6).

Πίνακας 1. Φύλλο συμμετεχόντων

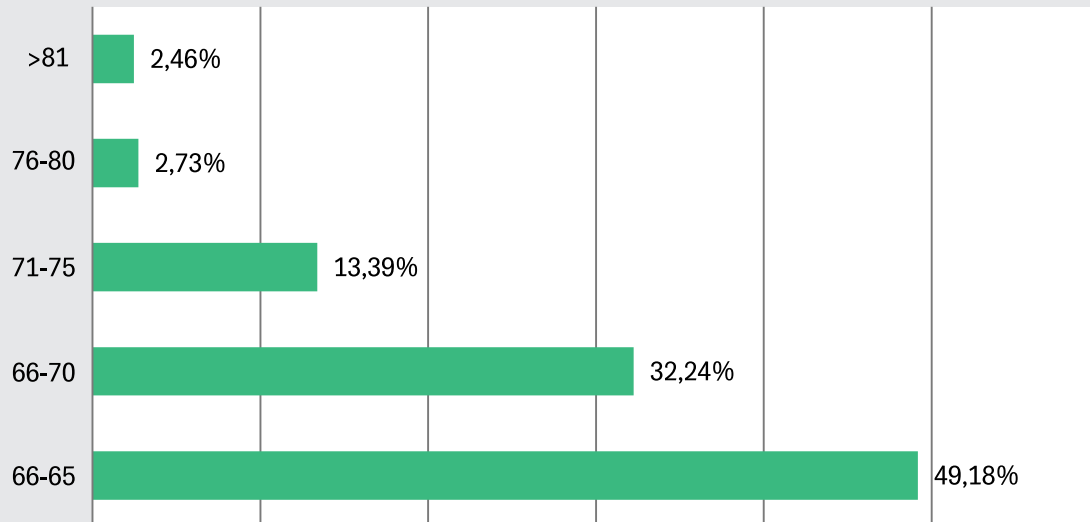




4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

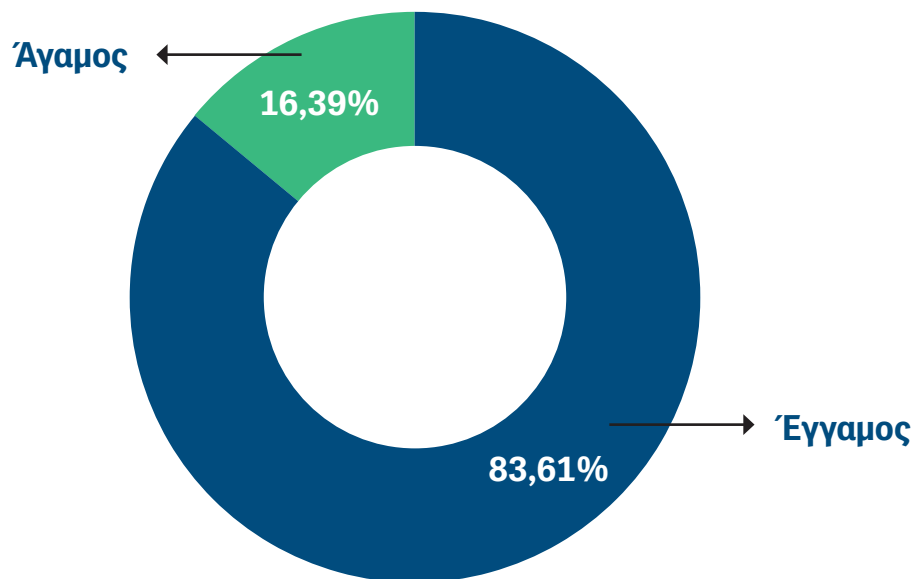
Γράφημα 1.

Ηλικιακή κατανομή συμμετεχόντων σε έτη



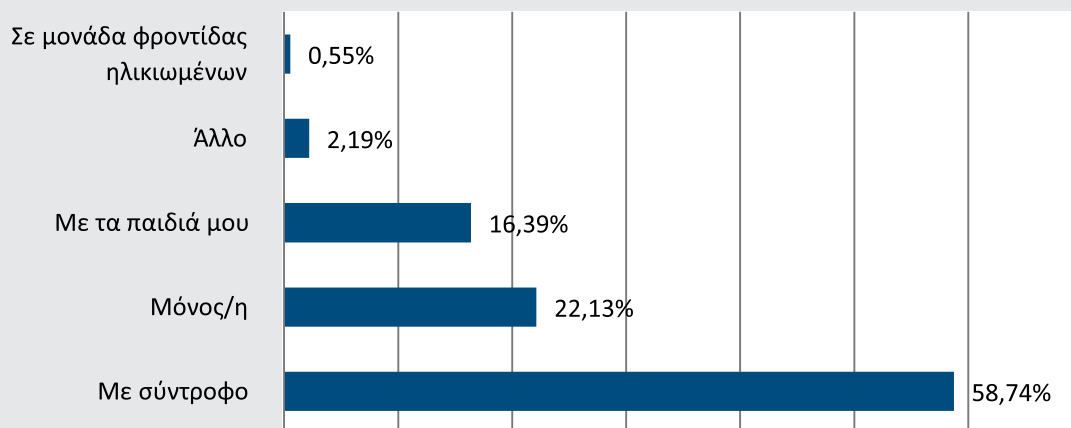
Γράφημα 2.

Οικογενειακή κατάσταση συμμετεχόντων



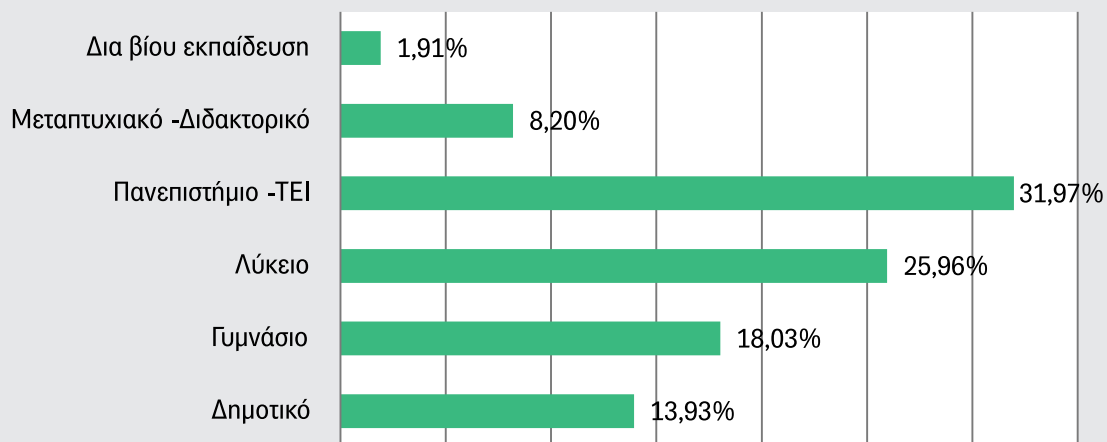
Γράφημα 3.

Συνθήκες διαβίωσης των συμμετεχόντων



Γράφημα 4.

Επίπεδο γνώσης των συμμετεχόντων

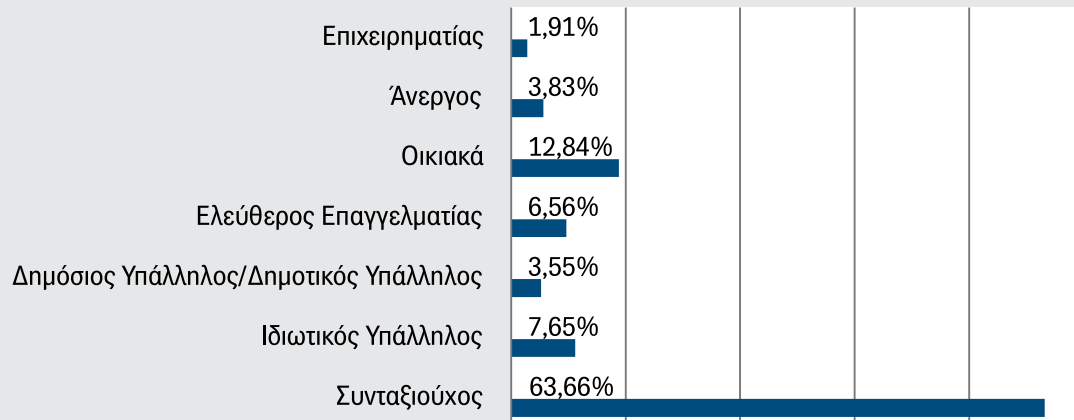




4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

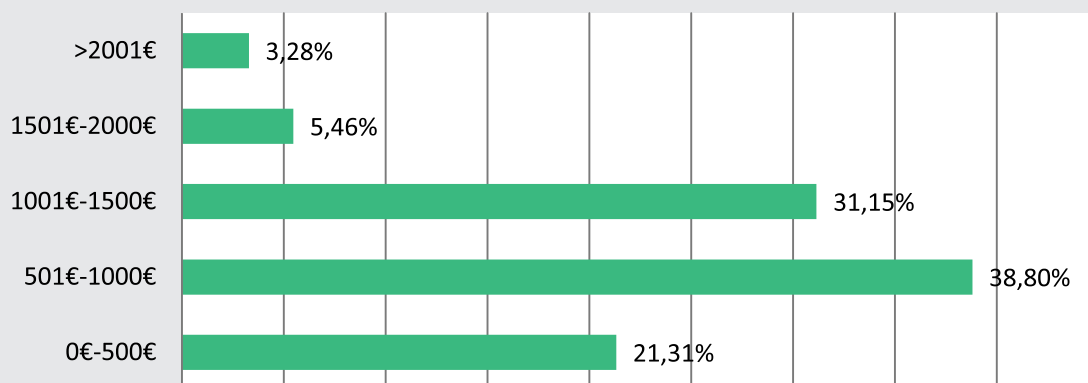
Γράφημα 5.

Επαγγελματική Ιδιότητα συμμετεχόντων



Γράφημα 6.

Μηνιαίο Εισόδημα συμμετεχόντων σε ευρώ



4.2. Επίπεδο γνώσης της κοινότητας σε ειδικά θέματα ψηφιακής πραγματικότητας

Στο δεύτερο σκέλος της, η έρευνα επικεντρώθηκε σε πιο ειδικά θέματα σχετικά με την εν γένει γνώση και εξοικείωση των συμμετεχόντων με το Ίντερνετ, τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και την ψηφιακή τραπεζική.

Συγκεκριμένα σε ερώτηση σχετικά με τη γνώση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των καταναλωτών για τη διαδικτυακή τραπεζική και το ηλεκτρονικό εμπόριο, η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων δήλωσε άγνοια (73,50%) ενώ μόλις το 26,50% δήλωσε πως γνώριζε τις ειδικές πληροφορίες (Γράφημα 7).

Σε ερώτηση σχετικά με το επίπεδο εξοικείωσης των συμμετεχόντων με το διαδίκτυο η πλειοψηφία ήτοι το 42,35% δήλωσε λίγη εξοικείωση, το 35,25% αρκετή εξοικείωση ενώ το 22,40% δήλωσε πως δεν έχει καμία εξοικείωση με το Ίντερνετ (Γράφημα 8).

Το 46,72% των συμμετεχόντων δήλωσε πως χρησιμοποιεί μία ηλεκτρονική συσκευή, το 41,26% περισσότερες από μία ενώ το 12,02% δεν χρησιμοποιεί καμία ηλεκτρονική συσκευή (Γράφημα 9). Εκείνοι που χρησιμοποιούν μόνο μία ηλεκτρονική συσκευή, επιλέγουν το έξυπνο τηλέφωνο/smartphone σε ποσοστό 40,94%, τον σταθερό υπολογιστή/desktop σε ποσοστό 22,81% και τον φορητό υπολογιστή/laptop σε ποσοστό 33,92% (Γράφημα 10). Πολύ μικρό ποσοστό αυτών δήλωσαν τη χρήση έξυπνης τηλεόρασης (2,34%) ως μοναδική επιλογή ηλεκτρονικής συσκευής. Το 41,26% δήλωσαν πως χρησιμοποιούν περισσότερες από μία ηλεκτρονικές συσκευές με πιο διάσημες επιλογές τον συνδυασμό ανάμεσα στα έξυπνα τηλέφωνα και τους υπολογιστές (60,26%) ενώ από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων φαίνεται πως η χρήση έξυπνης τηλεόρασης προϋποθέτει ήδη χρήση έξυπνων τηλεφώνων και υπολογιστών (38,41%).

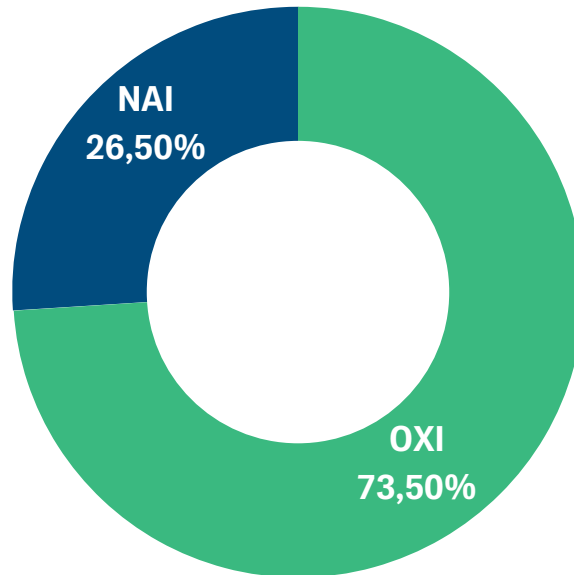
Σχετικά με την ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (62,56%) δήλωσε έλλειψη εμπιστοσύνης με το 37,70% να θεωρεί αυτό το είδος συναλλαγών λίγο και το 24,86% καθόλου ασφαλές. Ακόμα πιο δύσπιστοι ως προς την ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών φαίνεται πως είναι εκείνοι οι συμμετέχοντες οι οποίοι σε προηγούμενη ερώτηση είχαν δηλώσει λίγη έως καθόλου εξοικείωση με το διαδίκτυο. Από το σύνολο των ερωτηθέντων το 37,43% δήλωσε πως θεωρεί τις ψηφιακές συναλλαγές αρκετά ασφαλές. Από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων διαφαίνεται μια συσχέτιση μεταξύ της εξοικείωσης με το διαδίκτυο εν γένει και το επίπεδο εμπιστοσύνης ως προς την ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών καθώς το 69,74% αυτών που δηλώνουν εμπιστοσύνη στις ψηφιακές συναλλαγές δηλώνουν επίσης αρκετή εξοικείωση με το Ίντερνετ.



4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

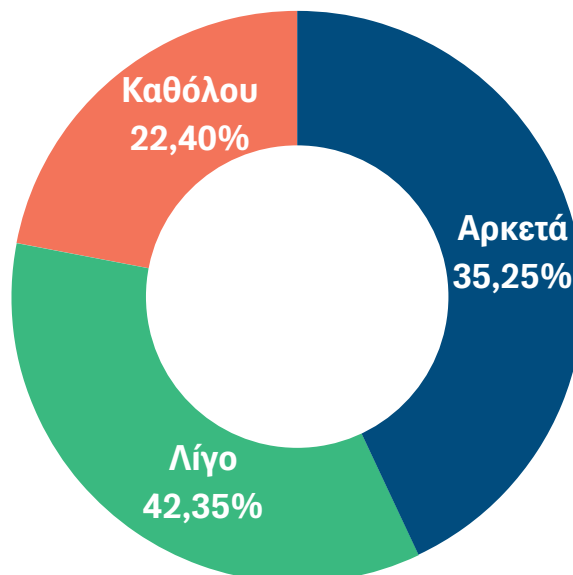
Γράφημα 7.

Γνωρίζετε τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των Καταναλωτών για τη Διαδικτυακή Τραπεζική και το Ηλεκτρονικό Εμπόριο;



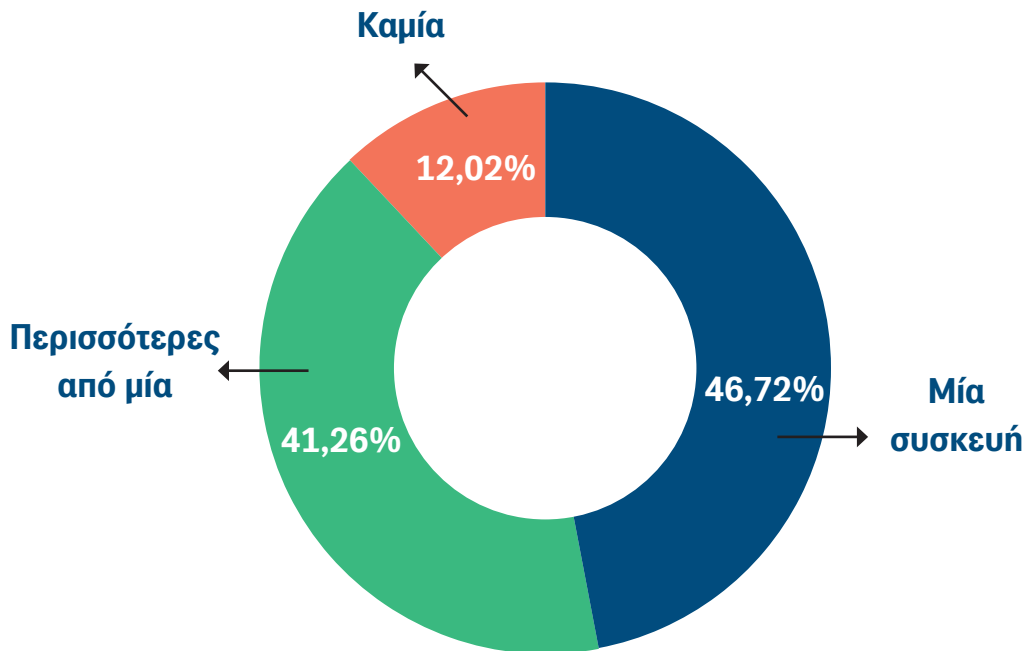
Γράφημα 8.

Πόσο εξοικειωμένος/ή είστε με το διαδίκτυο;



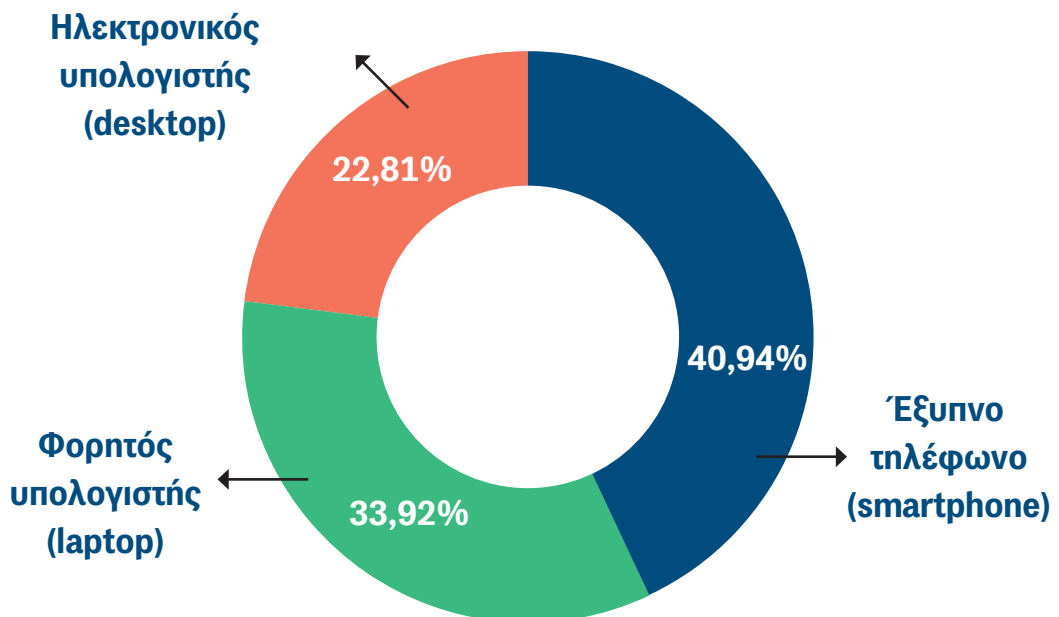
Γράφημα 9.

Χρησιμοποιείτε μία ή περισσότερες ηλεκτρονικές συσκευές;



Γράφημα 10.

Το 46,72% των ερωτηθέντων χρησιμοποιεί μία ηλεκτρονική συσκευή





4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

4.3. Προτιμήσεις συμμετεχόντων σχετικά με τις συναλλαγές τους

Σε επόμενο επίπεδο του ερωτηματολογίου διερευνήθηκαν αφενός η τάση και αφετέρου οι προθέσεις των συμμετεχόντων σχετικά με τις συναλλαγές τους.

Συγκεκριμένα το 52,46% των ερωτηθέντων προτιμά τη φυσική εξυπηρέτηση σε τραπεζικό κατάστημα για το σύνολο των συναλλαγών του. Το 31,97% προτιμά την ηλεκτρονική/ψηφιακή τραπεζική ενώ το 13,66% αυτών που συμμετείχαν δήλωσαν πως αν και επιλέγουν την εξυπηρέτηση σε κατάστημα είναι σε θέση να ολοκληρώσουν τις συναλλαγές τους ψηφιακά (Γράφημα 11).

Σχετικά με το αν θα πραγματοποιούσαν οι συμμετέχοντες τραπεζικές συναλλαγές από υπολογιστή ή από κινητό χωρίς να μεταβούν στην τράπεζα για να εξοικονομήσουν χρόνο και κόπο, το 56,83% ανταποκρίθηκε θετικά και το 17,76% θα το σκεφτόταν. Αρνητική πρόθεση ως προς το παραπάνω έδειξε το 25,41% του συνόλου και όπως αναμενόταν στην ομάδα αυτή του συνόλου ανήκουν συμμετέχοντες οι οποίοι επίσης δηλώνουν δυσπιστία ως προς την ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών σε προηγούμενη ερώτηση.

Σε μια πιο γενική ερώτηση σχετικά με το αν οι ερωτηθέντες πραγματοποιούν ηλεκτρονικές συναλλαγές συνολικά, το 45,08% απάντησε θετικά και το 54,92% αρνητικά (Γράφημα 13) και όπως αναμενόταν στην πλειοψηφία τους εκείνοι που απάντησαν θετικά έχουν επίσης δηλώσει, σχετική έως και αρκετή εξοικείωση με το διαδίκτυο, σχετική εμπιστοσύνη ως προς την ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών και σχετική εξοικείωση και χρήση ηλεκτρονικών συσκευών.

Σε επόμενο επίπεδο διερευνήθηκε ο τύπος ψηφιακών συναλλαγών που επιλέγουν να κάνουν εκείνοι όπου απάντησαν θετικά στην ερώτηση του αν πραγματοποιούν ηλεκτρονικές συναλλαγές. Πιο συχνή στο σύνολο αυτών, προέκυψε πως είναι η επιλογή «Πληρωμές λογαριασμών» αφού το 86,67% το επέλεξε ως δυνητική συναλλαγή, ακολούθησε η «Παρακολούθηση/έλεγχος λογαριασμών» ως η δεύτερη πιο συχνή συναλλαγή επί του συνόλου των απαντήσεων με το 70,91% να το επιλέγει, η τρίτη πιο συχνή συναλλαγή ήταν η «Μεταφορές χρημάτων» ενώ η «Ηλεκτρονικές αγορές μέσω διαδικτύου» ήταν η τέταρτη πιο δημοφιλής απάντηση με το 56,97% να δηλώνει πως προβαίνει σε τέτοιες συναλλαγές. Λιγότερο συχνές συναλλαγές για το σύνολο των ερωτηθέντων που κάνουν ψηφιακές συναλλαγές αποτελούν οι: «Εξυπηρέτηση πελατείας-προμηθευτή» 6,06%, «Λήψη δανείου-καρτών» 5,45% και «Άνοιγμα λογαριασμών» 3,03% (Γράφημα 14).

Ως προς την συχνότητα ψηφιακών συναλλαγών, από το σύνολο αυτών που απάντησαν θετικά το 50,91% κάνει τέτοια συναλλαγή μια φορά την εβδομάδα, το 32,73% μια φορά τον μήνα και το υπόλοιπο 16,36% μερικές φορές τον χρόνο (Γράφημα 15). Από το σύνολο των ερωτηθέντων που δήλωσαν ότι πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές το 60,64% δήλωσε επίσης ότι χρησιμοποιεί μια συγκεκριμένη κάρτα ενώ το 39,36% πως δεν ακολουθεί αυτή την πρακτική (Γράφημα 16). Ωστόσο αυτό που προκύπτει από την έρευνα είναι ότι η προπληρωμένη κάρτα δεν αποτελεί συνήθη πρακτική καθώς μόλις το 23,40% αυτών που δήλωσαν ότι κάνουν ηλεκτρονικές αγορές χρησιμοποιεί τέτοια κάρτα ενώ το 76,60% όχι (Γράφημα 17).

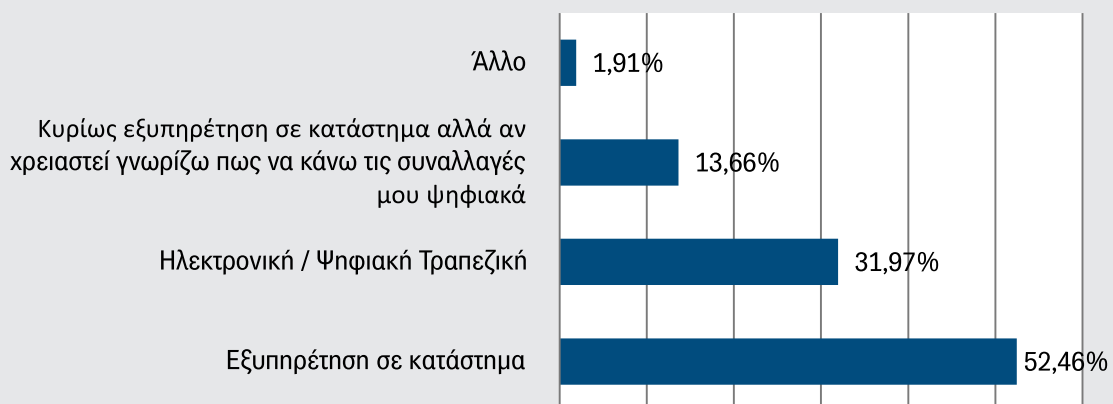
Σε μια προσπάθεια να διερευνηθούν οι λόγοι για τους οποίους οι ερωτηθέντες δεν προβαίνουν σε ηλεκτρονικές συναλλαγές, προέκυψε ότι από το σύνολο αυτών, το 36,32% δήλωσε μη-εξοικείωση και άγχος για την διαδικασία, το 33,83% μη-κατανόηση της διαδικασίας ενώ το 29,85% φόβο υποκλοπής των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων τους (Γράφημα 18).

Σε επόμενο στάδιο διερευνήθηκε η πρόθεση εκείνων που απάντησαν πως δεν κάνουν ηλεκτρονικές συναλλαγές και συγκεκριμένα τί είδους συναλλαγές θα ήθελαν να κάνουν, με τις απαντήσεις τους να επιβεβαιώνουν την προηγούμενη εικόνα, ότι δηλαδή πιο δημοφιλείς συναλλαγές αποτελούν οι: «Πληρωμές λογαριασμών», «Παρακολούθηση-έλεγχος λογαριασμών», «Ηλεκτρονικές αγορές μέσω διαδικτύου», και «Μεταφορές χρημάτων». Για ακόμη μια φορά οι συναλλαγές «Άνοιγμα λογαριασμών», «Λήψη δανείων-καρτών» και «Εξυπηρέτηση πελατείας-προμηθευτή» φαίνεται πως δεν είναι στις προτεραιότητες των ερωτηθέντων και αποτελούν πιο σπάνιες επιλογές, καταδεικνύοντας έτσι ότι για αυτές τις συναλλαγές οι συμμετέχοντες προτιμούν ακόμη τη φυσική έναντι της ψηφιακής διεκπεραίωσης (Γράφημα 19).

Τέλος σχετικά με την πρόθεση να αλλάξουν τον τρόπο εξυπηρέτησής τους σε περίπτωση που το υποκατάστημα της τράπεζάς τους κλείσει, το 54,10% δηλώνει πως θα επιλέξει να πάει στο επόμενο πλησιέστερο κατάστημα της τράπεζάς τους, το 27,05% θα στραφεί σε ψηφιακά κανάλια ενώ το 18,85% δηλώνει μέχρι και αλλαγή τράπεζας σε τέτοιο ενδεχόμενο (Γράφημα 20).

Γράφημα 11.

Για τις τραπεζικές σας συναλλαγές προτιμάτε:

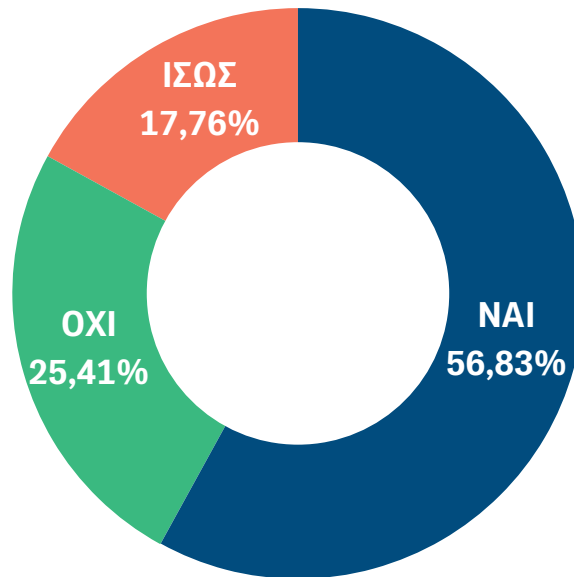




4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

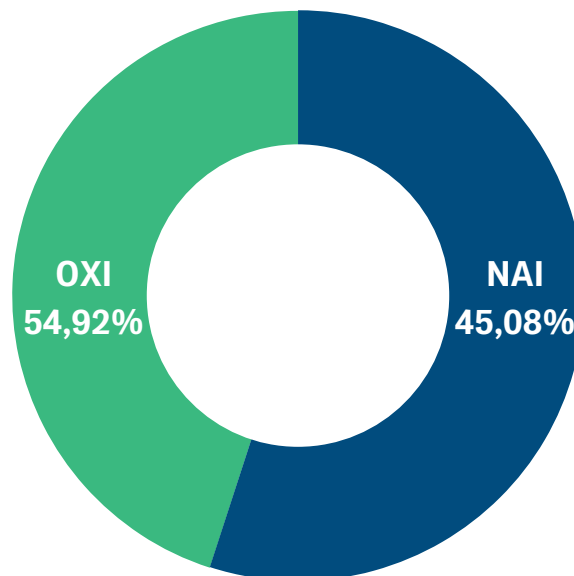
Γράφημα 12.

Θα πραγματοποιούσατε τραπεζικές συναλλαγές από υπολογιστή ή από κινητό χωρίς να μεταβείτε στην τράπεζα, για να εξοικονομήσετε χρόνο και κόπο;



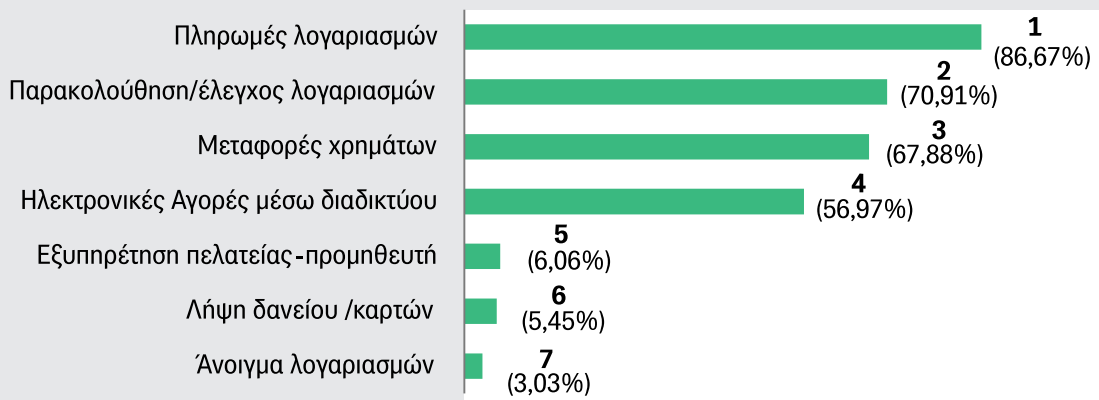
Γράφημα 13.

Πραγματοποιείτε ηλεκτρονικές συναλλαγές;



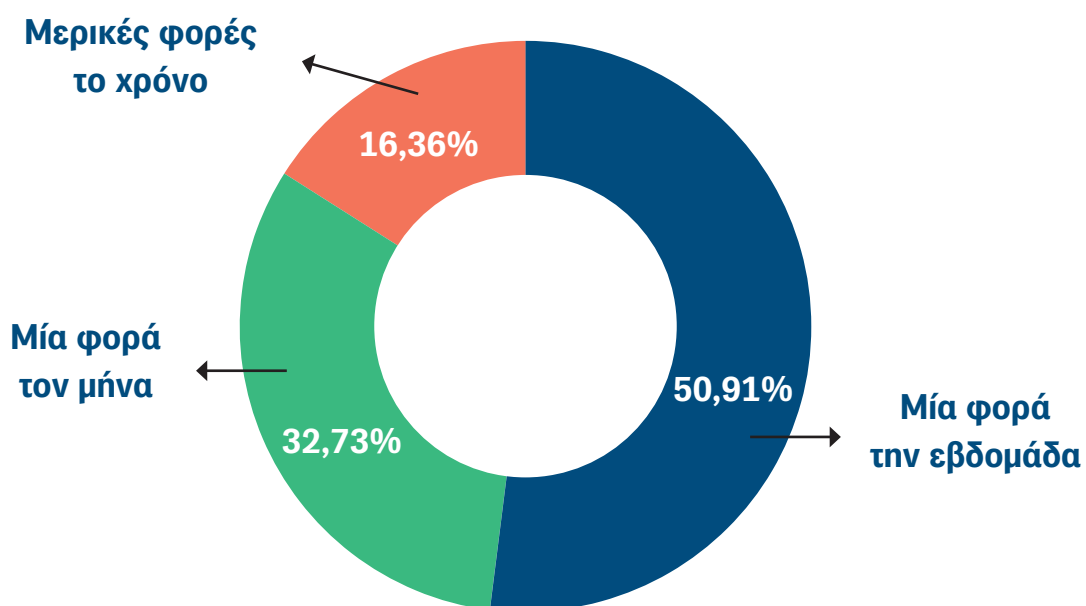
Γράφημα 14.

Είδος συναλλαγών / υπηρεσιών που κάνετε ψηφιακά;



Γράφημα 15.

Πόσο συχνά κάνετε τραπεζικές ψηφιακές συναλλαγές (e-banking/mobile-banking) χωρίς να μεταβείτε στην τράπεζα;

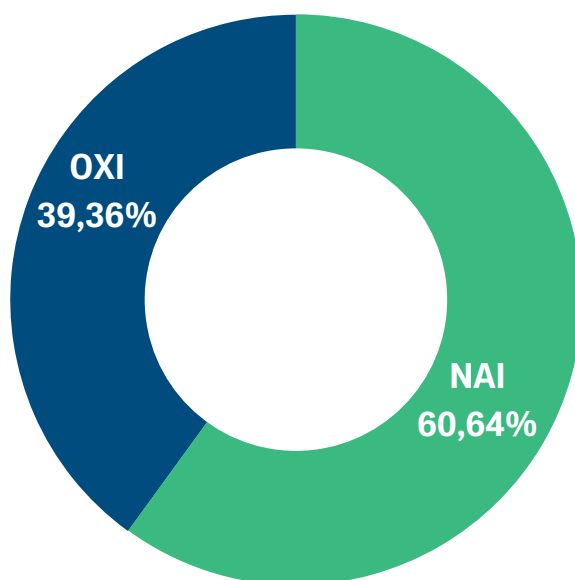




4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

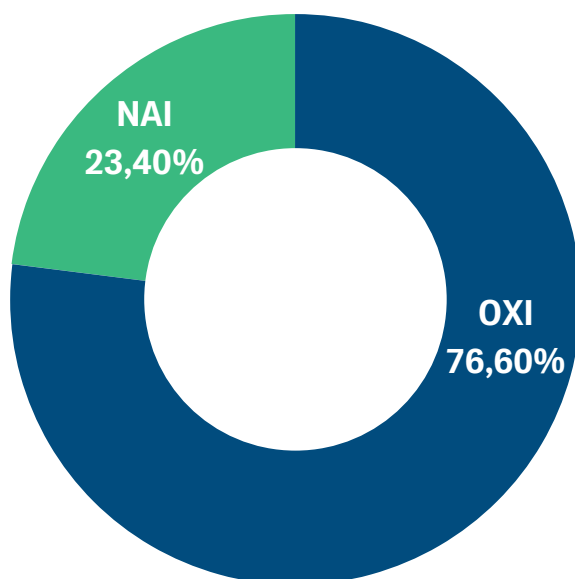
Γράφημα 16.

Όταν κάνετε ηλεκτρονικές αγορές, χρησιμοποιείτε μια συγκεκριμένη κάρτα;



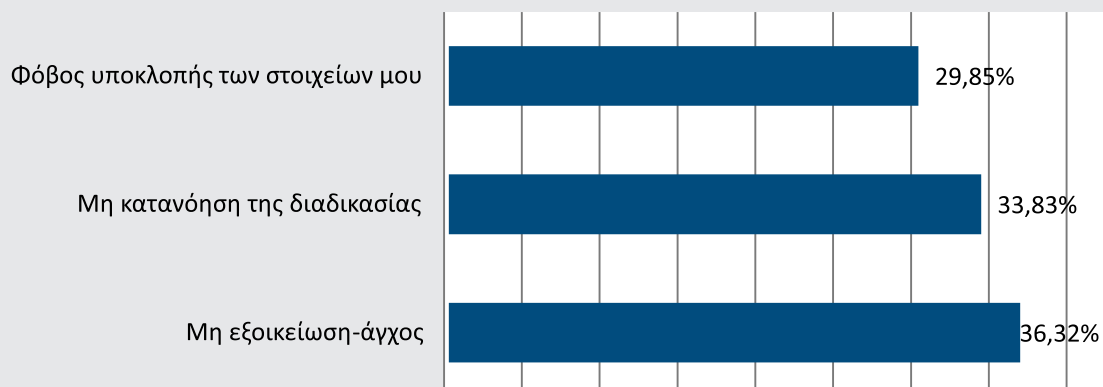
Γράφημα 17.

Έχετε προπληρωμένη κάρτα για τις ηλεκτρονικές σας αγορές;



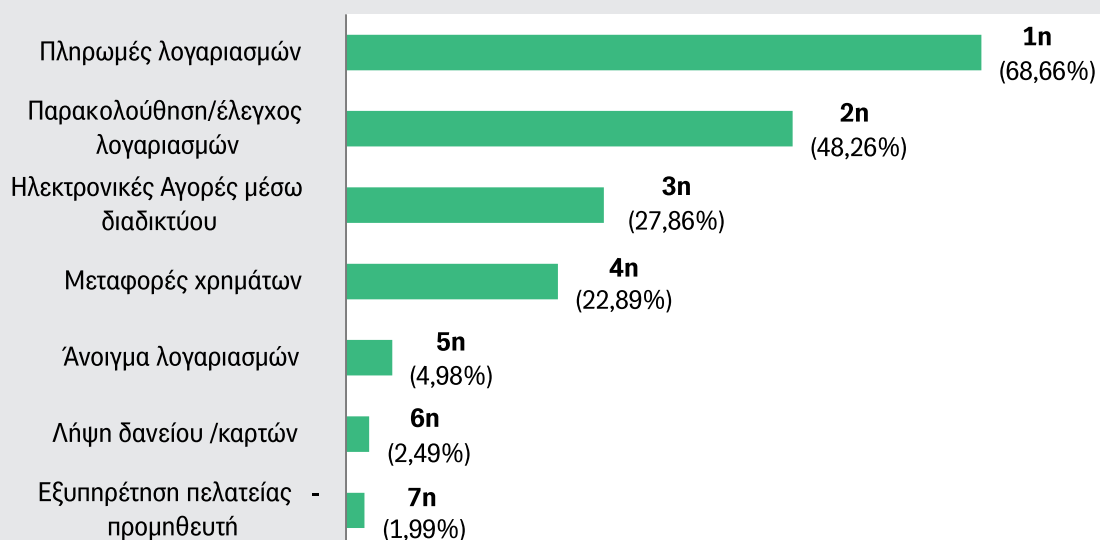
Γράφημα 18.

Για ποιο λόγο δεν κάνετε ψηφιακά τις συναλλαγές σας;



Γράφημα 19.

Είδος συναλλαγών / υπηρεσιών που θα θέλατε να κάνετε ψηφιακά;





4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Γράφημα 20.

Αν κλείσει το υποκατάστημα που σας εξυπηρετεί ποια θα είναι η αντίδρασή σας;



4.4. Εμπειρίες και συνήθειες πρακτικές των ερωτηθέντων

Σε επόμενο στάδιο της έρευνας έγιναν διερευνητικές ερωτήσεις σχετικά με τις εμπειρίες και τις συνηθισμένες πρακτικές των συμμετεχόντων.

Το σύνολο αυτών που κάνουν ηλεκτρονικές συναλλαγές ερωτήθηκε αν έχουν υποστεί οικονομική ζημιά μετά από μη-ασφαλή ηλεκτρονική αγορά με το 91,49% να απαντάει αρνητικά και το 8,51% να απαντάει θετικά (Γράφημα 21). Ενημερωμένο βρέθηκε το σύνολο των ερωτηθέντων σχετικά με τη διαφορά μεταξύ χρεωστικής και πιστωτικής κάρτας αφού το 74,04% απάντησε πως γνωρίζει τις διαφορές τους ενώ μόλις το 25,96% δήλωσε άγνοια (Γράφημα 22).

Σε ερώτηση για το που φυλάσσουν οι συμμετέχοντες τα PIN των καρτών τους η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, το 80,87% απάντησε «Σε άλλο σημείο και ποτέ μαζί με τις κάρτες ή στο κινητό μου» δείχνοντας ενημέρωση σχετικά με τους κινδύνους που ενέχει η φύλαξη των PIN μαζί με τις ίδιες τις κάρτες. Οι υπόλοιπες επιλογές σχετικά με τα σημεία φύλαξης αυτών των ευαίσθητων πληροφοριών ήταν λιγότερο δημοφιλείς ωστόσο υπήρξε ένα μικρό ποσοστό επί του συνόλου και ίσο με 7,38% που απάντησε ότι φυλάει τα PIN μαζί με τις κάρτες, αδιαφορώντας για τον κίνδυνο υποκλοπής (Γράφημα 23).

Το 92,90% του συνόλου των ερωτηθέντων δεν έχει υποστεί οικονομική ζημιά λόγω κλοπής των καρτών του ενώ ένα μικρό ποσοστό 7,10% έχει τέτοια αρνητική εμπειρία (Γράφημα 24). Το 75,96% των ερωτηθέντων γνωρίζει ανά πάσα στιγμή το υπόλοιπο στον/στους λογαριασμούς του (Γράφημα 25) και το 75,91% γνωρίζει ανά πάσα στιγμή όλες τις οικονομικές συναλλαγές του (Γράφημα 26). Το 60,66% δηλώνει πως δεν χρησιμοποιεί άλλο μέλος της οικογένειας τις κάρτες του/της ενώ το 39,34% δηλώνει το αντίθετο (Γράφημα 27).

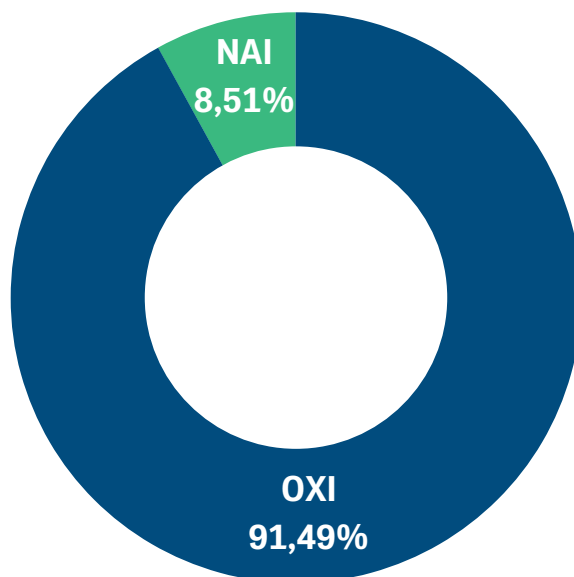
Το 62,84% γνωρίζει τι είναι IBAN και ποιο είναι αυτό για τον/τους λογαριασμού του/της (Γράφημα 28) με την πλειοψηφία (80,33%) να δηλώνει πως δεν το κρατάει σε χαρτί μαζί με τις κάρτες ή αποθηκευμένο στο κινητό αλλά ότι προτιμούν ένα άλλο ασφαλές σημείο φύλαξης (Γράφημα 29).

Το 42,35% των ερωτηθέντων δηλώνει πως έχει έναν τραπεζικό λογαριασμό, το 39,07% δύο έως τρεις και το 18,58% ότι διατηρεί πάνω από τρεις τραπεζικούς λογαριασμούς (Γράφημα 30). Το 63,98% απαντάει πως χρησιμοποιεί όλους τους τραπεζικούς λογαριασμούς που διαθέτει ενώ το 36,03% πως όχι (Γράφημα 31).

Το 45,36% των συμμετεχόντων θα ήταν σε θέση να κάνει τις συναλλαγές του ψηφιακά σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης όπου τα φυσικά καταστήματα θα παρέμεναν κλειστά ενώ η πλειοψηφία, το 54,64% δεν θα μπορούσε να ανταποκριθεί σε μια τέτοια συνθήκη (Γράφημα 32).

Γράφημα 21.

Έχετε υποστεί οικονομική ζημιά μετά από μη-ασφαλή ηλεκτρονική αγορά;

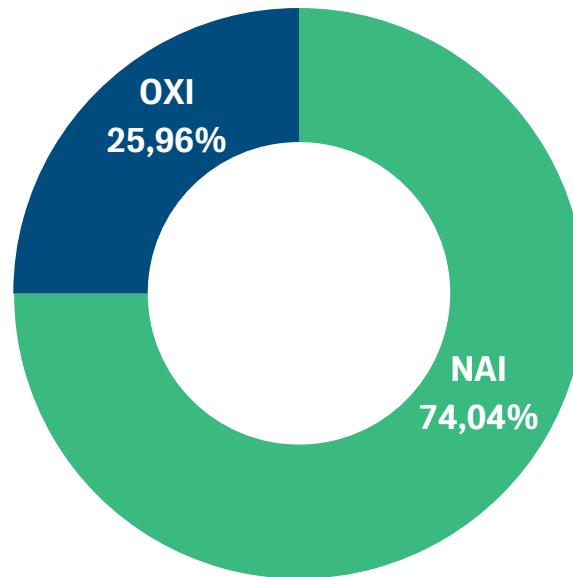




4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Γράφημα 22.

Γνωρίζετε τη διαφορά μεταξύ χρεωστικής και πιστωτικής κάρτας;



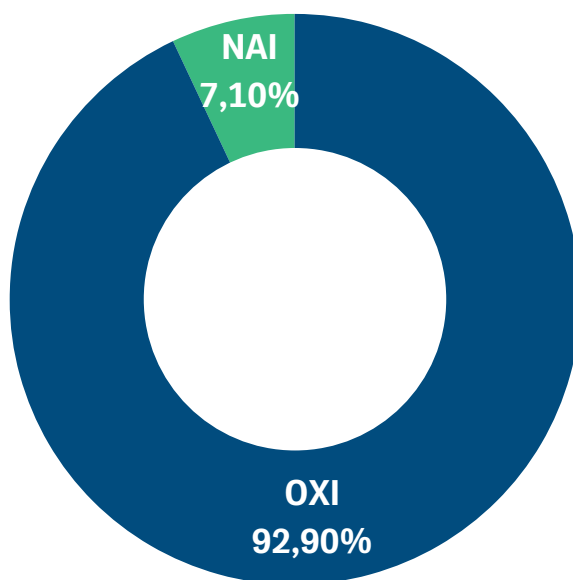
Γράφημα 23.

Που φυλάτε συνήθως τα PIN των καρτών σας;



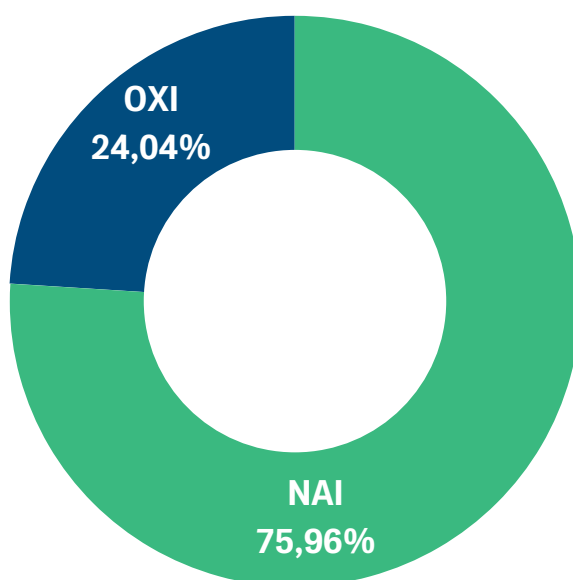
Γράφημα 24.

Έχετε υποστεί οικονομική ζημιά μετά από κλοπή των τραπεζικών σας καρτών;



Γράφημα 25.

Γνωρίζετε ανά πάσα στιγμή το υπόλοιπο του λογαριασμού σας;

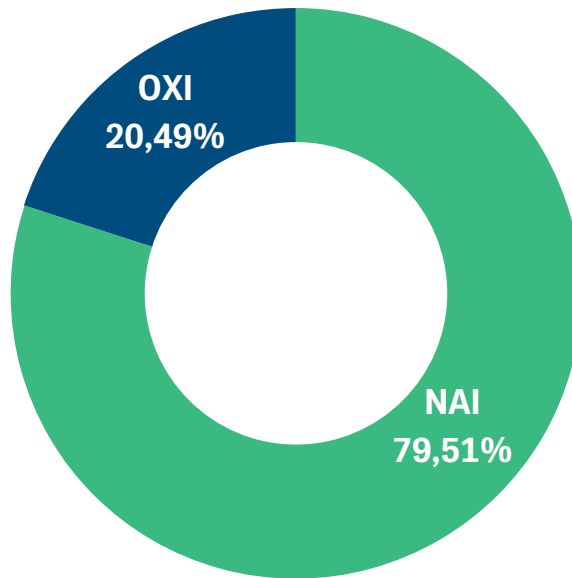




4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

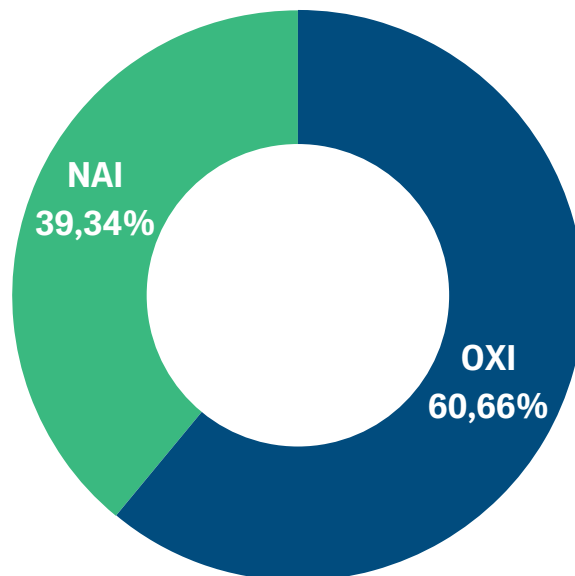
Γράφημα 26.

Γνωρίζετε ανά πάσα στιγμή όλες τις οικονομικές σας συναλλαγές;



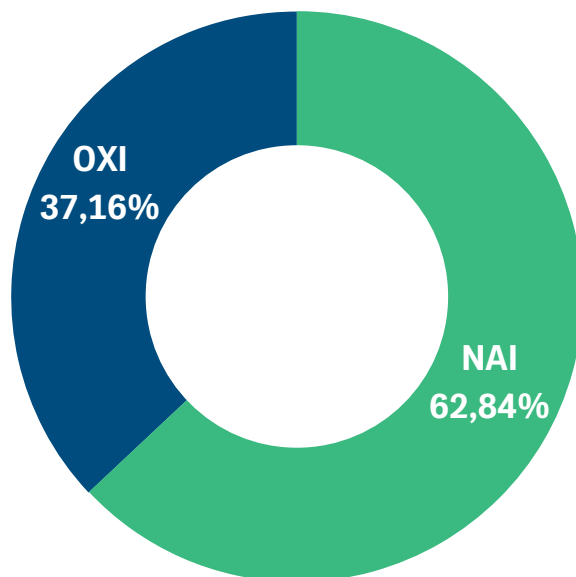
Γράφημα 27.

Χρησιμοποιεί κάποιο άλλο μέλος της οικογένειας τις κάρτες σας;



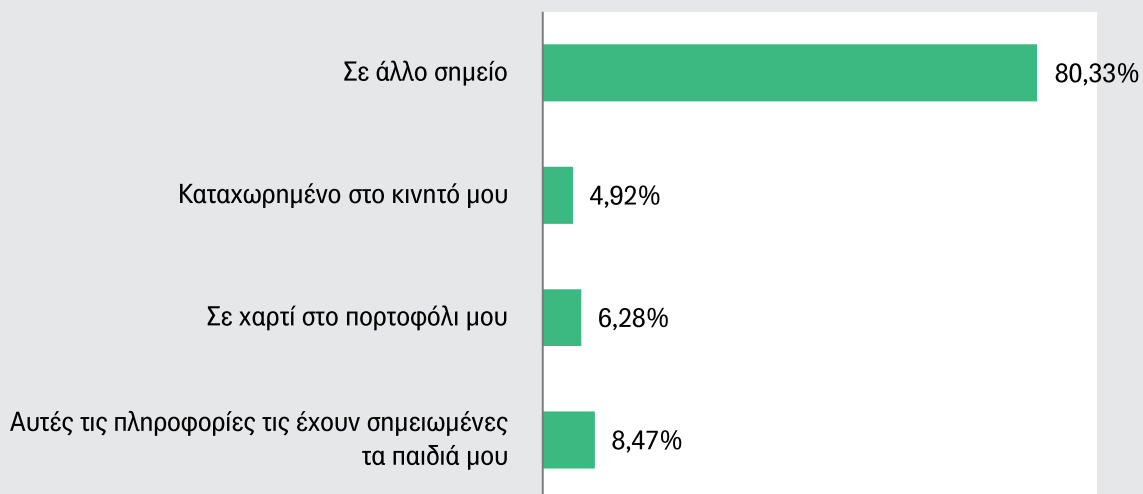
Γράφημα 28.

Γνωρίζετε το IBAN του/των λογαριασμού/ών σας;



Γράφημα 29.

Που φυλάτε το IBAN σας;

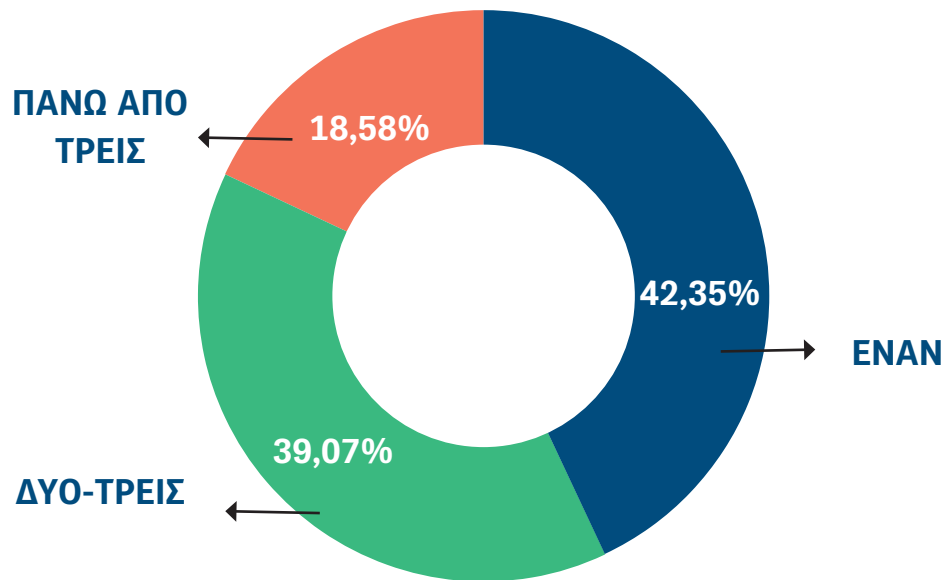




4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

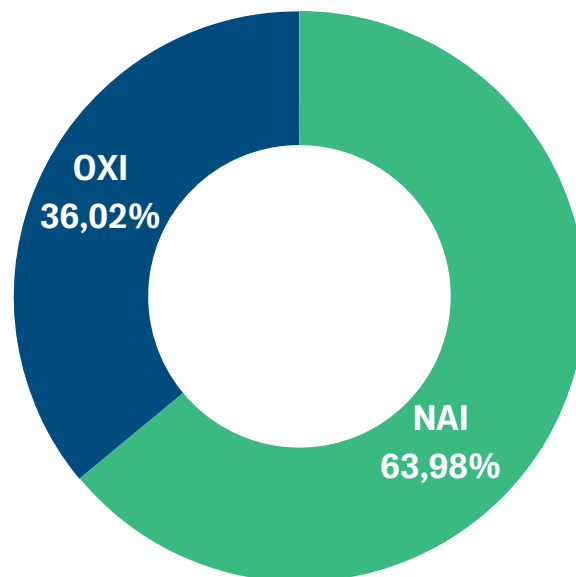
Γράφημα 30.

Πόσους τραπεζικούς λογαριασμούς έχετε;



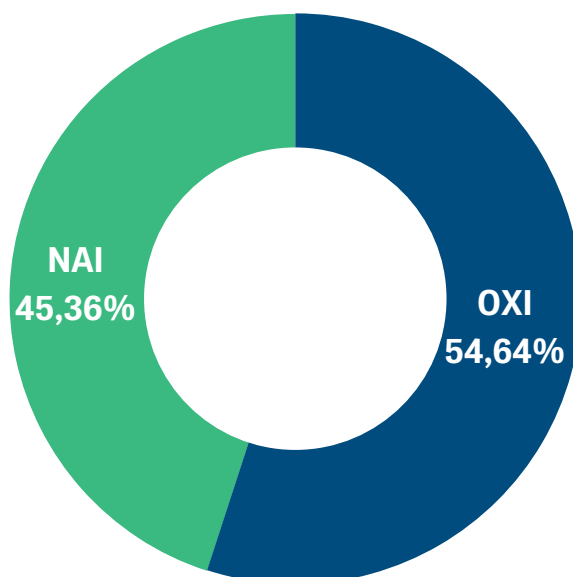
Γράφημα 31.

Χρησιμοποιείτε όλους τους τραπεζικούς λογαριασμούς;



Γράφημα 32.

Αν υπάρξει μια συνθήκη έκτακτης ανάγκης κατά την οποία τα υποκαταστήματα πρέπει να παραμείνουν κλειστά μπορείτε να κάνετε τις συναλλαγές σας διαδικτυακά;



4.5. Ειδικές πληροφορίες σχετικά με Δάνεια και αποπληρωμές

Το 53,28% των ερωτηθέντων έχει λάβει τραπεζικό δάνειο (Γράφημα 33) με συχνότερη επιλογή το στεγαστικό δάνειο (59,49%). Δεύτερη συχνότερη επιλογή τύπου δανείου αποτελεί για τους συμμετέχοντες το καταναλωτικό (29,74%) ενώ σπανιότερα είναι τα επαγγελματικά δάνεια (7,69%) (Γράφημα 34).

Το 48,72% των ερωτηθέντων έχουν ακόμη οικονομικές εκκρεμότητες σε τραπεζικά δάνεια (Γράφημα 35) με την συντριπτική πλειοψηφία αυτών (71,58%) να αντιμετωπίζει δυσκολίες στην αποπληρωμή των δανείων (Γράφημα 36).

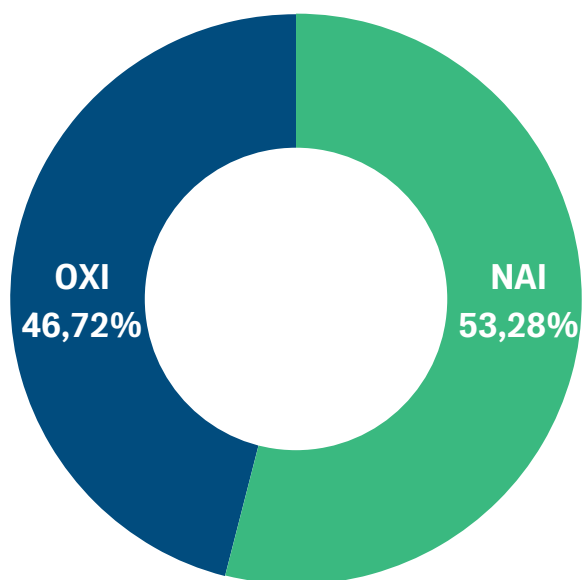
Και αυτό ενώ το 70,59% γνωρίζει ότι μπορεί να ζητήσει τραπεζικό διακανονισμό για την αντιμετώπιση των υποχρεώσεών τους (Γράφημα 37).



4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

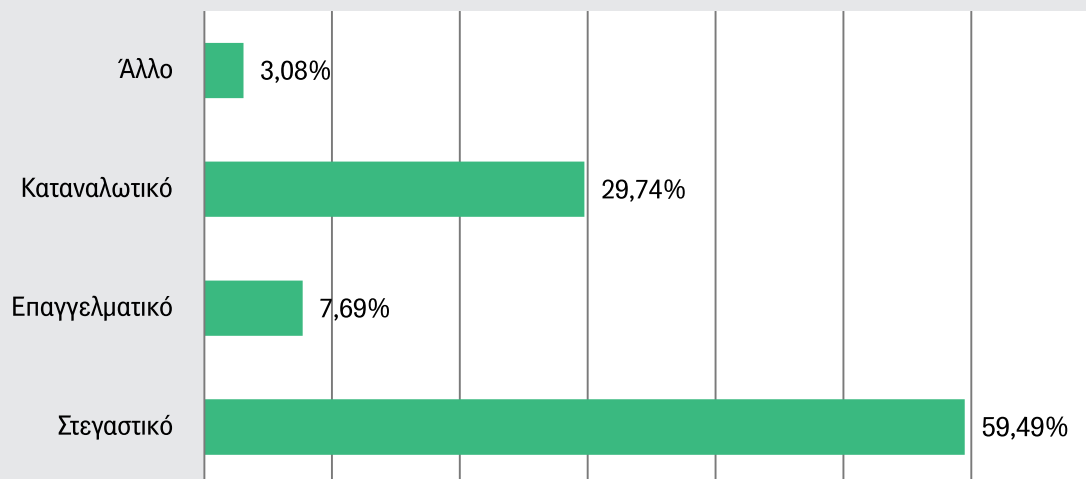
Γράφημα 33.

Έχετε λάβει ποτέ κάποιο τραπεζικό δάνειο;



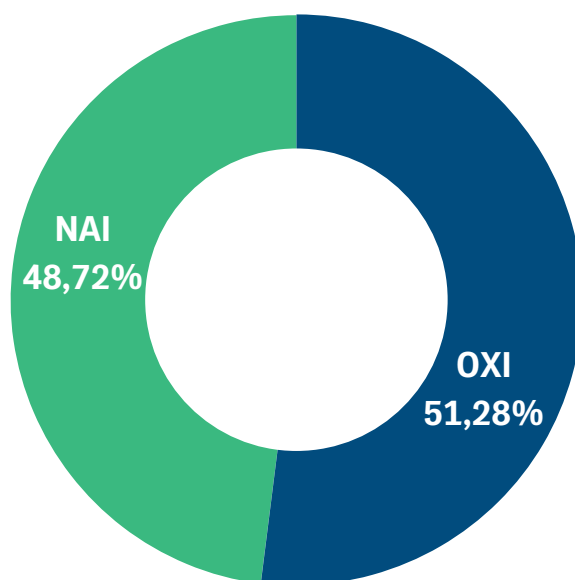
Γράφημα 34.

Τί τύπου δάνειο/α έχετε λάβει;



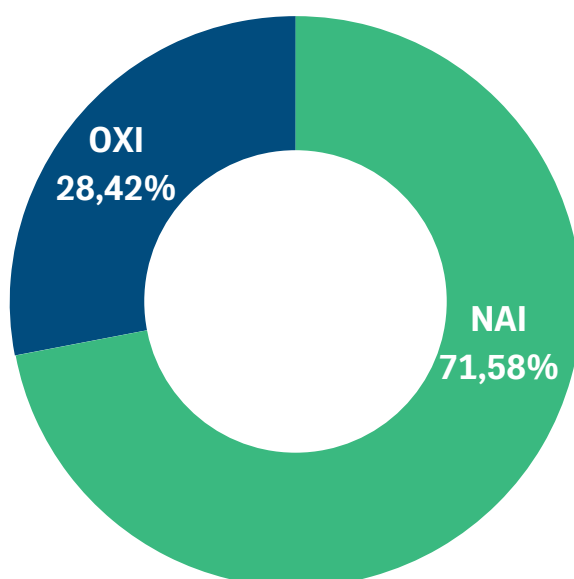
Γράφημα 35.

Έχετε οικονομικές εκκρεμότητες σε τραπεζικά δάνεια;



Γράφημα 36.

Σας δυσκολεύει η αποπληρωμή των τραπεζικών σας δανείων;

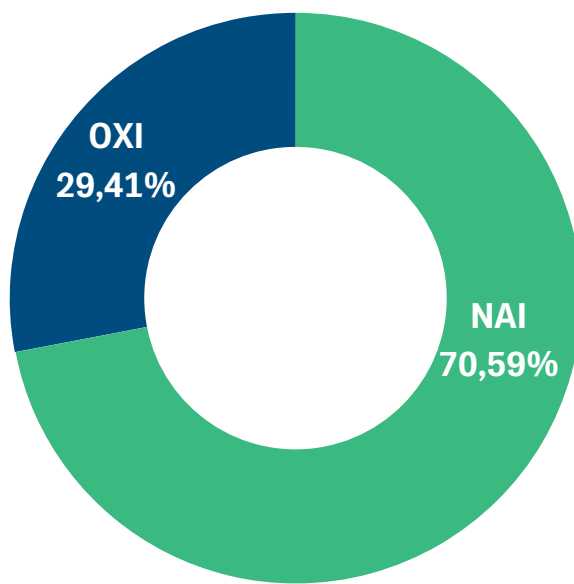




4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Γράφημα 37.

Γνωρίζετε ότι μπορείτε να ζητήσετε τραπεζικό διακανονισμό των υποχρεώσεων σας;



4.6. Ηλεκτρονική-Ψηφιακή τραπεζική και υπηρεσίες

Σε επόμενο στάδιο διερευνήθηκαν θέματα σχετικά με την Ηλεκτρονική-Ψηφιακή τραπεζική και αυτού του τύπου τις υπηρεσίες, με την μειοψηφία των συμμετεχόντων (16,94%) να δηλώνει πως θα εμπιστευόταν μια πλήρως ψηφιακή τράπεζα χωρίς καθόλου καταστάματα. Το 42,62% δήλωσε κατηγορηματικά μη εμπιστοσύνη ενώ ένα μεγάλο ποσοστό 40,44% φάνηκε αναποφάσιστο (Γράφημα 38).

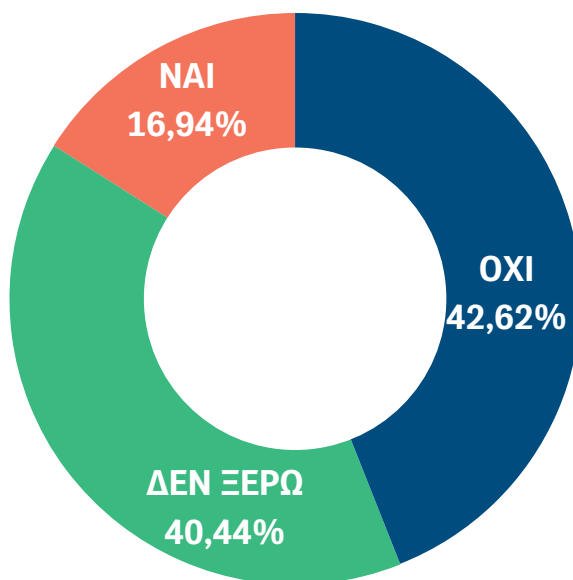
Το σύνολο των ερωτηθέντων φάνηκε να γνωρίζει αρκετά τη χρήση ATM χωρίς να ισχύει κάτι τέτοιο για άλλες μορφές ηλεκτρονικής και ψηφιακής τραπεζικής όπως: mobile banking, Video/Virtual banking, Telephone banking και λοιπές ηλεκτρονικές εφαρμογές πληρωμών (Γραφήματα 39-43).

Παρόλο που το σύνολο των ερωτηθέντων δείχνει άγνοια για τα προϊόντα της ψηφιακής τραπεζικής θεωρεί στην πλειοψηφία του (66,12%) την τεχνολογία σημαντικό παράγοντα για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη από την τράπεζα (Γράφημα 44).

Το 67,21% ανησυχεί για την απώλεια θέσεων εργασίας λόγω της εξάπλωσης των ψηφιακών καναλιών εξυπηρέτησης με δεύτερη συχνότερη ανησυχία την απώλεια της ανθρώπινης επικοινωνίας και επαφής από το 38,25%, ενώ ακολούθησαν η προστασία των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων (25,68%) και η ασφάλεια των συναλλαγών (25,14%) (Γράφημα 45).

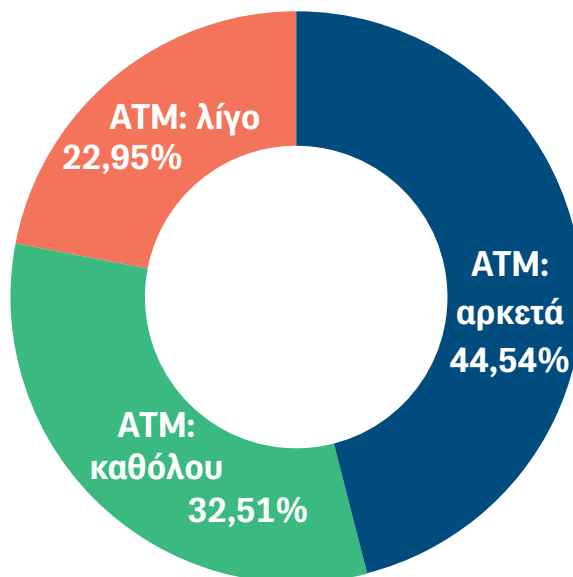
Γράφημα 38.

Θα εμπιστευόσασταν μια πλήρως ψηφιακή τράπεζα χωρίς καθόλου καταστήματα;



Γράφημα 39.

Ποιες μορφές ηλεκτρονικής/ ψηφιακής τραπεζικής γνωρίζετε και πόσο καλά;

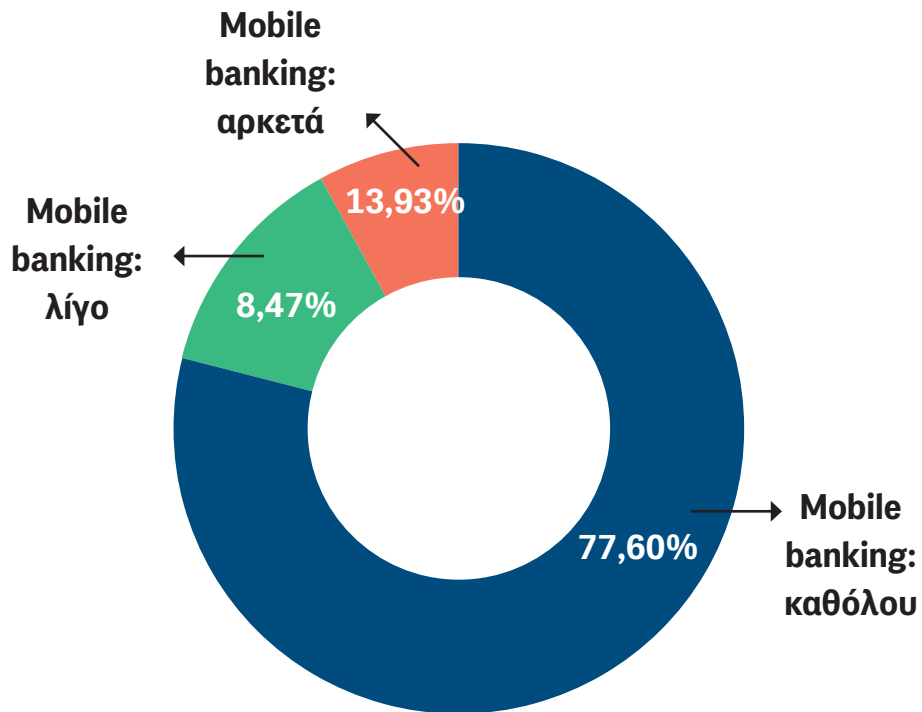




4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

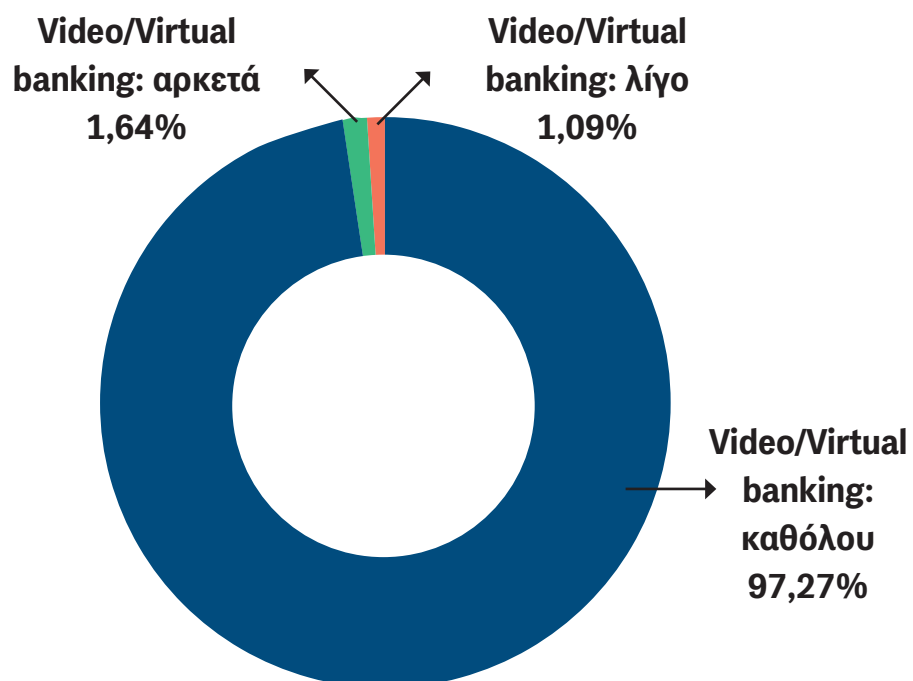
Γράφημα 40.

Ποιες μορφές ηλεκτρονικής / ψηφιακής τραπεζικής γνωρίζετε και πόσο καλά;



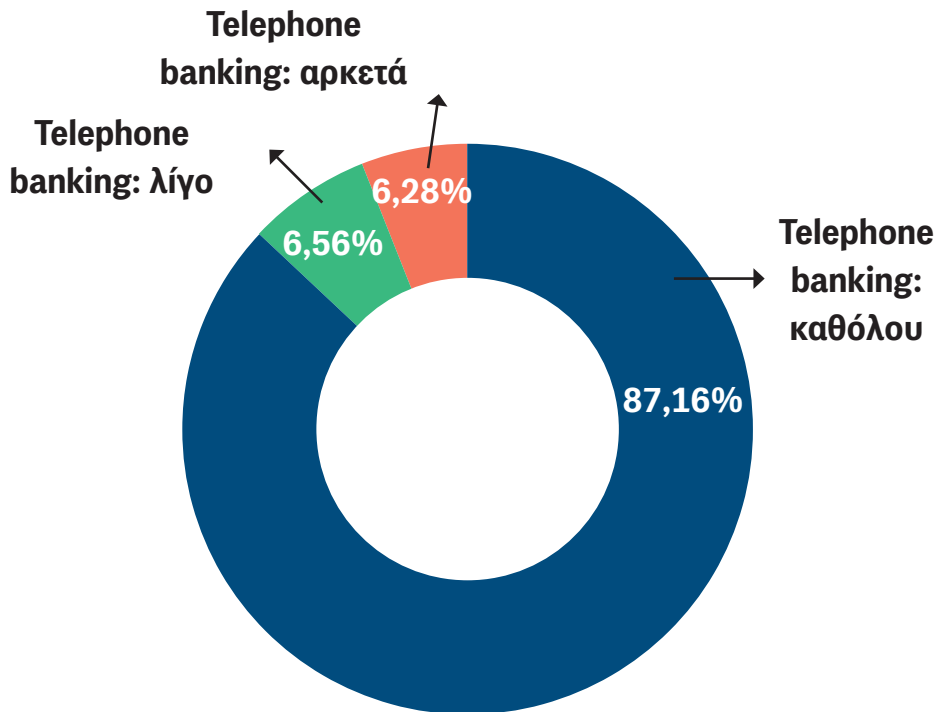
Γράφημα 41.

Ποιες μορφές ηλεκτρονικής / ψηφιακής τραπεζικής γνωρίζετε και πόσο καλά;



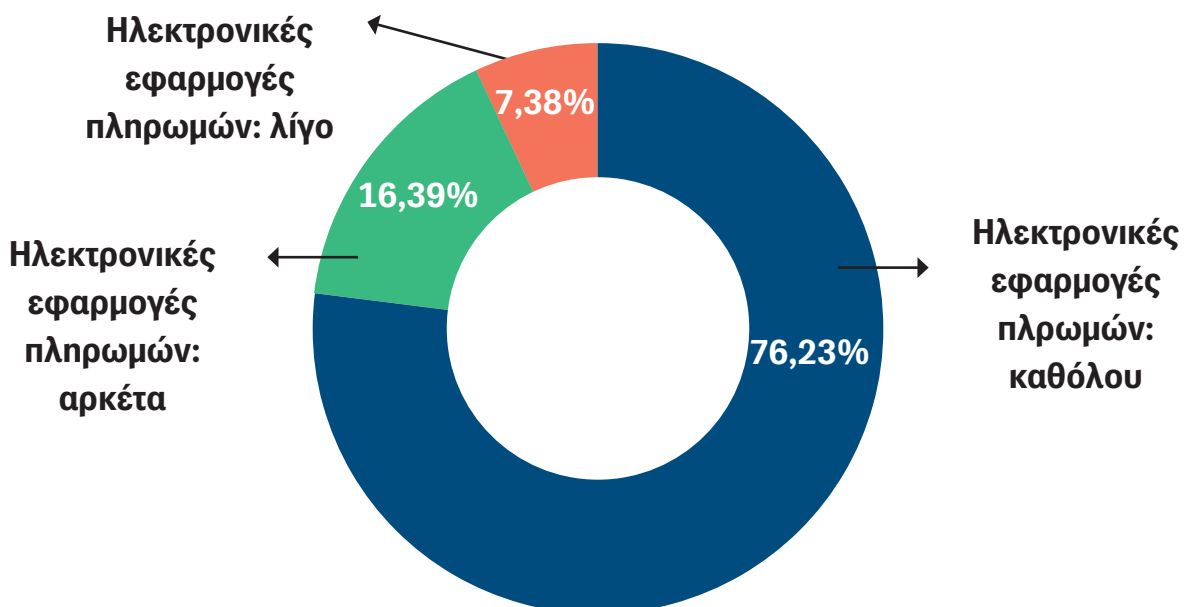
Γράφημα 42.

Ποιες μορφές ηλεκτρονικής/ ψηφιακής τραπεζικής γνωρίζετε και πόσο καλά;



Γράφημα 43.

Ποιες μορφές ηλεκτρονικής/ ψηφιακής τραπεζικής γνωρίζετε και πόσο καλά;

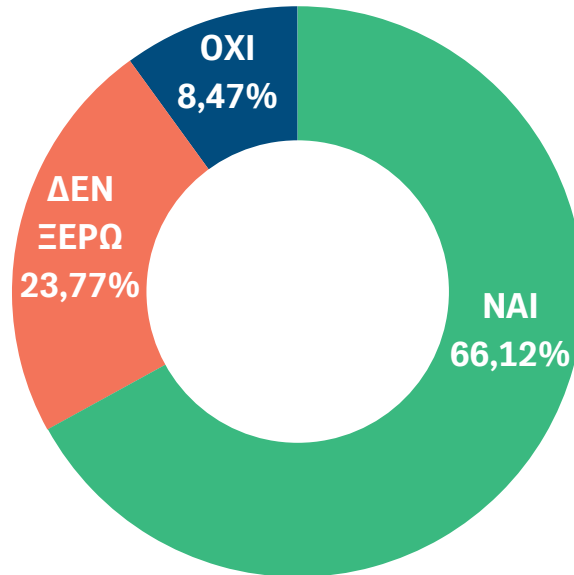




4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

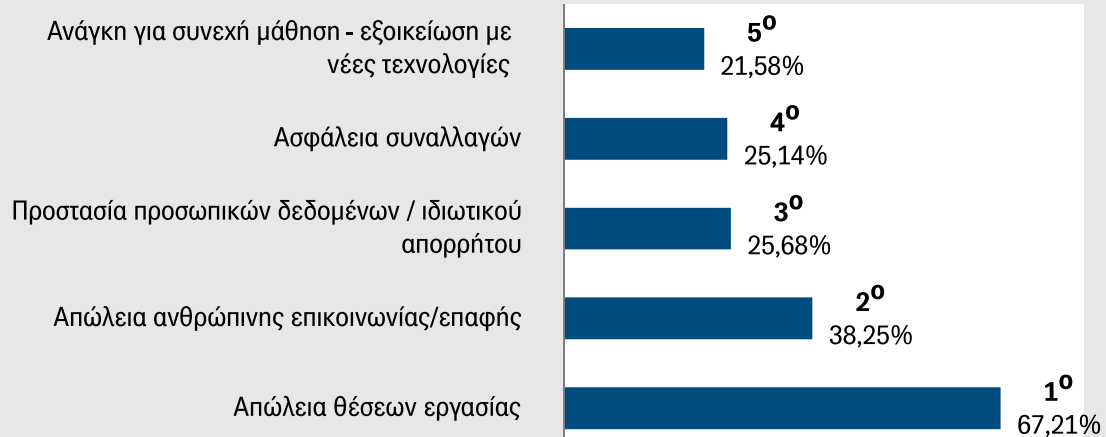
Γράφημα 44.

Θεωρείτε ότι η τεχνολογία είναι σημαντική για τη βελτίωση εξυπηρέτησης του πελάτη από την Τράπεζα;



Γράφημα 45.

Ποια είναι για σας τα πιο σημαντικά μειονεκτήματα από τη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών;

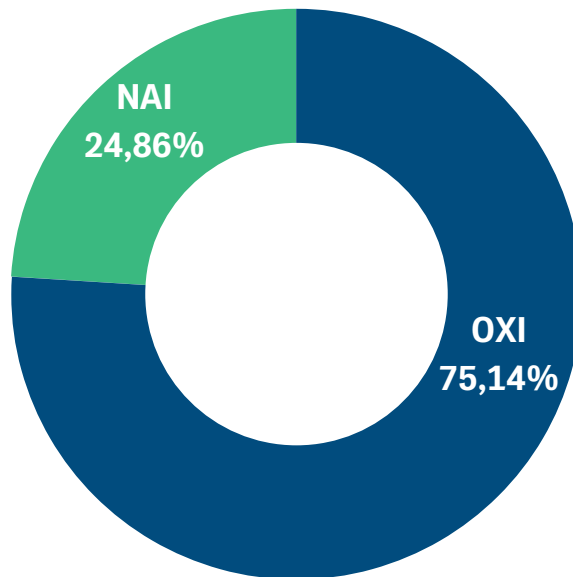


4.7. Ειδικές παροχές ΔΕΚΟ

Τέλος η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων (75,14%) φάνηκε ανενημέρωτη σχετικά με ειδικές παροχές που υπάρχουν για τα άτομα τρίτης ηλικίας από τις ΔΕΚΟ (Γράφημα 46) κάτι που το επιβεβαιώνει και επόμενη ερώτηση σχετικά με τη χρήση αυτών όπου το 82,79% δήλωσε πως δεν κάνει χρήση τέτοιων ειδικών παροχών (Γράφημα 47).

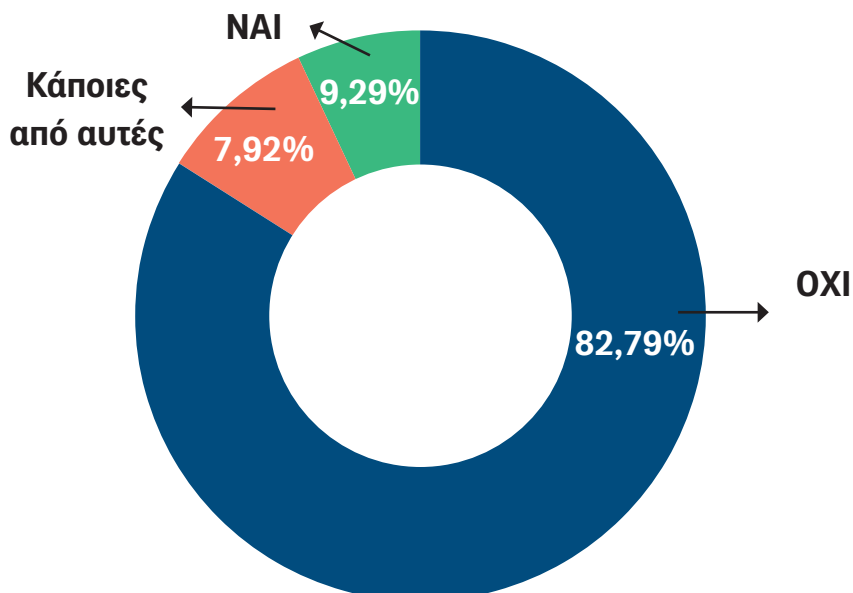
Γράφημα 46.

Γνωρίζετε τις ειδικές παροχές που υπάρχουν για τα άτομα τρίτης ηλικίας από τις ΔΕΚΟ;



Γράφημα 47.

Κάνετε χρήση των ειδικών αυτών παροχών;





5. Συμπεράσματα

Βασικό συμπέρασμα της έρευνας είναι η έλλειψη γνώσης των συμμετεχόντων σχετικά με προϊόντα ηλεκτρονικής/ψηφιακής τραπεζικής καθώς επίσης και η ανησυχία ότι η επικράτηση μιας ψηφιακής πραγματικότητας στον κόσμο των συναλλαγών, θα αποφέρει μείωση των θέσεων εργασίας

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δήλωσαν ότι:

1. Διαθέτουν λίγη έως και καθόλου εξοικείωση με το Διαδίκτυο
2. Έχουν έλλειψη ενημέρωσης σχετικά με τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των Καταναλωτών για τη Διαδικτυακή Τραπεζική και το Ηλεκτρονικό Εμπόριο.
3. Χρησιμοποιούν μία ή και περισσότερες ηλεκτρονικές συσκευές με κυριότερες τα έξυπνα τηλέφωνα και τους υπολογιστές.
4. Προτιμούν την εξυπηρέτηση σε φυσικό τραπεζικό κατάστημα, ωστόσο δηλώνουν θετική προδιάθεση στο να μπορούν να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους ψηφιακά, εξοικονομώντας χρόνο και κόπο,
5. Θέτουν θέμα ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών κυρίως λόγω γενικότερης μη εξοικείωσης με την ψηφιακή πραγματικότητα. Λιγότεροι από τους μισούς πραγματοποιούν μια φορά την εβδομάδα ηλεκτρονικές συναλλαγές, κυρίως πληρωμές και παρακολούθηση λογαριασμών, μεταφορές χρημάτων και αγορές μέσω διαδικτύου. Για αυτές τις συναλλαγές χρησιμοποιούν κυρίως μία συγκεκριμένη κάρτα, όχι όμως προπληρωμένη.
6. Είναι αρκετά ευαισθητοποιημένοι σε θέματα υποκλοπής των προσωπικών στοιχείων και γι' αυτό δεν φυλάσσουν PIN και IBAN μαζί με τις κάρτες. Είναι ανά πάσα στιγμή ενήμεροι για το υπόλοιπο του λογαριασμού τους και όλων των οικονομικών συναλλαγών τους.
7. Σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης όπου τα τραπεζικά υποκαταστήματα θα πρέπει να μείνουν κλειστά, περισσότεροι από τους μισούς δεν θα είναι σε θέση να ολοκληρώσουν τις συναλλαγές τους ψηφιακά.
8. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων έχει λάβει δάνειο ενώ περίπου οι μισοί έχουν ακόμα -και σε αυτή την ηλικία- οικονομικές εκκρεμότητες, αντιμετωπίζουν δε δυσκολία στην αποπληρωμή τους.

9. Οι περισσότεροι δεν έχουν γνώση για προϊόντα ηλεκτρονικής/ψηφιακής τραπεζικής ενώ ανησυχούν ότι η επικράτηση μιας ψηφιακής πραγματικότητας στον κόσμο των συναλλαγών, θα αποφέρει μείωση των θέσεων εργασίας.
10. Έχουν έλλειψη ενημέρωσης για τις ειδικές παροχές των ΔΕΚΟ για τα άτομα τρίτης ηλικίας.
11. Από αυτούς που δεν κάνουν ηλεκτρονικές συναλλαγές κύριοι αποτρεπτικοί παράγοντες αποτελούν η μη-εξοικείωση και μη-κατανόηση της συνδεδεμένης διαδικασίας. Εφόσον ξεπερνούσαν αυτά τα εμπόδια θα ήθελαν και εκείνοι να μπορούν να πληρώνουν και να παρακολουθούν λογαριασμούς, να μεταφέρουν χρήματα και να κάνουν ηλεκτρονικές αγορές.
12. Παραμένουν σκεπτικοί ως προς την εξυπηρέτηση σε μη φυσικό τραπεζικό υποκατάστημα ασχέτως που δεν έχουν βιώσει αρνητική εμπειρία από μη-ασφαλή ηλεκτρονική συναλλαγή



**ΕΝΩΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ**

Ιουλιανού 28, 104 33 Αθήνα, 6ος όροφος

T: 210-8817730 • F: 210-8817784 • e-mail: info@eeke.gr  [enosikatanolon](https://www.facebook.com/enosikatanolon)  [eeke_gr](https://twitter.com/eeke_gr)

www.eeke.gr



Ψηφιακές Κοινότητες ΤΡΙΤΗΣ ΗΛΙΚΙΑΣ

Ηλεκτρονικές Συναλλαγές και Τρίτη Ηλικία

ΜΕΛΕΤΗ

