



ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ(FINTECH)
(ΤΡΑΧ)

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

FinTech και παραδοσιακό τραπεζικό σύστημα: Συνεργασία ή ανταγωνισμός στο σύγχρονο χρηματοοικονομικό περιβάλλον.

ΚΕΦΑΛΑ ΠΗΝΕΛΟΠΗ ΑΜ 162439

ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΑΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΓΕΩΡΓΟΠΟΥΛΟΣ ΑΝΤΩΝΙΟΣ

**ΠΑΤΡΑ
ΜΑΙΟΣ 2026**

Περιεχόμενα:

| | |
|--|----|
| Περίληψη | 4 |
| Abstract | 5 |
| 1. Εισαγωγή | 6 |
| 1.1 Παρουσίαση του θέματος | 6 |
| 1.2 Σκοπός και στόχοι της εργασίας | 8 |
| 1.3 Ερευνητικά ερωτήματα | 9 |
| 1.4 Δομή εργασίας | 9 |
| 2. Θεωρητικό Πλαίσιο | 9 |
| 2.1 Ορισμός και κατηγοριοποίηση των FinTech | 9 |
| 2.2 Ιστορική εξέλιξη του τραπεζικού συστήματος | 11 |
| 2.3 Ψηφιακός μετασχηματισμός και καινοτομία στον χρηματοοικονομικό τομέα | 13 |
| 3. FinTech και Τράπεζες: Συνεργασία ή Ανταγωνισμός; | 15 |
| 3.1 Ανάλυση στρατηγικών αλληλεπιδράσεων | 15 |
| 3.2 Ρυθμιστικό περιβάλλον | 17 |
| 3.3 Επιπτώσεις στον τραπεζικό κλάδο και στους καταναλωτές | 18 |
| 3.3.1 Επιπτώσεις στον τραπεζικό κλάδο | 18 |
| 3.3.2 Επιπτώσεις στους καταναλωτές | 20 |
| 4. Μελέτες Περίπτωσης | 21 |
| 4.1 Revolut, N26, Viva Bank | 21 |
| 4.1.1 Revolut | 21 |
| 4.1.2 N26 | 22 |
| 4.1.3 Viva Bank | 23 |
| 4.1.4 Συγκριτική αποτίμηση | 24 |
| 4.2 Ανάλυση στρατηγικής, ανάπτυξης και ρυθμιστικής συμμόρφωσης | 26 |
| 4.2.1 Στρατηγική τοποθέτηση και επιχειρηματικά μοντέλα | 26 |
| 4.2.2 Στρατηγική ανάπτυξης και κλιμάκωσης (scalability) | 27 |
| 4.2.3 Ρυθμιστική συμμόρφωση και εποπτικές προκλήσεις | 27 |
| 4.3 Συγκριτική παρουσίαση με ελληνικές συστημικές τράπεζες | 27 |
| 5. Εμπειρική Έρευνα μέσω Ερωτηματολογίου | 29 |
| 5.1 Σχεδιασμός και δομή ερωτηματολογίου | 29 |
| 5.2 Δείγμα και διαδικασία συλλογής | 31 |
| 5.3 Ανάλυση αποτελεσμάτων | 32 |

| | |
|---|----|
| 6. Συζήτηση και Συμπεράσματα | 71 |
| 6.1 Σύνθεση ευρημάτων από την έρευνα και τις μελέτες περίπτωσης | 71 |
| 6.2 Στρατηγικές προσαρμογής και μελλοντικές προοπτικές | 72 |
| 6.3 Περιορισμοί και προτάσεις για περαιτέρω μελέτη | 74 |
| Βιβλιογραφία | 75 |

Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία εξετάζει τη σχέση μεταξύ των εταιρειών Χρηματοοικονομικής Τεχνολογίας (FinTech) και του παραδοσιακού τραπεζικού συστήματος, διερευνώντας κατά πόσο αυτή διαμορφώνεται κυρίως ως σχέση ανταγωνισμού ή συνεργασίας στο σύγχρονο χρηματοοικονομικό περιβάλλον. Αρχικά, αναπτύσσεται το θεωρητικό πλαίσιο της μελέτης, με έμφαση στην έννοια των FinTech, την ιστορική εξέλιξη του τραπεζικού συστήματος και τον ρόλο του ψηφιακού μετασχηματισμού και της τεχνολογικής καινοτομίας. Στη συνέχεια, η εργασία επικεντρώνεται στην εμπειρική διερεύνηση των αντιλήψεων και στάσεων των χρηστών μέσω δομημένου ερωτηματολογίου, αξιοποιώντας μη παραμετρικές στατιστικές μεθόδους ανάλυσης.

Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι οι FinTech αξιολογούνται θετικά ως προς τη χρηστικότητα, την ταχύτητα και την αξιοποίηση σύγχρονων τεχνολογιών, ενώ παράλληλα αναγνωρίζονται ως σημαντικός ανταγωνιστής των παραδοσιακών τραπεζών. Ωστόσο, καταγράφεται ισχυρή αποδοχή της συνεργασίας μεταξύ FinTech και τραπεζών, η οποία θεωρείται ότι μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών, να ενισχύσει την εμπιστοσύνη των χρηστών, να αυξήσει τη διαφάνεια και να μειώσει το λειτουργικό κόστος. Οι μελέτες περίπτωσης των Revolut, N26 και Viva Bank επιβεβαιώνουν τα εμπειρικά ευρήματα, αναδεικνύοντας υβριδικά επιχειρηματικά μοντέλα που συνδυάζουν καινοτομία και τραπεζική σταθερότητα.

Συνολικά, η εργασία καταλήγει στο συμπέρασμα ότι το μέλλον του χρηματοοικονομικού τομέα δεν καθορίζεται από μια μονοδιάστατη επιλογή μεταξύ ανταγωνισμού και συνεργασίας, αλλά από τη δυναμική συνύπαρξη των δύο, στο πλαίσιο ενός εξελισσόμενου ψηφιακού τραπεζικού οικοσυστήματος.

Λέξεις – Κλειδιά : *FinTech, παραδοσιακές τράπεζες, ψηφιακός μετασχηματισμός, τραπεζική καινοτομία, συνεργασία, ανταγωνισμός, open banking, χρηματοοικονομικές υπηρεσίες*

Abstract

In this study, cooperation is being explored and competition relationship between fintech companies and traditional financial institutions to determine if their identity is created as a competitive or collaborative one in the modern finance world. In a first phase, reviewing theoretical framework of research is designed based on fintech concept, the historical development of bank system and digital transformation and techno innovation. Following works centered empirical study on users' perceptions and attitudes through formal questionnaires using non-parametric nature of statistical analysis.

Survey responses suggest that fintech is honestly appraised in relation to ease of use, speediness and modernity; it is also perceived as a serious competitor by traditional bankers. Despite this, there is an overwhelming support for financial cooperations between fintechs and banks because it can enhance quality of service provision and trust relations among users as well as it increases transparency and efficiency Revolut, N26 and Viva Bank all provide case studies describing hybrid business models comprising financial innovation and banking security, supporting empirical findings.

In general, the study findings can be controversial bearing in mind that future of financial industry is not about a do or die between competition and collaboration but more of their dynamic juxtaposition within the digital banking ecosystem development.

Keywords: *FinTech, traditional banking, digital transformation, banking innovation, cooperation, competition, open banking, financial services*

1. Εισαγωγή

1.1 Παρουσίαση του θέματος

Η εμφάνιση και ραγδαία ανάπτυξη των χρηματοοικονομικών τεχνολογιών (FinTech) έχει προκαλέσει μία από τις πιο σημαντικές ανακατατάξεις στον παγκόσμιο χρηματοπιστωτικό τομέα τις τελευταίες δεκαετίες. Οι FinTech επιχειρήσεις, εκκινούσες ως νεοφυείς εταιρείες που αξιοποιούν τεχνολογικές καινοτομίες όπως η τεχνητή νοημοσύνη, το blockchain, τα big data και το cloud computing, έχουν επαναπροσδιορίσει τον τρόπο με τον οποίο παρέχονται χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, προκαλώντας τις παραδοσιακές τράπεζες να αναθεωρήσουν τα επιχειρηματικά και λειτουργικά τους μοντέλα (Agarwal, 2024· Gust, 2021). Ο ρόλος των FinTech στον μετασχηματισμό της τραπεζικής δεν περιορίζεται μόνο στην τεχνολογική διάσταση, αλλά συνδέεται άρρηκτα με αλλαγές στη συμπεριφορά των καταναλωτών, στις ρυθμιστικές αρχές και στη δομή του ανταγωνισμού εντός του χρηματοοικονομικού οικοσυστήματος (Harasim, 2021· Wang & Nor, 2022).

Η ψηφιοποίηση των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, σε συνδυασμό με την αυξημένη ζήτηση για ταχύτητα, ευκολία και διαφάνεια, δημιούργησε το κατάλληλο περιβάλλον για την άνθηση των FinTech εταιρειών. Οι νέοι αυτοί φορείς εκμεταλλεύονται τα τεχνολογικά πλεονεκτήματα για να προσφέρουν προσωποποιημένες και συχνά φθηνότερες υπηρεσίες σε σχέση με τις παραδοσιακές τράπεζες (Nguyen, 2019· Suprun, Petrishina & Vasylchuk, 2020). Ωστόσο, η σχέση FinTech και τραπεζών δεν περιορίζεται σε μία απλή δυαδική αντίθεση. Ενώ αρχικά φάνηκε να κινείται σε ένα καθαρά ανταγωνιστικό πλαίσιο, σταδιακά παρατηρείται μετατόπιση προς τη συνεργασία και την αλληλεξάρτηση, ιδίως στο πλαίσιο του ανοιχτού τραπεζικού περιβάλλοντος (Open Banking) που προωθείται από ευρωπαϊκές και διεθνείς ρυθμίσεις όπως η Οδηγία PSD2 (Wolska, 2024· Boustani, 2020).

Η βιβλιογραφία καταδεικνύει ότι η φύση της σχέσης αυτής είναι δυναμική και εξαρτάται από ποικίλους παράγοντες, όπως η στρατηγική κατεύθυνση των τραπεζών, οι ρυθμιστικές εξελίξεις, το επίπεδο ψηφιακής ωριμότητας και οι προσδοκίες των πελατών (Niemelä, 2019· Moran, 2021). Ενώ σε ορισμένες αγορές οι FinTech λειτουργούν ως απειλή για το παραδοσιακό τραπεζικό σύστημα, σε άλλες περιπτώσεις η συνεργασία έχει οδηγήσει σε συνέργειες και καινοτόμες μορφές χρηματοπιστωτικής διαμεσολάβησης, όπου οι τράπεζες αξιοποιούν την ευελιξία και την τεχνολογική εξειδίκευση των FinTech για να βελτιώσουν την αποδοτικότητά τους και να εμπλουτίσουν τις υπηρεσίες τους (Dapp et al., 2015· Al-Sowaidi & Faour, 2023).

Η έννοια της συμπληρωματικότητας μεταξύ FinTech και τραπεζών αποκτά ολοένα μεγαλύτερη σημασία στη βιβλιογραφία, καθώς οι συνεργασίες —είτε μέσω κοινοπραξιών είτε μέσω στρατηγικών συμφωνιών ή εξαγορών— αποτελούν πλέον μια συχνή πρακτική (Pantielieieva et al., 2020· e Silva et al., 2024). Οι τράπεζες επιδιώκουν να ενσωματώσουν τις τεχνολογικές δυνατότητες των FinTech στις δικές τους υποδομές, ενώ οι FinTech επωφελούνται από τη θεσμική αξιοπιστία, τη ρυθμιστική συμμόρφωση και το πελατολόγιο των τραπεζών (Wang & Nor, 2022). Αυτή η αλληλεπίδραση ενισχύεται περαιτέρω από την ανάπτυξη των οικοσυστημάτων «ψηφιακής τραπεζικής», όπου οι υπηρεσίες προσφέρονται μέσω πλατφορμών, APIs και συνεργατικών μοντέλων που συνδυάζουν στοιχεία ανταγωνισμού και συνεργασίας (Gust, 2021· Suprun et al., 2020).

Η συζήτηση γύρω από το αν η σχέση FinTech και παραδοσιακών τραπεζών είναι περισσότερο ανταγωνιστική ή συνεργατική παραμένει ανοιχτή. Σύμφωνα με τον Niemelä (2019), η συνεργασία αποτελεί στρατηγική προσαρμογής των τραπεζών στις νέες συνθήκες της αγοράς, ενώ ο Moran (2021) υποστηρίζει ότι οι FinTech συνεχίζουν να ασκούν ισχυρή ανταγωνιστική πίεση, ιδίως στις υπηρεσίες πληρωμών και μικροχρηματοδότησης. Ο Boustani (2020) προσθέτει ότι, αν και οι τράπεζες εξακολουθούν να διαθέτουν συγκριτικά πλεονεκτήματα σε θέματα κεφαλαιακής επάρκειας και εμπιστοσύνης, η τεχνολογική καινοτομία των FinTech αναδιαμορφώνει τα όρια της αγοράς. Παράλληλα, οι Harasim (2021) και Wolska (2024) επισημαίνουν ότι το φαινόμενο του «συνεργατικού ανταγωνισμού» (coopetition), όπου οι δύο πλευρές ανταγωνίζονται και συνεργάζονται ταυτόχρονα, αποτελεί το νέο χαρακτηριστικό γνώρισμα της παγκόσμιας τραπεζικής σκηνής.

Συνολικά, η σύγχρονη τραπεζική δραστηριότητα διαμορφώνεται μέσα σε ένα οικοσύστημα όπου η τεχνολογία, η ρύθμιση και η εμπιστοσύνη αλληλεπιδρούν συνεχώς. Το ερώτημα αν οι FinTech και οι παραδοσιακές τράπεζες πορεύονται με όρους σύγκρουσης ή συνέργειας δεν έχει μία μονοσήμαντη απάντηση, αλλά εξαρτάται από τον βαθμό ψηφιακής ωριμότητας, την προσαρμοστικότητα των θεσμών και το επίπεδο αποδοχής της καινοτομίας από το κοινό (e Silva et al., 2024· Al-Sowaidi & Faour, 2023). Η ανάλυση αυτής της σχέσης είναι επομένως κρίσιμη για την κατανόηση των εξελίξεων στο χρηματοοικονομικό σύστημα, την αποτίμηση των στρατηγικών επιλογών των τραπεζών και τη διαμόρφωση πολιτικών που θα ενισχύσουν την καινοτομία χωρίς να διακινδυνεύουν τη χρηματοπιστωτική σταθερότητα.

1.2 Σκοπός και στόχοι της εργασίας

Ο βασικός σκοπός της παρούσας Διπλωματικής Εργασίας είναι η διερεύνηση της σχέσης μεταξύ των εταιρειών χρηματοοικονομικής τεχνολογίας (FinTech) και του παραδοσιακού τραπεζικού συστήματος, με έμφαση στη φύση της αλληλεπίδρασής τους, ανταγωνιστική, συνεργατική ή υβριδική, στο πλαίσιο του σύγχρονου χρηματοοικονομικού περιβάλλοντος. Στόχος είναι να αναλυθεί κατά πόσο οι τεχνολογικές καινοτομίες που φέρουν οι FinTech μετασχηματίζουν τον τραπεζικό τομέα, επηρεάζοντας τις λειτουργίες, τα επιχειρηματικά μοντέλα και τις στρατηγικές των τραπεζών. Η έρευνα αποσκοπεί να προσφέρει μια ολοκληρωμένη εικόνα των μηχανισμών με τους οποίους οι FinTech είτε ανταγωνίζονται είτε συνεργάζονται με τους παραδοσιακούς χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, εξετάζοντας ταυτόχρονα τις συνέπειες αυτής της δυναμικής για την αποτελεσματικότητα, την καινοτομία και την εμπιστοσύνη στην τραπεζική αγορά.

Πιο συγκεκριμένα, η εργασία επιδιώκει να αναδείξει τους παράγοντες που καθορίζουν το είδος της σχέσης μεταξύ FinTech και τραπεζών. Η μελέτη εστιάζει σε θεματικές όπως ο ψηφιακός μετασχηματισμός, η στρατηγική προσαρμογή των τραπεζών, η ρύθμιση του χρηματοοικονομικού οικοσυστήματος και οι αντιλήψεις των καταναλωτών σχετικά με τη χρήση καινοτόμων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό, θα εξεταστούν οι στρατηγικές συνεργασίες που έχουν αναπτυχθεί, οι περιπτώσεις όπου ο ανταγωνισμός είναι εντονότερος, καθώς και οι νέες μορφές «συνεργατικού ανταγωνισμού» (coopetition) που χαρακτηρίζουν τη σύγχρονη αγορά.

Επιπλέον, η εργασία αποσκοπεί να αξιολογήσει την επίδραση των κανονιστικών πρωτοβουλιών, όπως η οδηγία PSD2 και το πλαίσιο του Open Banking, στη διαμόρφωση του περιβάλλοντος συνεργασίας και ανταγωνισμού. Οι κανονισμοί αυτοί ενίσχυσαν την πρόσβαση σε δεδομένα μέσω API και προώθησαν την καινοτομία, δημιουργώντας νέες ευκαιρίες αλλά και προκλήσεις για τις τράπεζες. Η ανάλυση των ρυθμιστικών παραμέτρων είναι κρίσιμη, καθώς επηρεάζει άμεσα την ικανότητα τόσο των FinTech όσο και των τραπεζών να καινοτομήσουν με ασφάλεια, διασφαλίζοντας τη σταθερότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος.

Τέλος, η εργασία στοχεύει στη διαμόρφωση εμπειρικών συμπερασμάτων μέσα από συνδυασμό ποιοτικών και ποσοτικών μεθόδων, που θα επιτρέψουν τη χαρτογράφηση των αντιλήψεων και στάσεων επαγγελματιών και καταναλωτών απέναντι στο φαινόμενο FinTech. Μέσω της ανάλυσης ερωτηματολογίου, αλλά και των μελετών περίπτωσης των εταιρειών

Revolut, N26 και Viva Bank, επιδιώκεται η αποτύπωση του τρόπου με τον οποίο οι νέοι και οι καθιερωμένοι παίκτες συνδιαμορφώνουν το μέλλον της τραπεζικής. Η συμβολή της μελέτης είναι διττή: αφενός, ενισχύει την επιστημονική κατανόηση της αλληλεπίδρασης FinTech–τραπεζών και, αφετέρου, παρέχει πρακτικές γνώσεις που μπορούν να αξιοποιηθούν από στελέχη, ρυθμιστές και επενδυτές στο πλαίσιο της ψηφιακής μετάβασης του χρηματοοικονομικού τομέα.

1.3 Ερευνητικά ερωτήματα

Η παρούσα διπλωματική εργασία διαμορφώνεται γύρω από κεντρικά ερευνητικά ερωτήματα που αποσκοπούν στη συστηματική διερεύνηση της σχέσης μεταξύ των FinTech και του παραδοσιακού τραπεζικού συστήματος. Το πρώτο ερευνητικό ερώτημα αφορά τον τρόπο με τον οποίο οι χρήστες αντιλαμβάνονται τον ρόλο των FinTech στο σύγχρονο χρηματοοικονομικό περιβάλλον και ειδικότερα κατά πόσο αξιολογούν θετικά τις υπηρεσίες τους σε όρους χρηστικότητα, ταχύτητας, αποτελεσματικότητας και ασφάλειας, καθώς και πώς οι αντιλήψεις αυτές επηρεάζουν την πρόθεση συνέχισης χρήσης τους στο μέλλον.

Το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα εστιάζει στη φύση της σχέσης μεταξύ FinTech και παραδοσιακών τραπεζών, διερευνώντας αν αυτή γίνεται αντιληπτή κυρίως ως ανταγωνιστική, συνεργατική ή ως συνδυασμός των δύο, καθώς και ποια από τις δύο διαστάσεις θεωρείται ότι αποφέρει μεγαλύτερα οφέλη για τους καταναλωτές και το χρηματοοικονομικό σύστημα συνολικά.

Το τρίτο ερευνητικό ερώτημα εξετάζει κατά πόσο οι στάσεις και οι αντιλήψεις απέναντι στις FinTech διαφοροποιούνται ανάλογα με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά και τη συχνότητα χρήσης ψηφιακών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, προκειμένου να διαπιστωθεί αν παράγοντες όπως το φύλο, η ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης ή η εμπειρία χρήσης επηρεάζουν τη διαμόρφωση απόψεων.

Τα ερευνητικά αυτά ερωτήματα συνδέονται άμεσα με το θεωρητικό πλαίσιο της εργασίας και καθοδηγούν τόσο τον σχεδιασμό του ερωτηματολογίου όσο και την επιλογή των στατιστικών μεθόδων ανάλυσης.

1.4 Δομή εργασίας

Η διπλωματική εργασία είναι δομημένη με τρόπο που εξασφαλίζει τη λογική αλληλουχία από το θεωρητικό υπόβαθρο έως την εμπειρική ανάλυση και τα τελικά συμπεράσματα. Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται το γενικό πλαίσιο της μελέτης, το αντικείμενο και η σημασία του θέματος, καθώς και ο σκοπός, οι στόχοι και τα ερευνητικά

ερωτήματα της εργασίας, προσφέροντας μια συνολική εισαγωγή στο υπό εξέταση ζήτημα. Το δεύτερο κεφάλαιο αναπτύσσει το θεωρητικό πλαίσιο, όπου γίνεται εννοιολογική αποσαφήνιση των FinTech, αναλύεται η ιστορική εξέλιξη του τραπεζικού συστήματος και εξετάζεται ο ρόλος του ψηφιακού μετασχηματισμού και της καινοτομίας στον χρηματοοικονομικό τομέα.

Στο τρίτο κεφάλαιο διερευνάται η σχέση μεταξύ FinTech και παραδοσιακών τραπεζών, με έμφαση στις έννοιες του ανταγωνισμού και της συνεργασίας, στο ρυθμιστικό περιβάλλον και στις επιπτώσεις αυτής της σχέσης τόσο στον τραπεζικό κλάδο όσο και στους καταναλωτές. Το τέταρτο κεφάλαιο επικεντρώνεται στις μελέτες περίπτωσης των Revolut, N26 και Vivia Bank, αναλύοντας τα επιχειρηματικά τους μοντέλα, τις στρατηγικές ανάπτυξης και τη σχέση τους με το παραδοσιακό τραπεζικό σύστημα. Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η εμπειρική έρευνα, περιγράφεται η μεθοδολογία, το δείγμα, ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου και αναλύονται τα αποτελέσματα της στατιστικής επεξεργασίας.

Το έκτο κεφάλαιο συνθέτει τα ευρήματα της έρευνας με το θεωρητικό πλαίσιο και τις μελέτες περίπτωσης, ενώ παράλληλα αναπτύσσονται οι στρατηγικές προσαρμογής και οι μελλοντικές προοπτικές του χρηματοοικονομικού τομέα. Τέλος, στο τελευταίο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα τελικά συμπεράσματα της εργασίας, οι περιορισμοί της έρευνας και οι προτάσεις για περαιτέρω μελέτη, ολοκληρώνοντας τη συνολική ανάλυση του θέματος.

2. Θεωρητικό Πλαίσιο

2.1 Ορισμός και κατηγοριοποίηση των FinTech

Ο όρος FinTech (Financial Technology) αποτελεί συνδυασμό των λέξεων *financial* και *technology* και αναφέρεται στην αξιοποίηση καινοτόμων τεχνολογιών για τη βελτίωση, αυτοματοποίηση ή αναμόρφωση της παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Ο όρος άρχισε να καθιερώνεται διεθνώς μετά το 2010, με την εμφάνιση νεοφυών επιχειρήσεων που επιδίωκαν να προσφέρουν ταχύτερες, ευκολότερες και περισσότερο προσβάσιμες χρηματοοικονομικές λύσεις μέσω της ψηφιακής τεχνολογίας (Dapp et al., 2015· Nguyen, 2019). Η FinTech δεν αποτελεί έναν ενιαίο κλάδο, αλλά ένα πολυδιάστατο οικοσύστημα, στο οποίο συναντώνται τεχνολογικές εταιρείες, τράπεζες, ρυθμιστικοί φορείς και καταναλωτές, με κοινό στόχο τη βελτιστοποίηση της χρηματοοικονομικής εμπειρίας μέσω της καινοτομίας (Harasim, 2021· Pantielieieva et al., 2020).

Σύμφωνα με τη μελέτη των Suprun, Petrishina και Vasylchuk (2020), οι FinTech μπορούν να οριστούν ως οργανισμοί ή επιχειρηματικά μοντέλα που χρησιμοποιούν την τεχνολογία για να παρέχουν χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες πιο αποδοτικά, με μειωμένο κόστος

και βελτιωμένη εμπειρία πελάτη. Ο Agarwal (2024) επισημαίνει ότι οι FinTech αποτελούν μια «διαταρακτική καινοτομία» (*disruptive innovation*), η οποία μετασηματίζει το παραδοσιακό τραπεζικό σύστημα, ανατρέποντας τους καθιερωμένους μηχανισμούς λειτουργίας και εισάγοντας νέα πρότυπα ταχύτητας, διαφάνειας και εξατομίκευσης. Αντίστοιχα, ο Boustani (2020) τονίζει ότι οι FinTech επαναπροσδιορίζουν τις έννοιες της εμπιστοσύνης και της διαμεσολάβησης, καθώς βασίζονται σε τεχνολογίες που μειώνουν την ανάγκη για ενδιάμεσους θεσμούς, δημιουργώντας ένα πιο «αποκεντρωμένο» χρηματοπιστωτικό περιβάλλον.

Η κατηγοριοποίηση των FinTech διαφέρει ανάλογα με το κριτήριο που χρησιμοποιείται, τεχνολογικό, λειτουργικό ή θεσμικό, ωστόσο η βιβλιογραφία τείνει να συγκλίνει σε ορισμένες βασικές κατηγορίες. Ο Gust (2021) διακρίνει πέντε κύριους τομείς εφαρμογής:

(α) Πληρωμές και εμβάσματα (*Payments & Transfers*), όπου εντάσσονται εταιρείες όπως οι Revolut και Wise, που αξιοποιούν την τεχνολογία για τη μείωση του κόστους και τη διευκόλυνση των διεθνών συναλλαγών·

(β) Δανεισμός και πιστωτικά προϊόντα (*Lending & Credit*), όπου κυριαρχούν οι πλατφόρμες *peer-to-peer lending* που συνδέουν άμεσα δανειστές και δανειολήπτες·

(γ) Διαχείριση περιουσίας και επενδύσεων (*WealthTech / Robo-advisory*), όπου εφαρμόζονται αλγόριθμοι και τεχνητή νοημοσύνη για την παροχή αυτοματοποιημένων επενδυτικών συμβουλών·

(δ) Ασφαλιστική τεχνολογία (*InsurTech*), η οποία αξιοποιεί τα δεδομένα και την τεχνητή νοημοσύνη για την εξατομίκευση ασφαλιστικών προϊόντων· και

(ε) Ρυθμιστική τεχνολογία (*RegTech*), που βοηθά τους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς να συμμορφώνονται με κανονιστικά πλαίσια όπως η PSD2 και η AMLD5 (Pantielieieva et al., 2020).

Παράλληλα, ο Wang και ο Nor (2022) επισημαίνουν ότι οι FinTech μπορούν να διακριθούν και βάσει του βαθμού θεσμικής ενσωμάτωσής τους στο χρηματοπιστωτικό σύστημα: αφενός, οι *independent FinTechs*, που λειτουργούν ανεξάρτητα και συχνά ανταγωνιστικά έναντι των τραπεζών, και αφετέρου, οι *collaborative FinTechs*, που συνάπτουν στρατηγικές συμμαχίες με τράπεζες ή λειτουργούν υπό την ομπρέλα των λεγόμενων *digital ecosystems* (Dapp et al., 2015). Οι Niemelä (2019) και Moran (2021) προσθέτουν ότι η συνεργατική αυτή κατεύθυνση ενισχύεται στο πλαίσιο του Open Banking, όπου οι τράπεζες

υποχρεούνται να παρέχουν πρόσβαση σε δεδομένα πελατών μέσω *Application Programming Interfaces (APIs)*, επιτρέποντας στις FinTech να δημιουργούν νέες υπηρεσίες βασισμένες στη διαλειτουργικότητα και τη διαφάνεια (Wolska, 2024).

Αξίζει να σημειωθεί ότι, σύμφωνα με τους e Silva et al. (2024), η FinTech δεν περιορίζεται πλέον στις παραδοσιακές τραπεζικές υπηρεσίες, αλλά διεισδύει σε νέες περιοχές του χρηματοοικονομικού οικοσυστήματος, όπως τα cryptoassets, η αποκεντρωμένη χρηματοδότηση (DeFi), και τα ψηφιακά νομίσματα κεντρικών τραπεζών (CBDCs). Οι τεχνολογίες αυτές αναδεικνύουν την ευρύτερη μετάβαση του συστήματος από τη διαμεσολάβηση μέσω τραπεζών σε πιο αυτοματοποιημένα, αποκεντρωμένα και ψηφιακά περιβάλλοντα (Al-Sowaidi & Faour, 2023). Η πολυμορφία αυτή καθιστά τη FinTech έναν πολυεπίπεδο φαινόμενο, το οποίο συνδυάζει στοιχεία οικονομικής θεωρίας, τεχνολογικής καινοτομίας και ρυθμιστικής προσαρμογής, επιδρώντας ταυτόχρονα στην ανταγωνιστικότητα, τη σταθερότητα και τη βιωσιμότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος.

Συνοψίζοντας, η FinTech συνιστά έναν εξελισσόμενο κλάδο που ενώνει την τεχνολογία και τη χρηματοοικονομική καινοτομία, δημιουργώντας νέες δυνατότητες αλλά και προκλήσεις για το παραδοσιακό τραπεζικό σύστημα. Η κατανόηση του ορισμού και των κατηγοριών της είναι αναγκαία προϋπόθεση για την ανάλυση της σχέσης συνεργασίας και ανταγωνισμού που θα εξεταστεί στις επόμενες ενότητες, καθώς ο τρόπος λειτουργίας κάθε υποτομέα καθορίζει τη μορφή και την ένταση της αλληλεπίδρασης μεταξύ FinTech και τραπεζών.

2.2 Ιστορική εξέλιξη του τραπεζικού συστήματος

Η ιστορική εξέλιξη του τραπεζικού συστήματος αποτελεί ένα σύνθετο και πολυσύνθετο φαινόμενο, το οποίο αντανάκλα την ευρύτερη οικονομική και τεχνολογική ανάπτυξη των κοινωνιών. Οι απαρχές της τραπεζικής δραστηριότητας εντοπίζονται ήδη στην αρχαιότητα, όπου λειτουργούσαν πρώιμες μορφές πιστωτικών συναλλαγών και αποθήκευσης κεφαλαίων, όπως στους ναούς της Μεσοποταμίας και της αρχαίας Ελλάδας, που παρείχαν δάνεια με τόκο ή φύλασσαν πολύτιμα αγαθά (Davies, 2010). Κατά τη διάρκεια του Μεσαίωνα, με την άνθηση του εμπορίου και την εμφάνιση των ιταλικών τραπεζικών οικογενειών (όπως οι Medici), θεμελιώθηκαν οι πρώτοι οργανωμένοι τραπεζικοί οίκοι και εισήχθησαν καινοτομίες όπως η συναλλαγματική και το τραπεζικό γραμμάτιο (Kindleberger, 1993).

Η πρώιμη νεωτερική περίοδος σηματοδοτεί την εδραίωση των εθνικών τραπεζών και τη θεσμοθέτηση του τραπεζικού συστήματος. Ο 17ος αιώνας υπήρξε καθοριστικός με τη

δημιουργία της Bank of England (1694) και της Bank of Amsterdam (1609), οι οποίες αποτέλεσαν πρότυπα για τη σύγχρονη κεντρική τραπεζική λειτουργία και την ανάπτυξη της εμπιστοσύνης στις χρηματοοικονομικές συναλλαγές (Goodhart, 1988). Στον 19ο αιώνα, η τραπεζική γνώρισε σημαντική διεύρυνση με τη βιομηχανική επανάσταση και την αύξηση της ζήτησης για κεφάλαια· η περίοδος αυτή χαρακτηρίζεται από τη συγκέντρωση κεφαλαίων, τη δημιουργία εμπορικών και επενδυτικών τραπεζών και την ενίσχυση του ρόλου των κρατικών θεσμών στη νομισματική σταθερότητα (Boustani, 2020).

Στον 20ό αιώνα, η εξέλιξη του τραπεζικού συστήματος επιταχύνθηκε με τη σταδιακή παγκοσμιοποίηση των αγορών και την ανάπτυξη των διεθνών τραπεζικών δικτύων. Μετά τη Μεγάλη Ύφεση του 1929 και τις κρίσεις που ακολούθησαν, διαμορφώθηκαν αυστηρότερα ρυθμιστικά πλαίσια και θεσμοθετήθηκαν οργανισμοί εποπτείας όπως το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (ΔΝΤ) και η Τράπεζα Διεθνών Διακανονισμών (BIS). Η μεταπολεμική περίοδος χαρακτηρίστηκε από την επέκταση του λιανικού τραπεζικού τομέα, την ανάπτυξη πιστωτικών καρτών και την υιοθέτηση νέων τεχνολογικών εργαλείων όπως τα αυτόματα μηχανήματα ανάληψης (ATMs) τη δεκαετία του 1960 (Nguyen, 2019· Dapp et al., 2015).

Η ψηφιακή εποχή της τραπεζικής ξεκινά ουσιαστικά από τη δεκαετία του 1990, με την εμφάνιση του διαδικτύου και την εισαγωγή των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών (e-banking). Οι παραδοσιακές τράπεζες άρχισαν να επενδύουν σε πληροφοριακά συστήματα και ψηφιακές πλατφόρμες, με στόχο τη βελτίωση της αποδοτικότητας και της εμπειρίας των πελατών. Ωστόσο, η οικονομική κρίση του 2008 ανέδειξε τις αδυναμίες του τραπεζικού συστήματος και οδήγησε σε μια νέα εποχή απορρύθμισης και καινοτομίας, όπου το ενδιαφέρον μετατοπίστηκε προς εναλλακτικές μορφές χρηματοδότησης και τεχνολογικά ευέλικτες εταιρείες (Harasim, 2021· Suprun, Petrishina & Vasylchuk, 2020).

Σε αυτό το νέο περιβάλλον, οι FinTech αναδείχθηκαν ως βασικός παράγοντας μετασχηματισμού του τραπεζικού τοπίου. Όπως υποστηρίζει ο Agarwal (2024), οι FinTech εισήγαγαν μια νέα «λογική της καινοτομίας» που βασίζεται στη χρήση δεδομένων, στην ανάλυση συμπεριφοράς πελατών και στην αυτοματοποίηση των διαδικασιών, προκαλώντας σημαντικές αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας των τραπεζών. Οι Niemelä (2019) και Moran (2021) επισημαίνουν ότι η μετατόπιση αυτή δεν ήταν απλώς τεχνολογική, αλλά διαρθρωτική, καθώς επηρέασε θεμελιώδεις έννοιες όπως η διαμεσολάβηση, η εμπιστοσύνη και η ασφάλεια. Παράλληλα, η ανάπτυξη του Open Banking και η εφαρμογή της οδηγίας PSD2 στην

Ευρωπαϊκή Ένωση ενίσχυσαν τη διαφάνεια και τη διαλειτουργικότητα, δημιουργώντας το υπόβαθρο για τη συνεργασία FinTech και τραπεζών (Wolska, 2024· Wang & Nor, 2022).

Σύμφωνα με τους Dapp et al. (2015), η σημερινή φάση της τραπεζικής χαρακτηρίζεται από τη μετάβαση σε ψηφιακά οικοσυστήματα, όπου οι τράπεζες, οι FinTech και οι BigTech επιχειρήσεις (όπως η Google, η Amazon ή η Apple) συνυπάρχουν και ανταγωνίζονται για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Ο Boustani (2020) περιγράφει τη νέα αυτή εποχή ως περίοδο «τραπεζών-πλατφορμών», όπου οι παραδοσιακοί οργανισμοί επιδιώκουν να μετατραπούν σε κόμβους καινοτομίας μέσω συνεργασιών, εξαγορών ή επενδύσεων σε τεχνολογικές νεοφυείς επιχειρήσεις.

Η ιστορική διαδρομή του τραπεζικού συστήματος αποδεικνύει ότι η τραπεζική δεν αποτελεί στατική δραστηριότητα, αλλά έναν οργανισμό συνεχούς προσαρμογής στις κοινωνικοοικονομικές και τεχνολογικές μεταβολές. Από τα φυσικά θησαυροφυλάκια και τα έντυπα λογιστικά βιβλία έως την τεχνητή νοημοσύνη και τις εφαρμογές κινητής τραπεζικής, η τραπεζική πορεία χαρακτηρίζεται από διαρκή εξέλιξη. Στο σύγχρονο πλαίσιο, η αλληλεπίδραση μεταξύ FinTech και τραπεζών ενσαρκώνει το επόμενο βήμα αυτής της ιστορικής μετάβασης, από την παραδοσιακή, θεσμική τραπεζική προς ένα οικοσύστημα ψηφιακής, συνεργατικής και πελατοκεντρικής χρηματοδότησης (e Silva et al., 2024· Al-Sowaidi & Faour, 2023).

2.3 Ψηφιακός μετασχηματισμός και καινοτομία στον χρηματοοικονομικό τομέα

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί μία από τις πιο καθοριστικές διαδικασίες αναδιάρθρωσης του χρηματοοικονομικού τομέα κατά τις δύο τελευταίες δεκαετίες. Σύμφωνα με τους Dapp et al. (2015), η τραπεζική δραστηριότητα έχει εισέλθει σε μια νέα φάση «ψηφιακού οικοσυστήματος», όπου οι τεχνολογικές εξελίξεις, οι ρυθμιστικές αλλαγές και οι μεταβαλλόμενες προσδοκίες των καταναλωτών οδηγούν σε θεμελιώδη ανασχεδιασμό των επιχειρησιακών μοντέλων. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός (digital transformation) ορίζεται ως η στρατηγική και λειτουργική αξιοποίηση της τεχνολογίας για τη βελτίωση διαδικασιών, την ενίσχυση της αποδοτικότητας και τη δημιουργία νέων μορφών αξίας για τον πελάτη (Vial, 2019). Στο πλαίσιο αυτό, οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί καλούνται να μετασχηματιστούν από παραδοσιακούς παρόχους υπηρεσιών σε ευέλικτες, τεχνολογικά ώριμες επιχειρήσεις, ικανές να ανταποκριθούν στις προκλήσεις της εποχής των δεδομένων.

Η μετάβαση αυτή επιταχύνθηκε από την εμφάνιση των FinTech, οι οποίες ενσάρκωσαν ένα νέο παράδειγμα καινοτομίας στον χρηματοοικονομικό τομέα. Όπως επισημαίνει ο Agarwal (2024), οι FinTech αποτελούν φορείς «διαταρακτικής καινοτομίας» (*disruptive innovation*), προσφέροντας υπηρεσίες που είναι όχι μόνο τεχνολογικά προηγμένες, αλλά και πιο ευέλικτες, προσιτές και προσανατολισμένες στον χρήστη σε σχέση με τις αντίστοιχες των τραπεζών. Η καινοτομία που εισήγαγαν δεν αφορά απλώς τη χρήση νέων τεχνολογικών εργαλείων, αλλά την αναδιαμόρφωση των σχέσεων αξίας μεταξύ τραπεζών, πελατών και ρυθμιστικών αρχών (Harasim, 2021). Η αυτοματοποίηση διαδικασιών μέσω τεχνητής νοημοσύνης, η χρήση αλγορίθμων μηχανικής μάθησης στη διαχείριση ρίσκου και επενδύσεων, καθώς και η αξιοποίηση της ανάλυσης δεδομένων (*data analytics*) στην πρόβλεψη καταναλωτικής συμπεριφοράς, αποτελούν χαρακτηριστικά παραδείγματα αυτής της νέας εποχής (Nguyen, 2019· Wang & Nor, 2022).

Η καινοτομία στον χρηματοοικονομικό τομέα μπορεί να λάβει διάφορες μορφές, όπως καινοτομία προϊόντων, διαδικασιών, καναλιών διανομής ή επιχειρηματικών μοντέλων. Ο Gust (2021) επισημαίνει ότι οι ψηφιακές πλατφόρμες πληρωμών και τα ηλεκτρονικά πορτοφόλια (*digital wallets*) όπως η Revolut, η N26 και η PayPal, έχουν επιφέρει δραματική μείωση στο λειτουργικό κόστος και έχουν αυξήσει τη διαφάνεια και την προσβασιμότητα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες Robo-advisory, οι InsurTech εφαρμογές και τα RegTech εργαλεία αποτελούν άλλες μορφές καινοτομίας που ενισχύουν την αποτελεσματικότητα και την ασφάλεια της χρηματοπιστωτικής διαμεσολάβησης (Pantelieieva et al., 2020).

Η ρύθμιση αποτέλεσε επίσης σημαντικό μοχλό για τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Το ρυθμιστικό πλαίσιο PSD2 (Payment Services Directive 2) της Ευρωπαϊκής Ένωσης, που τέθηκε σε ισχύ το 2018, επέτρεψε την πρόσβαση τρίτων παρόχων στα τραπεζικά δεδομένα μέσω *Application Programming Interfaces (APIs)*, ενθαρρύνοντας τον ανταγωνισμό και την καινοτομία (Wolska, 2024). Παράλληλα, το Open Banking εισήγαγε ένα νέο οικοσύστημα διαλειτουργικότητας, όπου οι πελάτες αποκτούν μεγαλύτερο έλεγχο στα δεδομένα τους, ενώ οι τράπεζες καλούνται να συνεργαστούν με FinTech για την ανάπτυξη προσωποποιημένων υπηρεσιών (Niemiälä, 2019· Moran, 2021). Αυτή η μετάβαση από το κλειστό, μονοπωλιακό τραπεζικό μοντέλο σε ένα ανοιχτό και συνεργατικό περιβάλλον αποτελεί τομή στη σύγχρονη χρηματοοικονομική ιστορία.

Οι e Silva et al. (2024) υπογραμμίζουν ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός δεν αφορά μόνο την τεχνολογία, αλλά και την αλλαγή νοοτροπίας (*mindset change*) των οργανισμών. Οι τράπεζες οφείλουν να αναπτύξουν κουλτούρα καινοτομίας, να επενδύσουν σε δεξιότητες ψηφιακής ηγεσίας και να επαναπροσδιορίσουν τις στρατηγικές τους με βάση τα δεδομένα και την εμπειρία του πελάτη (*customer-centric strategies*). Ο Al-Sowaidi και ο Faour (2023) προσθέτουν ότι ο εκσυγχρονισμός των εσωτερικών συστημάτων πληροφορικής και η ενσωμάτωση των αρχών της Τεχνητής Νοημοσύνης (AI) και της Ανάλυσης Μεγάλων Δεδομένων (Big Data Analytics) συμβάλλουν καθοριστικά στη διατήρηση της ανταγωνιστικότητας των τραπεζών έναντι των FinTech.

Επιπλέον, ο ψηφιακός μετασχηματισμός ενισχύει τη χρηματοοικονομική ενσωμάτωση (*financial inclusion*), επιτρέποντας την πρόσβαση σε υπηρεσίες σε πληθυσμούς που έως πρότινος εξαιρούνταν από το παραδοσιακό τραπεζικό σύστημα, ιδίως μέσω κινητών εφαρμογών και μικροχρηματοδοτήσεων (Suprun, Petrishina & Vasylchuk, 2020). Παρά τα πλεονεκτήματα, η διαδικασία αυτή συνοδεύεται και από σημαντικές προκλήσεις, όπως τα ζητήματα κυβερνοασφάλειας, προστασίας προσωπικών δεδομένων και ρυθμιστικής συμμόρφωσης (Boustani, 2020· Pantieliieieva et al., 2020). Οι παράγοντες αυτοί καθιστούν απαραίτητη τη διαμόρφωση ενός ισορροπημένου πλαισίου που θα ενισχύει την καινοτομία χωρίς να υπονομεύει τη σταθερότητα και την εμπιστοσύνη στο χρηματοπιστωτικό σύστημα.

Συνολικά, ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον χρηματοοικονομικό τομέα δεν αποτελεί απλώς τεχνολογική αναβάθμιση, αλλά μια στρατηγική επανεκκίνηση του τραπεζικού παραδείγματος, όπου οι FinTech διαδραματίζουν ρόλο επιταχυντή της καινοτομίας και της ανταγωνιστικότητας. Η αλληλεπίδραση τεχνολογίας, ρύθμισης και επιχειρησιακής προσαρμογής διαμορφώνει ένα νέο πλαίσιο τραπεζικής δραστηριότητας που χαρακτηρίζεται από διαφάνεια, συνεργασία και αυξημένο προσανατολισμό στον πελάτη. Ο μετασχηματισμός αυτός αποτελεί το θεμέλιο για την κατανόηση της σχέσης συνεργασίας και ανταγωνισμού μεταξύ FinTech και παραδοσιακών τραπεζών, η οποία θα αναλυθεί διεξοδικότερα στα επόμενα κεφάλαια.

3. FinTech και Τράπεζες: Συνεργασία ή Ανταγωνισμός;

3.1 Ανάλυση στρατηγικών αλληλεπιδράσεων

Η ραγδαία ανάπτυξη των εταιρειών χρηματοοικονομικής τεχνολογίας (FinTech) έχει επιφέρει δομικές μεταβολές στο σύγχρονο χρηματοοικονομικό περιβάλλον, αναδιαμορφώνοντας τις στρατηγικές αλληλεπιδράσεις με το παραδοσιακό τραπεζικό

σύστημα. Οι αλληλεπιδράσεις αυτές δεν περιορίζονται σε έναν απλό ανταγωνισμό, αλλά εξελίσσονται σε ένα πολυδιάστατο πλαίσιο, όπου συνυπάρχουν στοιχεία σύγκρουσης και συνεργασίας (Vives, 2019).

Οι FinTech επιχειρήσεις εισέρχονται στην αγορά αξιοποιώντας τεχνολογικά πλεονεκτήματα, όπως η ευελιξία, η καινοτομία, το χαμηλότερο λειτουργικό κόστος και η πελατοκεντρική προσέγγιση. Μέσω ψηφιακών εφαρμογών πληρωμών, peer-to-peer δανεισμού, robo-advisory και open banking υπηρεσιών, αμφισβητούν παραδοσιακές τραπεζικές λειτουργίες, ιδίως στους τομείς των πληρωμών και της λιανικής τραπεζικής (Gomber et al., 2018). Η δυναμική αυτή ενισχύει τον ανταγωνισμό, καθώς οι τράπεζες αντιμετωπίζουν πιέσεις για απώλεια μεριδίων αγοράς και εσόδων από βασικές υπηρεσίες.

Παράλληλα, οι παραδοσιακές τράπεζες διατηρούν ισχυρά συγκριτικά πλεονεκτήματα, όπως η θεσμική αξιοπιστία, η εμπιστοσύνη των καταθετών, η πρόσβαση σε κεφαλαιακούς πόρους και η συμμόρφωση με αυστηρά κανονιστικά πλαίσια. Τα χαρακτηριστικά αυτά λειτουργούν ως στρατηγικοί παράγοντες σταθερότητας και καθιστούν τις τράπεζες κρίσιμους εταίρους για τις FinTech επιχειρήσεις, οι οποίες συχνά στερούνται εμπειρίας στη διαχείριση κανονιστικών και εποπτικών απαιτήσεων (BIS, 2018).

Πίνακας 1: Μορφές στρατηγικών αλληλεπιδράσεων μεταξύ FinTech και τραπεζών

| Διάσταση | FinTech | Παραδοσιακές Τράπεζες | Τύπος Αλληλεπίδρασης |
|--------------------|---|---------------------------------|-----------------------------|
| Καινοτομία | Υψηλή ευελιξία, ταχεία ανάπτυξη προϊόντων | Βραδύτερη υιοθέτηση καινοτομιών | Ανταγωνισμός |
| Λειτουργικό κόστος | Χαμηλό (ψηφιακές υποδομές) | Υψηλότερο (φυσικά καταστήματα) | Ανταγωνισμός |
| Τεχνολογία | AI, blockchain, open banking APIs | Legacy συστήματα | Ανταγωνισμός |

| Διάσταση | FinTech | Παραδοσιακές Τράπεζες | Τύπος Αλληλεπίδρασης |
|------------------------|-------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| Κανονιστική συμμόρφωση | Περιορισμένη εμπειρία | Ισχυρή συμμόρφωση & έλεγχος | Συμπληρωματικότητα |
| Εμπιστοσύνη χρηστών | Αναπτυσσόμενη | Υψηλή, θεσμική | Συνεργασία |
| Υποδομές πληρωμών | Καινοτόμες λύσεις | Καθιερωμένα δίκτυα | Συνεργασία |
| Επιχειρηματικά μοντέλα | Agile& customer-centric | Κανονιστικά δομημένα | Coopetition |

Στο πλαίσιο αυτό, αναπτύσσονται συνεργατικά επιχειρηματικά μοντέλα, όπως το open banking, το Banking-as-a-Service (BaaS) και οι στρατηγικές συμπράξεις μέσω APIs, τα οποία επιτρέπουν την αξιοποίηση της τεχνολογικής καινοτομίας των FinTech σε συνδυασμό με την υποδομή και τη φερεγγυότητα των τραπεζών (Nicoletti, 2017). Η συνεργασία αυτή συμβάλλει στη μείωση κόστους, στη βελτίωση της εμπειρίας των χρηστών και στην επιτάχυνση της ψηφιακής μετάβασης του τραπεζικού κλάδου.

Η σύγχρονη βιβλιογραφία περιγράφει τη σχέση FinTech–τραπεζών ως μορφή «συνεργατικού ανταγωνισμού» (coopetition), όπου οι δύο πλευρές ανταγωνίζονται σε επίπεδο τελικών προϊόντων, ενώ ταυτόχρονα συνεργάζονται σε επίπεδο τεχνολογικών υποδομών και δεδομένων (Brandenburger & Nalebuff, 1996· Zetzsche et al., 2020). Η στρατηγική επιλογή μεταξύ συνεργασίας και ανταγωνισμού εξαρτάται από παράγοντες όπως το ρυθμιστικό περιβάλλον, το επίπεδο ψηφιακής ωριμότητας των τραπεζών και οι μεταβαλλόμενες προσδοκίες των καταναλωτών. Συνεπώς, οι στρατηγικές αλληλεπιδράσεις μεταξύ FinTech και παραδοσιακού τραπεζικού συστήματος δεν συνιστούν παιχνίδι μηδενικού αθροίσματος. Αντίθετα, διαμορφώνουν ένα υβριδικό χρηματοοικονομικό οικοσύστημα, στο οποίο η καινοτομία, η τεχνολογία και η εμπιστοσύνη λειτουργούν συμπληρωματικά, επαναπροσδιορίζοντας τον ρόλο και των δύο πλευρών στο σύγχρονο χρηματοοικονομικό περιβάλλον.

3.2 Ρυθμιστικό περιβάλλον

Το ρυθμιστικό περιβάλλον αποτελεί κρίσιμο παράγοντα διαμόρφωσης της σχέσης μεταξύ FinTech επιχειρήσεων και παραδοσιακού τραπεζικού συστήματος, επηρεάζοντας άμεσα τη φύση των στρατηγικών τους επιλογών, είτε αυτές εκφράζονται ως ανταγωνισμός είτε ως συνεργασία. Η είσοδος των FinTech στην αγορά χρηματοοικονομικών υπηρεσιών ανέδειξε σημαντικές προκλήσεις για τους ρυθμιστικούς και εποπτικούς φορείς, καθώς τα υφιστάμενα κανονιστικά πλαίσια είχαν σχεδιαστεί κυρίως για παραδοσιακά πιστωτικά ιδρύματα (Arner, Barberis & Buckley, 2017).

Οι παραδοσιακές τράπεζες λειτουργούν εντός ενός αυστηρού ρυθμιστικού πλαισίου, το οποίο περιλαμβάνει απαιτήσεις κεφαλαιακής επάρκειας, κανόνες διαχείρισης κινδύνων, υποχρεώσεις συμμόρφωσης με την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (AML) και την προστασία των καταναλωτών. Το καθεστώς αυτό αυξάνει το λειτουργικό κόστος των τραπεζών, αλλά παράλληλα ενισχύει την εμπιστοσύνη και τη σταθερότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος (BIS, 2018).

Αντιθέτως, πολλές FinTech επιχειρήσεις λειτουργούν αρχικά σε ένα πιο ελαστικό ή ασαφές ρυθμιστικό περιβάλλον, ιδίως όταν παρέχουν εξειδικευμένες ή καινοτόμες υπηρεσίες που δεν εμπίπτουν σαφώς στις παραδοσιακές τραπεζικές κατηγορίες. Η διαφοροποίηση αυτή δημιούργησε ανησυχίες περί «ρυθμιστικής ανισορροπίας» (regulatory arbitrage), καθώς οι FinTech μπορούσαν να ανταγωνιστούν τις τράπεζες χωρίς να υπόκεινται στις ίδιες κανονιστικές υποχρεώσεις (Vives, 2019).

Ως απάντηση στις προκλήσεις αυτές, οι ρυθμιστικές αρχές σε διεθνές και ευρωπαϊκό επίπεδο υιοθέτησαν προσαρμοστικές ρυθμιστικές προσεγγίσεις. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η Ευρωπαϊκή Οδηγία PSD2, η οποία προώθησε το open banking, επιτρέποντας σε αδειοδοτημένες FinTech να αποκτούν πρόσβαση σε τραπεζικά δεδομένα μέσω APIs, υπό αυστηρές προϋποθέσεις ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων (European Commission, 2018). Η ρύθμιση αυτή ενίσχυσε τη συνεργασία μεταξύ τραπεζών και FinTech, μεταβάλλοντας τη δυναμική του ανταγωνισμού.

Παράλληλα, εργαλεία όπως τα regulatory sandboxes επιτρέπουν σε FinTech επιχειρήσεις να δοκιμάζουν καινοτόμα προϊόντα σε ελεγχόμενο περιβάλλον, μειώνοντας το ρυθμιστικό κόστος και τον κίνδυνο για το χρηματοπιστωτικό σύστημα. Τα sandboxes θεωρούνται σημαντικός μηχανισμός εξισορρόπησης μεταξύ καινοτομίας και χρηματοπιστωτικής σταθερότητας (Zetzsche et al., 2020).

Συνολικά, το ρυθμιστικό περιβάλλον λειτουργεί τόσο ως περιορισμός όσο και ως καταλύτης για τη διαμόρφωση των σχέσεων FinTech–τραπεζών. Ένα ισορροπημένο ρυθμιστικό πλαίσιο, το οποίο εξασφαλίζει ίσους όρους ανταγωνισμού, προστασία των καταναλωτών και ενθάρρυνση της καινοτομίας, αποτελεί βασική προϋπόθεση για τη βιώσιμη συνύπαρξη και συνεργασία των δύο πλευρών στο σύγχρονο χρηματοοικονομικό οικοσύστημα.

3.3 Επιπτώσεις στον τραπεζικό κλάδο και στους καταναλωτές

Η είσοδος και η δυναμική εξάπλωση των FinTech επιχειρήσεων στο χρηματοοικονομικό σύστημα έχει επιφέρει βαθιές και πολυεπίπεδες μεταβολές τόσο στον τραπεζικό κλάδο όσο και στη συμπεριφορά και τις προσδοκίες των καταναλωτών. Οι μεταβολές αυτές δεν περιορίζονται σε τεχνολογικό επίπεδο, αλλά επηρεάζουν τη στρατηγική, την οργανωτική δομή και τη θεσμική λειτουργία των παραδοσιακών τραπεζών, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο οι χρήστες αλληλεπιδρούν με τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες (Gomber et al., 2018).

3.3.1 Επιπτώσεις στον τραπεζικό κλάδο

Η εμφάνιση και η ταχεία ανάπτυξη των FinTech επιχειρήσεων έχει επιφέρει ουσιαστικές και διαρθρωτικές μεταβολές στον τραπεζικό κλάδο, επηρεάζοντας τόσο τα επιχειρηματικά μοντέλα όσο και τη στρατηγική λειτουργία των παραδοσιακών πιστωτικών ιδρυμάτων. Οι επιπτώσεις αυτές δεν περιορίζονται στη διάσταση της τεχνολογικής καινοτομίας, αλλά επεκτείνονται στη διαχείριση κινδύνων, στην οργανωτική δομή και στη σχέση των τραπεζών με το ρυθμιστικό και ανταγωνιστικό περιβάλλον (Gomber et al., 2018).

Σε επίπεδο επιχειρηματικού μοντέλου, οι παραδοσιακές τράπεζες καλούνται να εγκαταλείψουν σταδιακά μοντέλα που βασίζονται στη φυσική παρουσία και στις διαμεσολαβητικές προμήθειες, υιοθετώντας ψηφιακά και πελατοκεντρικά σχήματα λειτουργίας. Η πίεση που ασκούν οι FinTech σε τομείς όπως οι πληρωμές, η καταναλωτική πίστη και οι επενδυτικές υπηρεσίες λιανικής οδηγεί σε συρρίκνωση εσόδων από παραδοσιακές δραστηριότητες και ενισχύει την ανάγκη διαφοροποίησης προϊόντων και υπηρεσιών (Vives, 2019).

Παράλληλα, η υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών αποτελεί αναγκαία συνθήκη για τη διατήρηση της ανταγωνιστικότητας των τραπεζών. Τεχνολογίες όπως η τεχνητή νοημοσύνη, η αυτοματοποίηση διαδικασιών (RPA) και η ανάλυση μεγάλων δεδομένων ενσωματώνονται σε κρίσιμες τραπεζικές λειτουργίες, όπως η αξιολόγηση πιστοληπτικού κινδύνου, η διαχείριση χαρτοφυλακίων και η ανίχνευση απάτης. Η τεχνολογική αυτή μετάβαση επιτρέπει τη βελτίωση

της λειτουργικής αποδοτικότητας και τη μείωση του κόστους, απαιτεί όμως σημαντικές επενδύσεις και οργανωτική αναδιάρθρωση (Nicoletti, 2017).

Επιπλέον, η ανάπτυξη των FinTech εντείνει τον ανταγωνισμό και επηρεάζει τη στρατηγική τοποθέτηση των τραπεζών στην αγορά. Οι τράπεζες, προκειμένου να αντιμετωπίσουν την απώλεια μεριδίων αγοράς, στρέφονται σε στρατηγικές συνεργασίας, συγχωνεύσεων ή εξαγορών FinTech επιχειρήσεων. Τα συνεργατικά αυτά σχήματα επιτρέπουν στις τράπεζες να αξιοποιούν την τεχνολογική καινοτομία των FinTech, διατηρώντας παράλληλα τον έλεγχο κρίσιμων υποδομών και τη συμμόρφωση με το ρυθμιστικό πλαίσιο (BIS, 2018).

Σημαντικές επιπτώσεις καταγράφονται και σε οργανωτικό και ανθρώπινο επίπεδο. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών λειτουργιών οδηγεί σε αναδιάρθρωση του ανθρώπινου δυναμικού, με αυξανόμενη ζήτηση για εξειδικευμένες ψηφιακές δεξιότητες και παράλληλη μείωση παραδοσιακών διοικητικών ρόλων. Η ανάγκη συνεχούς εκπαίδευσης και επανακατάρτισης του προσωπικού αναδεικνύεται ως κρίσιμος παράγοντας για τη βιωσιμότητα των τραπεζών στο νέο ψηφιακό περιβάλλον (Vives, 2019).

Τέλος, οι επιπτώσεις των FinTech στον τραπεζικό κλάδο επεκτείνονται και στη διαχείριση κινδύνων και στη χρηματοπιστωτική σταθερότητα. Η αυξανόμενη εξάρτηση από ψηφιακές υποδομές ενισχύει την έκθεση των τραπεζών σε κινδύνους κυβερνοασφάλειας και λειτουργικής αστάθειας, καθιστώντας αναγκαία την ενίσχυση των μηχανισμών εποπτείας και διαχείρισης κινδύνων. Παρά τις προκλήσεις αυτές, η τεχνολογική καινοτομία που εισάγουν οι FinTech μπορεί, υπό κατάλληλες ρυθμιστικές προϋποθέσεις, να συμβάλει στη μακροπρόθεσμη ανθεκτικότητα και αποτελεσματικότητα του τραπεζικού συστήματος (BIS, 2018).

3.3.2 Επιπτώσεις στους καταναλωτές

Η ραγδαία ανάπτυξη των FinTech επιχειρήσεων και η ενσωμάτωση ψηφιακών τεχνολογιών στο χρηματοοικονομικό σύστημα έχουν επιφέρει ουσιαστικές μεταβολές στην εμπειρία, τη συμπεριφορά και τις προσδοκίες των καταναλωτών. Οι αλλαγές αυτές αφορούν τόσο τον τρόπο πρόσβασης στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες όσο και τη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ χρηστών και παρόχων, επαναπροσδιορίζοντας τον ρόλο του καταναλωτή στο σύγχρονο χρηματοοικονομικό οικοσύστημα (Gomber et al., 2018).

Σε επίπεδο πρόσβασης και ευχρηστίας, οι FinTech έχουν διευρύνει σημαντικά τις δυνατότητες των καταναλωτών να πραγματοποιούν χρηματοοικονομικές συναλλαγές με ταχύτητα και ευκολία. Ψηφιακές εφαρμογές πληρωμών, μεταφορών χρημάτων, αποταμίευσης και επενδύσεων επιτρέπουν στους χρήστες να εξυπηρετούνται χωρίς φυσική παρουσία σε τραπεζικό κατάστημα, μειώνοντας τον χρόνο και το κόστος συναλλαγών. Η εξέλιξη αυτή ενισχύει την αίσθηση αυτονομίας και ελέγχου των καταναλωτών επί των οικονομικών τους επιλογών (Vives, 2019).

Παράλληλα, η αυξημένη χρήση FinTech υπηρεσιών συμβάλλει στη βελτίωση της διαφάνειας και της πληροφόρησης των καταναλωτών. Μέσω ψηφιακών εργαλείων σύγκρισης προϊόντων και εξατομικευμένων προτάσεων, οι χρήστες αποκτούν καλύτερη εικόνα των διαθέσιμων επιλογών και μπορούν να λαμβάνουν πιο τεκμηριωμένες αποφάσεις. Η εξέλιξη αυτή ενισχύει τον ανταγωνισμό μεταξύ παρόχων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και οδηγεί σε συνολική αναβάθμιση της ποιότητας των προσφερόμενων προϊόντων (Zetzsche et al., 2020).

Ωστόσο, η ψηφιοποίηση των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών δημιουργεί και νέες προκλήσεις για τους καταναλωτές. Ζητήματα που σχετίζονται με την προστασία προσωπικών δεδομένων, την κυβερνοασφάλεια και την ιδιωτικότητα καθίστανται ολοένα και πιο κρίσιμα, ιδίως σε ένα περιβάλλον αυξημένης ανταλλαγής δεδομένων μέσω open banking και ψηφιακών πλατφορμών. Η διαχείριση των κινδύνων αυτών επηρεάζει άμεσα το επίπεδο εμπιστοσύνης των χρηστών και, κατ' επέκταση, την αποδοχή των FinTech υπηρεσιών (BIS, 2018).

Επιπλέον, η μετάβαση σε ψηφιακές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ενδέχεται να εντείνει φαινόμενα ψηφιακού αποκλεισμού. Ορισμένες κοινωνικές ομάδες, όπως οι ηλικιωμένοι, τα άτομα με χαμηλό ψηφιακό γραμματισμό ή περιορισμένη πρόσβαση σε τεχνολογικές υποδομές, ενδέχεται να δυσκολεύονται να αξιοποιήσουν τις νέες υπηρεσίες, γεγονός που δημιουργεί ανισότητες στην πρόσβαση σε βασικές χρηματοοικονομικές λειτουργίες (Nicoletti, 2017). Η αντιμετώπιση του ψηφιακού χάσματος αποτελεί σημαντική πρόκληση τόσο για τους παρόχους υπηρεσιών όσο και για τους ρυθμιστικούς φορείς.

Συνολικά, οι επιπτώσεις των FinTech στους καταναλωτές είναι κατά κύριο λόγο θετικές, καθώς ενισχύουν την ευχρηστία, τη διαφάνεια και την ποικιλία των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Παράλληλα, η ύπαρξη αποτελεσματικού ρυθμιστικού πλαισίου και μηχανισμών προστασίας των καταναλωτών αναδεικνύεται ως καθοριστικός

παράγοντας για τη διασφάλιση της εμπιστοσύνης και της βιώσιμης ανάπτυξης του σύγχρονου ψηφιακού χρηματοοικονομικού οικοσυστήματος.

4. Μελέτες Περίπτωσης

4.1 Revolut, N26, Viva Bank

Η ανάλυση συγκεκριμένων περιπτώσεων FinTech οργανισμών επιτρέπει την εμπειρική κατανόηση της σχέσης μεταξύ καινοτόμων ψηφιακών τραπεζικών μοντέλων και του παραδοσιακού τραπεζικού συστήματος. Οι περιπτώσεις των Revolut, N26 και Viva Bank αποτελούν χαρακτηριστικά παραδείγματα διαφορετικών στρατηγικών προσέγγισης, οι οποίες αντανακλούν τόσο τον ανταγωνισμό όσο και τη συνεργασία με τις παραδοσιακές τράπεζες στο ευρωπαϊκό χρηματοοικονομικό περιβάλλον.

4.1.1 Revolut

Η Revolut αποτελεί ένα από τα πλέον χαρακτηριστικά παραδείγματα εξέλιξης μιας FinTech επιχείρησης σε πλήρως ανεπτυγμένη ψηφιακή τράπεζα, αναδεικνύοντας τη δυναμική σύγκλιση μεταξύ τεχνολογικής καινοτομίας και παραδοσιακής τραπεζικής λειτουργίας. Ιδρύθηκε το 2015 στο Ηνωμένο Βασίλειο και αρχικά δραστηριοποιήθηκε ως πλατφόρμα ηλεκτρονικών πληρωμών, προσφέροντας χαμηλού κόστους διεθνείς μεταφορές χρημάτων και συναλλαγές σε πολλαπλά νομίσματα. Το αρχικό αυτό μοντέλο στόχευε στην κάλυψη αναγκών που δεν εξυπηρετούνταν επαρκώς από τις παραδοσιακές τράπεζες, ιδίως σε επίπεδο ταχύτητας και κόστους συναλλαγών (Nicoletti, 2017).

Στη συνέχεια, η Revolut ακολούθησε στρατηγική ταχείας διεύρυνσης των παρεχόμενων υπηρεσιών, ενσωματώνοντας λειτουργίες όπως επενδυτικά προϊόντα, συναλλαγές σε κρυπτονομίσματα, ασφαλιστικές καλύψεις και εργαλεία διαχείρισης προσωπικών οικονομικών. Η διεύρυνση αυτή κατέστησε τη Revolut ολοκληρωμένη ψηφιακή πλατφόρμα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ενισχύοντας την ανταγωνιστική της θέση έναντι των παραδοσιακών τραπεζών στη λιανική τραπεζική (Gomber et al., 2018).

Η απόκτηση τραπεζικής άδειας εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης αποτέλεσε κομβικό σημείο στη στρατηγική της Revolut, καθώς της επέτρεψε να προσφέρει τραπεζικές υπηρεσίες με αυξημένη θεσμική αξιοπιστία και να επεκτείνει τη δραστηριότητά της σε πολλαπλές ευρωπαϊκές αγορές μέσω του καθεστώτος «διαβατηρίου». Παράλληλα, η υπαγωγή της σε αυστηρότερο εποπτικό πλαίσιο ενίσχυσε την εμπιστοσύνη των καταναλωτών, αλλά και αύξησε τις απαιτήσεις συμμόρφωσης, ιδίως σε τομείς όπως η καταπολέμηση της

νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και η προστασία δεδομένων (BIS, 2018).

Σε στρατηγικό επίπεδο, η Revolut υιοθετεί ξεκάθαρα ένα **digital-first και πελατοκεντρικό μοντέλο**, βασισμένο στην εκτεταμένη χρήση δεδομένων και στην ταχεία ανάπτυξη νέων λειτουργιών μέσω ψηφιακών εφαρμογών. Το μοντέλο αυτό ενισχύει την εμπειρία χρήστη και επιτρέπει την ταχεία προσαρμογή στις μεταβαλλόμενες ανάγκες των καταναλωτών, καθιστώντας τη Revolut άμεσο ανταγωνιστή των παραδοσιακών τραπεζών σε πολλούς τομείς (Vives, 2019).

Παρά τα πλεονεκτήματα αυτά, η ταχεία ανάπτυξη της Revolut συνοδεύεται και από προκλήσεις. Η αυξημένη εποπτική πίεση, οι απαιτήσεις διαχείρισης κινδύνων και τα ζητήματα συμμόρφωσης αποτελούν κρίσιμους παράγοντες που επηρεάζουν τη βιωσιμότητα του επιχειρηματικού της μοντέλου. Η περίπτωση της Revolut καταδεικνύει ότι η επιτυχία των FinTech τραπεζών εξαρτάται από την ικανότητά τους να εξισορροπούν την καινοτομία με τη θεσμική σταθερότητα και τη ρυθμιστική συμμόρφωση (Zetzsche et al., 2020).

4.1.2 N26

Η N26 αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα ευρωπαϊκής ψηφιακής τράπεζας (neobank), η οποία αναπτύχθηκε εξ αρχής ως τραπεζικό ίδρυμα χωρίς φυσικό δίκτυο καταστημάτων, βασισμένο αποκλειστικά σε ψηφιακά κανάλια εξυπηρέτησης. Ιδρύθηκε το 2013 στη Γερμανία και από τα πρώτα στάδια λειτουργίας της έλαβε πλήρη τραπεζική άδεια, γεγονός που τη διαφοροποίησε από άλλες FinTech εταιρείες που ξεκίνησαν ως πάροχοι πληρωμών ή τεχνολογικών υπηρεσιών χωρίς τραπεζικό καθεστώς (Nicoletti, 2017).

Το επιχειρηματικό μοντέλο της N26 στηρίζεται στην απλοποίηση των βασικών τραπεζικών λειτουργιών και στην παροχή διαφανών, χαμηλού κόστους υπηρεσιών μέσω μιας ενιαίας ψηφιακής πλατφόρμας. Η έμφαση στην εμπειρία χρήστη, στη χρηστικότητα της εφαρμογής και στη μείωση της γραφειοκρατίας την καθιστά ιδιαίτερα ελκυστική για νεότερες ηλικιακές ομάδες και για καταναλωτές με υψηλό βαθμό ψηφιακού γραμματισμού (Gomber et al., 2018).

Σε στρατηγικό επίπεδο, η N26 υιοθετεί σαφώς **digital-only προσέγγιση**, αξιοποιώντας την απουσία φυσικού δικτύου για τη μείωση του λειτουργικού κόστους και την ταχεία κλιμάκωση των υπηρεσιών της σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Μέσω του καθεστώτος «ευρωπαϊκού διαβατηρίου», η N26 επεκτάθηκε σε πολλαπλές χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ενισχύοντας τον ανταγωνισμό με τις παραδοσιακές τράπεζες κυρίως στη λιανική τραπεζική (Vives, 2019).

Η πλήρης υπαγωγή της N26 σε τραπεζική εποπτεία συνεπάγεται αυξημένες υποχρεώσεις συμμόρφωσης, ιδίως σε τομείς όπως η καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (AML), η διαχείριση λειτουργικών κινδύνων και η προστασία προσωπικών δεδομένων. Οι αυστηροί έλεγχοι από τις γερμανικές εποπτικές αρχές έχουν αναδείξει τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι ταχέως αναπτυσσόμενες ψηφιακές τράπεζες στη διαχείριση κανονιστικών απαιτήσεων, επιβεβαιώνοντας τη σημασία της ρυθμιστικής συμμόρφωσης ως βασικού πυλώνα βιωσιμότητας (BIS, 2018· Zetzsche et al., 2020).

Παρά τις προκλήσεις αυτές, η N26 εξακολουθεί να αποτελεί σημείο αναφοράς για το ευρωπαϊκό FinTech οικοσύστημα, καθώς καταδεικνύει ότι ένα πλήρως ψηφιακό τραπεζικό μοντέλο μπορεί να λειτουργήσει εντός αυστηρού κανονιστικού πλαισίου. Η στρατηγική της N26 αναδεικνύει την τάση σύγκλισης μεταξύ FinTech και παραδοσιακής τραπεζικής, με τις ψηφιακές τράπεζες να μετασχηματίζουν τις προσδοκίες των καταναλωτών και να ενισχύουν τον ανταγωνισμό στον τραπεζικό κλάδο.

4.1.3 Viva Bank

Η Viva Bank αποτελεί ιδιαίτερη περίπτωση στο ευρωπαϊκό οικοσύστημα FinTech, καθώς προέρχεται από τον ελληνικό επιχειρηματικό χώρο και εξελίχθηκε από πάροχο υπηρεσιών πληρωμών (Viva Wallet) σε ψηφιακή τράπεζα με πανευρωπαϊκή παρουσία. Η πορεία αυτή αντανάκλα τη δυναμική σύγκλιση μεταξύ FinTech και παραδοσιακής τραπεζικής λειτουργίας, αλλά με σαφώς διαφοροποιημένη στρατηγική σε σύγκριση με τις περιπτώσεις της Revolut και της N26 (Nicoletti, 2017).

Το επιχειρηματικό μοντέλο της Viva Bank εστιάζει κυρίως στην παροχή λύσεων πληρωμών και τραπεζικών υπηρεσιών προς επιχειρήσεις και εμπόρους (B2B προσανατολισμός), αξιοποιώντας ψηφιακές υποδομές και τεχνολογικές καινοτομίες. Η στρατηγική αυτή περιορίζει τον άμεσο ανταγωνισμό με τις παραδοσιακές τράπεζες στη λιανική τραπεζική και ενισχύει τη συμπληρωματική λειτουργία της Viva Bank εντός του χρηματοοικονομικού συστήματος, ιδίως στον τομέα των ηλεκτρονικών πληρωμών και της εξυπηρέτησης μικρομεσαίων επιχειρήσεων (Gomber et al., 2018).

Σε επίπεδο στρατηγικής ανάπτυξης, η Viva Bank αξιοποιεί την ενιαία ευρωπαϊκή αγορά και το καθεστώς τραπεζικής αδειοδότησης για την παροχή διασυνοριακών υπηρεσιών πληρωμών και τραπεζικής υποστήριξης. Η έμφαση στην εξειδίκευση και στις συνεργασίες με επιχειρήσεις διαφοροποιεί το αναπτυξιακό της μοντέλο από εκείνο των neobanks, τα οποία

επικεντρώνονται κυρίως στη μαζική λιανική πελατεία. Η στρατηγική αυτή αναδεικνύει τη συνεργασία ως βασικό άξονα ανάπτυξης και σταθερότητας (Vives, 2019).

Η ρυθμιστική συμμόρφωση αποτελεί κρίσιμο στοιχείο της λειτουργίας της Viva Bank, καθώς η μετάβασή της σε τραπεζικό ίδρυμα συνεπάγεται την υπαγωγή της σε αυστηρό εποπτικό πλαίσιο, ιδίως σε τομείς όπως η κεφαλαιακή επάρκεια, η καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (AML) και η προστασία προσωπικών δεδομένων. Η έμφαση στη συμμόρφωση ενισχύει την αξιοπιστία της Viva Bank και λειτουργεί ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, ιδίως στις συνεργασίες με παραδοσιακές τράπεζες και επιχειρήσεις (BIS, 2018).

4.1.4 Συγκριτική αποτίμηση

Η συγκριτική αποτίμηση των περιπτώσεων Revolut, N26 και Viva Bank αναδεικνύει τη διαφορετικότητα των στρατηγικών προσεγγίσεων που υιοθετούν οι FinTech οργανισμοί στο ευρωπαϊκό χρηματοοικονομικό περιβάλλον. Παρότι και οι τρεις περιπτώσεις εντάσσονται στο ευρύτερο φάσμα της ψηφιακής τραπεζικής, διαφοροποιούνται ουσιαδώς ως προς το επιχειρηματικό μοντέλο, τη στρατηγική ανάπτυξης και τον βαθμό ανταγωνισμού ή συνεργασίας με το παραδοσιακό τραπεζικό σύστημα.

Η Revolut και η N26 συγκλίνουν ως προς την υιοθέτηση ενός έντονα digital-first και πελατοκεντρικού μοντέλου, με έμφαση στη λιανική τραπεζική και στη δημιουργία άμεσης σχέσης με τον καταναλωτή. Η Revolut διαφοροποιείται μέσω της ευρείας γκάμας προϊόντων και της λειτουργίας της ως πολυλειτουργικής χρηματοοικονομικής πλατφόρμας, ενώ η N26 εστιάζει περισσότερο στην απλοποίηση βασικών τραπεζικών υπηρεσιών και στη διαφάνεια. Και στις δύο περιπτώσεις, ο ανταγωνισμός με τις παραδοσιακές τράπεζες είναι άμεσος, ιδίως στους τομείς των πληρωμών, των καταθέσεων και της καθημερινής τραπεζικής εμπειρίας (Gomber et al., 2018· Vives, 2019).

Αντίθετα, η Viva Bank ακολουθεί σαφώς διαφοροποιημένη στρατηγική, με κύριο άξονα τις B2B υπηρεσίες και τις λύσεις πληρωμών, λειτουργώντας συχνά συμπληρωματικά προς τις παραδοσιακές τράπεζες. Το επιχειρηματικό της μοντέλο στηρίζεται λιγότερο στη μαζική λιανική πελατεία και περισσότερο στην παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών προς επιχειρήσεις και εμπόρους, γεγονός που περιορίζει τον άμεσο ανταγωνισμό και ενισχύει τη συνεργασία (Nicoletti, 2017).

Σε επίπεδο ρυθμιστικής συμμόρφωσης, και οι τρεις οργανισμοί υπάγονται σε αυστηρό ευρωπαϊκό εποπτικό πλαίσιο, ωστόσο η ταχεία κλιμάκωση της Revolut και της N26

συνεπάγεται αυξημένες εποπτικές πιέσεις και μεγαλύτερες προκλήσεις διαχείρισης κινδύνων. Η Viva Bank, με πιο στοχευμένο και εξειδικευμένο μοντέλο ανάπτυξης, εμφανίζει μεγαλύτερη θεσμική σταθερότητα και προβλεψιμότητα ως προς τη συμμόρφωση (BIS, 2018· Zetzsche et al., 2020).

Πίνακας 4.2: Συγκριτική αποτίμηση Revolut, N26 και Viva Bank

| Διάσταση | Revolut | N26 | Viva Bank |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|---|
| Τύπος οργανισμού | FinTech → ψηφιακή τράπεζα | Neobank (digital-only) | FinTech τράπεζα με B2B προσανατολισμό |
| Κύρια αγορά-στόχος | Λιανική τραπεζική (B2C) | Λιανική τραπεζική (B2C) | Επιχειρήσεις & έμποροι (B2B) |
| Επιχειρηματικό μοντέλο | Πολυλειτουργική ψηφιακή πλατφόρμα | Απλοποιημένη ψηφιακή τραπεζική | Λύσεις πληρωμών & τραπεζικές υπηρεσίες |
| Στρατηγική ανάπτυξης | Ταχεία διεθνής κλιμάκωση | Ευρωπαϊκή επέκταση μέσω digital-only μοντέλου | Στοχευμένη ανάπτυξη μέσω συνεργασιών |
| Σχέση με παραδοσιακές τράπεζες | Άμεσος ανταγωνισμός | Άμεσος ανταγωνισμός | Συμπληρωματική/συνεργατική |
| Ρυθμιστική πρόκληση | Υψηλή (λόγω ταχείας ανάπτυξης) | Υψηλή (αυστηρή εποπτεία) | Μέτρια–υψηλή, αλλά πιο σταθερή |
| Στρατηγικός ρόλος | Disruptor πλατφόρμας | Digital challenger bank | Γέφυρα FinTech–τραπεζών |

4.2 Ανάλυση στρατηγικής, ανάπτυξης και ρυθμιστικής συμμόρφωσης

Η στρατηγική εξέλιξη των FinTech οργανισμών και ειδικότερα των Revolut, N26 και Viva Bank αποτυπώνει με σαφήνεια τον τρόπο με τον οποίο η καινοτομία, η ανάπτυξη και η ρυθμιστική συμμόρφωση συνυφαίνονται στο σύγχρονο χρηματοοικονομικό περιβάλλον. Οι τρεις περιπτώσεις καταδεικνύουν διαφορετικές, αλλά συγκλίνουσες στρατηγικές πορείες, οι οποίες επηρεάζονται τόσο από τις αγοραίες πιέσεις όσο και από το κανονιστικό πλαίσιο.

4.2.1 Στρατηγική τοποθέτηση και επιχειρηματικά μοντέλα

Η στρατηγική των Revolut και N26 χαρακτηρίζεται από έντονο προσανατολισμό στη λιανική τραπεζική και στην άμεση σχέση με τον τελικό καταναλωτή. Και οι δύο οργανισμοί επενδύουν σε πελατοκεντρικά ψηφιακά οικοσυστήματα, προσφέροντας ολοκληρωμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μέσω ενιαίων πλατφορμών. Η στρατηγική αυτή ενισχύει τον άμεσο ανταγωνισμό με τις παραδοσιακές τράπεζες, ιδίως στους τομείς των πληρωμών, των καταθέσεων και των επενδυτικών προϊόντων (Vives, 2019).

Αντιθέτως, η Viva Bank υιοθετεί περισσότερο υβριδική και συνεργατική στρατηγική, με έμφαση στις επιχειρηματικές υπηρεσίες και στις λύσεις πληρωμών για εμπόρους. Το επιχειρηματικό της μοντέλο λειτουργεί συχνά συμπληρωματικά προς τις παραδοσιακές τράπεζες, περιορίζοντας τον άμεσο ανταγωνισμό και ενισχύοντας τη στρατηγική συνεργασία. Η διαφοροποίηση αυτή αναδεικνύει τη δυνατότητα πολλαπλών στρατηγικών προσεγγίσεων στο FinTech οικοσύστημα (Nicoletti, 2017).

4.2.2 Στρατηγική ανάπτυξης και κλιμάκωσης (scalability)

Η ανάπτυξη των FinTech οργανισμών βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στην ικανότητά τους να κλιμακώνουν τα επιχειρηματικά τους μοντέλα σε διεθνές επίπεδο. Η Revolut και η N26 αξιοποιούν την ενιαία ευρωπαϊκή αγορά και το καθεστώς «διαβατηρίου» τραπεζικής άδειας (EU passporting), επιτυγχάνοντας ταχεία γεωγραφική επέκταση με σχετικά χαμηλό λειτουργικό κόστος. Η ψηφιακή φύση των υπηρεσιών τους επιτρέπει την προσέλκυση μεγάλου αριθμού χρηστών χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας (Gomber et al., 2018).

Η Viva Bank, αν και ακολουθεί πιο στοχευμένη αναπτυξιακή στρατηγική, επενδύει επίσης στην τεχνολογική κλιμάκωση μέσω υποδομών πληρωμών και ψηφιακών τραπεζικών υπηρεσιών σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Η έμφαση στην εξειδίκευση και στις επιχειρηματικές λύσεις συνιστά εναλλακτικό μονοπάτι ανάπτυξης, λιγότερο εξαρτημένο από τη μαζική λιανική πελατεία, αλλά περισσότερο προσαρμοσμένο στις ανάγκες της αγοράς (BIS, 2018).

4.2.3 Ρυθμιστική συμμόρφωση και εποπτικές προκλήσεις

Η ρυθμιστική συμμόρφωση αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για τη βιωσιμότητα και την αξιοπιστία των FinTech τραπεζών. Η απόκτηση πλήρους τραπεζικής άδειας από τη Revolut και την N26 συνεπάγεται αυξημένες υποχρεώσεις συμμόρφωσης σε τομείς όπως η κεφαλαιακή επάρκεια, η διαχείριση κινδύνων, η καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (AML) και η προστασία προσωπικών δεδομένων (PSD2, GDPR). Οι αυξημένες εποπτικές απαιτήσεις περιορίζουν την ευελιξία των οργανισμών, αλλά ταυτόχρονα ενισχύουν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών (Zetzsche et al., 2020).

Η περίπτωση της N26, η οποία έχει αντιμετωπίσει αυστηρούς εποπτικούς ελέγχους από τις γερμανικές αρχές, αναδεικνύει τις δυσκολίες διαχείρισης ρυθμιστικών κινδύνων σε ταχέως αναπτυσσόμενους ψηφιακούς οργανισμούς. Παράλληλα, η Viva Bank, λειτουργώντας εντός ενός αυστηρού ευρωπαϊκού πλαισίου, επιβεβαιώνει ότι η ρυθμιστική συμμόρφωση μπορεί να αποτελέσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, ιδίως όταν συνδυάζεται με εξειδικευμένες υπηρεσίες και συνεργασίες με παραδοσιακές τράπεζες (BIS, 2018).

4.3 Συγκριτική παρουσίαση με ελληνικές συστημικές τράπεζες

Η συγκριτική ανάλυση μεταξύ των FinTech τραπεζών Revolut, N26 και Viva Bank και των ελληνικών συστημικών τραπεζών (Alpha Bank, Eurobank, Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος και Τράπεζα Πειραιώς) επιτρέπει την ουσιαστική κατανόηση των διαφορών και συγκλίσεων που διαμορφώνονται στο σύγχρονο χρηματοοικονομικό περιβάλλον. Οι διαφορές αυτές αφορούν κυρίως τη στρατηγική ανάπτυξης, το επιχειρηματικό μοντέλο, τον βαθμό ψηφιακής ωριμότητας και τη ρυθμιστική συμμόρφωση.

Οι ελληνικές συστημικές τράπεζες λειτουργούν ως καθιερωμένα πιστωτικά ιδρύματα με μακρόχρονη παρουσία, σημαντικό ρόλο στη χρηματοπιστωτική σταθερότητα και αυστηρή εποπτεία από τις εθνικές και ευρωπαϊκές αρχές. Το επιχειρηματικό τους μοντέλο παραμένει υβριδικό, συνδυάζοντας εκτεταμένα ψηφιακά κανάλια με φυσικό δίκτυο καταστημάτων. Παρά τον ιστορικά βραδύτερο ρυθμό ψηφιακής προσαρμογής, τα τελευταία έτη έχουν επιταχύνει σημαντικά τον ψηφιακό τους μετασχηματισμό, επενδύοντας σε mobile banking, ψηφιακό onboarding και αυτοματοποίηση διαδικασιών (Vives, 2019).

Αντίθετα, οι Revolut και N26 ενσωματώνουν εξ αρχής ένα “digital-first” μοντέλο, χωρίς φυσικά καταστήματα, με έμφαση στην εμπειρία χρήστη, στην ταχύτητα και στη χαμηλή δομή κόστους. Η στρατηγική τους βασίζεται στην ταχεία κλιμάκωση σε διεθνές επίπεδο και στη δημιουργία άμεσης σχέσης με τον καταναλωτή μέσω ψηφιακών εφαρμογών, γεγονός που

τις καθιστά άμεσους ανταγωνιστές των παραδοσιακών τραπεζών στη λιανική τραπεζική (Gomber et al., 2018).

Η Viva Bank ακολουθεί διαφοροποιημένη στρατηγική, περισσότερο προσανατολισμένη σε B2B υπηρεσίες και λύσεις πληρωμών, λειτουργώντας συχνά συμπληρωματικά προς τις παραδοσιακές τράπεζες. Το μοντέλο αυτό περιορίζει τον άμεσο ανταγωνισμό και αναδεικνύει τη συνεργασία ως βασικό στρατηγικό άξονα, ιδίως στον τομέα των υποδομών πληρωμών και των επιχειρηματικών υπηρεσιών (Nicoletti, 2017).

Σε επίπεδο ρυθμιστικής συμμόρφωσης, οι ελληνικές συστημικές τράπεζες διαθέτουν υψηλό βαθμό θεσμικής ωριμότητας, καθώς υπόκεινται σε αυστηρές απαιτήσεις κεφαλαιακής επάρκειας, εποπτείας και διαχείρισης κινδύνων. Οι FinTech τράπεζες, αν και διαθέτουν τραπεζικές άδειες εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αντιμετωπίζουν αυξημένες εποπτικές πιέσεις λόγω της ταχείας ανάπτυξης και της έντονης χρήσης ψηφιακών τεχνολογιών, γεγονός που καθιστά τη συμμόρφωση κρίσιμο παράγοντα για τη διατήρηση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών (BIS, 2018· Zetsche et al., 2020).

Πίνακας 4.1: Συγκριτική παρουσίαση FinTech τραπεζών και ελληνικών συστημικών τραπεζών

| Διάσταση σύγκρισης | Revolut – N26 – Viva Bank | Ελληνικές συστημικές τράπεζες |
|---------------------------|---|--|
| Επιχειρηματικό μοντέλο | Digital-first / neobank (Revolut, N26), B2B FinTech τραπεζική (Viva) | Υβριδικό μοντέλο (ψηφιακά κανάλια + καταστήματα) |
| Στρατηγική ανάπτυξης | Ταχεία διεθνής κλιμάκωση, έμφαση στη λιανική εμπειρία ή στις πληρωμές | Σταδιακή ανάπτυξη με προτεραιότητα στη σταθερότητα |
| Ψηφιακή εμπειρία | Εξαρχής σχεδιασμένη για mobile χρήση | Εκσυγχρονισμός legacy συστημάτων |
| Προϊοντική στόχευση | Πληρωμές, FX, κάρτες, ψηφιακές επενδύσεις | Πλήρες φάσμα τραπεζικών εργασιών |
| Ρυθμιστική συμμόρφωση | Τραπεζική άδεια ΕΕ, αυξημένη εποπτική πίεση λόγω ανάπτυξης | Υψηλή εποπτική ωριμότητα (συστημικές τράπεζες) |
| Εμπιστοσύνη καταναλωτών | Ισχυρό τεχνολογικό brand, μεταβαλλόμενη εμπιστοσύνη | Θεσμική και ιστορικά εδραιωμένη εμπιστοσύνη |
| Σχέση με FinTech | Ανταγωνισμός και επιλεκτική συνεργασία | Coopetition: ανταγωνισμός & συνεργασίες |

5. Εμπειρική Έρευνα μέσω Ερωτηματολογίου

5.1 Σχεδιασμός και δομή ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας σχεδιάστηκε με στόχο τη συστηματική διερεύνηση των αντιλήψεων, στάσεων και εμπειριών των συμμετεχόντων σχετικά με τον ρόλο των FinTech στο σύγχρονο χρηματοοικονομικό περιβάλλον και τη σχέση τους με τις παραδοσιακές τράπεζες. Ο σχεδιασμός του βασίστηκε τόσο στη θεωρητική θεμελίωση της έρευνας όσο και στη σχετική διεθνή βιβλιογραφία, ώστε να διασφαλιστεί η εγκυρότητα και η συνάφεια των ερωτήσεων με τα ερευνητικά ερωτήματα της διπλωματικής εργασίας. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στη σαφήνεια της διατύπωσης, στην αποφυγή αμφίσημων όρων και στη δυνατότητα των συμμετεχόντων να απαντήσουν εύκολα και χωρίς γνωστική επιβάρυνση.

Το ερωτηματολόγιο είναι δομημένο και κλειστού τύπου, προκειμένου να διευκολυνθεί η ποσοτική ανάλυση των δεδομένων και η συγκρισιμότητα των απαντήσεων. Η επιλογή της κλίμακας Likert πέντε βαθμίδων κρίθηκε κατάλληλη, καθώς επιτρέπει την αποτύπωση του βαθμού συμφωνίας ή διαφωνίας των ερωτώμενων σε μια σειρά από δηλώσεις που αφορούν τις FinTech, τις τραπεζικές υπηρεσίες, τον ανταγωνισμό και τη συνεργασία μεταξύ των δύο. Η κλίμακα αυτή προσφέρει επαρκή διαβάθμιση στάσεων, χωρίς να περιπλέκει τη διαδικασία συμπλήρωσης, γεγονός που ενισχύει την αξιοπιστία των απαντήσεων.

Η δομή του ερωτηματολογίου οργανώθηκε σε διακριτές θεματικές ενότητες, οι οποίες ακολουθούν λογική αλληλουχία. Αρχικά, περιλαμβάνονται ερωτήσεις που αφορούν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, όπως το φύλο, η ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης και το εισόδημα, στοιχεία που κρίνονται απαραίτητα για την περιγραφική ανάλυση του δείγματος και την ερμηνεία των αποτελεσμάτων. Στη συνέχεια, το ερωτηματολόγιο εστιάζει στη συχνότητα χρήσης FinTech υπηρεσιών και στην εξοικείωση των ερωτώμενων με τις ψηφιακές χρηματοοικονομικές εφαρμογές, προκειμένου να αποτυπωθεί το επίπεδο πρακτικής εμπειρίας τους.

Η κεντρική ενότητα του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει δηλώσεις που εξετάζουν τις αντιλήψεις των συμμετεχόντων σχετικά με την αποτελεσματικότητα, τη χρηστικότητα, την ταχύτητα και την ασφάλεια των FinTech υπηρεσιών, καθώς και τη σύγκρισή τους με τις αντίστοιχες τραπεζικές εφαρμογές. Παράλληλα, διερευνάται η στάση των ερωτώμενων

απέναντι στον ανταγωνισμό και τη συνεργασία μεταξύ FinTech και τραπεζών, καθώς και η εκτίμησή τους για τις επιπτώσεις αυτής της αλληλεπίδρασης στους καταναλωτές και στο χρηματοοικονομικό σύστημα συνολικά. Οι ερωτήσεις αυτές σχεδιάστηκαν ώστε να καλύπτουν τόσο την ανταγωνιστική όσο και τη συνεργατική διάσταση της σχέσης FinTech–τραπεζών, αντανακλώντας το θεωρητικό πλαίσιο της έρευνας.

Τέλος, το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει ερωτήσεις που σχετίζονται με τη μελλοντική πρόθεση χρήσης FinTech υπηρεσιών και την προτίμηση των συμμετεχόντων για ψηφιακές έναντι παραδοσιακών τραπεζικών υπηρεσιών. Η ενότητα αυτή επιτρέπει την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τις τάσεις υιοθέτησης των FinTech και τις προοπτικές περαιτέρω διάδοσής τους. Συνολικά, η δομή του ερωτηματολογίου εξασφαλίζει συνοχή, πληρότητα και άμεση σύνδεση με τους στόχους της έρευνας, παρέχοντας αξιόπιστα δεδομένα για την ανάλυση της σχέσης συνεργασίας ή ανταγωνισμού μεταξύ FinTech και παραδοσιακών τραπεζών.

5.2 Δείγμα και διαδικασία συλλογής

Το δείγμα της παρούσας έρευνας αποτελείται από άτομα που χρησιμοποιούν ή γνωρίζουν τις ψηφιακές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και δραστηριοποιούνται, άμεσα ή έμμεσα, στο σύγχρονο τραπεζικό και χρηματοοικονομικό περιβάλλον. Η επιλογή του δείγματος έγινε με γνώμονα τη δυνατότητα των συμμετεχόντων να διαμορφώσουν τεκμηριωμένη άποψη σχετικά με τις FinTech εφαρμογές, τις τραπεζικές υπηρεσίες και τη μεταξύ τους σχέση ανταγωνισμού ή συνεργασίας. Το τελικό δείγμα περιλαμβάνει συνολικά 69 άτομα, αριθμός που θεωρείται επαρκής για τη διεξαγωγή περιγραφικής ποσοτικής ανάλυσης στο πλαίσιο διπλωματικής εργασίας.

Η μέθοδος δειγματοληψίας που ακολουθήθηκε ήταν μη πιθανολογική και συγκεκριμένα δειγματοληψία ευκολίας, καθώς οι συμμετέχοντες επιλέχθηκαν με βάση τη διαθεσιμότητα και την προθυμία τους να λάβουν μέρος στην έρευνα. Παρότι η συγκεκριμένη μέθοδος δεν επιτρέπει τη γενίκευση των αποτελεσμάτων στο σύνολο του πληθυσμού, κρίθηκε κατάλληλη για τους σκοπούς της μελέτης, δεδομένου του διερευνητικού χαρακτήρα της και του περιορισμένου χρονικού πλαισίου. Παράλληλα, επιδιώχθηκε η όσο το δυνατόν

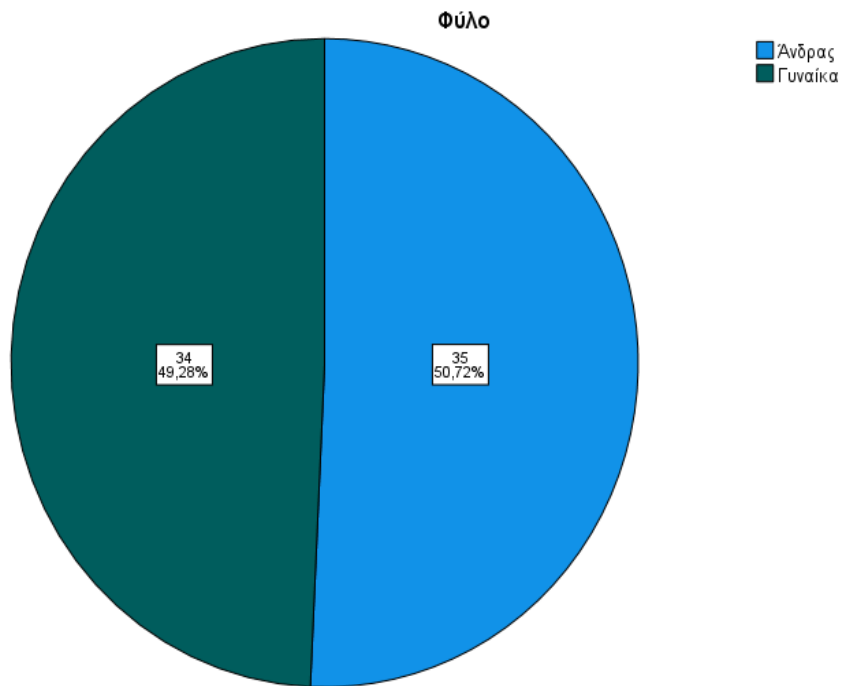
μεγαλύτερη ετερογένεια του δείγματος ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, ώστε να αποτυπωθούν διαφορετικές οπτικές και εμπειρίες.

Η διαδικασία συλλογής των δεδομένων πραγματοποιήθηκε μέσω ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου, το οποίο διανεμήθηκε διαδικτυακά. Η επιλογή της ηλεκτρονικής μορφής κρίθηκε ιδιαίτερα κατάλληλη, καθώς απευθύνεται σε πληθυσμό εξοικειωμένο με τις ψηφιακές τεχνολογίες και διευκολύνει τη γρήγορη και αποτελεσματική συγκέντρωση απαντήσεων. Το ερωτηματολόγιο διαμοιράστηκε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και κοινωνικών δικτύων, επιτρέποντας την ευρεία διάχυσή του και τη συμμετοχή ατόμων από διαφορετικά επαγγελματικά και κοινωνικά υπόβαθρα.

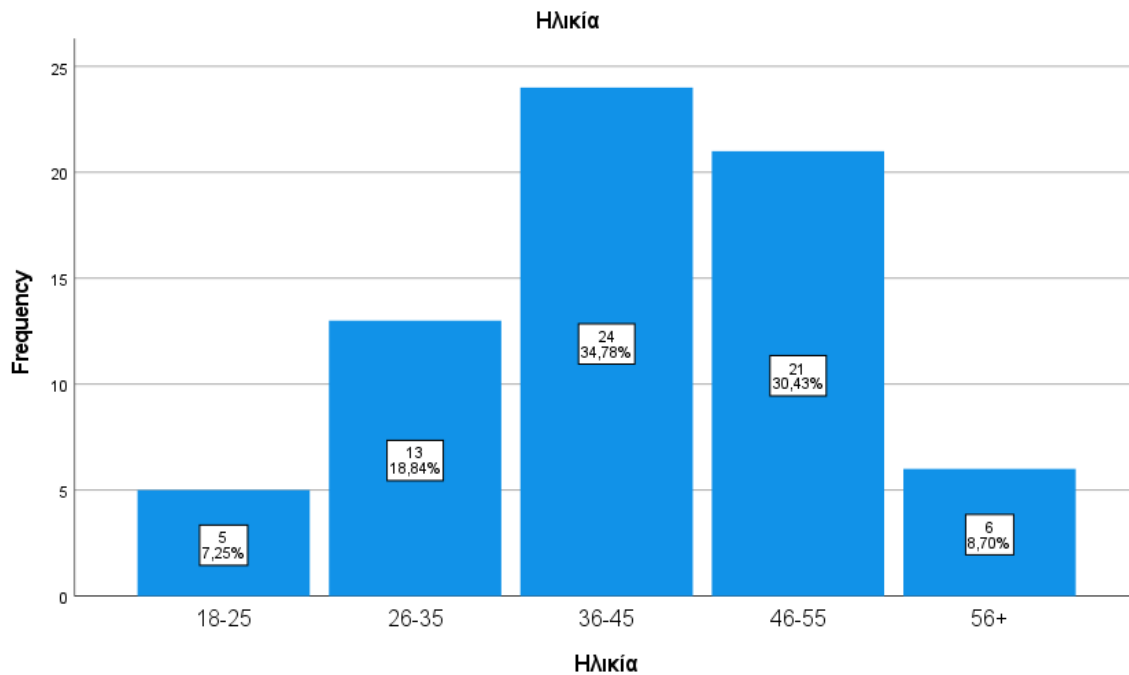
Πριν από τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν για τον σκοπό της έρευνας και διαβεβαιώθηκαν για την ανωνυμία και την εμπιστευτικότητα των απαντήσεών τους. Η συμμετοχή ήταν απολύτως εθελοντική και δεν συλλέχθηκαν προσωπικά δεδομένα που θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε ταυτοποίηση των ερωτώμενων. Η συγκεκριμένη προσέγγιση ενίσχυσε την ειλικρίνεια των απαντήσεων και συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές δεοντολογίας της κοινωνικής έρευνας.

Η περίοδος συλλογής των δεδομένων διήρκεσε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, κατά το οποίο το ερωτηματολόγιο παρέμεινε ενεργό και προσβάσιμο στους συμμετέχοντες. Μετά την ολοκλήρωση της συλλογής, τα δεδομένα ελέγχθηκαν ως προς την πληρότητα και τη συνέπεια των απαντήσεων, ώστε να διασφαλιστεί η ποιότητα του δείγματος πριν από την ανάλυση. Συνολικά, η διαδικασία συλλογής δεδομένων οργανώθηκε με τρόπο που εξασφαλίζει αξιοπιστία και επάρκεια πληροφοριών για την επίτευξη των ερευνητικών στόχων της παρούσας μελέτης.

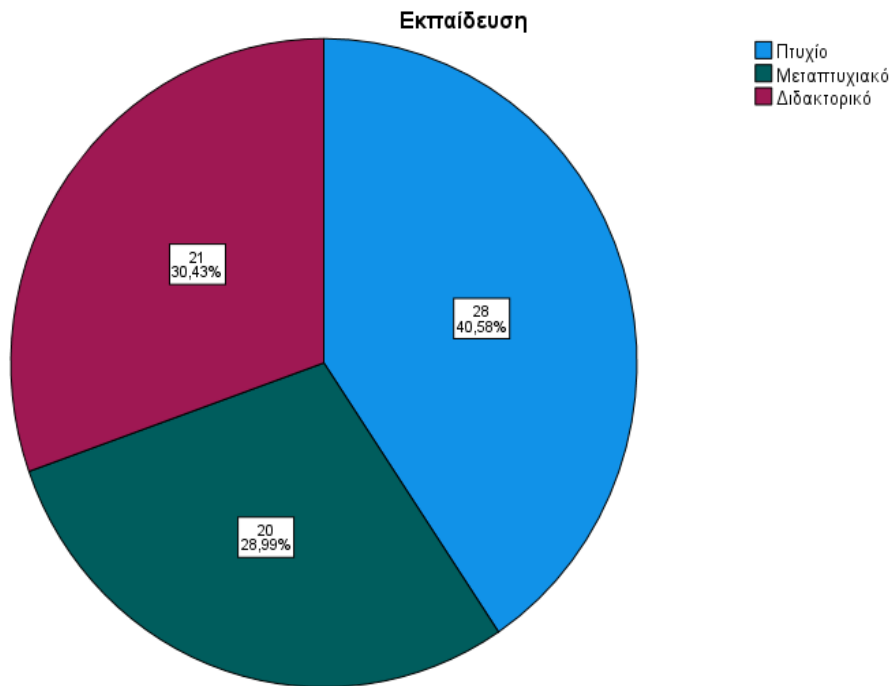
5.3 Ανάλυση αποτελεσμάτων



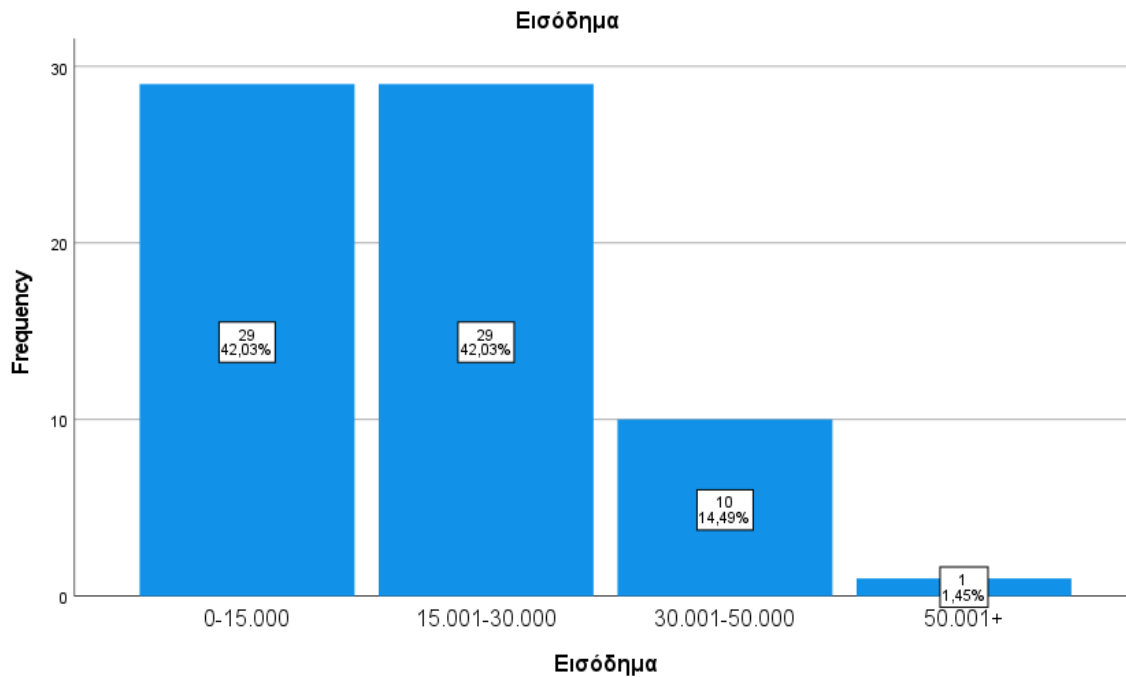
Το διάγραμμα απεικονίζει την κατανομή του δείγματος ως προς το φύλο και δείχνει μια σχεδόν ισορροπημένη συμμετοχή ανδρών και γυναικών. Οι άνδρες αποτελούν το 50,72% του δείγματος (35 άτομα), ενώ οι γυναίκες το 49,28% (34 άτομα). Η πολύ μικρή διαφορά μεταξύ των δύο φύλων υποδηλώνει ότι το δείγμα δεν παρουσιάζει έντονη έμφυλη μεροληψία. Αυτό ενισχύει την αντιπροσωπευτικότητα των αποτελεσμάτων της έρευνας. Συνεπώς, οι απόψεις που καταγράφονται μπορούν να θεωρηθούν ισόρροπα κατανεμημένες ως προς το φύλο.



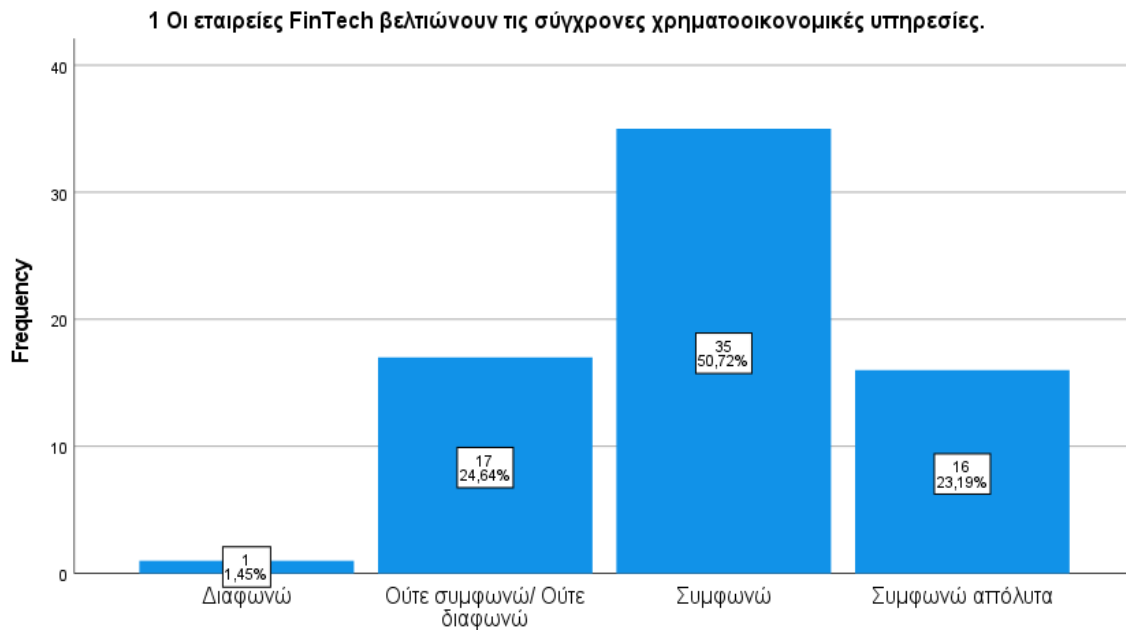
Το διάγραμμα δείχνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 36–45 ετών, η οποία συγκεντρώνει το 34,78% του δείγματος, γεγονός που υποδηλώνει έντονη εκπροσώπηση ατόμων σε ενεργό επαγγελματική φάση. Ακολουθεί η ομάδα 46–55 ετών με 30,43%, ενισχύοντας την εικόνα ενός δείγματος με ώριμο εργασιακό και επαγγελματικό προφίλ. Η ηλικιακή ομάδα 26–35 ετών καταλαμβάνει μικρότερο αλλά αξιοσημείωτο ποσοστό (18,84%), ενώ οι νεότεροι 18–25 ετών εμφανίζονται περιορισμένοι (7,25%). Τέλος, οι συμμετέχοντες άνω των 56 ετών αντιστοιχούν στο 8,70%, δείχνοντας χαμηλότερη συμμετοχή των μεγαλύτερων ηλικιών. Συνολικά, το δείγμα χαρακτηρίζεται από κυριαρχία μεσαίων ηλικιακών ομάδων, που θεωρούνται ιδιαίτερα σχετικές με ζητήματα τραπεζικής και FinTech.



Το διάγραμμα αποτυπώνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος διαθέτει πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης, το οποίο αντιστοιχεί στο 40,58%, γεγονός που δείχνει υψηλό μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων. Ακολουθούν οι κάτοχοι διδακτορικού τίτλου με 30,43%, ποσοστό ιδιαίτερα αυξημένο για έρευνα κοινωνικών επιστημών. Οι συμμετέχοντες με μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών ανέρχονται σε 28,99%, συμπληρώνοντας την εικόνα ενός ακαδημαϊκά καταρτισμένου δείγματος. Η κατανομή αυτή υποδηλώνει έντονη παρουσία ατόμων με εξειδικευμένες γνώσεις και υψηλή θεωρητική κατάρτιση. Συνεπώς, το μορφωτικό υπόβαθρο των ερωτώμενων θεωρείται επαρκές για την κατανόηση σύνθετων θεμάτων που αφορούν την τραπεζική και τις FinTech.



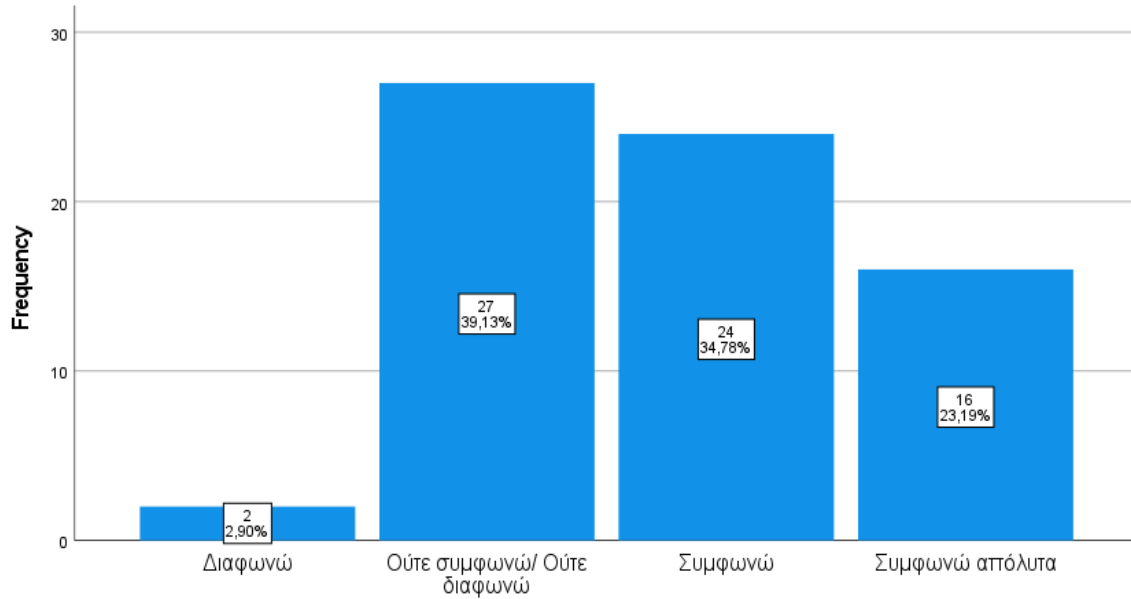
Το διάγραμμα δείχνει ότι το δείγμα συγκεντρώνεται κυρίως στα χαμηλά και μεσαία εισοδηματικά επίπεδα, καθώς οι κατηγορίες 0–15.000€ και 15.001–30.000€ αντιστοιχούν αμφότερες στο 42,03% των συμμετεχόντων. Η κατηγορία 30.001–50.000€ εκπροσωπείται από σαφώς μικρότερο ποσοστό (14,49%), γεγονός που υποδηλώνει περιορισμένη παρουσία υψηλότερων εισοδημάτων. Οι συμμετέχοντες με εισόδημα άνω των 50.001€ είναι ελάχιστοι (1,45%), στοιχείο που ενισχύει την εικόνα ενός δείγματος με κυρίως μεσαίο ή χαμηλό οικονομικό προφίλ. Η κατανομή αυτή αντανακλά ρεαλιστικά τις εισοδηματικές συνθήκες μεγάλου μέρους του ενεργού πληθυσμού. Παράλληλα, το εισοδηματικό προφίλ του δείγματος μπορεί να επηρεάζει τις στάσεις απέναντι στις τραπεζικές υπηρεσίες και τις FinTech λύσεις.



1 Οι εταιρείες FinTech βελτιώνουν τις σύγχρονες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

Το διάγραμμα καταδεικνύει σαφή θετική στάση των συμμετεχόντων απέναντι στον ρόλο των FinTech στη βελτίωση των σύγχρονων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Η πλειονότητα των ερωτώμενων δηλώνει «Συμφωνώ» (50,72%) ή «Συμφωνώ απόλυτα» (23,19%), συγκεντρώνοντας συνολικά σχεδόν τα τρία τέταρτα του δείγματος. Ένα σημαντικό ποσοστό (24,64%) τηρεί ουδέτερη στάση, γεγονός που υποδηλώνει επιφυλακτικότητα ή περιορισμένη εμπειρία με τις υπηρεσίες FinTech. Η διαφωνία είναι σχεδόν αμελητέα (1,45%), στοιχείο που ενισχύει τη γενικά θετική εικόνα των FinTech. Συνολικά, τα ευρήματα δείχνουν ότι οι FinTech θεωρούνται ευρέως ως παράγοντας αναβάθμισης του χρηματοοικονομικού τομέα.

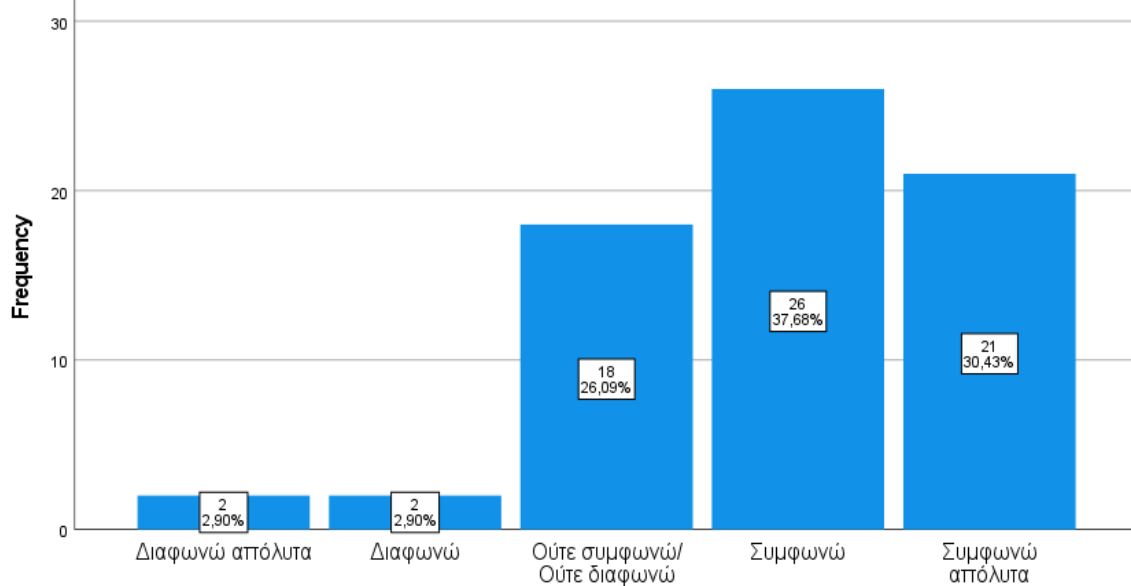
2 Οι FinTech πλατφόρμες είναι πιο εύχρηστες από τις τραπεζικές εφαρμογές.



2 Οι FinTech πλατφόρμες είναι πιο εύχρηστες από τις τραπεζικές εφαρμογές.

Το διάγραμμα παρουσιάζει θετική αλλά πιο συγκρατημένη στάση των συμμετεχόντων ως προς τη χρηστικότητα των FinTech πλατφορμών σε σύγκριση με τις τραπεζικές εφαρμογές. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων είτε δηλώνει ουδέτερο (39,13%) είτε συμφωνεί (34,78%) με τη σχετική άποψη. Ένα σημαντικό ποσοστό (23,19%) συμφωνεί απόλυτα, γεγονός που υποδηλώνει ότι για πολλούς χρήστες οι FinTech εφαρμογές προσφέρουν ανώτερη εμπειρία χρήσης. Η διαφωνία παραμένει περιορισμένη (2,90%), στοιχείο που δείχνει ότι οι αρνητικές αξιολογήσεις είναι ελάχιστες. Συνολικά, τα αποτελέσματα καταδεικνύουν ότι οι FinTech πλατφόρμες θεωρούνται ευρέως φιλικές προς τον χρήστη, αν και ένα μέρος του δείγματος διατηρεί επιφυλάξεις.

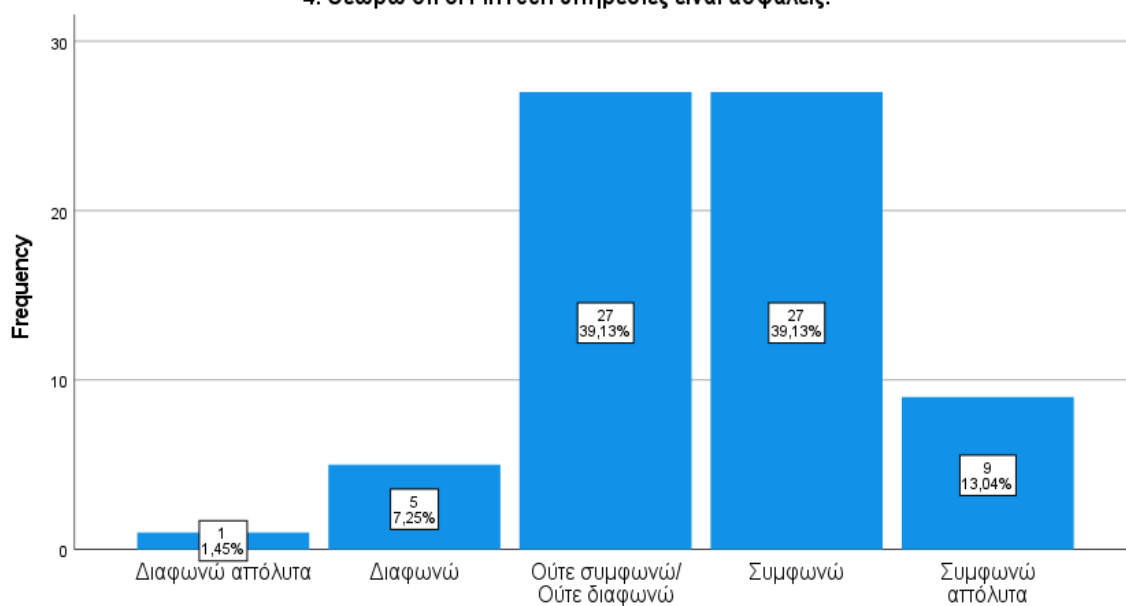
3. Η τεχνολογία (AI, blockchain, open banking) αυξάνει την αποτελεσματικότητα των συναλλαγών.



3. Η τεχνολογία (AI, blockchain, open banking) αυξάνει την αποτελεσματικότητα των συναλλαγών.

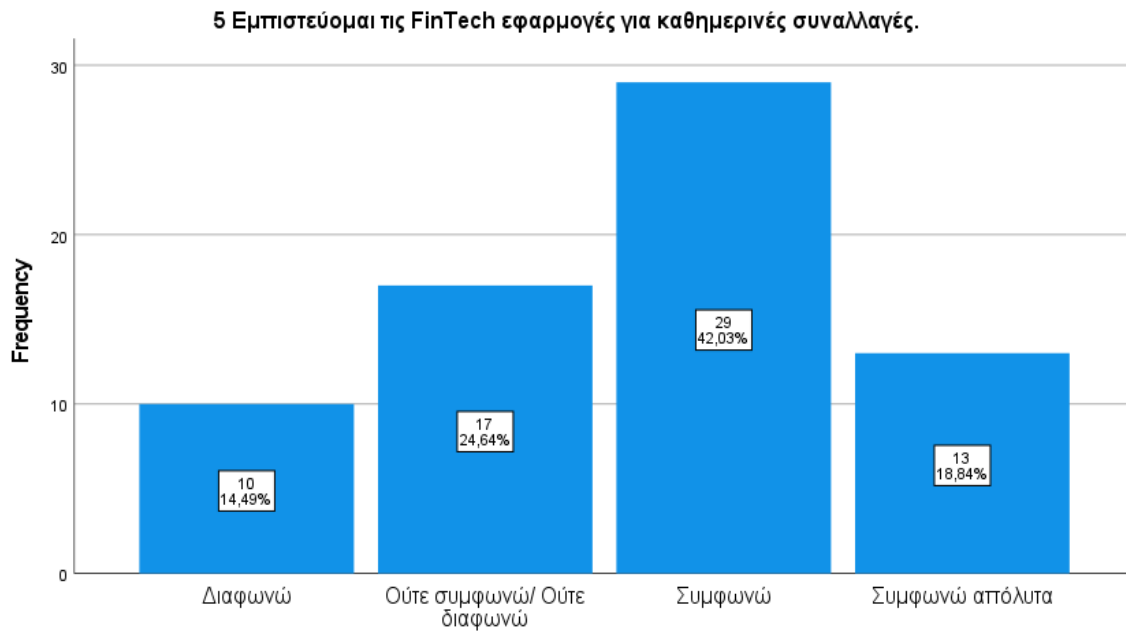
Το διάγραμμα δείχνει ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων αναγνωρίζει τη θετική επίδραση της τεχνολογίας στην αποτελεσματικότητα των συναλλαγών. Συγκεκριμένα, το 37,68% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 30,43% ότι συμφωνεί απόλυτα, συγκεντρώνοντας συνολικά πάνω από τα δύο τρίτα του δείγματος. Ένα αξιόλογο ποσοστό (26,09%) διατηρεί ουδέτερη στάση, γεγονός που υποδηλώνει είτε περιορισμένη εξοικείωση είτε επιφυλακτικότητα απέναντι στις νέες τεχνολογίες. Η αρνητική στάση είναι περιορισμένη, καθώς μόλις το 5,8% δηλώνει διαφωνία ή απόλυτη διαφωνία. Συνολικά, τα ευρήματα καταδεικνύουν ευρεία αποδοχή του ρόλου της AI, του blockchain και του open banking στη βελτίωση της αποδοτικότητας των χρηματοοικονομικών συναλλαγών.

4. Θεωρώ ότι οι FinTech υπηρεσίες είναι ασφαλείς.



4. Θεωρώ ότι οι FinTech υπηρεσίες είναι ασφαλείς.

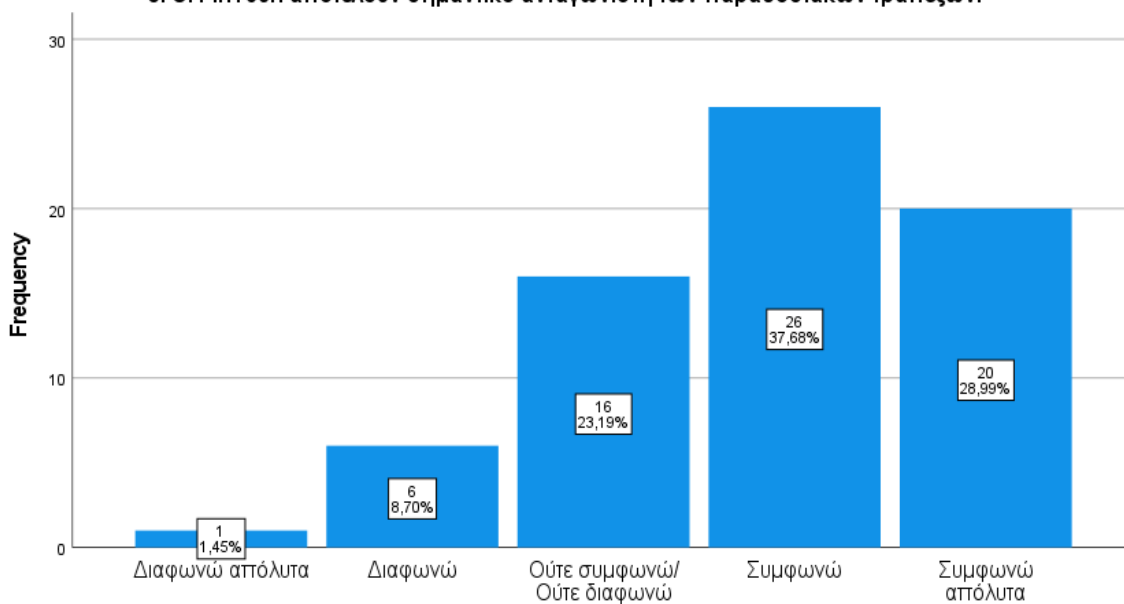
Το διάγραμμα δείχνει μια πιο επιφυλακτική στάση των συμμετεχόντων ως προς την ασφάλεια των FinTech υπηρεσιών. Το μεγαλύτερο ποσοστό κατανέμεται ισομερώς μεταξύ ουδέτερης στάσης και συμφωνίας, με 39,13% σε κάθε κατηγορία, γεγονός που υποδηλώνει ότι η εμπιστοσύνη προς την ασφάλεια των FinTech δεν είναι πλήρως εδραιωμένη. Ένα μικρότερο ποσοστό (13,04%) δηλώνει απόλυτη συμφωνία, ενώ η διαφωνία και η απόλυτη διαφωνία συγκεντρώνουν συνολικά 8,7%. Τα ευρήματα αυτά δείχνουν ότι, παρότι αναγνωρίζεται η πρόοδος των FinTech, η ασφάλεια παραμένει κρίσιμο ζήτημα προβληματισμού. Η παρουσία σημαντικού ουδέτερου ποσοστού υποδηλώνει ανάγκη για περαιτέρω ενημέρωση και ενίσχυση της εμπιστοσύνης. Συνολικά, η ασφάλεια φαίνεται να αποτελεί βασικό παράγοντα που επηρεάζει τη στάση των χρηστών απέναντι στις FinTech υπηρεσίες.



5 Εμπιστεύομαι τις FinTech εφαρμογές για καθημερινές συναλλαγές.

Το διάγραμμα δείχνει ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων τείνει να εμπιστεύεται τις FinTech εφαρμογές για τις καθημερινές συναλλαγές. Το 42,03% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 18,84% ότι συμφωνεί απόλυτα, συγκεντρώνοντας συνολικά πάνω από το 60% του δείγματος. Ένα σημαντικό ποσοστό (24,64%) διατηρεί ουδέτερη στάση, γεγονός που υποδηλώνει επιφυλακτικότητα ή επιλεκτική χρήση των εφαρμογών. Η διαφωνία περιορίζεται στο 14,49%, δείχνοντας ότι οι αρνητικές απόψεις δεν είναι κυρίαρχες. Συνολικά, τα αποτελέσματα υποδηλώνουν ότι οι FinTech εφαρμογές έχουν κερδίσει σε μεγάλο βαθμό την εμπιστοσύνη των χρηστών για καθημερινή χρήση, χωρίς ωστόσο να έχει εξαλειφθεί πλήρως η αμφιβολία.

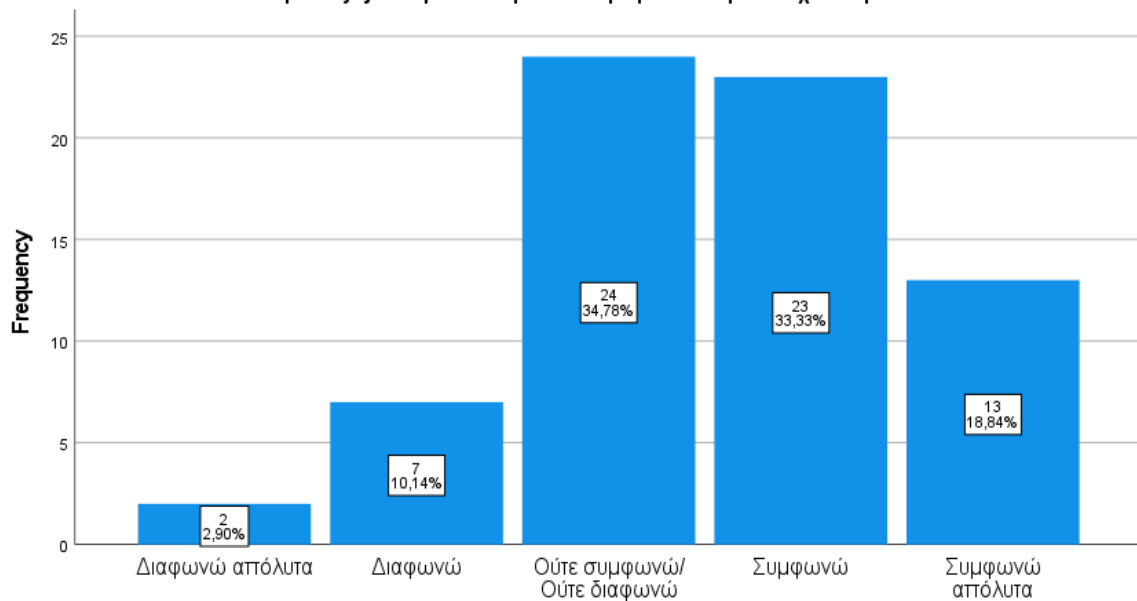
6. Οι FinTech αποτελούν σημαντικό ανταγωνιστή των παραδοσιακών τραπεζών.



6. Οι FinTech αποτελούν σημαντικό ανταγωνιστή των παραδοσιακών τραπεζών.

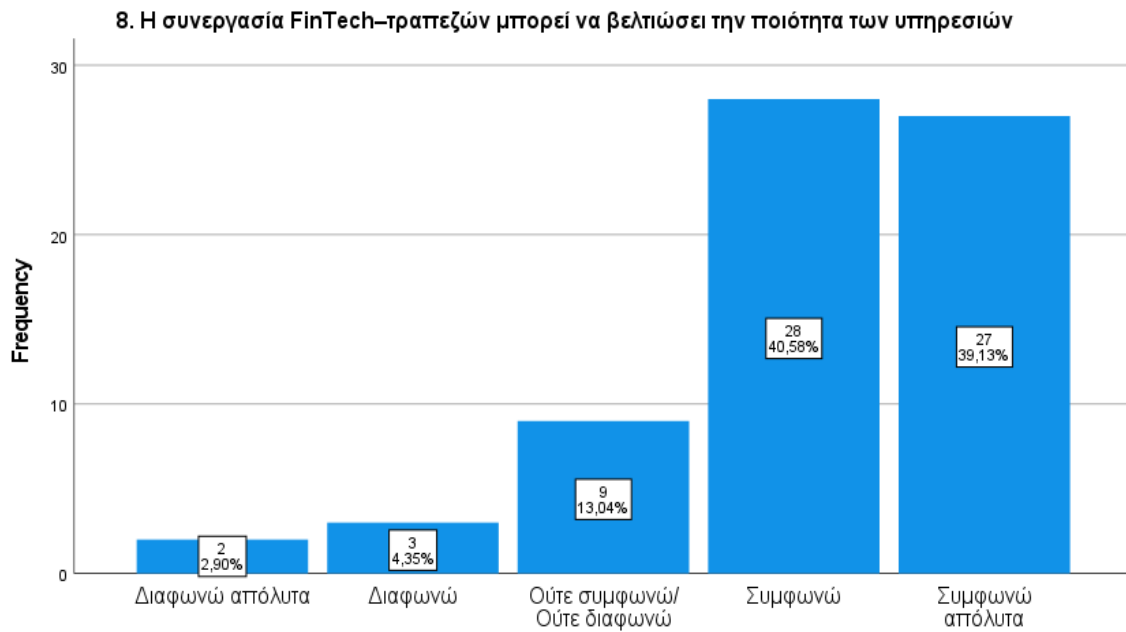
Το διάγραμμα δείχνει ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων αντιλαμβάνεται τις FinTech ως σημαντικό ανταγωνιστή των παραδοσιακών τραπεζών. Συγκεκριμένα, το 37,68% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 28,99% ότι συμφωνεί απόλυτα, συγκεντρώνοντας συνολικά πάνω από τα δύο τρίτα του δείγματος. Ένα αξιόλογο ποσοστό (23,19%) τηρεί ουδέτερη στάση, γεγονός που υποδηλώνει διαφοροποιημένες αντιλήψεις ή αβεβαιότητα ως προς την ένταση του ανταγωνισμού. Η διαφωνία είναι περιορισμένη, καθώς μόλις το 10,15% εκφράζει αρνητική άποψη. Συνολικά, τα ευρήματα καταδεικνύουν ευρεία αναγνώριση του ανταγωνιστικού ρόλου των FinTech στο σύγχρονο τραπεζικό περιβάλλον.

7. Οι τράπεζες υστερούν στην υιοθέτηση καινοτόμων τεχνολογιών.



7. Οι τράπεζες υστερούν στην υιοθέτηση καινοτόμων τεχνολογιών.

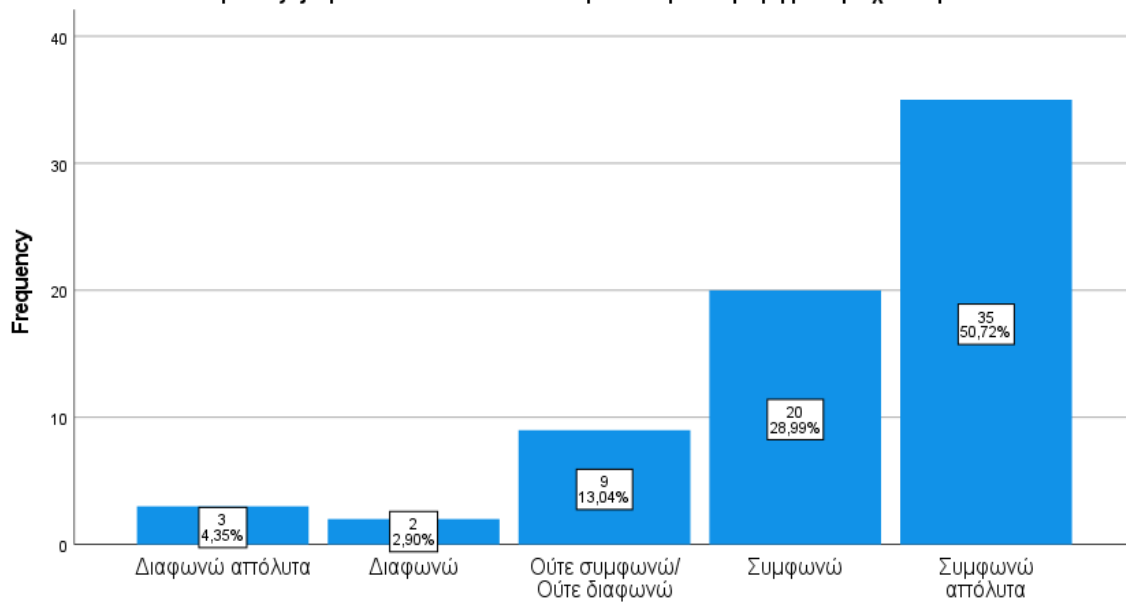
Το διάγραμμα δείχνει ότι οι απόψεις των συμμετεχόντων σχετικά με το αν οι τράπεζες υστερούν στην υιοθέτηση καινοτόμων τεχνολογιών είναι αρκετά διχασμένες. Το μεγαλύτερο ποσοστό τηρεί ουδέτερη στάση (34,78%), γεγονός που υποδηλώνει αβεβαιότητα ή διαφοροποιημένες εμπειρίες. Παράλληλα, ένα σημαντικό ποσοστό συμφωνεί (33,33%) ή συμφωνεί απόλυτα (18,84%), αναγνωρίζοντας υστέρηση των τραπεζών στον τεχνολογικό τομέα. Η διαφωνία και η απόλυτη διαφωνία συγκεντρώνουν συνολικά 13,04%, δείχνοντας ότι λιγότεροι συμμετέχοντες θεωρούν τις τράπεζες τεχνολογικά επαρκείς. Συνολικά, τα ευρήματα καταδεικνύουν ότι επικρατεί μετριοπαθής κριτική απέναντι στην ταχύτητα τεχνολογικής προσαρμογής των τραπεζών.



8. Η συνεργασία FinTech–τραπεζών μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών

Το διάγραμμα αποτυπώνει πολύ ισχυρή αποδοχή της άποψης ότι η συνεργασία μεταξύ FinTech και τραπεζών μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η συντριπτική πλειονότητα των συμμετεχόντων δηλώνει ότι συμφωνεί (40,58%) ή συμφωνεί απόλυτα (39,13%), συγκεντρώνοντας σχεδόν το 80% του δείγματος. Το ουδέτερο ποσοστό περιορίζεται στο 13,04%, γεγονός που δείχνει σαφή στάση υπέρ της συνεργασίας. Η διαφωνία είναι ελάχιστη, καθώς μόλις το 7,25% εκφράζει αρνητική άποψη. Συνολικά, τα ευρήματα υπογραμμίζουν ότι η συνεργασία FinTech–τραπεζών θεωρείται βασικός μοχλός αναβάθμισης των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

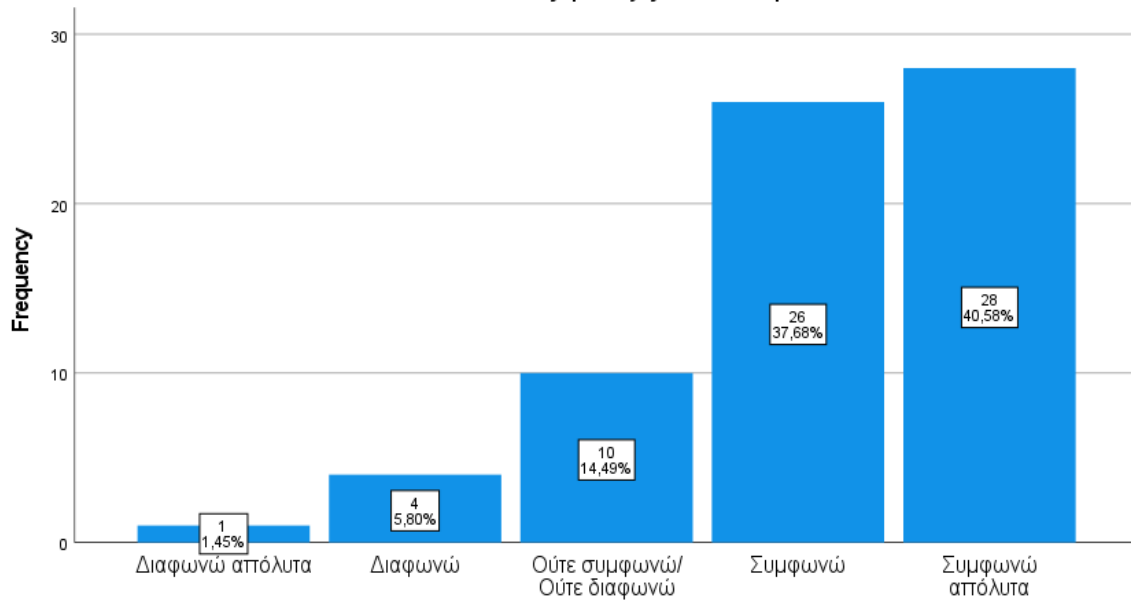
9. Οι τράπεζες πρέπει να επενδύσουν περισσότερο στην ψηφιακή τεχνολογία.



9. Οι τράπεζες πρέπει να επενδύσουν περισσότερο στην ψηφιακή τεχνολογία.

Το διάγραμμα καταδεικνύει σχεδόν καθολική συμφωνία ως προς την ανάγκη οι τράπεζες να επενδύσουν περισσότερο στην ψηφιακή τεχνολογία. Η μεγάλη πλειονότητα των συμμετεχόντων δηλώνει ότι συμφωνεί (28,99%) ή συμφωνεί απόλυτα (50,72%), συγκεντρώνοντας συνολικά σχεδόν το 80% του δείγματος. Το ουδέτερο ποσοστό περιορίζεται στο 13,04%, ενώ η διαφωνία και η απόλυτη διαφωνία είναι ιδιαίτερα χαμηλές. Τα αποτελέσματα δείχνουν ισχυρή πεποίθηση ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα για τις τράπεζες. Συνολικά, οι συμμετέχοντες αντιλαμβάνονται την τεχνολογία ως κρίσιμο παράγοντα βιωσιμότητας και ανταγωνιστικότητας του τραπεζικού κλάδου.

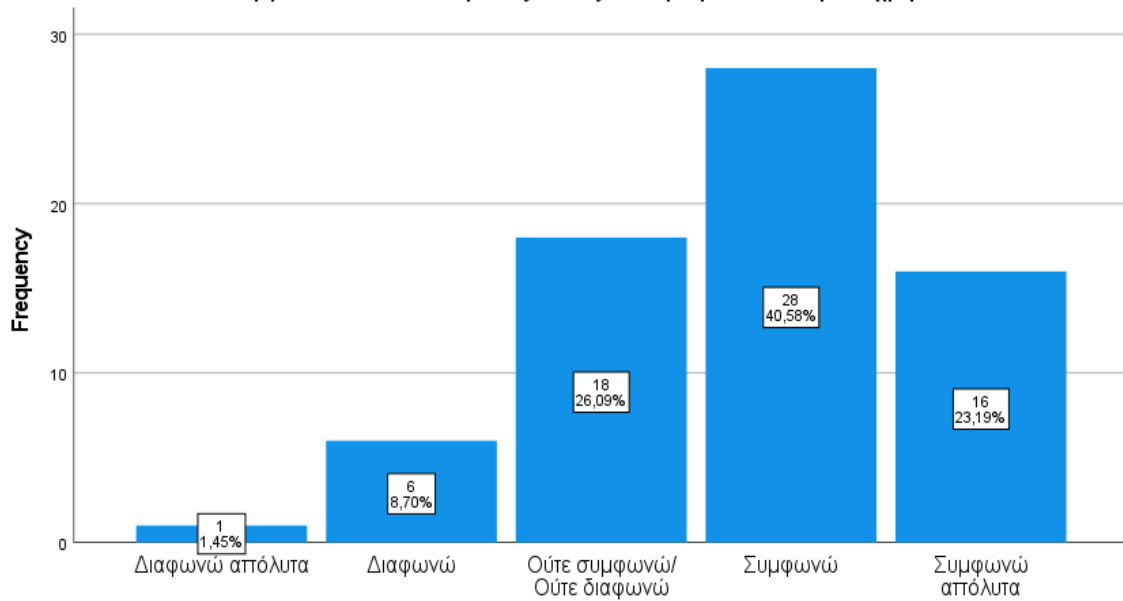
10. Οι FinTech ωθούν τις τράπεζες να καινοτομούν.



10. Οι FinTech ωθούν τις τράπεζες να καινοτομούν.

Το διάγραμμα αποτυπώνει έντονα θετική στάση απέναντι στον ρόλο των FinTech ως καταλύτη καινοτομίας για τις παραδοσιακές τράπεζες. Η πλειονότητα των συμμετεχόντων δηλώνει ότι συμφωνεί (37,68%) ή συμφωνεί απόλυτα (40,58%), συγκεντρώνοντας συνολικά πάνω από το 78% του δείγματος. Το ουδέτερο ποσοστό περιορίζεται στο 14,49%, γεγονός που δείχνει σαφή διαμόρφωση άποψης. Η διαφωνία και η απόλυτη διαφωνία είναι ελάχιστες, υποδηλώνοντας περιορισμένες αρνητικές αντιλήψεις. Συνολικά, τα αποτελέσματα επιβεβαιώνουν ότι οι FinTech θεωρούνται βασικός μοχλός πίεσης και ενίσχυσης της καινοτομίας στον τραπεζικό κλάδο.

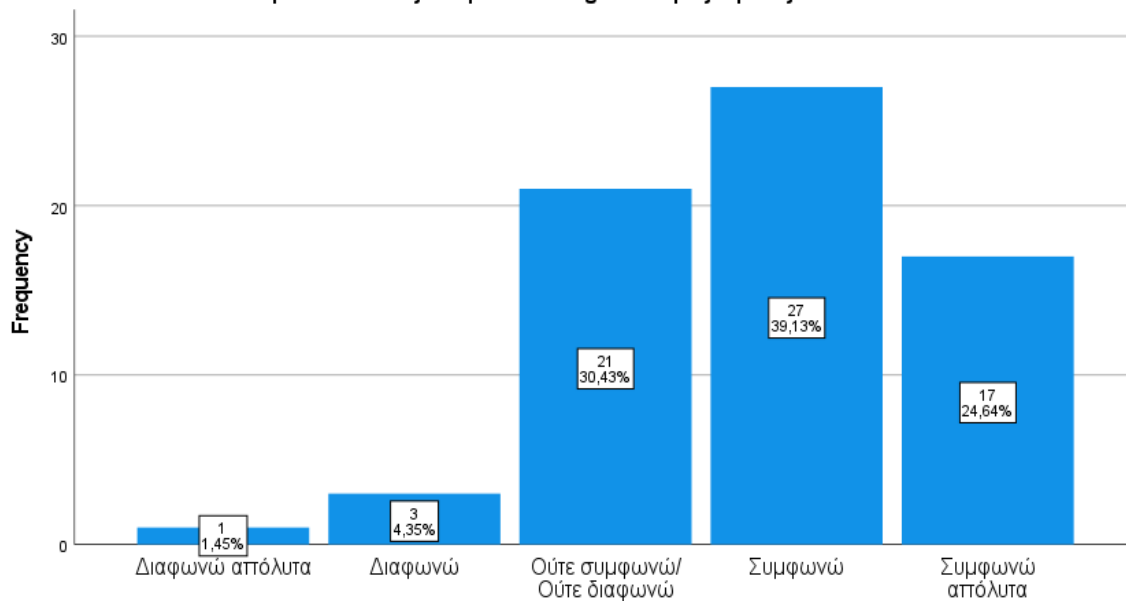
11.Η συνεργασία FinTech και τραπεζών αυξάνει την εμπιστοσύνη των χρηστών.



11.Η συνεργασία FinTech και τραπεζών αυξάνει την εμπιστοσύνη των χρηστών.

Το διάγραμμα δείχνει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες θεωρούν πως η συνεργασία μεταξύ FinTech και τραπεζών συμβάλλει στην αύξηση της εμπιστοσύνης των χρηστών. Το 40,58% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 23,19% ότι συμφωνεί απόλυτα, συγκεντρώνοντας συνολικά περίπου τα δύο τρίτα του δείγματος. Ένα σημαντικό ποσοστό (26,09%) τηρεί ουδέτερη στάση, γεγονός που υποδηλώνει ότι η επίδραση της συνεργασίας στην εμπιστοσύνη δεν είναι ακόμη πλήρως εδραιωμένη. Η διαφωνία παραμένει περιορισμένη, καθώς μόλις το 10,15% εκφράζει αρνητική άποψη. Συνολικά, τα ευρήματα υποστηρίζουν ότι η συνεργασία FinTech–τραπεζών εκλαμβάνεται ως παράγοντας ενίσχυσης της εμπιστοσύνης στο χρηματοοικονομικό σύστημα.

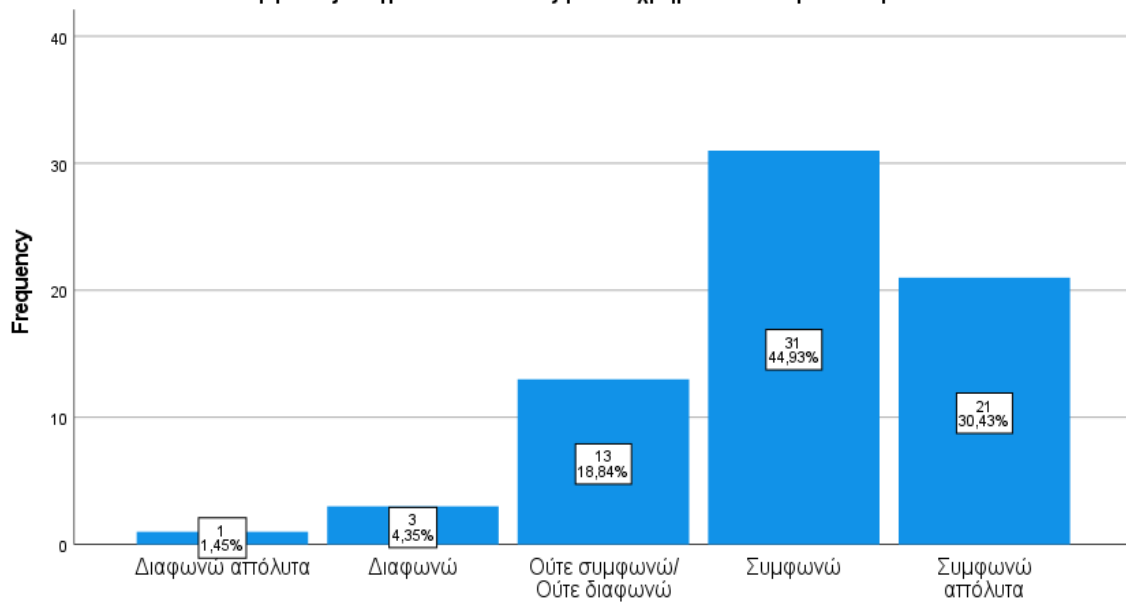
12. Τα κοινά μοντέλα όπως το open banking είναι προς όφελος των καταναλωτών.



12. Τα κοινά μοντέλα όπως το open banking είναι προς όφελος των καταναλωτών.

Το διάγραμμα καταδεικνύει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες αντιλαμβάνονται τα κοινά μοντέλα, όπως το open banking, ως ωφέλιμα για τους καταναλωτές. Το 39,13% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 24,64% ότι συμφωνεί απόλυτα, συγκεντρώνοντας συνολικά πάνω από το 60% του δείγματος. Ένα σημαντικό ποσοστό (30,43%) διατηρεί ουδέτερη στάση, γεγονός που υποδηλώνει ότι τα οφέλη του open banking δεν είναι πλήρως κατανοητά από όλους. Η διαφωνία και η απόλυτη διαφωνία περιορίζονται σε πολύ χαμηλά επίπεδα (5,80%). Συνολικά, τα ευρήματα δείχνουν θετική στάση απέναντι στα συνεργατικά ψηφιακά μοντέλα, με περιθώριο περαιτέρω ενημέρωσης των χρηστών.

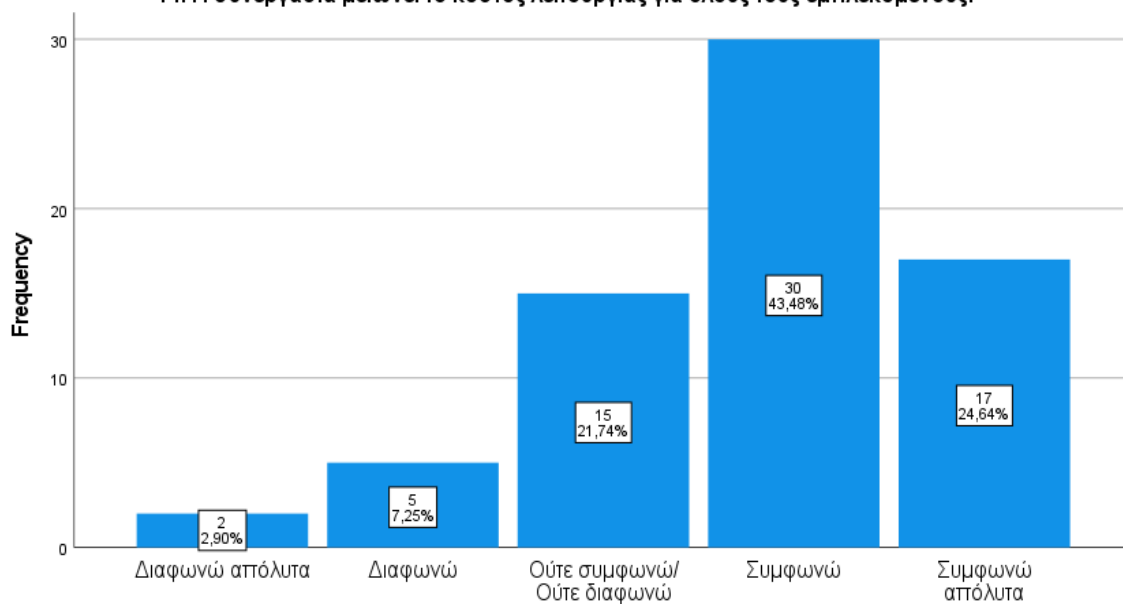
13. Οι συνεργασίες οδηγούν σε ανάπτυξη νέων χρηματοοικονομικών προϊόντων.



13. Οι συνεργασίες οδηγούν σε ανάπτυξη νέων χρηματοοικονομικών προϊόντων.

Το διάγραμμα δείχνει ότι η μεγάλη πλειονότητα των συμμετεχόντων θεωρεί πως οι συνεργασίες μεταξύ FinTech και τραπεζών οδηγούν στην ανάπτυξη νέων χρηματοοικονομικών προϊόντων. Το 44,93% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 30,43% ότι συμφωνεί απόλυτα, συγκεντρώνοντας συνολικά πάνω από τα τρία τέταρτα του δείγματος. Το ουδέτερο ποσοστό περιορίζεται στο 18,84%, γεγονός που δείχνει σαφή διαμόρφωση θετικής άποψης. Η διαφωνία και η απόλυτη διαφωνία είναι ελάχιστες, επιβεβαιώνοντας την ευρεία αποδοχή της καινοτομίας μέσω συνεργασιών. Συνολικά, τα αποτελέσματα υπογραμμίζουν τον καθοριστικό ρόλο των συνεργασιών στην ενίσχυση της καινοτομίας στον χρηματοοικονομικό τομέα.

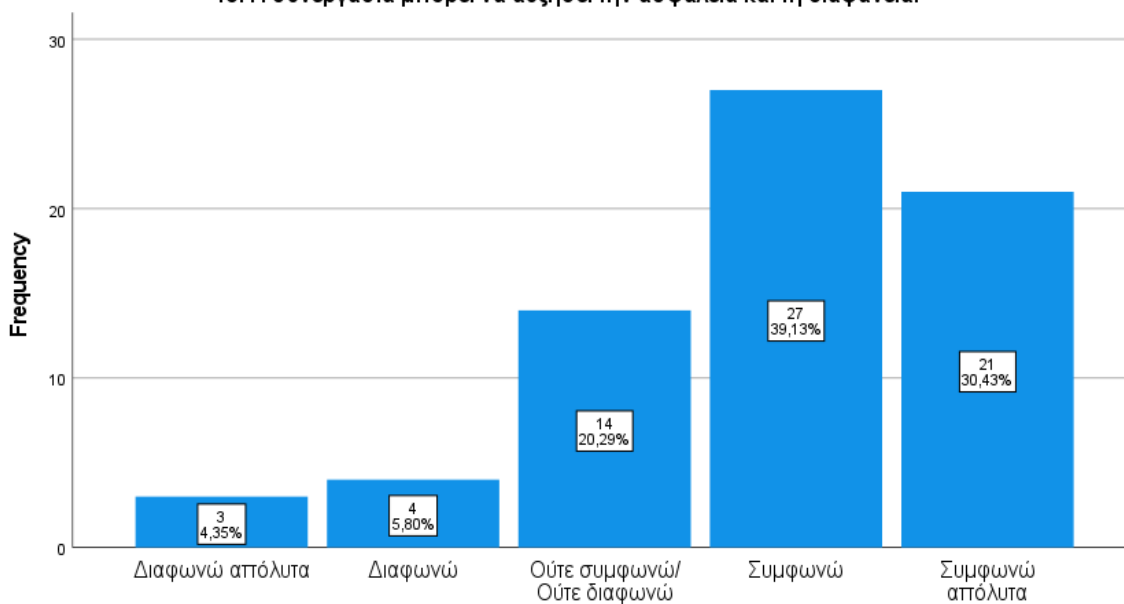
14. Η συνεργασία μειώνει το κόστος λειτουργίας για όλους τους εμπλεκόμενους.



14. Η συνεργασία μειώνει το κόστος λειτουργίας για όλους τους εμπλεκόμενους.

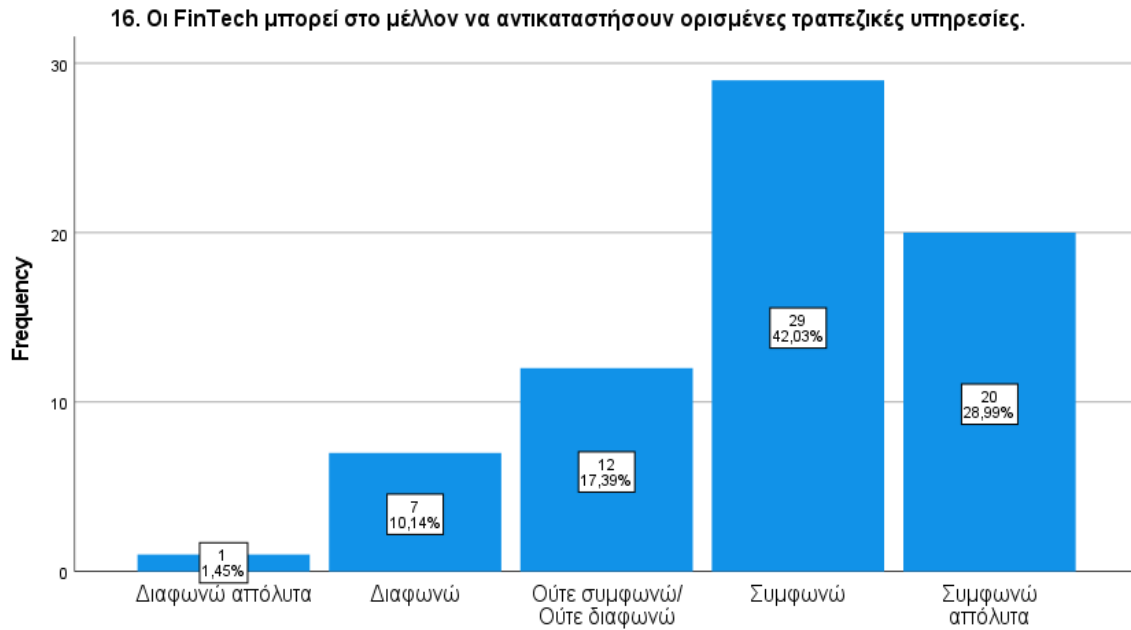
Το διάγραμμα δείχνει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες θεωρούν πως η συνεργασία μεταξύ FinTech και τραπεζών συμβάλλει στη μείωση του λειτουργικού κόστους για όλους τους εμπλεκόμενους. Το 43,48% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 24,64% ότι συμφωνεί απόλυτα, συγκεντρώνοντας συνολικά πάνω από τα δύο τρίτα του δείγματος. Ένα αξιοσημείωτο ποσοστό (21,74%) διατηρεί ουδέτερη στάση, γεγονός που υποδηλώνει ότι τα οικονομικά οφέλη της συνεργασίας δεν είναι απολύτως σαφή σε όλους. Η διαφωνία και η απόλυτη διαφωνία περιορίζονται σε χαμηλά επίπεδα (10,15%). Συνολικά, τα αποτελέσματα ενισχύουν την άποψη ότι η συνεργασία μπορεί να προσφέρει λειτουργικές και οικονομικές αποδοτικότητες στον χρηματοοικονομικό τομέα.

15. Η συνεργασία μπορεί να αυξήσει την ασφάλεια και τη διαφάνεια.



15. Η συνεργασία μπορεί να αυξήσει την ασφάλεια και τη διαφάνεια.

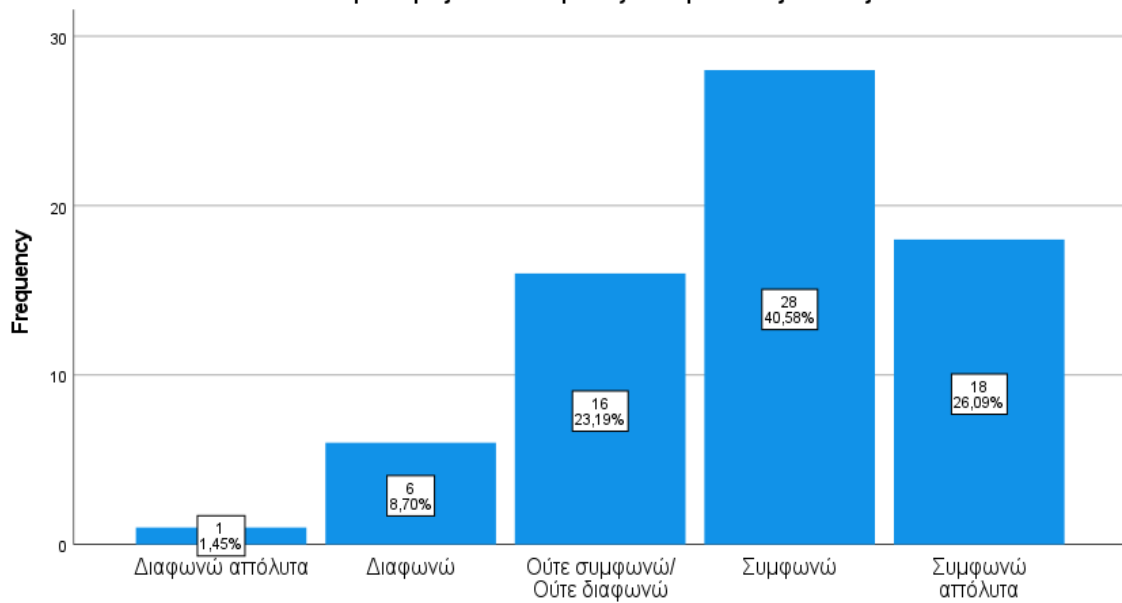
Το διάγραμμα καταδεικνύει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες θεωρούν πως η συνεργασία μεταξύ FinTech και τραπεζών μπορεί να ενισχύσει την ασφάλεια και τη διαφάνεια των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Το 39,13% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 30,43% ότι συμφωνεί απόλυτα, συγκεντρώνοντας συνολικά σχεδόν το 70% του δείγματος. Ένα αξιοσημείωτο ποσοστό (20,29%) τηρεί ουδέτερη στάση, γεγονός που δείχνει ότι τα οφέλη αυτά δεν είναι απολύτως ξεκάθαρα σε όλους. Η διαφωνία και η απόλυτη διαφωνία περιορίζονται στο 10,15%, υποδηλώνοντας περιορισμένες αρνητικές απόψεις. Συνολικά, τα αποτελέσματα ενισχύουν την αντίληψη ότι η συνεργασία αποτελεί βασικό παράγοντα βελτίωσης της ασφάλειας και της διαφάνειας στον χρηματοοικονομικό τομέα.



16. Οι FinTech μπορεί στο μέλλον να αντικαταστήσουν ορισμένες τραπεζικές υπηρεσίες.

Το διάγραμμα δείχνει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες θεωρούν πιθανό οι FinTech να αντικαταστήσουν στο μέλλον ορισμένες τραπεζικές υπηρεσίες. Το 42,03% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 28,99% ότι συμφωνεί απόλυτα, συγκεντρώνοντας συνολικά πάνω από το 70% του δείγματος. Ένα μικρότερο ποσοστό (17,39%) τηρεί ουδέτερη στάση, γεγονός που υποδηλώνει επιφυλάξεις ως προς το εύρος αυτής της αντικατάστασης. Η διαφωνία και η απόλυτη διαφωνία περιορίζονται στο 11,59%, δείχνοντας ότι οι αρνητικές απόψεις δεν κυριαρχούν. Συνολικά, τα αποτελέσματα υπογραμμίζουν την επικρατούσα αντίληψη ότι οι FinTech θα διαδραματίσουν ολοένα και πιο σημαντικό ρόλο στο μέλλον των τραπεζικών υπηρεσιών.

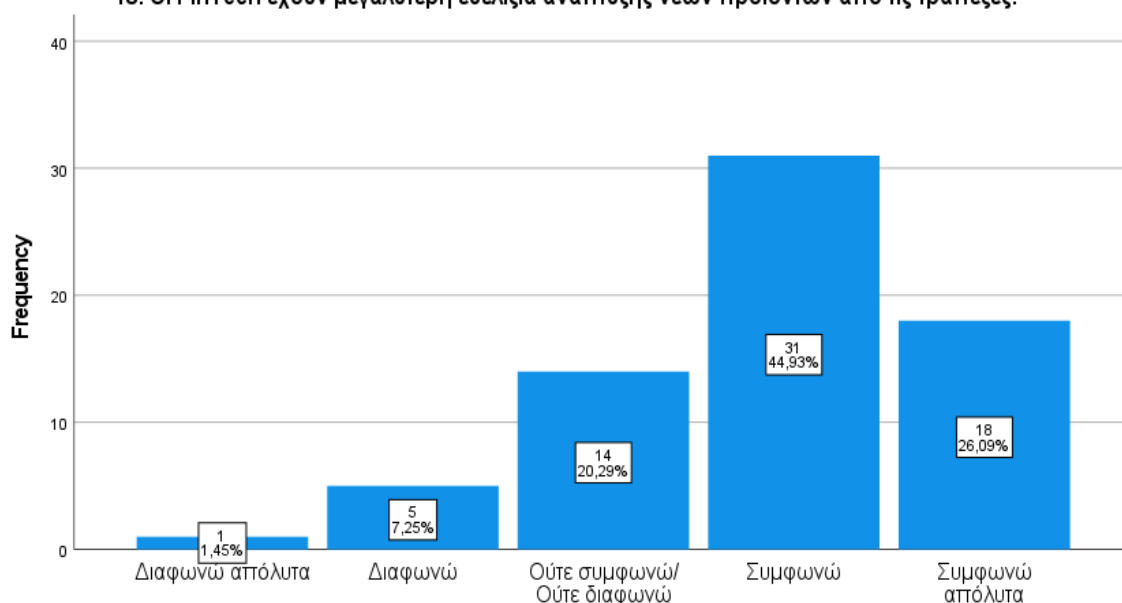
17. Ο ανταγωνισμός FinTech–τραπεζών ωφελεί τους πελάτες.



17. Ο ανταγωνισμός FinTech–τραπεζών ωφελεί τους πελάτες.

Το διάγραμμα δείχνει ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων θεωρεί πως ο ανταγωνισμός μεταξύ FinTech και τραπεζών ωφελεί τους πελάτες. Το 40,58% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 26,09% ότι συμφωνεί απόλυτα, συγκεντρώνοντας συνολικά περίπου τα δύο τρίτα του δείγματος. Ένα αξιοσημείωτο ποσοστό (23,19%) τηρεί ουδέτερη στάση, γεγονός που υποδηλώνει ότι τα οφέλη του ανταγωνισμού δεν γίνονται αντιληπτά με τον ίδιο τρόπο από όλους. Η διαφωνία παραμένει περιορισμένη, καθώς μόλις το 10,15% εκφράζει αρνητική άποψη. Συνολικά, τα ευρήματα υποστηρίζουν ότι ο ανταγωνισμός λειτουργεί κυρίως προς όφελος των καταναλωτών, ενισχύοντας την ποιότητα και την καινοτομία των υπηρεσιών.

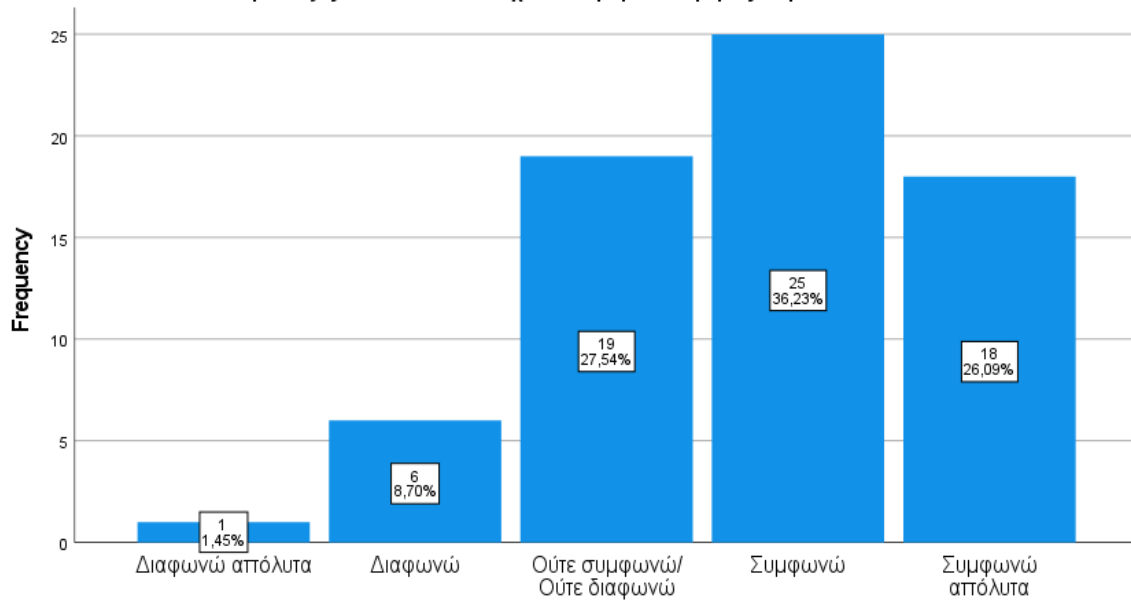
18. Οι FinTech έχουν μεγαλύτερη ευελιξία ανάπτυξης νέων προϊόντων από τις τράπεζες.



18. Οι FinTech έχουν μεγαλύτερη ευελιξία ανάπτυξης νέων προϊόντων από τις τράπεζες.

Το διάγραμμα δείχνει ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων θεωρεί πως οι FinTech διαθέτουν μεγαλύτερη ευελιξία στην ανάπτυξη νέων προϊόντων σε σύγκριση με τις παραδοσιακές τράπεζες. Το 44,93% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 26,09% ότι συμφωνεί απόλυτα, συγκεντρώνοντας συνολικά πάνω από το 70% του δείγματος. Ένα ποσοστό 20,29% τηρεί ουδέτερη στάση, γεγονός που υποδηλώνει ότι δεν είναι απόλυτα σαφές σε όλους το μέγεθος της διαφοράς ευελιξίας. Η διαφωνία και η απόλυτη διαφωνία περιορίζονται σε χαμηλά επίπεδα (8,70%). Συνολικά, τα αποτελέσματα ενισχύουν την αντίληψη ότι η οργανωτική ευελιξία και η ταχύτητα καινοτομίας αποτελούν βασικά συγκριτικά πλεονεκτήματα των FinTech.

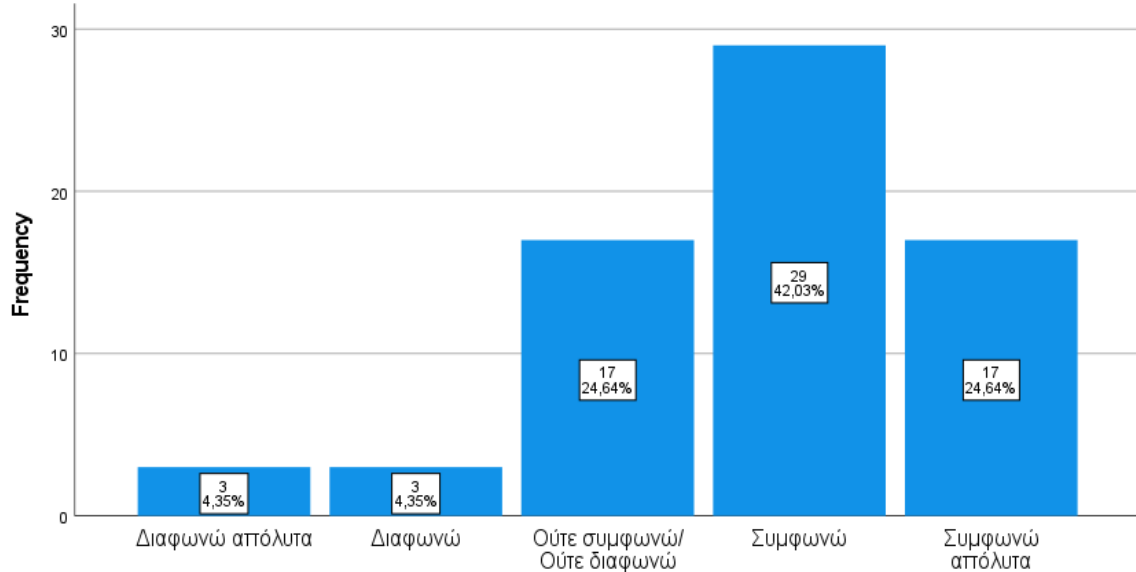
19. Οι τράπεζες κινδυνεύουν να χάσουν μερίδιο αγοράς λόγω των FinTech.



19. Οι τράπεζες κινδυνεύουν να χάσουν μερίδιο αγοράς λόγω των FinTech.

Το διάγραμμα δείχνει ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων θεωρεί πως οι τράπεζες διατρέχουν κίνδυνο απώλειας μεριδίου αγοράς λόγω της ανάπτυξης των FinTech. Το 36,23% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 26,09% ότι συμφωνεί απόλυτα, συγκεντρώνοντας συνολικά πάνω από το 60% του δείγματος. Ένα σημαντικό ποσοστό (27,54%) τηρεί ουδέτερη στάση, γεγονός που υποδηλώνει αβεβαιότητα ως προς την έκταση του κινδύνου. Η διαφωνία και η απόλυτη διαφωνία παραμένουν περιορισμένες (10,15%). Συνολικά, τα αποτελέσματα αναδεικνύουν την αντίληψη ότι οι FinTech αποτελούν ουσιαστική απειλή για την ανταγωνιστική θέση των παραδοσιακών τραπεζών.

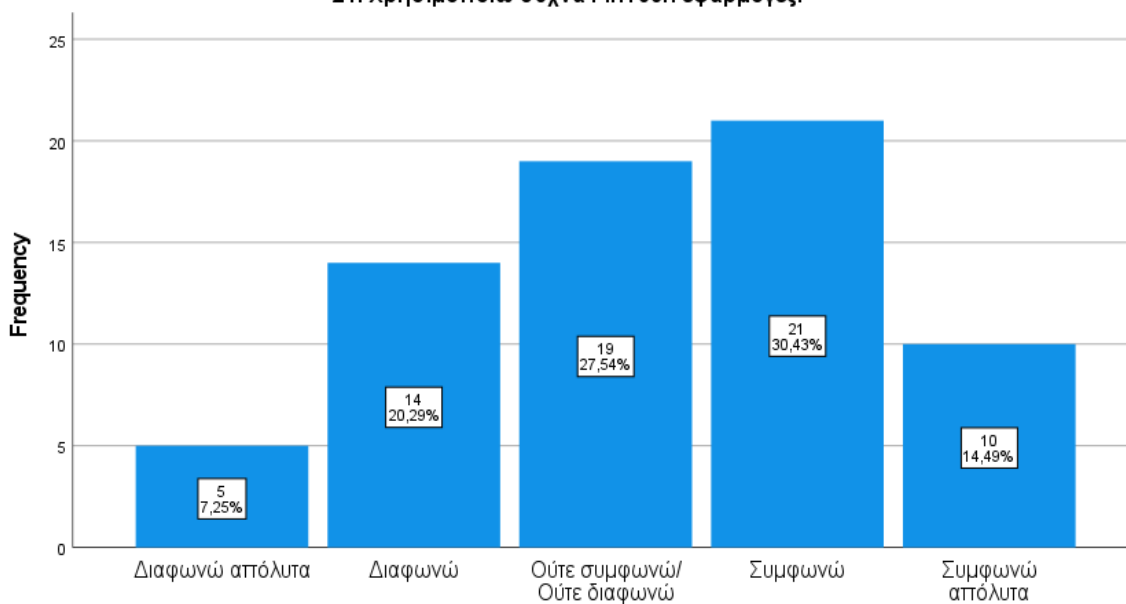
20. Ο ανταγωνισμός ανάμεσα σε FinTech και τράπεζες ενισχύει συνολικά το χρηματοοικονομικό σύστημα.



20. Ο ανταγωνισμός ανάμεσα σε FinTech και τράπεζες ενισχύει συνολικά το χρηματοοικονομικό σύστημα.

Το διάγραμμα δείχνει ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων αντιλαμβάνεται τον ανταγωνισμό μεταξύ FinTech και τραπεζών ως παράγοντα ενίσχυσης του χρηματοοικονομικού συστήματος. Συγκεκριμένα, το 42,03% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 24,64% ότι συμφωνεί απόλυτα, συγκεντρώνοντας συνολικά περίπου τα δύο τρίτα του δείγματος. Ένα αξιόλογο ποσοστό (24,64%) τηρεί ουδέτερη στάση, γεγονός που υποδηλώνει ότι η θετική επίδραση του ανταγωνισμού δεν είναι απολύτως σαφής σε όλους. Η διαφωνία και η απόλυτη διαφωνία παραμένουν περιορισμένες (8,7%). Συνολικά, τα ευρήματα υποστηρίζουν την άποψη ότι ο ανταγωνισμός λειτουργεί ως μηχανισμός βελτίωσης και δυναμικής εξέλιξης του χρηματοοικονομικού συστήματος.

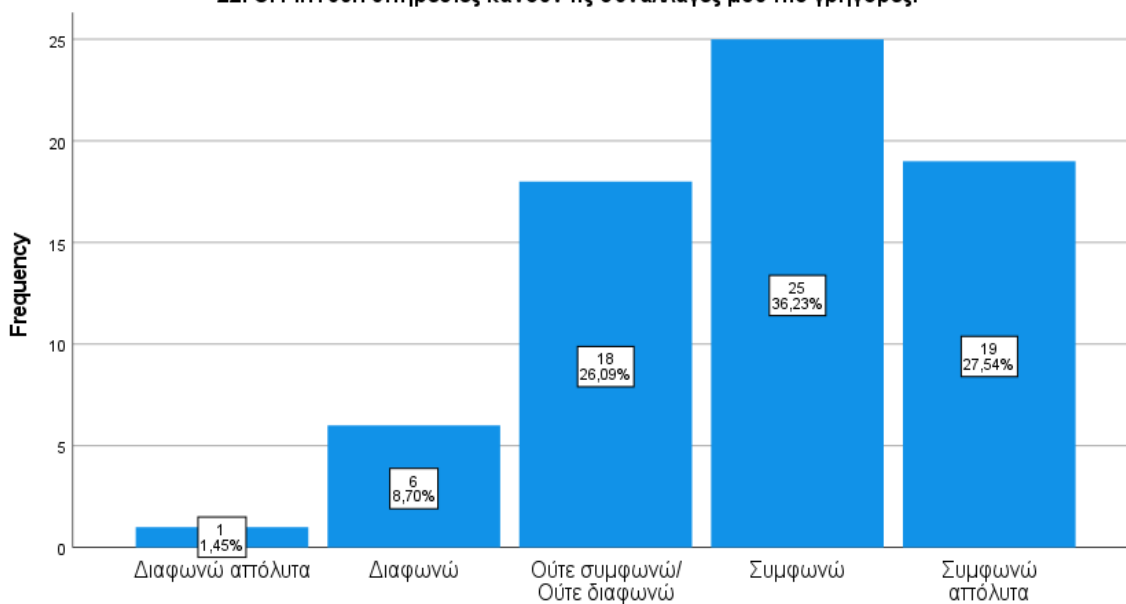
21. Χρησιμοποιώ συχνά FinTech εφαρμογές.



21. Χρησιμοποιώ συχνά FinTech εφαρμογές.

Το διάγραμμα δείχνει ότι η χρήση FinTech εφαρμογών από τους συμμετέχοντες είναι μέτρια προς αυξημένη, αλλά όχι καθολική. Το 30,43% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 14,49% ότι συμφωνεί απόλυτα με τη συχνή χρήση, συγκεντρώνοντας συνολικά περίπου το 45% του δείγματος. Παράλληλα, ένα σημαντικό ποσοστό (27,54%) τηρεί ουδέτερη στάση, γεγονός που υποδηλώνει περιστασιακή ή επιλεκτική χρήση των εφαρμογών. Η διαφωνία και η απόλυτη διαφωνία ανέρχονται συνολικά στο 27,54%, δείχνοντας ότι αρκετοί συμμετέχοντες δεν χρησιμοποιούν συχνά FinTech λύσεις. Συνολικά, τα ευρήματα καταδεικνύουν ότι, παρότι οι FinTech είναι ευρέως γνωστές, η συχνή χρήση τους δεν είναι ακόμη πλήρως καθολική.

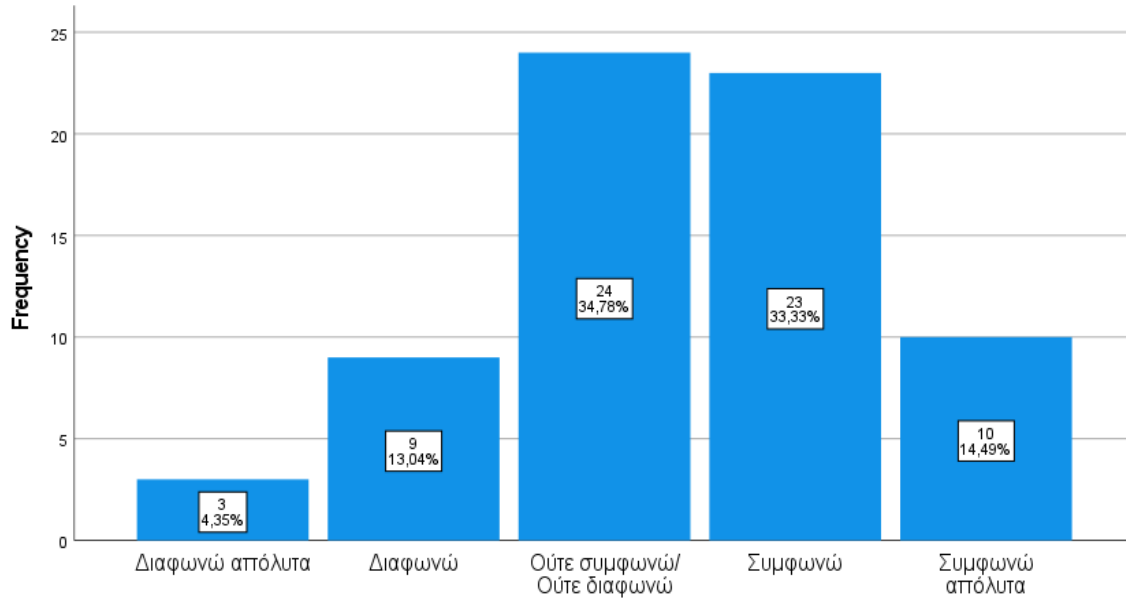
22. Οι FinTech υπηρεσίες κάνουν τις συναλλαγές μου πιο γρήγορες.



22. Οι FinTech υπηρεσίες κάνουν τις συναλλαγές μου πιο γρήγορες.

Το διάγραμμα δείχνει ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων θεωρεί πως οι FinTech υπηρεσίες καθιστούν τις συναλλαγές ταχύτερες. Το 36,23% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 27,54% ότι συμφωνεί απόλυτα, συγκεντρώνοντας συνολικά σχεδόν τα δύο τρίτα του δείγματος. Ένα αξιόλογο ποσοστό (26,09%) τηρεί ουδέτερη στάση, γεγονός που υποδηλώνει διαφοροποιημένες εμπειρίες χρήσης. Η διαφωνία και η απόλυτη διαφωνία περιορίζονται σε χαμηλά επίπεδα (10,15%). Συνολικά, τα ευρήματα επιβεβαιώνουν ότι η ταχύτητα αποτελεί βασικό συγκριτικό πλεονέκτημα των FinTech υπηρεσιών.

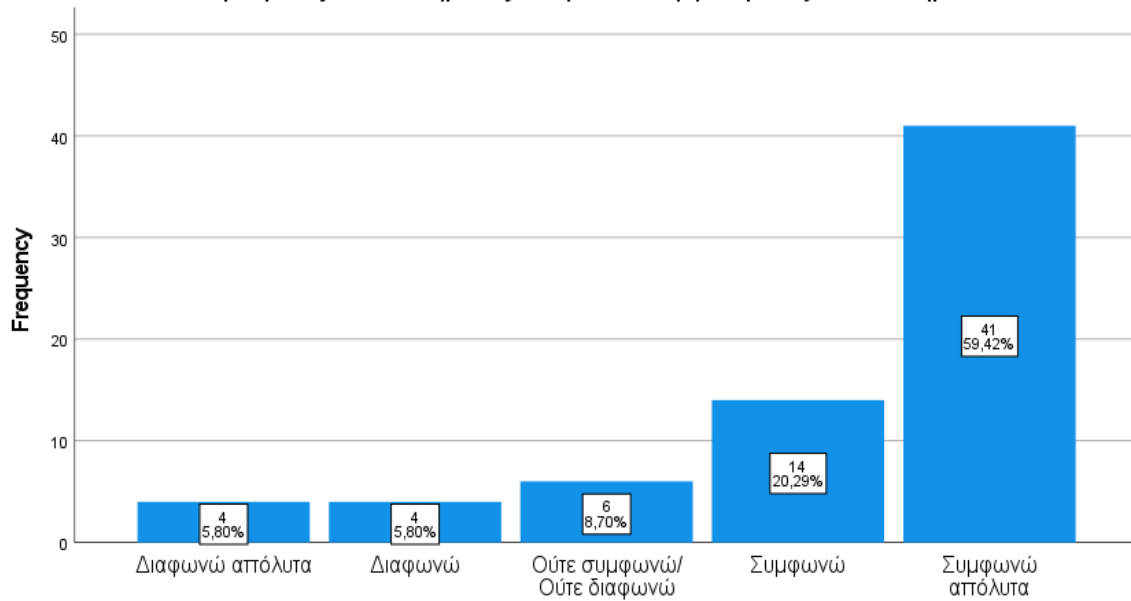
23. Τα τραπεζικά apps υστερούν σε χρηστικότητα σε σχέση με τις FinTech υπηρεσίες.



23. Τα τραπεζικά apps υστερούν σε χρηστικότητα σε σχέση με τις FinTech υπηρεσίες.

Το διάγραμμα δείχνει ότι οι απόψεις των συμμετεχόντων σχετικά με τη χρηστικότητα των τραπεζικών εφαρμογών σε σύγκριση με τις FinTech είναι διχασμένες. Το μεγαλύτερο ποσοστό τηρεί ουδέτερη στάση (34,78%), γεγονός που υποδηλώνει διαφοροποιημένες εμπειρίες χρήσης. Παράλληλα, σημαντικό ποσοστό συμφωνεί (33,33%) ή συμφωνεί απόλυτα (14,49%) ότι τα τραπεζικά apps υστερούν σε χρηστικότητα. Η διαφωνία και η απόλυτη διαφωνία συγκεντρώνουν συνολικά 17,39%, δείχνοντας ότι ένα μέρος του δείγματος θεωρεί τις τραπεζικές εφαρμογές επαρκείς. Συνολικά, τα ευρήματα αναδεικνύουν την ανάγκη περαιτέρω βελτίωσης της εμπειρίας χρήστη στις τραπεζικές ψηφιακές εφαρμογές.

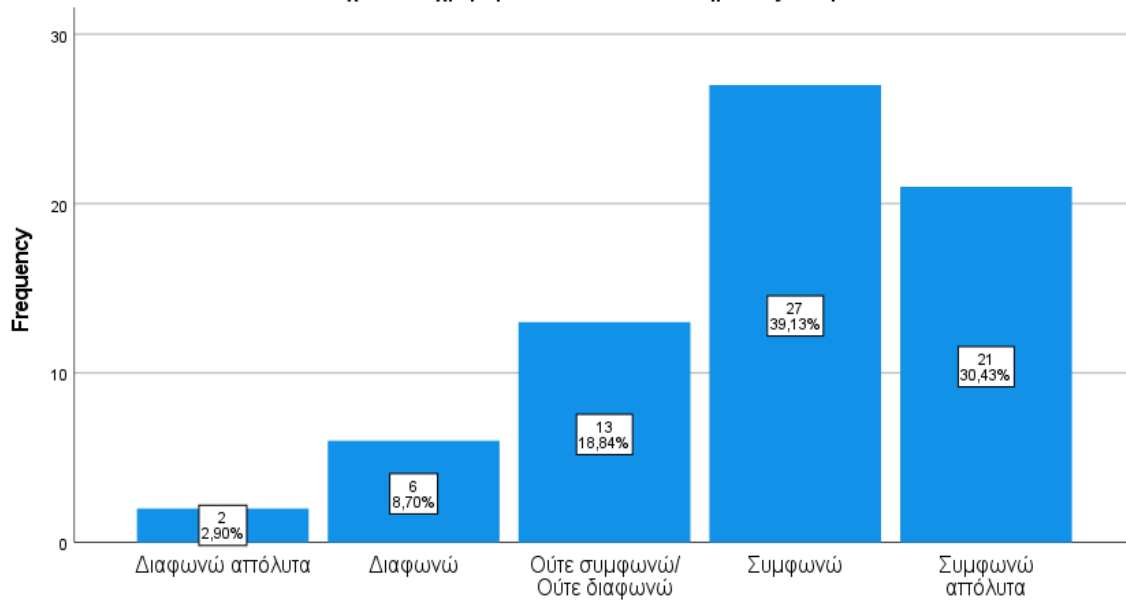
24. Προτιμώ τις online υπηρεσίες αντί για επίσκεψη σε τραπεζικό κατάστημα.



24. Προτιμώ τις online υπηρεσίες αντί για επίσκεψη σε τραπεζικό κατάστημα.

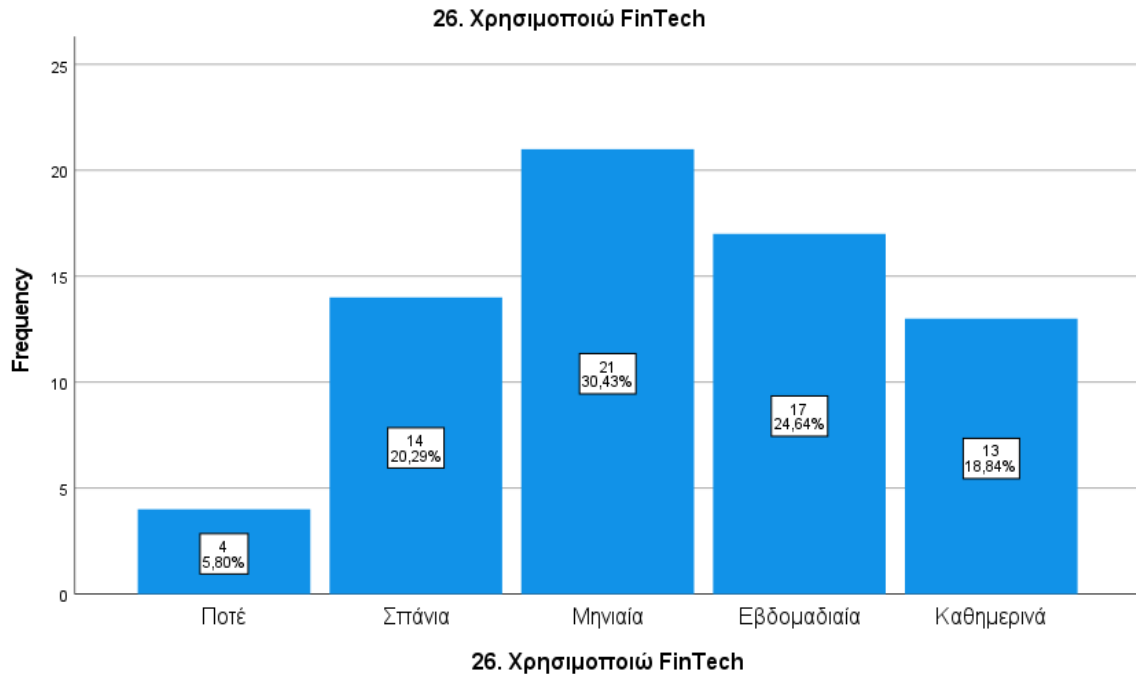
Το διάγραμμα δείχνει σαφή και έντονη προτίμηση των συμμετεχόντων προς τις online τραπεζικές υπηρεσίες έναντι της φυσικής επίσκεψης σε κατάστημα. Η συντριπτική πλειονότητα δηλώνει ότι συμφωνεί (20,29%) ή συμφωνεί απόλυτα (59,42%), συγκεντρώνοντας συνολικά σχεδόν το 80% του δείγματος. Το ουδέτερο ποσοστό περιορίζεται στο 8,70%, γεγονός που δείχνει ξεκάθαρη διαμόρφωση στάσης υπέρ των ψηφιακών καναλιών. Η διαφωνία και η απόλυτη διαφωνία είναι σχετικά χαμηλές (11,6%). Συνολικά, τα αποτελέσματα επιβεβαιώνουν τη μετάβαση των χρηστών προς την ψηφιακή τραπεζική και την αυξανόμενη αποδοχή των online υπηρεσιών.

25. Θα συνεχίσω να χρησιμοποιώ FinTech υπηρεσίες στο μέλλον.



25. Θα συνεχίσω να χρησιμοποιώ FinTech υπηρεσίες στο μέλλον.

Το διάγραμμα δείχνει έντονη πρόθεση συνέχισης της χρήσης FinTech υπηρεσιών στο μέλλον από την πλειονότητα των συμμετεχόντων. Το 39,13% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 30,43% ότι συμφωνεί απόλυτα, συγκεντρώνοντας συνολικά σχεδόν το 70% του δείγματος. Ένα ποσοστό 18,84% τηρεί ουδέτερη στάση, γεγονός που υποδηλώνει ότι κάποιοι χρήστες δεν έχουν ακόμη διαμορφώσει σαφή μελλοντική πρόθεση. Η διαφωνία και η απόλυτη διαφωνία περιορίζονται σε χαμηλά επίπεδα (11,6%). Συνολικά, τα ευρήματα υπογραμμίζουν θετικές προοπτικές βιωσιμότητας και περαιτέρω διάδοσης των FinTech υπηρεσιών.



Το διάγραμμα δείχνει ότι η χρήση FinTech υπηρεσιών είναι αρκετά διαδεδομένη, με την πλειονότητα των συμμετεχόντων να τις χρησιμοποιεί σε τακτική βάση. Η συχνότερη κατηγορία είναι η μηνιαία χρήση (30,43%), γεγονός που υποδηλώνει σταθερή αλλά όχι καθημερινή εξάρτηση από τις υπηρεσίες αυτές. Σημαντικό ποσοστό κάνει χρήση σε εβδομαδιαία (24,64%) και καθημερινή βάση (18,84%), δείχνοντας υψηλό βαθμό ενσωμάτωσης των FinTech στην καθημερινότητα. Παράλληλα, ένα 20,29% δηλώνει σπάνια χρήση, ενώ μόλις το 5,80% δεν τις χρησιμοποιεί ποτέ. Συνολικά, τα αποτελέσματα αποτυπώνουν ευρεία αποδοχή των FinTech, με διαφορετικά επίπεδα έντασης χρήσης ανάλογα με τις ανάγκες των χρηστών.

- Σε ποιο βαθμό οι χρήστες αξιολογούν θετικά τις FinTech (χρησιμότητα/ταχύτητα/ασφάλεια) και πώς αυτό επηρεάζει την πρόθεση συνέχισης χρήσης;

Correlations

| | | | 1 Οι εταιρείες FinTech βελτιώνουν τις σύγχρονες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. | 2 Οι FinTech πλατφόρμες είναι πιο εύχρηστες από τις τραπεζικές εφαρμογές. | 3. Η τεχνολογία (AI, blockchain, open banking) αυξάνει την αποτελεσματικότητα των συναλλαγών. | 4. Θεωρώ ότι οι FinTech υπηρεσίες είναι ασφαλείς. | 5 Εμπιστεύομαι τις FinTech εφαρμογές για καθημερινές συναλλαγές. | 22. Οι FinTech υπηρεσίες κάνουν τις συναλλαγές μου πιο γρήγορες. | 25. Θα συνεχίσω να χρησιμοποιώ FinTech υπηρεσίες στο μέλλον. |
|----------------|---|-------------------------|---|---|---|---|--|--|--|
| Spearman's rho | 1 Οι εταιρείες FinTech βελτιώνουν τις σύγχρονες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. | Correlation Coefficient | 1,000 | ,422** | ,449** | ,361** | ,443** | ,495** | ,338** |
| | | Sig. (2-tailed) | . | <,001 | <,001 | ,002 | <,001 | <,001 | ,005 |
| | | N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| | 2 Οι FinTech πλατφόρμες είναι πιο εύχρηστες από τις τραπεζικές εφαρμογές. | Correlation Coefficient | ,422** | 1,000 | ,497** | ,428** | ,505** | ,379** | ,339** |
| | | Sig. (2-tailed) | <,001 | . | <,001 | <,001 | <,001 | ,001 | ,004 |
| | | N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| | 3. Η τεχνολογία (AI, blockchain, open banking) αυξάνει την αποτελεσματικότητα των συναλλαγών. | Correlation Coefficient | ,449** | ,497** | 1,000 | ,447** | ,381** | ,435** | ,539** |
| | | Sig. (2-tailed) | <,001 | <,001 | . | <,001 | ,001 | <,001 | <,001 |
| | | N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| | 4. Θεωρώ ότι οι FinTech υπηρεσίες είναι ασφαλείς. | Correlation Coefficient | ,361** | ,428** | ,447** | 1,000 | ,701** | ,240* | ,399** |
| | | Sig. (2-tailed) | ,002 | <,001 | <,001 | . | <,001 | ,047 | <,001 |
| | | N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| | 5 Εμπιστεύομαι τις FinTech εφαρμογές για καθημερινές συναλλαγές. | Correlation Coefficient | ,443** | ,505** | ,381** | ,701** | 1,000 | ,433** | ,471** |
| | | Sig. (2-tailed) | <,001 | <,001 | ,001 | <,001 | . | <,001 | <,001 |
| | | N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| | 22. Οι FinTech υπηρεσίες κάνουν τις συναλλαγές μου πιο γρήγορες. | Correlation Coefficient | ,495** | ,379** | ,435** | ,240* | ,433** | 1,000 | ,574** |
| | | Sig. (2-tailed) | <,001 | ,001 | <,001 | ,047 | <,001 | . | <,001 |
| | | N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| | 25. Θα συνεχίσω να χρησιμοποιώ FinTech υπηρεσίες στο μέλλον. | Correlation Coefficient | ,338** | ,339** | ,539** | ,399** | ,471** | ,574** | 1,000 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,005 | ,004 | <,001 | <,001 | <,001 | <,001 | . |
| | | N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Ο πίνακας συσχετίσεων Spearman καταδεικνύει την ύπαρξη στατιστικά σημαντικών και κυρίως θετικών σχέσεων μεταξύ των βασικών μεταβλητών που αφορούν τις αντιλήψεις, την εμπιστοσύνη και τη χρήση των FinTech υπηρεσιών. Οι συσχετίσεις μεταξύ της αντίληψης ότι οι FinTech βελτιώνουν τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και της ευχρηστίας, της τεχνολογικής αποτελεσματικότητας, της ασφάλειας, της εμπιστοσύνης και της ταχύτητας των συναλλαγών είναι μέτριες έως ισχυρές και στατιστικά σημαντικές, γεγονός που υποδηλώνει ότι οι θετικές αξιολογήσεις σε έναν τομέα συνοδεύονται από συνολικά θετικότερη στάση απέναντι στις FinTech. Ιδιαίτερα έντονη εμφανίζεται η σχέση μεταξύ εμπιστοσύνης στις FinTech εφαρμογές για καθημερινές συναλλαγές και της αντίληψης ασφάλειας, γεγονός που επιβεβαιώνει τον καθοριστικό ρόλο της ασφάλειας στη διαμόρφωση εμπιστοσύνης. Παράλληλα, η πρόθεση συνέχισης χρήσης FinTech στο μέλλον παρουσιάζει ισχυρή συσχέτιση με την αντίληψη τεχνολογικής αποτελεσματικότητας και την ταχύτητα συναλλαγών, αναδεικνύοντας ότι λειτουργικά οφέλη και αποδοτικότητα αποτελούν βασικούς παράγοντες υιοθέτησης. Οι συσχετίσεις αυτές είναι στατιστικά σημαντικές στο επίπεδο του 0,01 στη μεγάλη τους πλειονότητα, γεγονός που ενισχύει την αξιοπιστία των ευρημάτων. Συνολικά, τα

αποτελέσματα αποτυπώνουν ένα συνεκτικό μοτίβο, σύμφωνα με το οποίο η θετική εμπειρία και η εμπιστοσύνη στις FinTech υπηρεσίες συνδέονται άμεσα με τη μελλοντική πρόθεση χρήσης και τη συνολική αποδοχή τους από τους χρήστες.

- **Υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στις στάσεις απέναντι στις FinTech ανάλογα με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά;**

Hypothesis Test Summary

| | Null Hypothesis | Test | Sig. ^{a,b} | Decision |
|---|--|---|---------------------|-----------------------------|
| 1 | The distribution of 6. Οι FinTech αποτελούν σημαντικό ανταγωνιστή των παραδοσιακών τραπεζών. is the same across categories of Φύλο. | Independent-Samples Mann-Whitney U Test | ,417 | Retain the null hypothesis. |
| 2 | The distribution of 7. Οι τράπεζες υστερούν στην υιοθέτηση καινοτόμων τεχνολογιών. is the same across categories of Φύλο. | Independent-Samples Mann-Whitney U Test | ,585 | Retain the null hypothesis. |
| 3 | The distribution of 8. Η συνεργασία FinTech–τραπεζών μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών is the same across categories of Φύλο. | Independent-Samples Mann-Whitney U Test | ,576 | Retain the null hypothesis. |
| 4 | The distribution of 9. Οι τράπεζες πρέπει να επενδύσουν περισσότερο στην ψηφιακή τεχνολογία. is the same across categories of Φύλο. | Independent-Samples Mann-Whitney U Test | ,002 | Reject the null hypothesis. |
| 5 | The distribution of 12. Τα κοινά μοντέλα όπως το open banking είναι προς όφελος των καταναλωτών. is the same across categories of Φύλο. | Independent-Samples Mann-Whitney U Test | ,667 | Retain the null hypothesis. |
| 6 | The distribution of 16. Οι FinTech μπορεί στο μέλλον να αντικαταστήσουν ορισμένες τραπεζικές υπηρεσίες. is the same across categories of Φύλο. | Independent-Samples Mann-Whitney U Test | ,364 | Retain the null hypothesis. |
| 7 | The distribution of 19. Οι τράπεζες κινδυνεύουν να χάσουν μερίδιο αγοράς λόγω των FinTech. is the same across categories of Φύλο. | Independent-Samples Mann-Whitney U Test | ,735 | Retain the null hypothesis. |

a. The significance level is ,050.

b. Asymptotic significance is displayed.

Ο πίνακας συνοπτικών αποτελεσμάτων των ελέγχων Mann–Whitney U παρουσιάζει τη σύγκριση των αντιλήψεων ανδρών και γυναικών σε βασικά ζητήματα που αφορούν τις FinTech και τη σχέση τους με τις παραδοσιακές τράπεζες. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι, για την πλειονότητα των μεταβλητών, δεν προκύπτουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των φύλων, καθώς τα επίπεδα σημαντικότητας είναι μεγαλύτερα από το 0,05 και συνεπώς η μηδενική υπόθεση διατηρείται. Αυτό υποδηλώνει ότι άνδρες και γυναίκες εμφανίζουν παρόμοιες στάσεις ως προς τον ανταγωνιστικό ρόλο των FinTech, την υιοθέτηση καινοτόμων

τεχνολογιών από τις τράπεζες, τη σημασία της συνεργασίας FinTech–τραπεζών, τα οφέλη του open banking, την πιθανή αντικατάσταση τραπεζικών υπηρεσιών και τον κίνδυνο απώλειας μεριδίου αγοράς των τραπεζών. Εξαίρεση αποτελεί η μεταβλητή που αφορά την άποψη ότι οι τράπεζες πρέπει να επενδύσουν περισσότερο στην ψηφιακή τεχνολογία, όπου καταγράφεται στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των φύλων ($p=0,002$). Το εύρημα αυτό δείχνει ότι το φύλο επηρεάζει την ένταση με την οποία εκφράζεται η ανάγκη για ψηφιακές επενδύσεις στον τραπεζικό τομέα. Συνολικά, τα αποτελέσματα καταδεικνύουν ότι οι αντιλήψεις γύρω από τις FinTech είναι σε μεγάλο βαθμό κοινές μεταξύ ανδρών και γυναικών, με περιορισμένες διαφοροποιήσεις σε επιμέρους στρατηγικά ζητήματα.

Hypothesis Test Summary

| | Null Hypothesis | Test | Sig. ^{a,b} | Decision |
|---|--|---|---------------------|-----------------------------|
| 1 | The distribution of 6. Οι FinTech αποτελούν σημαντικό ανταγωνιστή των παραδοσιακών τραπεζών. is the same across categories of Ηλικία. | Independent-Samples Kruskal-Wallis Test | ,480 | Retain the null hypothesis. |
| 2 | The distribution of 7. Οι τράπεζες υστερούν στην υιοθέτηση καινοτόμων τεχνολογιών. is the same across categories of Ηλικία. | Independent-Samples Kruskal-Wallis Test | ,552 | Retain the null hypothesis. |
| 3 | The distribution of 8. Η συνεργασία FinTech–τραπεζών μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών is the same across categories of Ηλικία. | Independent-Samples Kruskal-Wallis Test | ,686 | Retain the null hypothesis. |
| 4 | The distribution of 9. Οι τράπεζες πρέπει να επενδύσουν περισσότερο στην ψηφιακή τεχνολογία. is the same across categories of Ηλικία. | Independent-Samples Kruskal-Wallis Test | ,965 | Retain the null hypothesis. |
| 5 | The distribution of 12. Τα κοινά μοντέλα όπως το open banking είναι προς όφελος των καταναλωτών. is the same across categories of Ηλικία. | Independent-Samples Kruskal-Wallis Test | ,541 | Retain the null hypothesis. |
| 6 | The distribution of 16. Οι FinTech μπορεί στο μέλλον να αντικαταστήσουν ορισμένες τραπεζικές υπηρεσίες. is the same across categories of Ηλικία. | Independent-Samples Kruskal-Wallis Test | ,775 | Retain the null hypothesis. |
| 7 | The distribution of 19. Οι τράπεζες κινδυνεύουν να χάσουν μερίδιο αγοράς λόγω των FinTech. is the same across categories of Ηλικία. | Independent-Samples Kruskal-Wallis Test | ,811 | Retain the null hypothesis. |

a. The significance level is ,050.

b. Asymptotic significance is displayed.

Ο πίνακας συνοπτικών αποτελεσμάτων των ελέγχων Kruskal–Wallis παρουσιάζει τη σύγκριση των αντιλήψεων των συμμετεχόντων ανά ηλικιακή ομάδα σχετικά με βασικά ζητήματα που αφορούν τις FinTech και τις παραδοσιακές τράπεζες. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι για καμία

από τις εξεταζόμενες μεταβλητές δεν προκύπτουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των ηλικιακών κατηγοριών, καθώς σε όλες τις περιπτώσεις τα επίπεδα σημαντικότητας είναι μεγαλύτερα από το 0,05 και η μηδενική υπόθεση διατηρείται. Αυτό υποδηλώνει ότι οι απόψεις σχετικά με τον ανταγωνιστικό ρόλο των FinTech, την υστέρηση των τραπεζών στην υιοθέτηση καινοτόμων τεχνολογιών, τη σημασία της συνεργασίας FinTech–τραπεζών, την ανάγκη επένδυσης στην ψηφιακή τεχνολογία, τα οφέλη του open banking, την πιθανή αντικατάσταση τραπεζικών υπηρεσιών και τον κίνδυνο απώλειας μεριδίου αγοράς δεν διαφοροποιούνται ουσιαστικά με βάση την ηλικία. Το εύρημα αυτό δείχνει ότι οι αντιλήψεις για τον ψηφιακό μετασχηματισμό και τον ρόλο των FinTech είναι σχετικά ομοιογενείς σε όλες τις ηλικιακές ομάδες του δείγματος. Η απουσία στατιστικά σημαντικών διαφορών υποδηλώνει ότι η τεχνολογική αλλαγή στον χρηματοοικονομικό τομέα γίνεται αντιληπτή με παρόμοιο τρόπο ανεξαρτήτως ηλικίας. Συνολικά, τα αποτελέσματα ενισχύουν την εικόνα μιας διαγενεακής σύγκλισης στις στάσεις απέναντι στις FinTech και το μέλλον της τραπεζικής.

Hypothesis Test Summary

| | Null Hypothesis | Test | Sig. ^{a,b} | Decision |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------|
| 1 | The distribution of 6. Οι FinTech αποτελούν σημαντικό ανταγωνιστή των παραδοσιακών τραπεζών. is the same across categories of Εκπαίδευση. | Independent-Samples Kruskal-Wallis Test | ,319 | Retain the null hypothesis. |
| 2 | The distribution of 7. Οι τράπεζες υστερούν στην υιοθέτηση καινοτόμων τεχνολογιών. is the same across categories of Εκπαίδευση. | Independent-Samples Kruskal-Wallis Test | ,929 | Retain the null hypothesis. |
| 3 | The distribution of 8. Η συνεργασία FinTech–τραπεζών μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών is the same across categories of Εκπαίδευση. | Independent-Samples Kruskal-Wallis Test | ,286 | Retain the null hypothesis. |
| 4 | The distribution of 9. Οι τράπεζες πρέπει να επενδύσουν περισσότερο στην ψηφιακή τεχνολογία. is the same across categories of Εκπαίδευση. | Independent-Samples Kruskal-Wallis Test | ,887 | Retain the null hypothesis. |
| 5 | The distribution of 12. Τα κοινά μοντέλα όπως το open banking είναι προς όφελος των καταναλωτών. is the same across categories of Εκπαίδευση. | Independent-Samples Kruskal-Wallis Test | ,370 | Retain the null hypothesis. |
| 6 | The distribution of 16. Οι FinTech μπορεί στο μέλλον να αντικαταστήσουν ορισμένες τραπεζικές υπηρεσίες. is the same across categories of Εκπαίδευση. | Independent-Samples Kruskal-Wallis Test | ,306 | Retain the null hypothesis. |
| 7 | The distribution of 19. Οι τράπεζες κινδυνεύουν να χάσουν μερίδιο αγοράς λόγω των FinTech. is the same across categories of Εκπαίδευση. | Independent-Samples Kruskal-Wallis Test | ,885 | Retain the null hypothesis. |

a. The significance level is ,050.

b. Asymptotic significance is displayed.

Ο πίνακας συνοπτικών αποτελεσμάτων των ελέγχων Kruskal–Wallis παρουσιάζει τη σύγκριση των αντιλήψεων των συμμετεχόντων με βάση το επίπεδο εκπαίδευσης. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι για καμία από τις εξεταζόμενες μεταβλητές δεν προκύπτουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των εκπαιδευτικών κατηγοριών, καθώς σε όλες τις περιπτώσεις οι τιμές σημαντικότητας είναι μεγαλύτερες από το επίπεδο 0,05 και, συνεπώς, η μηδενική υπόθεση διατηρείται. Αυτό υποδηλώνει ότι οι απόψεις σχετικά με τον ανταγωνιστικό ρόλο των FinTech, την υστέρηση των τραπεζών στην υιοθέτηση καινοτόμων τεχνολογιών, τη σημασία της συνεργασίας FinTech–τραπεζών, την ανάγκη επένδυσης στην ψηφιακή τεχνολογία, τα οφέλη του open banking, την πιθανή αντικατάσταση τραπεζικών υπηρεσιών και τον κίνδυνο απώλειας μεριδίου αγοράς δεν διαφοροποιούνται ουσιαστικά ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων. Το εύρημα αυτό δείχνει ότι η αντίληψη για τις FinTech και τον ψηφιακό μετασχηματισμό των τραπεζών είναι σχετικά ομοιογενής ανεξαρτήτως

εκπαιδευτικού υπόβαθρου. Η απουσία διαφοροποιήσεων υποδηλώνει ότι οι στάσεις απέναντι στις χρηματοοικονομικές τεχνολογίες διαμορφώνονται περισσότερο από τη συνολική εμπειρία χρήσης και λιγότερο από το επίπεδο τυπικής εκπαίδευσης. Συνολικά, τα αποτελέσματα ενισχύουν την εικόνα μιας ευρείας σύγκλισης αντιλήψεων γύρω από το μέλλον της τραπεζικής.

Hypothesis Test Summary

| | Null Hypothesis | Test | Sig. ^{a,b} | Decision |
|---|--|---|---------------------|-----------------------------|
| 1 | The distribution of 6. Οι FinTech αποτελούν σημαντικό ανταγωνιστή των παραδοσιακών τραπεζών. is the same across categories of Εισόδημα. | Independent-Samples Kruskal-Wallis Test | ,693 | Retain the null hypothesis. |
| 2 | The distribution of 7. Οι τράπεζες υστερούν στην υιοθέτηση καινοτόμων τεχνολογιών. is the same across categories of Εισόδημα. | Independent-Samples Kruskal-Wallis Test | ,447 | Retain the null hypothesis. |
| 3 | The distribution of 8. Η συνεργασία FinTech–τραπεζών μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών is the same across categories of Εισόδημα. | Independent-Samples Kruskal-Wallis Test | ,280 | Retain the null hypothesis. |
| 4 | The distribution of 9. Οι τράπεζες πρέπει να επενδύσουν περισσότερο στην ψηφιακή τεχνολογία. is the same across categories of Εισόδημα. | Independent-Samples Kruskal-Wallis Test | ,523 | Retain the null hypothesis. |
| 5 | The distribution of 12. Τα κοινά μοντέλα όπως το open banking είναι προς όφελος των καταναλωτών. is the same across categories of Εισόδημα. | Independent-Samples Kruskal-Wallis Test | ,412 | Retain the null hypothesis. |
| 6 | The distribution of 16. Οι FinTech μπορεί στο μέλλον να αντικαταστήσουν ορισμένες τραπεζικές υπηρεσίες. is the same across categories of Εισόδημα. | Independent-Samples Kruskal-Wallis Test | ,587 | Retain the null hypothesis. |
| 7 | The distribution of 19. Οι τράπεζες κινδυνεύουν να χάσουν μερίδιο αγοράς λόγω των FinTech. is the same across categories of Εισόδημα. | Independent-Samples Kruskal-Wallis Test | ,350 | Retain the null hypothesis. |

a. The significance level is ,050.

b. Asymptotic significance is displayed.

Ο πίνακας συνοπτικών αποτελεσμάτων των ελέγχων Kruskal–Wallis εξετάζει αν οι αντιλήψεις των συμμετεχόντων διαφοροποιούνται ανάλογα με το εισοδηματικό επίπεδο. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι σε καμία από τις εξεταζόμενες μεταβλητές δεν παρατηρείται στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των εισοδηματικών κατηγοριών, καθώς όλες οι τιμές σημαντικότητας είναι μεγαλύτερες από το επίπεδο 0,05 και η μηδενική υπόθεση διατηρείται. Αυτό υποδηλώνει ότι οι απόψεις σχετικά με τον ανταγωνιστικό ρόλο των FinTech, την υστέρηση των τραπεζών στην υιοθέτηση καινοτόμων τεχνολογιών, τη συνεργασία FinTech–τραπεζών, την ανάγκη επένδυσης των τραπεζών στην ψηφιακή τεχνολογία, τα οφέλη του open

banking, την πιθανή αντικατάσταση τραπεζικών υπηρεσιών και τον κίνδυνο απώλειας μεριδίου αγοράς δεν επηρεάζονται ουσιαστικά από το επίπεδο εισοδήματος. Το εύρημα αυτό δείχνει ότι οι στάσεις απέναντι στις FinTech και τον ψηφιακό μετασχηματισμό των τραπεζών είναι σχετικά ομοιογενείς ανεξαρτήτως οικονομικής κατάστασης. Η απουσία στατιστικά σημαντικών διαφορών υποδηλώνει ότι η αντίληψη για τις FinTech διαμορφώνεται περισσότερο από την εμπειρία χρήσης και τις γενικότερες τεχνολογικές τάσεις παρά από εισοδηματικούς παράγοντες. Συνολικά, τα αποτελέσματα ενισχύουν την εικόνα μιας ευρείας σύγκλισης απόψεων στο δείγμα.

- Η συχνότητα χρήσης FinTech σχετίζεται με την προτίμηση για online υπηρεσίες και με την αντίληψη συνεργασίας/ανταγωνισμού;

| Correlations | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|--|--|--|---|--|-------------------------|--------|
| | | 21. Χρησιμοποιώ συχνά FinTech εφαρμογές | 24. Προτιμώ τις online υπηρεσίες αντί για επίσκεψη σε τραπεζικό κατάστημα | 25. Θα συνεχίσω να χρησιμοποιώ FinTech υπηρεσίες στο μέλλον. | 17. Ο ανταγωνισμός FinTech-τραπεζών ωφελεί τους πελάτες. | 20. Ο ανταγωνισμός ανάμεσα σε FinTech και τράπεζες ενισχύει συνολικά το χρηματοοικονομικό σύστημα. | 11. Η συνεργασία FinTech και τραπεζών αυξάνει την εμπιστοσύνη των χρηστών. | 15. Η συνεργασία μπορεί να αυξήσει την ασφάλεια και τη διαφάνεια. | 14. Η συνεργασία μειώνει το κόστος λειτουργίας για όλους τους εμπλεκόμενους. | 26. Χρησιμοποιώ FinTech | |
| Spearman's rho | 21. Χρησιμοποιώ συχνά FinTech εφαρμογές | Correlation Coefficient | 1,000 | ,320** | ,580** | ,388** | ,374** | ,320** | ,341** | ,365** | ,641** |
| | | Sig. (2-tailed) | | 0,007 | 0,000 | 0,001 | 0,002 | 0,007 | 0,004 | 0,002 | 0,000 |
| | | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| 24. Προτιμώ τις online υπηρεσίες αντί για επίσκεψη σε | 24. Προτιμώ τις online υπηρεσίες αντί για επίσκεψη σε | Correlation Coefficient | ,320** | 1,000 | ,548** | ,444** | ,346** | ,508** | ,535** | ,484** | ,451** |
| | | Sig. (2-tailed) | 0,007 | | 0,000 | 0,000 | 0,004 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| | | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| 25. Θα συνεχίσω να χρησιμοποιώ FinTech υπηρεσίες στο μέλλον. | 25. Θα συνεχίσω να χρησιμοποιώ FinTech υπηρεσίες στο μέλλον. | Correlation Coefficient | ,580** | ,548** | 1,000 | ,485** | ,505** | ,333** | ,435** | ,413** | ,539** |
| | | Sig. (2-tailed) | 0,000 | 0,000 | | 0,000 | 0,000 | 0,005 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| | | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| 17. Ο ανταγωνισμός FinTech-τραπεζών ωφελεί τους | 17. Ο ανταγωνισμός FinTech-τραπεζών ωφελεί τους | Correlation Coefficient | ,388** | ,444** | ,485** | 1,000 | ,420** | ,308* | ,581** | ,555** | ,450** |
| | | Sig. (2-tailed) | 0,001 | 0,000 | 0,000 | | 0,000 | 0,010 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| | | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| 20. Ο ανταγωνισμός ανάμεσα σε FinTech και τράπεζες | 20. Ο ανταγωνισμός ανάμεσα σε FinTech και τράπεζες | Correlation Coefficient | ,374** | ,346** | ,505** | ,420** | 1,000 | ,356** | ,437** | ,570** | 0,183 |
| | | Sig. (2-tailed) | 0,002 | 0,004 | 0,000 | 0,000 | | 0,003 | 0,000 | 0,000 | 0,133 |
| | | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| 11. Η συνεργασία FinTech και τραπεζών αυξάνει την εμπιστοσύνη | 11. Η συνεργασία FinTech και τραπεζών αυξάνει την εμπιστοσύνη | Correlation Coefficient | ,320** | ,508** | ,333** | ,308* | ,356** | 1,000 | ,579** | ,577** | 0,183 |
| | | Sig. (2-tailed) | 0,007 | 0,000 | 0,005 | 0,010 | 0,003 | | 0,000 | 0,000 | 0,180 |
| | | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| 15. Η συνεργασία μπορεί να αυξήσει την ασφάλεια και τη | 15. Η συνεργασία μπορεί να αυξήσει την ασφάλεια και τη | Correlation Coefficient | ,341** | ,535** | ,435** | ,581** | ,437** | ,579** | 1,000 | ,737** | ,299* |
| | | Sig. (2-tailed) | 0,004 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | | 0,000 | 0,013 |
| | | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| 14. Η συνεργασία μειώνει το κόστος λειτουργίας για όλους τους | 14. Η συνεργασία μειώνει το κόστος λειτουργίας για όλους τους | Correlation Coefficient | ,365** | ,484** | ,413** | ,555** | ,570** | ,577** | ,737** | 1,000 | 0,194 |
| | | Sig. (2-tailed) | 0,002 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | | 0,111 |
| | | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| 26. Χρησιμοποιώ FinTech | 26. Χρησιμοποιώ FinTech | Correlation Coefficient | ,641** | ,451** | ,539** | ,450** | 0,183 | 0,183 | ,299* | 0,194 | 1,000 |
| | | Sig. (2-tailed) | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,133 | 0,180 | 0,013 | 0,111 | |
| | | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Ο πίνακας συσχετίσεων Spearman αποτυπώνει ένα συνεκτικό και στατιστικά ισχυρό πλέγμα σχέσεων μεταξύ της συχνότητας χρήσης FinTech, της προτίμησης για ψηφιακές υπηρεσίες και των αντιλήψεων γύρω από τον ανταγωνισμό και τη συνεργασία FinTech-τραπεζών. Η συχνή χρήση FinTech εφαρμογών συσχετίζεται θετικά και στατιστικά σημαντικά με την προτίμηση

για online υπηρεσίες έναντι της επίσκεψης σε τραπεζικό κατάστημα, καθώς και με την πρόθεση συνέχισης χρήσης στο μέλλον, γεγονός που δείχνει ότι η εξοικείωση ενισχύει τη μακροχρόνια υιοθέτηση. Παράλληλα, η συχνότητα χρήσης συνδέεται με την αντίληψη ότι ο ανταγωνισμός μεταξύ FinTech και τραπεζών ωφελεί τους πελάτες και ενισχύει συνολικά το χρηματοοικονομικό σύστημα, αναδεικνύοντας τον ρόλο της πρακτικής εμπειρίας στη διαμόρφωση θετικών στάσεων. Ιδιαίτερα ισχυρές εμφανίζονται οι συσχετίσεις μεταξύ της προτίμησης για online υπηρεσίες και της αντίληψης ότι η συνεργασία FinTech–τραπεζών αυξάνει την ασφάλεια, τη διαφάνεια και μειώνει το λειτουργικό κόστος, υποδηλώνοντας ότι οι ψηφιακά προσανατολισμένοι χρήστες αντιλαμβάνονται περισσότερο τα οφέλη της συνεργασίας. Επιπλέον, η πρόθεση συνέχισης χρήσης FinTech στο μέλλον συνδέεται σταθερά με όλες τις μεταβλητές συνεργασίας και ανταγωνισμού, στοιχείο που δείχνει ότι οι θεσμικές και λειτουργικές αντιλήψεις επηρεάζουν άμεσα τη συμπεριφορά των χρηστών. Συνολικά, τα αποτελέσματα αποκαλύπτουν ότι η εμπειρία χρήσης και η ψηφιακή προτίμηση λειτουργούν ως βασικοί καταλύτες για τη θετική αξιολόγηση τόσο του ανταγωνισμού όσο και της συνεργασίας FinTech–τραπεζών, ενισχύοντας την υιοθέτηση των ψηφιακών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

6. Συζήτηση και Συμπεράσματα

6.1 Σύνθεση ευρημάτων από την έρευνα και τις μελέτες περίπτωσης

Η σύνθεση των ευρημάτων της εμπειρικής έρευνας με τα αποτελέσματα των μελετών περίπτωσης και το θεωρητικό πλαίσιο αναδεικνύει με σαφήνεια ότι η σχέση μεταξύ FinTech και παραδοσιακών τραπεζών δεν μπορεί να ερμηνευθεί μονοδιάστατα ως καθαρά ανταγωνιστική ή αποκλειστικά συνεργατική. Αντιθέτως, πρόκειται για μια δυναμική σχέση «συνεργατικού ανταγωνισμού» (coopetition), η οποία επιβεβαιώνει σε μεγάλο βαθμό τα συμπεράσματα της σύγχρονης διεθνούς βιβλιογραφίας (Suprun et al., 2020· Harasim, 2021· Wang & Nor, 2022).

Τα αποτελέσματα της ποσοτικής έρευνας δείχνουν ότι οι χρήστες αξιολογούν ιδιαίτερα θετικά τις FinTech ως προς τη χρηστικότητα, την ταχύτητα των συναλλαγών και την αξιοποίηση σύγχρονων τεχνολογιών, όπως η τεχνητή νοημοσύνη και τα ψηφιακά συστήματα πληρωμών. Οι ισχυρές και στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις μεταξύ της αντίληψης τεχνολογικής αποτελεσματικότητας, της ασφάλειας και της εμπιστοσύνης επιβεβαιώνουν θεωρητικά μοντέλα υιοθέτησης τεχνολογίας, σύμφωνα με τα οποία η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα και η εμπιστοσύνη αποτελούν βασικούς παράγοντες αποδοχής και μακροχρόνιας χρήσης ψηφιακών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (Vial, 2019· Agarwal, 2024). Παράλληλα, η πρόθεση συνέχισης χρήσης FinTech στο μέλλον συνδέεται άμεσα με την εμπειρία χρήσης και την αντιλαμβανόμενη ταχύτητα και ευκολία, στοιχείο που ενισχύει την άποψη ότι οι FinTech ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στις σύγχρονες καταναλωτικές ανάγκες.

Ωστόσο, η εμπειρική ανάλυση δεν περιορίζεται σε μια άκριτη αποδοχή των FinTech. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι, παρότι αναγνωρίζεται ο ανταγωνιστικός τους ρόλος και η πιθανότητα αντικατάστασης ορισμένων τραπεζικών υπηρεσιών στο μέλλον, η πλειονότητα των συμμετεχόντων θεωρεί τη συνεργασία FinTech–τραπεζών ως πιο επωφελή λύση για το σύνολο του χρηματοοικονομικού συστήματος. Η συνεργασία αυτή συνδέεται με βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, ενίσχυση της εμπιστοσύνης, αύξηση της διαφάνειας και μείωση του λειτουργικού κόστους, ευρήματα που ευθυγραμμίζονται πλήρως με τη θεωρητική προσέγγιση του open banking και των ψηφιακών οικοσυστημάτων (Dapp et al., 2015· Wolska, 2024). Η αντίληψη αυτή υποστηρίζει την άποψη ότι οι FinTech λειτουργούν όχι μόνο ως ανταγωνιστές αλλά και ως στρατηγικοί εταίροι των τραπεζών, ιδιαίτερα σε τομείς όπου απαιτείται ταχύτητα και καινοτομία.

Οι μελέτες περίπτωσης των Revolut, N26 και Viva Bank προσφέρουν ισχυρή εμπειρική επιβεβαίωση των παραπάνω συμπερασμάτων. Η Revolut και η N26 αποτελούν χαρακτηριστικά παραδείγματα FinTech που ξεκίνησαν ως εναλλακτικοί πάροχοι πληρωμών και εξελίχθηκαν σε πλήρως αδειοδοτημένες ψηφιακές τράπεζες, συνδυάζοντας την τεχνολογική καινοτομία με την τραπεζική κανονιστική συμμόρφωση. Τα επιχειρηματικά τους μοντέλα επιβεβαιώνουν ότι η μακροχρόνια βιωσιμότητα στον χρηματοοικονομικό τομέα προϋποθέτει όχι την πλήρη αποσύνδεση από το τραπεζικό σύστημα, αλλά τη σύγκλιση με αυτό (Gust, 2021· Moran, 2021). Αντίστοιχα, η περίπτωση της Viva Bank στην ελληνική αγορά αναδεικνύει ένα υβριδικό μοντέλο, όπου η FinTech καινοτομία συνυπάρχει με τραπεζική άδεια και συνεργασίες με παραδοσιακούς χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, επιβεβαιώνοντας τη θεωρητική θέση ότι η συνεργασία αποτελεί στρατηγική προσαρμογής και όχι ένδειξη αδυναμίας (Boustani, 2020· Al-Sowaidi & Faour, 2023).

Ιδιαίτερη σημασία έχει το γεγονός ότι τα δημογραφικά χαρακτηριστικά δεν φαίνεται να επηρεάζουν ουσιαστικά τις βασικές στάσεις απέναντι στις FinTech και τον ψηφιακό μετασχηματισμό των τραπεζών. Η απουσία στατιστικά σημαντικών διαφοροποιήσεων ανά ηλικία, εκπαίδευση και εισόδημα υποδηλώνει μια γενικευμένη αποδοχή των FinTech και της ψηφιακής τραπεζικής, γεγονός που συνάδει με τη διεθνή βιβλιογραφία περί «ψηφιακής κανονικοποίησης» των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (Pantielieieva et al., 2020· e Silva et al., 2024). Η μοναδική διαφοροποίηση που εντοπίζεται αφορά τη μεγαλύτερη έμφαση που δίνεται από συγκεκριμένες ομάδες στην ανάγκη επενδύσεων των τραπεζών στην ψηφιακή τεχνολογία, στοιχείο που ενισχύει την άποψη ότι οι τράπεζες βρίσκονται υπό διαρκή πίεση τεχνολογικής προσαρμογής.

Τέλος, η σύνθεση των ευρημάτων καταλήγει στο συμπέρασμα ότι το μέλλον του χρηματοοικονομικού τομέα διαμορφώνεται μέσα από υβριδικά μοντέλα συνύπαρξης, όπου ο ανταγωνισμός λειτουργεί ως μοχλός καινοτομίας και η συνεργασία ως στρατηγικό εργαλείο βιωσιμότητας και σταθερότητας. Η εμπειρική έρευνα επιβεβαιώνει τις θεωρητικές προσεγγίσεις που αντιμετωπίζουν τις FinTech όχι ως παροδικό φαινόμενο ή απειλή, αλλά ως δομικό στοιχείο του σύγχρονου τραπεζικού οικοσυστήματος, ικανό να μετασχηματίσει τη χρηματοοικονομική διαμεσολάβηση με τρόπους που ωφελούν τόσο τους οργανισμούς όσο και τους καταναλωτές.

6.2 Στρατηγικές προσαρμογής και μελλοντικές προοπτικές

Οι στρατηγικές προσαρμογής των παραδοσιακών τραπεζών και των FinTech επιχειρήσεων διαμορφώνονται μέσα σε ένα περιβάλλον ταχείας τεχνολογικής εξέλιξης, αυξανόμενων ρυθμιστικών απαιτήσεων και μεταβαλλόμενων προσδοκιών των καταναλωτών. Τα ευρήματα της παρούσας έρευνας, σε συνδυασμό με το θεωρητικό πλαίσιο και τις μελέτες περίπτωσης, καταδεικνύουν ότι η επιβίωση και η ανταγωνιστικότητα στον χρηματοοικονομικό τομέα δεν εξαρτώνται πλέον από τη μονοδιάστατη επιλογή του ανταγωνισμού ή της συνεργασίας, αλλά από την ικανότητα των οργανισμών να υιοθετούν ευέλικτες και πολυεπίπεδες στρατηγικές.

Για τις παραδοσιακές τράπεζες, η βασική στρατηγική προσαρμογής αφορά την επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού τους. Η έρευνα δείχνει ότι οι χρήστες θεωρούν αναγκαία την ενίσχυση των επενδύσεων στην ψηφιακή τεχνολογία, γεγονός που συνδέεται άμεσα με θεωρητικές προσεγγίσεις που αντιμετωπίζουν την τεχνολογία ως στρατηγικό πόρο και όχι απλώς ως υποστηρικτικό εργαλείο. Οι τράπεζες καλούνται να μεταβούν από ιεραρχικά και άκαμπτα οργανωτικά μοντέλα σε πιο ευέλικτες δομές, ενσωματώνοντας πρακτικές agile ανάπτυξης, αξιοποιώντας δεδομένα σε πραγματικό χρόνο και επανασχεδιάζοντας την εμπειρία του πελάτη με επίκεντρο τη χρηστικότητα και την ταχύτητα. Παράλληλα, η διατήρηση υψηλών επιπέδων ασφάλειας και κανονιστικής συμμόρφωσης παραμένει κρίσιμη, καθώς αποτελεί βασικό στοιχείο εμπιστοσύνης στο τραπεζικό σύστημα.

Οι FinTech επιχειρήσεις, από την άλλη πλευρά, καλούνται να προσαρμόσουν τις στρατηγικές τους ώστε να διασφαλίσουν βιώσιμη ανάπτυξη σε ένα πιο ώριμο και ρυθμιζόμενο περιβάλλον. Καθώς η αρχική φάση ταχείας και συχνά αποδιοργανωτικής καινοτομίας υποχωρεί, οι FinTech στρέφονται όλο και περισσότερο σε στρατηγικές συνεργασίας με τράπεζες, είτε μέσω open banking, είτε μέσω παροχής εξειδικευμένων τεχνολογικών λύσεων. Η έρευνα δείχνει ότι οι χρήστες αντιλαμβάνονται θετικά τα συνεργατικά μοντέλα, γεγονός που ενισχύει τη στρατηγική επιλογή των FinTech να λειτουργούν ως τεχνολογικοί εταίροι και όχι αποκλειστικά ως ανταγωνιστές. Παράλληλα, η ενίσχυση της εμπιστοσύνης, της διαφάνειας και της ασφάλειας αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για τη μακροπρόθεσμη αποδοχή τους.

Σε επίπεδο μελλοντικών προοπτικών, τα αποτελέσματα της έρευνας υποδεικνύουν ότι το χρηματοοικονομικό οικοσύστημα οδεύει προς ένα υβριδικό μοντέλο, στο οποίο ο ανταγωνισμός και η συνεργασία συνυπάρχουν και αλληλοτροφοδοτούνται. Οι τεχνολογίες

όπως η τεχνητή νοημοσύνη, το blockchain και το open banking αναμένεται να ενισχύσουν περαιτέρω την αυτοματοποίηση, την εξατομίκευση των υπηρεσιών και τη διαλειτουργικότητα μεταξύ διαφορετικών παρόχων. Στο πλαίσιο αυτό, οι τράπεζες που θα επιτύχουν να ενσωματώσουν καινοτόμες τεχνολογίες χωρίς να διακυβέυσουν την ασφάλεια και τη σταθερότητα θα διατηρήσουν στρατηγικό πλεονέκτημα, ενώ οι FinTech που θα καταφέρουν να ευθυγραμμίσουν την καινοτομία με τη ρυθμιστική συμμόρφωση θα ενισχύσουν τη θέση τους στην αγορά.

Τέλος, ιδιαίτερη σημασία αποκτά ο ρόλος των ρυθμιστικών αρχών, οι οποίες καλούνται να διαμορφώσουν ένα πλαίσιο που θα ενθαρρύνει την καινοτομία χωρίς να υπονομεύει τη χρηματοπιστωτική σταθερότητα και την προστασία των καταναλωτών. Η έρευνα δείχνει ότι οι χρήστες αντιλαμβάνονται θετικά τις πρωτοβουλίες συνεργασίας και διαφάνειας, γεγονός που ενισχύει την ανάγκη για σαφείς κανόνες, κοινά πρότυπα και μηχανισμούς εποπτείας. Συνολικά, οι στρατηγικές προσαρμογής και οι μελλοντικές προοπτικές του τραπεζικού τομέα διαγράφονται ως αποτέλεσμα μιας δυναμικής ισορροπίας μεταξύ τεχνολογικής καινοτομίας, θεσμικής σταθερότητας και μεταβαλλόμενων κοινωνικών και καταναλωτικών προσδοκιών.

6.3 Περιορισμοί και προτάσεις για περαιτέρω μελέτη

Παρά τη συστηματική μεθοδολογική προσέγγιση και τη σαφή σύνδεση θεωρίας και εμπειρικών ευρημάτων, η παρούσα έρευνα υπόκειται σε ορισμένους περιορισμούς που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την ερμηνεία των αποτελεσμάτων. Πρωτίστως, το μέγεθος του δείγματος είναι σχετικά περιορισμένο και βασίζεται σε μη πιθανολογική δειγματοληψία ευκολίας, γεγονός που δεν επιτρέπει τη γενίκευση των συμπερασμάτων στο σύνολο του πληθυσμού. Αν και το δείγμα θεωρείται επαρκές για τον διερευνητικό χαρακτήρα μιας διπλωματικής εργασίας, τα αποτελέσματα αντανάκλουν τις αντιλήψεις και τις εμπειρίες των συγκεκριμένων συμμετεχόντων και ενδέχεται να διαφοροποιούνται σε ευρύτερα ή διαφορετικά πληθυσμιακά σύνολα.

Ένας ακόμη περιορισμός αφορά τη χρήση αυτοαναφερόμενων δεδομένων μέσω ερωτηματολογίου. Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων βασίζονται στην προσωπική τους αντίληψη και υποκειμενική αξιολόγηση, γεγονός που ενδέχεται να επηρεάζεται από κοινωνικά επιθυμητές απαντήσεις ή από περιορισμένη πληροφόρηση σχετικά με ορισμένες τεχνολογικές

ή ρυθμιστικές πτυχές των FinTech. Επιπλέον, η χρήση κλιμάκων Likert, αν και κατάλληλη για την αποτύπωση στάσεων και αντιλήψεων, περιορίζει τη δυνατότητα εις βάθος κατανόησης των κινήτρων και των εμπειριών των χρηστών, καθώς δεν επιτρέπει την ανάλυση ποιοτικών διαστάσεων.

Η έρευνα περιορίζεται επίσης χρονικά, καθώς αποτυπώνει τις αντιλήψεις των συμμετεχόντων σε μια συγκεκριμένη χρονική στιγμή. Δεδομένου ότι ο χρηματοοικονομικός και τεχνολογικός τομέας χαρακτηρίζεται από ταχύτατες εξελίξεις, οι στάσεις και οι προτιμήσεις των χρηστών ενδέχεται να μεταβληθούν σε σύντομο χρονικό διάστημα, ιδίως με την εμφάνιση νέων τεχνολογιών, κανονιστικών παρεμβάσεων ή κρίσεων. Παράλληλα, η ανάλυση επικεντρώθηκε κυρίως στην πλευρά των χρηστών και λιγότερο στις απόψεις στελεχών τραπεζών ή FinTech επιχειρήσεων, οι οποίες θα μπορούσαν να προσφέρουν μια πιο σφαιρική εικόνα του φαινομένου.

Με βάση τους παραπάνω περιορισμούς, προκύπτουν σημαντικές δυνατότητες για περαιτέρω έρευνα. Μελλοντικές μελέτες θα μπορούσαν να αξιοποιήσουν μεγαλύτερα και αντιπροσωπευτικά δείγματα, εφαρμόζοντας πιθανολογικές μεθόδους δειγματοληψίας, ώστε να ενισχυθεί η γενικευσιμότητα των αποτελεσμάτων. Επιπλέον, η συνδυαστική χρήση ποσοτικών και ποιοτικών μεθόδων, όπως εις βάθος συνεντεύξεις ή ομάδες εστίασης, θα επέτρεπε την πληρέστερη κατανόηση των κινήτρων, των προσδοκιών και των ανησυχιών των χρηστών απέναντι στις FinTech και τις τράπεζες.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει και η διενέργεια διαχρονικών μελετών, οι οποίες θα παρακολουθούν την εξέλιξη των στάσεων και της συμπεριφοράς των χρηστών στο χρόνο, επιτρέποντας την ανάλυση τάσεων και αιτιωδών σχέσεων. Παράλληλα, μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να εστιάσει σε συγκριτικές αναλύσεις μεταξύ διαφορετικών χωρών ή τραπεζικών συστημάτων, προκειμένου να διερευνηθεί ο ρόλος του θεσμικού και ρυθμιστικού πλαισίου στη διαμόρφωση της σχέσης FinTech–τραπεζών. Τέλος, η περαιτέρω εμβάθυνση σε εξειδικευμένες τεχνολογίες, όπως η τεχνητή νοημοσύνη, το blockchain ή οι εφαρμογές RegTech, θα μπορούσε να προσφέρει πιο στοχευμένα συμπεράσματα για τον μελλοντικό μετασχηματισμό του χρηματοοικονομικού τομέα.

Βιβλιογραφία

- Agarwal, M. (2024). *The role of FinTech in disrupting traditional banking models*. Unified Visions, 260.
- Al-Sowaidi, A. S. S., & Faour, A. (2023). *Fintech revolution: How established banks are embracing innovation to stay competitive*. *Journal of Business and Management Studies*, 5(5), 166–172.
- Boustani, N. M. (2020). Traditional banks and FinTech: Survival, future and threats. In *ICT for an Inclusive World: Industry 4.0 – Towards the Smart Enterprise* (pp. 345–359). Cham: Springer International Publishing.
- Dapp, T., Slomka, L., AG, D. B., & Hoffmann, R. (2015). *Fintech reloaded – Traditional banks as digital ecosystems*. Deutsche Bank Research, Frankfurt am Main, 261–274.
- Davies, G. (2010). *A history of money: From ancient times to the present day*. Cardiff: University of Wales Press.
- e Silva, R. V. D. P., Júnior, E. P. L., Câmara, S. F., & Júnior, P. T. (2024). Dynamics of competition versus collaboration between FinTechs and traditional providers of financial services in Brazil. *Journal of Innovation Management*, 12(3), 1–23.
- Goodhart, C. (1988). *The evolution of central banks*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Gust, M. (2021). *Traditional banking and FinTech disruption: Projections, dynamics, competition and efficiency*. *Revista Economica Contemporană*, 6(4), 67–76.
- Harasim, J. (2021). FinTechs, BigTechs and banks – When cooperation and when competition? *Journal of Risk and Financial Management*, 14(12), 614.
- Kindleberger, C. P. (1993). *A financial history of Western Europe*. Oxford: Oxford University Press.
- Moran, N. (2021). *Bank versus FinTech: Can traditional banks protect market share from FinTech start-ups in the area of corporate payment services?* (Doctoral dissertation, National College of Ireland, Dublin).
- Nguyen, G. (2019). *Competition between traditional banks and FinTech*. Master's Thesis.
- Niemelä, M. (2019). *Bank and FinTech competitive dynamics and the perceived value of partnerships in an open banking market environment*. Master's Thesis.
- Pantelieieva, N., Khutorna, M., Lytvynenko, O., & Potapenko, L. (2020). FinTech, RegTech and traditional financial intermediation: Trends and threats for financial stability. In *Data-Centric Business and Applications: Evolvments in Business Information Processing and Management (Vol. 3)* (pp. 1–21). Cham: Springer International Publishing.
- Suprun, A., Petrishina, T., & Vasylichuk, I. (2020). Competition and cooperation between FinTech companies and traditional financial institutions. In *E3S Web of Conferences*, 166, 13028. EDP Sciences.
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144.

Wang, Y., & Nor, E. (2022). The competition and cooperation relationship between financial technology and commercial banks. *Global Business and Management Research*, 14(3s), 1105–1117.

Wolska, A. (2024). Bridging the gap: The impact of open banking on traditional banking and FinTech collaboration. *FinTech and AI in Finance (FinTAF)*, 2(1).

«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.»