

# 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

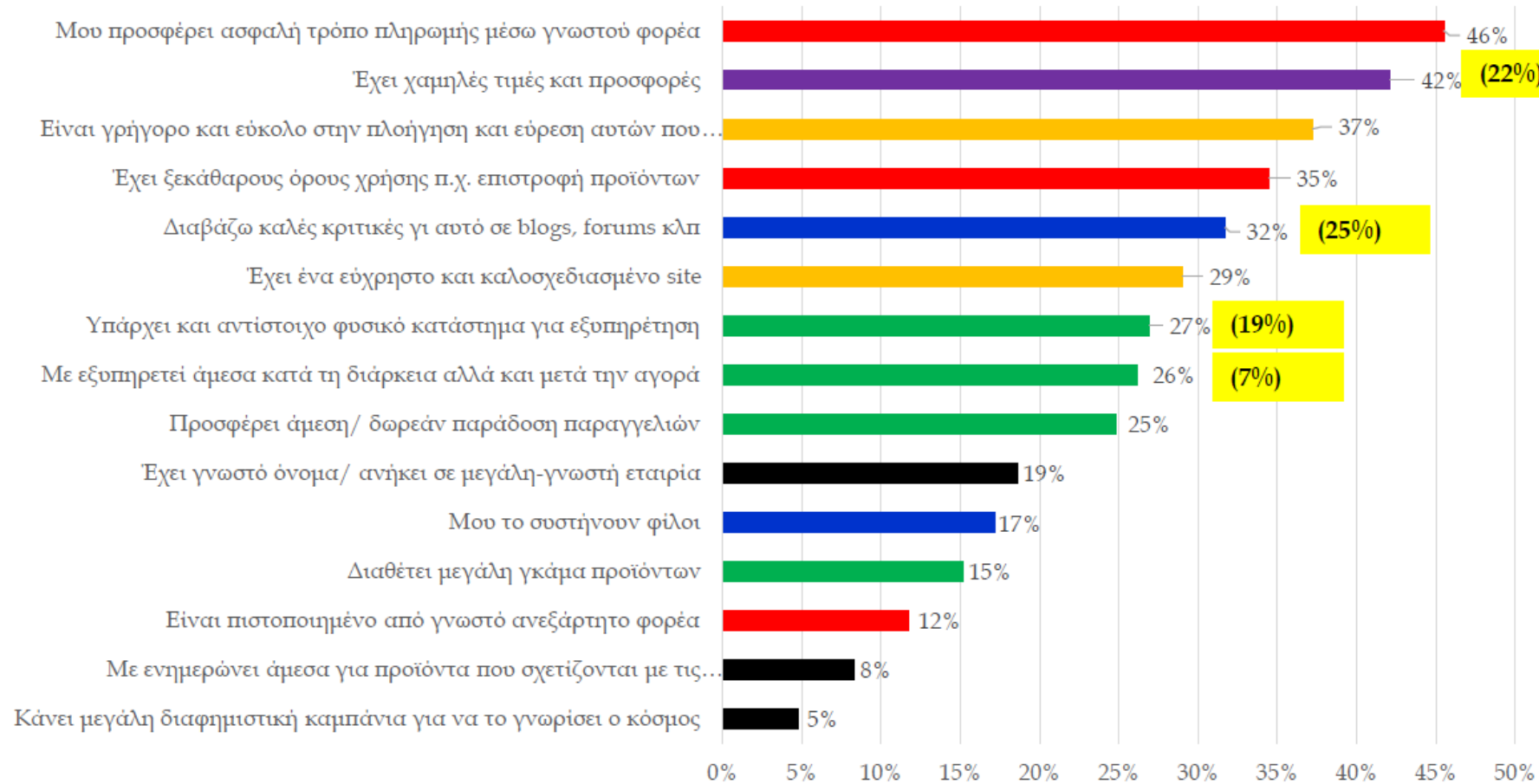
Το 30% των πελατών που αγόρασαν από ένα eshop δεν επέστρεψαν ποτέ ξανά.





**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

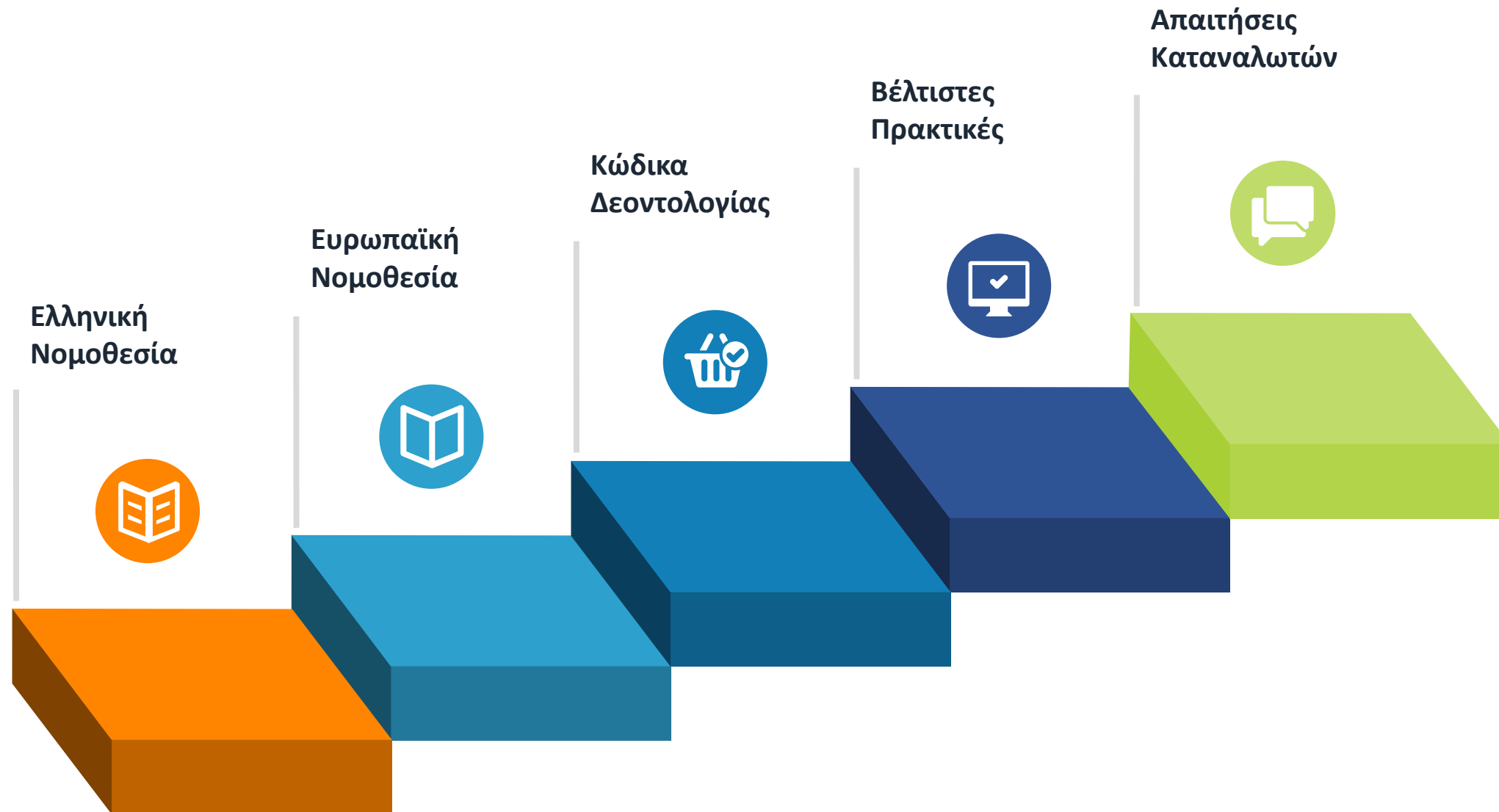
**GRECA**



**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

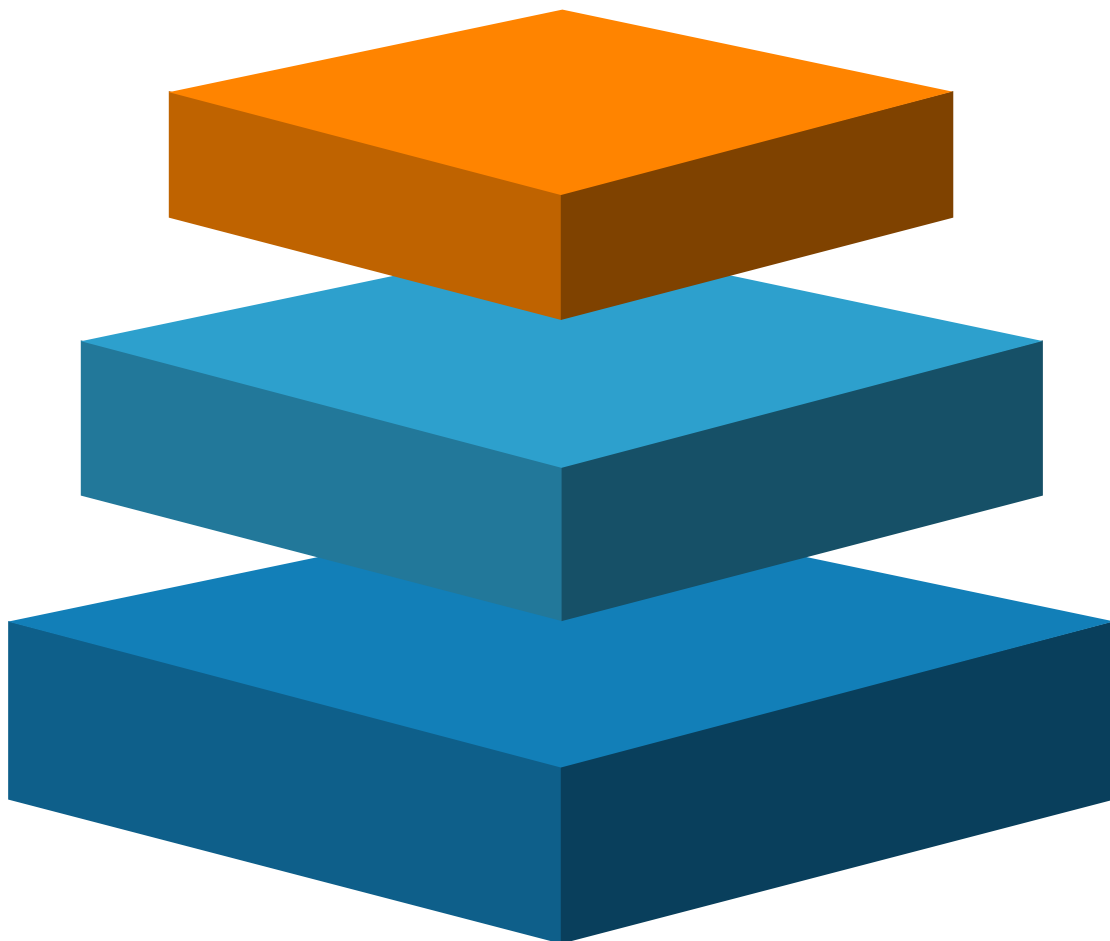


Επαρκείς πληροφορίες σχετικά με το προϊόν



**ΤΙ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΤΟ TRUSTMARK?**

# Τι Προσφέρει το Trustmark



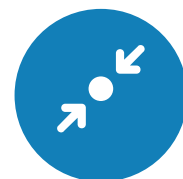
## ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΑΠΟ 3 ΦΟΡΕΙΣ

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



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: Διεκπαίρεωση	⚠
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 12: Ασφάλεια & Αξιοπιστία	⚠

**ΕΠΙΠΕΔΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ**

- ✓ Πλήρως Ικανοποιητικό
- ⚠ Ικανοποιητικό
- ✗ Δεν-πληρείται

# Λεπτομερής Ανάλυση

A/A	KATHΓΟΡΙΑ	E. I. K. I. K.
<b>KATHΓΟΡΙΑ 1: Πληροφορίες σχετικά με τον Φορέα</b>		
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;	
<b>KATHΓΟΡΙΑ 2: Προστασία Προσωπικών Δεδομένων</b>		
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;	
<b>KATHΓΟΡΙΑ 3: Πληροφορίες Σχετικά με το Προϊόν/ Υπηρεσία πριν από την Παραγγελία</b>		
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 ΕΠΑΝΕΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

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

3 ΧΡΟΝΙΑ ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ

ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΟΝ e-COMMERCE EUROPE

280+ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ESHOPS

59 ESHOPS PENDING ΝΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΘΟΥΝ


140% ΑΥΞΗΣΗ ΣΤΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ vs 2019

ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΒΟΛΗ ΣΤΟ SKROUTZ.GR

ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ



# Trustmark στο Skroutz.gr

 <p>Apple iPhone 11 (64GB)</p> <p>Από 846,90 € (17)</p> <p>Περιγραφή</p> <p>Αξιολόγησε το προϊόν</p> <p>Οι χρήστες είδαν επίσης</p> <p>Ερωτήσεις (5)</p>	<p><b>Media Markt</b></p> <p><a href="#">APPLE iPhone 11 64GB White με έως 36 άτοκες δόσεις</a> Κατόπιν παραγγελίας</p> <p><a href="#">APPLE iPhone 11 64GB Green με έως 36 άτοκες δόσεις</a> Κατόπιν παραγγελίας</p> <p><a href="#">APPLE iPhone 11 64GB Red με έως 36 άτοκες δόσεις</a> Κατόπιν παραγγελίας</p> <p><a href="#">APPLE iPhone 11 64GB Purple με έως 36 άτοκες δόσεις</a> Κατόπιν παραγγελίας</p> <p>Δες όλα τα προϊόντα ▾</p> <p>★★★★★ (69) ▾</p> <p>📍 Καλλιθέα, Αττική ▾</p> <p>🏆 GRECA Trustmark</p> <p><b>0%</b></p>	<p><b>869,00 €</b></p> <p>Μεταφορικά + 0,00 € Αντικαταβολή + 0,00 €</p> <hr/> <p><b>869,00 €</b></p>
	<p><b>ΚΩΤΣΟΒΟΛΟΣ</b></p> <p>Kotsovolos</p> <p><a href="#">Apple iPhone 11 Black 64GB έως 36 δόσεις ή έως 60 δόσεις χωρίς κάρτα</a> Κατόπιν παραγγελίας</p> <p><a href="#">Apple iPhone 11 Green 64GB έως 36 δόσεις ή έως 60 δόσεις χωρίς κάρτα</a> Κατόπιν παραγγελίας</p> <p><a href="#">Apple iPhone 11 Yellow 64GB έως 36 δόσεις ή έως 60 δόσεις χωρίς κάρτα</a> Κατόπιν παραγγελίας</p> <p><a href="#">Apple iPhone 11 Purple 64GB έως 36 δόσεις ή έως 60 δόσεις χωρίς κάρτα</a> Κατόπιν παραγγελίας</p> <p>Δες όλα τα προϊόντα ▾</p> <p>★★★★★ (117) ▾</p> <p>📍 Αθήνα, Αττική ▾</p> <p>🏆 GRECA Trustmark</p> <p><b>0%</b></p>	<p><b>869,00 €</b></p> <p>Μεταφορικά + 0,00 € Αντικαταβολή + 0,00 €</p> <hr/> <p><b>869,00 €</b></p>

**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](http://www.Trustmark.gr)