

2026-02

πύ FinTech 0 ± 1 α Á ± À μ ¶ 1 0 ® :
 πύ ‘ ½ Ä ± 3 É ½ 1 Ñ ¼ ì Â ® £ Å ½ μ Á 3 ± Ñ - ±
 πύ ” · Æ 1 ± 0 ì § Á · ¼ ± Ä ¿ ¿ 1 0 ¿ ½ ¿ ¼ 1 0 ì œ

πύ œ Ä ± Á ¼ Ä - ‘ ¿ Å , œ ± Á - ± ‘ , ± ½ ± Ñ - ±
 πύ œ μ Ä ± Ä Ä Å Ç 1 ± 0 ì Á ì 3 Á ± ¼ ¼ ± Ñ Ñ · ½ α Á ± À μ ¶ 1 0 ® § Á · ¼ ± Ä ¿ ¿ 1 0 ¿ ½ ¿ ¼ 1 0 ® 0 ± 1 • À μ 1
 πύ Ý 1 0 ¿ ½ ¿ ¼ 1 0 ì ½ • Ä 1 Ñ Ñ · ¼ ì ½ 0 ± 1 ” 1 ¿ - 0 · Ñ · Ñ , ± ½ μ Ä 1 Ñ Ñ ® ¼ 1 ¿ • μ - Ä ¿ » 1 Ä - Æ ¿ Ä

<http://hdl.handle.net/11728/13353>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository



Τμήμα Τραπεζικής, Επενδυτικής και Χρηματοοικονομικής

FinTech και Τραπεζική: Ανταγωνισμός ή Συνεργασία στον Ψηφιακό Χρηματοοικονομικό Μετασχηματισμό

Φοιτήτρια: Μπαρμπίδου Μαρία Αθανασία

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: Δημητρίου Δήμητρα

Φεβρουάριος 2026



Τμήμα Τραπεζικής, Επενδυτικής και Χρηματοοικονομικής

FinTech και Τραπεζική: Ανταγωνισμός ή Συνεργασία στον Ψηφιακό Χρηματοοικονομικό Μετασχηματισμό

Διπλωματική Εργασία η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση τίτλου σπουδών στη Τραπεζική, Επενδυτική και Χρηματοοικονομική στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος

Φοιτήτρια: Μπαρμπίδου Μαρία Αθανασία

Εξεταστική Επιτροπή: Γιαννόπουλος Κωνσταντίνος, Δημητρίου Δήμητρα, Χατζηξενοφώντος Ανδρέας,

Φεβρουάριος 2026

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright ©

Μαρία Αθανασία Μπαρμπίδου, 2026

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της Διπλωματικής Εργασίας από το Πανεπιστημίου Νεάπολις δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου.

Όνοματεπώνυμο Φοιτητή: Μαρία Αθανασία Μπαρμπίδου

Τίτλος Διπλωματικής Εργασίας: FinTech και Τραπεζική: Ανταγωνισμός ή Συνεργασία στον Ψηφιακό Χρηματοοικονομικό Μετασχηματισμό

Η παρούσα Διπλωματική Εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις [ημερομηνία έγκρισης] από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

Εξεταστική Επιτροπή:

Πρώτος επιβλέπων (Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος).....[ονοματεπώνυμο, βαθμίδα, υπογραφή]

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής:[ονοματεπώνυμο, βαθμίδα, υπογραφή]

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής:[ονοματεπώνυμο, βαθμίδα, υπογραφή]

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Εγώ, η Μπαρμπίδου Μαρία Αθανασία, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο « FinTech και Τραπεζική: Ανταγωνισμός ή Συνεργασία στον Ψηφιακό Χρηματοοικονομικό Μετασχηματισμό», αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

Η

Μπαρμπίδου Μαρία Αθανασία

Δηλούσα

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Περίληψη.....8

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 – ΕΙΣΑΓΩΓΗ10

1.1 Παρουσίαση του θέματος και αιτιολόγηση της επιλογής του	10
1.2 Ορισμός βασικών εννοιών	11
1.3 Παγκόσμιες και ευρωπαϊκές εξελίξεις στον τομέα FinTech	14
1.4 Σκοπός της έρευνας	15
1.5 Δομή της εργασίας	16

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ - ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ...17

2.1 Θεωρητικές προσεγγίσεις της σχέσης FinTech – Τραπεζών: Ανταγωνισμός, συνεργασία και συνύπαρξη	17
2.2 Κρίσιμες τεχνολογίες FinTech (AI, Blockchain, Cloud, APIs κ.ά.)	26
2.3 Στάση τραπεζών – Μορφές συνεργασίας – Στάσεις καταναλωτών	31
2.4 Το οικοσύστημα FinTech σε Ελλάδα και Κύπρο	33

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 – ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ39

3.1 Ερευνητική προσέγγιση και σχεδιασμός της έρευνας	39
3.2 Ερευνητικά εργαλεία και δείγμα	42

3.3 Μελέτες Οργανισμών FinTech.....	50
3.4 Σύνδεση Αποτελεσμάτων Ποσοτικής Ανάλυσης-Βιβλιογραφίας-Μελέτες Περιπτώσεων Οργανισμών FinTech.....	65
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 – ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	68
4.1 Αποτελέσματα βιβλιογραφικής ανασκόπησης	68
4.2 Αποτελέσματα μελετών περίπτωσης	70
4.3 Αποτελέσματα ποσοτικής έρευνας	73
4.4 Σύνθεση αποτελεσμάτων για την εξαγωγή γενικών τάσεων και συσχετισμών.....	76
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	79
5.1 Συμπεράσματα της έρευνας	79
5.2 Προτάσεις στρατηγικής και πολιτικής	80
5.3 Προτάσεις στρατηγικής για τις ελληνικές και κυπριακές τράπεζες....	82
5.4 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα....	84
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	86

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Τα τελευταία χρόνια, η ανάπτυξη των χρηματοοικονομικών τεχνολογιών (FinTech) έχει επηρεάσει σε μεγάλο βαθμό τον τραπεζικό τομέα, μεταβάλλοντας τον τρόπο με τον οποίο προσφέρονται και χρησιμοποιούνται οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Οι αλλαγές αυτές έχουν οδηγήσει τόσο τις παραδοσιακές τράπεζες όσο και τους καταναλωτές να προσαρμοστούν σε ένα νέο και περισσότερο ψηφιακό περιβάλλον. Στο πλαίσιο αυτό, η παρούσα Διπλωματική Εργασία έχει ως κύριο στόχο να εξετάσει τη σχέση που έχει διαμορφωθεί μεταξύ FinTech εταιρειών και τραπεζών και να διερευνήσει αν η σχέση αυτή χαρακτηρίζεται κυρίως από ανταγωνισμό ή από συνεργασία στο πλαίσιο του ψηφιακού χρηματοοικονομικού μετασχηματισμού.

Για την επίτευξη του στόχου αυτού, ακολουθήθηκε μικτή μεθοδολογική προσέγγιση. Αρχικά, πραγματοποιήθηκε βιβλιογραφική ανασκόπηση της διεθνούς και εγχώριας βιβλιογραφίας σχετικά με την εξέλιξη του FinTech, τις βασικές τεχνολογίες που το υποστηρίζουν και τις θεωρητικές προσεγγίσεις που ερμηνεύουν τη σχέση μεταξύ FinTech και τραπεζών. Στη συνέχεια, η εμπειρική διερεύνηση της έρευνας βασίστηκε στη συλλογή δεδομένων μέσω ερωτηματολογίου, με στόχο την αποτύπωση της στάσης και των αντιλήψεων των καταναλωτών απέναντι στις ψηφιακές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και τις παραδοσιακές τράπεζες. Παράλληλα, εξετάστηκαν στοιχεία και παραδείγματα από το οικοσύστημα FinTech στην Ελλάδα και την Κύπρο, λαμβάνοντας υπόψη το ρυθμιστικό και επιχειρηματικό πλαίσιο των δύο χωρών.

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης δείχνουν ότι αν και οι FinTech εμφανίστηκαν αρχικά ως ανταγωνιστές των τραπεζών, στην πράξη η σχέση μεταξύ των δύο πλευρών εξελίσσεται προς μοντέλα συνεργασίας και συνύπαρξης. Οι FinTech συμβάλλουν κυρίως μέσω της τεχνολογικής καινοτομίας, της ταχύτητας και της ευχρηστίας των υπηρεσιών τους, ενώ οι τράπεζες εξακολουθούν να διατηρούν σημαντικό πλεονέκτημα σε θέματα εμπιστοσύνης, ασφάλειας και κανονιστικής συμμόρφωσης. Οι καταναλωτές, σύμφωνα με τα ευρήματα του ερωτηματολογίου, εμφανίζονται θετικοί στη χρήση FinTech υπηρεσιών, χωρίς όμως να απομακρύνονται πλήρως από τις παραδοσιακές τραπεζικές δομές.

Συμπερασματικά, η εργασία καταδεικνύει ότι το μέλλον του τραπεζικού τομέα δεν διαμορφώνεται μέσα από έναν απόλυτο ανταγωνισμό, αλλά μέσα από υβριδικά συνεργατικά μοντέλα, στα οποία οι τράπεζες και οι FinTech συνυπάρχουν, αξιοποιώντας τα συγκριτικά τους πλεονεκτήματα προς όφελος της αποδοτικότητας και της εμπειρίας των χρηστών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 – ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Παρουσίαση του θέματος και αιτιολόγηση της επιλογής του

Τα τελευταία χρόνια, ο χρηματοοικονομικός τομέας βρίσκεται σε μια περίοδο έντονου μετασχηματισμού, η οποία συνδέεται άμεσα με την αυξανόμενη ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Η δυναμική ανάπτυξη των εταιρειών Financial Technology (FinTech) αλλάζει ουσιαστικά το παραδοσιακό τραπεζικό περιβάλλον, εισάγοντας νέους τρόπους λειτουργίας που δίνουν μεγαλύτερη έμφαση στην ταχύτητα, την ευελιξία, την καινοτομία και τη μείωση του κόστους. Το φαινόμενο του FinTech έχει εξελιχθεί σε έναν παγκόσμιο παράγοντα αλλαγής, ο οποίος επηρεάζει τόσο τους χρηματοοικονομικούς οργανισμούς και το ρυθμιστικό πλαίσιο, όσο και τη συμπεριφορά των ίδιων των καταναλωτών.

Η επιλογή του θέματος προέκυψε από την ανάγκη κατανόησης της νέας πραγματικότητας που διαμορφώνεται στον χρηματοοικονομικό τομέα και της δυναμικής σχέσης που έχει αναπτυχθεί μεταξύ των FinTech εταιρειών και των παραδοσιακών τραπεζών. Από τη μία πλευρά, οι FinTech επιχειρήσεις εμφανίζονται ως ανταγωνιστές, καθώς εισάγουν καινοτόμες ψηφιακές λύσεις που επηρεάζουν βασικές τραπεζικές λειτουργίες, όπως οι πληρωμές, η διαχείριση κεφαλαίων, η χορήγηση δανείων και οι μεταφορές χρημάτων. Από την άλλη πλευρά, οι παραδοσιακές τράπεζες, αντιμέτωπες με την ανάγκη ψηφιακού εκσυγχρονισμού και βελτίωσης της εμπειρίας των πελατών τους, στρέφονται όλο και περισσότερο σε συνεργασίες με FinTech εταιρείες. Η εξέλιξη αυτή συμβάλλει στη διαμόρφωση ενός περιβάλλοντος συνύπαρξης, το οποίο χαρακτηρίζεται τόσο από στοιχεία ανταγωνισμού όσο και από στοιχεία συνεργασίας.

Η διερεύνηση του κατά πόσο η συγκεκριμένη σχέση βασίζεται περισσότερο στον ανταγωνισμό ή στη συνεργασία είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς επηρεάζει όχι μόνο το μέλλον των χρηματοπιστωτικών οργανισμών, αλλά και τον τρόπο με τον οποίο οι καταναλωτές επιλέγουν και χρησιμοποιούν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Η σημασία του θέματος ενισχύεται ακόμη περισσότερο από την αβεβαιότητα που επικρατεί σχετικά με το πώς θα εξελιχθούν οι ρόλοι των δύο βασικών πυλώνων του χρηματοπιστωτικού

οικοσυστήματος τα επόμενα χρόνια, ιδίως μέσα στο πλαίσιο της ραγδαίας ανάπτυξης νέων τεχνολογιών, όπως η τεχνητή νοημοσύνη, το blockchain και το open banking.

Η παρούσα εργασία αποσκοπεί στην αποτύπωση της σχέσης αυτής, εξετάζοντας τόσο τη θεωρητική όσο και την πρακτική της διάσταση, αλλά και τη στάση των καταναλωτών, οι οποίοι διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση των νέων τάσεων στον χώρο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

1.2 Ορισμός βασικών εννοιών

Για την κατανόηση του θέματος κρίνεται απαραίτητη η αποσαφήνιση της έννοιας του FinTech, η οποία βρίσκεται στο επίκεντρο της παρούσας εργασίας. Ο όρος FinTech προέρχεται από τον συνδυασμό των λέξεων *financial* και *technology* και αναφέρεται στη χρήση καινοτόμων τεχνολογιών για τη βελτίωση και τον εκσυγχρονισμό των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα εφαρμογών, όπως ψηφιακές πληρωμές, επενδυτικές υπηρεσίες, χρηματοδότηση, διαχείριση περιουσίας και κανονιστική συμμόρφωση, συνδυάζοντας τεχνολογία, οικονομική επιστήμη και διοίκηση. Στόχος των FinTech εταιρειών είναι η παροχή πιο ευέλικτων, ταχύτερων και φιλικών προς τον χρήστη λύσεων, συχνά μέσα από νέα επιχειρηματικά μοντέλα.

Σύμφωνα με τους Arner et al. (2016), το FinTech δεν αποτελεί ένα πρόσφατο φαινόμενο, αλλά το αποτέλεσμα μιας μακροχρόνιας εξελικτικής διαδικασίας. Η ιστορική του πορεία μπορεί να διακριθεί σε τρία βασικά στάδια: την αρχική φάση ανάπτυξης χρηματοοικονομικών και τεχνολογικών υποδομών, την περίοδο της ψηφιοποίησης της τραπεζικής μέσω ηλεκτρονικών συστημάτων και τη σύγχρονη φάση της ψηφιακής επανάστασης μετά το 2008. Η τελευταία αυτή περίοδος χαρακτηρίζεται από την ευρεία διάδοση τεχνολογιών όπως το cloud computing, οι mobile εφαρμογές και οι ψηφιακές διαδικασίες ταυτοποίησης, οι οποίες κατέστησαν δυνατή την είσοδο νέων εταιριών στον χρηματοοικονομικό τομέα. Παράλληλα, η αυξανόμενη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών στην καθημερινότητα των καταναλωτών δημιούργησε νέες προσδοκίες για ταχύτητα, διαφάνεια και απλότητα και στις χρηματοοικονομικές συναλλαγές.

Άλλη μια έννοια που πρέπει να ερμηνευτεί είναι ο ψηφιακός χρηματοοικονομικός μετασχηματισμός, ο οποίος αναφέρεται στη συνολική διαδικασία με την οποία οι χρηματοοικονομικοί οργανισμοί, και ιδιαίτερα οι τράπεζες, επανασχεδιάζουν τη λειτουργία τους μέσα από την ενσωμάτωση ψηφιακών τεχνολογιών, την αυτοματοποίηση διαδικασιών και την αξιοποίηση δεδομένων στη λήψη αποφάσεων. Δεν περιορίζεται στη χρήση νέων τεχνολογικών εργαλείων, αλλά συνεπάγεται μια ουσιαστική αλλαγή στον τρόπο λειτουργίας των τραπεζών, επηρεάζοντας τη στρατηγική τους, τα επιχειρηματικά τους μοντέλα και την εσωτερική τους κουλτούρα.

Ο μετασχηματισμός αυτός καλύπτει ένα ευρύ φάσμα τραπεζικών λειτουργιών, όπως το core banking, τη διαχείριση κινδύνου, τις πληρωμές και τη συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο και την εξυπηρέτηση πελατών. Η αξιοποίηση τεχνολογιών όπως η τεχνητή νοημοσύνη, η ανάλυση μεγάλων όγκων δεδομένων και τα αυτοματοποιημένα συστήματα, όπως τα chatbots, επιτρέπει την παροχή πιο γρήγορων υπηρεσιών, βελτιώνοντας την εμπειρία του χρήστη.

Ο ψηφιακός χρηματοοικονομικός μετασχηματισμός οδηγεί τις τράπεζες σε έναν διαφορετικό τρόπο λειτουργίας, όπου τα κλειστά συστήματα δίνουν τη θέση τους σε πιο ανοιχτές και ευέλικτες λύσεις. Η ανάπτυξη του open banking, η χρήση APIs και η ενίσχυση της συνεργασίας με FinTech παρόχους δημιουργούν νέες δυνατότητες και αλλάζουν τον τρόπο με τον οποίο προσφέρονται οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Σε ένα περιβάλλον όπου οι ανάγκες των καταναλωτών μεταβάλλονται συνεχώς και οι απαιτήσεις για ταχύτητα, ευελιξία και διαφάνεια αυξάνονται, ο ψηφιακός χρηματοοικονομικός μετασχηματισμός αποτελεί πλέον βασικό παράγοντα ανταγωνιστικότητας και μακροχρόνιας βιωσιμότητας για τις τράπεζες.

Τέλος, σημαντική είναι και η ανάλυση της παραδοσιακής τραπεζικής, η οποία αναφέρεται στο σύνολο των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών που παρέχονται από αδειοδοτημένα πιστωτικά ιδρύματα, τα οποία λειτουργούν υπό αυστηρό κανονιστικό και εποπτικό πλαίσιο

και διατηρούν φυσικά υποκαταστήματα. Οι τράπεζες διαδραματίζουν κεντρικό ρόλο στη χρηματοδότηση της οικονομίας, συγκεντρώνοντας αποταμιεύσεις και προσφέροντας ρευστότητα σε νοικοκυριά, επιχειρήσεις και κράτη. Η λειτουργία τους συνδέεται άμεσα με τη σταθερότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος, ενώ η εμπιστοσύνη προς τις τράπεζες θεωρείται βασικός πυλώνας της οικονομικής ανάπτυξης.

Για πολλά χρόνια, οι τράπεζες είχαν τον βασικό ρόλο στη διαχείριση των χρημάτων και των συναλλαγών μέσα στην οικονομία. Μέσα από δραστηριότητες όπως η χορήγηση δανείων, η αξιολόγηση των πελατών, οι πληρωμές και η παροχή επενδυτικών και ασφαλιστικών υπηρεσιών, συνέβαλαν στη σταθερότητα του οικονομικού συστήματος και στη λειτουργία της νομισματικής πολιτικής. Η εμπιστοσύνη προς τις τράπεζες δεν στηριζόταν μόνο στις υπηρεσίες που παρείχαν, αλλά και στον θεσμικό τους ρόλο και στους κανόνες υπό τους οποίους λειτουργούσαν.

Παράλληλα, το παραδοσιακό τραπεζικό μοντέλο χαρακτηριζόταν για μεγάλο μέρος του 20ού αιώνα από έντονη φυσική παρουσία και γραφειοκρατικές διαδικασίες. Η εξυπηρέτηση των πελατών πραγματοποιούνταν κυρίως μέσω καταστημάτων, με προσωπική επαφή και χειροκίνητη διεκπεραίωση συναλλαγών. Αν και το μοντέλο αυτό ενίσχυε τη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ πελάτη και τράπεζας, συνοδεύονταν από υψηλό λειτουργικό κόστος, μεγάλο χρόνο εξυπηρέτησης και περιορισμένη ευελιξία.

Σήμερα, οι τράπεζες βρίσκονται σε μια περίοδο έντονων αλλαγών. Η γρήγορη εξέλιξη της τεχνολογίας και ο τρόπος με τον οποίο αλλάζουν οι συνήθειες των χρηστών δείχνουν ότι το παραδοσιακό μοντέλο λειτουργίας δυσκολεύεται να προσαρμοστεί στις νέες απαιτήσεις και δημιουργούν την ανάγκη μετάβασης σε ένα πιο ψηφιακό και πελατοκεντρικό περιβάλλον. Σε αυτό το πλαίσιο, οι τράπεζες καλούνται να διατηρήσουν τον ρόλο τους ως θεσμοί σταθερότητας, ενώ ταυτόχρονα να προσαρμόσουν τις δομές και τις υπηρεσίες τους ώστε να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της σύγχρονης ψηφιακής εποχής.

1.3 Παγκόσμιες και ευρωπαϊκές εξελίξεις στον τομέα FinTech

Σε παγκόσμιο επίπεδο, ο τομέας του FinTech έχει παρουσιάσει ιδιαίτερα έντονη ανάπτυξη τα τελευταία χρόνια, με τις επενδύσεις να αυξάνονται σημαντικά κατά την τελευταία δεκαετία. Χώρες όπως οι Ηνωμένες Πολιτείες, το Ηνωμένο Βασίλειο, η Κίνα και η Σιγκαπούρη έχουν εξελιχθεί σε βασικά κέντρα καινοτομίας, κυρίως λόγω του ευνοϊκού ρυθμιστικού περιβάλλοντος, της ισχυρής επενδυτικής δραστηριότητας στον τομέα της τεχνολογίας και της ευρείας εξοικείωσης των χρηστών με τις ψηφιακές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

Στην Ευρώπη, η υιοθέτηση της οδηγίας PSD2 αποτέλεσε κομβικό σημείο. Η οδηγία αυτή υποχρεώνει τις τράπεζες να παρέχουν πρόσβαση στα δεδομένα των πελατών τους με τη συναίνεσή τους, σε τρίτους παρόχους μέσω ανοικτών διεπαφών (APIs). Η εφαρμογή αυτή επιτρέπει τη δημιουργία καινοτόμων υπηρεσιών, ενισχύοντας τον ανταγωνισμό και δημιουργώντας το πλαίσιο για την ανάπτυξη του open banking.

Παράλληλα, η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών έχει υιοθετήσει πρακτικές όπως τα *regulatory sandboxes*, τα οποία επιτρέπουν στις FinTech επιχειρήσεις να δοκιμάζουν καινοτόμες υπηρεσίες υπό την εποπτεία των αρμόδιων αρχών, διασφαλίζοντας ότι η καινοτομία αναπτύσσεται με ελεγχόμενο και ασφαλή τρόπο.

Σε αυτό το νέο περιβάλλον, οι τράπεζες καλούνται να αναπροσαρμόσουν τις υποδομές και τα επιχειρηματικά τους μοντέλα. Η παγκόσμια τάση δείχνει ότι οι τράπεζες στρέφονται ολοένα και περισσότερο σε πλατφόρμες συνεργασίας, εξαγορές FinTech εταιρειών και ανάπτυξη ψηφιακών θυγατρικών, ακολουθώντας μια στρατηγική που συνδυάζει τον ανταγωνισμό με την συνέργεια.

1.4 Σκοπός της έρευνας

Ο σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να εξετάσουμε τη φύση της σχέσης μεταξύ FinTech και παραδοσιακών τραπεζών, αναλύοντας εάν η σχέση αυτή χαρακτηρίζεται κυρίως από ανταγωνισμό ή από συνεργασία, και πώς αυτή μεταβάλλεται στο πλαίσιο του ψηφιακού

χρηματοοικονομικού μετασχηματισμού. Παράλληλα, η εργασία επιδιώκει να αποτυπώσει τη στάση των καταναλωτών απέναντι στις FinTech υπηρεσίες, εξετάζοντας παράγοντες όπως η εμπιστοσύνη, η ασφάλεια, η ευχρηστία και η καινοτομία. Τέλος, επιδιώκει να συμβάλει στη διαμόρφωση προτάσεων στρατηγικής για τις ελληνικές τράπεζες, ώστε να μπορέσουν να παραμείνουν ανταγωνιστικές, χωρίς να αποκλείουν συνεργασίες που μπορούν να βελτιώσουν την αποδοτικότητά τους και την εμπειρία των πελατών τους.

Για να επιτευχθεί ο παραπάνω στόχος, η εργασία εξετάζει τις βασικές τεχνολογίες και καινοτομίες που εισάγουν οι FinTech επιχειρήσεις στον τραπεζικό κλάδο, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο τράπεζες και FinTech αλληλεπιδρούν στην πράξη, τόσο σε διεθνές επίπεδο όσο και στην ελληνική αγορά. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη στάση των καταναλωτών απέναντι στις FinTech υπηρεσίες και στον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνονται ζητήματα όπως η ευχρηστία, η ασφάλεια, η εμπιστοσύνη και η καινοτομία. Τέλος, εξετάζεται πόσο έχουν προσαρμοστεί ψηφιακά οι ελληνικές και ψηφιακές τράπεζες και ποιος είναι ο ρόλος των κανόνων και της εποπτείας στην εξέλιξη του FinTech οικοσυστήματος

Με βάση τα παραπάνω, η εργασία επιχειρεί να απαντήσει σε ορισμένα βασικά ερωτήματα: πώς βλέπουν οι τράπεζες τις FinTech εταιρείες, ως απειλή ή ως πιθανό συνεργάτη, ποιες μορφές συνεργασίας ή ανταγωνισμού έχουν αναπτυχθεί μέχρι σήμερα και ποια είναι τα αποτελέσματά τους, πώς αντιλαμβάνονται οι καταναλωτές τις FinTech υπηρεσίες σε σχέση με τις παραδοσιακές τραπεζικές και, τέλος, ποιες επιλογές έχουν οι ελληνικές και κυπριακές τράπεζες ώστε να προσαρμοστούν στο νέο ψηφιακό περιβάλλον.

1.5 Δομή της εργασίας

Η εργασία δομείται σε πέντε κεφάλαια:

- Κεφάλαιο 1 - Εισαγωγή: Παρουσιάζονται το θέμα, οι στόχοι και τα ερευνητικά ερωτήματα.

- Κεφάλαιο 2 - Θεωρητικό Πλαίσιο και Βιβλιογραφική Ανασκόπηση: Αναλύονται οι θεωρητικές προσεγγίσεις, οι FinTech τεχνολογίες, οι μορφές συνεργασίας, οι καταναλωτικές αντιλήψεις και η διεθνής/εγχώρια βιβλιογραφία.
- Κεφάλαιο 3 - Μεθοδολογία: Περιγράφεται η μικτή μεθοδολογική προσέγγιση της έρευνας, τα εργαλεία, το δείγμα και τα case studies.
- Κεφάλαιο 4 - Αποτελέσματα: Παρουσιάζονται τα ευρήματα της βιβλιογραφίας, των case studies και της ποσοτικής έρευνας.
- Κεφάλαιο 5 - Συμπεράσματα και Προτάσεις: Συνοψίζονται τα συμπεράσματα και προτείνονται στρατηγικές και προτάσεις πολιτικής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - Θεωρητικό Πλαίσιο – Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

2.1 Θεωρητικές Προσεγγίσεις της Σχέσης FinTech – Τραπεζών: Ανταγωνισμός, Συνεργασία και Συνύπαρξη

Το παρόν κεφάλαιο επικεντρώνεται στη θεωρητική προσέγγιση και στη βιβλιογραφική ανασκόπηση σχετικά με τη σχέση μεταξύ των FinTech εταιρειών και της παραδοσιακής τραπεζικής. Στόχος είναι να διερευνηθεί κατά πόσο η ανάπτυξη των FinTech λειτουργεί ανταγωνιστικά απέναντι στις τράπεζες ή αν, αντίθετα, έχει οδηγήσει σε νέες μορφές συνεργασίας. Το ζήτημα αυτό έχει αποτελέσει αντικείμενο εκτενούς μελέτης στη διεθνή βιβλιογραφία τα τελευταία χρόνια, καθώς η ραγδαία τεχνολογική εξέλιξη έχει μεταβάλει ουσιαστικά τον τρόπο παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (Arner, Barberis & Buckley). Προηγούμενες έρευνες επισημαίνουν ότι η εμφάνιση των FinTech άσκησε σημαντική πίεση στις παραδοσιακές τράπεζες, γεγονός που τις οδήγησε σε ψηφιακό μετασχηματισμό και επαναπροσδιορισμό των επιχειρηματικών τους μοντέλων, ενώ

ταυτόχρονα ανέδειξε δυνατότητες συνεργασίας μεταξύ των δύο πλευρών (Gomber et al., 2018, Thakor, 2020). Στο πλαίσιο αυτό, η παρούσα βιβλιογραφική ανασκόπηση επιχειρεί να συνδέσει τις υφιστάμενες θεωρητικές προσεγγίσεις με τις σύγχρονες εξελίξεις στον χρηματοοικονομικό τομέα, θέτοντας τη βάση για την εμπειρική ανάλυση που ακολουθεί.

Ανταγωνισμός ως βασικό χαρακτηριστικό της FinTech εισόδου

Η αρχική φάση ανάπτυξης του FinTech οικοσυστήματος συνδέθηκε κυρίως με την εμφάνιση έντονου ανταγωνισμού προς τις παραδοσιακές τράπεζες. Σύμφωνα με τους Arner, Barberis και Buckley, το FinTech μπορεί να θεωρηθεί ως το «τρίτο κύμα» χρηματοοικονομικής καινοτομίας, μετά την εισαγωγή των ηλεκτρονικών συστημάτων τη δεκαετία του 1970 και τη διάδοση της διαδικτυακής τραπεζικής. Η παγκόσμια χρηματοπιστωτική κρίση του 2008 λειτούργησε ως καταλύτης για την επιτάχυνση της ανάπτυξης νέων παρόχων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, καθώς η εμπιστοσύνη των καταναλωτών προς τις τράπεζες μειώθηκε σημαντικά, ενώ παράλληλα η τεχνολογική πρόοδος στους τομείς των smartphones, των big data και του cloud computing δημιούργησε ευνοϊκές συνθήκες για την ανάπτυξη καινοτόμων ψηφιακών λύσεων (Gomber, 2018).

Στο πλαίσιο αυτό, οι FinTech εταιρείες εισήλθαν δυναμικά σε παραδοσιακούς τομείς τραπεζικής δραστηριότητας, όπως οι πληρωμές, τα ψηφιακά πορτοφόλια, οι διατραπεζικές μεταφορές χρημάτων, η ψηφιακή διαχείριση επενδύσεων και οι εναλλακτικές μορφές χρηματοδότησης, όπως το crowdfunding (Buchak, 2018). Αξιοποιώντας την οργανωτική τους ευελιξία και τη δυνατότητα ταχείας ανάπτυξης τεχνολογικών λύσεων, οι FinTech προσέφεραν υπηρεσίες που χαρακτηρίζονταν από χαμηλότερο κόστος, μεγαλύτερη ταχύτητα και βελτιωμένη εμπειρία χρήστη, σε σύγκριση με τις αντίστοιχες τραπεζικές υπηρεσίες.

Οι παραδοσιακές τράπεζες βρέθηκαν έτσι αντιμέτωπες με έναν νέο τύπο ανταγωνιστή: μικρές αλλά ιδιαίτερα καινοτόμες επιχειρήσεις, οι οποίες δεν επιδίωκαν να αντικαταστήσουν πλήρως το τραπεζικό σύστημα, αλλά να επικεντρωθούν σε συγκεκριμένα σημεία της αλυσίδας αξίας, όπως η ταχύτητα εξυπηρέτησης και η απλοποίηση διαδικασιών. Ο ανταγωνισμός αυτός ενισχύθηκε περαιτέρω από το γεγονός

ότι οι FinTech στόχευσαν κυρίως νεότερες ηλικιακές ομάδες, οι οποίες εμφανίζουν μεγαλύτερη εξοικείωση με τα ψηφιακά κανάλια και χαμηλότερη προσκόλληση στην παραδοσιακή τραπεζική. Επιπλέον, η απουσία φυσικού δικτύου καταστημάτων επέτρεψε στις FinTech να λειτουργούν με μειωμένο κόστος, γεγονός που τους έδωσε συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι των τραπεζών (Philippon, 2016).

Συνολικά, η αρχική αυτή προσέγγιση αποτυπώνει το FinTech ως έναν νέο «εισερχόμενο» στην αγορά, ο οποίος, μέσα από την τεχνολογική καινοτομία και τη διαφορετική φιλοσοφία παροχής υπηρεσιών, αμφισβήτησε τα καθιερωμένα τραπεζικά μοντέλα και λειτούργησε ως βασικός παράγοντας αναδιάρθρωσης του χρηματοοικονομικού τομέα.

Σε αντίθεση με την αρχική θεωρία που κυριαρχούσε η άποψη της ανταγωνιστικής σχέσης μεταξύ FinTech & Τραπεζικής, η βιβλιογραφία από το 2017 και μετά καταγράφει μια ουσιαστική μετατόπιση του ανταγωνιστικού αφηγήματος προς ένα μοντέλο συνεργασίας. Οι Gomber επισημαίνουν ότι οι FinTech δεν αποσκοπούν απαραίτητα στην πλήρη αντικατάσταση των τραπεζών, αλλά στην κάλυψη συγκεκριμένων κενών και στη βελτίωση επιμέρους λειτουργιών. Παράλληλα, οι τράπεζες, αντιλαμβανόμενες την τεχνολογική υστέρησή τους, άρχισαν να αναζητούν συνεργασίες που θα ενισχύσουν την ψηφιακή τους εξέλιξη.

Η συνεργασία μεταξύ FinTech και τραπεζών και το υβριδικό μοντέλο συνύπαρξης

Η συνεργασία μεταξύ FinTech εταιρειών και παραδοσιακών τραπεζών έχει λάβει διάφορες μορφές τα τελευταία χρόνια, αντανακλώντας τη μετάβαση του χρηματοοικονομικού κλάδου σε πιο ανοιχτά και διασυνδεδεμένα μοντέλα λειτουργίας. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η τεχνολογική συνεργασία μέσω ανοικτών διεπαφών (APIs), η οποία ενισχύθηκε σημαντικά με την εφαρμογή της οδηγίας PSD2. Στο πλαίσιο αυτό, οι τράπεζες υποχρεώθηκαν να παρέχουν, με τη συγκατάθεση των πελατών τους, πρόσβαση σε τραπεζικά δεδομένα σε τρίτους παρόχους. Οι τράπεζες λειτουργούν έτσι ως πάροχοι υποδομών και δεδομένων, ενώ οι FinTech αξιοποιούν αυτές τις δυνατότητες για την

ανάπτυξη εφαρμογών που βελτιώνουν τη διαχείριση προσωπικών οικονομικών, τις πληρωμές και τη λήψη χρηματοοικονομικών αποφάσεων.

Μια ακόμη σημαντική μορφή συνεργασίας είναι το μοντέλο Banking-as-a-Service (BaaS), μέσω του οποίου οι FinTech μπορούν να προσφέρουν τραπεζικές υπηρεσίες αξιοποιώντας την άδεια και τις υποδομές μιας τράπεζας. Οι FinTech επικεντρώνονται στη δημιουργία σύγχρονων ψηφιακών προϊόντων, ενώ οι τράπεζες επωφελούνται οικονομικά παραχωρώντας πρόσβαση στα συστήματα και στο κανονιστικό τους πλαίσιο (Zachariadis & Ozcan, 2017). Παράλληλα, συναντώνται και πιο στενές μορφές συνεργασίας, όπως στρατηγικές συμμαχίες, κοινοπραξίες ή ακόμη και εξαγορές FinTech από τράπεζες, με στόχο την ταχύτερη απόκτηση τεχνογνωσίας και την ενίσχυση της ψηφιακής τους παρουσίας. Επιπλέον, οι τράπεζες επενδύουν στη συνεργασία με νεοφυείς επιχειρήσεις, προσφέροντας προγράμματα επιτάχυνσης και υποστήριξης, με σκοπό να αξιοποιήσουν καινοτόμες λύσεις και να ενισχύσουν το ψηφιακό τους οικοσύστημα.

Η πρακτική αυτή υποστηρίζει την άποψη ότι οι τράπεζες και οι FinTech δεν λειτουργούν αποκλειστικά ως ανταγωνιστές. Η σύγχρονη βιβλιογραφία περιγράφει αυτή τη σχέση με τον όρο *co-opetition*, δηλαδή τη συνύπαρξη ανταγωνισμού και συνεργασίας (Brandenburger & Nalebuff, 1996). Σύμφωνα με τη συγκεκριμένη προσέγγιση, οι FinTech και οι τράπεζες μπορεί να ανταγωνίζονται σε ορισμένους τομείς, να συνεργάζονται σε άλλους και, συχνά, να εξαρτώνται λειτουργικά η μία από την άλλη (Gomber et al., 2018· Thakor, 2020). Οι FinTech διαθέτουν ταχύτητα, τεχνολογική καινοτομία και ευελιξία, ενώ οι τράπεζες προσφέρουν θεσμική αξιοπιστία, πρόσβαση σε κεφάλαια και ανεπτυγμένες υποδομές.

Το μοντέλο της συνύπαρξης βασίζεται σε τρεις βασικές αρχές. Αρχικά, στη συμπληρωματικότητα, καθώς οι FinTech και οι τράπεζες διαθέτουν διαφορετικά πλεονεκτήματα που δεν ανταγωνίζονται άμεσα αλλά λειτουργούν συμπληρωματικά. Οι FinTech ξεχωρίζουν κυρίως για την τεχνολογική τους ευελιξία και την καινοτομία, ενώ οι τράπεζες για την εμπειρία, την αξιοπιστία και το μέγεθός τους. Επιπλέον, η σχέση αυτή χαρακτηρίζεται από αυξανόμενη αλληλεξάρτηση, η οποία ενισχύεται από την εφαρμογή της PSD2 και την ανάπτυξη του open banking, καθιστώντας τη συνεργασία με τρίτους

παρόχους σε μεγάλο βαθμό αναπόφευκτη. Τέλος, η συνύπαρξη βασίζεται στην κοινή δημιουργία αξίας, καθώς οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες δεν αναπτύσσονται πλέον μέσα σε κλειστά συστήματα, αλλά σε ένα ευρύτερο οικοσύστημα όπου συνυπάρχουν και συνεργάζονται τράπεζες, FinTech εταιρείες, ρυθμιστικές αρχές και τεχνολογικοί πάροχοι.

Η σχέση μεταξύ FinTech εταιρειών και τραπεζών έχει μελετηθεί και μέσα από διάφορα θεωρητικά μοντέλα που προσπαθούν να εξηγήσουν τον τρόπο με τον οποίο εξελίσσεται αυτή η αλληλεπίδραση. Σύμφωνα με το μοντέλο της ανατρεπτικής και της υποστηρικτικής καινοτομίας, οι FinTech εμφανίζονται αρχικά ως φορείς αλλαγής, καθώς καλύπτουν ανάγκες που οι παραδοσιακές τράπεζες δεν εξυπηρετούσαν επαρκώς (Christensen, 2015). Ωστόσο, με την πάροδο του χρόνου, πολλές από αυτές τις καινοτομίες ενσωματώνονται στο τραπεζικό σύστημα και λειτουργούν περισσότερο συμπληρωματικά παρά ανταγωνιστικά.

Αντίστοιχα, το μοντέλο του ανοικτού οικοσυστήματος συνεργασίας περιγράφει ένα περιβάλλον στο οποίο διαφορετικοί φορείς αξιοποιούν κοινά δεδομένα και τεχνολογικές υποδομές για την ανάπτυξη χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, χωρίς να απαιτείται η οργανωσιακή τους ενσωμάτωση στις τράπεζες (Vives, 2019· Gomber et al., 2018). Τέλος, το μοντέλο του συνεργατικού ανταγωνισμού αποτυπώνει με ρεαλιστικό τρόπο τη σημερινή κατάσταση, όπου FinTech και τράπεζες μπορεί να ανταγωνίζονται σε ορισμένους τομείς, αλλά ταυτόχρονα συνεργάζονται σε άλλους. Στο πλαίσιο αυτό, η πραγματική αξία προκύπτει από τον συνδυασμό της τεχνολογικής ευελιξίας και ταχύτητας των FinTech με την εμπειρία, την αξιοπιστία και τη σταθερότητα των τραπεζών (Brandenburger & Nalebuff, 1996).

Συμπερασματικά

Η σχέση ανάμεσα στις FinTech και τις παραδοσιακές τράπεζες διαμορφώνεται από ένα σύνολο παραγόντων που επηρεάζουν διαρκώς το πώς αλληλεπιδρούν και συνυπάρχουν οι δύο πλευρές. Ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες είναι η τεχνολογική υπεροχή των FinTech, οι οποίες διαθέτουν ταχύτητα, ευελιξία και ικανότητα να αναπτύξουν λύσεις σε σύντομο χρονικό διάστημα. Η ευκολία με την οποία μπορούν να πειραματιστούν, να δημιουργήσουν νέες υπηρεσίες και να προσαρμοστούν στις ανάγκες της αγοράς έχει

λειτουργήσει ως κίνητρο πίεσης για τις τράπεζες, οι οποίες παραδοσιακά βασίζονταν σε πιο αργά και συγκερατημένα συστήματα.

Εξίσου σημαντικό ρόλο παίζει το ρυθμιστικό περιβάλλον. Η εφαρμογή της Οδηγίας Πληρωμών (PSD2) και η ανάπτυξη του open banking δημιούργησαν ένα νέο πλαίσιο λειτουργίας όπου η συνεργασία μεταξύ τραπεζών και τρίτων παρόχων όχι μόνο είναι επιτρεπτή, αλλά σε μεγάλο βαθμό ενθαρρύνεται. Η υποχρέωση των τραπεζών να ανοίξουν τα συστήματά τους μέσω APIs κατέστησε τη συνεργασία σχεδόν αναπόφευκτη.

Εξίσου σημαντικές είναι οι μεταβαλλόμενες προτιμήσεις των καταναλωτών. Οι νεότερες γενιές έχουν μεγαλώσει σε ένα ψηφιακό περιβάλλον και πλέον απαιτούν άμεσες, διαφανείς και πλήρως ψηφιοποιημένες υπηρεσίες. Η απαίτηση αυτή έχει ασκήσει έντονη πίεση στις τράπεζες να εκσυγχρονίσουν τις υπηρεσίες τους και να αναβαθμίσουν τα ψηφιακά τους κανάλια.

Παράλληλα, οι FinTech αντιμετωπίζουν περιορισμούς που τις οδηγούν σε συνεργασία με τις τράπεζες. Η απόκτηση τραπεζικής άδειας παραμένει χρονοβόρα και δαπανηρή, γεγονός που καθιστά τη συνεργασία με υφιστάμενα τραπεζικά ιδρύματα στρατηγική επιλογή.

Τέλος, η είσοδος μεγάλων τεχνολογικών εταιρειών, όπως η Apple, η Google και η Amazon στο πεδίο των πληρωμών έχει ενισχύσει την ανταγωνιστική πίεση τόσο προς τις τράπεζες όσο και προς τις FinTech, οδηγώντας σε νέες μορφές συνεργασιών και συμμαχιών

Ως αποτέλεσμα των παραπάνω, η σχέση ανάμεσα στις FinTech και τις παραδοσιακές τράπεζες δεν μπορεί να θεωρηθεί μονοδιάστατη. Ενώ στην αρχική της φάση χαρακτηριζόταν κυρίως από ανταγωνισμό, σταδιακά εξελίχθηκε σε μια πιο ώριμη μορφή συνύπαρξης και συνεργασίας, η οποία αποδίδεται καλύτερα μέσω του όρου «συνεργατικός ανταγωνισμός» (Brandenburger & Nalebuff, 1996, Thakor, 2020).

Σήμερα, ο τρόπος με τον οποίο αλληλεπιδρούν οι δύο πλευρές αποδίδεται καλύτερα ως «συνεργατικός ανταγωνισμός»: οι FinTech δεν υποκατέστησαν τις τράπεζες, αλλά ούτε και παρέμειναν στο περιθώριο. Αντίθετα, δημιούργησαν ένα δυναμικό οικοσύστημα που,

μέσα από την καινοτομία και την ευελιξία τους, πίεσε τις τράπεζες να μετασχηματιστούν, οδηγώντας σε βαθύτερη τεχνολογική ολοκλήρωση και εκσυγχρονισμό των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Πριν από την άνοδο των FinTech, οι τράπεζες είχαν να αντιμετωπίσουν προκλήσεις διαφορετικής φύσης. Το υψηλό λειτουργικό κόστος, η ανάγκη αυστηρής διαχείρισης πιστωτικών κινδύνων, οι κεφαλαιακές απαιτήσεις και ο αυξανόμενος διεθνής ανταγωνισμός αποτελούσαν ήδη σημαντικά εμπόδια. Μετά την κρίση του 2008, η κατάσταση έγινε ακόμη πιο απαιτητική: η εποπτεία ενισχύθηκε, οι κεφαλαιακές υποχρεώσεις αυξήθηκαν, η πίεση για περισσότερη διαφάνεια και ορθή εταιρική διακυβέρνηση έγινε εντονότερη και η κερδοφορία των τραπεζών μειώθηκε σημαντικά σε αρκετές παραδοσιακές δραστηριότητες. Ταυτόχρονα, οι καταναλωτές άρχισαν να συνηθίζουν σε εντελώς διαφορετικά πρότυπα εξυπηρέτησης. Η καθημερινότητα των χρηστών ψηφιοποιήθηκε με ραγδαίο ρυθμό, καθώς υπηρεσίες όπως οι ηλεκτρονικές αγορές, οι ψηφιακές πλατφόρμες παραγγελίας, οι εφαρμογές streaming και τα συστήματα άμεσων κρατήσεων διαμόρφωσαν ένα νέο πρότυπο εξυπηρέτησης, όπου οι καταναλωτές αναμένουν όλα να γίνονται πολύ γρήγορα. Έτσι, το μοντέλο αναμονής σε ουρές, ραντεβού σε καταστήματα ή πολύπλοκες τηλεφωνικές διαδικασίες έμοιαζε όλο και πιο ξεπερασμένο.

Σήμερα, οι τράπεζες βρίσκονται στη μέση τριών ισχυρών δυνάμεων που τις ωθούν προς τον μετασχηματισμό. Η πρώτη είναι η τεχνολογική πρόοδος. Το cloud computing, η τεχνητή νοημοσύνη, οι mobile-first αρχιτεκτονικές, το blockchain και η δυνατότητα επεξεργασίας συναλλαγών σε πραγματικό χρόνο απαιτούν από τις τράπεζες να προσαρμόσουν τα λειτουργικά τους μοντέλα. Η δεύτερη δύναμη είναι η αλλαγή στις προτιμήσεις των καταναλωτών. Οι πελάτες δεν αναζητούν απλώς λειτουργικές υπηρεσίες, αλλά υπηρεσίες άμεσες, απλές, προσωπικές και διαφανείς (EY, 2019). Η τρίτη δύναμη είναι ο νέος ανταγωνισμός που προέρχεται από τις FinTech εταιρείες αλλά και από μεγάλες ψηφιακές πλατφόρμες, οι οποίες εισέρχονται σε συγκεκριμένα κομμάτια της τραπεζικής αλυσίδας αξίας με στόχο να προσφέρουν πιο στοχευμένες, πιο φθηνές και πιο φιλικές προς τον χρήστη λύσεις.

Οι FinTech, έχοντας μεγαλύτερη ευελιξία, μικρότερο λειτουργικό κόστος και δυνατότητα ταχύτερης υλοποίησης, κατάφεραν να προσφέρουν υπηρεσίες με χαμηλότερες προμήθειες, καλύτερη εμπειρία χρήστη και μεγαλύτερη ταχύτητα. Δεν προσπάθησαν να υποκαταστήσουν το σύνολο των τραπεζικών λειτουργιών, αλλά επικεντρώθηκαν σε σημεία όπου η παραδοσιακή τραπεζική είχε αδυναμίες. Αυτή η στοχευμένη προσέγγιση είχε ως αποτέλεσμα να αλλάξει η ισορροπία στον χρηματοοικονομικό τομέα και να αναγκάσει τις τράπεζες να επαναπροσδιορίσουν τη στρατηγική τους. Αν οι τράπεζες συνέχιζαν με το ίδιο επιχειρησιακό μοντέλο του παρελθόντος, θα αντιμετώπιζαν απώλειες τόσο σε κερδοφορία όσο και στη σχέση εμπιστοσύνης με τους πελάτες τους.

Η πραγματικότητα είναι ότι ο ανταγωνισμός αυτός λειτούργησε τελικά ως μοχλός προόδου. Οι τράπεζες, αντί να μείνουν προσκολλημένες σε παλιές πρακτικές, στράφηκαν προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Η ανάγκη να ανταποκριθούν στις νέες απαιτήσεις των καταναλωτών και να παραμείνουν ανταγωνιστικές έναντι των FinTech τις οδήγησε σε μια περίοδο μεγάλης τεχνολογικής αναβάθμισης. Έτσι, ο «ανταγωνισμός» εξελίχθηκε σε σχέση αλληλεπίδρασης, όπου οι FinTech και οι τράπεζες επηρεάζουν η μία την άλλη, διαμορφώνοντας μαζί ένα νέο χρηματοοικονομικό περιβάλλον.

Ψηφιακός Μετασχηματισμός: Περισσότερο από τεχνολογία

Η μετάβαση δεν αφορά απλά την ψηφιοποίηση υπαρχόντων διαδικασιών, αλλά πρόκειται για μια βαθιά αλλαγή στον τρόπο λειτουργίας της τράπεζας. Πιο συγκεκριμένα:

Οργάνωση: Οι τράπεζες εγκαταλείπουν τα αυστηρά ιεραρχικά μοντέλα και δουλεύουν με πιο ευέλικτες ομάδες που επικεντρώνονται σε προϊόντα και πελάτες.

Συστήματα: Αντικαθιστούν τα παλιά, δύσκαμπτα συστήματα με πιο σύγχρονες λύσεις, όπως cloud υποδομές και microservices.

Δεδομένα: Βελτιώνουν τον τρόπο συλλογής, διαχείρισης και αξιοποίησης δεδομένων, δίνοντας έμφαση τόσο στην ασφάλεια όσο και στην ανάλυση πληροφοριών.

Ασφάλεια & κανονισμοί: Η κυβερνοασφάλεια και οι διαδικασίες συμμόρφωσης (AML/KYC) ενσωματώνονται πλέον από την αρχή στον σχεδιασμό των συστημάτων.

Κουλτούρα: Οι τράπεζες περνούν από μια πιο συντηρητική προσέγγιση σε μια κουλτούρα που επιτρέπει τον πειραματισμό, τις δοκιμές και την ελεγχόμενη καινοτομία.

Τέλος, οι σύγχρονες τράπεζες επιδιώκουν να προσφέρουν μια ενιαία και ομαλή εμπειρία για τον πελάτη σε όλα τα κανάλια, είτε πρόκειται για mobile εφαρμογές, web πλατφόρμες ή φυσικά καταστήματα.

Το νέο τραπεζικό οικοσύστημα

Στο σύγχρονο περιβάλλον, η τράπεζα δεν λειτουργεί πλέον αποκλειστικά ως πάροχος κλασικών τραπεζικών υπηρεσιών, αλλά εξελίσσεται σε πάροχο υποδομών. Πιο συγκεκριμένα, προσφέρει core banking και τη βασική τραπεζική άδεια, συνεργάζεται με τρίτες εταιρείες μέσω APIs και αναλαμβάνει τον ρόλο του εγγυητή ασφάλειας και κανονιστικής συμμόρφωσης.

Το μοντέλο αυτό, γνωστό ως platform banking, υποδηλώνει ότι η τράπεζα δεν χρειάζεται να αναπτύσσει όλες τις υπηρεσίες εσωτερικά, αλλά μπορεί να λειτουργεί ως κόμβος ενός ευρύτερου οικοσυστήματος, φιλοξενώντας FinTech εταιρείες και εξωτερικούς παρόχους (Thakor, 2020).

Παράλληλα, ορισμένες τράπεζες επιλέγουν να αναπτύξουν ψηφιακές θυγατρικές ή ξεχωριστά ψηφιακά brand, ώστε να λειτουργούν πιο ευέλικτα και να καινοτομούν χωρίς τους περιορισμούς που επιβάλλουν τα παλαιότερα πληροφοριακά τους συστήματα.

2.2 Κρίσιμες Τεχνολογίες FinTech (AI, Blockchain, Cloud, APIs και άλλα)

Η τεχνολογία αποτελεί τον πυρήνα του φαινομένου FinTech. Δεν πρόκειται απλώς για ψηφιοποίηση υπαρχουσών τραπεζικών υπηρεσιών, αλλά για ριζική αλλαγή του τρόπου με τον οποίο σχεδιάζονται, προσφέρονται και καταναλώνονται χρηματοοικονομικές υπηρεσίες (Arner, Barberis & Buckley, 2016). Η εξέλιξη αυτή έγινε εφικτή χάρη σε συγκεκριμένες τεχνολογίες που επέτρεψαν την αυτοματοποίηση, την ανάλυση μεγάλων δεδομένων, τη διασύνδεση πληροφοριακών συστημάτων και τη μείωση κόστους λειτουργίας (Gomber et al., 2018). Στην ενότητα αυτή αναλύονται οι σημαντικότερες τεχνολογίες που υλοποιούν τις υπηρεσίες FinTech: Τεχνητή Νοημοσύνη (AI), Big Data, Blockchain, Cloud computing και Open Banking APIs.

Τεχνητή Νοημοσύνη

Η AI είναι η τεχνολογία που επιτρέπει σε συστήματα να μαθαίνουν, να προβλέπουν και να λαμβάνουν αποφάσεις χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση. Στον χώρο των FinTech αποτελεί πλέον θεμέλιο για λειτουργίες όπως η ταχεία αξιολόγηση πιστωτικού κινδύνου, η αυτόματη ανίχνευση απάτης, η προσωποποιημένη εξυπηρέτηση μέσω chatbots και τα συστήματα robo-advising (Thakor, 2020).

Στην παραδοσιακή τραπεζική, η αξιολόγηση πιστοληπτικής ικανότητας βασίζεται κυρίως σε ιστορικά δεδομένα και γραφειοκρατικές διαδικασίες. Αντίθετα, στο FinTech η AI αξιολογεί δεδομένα σε ελάχιστο χρόνο, συνδυάζοντας συμπεριφορικά και οικονομικά στοιχεία, γεγονός που εξηγεί τη ραγδαία ανάπτυξη πλατφορμών μικροχρηματοδότησης και υπηρεσιών BNPL (Philippon, 2016).

Η AI αλλάζει τον ρόλο της τράπεζας, μετατοπίζοντάς την από την απλή παροχή προϊόντων σε έναν πιο συμβουλευτικό ρόλο, βασισμένο στην πληροφόρηση και στην εξατομίκευση υπηρεσιών.

Big Data και Predictive Analytics

Οι τράπεζες πάντα διέθεταν μεγάλο όγκο δεδομένων. Ωστόσο, τα FinTech είναι εκείνα που τα αξιοποιούν πιο αποτελεσματικά.

Τα Big Data αφορούν τη διαχείριση και ανάλυση μεγάλων όγκων πληροφοριών που προέρχονται από συναλλαγές, κινητές συσκευές, κοινωνικά δίκτυα και ηλεκτρονικό εμπόριο. Μέσω predictive analytics, τα FinTech μπορούν να προβλέπουν τον πιστωτικό κίνδυνο, να προτείνουν προϊόντα προσαρμοσμένα στις ανάγκες του χρήστη και να αυτοματοποιούν διαδικασίες KYC/AML.

Σε αντίθεση με τις παραδοσιακές τράπεζες, που συχνά βασίζονται σε παλαιά και δύσκαμπτα πληροφοριακά συστήματα, τα FinTech σχεδιάζουν εξαρχής σύγχρονες και ευέλικτες αρχιτεκτονικές δεδομένων, γεγονός που αποτελεί σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Blockchain και Κρυπτονομίσματα

Το blockchain αποτελεί τη βασική τεχνολογία πίσω από τα κρυπτονομίσματα, επιτρέποντας την καταγραφή συναλλαγών σε αποκεντρωμένα δίκτυα χωρίς την ανάγκη μεσάζοντα .

Η τεχνολογία αυτή προσφέρει διαφάνεια, ακεραιότητα δεδομένων και δυνατότητα αυτοματοποίησης μέσω «έξυπνων συμβολαίων», αμφισβητώντας τον παραδοσιακό ρόλο των τραπεζών ως ενδιάμεσων εμπιστοσύνης.

Τα FinTech αξιοποιούν το blockchain για διεθνείς μεταφορές χρημάτων, μικροπληρωμές και ψηφιοποίηση περιουσιακών στοιχείων. Παράλληλα, η Ευρωπαϊκή Ένωση, μέσω του κανονισμού MiCA, επιδιώκει τη ρύθμιση των crypto-assets ώστε να ενταχθούν με ασφάλεια στο χρηματοοικονομικό σύστημα.(T. Tanchangya, MDPI, 2025)

Cloud Computing και Banking-as-a-Service (BaaS)

Το cloud computing επέτρεψε στις FinTech να αναπτύξουν και να επεκτείνουν τις δραστηριότητές τους χωρίς την ανάγκη δαπανηρής φυσικής υποδομής, σε αντίθεση με τις παραδοσιακές τράπεζες που βασίζονται σε παλαιά on-premise συστήματα.

Χάρη στο cloud αναπτύχθηκαν ψηφιακές τράπεζες, συστήματα πληρωμών και πλατφόρμες δανεισμού. Παράλληλα, κατέστη δυνατή η εφαρμογή μοντέλων Banking-as-a-Service, όπου οι FinTech αναλαμβάνουν την εμπειρία χρήστη, ενώ οι τράπεζες παρέχουν την άδεια και τις βασικές υποδομές.

Το πέρασμα στο cloud δεν αποτελεί απλώς τεχνολογική αλλαγή, αλλά στρατηγική επιλογή για τη μελλοντική βιωσιμότητα της τραπεζικής.

Open Banking APIs (PSD2 – Ευρωπαϊκό Μοντέλο)

Ο κανονισμός PSD2 αποτέλεσε καθοριστικό σημείο καμπής για την ευρωπαϊκή τραπεζική, υποχρεώνοντας τις τράπεζες να επιτρέψουν την πρόσβαση τρίτων στα τραπεζικά δεδομένα των πελατών μέσω APIs, με τη συγκατάθεσή τους.

Το open banking οδήγησε σε μεγαλύτερη διαφάνεια και στη δημιουργία νέων συνεργασιών μεταξύ τραπεζών και FinTech, επιτρέποντας την ανάπτυξη εφαρμογών διαχείρισης λογαριασμών, εργαλείων χρηματοοικονομικού ελέγχου και ψηφιακών πιστοδοτήσεων.

Με τον τρόπο αυτό, η τεχνολογία μετατρέπει τον ανταγωνισμό σε πιο συνεργατικό μοντέλο λειτουργίας.

Άλλες τεχνολογίες που ενισχύουν το FinTech

Τεχνολογίες όπως τα biometrics, τα RegTech συστήματα και η αυτοματοποίηση μέσω RPA συμβάλλουν στη μείωση του λειτουργικού κόστους και στην ενίσχυση της ασφάλειας,

βελτιώνοντας ταυτόχρονα την εμπειρία του χρήστη. (EBA analysis of RegTech in the EU financial sector)

Αποτέλεσμα: Μετασχηματισμός εμπειρίας χρήστη

Η τραπεζική μετατρέπεται από μια διαδικασία φυσικής παρουσίας σε μια ψηφιακή υπηρεσία που προσφέρεται άμεσα μέσω κινητών συσκευών. Οι χρήστες αποκτούν μεγαλύτερη διαφάνεια, ταχύτητα και δυνατότητα επιλογής, καθώς το χρηματοοικονομικό σύστημα λειτουργεί πλέον ως ανοιχτό οικοσύστημα.

Συμπέρασμα

Οι FinTech τεχνολογίες δεν περιορίζονται στη βελτίωση των παραδοσιακών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, αλλά επαναπροσδιορίζουν τον ίδιο τον ρόλο της τραπεζικής. Η τεχνητή νοημοσύνη, το blockchain, τα APIs και το cloud οδηγούν σε ένα mobile-first, πιο διαφανές και συνεργατικό μοντέλο, στο οποίο πολλοί φορείς συνυπάρχουν και αλληλοσυμπληρώνονται.

Προοπτικές και ρόλος στο μέλλον

Μελλοντικά, η παραδοσιακή τραπεζική δεν πρόκειται να εξαφανιστεί, απλώς αλλάζει μορφή. Εξακολουθεί να αποτελεί τον βασικό κορμό του χρηματοπιστωτικού συστήματος, όμως το πλεονέκτημά της μετακινείται. Δεν αρκεί πλέον να διαθέτει μεγάλες υποδομές ή εκτεταμένο δίκτυο καταστημάτων, καθώς η αξία της εντοπίζεται όλο και περισσότερο στη δυνατότητα διασύνδεσης με άλλα οικοσυστήματα, στην ψηφιακή αξιοπιστία και στη συνεργασία με τρίτους φορείς για τη δημιουργία καλύτερης εμπειρίας χρήστη.

Οι τράπεζες που αναμένεται να ξεχωρίσουν στο μέλλον είναι εκείνες που θα μπορέσουν να επιτύχουν τη σωστή ισορροπία: να παραμένουν αξιόπιστες και ασφαλείς, να συμμορφώνονται με το αυστηρό κανονιστικό πλαίσιο, αλλά ταυτόχρονα να καινοτομούν, να λειτουργούν πιο ευέλικτα και να διατηρούν την ανθρώπινη διάσταση της εξυπηρέτησης.

Αν οι τράπεζες παραμείνουν στάσιμες και κλειστές απέναντι στις αλλαγές, οι FinTech θα συνεχίσουν να ενισχύουν τη θέση τους στην αγορά. Αντίθετα, εφόσον επενδύσουν ουσιαστικά στην τεχνολογία, στις συνεργασίες και στο ανθρώπινο δυναμικό τους, δεν θα περιοριστούν απλώς στο να ακολουθούν τις εξελίξεις, αλλά θα έχουν τη δυνατότητα να τις διαμορφώσουν οι ίδιες.

2.3 Στάση Τραπεζών – Μορφές Συνεργασίας – Στάσεις Καταναλωτών

Τα τελευταία χρόνια, το ενδιαφέρον γύρω από τη σχέση μεταξύ FinTech εταιρειών και παραδοσιακών τραπεζών έχει αυξηθεί σημαντικά, γεγονός που αποτυπώνεται σε πλήθος εμπειρικών ερευνών. Οι μελέτες αυτές επιχειρούν να καταγράψουν τη στάση των τραπεζών απέναντι στις FinTech, τις μορφές συνεργασίας που αναπτύσσονται, αλλά και τον τρόπο με τον οποίο οι καταναλωτές αντιλαμβάνονται και αξιολογούν τις FinTech υπηρεσίες (Arner, Barberis & Buckley, 2016). Η διεθνής εμπειρία δείχνει ότι η σχέση αυτή εξελίσσεται δυναμικά και επηρεάζεται από παράγοντες όπως η τεχνολογική πρόοδος, οι ρυθμιστικές αλλαγές και οι μεταβαλλόμενες ανάγκες των χρηστών.

Αναφορικά με τη στάση των παραδοσιακών τραπεζών, η βιβλιογραφία καταδεικνύει ότι δεν υπήρξε ενιαία αντιμετώπιση. Παλαιότερες εμπειρικές μελέτες, κυρίως πριν από το 2015, παρουσιάζουν τις τράπεζες να αντιλαμβάνονται τις FinTech ως απειλή, λόγω της ταχύτητας, του χαμηλότερου κόστους και της βελτιωμένης εμπειρίας χρήστη που προσέφεραν. Στο στάδιο αυτό, οι τράπεζες εστίαζαν κυρίως στα ρίσκα που συνδέονταν με την ασφάλεια και τη ρυθμιστική συμμόρφωση των FinTech.

Καθώς όμως οι FinTech άρχισαν να αποκτούν μεγαλύτερο μερίδιο σε τομείς όπως οι πληρωμές και οι μεταφορές χρημάτων, οι τράπεζες αναγκάστηκαν να προσαρμοστούν. Πιο

πρόσφατες μελέτες καταγράφουν μια μετατόπιση προς μια πιο ώριμη και ισορροπημένη στάση, όπου οι FinTech αντιμετωπίζονται όχι μόνο ως ανταγωνιστές αλλά και ως δυνητικοί συνεργάτες. Οι τράπεζες αναγνωρίζουν πλέον ότι είναι δύσκολο να ανταγωνιστούν την ευελιξία και την ταχύτητα των FinTech και επιλέγουν να ενσωματώσουν επιλεκτικά τεχνολογίες που ευθυγραμμίζονται με τη στρατηγική τους.

Η σημαντικότερη αλλαγή, ωστόσο, αφορά τη στροφή προς τη συνεργασία. Έρευνες μετά το 2019 δείχνουν ότι η συνεργασία με FinTech θεωρείται από πολλές τράπεζες ο πιο ρεαλιστικός τρόπος προσαρμογής στις νέες απαιτήσεις της αγοράς, ιδιαίτερα σε ό,τι αφορά τη βελτίωση της εμπειρίας χρήστη.

Όσον αφορά τις μορφές συνεργασίας, η βιβλιογραφία αναγνωρίζει τρεις κυρίαρχες κατηγορίες: στρατηγικές συνεργασίες, εξαγορές και μοντέλα Banking-as-a-Service. Οι στρατηγικές συνεργασίες είναι οι πιο διαδεδομένες, καθώς επιτρέπουν τον συνδυασμό της τραπεζικής εμπειρίας και αδειοδότησης με την τεχνολογική καινοτομία των FinTech (Vives, 2019). Οι εξαγορές, αν και λιγότερο συχνές στην Ευρώπη, χρησιμοποιούνται ως μέσο ταχείας ενσωμάτωσης τεχνογνωσίας, ενώ τα μοντέλα BaaS αναδεικνύονται ως ιδιαίτερα ελκυστικά για το μέλλον, καθώς διευκολύνουν την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών μέσω τρίτων παρόχων.

Σε ό,τι αφορά τους καταναλωτές, η εμπειρική βιβλιογραφία είναι σαφής: οι FinTech έχουν κερδίσει έδαφος κυρίως λόγω της ευκολίας, της ταχύτητας και της απλότητας που προσφέρουν. Παράλληλα, όμως, παραμένουν ανησυχίες σχετικά με την ασφάλεια και την αξιοπιστία, ιδιαίτερα για μεγαλύτερα χρηματικά ποσά. Οι παραδοσιακές τράπεζες εξακολουθούν να απολαμβάνουν υψηλότερα επίπεδα εμπιστοσύνης, ιδίως από μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες.

Η εμπιστοσύνη στις FinTech αυξάνεται σταδιακά, αλλά δεν έχει φτάσει τα επίπεδα των τραπεζών, γεγονός που ενισχύει την τάση προς υβριδικά μοντέλα συνεργασίας. Πολλές μελέτες δείχνουν ότι οι καταναλωτές προτιμούν ένα μοντέλο στο οποίο οι FinTech προσφέρουν ευχρηστία και καινοτομία, ενώ οι τράπεζες διασφαλίζουν την ασφάλεια και τη σταθερότητα.

Συνολικά, η εμπειρική βιβλιογραφία καταλήγει στο συμπέρασμα ότι το μέλλον του χρηματοοικονομικού τομέα δεν οδηγείται ούτε σε πλήρη αντικατάσταση των τραπεζών από τις FinTech ούτε σε απόλυτη επικράτηση της παραδοσιακής τραπεζικής. Αντίθετα, η σχέση μεταξύ των δύο πλευρών εξελίσσεται προς μοντέλα συνύπαρξης και συνεργασίας, όπου η καινοτομία συνδυάζεται με τη σταθερότητα και η τεχνολογία με την εμπιστοσύνη (Arner 2016).

2.4 Το Οικοσύστημα FinTech σε Ελλάδα και Κύπρο

Τα τελευταία χρόνια, το οικοσύστημα FinTech στην Ελλάδα και την Κύπρο έχει αναπτυχθεί με τρόπους που λίγοι θα περίμεναν μία δεκαετία νωρίτερα. Οι δύο χώρες μπορεί να ξεκίνησαν με διαφορετικές συνθήκες, ωστόσο σήμερα και οι δύο διαμορφώνουν ένα περιβάλλον όπου η τεχνολογία, οι τράπεζες, η επιχειρηματικότητα και η καταναλωτική συμπεριφορά κινούνται προς μια κοινή κατεύθυνση: την πλήρη ψηφιοποίηση των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και την ομαλή ενσωμάτωση FinTech λύσεων στη ζωή των ανθρώπων και των επιχειρήσεων.

Αν και η Ελλάδα και η Κύπρος εμφανίστηκαν αργότερα στον χάρτη του ευρωπαϊκού FinTech σε σύγκριση με καθιερωμένα κέντρα όπως το Λονδίνο, το Άμστερνταμ και το Βερολίνο, η πρόοδος που σημείωσαν τα τελευταία χρόνια είναι αξιοσημείωτη. Σημαντικό ρόλο σε αυτό έπαιξε η συμμόρφωση με το ευρωπαϊκό ρυθμιστικό πλαίσιο, κανονισμοί όπως η PSD2, που οδήγησε στο open banking, ο GDPR, που ενίσχυσε την προστασία δεδομένων, και πιο πρόσφατα το MiCA, που αφορά τις ψηφιακές επενδύσεις και τα crypto-assets. Αυτές οι θεσμικές αλλαγές δεν ήταν απλώς τυπικές προσαρμογές, έδωσαν μια πολύ σταθερή βάση για το FinTech οικοσύστημα και δημιούργησαν συνθήκες ώστε μικρές και μεγάλες επιχειρήσεις να αναπτύξουν καινοτόμες λύσεις (European Commission, 2015· European Union, 2016· European Commission, 2023).

Σε αντίθεση όμως με τις μεγάλες αγορές της Ευρώπης, όπου το FinTech πολλές φορές διαμορφώθηκε μέσα από μια λογική ανταγωνισμού με τις τράπεζες, στην Ελλάδα και την Κύπρο η εξέλιξη ήταν εντελώς διαφορετική. Οι τράπεζες σε αυτές τις χώρες δεν είδαν

εξαρχής τις FinTech ως απειλή. Στην πραγματικότητα, οι ίδιες οι τράπεζες ήταν αυτές που επιτάχυναν τον ψηφιακό μετασχηματισμό, καθώς συνειδητοποίησαν ότι ο μόνος τρόπος να βελτιώσουν την εμπειρία των πελατών τους ήταν να στηριχτούν στην τεχνολογία. Έτσι, η δυναμική στην περιοχή ήταν περισσότερο συνεργατική παρά αντιπαραθετική. Οι FinTech εταιρείες αναπτύχθηκαν συχνά δίπλα στις τράπεζες και όχι απέναντί τους, προσφέροντας υπηρεσίες συμπληρωματικές και όχι ανταγωνιστικές.

Στην Ελλάδα, η ανάπτυξη του FinTech ξεκίνησε ουσιαστικά μετά το 2015. Η περίοδος των capital controls αποτέλεσε ένα καθοριστικό σημείο καμπής. Ήταν μια συνθήκη πρωτόγνωρη, στην οποία οι πολίτες αναγκάστηκαν να στραφούν μαζικά σε ψηφιακές μορφές πληρωμών και e-banking, προκειμένου να ανταποκριθούν στους καθημερινούς περιορισμούς. Εκεί όπου η ψηφιακή μετάβαση θα χρειαζόταν ίσως πέντε ή δέκα χρόνια, συντελέστηκε μέσα σε μήνες. Η χρήση καρτών αυξήθηκε σημαντικά, τα ATM έγιναν σχεδόν αποκλειστική λύση αναλήψεων και τα mobile apps των τραπεζών μετατράπηκαν στα βασικά εργαλεία συναλλαγών. Αυτό που σε άλλες χώρες έγινε σταδιακά μέσα από τεχνολογική πρόοδο, στην Ελλάδα συνέβη απότομα ως αποτέλεσμα ανάγκης. Το «σοκ ψηφιοποίησης» λειτούργησε ως ισχυρός καταλύτης, επηρεάζοντας τόσο τη συμπεριφορά των χρηστών όσο και τη στρατηγική των τραπεζών (Philippon, 2016).

Σήμερα, η εικόνα της ελληνικής αγοράς FinTech είναι τελείως διαφορετική από εκείνη πριν από λίγα χρόνια. Πάνω από το 80% των ψηφιακών συναλλαγών πραγματοποιούνται πλέον μέσω mobile banking, ενώ οι ελληνικές τράπεζες έχουν επενδύσει σημαντικά σε τεχνολογικές υποδομές. Οι εφαρμογές των τραπεζών δεν λειτουργούν απλώς ως κανάλια τραπεζικών συναλλαγών, αλλά ως ολοκληρωμένα ψηφιακά κέντρα εξυπηρέτησης. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η δυνατότητα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης (eKYC), η έκδοση προϊόντων μέσω του κινητού, τα instant payments και η ευρεία χρήση των open banking APIs για την ανάπτυξη υπηρεσιών τρίτων (European Central Bank, 2020, Deloitte, 2021).

Σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση του ελληνικού FinTech οικοσυστήματος έπαιξε και το ρυθμιστικό περιβάλλον. Η Τράπεζα της Ελλάδος έχει δημιουργήσει regulatory sandboxes,

τα οποία επιτρέπουν σε start-ups να δοκιμάσουν υπηρεσίες σε ελεγχόμενο περιβάλλον πριν από την πλήρη αδειοδότηση. Παράλληλα, χρηματοδοτικά εργαλεία όπως το ΕΣΠΑ, το EquiFund και μια σειρά venture capital funds ενίσχυσαν την ανάπτυξη των νεοφυών επιχειρήσεων και δημιούργησαν ένα σχετικά σταθερό πλαίσιο για επενδύσεις (*Bank of Greece, 2020, European Commission, 2018*).

Από όλες όμως τις ελληνικές FinTech, η Viva Wallet αποτελεί το πιο χαρακτηριστικό παράδειγμα επιτυχίας. Ξεκινώντας ως μια εταιρεία ηλεκτρονικών πληρωμών, εξελίχθηκε στη μεγαλύτερη FinTech της χώρας, επεκτάθηκε σε 24 ευρωπαϊκές αγορές και το 2022 πέτυχε αποτίμηση δισεκατομμυρίων, αποτελώντας μοναδικό παράδειγμα ελληνικής FinTech που έφτασε τέτοιο μέγεθος. Η περίπτωση της Viva Wallet αποδεικνύει ότι η ελληνική αγορά FinTech έχει τη δυνατότητα να παράγει λύσεις διεθνώς ανταγωνιστικές και να προσελκύει μεγάλους επενδυτές (*JP Morgan, 2022· EY, 2021*).

Οι ελληνικές τράπεζες, παράλληλα, επιτάχυναν σημαντικά την ψηφιοποίησή τους. Τα τελευταία χρόνια έκλεισαν μεγάλο αριθμό φυσικών καταστημάτων και επένδυσαν σε ψηφιακά κανάλια, επιδιώκοντας ένα μοντέλο λειτουργίας όπου ο χρήστης μπορεί να πραγματοποιήσει όλες τις βασικές και πολλές σύνθετες ενέργειες μέσω κινητού. Από το άνοιγμα λογαριασμού έως την αίτηση δανείου, μεγάλο μέρος της τραπεζικής δραστηριότητας έχει μεταφερθεί σε mobile apps. Το smartphone έχει πλέον γίνει το νέο «υποκατάστημα» για τους περισσότερους χρήστες, καθώς προσφέρει άμεση εξυπηρέτηση χωρίς χρονικούς περιορισμούς (*European Central Bank, 2020· Deloitte, 2021*).

Σε αντίθεση με την Ελλάδα, η Κύπρος αναπτύσσει το FinTech οικοσύστημά της όχι λόγω ανάγκης αλλά λόγω στρατηγικής επιλογής. Ως διεθνές χρηματοοικονομικό κέντρο, η Κύπρος επένδυσε συνειδητά στο να γίνει ελκυστική για FinTech εταιρείες και παρόχους ηλεκτρονικού χρήματος. Το ευνοϊκό φορολογικό περιβάλλον, η έντονη παρουσία διεθνών επενδυτικών εταιρειών, η ισχυρή τουριστική αγορά που απαιτεί προηγμένα συστήματα πληρωμών, αλλά και η αυξανόμενη δραστηριοποίηση σε crypto και blockchain τεχνολογίες δημιούργησαν ένα κλίμα όπου το FinTech μπορεί να αναπτυχθεί με γρήγορους

ρυθμούς
(OECD, 2020).

Η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου (CySEC) αποτελεί μία από τις βασικές δυνάμεις ανάπτυξης, καθώς έχει αποκτήσει σημαντική διεθνή φήμη ως εποπτικός φορέας που στηρίζει την καινοτομία εντός του ευρωπαϊκού πλαισίου, ειδικά στις εταιρείες ηλεκτρονικού χρήματος. Εξαιτίας αυτού, πολλές FinTech εταιρείες επιλέγουν να αδειοδοτηθούν στην Κύπρο ως EMI (Electronic Money Institutions), χρησιμοποιώντας τη χώρα ως βάση για την πανευρωπαϊκή τους δραστηριοποίηση. Έτσι, η Κύπρος λειτουργεί ως σημείο εισόδου για FinTech εταιρείες που επιδιώκουν πρόσβαση στην ευρωπαϊκή αγορά, χωρίς να χρειάζεται αρχικά να δραστηριοποιηθούν σε υπερκορεσμένα κέντρα όπως το Λονδίνο ή το Βερολίνο (CySEC, 2021, European Banking Authority, 2020).

Η κυπριακή αγορά παρουσιάζει επίσης πολύ υψηλή διείσδυση στις ηλεκτρονικές πληρωμές και σημαντική συμμετοχή σε υπηρεσίες που σχετίζονται με το forex trading, λόγω της τοποθέτησης της χώρας ως διεθνούς hub επενδύσεων. Παράλληλα, οι κυπριακές τράπεζες ακολουθούν επίσης μια έντονη ψηφιακή στρατηγική, με συνεχείς επενδύσεις σε mobile banking, open banking υπηρεσίες και τεχνολογίες που επιτρέπουν την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση. Σημαντικό είναι ότι η Κύπρος έχει αναπτύξει και μια δυναμική κοινότητα startup εταιρειών σε τομείς όπως το blockchain, γεγονός που ενισχύει τη διαφορετικότητα του οικοσυστήματος σε σχέση με την Ελλάδα.

Παρά τις διαφορές στις δύο αγορές, υπάρχουν ισχυρά κοινά στοιχεία. Στην Ελλάδα, η ανάπτυξη FinTech προήλθε από την πλευρά του χρήστη, που αναγκάστηκε να υιοθετήσει νέες πρακτικές και στη συνέχεια συνέχισε να τις χρησιμοποιεί επειδή βελτίωναν σημαντικά την καθημερινότητά του. Στην Κύπρο, η ανάπτυξη προήλθε περισσότερο από τον θεσμικό και επιχειρηματικό τομέα, που δημιούργησε τις συνθήκες για να προσελκύσει διεθνείς παίκτες. Στην ουσία, οι δύο χώρες ξεκίνησαν από διαφορετική αφετηρία, αλλά κατέληξαν να συγκλίνουν στο ίδιο αποτέλεσμα: τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος όπου τράπεζες, FinTech και καταναλωτές επικοινωνούν μέσα από ένα κοινό ψηφιακό πλαίσιο.

Ωστόσο, το FinTech οικοσύστημα Ελλάδας και Κύπρου δεν παραμένει χωρίς προκλήσεις. Η περιορισμένη χρηματοοικονομική παιδεία του γενικού πληθυσμού, η έλλειψη εξειδικευμένων επαγγελματιών στην τεχνητή νοημοσύνη και στο blockchain, αλλά και η μικρότερη διαθεσιμότητα μεγάλων επενδυτικών κεφαλαίων αποτελούν σημαντικά εμπόδια για την επέκταση των start-ups. Επίσης, η έντονη εξάρτηση από τις τράπεζες για πρόσβαση στα APIs περιορίζει την αυτονομία των μικρότερων εταιρειών, ενώ η αργή διαδικασία αδειοδότησης μπορεί να αποθαρρύνει διεθνείς επενδυτές. (*World Economic Forum, 2020*)

Παρά τις προκλήσεις αυτές, το κλίμα παραμένει θετικό. Η Ελλάδα έχει ήδη αποδείξει ότι μπορεί να παράγει FinTech λύσεις διεθνούς επιπέδου, ενώ η Κύπρος προσελκύει ολοένα και περισσότερες εταιρείες που βλέπουν την βλέπουν ως ένα ευρωπαϊκό σημείο εισόδου. Και στις δύο χώρες, οι τράπεζες υιοθετούν στρατηγικές που δίνουν προτεραιότητα στην ψηφιακή εμπειρία και επιδιώκουν συνεργασίες που φέρνουν νέες τεχνολογίες στον πυρήνα των υπηρεσιών τους. Ο μετασχηματισμός είναι ξεκάθαρος: οι τράπεζες δεν λειτουργούν πλέον ως παραδοσιακά ιδρύματα, αλλά ως ολοκληρωμένα ψηφιακά οικοσυστήματα.

Σε τελική ανάλυση, η πορεία Ελλάδας και Κύπρου στο FinTech δείχνει ότι οι δύο χώρες, αν και ξεκίνησαν από διαφορετικά μονοπάτια, συγκλίνουν σε μια κοινή ψηφιακή πραγματικότητα. Στην Ελλάδα, η ανάπτυξη του FinTech ξεκίνησε ουσιαστικά από τους ίδιους τους χρήστες και τις ανάγκες τους. Στην Κύπρο, αντίθετα, η ώθηση ήρθε περισσότερο από θεσμικές πρωτοβουλίες και στοχευμένη στρατηγική. Παρότι οι δύο χώρες ακολούθησαν διαφορετικές διαδρομές, καταλήγουν στο ίδιο σημείο: οι τράπεζες και οι FinTech συνεργάζονται πλέον στενά και αποτελούν βασικά στοιχεία μιας ψηφιακής οικονομίας με επίκεντρο τον καταναλωτή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 – ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

3.1 Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

Η βιβλιογραφική ανασκόπηση αποτελεί το θεωρητικό υπόβαθρο της παρούσας έρευνας και έχει ως στόχο την καταγραφή, οργάνωση και κριτική ανάλυση των σημαντικότερων διεθνών και ευρωπαϊκών μελετών που εξετάζουν τη σχέση μεταξύ FinTech και παραδοσιακών τραπεζών, τον ψηφιακό χρηματοοικονομικό μετασχηματισμό και τις μεταβολές στις προτιμήσεις των καταναλωτών. Η ανασκόπηση βασίστηκε σε συστηματική αναζήτηση επιστημονικής βιβλιογραφίας μέσω ακαδημαϊκών βάσεων δεδομένων, καθώς και σε θεσμικές εκθέσεις οργανισμών όπως η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η PwC και η Deloitte, με έμφαση σε μελέτες των τελευταίων δέκα ετών για λόγους επικαιρότητας.

Συνολικά, η βιβλιογραφική ανασκόπηση ανέδειξε ότι η σχέση FinTech–τραπεζών δεν είναι μονοδιάστατη αλλά εξελίσσεται διαρκώς, μεταβαίνοντας από το αρχικό στάδιο του ανταγωνισμού σε μοντέλα συνεργασίας, συνέργειας και συνύπαρξης. Παράλληλα, ανέδειξε ερευνητικά κενά, όπως η περιορισμένη εστίαση στη συμπεριφορά των καταναλωτών στην Ελλάδα και την Κύπρο, γεγονός που δικαιολογεί την επιλογή της ποσοτικής έρευνας στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής. Το σύνολο της βιβλιογραφίας διαμόρφωσε τη μεθοδολογία της μελέτης, καθοδηγώντας τόσο την επιλογή των

περιπτώσεων ορισμένων FinTech εταιριών όσο και τη δομή του ερωτηματολογίου που θα χρησιμοποιηθεί στην ποσοτική ανάλυση.

Διατύπωση Ερευνητικών Υποθέσεων

Η υιοθέτηση των FinTech υπηρεσιών δεν αποτελεί ένα τυχαίο φαινόμενο, αλλά επηρεάζεται από συγκεκριμένους δημογραφικούς και αντιληπτικούς παράγοντες. Για τον λόγο αυτό, κρίνεται σκόπιμο να διατυπωθούν συγκεκριμένες ερευνητικές υποθέσεις, οι οποίες συνδέονται άμεσα τόσο με το θεωρητικό πλαίσιο όσο και με το ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας.

Υπόθεση 1η: Ηλικία και χρήση FinTech

Ένα στοιχείο που επανέρχεται συχνά στη διεθνή βιβλιογραφία είναι η διαφοροποίηση της χρήσης FinTech ανάλογα με την ηλικία. Οι νεότερες ηλικιακές ομάδες φαίνεται να είναι περισσότερο εξοικειωμένες με τις ψηφιακές τεχνολογίες και να υιοθετούν πιο εύκολα νέες εφαρμογές, ιδιαίτερα όταν αυτές βασίζονται σε mobile περιβάλλον. Αντίθετα, οι μεγαλύτερες ηλικίες εμφανίζονται πιο επιφυλακτικές, κυρίως λόγω χαμηλότερης εξοικείωσης και αυξημένων ανησυχιών σχετικά με την ασφάλεια.

Με βάση τα παραπάνω, διατυπώνεται η ακόλουθη υπόθεση: Η ηλικία επηρεάζει τη συχνότητα χρήσης FinTech υπηρεσιών, με τις νεότερες ηλικιακές ομάδες να εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα χρήσης.

Υπόθεση 2η: Αντιλαμβανόμενη ασφάλεια και πρόθεση μελλοντικής χρήσης

Η έννοια της ασφάλειας αποτελεί βασικό παράγοντα σε κάθε χρηματοοικονομική συναλλαγή και αποκτά ακόμη μεγαλύτερη σημασία στο ψηφιακό περιβάλλον. Πολλές μελέτες επισημαίνουν ότι οι χρήστες είναι πιο πρόθυμοι να συνεχίσουν ή να αυξήσουν τη χρήση FinTech εφαρμογών όταν αισθάνονται ότι τα δεδομένα τους προστατεύονται επαρκώς. Η απουσία φυσικής επαφής καθιστά την εμπιστοσύνη και την αντιλαμβανόμενη

ασφάλεια κρίσιμα στοιχεία για τη διαμόρφωση θετικής στάσης απέναντι στις FinTech υπηρεσίες.

Στο πλαίσιο αυτό, διατυπώνεται η εξής υπόθεση: Η αντιλαμβανόμενη ασφάλεια των FinTech εφαρμογών επηρεάζει θετικά την πρόθεση μελλοντικής χρήσης τους.

Υπόθεση 3η: Ευχρηστία και συχνότητα χρήσης

Ένα από τα βασικά χαρακτηριστικά που διαφοροποιούν τις FinTech εφαρμογές από τις παραδοσιακές τραπεζικές υπηρεσίες είναι η έμφαση στην απλότητα και στην ευκολία χρήσης. Η διεθνής βιβλιογραφία αναφέρει ότι οι εφαρμογές που θεωρούνται πιο εύχρηστες τείνουν να χρησιμοποιούνται συχνότερα, καθώς μειώνουν την αίσθηση πολυπλοκότητας και εξοικονομούν χρόνο για τον χρήστη.

Με βάση αυτή τη λογική, η τρίτη υπόθεση της έρευνας διατυπώνεται ως εξής: Η ευχρηστία των FinTech εφαρμογών σχετίζεται θετικά με τη συχνότητα χρήσης τους.

Υπόθεση 4η: Προτίμηση για ψηφιακή εξυπηρέτηση και μελλοντική χρήση

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται μια σαφής μετατόπιση των καταναλωτών προς ψηφιακές μορφές εξυπηρέτησης. Οι χρήστες που προτιμούν την ταχύτητα, την ευκολία και την άμεση πρόσβαση σε υπηρεσίες χωρίς φυσική παρουσία εμφανίζουν αυξημένη πρόθεση να αξιοποιούν ψηφιακές χρηματοοικονομικές λύσεις. Στο πλαίσιο αυτό, η χρήση FinTech εφαρμογών φαίνεται να συνδέεται άμεσα με τη γενικότερη στάση των χρηστών απέναντι στην ψηφιακή εξυπηρέτηση.

Έτσι, διατυπώνεται η ακόλουθη υπόθεση: Η προτίμηση για ψηφιακή εξυπηρέτηση επηρεάζει θετικά την πρόθεση αύξησης της χρήσης FinTech υπηρεσιών στο μέλλον.

Συνολική θεώρηση

Οι παραπάνω υποθέσεις δεν στοχεύουν απλώς στην επιβεβαίωση υφιστάμενων θεωρητικών προσεγγίσεων, αλλά επιχειρούν να διερευνήσουν πώς οι συγκεκριμένοι παράγοντες λειτουργούν σε αγορές με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, όπως η Ελλάδα και η Κύπρος. Με τον τρόπο αυτό, η παρούσα έρευνα επιδιώκει να προσφέρει εμπειρικά ευρήματα που μπορούν να εμπλουτίσουν τη σχετική βιβλιογραφία και να συμβάλουν στην καλύτερη κατανόηση της χρήσης FinTech υπηρεσιών.

3.2 Μελέτη Οργανισμών Fintech

Η μελέτη διάφορων FinTech οργανισμών αποτελεί βασικό τμήμα της ποιοτικής ερευνητικής διαδικασίας και επιτρέπει την κατανόηση του τρόπου με τον οποίο συγκεκριμένες FinTech επιχειρήσεις αναπτύχθηκαν, διαμόρφωσαν το επιχειρηματικό τους μοντέλο και αλληλεπίδρασαν με τις παραδοσιακές τράπεζες. Η επιλογή των συγκεκριμένων περιπτώσεων βασίζεται σε τρία κριτήρια: α) τη διεθνή ή περιφερειακή σημασία τους, β) τη δυνατότητα σύγκρισης μεταξύ διαφορετικών επιχειρηματικών μοντέλων FinTech, γ) τη συνάφεια με το ευρωπαϊκό και ελληνικό/κυπριακό τραπεζικό περιβάλλον.

Οι εταιρίες που αναλύονται, Viva Wallet, Revolut, N26 και PayPal, καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα FinTech μοντέλων, από αμιγώς digital banks μέχρι παρόχους πληρωμών διεθνούς εμβέλειας, προσφέροντας μια συνολική εικόνα του FinTech οικοσυστήματος.

Viva Wallet (Ελλάδα): Ψηφιακό οικοσύστημα πληρωμών και πανευρωπαϊκή επέκταση

Η Viva Wallet ξεκίνησε στην Ελλάδα το 2010 ως μια μικρή εταιρεία που στόχευε να απλοποιήσει τις ηλεκτρονικές πληρωμές σε μια περίοδο όπου η ελληνική αγορά ήταν εξαιρετικά πίσω σε αυτόν τον τομέα. Η ιδρυτική της ομάδα παρατήρησε ότι οι μικρές επιχειρήσεις και οι επαγγελματίες αντιμετώπιζαν δυσκολίες στο να δέχονται κάρτες ή

online πληρωμές ,καθώς οι παραδοσιακές τράπεζες πρόσφεραν αργές διαδικασίες, υψηλές χρεώσεις και περιορισμένες επιλογές. Από εκεί ξεκίνησε η ιδέα: ένας πάροχος πληρωμών που θα λειτουργεί γρήγορα, ευέλικτα και ψηφιακά, χωρίς την ανάγκη χρήσης των κλασικών τραπεζικών διαδικασιών.

Στα πρώτα της χρόνια, η εταιρεία επικεντρώθηκε στην ανάπτυξη online υπηρεσιών πληρωμών, όμως η μεγάλη της ώθηση ήρθε αργότερα, όταν δημιούργησε δικό της σύστημα αποδοχής καρτών και προχώρησε σε υποδομές που λειτουργούν πλήρως στο cloud μέσω της Microsoft Azure. Αυτό της έδωσε τη δυνατότητα να επεκταθεί εύκολα σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες και να προσφέρει υπηρεσίες POS, ψηφιακά πορτοφόλια και λογαριασμούς επιχειρήσεων με γρήγορη διαδικασία onboarding.

Η Viva Wallet διέκρινε επίσης ότι πολλές μικρές επιχειρήσεις δεν ήθελαν να επενδύσουν σε ακριβό εξοπλισμό. Έτσι, ανέπτυξε την υπηρεσία “tap-on-phone”, επιτρέποντας το κινητό να λειτουργεί ως POS χωρίς συσκευή. Αυτή η λύση της έδωσε σημαντικό πλεονέκτημα έναντι των τραπεζών, που συνέχιζαν να βασίζονται σε παραδοσιακά POS.

Παρότι σε πολλούς τομείς η Viva Wallet λειτουργεί ως άμεσος ανταγωνιστής των τραπεζών,ειδικά στην αποδοχή καρτών και στις πληρωμές, σε άλλους τομείς η λειτουργία της εξαρτάται από αυτές. Για παράδειγμα, τα χρήματα των επιχειρήσεων χρειάζονται τραπεζικούς λογαριασμούς για διακανονισμό, ενώ σε αρκετές χώρες χρησιμοποιεί συνεργαζόμενες τράπεζες για clearing.

Το 2022, η επένδυση της J.P. Morgan, η οποία απέκτησε σημαντικό ποσοστό της εταιρείας, ήταν σημείο-σταθμός. Η επένδυση αυτή δείχνει ότι οι μεγάλες διεθνείς τράπεζες αναγνωρίζουν την αξία και τη δυναμική τέτοιων FinTech εταιρειών και τις βλέπουν ως ευκαιρία για συνεργασία και τεχνολογική εξέλιξη, όχι μόνο ως ανταγωνιστική απειλή

Συνολικά, η Viva Wallet αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα FinTech που ξεκίνησε για να λύσει πρακτικά προβλήματα μιας αγοράς και εξελίχθηκε σε σημαντικό ευρωπαϊκό παίκτη, συνδυάζοντας στοιχεία ανταγωνισμού και συνεργασίας με τις τράπεζες.

Revolut (Ευρώπη): Το πρότυπο της ψηφιακής εφαρμογής

Η Revolut ιδρύθηκε το 2015 στο Λονδίνο από τον Nikolay Storonsky και τον Vlad Yatsenko. Η αρχική ιδέα ήταν απλή, αλλά ιδιαίτερα πρωτοποριακή για την εποχή: μια εφαρμογή που επιτρέπει στους χρήστες να διαχειρίζονται τα χρήματά τους ψηφιακά και να κάνουν διεθνείς συναλλαγές με πολύ χαμηλότερο κόστος από αυτό των τραπεζών. Οι ιδρυτές παρατήρησαν ότι οι καταναλωτές πλήρωναν υψηλές προμήθειες για μετατροπές συναλλάγματος και διεθνείς μεταφορές, και θέλησαν να προσφέρουν μια πιο διαφανή και οικονομική λύση.

Τα πρώτα χρόνια, η Revolut λειτούργησε κυρίως ως εφαρμογή διαχείρισης χρημάτων με έμφαση στις μεταφορές και στις κάρτες χωρίς έξοδα στο εξωτερικό. Ωστόσο, η εταιρεία επεκτάθηκε πολύ γρήγορα και μετατράπηκε από “ταξιδιωτικό εργαλείο” σε μια πλήρη ψηφιακή χρηματοοικονομική πλατφόρμα. Προσέθεσε υπηρεσίες όπως:

- αποστολή και λήψη χρημάτων σε πραγματικό χρόνο,
- λογαριασμούς πολλών νομισμάτων,
- επενδύσεις σε μετοχές, κρυπτονομίσματα και πολύτιμα μέταλλα,
- εργαλεία budgeting και αποταμίευσης,
- ασφάλειες ταξιδιού,
- και αργότερα ακόμη και επιχειρηματικούς λογαριασμούς.

Αυτό το μοντέλο — όπου ο χρήστης μπορεί μέσα από μία εφαρμογή να καλύπτει μεγάλο μέρος των οικονομικών του αναγκών — θεωρείται ένα από τα βασικά στοιχεία της επιτυχίας της Revolut.

Η εταιρεία δεν ξεκίνησε με τραπεζική άδεια και έτσι συνεργαζόταν με παραδοσιακές τράπεζες σε πολλές χώρες για την έκδοση λογαριασμών και για την εκκαθάριση συναλλαγών. Με την πάροδο του χρόνου, όμως, απέκτησε τραπεζική άδεια σε ορισμένες ευρωπαϊκές χώρες (μέσω Λιθουανίας) και άρχισε να λειτουργεί πιο ανεξάρτητα. Παρ’ όλα αυτά, εξακολουθεί να βασίζεται σε συνεργαζόμενα τραπεζικά ιδρύματα σε αγορές όπου δεν έχει λάβει ακόμη άδεια.

Η σχέση της με τις παραδοσιακές τράπεζες είναι αρκετά περίπλοκη:

- Ανταγωνίζεται τις τράπεζες στο λιανικό κομμάτι, στις χρεώσεις, στις κάρτες, στα διεθνή εμβάσματα και στις καθημερινές συναλλαγές.
- Συνεργάζεται σε τεχνικό επίπεδο και σε ορισμένες λειτουργίες, όπως η φύλαξη κεφαλαίων πελατών και οι διατραπεζικές μεταφορές.

Η Revolut έχει αλλάξει σημαντικά τον τρόπο με τον οποίο οι καταναλωτές αντιλαμβάνονται την τραπεζική. Το μοντέλο της βασίζεται σε ταχύτητα, απλότητα, χαμηλές χρεώσεις και σε μια εμπειρία που εστίασε την ανάπτυξή της στα κινητά. Αυτό δημιούργησε πίεση στις παραδοσιακές τράπεζες, οι οποίες αναγκάστηκαν να επιταχύνουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους.

Συνολικά, η Revolut αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα του πώς μια νεοφυής ψηφιακή εταιρεία μπορεί μέσα σε λίγα χρόνια να μετατραπεί σε σημαντικό ανταγωνιστή των τραπεζών, αλλά και σε αναγκαίο συνεργάτη τους, ανάλογα με την αγορά και το κανονιστικό πλαίσιο.

N26 (Γερμανία): Digital bank με έμφαση στη διαφάνεια και απλοποίηση

Η N26 ιδρύθηκε το 2013 στο Βερολίνο από τους Valentin Stalf και Maximilian Tayenthal, με την ιδέα να δημιουργηθεί μια τράπεζα που θα λειτουργεί αποκλειστικά μέσω κινητού τηλεφώνου, χωρίς γραφειοκρατία και την πολυπλοκότητα που χαρακτηρίζει τις παραδοσιακές τραπεζικές διαδικασίες. Οι ιδρυτές παρατήρησαν ότι οι νέες γενιές χρησιμοποιούσαν όλο και λιγότερο τα υποκαταστήματα, ενώ οι τράπεζες δυσκολεύονταν να προσφέρουν μια πραγματικά σύγχρονη ψηφιακή εμπειρία. Έτσι ξεκίνησε η N26 με στόχο να προσφέρει σύγχρονη τραπεζική.

Τα πρώτα χρόνια, η εταιρεία λειτούργησε πάνω σε μια πλατφόρμα τρίτης τράπεζας, καθώς δεν είχε δική της τραπεζική άδεια. Η μεγάλη της αλλαγή ήρθε το 2016, όταν απέκτησε επίσημη τραπεζική άδεια από τη γερμανική αρχή BaFin. Αυτό την κατέστησε μία από τις πρώτες πλήρως αδειοδοτημένες ψηφιακές τράπεζες στην Ευρώπη. Με την άδεια αυτή

μπόρεσε να παρέχει λογαριασμούς πληρωμών, κάρτες, αποταμιεύσεις και αρκετά ακόμη προϊόντα χωρίς να εξαρτάται πλέον από άλλες τράπεζες.

Η N26 βασίζει το επιχειρηματικό της μοντέλο στη λογική του "mobile-first": ο χρήστης ανοίγει λογαριασμό μέσα σε λίγα λεπτά από το κινητό του, λαμβάνει άμεσα κάρτα και όλες οι καθημερινές συναλλαγές γίνονται μέσα από μια απλή και καθαρή εφαρμογή. Η πλατφόρμα προσφέρει χρήσιμες λειτουργίες όπως ειδοποιήσεις σε πραγματικό χρόνο, κατηγοριοποίηση εξόδων, εργαλεία διαχείρισης προϋπολογισμού και δυνατότητα αποταμίευσης.

Παρότι η N26 λειτουργεί ως πλήρως ανεξάρτητη ψηφιακή τράπεζα, διατηρεί συνεργασίες με άλλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Για παράδειγμα, σε ορισμένες χώρες συνεργάζεται με FinTech και παραδοσιακούς πάροχους για διεθνείς μεταφορές χρημάτων ή για ασφαλιστικές υπηρεσίες, αξιοποιώντας εξωτερικούς συνεργάτες αντί να αναπτύσσει μόνη της όλες τις υπηρεσίες. Με αυτόν τον τρόπο κρατάει χαμηλό κόστος και υψηλή ευελιξία.

Ωστόσο, η παρουσία της N26 έχει δημιουργήσει ξεκάθαρη πίεση στις παραδοσιακές τράπεζες, ειδικά στη Γερμανία και την Αυστρία, όπου πολλοί καταναλωτές προτιμούν πλέον υπηρεσίες που λειτουργούν αποκλειστικά μέσω κινητού και δεν απαιτούν επίσκεψη σε κατάστημα. Η ευκολία στη χρήση, η απλότητα και η συνολική ψηφιακή εμπειρία αποτέλεσαν βασικούς λόγους που η N26 κέρδισε μεγάλο μερίδιο νεότερων ηλικιών.

Συνολικά, η N26 δείχνει πώς μια τράπεζα χωρίς καταστήματα μπορεί να εξελιχθεί σε σοβαρό ανταγωνιστή παραδοσιακών τραπεζών, αξιοποιώντας την τεχνολογία, την απλότητα και τον σύγχρονο τρόπο ζωής των χρηστών. Ταυτόχρονα, η μερική συνεργασία της με άλλους φορείς αποδεικνύει ότι το νέο τραπεζικό τοπίο δεν στηρίζεται μόνο στον ανταγωνισμό, αλλά και στη συμπληρωματικότητα.

PayPal (Παγκοσμίως): Ο πρωτοπόρος των ψηφιακών πληρωμών

Η PayPal είναι ίσως το πιο χαρακτηριστικό παράδειγμα FinTech που άλλαξε τον τρόπο με τον οποίο γίνονται οι ηλεκτρονικές πληρωμές σε παγκόσμιο επίπεδο. Η εταιρεία ιδρύθηκε στα τέλη της δεκαετίας του 1990 από δύο ομάδες επιχειρηματιών, ανάμεσα στους οποίους

βρίσκονταν ο Peter Thiel, ο Max Levchin και ο Elon Musk. Η βασική ιδέα πίσω από τη δημιουργία της ήταν να διευκολυνθούν οι πληρωμές στο διαδίκτυο σε μια εποχή όπου το ηλεκτρονικό εμπόριο βρισκόταν στα πρώτα του βήματα και οι καταναλωτές είχαν δισταγμούς σχετικά με την ασφάλεια των online συναλλαγών.

Το αρχικό προϊόν επέτρεπε σε ιδιώτες να στέλνουν χρήματα μέσω email, κάτι πρωτοφανές για την εποχή. Πολύ γρήγορα, η PayPal έγινε το βασικό μέσο πληρωμών για το eBay, γεγονός που της έδωσε τεράστια ώθηση και εκατομμύρια νέους χρήστες. Με τα χρόνια, η εταιρεία εξελίχθηκε σε μια πλήρη πλατφόρμα ηλεκτρονικών πληρωμών, προσφέροντας υπηρεσίες τόσο σε καταναλωτές όσο και σε επιχειρήσεις.

Σήμερα, η PayPal προσφέρει:

- ψηφιακά πορτοφόλια για online αγορές,
- πληρωμές μεταξύ ιδιωτών (P2P),
- συστήματα πληρωμών για ηλεκτρονικά καταστήματα,
- προστασία καταναλωτή και εμπόρου,
- λύσεις διαχείρισης κινδύνου και πρόληψης απάτης,
- και υπηρεσίες επεξεργασίας πληρωμών σε εκατομμύρια επιχειρήσεις παγκοσμίως.

Ένα από τα μεγαλύτερα πλεονεκτήματα της PayPal είναι η έμφαση στην ασφάλεια: ανέπτυξε εξελιγμένα συστήματα για τον εντοπισμό απάτης, τεχνολογίες κρυπτογράφησης και υπηρεσίες προστασίας συναλλαγών, αυξάνοντας την εμπιστοσύνη των χρηστών στο ηλεκτρονικό εμπόριο.

Η σχέση της PayPal με τις παραδοσιακές τράπεζες είναι ιδιαίτερη, γιατί συνδυάζει στοιχεία συνεργασίας και ανταγωνισμού. Από τη μια πλευρά, συνεργάζεται στενά με τις τράπεζες: για να λειτουργούν οι λογαριασμοί PayPal απαιτούνται τραπεζικοί λογαριασμοί και κάρτες, ενώ η διακίνηση χρημάτων περνά μέσα από τραπεζικά συστήματα. Επιπλέον, πολλές τράπεζες χρησιμοποιούν την PayPal ως επιπλέον μέσο πληρωμής για τους πελάτες τους.

Από την άλλη πλευρά, η PayPal ανταγωνίζεται τις τράπεζες σε σημαντικές δραστηριότητες, όπως οι online πληρωμές και οι διεθνείς αποστολές χρημάτων, καθώς προσφέρει συνήθως πιο γρήγορες διαδικασίες και περισσότερο φιλικό περιβάλλον χρήσης. Με τον τρόπο αυτό, έχει αφαιρέσει σημαντικό μέρος των online πληρωμών που παλαιότερα περνούσαν μέσα από τραπεζικές κάρτες και e-banking συστήματα.

Η περίπτωση της PayPal αποδεικνύει ότι μια FinTech μπορεί να φτάσει σε σημείο παγκόσμιας κυριαρχίας χωρίς να είναι τράπεζα, απλώς προσφέροντας ασφαλείς, εύκολες και χαμηλού κόστους ψηφιακές πληρωμές. Δείχνει επίσης πώς η τεχνολογία μπορεί να δημιουργήσει έναν νέο, ισχυρό ενδιάμεσο μεταξύ καταναλωτών, επιχειρήσεων και τραπεζών, αλλά και πώς η συνεργασία με τον τραπεζικό τομέα μπορεί να συνυπάρχει με τον ανταγωνισμό.

Συνολική σύγκριση των περιπτώσεων

- Η Viva Wallet αποτελεί ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα ευρωπαϊκής FinTech που έχει αναπτυχθεί γρήγορα, αξιοποιώντας κυρίως τις ψηφιακές πληρωμές και τις συνεργασίες με άλλες επιχειρήσεις.
- Η Revolut δείχνει πώς μια ψηφιακή εφαρμογή μπορεί να επεκτείνει συνεχώς τις υπηρεσίες της και να εξελιχθεί σε μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα που καλύπτει πολλές καθημερινές οικονομικές ανάγκες, με στόχο την παρουσία σε πολλές χώρες.
- Η N26 αντιπροσωπεύει το μοντέλο της «νέας ψηφιακής τράπεζας», που λειτουργεί χωρίς καταστήματα αλλά με πλήρη τραπεζική άδεια, προσφέροντας υπηρεσίες αποκλειστικά μέσα από το κινητό.
- Η PayPal αποτελεί ένα διεθνές παράδειγμα FinTech που δρα ως βασικός μεσολαβητής στις online πληρωμές και έχει καθιερωθεί παγκοσμίως ως ασφαλής και αξιόπιστη λύση για ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Μαζί, καλύπτουν όλο το φάσμα: από συνεργατικές έως ανταγωνιστικές στρατηγικές, προσφέροντας πολύτιμες συγκρίσεις για τη σχέση FinTech–τραπεζών.

3.3 Ποσοτική Έρευνα

Η παρούσα ενότητα παρουσιάζει την ποσοτική έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της μελέτης, με στόχο τη διερεύνηση των αντιλήψεων και της συμπεριφοράς των χρηστών απέναντι στις FinTech εφαρμογές σε σύγκριση με τις παραδοσιακές τραπεζικές υπηρεσίες. Η ποσοτική προσέγγιση επιλέχθηκε προκειμένου να επιτευχθεί η συλλογή μετρήσιμων δεδομένων και η εξαγωγή αντικειμενικών συμπερασμάτων σχετικά με το επίπεδο χρήσης, την εμπιστοσύνη, την ασφάλεια, την καινοτομία και την ευχρηστία των FinTech υπηρεσιών.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε μέσω δομημένου ερωτηματολογίου, το οποίο διανεμήθηκε ηλεκτρονικά, δίνοντας τη δυνατότητα συμμετοχής σε άτομα από διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές και επιτρέποντας τη συλλογή ενός ευρύτερου δείγματος.

Ερευνητικό εργαλείο

Το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε ήταν ερωτηματολόγιο κλειστού τύπου, το οποίο δημιουργήθηκε και διανεμήθηκε μέσω της πλατφόρμας Google Forms. Η επιλογή του συγκεκριμένου εργαλείου κρίθηκε κατάλληλη λόγω της ευκολίας πρόσβασης, της ανωνυμίας των συμμετεχόντων και της δυνατότητας άμεσης συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων.

Για τη διεξαγωγή της έρευνας τηρήθηκαν οι βασικές αρχές δεοντολογίας, (ενώ προβλέπεται σχετική άδεια από την Εθνική Επιτροπή Βιοηθικής Κύπρου.)

Δείγμα της έρευνας

Το δείγμα της έρευνας αποτελείται από φοιτητές, εργαζόμενους και επαγγελματίες που διαμένουν στην Ελλάδα και την Κύπρο. Η επιλογή του δείγματος έγινε με γνώμονα τη διαφορετικότητα σε ηλικία, επαγγελματική κατάσταση και βαθμό εξοικείωσης με τις ψηφιακές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, ώστε να αποτυπωθεί μια πιο αντιπροσωπευτική εικόνα των σύγχρονων χρηστών FinTech εφαρμογών.

Μεταβλητές της έρευνας

Οι βασικές μεταβλητές που εξετάζονται στο πλαίσιο της ποσοτικής έρευνας είναι:

- το επίπεδο χρήσης FinTech εφαρμογών,
- η εμπιστοσύνη των χρηστών,
- η αντιλαμβανόμενη ασφάλεια,
- ο βαθμός καινοτομίας,
- η ευχρηστία των εφαρμογών,
- καθώς και η σύγκριση των FinTech υπηρεσιών με τα παραδοσιακά τραπεζικά προϊόντα.

Οι μεταβλητές αυτές επιλέχθηκαν βάσει της σχετικής βιβλιογραφίας και των ερευνητικών στόχων της παρούσας μελέτης.

Ανάλυση Δεδομένων

Η ανάλυση βασίζεται σε περιγραφικά στατιστικά στοιχεία και οπτικοποίηση δεδομένων.

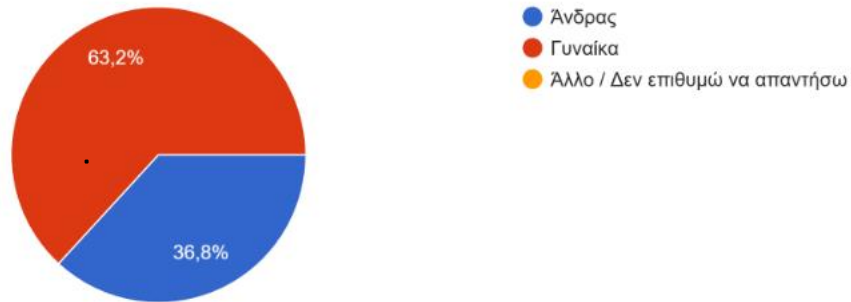
Δημογραφικά χαρακτηριστικά δείγματος

Το δείγμα της έρευνας αποτελείται από 95 συμμετέχοντες. Όσον αφορά το φύλο, το 63,2% των ερωτηθέντων είναι γυναίκες και το 36,8% άνδρες. Αναφορικά με την ηλικία, η πλειονότητα ανήκει στις ηλικιακές ομάδες 18–29 ετών (51,6%) και 30–49 ετών (45,3%),

γεγονός που δείχνει ότι το δείγμα αποτελείται κυρίως από άτομα σε παραγωγικές και τεχνολογικά εξοικειωμένες ηλικίες.

Ποιο είναι το φύλο σας;

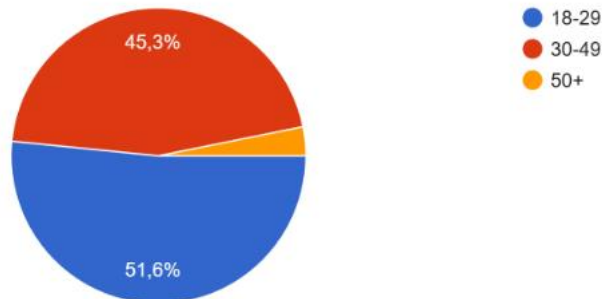
95 απαντήσεις



Διάγραμμα 1: Φύλο ερωτηθέντων

Ποια είναι η ηλικιακή σας ομάδα;

95 απαντήσεις



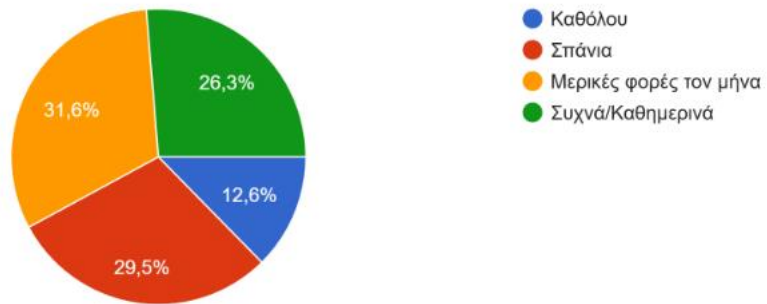
Διάγραμμα 2: Ηλικία Ερωτηθέντων

Συχνότητα χρήσης FinTech εφαρμογών

Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι FinTech εφαρμογές χρησιμοποιούνται ευρέως. Συγκεκριμένα, το 31,6% των ερωτηθέντων τις χρησιμοποιεί μερικές φορές τον μήνα, το 26,3% σε συχνή ή καθημερινή βάση, ενώ μόνο το 12,6% δηλώνει ότι δεν τις χρησιμοποιεί

καθόλου. Το εύρημα αυτό καταδεικνύει αυξημένο βαθμό αποδοχής των ψηφιακών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

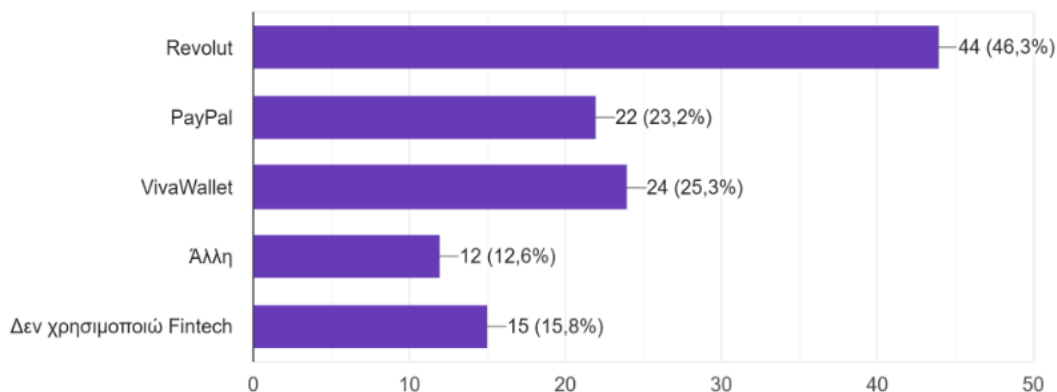
Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε FinTech εφαρμογές (π.χ. Revolut, Viva Wallet, PayPal);
95 απαντήσεις



Διάγραμμα 3: Συχνότητα χρήσης FinTech

Ποιες Fintech εφαρμογές χρησιμοποιείτε συχνότερα;

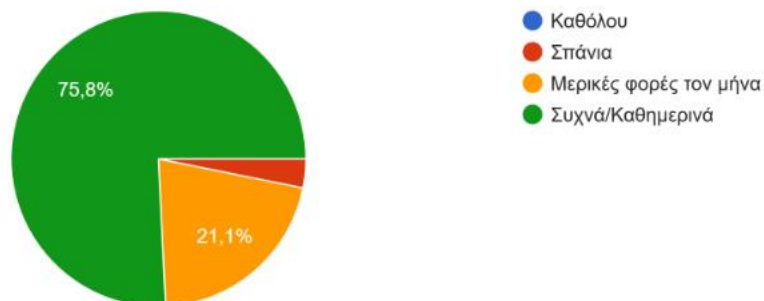
95 απαντήσεις



Διάγραμμα 4: Κυριότερες FinTech εφαρμογές

Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε υπηρεσίες e-banking ή mobile banking της τράπεζάς σας;

95 απαντήσεις



Διάγραμμα 5: Συχνότητα Χρήσης e-banking

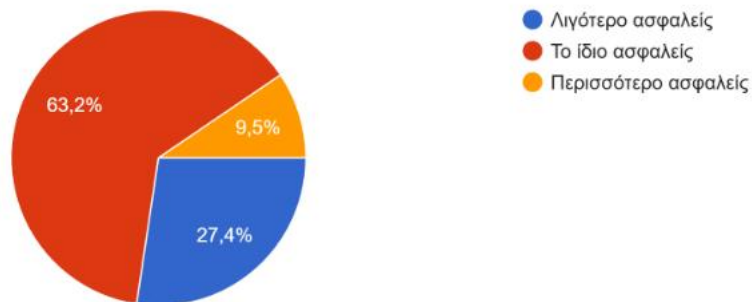
Αντιλαμβανόμενη ασφάλεια FinTech εφαρμογών

Σχετικά με το επίπεδο ασφάλειας των FinTech εφαρμογών σε σύγκριση με τις παραδοσιακές τράπεζες, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειονότητα των ερωτηθέντων τις θεωρεί εξίσου ή λιγότερο ασφαλείς. Το αποτέλεσμα αυτό δείχνει ότι, παρά τη συχνή χρήση και την αυξανόμενη αποδοχή των FinTech υπηρεσιών, η ασφάλεια εξακολουθεί να αποτελεί παράγοντα προβληματισμού για τους χρήστες.

Η στάση αυτή φαίνεται να συνδέεται με την εμπιστοσύνη που εξακολουθούν να εμπνέουν οι παραδοσιακές τράπεζες, κυρίως λόγω της μακροχρόνιας παρουσίας τους, αλλά και του γεγονότος ότι λειτουργούν μέσα σε ένα αυστηρό και εποπτευόμενο κανονιστικό πλαίσιο. Παράλληλα, η ανησυχία για την προστασία προσωπικών δεδομένων και την ασφάλεια των συναλλαγών φαίνεται να επηρεάζει την εμπιστοσύνη των χρηστών απέναντι στις FinTech εφαρμογές.

Ωστόσο, το γεγονός ότι οι FinTech εφαρμογές χρησιμοποιούνται ευρέως δείχνει ότι οι χρήστες συχνά θα επιλέξουν την ευχρηστία και την ευκολία από την ασφάλεια που τους προσφέρουν.

Πόσο ασφαλείς θεωρείτε τις FinTech εφαρμογές σε σχέση με τις παραδοσιακές τράπεζες;
95 απαντήσεις



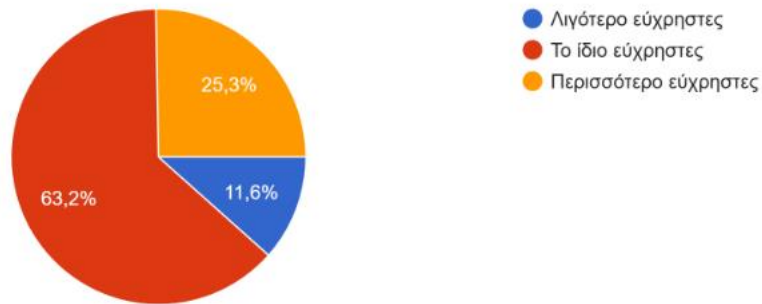
Διάγραμμα 6: Σύγκριση ασφάλειας

Αντιλαμβανόμενη ευχρηστία FinTech εφαρμογών

Όσον αφορά την ευχρηστία, τα αποτελέσματα της έρευνας καταδεικνύουν ότι οι FinTech εφαρμογές θεωρούνται το ίδιο εύχρηστες σε σχέση με τις αντίστοιχες εφαρμογές των παραδοσιακών τραπεζών, ή και περισσότερο. Οι συμμετέχοντες αναγνωρίζουν την απλότητα του σχεδιασμού, την ταχύτητα εκτέλεσης συναλλαγών και τη φιλικότητα προς τον χρήστη ως βασικά πλεονεκτήματα.

Η αυξημένη ευχρηστία φαίνεται να συμβάλλει καθοριστικά στη συχνότερη χρήση των FinTech εφαρμογών και στη θετική συνολική εμπειρία του χρήστη.

Πόσο εύχρηστες βρίσκετε τις FinTech εφαρμογές σε σχέση με τις εφαρμογές των τραπεζών;
95 απαντήσεις



Διάγραμμα 7: Σύγκριση Ευχρηστίας

Παράγοντες εμπιστοσύνης των χρηστών

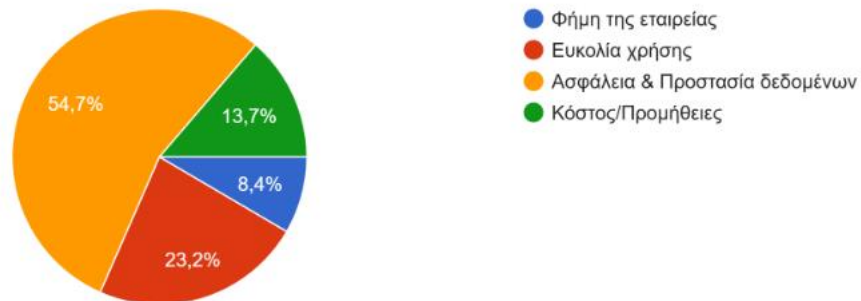
Οι παράγοντες που επηρεάζουν περισσότερο την εμπιστοσύνη των χρηστών περιλαμβάνουν κυρίως:

- την ασφάλεια των συναλλαγών και την προστασία προσωπικών δεδομένων
- Την ευκολία στη χρήση τους
- Το κόστος και οι προμήθειες
- τη φήμη και αξιοπιστία της εταιρείας,

Συγκεκριμένα, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η εμπιστοσύνη δεν εξαρτάται από έναν μόνο παράγοντα, αλλά επηρεάζεται κυρίως σε μεγάλο βαθμό από το πόσο ασφαλείς και διαφανείς αντιλαμβάνονται οι χρήστες τις υπηρεσίες που τους παρέχουν με ποσοστό απαντήσεων 54,7%. Στη συνέχεια, το 23,2% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι εστιάζουν στην ευχρηστία, το 13,7% στο κόστος και στις προμήθειες των συναλλαγών και το 8,4% στη φήμη και γενική εικόνα της εταιρείας.

Ποιοι παράγοντες επηρεάζουν περισσότερο την εμπιστοσύνη σας;

95 απαντήσεις



Διάγραμμα 8: Παράγοντες Εμπιστοσύνης

Λόγοι χρήσης FinTech εφαρμογών

Από το σύνολο των 95 ερωτηθέντων, οι απαντήσεις δείχνουν ότι η χρήση των FinTech επικεντρώνεται κυρίως σε πρακτικές και άμεσες ανάγκες συναλλαγών.

Η πιο συχνά επιλεγμένη χρήση αφορά τις αγορές και το online shopping, με 67 άτομα να δηλώνουν ότι χρησιμοποιούν FinTech εφαρμογές για αυτόν τον σκοπό. Το εύρημα αυτό υποδηλώνει ότι οι FinTech έχουν ενσωματωθεί έντονα στο ηλεκτρονικό εμπόριο, προσφέροντας ευκολία, ταχύτητα και άμεση ολοκλήρωση πληρωμών.

Ακολουθούν οι μεταφορές χρημάτων, τις οποίες επέλεξαν 51 συμμετέχοντες. Το αποτέλεσμα αυτό δείχνει ότι οι χρήστες αξιοποιούν τις FinTech εφαρμογές κυρίως για γρήγορες και απλές συναλλαγές μεταξύ ατόμων ή λογαριασμών, συχνά ως εναλλακτική στις παραδοσιακές τραπεζικές μεταφορές που ενδέχεται να έχουν από καθυστερήσεις ή προμήθειες. Η συγκεκριμένη χρήση συνδέεται άμεσα με τον βασικό πυρήνα των FinTech υπηρεσιών, δηλαδή τη διευκόλυνση των καθημερινών χρηματοοικονομικών συναλλαγών.

Οι πληρωμές λογαριασμών εμφανίζονται σε μικρότερο βαθμό, με 46 άτομα να δηλώνουν ότι χρησιμοποιούν FinTech για αυτόν τον σκοπό. Το αποτέλεσμα αυτό δείχνει ότι, αν και οι χρήστες εμπιστεύονται τις FinTech για βασικές πληρωμές, οι παραδοσιακές τράπεζες

εξακολουθούν να διατηρούν ισχυρή παρουσία σε αυτόν τον τομέα, πιθανόν λόγω συνήθειας ή αντίληψης μεγαλύτερης ασφάλειας.

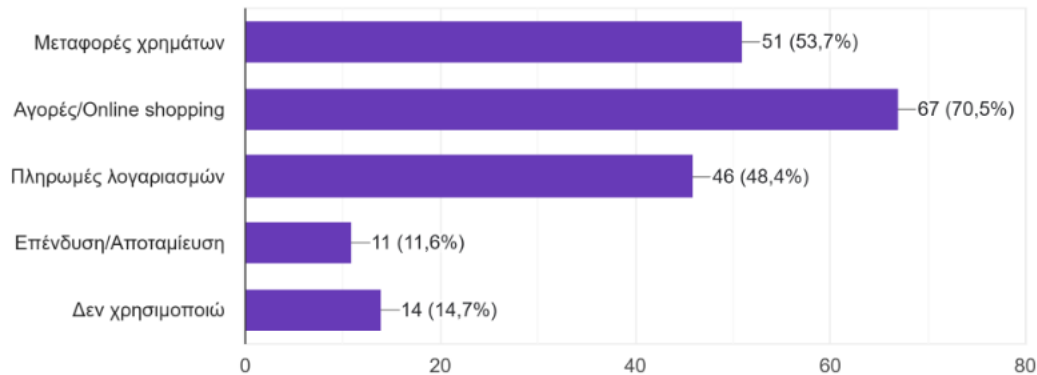
Αντίθετα, η χρήση FinTech για επενδύσεις ή αποταμίευση παραμένει περιορισμένη, καθώς μόλις 11 συμμετέχοντες επέλεξαν αυτή την απάντηση. Το εύρημα αυτό υποδηλώνει ότι οι χρήστες εμφανίζονται πιο επιφυλακτικοί όταν πρόκειται για πιο σύνθετες ή μακροπρόθεσμες χρηματοοικονομικές αποφάσεις, προτιμώντας ενδεχομένως παραδοσιακές τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες. Η χαμηλή αυτή συμμετοχή μπορεί να συνδέεται με ζητήματα εμπιστοσύνης, γνώσης ή και περιορισμένης εξοικείωσης με επενδυτικές FinTech υπηρεσίες.

Τέλος, 14 άτομα δήλωσαν ότι δεν χρησιμοποιούν καθόλου FinTech εφαρμογές, γεγονός που δείχνει ότι, παρά τη σημαντική διάδοση των FinTech, εξακολουθεί να υπάρχει ένα τμήμα του πληθυσμού που παραμένει εκτός αυτού του ψηφιακού οικοσυστήματος. Η στάση αυτή μπορεί να σχετίζεται με ηλικιακούς παράγοντες, χαμηλότερη ψηφιακή εξοικείωση ή αυξημένες ανησυχίες σχετικά με την ασφάλεια.

Συνολικά, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι FinTech εφαρμογές χρησιμοποιούνται κυρίως για καθημερινές, άμεσες και χαμηλού ρίσκου συναλλαγές, όπως αγορές και μεταφορές χρημάτων, ενώ η χρήση τους για πιο σύνθετες λειτουργίες, όπως επενδύσεις, παραμένει περιορισμένη. Το εύρημα αυτό ενισχύει την άποψη ότι οι FinTech λειτουργούν προς το παρόν περισσότερο ως εργαλείο διευκόλυνσης της καθημερινότητας και λιγότερο ως πλήρης αντικαταστάτης των παραδοσιακών τραπεζικών υπηρεσιών.

Για ποιους λόγους χρησιμοποιείτε Fintech εφαρμογές;

95 απαντήσεις



Διάγραμμα 9: Λόγοι Χρήσης FinTech

Προτίμηση μορφής εξυπηρέτησης

Σε σχέση με την προτίμηση μορφής εξυπηρέτησης, τα ευρήματα της έρευνας δείχνουν ότι η ψηφιακή εξυπηρέτηση μέσω FinTech εφαρμογών συγκεντρώνει σημαντικό ποσοστό προτίμησης (33,7%), γεγονός που υποδηλώνει ότι ένα μεγάλο μέρος των χρηστών θεωρεί τις ψηφιακές πλατφόρμες ως βασικό εργαλείο για τις καθημερινές του συναλλαγές.

Παράλληλα, το υψηλότερο ποσοστό των απαντήσεων αφορά την επιλογή «εξαρτάται από την υπηρεσία» (37,9%), στοιχείο που δείχνει ότι οι χρήστες δεν υιοθετούν μια απόλυτη στάση υπέρ ή κατά της ψηφιακής ή της δια ζώσης εξυπηρέτησης. Αντίθετα, φαίνεται ότι αξιολογούν κάθε χρηματοοικονομική πράξη ξεχωριστά. Για απλές και συχνές συναλλαγές, όπως πληρωμές ή μεταφορές χρημάτων, η ψηφιακή εξυπηρέτηση θεωρείται πιο πρακτική και αποδοτική, ενώ για πιο σύνθετες υπηρεσίες, όπως δανειοδοτήσεις ή επενδυτικές αποφάσεις, αρκετοί χρήστες εξακολουθούν να προτιμούν την προσωπική επαφή.

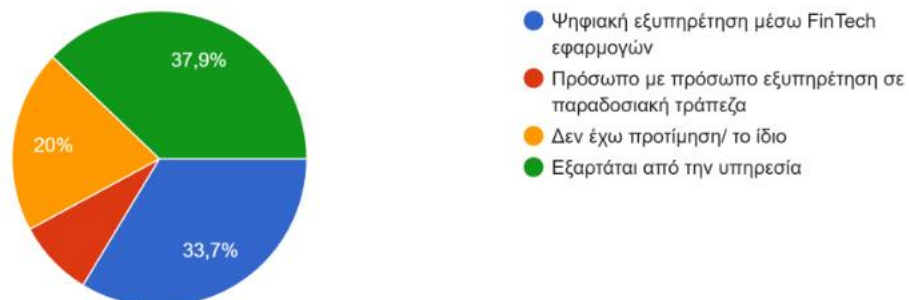
Το γεγονός ότι μόνο το 8,4% των συμμετεχόντων δηλώνει ξεκάθαρη προτίμηση στην εξυπηρέτηση πρόσωπο με πρόσωπο, δείχνει ότι έχει πλέον περιοριστεί η επίσκεψη στο φυσικό κατάστημα τράπεζας, ιδιαίτερα για τις καθημερινές συναλλαγές. Ωστόσο, η

παρουσία του εξακολουθεί να θεωρείται σημαντική για συγκεκριμένες περιπτώσεις, κυρίως λόγω της αίσθησης ασφάλειας και εμπιστοσύνης που προσφέρει.

Τέλος, το 20% των συμμετεχόντων δηλώνει ότι δεν έχει προτίμηση, γεγονός που υποδηλώνει μια ουδέτερη στάση απέναντι στις διαφορετικές μορφές εξυπηρέτησης. Η ομάδα αυτή φαίνεται να προσαρμόζεται εύκολα στις διαθέσιμες επιλογές, επιλέγοντας κάθε φορά το κανάλι που εξυπηρετεί καλύτερα τις ανάγκες της.

Συνολικά, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειονότητα των χρηστών αντιλαμβάνεται πλέον τη σχέση FinTech και παραδοσιακής τραπεζικής ως ένα υβριδικό μοντέλο εξυπηρέτησης. Η ευελιξία, η ταχύτητα και η ευκολία των FinTech εφαρμογών συνυπάρχουν με την ανάγκη για ανθρώπινη επαφή και ασφάλεια που προσφέρουν οι παραδοσιακές τράπεζες, επιβεβαιώνοντας την τάση προς συνεργατικά και μικτά μοντέλα τραπεζικής εξυπηρέτησης.

Ποια μορφή εξυπηρέτησης προτιμάτε στις χρηματοοικονομικές σας συναλλαγές;
95 απαντήσεις



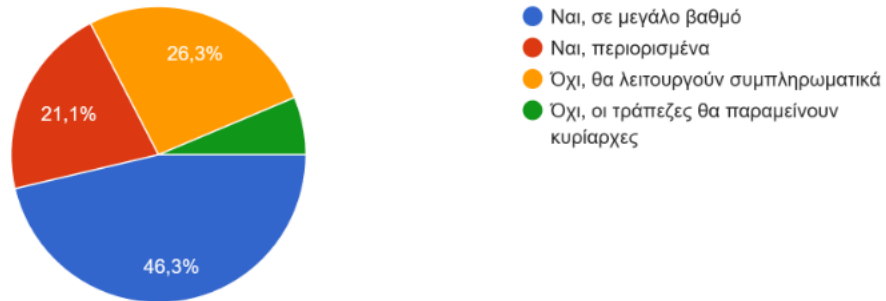
Διάγραμμα 10: Μορφές εξυπηρέτησης-Προτιμήσεις

Αντιλήψεις για τον ρόλο των FinTech εταιρειών

Σχετικά με το ενδεχόμενο αντικατάστασης των παραδοσιακών τραπεζών, το 46,3% θεωρεί ότι οι FinTech εταιρείες θα τις αντικαταστήσουν σε μεγάλο βαθμό, ενώ το 26,3% πιστεύει ότι θα λειτουργούν συμπληρωματικά. Το εύρημα αυτό υποδηλώνει ότι αν και αρκετοί χρήστες θεωρούν πιθανή μια σημαντική υποκατάσταση των τραπεζών από τις FinTech,

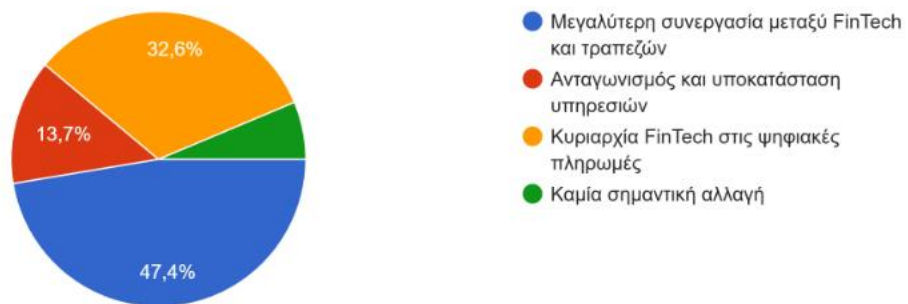
ένα σημαντικό ποσοστό εξακολουθεί να αντιλαμβάνεται τη σχέση τους ως συνεργατική, στοιχείο που συμβαδίζει με τη βιβλιογραφία περί συνεργατικού ανταγωνισμού.

Πιστεύετε ότι οι FinTech εταιρείες θα αντικαταστήσουν σε κάποιο βαθμό τις παραδοσιακές τράπεζες;
95 απαντήσεις



Διάγραμμα 11: Αντικατάσταση τραπεζών με FinTech

Ποια εξέλιξη θεωρείτε πιο πιθανή την επόμενη 5ετία;
95 απαντήσεις

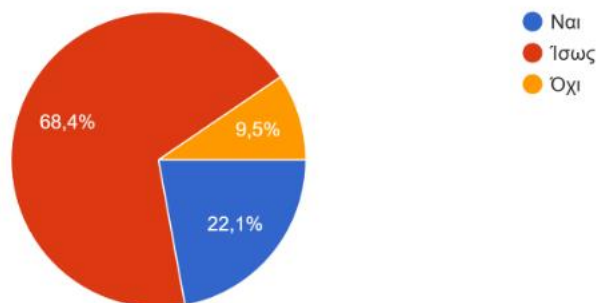


Διάγραμμα 12: Απόψεις καταναλωτών για το μέλλον

Μελλοντική πρόθεση χρήσης

Όσον αφορά τη μελλοντική χρήση FinTech εφαρμογών, το 22,1% δηλώνει ότι θα αυξήσει τη χρήση τους, ενώ το 68,42% απαντά «Ίσως». Το αποτέλεσμα αυτό δείχνει θετική στάση, αλλά και επιφυλακτικότητα, υπογραμμίζοντας τη σημασία της ασφάλειας και της εμπιστοσύνης για την περαιτέρω υιοθέτηση.

Θα αυξήσετε τη χρήση FinTech στο μέλλον;
95 απαντήσεις



Διάγραμμα 13: Αύξηση χρήσης FinTech

Γενικό Συμπέρασμα

Η παρούσα μελέτη ανέδειξε τον ολοένα και σημαντικότερο ρόλο των FinTech εφαρμογών στο σύγχρονο χρηματοοικονομικό περιβάλλον, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο οι χρήστες αντιλαμβάνονται και αξιολογούν τις ψηφιακές αυτές υπηρεσίες σε σύγκριση με τις παραδοσιακές τράπεζες. Τα αποτελέσματα της ποσοτικής έρευνας δείχνουν ότι οι FinTech εφαρμογές έχουν ήδη επιτύχει υψηλό βαθμό διείσδυσης, ιδιαίτερα στις νεότερες και μεσαίες ηλικιακές ομάδες, γεγονός που υποδηλώνει αυξημένη εξοικείωση με τις ψηφιακές τεχνολογίες.

Η ανάλυση των δεδομένων κατέδειξε ότι οι χρήστες αξιολογούν ιδιαίτερα θετικά την ευχρηστία, την ταχύτητα και την ευκολία που προσφέρουν οι FinTech εφαρμογές, στοιχεία τα οποία φαίνεται να αποτελούν βασικούς παράγοντες υιοθέτησής τους. Παράλληλα, η καινοτομία και το χαμηλότερο κόστος συναλλαγών ενισχύουν περαιτέρω την ελκυστικότητά τους. Ωστόσο, σε ό,τι αφορά την ασφάλεια, τα ευρήματα δείχνουν ότι ένα σημαντικό μέρος των χρηστών εξακολουθεί να θεωρεί τις FinTech εφαρμογές λιγότερο ασφαλείς σε σύγκριση με τις παραδοσιακές τράπεζες, γεγονός που αναδεικνύει την εμπιστοσύνη ως κρίσιμο ζήτημα για τη μελλοντική τους ανάπτυξη.

Επιπλέον, οι συμμετέχοντες δεν προβλέπουν την πλήρη αντικατάσταση των παραδοσιακών τραπεζών από τις FinTech εταιρείες, αλλά εκτιμούν ότι το μέλλον του χρηματοοικονομικού συστήματος θα χαρακτηρίζεται κυρίως από συνεργασία και

συνύπαρξη μεταξύ των δύο μοντέλων. Η στάση αυτή αντικατοπτρίζει μια πιο ώριμη και ρεαλιστική αντίληψη των χρηστών, οι οποίοι αναγνωρίζουν τόσο τα πλεονεκτήματα όσο και τους περιορισμούς των FinTech υπηρεσιών.

Συνολικά, τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι οι απόψεις των συμμετεχόντων συμβαδίζουν σε μεγάλο βαθμό με όσα αναφέρονται στη διεθνή βιβλιογραφία. Η ευχρηστία, η καινοτομία και η θετική εμπειρία χρήστη φαίνεται να αποτελούν βασικούς λόγους για την υιοθέτηση των FinTech εφαρμογών. Παράλληλα, ζητήματα που σχετίζονται με την ασφάλεια και την εμπιστοσύνη εξακολουθούν να προβληματίζουν τους χρήστες και αποτελούν σημαντικές προκλήσεις. Τέλος, τα ευρήματα υποδεικνύουν ότι οι FinTech εφαρμογές δεν αναμένεται να αντικαταστήσουν πλήρως τις παραδοσιακές τράπεζες, αλλά να λειτουργήσουν συμπληρωματικά προς αυτές, συμβάλλοντας ουσιαστικά στον ψηφιακό μετασχηματισμό του χρηματοοικονομικού τομέα.

3.4 Σύνδεση Αποτελεσμάτων Ποσοτικής Ανάλυσης-Βιβλιογραφίας-Μελέτες Περιπτώσεων Οργανισμών FinTech

Η ανάλυση των μελετών οργανισμών FinTech (Viva Wallet, Revolut, N26 και PayPal), σε συνδυασμό με τα αποτελέσματα της ποσοτικής έρευνας και τα συμπεράσματα της βιβλιογραφικής ανασκόπησης, επιτρέπει τη διαμόρφωση μιας ολοκληρωμένης εικόνας για τη σύγχρονη σχέση μεταξύ FinTech εταιρειών και παραδοσιακών τραπεζών. Και οι τρεις προσεγγίσεις συγκλίνουν στο συμπέρασμα ότι η σχέση αυτή δεν μπορεί πλέον να θεωρηθεί ως καθαρός ανταγωνισμός, αλλά εξελίσσεται σε ένα υβριδικό μοντέλο συνεργασίας και συνύπαρξης.

Η βιβλιογραφία αναδεικνύει την ευχρηστία, την ταχύτητα και την καινοτομία ως βασικούς παράγοντες υιοθέτησης των FinTech εφαρμογών. Τα αποτελέσματα της ποσοτικής έρευνας επιβεβαιώνουν το εύρημα αυτό, καθώς οι συμμετέχοντες αξιολόγησαν τις FinTech εφαρμογές ως πιο εύχρηστες και φιλικές προς τον χρήστη σε σχέση με τις παραδοσιακές τραπεζικές υπηρεσίες. Οι μελέτες της Revolut και της N26 ενισχύουν εμπειρικά το συμπέρασμα αυτό, καθώς και οι δύο περιπτώσεις βασίζονται σε mobile-first σχεδιασμό, απλοποιημένες διαδικασίες onboarding και άμεση εκτέλεση συναλλαγών, στοιχεία που

ανταποκρίνονται άμεσα στις προσδοκίες των χρηστών που αποτυπώνονται στο ερωτηματολόγιο.

Παράλληλα, η ποσοτική ανάλυση έδειξε ότι, παρότι οι FinTech εφαρμογές χρησιμοποιούνται ευρέως, οι χρήστες εξακολουθούν να θεωρούν τις παραδοσιακές τράπεζες πιο ασφαλείς. Το εύρημα αυτό βρίσκεται σε πλήρη συμφωνία με τη βιβλιογραφία, η οποία αναγνωρίζει ότι οι τράπεζες διατηρούν ισχυρό πλεονέκτημα εμπιστοσύνης λόγω της μακρόχρονης παρουσίας τους και του αυστηρού ρυθμιστικού πλαισίου. Οι μελέτες της Viva Wallet και της PayPal αποτυπώνουν ξεκάθαρα αυτή την πραγματικότητα, καθώς, παρά την τεχνολογική τους υπεροχή, εξακολουθούν να βασίζονται σε συνεργασίες με τραπεζικά ιδρύματα για την εκκαθάριση συναλλαγών, τη φύλαξη κεφαλαίων και τη συμμόρφωση με κανονισμούς. Αυτό δείχνει ότι η αντιλαμβανόμενη ασφάλεια δεν αποτελεί μόνο τεχνολογικό ζήτημα, αλλά συνδέεται στενά με θεσμικούς παράγοντες.

Επιπλέον, η βιβλιογραφία περιγράφει τη μετάβαση από ένα μοντέλο καθαρού ανταγωνισμού σε αυτό της «συνεργατικής συνύπαρξης». Το εύρημα αυτό επιβεβαιώνεται τόσο από την ποσοτική έρευνα, όπου οι περισσότεροι συμμετέχοντες δεν θεωρούν πιθανή την πλήρη αντικατάσταση των τραπεζών, όσο και από τις περιπτώσεις των οργανισμών. Η Viva Wallet αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα FinTech που ανταγωνίζεται τις τράπεζες σε συγκεκριμένες υπηρεσίες (πληρωμές και POS), ενώ ταυτόχρονα συνεργάζεται μαζί τους σε κρίσιμες λειτουργίες. Αντίστοιχα, η Revolut και η N26 κινούνται μεταξύ ανταγωνισμού και συνεργασίας, ανάλογα με το κανονιστικό πλαίσιο και την αγορά στην οποία δραστηριοποιούνται.

Τέλος, η PayPal επιβεβαιώνει σε παγκόσμιο επίπεδο ότι μια FinTech μπορεί να εξελιχθεί σε βασικό χρηματοοικονομικό ενδιάμεσο χωρίς να αντικαταστήσει τις τράπεζες, αλλά λειτουργώντας συμπληρωματικά προς αυτές. Η περίπτωση αυτή ενισχύει το συμπέρασμα της βιβλιογραφίας και της ποσοτικής έρευνας ότι το μέλλον του χρηματοοικονομικού συστήματος δεν διαμορφώνεται από την επικράτηση ενός μόνο μοντέλου, αλλά από τη δημιουργία ενός σύνθετου οικοσυστήματος, στο οποίο συνυπάρχουν τράπεζες, FinTech εταιρείες και τεχνολογικές πλατφόρμες.

Συνολικά, η σύγκριση των τριών πηγών δεδομένων δείχνει υψηλό βαθμό συνέπειας. Η ευχρηστία και η καινοτομία λειτουργούν ως βασικοί μοχλοί υιοθέτησης των FinTech υπηρεσιών, ενώ η ασφάλεια και η εμπιστοσύνη παραμένουν κρίσιμοι παράγοντες που ενισχύουν τον ρόλο των τραπεζών. Οι μελέτες των συγκεκριμένων FinTech οργανισμών αποδεικνύουν στην πράξη όσα η βιβλιογραφία περιγράφει θεωρητικά και όσα η ποσοτική έρευνα καταγράφει εμπειρικά: το τραπεζικό μέλλον δεν είναι ούτε αμιγώς FinTech ούτε αποκλειστικά τραπεζικό, αλλά συνεργατικό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

4.1 Παρουσίαση των κύριων ευρημάτων από τη βιβλιογραφία

Η βιβλιογραφική ανασκόπηση που παρουσιάστηκε στο Κεφάλαιο 2 ανέδειξε ότι το φαινόμενο του FinTech δεν αποτελεί απλώς μια τεχνολογική εξέλιξη, αλλά μια επιρροή στον τρόπο οργάνωσης, παροχής και χρήσης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Οι περισσότερες μελέτες καταλήγουν στο ότι η εμφάνιση των FinTech εταιρειών συνδέεται άμεσα τόσο με την τεχνολογική πρόοδο, όσο και με την κρίση εμπιστοσύνης προς τις παραδοσιακές τράπεζες μετά το 2008, καθώς επίσης τη σταδιακή αλλαγή της καταναλωτικής συμπεριφοράς.

Ένα από τα βασικά ευρήματα της βιβλιογραφίας αφορά τη μεταβαλλόμενη φύση της σχέσης μεταξύ FinTech και παραδοσιακών τραπεζών. Αρχικά, οι FinTech αντιμετωπίστηκαν ως ανταγωνιστές, καθώς εισήλθαν δυναμικά σε τομείς όπως οι πληρωμές, οι μεταφορές χρημάτων και η διαχείριση προσωπικών οικονομικών, προσφέροντας πιο γρήγορες και συνήθως χαμηλότερου κόστους υπηρεσίες. Ωστόσο, η νεότερη βιβλιογραφία δείχνει ότι αυτή η ανταγωνιστική σχέση εξελίχθηκε σταδιακά σε ένα πιο σύνθετο μοντέλο συνεργασίας και συνύπαρξης. Οι τράπεζες αναγνώρισαν ότι δεν μπορούν να αγνοήσουν την τεχνολογική ευελιξία των FinTech, ενώ οι FinTech συνειδητοποίησαν ότι η τραπεζική υποδομή, η εποπτεία και η θεσμική αξιοπιστία αποτελούν σημαντικά στοιχεία για τη βιωσιμότητά τους.

Ένα δεύτερο σημαντικό εύρημα αφορά τον ρόλο της τεχνολογίας ως καταλύτη αλλαγής, και όχι ως αυτοσκοπό. Η βιβλιογραφία επισημαίνει ότι τεχνολογίες όπως η τεχνητή νοημοσύνη, τα big data, το cloud computing, το blockchain και τα open banking APIs δεν βελτιώνουν απλώς υφιστάμενες διαδικασίες, αλλά αναδιαμορφώνουν συνολικά το τραπεζικό επιχειρησιακό μοντέλο. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στο open banking, το οποίο, μέσω της PSD2, ενίσχυσε τη συνεργασία μεταξύ τραπεζών και τρίτων παρόχων και δημιούργησε τις προϋποθέσεις για την ανάπτυξη νέων ψηφιακών οικοσυστημάτων.

Παράλληλα, η βιβλιογραφία αναδεικνύει τον καθοριστικό ρόλο της εμπειρίας χρήστη και της ευχρηστίας στη διαδικασία υιοθέτησης των FinTech υπηρεσιών. Πολλές έρευνες καταλήγουν στο ότι οι καταναλωτές δεν επιλέγουν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες αποκλειστικά με βάση το brand ή τη θεσμική ισχύ, αλλά με βάση το πόσο εύκολα, γρήγορα και απλά μπορούν να εξυπηρετηθούν. Η μετάβαση σε mobile-first υπηρεσίες και η απαίτηση για άμεση εξυπηρέτηση αποτελούν επαναλαμβανόμενα ευρήματα στη διεθνή βιβλιογραφία.

Ωστόσο, ένα ακόμη κρίσιμο εύρημα είναι ότι η εμπιστοσύνη και η αντιλαμβανόμενη ασφάλεια εξακολουθούν να διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο, ιδιαίτερα όταν πρόκειται για πιο σύνθετες χρηματοοικονομικές αποφάσεις. Παρότι οι FinTech θεωρούνται πιο ευέλικτες και φιλικές προς τον χρήστη, οι παραδοσιακές τράπεζες διατηρούν πλεονέκτημα σε ζητήματα θεσμικής σταθερότητας, ρυθμιστικής συμμόρφωσης και προστασίας

κεφαλαίων. Η βιβλιογραφία δείχνει ότι οι χρήστες συχνά υιοθετούν μια επιλεκτική στάση, αξιοποιώντας τις FinTech για καθημερινές συναλλαγές και τις τράπεζες για υπηρεσίες υψηλότερου ρίσκου.

Τέλος, ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στις εθνικές και περιφερειακές ιδιαιτερότητες του FinTech οικοσυστήματος. Όπως αναλύθηκε στο Κεφάλαιο 2, στην Ελλάδα και την Κύπρο η ανάπτυξη των FinTech δεν ακολούθησε αμιγώς ανταγωνιστικό δρόμο. Στην Ελλάδα, η ανάγκη και οι εξωτερικοί περιορισμοί (όπως τα capital controls και η πανδημία) επιτάχυναν την ψηφιακή υιοθέτηση από την πλευρά των χρηστών. Αντίθετα, στην Κύπρο η ανάπτυξη υπήρξε περισσότερο στρατηγική, με έμφαση στο ρυθμιστικό πλαίσιο και στη διεθνή δραστηριοποίηση. Παρά τις διαφορές αυτές, η βιβλιογραφία συγκλίνει στο ότι και στις δύο περιπτώσεις διαμορφώνεται ένα συνεργατικό μοντέλο, στο οποίο τράπεζες και FinTech λειτουργούν συμπληρωματικά.

Συνοψίζοντας, τα κύρια συμπεράσματα της βιβλιογραφίας δείχνουν ότι το FinTech δεν οδηγεί στην αντικατάσταση της παραδοσιακής τραπεζικής, αλλά στον μετασχηματισμό της. Η σχέση μεταξύ των δύο πλευρών χαρακτηρίζεται από δυναμική συνύπαρξη, όπου η τεχνολογία, η εμπειρία χρήστη και η εμπιστοσύνη συνδυάζονται για τη δημιουργία ενός νέου χρηματοοικονομικού οικοσυστήματος με επίκεντρο τον καταναλωτή. Τα ευρήματα αυτά αποτελούν τη βάση πάνω στην οποία ερμηνεύονται τα case studies και τα αποτελέσματα της ποσοτικής έρευνας που ακολουθούν στις επόμενες υποενότητες.

4.2 Παρουσίαση τις μελέτες οργανισμών fintech με πίνακες και συγκριτική ανάλυση

Στο Κεφάλαιο 3 παρουσιάστηκαν τέσσερα χαρακτηριστικά case studies FinTech εφαρμογών, τα οποία επιλέχθηκαν με σκοπό να αποτυπώσουν διαφορετικά επιχειρηματικά μοντέλα και στρατηγικές εντός του σύγχρονου χρηματοοικονομικού οικοσυστήματος. Συγκεκριμένα, αναλύθηκαν οι Viva Wallet, Revolut, N26 και PayPal, οι οποίες δραστηριοποιούνται σε διαφορετικές γεωγραφικές αγορές και καλύπτουν διαφορετικές ανάγκες χρηστών, από καθημερινές πληρωμές έως ολοκληρωμένες τραπεζικές υπηρεσίες.

Στόχος της παρούσας ενότητας είναι η συγκριτική αποτίμηση των παραπάνω εφαρμογών, προκειμένου να εντοπιστούν κοινά χαρακτηριστικά, βασικές διαφορές και γενικότερες τάσεις που επιβεβαιώνουν ή συμπληρώνουν τα ευρήματα της βιβλιογραφικής ανασκόπησης.

Πίνακας 1.

Συγκριτικός Πίνακας Περιπτώσεων Οργανισμών FinTech

Ονομασία

FinTech	VivaWallet	Revolut	N26	PayPal
Χώρα		Ηνωμένο		
Προέλευσης	Ελλάδα	Βασίλειο	Γερμανία	ΗΠΑ
Τύπος	Payments &			Digital Payments
FinTech	BaaS	Neobank	Neobank	Platform
Κύριες υπηρεσίες	Πληρωμές, BaaS, POS	Λογαριασμοί, κάρτες, επενδύσεις	Λογαριασμοί, κάρτες, mobile banking	Online πληρωμές, μεταφορές χρημάτων
Στόχος	Επιχειρήσεις &	Ιδιώτες &	Ιδιώτες (κυρίως	Ιδιώτες &
Χρηστών	επαγγελματίες	χρήστες	Ευρώπη)	επιχειρήσεις
Σχέση με τράπεζα	Συνεργατική (BaaS)	Υβριδική	Υβριδική	Συμπληρωματική

Ο πίνακας δείχνει ότι αν και όλες οι εφαρμογές εντάσσονται στο ευρύτερο FinTech οικοσύστημα, δεν ακολουθούν το ίδιο επιχειρηματικό μοντέλο. Αντίθετα, κάθε περίπτωση αντιπροσωπεύει διαφορετική προσέγγιση ως προς τη σχέση με τις παραδοσιακές τράπεζες και τον τρόπο παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Ένα από τα βασικότερα κοινά στοιχεία και των τεσσάρων εφαρμογών είναι η mobile-first φιλοσοφία. Και στις τέσσερις περιπτώσεις, το κινητό τηλέφωνο αποτελεί το βασικό κανάλι εξυπηρέτησης, γεγονός που επιβεβαιώνει τη μετατόπιση της τραπεζικής εμπειρίας από το φυσικό κατάστημα στο ψηφιακό περιβάλλον. Η ευκολία πρόσβασης, η ταχύτητα εκτέλεσης συναλλαγών και η απλότητα στη χρήση αποτελούν τον κυριότερο στόχο της στρατηγικής τους.

Επιπλέον, όλες οι εφαρμογές δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στη διαφάνεια κόστους και στη μείωση προμηθειών, στοιχείο που συμβαδίζει με τη βιβλιογραφία, η οποία αναγνωρίζει το χαμηλότερο λειτουργικό κόστος των FinTech ως βασικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των παραδοσιακών τραπεζών. Οι χρήστες έχουν σαφή εικόνα των χρεώσεων και αποφεύγουν οποιαδήποτε πιθανότητα προμήθειας.

Ένα ακόμη κοινό στοιχείο είναι ο τρόπος με τον οποίο αυτοματοποιούνται πλέον βασικές διαδικασίες. Η εγγραφή, η ταυτοποίηση και η διαχείριση λογαριασμών γίνονται ψηφιακά και χωρίς φυσική παρουσία, γεγονός που δείχνει ξεκάθαρα την τάση προς πιο απλές και πιο γρήγορες τραπεζικές διαδικασίες.

Ωστόσο, παρά τις ομοιότητες, οι διαφορές μεταξύ των case studies είναι ιδιαίτερα σημαντικές και αποκαλύπτουν τη πολυμορφία του FinTech οικοσυστήματος. Η Viva Wallet διαφοροποιείται έντονα από τις υπόλοιπες εφαρμογές, καθώς δεν στοχεύει πρωτίστως στον τελικό καταναλωτή, αλλά σε επιχειρήσεις και επαγγελματίες. Το μοντέλο Banking-as-a-Service που υιοθετεί την καθιστά περισσότερο πάροχο υποδομών παρά κλασική ψηφιακή τράπεζα, γεγονός που αντικατοπτρίζει μια ξεκάθαρα συνεργατική σχέση με το τραπεζικό σύστημα.

Αντίθετα, οι Revolut και N26 εντάσσονται στην κατηγορία των neobanks και απευθύνονται κυρίως σε ιδιώτες. Η Revolut δίνει έμφαση στη διεθνή χρήση, στις συναλλαγματικές υπηρεσίες και στις επενδυτικές επιλογές, ενώ η N26 ακολουθεί πιο συντηρητική στρατηγική, εστιάζοντας στην απλότητα και στη σταθερότητα του mobile banking εντός της ευρωπαϊκής αγοράς.

Η PayPal, αντίθετα από τις παραπάνω, δεν λειτουργεί ως πλήρης ψηφιακή τράπεζα, αλλά δραστηριοποιείται ως παγκόσμια πλατφόρμα πληρωμών και διαμεσολάβησης συναλλαγών, διατηρώντας κυρίως συμπληρωματικό ρόλο προς τις παραδοσιακές τράπεζες. Η επιτυχία της PayPal αναδεικνύει ότι οι FinTech δεν χρειάζεται απαραίτητα να αντικαταστήσουν τις τράπεζες για να αποκτήσουν σημαντικό μερίδιο αγοράς.

Η συγκριτική ανάλυση των case studies επιβεβαιώνει σε μεγάλο βαθμό τα θεωρητικά ευρήματα που παρουσιάστηκαν στο Κεφάλαιο 2. Συγκεκριμένα, η συνύπαρξη ανταγωνισμού και συνεργασίας αποτυπώνεται ξεκάθαρα και στις τέσσερις περιπτώσεις. Καμία από τις εφαρμογές δεν επιδιώκει την πλήρη αντικατάσταση των τραπεζών, αντίθετα, όλες βασίζονται, σε διαφορετικό βαθμό, σε τραπεζικές υποδομές, άδειες ή συνεργασίες.

Παράλληλα, η έμφαση που δίνεται στην εμπειρία χρήστη, στην ταχύτητα και στην ευελιξία ενισχύει την άποψη που κυριαρχεί στη βιβλιογραφία ότι οι FinTech συμβάλλουν ουσιαστικά στον ψηφιακό μετασχηματισμό του τραπεζικού κλάδου. Πολλές από τις πρακτικές που εφαρμόζουν οι FinTech φαίνεται ότι υιοθετούνται σταδιακά και από τις παραδοσιακές τράπεζες, οδηγώντας σε μια συνολική βελτίωση των παρεχόμενων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Συνολικά, τα case studies δείχνουν ότι το οικοσύστημα του FinTech δεν είναι ενιαίο, αλλά αποτελείται από διαφορετικά επιχειρηματικά μοντέλα που καλύπτουν διαφορετικές ανάγκες χρηστών. Η ποικιλία αυτή ενισχύει την άποψη ότι το μέλλον της τραπεζικής δεν στηρίζεται στην πλήρη αντικατάσταση των παραδοσιακών τραπεζών, αλλά στη δημιουργία ενός υβριδικού οικοσυστήματος, όπου τράπεζες και FinTech λειτουργούν παράλληλα και συμπληρωματικά.

4.3 Παρουσίαση και σχολιασμός των αποτελεσμάτων της ποσοτικής έρευνας με χρήση περιγραφικής στατιστικής

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων της ποσοτικής έρευνας αποσκοπεί στην ερμηνεία των απαντήσεων των συμμετεχόντων και στην εξαγωγή γενικών συμπερασμάτων σχετικά με τη χρήση και την αντίληψη των FinTech εφαρμογών σε σύγκριση με την παραδοσιακή τραπεζική. Σε αντίθεση με το προηγούμενο κεφάλαιο, όπου παρουσιάστηκε η δομή και τα

βασικά χαρακτηριστικά του ερωτηματολογίου, στην παρούσα ενότητα δίνεται έμφαση στο νόημα των ευρημάτων και στη σύνδεσή τους με τις ερευνητικές υποθέσεις και τη βιβλιογραφία.

Χρήση FinTech εφαρμογών και σκοπός χρήσης

Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι FinTech εφαρμογές χρησιμοποιούνται κυρίως για καθημερινές και πρακτικές χρηματοοικονομικές δραστηριότητες, όπως online αγορές, μεταφορές χρημάτων και πληρωμές λογαριασμών. Η έντονη χρήση των FinTech για αυτού του τύπου τις συναλλαγές υποδηλώνει ότι οι χρήστες τις αντιλαμβάνονται ως εργαλεία ευκολίας και ταχύτητας, κατάλληλα για ενέργειες χαμηλού έως μεσαίου ρίσκου.

Αντίθετα, η περιορισμένη χρήση FinTech για επενδυτικούς ή αποταμιευτικούς σκοπούς δείχνει ότι οι χρήστες εμφανίζονται πιο επιφυλακτικοί όταν πρόκειται για τη διαχείριση μεγαλύτερων χρηματικών ποσών ή πιο σύνθετων οικονομικών αποφάσεων. Το εύρημα αυτό συνδέεται άμεσα με τη βιβλιογραφία, η οποία αναφέρει ότι, παρά την τεχνολογική καινοτομία των FinTech, η εμπιστοσύνη των χρηστών παραμένει ισχυρότερη προς τα παραδοσιακά τραπεζικά ιδρύματα σε ζητήματα ασφάλειας και μακροχρόνιας σταθερότητας.

Παράλληλα, το γεγονός ότι ένα μικρό αλλά υπαρκτό ποσοστό συμμετεχόντων δηλώνει ότι δεν χρησιμοποιεί καθόλου FinTech εφαρμογές επιβεβαιώνει ότι η ψηφιακή υιοθέτηση δεν είναι ομοιόμορφη σε όλα τα άτομα και επηρεάζεται από παράγοντες όπως η ηλικία, η εξοικείωση με την τεχνολογία και η αντίληψη κινδύνου.

Προτιμήσεις μορφής εξυπηρέτησης

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν τα αποτελέσματα που αφορούν τη μορφή εξυπηρέτησης που προτιμούν οι χρήστες στις χρηματοοικονομικές τους συναλλαγές. Αν και ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτώμενων δηλώνει προτίμηση στην ψηφιακή εξυπηρέτηση μέσω FinTech εφαρμογών, η πλειονότητα δεν απορρίπτει πλήρως την παραδοσιακή τραπεζική.

Το γεγονός ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων δηλώνει ότι η επιλογή τρόπου εξυπηρέτησης εξαρτάται από το είδος της υπηρεσίας δείχνει ξεκάθαρα μια τάση προς ένα υβριδικό μοντέλο. Οι χρήστες φαίνεται να επιλέγουν τις FinTech για απλές, γρήγορες συναλλαγές, ενώ στρέφονται στις παραδοσιακές τράπεζες όταν απαιτείται προσωπική επαφή, αυξημένη ασφάλεια ή διαχείριση πιο σύνθετων χρηματοοικονομικών θεμάτων.

Το εύρημα αυτό υποστηρίζει την υπόθεση ότι η προτίμηση για ψηφιακή εξυπηρέτηση επηρεάζει θετικά την πρόθεση χρήσης FinTech στο μέλλον, χωρίς ωστόσο να οδηγεί στην πλήρη εγκατάλειψη της παραδοσιακής τραπεζικής.

Γενική ερμηνεία των αποτελεσμάτων

Συνολικά, τα αποτελέσματα της ποσοτικής έρευνας ενισχύουν την άποψη ότι οι FinTech και οι παραδοσιακές τράπεζες δεν λειτουργούν ως αμιγώς ανταγωνιστικά συστήματα. Αντίθετα, οι χρήστες φαίνεται να αξιοποιούν τα πλεονεκτήματα και των δύο, επιλέγοντας κάθε φορά το μέσο που εξυπηρετεί καλύτερα τις ανάγκες τους.

Η συχνή χρήση FinTech εφαρμογών για απλές συναλλαγές υποστηρίζει την υπόθεση ότι η ευχρηστία σχετίζεται θετικά με τη συχνότητα χρήσης, ενώ η επιφυλακτικότητα σε πιο σύνθετες χρηματοοικονομικές δραστηριότητες αναδεικνύει τον καθοριστικό ρόλο της αντιλαμβανόμενης ασφάλειας. Τα ευρήματα αυτά βρίσκονται σε συμφωνία με τη βιβλιογραφία, η οποία περιγράφει τη σημερινή σχέση FinTech–τραπεζών ως σχέση συνύπαρξης και συμπληρωματικότητας.

Η ανάλυση αυτή λειτουργεί ως γέφυρα για το επόμενο υποκεφάλαιο, όπου θα επιχειρηθεί η σύνθεση των αποτελεσμάτων της βιβλιογραφικής ανασκόπησης, των case studies και της ποσοτικής έρευνας, με στόχο την εξαγωγή συνολικών συμπερασμάτων για τον ρόλο των FinTech στο σύγχρονο τραπεζικό περιβάλλον.

4.4 Σύνθεση αποτελεσμάτων για την εξαγωγή γενικών τάσεων και συσχετισμών

Η σύνθεση των αποτελεσμάτων που προκύπτουν από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, τα case studies και την ποσοτική έρευνα αναδεικνύει μια σαφή μετατόπιση του χρηματοοικονομικού τομέα προς ένα υβριδικό μοντέλο λειτουργίας, στο οποίο οι FinTech εταιρείες και οι παραδοσιακές τράπεζες δεν λειτουργούν πλέον ως ανταγωνιστές, αλλά ως συμπληρωματικά στοιχεία ενός ευρύτερου ψηφιακού οικοσυστήματος.

Σε επίπεδο βιβλιογραφίας, καταγράφεται ξεκάθαρα ότι η αρχική αντίληψη του FinTech ως απειλή για την παραδοσιακή τραπεζική έχει σταδιακά αντικατασταθεί από μια πιο ώριμη προσέγγιση, η οποία εστιάζει στη συνεργασία, τη συνύπαρξη και τον συνεργατικό ανταγωνισμό. Οι θεωρητικές προσεγγίσεις και τα εμπειρικά ευρήματα δείχνουν ότι οι FinTech υπερέχουν σε τομείς όπως η ταχύτητα, η ευχρηστία και η καινοτομία, ενώ οι τράπεζες διατηρούν συγκριτικό πλεονέκτημα σε ζητήματα εμπιστοσύνης, κανονιστικής συμμόρφωσης και σταθερότητας.

Τα case studies που εξετάστηκαν ενισχύουν αυτή την εικόνα. Οι FinTech εταιρείες, όπως η N26 και η PayPal, εμφανίζονται ως οργανισμοί με έντονο ψηφιακό προσανατολισμό, προσφέροντας υπηρεσίες σχεδιασμένες γύρω από την εμπειρία του χρήστη και την άμεση εξυπηρέτηση. Παράλληλα, η λειτουργία τους βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στη συνεργασία με τραπεζικές υποδομές και ρυθμιστικά πλαίσια, γεγονός που επιβεβαιώνει την αλληλεξάρτηση μεταξύ των δύο πλευρών. Οι παραδοσιακές τράπεζες, από την άλλη πλευρά, μέσα από τον ψηφιακό μετασχηματισμό και την υιοθέτηση open banking πρακτικών, επιχειρούν να ενσωματώσουν στοιχεία της FinTech λογικής στις υπηρεσίες τους.

Η ποσοτική έρευνα επιβεβαιώνει σε μεγάλο βαθμό τα ευρήματα της βιβλιογραφίας και των case studies. Οι συμμετέχοντες χρησιμοποιούν FinTech εφαρμογές κυρίως για καθημερινές και απλές συναλλαγές, όπως μεταφορές χρημάτων και ηλεκτρονικές αγορές, γεγονός που συνδέεται άμεσα με την αντιλαμβανόμενη ευχρηστία και την ταχύτητα των εφαρμογών αυτών. Παράλληλα, η προτίμηση πολλών χρηστών για μορφή εξυπηρέτησης που «εξαρτάται από την υπηρεσία» δείχνει ότι οι καταναλωτές δεν επιλέγουν αποκλειστικά ούτε τις FinTech ούτε τις τράπεζες, αλλά υιοθετούν έναν λειτουργικό συνδυασμό των δύο.

Ιδιαίτερη σημασία έχει η σχέση μεταξύ εμπιστοσύνης, ασφάλειας και πρόθεσης χρήσης. Τα αποτελέσματα υποδηλώνουν ότι, αν και οι FinTech εφαρμογές θεωρούνται λιγότερο ασφαλείς σε σύγκριση με τις παραδοσιακές τράπεζες, οι χρήστες συχνά αποδέχονται αυτόν τον περιορισμό όταν η ευκολία και η ταχύτητα είναι υψηλές. Η συμπεριφορά αυτή δείχνει ότι η εμπιστοσύνη δεν αποτελεί μια μονοδιάστατη έννοια, αλλά διαμορφώνεται δυναμικά μέσα από την εμπειρία χρήστη και την καθημερινή αλληλεπίδραση με την τεχνολογία.

Επιπλέον, τα δεδομένα της έρευνας δείχνουν ότι η ηλικία και η εξοικείωση με την τεχνολογία συνδέονται με τη συχνότητα χρήσης FinTech εφαρμογών. Οι νεότερες ηλικιακές ομάδες εμφανίζονται πιο θετικές στη χρήση ψηφιακών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και λιγότερο εξαρτημένες από τη φυσική παρουσία σε τραπεζικά καταστήματα. Αντίθετα, οι μεγαλύτερες ηλικίες τείνουν να διατηρούν μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στις παραδοσιακές τράπεζες, γεγονός που επιβεβαιώνει τη σημασία των δημογραφικών παραγόντων στη διαμόρφωση της καταναλωτικής συμπεριφοράς.

Συνολικά, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι το μέλλον των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών δεν εξελίσσεται μέσα από την πλήρη επικράτηση των FinTech ή των παραδοσιακών τραπεζών. Αντίθετα, φαίνεται πως οι δύο πλευρές κινούνται προς μια μορφή συνύπαρξης, όπου καθεμία καλύπτει διαφορετικές ανάγκες. Οι FinTech προσφέρουν ταχύτητα, ευκολία και σύγχρονες ψηφιακές λύσεις, ενώ οι τράπεζες εξακολουθούν να παίζουν σημαντικό ρόλο σε θέματα ασφάλειας, εμπιστοσύνης και σταθερότητας. Η τεχνολογία λειτουργεί ως το κοινό σημείο που τις συνδέει, ενώ τελικά αυτός που καθορίζει τις εξελίξεις είναι ο χρήστης, μέσα από τις επιλογές του και την εμπειρία που αποκομίζει από τις υπηρεσίες που χρησιμοποιεί.

ΚΕΦΑΛΙΟ 5 - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ, ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ

5.1 Συνολική αποτίμηση της σχέσης FinTech – τραπεζών (ανταγωνισμός ή συνεργασία)

Η συνολική αποτίμηση των ευρημάτων της παρούσας εργασίας δείχνει ότι η σχέση μεταξύ των FinTech εταιρειών και των παραδοσιακών τραπεζών δεν μπορεί να χαρακτηριστεί επαρκώς μονόπλευρα ως σχέση ανταγωνισμού ή συνεργασίας. Αντίθετα, πρόκειται για μια δυναμική και εξελισσόμενη σχέση, η οποία μεταβάλλεται ανάλογα με το θεσμικό πλαίσιο, τις τεχνολογικές εξελίξεις, τις στρατηγικές επιλογές των οργανισμών και τις ανάγκες των χρηστών. Τα αποτελέσματα της βιβλιογραφικής ανασκόπησης, των περιπτώσεων FinTech οργανισμών και της ποσοτικής έρευνας συγκλίνουν στο συμπέρασμα ότι το κυρίαρχο μοντέλο που διαμορφώνεται σήμερα είναι αυτό της συνύπαρξης και του συνεργατικού ανταγωνισμού.

Στο αρχικό στάδιο ανάπτυξης των FinTech, η σχέση τους με τις τράπεζες χαρακτηρίστηκε κυρίως από ανταγωνισμό. Οι FinTech εισήλθαν σε συγκεκριμένους τομείς της τραπεζικής δραστηριότητας, όπως οι πληρωμές, οι μεταφορές χρημάτων και η διαχείριση προσωπικών οικονομικών, προσφέροντας γρηγορότερες, πιο απλές και χαμηλότερου κόστους υπηρεσίες. Η είσοδος αυτή άσκησε έντονη πίεση στις παραδοσιακές τράπεζες, οι οποίες βρέθηκαν αντιμέτωπες με νέους ανταγωνιστές που λειτουργούσαν με διαφορετικά επιχειρηματικά μοντέλα, μεγαλύτερη ευελιξία και ισχυρή τεχνολογική βάση. Ωστόσο, η ανάλυση δείχνει ότι ο ανταγωνισμός αυτός δεν οδήγησε στην αντικατάσταση των τραπεζών, αλλά λειτούργησε ως καταλύτης για τον ψηφιακό τους μετασχηματισμό.

Παράλληλα, η εξέλιξη του ρυθμιστικού πλαισίου και ειδικότερα η εφαρμογή της PSD2 και του open banking δημιούργησαν νέες συνθήκες που ενίσχυσαν τη συνεργασία μεταξύ τραπεζών και FinTech. Οι τράπεζες άρχισαν να αξιοποιούν τις FinTech ως τεχνολογικούς εταίρους, είτε μέσω στρατηγικών συνεργασιών, είτε μέσω μοντέλων όπως το Banking-as-

a-Service, είτε μέσω εξαγορών και επενδύσεων. Από την άλλη πλευρά, πολλές FinTech αναγνώρισαν ότι η πρόσβαση σε τραπεζικές άδειες, υποδομές και μηχανισμούς εποπτείας αποτελεί κρίσιμο παράγοντα βιωσιμότητας και ανάπτυξης. Έτσι, διαμορφώθηκε ένα περιβάλλον αλληλοεξάρτησης, στο οποίο οι δύο πλευρές αξιοποιούν τα συγκριτικά τους πλεονεκτήματα.

Τα ευρήματα της παρούσας έρευνας επιβεβαιώνουν ότι στη σημερινή πραγματικότητα οι FinTech και οι παραδοσιακές τράπεζες συνυπάρχουν μέσα σε ένα κοινό χρηματοοικονομικό οικοσύστημα. Οι FinTech συμβάλλουν κυρίως στην καινοτομία, στην αναβάθμιση της εμπειρίας χρήστη και στην ταχεία ανάπτυξη νέων υπηρεσιών, ενώ οι τράπεζες διατηρούν τον κεντρικό τους ρόλο ως φορείς εμπιστοσύνης, κανονιστικής συμμόρφωσης και χρηματοοικονομικής σταθερότητας. Συνεπώς, η σχέση τους δεν μπορεί να χαρακτηριστεί αποκλειστικά ως ανταγωνιστική ή συνεργατική, αλλά ως μια μορφή συνεργατικού ανταγωνισμού, όπου η αλληλεπίδραση των δύο πλευρών οδηγεί στον συνολικό μετασχηματισμό του τραπεζικού τομέα.

5.2 Συμπεράσματα ως προς τις αντιλήψεις και τη συμπεριφορά των καταναλωτών

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων της ποσοτικής έρευνας προσφέρει σημαντικά συμπεράσματα σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι καταναλωτές αντιλαμβάνονται και χρησιμοποιούν τις FinTech εφαρμογές σε σύγκριση με τις παραδοσιακές τραπεζικές υπηρεσίες. Τα ευρήματα δείχνουν ότι οι καταναλωτές δεν υιοθετούν μια απόλυτη στάση υπέρ ή κατά των FinTech, αλλά ακολουθούν μια περισσότερο επιλεκτική και λειτουργική προσέγγιση, προσαρμοσμένη στις καθημερινές τους ανάγκες και στον βαθμό ρίσκου της κάθε συναλλαγής.

Συγκεκριμένα, οι FinTech εφαρμογές χρησιμοποιούνται κυρίως για καθημερινές χρηματοοικονομικές δραστηριότητες, όπως ηλεκτρονικές αγορές, πληρωμές λογαριασμών και μεταφορές χρημάτων. Η επιλογή αυτή συνδέεται άμεσα με τα χαρακτηριστικά που οι χρήστες αποδίδουν στις FinTech υπηρεσίες, όπως η ταχύτητα, η ευχρηστία και η απλότητα στη χρήση. Οι καταναλωτές αντιλαμβάνονται τις FinTech ως εργαλεία που διευκολύνουν την καθημερινότητα και μειώνουν τη γραφειοκρατία, γεγονός που ενισχύει τη συχνή χρήση τους σε συναλλαγές χαμηλού έως μεσαίου ρίσκου.

Αντίθετα, όταν πρόκειται για πιο σύνθετες χρηματοοικονομικές αποφάσεις, όπως η αποταμίευση, οι επενδύσεις ή η διαχείριση μεγαλύτερων χρηματικών ποσών, οι καταναλωτές εμφανίζονται πιο επιφυλακτικοί απέναντι στις FinTech εφαρμογές. Στις περιπτώσεις αυτές, οι παραδοσιακές τράπεζες εξακολουθούν να προσφέρουν υψηλότερα επίπεδα εμπιστοσύνης, κυρίως λόγω της αυστηρής εποπτείας που τις συνοδεύει. Το εύρημα αυτό επιβεβαιώνει ότι, παρά τη ραγδαία τεχνολογική εξέλιξη, η εμπιστοσύνη παραμένει καθοριστικός παράγοντας στη χρηματοοικονομική συμπεριφορά των καταναλωτών.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δεν αντικαθιστούν τις τραπεζικές υπηρεσίες με FinTech λύσεις, αλλά επιλέγουν να τις χρησιμοποιούν παράλληλα. Η ταυτόχρονη χρήση τραπεζών και FinTech δείχνει ότι έχει διαμορφωθεί ένα πιο «υβριδικό» μοντέλο κατανάλωσης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, στο οποίο κάθε πάροχος επιλέγεται ανάλογα με το είδος της συναλλαγής. Οι καταναλωτές φαίνεται να στρέφονται στις FinTech κυρίως για την ευκολία και την ταχύτητα που προσφέρουν, ενώ εξακολουθούν να χρησιμοποιούν τις τράπεζες ως βασικό σημείο αναφοράς όταν πρόκειται για θέματα ασφάλειας και σταθερότητας.

Τα ευρήματα αυτά συνάδουν με τη διεθνή βιβλιογραφία, η οποία υποστηρίζει ότι η εξάπλωση των FinTech δεν οδηγεί σε πλήρη εγκατάλειψη της παραδοσιακής τραπεζικής, αλλά σε έναν επαναπροσδιορισμό του ρόλου της. Στο πλαίσιο αυτό, οι καταναλωτές προσαρμόζουν ενεργά τη συμπεριφορά τους, επιλέγοντας κάθε φορά τις υπηρεσίες που τους εξυπηρετούν καλύτερα και στις οποίες αισθάνονται μεγαλύτερη εμπιστοσύνη. Έτσι, η συμπεριφορά τους δείχνει ότι το μέλλον του χρηματοοικονομικού τομέα δεν διαμορφώνεται μέσα από την πλήρη επικράτηση των FinTech έναντι των τραπεζών, αλλά μέσα από τη συνύπαρξη και τη συμπληρωματική αξιοποίηση των δυνατοτήτων και των δύο.

5.3 Προτάσεις στρατηγικής για τις ελληνικές και κυπριακές τράπεζες

Με βάση τα συμπεράσματα της βιβλιογραφικής ανασκόπησης, της ανάλυσης περιπτώσεων FinTech οργανισμών και της ποσοτικής έρευνας, προκύπτει ότι οι ελληνικές και κυπριακές

τράπεζες καλούνται να επαναπροσδιορίσουν τη στρατηγική τους στον ψηφιακό χρηματοοικονομικό μετασχηματισμό. Η παρουσία των FinTech δεν θα πρέπει να αντιμετωπίζεται αποκλειστικά ως απειλή, αλλά ως ευκαιρία για ανανέωση, καινοτομία και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Τεχνολογικές επενδύσεις και εκσυγχρονισμός υποδομών

Οι ελληνικές και κυπριακές τράπεζες χρειάζεται να επενδύσουν πιο συστηματικά σε σύγχρονες τεχνολογικές υποδομές, ώστε να μπορέσουν να ανταποκριθούν τόσο στις αυξανόμενες απαιτήσεις των χρηστών όσο και στον έντονο ψηφιακό ανταγωνισμό. Οι επενδύσεις αυτές δεν αρκεί να περιορίζονται στην απλή ψηφιοποίηση υπαρχουσών διαδικασιών, αλλά θα πρέπει να στοχεύουν σε έναν ουσιαστικό μετασχηματισμό του τρόπου με τον οποίο λειτουργούν οι τράπεζες. Τεχνολογίες όπως το cloud computing, τα ανοιχτά APIs, η ανάλυση δεδομένων και η τεχνητή νοημοσύνη μπορούν να βοηθήσουν στη βελτίωση της αποδοτικότητας, στη μείωση του λειτουργικού κόστους και στην παροχή πιο εξατομικευμένων υπηρεσιών προς τους πελάτες. Ιδιαίτερα σε αγορές όπως η ελληνική και η κυπριακή, όπου οι διαθέσιμοι πόροι είναι πιο περιορισμένοι σε σύγκριση με μεγαλύτερα ευρωπαϊκά τραπεζικά συστήματα, η στοχευμένη και έξυπνη αξιοποίηση της τεχνολογίας μπορεί να αποτελέσει ένα ουσιαστικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Ανάπτυξη συνεργασιών με FinTech εταιρείες

Ένας δεύτερος βασικός άξονας στρατηγικής αφορά την ενίσχυση της συνεργασίας με FinTech εταιρείες. Αντί οι τράπεζες να προσπαθούν να αναπτύξουν εσωτερικά όλες τις ψηφιακές λύσεις, μπορούν να αξιοποιήσουν τις FinTech ως εξωτερικούς συνεργάτες που φέρνουν τεχνογνωσία και καινοτομία. Μέσα από μοντέλα όπως το Banking-as-a-Service, τις στρατηγικές συμμαχίες, τις επενδύσεις σε FinTech startups ή τη δημιουργία προγραμμάτων επιτάχυνσης, οι τράπεζες έχουν τη δυνατότητα να ενσωματώνουν νέες τεχνολογίες πιο γρήγορα και με μικρότερο ρίσκο. Οι συνεργασίες αυτές αποκτούν ιδιαίτερη σημασία για τις ελληνικές και κυπριακές τράπεζες, καθώς τους επιτρέπουν να παρακολουθούν τις διεθνείς εξελίξεις και να προσφέρουν σύγχρονες, καινοτόμες

υπηρεσίες, χωρίς να επιβαρύνονται με το πλήρες κόστος και την πολυπλοκότητα της αυτόνομης ανάπτυξης.

Ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της ασφάλειας στις ψηφιακές υπηρεσίες

Παρά την αυξανόμενη υιοθέτηση των FinTech εφαρμογών, τα ευρήματα της έρευνας δείχνουν ότι η εμπιστοσύνη και η ασφάλεια παραμένουν καθοριστικοί παράγοντες στη συμπεριφορά των καταναλωτών. Οι τράπεζες εξακολουθούν να διαθέτουν συγκριτικό πλεονέκτημα σε αυτόν τον τομέα, το οποίο όμως δεν θα πρέπει να θεωρείται δεδομένο. Η ενίσχυση της κυβερνοασφάλειας, η διαφάνεια στις διαδικασίες, η σαφής ενημέρωση των πελατών και η αποτελεσματική διαχείριση περιστατικών κινδύνου αποτελούν βασικά στοιχεία για τη διατήρηση και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης. Παράλληλα, οι τράπεζες θα πρέπει να επενδύσουν στη βελτίωση της ψηφιακής εμπειρίας χρήστη, ώστε η ασφάλεια να συνδυάζεται με ευκολία και απλότητα. Με αυτόν τον τρόπο, μπορούν να διατηρήσουν τον ρόλο τους ως αξιόπιστοι θεσμοί μέσα σε ένα ολοένα και πιο ψηφιοποιημένο χρηματοοικονομικό περιβάλλον.

5.4 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Αν και η παρούσα εργασία επιχείρησε να προσεγγίσει με όσο το δυνατόν πιο ολοκληρωμένο τρόπο τη σχέση μεταξύ FinTech και παραδοσιακών τραπεζών, είναι σημαντικό να ληφθούν υπόψη ορισμένοι περιορισμοί κατά την ερμηνεία των αποτελεσμάτων. Ο βασικότερος αφορά το μέγεθος και τη σύνθεση του δείγματος της ποσοτικής έρευνας. Αν και το δείγμα κρίθηκε επαρκές για την εξαγωγή χρήσιμων και ενδεικτικών συμπερασμάτων, δεν επιτρέπει την πλήρη γενίκευσή τους στο σύνολο του πληθυσμού. Τέλος, η ανάλυση στηρίχθηκε κυρίως σε περιγραφικά στατιστικά, γεγονός που δεν επιτρέπει την πλήρη διερεύνηση πιο σύνθετων σχέσεων μεταξύ των μεταβλητών.

Ένας ακόμη περιορισμός της έρευνας αφορά τη γεωγραφική της εστίαση στην Ελλάδα και την Κύπρο. Παρότι η επιλογή αυτή έγινε συνειδητά και συνδέεται άμεσα με τους στόχους της εργασίας, τα αποτελέσματα ενδέχεται να επηρεάζονται από τις ιδιαίτερες οικονομικές, θεσμικές και πολιτισμικές συνθήκες που χαρακτηρίζουν τις δύο χώρες. Για τον λόγο αυτό,

η σύγκριση με μεγαλύτερες ή πιο ώριμες αγορές στον τομέα του FinTech θα μπορούσε να προσφέρει πρόσθετα και πιο διευρυμένα ερευνητικά συμπεράσματα.

Λαμβάνοντας υπόψη τους παραπάνω περιορισμούς, αναδεικνύονται σημαντικές δυνατότητες για μελλοντική έρευνα. Μια πιθανή κατεύθυνση θα ήταν η διεύρυνση του δείγματος και η αξιοποίηση πιο προχωρημένων στατιστικών μεθόδων, με στόχο τη βαθύτερη διερεύνηση των παραγόντων που επηρεάζουν την εμπιστοσύνη και την υιοθέτηση των FinTech υπηρεσιών. Παράλληλα, η συμπλήρωση της ποσοτικής ανάλυσης με ποιοτική έρευνα, όπως συνεντεύξεις με στελέχη τραπεζών και FinTech εταιρειών, θα μπορούσε να προσφέρει μια πιο αναλυτική εικόνα των στρατηγικών επιλογών, των προκλήσεων και των ευκαιριών που αντιμετωπίζουν οι οργανισμοί αυτοί.

Τέλος, μελλοντικές έρευνες θα μπορούσαν να εστιάσουν σε πιο συγκεκριμένους τομείς του FinTech οικοσυστήματος, όπως οι ψηφιακές πληρωμές, το open banking ή οι εφαρμογές τεχνητής νοημοσύνης στη χρηματοοικονομική διαχείριση, καθώς και στον ρόλο που διαδραματίζουν οι ρυθμιστικές αρχές στη διαμόρφωση του τραπεζικού περιβάλλοντος. Η περαιτέρω μελέτη αυτών των ζητημάτων μπορεί να συμβάλει σε μια πιο ολοκληρωμένη κατανόηση του τρόπου με τον οποίο ο χρηματοοικονομικός τομέας εξελίσσεται και προσαρμόζεται στις απαιτήσεις της ψηφιακής εποχής καθημερινά.

Βιβλιογραφία:

Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2016). *The evolution of FinTech: A new post-crisis paradigm?* Georgetown Journal of International Law, 47, 1271–1319.

Bank for International Settlements. (2018). *Sound practices: implications of fintech developments for banks and bank supervisors*. Basel: BIS.

Brandenburger, A. M., & Nalebuff, B. J. (1996). *Co-opetition*. New York, NY: Doubleday.

Christensen, C. M. (2015). *The innovator's dilemma*. Boston, MA: Harvard Business School Press.

European Banking Authority. (2020). *Report on big data and advanced analytics*. Paris: EBA.

European Commission. (2015). *Directive (EU) 2015/2366 on payment services in the internal market (PSD2)*.

Gomber, P., Koch, J. A., & Siering, M. (2017). *Digital finance and FinTech: Current research and future research directions*. *Journal of Business Economics*, 87(5), 537–580.

Lee, I., & Shin, Y. J. (2018). *FinTech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges*. *Business Horizons*, 61(1), 35–46.

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2020). *Digital disruption in banking and its impact on competition*. Paris: OECD.

Thakor, A. V. (2020). *FinTech and banking: What do we know?* *Journal of Financial Intermediation*, 41, 100833.

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). *Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology*. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.

Vives, X. (2019). *Digital disruption in banking*. *Annual Review of Financial Economics*, 11, 243–272.

World Economic Forum. (2018). *The future of financial infrastructure: An ambitious look at how blockchain can reshape financial services*. Geneva: WEF.

Zachariadis, M., & Ozcan, P. (2017). *The API economy and digital transformation in financial services*. MIS Quarterly Executive, 16(2), 123–137.

Ελληνική Ένωση Τραπεζών. (2021). *Ψηφιακός μετασχηματισμός του ελληνικού τραπεζικού συστήματος*. Αθήνα: ΕΕΤ.

Καραγιάννης, Ν. (2018). *Χρηματοπιστωτικό σύστημα και τραπεζική πολιτική*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Τράπεζα της Ελλάδος. (2019). *FinTech και χρηματοπιστωτική καινοτομία: Προκλήσεις και ευκαιρίες για το τραπεζικό σύστημα*. Αθήνα: ΤτΕ.

Τράπεζα της Ελλάδος. (2021). *Έκθεση Διοικητή*. Αθήνα: ΤτΕ.

Central Bank of Cyprus. (2021). *Annual report*. Nicosia: CBC.

Central Bank of Cyprus. (2022). *Financial stability report*. Nicosia: CBC.

Cyprus Banking Association. (2020). *Digital transformation in the Cypriot banking sector*. Nicosia: CBA.

