



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

Τραπεζική

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Ψηφιοποίηση των υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών στις Ελληνικές
συστημικές τράπεζες**

ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΥΣ [STD144157]

Ονόματα επιβλεπόντων καθηγητών:

Ψυχογιός Δημήτριος

Λεμονάκης Χρήστος

Πάτρα, Φεβρουάριος 2023

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



**«Ψηφιοποίηση των υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών στις Ελληνικές
συστημικές τράπεζες»**

ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΥΣ [std144157]

Επιτροπή Επίβλεψης Διπλωματικής Εργασίας

Επιβλέπων Καθηγητής:

Ψυχογιός Δημήτριος
Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

Συν-Επιβλέπων Καθηγητής:

Λεμονάκης Χρήστος
Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

Πάτρα, Φεβρουάριος, 2023

«Στην οικογένεια μου»

Περίληψη

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός των τραπεζών έχει οδηγήσει σε σημαντικές αλλαγές στον τρόπο που αλληλεπιδρούν με τους πελάτες και διαχειρίζονται τις δραστηριότητές τους. Με την αυξανόμενη υιοθέτηση της διαδικτυακής και κινητής τραπεζικής, οι πελάτες μπορούν να εκτελούν ένα ευρύ φάσμα συναλλαγών χωρίς να επισκέπτονται φυσικά ένα υποκατάστημα τράπεζας. Αυτό έχει μειώσει την ανάγκη για παραδοσιακά υποκαταστήματα τραπεζών, οδηγώντας στο κλείσιμο ορισμένων καταστημάτων και στη μετατόπιση της εστίασης στα ψηφιακά κανάλια. Οι τράπεζες έχουν επίσης επενδύσει σε ψηφιακές τεχνολογίες για να βελτιώσουν τις εσωτερικές τους λειτουργίες, όπως η χρήση τεχνητής νοημοσύνης και αυτοματοποίησης για τον εξορθολογισμό των διαδικασιών και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας. Όσον αφορά την εξυπηρέτηση πελατών, οι τράπεζες χρησιμοποιούν ψηφιακές τεχνολογίες για να παρέχουν πιο εξατομικευμένες και βολικές υπηρεσίες στους πελάτες. Οι εικονικοί βοηθοί μπορούν να απαντούν σε ερωτήματα πελατών και να παρέχουν υποστήριξη 24/7, ενώ οι εφαρμογές για κινητά μπορούν να προσφέρουν εξατομικευμένες οικονομικές συμβουλές και ειδοποιήσεις με βάση τις συνήθειες δαπανών του πελάτη. Η εξυπηρέτηση πελατών και ο ψηφιακός μετασχηματισμός συνδέονται στενά, καθώς η τεχνολογία έχει φέρει επανάσταση στον τρόπο που οι επιχειρήσεις αλληλεπιδρούν με τους πελάτες τους. Στην ψηφιακή εποχή, οι πελάτες αναμένουν γρήγορη και άνετη εξυπηρέτηση και οι επιχειρήσεις πρέπει να προσαρμοστούν για να ανταποκριθούν σε αυτές τις προσδοκίες. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει επηρεάσει την εξυπηρέτηση πελατών ως προς την επικοινωνία, όπου μέσω των εφαρμογών οι πελάτες μπορούν να αλληλεπιδρούν με τις επιχειρήσεις και να έχουν μια απρόσκοπτη και συνεπή επικοινωνία μαζί τους. Οι πελάτες σήμερα είναι πιο αυτάρκειες από ποτέ και ψηφιακά εργαλεία όπως βάσεις γνώσεων, ρομπότ-σύμβουλοι και διαδραστικές συχνές ερωτήσεις μπορούν να τους βοηθήσουν να βρουν τις απαντήσεις που χρειάζονται χωρίς να χρειάζεται να επικοινωνήσουν με την εξυπηρέτηση πελατών.

Digitization of customer service services in the Greek systemic banks

Charalampous Paraskevi

Abstract

The digital transformation of banks has significant changes in the way they interact with customers and manage their operations. With the growing adoption of online and mobile banking, customers can perform a wide range of transactions without physically visiting a bank branch. This has reduced the need for traditional bank branches, leading to some branch closures and a shift in focus to digital channels. Banks have also invested in digital technologies to improve their internal operations, such as using artificial intelligence and automation to streamline processes and improve efficiency. In terms of customers, banks digital technologies to provide more personalized and convenient services to customers. Virtual assistants can answer questions and provide 24/7 support, while mobile apps can offer personalized financial advice and alerts based on a customer's spending habits. Customer service and digital transformation are closely linked as technology revolutionizes the way businesses interact with their customers. In the digital age, customers expect fast and convenient service, and businesses must adapt to meet these expectations. Digital transformation has affected customer service in terms of omni-channel communication, where through applications customers can interact with businesses and have a seamless communication and communication with them. Customers today are easier than ever and digital tools like knowledge bases, robot-advisors and interactive FAQs can help them find the answers they need without having to contact customer service.

Περιεχόμενα

Περίληψη	5
Abstract.....	6
Εισαγωγή	10
1. Τραπεζική	13
1.1 Ψηφιακός ανασχηματισμός στις τράπεζες	14
1.1.1 Ψηφιακός μετασχηματισμός στις τράπεζες της Κίνας.....	16
1.1.2 Ψηφιακός μετασχηματισμός στις τράπεζες της Ινδονησίας.....	18
1.1.3 Ψηφιακός μετασχηματισμός στις τράπεζες της Γκάνα	20
1.1.4 Ψηφιακός μετασχηματισμός στις τράπεζες της Νιγηρίας	21
1.2 «FinTech».....	22
1.2.1 FinTech και πελάτες	25
1.2.2 FinTech και τράπεζα.....	26
2. Είδη τραπεζών.....	28
2.1 Νεοτράπεζες/ Neobanks	29
3. Ο αντίκτυπος της τεχνολογίας στο προσωπικό δυναμικό των τραπεζών	30
4. Ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα.....	33
4.1 Alpha Bank.....	35
4.2 Eurobank	36
4.3 Εθνική Τράπεζα Ελλάδος.....	38
4.4 Τράπεζα Πειραιώς.....	41
5. Μεθοδολογία.....	45
5.1 Πληθυσμός και Δείγμα.....	45
5.2 Ερευνητικό Εργαλείο	46
5.3 Ανάλυση Δεδομένων.....	47
5.4 Ζητήματα Ηθικής.....	47
5.5 Ερευνητικά ερωτήματα	48
6. Παράθεση δεδομένων.....	50
7. Παρουσίαση αποτελεσμάτων	86
Συμπεράσματα	89
Βιβλιογραφικές αναφορές	92
Παράρτημα	99

Λίστα εικόνων

Εικόνα 1 web banking Alpha Bank.....	35
Εικόνα 2 Αρχική σελίδα του myAlphaBank	36
Εικόνα 3 Mobile banking της Alpha Bank.....	36
Εικόνα 4 Είσοδος πελατών στο digitalbanking της Eurobank.....	37
Εικόνα 5 Αρχική σελίδα του digitalbanking της Eurobank	38
Εικόνα 6 Αρχική σελίδα του mobilebanking της Eurobank.....	38
Εικόνα 7 Είσοδος πελατών στη ηλεκτρονική τραπεζική της Εθνικής Τράπεζας Ελλάδος....	39
Εικόνα 8 Αρχική σελίδα της ηλεκτρονικής τραπεζικής της Εθνικής Τράπεζας Ελλάδος	40
Εικόνα 9 Είσοδος χρηστών στο mobilebanking της Εθνικής Τράπεζας Ελλάδος	40
Εικόνα 10 Αρχική σελίδα mobilebanking της Εθνικής Τράπεζας Ελλάδος	41
Εικόνα 11 Είσοδος χρηστών στο digitalbanking της Τράπεζας Πειραιώς	43
Εικόνα 12 Αρχική σελίδα του digitalbanking της Τράπεζας Πειραιώς	43
Εικόνα 13 Είσοδος χρηστών στο mobilebanking της Τράπεζας Πειραιώς με 4ψήφιο κωδικό	44
Εικόνα 14 Αρχική σελίδα του mobile banking της Τράπεζας Πειραιώς	44

Λίστα πινάκων

Πίνακας 1 Ερευνητικά ερωτήματα	48
Πίνακας 2 Δημογραφικά στοιχεία συνεντευξαζόμενων	50
Πίνακας 3 Η εξυπηρέτηση πελατών γίνεται με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα;	51
Πίνακας 4 Η ολοκλήρωση των συναλλαγών γίνεται με ακρίβεια;	53
Πίνακας 5 Τα προβλήματα στις συναλλαγές που προκύπτουν επιλύονται-αντιμετωπίζονται εύκολα και γρήγορα;	55
Πίνακας 6 Υπάρχει ασφάλεια στις τραπεζικές δραστηριότητες και στις συναλλαγές;	57
Πίνακας 7 Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει διευκολύνει τις τραπεζικές δραστηριότητες;	59
Πίνακας 8 Είναι επαρκής ο τεχνολογικός εξοπλισμός?	62
Πίνακας 9 Η πλοήγηση των ψηφιακών συστημάτων γίνεται με ευκολία (e-banking κτλ);....	64
Πίνακας 10 Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι επαρκές για κάθε τραπεζική υπηρεσία;.....	66
Πίνακας 11 Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι εξατομικευμένο για την ανάγκη κάθε πελάτη;.....	67

Πίνακας 12 Το διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας είναι ελκυστικό και εύχρηστο;.....	69
Πίνακας 13 Η ποιότητα των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών παρέχεται και στο διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας;.....	71
Πίνακας 14 Η συνολική ποιότητα των υπηρεσιών διαδικτυακής τραπεζικής είναι αντιληπτή από τους πελάτες;	73
Πίνακας 15 Δίνονται σαφείς επεξηγήσεις και οδηγίες για τις διαδικτυακές υπηρεσίες;.....	76
Πίνακας 16 Η χρήση εφαρμογών όπως το remotesigning για υπογραφή συμβάσεων, ασφαλιστικών προϊόντων, συναλλαγών ταμείου κ.ά, έχουν βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών στους πελάτες;.....	78
Πίνακας 17 Οι πελάτες είναι δεκτικοί σε αυτές τις νέες τεχνολογίες;.....	80
Πίνακας 18 Τις αντιμετωπίζουν με δυσπιστία;.....	82
Πίνακας 19 Η συνολική ποιότητα διαδικτυακών υπηρεσιών των πελατών είναι υψηλής ποιότητας;	84

Εισαγωγή

Οι τράπεζες παρέχουν μια ποικιλία υπηρεσιών στους πελάτες τους, οι οποίες μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με τη συγκεκριμένη τράπεζα και τον τύπο του λογαριασμού ή της υπηρεσίας που έχει ο πελάτης. Μερικές κοινές υπηρεσίες που προσφέρουν οι τράπεζες στους πελάτες τους είναι οι καταθέσεις και αναλήψεις. Οι τράπεζες επιτρέπουν στους πελάτες να καταθέτουν χρήματα στους λογαριασμούς τους, καθώς και να κάνουν ανάληψη χρημάτων όταν χρειάζεται. Αυτό μπορεί να γίνει αυτοπροσώπως σε υποκατάστημα τράπεζας, μέσω ATM ή διαδικτυακά. Επιπλέον, τα δάνεια και η πίστωση, όπου οι τράπεζες προσφέρουν διάφορους τύπους δανείων και πιστωτικών προϊόντων, όπως προσωπικά δάνεια, υποθήκες και πιστωτικές κάρτες. Αυτά τα προϊόντα επιτρέπουν στους πελάτες να δανείζονται χρήματα και να κάνουν αγορές ή επενδύσεις. Πλέον οι τράπεζες παρέχουν online και mobile banking και επιτρέπουν στους πελάτες να έχουν πρόσβαση στους λογαριασμούς τους, να προβάλλουν συναλλαγές, να μεταφέρουν χρήματα, να πληρώνουν λογαριασμούς και πολλά άλλα από τον υπολογιστή ή την κινητή συσκευή τους. Εκτός από αυτές τις υπηρεσίες, οι τράπεζες συνήθως παρέχουν επίσης υποστήριξη πελατών για να βοηθήσουν τους πελάτες με ερωτήσεις, ανησυχίες ή ζητήματα που μπορεί να αντιμετωπίσουν. Αυτό μπορεί να γίνει αυτοπροσώπως σε υποκατάστημα τράπεζας, μέσω τηλεφώνου ή μέσω διαδικτυακής συνομιλίας ή υποστήριξης email.

Η παρούσα εργασία αποτελείται από δύο μέρη, το θεωρητικό και το ερευνητικό μέρος.

Το θεωρητικό μέρος αποτελείται από τέσσερα κεφάλαια. Συγκεκριμένα, στο πρώτο κεφάλαιο αναλύεται η έννοια της τραπεζικής και η εξέλιξή της ανά τα χρόνια. Οι παραδοσιακή τραπεζική υπέστη κάποιες αλλαγές λόγω της ανάπτυξης της τεχνολογίας. Έτσι, ξεκίνησε το ζήτημα του ψηφιακού μετασχηματισμού, ο οποίος είναι ένα διεθνές φαινόμενο απλώς σε κάθε χώρα έχει διαφορετικούς ρυθμούς ανάπτυξης και επιρροής. Το πρώτο κεφάλαιο ολοκληρώνεται με την ενότητα «FinTech» και τη διάκριση του σε περιόδους. Τέλος, η ύπαρξη του «FinTech» επηρεάζει τόσο τους πελάτες όσο και το τραπεζικό σύστημα.

Το δεύτερο κεφάλαιο του θεωρητικού μέρους, αναφέρονται τα είδη των τραπεζών. Το παραδοσιακό είδος τραπεζικής, έγινε ψηφιακό και πλέον υπάρχουν καινούρια είδη τραπεζών, οι ομοτράπεζες. Ως ομοτράπεζες χαρακτηρίζονται οι αμιγώς ψηφιακές τράπεζες, χωρίς την ύπαρξη δηλαδή κάποιου φυσικού καταστήματος. Η εξυπηρέτηση των πελατών σε αυτές τις τράπεζες συμβαίνει σχεδόν αποκλειστικά με ρομπότ- συμβούλους, τηλεφωνική εξυπηρέτηση και μέσω ομοτράπεζες.

Το τρίτο κεφάλαιο αφορά τον αντίκτυπο που έχει η τάση για ψηφιοποιήσει στο προσωπικό δυναμικό των τραπεζών. Οι τραπεζικοί υπάλληλοι βιώνουν τη μείωση προσωπικού και αντιλαμβάνονται εκ των έσω τις ραγδαίες αλλαγές στα φυσικά καταστήματα.

Το τέταρτο κεφάλαιο αφορά την ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα. Οι τέσσερις συστημικές τράπεζες, η Τράπεζα Πειραιώς, η Alpha Bank, η Eurobank και η Εθνική Τράπεζα Ελλάδος βιώνουν τις αλλαγές που περιγράφονται παραπάνω. Η κάθε μία έχει δημιουργήσει το δικό της διαδικτυακό περιβάλλον και προσπαθεί να το κάνει όσο το δυνατόν περισσότερο ελκυστικό και φιλικό προς τους πελάτες. Η ηλεκτρονική τραπεζική, πλέον, είναι ένα βασικό κριτήριο για την επιλογή τράπεζας από τους πελάτες. Αυτό το κεφάλαιο είναι το τελευταίο του θεωρητικού μέρους.

Με το πέμπτο κεφάλαιο της εργασίας, ξεκινά το ερευνητικό μέρος. Σε αυτό το κεφάλαιο περιγράφεται η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε. Μέρος αυτού αποτελούν ο πληθυσμός και το δείγμα της έρευνας, το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε, ζητήματα ηθικής και τα ερευνητικά ερωτήματα. Η συγκεκριμένη μελέτη αποτελεί μια ποιοτική έρευνα, με ερευνητικό εργαλείο τις συνεντεύξεις. Οι συμμετέχοντες ήταν 11 τραπεζικοί υπάλληλοι με προϋπηρεσία από 10 έτη έως 32.

Στο έκτο κεφάλαιο, παρατίθενται τα δεδομένα, τα αποτελέσματα των συνεντεύξεων και τα σχόλια τάσης στο τέλος κάθε πίνακα. Οι ερωτήσεις και οι απαντήσεις βρίσκονται οργανωμένες σε πίνακες.

Το έβδομο και τελευταίο κεφάλαιο του ερευνητικού μέρους της εργασίας, συζητά τα δεδομένα των συνεντεύξεων και παρουσιάζει τα δεδομένα που έχουν προκύψει.

Τελευταίο κομμάτι της παρούσας εργασίας είναι τα συμπεράσματα, όπου συμπεριλήφθηκαν αποτελέσματα του θεωρητικού μέρους σε σχέση με το ερευνητικό μέρος.

Ακολουθούν οι βιβλιογραφικές αναφορές και το παράρτημα, όπου αποτελείται από τα ερωτηματολόγια με τις απαντήσεις των συνεντευξιζόμενων.

Κεφάλαιο 1: Τραπεζική

1. Τραπεζική

Παλαιότερα, οι τραπεζικές εργασίες ήταν μια χρονοβόρα διαδικασία. Οι πελάτες έπρεπε να παρακολουθούν τις συναλλαγές και τις τραπεζικές κινήσεις τους μέσω φυσικών εγγράφων. Ωστόσο, η ψηφιοποίηση έχει πλέον επιτρέψει σε όλους να μπορούν να παρακολουθούν τις τραπεζικές τους εργασίες χωρίς να απαιτείται η έσχατη μορφή. Η τεχνολογική επέκταση υπήρξε σημαντική κινητήρια δύναμη πίσω από την ανάπτυξη του τραπεζικού τομέα. Με τις αυξανόμενες προσδοκίες των πελατών, οι τράπεζες ανέπτυξαν καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες για να εξασφαλίσουν την ικανοποίηση των πελατών. Η ψηφιοποίηση έχει επαναπροσδιορίσει τις τραπεζικές λειτουργίες και τις υπηρεσίες. Οι πελάτες μπορούν να εκτελούν συναλλαγές ομαλά με μεγαλύτερη ταχύτητα, ακρίβεια και ευκολία. Έχει αλλάξει πλέον ο τρόπος που οι τράπεζες συνδέονται με την κοινωνία. Η εμφάνιση του covid-19 το 2020 έκανε επιτακτική την ανάγκη προσαρμογής του πολίτη στις ψηφιακές τεχνολογίες σε όλους τους τομείς (James, 1987).

Σε παγκόσμιο επίπεδο, ο τομέας των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών γνώρισε σημαντικές αλλαγές τα τελευταία χρόνια. Μια τέτοια σημαντική αλλαγή είναι η υιοθέτηση τεχνολογιών αυτοεξυπηρέτησης (SST) από τραπεζικούς οργανισμούς, με αρχικό σκοπό τη μείωση του λειτουργικού κόστους (Adam, 2011). Η χρήση των τηλεπικοινωνιών και της τεχνολογίας πληροφοριών (IT) στις τραπεζικές εργασίες ξεκίνησε τη δεκαετία του 1990, με ορισμένες αμερικανικές τράπεζες προωθούν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής τους ήδη από το 1992 (Hughes, 2018). Η επανάσταση στον τραπεζικό τομέα δημιουργήθηκε με την εμφάνιση της ηλεκτρονικής τραπεζικής (Xu, Zhang, Wang & Shi, 2020).

Σήμερα, οι τραπεζικές εργασίες μπορούν να πραγματοποιηθούν από κινητά τηλέφωνα, αυτόματα και φορητούς υπολογιστές. Οι μεταβαλλόμενες κοινωνικοοικονομικές τάσεις και οι πρόοδοι στα ψηφιακά συστήματα έχουν δώσει τη

δυνατότητα σε τεράστιο αριθμό ατόμων να έχουν πρόσβαση στις τραπεζικές υπηρεσίες (Garg, Gupta, Chauhan, Sivarajah, Gupta&Modgil,2021).Οι οικονομικές συναλλαγές και οι υποχρεώσεις των καταναλωτών είναι καθημερινές, όπως η πληρωμή λογαριασμών, οι μεταφορές χρημάτων, ο έλεγχος υπολοίπου κ.ά. Η ψηφιακή τραπεζική μπορεί να διεκπεραιώσει τις υποχρεώσεις αυτές (Safeena, Date&Kammani, 2011).

Η ανάπτυξη της τεχνολογίας έχει φέρει πολλές αλλαγές στον τραπεζικό τομέα. Μια από τις αλλαγές αποτελεί η ψηφιακή τραπεζική (ΨΤ), καθώς επηρεάζει τις αλληλεπιδράσεις με τους καταναλωτές(Bersin, 2016). Η ψηφιακή τραπεζική αποτελεί το κυριότερο μέρος των παροχών υπηρεσιών, αφού χρησιμοποιείται από όλα τα μέσα επικοινωνίας, δηλαδή κινητό τηλέφωνο, σταθερό τηλέφωνο αλλά και μέσω διαδικτύου. Αυτή η συνθήκη αποτελεί πρόκληση για τα παραδοσιακά τραπεζικά μοντέλα. Επίσης, οι αλλαγές αυτές επιταχύνθηκαν, λόγω του COVID-19, όπου παρατηρήθηκαν ραγδαίες και άμεσες αλλαγές στον τρόπο που εξυπηρετούνται οι πελάτες. Η ραγδαία πρόοδος στην τεχνολογία τις τελευταίες δεκαετίες άλλαξε τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι ζουν (Aktar&Pangil, 2017).

Η ανάπτυξη του Διαδικτύου και των κινητών τηλεφώνων οδήγησε σε ουσιαστικό μετασχηματισμό των συνηθειών και των προτιμήσεων των πελατών, οι οποίοι άρχισαν να χρησιμοποιούν ψηφιακά μέσα σχεδόν κατ' αποκλειστικότητα (Bauer, Schlund, Vocke, 2018). Η παγκόσμια εξάπλωση και χρήση του διαδικτύου συνέβαλε στην ανάπτυξη νέων μορφών τραπεζικών και χρηματοοικονομικών πληρωμών. Οι ψηφιακές πληρωμές εισήχθησαν ως νέοι τρόποι διεξαγωγής εύκολων και αποτελεσματικών οικονομικών συναλλαγών. Οι ψηφιακές πληρωμές πραγματοποιούνται με διάφορους τρόπους και ψηφιακά μέσα όπως πληρωμές μέσω κινητών τηλεφώνων paywallets κ.ά.

1.1 Ψηφιακός ανασχηματισμός στις τράπεζες

Τα τελευταία 15 χρόνια βιώνουμε με όλο και ταχύτερους ρυθμούς τον ψηφιακό μετασχηματισμό στην καθημερινότητά μας. Φαίνεται πως οι πελάτες προκειμένου να επιλέξουν την κατάλληλη τράπεζα για αυτούς συνυπολογίζουν την ευκολία και την ύπαρξη του FinTech. Η πλέον ψηφιακή οικονομία προϋποθέτει την ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών στις τράπεζες (Tannou&Westerman, 2017).

Ο τραπεζικός κλάδος αντιμετώπισε μια μεγάλη αναστάτωση που προέρχεται από τον κλάδο fintech, ο οποίος χρησιμοποιεί τις τεχνολογικές εξελίξεις για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που προσφέρονται παραδοσιακά από τις τράπεζες. Η ενδιαφέρουσα πτυχή είναι ότι η καινοτόμος τεχνολογία επιτρέπει στα ιδρύματα να παρέχουν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες με πιο αποτελεσματικό τρόπο και με υψηλότερο επίπεδο ευελιξίας και παροχής υπηρεσιών. Κατά συνέπεια, έχουν εμφανιστεί νέα τραπεζικά επιχειρηματικά μοντέλα και οι τράπεζες αυτές ενισχύουν σταδιακά τη θέση τους στις χρηματοπιστωτικές αγορές και διαταράσσουν την άνεση των παραδοσιακών τραπεζών.

Όμως, παρόλο που τα νέα επιχειρηματικά μοντέλα τραπεζών έχουν τη δυνατότητα να ξεπεράσουν το μερίδιο αγοράς από τις παραδοσιακές τράπεζες, βρίσκονται ακόμη στο αρχικό στάδιο ανάπτυξής τους και πρέπει να ξεπεράσουν διάφορα εμπόδια. Ωστόσο, οι παραδοσιακές τράπεζες θα πρέπει να παρακολουθούν στενά την ανάπτυξη των νέων τραπεζών και να τις θεωρούν έναν ισχυρό αντίπαλο. Ο λόγος είναι ότι οι νέες τράπεζες έχουν ήδη κάποια αδιαμφισβήτητα πλεονεκτήματα, όπως το χαμηλό λειτουργικό κόστος λόγω του περιορισμένου δικτύου τους. Επιπλέον έχουν την ικανότητα ταχείας προσαρμογής στις μεταβαλλόμενες ανάγκες των πελατών και την ικανότητα να προσφέρουν εξαιρετικά εξατομικευμένες υπηρεσίες. Η επιβίωση των παραδοσιακών τραπεζών θα εξαρτηθεί επίσης από την ικανότητά τους να συμβαδίσουν με τις τεχνολογικές εξελίξεις και από το αν καταφέρουν να μειώσουν το επίπεδο των διαφορών που έχουν με τις ψηφιακές τράπεζες ή τις νέες τράπεζες (Ganassali, 2008).

Τα νέα τραπεζικά μοντέλα προϋποθέτουν την ύπαρξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αυτό ταξινομείται σε τρεις κατηγορίες (Σινανιώτη - Μαρούδη & Φαρσαράτας, 2005). Το *internet banking*¹, όπου εξυπηρετεί μέσω διαδικτύου, το *mobile banking*² και το *phone banking*³ μέσω κινητού τηλεφώνου και τηλεφωνικής συσκευής αντιστοίχως. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός ακόμη και σήμερα δεν έχει κάποιον

¹ Αποτελεί την πιο γνωστή μορφή της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ο πελάτης θα πρέπει να έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο και ηλεκτρονικό υπολογιστή. Συνδέεται στην σελίδα της τράπεζάς του και με τα προσωπικά του στοιχεία έχει έλεγχο του λογαριασμού του. Μπορεί να κάνει συναλλαγές με άλλες τράπεζες, να πληρώσει λογαριασμούς κ.ο.κ. Είναι διαθέσιμο κάθε μέρα και ώρα.

² Η αλλιώς «m- banking», όπου ο πελάτης μπορεί να έχει όλες τις δυνατότητες του internet banking από το κινητό του τηλέφωνο. Είναι διαθέσιμο κάθε μέρα και ώρα.

³ Οι συναλλαγές πραγματοποιούνται μέσω τηλεφώνου (σταθερού ή κινητού) και απαιτείται κωδικός πρόσβασης (PIN). Ο πελάτης μιλά με υπαλλήλους ή με ψηφιακά συστήματα που αναγνωρίζουν φωνητικές εντολές, call center και IVR³ αντιστοίχως.

ολοκληρωμένο ορισμό. Σύμφωνα με τον ορισμό που έχουν δώσει οι Westermanetal.,(2011), ορίζεται ως μια ριζική αλλαγή που βελτιώνει την απόδοση μιας επιχείρησης μέσω της τεχνολογίας. Σε αυτό το πλαίσιο κυμαίνεται ο Stolterman και ο Croon Forst (2006), όπου υποστηρίζουν ότι η ριζική αλλαγή έχει επέλθει τόσο στις επιχειρήσεις όσο στην ανθρώπινη ζωή. Οι Loonam, Eaves, Kumar και Parry(2018) αναφέρουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό ως το τελικό στάδιο του ψηφιακού γραμματισμού. Οι αλλαγές που συμβαίνουν εν όψει της τεχνολογικής ανάπτυξης δείχνουν να είναι θεμελιώδεις.

Ένα επιπλέον κομμάτι της τέταρτης βιομηχανικής επανάστασης είναι ο ρόμπο-σύμβουλος, ο οποίος κάνει τον υπάλληλο εντελώς περιττό στη διαδικασία, καθώς υπάρχει μεγάλη πιθανότητα να μη χρειαστεί καθόλου η ανθρώπινη παρέμβαση. Τα ρομπότς και η τεχνητή νοημοσύνη μεταμορφώνουν ήδη όλους τους τύπους επιχειρήσεων. Θα μπορούσαν να αντικαταστήσουν σχεδόν τις μισές υπάρχουσες θέσεις εργασίας τα επόμενα 20 χρόνια. Το ποσοστό της αυτοματοποιημένης τεχνολογίας αυξάνεται κατά περίπου 20% ετησίως. Η σύσταση που επέφερε η τεχνολογική επανάσταση απειλεί όλες τις καθιερωμένες αρχές τόσο στην οικονομία όσο και στην αγορά εργασίας. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει δείξει τον αντίκτυπό του ιδιαίτερα στις χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις. Η χρηματοοικονομική τεχνολογία (fintech) είναι το θέμα που τονίζεται περισσότερο από τράπεζες, αλλά και από άλλες χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις και νεοφυείς οικονομικές εταιρείες. Ο όρος FinTech χρησιμοποιείται για την ηλεκτρονική τραπεζική και την ψηφιοποίηση των καταναλωτών. Επικεντρώνεται στη βελτίωση καινοτόμων εργαλείων τεχνολογίας για την κάλυψη των τρεχουσών και των πιθανών οικονομικών αναγκών των πελατών και τις απαιτήσεις τους. Ωστόσο, ενώ το FinTech προσφέρει οφέλη για τους πελάτες, απειλεί επίσης ορισμένα επαγγέλματα ανατρεπτικά. Μία από τις ανατρεπτικές καινοτομίες του FinTech που μπορεί να μειώσει το εργατικό δυναμικό είναι η Robo-Advisor (RA), η οποία παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης (Qureshi, Zafar&Khan, 2008).

1.1.1 Ψηφιακός μετασχηματισμός στις τράπεζες της Κίνας

Σε έρευνα που διεξήχθη σχετικά με την εξυπηρέτηση πελατών στην Κίνα σε συνδυασμό με το κύμα του ψηφιακού μετασχηματισμού, παρατηρήθηκε πως οι παραδοσιακές τράπεζες ξεκίνησαν να απειλούνται από τεχνολογικά προηγμένες τράπεζες- κολοσσούς όπως την Alibaba (Alipay) και Tencent (We Chat).

Συγκεκριμένα, από το 2015 η Alibaba αναπτύχθηκε κατά 408% στον τομέα των δανείων. Το 2017 κατάφερε να διαθέσει 446 δισεκατομμύρια RMB σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις και η εφαρμογή της, η Alipay, προσέλκυσε καταθέσεις ύψους 1,6 τρισεκατομμυρίων RMB, όπου αντιστοιχούν με το 89% των καταθέσεων της Τράπεζας της Κίνας. Στην ίδια φιλοσοφία τραπεζικής είναι και η Tencent, η οποία διαθέτει το 80% των υπηρεσιών της online, έχοντας δημιουργήσει και η ίδια εφαρμογή προσβάσιμη από κάθε κινητό τηλέφωνο. Οι δύο αυτές τράπεζες είναι αμιγώς ψηφιακές και λειτουργούν εξολοκλήρου μέσω πλατφορμών.

Η Alipay ξεκίνησε με μια πλατφόρμα ηλεκτρονικού εμπορίου με ονομασία Taobao και η Tencent χρησιμοποιούσε ένα λογισμικό κοινωνικής δικτύωσης το WeChat. Με αυτούς τους τρόπους προσέγγισε τους χρήστες και σταδιακά ξεκίνησαν να λειτουργούν με τέτοιο τρόπο, ώστε να μπορούν να καλύπτουν τις ανάγκες των εκατομμυρίων χρηστών στο βέλτιστο βαθμό. Τα κοινά σημεία των τραπεζών αυτών είναι πως σε ένα πρώτο στάδιο οι χρήστες μπορούσαν να πληρώνουν με κωδικούς QR (Quick Response). Στην Κίνα οι άνθρωποι δε συνηθίζουν να χρησιμοποιούν πιστωτική ή/και χρεωστική κάρτα, επομένως η πληρωμή μέσω QR CODE θεωρείται για εκείνους ο πιο ασφαλής τρόπος πληρωμής. Ο τρόπος αυτός, ενώ δημιουργήθηκε από τις ψηφιακές τράπεζες, έχει καταχωρηθεί ως τρόπος πληρωμής των Κινέζων (Subramanian, Balalyer&Venkatraman, 2018).

Οι παραδοσιακές τράπεζες, προσπαθώντας να ακολουθήσουν τη ραγδαία ψηφιοποίηση του χρηματοοικονομικού τομέα στην Κίνα έχουν δημιουργήσει ένα ψηφιακό περιβάλλον, όπου είναι διαθέσιμο μέσω του mobile banking. Η πιο διαδεδομένη τράπεζα είναι η China Construction Bank (CCB) και το mobile banking της τράπεζας είναι αυτό με τη μεγαλύτερη επισκεψιμότητα. Κάποιες από τις λειτουργίες του είναι οι ακόλουθες:

1. Ερώτηση λογαριασμού

Αποτελεί μια λειτουργία που παρέχει στους πελάτες πληροφορίες για τον τραπεζικό τους λογαριασμό, περαιτέρω έλεγχο υπολοίπου, αναφορά περιουσιακών στοιχείων και στοιχεία των συναλλαγών τους.

2. Λογαριασμοί μεταφοράς και έμβασμα

Υπάρχουν οι παραδοσιακοί τρόποι μεταφοράς χρημάτων μέσω τραπεζής και η "C2C" μεταφορά, η οποία πρώτη φορά χρησιμοποιήθηκε από την CCB και πλέον τη χρησιμοποιεί κάθε τράπεζα με εφαρμογή mobile banking. Οι ψηφιακές μεταφορές χρημάτων αναφέρονται σε άμεση πίστωση.

3. Πληρωμή λογαριασμών και ηλεκτρονικές πληρωμές

Αυτή η λειτουργία επιτρέπει στους πελάτες να διαχειρίζονται τις καθημερινές τους υποχρεώσεις και ανάγκες. Πληρώνουν, δηλαδή, τον τηλεφωνικό τους λογαριασμό, το κόστος της ηλεκτρικής ενέργειας, κτλ. Οι εφαρμογές αυτές προσφέρουν προστασία των πελατών με χρήση δυναμικού κωδικού πρόσβασης και δημιουργείται αρχείο πληρωμών που μπορούν να ελέγχουν την πληρωμή που πραγματοποίησαν για κάποιους μήνες.

4. Επενδύσεις

Οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να αγοράσουν χρυσό, εθνικά χρέη και να κάνουν χρηματιστηριακές επενδύσεις μέσω της εφαρμογής.

5. Διαχείριση δανείου

Η λειτουργία αυτή προσφέρει ερωτήματα ιστορικού για το αρχείο αποπληρωμής του δανείου, υπενθυμίζει ληξιπρόθεσμα δάνεια και υπολογίζει την προπληρωμή.

6. Πιστωτικές κάρτες

Τέλος, αυτή η λειτουργία επιτρέπει στους πελάτες να ελέγχουν το λογαριασμό τους και τους πόντους τους, να πραγματοποιούν εκ νέου πληρωμές μέσω των πιστωτικών καρτών, να οργανώσουν δόσεις κτλ (Alipay, 2014).

1.1.2 Ψηφιακός μετασχηματισμός στις τράπεζες της Ινδονησίας

Στην Ινδονησία οι τράπεζες διακρίνονται σε δύο τύπους, τις κρατικές- ισλαμικές τράπεζες και τις συμβατικές τράπεζες. Οι συμβατικές τράπεζες υπάρχουν νωρίτερα στο χώρο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από τις κρατικές- ισλαμικές τράπεζες και είναι περισσότερες σε αριθμό (Jojonomic, 2021). Παρακάτω υπάρχουν κάποια παραδείγματα ισλαμικών και συμβατικών τραπεζών, καθώς και οι υπηρεσίες που παρέχουν στους πελάτες:

- Ινδονησιακή Ισλαμική Τράπεζα

Η Ινδονησιακή Ισλαμική Τράπεζα χρησιμοποιεί τραπεζικές υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας και οι πελάτες έχουν πρόσβαση μέσω του smartphone τους. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται είναι διευκόλυνση των πελατών να ανοίξουν λογαριασμό και να μεταφέρουν χρήματα και να κάνουν συναλλαγές εντός τραπεζής (Καγο, 2021).

- Sharia Mega Bank

Μία από τις βασικές ισλαμικές τράπεζες στην τραπεζική βιομηχανία της Ινδονησίας είναι η Sharia Mega Bank. Η συγκεκριμένη προσφέρει αποταμιευτικό σύστημα, μπορεί ο πελάτης να ανοίξει λογαριασμό ταμιευτηρίου, να κάνει προθεσμιακές καταθέσεις και περιέχει εμπορικά και καταναλωτικά προϊόντα. Ο τομέας εστίασης της είναι οι μικρές και οι πολύ μικρές επιχειρήσεις και οι υπηρεσίες της περιλαμβάνουν συνταξιοδοτικά προγράμματα, συνεταιρικά δάνεια και ενεχυροδανεισμό. Από άποψη ψηφιακής τραπεζικής διαθέτει internet banking, ώστε να έχουν πρόσβαση στους λογαριασμούς τους και να πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές, καθώς επίσης mobile banking.

- Bank Negara Indonesia

Αφορά μια κρατική εταιρεία, η οποία έπειτα από την εισαγωγή της στο χρηματιστήριο το 1996 της Τζακάρτα και της Σουραμπάγια έγινε μία ανταγωνιστική τράπεζα στον εθνικό τραπεζικό κλάδο και έχει ενισχύσει την οικονομική της δομή. Η ηλεκτρονική τραπεζική της συγκεκριμένης περιλαμβάνει ATM BNI, BNI SMS Banking, BNI Internet Banking, BNI Phone Banking, BNI Mobile Banking και υπηρεσίες e-banking που επιτρέπουν διατραπεζικές μεταφορές χρημάτων και έλεγχο των τραπεζικών λογαριασμών και συναλλαγών.

- Sharia BCA Bank

Αποτελεί πρωτοπόρο της ινδονησιακής ισλαμικής τραπεζικής και υπερέρχει στις υπηρεσίες του διακανονισμού, τη χρηματοδότηση στις επιχειρήσεις και τη συγκέντρωση κεφαλαίων. Η συγκεκριμένη τράπεζα λειτουργεί περισσότερο με τον παραδοσιακό τρόπο, καθώς το μόνο που προσφέρει η ψηφιακή τραπεζική είναι μεταφορά ελεγχόμενων χρημάτων (Jojonomic, 2021).

Οι τράπεζες της Ινδονησίας υπακούν όλες στο νόμο Σαρία. Ο νόμος αυτός δεν εφαρμόζεται από όλες τις μουσουλμανικές χώρες. Ο νόμος Σαρία ακολουθείται

κυρίως από χώρες που δεν έχουν κοσμικό κράτος και λειτουργούν υπό θεοκρατικά καθεστώτα.

1.1.3 Ψηφιακός μετασχηματισμός στις τράπεζες της Γκάνα

Οι τραπεζικές υπηρεσίες ξεκίνησαν στην Γκάνα το 1953 κατά τη διάρκεια της αποικιακής κυριαρχίας της Χρυσής Ακτής. Η τραπεζική δραστηριότητα στην Γκάνα ξεκίνησε με την ίδρυση της Τράπεζας της Αγγλίας στην τότε Χρυσή Ακτή. Η αισιοδοξία ώθησε την Τράπεζα της Γκάνα να υιοθετήσει πιο ενεργές πολιτικές με στόχο την ενίσχυση του πιστωτικού συστήματος, την καθιέρωση του χρηματοπιστωτικού συστήματος ως μηχανισμού οικονομικής ανάπτυξης και την παροχή βασικής εποπτείας της διαχείρισης του νομίσματος της, καθώς η χώρα κινείται προς την ανεξαρτησία. Όλοι αυτοί οι παράγοντες οδήγησαν στην ίδρυση της Τράπεζας της Γκάνα μέσω των Κανονισμών της Τράπεζας της Γκάνα του 1957 (Agyarong, 2021).

Ο τραπεζικός τομέας μετά το 1990, μπήκε στην εποχή της σταδιακής ψηφιοποίησης. Ο τραπεζικός κλάδος άρχισε σταδιακά να χρησιμοποιεί την τεχνολογία των υπολογιστών στις εσωτερικές τραπεζικές εργασίες. Με τη χρήση των προσωπικών υπολογιστών, η χρησιμότητά τους έγινε όλο και πιο δημοφιλής και στη συνέχεια ο ανταγωνισμός μεταξύ των τραπεζών εντάθηκε. Οι προσωπικοί υπολογιστές εισήχθησαν στις λειτουργίες back-office των τραπεζών και με την πάροδο του χρόνου, οι υπολογιστές χρησιμοποιήθηκαν από τα ταμεία για την εξυπηρέτηση πελατών. Η χρήση των υπολογιστών στις τραπεζικές συναλλαγές έχει γίνει ένα σημαντικό στρατηγικό εργαλείο για την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Επίσης, η εισαγωγή των προσωπικών υπολογιστών στον τραπεζικό τομέα οδήγησε στην εισαγωγή δικτύων υπολογιστών για τη σύνδεση προσωπικών υπολογιστών για την κοινή χρήση πόρων. Οι τράπεζες χρησιμοποιούν την τεχνολογία για να αυτοματοποιήσουν τις διαδικασίες μετρητών τους και το δίκτυο των καταστημάτων τους σε όλη τη χώρα.

Η εισαγωγή του νόμου για την Τράπεζα της Γκάνα έδωσε στην κεντρική τράπεζα αυτονομία. Αυτή η εξέλιξη έδωσε στην Τράπεζα της Γκάνα την ελευθερία να διαχειρίζεται τα νομισματικά και χρηματοοικονομικά συστήματα της χώρας. Από την

άποψη αυτή, η Τράπεζα της Γκάνας επέτρεψε ορισμένους περιορισμούς στα συστήματα πληροφοριών στον τραπεζικό τομέα για να ενθαρρύνει τις τράπεζες να ανταποκριθούν στις εξελίξεις στην παγκόσμια σκηνή. Ως εκ τούτου, οι περισσότερες τράπεζες στη χώρα έχουν υιοθετήσει και βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών τους χρησιμοποιώντας ψηφιακές τεχνολογίες (Mbama&Ezerue, 2018).

Το 2007, επτά τράπεζες προσέφεραν υπηρεσίες ψηφιακής τραπεζικής στη χώρα. Αυτές οι υπηρεσίες είναι βασικά ο έλεγχος των υπολοίπων λογαριασμών, η εκτύπωση και η λήψη τραπεζικών κινήσεων και η πραγματοποίηση εσωτερικών μεταφορών. Ενώ συνολικά οι εξουσιοδοτημένες τράπεζες της Γκάνα είναι 26, οι 17 προσφέρουν υπηρεσίες ψηφιακής τραπεζικής.

1.1.4 Ψηφιακός μετασχηματισμός στις τράπεζες της Νιγηρίας

Οι τράπεζες της Νιγηρίας έχουν επενδύσει αρκετά στην τεχνολογία και έχει υιοθετηθεί ένα ηλεκτρονικό και τηλεπικοινωνιακό δίκτυο για την παροχή ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών. Στις περισσότερες αναπτυγμένες χώρες έχουν προοδεύσει στον τομέα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Βασικός παράγοντας και άξονας αυτών των προσπαθειών είναι πάντα ο πελάτης, καθώς από αυτόν εξαρτάται η επιβίωση ενός οργανισμού, οι καταθέτες και οι δανειστές αποτελούν το ενεργητικό της εκάστοτε τράπεζας. Η Νιγηρία που αποτελεί αναπτυσσόμενη χώρα ακολουθεί την ψηφιοποίηση με τους δικούς της ρυθμούς αν και τα τελευταία χρόνια οι διαδικασίες έχουν μετατραπεί από χειροκίνητες σε αυτοματοποιημένες. Σε αντίθεση με πριν που για τις τραπεζικές συναλλαγές χρησιμοποιούνταν κάρτες λογισμικού, σήμερα αυτές οι υπηρεσίες έχουν συνδεθεί με δίκτυα τεχνολογίας πληροφοριών και με αυτόν τον τρόπο διευκολύνεται η πρακτική των διεπαγγελματικών και των διατραπεζικών συναλλαγών.

Σημαντικό κομμάτι στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής της Νιγηρίας αποτέλεσε επίσης η εισαγωγή του κινητού τηλεφώνου το 2001, η πρόσβαση σε προσωπικούς υπολογιστές και η πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Ωστόσο, η Ondiege το 2010 ισχυρίστηκε πως η πλειοψηφία του πληθυσμού στην Αφρική δεν έχει πρόσβαση σε τραπεζικές υπηρεσίες. Για την ακρίβεια μόνο το 20% των αφρικανικών οικογενειών έχει τραπεζικούς λογαριασμούς. Η ελλιπής υποδομή, η

φυσική γεωγραφική απομόνωση ή η απρόσιτη πρόσβαση και ο οικονομικός αναλφαβητισμός οδηγεί στην περιορισμένη πρόσβαση σε χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Ακόμη κι αν κάποιες αφρικάνικες οικογένειες έχουν τραπεζικούς λογαριασμούς, αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην μεταφορά χρημάτων λόγω του υψηλού κόστους συναλλαγών. Βέβαια, πρόκειται για επιτακτική ανάγκη η λύση σε αυτό το ζήτημα, καθώς πλέον στην Αφρική βιώνουν την ψηφιοποίηση, επομένως οι τράπεζες πρέπει να επανεξετάσουν τις προσπάθειες εξυπηρέτησης των πελατών τους.

Ο Kumar (2014) αποκάλυψε ότι στην Αφρική πολλοί ζουν πλέον στον ψηφιακό χώρο και αυτό αναγκάζει τώρα πολλές τράπεζες να επανεξετάσουν τις προσπάθειες εξυπηρέτησης πελατών τους (Kofoworola, Folorunso, Akande&Jerry, 2022).

1.2 «FinTech»

Η έννοια του FinTech εισήχθη τη δεκαετία του 1960 στις τράπεζες με την εμφάνιση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και των ATM. Στην ουσία επήλθε μια εποχή, όπου η χρήση ψηφιακών τεχνολογιών επίδρασε ουσιαστικά στην παροχή των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Σύμφωνα με ορισμό του Συμβουλίου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας το FinTech χαρακτηρίζεται ως *χρηματοοικονομική καινοτομία* (Acharya, Schnabl&Suarez, 2013).

Οι Arner, Barberis και Buckley (2015) ανέλυσε την ιστορία του FinTech και ταξινόμησε την εποχή μέσα από την οποία έχει εξελιχθεί:

- FinTech 1.0 (1866–1967): αυτή η εποχή δήλωσε ότι συνδέει τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες με την τεχνολογία, αλλά είχε χειροκίνητο χαρακτήρα και μόνο λίγες εταιρείες κατανοούσαν την ανάγκη και τη φύση αυτής της συσχέτισης. Αυτή η ένωση οδήγησε στον γρήγορο μετασχηματισμό των κεφαλαίων και των συναλλαγών σε όλο τον κόσμο και λειτουργούσε ως καταλύτης για την παγκοσμιοποίηση.
- FinTech 2.0 (1967–2008): αυτή η εποχή χαρακτηρίζεται από τον μετασχηματισμό της χρηματοπιστωτικής βιομηχανίας σε ψηφιακή και κατέστη δυνατή μόνο με την πρόοδο στην ψηφιακή τεχνολογία και την επικοινωνία. Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα δήλωσαν ότι επενδύουν στην

τεχνολογία για να παρέχουν εξελιγμένες υπηρεσίες και να μειώσουν την επιβάρυνση του προσωπικού τους.

- FinTech 3.0 (2008–σήμερα): χρηματοοικονομικές λύσεις απευθείας στους πελάτες. Οι πελάτες έχουν απόλυτο έλεγχο των κινήσεων του λογαριασμού τους και κυριαρχεί η εποχή του πλαστικού χρήματος

Η ταχεία ανάπτυξη τεχνολογιών που βασίζονται στο Διαδίκτυο οδήγησε στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και των κοινωνικών δικτύων. Η δύναμη του τρέχοντος κοινωνικού δικτύου εμπλούτισε τους τρόπους δημιουργίας ή μεταφοράς των προσωπικών οικονομικών υποχρεώσεων και έδωσε άμεσες λύσεις στους πελάτες. Ένα από τα κρίσιμα ζητήματα του FinTech ήταν να διασφαλιστεί πως οι κινητές συσκευές μπορούν να αναζητήσουν αποτελεσματικά περιεκτικές πληροφορίες, ώστε να εξυπηρετούνται οι πελάτες για το λόγο που θέλουν τη στιγμή που το θέλουν.

Στις επιχειρήσεις το FinTech προσπάθησε να λύσει πιο πρακτικά και λειτουργικά ζητήματα, όπως αυτό του ηλεκτρονικού εμπορίου. Η διαδικασία δημιουργίας μιας ασφαλούς ηλεκτρονικής πλατφόρμας ήταν αρκετά χρονοβόρα και μακροπρόθεσμη, αφού χρειάστηκε οι πελάτες κατά τη χρήση των πλατφορμών να προτείνουν τρόπους καλύτερης λειτουργίας. Εκτός από πελάτες έγιναν και δημιουργοί της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Οι τράπεζες ήταν πάντα πρωτοπόροι όσον αφορά τις ψηφιακές καινοτομίες. Με τη βοήθεια του FinTech και τις βάσεις δεδομένων, δόθηκε η ευκαιρία στις τράπεζες να διαχειριστούν τον τεράστιο όγκο πληροφοριών αλλά και τη δυνατότητα για άντληση πληροφοριών άμεσα, όποτε αυτό κρίνονταν απαραίτητο (Cucari, Lagasio, Lia&Torriero, 2022).

Περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων και υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, σήμερα ένας πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει το κινητό του για να μεταφέρει χρήματα μέσω των επαφών του κινητού και τα λεφτά θα μεταφερθούν εντός ολίγων δευτερολέπτων. Επίσης, σε περιπτώσεις οικονομικών συμβουλών, ενώ στο παρελθόν χρειαζόταν η συνάντηση του πελάτη με τον οικονομικό σύμβουλο, πλέον υπάρχουν οι σύμβουλοι-ρομπότ. Αυτό εξοικονομεί χρόνο τόσο στον τραπεζικό υπάλληλο, που ίσως θα χρειαζόταν να ελέγξει εκ νέου τα στοιχεία του πελάτη, όσο και στον πελάτη, όπου μπορεί από το χώρο του να εξυπηρετηθεί.

Εξακολουθούν κάποιες χρηματοπιστωτικές να διανέμονται μέσω της παραδοσιακής τραπεζικής. Το Fintech διαδραματίζει όμως σημαντικό ρόλο σε ορισμένους τομείς όπως η διαχείριση περιουσιακών στοιχείων, μικρά δάνεια και πληρωμές λιανικής.

Ένα ακόμη μέρος του Fintech είναι η ενσωμάτωσή του πλέον σε τεχνολογικούς γίγαντες όπως η Apple, η Google, η Amazon και το Facebook. Συγκεκριμένα, έχουν αναπτύξει τρόπους πληρωμής σε συνεργασία με ψηφιακές τράπεζες. Η Amazon χορηγεί δάνεια σε μικρές επιχειρήσεις, το Facebook επίσης χορηγεί δάνεια σε μικρές επιχειρήσεις και επιτρέπει στους χρήστες να κάνουν πληρωμές στη λίστα επαφών τους. Συμπερασματικά, φαίνεται πως η εποχή του Fintech έχει ενσωματωθεί στον χρηματοπιστωτικό τομέα και αλληλεπιδρούν αποτελεσματικά με τις ανάγκες κάθε ατόμου ή/και επιχείρησης (Mu&Lee, 2017).

Ενώ οι FinTech υπηρεσίες έχουν διαφορές ως προς το επίπεδο της τεχνολογίας, τις υπηρεσίες που προσφέρουν και το μοντέλο που διατηρούν, έχουν κάποιες ομοιότητες, όπου αναφέρονται σε διάφορες μελέτες:

- Ως προς τις πληροφορίες

Οι εταιρείες αυτές βασίζονται σε δεδομένα, τα οποία τα χρησιμοποιούν ώστε να ενισχυθεί η συνεισφορά και η αξία τους (Caria, 2017). Τα δεδομένα αυτά μοιράζονται μέσω διαδικτύου μεταξύ των χρηστών (Gimpel, Rau&Röglinger, 2017)

- Ως προς την ψηφιοποίηση

Για τις κοινωνικές και επιχειρηματικές ανάγκες όλες οι FinTech εταιρείες χρησιμοποιούν εξελιγμένη τεχνολογία. Οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες πλέον έχουν ψηφιοποιηθεί στο μέγιστο, λόγω της αύξησης της κινητής τεχνολογίας.

- Ως προς την χρηματοοικονομική καινοτομία

Η χρήση της τεχνολογίας δημιουργεί καινοτόμα πλαίσια για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και προϊόντα. Η διευκόλυνση του πελάτη είναι μεγάλη πλέον και αυτό οφείλεται στο FinTech 3.0. Η διαφοροποίηση των υπηρεσιών στις ανάγκες του πελάτη παίζει σημαντικό ρόλο στην επιλογή της τράπεζας που θα συνεργαστεί.

- Ως προς τη συνεργασία

Μια εταιρεία FinTech έχει τη δυνατότητα να συνεργαστεί και με άλλες FinTech εταιρείες και έτσι να αποκτήσει περισσότερη τεχνογνωσία, να μειώσει το κόστος και να προσφέρει περισσότερες δυνατότητες. Μια τράπεζα μπορεί να συμμετέχει, δηλαδή, σε corebanking και να προσφέρει ψηφιακές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

- Ως προς τον προσανατολισμό στον πελάτη

Τα ενσωματωμένα χαρακτηριστικά που έχουν οι εταιρείες FinTech παρέχουν την καλύτερη λύση για τους πελάτες και τις ανάγκες τους. Η βιβλιογραφία συμφωνεί ότι το παραδοσιακό τραπεζικό ίδρυμα έχει εξελιχθεί ως προς την ευκολία χρήσης, οι συμβουλές, η απλότητα, οι πληροφορίες, η διαφάνεια και η απλότητα.

1.2.1 FinTech και πελάτες

Το FinTech περιλαμβάνει και την ηλεκτρονική τραπεζική. Ο τραπεζικός κλάδος αποτελεί μια ηλεκτρονική επιχείρηση. Το e-banking ονομάζεται επίσης "Virtual Banking" ή "Online Banking". Η ηλεκτρονική τραπεζική είναι αποτέλεσμα των αυξανόμενων προσδοκιών των πελατών της τράπεζας και περιλαμβάνει τραπεζικές διαδικασίες βασισμένες στην πληροφορική. Στο πλαίσιο αυτού του συστήματος πληροφορικής, οι τραπεζικές υπηρεσίες παρέχονται μέσω ενός συστήματος ελεγχόμενου από υπολογιστή. Το σύστημα αυτής της τράπεζας περιλαμβάνει άμεση διασύνδεση με τους πελάτες. Οι πελάτες δεν χρειάζεται να επισκεφθούν τα φυσικά καταστήματα, καθώς προσφέρονται ασφαλείς συναλλαγές και τραπεζικές επιλογές όλο το 24ωρο.

Οι επιχειρηματίες, τα στελέχη των επιχειρήσεων αλλά και οι ιδιώτες έχουν πρόσβαση στις τραπεζικές δραστηριότητες που επιθυμούν σε άμεσο χρόνο μέσω μιας διαδικτυακής τραπεζικής διεπαφής. Οι τραπεζικές συναλλαγές ολοκληρώνονται ομαλά και με ταχύτητα, σε αντίθεση με τον παραδοσιακό τραπεζικό τρόπο, που κατά πάσα πιθανότητα θα έπρεπε μηνιαίως οι πελάτες να διεκπεραιώσουν τις οικονομικές τους υποχρεώσεις. Σε κάθε περίπτωση λάθους ή/και καθυστέρησης, επιλύονται ταχύτερα λόγω της ψηφιοποίησης των διαδικασιών. Τέλος, η αυτοματοποίηση τακτικών πληρωμών, είναι ακόμη μια διευκόλυνση για τους πελάτες. Ο έλεγχος των

τραπεζικών δραστηριοτήτων από τους πελάτες, αυξάνει τα κέρδη παραγωγικότητας των επιχειρήσεών τους αλλά και του προσωπικού τους χρόνου.

Οι τραπεζικές σχέσεις και συναλλαγές συχνά δημιουργούν ανάγκες χρηματοδότησης. Οι επιχειρήσεις που έχουν περισσότερες απαιτήσεις από τραπεζικούς υπαλλήλους και χρειάζονται περισσότερη έμπρακτη βοήθεια με τραπεζικά εμβάσματα, καταθέσεις, αιτήματα διερεύνησης και άλλες τραπεζικές δραστηριότητες συνήθως επιβαρύνονται με υψηλότερες τραπεζικές προμήθειες. Η επιλογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να ελαχιστοποιήσει τα γενικά έξοδα και το τραπεζικό κόστος.

1.2.2 FinTech και τράπεζα

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στις τράπεζες αναφέρεται στη διαδικασία χρήσης τεχνολογίας για τη βελτίωση των τραπεζικών εργασιών. Μπορεί να φέρει διάφορα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα και μπορεί επίσης να επηρεάσει το ανθρώπινο δυναμικό με διαφορετικούς τρόπους. Ακολουθούν ορισμένα πιθανά πλεονεκτήματα, μειονεκτήματα και επιπτώσεις στο ανθρώπινο δυναμικό:

Πλεονεκτήματα του ψηφιακού μετασχηματισμού στις τράπεζες:

- **Βελτιωμένη αποτελεσματικότητα:** Ο ψηφιακός μετασχηματισμός μπορεί να αυτοματοποιήσει πολλές συνήθεις τραπεζικές εργασίες, όπως η επεξεργασία συναλλαγών και το άνοιγμα λογαριασμών, γεγονός που μπορεί να μειώσει τον χρόνο διεκπεραίωσης και να εξοικονομήσει χρήματα των τραπεζών.
- **Αυξημένη ικανοποίηση πελατών:** Τα ψηφιακά κανάλια παρέχουν στους πελάτες εύκολη πρόσβαση σε τραπεζικές υπηρεσίες, οι οποίες μπορούν να βελτιώσουν την ικανοποίηση και τη διατήρηση των πελατών.
- **Βελτιωμένη ανάλυση δεδομένων:** Ο ψηφιακός μετασχηματισμός μπορεί να επιτρέψει στις τράπεζες να συλλέγουν και να αναλύουν μεγάλες ποσότητες δεδομένων, τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τον εντοπισμό τάσεων και τη βελτίωση της λήψης αποφάσεων.
- **Εξοικονόμηση κόστους:** Ο ψηφιακός μετασχηματισμός μπορεί να οδηγήσει σε σημαντική εξοικονόμηση κόστους μειώνοντας τη χειροκίνητη επεξεργασία και εξορθολογίζοντας τις λειτουργίες.

Μειονεκτήματα του ψηφιακού μετασχηματισμού στις τράπεζες:

- Κίνδυνοι για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός μπορεί να αυξήσει τον κίνδυνο απειλών για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο, που μπορεί να είναι δαπανηρή για την αποκατάσταση και να βλάψει τη φήμη της τράπεζας.
- Ανάγκη για επένδυση: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός απαιτεί σημαντικές επενδύσεις στην τεχνολογία και το ταλέντο, οι οποίες μπορεί να είναι δαπανηρές και χρονοβόρες.
- Αυξημένος ανταγωνισμός: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός μπορεί να διευκολύνει την είσοδο νέων ανταγωνιστών στην αγορά, γεγονός που μπορεί να αυξήσει τον ανταγωνισμό και να ασκήσει πίεση στην κερδοφορία των τραπεζών.
- Υιοθέτηση πελατών: Ορισμένοι πελάτες μπορεί να αντιστέκονται στη χρήση των ψηφιακών συστημάτων, γεγονός που μπορεί να επιβραδύνει την υιοθέτηση και να περιορίσει τα πιθανά οφέλη.

Επιπτώσεις στο ανθρώπινο δυναμικό:

- Αλλαγές στους ρόλους εργασίας: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός μπορεί να οδηγήσει σε αλλαγές στους ρόλους εργασίας, καθώς ορισμένες εργασίες είναι αυτοματοποιημένες και απαιτούνται νέες δεξιότητες. Αυτό μπορεί να απαιτήσει από τις τράπεζες να επανεκπαιδεύσουν τους υπαλλήλους τους για να διασφαλίσουν ότι παραμένουν σχετικοί και αποτελεσματικοί.
- Ανάγκη για νέα ταλέντα: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός απαιτεί εξειδικευμένες δεξιότητες, όπως ανάλυση δεδομένων, ασφάλεια στον κυβερνοχώρο και ανάπτυξη λογισμικού. Οι τράπεζες μπορεί να χρειαστεί να προσλάβουν νέα ταλέντα για να καλύψουν αυτές τις ανάγκες.
- Βελτιωμένη παραγωγικότητα: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός μπορεί να βελτιώσει την παραγωγικότητα αυτοματοποιώντας εργασίες ρουτίνας και

δίνοντας τη δυνατότητα στους υπαλλήλους να επικεντρωθούν σε εργασία με περισσότερη προστιθέμενη αξία.

- Αυξημένη εργασιακή ικανοποίηση: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός μπορεί να βελτιώσει την εργασιακή ικανοποίηση παρέχοντας στους υπαλλήλους νέα εργαλεία και τεχνολογίες που κάνουν την εργασία τους ευκολότερη και πιο ενδιαφέρουσα.

2. Είδη τραπεζών

Υπάρχει μια ποικιλία διαφορών μεταξύ των διαφορετικών μοντέλων τραπεζών, όπου οι βασικές διαφορές είναι η λειτουργική τους απόδοση, η ικανότητα ταχείας προσαρμογής στις αλλαγές στις προτιμήσεις, η συμπεριφορά των πελατών και η χρήση των συλλεγόμενων δεδομένων. Κατά συνέπεια, οι παραδοσιακές τράπεζες αντιμετωπίζουν υψηλό βαθμό λειτουργικού κόστους λόγω της ανάγκης να κατέχουν ένα δίκτυο υποκαταστημάτων και ΑΤΜ, ενώ οι νεοτράπεζες εξάλειψαν αυτού του είδους τα κόστη καθώς είναι μια πλήρως διαδικτυακή τράπεζα. Επιπλέον, δεδομένου ότι η νέα τεχνολογία αποτελεί αναπόσπαστο στοιχείο των επιχειρηματικών μοντέλων ψηφιακών τραπεζών και νεοτραπεζών, αυτές οι τράπεζες μπορούν να δημιουργήσουν σύγχρονες τεχνικές πιστοληπτικής αξιολόγησης που χρησιμοποιούνται στη διαδικασία αξιολόγησης των πελατών τους. Με αυτόν τον τρόπο, είναι σε θέση να κατανοήσουν καλύτερα τις ανάγκες των πελατών καθώς και τη συμπεριφορά των πελατών τους και να τροποποιήσουν ανάλογα τα προϊόντα τους.

Η ευνοϊκή θέση των τραπεζών στο χρηματοπιστωτικό σύστημα διαταράχθηκε με τα γεγονότα που προκλήθηκαν από τις χρηματοπιστωτικές κρίσεις που σημειώθηκαν το 2008, που αποκάλυψαν τις μεγάλες αδυναμίες στον τρόπο λειτουργίας των παραδοσιακών τραπεζών. Κατά συνέπεια, τέσσερις κύριοι παράγοντες έφεραν αλλαγές στα επιχειρηματικά μοντέλα των παραδοσιακών τραπεζών, αυτές είναι οι αλλαγές στις προσδοκίες των πελατών, ο βαθμός αστάθειας των κερδών, ο αυξημένος ανταγωνισμός και οι αλλαγές στο ρυθμιστικό πλαίσιο (European Banking Authority, 2018).

Οι αλλαγές στους κανονισμούς και οι ταυτόχρονες τεχνολογικές εξελίξεις μαζί με τους άλλους παράγοντες τόνωσαν τη δημιουργία ενός νέου τύπου ανταγωνιστών που αμφισβήτησαν τα παραδοσιακά επιχειρηματικά μοντέλα. Ο τραπεζικός κλάδος βιώνει

σε υψηλό βαθμό τον ψηφιακό μετασχηματισμό, όπου οι ψηφιακές αλλαγές έχουν σημαντική επίδραση στα μοντέλα των νέων τραπεζών (Gartner, 2020). Τα παραδοσιακά μοντέλα τραπεζών με εκτεταμένα δίκτυα υποκαταστημάτων καθίστανται απαρχαιωμένα λόγω των μεγάλων αλλαγών που έχουν προκύψει με τη ψηφιακή τραπεζική. Αυτοί οι νέοι ανταγωνιστές προέρχονται από τον τομέα «Fintech», ο οποίος προσφέρει χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες που παραδοσιακά παρέχονται από τα τραπεζικά ιδρύματα.

Εναλλακτικά, ενώ οι τράπεζες εξακολουθούν να διατηρούν τη θέση τους ως κύριος παίκτης στη χρηματοπιστωτική αγορά, αντιμετωπίζουν νέους τύπους ανταγωνισμού μέσω της δημιουργίας νέων τραπεζικών επιχειρηματικών μοντέλων. Εκτός από τα παραδοσιακά μοντέλα, τα ιδρύματα που παρέχουν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που χρησιμοποιούν τις εξελίξεις του fintech ενδέχεται να εμπίπτουν σε δύο γενικά επιχειρηματικά μοντέλα, όπως το μοντέλο της ψηφιακής τράπεζας ή το μοντέλο της νεοτραπεζικής.

2.1 Νεοτράπεζες/ Neobanks

Η νεοτράπεζα αποτελεί μια νέα μορφή τράπεζας και είναι αμιγώς ψηφιακή. Η παροχή υπηρεσιών γίνεται αποκλειστικά μέσω διαδικτύου, χωρίς να διαθέτει φυσικά υποκαταστήματα (Hopkinson&Klarova, 2019).

Η νεοτράπεζα αποτελεί ένα μισθωμένο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, το οποίο λαμβάνει καταθέσεις και χορηγεί δάνεια. Είναι Fintech και διαφοροποιείται πολύ από μια παραδοσιακή τράπεζα. Ο πελάτης δεν εξυπηρετείται σε γραφείο και δεν έχει αυτήν την επιλογή. Υπάρχουν αρκετές διαφορές μεταξύ των μοντέλων τραπεζών. Οι βασικές διαφορές είναι η λειτουργική τους απόδοση, η ικανότητα ταχείας προσαρμογής στις προτιμήσεις των πελατών και η χρήση των συλλεγόμενων δεδομένων. Κατά συνέπεια, ενώ οι παραδοσιακές τράπεζες αντιμετωπίζουν σε υψηλό βαθμό πρόβλημα με το λειτουργικό κόστος λόγω της ανάγκης να κατέχουν ένα δίκτυο υποκαταστημάτων και ATM, οι νεοτράπεζες εξάλειψαν αυτού του είδους τακόστη καθώς είναι μια πλήρως διαδικτυακή τράπεζα (Al-Qudah, Al-Okaily&Alqudah, 2021).

Μέρος των νεοτραπεζών είναι οι πληρωμές μέσω κινητού τηλεφώνου. Η πληρωμή μέσω κινητού αποτελεί μια καθημερινότητα για τους ανθρώπους και αφορά την πραγματοποίηση πληρωμών για αγαθά και υπηρεσίες με χρήση φορητών συσκευών.

Το m-banking αποτελεί ένα ψηφιακό σύστημα και αναφέρεται στις υπηρεσίες που παρέχονται από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα ή τράπεζες και θεωρείται μία από τις σημαντικότερες στρατηγικές αλλαγές που έχουν συμβεί στη λιανική τραπεζική σε περισσότερο από μια δεκαετία (Al-Zahrani&Almazari, 2015). Οι καταναλωτές ξεκινούν να αυτοεξυπηρετούνται, να διενεργούν εξ αποστάσεως οικονομικές συναλλαγές μέσω της εφαρμογής που έχουν στα κινητά τους τηλέφωνα. Η στροφή προς τις ηλεκτρονικές συναλλαγές οδήγησε στην εξέλιξη των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, ιδιαίτερα των τραπεζών, που πρέπει να ανταποκριθούν στις σύγχρονες ανάγκες διεξαγωγής εργασιών στο διαδίκτυο (Al-Qudah, Al-Okaily&Alqudah, 2021).

Η ψηφιοποίηση των καναλιών εξυπηρέτησης έχει οδηγήσει σε ουσιαστικές αλλαγές από την πλευρά των καταναλωτών. Πριν από την εμφάνιση της ψηφιακής τραπεζικής, οι καταναλωτές ασχολούνταν κυρίως με μία μόνο τράπεζα. Ωστόσο, η μεγαλύτερη προσβασιμότητα στις πληροφορίες και το μειωμένο κόστος αναζήτησης και συναλλαγής, καθώς και το μειωμένο κόστος εγκατάστασης, έχουν επιτρέψει στους καταναλωτές να έχουν εύκολη πρόσβαση σε πολλές τράπεζες ταυτόχρονα. Σύμφωνα με έρευνα του Schwab (2017), οι καταναλωτές γίνονται όλο και πιο πρόθυμοι να αλλάξουν κύρια τράπεζα.

3. Ο αντίκτυπος της τεχνολογίας στο προσωπικό δυναμικό των τραπεζών

Δεκαετίες πριν ο John Maynard Keynes σε μία διάλεξή του το 1930 υποστήριζε κάτι το οποίο εκείνη την εποχή φαινόταν υπερβολικό, ότι δηλαδή η παραγωγή σε 100 χρόνια θα είναι άφθονη αλλά λόγω *μηχανών* (Bauer, Schlund&Vocke, 2018). Η αυξανόμενη υιοθέτηση τεχνολογιών αυτοματισμού θα επωφελήσει σε μεγάλο βαθμό τους επιχειρηματίες και τον όγκο παραγωγής αλλά θα προκαλέσει *τεχνολογική ανεργία*, σύμφωνα την αμερικανική εταιρία παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών McKinsey&Company. Με μελέτη τους οι Brynjolfsson και McAfee (2012) υποστήριξαν πως έως το 2030 75 έως 375 εκατομμύρια εργαζόμενοι θα εκτοπιστούν

λόγω αυτοματοποίησης. Φαίνεται πως λόγω του ψηφιακού μετασχηματισμού τα ψηφιακά συστήματα αντικαθιστούν το ανθρώπινο δυναμικό, αφού η τεχνολογία μπορεί να προσφέρει μεγαλύτερη ακρίβεια, ταχύτητα και αποτελεσματικότητα. Η αξία της εργατικής δύναμης έχει μειωθεί και οι περισσότερες δραστηριότητες εργασίας έχουν αυτοματοποιηθεί.

Η τεχνολογία προσφέρει παροχές με τέτοια ακρίβεια, που οι ανθρώπινες ικανότητες δεν το κάνουν. Σημαντικό μέρος αποτελεί το κανάλι m- banking, όπου οι πελάτες το βρίσκουν εύκολο, εύχρηστο και διαθέσιμο κάθε λεπτό με αποτέλεσμα να απολύεται ένας αριθμός προσωπικού πρώτης γραμμής. Επίσης, άξιο αναφοράς είναι και το ότι σε χώρες με χαμηλό ποσοστό αλφαριθμητισμού η εξειδίκευση αυξάνει τα ποσοστά ανεργίας (Bauer, Schlund&Vocke, 2018).

Οι τυπικές φυσικές δομές των τραπεζών διαφοροποιούνται σταδιακά και αυτό συμβαίνει καθώς οι απαιτήσεις των πελατών αλλάζουν. Η πληθώρα και η ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι ένα σημαντικό κριτήριο για τους πελάτες και για αυτό έχουν ταξινομηθεί οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από τις τράπεζες, ώστε να καλύπτεται κάθε ανάγκη (Sachan, Yang&Xu,2020):

- Τηλεφωνική τραπεζική
- Ηλεκτρονική μεταφορά χρημάτων
- Αυτόματα ταμειακά μηχανήματα
- Διαδικτυακές τραπεζικές υπηρεσίες

Το διαδίκτυο δίνει ευκολία στους πελάτες να διεκπεραιώνουν τις οικονομικές τους υποχρεώσεις και για αυτό έχει δοθεί τόση βαρύτητα στην ηλεκτρονική τραπεζική. Ο αυτοματισμός και ως επακόλουθο η μείωση του προσωπικού έχει αλλάξει τα δεδομένα στον τραπεζικό τομέα (Dandapani, Lawrence, Rodriguez, 2018).

Οι εργασίες που χρειάζονταν επίσκεψη σε υποκαταστήματα τράπεζας, όπως είναι η πληρωμή λογαριασμών, τα βιβλιάρια επιταγών, η λήψη κάρτας ΑΤΜ, η κινήσεις του λογαριασμού, η μεταφορά κεφαλαίων κ.ά, πλέον λόγω της ψηφιοποίησης μπορούν να εκτελεστούν στο χρόνο και τον τόπο των πελατών. Η ανθρώπινη

παρέμβαση έχει μειωθεί σημαντικά, καθώς οι εργασίες που εκτελούσαν είναι πλέον περιττές. Οι πελάτες φαίνεται να μην επισκέπτονται τα φυσικά καταστήματα των τραπεζών, γιατί οι ανάγκες τους έχουν προσαρμοστεί στα νέα δεδομένα. Έχουν διατηρηθεί ακόμη κάποιες βασικές λειτουργίες στις οποίες οι πελάτες επισκέπτονται τα καταστήματα, όπως είναι η επαλήθευση των στοιχείων των πελατών. Αυτή η δυνατότητα οφείλεται επίσης στην ψηφιοποίηση καθώς βοηθά στην παροχή έγκαιρων στοιχείων (Warner&Wäger, 2019).

Το προσωπικό δυναμικό έχει καταλάβει πως η αύξηση του αυτοματισμού έχει φέρει μαζική τάση ανεργίας. Οι εργασίες πλέον μπορούν να εκτελεστούν χωρίς εξαρτώμενο προσωπικό. Ο στόχος είναι να συνδυάζεται αποτελεσματικά η ανθρώπινη παρουσία με τις αυτοματοποιημένες μηχανές, έχοντας εξειδικευμένο προσωπικό.

Με δεδομένο ότι η πανδημία λειτούργησε ως επιταχυντής για τη ψηφιακή μετάβαση στο τραπεζικό σύστημα και οι συναλλαγές μέσω e-banking και mobile banking έχουν εκτιναχθεί, τα καταστήματα «απελευθερώνονται» από μια σειρά συναλλαγών που γίνονται πλέον αυτοματοποιημένα και δίνουν πλέον μεγαλύτερο βάρος στο συμβουλευτικό ρόλο. Αυτό θα αποτυπωθεί και στην απασχόληση και ήδη, όπως παραδέχονται τραπεζικά στελέχη, οι πλέον περιζήτητοι στην αγορά εργασίας είναι όσοι έχουν γνώσεις πληροφορικής.

Η ΨΤ έχει φέρει, όμως, πολλά πλεονεκτήματα στον τραπεζικό τομέα. Η πληροφορική στο επίπεδο παραγωγικότητας των τραπεζικών υπαλλήλων έχει ως αποτέλεσμα την ενίσχυση των εργαζομένων διευκολύνοντας τις καθημερινές τους εργασίες. Τα ATM, η mobile banking, η διαδικτυακή τραπεζική και οι ηλεκτρονικές μεταφορές χρημάτων αποτελούν σημαντικά εργαλεία στη δουλειά των τραπεζικών υπαλλήλων. Παρακάτω παρουσιάζονται εν τάχει κάποια από τα πλεονεκτήματα της ΨΤ:

1. Βελτιώνει την απόδοση της παραγωγικότητας των εργαζομένων.
2. Εξοικονομεί τόσο τον χρόνο των εργαζομένων όσο και των πελατών.
3. Μειώνει τα λειτουργικά έξοδα των τραπεζών και διευκολύνει τις συναλλαγές.

4. Λιγότερες χειρωνακτικές διαδικασίες.
5. Μείωση του ωραρίου των εργαζομένων, λόγω γρήγορης διεκπεραίωσης των εργασιών τους.
6. Καλύτερες/ βελτιωμένες συνθήκες εργασίας.
7. Αμεσότητα στη διασύνδεση των εργαζομένων με συναδέλφους και πελάτες.
8. Διατήρηση δεδομένων και εύκολη διαθεσιμότητα τους.

4. Ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα από το 2013 έως το 2021 έχουν αποχωρήσει 18.970 υπάλληλοι τραπεζών με εθελουσία έξοδο έναντι αποζημίωσης. Η αρχή συνέβη με την Εθνική Τράπεζα και την Τράπεζα Πειραιώς, όπου στις αρχές Δεκεμβρίου 2022 ολοκληρώθηκαν τα καινούρια προγράμματα εθελουσίας εξόδου και στόχος είναι τα 300 καταστήματα και τα 6.000 άτομα προσωπικό σε κάθε τράπεζα. Τα ίδια ισχύουν και για τις υπόλοιπες συστημικές τράπεζες, Eurobank και Alpha Bank, όπου η πρώτη έχει φτάσει τον στόχο των 300 καταστημάτων αλλά έχει περισσότερους από 6.000 εργαζόμενους και η δεύτερη είναι επίσης κοντά στον στόχο καταστημάτων με 310 καταστήματα και έχει λιγότερους από 6.000 εργαζόμενους.

Σε σχέση με την προηγούμενη δεκαετία τα φυσικά καταστήματα των τραπεζών έχουν μειωθεί κατά πολύ ενώ υποστηρίζεται πως στις προηγμένες οικονομίες θα επέλθει μείωση καταστημάτων 30%-80% την επόμενη δεκαετία. Οι αλλαγές αυτές θα γίνουν αισθητές στα μικρότερα τραπεζικά καταστήματα, τα οποία βασίζονται στην εξυπηρέτηση πελατών αλλά είναι τα πρώτα που κλείνουν (Vasyliena, Leonov, Krynych, & Buriak, 2017). Τα νέα μικρά καταστήματα που θα ανοίξουν δε θα είναι συναλλακτικά με τον τρόπο που ήταν.

Η ηλεκτρονική τραπεζική αποτελεί μία από τις σημαντικότερες τεχνολογικές επαναστάσεις στον τραπεζικό κλάδο (Safeena, Date&Kammani, 2011). Είναι σαφές, σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, πως τα φυσικά καταστήματα έχουν ξεκινήσει να αντικαθίσταται με αποτέλεσμα να υπολογίζεται πως έως το 2030 θα αποτελούν μειοψηφία. Αυτά θα φέρουν και μείωση δυναμικού προσωπικού. Λόγω ταχύτατων

τεχνολογικών αλλαγών και αναδιαρθρώσεων οι τραπεζικοί υπάλληλοι παροτρύνονται σε εθελούσιες εξόδους (Ομάδα Σύνταξης, 2019). Από το 2012 έως το 2021 πάνω από 4.000 τραπεζικοί υπάλληλοι έχουν αποχωρήσει έναντι κάποιας αποζημίωσης, λόγω της ηλεκτρονικής τραπεζικής (Παπαρηγόρης, 2021).

Ακόμη κι αν δεν έχουν κλείσει τα υποκαταστήματα που υπολογίζονται έχει παρατηρηθεί πως στα ήδη υπάρχοντα έχει όλο και λιγότερα ταμεία. Τα ταμεία έχουν αντικατασταθεί με αυτόματα μηχανήματα πληρωμών και ψηφιακά δίκτυα. Οι τραπεζικοί υπάλληλοι αναλαμβάνουν πλέον ρόλο συμβούλων για θέματα που τόσο τις επιχειρήσεις όσο και τα νοικοκυριά.

Στην εφημερίδα «ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ» γίνεται λόγος για το νέο μοντέλο τραπεζικών καταστημάτων, αφού ολοκληρώνονται τα προγράμματα μετασχηματισμού και αναδιάρθρωσης τους. Ήδη, όπως αναφέρεται, έχουν φτάσει κοντά στον στόχο εργαζομένων και φυσικών καταστημάτων.

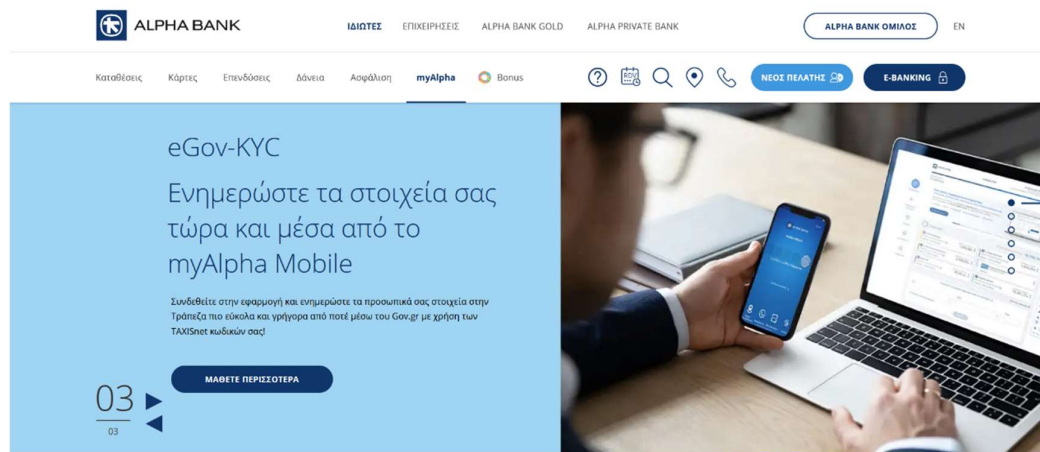
Σε συνέχεια των παραπάνω, αναφέρεται πως πάνω από το 90% των εγχρήματων συναλλαγών πραγματοποιείται εκτός τραπεζικού καταστήματος. Με στοιχεία της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (ΕΕΤ) υποστηρίζεται πως οι βασικές χρηματοπιστωτικές λειτουργίες πραγματοποιούνται από το internet και mobile banking, από ΑΤΜ και από Αυτόματα Συστήματα Πληρωμών – ΑΡS. Επίσης, έχουν φτάσει τις 19 εκατομμύρια οι χρεωστικές/πιστωτικές και προπληρωμένες κάρτες και τις 1,6 δις οι συναλλαγές το 2021 με αξία 47,8 δις ευρώ. Οι ενεργοί χρήστες του internet banking, δηλαδή εκείνοι που έχουν τουλάχιστον μία πρόσβαση το μήνα είναι 4 εκατομμύρια και οι ενεργοί χρήστες του mobile banking είναι 2,3 εκατομμύρια. Δείγμα της ψηφιοποίησης στον ελληνικό τραπεζικό τομέα είναι επίσης το ότι έχει παρατηρηθεί ότι το 50% των συναλλαγών γίνονται μέσω internet. Τέλος, αλλαγές έχουν παρατηρηθεί και στον αριθμό των ΑΤΜ, των POS και των εργαζομένων με 5.594, 690.689 και 39.383, το 2018 αντιστοίχως, σε 5.787, 775.482 και 30.998 το 2021.

Η ηλεκτρονική τραπεζική, όπως έχει προαναφερθεί, αποτελεί ένα μεγάλο μέρος της καθημερινότητας των πελατών. Παρακάτω παρουσιάζονται συνοπτικά οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες των τεσσάρων συστημικών τραπεζών της Ελλάδας (Alpha Bank, Eurobank, Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος και Τράπεζα Πειραιώς).

4.1 Alpha Bank

Η ηλεκτρονική τραπεζική καθιερώνεται από την Alpha Bank το 1998 για τραπεζικές συναλλαγές μέσω internet, το AlphaWebBanking⁴. Επίσης, δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες να έχουν την κάρτα τους στο κινητό, αφού πλέον οι πληρωμές γίνονται ως επί το πλείστο με χρήση κάρτας. Οι διαδικτυακές της υπηρεσίες αναβαθμίστηκαν το 2016, ώστε να είναι εφικτή η πρόσβαση από κάθε φορητή συσκευή. Πλέον υπάγεται στην ηλεκτρονική τραπεζική το myAlphaMobile, όπου δίνεται η δυνατότητα στον πελάτη να κάνει συναλλαγές με το δακτυλικό του αποτύπωμα.

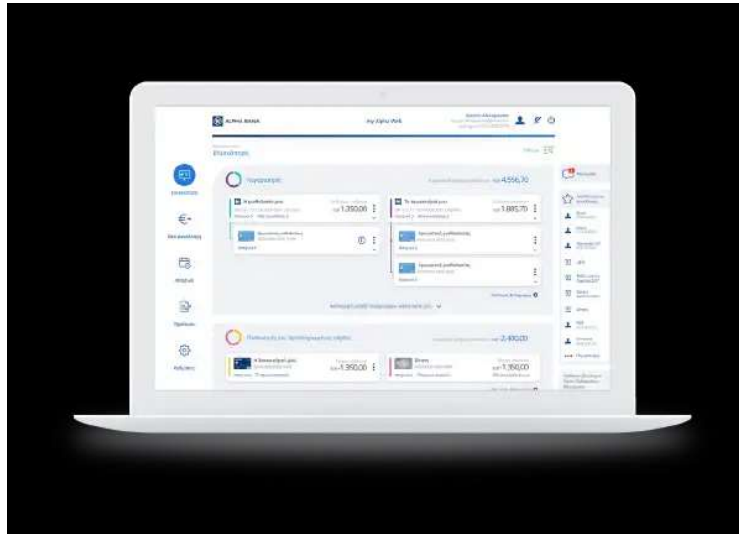
Αποτελεί μια τράπεζα που ιδρύθηκε το 1879 και αποτελεί από τις σημαντικότερες συστημικές τράπεζες της Ελλάδας. Η δραστηριοποίησή της πραγματώνεται στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό, παραδείγματα χωρών είναι η Κύπρος, το Λουξεμβούργο, η Ρουμανία, η Αλβανία. Επίσης, έχει καταφέρει να διατηρήσει τους πιο μεγάλους δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας σε ευρωπαϊκό επίπεδο με ποσοστό 18,4% (Καραγιάννης, 2019).



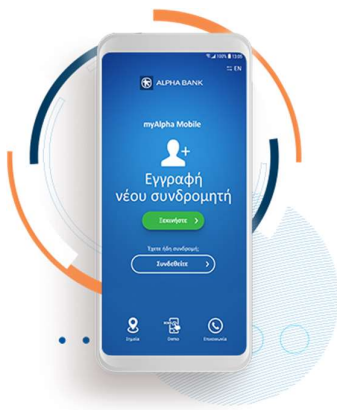
Εικόνα1 web banking Alpha Bank⁵

⁴<https://www.alpha.gr/el/omilos/alpha-bank/istoria/istoriki-diadromi>

⁵<https://www.alpha.gr/el/idiotes/myalpha/e-banking/myalpha-web>



Εικόνα 2 Αρχική σελίδα του myAlphaBank⁶



Εικόνα3 Mobile banking της Alpha Bank⁷

4.2 Eurobank

Η ηλεκτρονική τραπεζική εισάγεται στη Eurobank το 1999 και με αυτόν τον τρόπο δίνεται η δυνατότητα στους πελάτες να πραγματοποιούν συναλλαγές μέσω ίντερνετ. Η διαδικασία για να αποκτήσει κανείς πρόσβαση σε αυτές τις παροχές είναι να πάει σε ένα υποκατάστημα ή να κάνει κάποιες ενέργειες online⁸.

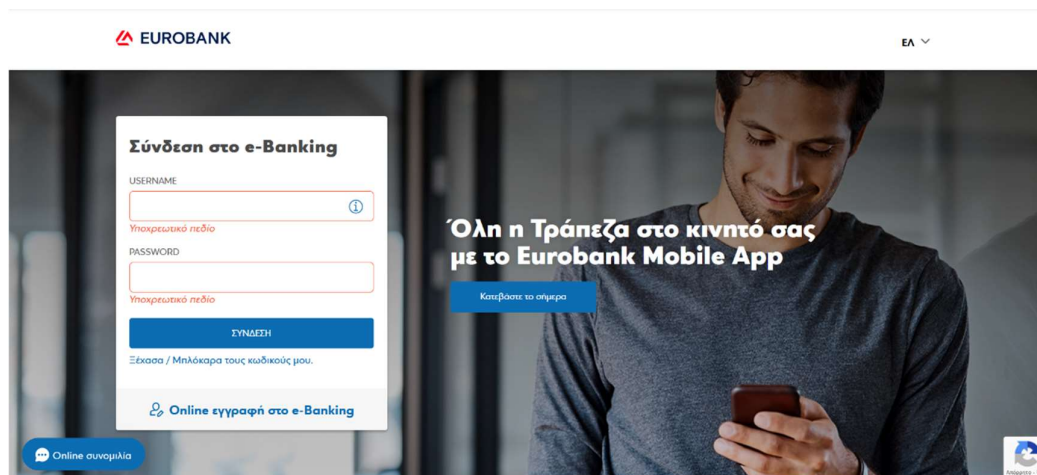
⁶<https://www.alpha.gr/el/idiotes/myalpha/e-banking/myalpha-web>

⁷

⁸<https://ebanking.eurobank.gr/#/login>

Ένα μέρος της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι και το Euro Phone Banking, όπου μπορεί να κάνει συναλλαγές μέσω τηλεφώνου. Επίσης, μπορεί και μέσω κινητού με το Eurobank Mobile App. Μέσα στην εφαρμογή στο κινητό υπάρχει μια υπηρεσία που λέγεται PaF – Pay a Friend, όπου γίνονται μεταφορές έως και 500 ευρώ την ημέρα με τη χρήση κινητού τηλεφώνου. Τέλος, υπάρχει το v- Banking, όπου απευθύνεται σε επαγγελματίες και συνομιλούν με έναν σύμβουλο μέσω βίντεο-κλήσης⁹

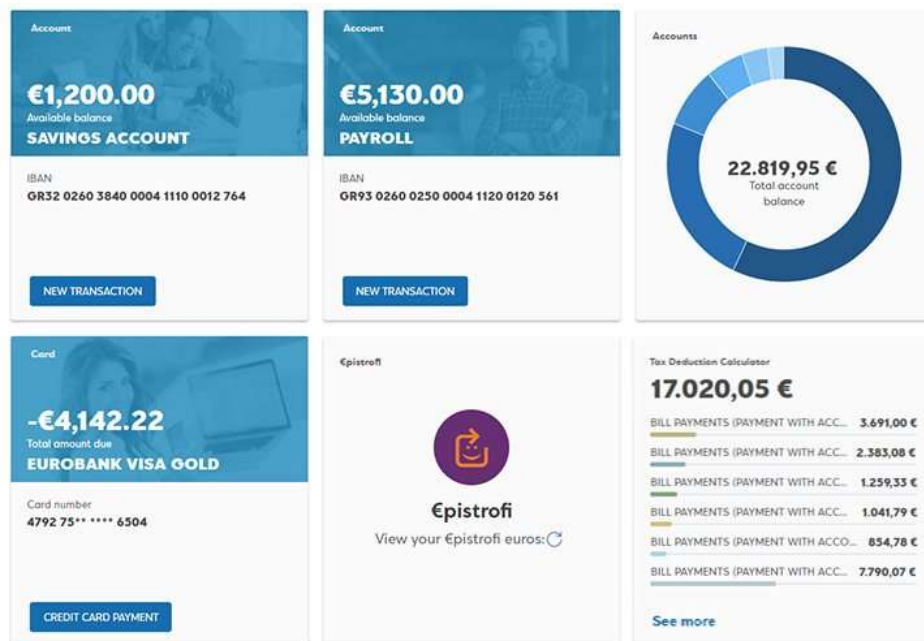
Έκανε την εμφάνισή της το 1990 και εξαγόρασε κι άλλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, παράδειγμα αποτελεί η Creta bank με ποσοστό 99,8%. Η συγκεκριμένη το 1997 άλλαξε την επωνυμία της σε EFG Eurobank A.E EFG και το 2000 σε Eurobank Ergasias A.E. Εκτός από την εγχώρια παρουσία της στον τραπεζικό κλάδο έχει επεκταθεί και σε ξένες αγορές όπως της Κύπρου, του Λουξεμβούργου, το Ηνωμένο Βασίλειο, τη Βουλγαρία. Το ύψος της καθαρής αξίας της για τον Σεπτέμβριο του 2021 έφτασε τα 71 δις ευρώ (Καραγιάννης, 2019).



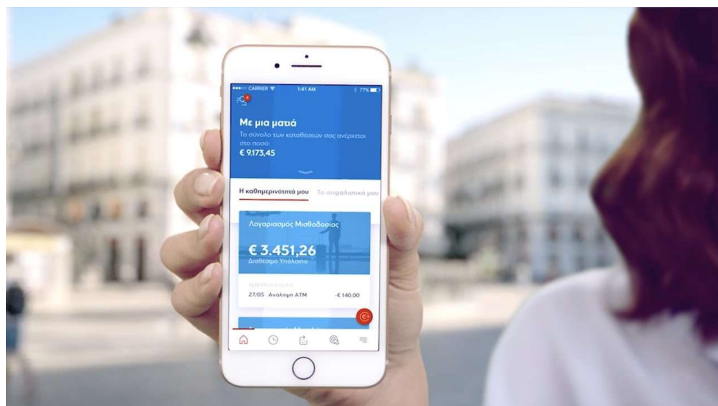
Εικόνα 4 Είσοδος πελατών στο digital banking της Eurobank¹⁰

⁹<https://www.eurobank.gr/el/business/ilektronikes-upiresies/ilektronikes-upiresies/v-banking/v-banking-v-banking-plirofories>

¹⁰<https://ebanking.eurobank.gr/#/login>



Εικόνα 5 Αρχική σελίδα του digital banking της Eurobank¹¹



Εικόνα 6 Αρχική σελίδα του mobile banking της Eurobank¹²

4.3 Εθνική Τράπεζα Ελλάδος

Η ηλεκτρονική πλατφόρμα της Εθνικής Τράπεζας είναι η «i-bank»¹³. Για το κινητό υπάρχει η εφαρμογή «i-bank Mobile Banking»¹⁴. Εκτός του κινητού, έχει υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής για τηλέφωνα, το «phone banking», όπου μπορεί

¹¹ <https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/e-banking/genikes-pliροφοries/e-banking>

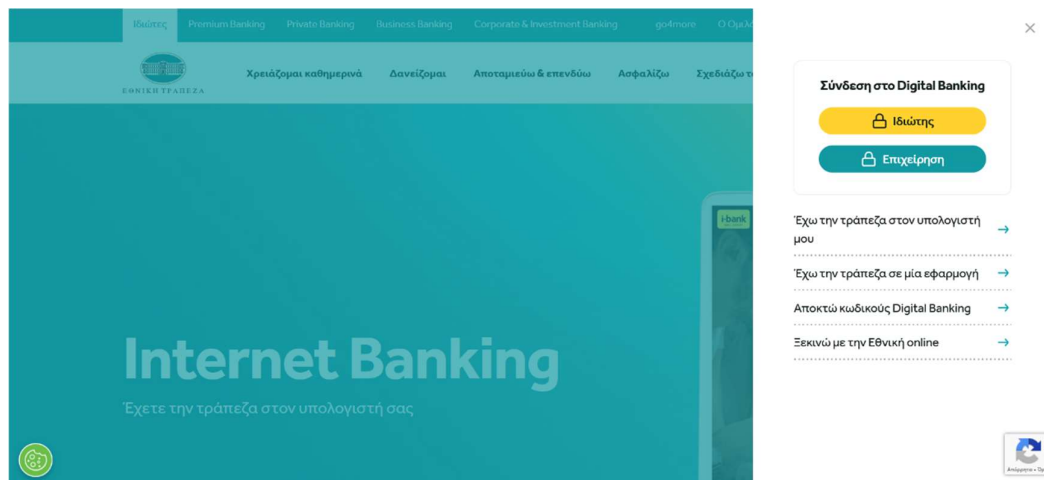
¹² <https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/e-banking/genikes-pliροφοries/e-banking>

¹³ <https://ibankretail.nbg.gr/sts/Account/Login/web>

¹⁴ <https://www.nbg.gr/el/i-bank/retail/internet-banking>

να εξυπηρετηθεί μέσω τηλεφώνου όλο το 24ωρο και κάθε μέρα¹⁵. Ένα ακόμη μέρος της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω κινητού τηλεφώνου είναι το ηλεκτρονικό πορτοφόλι «i-bankPay». Μπορεί να αποστείλει και να παραλάβει χρήματα μέσω Facebook. Η IRISOnlinePayments είναι ένα άλλο μέρος της ηλεκτρονικής τραπεζικής της Εθνικής τράπεζας, όπου μεταφέρονται χρήματα μέσω του αριθμού κινητού ή του ΑΦΜ. Τέλος, η εθνική τράπεζα έχει καθιερώσει το i-bankpayband, όπου αποτελεί μια προπληρωμένη κάρτα Visa και φοριέται στο χέρι. Οι πληρωμές γίνονται ανέπαφα¹⁶.

Όσον αφορά την Εθνική Τράπεζα Ελλάδος είναι η πρώτη τράπεζα που δραστηριοποιήθηκε στον χρηματοπιστωτικό τομέα στην Ελλάδα. Είναι μέρος του ελληνικού τραπεζικού τομέα πάνω από 180 χρόνια, αφού ιδρύθηκε το 1841. Επίσης, διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στο λιανικό πιστωτικό τομέα και θεωρείται η σημαντικότερη ελληνική τράπεζα. Ενώ οι τράπεζες γνώρισαν μεγάλη κρίση όσον αφορά τη ρευστότητα και την κεφαλαιακή επάρκεια, η Εθνική Τράπεζα Ελλάδος έχει καταφέρει να διατηρήσει τόσο όλα τα παραπάνω όσο και το ύψος των καταθέσεων των πελατών της. Τέλος, έχει το μεγαλύτερο δίκτυο εξυπηρέτησης σε όλη τη χώρα (Καραγιάννης, 2019).

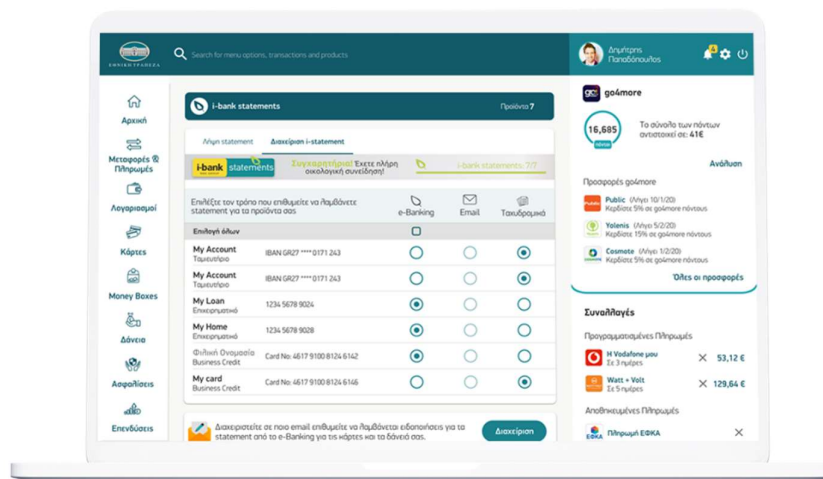


Εικόνα 7 Είσοδος πελατών στη ηλεκτρονική τραπεζική της Εθνικής Τράπεζας Ελλάδος¹⁷

¹⁵<https://www.nbg.gr/el/i-bank/retail/phone-banking/>

¹⁶<https://www.nbg.gr/microsites/payband/>

¹⁷<https://www.nbg.gr/el/idiwtes/kathimerines-sunallages/digital-banking/internet-banking>



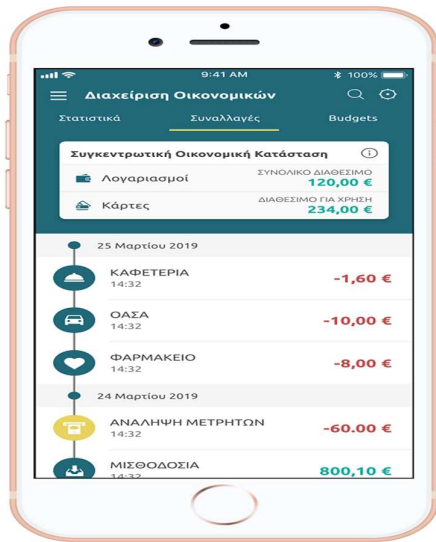
Εικόνα 8 Αρχική σελίδα της ηλεκτρονικής τραπεζικής της Εθνικής Τράπεζας Ελλάδος¹⁸



Εικόνα 9 Είσοδος χρηστών στο mobilebanking της Εθνικής Τράπεζας Ελλάδος¹⁹

¹⁸<https://www.nbg.gr/el/idiwtes/kathimerines-sunallages/digital-banking/internet-banking>

¹⁹<https://www.nbg.gr/el/idiwtes/kathimerines-sunallages/digital-banking/mobile-banking>



Εικόνα 10 Αρχική σελίδα mobile banking της Εθνικής Τράπεζας Ελλάδος²⁰

4.4 Τράπεζα Πειραιώς

Η Τράπεζα Πειραιώς ιδρύθηκε το 1916 και αποτελεί μία από τις εμπορικές τράπεζες της Ελλάδας. Στην αρχή αποτελούσε ιδιωτική τράπεζα μέχρι και το 1975, όπου πέρασε σε κρατικό έλεγχο. Δεν υπάρχουν πολλές πληροφορίες για τα πρώτα χρόνια λειτουργίας της τράπεζας αλλά εμφανίστηκε πολύ δυναμικά στο τραπεζικό σύστημα στα μέσα της δεκαετίας του '90. Εκτός Ελλάδας η τράπεζα Πειραιώς έχει παρουσία σε δύο χώρες, στη Γερμανία και στην Ουκρανία.

Σε συνεργασία με τη NATECH η Πειραιώς έχει δημιουργήσει την ψηφιακή της τράπεζα, όπου σκοπός είναι να εξάγει ψηφιακά προϊόντα και υπηρεσίες στο σύνολο της ευρωπαϊκής αγοράς (Αγγελέτου, 2022).

Η ηλεκτρονική τραπεζική της τράπεζας Πειραιώς δημιουργήθηκε το 2000 και η πλατφόρμα ονομάστηκε «winbank»²¹. Έχει πρόσβαση μέσω υπολογιστών, κινητών και tablet. Η χρήση γίνεται από ιδιώτες και επαγγελματίες. Η εφαρμογή της τράπεζας Πειραιώς δημιουργήθηκε το 2017, είναι εύκολη στη χρήση και πολύ απλή. Η είσοδος

²⁰<https://www.nbg.gr/el/idiwttes/kathimerines-sunallages/digital-banking/mobile-banking>

²¹<https://www.piraeusbankgroup.com/el/group-profile/important-dates/2000-2008>

στην εφαρμογή γίνεται με(quick login (4ψήφιο PIN, δακτυλικό αποτύπωμα ή Face ID για συμβατές συσκευές)²².

Εκτός από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής, έχει και τηλεφωνικές υπηρεσίες το «winbank phone banking». Οι συναλλαγές μπορούν να γίνουν είτε μέσω εκπροσώπου είτε μέσω διαδραστικής φωνητικής απόκρισης (IVR)²³.

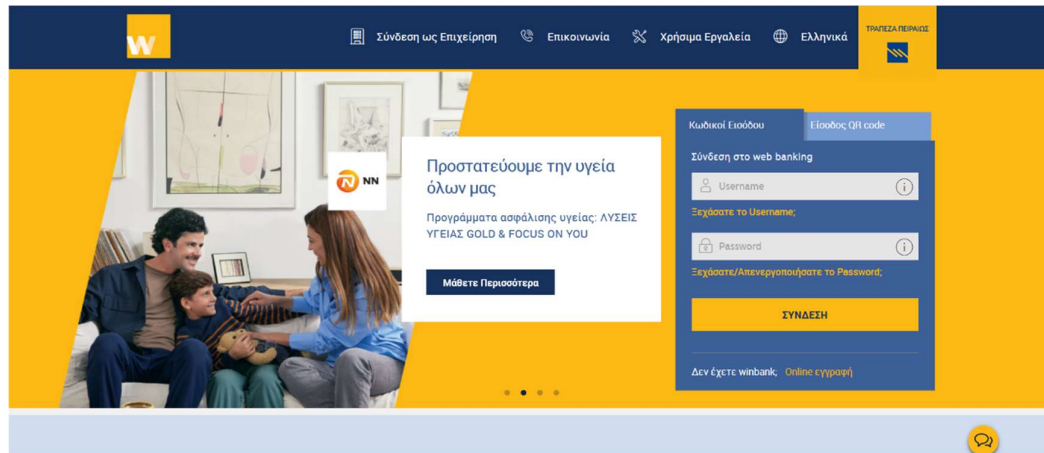
Συμπληρωματικά, υπάρχουν και τα αυτοματοποιημένα ηλεκτρονικά καταστήματα, τα «e-branch» και υπάρχουν 9 καταστήματα τέτοιου είδους αυτήν τη στιγμή στην Ελλάδα. Έχουν διευρυμένο ωράριο αλλά δίνεται η δυνατότητα και για self service. Σημαντικό κομμάτι αυτής της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι το ότι περικλείονται όλες οι ομάδες των πελατών²⁴:

- Άτομα με προβλήματα όρασης μπορούν να εξυπηρετηθούν σε μηχανήματα με γραφή Braille. Επίσης, υπάρχει υπάλληλος ο οποίος τους εξυπηρετεί και τους ενημερώνει για τις παροχές αυτές.
- Άτομα με προβλήματα ακοής μπορούν να εξυπηρετηθούν από υπαλλήλους με γνώσεις νοηματικής γλώσσας. Υπάρχει ακόμη διαδραστικός χάρτης αφής, όπου υπάρχουν πληροφορίες για το κατάστημα και τις παροχές του.
- Άτομα με κινητικά προβλήματα έχουν εύκολη πρόσβαση και οι οθόνες αφής που τους κατατοπίζουν σχετικά με τις υπηρεσίες του καταστήματος είναι στο ύψος του αμαξιδίου.

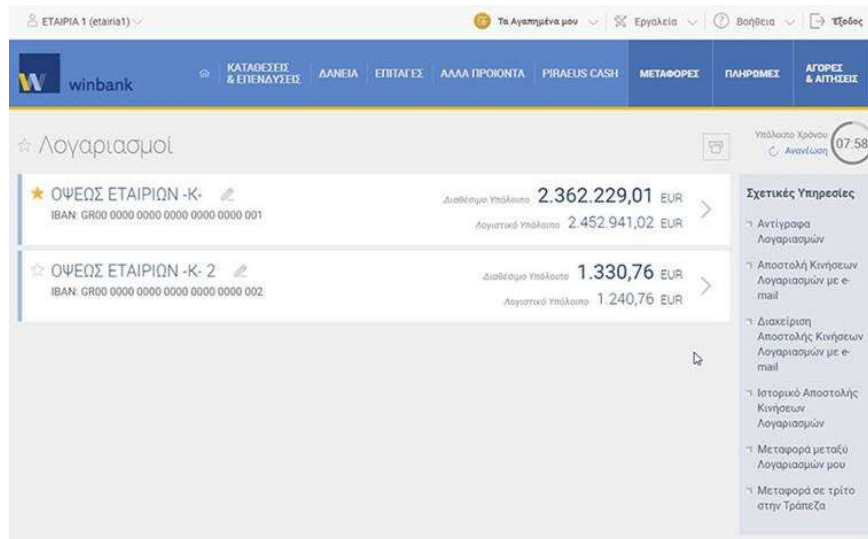
²²<https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtetes/trapezikes-ypiresies/e-banking/ilektronika-kanalia-eksypiretisis/winbank-mobile-banking-app>

²³<https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtetes/trapezikes-ypiresies/e-banking/ilektronika-kanalia-eksypiretisis/winbank-phone-banking>

²⁴<https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtetes/kanalia-eksypiretisis/e-branch>



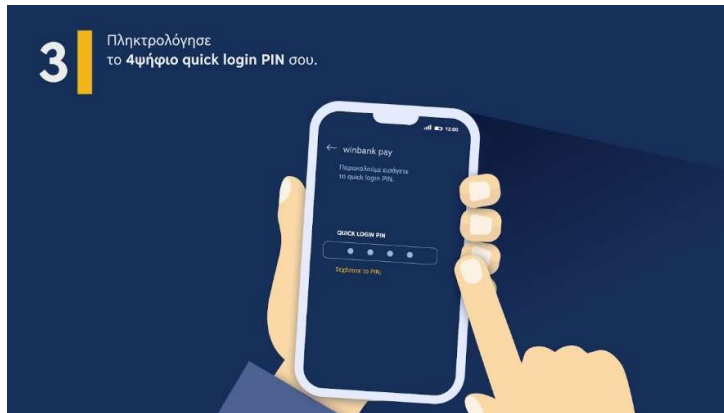
Εικόνα 11 Είσοδος χρηστών στο digital banking της Τράπεζας Πειραιώς²⁵



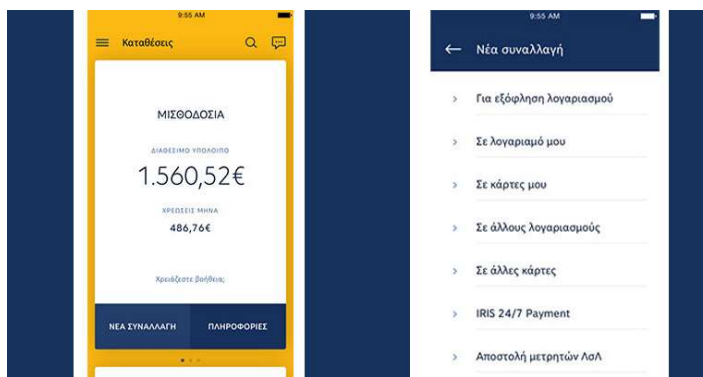
Εικόνα 12 Αρχική σελίδα του digital banking της Τράπεζας Πειραιώς²⁶

²⁵<https://www.winbank.gr/sites/idiwtes/el/Pages/default.aspx>

²⁶<https://www.winbank.gr/sites/idiwtes/el/Pages/default.aspx>



Εικόνα 13 Είσοδος χρηστών στο mobile banking της Τράπεζας Πειραιώς με 4ψήφιο κωδικό²⁷



Εικόνα 14 Αρχική σελίδα του mobile banking της Τράπεζας Πειραιώς²⁸

²⁷<https://www.winbank-mobilebanking.gr/sites/idiwtes/el/Pages/default.aspx>

²⁸<https://www.winbank-mobilebanking.gr/sites/idiwtes/el/Pages/default.aspx>

Κεφάλαιο 2: Ερευνητικό μέρος

5. Μεθοδολογία

Η έρευνα αφορά μια ποιοτική προσέγγιση και χρησιμοποιήθηκε ως ερευνητικό εργαλείο το ερωτηματολόγιο με ερωτήσεις που προορίζονταν για δομημένη συνέντευξη. Ο πληθυσμός του δείγματος προέρχεται από τον τραπεζικό κλάδο και απαντούν με σύντομες απαντήσεις. Ακολουθεί η περιγραφή των ερωτήσεων της συνέντευξης και αναλύονται οι ερωτήσεις, βασισμένες στα ερευνητικά ερωτήματα.

Η ποιοτική μέθοδος εφαρμόζεται σταδιακά στον τομέα της έρευνας κοινωνικής εργασίας ως μέσο σύνδεσης και ανακάλυψης της πρακτικής εμπειρίας των συμμετεχόντων σχετικά με το φαινόμενο. Οι άτυπες συναντήσεις, ενώ παρέχουν αποκλειστικές ευκαιρίες για την οικοδόμηση κατανόησης από τη σκοπιά του πληροφορητή, υποδηλώνουν επίσης μια εγγενώς υποκειμενική προσπάθεια. Ο ερευνητής είναι το εργαλείο ανάλυσης σε όλα τα στάδια μιας ποιοτικής ερευνητικής μελέτης (Starks&Trinidad, 2007).

5.1 Πληθυσμός και Δείγμα

Ενώ η ποσοτική έρευνα ασχολείται με τεράστιο όγκο δεδομένων για την παραγωγή στατιστικών και αριθμητικών αποτελεσμάτων, οι ποιοτικές μελέτες χρησιμοποιούν μικρό αριθμό δειγμάτων. Καθώς ο δειγματοληπτικός στόχος της ποιοτικής έρευνας είναι η συλλογή πληροφοριών, οι οποίες είναι επωφελείς για την κατανόηση της δυσκολίας, της πολυπλοκότητας, της διαφοράς ή του πλαισίου μέσα σε ένα φαινόμενο, αντί να αναπαριστά αριθμούς όπως στην ποσοτική έρευνα, λειτουργεί με μικρά μεγέθη δειγματοληψίας. Το γενικά προτεινόμενο πρότυπο για την ποιοτική έρευνα είναι η συλλογή δεδομένων μέχρι την επίτευξη των σημείων κορεσμού (Merriam, 2009· Charmaz, 2006· Morse, 1995· Glaser, 1992). Ο Sandelowski (1995)

πρότεινε ότι μεταξύ των ομοιογενών ατόμων, ένα κατάλληλο μέγεθος δείγματος 10 θα μπορούσε να είναι επαρκές για μια ποιοτική μελέτη.

Πραγματοποιήθηκαν 11 συνεντεύξεις σε τραπεζικούς υπαλλήλους των τεσσάρων συστημικών τραπεζών. Ποικίλλουν τα χρόνια της προϋπηρεσίας των ερωτηθέντων. Ο καθένας από τους συμμετέχοντες έχει ολοκληρωμένη άποψη για το ζήτημα του ψηφιακού ανασχηματισμού στις τράπεζες, καθώς βιώνει κάθε αλλαγή και καλείται να ανταπεξέλθει. Το δείγμα δεν είναι πολύ μεγάλο, καθώς πρόκειται για δομημένες συνεντεύξεις και ο λόγος είναι η διατήρηση της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας των τελικών συμπερασμάτων. Υποστηρίζεται πως ο μεγάλος όγκος πληροφοριών, φέρει την ανησυχία να δοθούν πληροφορίες που δε σχετίζονται με το θέμα (Turner III, 2010). Ο λόγος που επιλέχθηκαν οι συγκεκριμένοι τραπεζικοί υπάλληλοι είναι επειδή έρχονται σε άμεση επαφή με τους πελάτες και έχουν σφαιρική άποψη που αφορά την εξυπηρέτησή τους. Λόγω της καθημερινής επικοινωνίας με τους πελάτες, έχουν ολοκληρωμένη εμπειρική άποψη για τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι ίδιοι αλλά και οι πελάτες. Οι συμμετέχοντες ανήκουν σε διάφορες ελληνικές τράπεζες της Θεσσαλονίκης. Οι ερωτήσεις είχαν ως στόχο να περικλύσουν όσο το δυνατόν περισσότερα ζητήματα των καθημερινών εργασιακών προκλήσεων και αν αυτές αντιμετωπίζονται με ευκολία.

5.2 Ερευνητικό Εργαλείο

Το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε ήταν δομημένες συνεντεύξεις. Η ποιοτική έρευνα μέσω των συνεντεύξεων έχει ως σκοπό να διερευνηθεί το θέμα στις κοινωνικές και πολιτικές του διαστάσεις. Επιλέχθηκε ως ερευνητική μέθοδος, καθώς θα ήταν δύσκολο να δοθούν απαντήσεις για ένα τέτοιο θέμα μέσω ενός ερωτηματολογίου και κατ' επέκταση μέσω μιας ποσοτικής έρευνας.

Η συνέντευξη δίνει τη δυνατότητα στον ερευνητή να έρθει σε επαφή με τον συνεντευξιαζόμενο και να αξιοποιήσει την πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία, ώστε να πάρει τις απαντήσεις που θέλει. Επίσης, σημαντικό μέρος αυτής της διαδικασίας είναι πως ο ερευνητής βολιδοσκοπεί όλο το κλίμα της συνέντευξης, τις αυθόρμητες αντιδράσεις και την ψυχολογική κατάσταση τους. Όλα αυτά μπορεί να τα

συμπεριλάβει στα ερευνητικά του δεδομένα, αφού αποτελούν σημαντικές πληροφορίες (Trainor, 2013).

Οι συνεντεύξεις ήταν ατομικές και η διάρκειά τους ήταν γύρω στα 15 λεπτά. Διεξήχθησαν στον επαγγελματικό χώρο των συμμετεχόντων και ήταν ενημερωμένοι, καθώς η συνάντηση έγινε κατόπιν ραντεβού. Το κλίμα ήταν φιλικό και ήταν διατεθειμένοι να συνεργαστούν για την ολοκλήρωση των ερωτήσεων. Οι ερωτήσεις ήταν εμπειρικές, επομένως μίλησαν για την καθημερινότητα τους στον εργασιακό τους χώρο και οι απαντήσεις εκμαιεύτηκαν με ευκολία αλλά και σαφήνεια. Οι απαντήσεις ήταν μονολεκτικές και σύντομης απάντησης. Τέλος, είχαν ενημερωθεί από μέρες για τη συνέντευξη και ήταν προετοιμασμένοι.

5.3 Ανάλυση Δεδομένων

Οι απαντήσεις που δόθηκαν σε συνδυασμό με τη βιβλιογραφική ανασκόπηση οδήγησαν στην ανάλυση των δεδομένων. Στόχος ήταν η διεξαγωγή ολοκληρωμένων και ορθών συμπερασμάτων για την εξυπηρέτηση των πελατών μετά από τον ψηφιακό μετασχηματισμό και τη χρήση των ψηφιακών συστημάτων στην Ελλάδα. Οι συμμετέχοντες, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, προέρχονται από διάφορες τράπεζες και με αυτόν τον τρόπο η συμφωνία ή διαφωνία τους στον τρόπο που το βιώνουν είναι σημαντικό εύρημα. Εκφράστηκαν 11 διαφορετικές απόψεις για το συγκεκριμένο θέμα από ανθρώπους από διαφορετικό εργασιακό περιβάλλον αλλά με πανομοιότυπες εργασιακές υποχρεώσεις.

5.4 Ζητήματα Ηθικής

Τα ζητήματα της ηθικής είναι ένα μεγάλο μέρος της ερευνητικής διαδικασίας και απασχολεί πολλούς ερευνητές. Η προστασία των προσωπικών δεδομένων είναι ένα από αυτά τα ζητήματα. Η συγκατάθεση των συμμετεχόντων στην παρούσα εργασία δόθηκε προφορικά αλλά ιδανικά χρειάζεται να συναινούν γραπτώς για να απαντήσουν στις ερωτήσεις. Από τον κώδικα δεοντολογίας ορίζεται πως δεν επιτρέπεται να καταγράφονται τα προσωπικά δεδομένα των συμμετεχόντων τα οποία

για οποιοδήποτε λόγο μπορούν να τους στοχοποιήσουν και να καταστήσουν εφικτή την αναγνώρισή τους, όπως ποινικό μητρώο, θέματα υγείας, γεωγραφικές/ πολιτισμικές πληροφορίες και φυσικά το όνομά τους (Green, 1999).

5.5 Ερευνητικά ερωτήματα

Τα ερευνητικά ερωτήματα ήταν οι βασικοί άξονες αναζήτησης της βιβλιογραφίας. Το βασικό θέμα της ανασκόπησης ήταν η εξυπηρέτηση των πελατών και πόσο έχει επηρεαστεί από τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Το ζήτημα αυτό έχει απασχολήσει πολύ τον ερευνητικό κόσμο και είχε μεγάλο ενδιαφέρον. Τα ερευνητικά ερωτήματα είναι πολύ σημαντικά για τη διεξαγωγή κάθε ερευνητικής μελέτης, καθώς με αυτόν τον τρόπο καθορίζεται η κατεύθυνση των αναζητήσεων και των λέξεων- κλειδιών.

Παρακάτω ακολουθεί πίνακας με τα ερευνητικά ερωτήματα σε αντιστοιχία με τα ερωτήματα του ερωτηματολογίου της συνέντευξης.

Πίνακας 1 Ερευνητικά ερωτήματα

<p>Πώς επιτυγχάνεται η εξυπηρέτηση πελατών μετά τον ψηφιακό μετασχηματισμό;</p>	<p>Η εξυπηρέτηση πελατών γίνεται με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα;</p> <p>Υπάρχει ασφάλεια στις τραπεζικές δραστηριότητες και στις συναλλαγές;</p> <p>Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει διευκολύνει τις τραπεζικές δραστηριότητες;</p> <p>Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι επαρκές για κάθε τραπεζική υπηρεσία;</p> <p>Η συνολική ποιότητα διαδικτυακών υπηρεσιών των πελατών είναι υψηλής ποιότητας;</p>
---	---

<p>Πώς αντιμετωπίζει ο τραπεζικός υπάλληλος τις αλλαγές που έχουν επέλθει στα ψηφιακά συστήματα όσον αφορά την εξυπηρέτηση των πελατών;</p>	<p>Τα προβλήματα στις συναλλαγές που προκύπτουν επιλύονται-αντιμετωπίζονται εύκολα και γρήγορα;</p> <p>Η ολοκλήρωση των συναλλαγών γίνεται με ακρίβεια;</p> <p>Η χρήση εφαρμογών όπως το remote signing για υπογραφή συμβάσεων, ασφαλιστικών προϊόντων, συναλλαγών ταμείου, κα, έχουν βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών στους πελάτες;</p> <p>Είναι επαρκής ο τεχνολογικός εξοπλισμός;</p> <p>Η ποιότητα των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών παρέχεται και στο διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας;</p>
<p>Πώς αντιμετωπίζει ο πελάτης τις τραπεζικές ψηφιακές αλλαγές;</p>	<p>Δίνονται σαφείς επεξηγήσεις και οδηγίες για τις διαδικτυακές υπηρεσίες;</p> <p>Οι πελάτες είναι δεκτικοί σε αυτές τις νέες τεχνολογίες;</p> <p>Τις αντιμετωπίζουν με δυσπιστία;</p> <p>Η πλοήγηση των ψηφιακών συστημάτων γίνεται με ευκολία (ebankingκτλ);</p> <p>Το περιεχόμενο των ψηφιακών</p>

	<p>συστημάτων είναι εξατομικευμένο για την ανάγκη κάθε πελάτη;</p> <p>Το διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας είναι ελκυστικό και εύχρηστο;</p> <p>Η συνολική ποιότητα των υπηρεσιών διαδικτυακής τραπεζικής είναι αντιληπτή από τους πελάτες;</p>
--	---

6. Παράθεση δεδομένων

Οι ερωτηθέντες είναι υπάλληλοι του τραπεζικού συστήματος από 10 μέχρι και 32 χρόνια. Αυτό σημαίνει πως έχουν βιώσει τις τεχνολογικές αλλαγές του τραπεζικού συστήματος και την εισαγωγή των ψηφιακών συστημάτων. Παρακάτω ακολουθεί ένας πίνακας με τα δημογραφικά στοιχεία των συνεντευξιζόμενων:

Πίνακας 2 Δημογραφικά στοιχεία συνεντευξιζόμενων

Φύλο	Ηλικία	Προϋπηρεσία
Άντρας	42	15
Γυναίκα	45	16
Άνδρας	49	10
Γυναίκα	52	32
Γυναίκα	47	22
Γυναίκα	39	15
Γυναίκα	51	26
Γυναίκα	50	25
Άνδρας	40	15
Γυναίκα	45	20
Άνδρας	39	16

Παρακάτω έχουν δημιουργηθεί πίνακες με τις ερωτήσεις και τις απαντήσεις του ερωτηματολογίου.

Πίνακας 3Η εξυπηρέτηση πελατών γίνεται με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα;

1^η ερώτηση του ερωτηματολογίου

<p>Η εξυπηρέτηση πελατών γίνεται με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα;</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Το τελευταίο διάστημα υπάρχει βελτίωση στην ποιότητα των συναλλαγών και ως προς την ταχύτητα αλλά και στην ποιότητα. Δεν παύουν να υπάρχουν κάποια θέματα που χρειάζονται επίλυση, αλλά και αυτά είναι θέμα χρόνου να βελτιωθούν.2. Ανάλογα με τη φύση της εργασίας. Γενικά ναι3. Όχι. Οι πελάτες δυσκολεύονται.4. Ναι, στις περισσότερες των περιπτώσεων. Καθυστερήσεις υπάρχουν συνήθως όταν βρισκόμαστε στο τέλος του μήνα, που υπάρχει ιδιαίτερος φόρτος εργασίας ή όταν δυσλειτουργούν τα συστήματα5. Ναι, ο πελάτης εξυπηρετείται γρήγορα και έτσι μένει χρόνος για να εξυπηρετηθούν όλο και περισσότεροι κόσμος.6. Ανάλογα με τη φύση της εργασίας. Τις περισσότερες φορές οι συναλλαγές διεκπεραιώνονται με
---	---

	<p>αμεσότητα και πληρότητα και έτσι εξοικονομείται χρόνος και για άλλες εργασίες τύπου back office.</p> <p>7. Ναι στη πλειονότητά της.</p> <p>8. Η εξυπηρέτηση των πελατών γίνεται με ταχύτητα λόγω των προγραμματισμένων ραντεβού. Έτσι ο κάθε πελάτης έχει το χρόνο που χρειάζεται για να εξυπηρετηθεί σωστά και αποτελεσματικά.</p> <p>9. Ναι, οι πελάτες πλέον εξυπηρετούνται γρήγορα με ταχύτητα και ασφάλεια. Σε αυτό έπαιξε ρόλο και ο θεσμός των ραντεβού που έχουν εδραιωθεί και πλέον είναι γνωστό και στον κόσμο ότι οι τράπεζες λειτουργούν με αυτόν τον τρόπο.</p> <p>10. Ναι άμεσα και με ασφάλεια</p> <p>11. Ναι. Σε αυτό βοηθάει η τεχνολογική εξέλιξη των συστημάτων των τραπεζών και ο θεσμός των ραντεβού.</p>
--	---

Στην πρώτη ερώτηση, αν η εξυπηρέτηση πελατών γίνεται με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα οι απάντηση, ως επί το πλείστο, είναι ναι. Οι απαντήσεις περικλείουν την έννοια της τεχνολογικής εξέλιξης, καθώς είναι μια κατάσταση που συζητιέται έντονα τα τελευταία χρόνια, επομένως οι υπάλληλοι είναι εξοικειωμένοι με τους όρους αυτούς. Άλλωστε, όπως έχει αναφερθεί και στο θεωρητικό μέρος της

εργασίας, ο χρηματοοικονομικός κλάδος είναι από τους πρώτους που βίωσαν τις τεχνολογικές αλλαγές. Οι συνεντευξιαζόμενοι ανέφεραν και το ζήτημα των ραντεβού, όπου το θεωρούν εξίσου σημαντικό για την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση πελατών.

Πίνακας 4Η ολοκλήρωση των συναλλαγών γίνεται με ακρίβεια;

2^η ερώτηση του ερωτηματολογίου

<p>Η ολοκλήρωση των συναλλαγών γίνεται με ακρίβεια;</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Ναι.2. Τις περισσότερες φορές.3. Όχι, χρειάζεται να εμπλουτιστούν τα μενού, ώστε να εξυπηρετούνται με μεγαλύτερη ακρίβεια.4. Ναι, στις περισσότερες των περιπτώσεων.5. Ναι, πλέον τα συστήματα έχουν παίξει σημαντικό ρόλο έτσι ώστε να ελαχιστοποιείται η πιθανότητα λάθους ή σε περίπτωση λάθους να εντοπίζεται εύκολα και άμεσα.6. Ναι και τυχόν λάθη ή παραλείψεις εντοπίζονται γρήγορα και διορθώνονται με την άμεση παρέμβαση του υπαλλήλου ή του κατάλληλου τμήματος εξυπηρέτησης.7. Σίγουρα ναι.
--	---

	<p>8. Το μηχανογραφικό σύστημα δίνει τη δυνατότητα για συναλλαγές που ολοκληρώνονται με ακρίβεια.</p> <p>9. Ναι καθώς μεγάλο μέρος των τραπεζικών εργασιών ψηφιοποιούνται ηλεκτρονικά πχ συμβάσεις δανείων, υπογραφή παραστατικών αναλήψεων, καταθέσεων κτλ. Επιπλέον, οι πελάτες μπορούν ανά πάσα στιγμή να ανατρέχουν σε αυτές τις συναλλαγές τους όχι μόνο μέσω των καταστημάτων αλλά και μέσω winbank και να βλέπουν τις κινήσεις των λογαριασμών τους ή ακόμα και τους όρους των συμβάσεων που έχουν υπογράψει πχ επιτόκια, διάρκεια κ.ά.</p> <p>10. Πολύ, αποτυπώνεται απόδειξη με την ολοκλήρωση της συναλλαγής.</p> <p>11. Ναι. Όλα τα έγγραφα υπογράφονται και αποθηκεύονται ηλεκτρονικά, οπότε δεν υπάρχει περιθώριο λάθους.</p>
--	--

Η δεύτερη ερώτηση του ερωτηματολογίου της συνέντευξης αφορά την ακρίβεια των συναλλαγών. Υποστηρίζεται πως οι συναλλαγές έχουν ακρίβεια. Ακόμα και σε περιπτώσεις λάθους, είναι εύκολο να εντοπιστεί το λάθος και να αντιμετωπιστεί. Οι πελάτες έχουν πλήρη έλεγχο των συναλλαγών τους μέσω των καταστημάτων αλλά

και μέσω της εφαρμογής των τραπεζών. Υπάρχουν κάποιες απόψεις που αναφέρουν πως χρειάζονται βελτιώσεις και εμπλουτισμός σε αυτό το κομμάτι των ψηφιακών συστημάτων, αλλά κατά γενική ομολογία οι συμμετέχοντες συμφωνούν. Σε κάθε περίπτωση, οι κινήσεις που γίνονται μέσω διαδικτύου είναι εύκολο να εντοπιστούν, αφού όλα καταγράφονται.

Πίνακας 5Τα προβλήματα στις συναλλαγές που προκύπτουν επιλύονται-αντιμετωπίζονται εύκολα και γρήγορα;

3^η ερώτηση του ερωτηματολογίου

<p>Τα προβλήματα στις συναλλαγές που προκύπτουν επιλύονται-αντιμετωπίζονται εύκολα και γρήγορα;</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Οι περισσότερες συναλλαγές γίνονται χωρίς προβλήματα. Σε περίπτωση που δημιουργηθεί κάποιο πρόβλημα, συνήθως αντιμετωπίζεται άμεσα. Σε σπάνιες περιπτώσεις υπάρχει καθυστέρηση επίλυσης.2. Αρκετά γρήγορα.3. Όχι.4. Στις περισσότερες των περιπτώσεων αντιμετωπίζονται εύκολα και γρήγορα, ιδιαίτερα σε ό,τι αφορά στην εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους. Οποιαδήποτε καθυστέρηση παρατηρείται οφείλεται σε προβλήματα συστήματος ή σύνδεσης.5. Ναι. Ο εντοπισμός τους είναι άμεσος και τις περισσότερες φορές επιλύονται σε πολύ σύντομο
--	---

	<p>χρόνο.</p> <p>6. Αρκετά γρήγορα, και υπάρχει διαρκής προσπάθεια, ώστε να συρρικνωθεί ο χρόνος επίλυσης των όποιων προβλημάτων.</p> <p>7. Καθημερινά γίνονται όλο και περισσότερες προσπάθειες για την επίλυση τέτοιου είδους προβλημάτων.</p> <p>8. Υπάρχει η σωστή υποδομή να λυθούν στο μέγιστο με ταχύτητα.</p> <p>9. Τις περισσότερες φορές ναι. Λόγω του ότι όλα πλέον καταγράφονται ηλεκτρονικά, τα προβλήματα επιλύονται γρήγορα χωρίς την παρουσία του πελάτη πολλές φορές.</p> <p>10. Συνήθως αμέσως.</p> <p>11. Ναι. Όλα τα προβλήματα επιλύονται με ταχύτητα και αποτελεσματικά. Πολλές φορές και από απόσταση.</p>
--	---

Η αντιμετώπιση των προβλημάτων, σύμφωνα με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων λύνονται άμεσα και γρήγορα. Υποστηρίζεται πως κάθε καθυστέρηση που προκύπτει, οφείλεται στην κακή σύνδεση του διαδικτύου τη συγκεκριμένη

χρονική στιγμή είτε σε κάποιο πρόβλημα των ψηφιακών συστημάτων. Φαίνεται πως οι τραπεζικοί υπάλληλοι είναι έτοιμοι να αντιμετωπίσουν κάθε ζήτημα και σε αυτό έχει συμβάλει ο τεχνολογικός μετασχηματισμός. Αναφέρεται για ακόμη μια φορά η σημαντική συμβολή της καταγραφής, αφού λόγω της χρήσης του διαδικτύου για την ολοκλήρωση κάθε εργασίας, οι κινήσεις τόσο των υπαλλήλων όσο και των πελατών είναι διαφανείς.

Πίνακας 6Υπάρχει ασφάλεια στις τραπεζικές δραστηριότητες και στις συναλλαγές;

4^η ερώτηση του ερωτηματολογίου

<p>Υπάρχει ασφάλεια στις τραπεζικές δραστηριότητες και στις συναλλαγές;</p>	<p>1. Ναι. Υπάρχουν πολλές δικλίδες ασφαλείας. Όλα ελέγχονται.</p> <p>2. Υπάρχει.</p> <p>3. Σχετική, χρήζουν όμως μεγαλύτερης βελτίωσης.</p> <p>4. Το σύστημα διέπεται από δικλίδες ασφαλείας και εναπόκειται κατά ένα μεγάλο ποσοστό στην σωστή χρήση των συστημάτων και των εφαρμογών από τον ίδιο τον πελάτη το αν προστατεύει σωστά τους λογαριασμούς και τα δεδομένα του. Ωστόσο, παρατηρούνται κατά καιρούς διεισδύσεις χάκερς στα συστήματα, που όμως αντιμετωπίζονται από τις τράπεζες και αποζημιώνεται ο πελάτης</p> <p>5. Ναι, οι χρήστες ενεργοποιούν τη λειτουργία αλέρτ, όπου μπορούν σε πραγματικό χρόνο μέσω ενός sms ή email να</p>
--	--

	<p>ενημερώνονται για τις συναλλαγές που πραγματοποιούν ή να ενημερώνονται και να αντιλαμβάνονται κακόβουλες ενέργειες.</p> <p>6. Υπάρχει και γίνεται όλο και μεγάλη προσπάθεια ενημέρωσης των πελατών ώστε να μπορούν να λειτουργούν με ασφάλεια τις υπηρεσίες. Πχ στη winbank αποστέλλεται κωδικός extrapin για την ολοκλήρωση μιας συναλλαγής προς τρίτους . Το extrapin λειτουργεί ως ηλεκτρονική υπογραφή και δίνει μεγαλύτερη ασφάλεια στις συναλλαγές.</p> <p>7. Ναι παρόλο που τελευταία έχουν αυξηθεί τα προβλήματα με τις ψηφιακές απάτες.</p> <p>8. Η ασφάλεια που παρέχεται στις τραπεζικές συναλλαγές είναι μεγάλη.</p> <p>9. Υπάρχουν τα επαρκή εργαλεία που μπορούν επίσης να αποτρέψουν ύποπτες συναλλαγές.</p> <p>10. Σε μεγάλο βαθμό ναι. Και όπου παρουσιάζονται δυσλειτουργίες οι τράπεζες προσπαθούν να τις εντοπίσουν και να τις λύσουν.</p>
--	---

	<p>11. Ναι. Στα καταστήματα δεν παρεμβαίνει κανείς καθώς όλα τα έγγραφα είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένα. Όσον αφορά το e-banking, οι κωδικοί των πελατών είναι προσωπικοί.</p>
--	--

Η τέταρτη ερώτηση αφορά την ασφάλεια των τραπεζικών δραστηριοτήτων και συναλλαγών. Οι απαντήσεις συμφωνούν ως προς το ότι υπάρχει ασφάλεια αλλά υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης. Έχει παρατηρηθεί πως συμβαίνουν παραβιάσεις λογαριασμών, με τις τράπεζες όμως να είναι σε ετοιμότητα να αποζημιώσουν τους πελάτες. Κάποιοι από τους τρόπους ασφαλείας είναι οι προσωπικοί- μοναδικοί κωδικοί για την είσοδο των πελατών στους λογαριασμούς τους, η ενεργοποίηση ειδοποιήσεων μέσω e-mail και sms σε κάθε χρηματοπιστωτική κίνηση που συμβαίνει, τα extrarip που αποτελούν κάποιου είδους ηλεκτρονική υπογραφή. Γενικά, λόγω της ψηφιοποίησης είναι εφικτό να βρεθεί από πού προήλθε η τυχόν κλοπή και να διευθετηθεί αλλά κατά γενική ομολογία οι τράπεζες προσφέρουν υψηλή προστασία στους πελάτες τους.

Πίνακας 70 ψηφιακός μετασχηματισμός έχει διευκολύνει τις τραπεζικές δραστηριότητες;

5^η ερώτηση του ερωτηματολογίου

<p>Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει διευκολύνει τις τραπεζικές δραστηριότητες;</p>	<p>1. Είναι ακόμη σε αρχικό στάδιο. Σίγουρα διευκολύνει κάποιες τραπεζικές δραστηριότητες. Και στο μέλλον θα διευκολύνει ακόμη περισσότερο. Πολλές όμως εργασίες ενώ βαφτίζονται ψηφιακές, επί της ουσίας δεν είναι, καθώς αποστέλλονται προς διεκπεραίωση στο κατάστημα. (π.χ. Βεβαιώσεις οφειλών, άρσεις</p>
--	--

	<p>προσημειώσεων κτλ). Κάτι το οποίο είναι εξαιρετικά χρονοβόρο, δεδομένου τη μείωση προσωπικού.</p> <p>2. Ναι.</p> <p>3. Αρκετά, καθώς ο κόσμος εύκολα και γρήγορα συναλλάσσεται και εξυπηρετείται.</p> <p>4. Έχει διευκολύνει τις τραπεζικές δραστηριότητες καθώς δεν απαιτείται πλέον, σε αρκετές των περιπτώσεων, η φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα ή η προσκόμιση εγγράφων από το δημόσιο που αντλούνται με φυσική παρουσία (σημαντική εξυπηρέτηση παρέχει το e-gov.gr, η επικαιροποίηση των εγγράφων και των στοιχείων του πελάτη μέσω egov ή taxis και η ηλεκτρονική υπογραφή εξ αποστάσεως – όπως γίνεται στην τράπεζα Πειραιώς).</p> <p>5. Ναι, πλέον χρειάζεται ο μισός χρόνος για την ολοκλήρωση εργασιών.</p> <p>6. Ναι φυσικά, οι υπάλληλοι έχουν γλιτώσει σημαντικό χρόνο μέσω του ψηφιακού</p>
--	--

	<p>μετασχηματισμού. Για παράδειγμα, πλέον το μεγαλύτερο μέρος των εγγράφων κρατούνται σε ψηφιακή μορφή οπότε δεν χρειάζεται ο υπάλληλος να σπαταλάει χρόνο στην αρχειοθέτηση. Επιπλέον απλές συναλλαγές όπως αναλήψεις καταθέσεις, πληρωμή δανείων κ.ά γίνονται με την χρήση των ATM γρήγορα, εύκολα και χωρίς συνωστισμό.</p> <p>7. Ναι γιατί είναι άμεσα συνδεδεμένη με τις τραπεζικές εργασίες.</p> <p>8. Βεβαίως, οι τραπεζικές συναλλαγές γίνονται εύκολα και με ταχύτητα.</p> <p>9. Πάρα πολύ. Οι τραπεζικές εργασίες πλέον γίνονται σε πολύ γρηγορότερο χρόνο και με μεγαλύτερη ακρίβεια.</p> <p>10. Πάρα πολύ, πρόσβαση στις τραπεζικές υπηρεσίες online.</p> <p>11. Πάρα πολύ. Οι περισσότερες εργασίες γίνονται back office, ώστε οι υπάλληλοι των καταστημάτων να εξυπηρετούν με ταχύτητα και ασφάλεια τους πελάτες.</p>
--	---

--	--

Στην πράξη ο ψηφιακός μετασχηματισμός φαίνεται να έχει διευκολύνει πολύ τις τραπεζικές διαδικασίες. Οι πελάτες έχουν την ευκαιρία να αυτοεξυπηρετηθούν και με αυτόν τον τρόπο να αποσυμφορίζεται ο φόρτος εργασίας. Υπάρχουν, βέβαια, κάποια γραφειοκρατικά έγγραφα που θα πρέπει να προσκομίσουν από δημόσιους φορείς και να τα καταθέσουν οι ίδιοι στην τράπεζα, αλλά ακόμη και σε αυτό υπάρχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες πλέον. Η μείωση προσωπικού, αναφέρεται, πως έχει κάνει ακόμη πιο επιτακτική την ανάγκη για μείωση της γραφειοκρατίας και της δια ζώσης εξυπηρέτησης. Η αποτελεσματικότητα των τραπεζικών διαδικασιών είναι άμεσα συνδεδεμένη με την ψηφιοποίηση των φακέλων των πελατών, καθώς «πλέον χρειάζεται ο μισός χρόνος για την ολοκλήρωση των εργασιών» γεγονός που διευκολύνει το έργο των υπαλλήλων.

Πίνακας 8 Είναι επαρκής ο τεχνολογικός εξοπλισμός?

6^η ερώτηση του ερωτηματολογίου

<p>Είναι επαρκής ο τεχνολογικός εξοπλισμός?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Όχι. Είναι αρκετά αργός ο εξοπλισμός των τερματικών. Κολλάει αρκετές φορές το δίκτυο. Και αντιμετωπίζονται αρκετά προβλήματα σε εκτυπωτές/σκάνερ τα οποία αργούν να επιλυθούν. 2. Όχι. 3. Όχι καθόλου, πρέπει να υπάρξει βελτίωση κι άλλη. 4. Υπάρχουν μηχανήματα που (λόγω παλαιότητας) χρειάζονται ανανέωση ή χρήζουν αναβάθμισης και καθυστερούν να ανταποκριθούν χρονικά τα συστήματα. Ωστόσο η τράπεζα Πειραιώς διαθέτει
--	---

	<p>γενικότερα σημαντικό τεχνολογικό εξοπλισμό. Θεωρώ ότι και οι άλλες τράπεζες συμβαδίζουν τεχνολογικά, κρίνοντας από την αναβάθμιση των ATMs και των συστημάτων τους</p> <p>5. Ναι.</p> <p>6. Αρκετά, αλλά με την πρόοδο της τεχνολογίας χρειάζεται διαρκής αναβάθμιση των συστημάτων ώστε η κάθε τράπεζα να είναι ανταγωνιστική και να μπορεί να εξυπηρετεί με τον καλύτερο τρόπο τους πελάτες της.</p> <p>7. Ναι, αλλά, πάντα επιδέχεται βελτίωση καθώς η τεχνολογική εξέλιξη συνεχίζεται...</p> <p>8. Είναι σε ένα μεγάλο ποσοστό επαρκής και συνεχώς βελτιώνεται.</p> <p>9. Σχετικά ναι. Τα τελευταία χρόνια οι τράπεζες έχουν επενδύσει σημαντικά κεφάλαια στην αγορά μηχανογραφικού εξοπλισμού. Πάντα όμως υπάρχει περιθώριο για ακόμα καλύτερες τεχνολογίες.</p> <p>10. Ναι είναι.</p> <p>11. Ναι. Όλα τα καταστήματα</p>
--	---

	είναι επαρκώς εξοπλισμένα με τα απαραίτητα μηχανήματα.
--	--

Όσον αφορά την επάρκεια σε εξοπλισμό στις τράπεζες, θα λέγαμε πως υπάρχει επάρκεια αλλά χρειάζονται εκσυγχρονισμό. Έχουν τα απαραίτητα μηχανήματα, ώστε να διεκπεραιώνονται οι εργασίες αλλά συχνά αντιμετωπίζουν προβλήματα, τα οποία αργούν να επιλυθούν. Η τεχνολογικές αλλαγές είναι αλματώδης και ο σκοπός τους είναι να επιταχύνουν τις διαδικασίες και να διευκολύνουν το ανθρώπινο δυναμικό. Ενώ αναφέρεται από τους συμμετέχοντες πως έχει επενδυθεί κεφάλαιο για τη βελτίωση του εξοπλισμού στις τράπεζες, υποστηρίζουν πως υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης. Χρειάζονται διαρκείς αναβαθμίσεις και σε κάποιες περιπτώσεις αντικαταστάσεις εξοπλισμού, ώστε να λειτουργεί εύρυθμα το τραπεζικό σύστημα.

Πίνακας 9Η πλοήγηση των ψηφιακών συστημάτων γίνεται με ευκολία (e-bankingκτλ);

7^η ερώτηση του ερωτηματολογίου

<p>Η πλοήγηση των ψηφιακών συστημάτων γίνεται με ευκολία (e-bankingκτλ);</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ναι. Και μέσω πλατφόρμας και μέσω εφαρμογής (android/ios) είναι εξαιρετικά εύκολη η πλοήγηση. 2. Για τους εξοικειωμένους με την τεχνολογία, ναι. 3. Σχετικά, ο κόσμος όμως πρέπει να εξοικειωθεί κι άλλο. 4. Ναι, οι περισσότερες εφαρμογές, ιδιαίτερα αυτές που απευθύνονται στους πελάτες, είναι ιδιαίτερα φιλικές προς τον χρήστη.
---	---

	<p>5. Ναι, το περιβάλλον είναι φιλικό και προσιτό ακόμα και για αυτούς με μικρή γνώση χρήσης εφαρμογών.</p> <p>6. Ναι είναι πολλή εύκολη η πλοήγηση, δυστυχώς όμως υπάρχει μια μερίδα των συναλασσόμενων που το φοβούνται και το αποφεύγουν.</p> <p>7. Στους εξοικειωμένους πελάτες ναι.</p> <p>8. Το περιβάλλον του e-banking είναι φιλικό και κατανοητό</p> <p>9. Σε ικανοποιητικό βαθμό. Χρειάζονται όμως συστηματική αναβάθμιση των παροχών όμως γιατί οι ανάγκες των πελατών είναι αυξανόμενες.</p> <p>10. Πολύ μεγάλη ευκολία, καθώς υπάρχουν οδηγίες εκτέλεσης για κάθε συναλλαγή</p> <p>11. Ναι. Τα μενούe-banking των τραπεζών μπορούν να χρησιμοποιηθούν και από πελάτες με μικρή εξοικείωση.</p>
--	---

--	--

Η ύπαρξη των ψηφιακών συστημάτων έχει ενσωματωθεί στην καθημερινότητα των πελατών σε μεγάλο βαθμό και η εύκολη πλοήγηση από εκείνους είναι μείζον θέμα. Φαίνεται πως είναι εύκολα στη χρήση αλλά υπάρχουν πάντα πελάτες που είτε τα αντιμετωπίζουν με δυσπιστία είτε λόγω τεχνολογικού αναλφαβητισμού δεν καταφέρνουν να τα διαχειριστούν με ευκολία. Η εξοικείωση με εφαρμογές είναι καθοριστικός παράγοντας για το αν ένας πελάτης μπορεί να κάνει χρήση του e-banking και γενικά των ψηφιακών εφαρμογών.

Πίνακας 10 Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι επαρκές για κάθε τραπεζική υπηρεσία;

8^η ερώτηση του ερωτηματολογίου

<p>Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι επαρκές για κάθε τραπεζική υπηρεσία;</p>	<p>1. Ναι. Συνεχώς εμπλουτίζεται. Χρειάζεται βελτίωση σε κάποιες υπηρεσίες e-banking εταιριών.</p> <p>2. Κατά περίπτωση, ναι.</p> <p>3. Όχι, πρέπει να μπορεί ο κάθε πελάτης να βρίσκει με ευκολία τις συναλλαγές που χρειάζεται για να διεκπεραιώσει τις δουλειές του.</p> <p>4. Για τον ελλαδικό χώρο και για τις ανάγκες που καλύπτουν, θεωρώ ότι είναι επαρκές το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων</p> <p>5. Όχι ακόμα, χρειάζεται χρόνος αλλά όλο και εξελίσσεται.</p> <p>6. Σε γενικές γραμμές ναι αλλά υπάρχουν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης ως προς αυτό</p>
---	--

	<p>το κομμάτι.</p> <p>7. Όχι, μιας και πάντα θα υπάρχει κάτι περισσότερο που θα θέλεις να κάνεις.</p> <p>8. Θεωρώ ότι είναι επαρκές και υπάρχει εύκολη πλοήγηση</p> <p>9. Ναι. Οι πελάτες εξυπηρετούνται πλήρως για τις τραπεζικές τους συναλλαγές.</p> <p>10. Στις περισσότερες υπηρεσίες είναι επαρκές, υπάρχει πολύ μικρός αριθμός συναλλαγών που δεν μπορούν να ολοκληρωθούν online ακόμη.</p> <p>11. Ναι.</p>
--	--

Λόγω των ραγδαίων αλλαγών που συμβαίνουν κάθε χρόνο στα ψηφιακά συστήματα, υποστηρίζεται πως οι αναβαθμίσεις σε αυτά των τραπεζών είναι απαραίτητες. Οι πελάτες, όπως αναφέρεται, θα πρέπει να μπορούν να βρίσκουν τις επιλογές που επιθυμούν και χρειάζονται άμεσα. Υποστηρίζεται, όμως, πως έχουν αρκετές επιλογές και μπορούν να εκτελέσουν τις περισσότερες από τις εργασίες που επιθυμούν. Στο μεγαλύτερο μέρος όμως, οι τράπεζες έχουν φροντίσει να παρέχουν υπηρεσίες online, καθώς μια τέτοια κατάσταση διευκολύνει τόσο τους πελάτες όσο και τους υπαλλήλους.

Πίνακας 11 Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι εξατομικευμένο για την ανάγκη κάθε πελάτη;

9^η ερώτηση του ερωτηματολογίου

<p>Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι εξατομικευμένο για την ανάγκη κάθε πελάτη;</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Πιστεύω πως είναι.2. Όχι.3. Όχι.4. Ναι, υπάρχει διαχωρισμός για τους ιδιώτες και τους επαγγελματίες και υπάρχουν εξειδικευμένα προγράμματα για ορισμένους κλάδους (πχ φαρμακοποιοί).5. Όχι ακόμα, οι πελάτες πολλές φορές καταφεύγουν στα καταστήματα για την ολοκλήρωση και διεκπεραίωση κάποιων συναλλαγών.6. Όχι ιδιαίτερα, υπάρχει ένα στάνταρ μενού που καλύπτει την μεγαλύτερη γκάμα απαιτήσεων των πελατών. Είναι όμως το μενού σε διαρκή αναβάθμιση και εξέλιξη από την υπηρεσία των τραπεζών.7. Και ατομικά για κάθε πελάτη αλλά, και για ομάδες κοινού επαγγελματικού ενδιαφέροντος.8. Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων εξυπηρετεί
---	--

	<p>το πλήθος των συναλασσόμενων στη τράπεζα και δίνει επιλογές βάσει του χαρτοφυλακίου του πελάτη.</p> <p>9. Όχι σε όλες τις περιπτώσεις. Αυτό το κομμάτι χρήζει βελτίωσης καθώς κάποιες φορές οι πελάτες και ιδιαίτερα οι επαγγελματίες χρειάζονται έγγραφα τα οποία μπορεί να χρειαστεί να κάνουν αίτηση και να τα παραλάβουν μετά από λίγες ημέρες στα χέρια τους.</p> <p>10. Ναι είναι, γιατί αναλόγως του προφίλ του, προωθεί τα κατάλληλα προϊόντα.</p> <p>11. Ναι. Ανάλογα την κατηγορία στην οποία ανήκει ο πελάτης, εμφανίζονται και τα αντίστοιχα προϊόντα.</p>
--	---

Η εξατομίκευση των αναγκών των πελατών είναι μέρος του τεχνολογικού μετασχηματισμού. Φαίνεται από τα αποτελέσματα των συνεντεύξεων πως δεν έχει επιτευχθεί στο μέγιστο και πως έχουν παρατηρηθεί ελλείψεις. Σίγουρα υπάρχουν στα ψηφιακά συστήματα επιλογές που απευθύνονται σε ιδιώτες και σε εταιρείες αλλά ζητείται από τους υπαλλήλους να κάνουν εργασίες που θα μπορούσαν να ολοκληρώνονται από μέσω ψηφιακών συστημάτων. Οι επαγγελματίες αντιμετωπίζουν προβλήματα με έγγραφα που αργούν να προσκομισθούν, με αποτέλεσμα να μην μπορούν να αξιοποιήσουν στο έπακρο τις ψηφιακές ανέσεις.

Πίνακας 12 Το διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας είναι ελκυστικό και εύχρηστο;

10^η ερώτηση του ερωτηματολογίου

<p>Το διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας είναι ελκυστικό και εύχρηστο;</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Ναι. Αρκετά φιλικό και εύχρηστο. Και απ' ότι ακούγεται είναι πιο καλό το περιβάλλον από άλλα τραπεζικά ιδρύματα. 2. Μάλλον για τους περισσότερους. 3. Αρκετά. 4. Ναι, είναι εύχρηστο (τουλάχιστον της Πειραιώς). Η Eurobank επίσης διαθέτει εύχρηστο e-banking, ενώ της alpha bank δεν είναι πολύ εύχρηστο μετά την τελευταία αναβάθμιση του πριν από δυο χρόνια, χρειάζεται ο πελάτης να αναπτύξει μεγαλύτερη εξοικείωση για να το χρησιμοποιήσει γρήγορα και αποτελεσματικά. 5. Ναι και αλλάζει διαρκώς για να είναι ακόμα πιο ελκυστικό. 6. Ναι πολύ και μπορούν να το χρησιμοποιήσουν και εκείνοι ακόμα που δεν έχουν ιδιαίτερες γνώσεις της τεχνολογίας. 7. Ελκυστικό θα μπορούσε να πει κάποιος ναι. Το αν είναι εύχρηστο όμως είναι σχετικά νωρίς να πει κάποιος, μιας που η μετάβαση στη ψηφιακή εποχή έχει χρόνια μπροστά της.
--	--

	<p>8. Θεωρώ πως είναι εξαιρετικά εύχρηστο.</p> <p>9. Ναι. Πελάτες με μικρή εξοικείωση με τους υπολογιστές και με την τεχνολογία μπορούν εύκολα να κατανοήσουν και να εξυπηρετηθούν μέσω διαδικτύου.</p> <p>10. Ναι, πολύ εύκολο στη χρήση.</p> <p>11. Ναι. Το μενού έχει απλοποιηθεί ώστε να μπορεί να χρησιμοποιηθεί από όλους τους πελάτες.</p>
--	---

Η κάθε τράπεζα διαθέτει το δικό της ψηφιακό περιβάλλον. Οι συμμετέχοντες στην έρευνα είναι και από τις τέσσερις συστημικές τράπεζες. Κρίνεται από τα παραπάνω πως κάποιες τράπεζες έχουν πιο εύχρηστο και ελκυστικό διαδικτυακό περιβάλλον, όπως για παράδειγμα της Πειραιώς, όπου δε χρειάζεται ιδιαίτερη εξοικείωση για να καταφέρει ένας πελάτης να πλοηγηθεί. Σε αντίθεση με της AlphaBank, όπου αναβαθμίστηκε προ δύο χρόνων και μπορεί κάποιος να αντιμετωπίσει δυσκολίες να βρει αυτό που επιθυμεί. Η Eurobank επίσης έχει εύχρηστο και εύκολο ebanking. Σε κάθε περίπτωση τονίζεται το θέμα της εξοικείωσης με την τεχνολογία και τα ψηφιακά μέσα. Επίσης, αναφέρεται πως για να είναι προσιτά σε όλους τους πελάτες χρειάζονται απλοποιήσεις στο μενού.

Πίνακας 13Η ποιότητα των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών παρέχεται και στο διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας;

11^η ερώτηση του ερωτηματολογίου

Η ποιότητα των τραπεζικών	1. Αρκετές απλές υπηρεσίες
----------------------------------	----------------------------

προϊόντων και υπηρεσιών παρέχεται και στο διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας;

παρέχονται το ίδιο ποιοτικά και πιο άμεσα. Χρήζει βελτίωσης σε μερικά σημεία.

2. Συμφωνώ. Σε μικρό βαθμό, πρέπει να εμπλουτιστεί κι άλλο.

3. Ναι, οι πελάτες μπορούν να ξεκινήσουν συνεργασία σε καταθετικά, επενδυτικά, χορηγητικά και λοιπά προϊόντα και μέσω διαδικτύου και να παρακολουθούν τις εξελίξεις στα προϊόντα που διαθέτουν

4. Όχι ακόμα, λογικά εν καιρώ σιγά σιγά θα ενταχθούν τα περισσότερα.

5. Σε μεγάλο μέρος ναι, λίγα είναι τα προϊόντα που δεν παρέχονται και συνήθως αυτά τα προϊόντα είναι κυρίως τύπου στεγαστικά δάνεια ή επιχειρηματικά δάνεια, τα οποία απαιτούν χρόνο και χρήζουν ιδιαίτερης μεταχείρισης.

6. Ναι, και μάλιστα σε ένα αξιολογικό επίπεδο.

7. Υπάρχουν αρκετές υπηρεσίες και προϊόντα που παρέχονται παράλληλα και διαδικτυακά, προσφέροντας και προνομιακότερους όρους.

	<p>8. Ναι και είναι πολύ καλή. Οι περισσότερες καθημερινές υπηρεσίες που παρέχονται στα καταστήματα πλέον παρέχονται και μέσω e-banking.</p> <p>9. Σίγουρα σε μεγάλο βαθμό και όλο περισσότερο και εμπλουτίζονται.</p> <p>10. Το μενού που βλέπει ο πελάτης όταν πραγματοποιεί είσοδο από σταθερό υπολογιστή είναι πλήρες. Μπορεί να εκτελέσει οποιαδήποτε συναλλαγή και να πάρει πληροφόρηση για όλα τα προϊόντα.</p> <p>11. Το μενού από το κινητό παρέχει περιορισμένη πληροφόρηση και συναλλαγές.</p>
--	---

Η ποιότητα των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών παρέχεται και στο διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας, αλλά χρήζει βελτίωσης. Οι εργασίες που χρειάζονται ειδική μεταχείριση, όπως τα στεγαστικά δάνεια ή τα επιχειρηματικά δάνεια. Ένα ακόμη χαρακτηριστικό των διαδικτυακών τραπεζικών παροχών είναι πως η είσοδος από σταθερό υπολογιστή προσφέρει πιο πλούσιο σε επιλογές μενού από ότι η σύνδεση μέσω έξυπνου κινητού. Καθώς είναι ένα νέο περιβάλλον, το να βρίσκονται οι υπηρεσίες της τράπεζας διαδικτυακά, συνεχώς αναβαθμίζεται χωρίς αυτό να σημαίνει πως δεν παρέχουν ήδη ποιοτικά τραπεζικά προϊόντα. Σίγουρα οι καθημερινές ανάγκες των πελατών καλύπτονται σχεδόν απόλυτα.

Πίνακας 14Η συνολική ποιότητα των υπηρεσιών διαδικτυακής τραπεζικής είναι αντιληπτή από τους πελάτες;

12^η ερώτηση του ερωτηματολογίου

<p>Η συνολική ποιότητα των υπηρεσιών διαδικτυακής τραπεζικής είναι αντιληπτή από τους πελάτες;</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Όχι ακόμη. Περισσότερο κάνουν βασικές συναλλαγές (μεταφορές/πληρωμές). Αν εκπαιδευτούν περισσότερο (ή γίνει καλύτερη επικοινωνία/διαφήμιση) πιστεύω θα προτιμούν την χρήση e-banking από την προσέλευση στο κατάστημα.2. Όχι στο σύνολό τους.3. Όχι από όλους, πολλοί δεν μπορούν να την κατανοήσουν.4. Είναι αντιληπτή η ποιότητα, κυρίως σε αυτούς που γνωρίζουν τον ηλεκτρονικό τρόπο επικοινωνίας και συναλλαγών (νέοι, επαγγελματίες, επιχειρηματίες). Είναι δύσκολο ακόμη για τους μεγαλύτερους σε ηλικία, καθώς δεν έχουν εκπαιδευτεί στην παρακολούθηση των λογαριασμών τους μέσω διαδικτυακής τραπεζικής.5. Όχι από όλους, οι πελάτες θέλουν χρόνο και εκπαίδευση.6. Από τους περισσότερους ναι και υπάρχει μεγάλη μερίδα πελατών που προσπαθούν να
---	--

	<p>αφομοιώσουν τις αλλαγές αυτές. Υπάρχει βέβαια και μεγάλο μέρος πελατών που δυσκολεύονται να δεχτούν αυτές τις αλλαγές καθώς φοβούνται τυχόν λάθη ή δεν εμπιστεύονται τόσο τους εαυτούς τους και τις δυνατότητες τους.</p> <p>7. Ναι όπως έχουμε προαναφέρει στους εξοικειωμένους. Η μεγάλη μερίδα των πελατών έχει δυσκολίες στη νέα ψηφιακή εποχή.</p> <p>8. Σιγά σιγά οι πελάτες νιώθουν πιο οικεία με τη διαδικτυακή τραπεζική.</p> <p>9. Μάλλον ναι. Περισσότερο βέβαια στις νεαρές ηλικίες.</p> <p>10. Ναι είναι, γιατί υπάρχει καθοδήγηση για όλες τις συναλλαγές</p> <p>11. Από τους περισσότερους.</p>
--	---

Οι συνεντευξιζόμενοι φαίνεται να υποστηρίζουν πως δεν είναι αντιληπτή η ποιότητα των υπηρεσιών της διαδικτυακής τραπεζικής, καθώς αν και χρησιμοποιούν τα προϊόντα της κάνουν βασικές συναλλαγές και μεταφορές. Αυτό πηγάζει από το ότι δεν είναι σίγουροι για το ότι θα διαχειριστούν με ασφαλή και επιτυχημένο τρόπο τις

επιθυμητές συναλλαγές, αν και υπάρχει επαρκής καθοδήγηση. Πιο σύνηθες είναι να χρησιμοποιηθεί η ψηφιακή τραπεζική από νεότερες ηλικίες, αφού είναι πιο εξοικειωμένοι με το διαδίκτυο και νιώθουν πιο οικεία. Ο φόβος για λάθη στις συναλλαγές από τις μεγαλύτερες ηλικίες είναι δικαιολογημένος, επειδή δεν είναι συνηθισμένοι να παρακολουθούν τις κινήσεις των λογαριασμών τους μέσω διαδικτύου.

Πίνακας 15 Δίνονται σαφείς επεξηγήσεις και οδηγίες για τις διαδικτυακές υπηρεσίες;

13^η ερώτηση του ερωτηματολογίου

<p>Δίνονται σαφείς επεξηγήσεις και οδηγίες για τις διαδικτυακές υπηρεσίες;</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Ναι. Αρκετά σαφείς.2. Αρκετά σαφείς για τους ικανούς χειριστές.3. Αρκετά, αλλά δυστυχώς δεν υπάρχει πλήρης οδηγός ολοκλήρωσης συναλλαγών.4. Παρέχονται σαφείς οδηγίες τόσο μέσω των εφαρμογών, αλλά και μέσω τηλεφωνικής εξυπηρέτησης ή online συζήτησης (chat). Ωστόσο η χρήση των εφαρμογών αυτών προϋποθέτει να έχει ήδη ο πελάτης επαφή με την τεχνολογία και εξοικείωση με τα ηλεκτρονικά. Παρόλα αυτά ο πελάτης μπορεί να εξυπηρετηθεί και από τα καταστήματα από τους υπαλλήλους.5. Ναι οι πελάτες ενημερώνονται και μπορούν να ζητήσουν βοήθεια και μέσω της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.
---	---

	<p>6. Αρκετά σαφείς, όμως χρειάζεται και ο χρόνος ώστε οι πελάτες να εξοικειωθούν.</p> <p>7. Στο βαθμό που θα έπρεπε όχι. Υπάρχει δυσκολία στο κομμάτι αυτό. Έχει να κάνει με τη θέληση, την αντίληψη και την δεκτικότητα και από τις δύο πλευρές και της τραπεζής αλλά και του πελάτη.</p> <p>8. Υπάρχει επικουρικά και η τηλεφωνική εξυπηρέτηση.</p> <p>9. Ναι. Ο τρόπος λειτουργίας είναι απλός και εύκολα κατανοητός από όλους σχεδόν.</p> <p>10. Πολύ κατατοπιστικές οδηγίες, με τον βοηθό online.</p> <p>11. Ναι. Όλοι οι πελάτες μπορούν να λάβουν οδηγίες για τις υπηρεσίες.</p>
--	--

Για τη χρήση των διαδικτυακών υπηρεσιών υποστηρίζεται πως δίνονται αρκετά σαφής επεξηγήσεις και οδηγίες. Χρειάζεται εξοικείωση και σε αυτήν την περίπτωση, καθώς πρόκειται για υπηρεσίες που θα χρειαστεί αναζήτηση μέσω διαδικτύου, σε ηλεκτρονική σελίδα και ο πελάτης είναι υπεύθυνος ο ίδιος για την ολοκλήρωση των εργασιών που επιθυμεί. Επισημαίνεται όμως πως παρέχεται βοήθεια και ο πελάτης έχει επιλογές. Οι επιλογές αυτές αφορούν τη βοήθεια δια ζώσης σε ένα από τα φυσικά καταστήματα, την τηλεφωνική βοήθεια αλλά και του συμβούλους- ρομπότ, όπως έχει αναφερθεί και στο θεωρητικό μέρος της εργασίας (Qureshi, Zafar&Khan,

2008). Η προσπάθεια από κάθε τράπεζα να δημιουργήσει ένα προσιτό διαδικτυακό περιβάλλον είναι έκδηλη και φαίνεται να δίνεται μεγάλη βαρύτητα σε αυτό. Επίσης, η προσπάθεια επεξηγήσεων είναι στην ευχέρεια της τράπεζας και σύμφωνα με τις συνεντεύξεις υπάρχει η διάθεση για διευκρινήσεις προς τους πελάτες αλλά με την προϋπόθεση πως και οι ίδιοι θα αφιερώσουν το χρόνο τους στην πλοήγηση στις πλατφόρμες αυτές.

Πίνακας 16Η χρήση εφαρμογών όπως το remote signing για υπογραφή συμβάσεων, ασφαλιστικών προϊόντων, συναλλαγών ταμείου κ.ά, έχουν βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών στους πελάτες;

14^η ερώτηση του ερωτηματολογίου

<p>Η χρήση εφαρμογών όπως το remote signing για υπογραφή συμβάσεων, ασφαλιστικών προϊόντων, συναλλαγών ταμείου κ.ά, έχουν βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών στους πελάτες;</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Σε αρκετά σημεία, ναι. Υπάρχει ένα θέμα με τις συμβάσεις όπου ενέχονται πολλά άτομα (συνοφειλέτες/εγγυητές).2. Αφορά το εξοικειωμένο πελατολόγιο.3. Οι περισσότεροι δεν το καταλαβαίνουν και προτιμούν την άμεση επαφή με το προσωπικό.4. Ναι έχει βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών. Προτιμάται κυρίως από επιχειρηματίες, από στελέχη επιχειρήσεων και από χρήστες που βρίσκονται μακριά από φυσικά καταστήματα. Απαιτείται ωστόσο να υπάρχει γνώση της χρήσης γενικότερα των ηλεκτρονικών εφαρμογών και η εξοικείωση με αυτές.5. Ναι πολύ και όλο και
--	--

	<p>εμπλουτίζεται, οι πελάτες μπορούν να υπογράφουν συμβάσεις δανείων, ασφαλιστικά προϊόντα, επενδυτικά κ.α. Άλλα μέσω της winbank.</p> <p>6. Ναι σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό. Σημαντικό ρόλο έπαιξε και ο covid 19 όπου λόγω έλλειψης επισκεψιμότητας, οι τράπεζες έπρεπε να επιδείξουν ευελιξία έτσι ώστε να μπορούν να συνεχιστούν οι τραπεζικές εργασίες και η εξυπηρέτηση των πελατών μέσω ενός ασφαλούς περιβάλλοντος. Έτσι, κατέστη δυνατή η επικοινωνία με τους πελάτες μέσω teams, webex κτλ και η συμφωνία παροχής προγραμμάτων πχ ασφαλιστικών χωρίς να χρειάζεται η φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα.</p> <p>7. Ναι, σε σημαντικό βαθμό.</p> <p>8. Παρότι είναι κάτι νέο για τους πελάτες, δεν προέκυψαν προβλήματα στην ολοκλήρωση συναλλαγών με απομακρυσμένη έγκριση και έχουν βελτιώσει τις παροχές προς αυτούς διότι δεν απαιτείται η παρουσία τους για τη πραγματοποίησή τους.</p> <p>9. Πάρα πολύ. Οι πελάτες</p>
--	---

	<p>πλέον εξυπηρετούνται για πολλά προϊόντα στο δικό του χρόνο και χωρίς να προσέλθουν σε κατάστημα.</p> <p>10. Πάρα πολύ, καθώς κερδίζουν χρόνο και δεν χρειάζεται να τρέχουν στις τράπεζες χάνοντας χρόνο στο δρόμο.</p> <p>11. Ναι. Τα προς υπογραφή έγγραφα, εμφανίζονται αυτόματα στα tablet που βρίσκονται στα γραφεία – ταμεία.</p>
--	---

Η χρήση εφαρμογών όπως το remote signing για υπογραφή συμβάσεων, ασφαλιστικών προϊόντων, συναλλαγών ταμείου κ.ά, έχουν βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών στους πελάτες, καθώς δίνει την δυνατότητα να εξυπηρετούνται από απόσταση. Αυτό έχει χρησιμοποιηθεί σχεδόν αποκλειστικά από επιχειρηματίες και στελέχη επιχειρήσεων. Αν και είναι κάτι νέο στον τομέα της διαδικτυακής τραπεζικής, βελτιώνεται και εμπλουτίζεται συνεχώς, αφού είναι ένα αρκετά εύχρηστο εργαλείο. Η προσέλευσή τους σε κάποιο φυσικό κατάστημα δεν είναι απαραίτητη και μπορούν να επικοινωνήσουν με τον τραπεζικό υπάλληλο μέσω Microsoft Teams, Webex κ.ά. Οι διαδικασίες επισπεύστηκαν λόγω του COVID-19.

Πίνακας 17 Οι πελάτες είναι δεκτικοί σε αυτές τις νέες τεχνολογίες;

15^η ερώτηση του ερωτηματολογίου

<p>Οι πελάτες είναι δεκτικοί σε αυτές τις νέες τεχνολογίες;</p>	<p>1. Το μεγαλύτερο μέρος του πελατολογίου, προτιμάει τέτοιου είδους συναλλαγές.</p>
--	--

	<p>2. Όχι στο σύνολό τους.</p> <p>3. Όχι πολύ, χρειάζονται χρόνο να προσαρμοστούν.</p> <p>4. Είναι δεκτικοί κυρίως αυτοί που είναι νέοι σε ηλικία, ή που ανήκουν σε μια πιο υψηλή βαθμίδα εκπαίδευσης, ή που είναι στελέχη και επιχειρηματίες σε επιχειρήσεις που έχουν εξοικείωση με τις ηλεκτρονικές εφαρμογές και τις συσκευές.</p> <p>5. Ναι, το θέλουν και το απολαμβάνουν.</p> <p>6. Οι εξοικειωμένοι πελάτες το αποδέχονται με χαρά και ευχαρίστηση, οι συντηρητικοί πελάτες προτιμούν να προσέλθουν στο κατάστημα</p> <p>7. Οι νεότεροι ναι, οι μεγαλύτεροι δυσκολότερα. Ειδικότερα για τους παλαιότερους, εμφανίζουν μια αρνητική στάση που ως επί το πλείστο έχει να κάνει με το διαπροσωπικό κομμάτι αλλά και με το θέμα ασφάλειας που</p>
--	---

	<p>νιώθουν.</p> <p>8. Κατά ένα μεγάλο ποσοστό ναι.</p> <p>9. Οι περισσότεροι είναι, άλλοι πάλι προτιμούν τις δια ζώσεις συναντήσεις.</p> <p>10. Οι περισσότεροι ναι είναι, κάποιιοι ακόμη τις αμφισβητούν βέβαια</p> <p>11. Οι νέες ηλικίες πελάτες είναι πολύ δεκτικές.</p>
--	--

Οι πελάτες που είναι δεκτικοί στις νέες τεχνολογίες και στην καινούρια πραγματικότητα του χρηματοπιστωτικού τομέα είναι οι νέες ηλικίες και οι πελάτες που είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία. Επίσης, οι επιχειρηματίες και τα στελέχη επιχειρήσεων χρησιμοποιούν ψηφιακούς τρόπους για να ολοκληρώσουν τις οικονομικές τους υποχρεώσεις. Εξακολουθούν να υπάρχουν, κυρίως οι ηλικιωμένοι, πελάτες που αντιστέκονται στη νέα πραγματικότητα και προτιμούν τη διαπροσωπική εξυπηρέτηση και δεν είναι δεκτικοί στην ψηφιοποίηση. Η αίσθηση ασφάλειας για τους πιο «συντηρητικούς» πελάτες είναι το σημαντικότερο. Η κατηγοριοποίηση αυτή προκύπτει από το ποιες ομάδες πελατών έχουν εξοικείωση με τις έξυπνες συσκευές, όπου οι ηλικιωμένοι συνήθως απέχουν ενώ οι νέοι θεωρούν την τεχνολογία καθημερινότητα.

Πίνακας 18Τις αντιμετωπίζουν με δυσπιστία;

16^η ερώτηση του ερωτηματολογίου

Τις αντιμετωπίζουν με δυσπιστία;	1. Ελάχιστοι. Οι περισσότεροι
---	-------------------------------

	<p>το αντιμετωπίζουν θετικά.</p> <p>2. Ναι.</p> <p>3. Ναι, φοβούνται τυχόν λάθη.</p> <p>4. Με δυσπιστία τις αντιμετωπίζουν οι μεγαλύτεροι σε ηλικία (>55-60 ετών), ή όσοι δεν έχουν γνώση χρήσης ηλεκτρονικών εφαρμογών, ή όσοι δεν ενημερώνονται επαρκώς και σφαιρικά για τις τεχνολογικές εξελίξεις, ή όσοι είναι περιορισμένου ή χαμηλού μορφωτικού επιπέδου.</p> <p>5. Όχι είναι δεκτικοί γιατί γνωρίζουν πως θα γλιτώσουν χρόνο.</p> <p>6. Με δυσπιστία τις αντιμετωπίζουν μόνο οι πελάτες που δεν είναι χρήστες της τεχνολογίας, όσοι έχουν την παραμικρή επαφή είναι πιο ανοιχτοί και δεκτικοί.</p> <p>7. Οι μεγαλύτεροι θα προτιμούσαν την επαφή κατ' ιδίαν. Είτε επειδή έτσι έχουν συνηθίσει, είτε επειδή βρίσκουν τη ψηφιακή εποχή κάτι «άγνωστο».</p>
--	---

	<p>8. Πλέον όχι τόσο όσο παλαιότερα</p> <p>9. Κάποιοι ναι. Συνήθως φοβούνται ότι δεν θα τα καταφέρουν.</p> <p>10. Κάποιες φορές, χρειάζονται τον χρόνο τους για να τις δεχτούν.</p> <p>11. Όχι, διότι διευκολύνει τις διαδικασίες.</p>
--	--

Σε συνέχεια της άνω ερώτησης, η δεκτικότητα στις νέες τεχνολογίες αποτέλεσε σημαντικό κομμάτι του ψηφιακού μετασχηματισμού. Σύμφωνα με τις απαντήσεις των τραπεζικών υπαλλήλων φαίνεται πως η ηλικία και το μορφωτικό επίπεδο έχουν καθοριστικό ρόλο. Η ηλικία παίζει ρόλο, αφού υπάρχουν γενιές που είναι πλήρως εξοικειωμένες με την ψηφιοποίηση και το μορφωτικό επίπεδο, επειδή στις περιπτώσεις που οι πελάτες είναι μεγάλης ηλικίας με υψηλό μορφωτικό επίπεδο είναι σε θέση να αντιληφθούν το διαδικτυακό περιβάλλον μιας τράπεζας. Γενικά, φαίνεται οι πελάτες να εστιάζουν στη διευκόλυνσή τους και την εξοικονόμηση του χρόνου τους. Σε σχέση με παλαιότερες εποχές οι πελάτες φαίνεται να έχουν αποδεχτεί πλέον τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Ο φόβος, όμως, για ενδεχόμενα λάθη κρατούν πολλούς από τους πελάτες σε απόσταση από τις νέες τεχνολογίες.

Πίνακας 19Η συνολική ποιότητα διαδικτυακών υπηρεσιών των πελατών είναι υψηλής ποιότητας;

17^η ερώτηση του ερωτηματολογίου

Η συνολική ποιότητα διαδικτυακών υπηρεσιών των πελατών είναι υψηλής ποιότητας;	<p>1. Ναι.</p> <p>2. Ναι, είναι.</p>
---	--------------------------------------

	<p>3. Όχι, μέτριας</p> <p>4. Υπάρχουν ακόμη σημαντικά περιθώρια βελτίωσης. Ωστόσο για το επίπεδο που βρίσκονται οι διαδικτυακές υπηρεσίες στην Ελλάδα, θεωρώ οι διαδικτυακές υπηρεσίες βρίσκονται σε πολύ καλό επίπεδο.</p> <p>5. Ναι και όλο γίνονται και καλύτερες βάσει νέων προτύπων.</p> <p>6. Ναι, είναι και γίνεται και όλο και καλύτερη με την πάροδο του χρόνου.</p> <p>7. Όσο μπορεί να είναι ναι. Βέβαια η διαδικτυακή ποιότητα είναι συνυφασμένη και με την όλη κρατική υποδομή και λειτουργία.</p> <p>8. Πιστεύω πως η συνολική ποιότητα των διαδικτυακών υπηρεσιών έχει βελτιωθεί σε σύγκριση με αυτές που υπήρχαν στο παρελθόν και σίγουρα υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης.</p> <p>9. Ναι, είναι υψηλής ποιότητας.</p>
--	--

	10. Ναι, πολύ.
	11. Ναι.

Η τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου αφορά το αν η συνολική ποιότητα των διαδικτυακών υπηρεσιών των πελατών είναι υψηλής ποιότητας. Οι απαντήσεις κλίνουν προς το ότι είναι με κάποιες προϋποθέσεις όμως. Λαμβάνεται υπόψη το ότι μιλάμε για τον ελλαδικό χώρο, όπου η ψηφιοποίηση επέρχεται με σχετικά αργούς ρυθμούς. Η άποψη ότι *«η διαδικτυακή ποιότητα είναι συνυφασμένη και με την όλη κρατική υποδομή και λειτουργία»* δίνει μία σφαιρική άποψη για την παρούσα κατάσταση που αντιμετωπίζουν οι τραπεζικοί υπάλληλοι. Σε κάθε περίπτωση υποστηρίζεται πως χρήζει βελτίωσης.

7. Παρουσίαση αποτελεσμάτων

Ο τραπεζικός τομέας έχει κληθεί να μετασχηματιστεί και να προσαρμοστεί στη σύγχρονη εποχή, η οποία απαιτεί νέες τεχνολογίες και χρήση ψηφιακών συστημάτων. Η εξυπηρέτηση πελατών είναι το σημαντικότερο μέρος της χρηματοπιστωτικής διαδικασίας, καθώς η εργασιακή καθημερινότητα των τραπεζικών υπαλλήλων εμπεριέχει σε καθημερινή βάση τη διαχείριση των οικονομικών δραστηριοτήτων τους. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στις τράπεζες είχε σημαντικό αντίκτυπο στον τρόπο με τον οποίο οι τράπεζες παρέχουν εξυπηρέτηση πελατών, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου με τον οποίο χειρίζονται τα ερωτήματα των πελατών και τα αιτήματα που σχετίζονται με τους λογαριασμούς τους.

Μία από τις σημαντικότερες αλλαγές που έχει σημειωθεί στη λειτουργία εξυπηρέτησης πελατών των τραπεζών είναι η στροφή προς τα ψηφιακά κανάλια. Με την άνοδο της διαδικτυακής και κινητής τραπεζικής, οι πελάτες μπορούν πλέον να έχουν πρόσβαση στους λογαριασμούς τους και να πραγματοποιούν συναλλαγές από οπουδήποτε και ανά πάσα στιγμή. Αυτό οδήγησε σε μείωση του αριθμού των πελατών που επισκέπτονται φυσικά υποκαταστήματα τραπεζών και σε αύξηση του αριθμού των πελατών που χρησιμοποιούν ψηφιακά κανάλια για να αλληλεπιδρούν με τις τράπεζές τους.

Ως αποτέλεσμα, οι τράπεζες έχουν επενδύσει πολλά στην ανάπτυξη των δυνατοτήτων τους ψηφιακής εξυπηρέτησης πελατών, όπως τα διαδικτυακά chatbot και τα αυτοματοποιημένα συστήματα απόκρισης. Αυτές οι τεχνολογίες μπορούν να ανταποκριθούν γρήγορα σε ερωτήματα πελατών και να τους παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τους λογαριασμούς τους, συμβάλλοντας στη μείωση του χρόνου αναμονής και στη βελτίωση της συνολικής ικανοποίησης των πελατών. Επιπλέον, οι τράπεζες έχουν αρχίσει επίσης να αξιοποιούν δεδομένα και αναλύσεις για να κατανοήσουν καλύτερα τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των πελατών τους. Αναλύοντας δεδομένα πελατών, οι τράπεζες μπορούν να προσφέρουν εξατομικευμένες συστάσεις και υπηρεσίες στους πελάτες, όπως προσαρμοσμένες προτάσεις προϊόντων, συμβουλές οικονομικού σχεδιασμού κ.ά.

Συνολικά, ο ψηφιακός μετασχηματισμός οδήγησε σε μια πιο βολική, αποτελεσματική και εξατομικευμένη εμπειρία εξυπηρέτησης πελατών για τους τραπεζικούς πελάτες. Ωστόσο, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι δεν προτιμούν όλοι οι πελάτες ψηφιακά κανάλια και είναι σημαντικό για τις τράπεζες να συνεχίσουν να προσφέρουν μια σειρά από επιλογές υπηρεσιών για να ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προτιμήσεις όλων των πελατών τους (Schwab,2017).

Καθώς περισσότεροι πελάτες κινούνται προς τα ψηφιακά τραπεζικά συστήματα, οι τραπεζικοί υπάλληλοι πρέπει να προσαρμόσουν την προσέγγισή τους στην εξυπηρέτηση πελατών. Ακολουθούν ορισμένοι τρόποι με τους οποίους οι τραπεζικοί υπάλληλοι αντιμετωπίζουν τους πελάτες που προτιμούν τα ψηφιακά συστήματα:

Φαίνεται να τους δίνουν οδηγίες και υποστήριξη. Οι πελάτες που είναι νέοι στην ψηφιακή τραπεζική, οι τραπεζικοί υπάλληλοι παρέχουν εκπαίδευση και υποστήριξη για να τους βοηθήσουν να πλοηγηθούν στο σύστημα, πώς να δημιουργήσουν λογαριασμούς στο διαδίκτυο, να χρησιμοποιούν εφαρμογές mobile banking και να κάνουν συναλλαγές στο διαδίκτυο. Επίσης γίνεται προσπάθεια ανταπόκρισης σε ερωτήματα των πελατών με διάφορους τρόπους. Όταν οι πελάτες που έχουν ερωτήσεις ή ανησυχίες σχετικά με την ψηφιακή τραπεζική, οι τραπεζικοί υπάλληλοι προσπαθούν να είναι διαθέσιμοι να απαντήσουν άμεσα και να παρέχουν ακριβείς πληροφορίες. Αυτό μπορεί να γίνει μέσω μιας ποικιλίας καναλιών, όπως email, συνομιλίας, τηλεφώνου ή μέσω κοινωνικής δικτύωσης.

Οι συμβουλές που προσφέρονται είναι εξατομικευμένες. Παρόλο που η ψηφιακή τραπεζική είναι πιο βολική για ορισμένους πελάτες, υπάρχουν φορές που μπορεί να απαιτούν εξατομικευμένες συμβουλές ή καθοδήγηση από έναν τραπεζικό υπάλληλο. Αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνει βοήθεια με τον οικονομικό προγραμματισμό, την επιλογή της σωστής πιστωτικής κάρτας ή τη διαχείριση των λογαριασμών τους. Με αυτόν τον τρόπο δημιουργούνται σχέσεις με τους πελάτες, γιατί αν και τα ψηφιακά συστήματα είναι βολικά, ορισμένοι πελάτες εξακολουθούν να προτιμούν μια πιο προσωπική σχέση όταν πρόκειται για τραπεζικές συναλλαγές. Οι τραπεζικοί υπάλληλοι κατανοούν τις όποιες δυσκολίες μπορεί να αντιμετωπίζουν, καθώς η ηλικία και το μορφωτικό επίπεδο κάποιων πελατών δε διευκολύνει τη χρήση των ψηφιακών συστημάτων.

Όπως παρατηρήθηκε κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων, ήταν έντονη η ανάγκη για συνεχή βελτίωση των ψηφιακών συστημάτων. Για να διασφαλιστεί ότι τα ψηφιακά τραπεζικά συστήματα ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών, οι βελτιώσεις στα ψηφιακά συστήματα είναι απαραίτητες και όπως παρατηρήθηκε επιτακτικές.

Γενικά, οι πελάτες γίνονται όλο και πιο δεκτικοί στις νέες τραπεζικές τεχνολογίες, καθώς αυτές οι τεχνολογίες μπορούν να προσφέρουν μεγαλύτερη ευκολία, ασφάλεια και αποτελεσματικότητα στον τραπεζικό τομέα. Ωστόσο, ο βαθμός δεκτικότητας μπορεί να ποικίλλει ανάλογα με παράγοντες όπως η ηλικία, η γεωγραφική θέση και το επίπεδο άνεσης με την τεχνολογία. Οι Millennials και η Gen Z είναι συνήθως πιο ανοιχτοί σε νέες τεχνολογίες τραπεζών από ότι παλαιότερες γενιές, καθώς έχουν μεγαλώσει με την ψηφιακή τεχνολογία και νιώθουν πιο άνετα με αυτήν. Επιπλέον, οι πελάτες σε αστικές περιοχές μπορεί να είναι πιο δεκτικοί στις νέες τραπεζικές τεχνολογίες από εκείνους στις αγροτικές περιοχές, όπου η πρόσβαση σε internet υψηλής ταχύτητας και άλλες υποδομές μπορεί να είναι περιορισμένη.

Συνολικά, οι τράπεζες που προσφέρουν φιλικά προς τον χρήστη και καινοτόμα ψηφιακά εργαλεία, όπως εφαρμογές για κινητά, διαδικτυακές τραπεζικές συναλλαγές και ανέπαφες πληρωμές, είναι πιθανό να είναι πιο επιτυχημένες στην προσέλκυση και διατήρηση πελατών από εκείνες που δεν το κάνουν. Ωστόσο, είναι σημαντικό για τις

τράπεζες να προσφέρουν επίσης επιλογές για πελάτες που μπορεί να προτιμούν τις παραδοσιακές τραπεζικές μεθόδους, όπως η προσωπική τραπεζική ή η τηλεφωνική υποστήριξη.

Η συνολική ποιότητα των διαδικτυακών τραπεζικών υπηρεσιών γίνεται γενικά αντιληπτή θετικά από τους πελάτες. Η ηλεκτρονική τραπεζική έχει γίνει όλο και πιο δημοφιλής τα τελευταία χρόνια και οι πελάτες εκτιμούν την ευκολία και την ευελιξία που προσφέρει. Βέβαια, η ποιότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να ποικίλλει ανάλογα με τη συγκεκριμένη τράπεζα και τις δυνατότητες και τη λειτουργικότητα που προσφέρουν. Ορισμένες τράπεζες έχουν επενδύσει πολλά στις διαδικτυακές τραπεζικές υπηρεσίες τους, προσφέροντας ένα ευρύ φάσμα δυνατοτήτων, όπως εφαρμογές τραπεζικής για κινητά, εργαλεία προϋπολογισμού και επιλογές ψηφιακών πληρωμών. Άλλες τράπεζες μπορεί να έχουν πιο περιορισμένες διαδικτυακές τραπεζικές υπηρεσίες που μπορεί να μην είναι τόσο φιλικές προς το χρήστη ή να προσφέρουν τόσες πολλές δυνατότητες.

Επιπλέον, η ποιότητα των διαδικτυακών τραπεζικών υπηρεσιών μπορεί επίσης να εξαρτάται από το επίπεδο άνεσης του πελάτη με την τεχνολογία και τις ατομικές του προτιμήσεις. Ορισμένοι πελάτες μπορεί να προτιμούν να πραγματοποιούν τις τραπεζικές συναλλαγές τους αυτοπροσώπως ή μέσω τηλεφώνου, ενώ άλλοι μπορεί να προτιμούν την ευκολία της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Γενικά, η ποιότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής γίνεται γενικά αντιληπτή θετικά από τους πελάτες, αλλά είναι σημαντικό για τις τράπεζες να συνεχίσουν να επενδύουν και να βελτιώνουν τις διαδικτυακές τραπεζικές προσφορές τους για να ανταποκρίνονται στις εξελισσόμενες ανάγκες και προτιμήσεις των πελατών τους.

Συμπεράσματα

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αναφέρεται στη διαδικασία χρήσης ψηφιακών τεχνολογιών για να αλλάξει ριζικά ο τρόπος λειτουργίας των οργανισμών και να προσφέρουν αξία στους πελάτες τους. Αυτός ο μετασχηματισμός περιλαμβάνει την ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας σε όλους τους τομείς μιας επιχείρησης, με αποτέλεσμα μια θεμελιώδη αλλαγή στον τρόπο λειτουργίας των επιχειρήσεων και παροχής αξίας στους πελάτες.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός περιλαμβάνει την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών όπως η τεχνητή νοημοσύνη, η μηχανική μάθηση, η ανάλυση μεγάλων δεδομένων για τη βελτίωση των επιχειρηματικών διαδικασιών, την αυτοματοποίηση εργασιών και τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών. Αυτός ο μετασχηματισμός μπορεί να περιλαμβάνει αλλαγές στην κουλτούρα, την ηγεσία, τα επιχειρηματικά μοντέλα και τις διαδικασίες ενός οργανισμού για προσαρμογή στο νέο ψηφιακό τοπίο (Cucari, Lagasio, Lia & Torriero, 2022). Ο απώτερος στόχος του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι η δημιουργία ενός πιο αποτελεσματικού, ανταποκρινόμενου και καινοτόμου οργανισμού που μπορεί να προσαρμοστεί στο ταχέως μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον. Η διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι σε εξέλιξη και απαιτεί συνεχή αξιολόγηση και βελτιστοποίηση. Οι πρώτοι τομείς που υπέστησαν ψηφιακό μετασχηματισμό με την είσοδο των ψηφιακών συστημάτων ήταν οι χρηματοοικονομικοί τομείς, όπως είναι οι τράπεζες.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του τραπεζικού τομέα βρίσκεται σε εξέλιξη εδώ και πολλά χρόνια και έχει επιταχυνθεί ακόμη περισσότερο τον τελευταίο καιρό. Οι τράπεζες αξιοποιούν την ψηφιακή τεχνολογία για να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητά τους, να αυξήσουν την εμπέλειά τους και να παρέχουν καλύτερες υπηρεσίες στους πελάτες τους. Ορισμένοι τρόποι με τους οποίους οι τράπεζες υφίστανται ψηφιακό μετασχηματισμό είναι το (α) «mobile banking», (β) οι online τραπεζικές συναλλαγές, (γ) οι αναλύσεις μεγάλων δεδομένων και (δ) η τεχνητή νοημοσύνη.

Συγκεκριμένα, (α) το Mobile banking γίνεται ολοένα και πιο δημοφιλές και οι περισσότερες τράπεζες έχουν πλέον τις δικές τους εφαρμογές για κινητές συσκευές τις οποίες οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν για πρόσβαση στους λογαριασμούς τους, πραγματοποίηση συναλλαγών και λήψη ειδοποιήσεων. (β) Η ηλεκτρονική τραπεζική υπάρχει εδώ και καιρό, αλλά έχει γίνει ακόμη πιο σημαντική κατά τη διάρκεια της πανδημίας, καθώς περισσότεροι άνθρωποι αποφεύγουν τα φυσικά υποκαταστήματα. (γ) Οι τράπεζες χρησιμοποιούν αναλυτικά στοιχεία μεγάλων δεδομένων για τη συλλογή και ανάλυση δεδομένων πελατών για να προσφέρουν εξατομικευμένες υπηρεσίες και να βελτιώσουν τις προσπάθειές τους μάρκετινγκ. Τέλος, (δ) οι τράπεζες χρησιμοποιούν ρομπότ-συμβούλους, για να παρέχουν υποστήριξη πελατών και να βοηθούν τους πελάτες με βασικές εργασίες,

όπως η μεταφορά χρημάτων και ο έλεγχος των υπολοίπων λογαριασμών. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός βοηθά τις τράπεζες να είναι πιο αποτελεσματικές, ασφαλείς και εστιασμένες στον πελάτη. Η τάση είναι πιθανό να συνεχιστεί τα επόμενα χρόνια, με νέες τεχνολογίες και καινοτομίες να εισάγονται συνεχώς (Hughes, 2018).

Η ψηφιακή τραπεζική στην Ελλάδα έχει σημειώσει σημαντική ανάπτυξη και ανάπτυξη τα τελευταία χρόνια, λόγω ενός συνδυασμού παραγόντων όπως η αυξημένη υιοθέτηση της τεχνολογίας, η αλλαγή των προτιμήσεων των πελατών και ο αντίκτυπος της πανδημίας COVID-19. Αρκετές μεγάλες ελληνικές τράπεζες έχουν κυκλοφορήσει εφαρμογές mobile banking, επιτρέποντας στους πελάτες να πραγματοποιούν ένα ευρύ φάσμα συναλλαγών από τα smartphone ή άλλες ψηφιακές συσκευές τους, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης λογαριασμού, πληρωμών, μεταφορών και επενδύσεων. Ορισμένες τράπεζες έχουν επίσης εισαγάγει καινοτόμες λειτουργίες, όπως αναγνώριση δακτυλικών αποτυπωμάτων ή προσώπου για ασφαλή σύνδεση, ειδοποιήσεις σε πραγματικό χρόνο και φωνητικούς βοηθούς για τη διευκόλυνση των ερωτήσεων των πελατών. Επιπλέον, η ελληνική κυβέρνηση και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα προωθούν επίσης την υιοθέτηση ψηφιακών πληρωμών και τη μείωση της χρήσης μετρητών, μέσω πρωτοβουλιών όπως η εισαγωγή ενός νέου συστήματος άμεσων πληρωμών, διάφορα προγράμματα επιστροφής μετρητών και η ενθάρρυνση των ανέπαφων πληρωμών.

Ωστόσο, το τοπίο της ψηφιακής τραπεζικής στην Ελλάδα δεν είναι χωρίς προκλήσεις. Μία από τις κύριες προκλήσεις είναι το σχετικά χαμηλό επίπεδο ψηφιακής παιδείας και πρόσβασης στο διαδίκτυο μεταξύ ορισμένων τμημάτων του πληθυσμού, ιδίως στις αγροτικές περιοχές. Επιπλέον, υπάρχουν ανησυχίες σχετικά με το απόρρητο και την ασφάλεια των δεδομένων, οι οποίες απαιτούν συνεχή προσοχή και επενδύσεις από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και τις ρυθμιστικές αρχές. Γενικά, η ψηφιακή τραπεζική στην Ελλάδα αναπτύσσεται ραγδαία και αναμένεται να διαδραματίσει ολοένα και σημαντικότερο ρόλο στον τραπεζικό τομέα της χώρας τα επόμενα χρόνια (Καραγιάννης, 2019).

Βιβλιογραφικές αναφορές

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

- Acharya, V. V., P. Schnabl, and G. Suarez, 2013. Securitization without risk transfer. *Journal of Financial Economics* 107, 515-536.
- Adam, G. (2011) Representativeness of the European social partner organizations: Banking. Ανακτήθηκε 01 Δεκεμβρίου 2021 από <https://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/comparative-information/representativeness-of-the-european-social-partner-organizations-banking>.
- Agyarong, D. (2021). Implications of digitaleconomy for financial institutions in Ghana:an exploratory inquiry. *TransnationalCorporations Review*. 13(1):51–61.
- Aktar, A., &Pangil, F. (2017). The relationship between employee engagement, hrm practices and perceived organizational support: Evidence from banking employees” *International Journal of Human Resource Studies*, 7(3), 1-22.
- Alipay (2014). About Alipay. <https://ab.alipay.com/i/jieshao.htm>.
- Al-Qudah, A. A., Al-Okaily, M., &Alqudah, H. (2021). *The relationship between social entrepreneurship and sustainable development from economic growth perspective: 15 “RCEP” countries*. *Journal of SustainableFinance& Investment*, 1–18. doi:10.1080/20430795.2021.1880219
- Al-Zahrani, A., Almazari, A. (2015). The Impact of E-Banking On Employees Job Security, An Empirical Study On Saudi National Bank. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3(3).
- Al-Zahrani, A., Almazari, A. (2015). The Impact of E-Banking On Employees Job Security, An Empirical Study On Saudi National Bank. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3(3).
- Arner, D.W., Barberis, J. and Buckley, R.P. (2015) ‘The evolution of FinTech: a new post-crisis paradigm’, *Geo. J. Int’l L.*, Vol. 47, No. 1, pp.1271.
- Asante, K. G., & Baafi, N. K. A. (2022). Influence of trust in the adoption of digital banking platforms: A case study of a public Ghanaian bank. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 22(17), 10-19.
- Atiku, S., Genty, K. &Akinlabi, B. (2011). Effect of Electronic Banking on Employees’ Job Security in Nigeria. *European Journal of Humanities and Social Sciences*, 2(11), 69-84.
- Bauer, W., Schlund, S., Vocke, C. (2018). Working life within a hybrid world – How digital transformation and agile structures affect human functions and

- increase quality of work and business performance. *Advances in Intelligent Systems and Computing*. 2018. 594: PP. 3-10.
- Bersin, J. (2016). The HR software market reinvents itself. *JoshBersinblog*. Ανακτήθηκε 20 Νοέμβριο 2022, από <http://www.forbes.com/sites/joshbersin/2016/07/18/the-hr-software-market-reinventsitself/#4287b9154930>.
 - Bersin, J., Pelster, B., Schwartz, J., & Vyver, B. (2017). *Introduction: Rewriting the rules for the digital age: The 2017 Deloitte global human capital trends*, Deloitte University Press. Ανακτήθηκε 17 Νοέμβριο 2022, από <https://dupress.deloitte.com/dup-us-en/focus/human-capital-trends/2017/introduction.html>.
 - Brynjolfsson, E., McAfee, A. (2012). Winning the Race With Ever-Smarter Machines. *MIT Sloan Management Review*. Cambridge Vol. 53, Iss. 2 (Winter 2012): 53-60. Ανακτήθηκε 28 Νοέμβριο 2022, από <https://www.proquest.com/openview/369c127bbfd95fd7fa163d4b5d3d1768/1?pq-origsite=gscholar&cbl=26142>.
 - Caria. (2017). *FinTech: An Explorative Study into the Characteristics of their Business Models*, Working Paper, April, Vrije Universiteit Amsterdam.
 - Charmaz, K.C. (2006), *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide through Qualitative Analysis*, Sage, London.
 - Cucari, N., Lagasio, V., Lia, G., & Torriero, C. (2022). The impact of blockchain in banking processes: The Interbank Spunta case study. *Technology Analysis & Strategic Management*, 34(2), 138-150.
 - Dandapani, K., Lawrence, E.R. & Rodriguez, J. (2018). Determinants of Transactional Internet Banking. *J Financ Serv Res* 54, 243–267. <https://doi.org/10.1007/s10693-016-0268-8>
 - European Banking Authority (EBA) (2018) EBA announces details of 2019 EU-wide stress test. Ανακτήθηκε 5 Νοεμβρίου 2022 από <https://www.eba.europa.eu/-/eba-announces-details-of-2016-eu-wide-stress-test>.
 - Ganassali, S. (2008). The Influence of the Design of Web Survey Questionnaires on the Quality of Responses. *Survey Research Methods*, 2(1), 21-32. <https://doi.org/10.18148/srm/2008.v2i1.598>.
 - Garg, P., Gupta, B., Chauhan, A.K., Sivarajah, U., Gupta, S., Modgil, S. (2021). Measuring the perceived benefits of implementing blockchain technology in the banking sector. *Technolo. Forecast. Soc. Change* 163, 120407.

- Gartner.al Gartner IT Glossary—Digitization. 2020. Ανακτήθηκε 23 Νοέμβριο 2022, από <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/digitization>.
- Gimpel, H., Rau, D. and Röglinger, M. (2017). ‘Understanding FinTech start-ups – a taxonomy of consumer-oriented service offerings’, *Electronic Markets*, Vol. 28, No. 1, pp.1–20.
- Glaser, B.G. (1992), *Emerging vs Forcing: Basics of Grounded Theory Analysis*, Sociology Press, Mill Valley, CA.
- Green, L. (1999). Focusing on interview methodologies. *Australian Journal of Communication*, 26(2), 35.
- Hopkinson, G. G., Klarova, D. (2019,). How neobanks’ business models challenge traditional banks. Ανακτήθηκε 13 Νοεμβρίου 2022 <https://www.ibc.aau.dk/collaboration/Young+Graduate+News/>
- Hughes, O. (2018). Finance Disrupted CEO, Tinkoff Bank. Ανακτήθηκε 30 Νοεμβρίου 2022 από www.financedisrupted.com/oliver-hughesceo-tinkoff-bank
- James, C., 1987. Some evidence on the uniqueness of bank loans. *Journal of Financial Economics* 19, 217-235.
- Jojonomic. (2021). “Perbankan Syariah”. <https://www.jojonomic.com/blog/bank-syariah/>
- Kayo, EdisonSutan. (2021). “Daftar Bank Syariah di Indonesia”. <https://www.sahamok.net/bank/daftar-bank-syariah/>
- King, B. (2012). *Bank 3.0: Why Banking Is No Longer Somewhere You Go But Something You Do*. New-York: Wiley.
- Kofoworola, S. O., Folorunso, I., Akande, A., & Jerry, K. (2022). Determinants of Digital Banking Convenience and Customer Satisfaction of Selected Deposit Money Banks in Nigeria, *European Journal of Accounting, Auditing and Finance Research*, Vol.10, No. 2, pp.1-30.
- Korn Ferry. (2017). *The Korn Ferry digital sustainability index 2017: Continuous transformation in the digital economy*. Ανακτήθηκε 13 Νοέμβριο 2022, από <https://www.oxan.com/media/1996/the-korn-ferry-digital-sustainability-Indexdigital.pdf>.
- Loonam, J., Eaves, S., Kumar, V., Parry, G. (2018) Towards digital transformation: lessons learned from traditional organizations 27(2):101–109. Ανακτήθηκε 15 Νοέμβριο από <https://wileyonlinelibrary.com/journal/jsc>
- Maynard Keynes, J. (1963). *Economic Possibilities for our Grandchildren*. Essays in Persuasion, New York: W.W.Norton & Co., 1963, pp. 358-373. Ανακτήθηκε 19 Νοέμβριο 2022, από <http://www.econ.yale.edu/smith/econ116a/keynes1.pdf>.

- Mbama, C.I. & Ezerue, P.O. (2018). Digital banking, customer experience and bank financial performance: UK customers' perceptions. *International Journal of Bank Marketing*.
- Merriam, S.B. (2009), *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*, Jossey-Bass, San-Francisco, CA.
- Morse, J.M. (1995), "The significance of saturation", *Qualitative Health Research*, Vol. 5 No. 2, pp. 147-149.
- Mu, H.L. & Lee, Y.C. (2017) Examining the Influencing Factors of Third-Party Mobile Payment Adoption: A Comparative Study of Alipay and WeChat Pay. *The Journal of Information Systems*, 26, 257-294.
- Oniogun, P. V., & Veerdee, P. S. (2020). Definition of language and linguistics: basic competence. *Macrolinguistics and Microlinguistics*, 1(1), 1–12. Ανακτήθηκε Νοέμβριο 2022 από <https://mami.nyc/index.php/journal/article/view/1>
- Qin, M., Zhang, Y.-C., & Su, C.-W. (2020). The Essential Role of Pandemics: A Fresh Insight into the Oil Market. *Energy RESEARCH LETTERS*, 1(1). Doi: <https://doi.org/10.46557/001c.13166>.
- Qureshi, T., Zafar, M., & Khan, M. (2008). Customer Acceptance of Online Banking in Developing Economies. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 13(1). Ανακτήθηκε 18 Νοεμβρίου 2022 από <http://www.arraydev.com/commerce/jibc/>.
- Relihan, T. (2019). Agile at scale, explained. Ανακτήθηκε Νοέμβριο 2022, από: <https://mitsloan.mit.edu/ideas-made-to-matter/agile-scale-explained>.
- Sachan, S., Yang, JB., Xu, DL. (2020) An explainable AI decision-support-system to automate loan underwriting. *Expert Systems with Applications* 144. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2019.113100>.
- Safeena, R., Date, H., & Kammani, D. (2011). Internet Banking Adoption in an Emerging Economy: Indian Consumer's Perspective. *International Arab Journal of E-Technology*, 2(1), 10. Ανακτήθηκε 30 Νοεμβρίου 2022 από https://www.researchgate.net/publication/50367436_Internet_Banking_Adoption_in_an_Emerging_Economy_Indian_Consumer%27s_Perspective.
- Sandelowski, M. (1995), "Qualitative analysis: what it is and how to begin", *Research in Nursing and Health*, Vol. 18 No. 4, pp. 371-375.
- Schwab, K. (2017). *The fourth industrial revolution*. Crown Business Press.
- Schwab, K. (2017). *The fourth industrial revolution*. Currency.

- Starks, H. and Trinidad, S.B. (2007), “Choose your method: a comparison of phenomenology, discourse analysis, and grounded theory”, *Qualitative Health Research*, Vol. 17 No. 10, pp. 1372-1380.
- Stolterman, E., & Croon Forst, A. (2006). Information technology and the good life. In *Information Systems Research: Relevant Theory and Informed Practice* (p. 744). Springer US.
- Subramanian, M., Balalyer & Venkatraman, V. (2018) *Competing in Digital Eco-systems*.
- Tannou, M., Westerman, G. (2017). Nike: From separate digital initiatives to firm-level transformation. Capgemini Consulting. Ανακτήθηκε 30 Νοεμβρίου 2022 από https://www.capgemini.com/wpcontent/uploads/2017/07/digital_transformation_at_nike_20-12_pdf.pdf.
- Trainor, A. A. (2013). Interview research. In *Reviewing qualitative research in the social sciences* (pp. 137-150). Routledge.
- Turner III, D. W. (2010). Qualitative interview design: A practical guide for novice investigators. *The qualitative report*, 15(3), 754-760.
- Vardarlier, P., Ozsahin, M. (2017). Social media use at human resource management: The HRM performance effect. 13th International Strategic Management Conference (ISMCM) (123-132. ss.). Podgorica, Montenegro, July 06-08, 2017. Doi: <https://dx.doi.org/10.15405/epsbs.2017.12.02.11>.
- Vasylieva, TA, Leonov, SV, Kryvych, YN, & Buriak, AV (2017). BANK 3.0 CONCEPT: GLOBAL TRENDS AND IMPACTS. *Financial and Credit Activity: Problems of Theory and Practice*, 1 (22), 4-10. Doi: <https://doi.org/10.18371/fcftp.v1i22.107714>.
- Warner, K, Wäger, M. (2019) Building dynamic capabilities for digital transformation: an ongoing process of strategic renewal. *Long Range Planning* 52(3): 326-349.
- Westerman, G., Calmejane, C., & Bonnet, D. (2011). *Digital Transformation: A Roadmap for Billion-Dollar Organizations*. MIT Center for Digital Business, 1-68.
- Xu, L., Zhang, Q., Wang, K., & Shi, X. (2020). Subsidies, loans, and companies' performance: evidence from China's photovoltaic industry. *Applied Energy*, 260, 114280.
- Zavadska, D. V. (2012). *Innovations in the banking system*. Ανακτήθηκε

30 Νοεμβρίου 2022 από: http://www.rusnauka.com/10_DN_2012/Economics/1_106528.doc.htm.

Ελληνόγλωσσα Βιβλιογραφία

- Αγγελέτου, Β. (2022, 04 Δεκεμβρίου). *Επιχείρηση "εξωστρέφεια" από τις τράπεζες*. Capital.gr. Ανακτήθηκε 5 Δεκεμβρίου 2022 από <https://www.capital.gr/oikonomia/3685106/epixeirisi-exostrefeia-apo-tis-trapezes>
- ΑΠΕ-ΜΠΕ. (2022, 24 Σεπτεμβρίου). *Νέο τραπεζικό τοπίο: Ψηφιακό το 90% των συναλλαγών*. ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ. Ανακτήθηκε 10 Δεκεμβρίου 2022 από <https://www.naftemporiki.gr/finance/1373782/neo-trapeziko-topio-psifiako-to-90-ton-synallagon/>
- Καραγιάννης, Ι. (2019). Ηλεκτρονικές συναλλαγές – η περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. (Αδημοσίευτη Μεταπτυχιακή εργασία). Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη
- Μάρκου, Α. (2021, 07 Δεκεμβρίου). *Self-service συναλλαγές στην «τράπεζα του 2025»*. Το Βήμα. Ανακτήθηκε 07 Δεκεμβρίου 2022 από <https://www.tovima.gr/2021/10/16/finance/self-service-synallages-stin-trapeza-tou-2025/>.
- Ομάδα Σύνταξης. (2019, 12 Αυγούστου). *Αντιμέτωποι με μία νέα πραγματικότητα 38.500 τραπεζοϋπάλληλοι*. Hania.news. Ανακτήθηκε 20 Νοεμβρίου 2022 από <https://hania.news/2019/08/12/%CE%B1%CE%BD%CF%84%CE%B9%CE%BC%CE%AD%CF%84%CF%89%CF%80%CE%BF%CE%B9-%CE%BC%CE%B5-%CE%BC%CE%AF%CE%B1-%CE%BD%CE%AD%CE%B1-%CF%80%CF%81%CE%B1%CE%B3%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%84%CE%B7%CF%84/>
- Παπαγρηγόρης, Κ. (2021, 30 Ιουνίου). *Τράπεζες: Στην πόρτα της εξόδου 10.000 εργαζόμενοι την τριετία 2020 – 2022*. News247.

Ανακτήθηκε 20 Νοεμβρίου 2022 από
<https://www.news247.gr/oikonomia/trapezes-stin-porta-tis-exodoy-10-000-ergazomenoi-tin-trietia-2020-2022.9279413.html>

- Σινανιώτη – Μαρούδη Α., - Φαρσαρώτας Ι., (2005). Ηλεκτρονική Τραπεζική, Εκδόσεις Σακκουλα, Αθήνα.
- Σπηλιώτη Α. (2022, 10 Νοεμβρίου). *Εθνική Τράπεζα: Νέο πρόγραμμα εθελουσίας εξόδου - Πόσους αφορά - Κριτήρια και ποσά*. Ημερήσια.

Ανακτήθηκε 5 Δεκεμβρίου 2022 από
https://www.imerisia.gr/oikonomia/trapezes/57410_ethniki-trapeza-neo-programma-ethelousias-exodoy-posoys-afora-kritiria-kai

Ιστοσελίδες

- Alpha Bank, (2018). Ο Όμιλος Alpha Bank. Ανακτήθηκε 20 Ιανουαρίου, 2023, από <https://www.alpha.gr/el/omilos/alpha-bank/sxetika-me-tin-trapeza>
- Eurobank, (2022). Ο Όμιλος Eurobank - Ένας δυναμικός χρηματοοικονομικός όμιλος με όραμα και στρατηγική. Ανακτήθηκε 20 Ιανουαρίου, 2023, από <https://www.eurobank.gr/el/omilos/poioi-eimaste/o-omilos-eurobank>
- Εθνική Τράπεζα Ελλάδος, (2014). Η Τράπεζα. Ανακτήθηκε 20 Ιανουαρίου 2023, από <https://www.nbg.gr/el/the-group/the-bank>
- Τράπεζα Πειραιώς, (2020). Ηλεκτρονική τραπεζική. Ανακτήθηκε 20 Ιανουαρίου 2023, από <https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/trapezikesypiesies/ebanking>

Παράρτημα

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 1

1. Φύλο: άνδρας
2. Ηλικία: 42
3. Προϋπηρεσία: 15
4. Η εξυπηρέτηση πελατών γίνεται με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα?

Το τελευταίο διάστημα υπάρχει βελτίωση στην ποιότητα των συναλλαγών και ως προς την ταχύτητα αλλά και στην ποιότητα. Δεν παύουν να υπάρχουν κάποια θέματα που χρειάζονται επίλυση, άλλα και αυτά είναι θέμα χρόνου να βελτιωθούν.

5. Η ολοκλήρωση των συναλλαγών γίνεται με ακρίβεια?

Ναι

6. Τα προβλήματα στις συναλλαγές που προκύπτουν επιλύονται αντιμετωπίζονται εύκολα και γρήγορα?

Οι περισσότερες συναλλαγές γίνονται χωρίς προβλήματα. Σε περίπτωση που δημιουργηθεί κάποιο πρόβλημα, συνήθως αντιμετωπίζεται άμεσα. Σε σπάνιες περιπτώσεις υπάρχει καθυστέρηση επίλυσης.

7. Υπάρχει ασφάλεια στις τραπεζικές δραστηριότητες και στις συναλλαγές?

Ναι. Υπάρχουν πολλές δικλίδες ασφαλείας. Όλα ελέγχονται.

8. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει διευκολύνει τις τραπεζικές δραστηριότητες?

Είναι ακόμη σε αρχικό στάδιο. Σίγουρα διευκολύνει κάποιες τραπεζικές δραστηριότητες. Και στο μέλλον θα διευκολύνει ακόμη περισσότερο. Πολλές όμως εργασίες ενώ βαφτίζονται ψηφιακές, επι της ουσίας δεν είναι καθώς αποστέλλονται προς διεκπεραίωση στο κατάστημα. (π.χ. βεβαιώσεις οφειλών, άρσεις προσημειώσεων κτλ). Κάτι τι οποίο είναι εξαιρετικά χρονοβόρο, δεδομένου τη μείωση προσωπικού.

9. Είναι επαρκής ο τεχνολογικός εξοπλισμός?

Όχι. είναι αρκετά αργός ο εξοπλισμός των τερματικών. Κολλάει αρκετές φορές το δίκτυο. Και αντιμετωπίζονται αρκετά προβλήματα σε εκτυπωτές/σκανερ τα οποία αργούν να επιλυθούν.

10. Η πλοήγηση των ψηφιακών συστημάτων γίνεται με ευκολία (ebankingκτλ)?

Ναι. Και μέσω πλατφόρμας και μέσω εφαρμογής (android/ios) είναι εξαιρετικά εύκολη η πλοήγηση.

11. Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι επαρκές για κάθε τραπεζική υπηρεσία?

Ναι. Συνεχώς εμπλουτίζεται. Χρειάζεται βελτίωση σε κάποιες υπηρεσίες e-bankingεταιριών.

12. Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι εξατομικευμένο για την ανάγκη κάθε πελάτη?

Πιστεύω πως είναι.

13. Το διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας είναι ελκυστικό και εύχρηστο?

Ναι. Αρκετά φιλικό και εύχρηστο. Και απ ότι ακούγεται είναι πιο καλό το περιβάλλον από άλλα τραπεζικά ιδρύματα.

14. Η ποιότητα των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών παρέχεται και στο διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας?

Αρκετές απλές υπηρεσίες παρέχονται το ίδιο ποιοτικά και πιο άμεσα. Χρήζει βελτίωσης σε μερικά σημεία.

15. Η συνολική ποιότητα των υπηρεσιών διαδικτυακής τραπεζικής είναι αντιληπτή από τους πελάτες?

Όχι ακόμη. Περισσότερο κάνουν βασικές συναλλαγές (μεταφορές/πληρωμές). Αν εκπαιδευτούν περισσότερο (ή γίνει καλύτερη επικοινωνία/διαφήμιση) πιστεύω θα προτιμούν την χρήση ebanking από την προσέλευση στο κατάστημα.

16. Δίνονται σαφείς επεξηγήσεις και οδηγίες για τις διαδικτυακές υπηρεσίες?

Ναι. Αρκετά σαφείς.

17. Η χρήση εφαρμογών όπως το remote signing για υπογραφή συμβάσεων, ασφαλιστικών προϊόντων, συναλλαγών ταμείου, κα, έχουν βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών στους πελάτες?

Σε αρκετά σημεία, ναι. Υπάρχει ένα θέμα με τις συμβάσεις όπου ενέχονται πολλά άτομα (συνοφειλέτες/εγγυητές)

18. Οι πελάτες είναι δεκτικοί σε αυτές τις νέες τεχνολογίες?

Το μεγαλύτερο μέρος του πελατολογίου, προτιμάει τέτοιου είδους συναλλαγές.

19. Τις αντιμετωπίζουν με δυσπιστία?

Ελάχιστοι. Οι περισσότεροι το αντιμετωπίζουν θετικά

20. Η συνολική ποιότητα διαδικτυακών υπηρεσιών των πελατών είναι υψηλής ποιότητας?

Ναι.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 2

1. Φύλο: Γυναίκα

2. Ηλικία 45

3. Προϋπηρεσία 16

4. Η εξυπηρέτηση πελατών γίνεται με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα?

Ανάλογα με τη φύση της εργασίας. Γενικά ναι

5. Η ολοκλήρωση των συναλλαγών γίνεται με ακρίβεια?

Τις περισσότερες φορές

6. Τα προβλήματα στις συναλλαγές που προκύπτουν επιλύονται-αντιμετωπίζονται εύκολα και γρήγορα?

Αρκετά γρήγορα

7. Υπάρχει ασφάλεια στις τραπεζικές δραστηριότητες και στις συναλλαγές?

Υπάρχει

8. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει διευκολύνει τις τραπεζικές δραστηριότητες?

Ναι

9. Είναι επαρκής ο τεχνολογικός εξοπλισμός?

Όχι

10. Η πλοήγηση των ψηφιακών συστημάτων γίνεται με ευκολία (ebankingκτλ)?

Για τους εξοικειωμένους με την τεχνολογία, ναι

11. Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι επαρκές για κάθε τραπεζική υπηρεσία?

Κατά περίπτωση, ναι

12. Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι εξατομικευμένο για την ανάγκη κάθε πελάτη?

Όχι

13. Το διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας είναι ελκυστικό και εύχρηστο?

Μάλλον για τους περισσότερους

14. Η ποιότητα των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών παρέχεται και στο διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας?

Συμφωνώ

15. Η συνολική ποιότητα των υπηρεσιών διαδικτυακής τραπεζικής είναι αντιληπτή από τους πελάτες?

Όχι στο σύνολό τους

16. Δίνονται σαφείς επεξηγήσεις και οδηγίες για τις διαδικτυακές υπηρεσίες?

Αρκετά σαφείς για τους ικανούς χειριστές

17. Η χρήση εφαρμογών όπως το remote signing για υπογραφή συμβάσεων, ασφαλιστικών προϊόντων, συναλλαγών ταμείου, κα, έχουν βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών στους πελάτες?

Αφορά το εξοικειωμένο πελατολόγιο

18. Οι πελάτες είναι δεκτικοί σε αυτές τις νέες τεχνολογίες?

Όχι στο σύνολό τους

19. Τις αντιμετωπίζουν με δυσπιστία?

Ναι

20. Η συνολική ποιότητα διαδικτυακών υπηρεσιών των πελατών είναι υψηλής ποιότητας?

Ναι, είναι

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 3

1. Φύλο: Άνδρας

2. Ηλικία: 49

3. Προϋπηρεσία: 2002-2012

4. Η εξυπηρέτηση πελατών γίνεται με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα?

Όχι. Οι πελάτες δυσκολεύονται.

5. Η ολοκλήρωση των συναλλαγών γίνεται με ακρίβεια?

Όχι, χρειάζεται να εμπλουτιστούν τα μενού ώστε να εξυπηρετούνται με μεγαλύτερη ακρίβεια.

6. Τα προβλήματα στις συναλλαγές που προκύπτουν επιλύονται-αντιμετωπίζονται εύκολα και γρήγορα?

Όχι.

7. Υπάρχει ασφάλεια στις τραπεζικές δραστηριότητες και στις συναλλαγές?

Σχετική, χρήζουν όμως μεγαλύτερης βελτίωσης.

8. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει διευκολύνει τις τραπεζικές δραστηριότητες?

Αρκετά, καθώς ο κόσμος εύκολα και γρήγορα συναλλάσσεται και εξυπηρετείται.

9. Είναι επαρκής ο τεχνολογικός εξοπλισμός?
Όχι καθόλου, πρέπει να υπάρξει βελτίωση κι άλλη.
10. Η πλοήγηση των ψηφιακών συστημάτων γίνεται με ευκολία (ebankingκτλ)?
Σχετικά, ο κόσμος όμως πρέπει να εξοικειωθεί κι άλλο.
11. Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι επαρκές για κάθε τραπεζική υπηρεσία?
Όχι, πρέπει να εμπλουτιστεί
12. Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι εξατομικευμένο για την ανάγκη κάθε πελάτη?
Όχι, πρέπει να μπορεί ο κάθε πελάτης να βρίσκει με ευκολία τις συναλλαγές που χρειάζεται για να διεκπεραιώσει τις δουλειές του
13. Το διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας είναι ελκυστικό και εύχρηστο?
Αρκετά
14. Η ποιότητα των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών παρέχεται και στο διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας?
Σε μικρό βαθμό, πρέπει να εμπλουτιστεί κι άλλο

15. Η συνολική ποιότητα των υπηρεσιών διαδικτυακής τραπεζικής είναι αντιληπτή από τους πελάτες?

Όχι από όλους, πολλοί δεν μπορούν να την κατανοήσουν

16. Δίνονται σαφείς επεξηγήσεις και οδηγίες για τις διαδικτυακές υπηρεσίες?

Αρκετά, αλλά δυστυχώς δεν υπάρχει πλήρης οδηγός ολοκλήρωσης συναλλαγών.

17. Η χρήση εφαρμογών όπως το remote signing για υπογραφή συμβάσεων, ασφαλιστικών προϊόντων, συναλλαγών ταμείου, κα, έχουν βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών στους πελάτες?

Οι περισσότεροι δεν το καταλαβαίνουν και προτιμούν την άμεση επαφή με το προσωπικό.

18. Οι πελάτες είναι δεκτικοί σε αυτές τις νέες τεχνολογίες?

Όχι πολύ, χρειάζονται χρόνο να προσαρμοστούν

19. Τις αντιμετωπίζουν με δυσπιστία?

Ναι, φοβούνται τυχόν λάθη

20. Η συνολική ποιότητα διαδικτυακών υπηρεσιών των πελατών είναι υψηλής ποιότητας?

Όχι, μέτριας

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 4

1. Φύλο: Γυναίκα

2. Ηλικία: 52
3. Προϋπηρεσία: 32
4. Η εξυπηρέτηση πελατών γίνεται με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα?

Ναι, στις περισσότερες των περιπτώσεων. Καθυστερήσεις υπάρχουν συνήθως όταν βρισκόμαστε στο τέλος του μήνα, που υπάρχει ιδιαίτερος φόρτος εργασίας ή όταν υπάρχει δυσλειτουργούν τα συστήματα

5. Η ολοκλήρωση των συναλλαγών γίνεται με ακρίβεια?

Ναι, στις περισσότερες των περιπτώσεων

6. Τα προβλήματα στις συναλλαγές που προκύπτουν επιλύονται αντιμετωπίζονται εύκολα και γρήγορα?

Στις περισσότερες των περιπτώσεων αντιμετωπίζονται εύκολα και γρήγορα, ιδιαίτερα σε ότι αφορά στην εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους. Οποιαδήποτε καθυστέρηση παρατηρείται οφείλεται σε προβλήματα συστήματος ή σύνδεσης

7. Υπάρχει ασφάλεια στις τραπεζικές δραστηριότητες και στις συναλλαγές?

Το σύστημα διέπεται από δικλίδες ασφαλείας και εναπόκειται κατά ένα μεγάλο ποσοστό στην σωστή χρήση των συστημάτων και των εφαρμογών από τον ίδιο τον πελάτη το αν προστατεύει σωστά τους λογαριασμούς και τα δεδομένα του. Ωστόσο παρατηρούνται κατά καιρούς διεισδύσεις χακερς στα συστήματα, που όμως αντιμετωπίζονται από τις τράπεζες και αποζημιώνεται ο πελάτης

8. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει διευκολύνει τις τραπεζικές δραστηριότητες?

Έχει διευκολύνει τις τραπεζικές δραστηριότητες καθώς δεν απαιτείται πλέον, σε αρκετές των περιπτώσεων, η φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα ή η προσκόμιση εγγράφων από το δημόσιο που αντλούνται με φυσική παρουσία (σημαντική εξυπηρέτηση παρέχει το e-gov.gr, η επικαιροποίηση των εγγράφων και των στοιχείων του πελάτη μέσω egov ή taxis και η ηλεκτρονική υπογραφή εξ αποστάσεως – όπως γίνεται στην τράπεζα Πειραιώς)

9. Είναι επαρκής ο τεχνολογικός εξοπλισμός?

Υπάρχουν μηχανήματα που (λόγω παλαιότητας) χρειάζονται ανανέωση ή χρήζουν αναβάθμισης και καθυστερούν να ανταποκριθούν χρονικά τα συστήματα. Ωστόσο η τράπεζα Πειραιώς διαθέτει γενικότερα σημαντικό τεχνολογικό εξοπλισμό. Θεωρώ ότι και οι άλλες τράπεζες συμβαδίζουν τεχνολογικά, κρίνοντας από την αναβάθμιση των atm και των συστημάτων τους

10. Η πλοήγηση των ψηφιακών συστημάτων γίνεται με ευκολία (e-banking κτλ)?

Ναι, οι περισσότερες εφαρμογές, ιδιαίτερα αυτές που απευθύνονται στους πελάτες, είναι ιδιαίτερα φιλικές προς τον χρήστη

11. Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι επαρκές για κάθε τραπεζική υπηρεσία?

Για τον ελλαδικό χώρο και για τις ανάγκες που καλύπτουν, θεωρώ ότι είναι επαρκές το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων

12. Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι εξατομικευμένο για την ανάγκη κάθε πελάτη?

Ναι, υπάρχει διαχωρισμός για τους ιδιώτες και τους επαγγελματίες και υπάρχουν εξειδικευμένα προγράμματα για ορισμένους κλάδους (πχ φαρμακοποιοί)

13. Το διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας είναι ελκυστικό και εύχρηστο?

Ναι, είναι εύχρηστο (τουλάχιστον της Πειραιώς). Η Eurobank επίσης διαθέτει εύχρηστο e-banking, ενώ της alpha bank δεν είναι πολύ εύχρηστο μετά την τελευταία αναβάθμιση του πριν από δυο χρόνια, χρειάζεται ο πελάτης να αναπτύξει μεγαλύτερη εξοικείωση για να το χρησιμοποιήσει γρήγορα και αποτελεσματικά

14. Η ποιότητα των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών παρέχεται και στο διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας?

Ναι, οι πελάτες μπορούν να ξεκινήσουν συνεργασία σε καταθετικά, επενδυτικά, χορηγητικά και λοιπά προϊόντα και μέσω διαδικτύου και να παρακολουθούν τις εξελίξεις στα προϊόντα που διαθέτουν

15. Η συνολική ποιότητα των υπηρεσιών διαδικτυακής τραπεζικής είναι αντιληπτή από τους πελάτες?

Είναι αντιληπτή η ποιότητα, κυρίως σε αυτούς που γνωρίζουν τον ηλεκτρονικό τρόπο επικοινωνίας και συναλλαγών (νέοι, επαγγελματίες, επιχειρηματίες). Είναι δύσκολο ακόμη για τους μεγαλύτερους σε ηλικία, καθώς δεν έχουν εκπαιδευτεί στην παρακολούθηση των λογαριασμών τους μέσω διαδικτυακής τραπεζικής

16. Δίνονται σαφείς επεξηγήσεις και οδηγίες για τις διαδικτυακές υπηρεσίες?

Παρέχονται σαφείς οδηγίες τόσο μέσω των εφαρμογών, αλλά και μέσω τηλεφωνικής εξυπηρέτησης ή online συζήτησης (chat). Ωστόσο η χρήση των εφαρμογών αυτών προϋποθέτει να έχει ήδη ο πελάτης επαφή με την τεχνολογία και εξοικείωση με τα ηλεκτρονικά. Παρόλα αυτά ο πελάτης μπορεί να εξυπηρετηθεί και από τα καταστήματα από τους υπαλλήλους.

17. Η χρήση εφαρμογών όπως το remote signing για υπογραφή συμβάσεων, ασφαλιστικών προϊόντων, συναλλαγών ταμείου, κα, έχουν βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών στους πελάτες?

Ναι έχει βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών. Προτιμάται κυρίως από επιχειρηματίες, από στελέχη επιχειρήσεων και από χρήστες που βρίσκονται μακριά από φυσικά καταστήματα. Απαιτείται ωστόσο να υπάρχει γνώση της χρήσης γενικότερα των ηλεκτρονικών εφαρμογών και η εξοικείωση με αυτές.

18. Οι πελάτες είναι δεκτικοί σε αυτές τις νέες τεχνολογίες?

Είναι δεκτικοί κυρίως αυτοί που είναι νέοι σε ηλικία, ή που ανήκουν σε μια πιο υψηλή βαθμίδα εκπαίδευσης, ή που είναι στελέχη και επιχειρηματίες σε επιχειρήσεις που έχουν εξοικείωση με τις ηλεκτρονικές εφαρμογές και τις συσκευές.

19. Τις αντιμετωπίζουν με δυσπιστία?

Με δυσπιστία τις αντιμετωπίζουν οι μεγαλύτεροι σε ηλικία (>55-60 ετών), ή όσοι δεν έχουν γνώση χρήσης ηλεκτρονικών εφαρμογών, ή όσοι δεν ενημερώνονται επαρκώς και σφαιρικά για τις τεχνολογικές εξελίξεις, ή όσοι είναι περιορισμένου ή χαμηλού μορφωτικού επιπέδου

20. Η συνολική ποιότητα διαδικτυακών υπηρεσιών των πελατών είναι υψηλής ποιότητας?

Υπάρχουν ακόμη σημαντικά περιθώρια βελτίωσης. Ωστόσο για το επίπεδο που βρίσκονται οι διαδικτυακές υπηρεσίες στην Ελλάδα, θεωρώ οι διαδικτυακές υπηρεσίες βρίσκονται σε πολύ καλό επίπεδο.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 5

1. Φύλο: Γυναίκα
2. Ηλικία: 47
3. Προϋπηρεσία: 22
4. Η εξυπηρέτηση πελατών γίνεται με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα?
Ναι, ο πελάτης εξυπηρετείται γρήγορα και έτσι μένει χρόνος για να εξυπηρετηθούν όλο και περισσότεροι κόσμος.
5. Η ολοκλήρωση των συναλλαγών γίνεται με ακρίβεια? Ναι, πλέον τα συστήματα έχουν παίξει σημαντικό ρόλο έτσι ώστε να ελαχιστοποιείται η πιθανότητα λάθους ή σε περίπτωση λάθους να εντοπίζεται εύκολα και άμεσα.
6. Τα προβλήματα στις συναλλαγές που προκύπτουν επιλύονται-αντιμετωπίζονται εύκολα και γρήγορα? Ναι. Ο εντοπισμός τους είναι άμεσος και τις περισσότερες φορές επιλύονται σε πολύ σύντομο χρόνο.
7. Υπάρχει ασφάλεια στις τραπεζικές δραστηριότητες και στις συναλλαγές?
Ναι, πολλές φορές οι πελάτες ενεργοποιούν και την υπηρεσία αλέρτ ώστε να μπορούν σε πραγματικό χρόνο μέσω ενός sms ή email να ενημερώνονται για τις συναλλαγές που πραγματοποιούν ή να ενημερώνονται και να αντιλαμβάνονται κακόβουλες ενέργειες.

8. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει διευκολύνει τις τραπεζικές δραστηριότητες? Ναι, πλέον χρειάζεται ο μισός χρόνος για την ολοκλήρωση εργασιών.
9. Είναι επαρκής ο τεχνολογικός εξοπλισμός? Ναι
10. Η πλοήγηση των ψηφιακών συστημάτων γίνεται με ευκολία (ebankingκτλ)?
Ναι, το περιβάλλον είναι φιλικό και προσιτό ακόμα και για αυτούς με μικρή γνώση χρήσης εφαρμογών.
11. Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι επαρκές για κάθε τραπεζική υπηρεσία?
Όχι ακόμα, χρειάζεται χρόνος αλλά όλο και εξελίσσεται.
12. Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι εξατομικευμένο για την ανάγκη κάθε πελάτη?
Όχι ακόμα, οι πελάτες πολλές φορές καταφεύγουν στα καταστήματα για την ολοκλήρωση και διεκπεραίωση κάποιων συναλλαγών.
13. Το διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας είναι ελκυστικό και εύχρηστο?
Ναι και αλλάζει διαρκώς για να είναι ακόμα πιο ελκυστικό.
14. Η ποιότητα και ποσότητα των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών παρέχεται και στο διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας?
Όχι ακόμα, λογικά εν καιρώ σιγά σιγά θα ενταχθούν τα περισσότερα.

15. Η συνολική ποιότητα των υπηρεσιών διαδικτυακής τραπεζικής είναι αντιληπτή από τους πελάτες?
Όχι από όλους, οι πελάτες θέλουν χρόνο και εκπαίδευση.
16. Δίνονται σαφείς επεξηγήσεις και οδηγίες για τις διαδικτυακές υπηρεσίες?
Ναι οι πελάτες ενημερώνονται και μπορούν να ζητήσουν βοήθεια και μέσω της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.
17. Η χρήση εφαρμογών όπως το remote signing για υπογραφή συμβάσεων, ασφαλιστικών προϊόντων, συναλλαγών ταμείου, κα, έχουν βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών στους πελάτες?
Ναι πολύ και όλο και εμπλουτίζεται, οι πελάτες μπορούν να υπογράψουν συμβάσεις δανείων, ασφαλιστικά προϊόντα, επενδυτικά κ.α. άλλα μέσω της winbank.
18. Οι πελάτες είναι δεκτικοί σε αυτές τις νέες τεχνολογίες?
Ναι, το θέλουν και το απολαμβάνουν.
19. Τις αντιμετωπίζουν με δυσπιστία?
Όχι είναι δεκτικοί γιατί γνωρίζουν πως θα γλιτώσουν χρόνο.
20. Η συνολική ποιότητα διαδικτυακών υπηρεσιών των πελατών είναι υψηλής ποιότητας?
Ναι και όλο γίνονται και καλύτερες βάσει νέων προτύπων

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 6

1. Φύλο: Γυναίκα

2. Ηλικία: 39
3. Προϋπηρεσία: 15
4. Η εξυπηρέτηση πελατών γίνεται με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα?

Ανάλογα με τη φύση της εργασίας. Τις περισσότερες φορές οι συναλλαγές διεκπεραιώνονται με αμεσότητα και πληρότητα και έτσι εξοικονομείται χρόνος και για άλλες εργασίες τύπου backoffice.

5. Η ολοκλήρωση των συναλλαγών γίνεται με ακρίβεια?
Ναι και τυχόν λάθη ή παραλείψεις εντοπίζονται γρήγορα και διορθώνονται με την άμεση παρέμβαση του υπαλλήλου ή του κατάλληλου τμήματος εξυπηρέτησης.
6. Τα προβλήματα στις συναλλαγές που προκύπτουν επιλύονται αντιμετωπίζονται εύκολα και γρήγορα?

Αρκετά γρήγορα, και υπάρχει διαρκής προσπάθεια ώστε να συρρικνωθεί ο χρόνος επίλυσης των όποιων προβλημάτων.

7. Υπάρχει ασφάλεια στις τραπεζικές δραστηριότητες και στις συναλλαγές?

Υπάρχει και γίνεται όλο και μεγάλη προσπάθεια ενημέρωσης των πελατών ώστε να μπορούν να λειτουργούν με ασφάλεια τις υπηρεσίες. Πχ στη winbank αποστέλλεται κωδικός extrapin για την ολοκλήρωση μιας συναλλαγής προς τρίτους . Το extrapin λειτουργεί ως ηλεκτρονική υπογραφή και δίνει μεγαλύτερη ασφάλεια στις συναλλαγές.

8. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει διευκολύνει τις τραπεζικές δραστηριότητες?

Ναι φυσικά, οι υπάλληλοι έχουν γλιτώσει σημαντικό χρόνο μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού. Για παράδειγμα, πλέον το μεγαλύτερο μέρος

των εγγράφων κρατούνται σε ψηφιακή μορφή οπότε δεν χρειάζεται ο υπάλληλος να σπαταλάει χρόνο στην αρχειοθέτηση. Επιπλέον απλές συναλλαγές όπως αναλήψεις καταθέσεις, πληρωμή δανείων κα γίνονται με την χρήση των ΑΤΜ γρήγορα, εύκολα και χωρίς συνωστισμό.

9. Είναι επαρκής ο τεχνολογικός εξοπλισμός?

Αρκετά, αλλά με την πρόοδο της τεχνολογίας χρειάζεται διαρκής αναβάθμιση των συστημάτων ώστε η κάθε τράπεζα να είναι ανταγωνιστική και να μπορεί να εξυπηρετεί με τον καλύτερο τρόπο τους πελάτες της.

10. Η πλοήγηση των ψηφιακών συστημάτων γίνεται με ευκολία (ebankingκτλ)?

Ναι είναι πολλή εύκολη η πλοήγηση, δυστυχώς όμως υπάρχει μια μερίδα των συναλλασσομένων που το φοβούνται και το αποφεύγουν.

11. Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι επαρκές για κάθε τραπεζική υπηρεσία?

Σε γενικές γραμμές ναι αλλά υπάρχουν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης ως προς αυτό το κομμάτι.

12. Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι εξατομικευμένο για την ανάγκη κάθε πελάτη?

Όχι ιδιαίτερα, υπάρχει ένα στάνταρ μενού που καλύπτει την μεγαλύτερη γκάμα απαιτήσεων των πελότων. Είναι όμως το μενού σε διαρκή αναβάθμιση και εξέλιξη από την υπηρεσία των τραπεζών.

13. Το διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας είναι ελκυστικό και εύχρηστο?

Ναι πολύ και μπορούν να το χρησιμοποιήσουν και εκείνοι ακόμα που δεν ιδιαίτερες γνώσεις της τεχνολογίας.

14. Η ποιότητα και η ποσότητα των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών παρέχεται και στο διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας?

Σε μεγάλο μέρος ναι, λίγα είναι τα προϊόντα που δεν παρέχονται και συνήθως αυτά τα προϊόντα είναι κυρίως τύπου στεγαστικά δάνεια ή επιχειρηματικά δάνεια, τα οποία απαιτούν χρόνο και χρήζουν ιδιαίτερης μεταχείρισης.

15. Η συνολική ποιότητα των υπηρεσιών διαδικτυακής τραπεζικής είναι αντιληπτή από τους πελάτες?

Από τους περισσότερους ναι και υπάρχει μεγάλη μερίδα πελατών που προσπαθούν να αφομοιώσουν τις αλλαγές αυτές. Υπάρχει βέβαια και μεγάλο μέρος πελατών που δυσκολεύονται να δεχτούν αυτές τις αλλαγές καθώς φοβούνται τυχόν λάθη ή δεν εμπιστεύονται τόσο τους εαυτούς τους και τις δυνατότητες τους.

16. Δίνονται σαφείς επεξηγήσεις και οδηγίες για τις διαδικτυακές υπηρεσίες?
Αρκετά σαφείς, όμως χρειάζεται και ο χρόνος ώστε οι πελάτες να εξοικειωθούν.

17. Η χρήση εφαρμογών όπως το remote signing για υπογραφή συμβάσεων, ασφαλιστικών προϊόντων, συναλλαγών ταμείου, κα, έχουν βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών στους πελάτες?

Ναι σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό. Σημαντικό ρόλο έπαιξε και ο covid 19 όπου λόγω έλλειψης επισκεψιμότητας, οι τράπεζες έπρεπε να επιδείξουν ευελιξία έτσι ώστε να μπορούν να συνεχιστούν οι τραπεζικές εργασίες και η εξυπηρέτηση των πελατών μέσω ενός ασφαλούς περιβάλλοντος. Έτσι, κατέστη δυνατή η επικοινωνία με τους πελάτες μέσω teams, Webex κτλ και η συμφωνία παροχής προγραμμάτων πχ ασφαλιστικών χωρίς να χρειάζεται η φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα.

18. Οι πελάτες είναι δεκτικοί σε αυτές τις νέες τεχνολογίες?

Οι εξοικειωμένοι πελάτες το αποδέχονται με χαρά και ευχαρίστηση, οι συντηρητικοί πελάτες προτιμούν να προσέλθουν στο κατάστημα.

19. Τις αντιμετωπίζουν με δυσπιστία?

Με δυσπιστία τις αντιμετωπίζουν μόνο οι πελάτες που δεν είναι χρήστες της τεχνολογίας, όσοι έχουν την παραμικρή επαφή είναι πιο ανοιχτοί και δεκτικοί.

20. Η συνολική ποιότητα και διαδικτυακών υπηρεσιών των πελατών είναι υψηλής ποιότητας?

Ναι, είναι και γίνεται και όλο και καλύτερη με την πάροδο του χρόνου.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 7

1. Φύλο: γυναίκα

2. Ηλικία : 51

3. Προϋπηρεσία: 26

4. Η εξυπηρέτηση πελατών γίνεται με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα?

Ναι στη πλειονότητά της.

5. Η ολοκλήρωση των συναλλαγών γίνεται με ακρίβεια?

Σίγουρα ναι

6. Τα προβλήματα στις συναλλαγές που προκύπτουν επιλύονται αντιμετωπίζονται εύκολα και γρήγορα?

Καθημερινά γίνονται όλο και περισσότερες προσπάθειες για την επίλυση τέτοιου είδους προβλημάτων.

7. Υπάρχει ασφάλεια στις τραπεζικές δραστηριότητες και στις συναλλαγές?

Ναι παρόλο που τελευταία έχουν αυξηθεί τα προβλήματα με τις ψηφιακές απάτες.

8. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει διευκολύνει τις τραπεζικές δραστηριότητες?

Ναι γιατί είναι άμεσα συνδεδεμένη με τις τραπεζικές εργασίες.

9. Είναι επαρκής ο τεχνολογικός εξοπλισμός?

Ναι, αλλά, πάντα επιδέχεται βελτίωση καθώς η τεχνολογική εξέλιξη συνεχίζεται...

10. Η πλοήγηση των ψηφιακών συστημάτων γίνεται με ευκολία (e-banking κτλ)?

Στους εξοικειωμένους πελάτες ναι.

11. Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι επαρκές για κάθε τραπεζική υπηρεσία?

Όχι, μιας και πάντα θα υπάρχει κάτι περισσότερο που θα θέλεις να κάνεις.

12. Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι εξατομικευμένο για την ανάγκη κάθε πελάτη?

Και ατομικά για κάθε πελάτη αλλά, και για Ομάδες κοινού επαγγελματικού ενδιαφέροντος.

13. Το διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας είναι ελκυστικό και εύχρηστο?

Ελκυστικό θα μπορούσε να πει κάποιος ναι. Το αν είναι εύχρηστο όμως είναι σχετικά νωρίς να πει κάποιος, μιας που η μετάβαση στη ψηφιακή εποχή έχει χρόνια μπροστά της.

14. Η ποιότητα των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών παρέχεται και στο διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας?

ΝΑΙ, και μάλιστα σε ένα αξιόλογο επίπεδο.

15. Η συνολική ποιότητα των υπηρεσιών διαδικτυακής τραπεζικής είναι αντιληπτή από τους πελάτες?

ΝΑΙ όπως έχουμε προαναφέρει στους εξοικειωμένους. Η μεγάλη μερίδα των πελατών έχει δυσκολίες στη νέα ψηφιακή εποχή.

16. Δίνονται σαφείς επεξηγήσεις και οδηγίες για τις διαδικτυακές υπηρεσίες?

Στο βαθμό που θα έπρεπε όχι. Υπάρχει δυσκολία στο κομμάτι αυτό. Έχει να κάνει με τη θέληση, την αντίληψη και την δεκτικότητα και από τις δύο πλευρές και της Τραπεζής αλλά και του Πελάτη,

17. Η χρήση εφαρμογών όπως το remote signing για υπογραφή συμβάσεων, ασφαλιστικών προϊόντων, συναλλαγών ταμείου, κα, έχουν βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών στους πελάτες?

ΝΑΙ, σε σημαντικό βαθμό.

18. Οι πελάτες είναι δεκτικοί σε αυτές τις νέες τεχνολογίες?

Οι νεότεροι ναι, οι μεγαλύτεροι δυσκολότερα. Ειδικότερα για τους παλαιότερους, εμφανίζουν μια αρνητική στάση που ως επί το πλείστον έχει να κάνει με το διαπροσωπικό κομμάτι αλλά και με το θέμα Ασφάλειας που νιώθουν.

19. Τις αντιμετωπίζουν με δυσπιστία?

Οι μεγαλύτεροι θα προτιμούσαν την επαφή κατ' ιδίαν. Είτε επειδή έτσι έχουν συνηθίσει, είτε επειδή βρίσκουν τη ψηφιακή εποχή κάτι «άγνωστο».

20. Η συνολική ποιότητα διαδικτυακών υπηρεσιών των πελατών είναι υψηλής ποιότητας?

Όσο μπορεί να είναι ναι. Βέβαια η διαδικτυακή ποιότητα είναι συνυφασμένη και με την όλη κρατική υποδομή και λειτουργία.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 8

1. Φύλο: Γυναίκα

2. Ηλικία: 50

3. Προϋπηρεσία: 25

4. Η εξυπηρέτηση πελατών γίνεται με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα?

Η εξυπηρέτηση των πελατών γίνεται με ταχύτητα λόγω των προγραμματισμένων ραντεβού. Έτσι ο κάθε πελάτης έχει το χρόνο που χρειάζεται για να εξυπηρετηθεί σωστά και αποτελεσματικά.

5. Η ολοκλήρωση των συναλλαγών γίνεται με ακρίβεια?

Το μηχανογραφικό σύστημα δίνει τη δυνατότητα για συναλλαγές που ολοκληρώνονται με ακρίβεια.

6. Τα προβλήματα στις συναλλαγές που προκύπτουν επιλύονται αντιμετωπίζονται εύκολα και γρήγορα?

Υπάρχει η σωστή υποδομή να λυθούν στο μέγιστο με ταχύτητα.

7. Υπάρχει ασφάλεια στις τραπεζικές δραστηριότητες και στις συναλλαγές?

Η ασφάλεια που παρέχεται στις τραπεζικές συναλλαγές είναι μεγάλη. Υπάρχουν τα επαρκή εργαλεία που μπορούν επίσης να αποτρέψουν ύποπτες συναλλαγές.

8. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει διευκολύνει τις τραπεζικές δραστηριότητες?

Βεβαίως, οι τραπεζικές συναλλαγές γίνονται εύκολα και με ταχύτητα.

9. Είναι επαρκής ο τεχνολογικός εξοπλισμός?

Είναι σε ένα μεγάλο ποσοστό επαρκής και συνεχώς βελτιώνεται.

10. Η πλοήγηση των ψηφιακών συστημάτων γίνεται με ευκολία (e-banking κτλ)?

Το περιβάλλον του e-banking είναι φιλικό και κατανοητό

11. Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι επαρκές για κάθε τραπεζική υπηρεσία?

Θεωρώ ότι είναι επαρκές και υπάρχει εύκολη πλοήγηση

12. Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι εξατομικευμένο για την ανάγκη κάθε πελάτη?

Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων εξυπηρετεί το πλήθος των συναλλασσόμενων στη Τράπεζα και δίνει επιλογές βάσει του χαρτοφυλακίου του πελάτη

13. Το διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας είναι ελκυστικό και εύχρηστο?

Θεωρώ πως είναι εξαιρετικά εύχρηστο.

14. Η ποιότητα των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών παρέχεται και στο διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας?

Υπάρχουν αρκετές υπηρεσίες και προϊόντα που παρέχονται παράλληλα και διαδικτυακά, προσφέροντας και προνομιακότερους όρους.

15. Η συνολική ποιότητα των υπηρεσιών διαδικτυακής τραπεζικής είναι αντιληπτή από τους πελάτες?

Σιγά σιγά οι πελάτες νιώθουν πιο οικεία με τη διαδικτυακή τραπεζική

16. Δίνονται σαφείς επεξηγήσεις και οδηγίες για τις διαδικτυακές υπηρεσίες?

Υπάρχει επικουρικά και η τηλεφωνική εξυπηρέτηση

17. Η χρήση εφαρμογών όπως το remote signing για υπογραφή συμβάσεων, ασφαλιστικών προϊόντων, συναλλαγών ταμείου, κα, έχουν βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών στους πελάτες?

Παρότι είναι κάτι νέο για τους πελάτες, δεν προέκυψαν προβλήματα στην ολοκλήρωση συναλλαγών με απομακρυσμένη έγκριση και έχουν βελτιώσει τις παροχές προς αυτούς διότι δεν απαιτείται η παρουσία τους για τη πραγματοποίησή τους.

18. Οι πελάτες είναι δεκτικοί σε αυτές τις νέες τεχνολογίες?

Κατά ένα μεγάλο ποσοστό ναι.

19. Τις αντιμετωπίζουν με δυσπιστία?

Πλέον όχι τόσο όσο παλαιότερα

20. Η συνολική ποιότητα διαδικτυακών υπηρεσιών των πελατών είναι υψηλής ποιότητας?

Πιστεύω πως η συνολική ποιότητα των διαδικτυακών υπηρεσιών έχει βελτιωθεί σε σύγκριση με αυτές που υπήρχαν στο παρελθόν και σίγουρα υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 9

1. Φύλο: Άνδρας
2. Ηλικία : 40
3. Προϋπηρεσία: 15 χρόνια
4. Η: εξυπηρέτηση πελατών γίνεται με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα?

Ναι, οι πελάτες πλέον εξυπηρετούνται γρήγορα με ταχύτητα και ασφάλεια. Σε αυτό έπαιξε ρόλο και ο θεσμός των ραντεβού που έχουν εδραιωθεί και πλέον είναι γνωστό και στον κόσμο ότι οι τράπεζες λειτουργούν με αυτόν τον τρόπο.

5. Η ολοκλήρωση των συναλλαγών γίνεται με ακρίβεια?

Ναι καθώς μεγάλο μέρος των τραπεζικών εργασιών ψηφιοποιούνται ηλεκτρονικά πχ συμβάσεις δανείων, υπογραφή παραστατικών αναλήψεων, καταθέσεων κτλ. Επιπλέον οι πελάτες μπορούν ανά πάσα στιγμή να ανατρέχουν σε αυτές τις συναλλαγές τους όχι μόνο μέσω των καταστημάτων

αλλά και μέσω winbank και να βλέπουν τις κινήσεις των λογαριασμών τους ή ακόμα και τους όρους των συμβάσεων που έχουν υπογράψει πχ επιτόκια, διάρκεια κα.

6. Τα προβλήματα στις συναλλαγές που προκύπτουν επιλύονται αντιμετωπίζονται εύκολα και γρήγορα?

Τις περισσότερες φορές ναι. Λογω του ότι όλα πλέον καταγράφονται ηλεκτρονικά, τα προβλήματα επιλύονται γρήγορα χωρίς την παρουσία του πελάτη πολλές φορές.

7. Υπάρχει ασφάλεια στις τραπεζικές δραστηριότητες και στις συναλλαγές?

Σε μεγάλο βαθμό ναι. Και όπου παρουσιάζονται δυσλειτουργίες οι τράπεζες προσπαθούν να τις εντοπίσουν και να τις λύσουν.

8. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει διευκολύνει τις τραπεζικές δραστηριότητες?

Πάρα πολύ. Οι τραπεζικές εργασίες πλέον γίνονται σε πολύ γρηγορότερο χρόνο και με μεγαλύτερη ακρίβεια

9. Είναι επαρκής ο τεχνολογικός εξοπλισμός?

Σχετικά ναι. Τα τελευταία χρόνια οι τράπεζες έχουν επενδύσει σημαντικά κεφάλαια στην αγορά μηχανογραφικού εξοπλισμού. Πάντα όμως υπάρχει περιθώριο για ακόμα καλύτερες τεχνολογίες.

10. Η πλοήγηση των ψηφιακών συστημάτων γίνεται με ευκολία (ebankingκτλ)?

Σε ικανοποιητικό βαθμό. Χρειάζονται όμως συστηματική αναβάθμιση των παροχών όμως για τι οι ανάγκες των πελατών είναι αυξανόμενες.

11. Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι επαρκές για κάθε τραπεζική υπηρεσία?

Ναι. Οι πελάτες εξυπηρετούνται πλήρως για τις τραπεζικές τους συναλλαγές.

12. Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι εξατομικευμένο για την ανάγκη κάθε πελάτη?

Όχι σε όλες τις περιπτώσεις. Αυτό το κομμάτι χρήζει βελτίωσης καθώς κάποιες φορές οι πελάτες και ιδιαίτερα οι επαγγελματίες χρειάζονται έγγραφα τα οποία μπορεί να χρειαστεί να κάνουν αίτηση και να τα παραλάβουν μετά από λίγες ημέρες στα χέρια τους.

13. Το διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας είναι ελκυστικό και εύχρηστο?

Ναι. Πελάτες με μικρή εξοικείωση με τους υπολογιστές και με την τεχνολογία μπορούν εύκολα να κατανοήσουν και να εξυπηρετηθούν μέσω διαδικτύου.

14. Η ποιότητα των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών παρέχεται και στο διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας?

Ναι και είναι πολύ καλή. Οι περισσότερες καθημερινές υπηρεσίες που παρέχονται στα καταστήματα πλέον παρέχονται και μέσω e banking.

15. Η συνολική ποιότητα των υπηρεσιών διαδικτυακής τραπεζικής είναι αντιληπτή από τους πελάτες?

Μάλλον ναι. Περισσότερο βέβαια στις νεαρές ηλικίες.

16. Δίνονται σαφείς επεξηγήσεις και οδηγίες για τις διαδικτυακές υπηρεσίες?

Ναι. Ο τρόπος λειτουργίας είναι απλός και εύκολα κατανοητός από όλους σχεδόν.

17. Η χρήση εφαρμογών όπως το remote signing για υπογραφή συμβάσεων, ασφαλιστικών προϊόντων, συναλλαγών ταμείου, κα, έχουν βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών στους πελάτες?

Πάρα πολύ. Οι πελάτες πλέον εξυπηρετούνται για πολλά προϊόντα στο δικό του χρόνο και χωρίς να προσέλθουν σε κατάσταση.

18. Οι πελάτες είναι δεκτικοί σε αυτές τις νέες τεχνολογίες?

Οι περισσότεροι είναι, άλλοι πάλι προτιμούν τις δια ζώσεις συναντήσεις.

19. Τις αντιμετωπίζουν με δυσπιστία?

Κάποιοι ναι. Συνήθως φοβούνται ότι δεν θα τα καταφέρουν.

20. Η συνολική ποιότητα διαδικτυακών υπηρεσιών των πελατών είναι υψηλής ποιότητας?

Ναι, Είναι υψηλής ποιότητας.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 10

1. Φύλο: γυναίκα

2. Ηλικία: 45

3. Προϋπηρεσία: 20

4. Η εξυπηρέτηση πελατών γίνεται με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα?

Ναι άμεσα και με ασφάλεια

5. Η ολοκλήρωση των συναλλαγών γίνεται με ακρίβεια?

Πολύ, αποτυπώνεται απόδειξη με την ολοκλήρωση της συναλλαγής

6. Τα προβλήματα στις συναλλαγές που προκύπτουν επιλύονται-αντιμετωπίζονται

Εύκολα και γρήγορα?

Συνήθως αμέσως

7. Υπάρχει ασφάλεια στις τραπεζικές δραστηριότητες και στις συναλλαγές?

Ναι υπάρχει, λόγω της αυστηρής ταυτοποίησης του χρήστη

8. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει διευκολύνει τις τραπεζικές δραστηριότητες?

Πάρα πολύ, πρόσβαση στις τραπεζικές υπηρεσίεςonline

9. Είναι επαρκής ο τεχνολογικός εξοπλισμός?

Ναι είναι

10. Η πλοήγηση των ψηφιακών συστημάτων γίνεται με ευκολία (υπηρεσίες)?

Πολύ μεγάλη ευκολία, καθώς υπάρχουν οδηγίες εκτέλεσης για κάθε συναλλαγή

11. Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι επαρκές για κάθε τραπεζική

Υπηρεσία?

Στις περισσότερες υπηρεσίες είναι επαρκές, υπάρχει πολύ μικρός αριθμός συναλλαγών που δεν μπορούν να ολοκληρωθούν online ακόμη

12. Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι εξατομικευμένο για την ανάγκη
Κάθε πελάτη?

Ναι είναι, γιατί αναλόγως του προφίλ του, προωθεί τα κατάλληλα προϊόντα

13. Το διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας είναι ελκυστικό και εύχρηστο?

Ναι, πολύ εύκολο στη χρήση

14. Η ποιότητα των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών παρέχεται και στο
Διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας?

Σιγουρά σε μεγάλο βαθμό και όλο περισσότερο και εμπλουτίζονται

15. Η συνολική ποιότητα των υπηρεσιών διαδικτυακής τραπεζικής είναι αντιληπτή
από τους πελάτες?

Ναι είναι, γιατί υπάρχει καθοδήγηση για όλες τις συναλλαγές

16. Δίνονται σαφείς επεξηγήσεις και οδηγίες για τις διαδικτυακές υπηρεσίες?

Πολύ κατατοπιστικές οδηγίες, με τον βοηθό online

17. Η χρήση εφαρμογών όπως το βοηθό για υπογραφή συμβάσεων, ασφαλιστικών
προϊόντων, συναλλαγών ταμείου, κα, έχουν βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών στους
πελάτες?

Πάρα πολύ, καθώς κερδίζουν χρόνο και δεν χρειάζεται να τρέχουν στις τράπεζες
χάνοντας χρόνο στο δρόμο

18. Οι πελάτες είναι δεκτικοί σε αυτές τις νέες τεχνολογίες?

Οι περισσότεροι ναι είναι, κάποιοι ακόμη τις αμφισβητούν βέβαια

19. Τις αντιμετωπίζουν με δυσπιστία?

Κάποιες φορές, χρειάζονται τον χρόνο τους για να τις δεχτούν

20. Η συνολική ποιότητα διαδικτυακών υπηρεσιών των πελατών είναι υψηλής ποιότητας?

Ναι, πολύ.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 11

1. Φύλο: άντρας

2. Ηλικία: 39

3. Προϋπηρεσία: 16

4. Η εξυπηρέτηση πελατών γίνεται με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα?

Ναι. Σε αυτό βοηθάει η τεχνολογική εξέλιξη των συστημάτων των τραπεζών και ο θεσμός των ραντεβού.

5. Η ολοκλήρωση των συναλλαγών γίνεται με ακρίβεια?

Ναι. Όλα τα έγγραφα υπογράφονται και αποθηκεύονται ηλεκτρονικά οπότε δεν υπάρχει περιθώριο λάθους.

6. Τα προβλήματα στις συναλλαγές που προκύπτουν επιλύονται αντιμετωπίζονται εύκολα και γρήγορα?

Ναι. Όλα τα προβλήματα επιλύονται με ταχύτητα και αποτελεσματικά. Πολλές φορές και από απόσταση.

7. Υπάρχει ασφάλεια στις τραπεζικές δραστηριότητες και στις συναλλαγές?

Ναι. Στα καταστήματα δεν παρεμβαίνει κανείς καθώς όλα τα έγγραφα είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένα. Όσον αφορά το e-αφορά, οι κωδικοί των πελατών είναι προσωπικοί.

8. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει διευκολύνει τις τραπεζικές δραστηριότητες?

Πάρα πολύ. Οι περισσότερες εργασίες γίνονται BackOffice ώστε οι υπάλληλοι των καταστημάτων να εξυπηρετούν με ταχύτητα και ασφάλεια τους πελάτες.

9. Είναι επαρκής ο τεχνολογικός εξοπλισμός?

Ναι. Όλα τα καταστήματα είναι επαρκώς εξοπλισμένα με τα απαραίτητα μηχανήματα.

10. Η πλοήγηση των ψηφιακών συστημάτων γίνεται με ευκολία (μηχανήματα κτλ.)?

Ναι. Τα μενού e-αφορά των τραπεζών μπορούν να χρησιμοποιηθούν και από πελάτες με μικρή εξοικείωση.

11. Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι επαρκές για κάθε τραπεζική υπηρεσία?

Ναι.

12. Το περιεχόμενο των ψηφιακών συστημάτων είναι εξατομικευμένο για την ανάγκη κάθε πελάτη?

Ναι. Ανάλογα την κατηγορία στην οποία ανήκει ο πελάτης, εμφανίζονται και τα αντίστοιχα προϊόντα.

13. Το διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας είναι ελκυστικό και εύχρηστο?

Ναι. Το μενού έχει απλοποιηθεί ώστε να μπορεί να χρησιμοποιηθεί από όλους τους πελάτες.

14. Η ποιότητα των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών παρέχεται και στο διαδικτυακό περιβάλλον της τράπεζας?

Το μενού που βλέπει ο πελάτης όταν πραγματοποιεί είσοδο από σταθερό υπολογιστή είναι πλήρες. Μπορεί να εκτελέσει οποιαδήποτε συναλλαγή και να πάρει πληροφόρηση για όλα τα προϊόντα.

Το μενού από το κινητό παρέχει περιορισμένη πληροφόρηση και συναλλαγές.

15. Η συνολική ποιότητα των υπηρεσιών διαδικτυακής τραπεζικής είναι αντιληπτή από τους πελάτες?

Από τους περισσότερους.

16. Δίνονται σαφείς επεξηγήσεις και οδηγίες για τις διαδικτυακές υπηρεσίες?

Ναι. Όλοι οι πελάτες μπορούν να λάβουν οδηγίες για τις υπηρεσίες.

17. Η χρήση εφαρμογών όπως το υπηρεσίες για υπογραφή συμβάσεων, ασφαλιστικών προϊόντων, συναλλαγών ταμείου, κα, έχουν βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών στους πελάτες?

Ναι. Τα προς υπογραφή έγγραφα, εμφανίζονται αυτόματα στα αυτόματα που βρίσκονται στα γραφεία – ταμεία.

18. Οι πελάτες είναι δεκτικοί σε αυτές τις νέες τεχνολογίες?

Οι νέες ηλικίες πελάτες είναι πολύ δεκτικές.

19. Τις αντιμετωπίζουν με δυσπιστία?

Όχι, διότι διευκολύνει τις διαδικασίες.

20. Η συνολική ποιότητα διαδικτυακών υπηρεσιών των πελατών είναι υψηλής ποιότητας?

Ναι.

