



# MOBILE BANKING

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ  
ΕΡΓΑΣΙΑ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΣ ΦΟΙΤΗΤΗΣ: ΜΠΙΖΑΝΙΔΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ, 35/05  
ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΜΑΝΙΤΣΑΡΗΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ



# ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ M-BANKING

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

- ATM
- PHONE BANKING
- INTERNET BANKING
- MOBILE BANKING

M-Banking: Διαχείριση τραπεζικών συναλλαγών με την χρήση της τεχνολογίας του κινητού τηλεφώνου

ΘΕΩΡΗΣΗ – Το Mobile Banking συμπεριλαμβάνει το Phone Banking



# ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΟΥ M-BANKING

## ● ΦΟΡΕΙΣ

- Τράπεζες
- Τηλεπικοινωνιακοί Οργανισμοί
- Εταιρίες Πληροφορικής

## ● ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- Κατηγοριοποίηση με βάση τον τύπο
- Υπηρεσίες pull και push
- Υπηρεσίες ενημερώσεων και συναλλαγών
- Κατηγοριοποίηση με βάση το αντικείμενο



# ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΟΥ M-BANKING

## ΚΑΝΑΛΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

- SMS (Short Messaging Service)
- WAP (Wireless Application Protocol)
- IVR (Interactive Voice Response)
- SMAC (Standalone Mobile Application Clients)

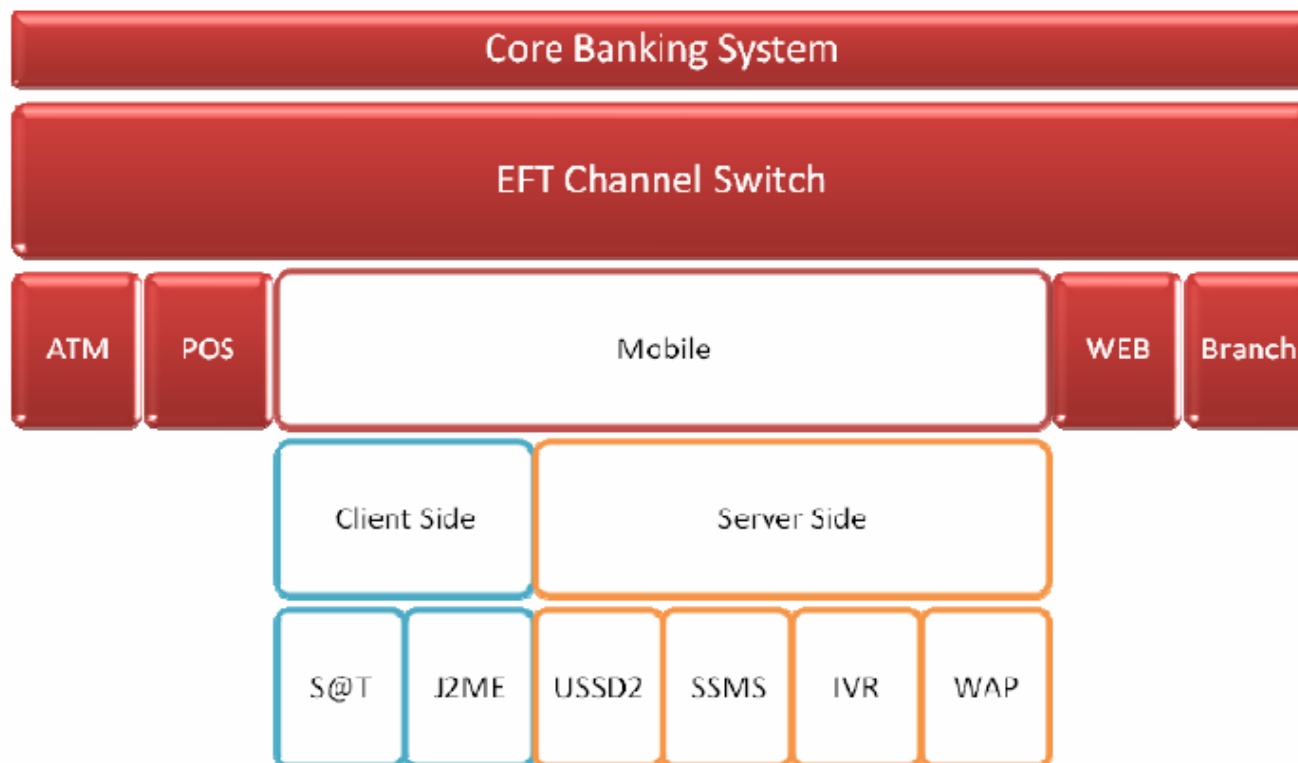


# ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΟΥ M-BANKING

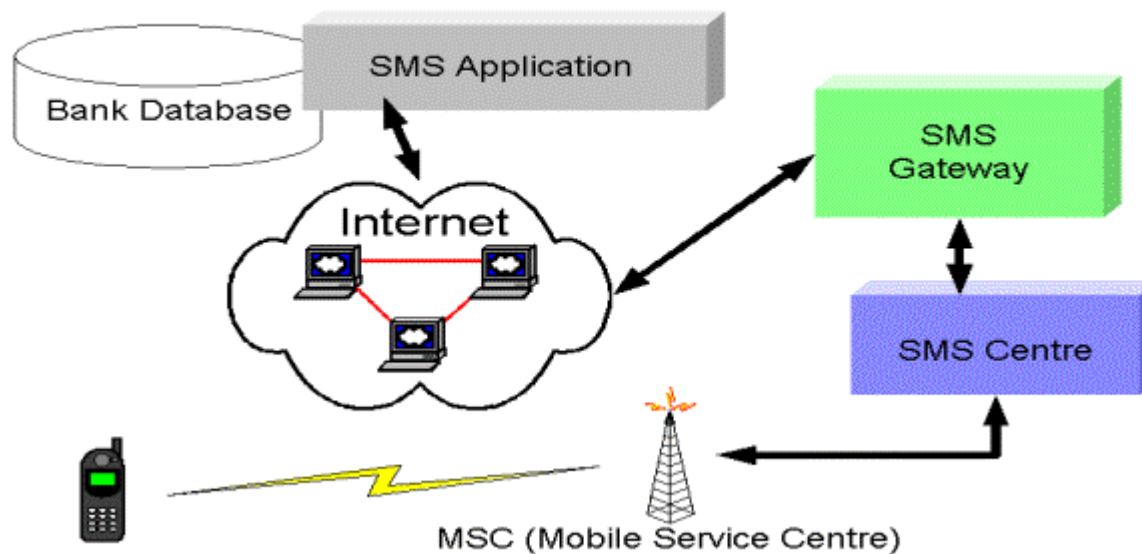
- ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ = ΑΠΟΔΟΧΗ
- ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ
  - Πελατών – Απελευθέρωση συναλλαγών από τόπο και χρόνο
  - Τραπεζών – Διεύρυνση πελατειακής βάσης



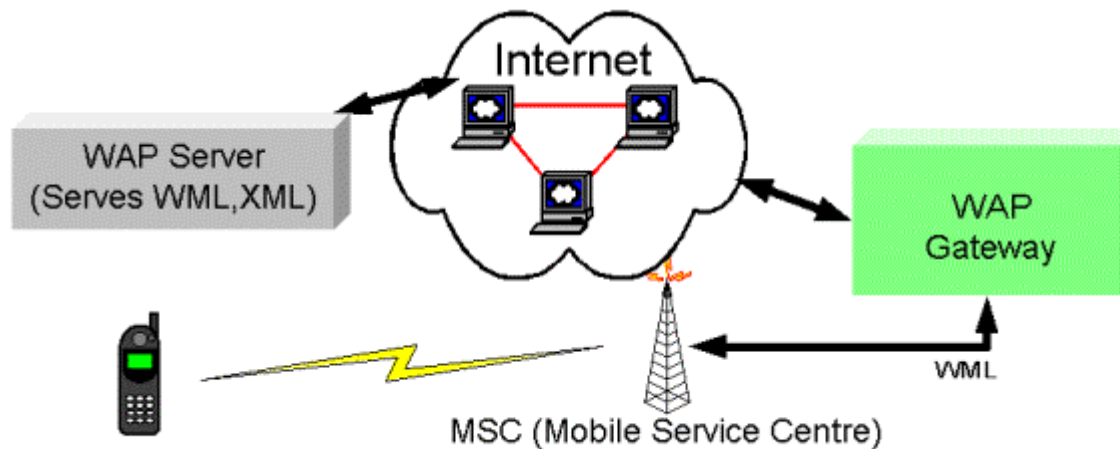
# ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ



# SMS BANKING

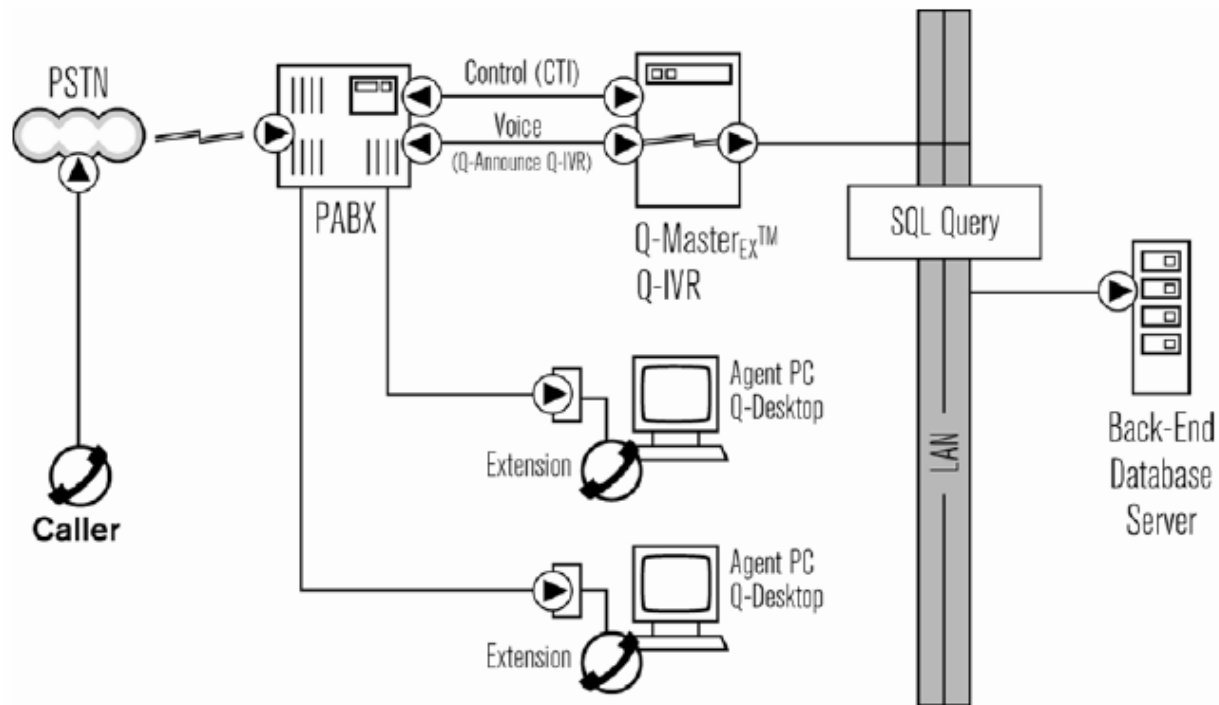


# WAP BANKING





# IVR BANKING





# M-BANKING ME SMAC

- SIM APPLICATION TOOLKIT (SAT/ STK/ S@T)
  - SMS
  - USSD
- J2ME
  - WAP
  - SMS
  - USSD



# ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ M-BANKING

- Εμπιστευτικότητα (Confidentiality)
- Ακεραιότητα (Integrity)
- Διαθεσιμότητα (Availability)
- Έλεγχος Προσπέλασης (Access Control) και Εξουσιοδότηση (Authorization)
- Αναγνώριση (Identification) και Αυθεντικοποίηση (Authentication)
- Μη αποποίηση ευθύνης (Non-Repudiation)
- Επίβλεψη (Auditing) και Υπευθυνότητα (Accountability)

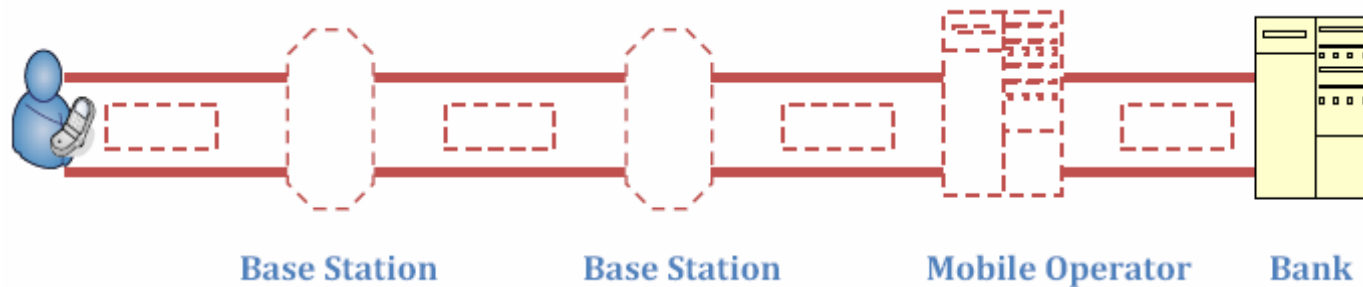


# ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ

- Εμπιστευτικότητα (Confidentiality)
  - Συμμετρική-Ασύμμετρη κρυπτογράφηση
  - Πολιτικές ασφαλείας
  - Μέτρα λογισμικού, υλισμικού και φυσικού υλικού
- Αυθεντικοποίηση (Authentication)
  - Ψηφιακά πιστοποιητικά
  - Συνθηματικά
  - Συνθηματικά μιας χρήσης
  - Διαδικασίες ασφαλείας των συνθηματικών
- Ακεραιότητα (Integrity)
  - Ψηφιακή Υπογραφή

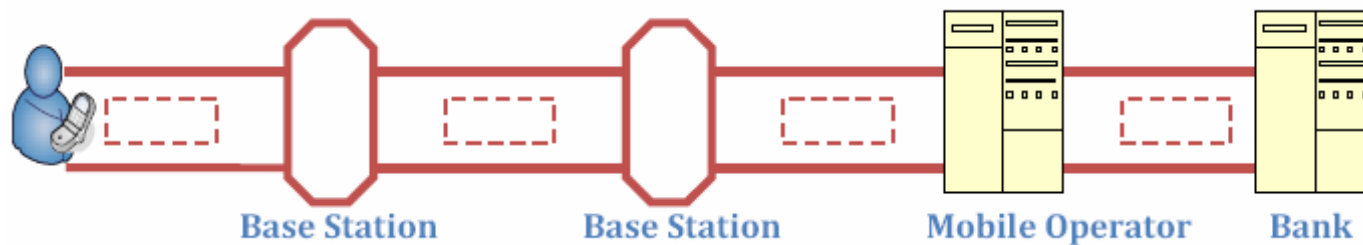


# SMS BANKING ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ



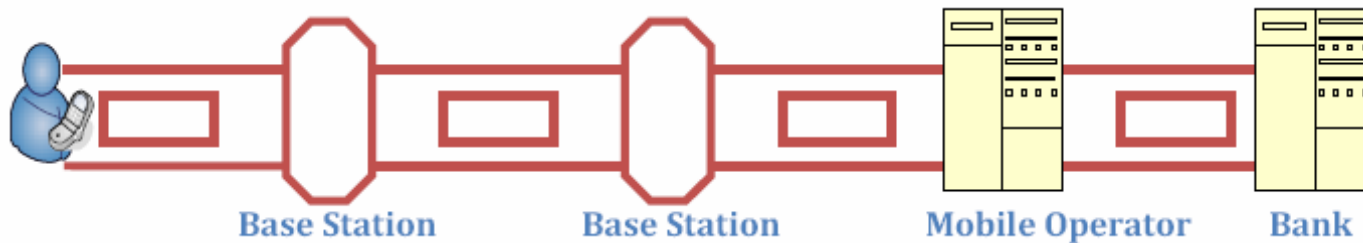


# IVR BANKING ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ





# WAP BANKING, M-BANKING ΜΕ SMAC ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ





# ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ M-BANKING

**ALPHA BANK** (m-Banking - Alphaphone Banking)

**EFG EUROBANK** (m-Banking - EuroPhone Banking)

**ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ** (Winbank Mobile - Winbank Phone)

**ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ** (Mobile Banking)

**ΕΜΠΟΡΙΚΗ BANK** (Mobile Banking - Phone Banking)

**ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ** (Mobile Banking - Egnatia Line)

**ΑΤΤΙΚΑ BANK** (i-mode)

**ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ** (Mobile Banking - Phone Banking)

**MILLENNIUM BANK** (ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ)

**ΟΜΙΛΟΣ ΛΑΪΚΗΣ** (ΛΑΙΚΗ TELEBANK)

**ASPIS BANK** (Phone Banking)





# ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ M-BANKING ΠΟΥ ΞΕΧΩΡΙΣΑΝ

- Διαθεσιμότητα υπηρεσιών: **ALPHA BANK, ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ, ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ**
- Διαθεσιμότητα τεχνολογιών: **EFG EUROBANK**
- Ασφάλεια: **EFG EUROBANK, ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ**
- Τεχνική Υποστήριξη: **MILLENNIUM BANK, EFG EUROBANK**
- Λειτουργικότητα: **ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ**



# ΕΡΕΥΝΑ - ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΟΥ M-BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

- Σκοπός: Διαπίστωση του βαθμού διείσδυσης της Κινητής Τραπεζικής στην καθημερινότητα των Ελλήνων
- Στόχοι:
  - Ποιες είναι οι προσφερόμενες υπηρεσίες m-banking, για τις οποίες οι καταναλωτές δείχνουν ιδιαίτερη προτίμηση χρησιμοποίησης.
  - Ποια είναι η τεχνολογία που εξυπηρετεί περισσότερο τις συναλλαγές τους.
  - Ποια είναι τα κριτήρια επιλογής του συγκεκριμένου εναλλακτικού δικτύου



# ΕΡΕΥΝΑ - ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΟΥ M-BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

- Μεθοδολογία: Ερωτηματολόγιο
- Δείγμα: 100 άτομα
- Τοποθεσία: Κατάστημα PROBANK
- Χρονική διάρκεια: 1/6/2006 – 30/9/2006
- Ανάλυση στοιχείων με SPSS v14.0
  
- Θεωρητικό Υπόβαθρο: Ο χαρακτηριστικός χρήστης του m-banking είναι άντρας, παντρεμένος, 25 με 34 χρονών, έχει μέση εκπαίδευση και ένα μέσο εισόδημα (Mari Suoranta, 2003)



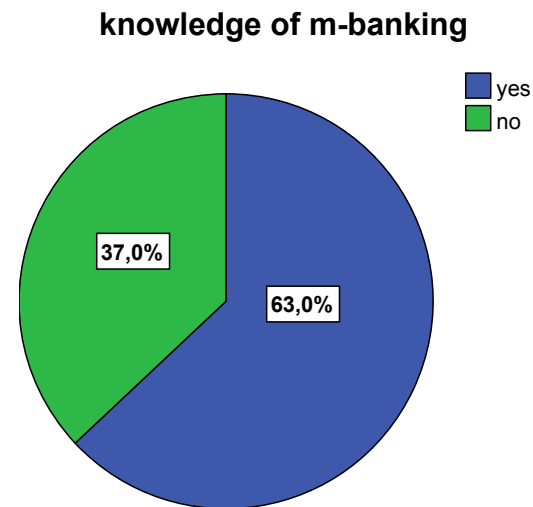
# ΕΡΕΥΝΑ - ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΟΥ M-BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

- Στατιστικές αναλύσεις με χρήση μιας μεταβλητής

## Γνώση m-Banking

-Ναι: 63%

-Όχι: 37%





# ΕΡΕΥΝΑ - ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΟΥ M-BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Ενδιαφέρον για  
Παροχή m-Banking

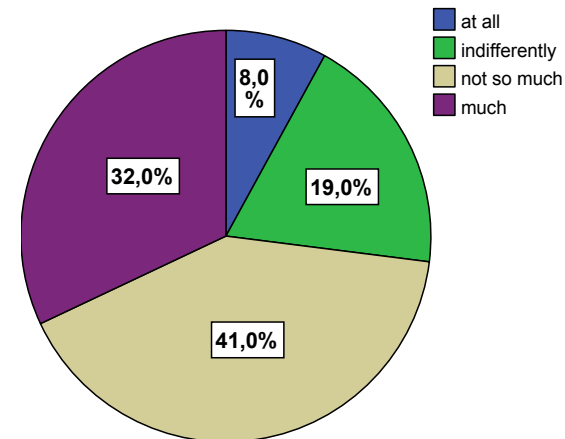
-Καθόλου: 8%

-Λίγο: 19%

-Αρκετά: 41%

-Πολύ: 32%

interested in supplying m-  
banking

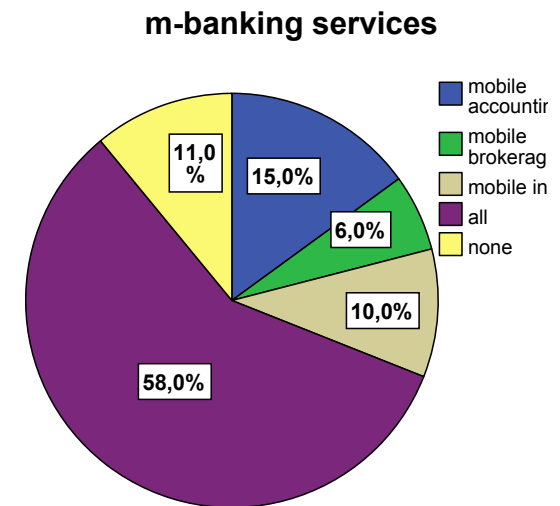




# ΕΡΕΥΝΑ - ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΟΥ M-BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

## Συγκεντρωτικές Υπηρεσίες m-Banking

- Διαχείριση Τραπεζικών λογαριασμών: 15%
- Διαχείριση Χρηματιστηριακών λογαριασμών: 6%
- Οικονομικές Πληροφορίες: 10%
- Όλες: 58%
- Καμία: 11%





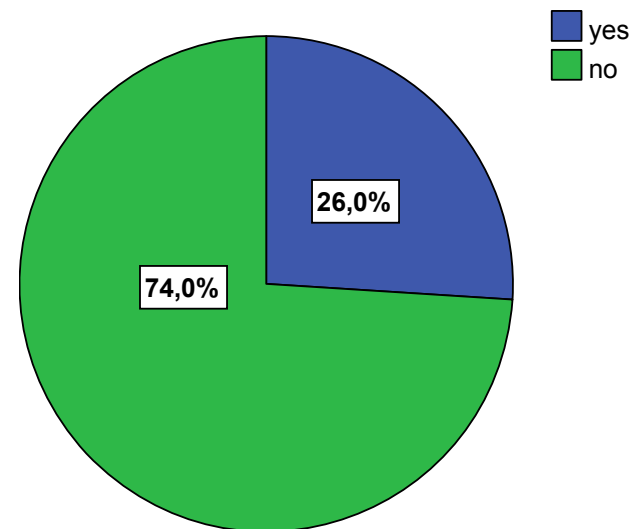
# ΕΡΕΥΝΑ - ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΟΥ M-BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

## Χρήση m-Banking

-Ναι: 26%

-Όχι: 74%

use m-banking





# ΕΡΕΥΝΑ - ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΟΥ M-BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

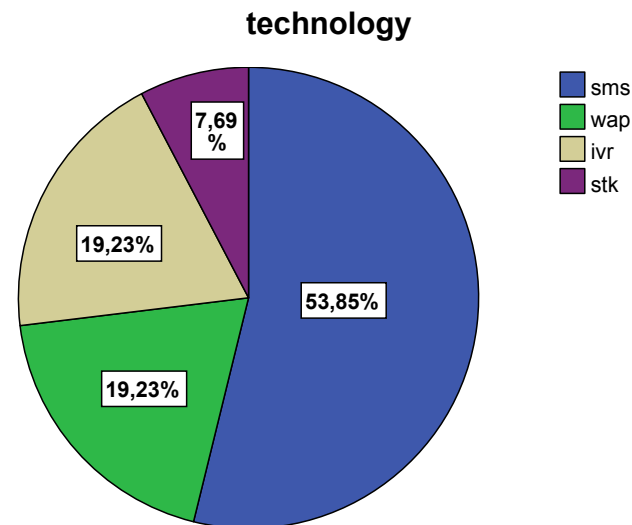
## Τεχνολογία

-SMS: 53.85%

-WAP: 19.23%

-IVR: 19.23%

-STK: 7.69%



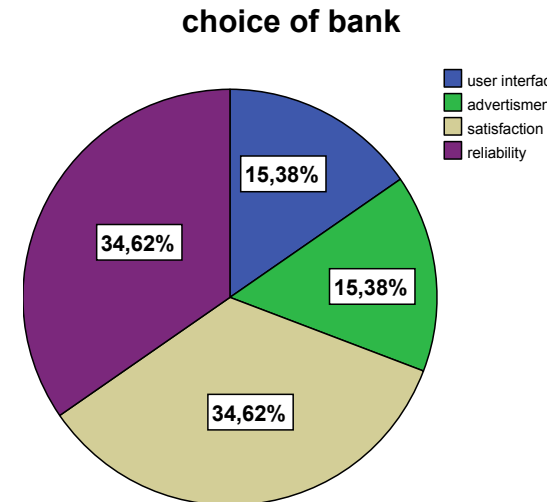




# ΕΡΕΥΝΑ - ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΟΥ M-BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

## Επιλογή Τράπεζας

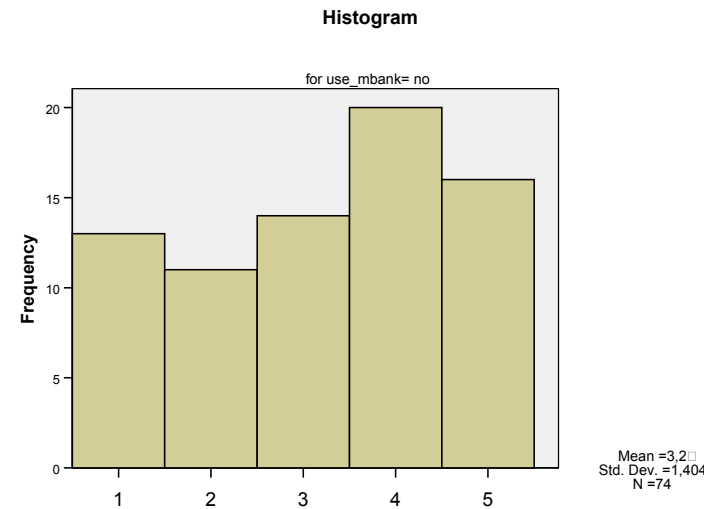
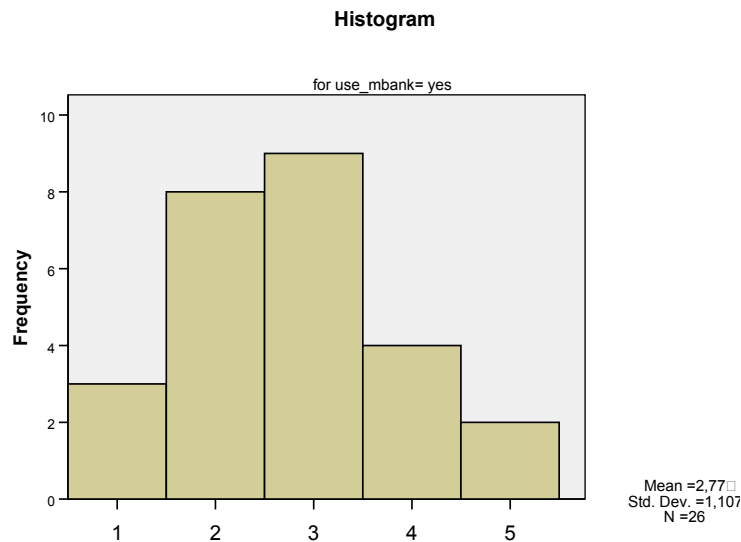
- Ευχρηστία/ Εμφάνιση: 15.38%
- Διαφήμιση: 15.38%
- Ικανοποίηση Απαιτήσεων: 34.62%
- Αξιοπιστία Τράπεζας: 34.62%
- Άλλο/α: 0%





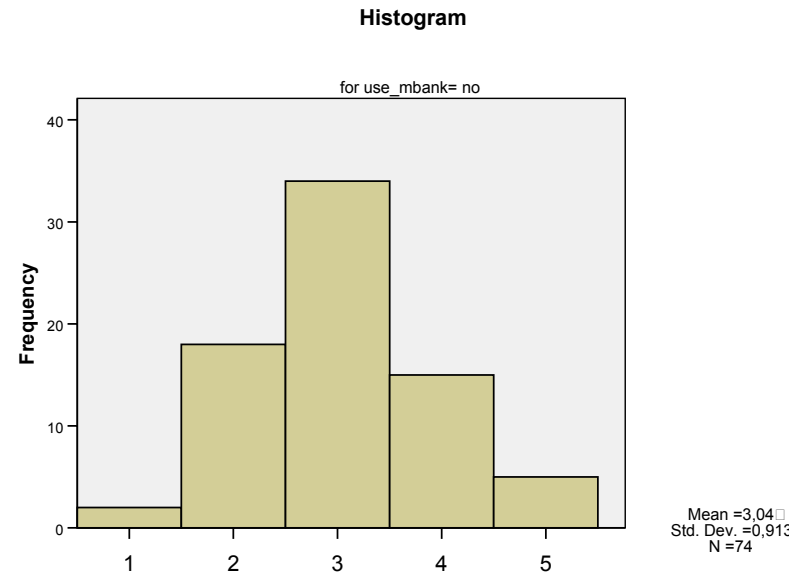
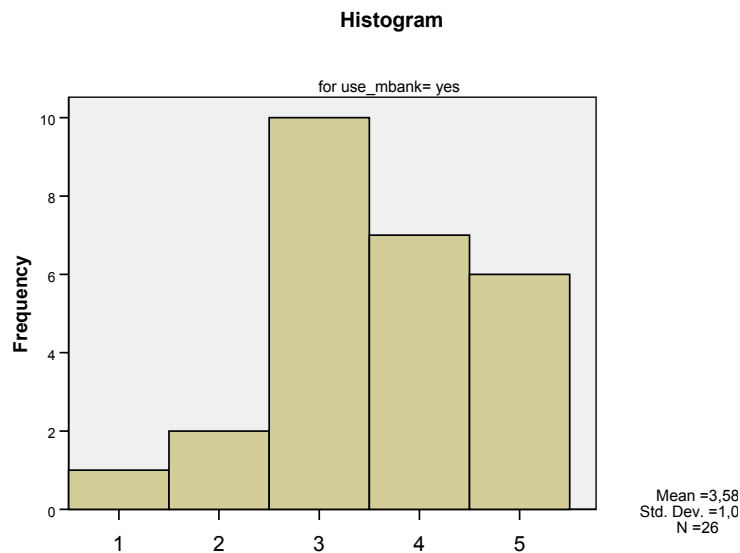
# ΕΡΕΥΝΑ - ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΟΥ M-BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

- Στατιστικές αναλύσεις με σύγκριση μεταβλητών  
Χρήση του m-Banking και Ηλικία



# ΕΡΕΥΝΑ - ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΟΥ M-BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

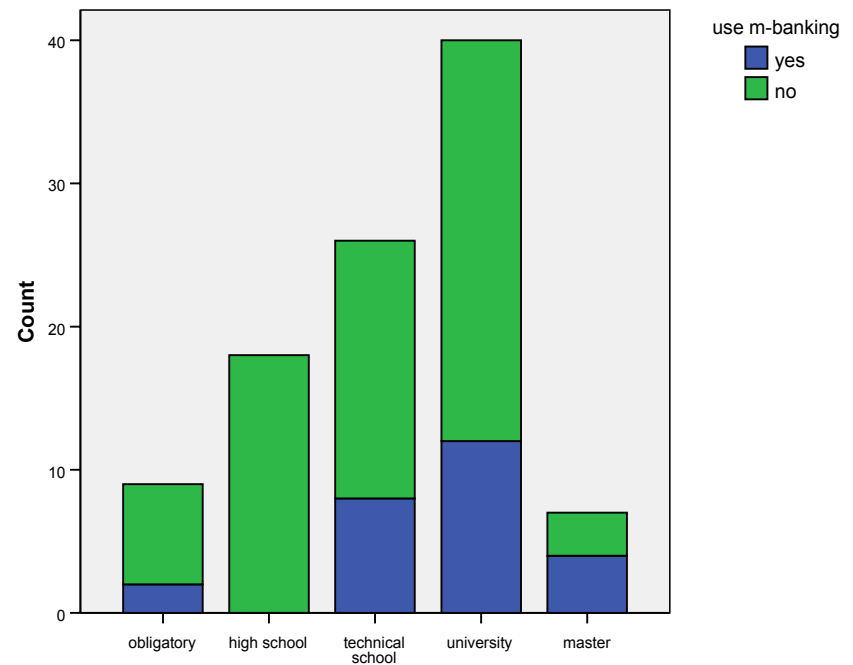
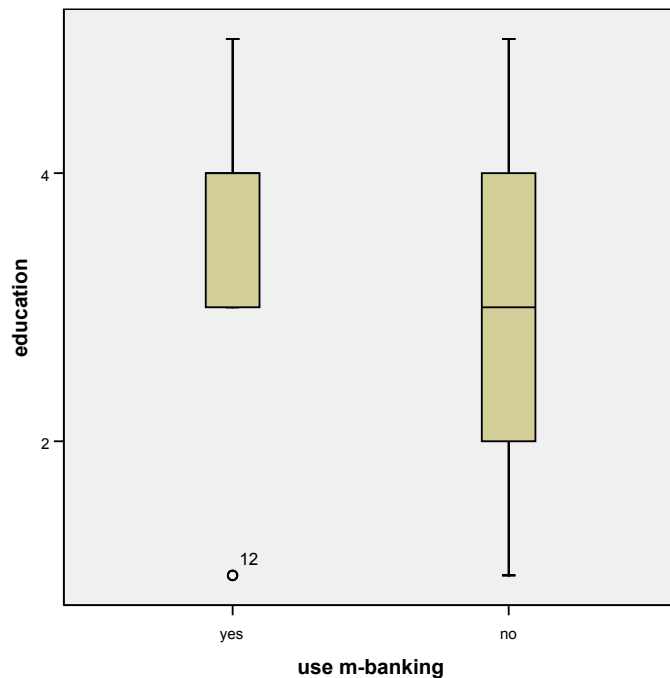
## Χρήση του m-Banking και Μηνιαίο Εισόδημα





# ΕΡΕΥΝΑ - ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΟΥ M-BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

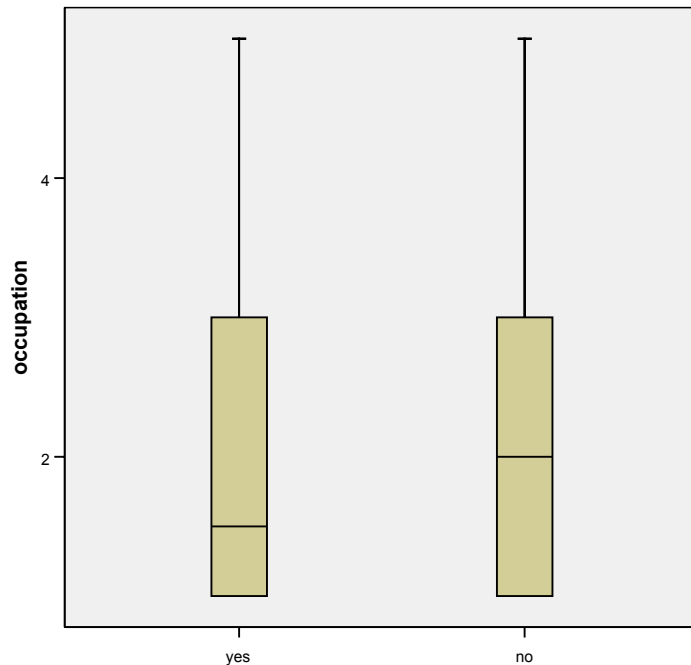
## Χρήση του m-Banking και Μορφωτικό Επίπεδο



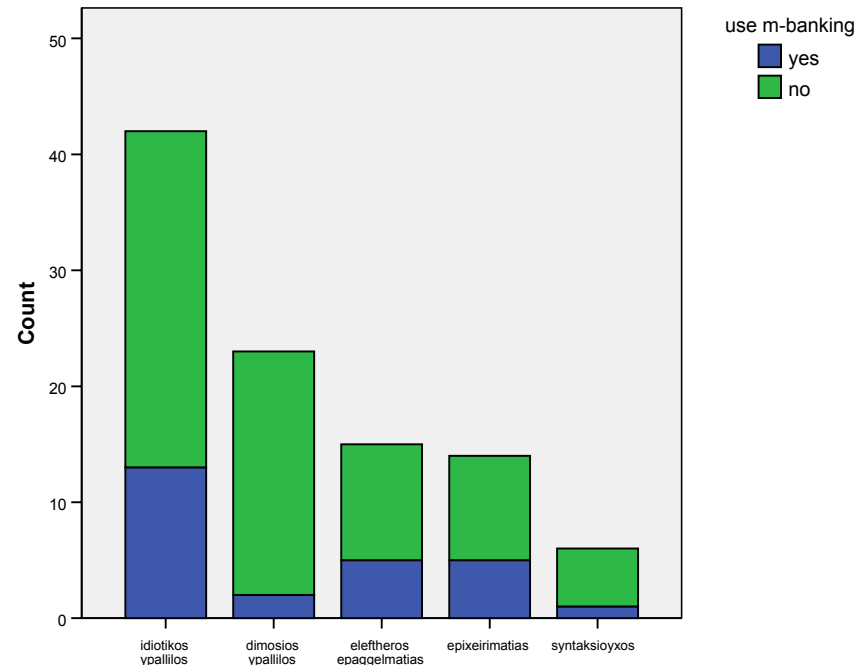


# ΕΡΕΥΝΑ - ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΟΥ M-BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

## Χρήση του m-Banking και Επάγγελμα



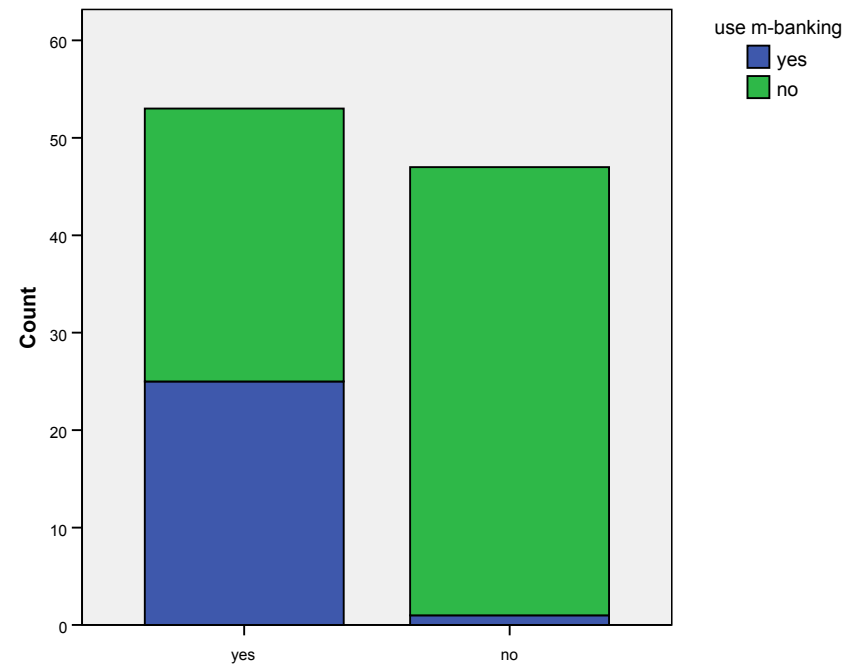
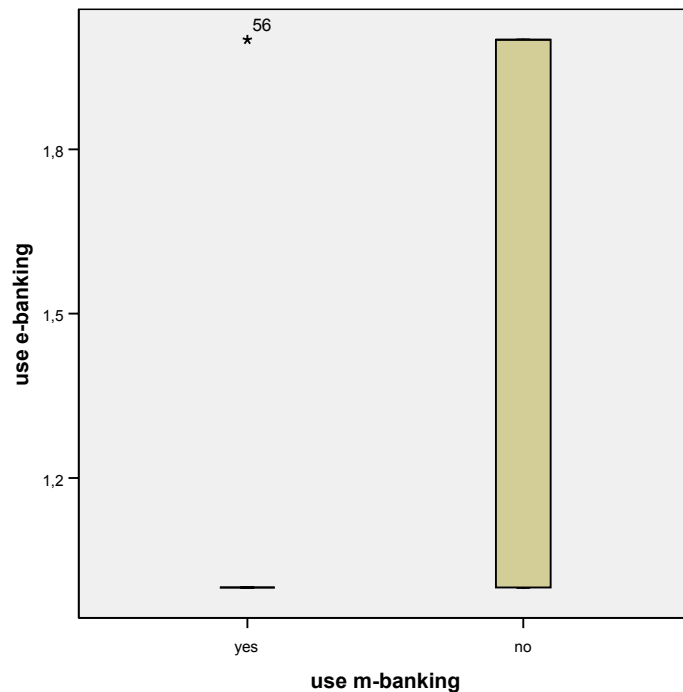
use m-banking





# ΕΡΕΥΝΑ - ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΟΥ M-BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

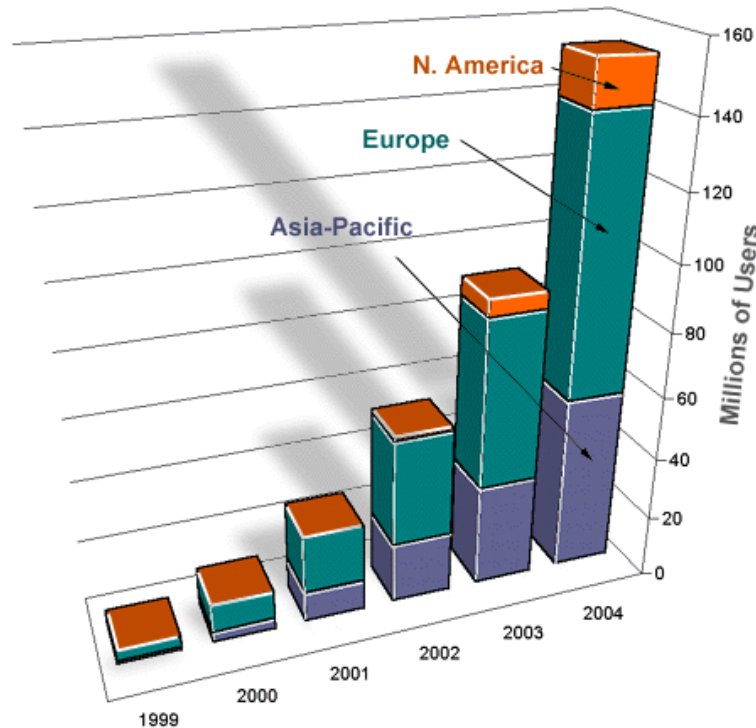
## m-Banking και e-Banking



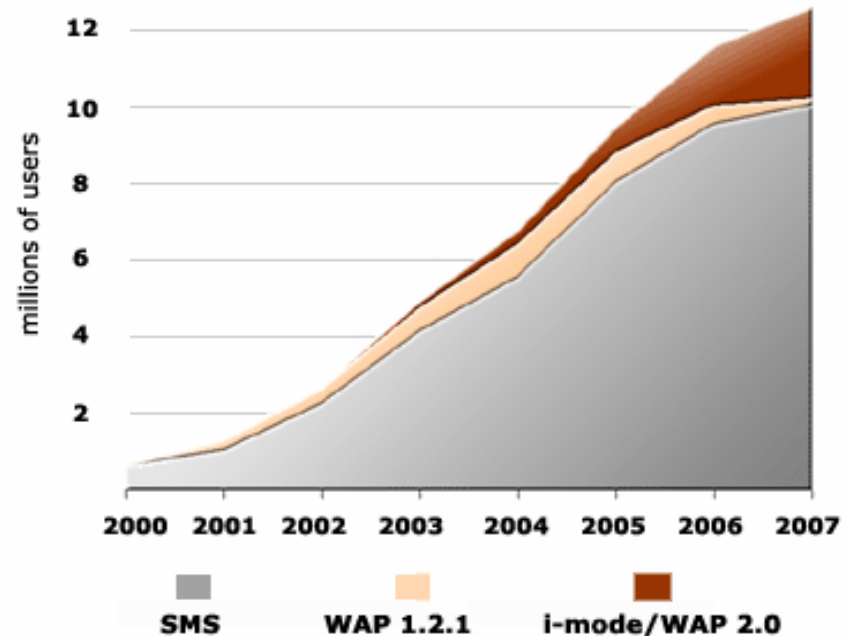


# ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ Μ-BANKING

Users of Wireless Financial Services



Growth in mobile banking users in Western Europe 2000-2007





# ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

- Ο τυπικός Έλληνας χρήστης του m-banking είναι νεαρός σε ηλικία, με υψηλό μορφωτικό επίπεδο, εργάζεται ως ιδιωτικός υπάλληλος και αμείβεται με ικανοποιητικό μισθό
- Υπάρχουν σημαντικά οφέλη από την ανάπτυξη του m-Banking
- Η ανάπτυξη του m-banking προϋποθέτει την εδραίωση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών
- Προοπτική: Οι κινητές οικονομικές υπηρεσίες μπορούν να αποτελέσουν τη νέα οικονομική πραγματικότητα