

ΞΕΧΩΡΙΖΟΝΤΑΣ ΕΝΑ ΑΞΙΟΠΙΣΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ: TRUSTMARK



ΕΙΣΑΓΩΓΗ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΜΕ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ

**Πόσοι από εσάς έχετε δει μια διαφήμιση
για ένα προϊόν από ένα κατάστημα που
δεν ξέρατε και σας ενδιέφερε να το
αγοράσετε?**

**Πόσοι από εσάς χρησιμοποιείτε το
BestPrice ή το Skroutz για τις online
αγορές σας?**



**Πόσοι από εσάς
έχετε αναρωτηθεί
ποτέ τι σόι
κατάστημα είναι
αυτό και αν είναι
ασφαλές για να
αγοράσετε?**

ΔΕΝ ΕΙΣΤΕ ΟΙ ΜΟΝΟΙ

Δεν Είστε οι Μόνοι

Από τις ετήσιες έρευνες που κάνει το εργαστήριο ηλεκτρονικού εμπορίου (ELTRUN) προκύπτει ότι:

ΖΗΤΗΜΑ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ

Το μεγαλύτερο ζήτημα που αποτρέπει τις αγορές online και που απασχολεί τους online shoppers.

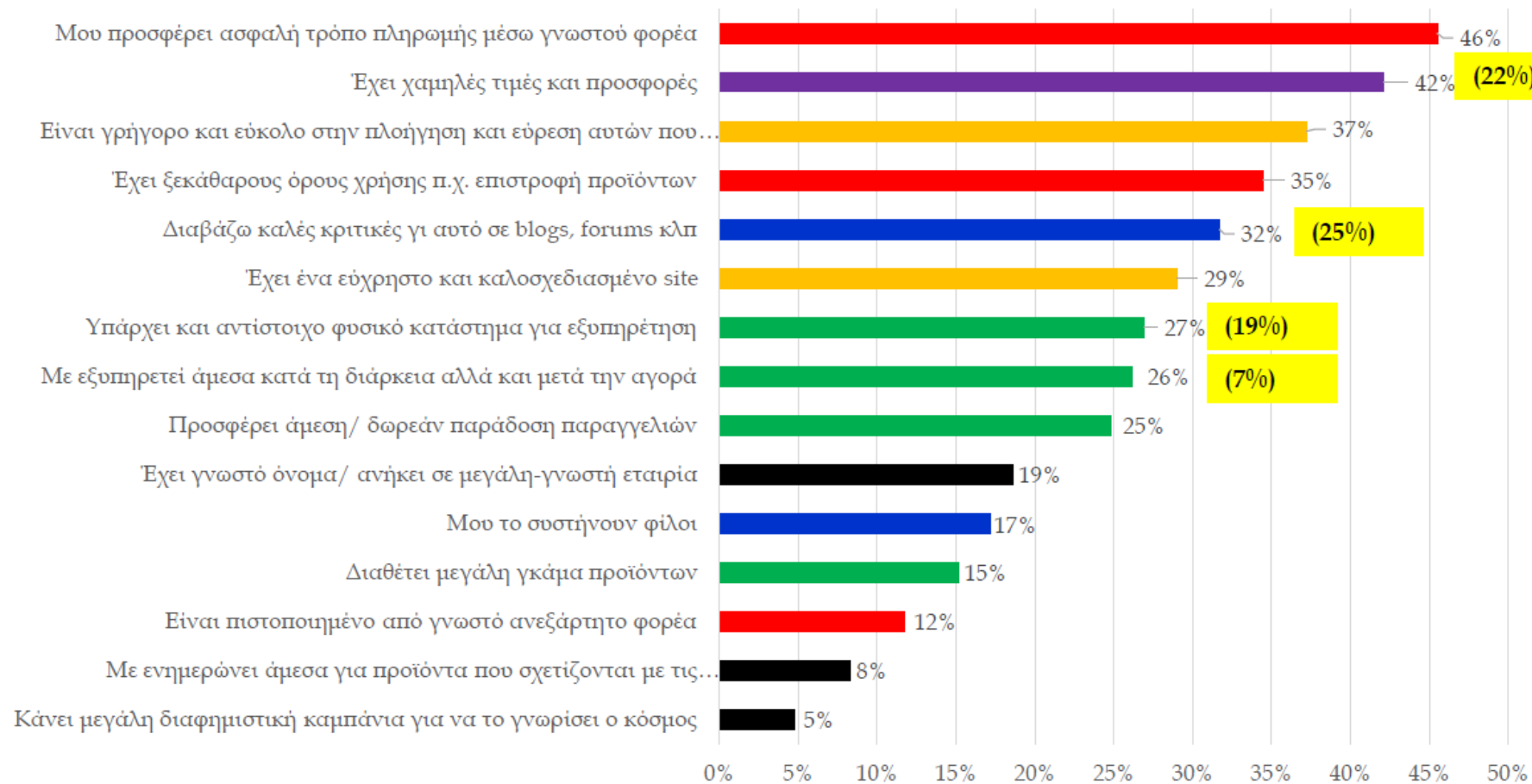


ΠΕΛΑΤΕΣ

Το 30% των πελατών που αγόρασαν από ένα eshop δεν επέστρεψαν ποτέ ξανά.

**ΠΩΣ ΟΜΩΣ ΟΡΙΖΕΙ Ο ΜΕΣΟΣ ΧΡΗΣΤΗΣ
ΜΕΧΡΙ ΣΗΜΕΡΑ ΤΗΝ
ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ?**

Παρακάτω είναι κάποια από τα κριτήρια εμπιστοσύνης σύμφωνα με την ετήσια έρευνα ηλεκτρονικού εμπορίου που κάνει το ELTRUN



Ασφάλεια/
Πιστοποίηση

Εξυπηρέτηση
/ Προϊόντα

Site (Γρήγορο
/ Εύχρηστο

Τιμές/
Προσφορές

Κριτική/
Συστάσεις

Branding /
Διαφήμιση

Μερικά
παραδείγματα:

Μου προσφέρει ασφαλή τρόπο
πληρωμής μέσω γνωστού φορέα

Έχει ξεκάθαρους όρους χρήσης
π.χ. επιστροφή προϊόντων

Έχει ένα εύχρηστο και
καλοσχεδιασμένο site

ΔΕΣ ΑΝ ΕΧΕΙ TRUSTMARK



ΣΗΜΑ
ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑΣ

μέλος του

GRECA

2019

TI EINAI TO TRUSTMARK?

Το σήμα αξιοπιστίας και αξιολόγησης Ηλεκτρονικών Καταστημάτων

Η αξιολόγηση γίνεται σε 122 διαφορετικά κριτήρια με γνώμονα τα παρακάτω:



122 Κριτήρια Αξιολόγησης σε 12 Βασικές Κατηγορίες



Έμπιστη διαδικασία παραγγελιοδοσίας και εξυπηρέτησης πελατών



Ασφάλεια διαδικασίας πληρωμών



Πολιτική επιστροφών



Επαρκείς πληροφορίες φορέα



Γενικοί όροι χρήσης και εξυπηρέτησης



Αισθητική ηλεκτρονικού καταστήματος



Λειτουργία - Πλοήγηση στο ηλεκτρονικό κατάστημα



Προστασία προσωπικών δεδομένων



Ποιότητα πληροφορίας και κοινωνική δικτύωση



Τρόπος διεκπεραίωσης παραγγελίας



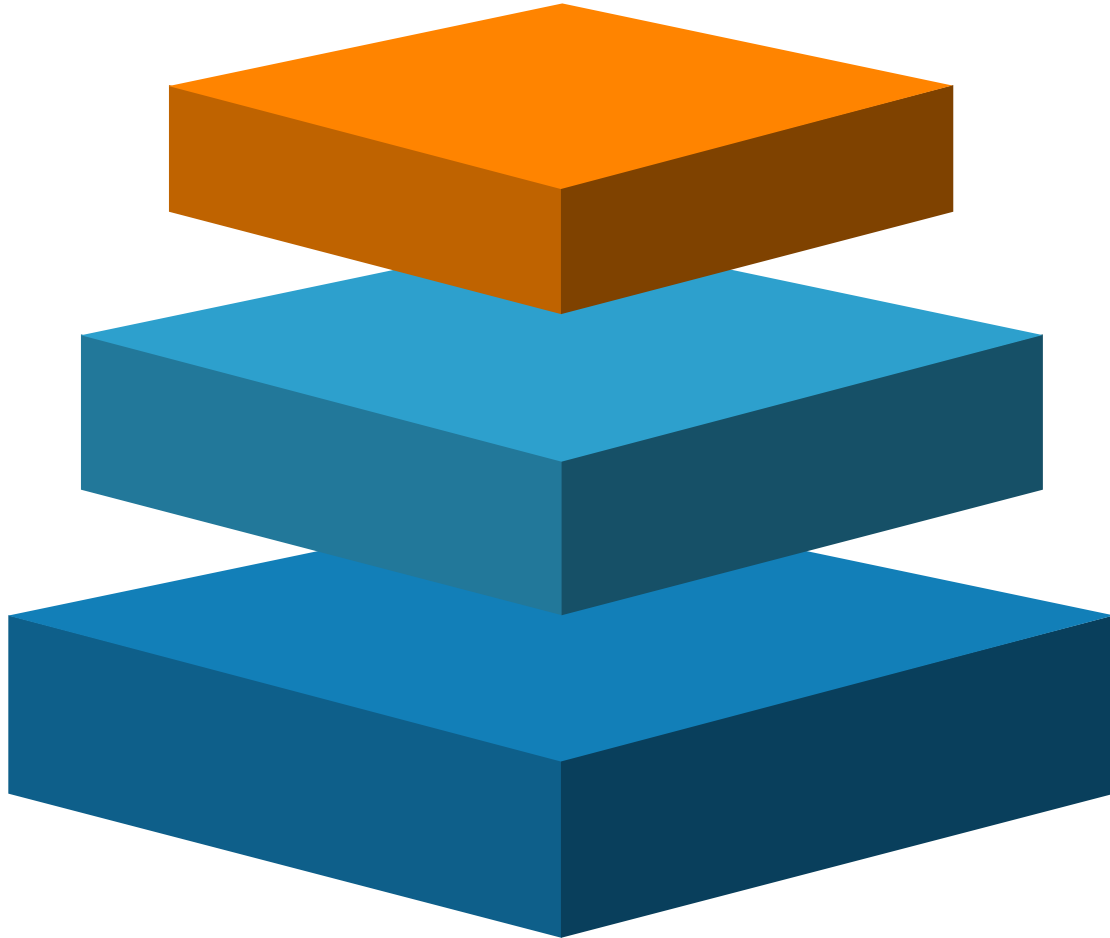
Ασφάλεια και αξιοπιστία



Επαρκείς πληροφορίες σχετικά με το προϊόν

ΤΙ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΤΟ TRUSTMARK?

Τι Προσφέρει το Trustmark



ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΑΠΟ 3 ΦΟΡΕΙΣ

Εγγύηση και αξιοπιστία από 3 φορείς (GRECA, ELTRUN, Ecommerce Europe) που οδηγεί σε ένα διαφανές και ασφαλές περιβάλλον διαδικτυακών αγορών και κατά συνέπεια στην αύξηση καταναλωτικής εμπιστοσύνης στις online αγορές.



ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΑΠΟ ΠΑΡΑΝΟΜΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Προστασία από παράνομες πρακτικές (πάταξη παραεμπορίου, ανύπαρκτων eshops)



ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Προστασία καταναλωτή μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ODR (online dispute resolution – ηλεκτρονική επίλυση διαφορών)

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ



THE E-BUSINESS RESEARCH CENTER

ELTRUN

ATHENS UNIVERSITY OF ECONOMICS AND BUSINESS

PHAISTOS
networks



BEST PRICE

ADMAN

PATH/FINDER

Ad
Adomium

 **skroutz**

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ

**ΤΙ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΝΑ ΚΑΝΕΙ ΕΝΑ ESHOP ΓΙΑ
ΝΑ ΑΠΟΚΤΗΣΕΙ ΤΟ TRUSTMARK?**

3 Βασικά Βήματα



ΒΗΜΑ 1: ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΗΣ

- Στο Trustmark.gr υπάρχει φόρμα υποβολής αίτησης αξιολόγησης.
- Για να προχωρήσουμε στο επόμενο βήμα, το eshop χρειάζεται να γίνει μέλος του Greca.



ΒΗΜΑ 2: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟ ELTRUN

- Το eshop αξιολογείται από εμπειρογνώμονες του ELTRUN – Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου Πανεπιστημίου Αθηνών
- Το eshop λαμβάνει την πραγματογνωμοσύνη με αναλυτικά σχόλια προς συμμόρφωση ή διόρθωση σε κάθε ένα από τα 122 κριτήρια.



ΒΗΜΑ 3: ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ

- **Σενάριο 1 - Αρνητική Απάντηση:** παροχή report βελτίωσης στα eshops που δεν καλύπτουν τα κριτήρια. Επιστροφή στο βήμα 2 για επαναξιολόγηση. (60% των αιτήσεων)
- **Σενάριο 2 - Θετική Απάντηση:** αποστολή δυναμικού κώδικα ενσωμάτωσης του badge. (40% των αιτήσεων)

Πραγματογνωμοσύνη



ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ ΕΠΤΡΑΦΟ

Ηλεκτρονικό Κατάστημα
Αποτελέσμα Αξιολόγησης
Ημερομηνία αποστολής
Ισχύς μέχρι:

Επιτυχές
20/3/2017
20/3/2018

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 1: Πληροφορίες σχετικά με τον Φορέα	✓
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 2: Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	⚠
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 3: Πληροφορίες Σχετικά με το Προϊόν/ Υπηρεσία πριν από την Παραγγελία	⚠
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 4: Παραδόσεις, Διαθεσιμότητα & Εξυπηρέτηση Πελατών	⚠
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 5: Πληρωμή	⚠
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 6: Πολιτική Επιστροφών	✓
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 7: Γενικοί Όροι	⚠
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 8: Αισθητική	✓
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 9: Λειτουργία- Πλοήγηση	⚠
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 10: Ποιότητα Πληροφορίας & Κοινωνική Δικτύωση	⚠
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 11: Διεκπαιρέωση	⚠
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 12: Ασφάλεια & Αξιοπιστία	⚠

ΕΠΙΠΕΔΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ

✓	Πλήρως Ικανοποιητικό
⚠	Ικανοποιητικό
✗	Δεν-πληρείται

Λεπτομερής Ανάλυση

A/A	KATHΓΟΡΙΑ	E. I. K.	I. K.
KATHΓΟΡΙΑ 1: Πληροφορίες σχετικά με τον Φορέα		✓	
1	Αναφέρεται η επωνυμία του φορέα;	●	●
2	Αναφέρεται η γεωγραφική διεύθυνση στην οποία ο φορέας είναι εγκατεστημένος;	●	●
3	Αναφέρονται στοιχεία που να εκπέμπουν την ταχεία επαφή και την άμεση και ουσιαστική επικοινωνία με το φορέα παροχής της υπηρεσίας (τηλέφωνο, live-chat);	●	●
4	Αναφέρονται στοιχεία αιρδρώσεως επικοινωνίας με το φορέα παροχής της υπηρεσίας (e-mail, φόρμα επικοινωνίας);	●	●
5	Εφόσον ο φορέας είναι εγγεγραμμένος σε εμπορικό μητρώο, ή παρόμοιο δημόσιο μητρώο, αναφέρεται το οικείο μητρώο και ο αριθμός εγγραφής του σε αυτό ή ισοδύναμος τρόπος αναγνώρισης στο μητρώο αυτό;	●	●
6	Εφόσον η δραστηριότητα υπόκειται σε καθεστώς έγκρισης, αναφέρονται τα στοιχεία της σχετικής εποπτικής αρχής;	●	●
7	Όσον αφορά τα νομοθετικά κατοχυρωμένα επαγγέλματα, αναφέρεται: (α) η επαγγελματική ένωση ή παρόμοιο όργανο στο οποίο είναι εγγεγραμμένος ο φορέας παροχής υπηρεσιών; (β) ο επαγγελματικός τίτλος και το κράτος μέλος που τον έχει χορηγήσει; (γ) η μνεία των επαγγελματικών κανόνων που ισχύουν στο κράτος μέλος εγκατάστασης, καθώς και του τρόπου πρόσβασης σε αυτούς;	●	●
8	Εφόσον η δραστηριότητα που ασκεί ο φορέας υπόκειται σε ΦΠΑ, αναφέρεται ο αριθμός αναγνώρισης (ΑΦΜ);	●	●
9	Είναι η εμπορική επικοινωνία και το φυσικό/νομικό πρόσωπο για το λογαριασμό του οποίου γίνεται αυτή σαφώς αναγνωρίσιμα;	●	●
KATHΓΟΡΙΑ 2: Προστασία Προσωπικών Δεδομένων		●	
10	Στους "όρους χρήσης", αναφέρεται ο τρόπος με τον οποίο διασφαλίζεται η ασφάλεια (privacy) των προσωπικών δεδομένων; (Υποσημείωση: Η προστασία προσωπικών δεδομένων διέκεται από τις αρχές του Ν. 2472/97 όπως αυτές τροποποιήθηκε από τον Ν. 3471/2006 για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων)	●	●
11	Αναφέρεται αν τα δεδομένα του χρήστη θα μεταφερθούν ή όχι, σε κάποια άλλη επιχείρηση (πέραν από εκείνες οι οποίες πρέπει να ολοκληρώσουν την παραγγελία), καθώς και τα στοιχεία αυτής της επιχείρησης;	●	●
12	Αναφέρονται πληροφορίες σχετικά με τη χρήση των cookies, αφού λήξει το παρόν session;	●	●
13	Είναι εμφανές ποια είναι τα υποχρεωτικά και ποια το προαιρετικά στοιχεία που πρέπει να εμφανίσει ο χρήστης κατά την εγγραφή του;	●	●
14	Παρέχει το site τη δυνατότητα στο χρήστη να επιλέξει τη μη αποστολή ενημερωτικών e-mails κλπ;	●	●
KATHΓΟΡΙΑ 3: Πληροφορίες Σχετικά με το Προϊόν/ Υπηρεσία πριν από την Παραγγελία		●	
15	Πριν από την αποδοχή μιας παραγγελίας, αναφέρονται με σαφήνεια τα κύρια ποιοτικά (πχ. ονομασία, περιγραφή, εικόνες εάν υπάρχουν, κλπ.) χαρακτηριστικά του προϊόντος;	●	●
16	Πριν από την αποδοχή μιας παραγγελίας, αναφέρονται με σαφήνεια τα ποσοτικά (διαστάσεις, βάρος, κλπ.) χαρακτηριστικά του προϊόντος;	●	●
17	Πριν από την αποδοχή μιας παραγγελίας, αναφέρονται - κατά περίπτωση αν χρειάζεται - πληροφορίες σχετικά με τους πιθανούς κινδύνους που σχετίζονται με το προϊόν;	●	●
18	Πριν από την αποδοχή μιας παραγγελίας, αναφέρονται με σαφήνεια η τιμή, συμπεριλαμβανομένων όλων των φόρων, εισφορών και τελωνειακών δασμών αν υπάρχουν;	●	●
19	Αναφέρεται ξεκάθαρα αν οι τιμές περιλαμβάνουν τα έξοδα αποστολής;	●	●
20	Οι προσφορές/εκπτώσεις/πριμ/ δώρα είναι σαφώς αναγνωρίσιμες;	●	●
21	Οι όροι υπό τους οποίους μπορεί κάποιος να επωφεληθεί από τις προσφορές/ εκπτώσεις/ πριμ/ δώρα είναι σαφώς αναγνωρίσιμοι;	●	●
22	Η πρόσβαση στους όρους στους οποίους υπόκεινται οι προσφορές/ εκπτώσεις/ πριμ/ δώρα είναι εύκολη;	●	●
23	Πριν από την αποδοχή μιας παραγγελίας, αναφέρονται με σαφήνεια η χρονική περίοδος για την οποία η προσφορά ή η τιμή είναι έγκυρη και - κατά περίπτωση αν χρειάζεται - η γεωγραφική κάλυψη της προσφοράς;	●	●

ΕΠΙΠΕΔΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ

- ✓ 2 - Πλήρως Ικανοποιητικό
- 1 - Ικανοποιητικό
- ✗ 0 - Δεν κληρείται

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ

- 3 - Το κριτήριο κληρείται
- 2 - Το κριτήριο δεν κληρείται
- 1 - Το κριτήριο είναι βαρύτερας, δεν κληρείται και πρέπει να διορθωθεί
- 0 - Το συγκεκριμένο κριτήριο δεν υφίσταται για τη συγκεκριμένη κατηγορία ετησ

Είμαστε το μοναδικό association στην Ευρώπη που με την ενσωμάτωση του Ελληνικού Trustmark αυτόματα δίνουμε και το **Ευρωπαϊκό**.



ΤΙ ΓΙΝΕΤΑΙ ΣΤΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ?

Τι Γίνεται στη Συνέχεια?



ΔΥΝΑΜΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΑΣ & EMAIL ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

Το κατάστημα λαμβάνει ένα δυναμικό κώδικα που εμφανίζει στις σελίδες του το badge του Trustmark ο οποίος ελέγχεται από τον Greca.

Ταυτόχρονα δίνεται η δυνατότητα αποστολής email από τους καταναλωτές για κακή χρήση του σήματος.



ΕΤΗΣΙΑ ΕΠΑΝΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Κάθε χρόνο, ο Greca σε συνεργασία με το ELTRUN προβαίνουν σε επαναξιολόγηση του ηλεκτρονικού καταστήματος.

GR.E.CA

Όνομα: GR.E.CA • ΑΦΜ: 123456987



Η εταιρεία GR.E.CA είναι πιστοποιημένο μέλος του Ελληνικού Συνδέσμου Ηλεκτρονικού Εμπορίου – [GR.EC.A](#) και ακολουθεί τον Κώδικα Δεοντολογίας που έχει θεσπίσει ο ίδιος σε συνεργασία με το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν – [ELTRUN](#) και τον [Ecommerce Europe](#), τον Πανευρωπαϊκό φορέα ηλεκτρονικού εμπορίου.

Το [GRECA Trustmark](#) είναι σήμα κατατεθέν του Ελληνικού Συνδέσμου Ηλεκτρονικού Εμπορίου - GR.EC.A. Κανένα μέρος του λογότυπου δεν μπορεί να αναπαραχθεί ή να μεταφερθεί σε οποιαδήποτε μορφή και με κανέναν τρόπο, ηλεκτρονικό ή μηχανικό, χωρίς την προηγούμενη γραπτή άδεια του GR.EC.A.; 'Πιστεύεις ότι υπάρχει κακή χρήση του Σήματος Αξιοπιστίας;

Επαρκείς Πληροφορίες Φορέα	✓
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	✓
Επαρκείς Πληροφορίες Σχετικά με το Προϊόν	✓
Έμπιστη Διαδικασία Παραγγελιοδοσίας, Παράδοσης και Εξυπηρέτησης Πελατών	✓
Ασφάλεια Διαδικασίας Πληρωμών	✓
Πολιτική Επιστροφών	✓
Γενικοί Όροι Χρήσης και Εξυπηρέτησης	✓
Αισθητική Ηλεκτρονικού Καταστήματος	✓
Λειτουργία - Πλοήγηση στο Ηλεκτρονικό Κατάστημα	✓
Ποιότητα Πληροφορίας και Κοινωνική Δικτύωση	✓
Τρόπος Διεκπεραίωσης Παραγγελίας	✓
Ασφάλεια και Αξιοπιστία	✓



ΤΙ ΕΧΟΥΜΕ ΚΑΝΕΙ ΜΕΧΡΙ ΣΗΜΕΡΑ?

Τι Έχουμε Κάνει Μέχρι Σήμερα

2 ΧΡΟΝΙΑ ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ

ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΟΝ e-COMMERCE EUROPE

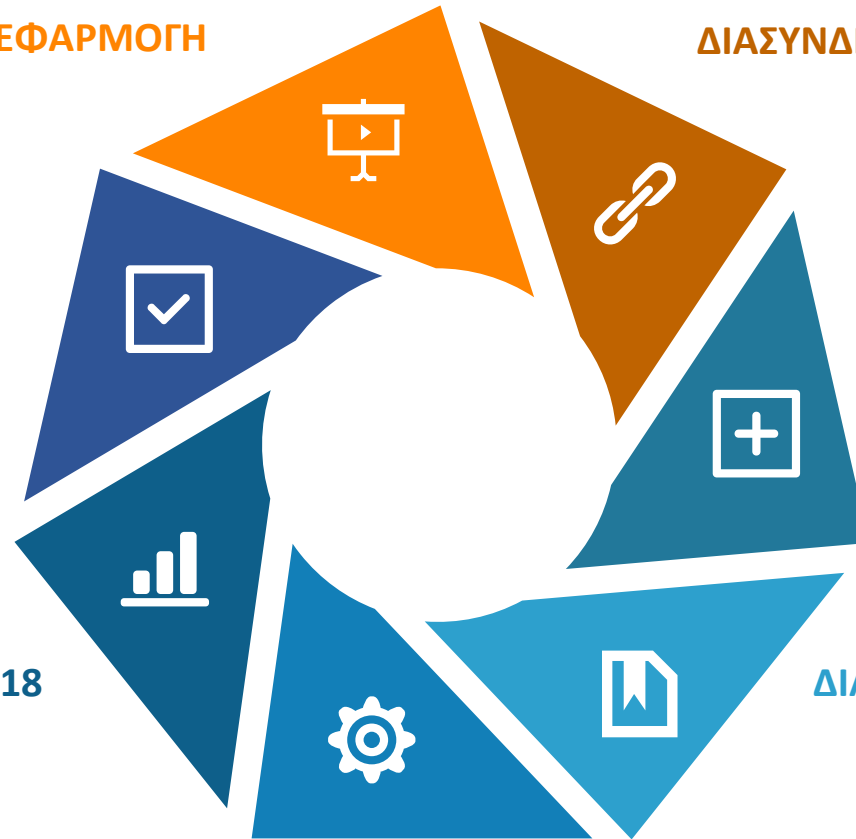
200+ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ESHOPS

60 ESHOPS PENDING ΝΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΘΟΥΝ


110% ΑΥΞΗΣΗ ΣΤΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ vs 2018

ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΒΟΛΗ ΣΤΟ SKROUTZ.GR

ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ



Trustmark στο Skroutz.gr



Apple iPhone 11 (64GB)

Από 846,90 € (17)

Περιγραφή

Αξιολόγησε το προϊόν

Οι χρήστες είδαν επίσης

Ερωτήσεις (5)

Media Markt

[APPLE iPhone 11 64GB White με έως 36 άτοκες δόσεις](#)
Κατόπιν παραγγελίας

[APPLE iPhone 11 64GB Green με έως 36 άτοκες δόσεις](#)
Κατόπιν παραγγελίας

[APPLE iPhone 11 64GB Red με έως 36 άτοκες δόσεις](#)
Κατόπιν παραγγελίας

[APPLE iPhone 11 64GB Purple με έως 36 άτοκες δόσεις](#)
Κατόπιν παραγγελίας

Δες όλα τα προϊόντα ▾

★★★★★ (69) ▾

📍 Καλλιθέα, Αττική ▾

🏠 GRECA Trustmark

0%

869,00 €

Μεταφορικά + 0,00 €
Αντικαταβολή + 0,00 €

869,00 €

ΚΩΤΣΟΒΟΛΟΣ

Kotsovolos

[Apple iPhone 11 Black 64GB έως 36 δόσεις ή έως 60 δόσεις χωρίς κάρτα](#)
Κατόπιν παραγγελίας

[Apple iPhone 11 Green 64GB έως 36 δόσεις ή έως 60 δόσεις χωρίς κάρτα](#)
Κατόπιν παραγγελίας

[Apple iPhone 11 Yellow 64GB έως 36 δόσεις ή έως 60 δόσεις χωρίς κάρτα](#)
Κατόπιν παραγγελίας

[Apple iPhone 11 Purple 64GB έως 36 δόσεις ή έως 60 δόσεις χωρίς κάρτα](#)
Κατόπιν παραγγελίας

Δες όλα τα προϊόντα ▾

★★★★★ (117) ▾

📍 Αθήνα, Αττική ▾

🏠 GRECA Trustmark

0%

869,00 €

Μεταφορικά + 0,00 €
Αντικαταβολή + 0,00 €

869,00 €

ΤΑ ΕΠΟΜΕΝΑ ΒΗΜΑΤΑ

Τα Επόμενα Βήματα

B2C Καμπάνια

1

Προσθήκη στο BestPrice

2

Mystery Shopping

3

Διασύνδεση με το ΓΕ.ΜΗ.

4



ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ



www.Trustmark.gr