

ΕΛΛΗΝΙΚΟ

ΑΝΟΙΧΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ



**ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ
ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΤΟΜΕΑ ΚΑΙ Η ΕΠΙΣΠΕΥΣΗ ΤΟΥ ΝΕΟΥ
ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΛΟΓΩ COVID -19**

**ΤΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΤΗΣ EFG EUROBANK ΑΕ (ΠΡΩΗΝ
EFG EUROBANK ERGASIAS ΑΕ)**

ΜΑΡΙΝΑΚΗΣ ΣΠΥΡΟΣ ΑΡ.ΜΗΤΡΩΟΥ 155091

Εργασία στα πλαίσια της ολοκλήρωσης της παρακολούθησης
του ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ FIN TECH -
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΙΟΚΟΝΟΜΙΚΗ>> υπό την
επίβλεψη του κ καθηγητή κ ΑΣΗΜΑΚΟΠΟΥΛΟΥ ΙΩΑΝΝΗ

Α ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ:ΑΣΗΜΑΚΟΠΟΥΛΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

Β ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ: ΛΟΙΖΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

ΧΑΛΚΙΔΑ Μαιος 2024

Περίληψη

Η παρούσα εργασία θα αναφερθεί διεξοδικά στον ψηφιακό μετασχηματισμό του τραπεζικού κλάδου στον ελλαδικό χώρο την τελευταία δεκαετία ,καθώς και στα δεδομένα που χρειάζονται για να επιτευχθεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός.

Στο πρώτο κεφάλαιο θα εξεταστεί αναφορικά και ιστορικά μια αναδρομή (όρους και έννοιες) ενώ στο δεύτερο κεφάλαιο θα αναφερθούμε στις επιπτώσεις του covid-19 στον τραπεζικό μετασχηματισμό. Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύουμε στην περίπτωση της EFG EUROBANK AE και τέλος στην επίσπευση λόγω covid -19 όλων αυτών των σχεδιασμών που είχαν δρομολογηθεί τα επόμενα πέντε έτη και πραγματοποιήθηκαν σε τρεις μήνες. Τέλος ένα παράδειγμα της ελληνικής περίπτωσης ,της πρώτης ψηφιακής ΤΡΑΠΕΖΑΣ και η κατάληξη του εγχειρήματος θα μας βοηθήσει να καταλάβουμε τις παθογένειες του ελληνικού χρηματοοικονομικού συστήματος

Abstract

This paper will thoroughly refer to the digital transformation of the banking industry in Greece over the last decade, as well as the data needed to achieve the digital transformation. the first chapter a retrospect (terms and concepts) will be examined in relation to history, while in the second chapter we will refer to the effects of covid-19 on the banking transformation. In the third chapter we analyze the case of EFG EUROBANK AE and finally the acceleration due to covid-19 of all these plans that had been launched over the next five years and were carried out in three months. Finally, an example of the Greek case, the first digital BANK and the conclusion of the project will help us understand the pathologies of the Greek financial system

Η παρούσα εργασία αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία του φοιτητή/της φοιτήτριας («συγγραφέας/δημιουργός») που την εκπόνησε. Στο πλαίσιο της πολιτικής ανοικτής πρόσβασης ο/η συγγραφέας/δημιουργός εκχωρεί στο ΕΑΠ, μη αποκλειστική άδεια χρήσης του δικαιώματος αναπαραγωγής, προσαρμογής, δημόσιου δανεισμού, παρουσίασης στο κοινό και ψηφιακής διάχυσής τους διεθνώς, σε ηλεκτρονική μορφή και σε οποιοδήποτε μέσο, για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, άνευ ανταλλάγματος και για όλο το χρόνο διάρκειας των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας. Η ανοικτή πρόσβαση στο πλήρες κείμενο για μελέτη και ανάγνωση δεν σημαίνει καθ' οιονδήποτε τρόπο παραχώρηση δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας του/της συγγραφέα/δημιουργού ούτε επιτρέπει την αναπαραγωγή, αναδημοσίευση, αντιγραφή, αποθήκευση, πώληση, εμπορική χρήση, μετάδοση, διανομή, έκδοση, εκτέλεση, «μεταφόρτωση» (downloading), «ανάρτηση» (uploading), μετάφραση, τροποποίηση με οποιονδήποτε τρόπο, τμηματικά ή περιληπτικά της εργασίας, χωρίς τη ρητή προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του/της συγγραφέα/δημιουργού. Ο/Η συγγραφέας/δημιουργός διατηρεί το σύνολο των ηθικών και περιουσιακών του δικαιωμάτων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ-ΟΡΟΙ ΕΝΝΟΙΕΣ.....	5
1,1 ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΕΝΝΟΙΕΣ.....	6
1.2 ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΡΟΜΠΟΤΙΚΗ.....	8
1.3 ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΚΑΙ FIN TECH.....	9
1,4 ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ.....	12
1,5 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ	19
1.6 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ.....	20
1.7 ΝΕΕΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ.....	21
1.8 ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ.....	22

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 Κύριες Επιπτώσεις της Πανδημίας COVID-19 στο Τραπεζικό Μοντέλο.....	23
2.1.1 ΨΗΦΙΑΚΗ ΜΕΤΑΜΟΡΦΩΣΗ.....	24
2.1.2 ΑΙΤΙΕΣ ΑΥΞΗΣΗΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ.....	24
2.1.3 ΨΗΦΙΑΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ.....	25
2.1.4 ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΥΠΟΔΟΜΩΝ.....	26

2.2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΑΥΞΗΣΗΣ ΤΟΥ E COMERCE ΣΤΟΝ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ	25.
--	------------

2.3 ΚΟΣΤΟΣ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΩΝ ΑΠΑΤΗΣ(FRAUD) ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ.....	31
--	-----------

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

CASE STUDY :EUROBANK ERGASIAS AE

3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	33
3,2 ΟΜΙΛΟΣ ΚΑΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ.....	36
3.3 TOOLS-PROJECTS DIGITAL BANKING.....	39
3.4 ΕΠΙΣΠΕΥΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΛΑΝΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ ΛΟΓΩ COVID-19.....	42

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Η ΑΠΟΤΥΧΗΜΕΝΗ ΠΟΡΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΩΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ(PRAXIA BANK) ΚΑΙ Η ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΙΣ ΝΕΟΒANKS(ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ SNAPP)

4.1 ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΙΔΡΥΣΗ ΤΗΣ.....	48
4.2 ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΗΝ ΕΥΡΕΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΚΟΠΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ.....	49
4.3 ΣΥΜΠΡΑΞΗ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΜΕ NATECH.....	61
4.4 ΝΕΟΒANKS VS ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ.....	63

4.5 ROBO-ADVISORS ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΤΟ 2024-ΣΥΓΚΡΙΣΗ.....	65
--	-----------

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ

5.1 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	70
5.2 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	71
ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	74
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	75

Κεφάλαιο 1

ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΟΣ

Εισαγωγή 1.1

Ψηφιακός μετασχηματισμός, είναι μία έννοια που θα μας απασχολήσει πάρα πολύ συχνά από εδώ και πέρα στην καθημερινότητα μας. Όλες οι επιχειρήσεις από πολλούς παραγωγικούς κλάδους είτε στον πρωτογενή τομέα ,είτε στον δευτερογενή ,είτε στο τριτογενή θα χρειαστεί να ακολουθήσουν την φυσική εξέλιξη της τεχνολογίας και των νέων τάσεων στο ψηφιακό κόσμο..

Το μέλλον του τραπεζικού κλάδου ανήκει στις τεχνολογίες blockchain, ωστόσο η τεχνητή νοημοσύνη και το cloud είναι τα δύο κομμάτια , που θα συνθέσουν τον μετασχηματισμό στον χρηματοπιστωτικό τομέα στο άμεσο μέλλον. Το κλειδί, πάντως, για τη μέγιστη αξιοποίηση των τεχνολογιών αυτών βρίσκεται στην πρόσβαση και την ενσωμάτωση της πληθώρας των δεδομένων. Την ίδια στιγμή καθίσταται σαφές ότι τα τραπεζικά ιδρύματα στηρίζονται στους millenias ,στην νέα γένια υπάλληλων ,οι όποιοι δεν είναι με την στενή έννοια του παραδοσιακού τραπεζικού υπαλλήλου με γνώσεις τραπεζικές,αλλα ως λεγόμενοι <<sellers and not tellers>>.

Όπως διαπιστώνει σχετική μελέτη της Deloitte¹, η σωστή πορεία των τραπεζών στον ψηφιακό μετασχηματισμό θα είναι συνάρτηση της τεχνολογίας,, της στρατηγικής και της λειτουργίας σε όλη την αλυσίδα. Για να υλοποιηθούν όλα αυτά με απολυτή επιτυχία ,θα πρέπει να γίνει σωστή διαχείριση του όγκου των δεδομένων, ο

1

εκμοντερνισμός των υποδομών ,όπως συστήματα καταγραφής πελατών ,προσωπικού και η ενοποίηση των ΑΙ τεχνολογιών.

Συνολικά, η έκθεση (Banking and Capital Markets Outlook: Reimagining transformation) κρούει τον κώδωνα του κινδύνου σχετικά με την αναμόρφωση των επιτροπών και υιοθέτηση οδηγιών σε επίπεδα όπως:

- της κανονιστικής συμμόρφωσης,
- φορολογίας,
- τεχνολογίας,
- διαχείρισης κινδύνων,
- προστασίας των προσωπικών δεδομένων
- διαχείρισης προσωπικού

Η πορεία προς την ψηφιακή εποχή, όμως, δεν είναι απλή ούτε μπορεί να γίνει από τη μια μέρα στην άλλη για τους πελάτες μιας παραδοσιακής τράπεζας. Είναι όμως μονόδρομος για τα πιστωτικά ιδρύματα, καθώς όλο και περισσότεροι νέοι οι λεγόμενοι “millennials” ή, ακόμη περισσότερο, η «Γενιά Z», οι σημερινοί, δηλαδή, νεοεισερχόμενοι στην αγορά εργασίας

.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον τραπεζικό τομέα αποτελεί μια σημαντική διαδικασία που αλλάζει ριζικά τον τρόπο λειτουργίας των τραπεζών και τις υπηρεσίες που προσφέρουν στους πελάτες τους. Αυτή η μετάβαση επηρεάζει διάφορους τομείς, από την αυτοματοποίηση των διαδικασιών μέχρι την παροχή νέων ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών.

Ακολουθούν μερικές από τις βασικές πτυχές του ψηφιακού μετασχηματισμού στον τραπεζικό τομέα:

1. Αυτοματοποίηση και Ρομποτική Διαδικασιών (RPA)

Οι τράπεζες χρησιμοποιούν την αυτοματοποίηση και τη ρομποτική για να βελτιώσουν την αποδοτικότητα και να μειώσουν τα λειτουργικά κόστη. Οι διαδικασίες όπως η επεξεργασία αιτήσεων δανείων, οι πληρωμές και η διαχείριση πελατειακών λογαριασμών μπορούν να αυτοματοποιηθούν, εξαλείφοντας έτσι τις χειροκίνητες και χρονοβόρες εργασίες.

2. Ψηφιακές Πληρωμές και Χρηματοοικονομικές Τεχνολογίες (FinTech)

Οι ψηφιακές πληρωμές έχουν αυξηθεί δραματικά, με την άνοδο των εφαρμογών πληρωμών μέσω κινητών και των ψηφιακών πορτοφολιών. Οι τράπεζες συνεργάζονται συχνά με εταιρείες FinTech για να προσφέρουν καινοτόμες λύσεις, όπως τα contactless payments, οι πλατφόρμες peer-to-peer (P2P) πληρωμών και οι κρυπτονομίσματα.

3. Δεδομένα και Τεχνητή Νοημοσύνη (AI)

Η τεχνητή νοημοσύνη και η ανάλυση μεγάλων δεδομένων επιτρέπουν στις τράπεζες να παρέχουν εξατομικευμένες υπηρεσίες και προϊόντα στους πελάτες τους. Μέσω της ανάλυσης των δεδομένων συναλλαγών και των συμπεριφορών των πελατών, οι τράπεζες μπορούν να προβλέπουν τις ανάγκες των πελατών και να προτείνουν κατάλληλα προϊόντα.

4. Ασφάλεια και Διαχείριση Κινδύνων

Με την αύξηση της ψηφιακής τραπεζικής, η ασφάλεια των δεδομένων και η προστασία από απάτες είναι υψίστης σημασίας. Οι τράπεζες επενδύουν σε προηγμένες τεχνολογίες ασφάλειας, όπως η βιομετρική αναγνώριση, η κρυπτογράφηση δεδομένων και τα συστήματα ανίχνευσης απάτης σε πραγματικό χρόνο.

5. Εξυπηρέτηση Πελατών

Η εξυπηρέτηση πελατών βελτιώνεται μέσω των ψηφιακών καναλιών, όπως τα chatbots, οι εφαρμογές κινητών και οι διαδικτυακές πλατφόρμες εξυπηρέτησης. Οι πελάτες

μπορούν να έχουν πρόσβαση σε τραπεζικές υπηρεσίες 24/7, από οποιοδήποτε μέρος, χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας σε υποκαταστήματα.

6. Νέες Τραπεζικές Πλατφόρμες και Ψηφιακές Τράπεζες

Οι παραδοσιακές τράπεζες δημιουργούν ψηφιακές πλατφόρμες και υπηρεσίες για να ανταγωνιστούν τις νέες ψηφιακές τράπεζες (neobanks), οι οποίες προσφέρουν πλήρως ψηφιακές τραπεζικές εμπειρίες χωρίς φυσικά υποκαταστήματα.

7. Προσαρμογή στη Νομοθεσία και Κανονισμοί

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός απαιτεί προσαρμογή στις νέες νομοθεσίες και κανονισμούς που διέπουν τις ψηφιακές υπηρεσίες και την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Οι τράπεζες πρέπει να διασφαλίσουν τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς για να προστατεύσουν τους πελάτες τους και να αποφύγουν κυρώσεις.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον τραπεζικό τομέα είναι αναπόφευκτος και απαραίτητος για την επιβίωση και την ανάπτυξη των τραπεζών στη σύγχρονη ψηφιακή εποχή. Οι τράπεζες που προσαρμόζονται γρήγορα στις νέες τεχνολογίες και τις καινοτομίες έχουν την ευκαιρία να βελτιώσουν την αποδοτικότητα τους, να προσφέρουν καλύτερες υπηρεσίες στους πελάτες τους και να δημιουργήσουν νέες πηγές εσόδων.

1.1 ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΡΟΜΠΟΤΙΚΗ

Η Αυτοματοποίηση και Ρομποτική Διαδικασιών (Robotic Process Automation - RPA) είναι μια τεχνολογία που χρησιμοποιείται για την αυτοματοποίηση επαναλαμβανόμενων και προβλέψιμων εργασιών μέσω της χρήσης λογισμικού που μπορεί να μιμηθεί τις ανθρώπινες ενέργειες σε ψηφιακά συστήματα. Στον τραπεζικό τομέα, η RPA επιτρέπει την αύξηση της αποδοτικότητας, τη μείωση των σφαλμάτων και την εξοικονόμηση κόστους.

Βασικά Στοιχεία της RPA

1. **Αυτοματισμός Επαναλαμβανόμενων Εργασιών:** Οι τραπεζικές λειτουργίες συχνά περιλαμβάνουν επαναλαμβανόμενες εργασίες όπως η καταχώριση

δεδομένων, η επεξεργασία αιτήσεων δανείων και οι συναλλαγές. Η RPA μπορεί να αυτοματοποιήσει αυτές τις διαδικασίες, απελευθερώνοντας το προσωπικό για πιο στρατηγικές δραστηριότητες.

2. **Ακρίβεια και Μείωση Σφαλμάτων:** Τα ρομποτικά συστήματα εκτελούν τις διαδικασίες με ακρίβεια και συνέπεια, μειώνοντας τα ανθρώπινα σφάλματα. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό στις χρηματοοικονομικές συναλλαγές όπου η ακρίβεια είναι κρίσιμη.
3. **Ενσωμάτωση Συστημάτων:** Η RPA μπορεί να ενσωματωθεί με τα υπάρχοντα τραπεζικά συστήματα χωρίς την ανάγκη σημαντικών αλλαγών στην υποδομή. Αυτό επιτρέπει στις τράπεζες να αξιοποιήσουν την υπάρχουσα τεχνολογία τους με αποτελεσματικό τρόπο.

Παραδείγματα Χρήσης της RPA στον Τραπεζικό Τομέα

1. **Επεξεργασία Αιτήσεων Δανείων:** Η RPA μπορεί να επιταχύνει την επεξεργασία αιτήσεων δανείων συλλέγοντας και ελέγχοντας τα δεδομένα από διάφορες πηγές, πραγματοποιώντας ελέγχους πιστοληπτικής ικανότητας και προετοιμάζοντας τα απαραίτητα έγγραφα για την έγκριση.
2. **Διαχείριση Λογαριασμών:** Οι τραπεζικοί λογαριασμοί μπορούν να διαχειρίζονται αυτόματα με την RPA, από τη δημιουργία νέων λογαριασμών μέχρι την ενημέρωση στοιχείων πελατών και την παρακολούθηση των συναλλαγών.
3. **Συμμόρφωση και Κανονιστική Παρακολούθηση:** Η RPA βοηθά τις τράπεζες να παρακολουθούν και να διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς, π.χ. εντοπίζοντας ύποπτες συναλλαγές για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες.
4. **Υποστήριξη Πελατών:** Η RPA μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αυτοματοποίηση της εξυπηρέτησης πελατών, π.χ. απαντώντας σε συχνές ερωτήσεις μέσω chatbots, ανανεώνοντας πληροφορίες λογαριασμών και διεκπεραιώνοντας απλές συναλλαγές.

Οφέλη της RPA για τις Τράπεζες

Ψηφιακές Πληρωμές

Χρηματοοικονομικές Τεχνολογίες (FinTech)

Οι FinTech εταιρείες χρησιμοποιούν την τεχνολογία για να παρέχουν καινοτόμες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, οι οποίες συχνά ανταγωνίζονται ή συνεργάζονται με τις παραδοσιακές τράπεζες. Μερικά παραδείγματα περιλαμβάνουν:

1. Δανειοδοτήσεις:

- ***Online Δάνεια:*** Οι πλατφόρμες δανεισμού μέσω διαδικτύου, όπως το LendingClub και το Prosper, προσφέρουν προσωπικά δάνεια με διαδικτυακή αίτηση και γρήγορη έγκριση.
- ***Microloans:*** Οι υπηρεσίες μικροδανείων επιτρέπουν σε άτομα και μικρές επιχειρήσεις να έχουν πρόσβαση σε κεφάλαια που δεν θα μπορούσαν να αποκτήσουν από τις παραδοσιακές τράπεζες.

2. Επενδύσεις:

- ***Robo-Advisors:*** Πλατφόρμες όπως το Betterment και το Wealthfront χρησιμοποιούν αλγορίθμους για την αυτοματοποίηση της διαχείρισης επενδύσεων, παρέχοντας εξατομικευμένες επενδυτικές συμβουλές με χαμηλότερο κόστος.
- ***Crowdfunding:*** Ιστοσελίδες όπως το Kickstarter και το Indiegogo επιτρέπουν σε επιχειρηματίες να συγκεντρώνουν κεφάλαια για τα έργα τους μέσω της συμμετοχής του κοινού.

3. Ασφάλιση:

- ***InsurTech:*** Εταιρείες όπως το Lemonade και το Root χρησιμοποιούν τεχνητή νοημοσύνη και δεδομένα για την παροχή εξατομικευμένων ασφαλιστικών προϊόντων και την ταχύτερη διαχείριση των αποζημιώσεων.

Οφέλη των Ψηφιακών Πληρωμών και των FinTech

1. Αύξηση Προσβασιμότητας:

- Οι ψηφιακές πληρωμές και οι FinTech υπηρεσίες καθιστούν τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες πιο προσιτές σε άτομα που δεν έχουν πρόσβαση σε παραδοσιακές τραπεζικές υπηρεσίες, ιδιαίτερα σε αναπτυσσόμενες χώρες.

2. Καλύτερη Εξυπηρέτηση Πελατών:

- Οι τεχνολογίες αυτές επιτρέπουν την παροχή πιο εξατομικευμένων και γρήγορων υπηρεσιών, βελτιώνοντας την εμπειρία του πελάτη.

3. Μείωση Κόστους:

- Η αυτοματοποίηση και η χρήση τεχνολογίας μειώνουν τα λειτουργικά έξοδα και τα κόστη συναλλαγών, επιτρέποντας καλύτερες τιμές για τους πελάτες.

4. Καινοτομία και Ανάπτυξη:

- Η συνεχής ανάπτυξη νέων τεχνολογιών προωθεί την καινοτομία στον χρηματοοικονομικό τομέα, δημιουργώντας νέες ευκαιρίες για ανάπτυξη και βελτίωση των υπηρεσιών.

Προκλήσεις και Ρίσκα

1. Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων:

- Η αυξημένη χρήση ψηφιακών πληρωμών και FinTech υπηρεσιών φέρνει προκλήσεις στην ασφάλεια και την προστασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών.

2. Κανονιστικό Πλαίσιο:

- Οι νέες τεχνολογίες απαιτούν την ανάπτυξη κατάλληλων κανονιστικών πλαισίων για την προστασία των καταναλωτών και τη διασφάλιση της διαφάνειας στις χρηματοοικονομικές συναλλαγές.

3. Ανταγωνισμός:

- Οι παραδοσιακές τράπεζες βρίσκονται αντιμέτωπες με αυξημένο ανταγωνισμό από τις FinTech εταιρείες, αναγκάζοντάς τις να προσαρμοστούν γρήγορα στις νέες συνθήκες.

Οι ψηφιακές πληρωμές και οι FinTech εταιρείες συνεχίζουν να μεταμορφώνουν τον τραπεζικό τομέα, προσφέροντας νέες ευκαιρίες και προκλήσεις. Η ενσωμάτωση αυτών των τεχνολογιών μπορεί να οδηγήσει σε μια πιο αποτελεσματική, προσβάσιμη και καινοτόμο χρηματοοικονομική αγορά.

1.3 ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

Τα δεδομένα και η Τεχνητή Νοημοσύνη (AI) παίζουν καθοριστικό ρόλο στον ψηφιακό μετασχηματισμό του τραπεζικού τομέα, επιτρέποντας στις τράπεζες να βελτιώσουν τις υπηρεσίες τους, να αυξήσουν την αποδοτικότητα και να παρέχουν πιο εξατομικευμένες εμπειρίες στους πελάτες τους.

Δεδομένα και Ανάλυση Δεδομένων

Η ανάλυση δεδομένων επιτρέπει στις τράπεζες να κατανοήσουν καλύτερα τις ανάγκες και τις συμπεριφορές των πελατών τους, καθώς και να βελτιώσουν τις εσωτερικές τους διαδικασίες. Κύριες πτυχές περιλαμβάνουν:

1. Μεγάλα Δεδομένα (Big Data):

- Οι τράπεζες συλλέγουν τεράστιες ποσότητες δεδομένων από συναλλαγές, προφίλ πελατών, κοινωνικά δίκτυα και άλλες πηγές. Η ανάλυση αυτών των δεδομένων μπορεί να αποκαλύψει πρότυπα και τάσεις που βοηθούν στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων.

2. Ανάλυση Δεδομένων σε Πραγματικό Χρόνο:

- Οι τεχνολογίες ανάλυσης δεδομένων σε πραγματικό χρόνο επιτρέπουν στις τράπεζες να ανταποκρίνονται άμεσα σε αλλαγές στην αγορά και τις ανάγκες των πελατών, βελτιώνοντας έτσι την ανταγωνιστικότητά τους.

3. Εξατομίκευση Προϊόντων και Υπηρεσιών:

- Η ανάλυση δεδομένων βοηθά στην εξατομίκευση των προσφορών προς τους πελάτες, όπως προσαρμοσμένα χρηματοοικονομικά προϊόντα, ειδικές προσφορές και στοχευμένες διαφημίσεις.

Τεχνητή Νοημοσύνη (AI)

Η Τεχνητή Νοημοσύνη (AI) επιτρέπει στις τράπεζες να αυτοματοποιούν διαδικασίες, να βελτιώνουν την εξυπηρέτηση πελατών και να ενισχύουν την ασφάλεια. Οι κύριες εφαρμογές της AI στον τραπεζικό τομέα περιλαμβάνουν:

1. Chatbots και Εξυπηρέτηση Πελατών:

- Τα chatbots χρησιμοποιούν φυσική γλώσσα (Natural Language Processing - NLP) για να αλληλεπιδρούν με τους πελάτες, απαντώντας

σε ερωτήσεις, διεκπεραιώνοντας συναλλαγές και παρέχοντας υποστήριξη 24/7.

2. Προγνωστική Ανάλυση:

- Η ΑΙ μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την προγνωστική ανάλυση, βοηθώντας τις τράπεζες να προβλέψουν τις ανάγκες των πελατών, τις τάσεις της αγοράς και τις πιθανές οικονομικές κινήσεις.

3. Διαχείριση Κινδύνων και Απάτης:

- Οι αλγόριθμοι ΑΙ ανιχνεύουν ασυνήθιστες δραστηριότητες και μοτίβα που μπορεί να υποδεικνύουν απάτη, παρέχοντας γρήγορη και ακριβή ανίχνευση και αποτροπή.

4. Αυτοματοποίηση Διαδικασιών (RPA):

- Οι τεχνολογίες RPA, ενισχυμένες με ΑΙ, μπορούν να αυτοματοποιήσουν περίπλοκες διαδικασίες όπως η συμμόρφωση, η επεξεργασία αιτήσεων δανείων και η διαχείριση λογαριασμών.

5. Προσωπικοί Οικονομικοί Σύμβουλοι:

- Η ΑΙ μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη δημιουργία ψηφιακών συμβούλων που παρέχουν εξατομικευμένες οικονομικές συμβουλές και διαχείριση επενδύσεων.

Οφέλη των Δεδομένων και της ΑΙ στον Τραπεζικό Τομέα

1. Βελτιωμένη Εξυπηρέτηση Πελατών:

- Οι εξατομικευμένες υπηρεσίες και η άμεση υποστήριξη οδηγούν σε αυξημένη ικανοποίηση και πιστότητα των πελατών.

2. Αύξηση Αποδοτικότητας:

- Η αυτοματοποίηση και η ανάλυση δεδομένων μειώνουν τον χρόνο και το κόστος λειτουργίας, επιτρέποντας στις τράπεζες να λειτουργούν πιο αποδοτικά.

3. Καλύτερη Λήψη Αποφάσεων:

- Η ανάλυση δεδομένων και οι προγνωστικοί αλγόριθμοι παρέχουν πολύτιμες πληροφορίες που βοηθούν στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων.

4. Ενίσχυση Ασφάλειας:

- Οι τεχνολογίες AI συμβάλλουν στην ανίχνευση και αποτροπή απάτης, προστατεύοντας τα δεδομένα και τις συναλλαγές των πελατών.

Προκλήσεις και Ρίσκα

1. Ασφάλεια Δεδομένων και Ιδιωτικότητα:

- Η αυξημένη χρήση δεδομένων εγείρει ζητήματα ασφάλειας και ιδιωτικότητας, καθιστώντας αναγκαία τη λήψη μέτρων για την προστασία των προσωπικών πληροφοριών των πελατών.

2. Συμμόρφωση με Κανονισμούς:

- Οι τράπεζες πρέπει να συμμορφώνονται με κανονισμούς και νόμους που διέπουν τη χρήση δεδομένων και την τεχνολογία AI, όπως ο Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR).

3. Δεοντολογικά Ζητήματα:

- Η χρήση AI εγείρει δεοντολογικά ζητήματα, όπως η διαφάνεια των αλγορίθμων και η εξάλειψη των προκαταλήψεων στα δεδομένα.

Επενδύσεις και Εκπαίδευση:

- Η ενσωμάτωση των τεχνολογιών AI απαιτεί σημαντικές επενδύσεις σε υποδομές και την εκπαίδευση του προσωπικού.

Η αξιοποίηση των δεδομένων και της AI στον τραπεζικό τομέα προσφέρει τεράστιες ευκαιρίες για βελτίωση των υπηρεσιών και της λειτουργίας, αλλά απαιτεί επίσης προσεκτική διαχείριση των προκλήσεων και των κινδύνων που συνεπάγεται.

1.4 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Η ασφάλεια και η διαχείριση κινδύνων είναι κρίσιμες πτυχές του ψηφιακού μετασχηματισμού στον τραπεζικό τομέα. Με την αύξηση των ψηφιακών συναλλαγών και την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών, οι τράπεζες πρέπει να διασφαλίσουν την προστασία των δεδομένων και των χρηματοοικονομικών συναλλαγών των πελατών τους, ενώ παράλληλα να διαχειρίζονται τους σχετικούς κινδύνους.

Ασφάλεια Δεδομένων

1. Κρυπτογράφηση Δεδομένων:

- Οι τράπεζες χρησιμοποιούν προηγμένες μεθόδους κρυπτογράφησης για την προστασία των ευαίσθητων δεδομένων κατά τη μεταφορά και την

αποθήκευση. Η κρυπτογράφηση εξασφαλίζει ότι μόνο οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση στα δεδομένα.

2. Πολυπαραγοντικός Έλεγχος Ταυτότητας (MFA):

- Η χρήση MFA αυξάνει την ασφάλεια των λογαριασμών απαιτώντας περισσότερους από έναν τρόπους επιβεβαίωσης της ταυτότητας του χρήστη, όπως κωδικοί πρόσβασης, βιομετρικά στοιχεία ή προσωρινοί κωδικοί που αποστέλλονται σε κινητά τηλέφωνα.

3. Διαχείριση Πρόσβασης και Ελέγχου:

- Η διαχείριση των δικαιωμάτων πρόσβασης διασφαλίζει ότι μόνο οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι και συστήματα μπορούν να έχουν πρόσβαση σε ευαίσθητα δεδομένα και συστήματα. Οι τακτικοί έλεγχοι και η παρακολούθηση των προσβάσεων ενισχύουν την ασφάλεια.

4. Ασφάλεια Δικτύου:

- Η προστασία των τραπεζικών δικτύων από επιθέσεις γίνεται μέσω firewall, συστημάτων ανίχνευσης εισβολών (IDS) και συστημάτων αποτροπής εισβολών (IPS). Αυτά τα συστήματα παρακολουθούν την κυκλοφορία στο δίκτυο και εντοπίζουν ύποπτες δραστηριότητες.

Διαχείριση Κινδύνων

1. Ανάλυση Κινδύνων και Εκτίμηση Επιπτώσεων:

- Οι τράπεζες διενεργούν τακτικά ανάλυση κινδύνων για να εντοπίσουν και να αξιολογήσουν τους πιθανούς κινδύνους που μπορεί να επηρεάσουν τη λειτουργία τους. Αυτό περιλαμβάνει την εκτίμηση των επιπτώσεων από πιθανές παραβιάσεις ασφαλείας και άλλες απειλές.

2. Σχέδια Αντιμετώπισης Έκτακτων Αναγκών και Ανάκαμψης:

- Οι τράπεζες πρέπει να έχουν σχέδια αντιμετώπισης έκτακτων αναγκών και ανάκαμψης μετά από καταστροφές (Business Continuity and Disaster Recovery Plans) για να διασφαλίσουν την απρόσκοπτη λειτουργία τους σε περίπτωση κρίσης ή κυβερνοεπίθεσης.

3. Συμμόρφωση με Κανονισμούς:

- Η συμμόρφωση με κανονισμούς και πρότυπα ασφαλείας, όπως το GDPR, το PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) και

άλλοι εθνικοί και διεθνείς κανονισμοί, είναι κρίσιμη για την προστασία των δεδομένων και την αποφυγή κυρώσεων.

4. Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση Προσωπικού:

- Η εκπαίδευση του προσωπικού σχετικά με τις καλύτερες πρακτικές ασφαλείας και την ευαισθητοποίηση για τις απειλές κυβερνοασφάλειας είναι ουσιαστική για τη μείωση των κινδύνων που προκύπτουν από ανθρώπινα λάθη ή απροσεξίες.

Προηγμένες Τεχνολογίες για Ασφάλεια και Διαχείριση Κινδύνων

1. Τεχνητή Νοημοσύνη (AI) και Μηχανική Μάθηση (ML):

- Η AI και η ML χρησιμοποιούνται για την ανίχνευση ανωμαλιών και την πρόβλεψη επιθέσεων. Αυτές οι τεχνολογίες μπορούν να αναλύουν μεγάλα σύνολα δεδομένων για να εντοπίζουν ύποπτες δραστηριότητες σε πραγματικό χρόνο.

2. Blockchain:

- Η τεχνολογία blockchain προσφέρει ασφάλεια και διαφάνεια στις συναλλαγές. Η αμετάβλητη φύση του blockchain διασφαλίζει ότι οι συναλλαγές δεν μπορούν να τροποποιηθούν ή να παραβιαστούν.

3. Βιομετρική Ταυτοποίηση:

- Η βιομετρική ταυτοποίηση, όπως δακτυλικά αποτυπώματα, αναγνώριση προσώπου και αναγνώριση ίριδας, προσφέρει ένα επιπλέον επίπεδο ασφαλείας για την επιβεβαίωση της ταυτότητας των χρηστών.

4. Κβαντική Κρυπτογραφία:

- Η κβαντική κρυπτογραφία, αν και ακόμη σε πρώιμο στάδιο, προσφέρει ανώτερα επίπεδα ασφαλείας σε σύγκριση με τις παραδοσιακές μεθόδους κρυπτογράφησης.

Συμπεράσματα

Η ασφάλεια και η διαχείριση κινδύνων είναι βασικά στοιχεία για τη βιωσιμότητα και την αξιοπιστία των τραπεζικών ιδρυμάτων στην ψηφιακή εποχή. Οι τράπεζες πρέπει να επενδύουν συνεχώς σε νέες τεχνολογίες και στρατηγικές για την ενίσχυση της ασφαλείας και τη μείωση των κινδύνων, διασφαλίζοντας έτσι την εμπιστοσύνη των πελατών τους και τη συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις.

1.5 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η ψηφιακή τεχνολογία έχει επιφέρει σημαντικές αλλαγές στον τρόπο που οι τράπεζες εξυπηρετούν τους πελάτες τους. Η εξυπηρέτηση πελατών στον τραπεζικό τομέα έχει βελτιωθεί και εκσυγχρονιστεί μέσω της χρήσης προηγμένων τεχνολογιών, προσφέροντας πιο αποτελεσματικές, προσωποποιημένες και άμεσες υπηρεσίες.

Κύριες Πτυχές της Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πελατών

1. Πελάτες σε Πρότο Πλάνο

- Οι τράπεζες επικεντρώνονται στη δημιουργία μιας εμπειρίας πελάτη που είναι φιλική, προσβάσιμη και εξατομικευμένη. Οι ψηφιακές πλατφόρμες επιτρέπουν στις τράπεζες να κατανοήσουν καλύτερα τις ανάγκες των πελατών τους και να προσφέρουν υπηρεσίες που ανταποκρίνονται σε αυτές.

2. Ολοκληρωμένη Εξυπηρέτηση μέσω Πολλαπλών Καναλιών

- Οι τράπεζες προσφέρουν εξυπηρέτηση πελατών μέσω πολλαπλών καναλιών, όπως κινητές εφαρμογές, ιστοσελίδες, τηλεφωνικά κέντρα και φυσικά υποκαταστήματα. Αυτό επιτρέπει στους πελάτες να επιλέξουν το κανάλι που τους εξυπηρετεί καλύτερα.

3. Αυτοεξυπηρέτηση

- Οι πλατφόρμες αυτοεξυπηρέτησης επιτρέπουν στους πελάτες να διεκπεραιώνουν πολλές συναλλαγές μόνοι τους, όπως μεταφορές χρημάτων, πληρωμές λογαριασμών και αιτήσεις για νέα προϊόντα. Αυτό μειώνει τον φόρτο εργασίας για το προσωπικό της τράπεζας και προσφέρει άμεση εξυπηρέτηση στους πελάτες.

Προηγμένες Τεχνολογίες στην Εξυπηρέτηση Πελατών

1. Chatbots και Εικονικοί Βοηθοί

- Τα chatbots και οι εικονικοί βοηθοί χρησιμοποιούν τεχνητή νοημοσύνη για να αλληλεπιδρούν με τους πελάτες σε πραγματικό χρόνο, παρέχοντας απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις, βοηθώντας στις συναλλαγές και προσφέροντας υποστήριξη 24/7. Πλατφόρμες όπως το LivePerson και το Intercom προσφέρουν αυτές τις λύσεις στις τράπεζες.

2. Εξατομίκευση μέσω ΑΙ και Ανάλυσης Δεδομένων

- Η ανάλυση δεδομένων και οι αλγόριθμοι τεχνητής νοημοσύνης επιτρέπουν στις τράπεζες να προσφέρουν εξατομικευμένες προτάσεις προϊόντων και υπηρεσιών. Οι τράπεζες μπορούν να αναλύσουν τις συνήθειες και τις προτιμήσεις των πελατών για να προσφέρουν προσαρμοσμένες λύσεις.

3. Εφαρμογές Κινητών Τραπεζών (Mobile Banking Apps)

- Οι εφαρμογές κινητών τραπεζών προσφέρουν στους πελάτες τη δυνατότητα να διαχειρίζονται τους λογαριασμούς τους, να πραγματοποιούν συναλλαγές και να παρακολουθούν τις οικονομικές τους δραστηριότητες από το κινητό τους τηλέφωνο. Αυτές οι εφαρμογές συχνά περιλαμβάνουν χαρακτηριστικά όπως ειδοποιήσεις για συναλλαγές και εργαλεία οικονομικής διαχείρισης.

4. Προγνωστική Ανάλυση και Μηχανική Μάθηση

- Οι τεχνολογίες αυτές βοηθούν τις τράπεζες να προβλέπουν τις ανάγκες των πελατών και να προσφέρουν προληπτική υποστήριξη. Για παράδειγμα, μια τράπεζα μπορεί να προτείνει την ανανέωση ενός δανείου ή την επένδυση σε ένα συγκεκριμένο προϊόν βάσει της ανάλυσης των συναλλαγών και της οικονομικής συμπεριφοράς του πελάτη.

Οφέλη της Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πελατών

1. Αυξημένη Ικανοποίηση Πελατών

- Οι γρήγορες, εύκολες και εξατομικευμένες υπηρεσίες βελτιώνουν την ικανοποίηση των πελατών, αυξάνοντας την πιστότητα και μειώνοντας την αποχώρηση πελατών.

2. Μείωση Κόστους

- Η αυτοματοποίηση και η χρήση ψηφιακών καναλιών μειώνουν το κόστος λειτουργίας για τις τράπεζες, επιτρέποντάς τους να επενδύουν περισσότερους πόρους σε καινοτομία και ανάπτυξη νέων προϊόντων.

3. Βελτιωμένη Λήψη Αποφάσεων

- Η ανάλυση δεδομένων παρέχει στις τράπεζες πολύτιμες πληροφορίες για τις τάσεις της αγοράς και τη συμπεριφορά των πελατών, επιτρέποντάς τους να λαμβάνουν καλύτερες στρατηγικές αποφάσεις.

4. Διαθεσιμότητα 24/7

- Οι ψηφιακές πλατφόρμες επιτρέπουν στις τράπεζες να προσφέρουν υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών 24 ώρες το 24ωρο, επτά ημέρες την εβδομάδα, εξασφαλίζοντας ότι οι πελάτες μπορούν να εξυπηρετηθούν όποτε το χρειάζονται.

Προκλήσεις και Προοπτικές

1. Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων

- Η διασφάλιση της ασφάλειας και της ιδιωτικότητας των δεδομένων των πελατών είναι ζωτικής σημασίας. Οι τράπεζες πρέπει να επενδύουν σε προηγμένα συστήματα ασφάλειας και να συμμορφώνονται με κανονισμούς όπως το GDPR.

2. Τεχνολογικές Επενδύσεις και Εκπαίδευση Προσωπικού

- Η ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών απαιτεί σημαντικές επενδύσεις σε υποδομές και εκπαίδευση του προσωπικού. Οι τράπεζες πρέπει να εξασφαλίζουν ότι το προσωπικό τους είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο για να διαχειρίζεται και να υποστηρίζει τις ψηφιακές πλατφόρμες.

3. Ανταγωνισμός και Καινοτομία

- Ο ανταγωνισμός από τις FinTech εταιρείες και άλλους ψηφιακούς παρόχους υπηρεσιών αναγκάζει τις παραδοσιακές τράπεζες να καινοτομούν συνεχώς και να βελτιώνουν τις υπηρεσίες τους.

Η ψηφιακή εξυπηρέτηση πελατών αποτελεί βασικό παράγοντα επιτυχίας για τις τράπεζες στην εποχή της ψηφιακής οικονομίας. Οι τράπεζες που επενδύουν σε προηγμένες τεχνολογίες και προσαρμόζουν τις υπηρεσίες τους στις ανάγκες των πελατών τους θα έχουν σημαντικά πλεονεκτήματα στον ανταγωνισμό και θα μπορέσουν να διασφαλίσουν την ικανοποίηση και την πιστότητα των πελατών τους.

1.6 ΝΕΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Οι νέες τραπεζικές πλατφόρμες και οι ψηφιακές τράπεζες αποτελούν καινοτόμα στοιχεία του σύγχρονου τραπεζικού τομέα, προσφέροντας προηγμένες υπηρεσίες και

βελτιωμένη εμπειρία πελατών μέσω της χρήσης ψηφιακών τεχνολογιών. Αυτές οι καινοτομίες αλλάζουν τον τρόπο λειτουργίας των τραπεζών και τη σχέση τους με τους πελάτες.

Νέες Τραπεζικές Πλατφόρμες

Οι νέες τραπεζικές πλατφόρμες βασίζονται σε ψηφιακές τεχνολογίες που επιτρέπουν την παροχή προηγμένων υπηρεσιών με μεγαλύτερη ευελιξία και ταχύτητα. Κάποια από τα κύρια χαρακτηριστικά αυτών των πλατφορμών περιλαμβάνουν:

1. Cloud Computing:

- Οι τράπεζες χρησιμοποιούν υπηρεσίες cloud για να αποθηκεύουν δεδομένα, να εκτελούν εφαρμογές και να διαχειρίζονται πόρους. Αυτό προσφέρει ευελιξία, κλιμακωσιμότητα και μείωση του κόστους υποδομής.

2. API-Driven Banking:

- Οι πλατφόρμες που βασίζονται σε API επιτρέπουν στις τράπεζες να συνδέονται και να συνεργάζονται με άλλες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και τρίτους παρόχους, δημιουργώντας ένα οικοσύστημα που προσφέρει καινοτόμες υπηρεσίες στους πελάτες.

3. Open Banking:

- Το open banking ενθαρρύνει τη διαφάνεια και τον ανταγωνισμό, επιτρέποντας στους πελάτες να μοιράζονται τα τραπεζικά τους δεδομένα με τρίτους παρόχους μέσω ασφαλών APIs. Αυτό ενισχύει την ανάπτυξη νέων εφαρμογών και υπηρεσιών που προσφέρουν προστιθέμενη αξία στους πελάτες.

4. Blockchain Technology:

- Η τεχνολογία blockchain προσφέρει διαφάνεια και ασφάλεια στις συναλλαγές, επιτρέποντας τη δημιουργία αποκεντρωμένων χρηματοοικονομικών εφαρμογών (DeFi) και τη βελτίωση των διαδικασιών διακανονισμού συναλλαγών.

Ψηφιακές Τράπεζες

Οι ψηφιακές τράπεζες, γνωστές και ως neobanks ή challenger banks, είναι τράπεζες που λειτουργούν αποκλειστικά μέσω ψηφιακών καναλιών χωρίς φυσικά

υποκαταστήματα. Κάποιες από τις πιο γνωστές ψηφιακές τράπεζες περιλαμβάνουν τις Revolut, N26, Monzo και Chime. Τα βασικά χαρακτηριστικά των ψηφιακών τραπεζών είναι:

1. Χρήση Προηγμένων Τεχνολογιών:

- Οι ψηφιακές τράπεζες αξιοποιούν τεχνολογίες όπως το cloud computing, τα APIs και την τεχνητή νοημοσύνη για την παροχή καινοτόμων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

2. Εξατομικευμένη Εμπειρία Πελάτη:

- Μέσω της ανάλυσης δεδομένων και των αλγορίθμων AI, οι ψηφιακές τράπεζες προσφέρουν εξατομικευμένες προτάσεις και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προτιμήσεις των πελατών.

3. Εύκολη Πρόσβαση και Χρήση:

- Οι εφαρμογές κινητών και οι διαδικτυακές πλατφόρμες επιτρέπουν στους πελάτες να διαχειρίζονται τους λογαριασμούς τους και να πραγματοποιούν συναλλαγές εύκολα και γρήγορα από οπουδήποτε.

4. Χαμηλό Κόστος:

- Οι ψηφιακές τράπεζες έχουν χαμηλότερα λειτουργικά κόστη σε σύγκριση με τις παραδοσιακές τράπεζες λόγω της έλλειψης φυσικών υποκαταστημάτων και της αυτοματοποίησης των διαδικασιών, επιτρέποντας τους να προσφέρουν ανταγωνιστικές χρεώσεις και επιτόκια.

Οφέλη των Ψηφιακών Τραπεζών και Πλατφορμών

1. Βελτιωμένη Εξυπηρέτηση Πελατών:

- Η χρήση ψηφιακών τεχνολογιών επιτρέπει την ταχύτερη και πιο αποτελεσματική εξυπηρέτηση πελατών, με εξατομικευμένες λύσεις και υποστήριξη 24/7 μέσω chatbots και εικονικών βοηθών.

2. Καινοτομία και Ευελιξία:

- Οι ψηφιακές πλατφόρμες επιτρέπουν στις τράπεζες να ενσωματώνουν γρήγορα νέες τεχνολογίες και να προσφέρουν καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες, ανταποκρινόμενες άμεσα στις αλλαγές της αγοράς και στις ανάγκες των πελατών.

3. Αυξημένη Διαφάνεια και Συμμόρφωση:

- Η χρήση blockchain και open banking ενισχύει τη διαφάνεια των συναλλαγών και διευκολύνει τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς, μειώνοντας τον κίνδυνο απάτης και παραβίασης των δεδομένων.

4. Προσβασιμότητα:

- Οι ψηφιακές τράπεζες είναι προσβάσιμες σε ένα ευρύτερο κοινό, συμπεριλαμβανομένων των ανθρώπων που δεν έχουν πρόσβαση σε παραδοσιακές τραπεζικές υπηρεσίες λόγω γεωγραφικών ή οικονομικών περιορισμών.

Προκλήσεις και Προοπτικές

1. Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων:

- Η ασφάλεια των δεδομένων και η προστασία της ιδιωτικότητας των πελατών είναι πρωταρχικής σημασίας. Οι ψηφιακές τράπεζες πρέπει να επενδύουν συνεχώς σε προηγμένες λύσεις κυβερνοασφάλειας για να προστατεύουν τα δεδομένα και τις συναλλαγές των πελατών.

2. Εμπιστοσύνη Πελατών:

- Οι νέες τράπεζες και πλατφόρμες πρέπει να κερδίσουν την εμπιστοσύνη των πελατών, παρέχοντας αξιόπιστες και ασφαλείς υπηρεσίες, και χτίζοντας μια θετική φήμη στην αγορά.

3. Ανταγωνισμός με Παραδοσιακές Τράπεζες:

- Ο ανταγωνισμός με τις παραδοσιακές τράπεζες και άλλες FinTech εταιρείες είναι έντονος. Οι ψηφιακές τράπεζες πρέπει να καινοτομούν συνεχώς και να προσαρμόζονται στις νέες τάσεις και απαιτήσεις των πελατών.

4. Συμμόρφωση με Κανονισμούς:

- Οι ψηφιακές τράπεζες πρέπει να συμμορφώνονται με αυστηρούς κανονισμούς που διέπουν τον χρηματοοικονομικό τομέα, όπως το GDPR, το PSD2 και άλλες τοπικές και διεθνείς νομοθεσίες.

Οι νέες τραπεζικές πλατφόρμες και οι ψηφιακές τράπεζες προσφέρουν σημαντικές ευκαιρίες για τον εκσυγχρονισμό και την αναβάθμιση των τραπεζικών υπηρεσιών, προωθώντας την καινοτομία και την ευελιξία στον χρηματοοικονομικό τομέα. Οι τράπεζες που υιοθετούν αυτές τις τεχνολογίες και προσαρμόζουν τις στρατηγικές τους

στις νέες απαιτήσεις της ψηφιακής εποχής θα είναι σε πλεονεκτική θέση για να ανταποκριθούν στις προκλήσεις και να αξιοποιήσουν τις νέες ευκαιρίες της αγοράς.

1,7 ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ

Η προσαρμογή στη νομοθεσία και στους κανονισμούς αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για τον ψηφιακό μετασχηματισμό στον τραπεζικό τομέα. Η συμμόρφωση με τους κανονισμούς διασφαλίζει την προστασία των πελατών, την ασφάλεια των δεδομένων και την εμπιστοσύνη στην αγορά. Καθώς οι τράπεζες ενσωματώνουν νέες τεχνολογίες και ψηφιακές υπηρεσίες, πρέπει να διασφαλίσουν ότι τηρούν όλες τις σχετικές νομοθεσίες και κανονισμούς.

Βασικές Πτυχές της Συμμόρφωσης

1. Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR):

- Ο GDPR, που εφαρμόζεται στην Ευρωπαϊκή Ένωση, θέτει αυστηρούς κανόνες για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών. Οι τράπεζες πρέπει να εξασφαλίζουν τη νόμιμη επεξεργασία των δεδομένων, να λαμβάνουν τη συγκατάθεση των πελατών και να διασφαλίζουν τη διαφάνεια και την ασφάλεια των δεδομένων.

2. Κανονιστική Πράξη για τις Υπηρεσίες Πληρωμών (PSD2):

- Η PSD2 ενθαρρύνει τον ανταγωνισμό και την καινοτομία στον τομέα των πληρωμών, επιτρέποντας τη χρήση των APIs για την πρόσβαση σε τραπεζικά δεδομένα από τρίτους παρόχους. Οι τράπεζες πρέπει να διασφαλίζουν την ασφάλεια των συναλλαγών και τη διαχείριση των κινδύνων κατά τη διαμοίραση των δεδομένων.

3. Κανονισμοί κατά της Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες (AML) και Κανονισμοί Καταπολέμησης της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας (CFT):

- Οι τράπεζες υποχρεούνται να λαμβάνουν μέτρα για την αποτροπή της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας. Αυτό περιλαμβάνει την αναγνώριση των πελατών, την παρακολούθηση των συναλλαγών και την αναφορά ύποπτων δραστηριοτήτων στις αρχές.

4. Διεθνή Πρότυπα για την Ασφάλεια Πληρωμών (PCI DSS):

- Οι τράπεζες που επεξεργάζονται πληρωμές με κάρτες πρέπει να συμμορφώνονται με το πρότυπο PCI DSS, το οποίο περιλαμβάνει απαιτήσεις για την ασφάλεια των συστημάτων και των διαδικασιών που σχετίζονται με τις πληρωμές.

Στρατηγικές για Συμμόρφωση

1. Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση:

- Οι τράπεζες πρέπει να εκπαιδεύουν το προσωπικό τους σχετικά με τους ισχύοντες κανονισμούς και τις βέλτιστες πρακτικές για τη συμμόρφωση. Αυτό περιλαμβάνει την ευαισθητοποίηση για την προστασία δεδομένων, την ασφάλεια και την ανίχνευση ύποπτων δραστηριοτήτων.

2. Χρήση Τεχνολογίας για Παρακολούθηση και Αναφορά:

- Η τεχνητή νοημοσύνη και η ανάλυση δεδομένων μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την ανίχνευση ανωμαλιών και τη διαχείριση κινδύνων. Οι αυτοματοποιημένες διαδικασίες παρακολούθησης μπορούν να εντοπίζουν ύποπτες δραστηριότητες και να παράγουν αναφορές για τις αρχές.

3. Συνεργασία με Ρυθμιστικές Αρχές:

- Οι τράπεζες πρέπει να συνεργάζονται στενά με τις ρυθμιστικές αρχές για να διασφαλίσουν ότι συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις και να παραμένουν ενήμερες για τυχόν αλλαγές στη νομοθεσία και τους κανονισμούς.

4. Ενσωμάτωση Κανονιστικής Συμμόρφωσης στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό:

- Οι τράπεζες πρέπει να διασφαλίσουν ότι οι νέες τεχνολογίες και οι ψηφιακές υπηρεσίες που ενσωματώνουν είναι συμβατές με τους κανονισμούς. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την αξιολόγηση των νέων τεχνολογιών από την οπτική της κανονιστικής συμμόρφωσης και την ενσωμάτωση μηχανισμών προστασίας και ελέγχου.

Προκλήσεις και Ευκαιρίες

1. Διαχείριση Μεγάλου Όγκου Δεδομένων:

- Η διαχείριση και η προστασία των δεδομένων σε μεγάλες κλίμακες μπορεί να είναι πολύπλοκη και απαιτητική. Οι τράπεζες πρέπει να επενδύσουν σε τεχνολογίες και συστήματα που διευκολύνουν τη διαχείριση των δεδομένων με ασφάλεια και συμμόρφωση.

2. Προσαρμογή στις Αλλαγές Κανονισμών:

- Η νομοθεσία και οι κανονισμοί εξελίσσονται συνεχώς, και οι τράπεζες πρέπει να είναι ευέλικτες και να προσαρμόζονται γρήγορα στις νέες απαιτήσεις. Η συνεχής παρακολούθηση των αλλαγών και η ενημέρωση των διαδικασιών και των συστημάτων είναι απαραίτητες.

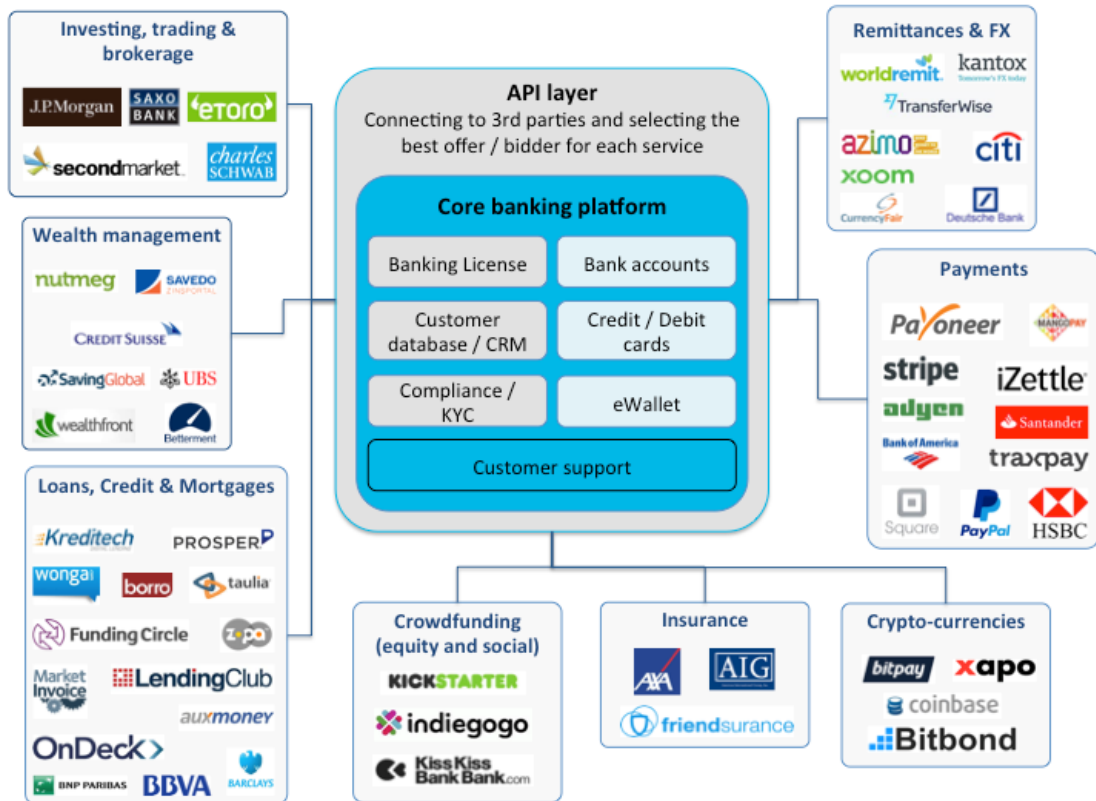
3. Διατήρηση της Ισορροπίας μεταξύ Καινοτομίας και Συμμόρφωσης:

- Οι τράπεζες πρέπει να βρουν την ισορροπία μεταξύ της προώθησης καινοτόμων ψηφιακών υπηρεσιών και της διασφάλισης της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς. Αυτό μπορεί να απαιτεί τη συνεργασία με εξωτερικούς ειδικούς και την αξιοποίηση βέλτιστων πρακτικών.

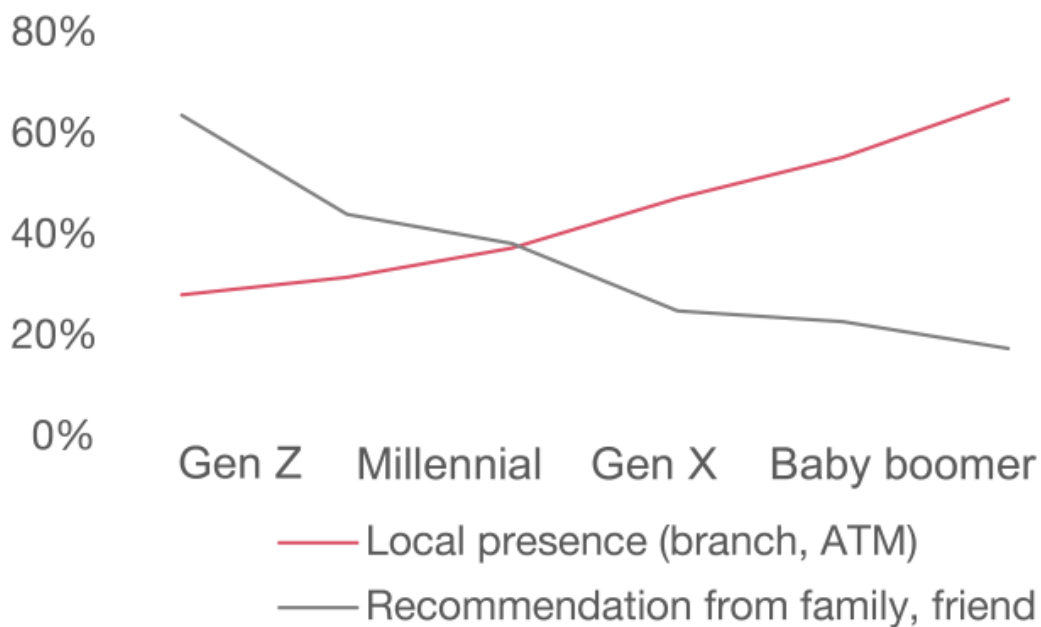
4. Ενίσχυση της Εμπιστοσύνης των Πελατών:

- Η συμμόρφωση με τους κανονισμούς συμβάλλει στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πελατών, διασφαλίζοντας ότι τα δεδομένα και οι συναλλαγές τους προστατεύονται. Οι τράπεζες πρέπει να επικοινωνούν αποτελεσματικά τις πολιτικές προστασίας και τις πρακτικές ασφάλειας στους πελάτες τους.

Η προσαρμογή στη νομοθεσία και τους κανονισμούς αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του ψηφιακού μετασχηματισμού στον τραπεζικό τομέα. Οι τράπεζες που επενδύουν στη συμμόρφωση και τη διαχείριση των κινδύνων θα είναι σε θέση να προσφέρουν ασφαλείς και αξιόπιστες υπηρεσίες, διασφαλίζοντας τη βιωσιμότητα και την ανάπτυξή τους στη σύγχρονη ψηφιακή οικονομία.



Factors that influence consumers to open a primary bank account



Consumers choose a primary bank for a variety of reasons

Understanding how consumer behavior differs by generation is a key factor in establishing the consumer-bank relationship

Source: PwC 2019 Digital Banking Consumer Survey

ΠΑΡΟΧΕΣ ΑΠΟ ΤΑ ΨΗΦΙΑΚΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

- Ταχύτερη εξυπηρέτηση.
- Μηχανήματα aps-atm (εισπρακτικές και ταμιολογιστικές μηχανές)

- Ψηφιακή εκπαίδευση σε συνάρτηση της βοήθειας του προσωπικού
- Συμβουλευτική τραπεζική
- Διαχωρισμός πελατών σε prime και standart

i-stores από την Εθνική Τράπεζα



Το i-bank store Συντάγματος λειτουργεί με διευρυμένο ωράριο, δίνοντας τη δυνατότητα σε ακόμα περισσότερους πελάτες να αξιοποιήσουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

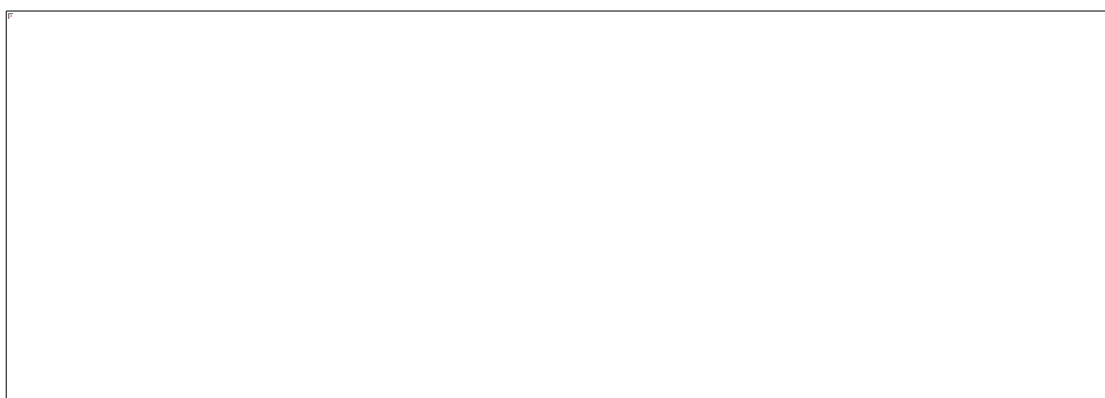
.

e-branch από την Τράπεζα Πειραιώς



:

Έως το τέλος του 2023 το πρώτο e-branch της Eurobank



1.5 Χρησιμοποιώντας τα Social Media ως μηχανισμό διαφήμισης

Τα social media είναι μια καινούργια έννοια στο λεξικό των τραπεζών, τόσο που έχουν δημιουργήσει τμήματα με στελέχη τα οποία δημιούργησαν και παρέχουν συνεχή ενημέρωση-παρακολούθηση και επικοινωνία με τους διαδικτυακούς φίλους-πελάτες τους.

❖ FACEBOOK

❖ INSTAGRAMM

❖ LINKEDIN

❖ YOU TUBE

Μην ξεχνάμε ότι η χρήση των νέων τεχνολογιών –internet από τις νεότερες γενιές πελατών των ΤΡΑΠΕΖΩΝ γίνεται ολοένα σε μεγαλύτερο ποσοστό. Έτσι πετυχαίνουν τα κάτωθι.

- Οφέλη στην ελαχιστοποίηση του διαφημιστικού κόστους
- Ευρεση στελεχών με ικανά προσόντα τα οποία θα αναδείξουν τους επόμενους managers.(linkedin)
- Στόχευση σε ηλικιακές ομάδες 18-35 βάσει φίλτρων των social media έτσι ώστε να είναι οι επόμενοι γενιά καταναλωτών-πελατών των τραπεζών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Η ΕΠΙΣΠΕΥΣΗ ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΛΟΓΩ COVID-19

Η πανδημία του COVID-19 επιτάχυνε την υιοθέτηση του ψηφιακού μετασχηματισμού στον τραπεζικό τομέα, αναγκάζοντας τις τράπεζες να προσαρμοστούν γρήγορα στις νέες συνθήκες και να εισαγάγουν νέες τεχνολογίες και διαδικασίες για να εξυπηρετήσουν τους πελάτες τους εξ αποστάσεως. Αυτό οδήγησε σε σημαντικές αλλαγές στα τραπεζικά μοντέλα και στην επιτάχυνση της ψηφιοποίησης.

Κύριες Επιπτώσεις της Πανδημίας COVID-19 στο Τραπεζικό Μοντέλο

1. Επιτάχυνση της Ψηφιακής Μεταμόρφωσης

- Η πανδημία ανέδειξε την ανάγκη για γρήγορη ψηφιοποίηση των τραπεζικών υπηρεσιών, καθώς οι πελάτες δεν μπορούσαν να επισκέπτονται φυσικά υποκαταστήματα. Οι τράπεζες επένδυσαν σε ψηφιακές πλατφόρμες, διαδικτυακές τραπεζικές υπηρεσίες και εφαρμογές για κινητά για να συνεχίσουν να εξυπηρετούν τους πελάτες τους.

2. Αύξηση των Ψηφιακών Πληρωμών

- Η αύξηση της χρήσης των ψηφιακών πληρωμών ήταν άμεση συνέπεια των περιορισμών που επιβλήθηκαν λόγω της πανδημίας. Οι καταναλωτές και οι επιχειρήσεις στράφηκαν σε λύσεις όπως το contactless payment, τα ψηφιακά πορτοφόλια και οι διαδικτυακές μεταφορές χρημάτων.

3. Ανάπτυξη Νέων Ψηφιακών Προϊόντων και Υπηρεσιών

- Οι τράπεζες ανέπτυξαν νέα ψηφιακά προϊόντα και υπηρεσίες για να καλύψουν τις ανάγκες των πελατών τους σε μια εποχή όπου η φυσική παρουσία δεν ήταν δυνατή. Αυτό περιλαμβάνει υπηρεσίες όπως τα ψηφιακά δάνεια, οι ηλεκτρονικές υπογραφές και η απομακρυσμένη ταυτοποίηση πελατών (e-KYC).

4. Αναβάθμιση Υποδομών και Ασφάλειας

- Οι τράπεζες αναγκάστηκαν να αναβαθμίσουν τις τεχνολογικές τους υποδομές για να υποστηρίξουν την αυξημένη ζήτηση για ψηφιακές υπηρεσίες. Αυτό περιλάμβανε επενδύσεις στην κυβερνοασφάλεια για την προστασία των δεδομένων και των συναλλαγών των πελατών.

Παράγοντες που Επηρέασαν τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό

1. Αλλαγή Καταναλωτικής Συμπεριφοράς

- Η πανδημία άλλαξε τις συνήθειες των καταναλωτών, οι οποίοι πλέον προτιμούν τις ψηφιακές λύσεις για τις τραπεζικές συναλλαγές. Η αυξημένη ζήτηση για ευκολία και ταχύτητα στις συναλλαγές οδήγησε στην επιτάχυνση της υιοθέτησης ψηφιακών υπηρεσιών.

2. Κανονιστικές Αλλαγές και Προσαρμογή

- Οι ρυθμιστικές αρχές προσαρμόστηκαν γρήγορα στις νέες συνθήκες, επιτρέποντας τη χρήση ψηφιακών εργαλείων και διαδικασιών που διευκόλυναν την απομακρυσμένη εξυπηρέτηση των πελατών. Αυτό περιλάμβανε χαλαρώσεις σε ορισμένες απαιτήσεις για τη φυσική ταυτοποίηση πελατών.

3. Ανάγκη για Ευελιξία και Καινοτομία

- Οι τράπεζες που μπόρεσαν να προσαρμοστούν γρήγορα και να καινοτομήσουν ήταν αυτές που αντιμετώπισαν καλύτερα τις προκλήσεις της πανδημίας. Η ευελιξία στις διαδικασίες και η χρήση νέων τεχνολογιών ήταν κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας.

Μακροπρόθεσμες Επιπτώσεις και Προοπτικές

1. Εδραίωση των Ψηφιακών Τραπεζών

- Οι ψηφιακές τράπεζες (neobanks) επωφελήθηκαν από την αυξημένη ζήτηση για ψηφιακές υπηρεσίες και κατάφεραν να επεκτείνουν τη βάση πελατών τους. Αυτό αναμένεται να συνεχιστεί και μετά την πανδημία, καθώς οι καταναλωτές έχουν συνηθίσει πλέον τις ψηφιακές λύσεις.

2. Διαρκής Επένδυση στην Τεχνολογία

- Η πανδημία ανέδειξε την ανάγκη για συνεχή επένδυση στην τεχνολογία και την καινοτομία. Οι τράπεζες θα συνεχίσουν να επενδύουν σε τεχνολογίες όπως το AI, το blockchain και το cloud computing για να παραμείνουν ανταγωνιστικές.

3. Ενίσχυση της Κυβερνοασφάλειας

- Με την αύξηση των ψηφιακών συναλλαγών, η ασφάλεια των δεδομένων και των συστημάτων γίνεται ακόμη πιο κρίσιμη. Οι τράπεζες θα πρέπει να συνεχίσουν να επενδύουν σε λύσεις κυβερνοασφάλειας για να προστατεύουν τους πελάτες τους.

4. Εξατομίκευση των Υπηρεσιών

- Η χρήση δεδομένων και αλγορίθμων τεχνητής νοημοσύνης θα επιτρέψει στις τράπεζες να προσφέρουν πιο εξατομικευμένες υπηρεσίες στους πελάτες τους, βελτιώνοντας την εμπειρία πελάτη και ενισχύοντας την πιστότητα.

Η πανδημία του COVID-19 αποτέλεσε έναν καταλύτη για την επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού στον τραπεζικό τομέα. Οι τράπεζες που κατάφεραν να προσαρμοστούν γρήγορα στις νέες συνθήκες και να υιοθετήσουν ψηφιακές λύσεις ήταν αυτές που κατάφεραν να συνεχίσουν να εξυπηρετούν τους πελάτες τους και να

παραμείνουν ανταγωνιστικές. Οι αλλαγές αυτές αναμένεται να έχουν μακροπρόθεσμες επιπτώσεις, καθορίζοντας το μέλλον του τραπεζικού τομέα σε μια ψηφιακή εποχή.

2.1.1

Η επιτάχυνση της ψηφιακής μεταμόρφωσης στον τραπεζικό τομέα λόγω της πανδημίας COVID-19 αποτέλεσε κρίσιμο σημείο ανατροπής για τις τράπεζες παγκοσμίως. Η ανάγκη για εξυπηρέτηση πελατών μέσω ψηφιακών καναλιών έγινε έντονα επιτακτική λόγω των περιοριστικών μέτρων και των κοινωνικών αποστάσεων που επιβλήθηκαν.

Κύριες Πτυχές της Ψηφιακής Μεταμόρφωσης

1. Επένδυση σε Ψηφιακές Υποδομές:

- Οι τράπεζες επενδύσανε σημαντικά σε νέες τεχνολογικές υποδομές όπως cloud computing, big data analytics και AI. Αυτό επέτρεψε τη βελτίωση της απόδοσης, τη μείωση των λειτουργικών εξόδων και την επέκταση των ψηφιακών υπηρεσιών.

2. Ψηφιακές Πλατφόρμες και Εφαρμογές:

- Αναπτύχθηκαν νέες ψηφιακές πλατφόρμες και εφαρμογές για την εξυπηρέτηση των πελατών, περιλαμβανομένων των κινητών εφαρμογών για τραπεζικές συναλλαγές, ηλεκτρονικών υπηρεσιών και ψηφιακών πλατφορμών εξυπηρέτησης πελατών.

3. Ασφάλεια και Κυβερνοασφάλεια:

- Η αυξημένη χρήση ψηφιακών καναλιών αύξησε την ανάγκη για ενίσχυση των μέτρων κυβερνοασφάλειας. Οι τράπεζες επένδυσαν σε προηγμένες τεχνολογίες για την προστασία των δεδομένων και την αντιμετώπιση κυβερνοεπιθέσεων.

4. Ψηφιακή Εξυπηρέτηση Πελατών (Digital Customer Service):

- Εισήχθησαν και αναβαθμίστηκαν ψηφιακές λύσεις για την εξυπηρέτηση πελατών, όπως τα chatbots και οι εικονικοί βοηθοί, προσφέροντας γρήγορη ανταπόκριση και εξυπηρέτηση 24/7.

5. Ψηφιακές Πληρωμές και Χρηματοοικονομικές Τεχνολογίες (FinTech):

- Οι τράπεζες ενίσχυσαν τη συνεργασία τους με FinTech εταιρείες για την ενσωμάτωση νέων ψηφιακών πληρωμών και χρηματοοικονομικών τεχνολογιών στις υπηρεσίες τους.

Προοπτικές για το Μέλλον

Η επιτάχυνση της ψηφιακής μεταμόρφωσης άνοιξε νέους ορίζοντες για τον τραπεζικό τομέα, ενισχύοντας την ευελιξία, την καινοτομία και την ικανότητα να προσαρμόζεται σε νέες συνθήκες. Μελλοντικές προοπτικές περιλαμβάνουν την ενσωμάτωση τεχνολογιών όπως το blockchain και η τεχνητή νοημοσύνη για τη βελτίωση της απόδοσης και την παροχή πιο προσαρμοσμένων υπηρεσιών στους πελάτες. Παράλληλα, η συνεχής επένδυση στην κυβερνοασφάλεια θα είναι κρίσιμη για την προστασία των δεδομένων και την εμπιστοσύνη των πελατών.

2.1.2

Η αύξηση των ψηφιακών πληρωμών αποτελεί ένα σημαντικό φαινόμενο που επηρεάζει τον τραπεζικό τομέα και τον ευρύτερο χώρο των χρηματοοικονομικών τεχνολογιών. Αυτή η αύξηση οφείλεται σε πολλούς παράγοντες και έχει σημαντικές συνέπειες:

Αίτια Αύξησης των Ψηφιακών Πληρωμών

1. **Ευκολία και Άνεση:** Οι ψηφιακές πληρωμές προσφέρουν απλότητα και ευκολία στους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις να διεκπεραιώσουν συναλλαγές χωρίς τη φυσική παρουσία.
2. **Αύξηση της Ψηφιακής Πρόσβασης:** Η διαδικτυακή σύνδεση και η χρήση κινητών συσκευών έχει επιτρέψει στους ανθρώπους να κάνουν αγορές και να πραγματοποιούν πληρωμές από οπουδήποτε και οποιαδήποτε στιγμή.
3. **Ανάπτυξη Ψηφιακών Πλατφορμών:** Νέες τεχνολογίες και ψηφιακές πλατφόρμες, όπως mobile wallets, peer-to-peer payment apps και blockchain-based payments, προσφέρουν εναλλακτικές λύσεις για τις παραδοσιακές τραπεζικές μεθόδους.
4. **Ανάγκη για Επιτάχυνση Συναλλαγών:** Η επιθυμία για γρήγορες και ασφαλείς συναλλαγές ενθαρρύνει την υιοθέτηση ψηφιακών μεθόδων πληρωμών, ιδιαίτερα σε εποχές κρίσεων ή περιορισμών κινήσεων όπως κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19.

Συνέπειες της Αύξησης των Ψηφιακών Πληρωμών

1. **Μείωση Χρήσης Μετρητών:** Οι καταναλωτές και οι επιχειρήσεις συχνά προτιμούν ψηφιακές πληρωμές αντί για μετρητά, μειώνοντας έτσι την ανάγκη φυσικών μετρητών.
2. **Επίδραση στην Τραπεζική Επιχείρηση:** Οι τράπεζες πρέπει να προσαρμοστούν στις νέες ψηφιακές τεχνολογίες και να παρέχουν ασφαλείς και αποτελεσματικές ψηφιακές υπηρεσίες.
3. **Ασφάλεια και Κυβερνοασφάλεια:** Η αύξηση των ψηφιακών πληρωμών αυξάνει τη σημασία της κυβερνοασφάλειας και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών.
4. **Καινοτομία και Ανταγωνισμός:** Η αύξηση των ψηφιακών πληρωμών δημιουργεί καινοτόμες ευκαιρίες για επιχειρήσεις και FinTech εταιρείες να προσφέρουν νέες υπηρεσίες και προϊόντα.

Μελλοντικές Τάσεις

Η αύξηση των ψηφιακών πληρωμών αναμένεται να συνεχιστεί με την ανάπτυξη νέων τεχνολογιών όπως το blockchain και η τεχνητή νοημοσύνη, καθώς και με την επέκταση των mobile payments και των ηλεκτρονικών πορτοφολιών. Οι τράπεζες και οι χρηματοπιστωτικοί φορείς πρέπει να προετοιμαστούν για αυτήν την αλλαγή, προσαρμόζοντας τις υποδομές τους και ενισχύοντας τα μέτρα ασφαλείας τους για να ανταπεξέλθουν στις αυξημένες απαιτήσεις της ψηφιακής εποχής.

2.1.3

Η ανάπτυξη νέων ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών στον τραπεζικό τομέα αποτελεί κρίσιμο στοιχείο για την προσαρμογή στις ανάγκες των σύγχρονων καταναλωτών και επιχειρήσεων. Η ταχύτητα της τεχνολογικής εξέλιξης και η αυξημένη ζήτηση για ψηφιακές λύσεις έχουν δημιουργήσει ένα έδαφος καινοτομίας και ανταγωνισμού στον τραπεζικό τομέα. Ακολουθούν κάποιες βασικές πτυχές και τάσεις σχετικά με την ανάπτυξη αυτών των νέων ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών:

Βασικές Πτυχές της Ανάπτυξης Ψηφιακών Προϊόντων

1. **Προσαρμογή στις Ανάγκες των Καταναλωτών:** Οι τράπεζες αναζητούν να προσφέρουν ψηφιακά προϊόντα και υπηρεσίες που θα προσελκύσουν τους σύγχρονους καταναλωτές. Αυτό περιλαμβάνει εφαρμογές κινητών πληρωμών, ψηφιακά πορτοφόλια, ψηφιακές εφαρμογές για διαχείριση χρηματοοικονομικών και άλλες εξειδικευμένες υπηρεσίες.
2. **Τεχνολογικές Καινοτομίες:** Η χρήση τεχνολογιών όπως η τεχνητή νοημοσύνη (AI), το machine learning, το blockchain και η ανάλυση δεδομένων (data analytics) επιτρέπει τη δημιουργία προϊόντων και υπηρεσιών που είναι πιο εξατομικευμένα και αποτελεσματικά.
3. **Ψηφιακές Πλατφόρμες και Οικοσύστημα FinTech:** Η συνεργασία με FinTech εταιρείες και η ενσωμάτωση σε ψηφιακές πλατφόρμες είναι ουσιαστική για τη δημιουργία καινοτόμων χρηματοοικονομικών λύσεων.
4. **Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων:** Η ασφάλεια είναι κρίσιμη για την αποδοχή και υιοθέτηση των ψηφιακών προϊόντων. Οι τράπεζες πρέπει να ενισχύουν τα μέτρα προστασίας δεδομένων για να διατηρήσουν την εμπιστοσύνη των πελατών τους.

Τάσεις στην Ανάπτυξη Ψηφιακών Προϊόντων

1. **Ενσωμάτωση Τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης και Αναλυτικών Δεδομένων:** Η χρήση AI και data analytics βοηθά στην ανάλυση συμπεριφορών πελατών και στην προσφορά εξατομικευμένων υπηρεσιών.
2. **Ανάπτυξη Ψηφιακών Πλατφορμών και API:** Οι τράπεζες αναπτύσσουν ψηφιακές πλατφόρμες που επιτρέπουν στους πελάτες τους να έχουν πρόσβαση και να διαχειρίζονται τις χρηματοοικονομικές τους υποθέσεις εύκολα και γρήγορα.
3. **Ανάπτυξη Προϊόντων για Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις και Καταναλωτές:** Νέες ψηφιακές υπηρεσίες στοχεύουν στην υποστήριξη των ΜΜΕ και των καταναλωτών στη διαχείριση των οικονομικών τους θεμάτων.
4. **Υιοθέτηση Νέων Ψηφιακών Πλατφορμών και Εφαρμογών:** Οι πελάτες απαιτούν ψηφιακές λύσεις που είναι ευέλικτες, ασφαλείς και εύκολες στη χρήση,

2,1.4

Η πανδημία του COVID-19 έθεσε νέες προκλήσεις και ανάγκες για τις υποδομές και την ασφάλεια στον τραπεζικό τομέα. Οι τράπεζες και οι οργανισμοί χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών έπρεπε να προσαρμοστούν γρήγορα για να διασφαλίσουν τη συνεχή λειτουργία τους και να προστατεύσουν τους εργαζομένους και τους πελάτες τους. Ακολουθούν κάποιοι τομείς όπου έγιναν αναβαθμίσεις λόγω της πανδημίας:

Αναβάθμιση Υποδομών

1. **Απομακρυσμένη Εργασία και Ψηφιακή Υποδομή:** Η ανάγκη για απομακρυσμένη εργασία έθεσε την ανάγκη για ενίσχυση της ψηφιακής υποδομής. Οι τράπεζες επενδύσαν σε ασφαλείς συνδέσεις VPN, cloud υποδομές και εφαρμογές συνεργασίας για την αποτελεσματική εργασία από απόσταση.
2. **Ψηφιακές Υπηρεσίες και Πλατφόρμες:** Οι τράπεζες επιτάχυναν την ανάπτυξη καινοτόμων ψηφιακών υπηρεσιών και πλατφορμών, όπως mobile banking apps και εφαρμογές για online τραπεζικές συναλλαγές, για να εξυπηρετούν τους πελάτες από απόσταση.
3. **Αναβάθμιση Δικτύων και Ασφάλειας:** Οι τράπεζες ενίσχυσαν τα δίκτυα τους για να αντέξουν τις αυξημένες απαιτήσεις κίνησης και την αυξημένη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών. Επίσης, ενισχύθηκαν οι μηχανισμοί ασφαλείας για την προστασία από κυβερνοεπιθέσεις και απάτες.

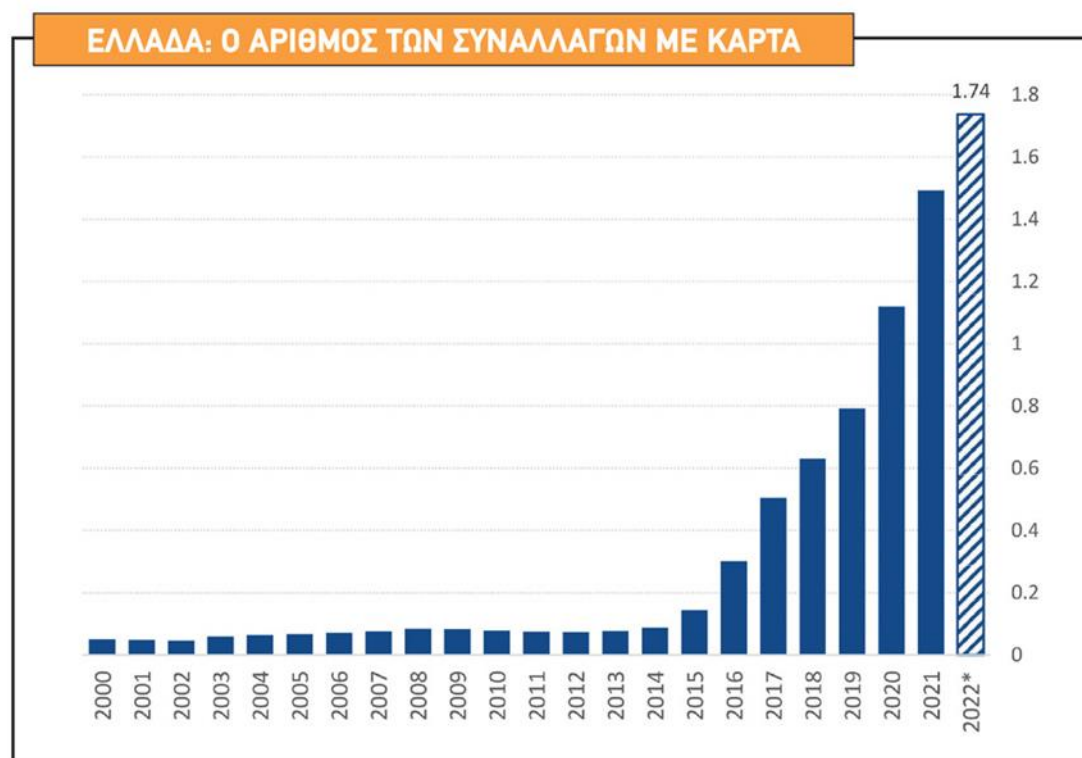
Αναβάθμιση Ασφάλειας

1. **Αποκέντρωση και Ασφάλεια Δεδομένων:** Η αποκέντρωση των δεδομένων και η αύξηση των μέτρων ασφαλείας είναι κρίσιμη για την προστασία των ευαίσθητων πληροφοριών των πελατών.
2. **Προστασία Από Κυβερνοεπιθέσεις:** Η αύξηση των κυβερνοεπιθέσεων κατά τη διάρκεια της πανδημίας ώθησε τις τράπεζες να ενισχύσουν τις τεχνολογίες ασφαλείας και τους μηχανισμούς ανίχνευσης παραβάσεων.
3. **Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση:** Η εκπαίδευση των εργαζομένων σε θέματα κυβερνοασφάλειας και η ευαισθητοποίηση των πελατών για τις απειλές ασφαλείας είναι κρίσιμες για την προστασία από απάτες.

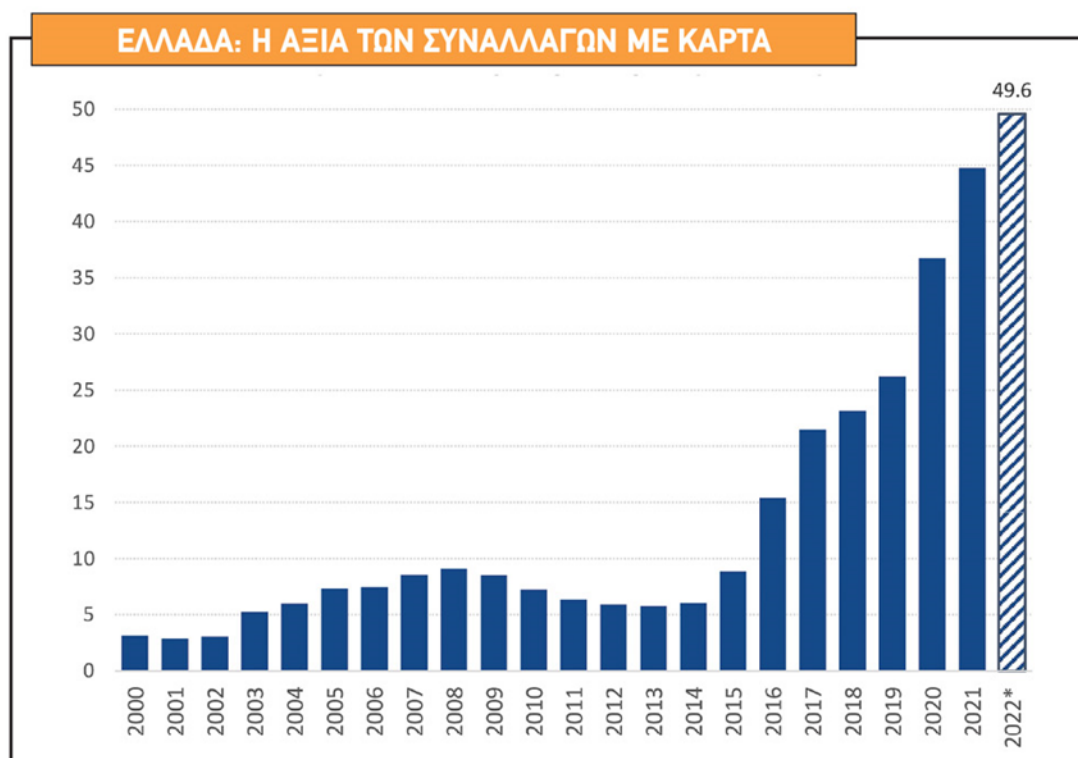
Η πανδημία του COVID-19 αποτέλεσε ένα καθοριστικό σημείο αναφοράς για τον τραπεζικό τομέα, ενισχύοντας την ανάγκη για ψηφιακές και ασφαλείς λύσεις που μπορούν να αντιμετωπίσουν μελλοντικές προκλήσεις και κρίσεις.

2.2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΑΥΞΗΣΗΣ ΤΟΥ E COMMERCE ΣΤΟΝ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

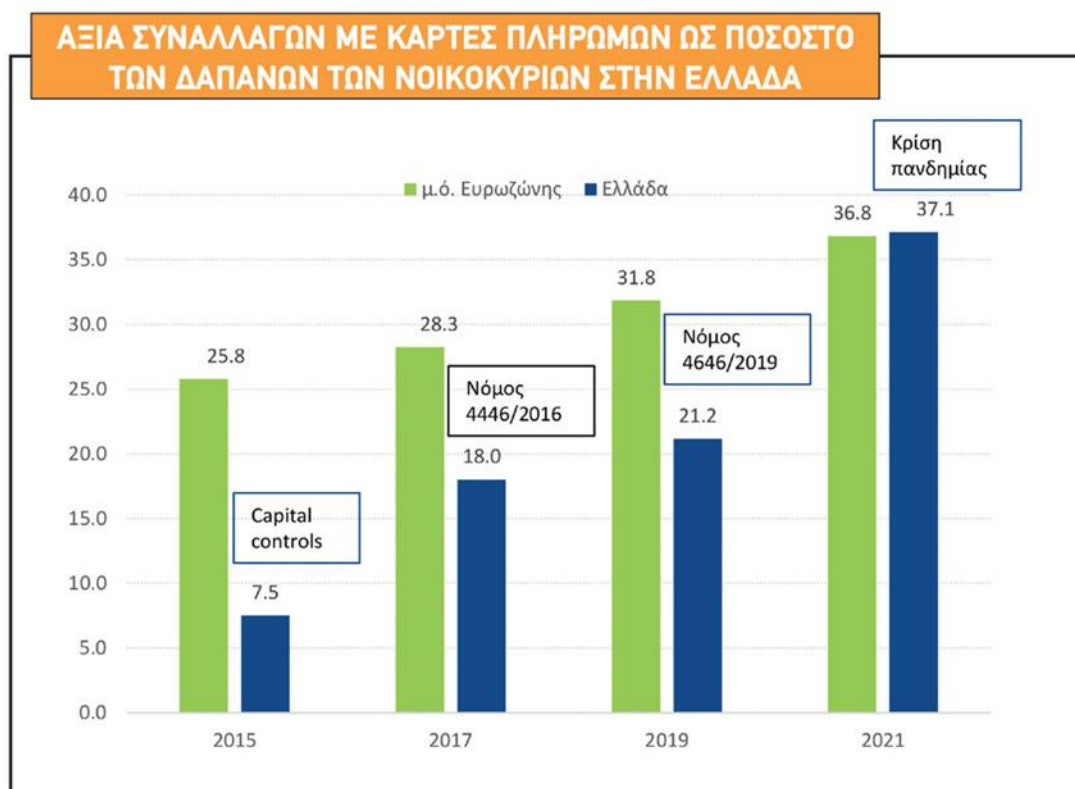
ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΝΑΛΑΓΩΝ ΜΕ ΚΑΡΤΑ ΣΕ ΔΙΣ ΕΥΡΩ



Πηγή: ΕΚΤ, ΕΕΤ Επεξεργασία στοιχείων: ΙΟΒΕ. Σημείωση: Τα στοιχεία αφορούν εγχώριες κάρτες



Η πρόσφατη απόφαση της κυβέρνησης να ενεργοποιήσει την **καθολική υποχρέωση για χρήση POS** ακόμη και σε επαγγέλματα που έως τώρα αυτή ήταν προαιρετική, είναι ένα ακόμη βήμα προς την προδιαγεγραμμένη συνθήκη της σχεδόν πλήρους ηλεκτρονικοποίησης των συναλλαγών. Παραγωγοί λαϊκών αγορών, περιπτερούχοι, καταστήματα ψιλικών, πάγκοι σε πανηγύρια, ιδιωτικά πανεπιστήμια και ΙΕΚ, θέατρα, κινηματογράφοι και συναυλίες, αλλά και καταστήματα Sex Shop υποχρεούνται από την αρχή του Οκτωβρίου να διαθέτουν λειτουργικό POS για την αποτελεσματικότερη παρακολούθηση των συναλλαγών τους. Στην ίδια κατεύθυνση, την αναβάθμιση των μηχανισμών της φορολογικής διοίκησης και την ανάπτυξη των ψηφιακών συναλλαγών, λειτουργεί και η υποχρεωτική διασύνδεση ταμειακών συστημάτων και POS η οποία υλοποιείται σταδιακά.

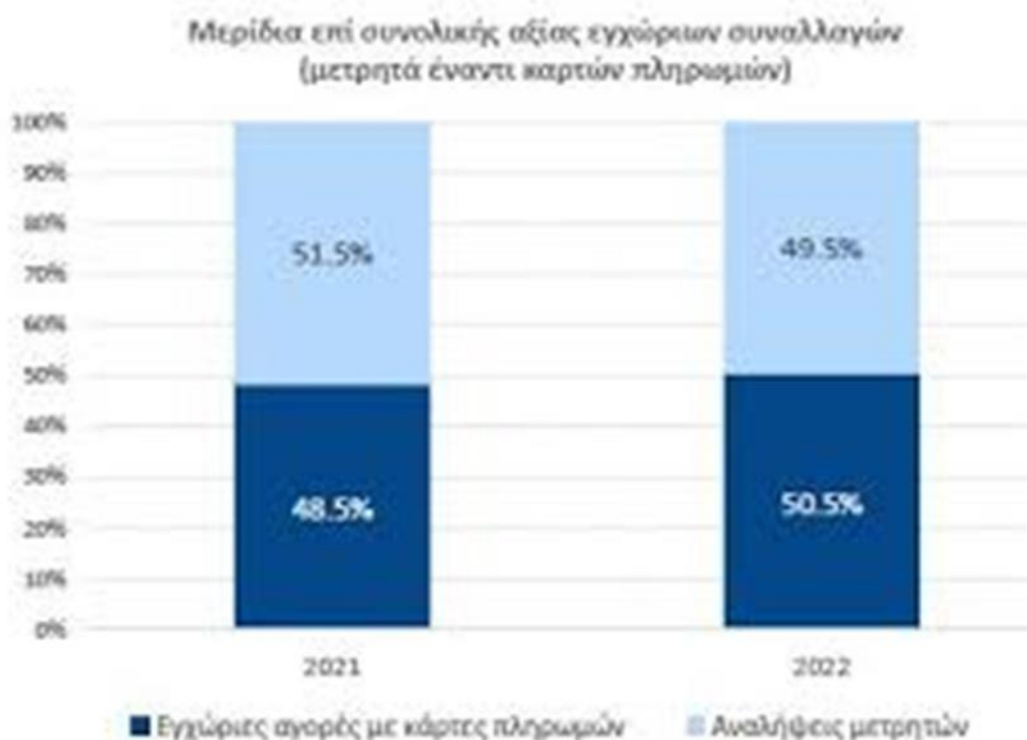


Δεν αποτελεί έκπληξη ότι μια αναλυτικότερη ματιά στις εξ αποστάσεως συναλλαγές δείχνει ότι η συντριπτική πλειονότητα των περιστατικών απάτης αφορούσε τις συναλλαγές μέσω διαδικτύου. Στα τέλη Νοεμβρίου 2023 και στην αναθεωρημένη έκδοση της έκθεσής της για τις Απειλές στις Ψηφιακές Πληρωμές, η Visa, προέβλεψε αυξημένη δραστηριότητα σχετικά με απάτες κατά τη διάρκεια των εορτών, τόσο στις συναλλαγές με κάρτα με φυσική παρουσία (card present), όσο και μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου (card-not-present). Η επικαιροποιημένη έκθεση έκρουσε τον κώδωνα του κινδύνου παρουσιάζοντας τα πεδία των ηλεκτρονικών συναλλαγών στα οποία είναι πιθανότερο να καταγραφεί απάτη:

- **Digital Skimming:** Με την αύξηση των διαδικτυακών αγορών, υπάρχει μεγαλύτερη πιθανότητα οι απατεώνες να υποκλέψουν με επιτυχία δεδομένα λογαριασμού από επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου και να τα εκμεταλλευτούν.
- **Phishing and Social Engineering:** Η πρόοδος της τεχνητής νοημοσύνης (AI) τα τελευταία χρόνια έχει δώσει τη δυνατότητα στους απατεώνες να δημιουργούν καμπάνιες/διαφημίσεις που προσομοιάζουν τις αυθεντικές,

καθιστώντας πιο δύσκολο για τους καταναλωτές να εντοπίζουν τις ψευδείς.

- **Υποκλοπή OTP:** Η Visa εντόπισε πολλές υποκλοπές κωδικών πρόσβασης μίας χρήσης (OTP) μέσω των οποίων οι απατεώνες προσπαθούν να αποκτήσουν πρόσβαση στους λογαριασμούς των κατόχων των καρτών. Σε αυτή την περίπτωση αποστέλλονται στα θύματα σελίδες για να καταχωρήσουν το OTP τους που εμφανίζονται να σχετίζονται με την επιθυμητή αγορά.

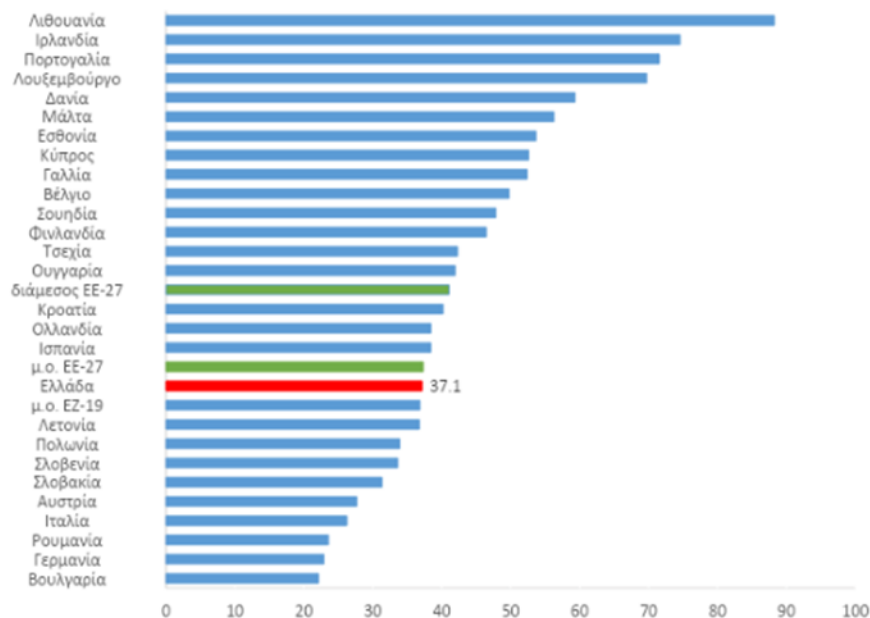


Πηγή: Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ). Επεξεργασία στοιχείων: IOBE Σημείωση: Τα στοιχεία αφορούν εγχώριες κάρτες. Η αξία συναλλαγών αφορά εγχώριες πληρωμές, καθώς και εγχώριες αναλήψεις μετρητών με κάρτες που έχουν εκδοθεί στην Ελλάδα

Για πρώτη φορά στην ιστορία, το **2022** οι **κάρτες «νίκησαν» τα μετρητά** στις συναλλαγές μας, με καταλύτη την πανδημία: Η αξία των συναλλαγών με κάρτες ξεπέρασε την ύψος των αναλήψεων μετρητών από τα ΑΤΜ. Η τάση αύξησης των συναλλαγών με κάρτες παραμένει σταθερά ανοδική από την περίοδο των capital controls και επιταχύνθηκε στη **διάρκεια** της πανδημίας, με τις κάρτες να χρησιμοποιούνται πλέον όλο και περισσότερο και για μικρότερης αξίας συναλλαγές.

Όπως προκύπτει από μελέτη του **IOBE**, το **2022** στη συνολική αξία των εγχώριων συναλλαγών -με μετρητά ή κάρτες- η αξία συναλλαγών με τις κάρτες πληρωμών έφτασε στο **50,5%** του συνόλου, έναντι **49,5%** για τα μετρητά. Μια τάση που δείχνει να είναι συνεχώς ανοδική και να έχει εκτοξευτεί από την περίοδο της πανδημίας, με την ψαλίδα να κλείνει το **2021**, όταν το μερίδιο των πληρωμών με μετρητά ήταν στο **51,5%** και των καρτών στο **48,5%**.

Διάγραμμα 2: Αξία συναλλαγών με κάρτες πληρωμών στις χώρες της ΕΕ-27, ως ποσοστό της κατανάλωσης νοικοκυριών το 2021



Πηγή: ΕΚΤ, Eurostat. Επεξεργασία στοιχείων: IOBE. Σημείωση: Οι συναλλαγές με κάρτα αφορούν κάρτες που εκδόθηκαν στην κάθε χώρα.

Οι συναλλαγές με εγχώριες κάρτες ακολούθησαν περαιτέρω ανοδική πορεία μετά το 2019.

- Η συνολική αξία εγχώριων συναλλαγών με ελληνικές κάρτες ξεπέρασε την αξία αναλήψεων μετρητών για πρώτη φορά το 2022.
- Σε περιόδους εντονότερων περιοριστικών μέτρων κατά της πανδημίας, οι διαδικτυακές συναλλαγές ενισχύθηκαν, ενώ οι συναλλαγές δια ζώσης περιορίστηκαν.
- Μετά τη χαλάρωση των περιορισμών, η συνολική χρήση καρτών πληρωμών παρέμεινε

υψηλότερη από πριν.

- Η εξάπλωση των συναλλαγών με φυσική παρουσία ήταν μεγαλύτερη στις χρεωστικές κάρτες,

ενώ στις πληρωμές μέσω διαδικτύου οι πιστωτικές κάρτες εξαπλώθηκαν περισσότερο.

- Η μέση αξία συναλλαγών μειώθηκε μετά την πανδημία για όλους τους τύπους καρτών, καθώς

και όλα τα κανάλια πληρωμών, ειδικά για τις πληρωμές με φυσική παρουσία.

- Παρά τη σύγκλιση με τον μ.ό. της Ευρωζώνης που καταγράφει η Ελλάδα στη χρήση καρτών

αναλογικά με την ιδιωτική κατανάλωση, το 2021 παραμένει μόλις στην 18η

θέση μεταξύ των

χωρών της ΕΕ27. Υπάρχει περιθώριο για περαιτέρω ενίσχυση των ηλεκτρονικών πληρωμών.

Μετά την κρίση πανδημίας, η ετήσια εξάπλωση των καρτών πληρωμών απέκτησε ισχυρότερη

δυναμική.

- Συναλλαγές χωρίς φυσική παρουσία: Πέρα από την προσωρινή θετική επίδραση των μέτρων κατά της

πανδημίας, οι διαδικτυακές συναλλαγές εμφανίζουν μια μόνιμη ώθηση μετά το 2019

- Συναλλαγές με φυσική παρουσία: Παρά την προσωρινή αρνητική επίδραση των περιοριστικών μέτρων

ένεκα της πανδημίας, η υποβόσκουσα τάση για συναλλαγές με κάρτες πληρωμών διαζώσης

επιταχύνθηκε κατά τη διάρκεια της περιόδου 2019-2023

Ως μία παράπλευρη θετική επίδραση της αύξησης των ηλεκτρονικών πληρωμών είναι και η αύξηση των δημοσίων εσοδών του ΦΠΑ διότι ξεπέρασαν τις συναλλαγές με φυσικό χρήμα.

Η περαιτέρω εξάπλωση των ηλεκτρονικών πληρωμών στην Ελλάδα μπορεί να ενισχύσει σημαντικά τα δημόσια έσοδα, με ευρύτερα θετικές συνέπειες για την οικονομική και κοινωνική ευημερία.

Στην μελέτη της GRANT THORTON αναφέρει τις επιπτώσεις της πανδημίας ,στις ελληνικές επιχειρήσεις ,οι οποίες είχαν ως συνέπεια να μειωθεί ο κύκλος εργασιών των τραπεζικών ιδρυμάτων ,και να αναζητηθεί το νέο μοντέλο καταστημάτων με τραπεζικούς συμβούλους ,έτσι ώστε να μειωθούν τα κόστη και να μπορεί να στηριχθεί στην νέα πραγματικότητα εξυπηρέτησης πελατών χωρίς φυσική παρουσία.

2.2 ΚΟΣΤΟΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ ΣΕ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ ΑΠΑΤΗΣ



Οι τράπεζες δηλώνουν έτοιμες να ενισχύσουν τα επίπεδα ασφαλείας για τις συναλλαγές στο **Διαδίκτυο** με κάρτα ή χωρίς, προκειμένου να αποφύγουν να αποζημιώσουν τους πελάτες τους για απώλειες άνω των 1.000 ευρώ σε περιπτώσεις ηλεκτρονικής απάτης (**phishing**). Όπως όμως εξηγούν, το γεγονός ότι η νομοθετική διάταξη δεν ορίζει συγκεκριμένα τη μορφή αυτών των επιπέδων ασφαλείας, θα υποχρεώσει τις τράπεζες να βάλουν όριο τα 1.000 ευρώ στις τραπεζικές συναλλαγές, προκειμένου να αποτρέψουν μαζικές υπεξαιρέσεις ποσών από επιτήδειους, που θα επιδιώξουν να αξιοποιήσουν την «γκρίζα ζώνη» που δημιουργείται στον χώρο των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Σε διαφορετική περίπτωση, όπως επισημαίνουν αρμόδιες τραπεζικές πηγές, δημιουργούνται οι προϋποθέσεις για μαζικές δικαστικές προσφυγές και διεκδικήσεις από την πλευρά

των καταναλωτών που έχουν πέσει θύματα ηλεκτρονικής απάτης. Εξίσου επικίνδυνο είναι το γεγονός ότι οι διεκδικήσεις αυτές πιθανότατα θα εγερθούν έχοντας τη βεβαιότητα ότι η τράπεζα έχει την ευθύνη της αποζημίωσης, βεβαιότητα που μπορεί να αμβλύνει τα αντανakλαστικά αυξημένης προσοχής που πρέπει να έχουν οι χρήστες του Διαδικτύου.

Οι περιπτώσεις ηλεκτρονικής απάτης είναι πολυάριθμες, ειδικά με το ξέσπασμα της πανδημίας, που εκτίναξε τις συναλλαγές μέσω internet και mobile banking, «εισάγοντας» στο κύκλωμα των ηλεκτρονικών συναλλαγών νέους χρήστες, πολλοί από τους οποίους, όπως π.χ. οι πιο ηλικιωμένοι, δεν ήταν εξοικειωμένοι με τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων.

Σύμφωνα με στοιχεία της ΤτΕ οι ηλεκτρονικές απάτες έχουν μετατοπιστεί από τις κλοπές μέσω πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας και έχουν επίκεντρο κυρίως τις μεταφορές πιστώσεων, δηλαδή τις μεταφορές χρημάτων από λογαριασμό σε λογαριασμό. Είναι χαρακτηριστικό ότι το 2021 καταγράφηκε αύξηση κατά 609% των περιστατικών απάτης στις μεταφορές πιστώσεων και κατά 320% στην αξία τους. Συγκεκριμένα, καταγράφηκαν 8.365 περιστατικά απάτης συνολικής αξίας 26,3 εκατ. ευρώ, σε σχέση με τα 1.179 περιστατικά, συνολικής αξίας 6,2 εκατ. ευρώ το 2020. Όπως αναφέρει η ΤτΕ, η πλειονότητα των τεχνικών διενέργειας της απάτης αφορά τις μεθόδους της έκδοσης εντολής πληρωμής από τον απατεώνα (ο απατεώνας εκδίδει πλαστή εντολή αφού αποκτήσει τα ευαίσθητα δεδομένα πληρωμής του πληρωτή ή του δικαιούχου με δόλια μέσα), καθώς και της χειραγώγησης του πληρωτή από τον απατεώνα (ο πληρωτής παρέχει καλή τη πίστη τη συγκατάθεσή του στην εκτέλεση εντολής πληρωμής προς λογαριασμό πληρωμών τρίτου, θεωρώντας ότι ανήκει σε νόμιμο δικαιούχο).

Από την πλευρά του υπουργείου Ανάπτυξης αφήνεται ανοιχτό το ενδεχόμενο νομοτεχνικών παρεμβάσεων ή διορθώσεων έως την ψήφιση του νομοσχεδίου, χωρίς ωστόσο να διευκρινίζεται εάν οι παρεμβάσεις αυτές θα αφορούν τη χορήγηση μεταβατικής περιόδου έως ότου όλες οι τράπεζες –π.χ. και οι μη συστημικές– προσαρμοστούν πλήρως ή θα αφορά την εξειδίκευση «των πρόσθετων και πιο εξελιγμένων μηχανισμών ελέγχου των συναλλαγών», που ορίζει, χωρίς να κατονομάζει η διάταξη που κατατέθηκε στη Βουλή

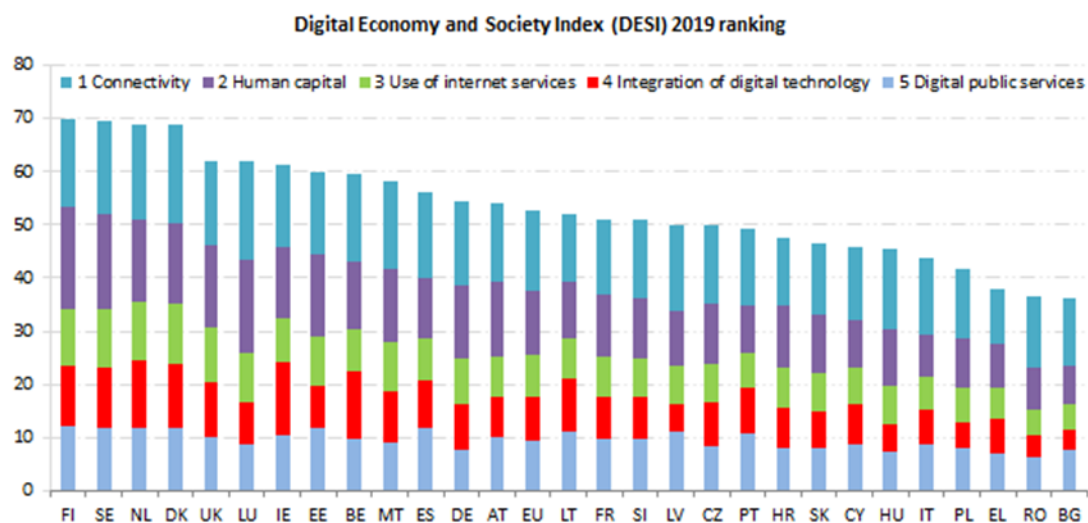
Παράλληλα με την εν λόγω διαδικασία αποζημίωσης οι τράπεζες άδραξαν την ευκαιρία και δημιούργησαν μέσω του bancassurance προϊόντα προστασίας των καταναλωτών-πελατών από τις απάτες μέσω του internet. Με κόστος 30 ευρώ /χρόνο ουσιαστικά δημιουργείται ένα δίκτυο προστασίας μέχρι του ποσού των 2000 ευρώ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Η ΜΕΛΕΤΗ ΤΗΣ EFG EUROBANK ΑΕ(ΠΡΩΗΝ EUROBANK ERGASIAS ΑΕ)²

3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.

Ο ψηφιακός δείκτης οικονομίας και κοινωνίας (DESI) είναι ένας δείκτης που συνοψίζει σχετικούς δείκτες για την ψηφιακή απόδοση της Ευρώπης και παρακολουθεί την εξέλιξη των κρατών μελών της ΕΕ στην ψηφιακή ανταγωνιστικότητα.



Η Eurobank βραβεύθηκε από το περιοδικό Global Finance “Best Digital Bank 2017” στην Ελλάδα, αποσπώντας διακρίσεις στις εξής επιμέρους κατηγορίες πελατών: “Best

² Η διάσπαση θα γίνει με απόσχιση κλάδου με σύσταση νέας εταιρείας, κατά τη συνδυασμένη εφαρμογή του άρθρου 16 του ν. 2515/1997 και των άρθρων 57 παρ. 3 και 59-74 του ν. 4601/2019, όπως ισχύουν

Individual Digital Bank 2017” για την κατηγορία ιδιώτες και “Best Corporate Digital Bank”, για 6η συνεχή φορά, στην κατηγορία επιχειρήσεις.

Για να ανακαλύψουμε εκ νέου την τραπεζική εμπειρία, χρειαζόμασταν να καταλάβουμε τι παρακινεί την ανθρώπινη συμπεριφορά. Δουλεύοντας σε ευέλικτες ομάδες και σε στενή συνεργασία με την τράπεζα, χρησιμοποιήσαμε μια προσέγγιση σχεδιαστικής σκέψης με γνώμονα το UX, υποστηριζόμενη από δεδομένα και βασισμένη σε μια σταθερή, ασφαλή και υψηλής απόδοσης υποδομή.

Αντιμετωπίσαμε την πρόκληση και αναπροσδιορίσαμε κάθε βήμα της αλληλεπίδρασης των πελατών με την τράπεζα. Αναδιαμορφώνοντας την πορεία των πελατών σε όλα τα κανάλια, ενοποιήσαμε την εμπειρία σε κάθε σημείο επαφής, από την πλατφόρμα e-banking της Eurobank και αφιερωμένη εφαρμογή για κινητά στην επανασχεδιασμένη διεπαφή των ATM της Eurobank.

Με τη στρατηγική καινοτομία που παρέχει μετασχηματιστικά αποτελέσματα, σκιαγράψαμε μια προσέγγιση που διαλύει τα τείχη μεταξύ καναλιών, λειτουργιών και λειτουργιών, εγκαταλείπει ξεπερασμένα επιχειρηματικά μοντέλα και αλλάζει υποθέσεις σχετικά με τη σχέση μεταξύ τραπεζών και πελατών. Στόχος μας δεν ήταν μόνο να διαταράξουμε το ψηφιακό τραπεζικό οικοσύστημα, αλλά να αλλάξουμε κάθε πτυχή της τραπεζικής εμπειρίας του πελάτη και να βοηθήσουμε στη δημιουργία μιας νέας πρότασης αξίας για τις σύγχρονες τράπεζες. Αυτή είναι η στρατηγική μας για το Omnichannel για την Eurobank.

Η Eurobank, ένας από τους κορυφαίους τραπεζικούς οργανισμούς της Ελλάδας, επενδύει σε ένα σημαντικό επιχειρηματικό μετασχηματισμό σε ολόκληρη τη λειτουργία και τις υπηρεσίες της. Η ATCOM συνεργάστηκε με την Eurobank ως στρατηγικό συνεργάτη και εμπειρία πελάτη για να βοηθήσει στην επανεφεύρεση της τραπεζικής εμπειρίας, ξεκινώντας από τον επανασχεδιασμό της πύλης e-banking της Eurobank.

MONTELO EUROBANK PHYGITAL

ο "phygital" μοντέλο της Eurobank συνδυάζει τη φυσική παρουσία και την ψηφιακή τεχνολογία για την παροχή ολοκληρωμένων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στους

πελάτες της. Αυτό το μοντέλο ανταποκρίνεται στις σύγχρονες ανάγκες και προτιμήσεις των καταναλωτών, προσφέροντας ταυτόχρονα ευκολία και ασφάλεια. Ορισμένα χαρακτηριστικά και πτυχές του "phygital" μοντέλου της Eurobank μπορεί να περιλαμβάνουν:

1. **Ψηφιακές Εφαρμογές και Υπηρεσίες:** Η Eurobank έχει αναπτύξει πληθώρα ψηφιακών εφαρμογών και υπηρεσιών για τους πελάτες της, συμπεριλαμβανομένων mobile banking εφαρμογών, διαδικτυακών τραπεζικών υπηρεσιών και άλλων ψηφιακών εργαλείων για τη διαχείριση των οικονομικών τους υποθέσεων.
2. **Εξειδικευμένες Υπηρεσίες Πελατών:** Η Eurobank προσφέρει εξατομικευμένες υπηρεσίες και συμβουλευτική στους πελάτες της, ενώ παράλληλα υποστηρίζει τη φυσική τους παρουσία μέσω δικτύου καταστημάτων και τμημάτων εξυπηρέτησης πελατών.
3. **Ψηφιακή Εμπειρία Πελατών:** Η Eurobank επιδιώκει να βελτιώσει τη χρήση τεχνολογιών όπως η τεχνητή νοημοσύνη και οι αναλυτικές δεξιότητες για να προσφέρει μια ανώτερη ψηφιακή εμπειρία στους πελάτες της.
4. **Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων:** Η Eurobank δίνει έμφαση στην ασφάλεια και την προστασία των δεδομένων των πελατών της, εφαρμόζοντας σύγχρονες τεχνικές και μέτρα για την αποφυγή κυβερνοεπιθέσεων και τη διασφάλιση της εμπιστοσύνης των πελατών.

Το "phygital" μοντέλο της Eurobank αποτελεί μια ολοκληρωμένη προσέγγιση που ενσωματώνει το καλύτερο και από τον φυσικό και από τον ψηφιακό κόσμο για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της σε μια εποχή ραγδαίας τεχνολογικής εξέλιξης



3.2 Ο ΟΜΙΛΟΣ ΚΑΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΤΟ DIGITAL BANKING

DIGITAL ACADEMY FOR BUSINESS

Το **Digital Academy for Business** είναι ένα νέο ψηφιακό κανάλι γνώσεων, πρακτικών και εμπειριών για επαγγελματίες και επιχειρηματίες. Σας δίνει τη δυνατότητα να αξιοποιείτε την εμπειρία, τις γνώσεις, τα εργαλεία και το συνολικό οικοσύστημα της Eurobank για να ενισχύετε την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησής σας στο ταξίδι του ψηφιακού μετασχηματισμού της. Με webinar και άρθρα του Digital Academy for Business συμμετέχουμε στη νέα πρωτοβουλία του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την ψηφιακή επιχειρηματικότητα: την **Ψηφιακή Ακαδημία Πολιτών**.

Κατηγορίες Μαθημάτων

156 μαθήματα για την βελτίωση των ψηφιακών δεξιοτήτων των πολιτών.

Επικοινωνία και συνεργασία

Κινητές συσκευές, κοινωνικά δίκτυα, εφαρμογές επικοινωνίας, εργασία από το σπίτι.

Διαδίκτυο

Ασφαλής περιήγηση, μηχανές αναζήτησης, προστασία προσωπικών δεδομένων, ανάπτυξη και αξιολόγηση περιεχομένου.

Εργαλεία καθημερινής χρήσης

Χρήση υπολογιστή, εφαρμογές γραφείου.

Ψηφιακή επιχειρηματικότητα

Ψηφιακό μάρκετινγκ, σύγχρονο επιχειρηματικό πλαίσιο.

Επιστήμη υπολογιστών

Ανάπτυξη λογισμικού, ανάπτυξη εφαρμογών διαδικτύου και κινητών συσκευών κ.ά.

Τεχνολογίες αιχμής

Υπολογιστικό Νέφος, Τεχνητή Νοημοσύνη, Μηχανική Μάθηση, Μεγάλα Δεδομένα.

Το υλικό του Digital Academy for Business έχει καθαρά πληροφοριακό χαρακτήρα. Στόχος του είναι να βοηθήσει τους επιχειρηματίες και τους ελεύθερους επαγγελματίες στο ταξίδι του ψηφιακού μετασχηματισμού τους και να τους δώσει τη δυνατότητα να γνωρίσουν και να εξοικειωθούν με τα σύγχρονα δεδομένα της επικοινωνίας με χρήση ψηφιακών μέσων.

Σε καμία περίπτωση δεν συνιστά προτροπή ή παρακίνησή τους να εφαρμόσουν ή να ακολουθήσουν τις δυνατότητες προβολής και διαφήμισης που παρουσιάζονται.

Βέλτιστες πρακτικές από εξειδικευμένους συνεργάτες

Το υλικό του Digital Academy for Business βασίζεται στις γνώσεις και την εμπειρία εξειδικευμένων συνεργατών μας και αποτυπώνει βέλτιστες πρακτικές.

Ενσωματώνει πληροφορίες που αντλούνται από πηγές με δημόσιο χαρακτήρα και ενδέχεται να μεταβληθούν.

Πνευματική ιδιοκτησία Eurobank

Το υλικό που περιέχει το Digital Academy, στο οποίο περιλαμβάνονται κείμενα, φωτογραφίες, εικόνες, σχέδια και διαγράμματα, αποτελούν πνευματική ιδιοκτησία της Eurobank.

Προστατεύεται από τις σχετικές διατάξεις του ελληνικού, ενωσιακού και διεθνούς δικαίου.

Όροι χρήσης

Η χρήση του υλικού του Digital Academy for Business διέπεται από τους όρους και προϋποθέσεις χρήσης του διαδικτυακού τόπου μας.

Διαβάστε προσεκτικά τι προβλέπουν οι **Όροι Χρήσης του www.eurobank.gr**.

Εύκολη παρακολούθηση online και από κοντά

Το digital marketing και οι βασικές αρχές προώθησης μιας εταιρείας στο διαδίκτυο σήμερα είναι από τις πρώτες και βασικές ενότητες του Digital Academy for Business. Σας δίνουμε πρόσβαση σε webinar, ενημερωτικό υλικό και πρακτικές συμβουλές για:

- [Google Ads](#)
- [SEO – Search Engine Optimisation](#)
- [email marketing](#)
- [Website και παρουσία στο διαδίκτυο](#)
- [Κοινωνικά δίκτυα](#)
- [Facebook advertising](#)
- [Σύγχρονες μεθόδους εργασίας](#)

Μπορείτε να παρακολουθείτε τις τάσεις της ψηφιακής εποχής από τον υπολογιστή σας. Συμμετέχετε ενεργά και στο βάθος που σας ενδιαφέρει.

Δείτε ποια webinar έχει κάθε θεματική και με ποια σειρά να τα παρακολουθήσετε στον [οδηγό στα webinar του digital marketing](#).

Συνεχής αναζήτηση και εξέλιξη

Το digital marketing αποτελεί το πρώτο βήμα της πρωτοβουλίας του Digital Academy for Business. Το πλήθος και η θεματολογία των webinar και των ενημερωτικών άρθρων που σας προσφέρουμε θα εμπλουτίζονται και θα ανανεώνονται συνεχώς.

Θέλουμε να σας διευκολύνουμε στην πρώτη εισαγωγή και διερεύνησή σας σε τομείς που και η ίδια η Eurobank έχει εφαρμόσει σε συνεργασία με έμπειρους και επιστημονικούς εισηγητές.

Παρακολουθούμε τις εξελίξεις και σας βοηθάμε να εξοικειωθείτε με online υπηρεσίες και εργαλεία που σας επιτρέπουν να εφαρμόσετε σύγχρονες μεθόδους εργασίας στην καθημερινότητα της επιχείρησής σας.

3.3 ΕΡΓΑΛΕΙΑ –PROJECTS DIGITAL BANKING

Σε πλήρεις ρυθμούς προχωρά το τριετές πρόγραμμα ανάπτυξης (IT 2020 όπως έχει «βαπτιστεί» εσωτερικά) της Διεύθυνσης Πληροφορικής της Eurobank, που υποστηρίζει το ψηφιακό μετασχηματισμό όλης της τράπεζας.

Το IT 2020 βασίζεται, σύμφωνα με τα όσα ανέφερε ο Ανέστης Πετρίδης στο πλαίσιο του IDC CIO Forum 2017 Athens, σε πέντε βασικούς άξονες: τεχνολογία (εκμοντερνισμός όλου του τεχνολογικού εξοπλισμού της τράπεζας), security

(ασφάλεια υποδομών και πληροφορίας), λειτουργικό μοντέλο (προσαρμογή του τρόπου εργασίας στη νέα ψηφιακή εποχή), οικοσύστημα της τράπεζας και τέλος, αλλαγή κουλτούρας και διαχείριση του ανθρώπινου παράγοντα. Γι' αυτό το σκοπό η Διεύθυνση Πληροφορικής της τράπεζας «χρειάζεται να αξιοποιήσει τις νέες τεχνολογίες - cloud, robotic process automation, Big Data & Analytics, IoT, DLP και Blockchain, APIs και Open Platforms, Machine Learning, Cognito, AI και Deep Learning –οι οποίες δεν είναι πλέον hype, αλλά έχουν περάσει στην παραγωγή και αποτελούν βασικά όπλα στη φαρέτρα για κάθε Διεύθυνση Πληροφορικής θέλει να μετασχηματιστεί τεχνολογικά». Το IT 2020 κτίζεται πάνω σε πέντε βασικά επίπεδα.

Το πρώτο και θεμελιώδες είναι οι υποδομές μέσα από την αξιοποίηση μιας σειράς τεχνολογιών: cloud (private, hybrid, public), Software Defined Networks, Enterprise Mobility, Unified Communications και Extreme Virtualization. Το αμέσως επόμενο επίπεδο έχει να κάνει με την «καρδιά» του οικοσυστήματος, έχει να κάνει με τον εκσυγχρονισμό όλης της υποδομής του core banking. Το τρίτο επίπεδο αφορά τα Big Data: «στην Eurobank έχουμε αναπτύξει ένα πολύ ώριμο περιβάλλον BI, το οποίο ωστόσο χρειάζεται να εκσυγχρονιστεί. Αυτό που θέλουμε να κάνουμε είναι να πάμε στην επόμενη εποχή των Big Data, να τρέχουμε τα εκατοντάδες μας μοντέλα ανάλυσης (Process and Marketing, Next Base Activity, Risk κ.λπ.) σε πραγματικό χρόνο. Και στον τομέα αυτό κάνουμε σημαντικές επενδύσεις, με dedicated data scientists και την υιοθέτηση ενός νέου μοντέλου οργάνωσης για τα business units...».

Το επόμενο επίπεδο έχει να κάνει με «end to end customer journey & process digitization», έχει να κάνει με πλήρη ψηφιοποίηση των customer journeys: κατάργηση χαρτιού, ηλεκτρονικές υπογραφές παντού, μεγάλο integration με τα συστήματα διαχείρισης επιχειρηματικών διεργασιών, αξιοποίηση του Robotic Process Automation για την αυτοματοποίηση πιο βασικών και μη στρατηγικών εργασιών. Το τελευταίο επίπεδο έχει να κάνει με το omnichannel (μέσα από τον τρίτο κύκλο ανανέωσης της αρχιτεκτονικής του μετά το 2007), με φρεσκάρισμα του web site, του e-banking και του mobile app, προσφέροντας στους πελάτες νέες υπηρεσίες (video banking, augmented reality κ.λπ.) και μια ενιαία εμπειρία ανεξαρτήτως καναλιού.

Όλα τα παραπάνω επίπεδα περιβάλλονται από το «security by design» (ένας πολύ σημαντικός άξονας για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της τράπεζας), την κουλτούρα «outside in view» (όλα εξετάζονται υπό την οπτική του πελάτη), τη μεθοδολογία design

thinking & lean και την υιοθέτηση ενός agile τρόπου εργασίας. «Το πιο σημαντικό asset μας, ωστόσο, για την επιτυχία αυτού του ψηφιακού ταξιδιού είναι οι ίδιοι οι άνθρωποι μας. Για αυτό και τους προσφέρουμε ότι εφόδια χρειάζονται – ανοικτός και agile χώρος εργασίας, εκπαίδευση, πρόσβαση σε μοντέρνες ψηφιακές τεχνολογίες, εργαλεία collaboration κ.λπ. - για να κάνουν σωστά τη δουλειά τους...»

V-BANKING

Με το v-Banking παρέχεται προσωπική επικοινωνία με τον Επαγγελματικό Σύμβουλό με βιντεοκλήση. Σας συμβουλεύει για τις ανάγκες της επιχείρησής σας και τα μελλοντικά επιχειρηματικά σχέδιά σας. Με αυτήν την καινοτόμο και πρωτοποριακή υπηρεσία της Eurobank, εξοικονομείτε χρόνο και κάνετε τις τραπεζικές εργασίες για την επιχείρησή σας εύκολα και με ασφάλεια, σαν να ήσαστε στην τράπεζα. Η υπηρεσία είναι από το 2018 και ουσιαστικά η ΤΡΑΠΕΖΑ παρέχει έναν επαγγελματικό σύμβουλο εξ αποστάσεως .Ο πελάτης μπορεί να επιλέξει είτε να μεταβεί σε κάποιο κατάστημα κατόπιν ραντεβού είτε μέσω της υπηρεσίας V –BANKING να συνομιλεί καθημερινά με τον ανατεθειμένο σύμβουλο του σχετικά με τις εισαγωγές του ,την διαχείριση του όψεως του,κτλ.

BUSINESS CHECK UP

Η υπηρεσία Business Check up είναι η δομημένη μεθοδολογία που εφαρμόζεται για να σχεδιάστουν υπεύθυνα τα επόμενα βήματα της επιχείρησής . Καταγράφουμε μαζί τις ανάγκες , αναλύονται τις πιο συμφέρουσες προτάσεις χρηματοδότησης και βρίσκουμε βέλτιστες λύσεις για τη διεκπεραίωση των καθημερινών συναλλαγών σας.

Χαρακτηριστικά

Με την ολοκληρωμένη μεθοδολογία Business Check up:

- Καταγράφουμε και αναλύουμε μαζί το συναλλακτικό κύκλωμα της επιχείρησής σας και τα μελλοντικά σχέδιά σας.
- Σας ενημερώνουμε εάν η επιχείρησή σας είναι επιλέξιμη για κάποιο από τα ενεργά προγράμματα επιχορήγησης.
- Επιλέγουμε μαζί το πρόγραμμα χρηματοδότησης που καλύπτει τις ανάγκες ρευστότητας της επιχείρησής σας. Ορίζουμε το είδος, το ύψος και τη διάρκεια χρηματοδότησης που σας ταιριάζει, με βάση τα δεδομένα και τα σχέδιά σας.
- Διευκολύνουμε την καθημερινότητά σας. Διαμορφώνουμε το βέλτιστο πακέτο λύσεων για να πραγματοποιείτε τις καθημερινές τραπεζικές συναλλαγές σας εύκολα και με τον πιο σύγχρονο τρόπο.
- Προσφέρουμε συνεχή υποστήριξη και τεχνογνωσία. Με τη στρατηγική συνεργασία μας με την ICAP, συγκρίνουμε τη χρηματοοικονομική απόδοση της επιχείρησής σας με την απόδοση αντίστοιχων επιχειρήσεων. Αποτυπώνουμε τη λειτουργική αποτελεσματικότητα της επιχείρησής σας σε σχέση με τους ανταγωνιστές σας.

Ουσιαστικά μέσω των παραπάνω καινοτομιών προσπαθεί να εγκαθιδρύσει μια νέα κουλτούρα σκέψης στόν νέου επιχειρηματία ,έτσι ώστε να μην έχει φυσική παρουσία στο κατάστημα και έτσι να υπάρχει φυσική μείωση προσωπικού με αντίστοιχα μείωση του λειτουργικού κόστους.

EUROBANKTRADER.GR

NEO EurobankTrader III

Ελληνικές Μετοχές - Ελληνικά Παράγωγα - Διεθνείς Μετοχές

Συνδεθείτε στο NEO EurobankTrader III μέσω είτε του υπολογιστή σας, είτε του κινητού ή του tablet σας. Πραγματοποιήστε γρήγορα και με ασφάλεια εντολές σε:

- Ελληνικές και ξένες Μετοχές
- Ελληνικά και ξένα ETFs
- Ελληνικά Παράγωγα (Stock Futures και Index Future)

1. Καταχωρήστε εντολές όπου και αν βρίσκεστε.

Μέσω του smartphone, του tablet ή του υπολογιστή σας: η λειτουργικότητα είναι ακριβώς η ίδια.

2. Επιλέξτε την δυνατότητα παρακολούθησης τιμών σε πραγματικό χρόνο.

Στα watch lists, δηλαδή στις λίστες που μπορείτε να δημιουργήσετε εσείς με προϊόντα που σας ενδιαφέρουν, όπως και στο χαρτοφυλάκιό σας ή όπου αλλού εμφανίζονται προϊόντα στην πλατφόρμα μας, επιλέξτε να έχετε τιμές σε πραγματικό χρόνο για τα σημαντικότερα χρηματιστήρια. Η παροχή τιμών σε πραγματικό χρόνο δύναται να έχει χρεώσεις.

3. Χρησιμοποιείτε χωρίς χρέωση τα έτοιμα εργαλεία τεχνικής ανάλυσης που σας προσφέρει η πλατφόρμα:

- ο Professional Chart, δημιουργώντας διάγραμμα για το προϊόν που έχετε επιλέξει.
- ο Market Map, για την γραφική παρουσίαση της εικόνας της αγοράς.

4. Καταχωρείτε την εντολή σας με τιμές σε πραγματικό χρόνο.

Κατά την καταχώρηση της εντολής σας και χωρίς κόστος έχετε τιμές σε πραγματικό χρόνο για προϊόντα που διαπραγματεύονται στα σημαντικότερα Χρηματιστήρια.

5. Ενημερωθείτε για τις εξελίξεις.

Διαβάστε καθημερινά τα νέα και τις αναλύσεις που εκδίδονται από το τμήμα Ανάλυσης της εταιρείας μας και ενημερωθείτε για την ελληνική και διεθνή αγορά.

6. Ενεργοποιήστε την λειτουργικότητα ειδοποιήσεων.

Ανάλογα με τον τύπο ειδοποίησης που έχετε θέσει σε κάποιο προϊόν και για όσο παραμένετε στην πλατφόρμα θα έχετε ειδοποίηση για την μεταβολή του, την τιμή του, τον όγκο του κτλ.

7. Αποκτήστε επιπλέον ασφάλεια.

Αν επιθυμείτε επιπλέον ασφάλεια, επιλέξτε την «Ταυτοποίηση δύο επιπέδων» και για τις συγκεκριμένες συναλλαγές που θα επιλέξετε θα λαμβάνετε μήνυμα με Κωδικό Μιας Χρήσης (OTP) για επαλήθευση, με την προσθήκη του.

8. Εκμεταλλευτείτε τις εξελεγμένες υπηρεσίες που προσφέρει η on line εφαρμογή Trader's Eye.

Κάντε προσομοίωση χαρτοφυλακίων, παρακολουθείστε τις μετοχές, τα ETFs και τους δείκτες που επιθυμείτε. Εφαρμόστε τεχνική ανάλυση στις μετοχές που σας ενδιαφέρουν με την ολοκαίνουρια λειτουργικότητα του συστήματος, TechAnalysis. Η υπηρεσία παρέχεται με χρέωση.

9. Αιτηθείτε την κατάθεση χρημάτων αλλά και την μεταφορά χρημάτων και τίτλων μεταξύ υπολογαριασμών (Cash-Margin)

ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ

Ως συνέπεια όλων αυτών εξελίξεων αξίζει να αναφερθούμε ότι από το 2015 που άλλαξε η μετοχική σύνθεση των τραπεζικών ιδρυμάτων συμπεριλαμβανομένης και της EUROBANK ,έχει επέλθει μία βίαιη θα μπορούσαμε να πούμε μείωση προσωπικού – καταστημάτων ,με αποτέλεσμα να μην υπάρχει πια παρουσία σε πολύ μεγάλο μέρος της ελληνικής επικράτειας και ιδιαίτερα σε περιοχές της νησιωτικής ΚΑΙ ΑΚΡΙΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ . Χαρακτηριστικό παράδειγμα το κλείσιμο του καταστήματος στην ΒΟΡΕΙΑ ΕΥΒΟΙΑ ,στο δήμο Ιστιαίας ,με αποτέλεσμα το πιο κοντινό κατάστημα να είναι σε απόσταση 130 χλμ και 2.5 ώρες απόσταση, στην ΧΑΛΚΙΔΑ .Αποτέλεσμα να υπάρχει σοβαρό πρόβλημα ιδιαίτερα κατά τους καλοκαιρινούς μήνες διότι είναι μία τουριστική περιοχή και δεν υπάρχει οδική σύνδεση με την ηπειρωτική χώρα στο βόρειο τμήμα του νησιού.

Και φυσικά η λεγόμενη <,απόσχιση εργασιών >> CARVE OUT δηλαδή μεταφορά έργου –τραπεζικών εργασιών σε εταιρεία ειδικού σκοπού (SPV)πχ μεταφορά δανειακού χαρτοφυλακίου βαθειάς καθυστέρησης 90+.

Ουσιαστικά με την απόσχιση εργασιών τα τραπεζικά ιδρύματα κατάφεραν μια έμμεση μείωση προσωπικού βάσει δεσμεύσεων που είχαν απέναντι στην DGcomp³ (ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΑΡΧΗ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ), χωρίς να προβούν σε κοστοβόρα προγράμματα εθελουσίας εξόδου και το σημαντικότερο ,να μην δημιουργήσουν αντίκτυπο στην κοινωνία μέσω απολύσεων προσωπικού. Ξεκινώντας η ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ έκανε μείωση προσωπικού κατά 1200 περίπου άτομα από την απόσχιση

³ https://ec.europa.eu/competition/sectors/financial_services/overview_en.html

του business unit (διεύθυνση καθυστερήσεων) και σε συνεργασία με το SPV⁴ INTRUM ,διέγραψε από τον ισολογισμό της επισφάλειες 25 δίζ ευρώ.

Ομοίως και η EUROBANK μέσω της απόσχισης ,ουσιαστικά η παλιά ΤΡΑΠΕΖΑ ,<EFG EUROBANK ERGASIAS AE> έγινε εταιρεία συμμετοχών –HOLDING-και η νέα ΤΡΑΠΕΖΑ με επωνυμία EUROBANK AE με νέο αφμ και νεό ΓΕΜΗ ξεκίνησε νέα τραπεζική πορεία χωρίς να την βαραίνουν τα δάνεια που τιτλοποιήθηκαν μέσω SPV την DO VALUE. Καί εδώ παρουσιάστηκε μία μείωση προσωπικού κατά 950 άτομα.

Με αυτόν τον τρόπο, οι τράπεζες θα έχουν διπλό όφελος: αφενός πετυχαίνουν ταχεία εξυγίανση του ισολογισμού τους από τα NPEs και αφετέρου μειώνουν δραστικά τον αριθμό του προσωπικού τους, παράλληλα με τη συρρίκνωση του δικτύου τους. Σύμφωνα με πληροφορίες, οι τράπεζες σκοπεύουν να δώσουν κίνητρα στους υπαλλήλους τους για να αποδεχθούν αυτή τη «μεταγραφή», τα οποία ενδέχεται να περιλαμβάνουν δελεαστικά πακέτα εθελούσιας αποχώρησης καθώς και σύμβαση τουλάχιστον 10 ετών στο SPV.Στα στατιστικά στοιχεία που παραθέτουμε για την 01/01/2019,υπήρχαν 350 ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΜΕ 7943 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ενώ την 01/01/2015 υπήρχαν 506 ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΜΕ 9050 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ,δηλαδή 156 (30%) διακοπή λειτουργίας χώρων φυσικής παρουσίας με μείωση 1107 υπαλλήλων (12%).Και στην αρχή του 2020 έκλεισαν αλλα 25 καταστήματα με στόχο τα 250 για τέλος του 2020.

3.4

ΕΠΙΣΠΕΥΣΗ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ ΛΟΓΩ COVID-19

Στα άμεσα πλάνα τα οποία ήρθαν πιο γρήγορα συνέπεια των περιοριστικών μέτρων λόγω covid-19 είναι :

- η κατάργηση της θέσης του ταμείου, υποστηρίζει πια συναλλαγές >1000 ευρώ.

⁴ Η Εταιρεία Ειδικού Σκοπού, είναι μια εταιρεία που ιδρύεται ειδικά με σκοπό την πραγματοποίηση συγκεκριμένων και βραχυπρόθεσμων στόχων, όπως να απομονώσει το χρηματοοικονομικό κίνδυνο μιας επιχείρησης

- Ενεργοποίηση περισσότερων θέσεων εναλλακτικών δικτύων με μεταφορά προσωπικού από καταστήματα σε τμήματα internet banking και europhone banking σε κάθε κατάσταση έδρας νομού με μη μετακίνηση προσωπικού αλλά δημιουργία εσωτερικών τμημάτων.
- Έκδοση χρεωστικών καρτών και κωδικών e banking υποχρεωτικά σε μη κατόχους.
- Χρήση της τηλεργασίας σε ποσοστό άνω του 60% σε κεντρικές υπηρεσίες και business centers .
- Διακοπή ενημερώσεων βιβλιαρίων καταθέσεων
- Εκτέλεση τραπεζικών εργασιών κατόπιν ραντεβού (ανοίγματα λογαριασμών ,έκδοση χρεωστικών καρτών ,
- Έκδοση κωδικών e –banking από το ηλεκτρονικό site των τραπεζικών ιδρυμάτων.

Για τον ψηφιακό μετασχηματισμό, ο κ. Χατζηνικολάου⁵ είπε πως δεν πρέπει η κρίση να μείνει ανεκμετάλλευτη και παρατήρησε την απρόσμενα μεγάλη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών από Έλληνες πολίτες άνω των 50 ετών μετά το ξέσπασμα του κορονοϊού. Οι τράπεζες μπορεί να έχουν αναπτύξει έναν αριθμό καναλιών για ηλεκτρονικές συναλλαγές αλλά πρέπει και ο πελάτης να αλλάξει τον τρόπο που κάνει συναλλαγές και να είναι ανοιχτός στις νέες τεχνολογίες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Η ΑΠΟΤΥΧΗΜΕΝΗ ΠΟΡΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΩΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ(PRAXIA BANK)ΚΑΙ Η ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΙΣ ΝΕΟΒANKS.ΤΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΤΗΣ SNAPP.

⁵ Πρόεδρος ΕΕΤ.

4.1 ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΙΔΡΥΣΗ ΤΗΣ PRAXIA BANK

Η διοίκηση της PRAXIA BANK ακολούθησε ένα ολοκληρωμένο στρατηγικό σχέδιο ανάπτυξης μιας πλατφόρμας τραπεζικών συναλλαγών σε ψηφιακό περιβάλλον, με αυτοματισμούς και δυνατότητες μέσα από ένα απλό και φιλικό περιβάλλον χρήσης (UI) για τους πελάτες της τράπεζας τόσο προηγμένο και εξελιγμένο, που απαιτούσε τεράστιες παραμετροποιήσεις και παρεμβάσεις στο **βραβευμένο σύστημα της TEMENOS**.⁶

Πολλά από τα χαρακτηριστικά του αρχικού πλάνου δεν υπήρχαν και έπρεπε να αφιερωθούν δεκάδες εργατοώρες τόσο από το προσωπικό του τμήματος πληροφοριακών συστημάτων της PRAXIA BANK όσο από τα στελέχη της TEMENOS , ώστε να εξελιχθούν τα απαραίτητα στοιχεία και υπό-συστήματα, για να λειτουργήσουν όλα σύμφωνα με τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές της διοίκησης της νέας τράπεζας.

Όταν τον Σεπτέμβριο 2018 η διευθύνουσα σύμβουλος της PRAXIA BANK **Αναστασία Σακελλαρίου** βραβεύτηκε στο πλαίσιο των «**Επιχειρηματικών βραβείων Θαλής ο Μιλήσιος**» για την «**Συνολική Προσφορά στον Χρηματοπιστωτικό Τομέα**» μιλούσε με μεγάλο ενθουσιασμό για το μεγάλο «στοίχημα» της διοικητικής ομάδας και των συνεργατών της, μαζί με τους εργαζόμενους της τράπεζας, να κερδίσουν την μάχη με αντίπαλο τον χρόνο, να ξεπεράσουν τις τεχνολογικές δυσκολίες και να υπερπηδήσουν τα τελευταία εμπόδια για την ολοκλήρωση μιας πολύμηνης προσπάθειας για να δουν το όραμά τους να παίρνει «σάρκα και οστά» στην νέα (μετα-μνημονιακή) εποχή της χώρας.

⁶ Η Temenos είναι μια πολυεθνική εταιρεία η οποία συνεργάζεται με τράπεζες και χρηματοοικονομικούς οργανισμούς, προσφέροντάς τους συστήματα λογισμικού απαραίτητα για τη λειτουργία τους. Ιδρύθηκε το 1993, λειτουργεί σε 41 χώρες σε όλο τον κόσμο, τα κεντρικά της γραφεία είναι στη Γενεύη της Ελβετίας και εξυπηρετεί πάνω από 2.000 οργανισμούς-πελάτες σε 145 χώρες. Στην εταιρεία εργάζονται 4.300 εργαζόμενοι στα 63 γραφεία της παγκοσμίως. Στην Ελλάδα ξεκίνησε τη λειτουργία της το 2004.

4.2 ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΥΡΕΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Πριν την αναλάβει την τράπεζα η Atlas Capital του Bob Diamond η Credicom⁷ όπως ονομαζόταν τότε είχε 35 εκατομμύρια κεφάλαια και 20 εκατομμύρια αναβαλλόμενο φόρο⁸.

Η Atlas Capital επένδυσε 16,8 εκατομμύρια που με λοιπά έξοδα έφθασαν τα 19,8 εκατομμύρια οπότε μπορεί να ειπωθεί ότι επένδυσε 20 εκατομμύρια για να αγοράσει μια τραπεζική άδεια που είχε κεφάλαιο σε μετρητά 35 εκατομμύρια ευρώ. Για την Atlas ήταν ένα καλό deal.

Ακολούθησαν δύο αυξήσεις κεφαλαίου μια 20 εκατομμύρια και η άλλη 50 εκατομμύρια ευρώ.

Η Atlas Capital επένδυσε 90 εκατομμύρια ευρώ στην PRAXIA BANK και παρέμειναν 15 εκατομμύρια της αρχικής επένδυσης.

Ο βασικός υπαίτιος ήταν η Atlas Capital που δεν είχε σχέδιο, στρατηγική ανάπτυξης και όπως και στην Κεντρική Αφρική έτσι και στην Ελλάδα έχασε πολλά εκατομμύρια.

Ο BOB DIAMOND ο επικεφαλής της Atlas δεν μπόρεσε να προσαρμοστεί στην ελληνική πραγματικότητα, ούτε ορθολογική διαχείριση είχε στο διοικητικό συμβούλιο.

Η Praxia Bank τελικά ανακοίνωσε ότι η Atlas Merchant Capital, 100% μέτοχος της Τράπεζας, υπέγραψε δεσμευτική συμφωνία για την πώληση του συνόλου των μετοχών της στην VIVA WALLET HOLDINGS. Η συναλλαγή τελεί υπό την έγκριση των αρμοδίων αρχών.

Η UBS Europe SE ενεργεί ως χρηματοοικονομικός σύμβουλος της PRAXIA BANK και της ATLAS CAPITAL. Από την πλευρά της η Viva ανακοίνωσε επίσης την απόκτηση του 100% των μετόχων της PRAXIA BANK. Η VIVA WALLET HOLDINGS ανακοίνωσε τη

⁷ Πρώην εμπορικό σκέλος της gredit agricom με εξαγορά της ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

⁸ Πρόκειται για ένα μέτρο φορολογικής βοήθειας που δόθηκε στις τράπεζες ως αντιστάθμισμα για τις ζημιές που υπέστησαν από το πρόγραμμα ανταλλαγής ομολόγων PSI. Σύμφωνα με τραπεζικούς κύκλους, το όφελος για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα μπορεί να ξεπεράσει τα 2,5 δισ. ευρώ.

συμφωνία με την **Atlas Merchant Capital** για την απόκτηση του 100% των μετοχών της **PRAXIA BANK**. Η μεταβίβαση των μετοχών τελεί υπό την έγκριση της Τράπεζας της Ελλάδος. Η απόκτηση της Praxia Bank ακολουθεί την πρόσφατη επιτυχημένη αύξηση μετοχικού κεφαλαίου της Viva Wallet, και εντάσσεται στο στρατηγικό σχεδιασμό της εταιρείας για την περαιτέρω ανάπτυξη των δραστηριοτήτων της.

4.3 NEOBANK SNAPPi ME ΑΔΕΙΑ ΑΠΟ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ

Πριν λίγες εβδομάδες η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα έδωσε μετά από αίτηση της Τράπεζας της Ελλάδος τραπεζική άδεια για την λειτουργία της snappi, η οποία θέλει να γίνει η πρώτη ψηφιακή τράπεζα στη Ελλάδα.

Η νέα αυτή προσπάθεια γίνεται με τη σύμπραξη **Τράπεζας Πειραιώς και Natech**, οι οποίες από κοινού θέλουν να αλλάξουν τα δεδομένα στη τραπεζική και να τη πάνε ένα βήμα παραπέρα. Ωστόσο αυτή δεν είναι η πρώτη προσπάθεια για τη δημιουργία μιας digital Bank στην Ελλάδα. Και είναι μια ιστορία η οποία πρέπει να γίνει παράδειγμα προς αποφυγή για Πειραιώς και Natech. Αν και τα πράγματα όσον αφορά την τεχνολογία και τα ψηφιακά εργαλεία έχουν αλλάξει πολύ από τότε μέχρι σήμερα.

Η snappi θέλει να τα κάνει όλα αλλιώς Τα λάθη αυτά φυσικά και θέλει να αποφύγει η Πειραιώς και η Natech. Τα πράγματα γίνονται από τους δύο πλέον πιο μεθοδικά, τα τεχνολογικά εργαλεία είναι τελείως διαφορετικά και πιο εξελιγμένα. Πρόσφατα ο Χρήστος Μεγάλου, πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου της snappi και CEO της Τράπεζας Πειραιώς τόνισε ότι η στόχος είναι η snappi να αναδειχθεί σε πόλο του νέου τραπεζικού τοπίου στην Ευρώπη, έχοντας ως αφετηρία τα Ιωάννινα (εκεί έχει έδρα η Natech από την οποία ξεκίνησε το εγχείρημα).

Η Τράπεζα Πειραιώς έχει χαρακτηρίσει το 2024 ως «έτος Snappi» και έχει υψηλούς στόχους για την digital Bank. Συγκεκριμένα ο στόχος είναι το 2026 να διαθέτει 1 εκα-

τομμάριο πελάτες και 150 συνεργασίες με εμπόρους. Το λειτουργικό κόστος θα διαμορφωθεί το 2024 στα 15 εκατ. ευρώ, το 2025 σε 20 εκατ. ευρώ και το 2026 σε 30 εκατ. ευρώ και αναμένει 55 εκατ. ευρώ έσοδα από τη Snappi την τριετία 2024-2026.

Η neobank θα λειτουργεί μέσω cloud και θα μοιάζει περισσότερο με πλατφόρμα παρά με τράπεζα. Απαλλαγμένη από τις αγκυλώσεις του παραδοσιακού τραπεζικού κλάδου, θα προσφέρει στους χρήστες της μια αμιγώς digital εμπειρία σε μια σειρά από προϊόντα, τα οποία θα εκτείνονται από τις συναλλαγές έως τις καταθέσεις και τις πιστώσεις, προσφέροντας καινοτόμες λύσεις.

Ως αδειοδοτημένη τράπεζα, η snappi διασφαλίζει ότι οι καταθέσεις σου προστατεύονται έως 100.000 ευρώ από το Ελληνικό Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων (ΤΕΚΕ). Αυτό το επίπεδο ασφάλειας ισχύει αποκλειστικά για τις αδειοδοτημένες τράπεζες.

4.4 NEOBANKS VS ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Μια neobank λειτουργεί με τον ίδιο τρόπο που λειτουργεί και μια παραδοσιακή τράπεζα, προσφέροντας μια σειρά χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, όπως λογαριασμούς πληρωμών, λογαριασμούς μισθοδοσίας, καθημερινές τραπεζικές συναλλαγές και δάνεια. Ωστόσο, οι neobanks λειτουργούν εξ ολοκλήρου ψηφιακά, με πρόσβαση κυρίως μέσω του κινητού σου. Χωρίς την ανάγκη φυσικών καταστημάτων, οι neobanks απλοποιούν τις τραπεζικές διαδικασίες, προσφέροντας μια πιο αποτελεσματική, φιλική προς τον χρήστη εμπειρία.

ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

- Neobank: Όλες οι τραπεζικές δραστηριότητες πραγματοποιούνται μέσω ενός σύγχρονου mobile application. Είτε θέλεις να ελέγξεις το υπόλοιπο του λογαριασμού σου είτε να μεταφέρεις χρήματα είτε να κάνεις αίτηση για δάνειο, όλα γίνονται με λίγα taps στο κινητό σου.
- Παραδοσιακή Τράπεζα: Ενώ οι παραδοσιακές τράπεζες προσφέρουν εφαρμογές για κινητά, ορισμένες υπηρεσίες μπορεί να απαιτούν επίσκεψη σε κατάστημα, η οποία συχνά συνεπάγεται προγραμματισμό ραντεβού, αναμονή και διαχείριση της γραφειοκρατίας

Πλεονέκτημα: Η ευκολία της διαχείρισης των οικονομικών σου πάντα και παντού, χωρίς να ξοδεύεις πολύτιμο χρόνο σε επισκέψεις και αναμονές.

Εμπειρία χρήστη

- **Neobank:** Σχεδιασμένες με τον χρήστη στο επίκεντρο, οι neobanks προσφέρουν δυνατότητες όπως ειδοποιήσεις σε πραγματικό χρόνο, άμεση υποστήριξη μέσω μηνυμάτων και paperless διαδικασίες φιλικές προς τον χρήστη και το περιβάλλον. Τα apps είναι σχεδιασμένα με εύχρηστο τρόπο, ακόμη και για όσους δεν είναι τόσο εξοικειωμένοι με την τεχνολογία.
- **Παραδοσιακή Τράπεζα:** Μερικές φορές βασίζονται σε παλαιότερα συστήματα και έτσι, οι παραδοσιακές τράπεζες μπορεί να μην είναι πάντα σε θέση να παρέχουν μια απρόσκοπτη εμπειρία πελάτη, απαλλαγμένη από γραφειοκρατικές διαδικασίες.

Πλεονέκτημα: Οι neobanks παρέχουν μια σύγχρονη, ξεκούραστη εμπειρία χρήσης, αλλάζοντας τον τρόπο με τον οποίο διαχειριζόμαστε τα χρήματά μας προς το καλύτερο.

Χρεώσεις

- **Neobank:** Συνήθως, οι neobanks προσφέρουν χαμηλότερες χρεώσεις, και σε ορισμένες περιπτώσεις, καθόλου χρεώσεις. Τα οικονομικά τους μοντέλα τους επιτρέπουν να είναι ανταγωνιστικές.
- **Παραδοσιακή Τράπεζα:** Οι υψηλότερες χρεώσεις είναι πιο συνηθισμένες και ειδικά αν συνοδεύονται από δυσανάγνωστους όρους και προϋποθέσεις, μπορεί να σε μπερδέψουν και σίγουρα θα σε κουράσουν.

Πλεονέκτημα: Ανταγωνιστικές χρεώσεις και πιο πελατοκεντρικές τιμολογιακές πολιτικές.

Εξατομικευμένη τραπεζική εμπειρία

- **Neobank:** Αξιοποιώντας την ανάλυση δεδομένων και τη σύγχρονη τεχνολογία, οι neobanks παρέχουν – κατόπιν της συναίνεσης του χρήστη- εξατομικευμένη τραπεζική εμπειρία .
- Παραδοσιακή Τράπεζα: Τυπικά υιοθετούν μια πιο μαζική προσέγγιση που ταιριάζει σε όλους, ενώ η εξατομικευμένη τραπεζική εμπειρία μπορεί να απαιτεί τον προγραμματισμό ραντεβού και αρκετό από τον προσωπικό σου χρόνο.

Πλεονέκτημα: Οι neobanks λειτουργούν ως προσωπικός οικονομικός βοηθός, προσφέροντας εξατομικευμένα εργαλεία και προτάσεις, βοηθώντας σε να διαχειρίζεται καλύτερα τα χρήματά σου.

4.5 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ROBO-ADVISOR ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Οι Robo-Advisors έχουν γίνει δημοφιλείς στην Ελλάδα ως μια βολική και οικονομικά αποδοτική επενδυτική λύση. Αυτές οι αυτοματοποιημένες πλατφόρμες χρησιμοποιούν προηγμένους αλγόριθμους και φιλικές προς τον χρήστη διεπαφές για να δώσουν τη δυνατότητα στους επενδυτές να διαχειρίζονται τα χαρτοφυλάκια τους και να επιτυγχάνουν τους οικονομικούς τους στόχους. Ωστόσο, με μια ευρεία γκάμα συμβούλων Robo διαθέσιμα, μπορεί να είναι δύσκολο να προσδιορίσετε ποιος ταιριάζει καλύτερα στις ανάγκες σας. Εκεί έρχεται το Robo-Advisor Finder.

Έγινε μία προσπάθεια να συγκεντρώσαμε μια λίστα με τους κορυφαίους συμβούλους Robo στην Ελλάδα για το 2024. Λάβαμε υπόψη βασικούς παράγοντες όπως οι αμοιβές, οι επενδυτικές επιλογές, η εξυπηρέτηση πελατών και η εμπειρία χρήστη κατά την επιλογή μας

1. [inbestMe](#): Best Overall
2. [eToro](#): Best for smart portfolios
3. [Birdee](#): Best for responsible investing

4. [SaxoSelect](#): Best for brokerage and Robo-advisory
5. [Trading 212 AutoInvest & Pies](#): Best for low fees and low minimum balance
6. REVOLUT ROBO ADVISOR: retail and investment banking

4.5.1 inbestMe

 **Fees:** Between 0.13% and 0.41% per year

 **Minimum balance:** €5,000


 **Number of strategies:** 4

Ένας Ισπανός Robo-σύμβουλος που δέχεται πελάτες από την Ελλάδα και προσφέρει ένα ευρύ φάσμα χαρτοφυλακίων αυτόματης διαχείρισης. Εστιάζουν στην απλότητα, τη διαφάνεια και το χαμηλό κόστος και παρέχουν έναν καινοτόμο τρόπο επένδυσης, βοηθώντας τους επενδυτές να επιτύχουν τους οικονομικούς τους στόχους.

Οι βασικές προσφορές περιλαμβάνουν κοινωνικά υπεύθυνες επενδυτικές επιλογές και δυνατότητες προσαρμογής. Τα χαρτοφυλάκια είναι διαθέσιμα σε EUR και USD σε 11 προφίλ κινδύνου, ενσωματώνοντας χαρακτηριστικά όπως η παγκόσμια διαφοροποίηση, η συλλογή φορολογικών ζημιών και η αυτόματη επανεξισορρόπηση. Επιπλέον, η εφαρμογή για κινητά της InbestMe επιτρέπει την εύκολη παρακολούθηση χαρτοφυλακίου.

4.5.2 eToro

 **Fees:** No Management Fees (other fees apply)

 **Minimum balance:** \$50 to open an account; \$500 to invest in Smart Portfolios

 **Number of strategies:** 80+

Το eToro είναι μια πλατφόρμα μεσιτείας και κοινωνικών συναλλαγών πολλαπλών περιουσιακών στοιχείων που ιδρύθηκε το 2007. Έχει γίνει κορυφαία διαδικτυακή πλατφόρμα για κοινωνικές επενδύσεις και συναλλαγές σε ένα ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων, συμπεριλαμβανομένων μετοχών, κρυπτονομισμάτων, εμπορευμάτων, Forex και άλλων.

Η eToro προσφέρει Smart Portfolios, έναν πρωτοποριακό και αυτοματοποιημένο τρόπο για τους επενδυτές να διαφοροποιήσουν τα χαρτοφυλάκια τους και να αποκτήσουν έκθεση σε σημαντικές τάσεις της αγοράς. Αυτά τα έτοιμα χαρτοφυλάκια δημιουργούνται από αναλυτές eToro και καινοτόμες επενδυτικές νεοφυείς επιχειρήσεις. Υπάρχουν πάνω από 80 έξυπνα χαρτοφυλάκια που καλύπτουν μια σειρά από κορυφαία θέματα, τάσεις και κλάδους της αγοράς, συμπεριλαμβανομένων των τεχνολογιών που προκαλούν αναστάτωση, της επανάστασης του 5G, των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, και άλλων

4.5.3

Birdee

 **Fees:** 1% per year

 **Minimum balance:** €50

 **Number of strategies:** 14

Ιδρύθηκε το 2015, η Birdee είναι σύμβουλος Robo με έδρα το Λουξεμβούργο που στοχεύει στον εκδημοκρατισμό της υπεύθυνης επένδυσης για άτομα κάθε προέλευσης. Ως θυγατρική του BNP Paribas Asset Management, ενός ευρωπαϊκού χρηματοπιστωτικού

ιδρύματος με μεγάλη εκτίμηση, το Birdee επωφελείται από μια ισχυρή εταιρική υποστήριξη, προσθέτοντας στην αξιοπιστία και την αξιοπιστία του ως επενδυτική πλατφόρμα.

Ο χαρακτηριστικός παράγοντας της Birdee είναι η δέσμευσή τους για υπεύθυνη επένδυση. Η πλατφόρμα δημιουργήθηκε με την πεποίθηση ότι οι επενδύσεις μπορούν να έχουν άμεσο αντίκτυπο στην κοινωνία, και ως εκ τούτου, επικεντρώνονται στην προσφορά χαρτοφυλακίων που αποτελούνται από βιώσιμους και υπεύθυνους τίτλους. Επενδύοντας μέσω του Birdee, έχετε την ευκαιρία να συνεισφέρετε σε ένα πιο βιώσιμο μέλλον, ενώ παράλληλα επιδιώκετε τους οικονομικούς σας στόχους. Με 14 διαθέσιμα χαρτοφυλάκια, το καθένα που αποτελείται από εισηγμένα κεφάλαια ευρετηρίου ή ETF, μπορείτε να επιλέξετε το επενδυτικό θέμα που ευθυγραμμίζεται με τα ενδιαφέροντα και τους στόχους σας, είτε πρόκειται για βιοτεχνολογία, μικρές κεφαλαιουχικές και ΜΜΕ, ακίνητα ή μια πιο διαφοροποιημένη προσέγγιση.

Ένα άλλο βασικό πλεονέκτημα του Birdee είναι η χαμηλή ελάχιστη απαίτηση επένδυσης μόλις €50, καθιστώντας την επένδυση προσβάσιμη σε όλους. Ωστόσο, όσον αφορά τα τέλη, χρεώνουν 1% ετησίως, το οποίο είναι λίγο υψηλότερο από άλλες πλατφόρμες. Η διαδικασία ενσωμάτωσης είναι απλή: αφού απαντήσετε σε μια σειρά από πέντε ερωτήσεις για να καθορίσετε το προφίλ κινδύνου σας, μπορείτε να επιλέξετε το προτιμώμενο θέμα επένδυσης και να χρηματοδοτήσετε τον λογαριασμό σας. Το Birdee προσφέρει επίσης έναν προσομοιωτή για τη δοκιμή της απόδοσης διαφορετικών χαρτοφυλακίων.

4.5.4

SaxoSelect

💰 **Fees:** 0.75% per year (transactions fee apply)

🏠 **Minimum balance:** Starting €10,000

Number of strategies: 7

Η Saxo Bank, μια δανική επενδυτική τράπεζα, παρέχει το SaxoSelect ως μια αυτοματοποιημένη λύση διαχείρισης χαρτοφυλακίου για Έλληνες επενδυτές. Με περισσότερους από 1 εκατομμύριο χρήστες παγκοσμίως να επωφελούνται από τις υπηρεσίες της, η Saxo Bank είναι η ιδανική επιλογή για όσους αναζητούν μια διεθνή εταιρεία διαχείρισης περιουσίας που προσφέρει υπηρεσίες μεσιτείας.

Τα διαχειριζόμενα χαρτοφυλάκια της SaxoSelect δημιουργούνται από διάσημους διαχειριστές περιουσιακών στοιχείων όπως η BlackRock και η Morningstar, οι οποίοι αξιοποιούν την τεχνογνωσία τους στον κλάδο για να δημιουργήσουν επενδυτικές στρατηγικές θεσμικής ποιότητας. Τα χαρτοφυλάκια προσαρμόζονται και εξισορροπούνται συνεχώς ώστε να προσαρμόζονται στις εξελισσόμενες συνθήκες της αγοράς, με στόχο την επίτευξη των υψηλότερων δυνατών αποδόσεων με βάση το επιλεγμένο επίπεδο κινδύνου.


Για να καλύψει διαφορετικές ορέξεις κινδύνου, το SaxoSelect προσφέρει 7 στρατηγικές χαρτοφυλακίου, καθεμία σχεδιασμένη να ευθυγραμμίζεται με συγκεκριμένα προφίλ κινδύνου, που κυμαίνονται από χαμηλό έως υψηλό. Αυτό επιτρέπει στους επενδυτές να επιλέξουν τη στρατηγική που ταιριάζει καλύτερα στις ατομικές τους προτιμήσεις και στην ανοχή κινδύνου. Κάθε χαρτοφυλάκιο έχει μια ελάχιστη απαίτηση επένδυσης, η οποία κυμαίνεται μεταξύ 10.000 και 30.000 ευρώ. Το SaxoSelect παρέχει επίσης ολοκληρωμένα ιστορικά δεδομένα απόδοσης για κάθε χαρτοφυλάκιο, επιτρέποντάς σας να αξιολογήσετε το ιστορικό και την απόδοση κάθε στρατηγικής πριν λάβετε επενδυτικές αποφάσεις.

4.5.5

Trading 212 AutoInvest & Pies

 **Fees:** 0% Management fee (other fees apply)

 **Minimum balance:** €1

 **Number of strategies:** A wide range of pies available on the platform

Το Trading 212 AutoInvest & Pies είναι μια επενδυτική λύση χωρίς προμήθεια που προσφέρεται από την Trading 212, μια κορυφαία εταιρεία fintech που στοχεύει να κάνει τις χρηματοοικονομικές αγορές προσβάσιμες σε όλους. Είναι εξουσιοδοτημένο και ρυθμίζεται από αξιόπιστες οικονομικές αρχές, συμπεριλαμβανομένης της Αρχής Χρηματοοικονομικής Συμπεριφοράς (FCA) και της Βουλγαρικής Επιτροπής Χρηματοοικονομικής Εποπτείας (FSC). Έχουν πάνω από 2 εκατομμύρια χρηματοδοτούμενους λογαριασμούς και 3,5 δισεκατομμύρια £ σε περιουσιακά στοιχεία υπό διαχείριση.

Ένα από τα ξεχωριστά χαρακτηριστικά του Trading 212 είναι η λειτουργία AutoInvest & Pies, η οποία σας επιτρέπει να δημιουργείτε προσαρμοσμένα χαρτοφυλάκια που ονομάζονται "Pies" που αποτελούνται από μια επιλογή μετοχών και ETF. Έχετε την ευελιξία να επιλέξετε τους τίτλους που επιθυμείτε και να ορίσετε βάρη-στόχους για κάθε συμμετοχή στην Πίτα σας με τη δυνατότητα να κρατάτε έως και 50 τίτλους σε κάθε πίτα.

Το Trading 212 προσφέρει επίσης μια πτυχή κοινωνικής κοινότητας, όπου οι χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε μια βιβλιοθήκη πίτας, να αλληλεπιδρούν με άλλους επενδυτές και ακόμη και να αντιγράφουν Πίτες που έχουν δημιουργηθεί από άλλα μέλη της κοινότητας. Με τη λειτουργία Αυτόματη επένδυση, μπορείτε να καταθέσετε κεφάλαια και στη συνέχεια να τα επενδύσετε αυτόματα στην πίτα σας. Επιπλέον, εάν οι επενδύσεις στην πίτα σας αποκλίνουν από τις στοχευμένες κατανομές τους, μπορείτε να εξισορροπήσετε ξανά την Πίτα ανά πάσα στιγμή επιλέγοντας την επιλογή «Επανισορρόπηση».

Το άνοιγμα λογαριασμού στο Trading 212 είναι προσβάσιμο σε όλους, καθώς η πλατφόρμα απαιτεί ελάχιστο υπόλοιπο μόλις 1€. Επιπλέον, το Trading 212 προσφέρει μια επιλογή λογαριασμού επίδειξης, επιτρέποντας στους χρήστες να εξασκηθούν και να εξοικειωθούν με την πλατφόρμα πριν δεσμεύσουν πραγματικά χρήματα.

4.5.6 REVOLUT ROBO

Fees: 0,75% Management fee /month in euros

 **Minimum balance:** €100

§ **Number of strategies:** A wide range of pies available on the platform

Η υπηρεσία Robo-Advisor της Revolut βοηθά τους πελάτες να επενδύσουν μέσω ενός διαφοροποιημένου χαρτοφυλακίου, χωρίς να ξοδεύουν ώρες για έρευνα και να πρέπει να διαχειρίζονται διαρκώς οι ίδιοι τα χαρτοφυλάκιά τους. Το νέο αυτό προϊόν είναι χρήσιμο για όσους δεν έχουν τον χρόνο να κάνουν εκτεταμένη έρευνα και να επενδύουν δυναμικά ή έχουν περιορισμένη έως καθόλου εμπειρία στις επενδύσεις.

Ο Robo-Advisor θα προτείνει ένα πλήρως διαφοροποιημένο και εξατομικευμένο χαρτοφυλάκιο με βάση τις απαντήσεις των πελατών σε ερωτήσεις που θα προσδιορίζουν, μεταξύ άλλων, την ανοχή τους στον κίνδυνο και τους οικονομικούς τους στόχους. Μόλις ο πελάτης καταθέσει χρήματα στο χαρτοφυλάκιο του, ο Robo-Advisor τα επενδύει αυτόματα στην αγορά, ενώ παρακολουθεί και διαχειρίζεται συνεχώς το χαρτοφυλάκιο του πελάτη. Το ελάχιστο αρχικό ποσό επένδυσης για τον Robo-Advisor είναι 100 ευρώ. **Ο Robo-Advisor** θα έχει ετήσιο τέλος διαχείρισης χαρτοφυλακίου της τάξης του 0,75% επί της αξίας του χαρτοφυλακίου, το οποίο χρεώνεται κάθε μήνα.

Οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να ορίσουν επαναλαμβανόμενες μεταφορές προς το χαρτοφυλάκιο τους στο Robo-Advisor και να επωφεληθούν πλήρως από την τεχνολογία. Οι επαναλαμβανόμενες μεταφορές επιτρέπουν την αύξηση της αξίας του χαρτοφυλακίου σε προκαθορισμένο χρόνο και συχνότητα, ενώ παράλληλα βοηθούν στη δέσμευση για τακτικές επενδύσεις και στη μείωση των επιπτώσεων από τη βραχυπρόθεσμη μεταβλητότητα των τιμών.

Ο Robo-Advisor θα εφαρμόζει αυτόματα επανεξισορρόπηση στα χαρτοφυλάκια των πελατών με βάση την απόδοση των περιουσιακών στοιχείων εντός του χαρτοφυλακίου και θα πραγματοποιεί τακτικούς ελέγχους για τη διατήρηση της ανοχής στον κίνδυνο και των στόχων κατανομής του χαρτοφυλακίου

Πίνακας robo- advisors στην ΕΛΛΑΔΑ 2024.

Platforms	Minimum Deposit	Annual Fees	Number of Strategies	ESG Investing
inbestMe	€5,000	Between 0.13% and 0.41%	4	Yes
eToro	\$50 to open an account; \$500 to invest in Smart Portfolios	No management fees. Other fees apply	80+	Yes
Birdee	€50	1.00%	14	Yes
SaxoSelect	€3,000	Between 0.15% and 0.42%	7	Yes
Trading 212 AutoInvest & Pies	€1	No Management Fees Other fees apply	A wide range of pies available	Yes

Συμπερασματικά, οι Robo-advisors έχουν γίνει μια δημοφιλή επιλογή για επενδυτές που αναζητούν απρόσκοπτες και αυτοματοποιημένες επενδυτικές λύσεις. Καθώς ο αριθμός των συμβούλων Robo στην Ελλάδα συνεχίζει να αυξάνεται, η επιλογή του σωστού μπορεί να είναι δύσκολη.

Σε αυτό το άρθρο, παρέχουμε μια λίστα με τους καλύτερους συμβούλους Robo στην Ελλάδα για να βοηθήσουμε τους επενδυτές να περιορίσουν τις επιλογές τους. Ωστόσο, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι υπάρχουν πολλές άλλες εταιρείες που αξίζει να εξεταστούν. .

Κατά την αξιολόγηση των συμβούλων Robo, συνιστούμε να επισκεφτείτε τους ιστότοπούς τους για να μάθετε για τις επενδυτικές τους στρατηγικές και προσεγγίσεις. Επιπλέον, η σύγκριση των χρεώσεων, των χαρακτηριστικών και της εμπειρίας του πελάτη είναι βασικά βήματα στη διαδικασία επιλογής.

Υπενθύμιση ότι τα παραπάνω δεν πρέπει να ερμηνεύονται ως επενδυτικές συμβουλές και θα πρέπει να θεωρούνται μόνο πληροφορίες. Οι επενδυτές θα πρέπει να κάνουν τη δική τους έρευνα και τη δέουσα επιμέλεια σχετικά με τις υπηρεσίες και τις ευκαιρίες που ταιριάζουν καλύτερα με τη στρατηγική κινδύνου, τις αποδόσεις και τον αντίκτυπό τους.

Τα τελευταία πέντε χρόνια, ένα νέο είδος έχει εμφανιστεί επιχειρηματικό μοντέλο: Robo-συμβουλευτικό. Ο όρος robo-σύμβουλος είναι ένα σύνθετο από τις λέξεις ρομπότ και σύμβουλος και περιγράφει διαδικτυακή επενδυτική συμβουλευτική, η οποία καθοδηγείται από αλγορίθμων και ορθολογικής λογικής και αποκλείει συναισθηματικά προκατειλημμένες αποφάσεις. Σε αυτή τη μελέτη, αναλύουμε πώς οι ρομπο-σύμβουλοι αξιολογούν τις προτιμήσεις κινδύνου των χρηστών τους και πώς αυτοί μεταφράζει το ατομικό προφίλ κινδύνου σε ένα προτεινόμενο χαρτοφυλάκιο. Τα ευρήματά μας αποκαλύπτουν σημαντικές διαφορές μεταξύ των ρομπο-συμβούλων. Υπάρχει μια αντίσπαση μεταξύ της ανάγκης να εξοικονόμηση χρόνου χρήστη και ανάπτυξης ο μια αναλυτική ανάλυση προτιμήσεων κινδύνου. Ως εκ τούτου, οι Roboadvisors έχουν την τάση να χρησιμοποιούν λιγότερες ερωτήσεις από τους ανθρώπινους συμβούλους το δείγμα μας. Σε αυτό το πλαίσιο, προκαλεί έκπληξη ότι οι ρομπότ-σύμβουλοι κάνουν μερικές φορές ερωτήσεις που δεν έχουν καμία επίδραση στην κατηγοριοποίηση κινδύνου. Όσον αφορά τη συνιστώμενη έκθεση σε μετοχές, οι ρομπο-σύμβουλοι δεν αποκλίνουν σημαντικά από τους ανθρώπινους συναδέλφους τους. Φαίνεται Δεν υπάρχει κανένα ή μόνο μικρό όφελος από τα μεγάλα δεδομένα ανάλυσης ή εκτίμηση κινδύνου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5.

ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ

5.1 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Η συλλογή δεδομένων πραγματοποιήθηκε μέσω ερωτηματολογίων, λόγω του ότι τα ερωτηματολόγια αποτελούνται από ένα σύνολο ερωτήσεων και με βάση την ευελιξία τους θεωρούνται ως τα πιο συνηθισμένα και κατάλληλα για συναφείς μελέτες, εργαλεία. Χρησιμοποιήθηκε η εφαρμογή google forms και εστάλησαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου(e mails) σε πελατολόγιο αλλά και σε ανοιχτές ερωτήσεις σε διερχόμενους πελάτες. Οι ηλικιακές ομάδες που απευθύνθηκαν ήταν μεταξύ 30-60 ετών ,ιδιώτες και ελεύθεροι επαγγελματίες ,καθώς και υπάλληλοι επιχειρήσεων που είχαν καθημερινή τριβή με τα υποκαταστήματα (λόγω προσκόμισης μετρητών-επιταγών,κτλ).Επίσης η έρευνα βασίστηκε και σε μεγάλο ποσοστό σε υπαλλήλους των καταστημάτων όλης της περιφέρειας(ΕΥΒΟΙΑ-ΒΟΙΩΤΙΑ-ΦΩΚΙΔΑ).

Σχετική μελέτη, η οποία ασχολήθηκε με την επιρροή της ποιότητας υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής ως προς την ικανοποίηση των πελατών στην περιφέρεια ΕΥΒΟΙΑΣ-ΒΟΙΩΤΙΑΣ-ΦΩΚΙΔΑΣ, διέκρινε πως η παροχή ασφάλειας σχετικά με τα προσωπικά του δεδομένα είναι από τους σημαντικότερους παράγοντες που καλούνται να αντιμετωπίσουν οι τράπεζες καθημερινά. Έτσι, συμπέραναν ότι το απόρρητο του πελάτη έχει σημαντική και θετική συσχέτιση με την ικανοποίηση του.

5.2

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

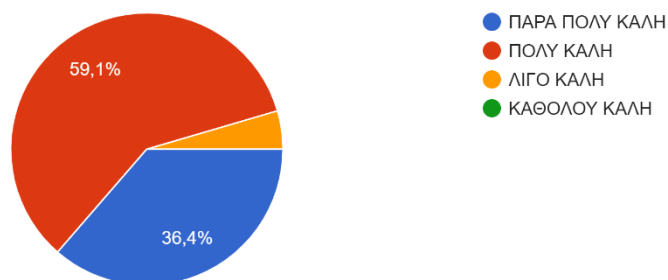
Ένα ερωτηματολόγιο για τον τραπεζικό μετασχηματισμό θα μπορούσε να περιλαμβάνει τα ακόλουθα ερωτήματα, τα οποία μπορούν να βοηθήσουν στην κατανόηση της απήχησης και των απόψεων των χρηστών σχετικά με τις τραπεζικές υπηρεσίες και την ψηφιακή τους μετασχηματισμό:

1. Πώς θα αξιολογούσατε την εμπειρία σας με τις ψηφιακές υπηρεσίες της τράπεζας μας (π.χ., mobile banking, online banking);
2. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις ψηφιακές υπηρεσίες της τράπεζας (ημερήσια, εβδομαδιαία, μηνιαία);
3. Ποιες είναι οι προτιμώμενες σας λειτουργίες στις ψηφιακές υπηρεσίες (π.χ., τραπεζικές μεταφορές, πληρωμές λογαριασμών, επισκόπηση λογαριασμών);
4. Είστε ικανοποιημένοι με την ευκολία χρήσης των ψηφιακών μας υπηρεσιών;
5. Πόσο σημαντική είναι για εσάς η εξυπηρέτηση πελατών σε ψηφιακό περιβάλλον;
6. Πώς αξιολογείτε την ασφάλεια των ψηφιακών υπηρεσιών μας (π.χ., προστασία δεδομένων, ανίχνευση απάτης);
7. Ποιες είναι οι κύριες προκλήσεις που αντιμετωπίζετε κατά τη χρήση των ψηφιακών μας υπηρεσιών;
8. Θα προτιμούσατε περισσότερες επιλογές για εξατομικευμένες χρηματοοικονομικές συμβουλές μέσω ψηφιακών μας υπηρεσιών;
9. Πώς θα αξιολογούσατε την ανταπόκριση και την ταχύτητα επίλυσης προβλημάτων σε ψηφιακό περιβάλλον;
10. Είστε ενήμεροι για τις τελευταίες τεχνολογικές εξελίξεις και τις ψηφιακές καινοτομίες στον χώρο της τραπεζικής;

Αυτά τα ερωτήματα μπορούν να προσαρμοστούν ανάλογα με το πλαίσιο και τους στόχους της έρευνας που θέλετε να πραγματοποιήσετε για τον τραπεζικό μετασχηματισμό

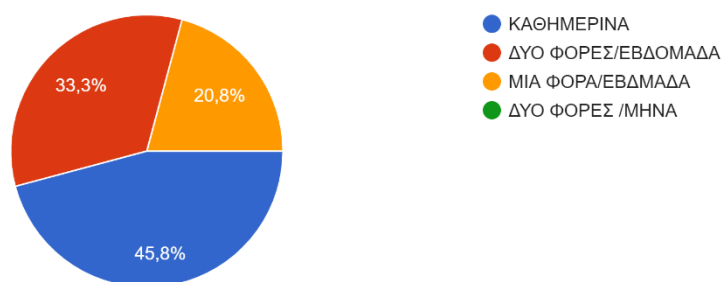
1. Πώς θα αξιολογούσατε την εμπειρία σας με τις ψηφιακές υπηρεσίες της τράπεζας μας (π.χ., mobile banking, online banking);

22 απαντήσεις



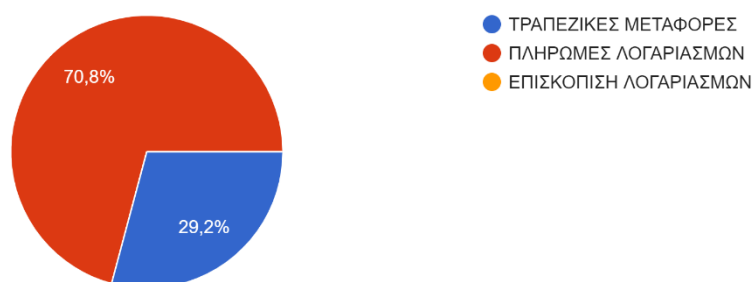
2. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις ψηφιακές υπηρεσίες της τράπεζας (ημερήσια, εβδομαδιαία, μηνιαία);

24 απαντήσεις

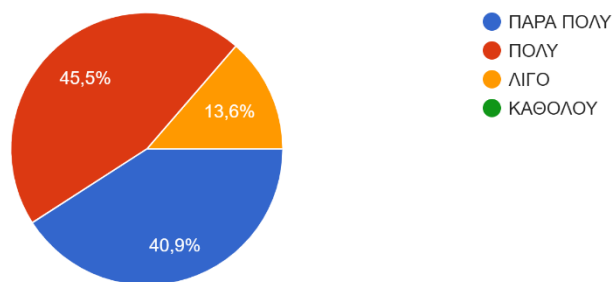


3. Ποιες είναι οι προτιμώμενες σας λειτουργίες στις ψηφιακές υπηρεσίες (π.χ., τραπεζικές μεταφορές, πληρωμές λογαριασμών, επισκόπηση λογαριασμών);

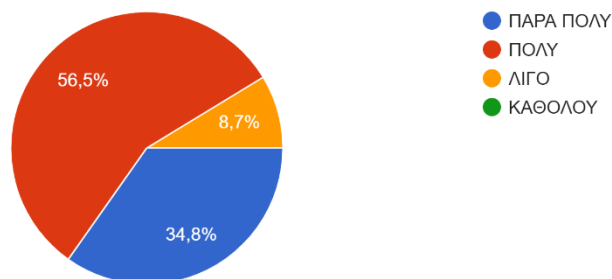
24 απαντήσεις



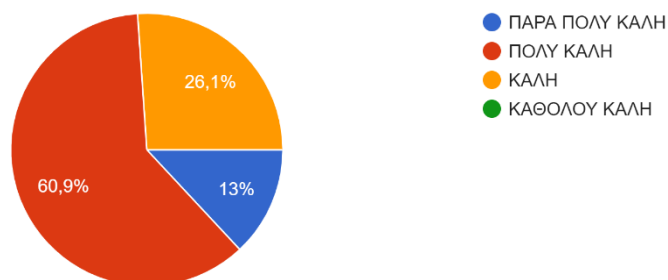
4. Είστε ικανοποιημένοι με την ευκολία χρήσης των ψηφιακών μας υπηρεσιών;
22 απαντήσεις



5. Πόσο σημαντική είναι για εσάς η εξυπηρέτηση πελατών σε ψηφιακό περιβάλλον;
23 απαντήσεις

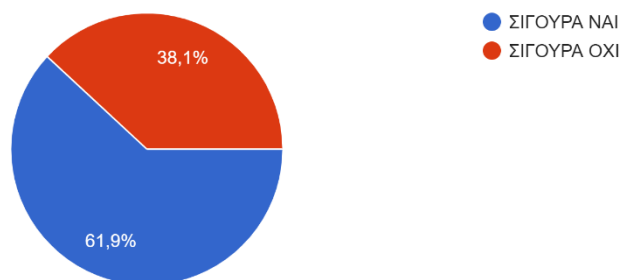


6. Πώς αξιολογείτε την ασφάλεια των ψηφιακών υπηρεσιών μας (π.χ., προστασία δεδομένων, ανίχνευση απάτης);
23 απαντήσεις



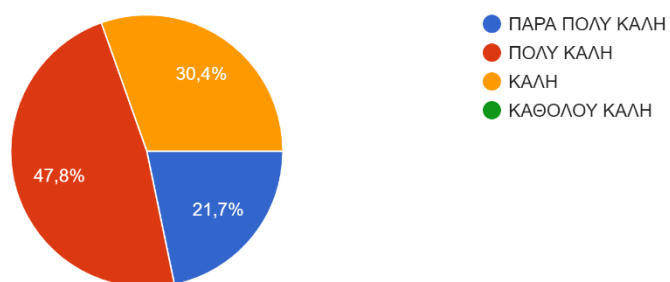
7. Θα προτιμούσατε περισσότερες επιλογές για εξατομικευμένες χρηματοοικονομικές συμβουλές μέσω ψηφιακών μας υπηρεσιών;

21 απαντήσεις



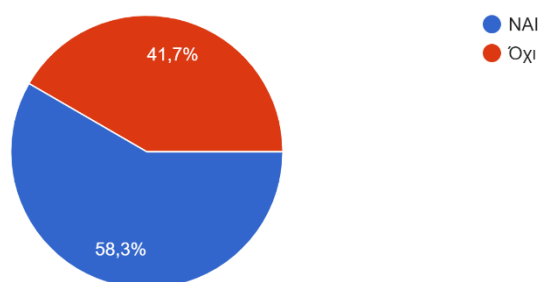
8. Πώς θα αξιολογούσατε την ανταπόκριση και την ταχύτητα επίλυσης προβλημάτων σε ψηφιακό περιβάλλον;

23 απαντήσεις

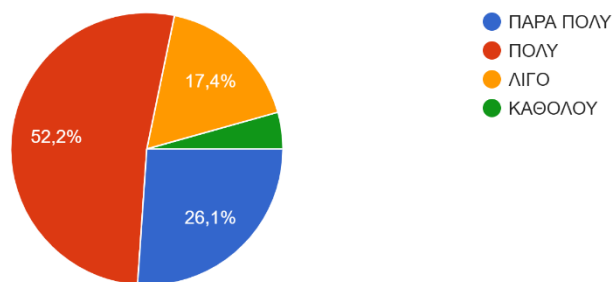


9. Είστε ενήμεροι για τις τελευταίες τεχνολογικές εξελίξεις και τις ψηφιακές καινοτομίες στον χώρο της τραπεζικής;

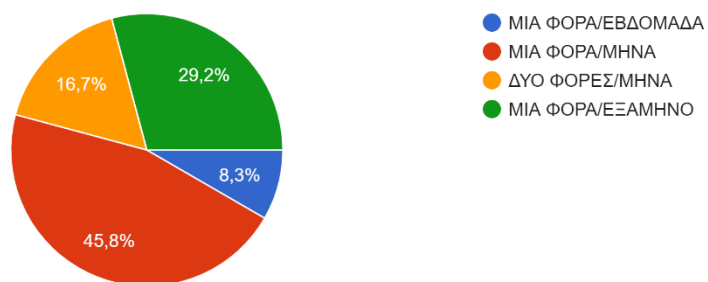
24 απαντήσεις



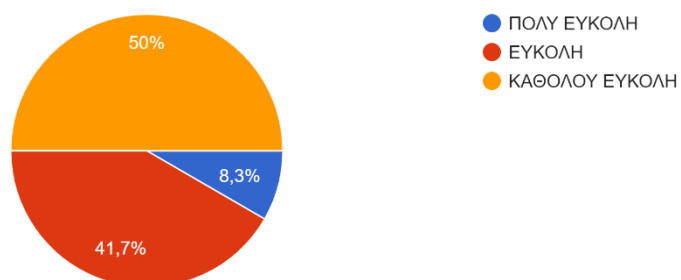
10.Πόσο επηρεάστηκαν οι καθημερινές τραπεζικές σας συναλλαγές λόγω του covid 19
23 απαντήσεις



11.Πόσο συχνά επισκέπτεσαι τώρα πιά ένα τραπεζικό κατάστημα?
24 απαντήσεις

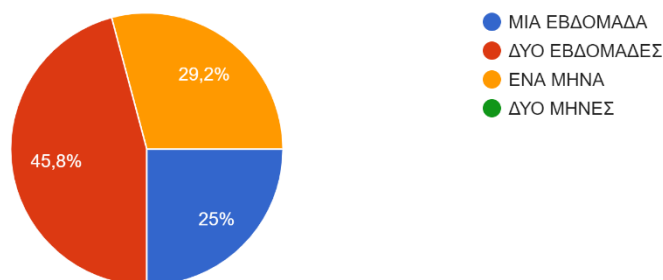


12.Πόσο εύκολη είναι η πρόσβαση σε ένα τραπεζικό κατάστημα ,μετά τον τραπεζικό μετασχηματισμό?
24 απαντήσεις



13.Πόσο χρόνο χρειάζεται από την στιγμή που θα οριστεί ένα ραντεβού ,μέχρι την ημερομηνία επίσκεψης στο τραπεζικό κατάστημα?

24 απαντήσεις



Οι δυο τελευταίες ερωτήσεις προστέθηκαν για να αναδείξουν ένα πρόβλημα που έχει δημιουργήσει η ψηφιοποίηση και η μετα covid εποχή, δηλαδή ,το χρονικό όριο που χρειάζεται για να ολοκληρωθεί ένα ραντεβού πχ για άνοιγμα λογαριασμού μισθοδοσίας ή μία έκδοση κάρτας για ανάληψης μετρητών, ειδικά στα μεγάλα αστικά κέντρα που η αναλογία καταστήματος/κάτοικο είναι σχεδόν 1/25,000 κάτοικους. Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε από πελατολόγιο όλων των ΤΡΑΠΕΖΩΝ διότι οι πελάτες είναι κοινοί καθώς και από προσωπικό των καταστημάτων -ΕΥΒΟΙΑΣ-ΒΟΙΩΤΙΑΣ-ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ.

Παρουσιάστηκαν περιπτώσεις: 1)να μην υπάρχει διαθέσιμο ραντεβού στην ΑΤΤΙΚΗ για ένα μήνα και να προσπαθούν οι πελάτες να μεταβούν σε περιοχές απόστασης έως μία ώρα από τον τόπο κατοικίας τους ,για να εξυπηρετηθούν (πχ να υπογράψουν μία σύμβαση δάνειου αγοράς αυτοκινήτου ,η οποία προέρχεται από κανάλι εμπόρου).2)Πολλές επιχειρήσεις στην μεγαλύτερη βιομηχανική περιοχή της χώρας που περιβάλλει τα ΟΙΝΟΦΥΤΑ-ΑΥΛΩΝΑ-ΘΗΒΑ έχουν πρόβλημα στην χρονική υστέρηση ανοίγματος λογαριασμών μισθοδοσίας για τους υπαλλήλους τους.3)Να υπάρχει πρόβλημα στην εξυπηρέτηση corporate πελατών-τραπεζικής μεγάλων επιχειρήσεων ,διότι αναμένουν πολλές φορές σε ουρές εντός καταστήματος για χρήση ταμείου ,χωρίς να έχουν την ανάλογη προτεραιότητα.4)Πελάτες με στεγαστικά δάνεια λόγω τιτλοποιήσεων ,ακόμα και ενήμερες οφειλές ,δεν μπορούν να ενημερωθούν σχετικά και πρέπει να απευθυνθούν σε εταιρεία διαχείρισης οφειλών .

Αποδείχτηκε επίσης πως η διαθεσιμότητα του συστήματος μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας, είναι ο ισχυρότερος παράγοντας για να κερδίσει η επιχείρηση τον καταναλωτή. Είναι ένας παράγοντας ο οποίος καθορίζει την πιστότητα του πελάτη για την ίδια την ΤΡΑΠΕΖΑ και την πρόθεση του για επαναχρησιμοποίηση της υπηρεσίας.

Συμπληρωματικά, ακόμη και αν το σύστημα είναι διαθέσιμο, εάν δεν λειτουργεί τεχνικά δηλαδή εάν για παράδειγμα η σελίδα αργεί να φορτώσει και ταυτόχρονα υπάρχει καθυστέρηση στην ολοκλήρωση ηλεκτρονικών συναλλαγών, τότε ο πελάτης θα απογοητευτεί . Απεναντίας, εσωτερική έρευνα της ΤΡΑΠΕΖΑΣ έδειξε πως για την τράπεζα πρώτα από όλα πιο σημαντικός παράγοντας είναι η ασφάλεια που διακατέχει η υπηρεσία και η προστασία που προσφέρει στα τραπεζικά στοιχεία του πελάτη. Συμπερασματικά, αυτές οι δύο μεταβλητές είναι οι κυριότερες .

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η βασική οδηγία , η οποία θα πρέπει να διέπει τη μετάβαση των τραπεζών στη νέα ψηφιακή εποχή είναι η επιτυχής ενσωμάτωση του Ανθρώπινου Δυναμικού. Και τούτο διότι η ψηφιοποίηση των τραπεζών, μέσα από καινοτόμες και κατάλληλα σχεδιασμένες εφαρμογές τεχνητής νοημοσύνης διαμορφώνει ένα νέο περιβάλλον παροχής υπηρεσιών,- πελατοκεντρικότητας, με νέα μοντέλα εργασίας. Αυτά αναθεωρούν σε μεγάλο βαθμό την υφιστάμενη αντίληψη για το Ανθρώπινο Δυναμικό στις τράπεζες και δημιουργούν την ανάγκη για τον επανασχεδιασμό των θέσεων εργασίας με εστίαση στην αλλαγή κουλτούρας της τράπεζας και της στόχευσης στον πελάτη.

Έτσι, ο επιτυχής μετασχηματισμός των υποκαταστημάτων σε πελατοκεντρικές δομές ενημέρωσης και επικοινωνίας (relationship centers -HUBS), τα οποία θα αποτελέσουν την καρδιά της επικοινωνίας με τους πελάτες, προϋποθέτει ΚΑΙ τη δημιουργία νέων εργασιακών προφίλ. Ειδικότερα, στην ψηφιακή τράπεζα οι εργαζόμενοι θα πρέπει να αναπτύξουν μια δέσμη ικανοτήτων οι οποίες κρίνονται απαραίτητες και είναι, εν πολλοίς, αναντικατάστατες, όπως η ενσυναίσθηση, η ικανότητα διαπραγμάτευσης, η πειθώ, η κατανόηση, η τεχνική καθοδήγηση και η διαισθητική κρίση. Φυσικά όλα τα παραπάνω δεν μπορούν να υλοποιηθούν εάν δεν υπάρχει φυσική παρουσία των πελατών στα φυσικά καταστήματα, και το κυριότερο ,μία ΤΡΑΠΕΖΑ για να κάνει χρήση των εναλλακτικών δικτύων και να προτρέπει τους πελάτες της προς αυτά. ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΧΕΙ ΧΤΙΣΕΙ ΙΚΑΝΟ ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΙ ΝΑ ΕΧΕΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΝΑ ΑΠΑΡΤΙΖΕΤΑΙ ΑΠΟ ΕΞΩΣΤΡΕΦΕΙΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΚΑΙ ΣΤΕΛΕΧΗ ΠΟΥ ΝΑ ΑΦΟΥΓΚΡΑΖΟΝΤΑΙ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ –ΔΙΑΤΗΡΩΝΤΑΣ ΣΥΝΕΧΗ ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ

Παρά τις επιτυχίες του ψηφιακού μετασχηματισμού, οι τράπεζες αντιμετωπίζουν συνεχείς προκλήσεις. Η ταχεία ανάπτυξη των FinTech και η μεταβαλλόμενη ρυθμιστική συμμόρφωση απαιτούν συνεχή προσαρμογή και καινοτομία. Οι τράπεζες πρέπει να διατηρήσουν την ευελιξία τους, να επενδύσουν σε νέες τεχνολογίες και να συνεχίσουν να βελτιώνουν την εμπειρία των πελατών τους.

Η μετα-COVID εποχή προσφέρει μια μοναδική ευκαιρία για τις τράπεζες να επαναπροσδιορίσουν τον ρόλο τους στην ψηφιακή οικονομία, να ενισχύσουν τη σχέση τους με τους πελάτες και να προωθήσουν την καινοτομία. Ο επιτυχημένος ψηφιακός μετασχηματισμός θα απαιτήσει στρατηγική όραση, επενδύσεις στην τεχνολογία και προσανατολισμό στις ανάγκες των πελατών, διασφαλίζοντας τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα και ανταγωνιστικότητα των τραπεζών.

.

.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Παρακάτω παρατίθεται μια ενδεικτική βιβλιογραφία για τον ψηφιακό μετασχηματισμό στον τραπεζικό τομέα, συμπεριλαμβανομένων θεμάτων όπως οι νέες τραπεζικές πλατφόρμες, οι ψηφιακές τράπεζες, η ασφάλεια και διαχείριση κινδύνων, η συμμόρφωση με τη νομοθεσία, και η εξυπηρέτηση πελατών.

Βιβλιογραφία

1. Ψηφιακός Μετασχηματισμός και Αυτοματοποίηση στις Τράπεζες:

- Boulton, C. (2020). *"Digital Transformation: A Guide for CEOs and Leaders in the Financial Sector."* Harvard Business Review Press.

- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *"Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation."* Harvard Business Review Press.

2. Ψηφιακές Πληρωμές και Χρηματοοικονομικές Τεχνολογίες (FinTech):

- Arner, D. W., Barberis, J. N., & Buckley, R. P. (2016). *"The Evolution of FinTech: A New Post-Crisis Paradigm?"* University of New South Wales Law Research Series.
- 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.

3. Δεδομένα και Τεχνητή Νοημοσύνη (AI):

- Russell, S., & Norvig, P. (2016). *"Artificial Intelligence: A Modern Approach."* Pearson.
- Davenport, T. H., & Kirby, J. (2016). *"Just How Smart Are Smart Machines?"* MIT Sloan Management Review, 57(3).

4. Ασφάλεια και Διαχείριση Κινδύνων:

- Böhme, R., & Moore, T. (2012). *"The Economics of Information Security."* Springer.
- Stulz, R. M. (2008). *"Risk Management Failures: What Are They and When Do They Happen?"* Journal of Applied Corporate Finance, 20(4), 39-48.

5. Εξυπηρέτηση Πελατών:

- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). *"Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey."* Journal of Marketing, 80(6), 69-96.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

6. Νέες Τραπεζικές Πλατφόρμες και Ψηφιακές Τράπεζες:

- Chishti, S., & Barberis, J. (2016). *"The FinTech Book: The Financial Technology Handbook for Investors, Entrepreneurs and Visionaries."* Wiley.
- King, B. (2018). *"Bank 4.0: Banking Everywhere, Never at a Bank."* Wiley.

7. Προσαρμογή στη Νομοθεσία και Κανονισμοί:

- Zetsche, D. A., Buckley, R. P., Arner, D. W., & Barberis, J. N. (2017). *"Regulating a Revolution: From Regulatory Sandboxes to Smart Regulation."* *Fordham Journal of Corporate & Financial Law*, 23(1), 31-103.
- Basel Committee on Banking Supervision. (2020). *"Principles for Operational Resilience."* Bank for International Settlements.
- Παναγιώτης Β. Ρουμελιώτης, Ευρωπαϊκή Οικονομική Διακυβέρνηση, Εκδόσεις Λιβάνη
- Ινστιτούτο Εργασίας ΟΤΟΕ
- Ελληνική Ένωση Τραπεζών, Στοιχεία τεκμηρίωσης σχετικά με τη λειτουργία του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος.
- Χρήστος Γκόρτσος, Το νέο οικονομικό – χρηματοοικονομικό περιβάλλον, Εκδόσεις Σάκουλα, Αθήνα 2004
- Κοντιάδης Ξ., Παπαδημητρίου Κ., Γεωργακοπούλου Β., Στεφανίδης Δ., (2018), Νέες Τεχνολογίες στις Τράπεζες και επιπτώσεις στην απασχόληση, Ινστιτούτο εργασίας ΟΤΟΕ, Αθήνα, έρευνα της ΟΤΟΕ , Φεβρουάριος (2018)
-

Επιπρόσθετες Πηγές

- Ακαδημαϊκά Άρθρα και Μελέτες:

- Διατίθενται μέσω επιστημονικών περιοδικών όπως το *Journal of Banking & Finance*, *Journal of Financial Services Research* και το *International Journal of Information Management*.
- **Λευκές Βίβλοι και Αναφορές:**
 - Αναφορές από συμβουλευτικές εταιρείες όπως η McKinsey & Company, η Deloitte, και η Accenture, που παρέχουν αναλύσεις και προτάσεις για τον ψηφιακό μετασχηματισμό στον τραπεζικό τομέα.

Αυτή η βιβλιογραφία παρέχει μια ολοκληρωμένη επισκόπηση των βασικών θεμάτων που σχετίζονται με τον ψηφιακό μετασχηματισμό στον τραπεζικό τομέα, και μπορεί να αποτελέσει χρήσιμο σημείο εκκίνησης για περαιτέρω μελέτη και έρευνα.

SITES

- WWW.TOVIMA.GR
- WWW.INSIDER.GR
- WWW.CNNGREECE.GR
- WWW.BANKINGNEWS.GR
- WWW.EUROBANK.GR
- WWW.ETE.GR
- WWW.PIRAEUSBANK.GR
- WWW.CAPITAL.GR
- WWW.HBA.GR
- WWW.MCKINSEY.GR
- WWW.BAIN.COM
- WWW.ACCENTURE.COM
- WWW.WORLDBANK.COM

. Υπεύθυνη Δήλωση Συγγραφέα: Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν.1599/1986, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής μου

εργασίας, δεν προσβάλλει κάθε μορφής δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας, προσωπικότητας και προσωπικών δεδομένων τρίτων, δεν περιέχει έργα/εισφορές τρίτων για τα οποία απαιτείται άδεια των δημιουργών/δικαιούχων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον και πληρούν τους κανόνες της επιστημονικής παράθεσης.

