



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 15

---

# Ενέργειες Χρηστών

## 15.1 Εκπαίδευση και Πληροφόρηση

Το σημαντικότερο που πρέπει να κάνει ο χρήστης είναι να εκπαιδεύεται, ενημερώνεται και πληροφορείται οριδήποτε έχει να κάνει με την διενέργεια των on line συναλλαγών του. Ήδη αρκετοί θεσμικοί φορείς όπως η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, το Υπουργείο Ανάπτυξης μέσω του προγράμματος «ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ» και του e-business forum, η Ελληνική Εταιρία Διοίκησης Επιχειρήσεων, και άλλοι έχουν ξεκινήσει προσπάθειες εκπαίδευσης και ενημέρωσης του συναλλακτικού κοινού για την ηλεκτρονική τραπεζική, μέσω ημερίδων, συνεδρίων και καταχωρήσεων στον έντυπο και ηλεκτρονικό τύπο.

Πολλές από τις προσπάθειες αυτές στηρίζουν και οι ίδιες οι τράπεζες. Γίνονται ενέργειες και από τις ίδιες τις τράπεζες μεμονωμένα, με την διενέργεια ημερίδων για την εκπαίδευση και ενημέρωση ομάδων καταναλωτών, όπως για παράδειγμα φοιτητές και σπουδαστές.

Οι πηγές ενημέρωσης και εκπαίδευσης των συναλλασσόμενων είναι:

- Sites τραπεζών
- On line βοήθεια συναλλαγών
- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση πελατών