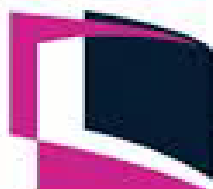
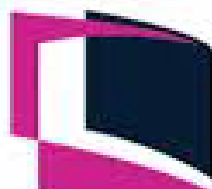




ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
HELLENIC OPEN UNIVERSITY



ΕΛΛΗΝΙΚΟ
ΑΝΟΙΚΤΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ



HELLENIC
OPEN
UNIVERSITY

ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

Πρόγραμμα Σπουδών: **ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Ο ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ ΜΕΣΩ
ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ**

ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ ΓΕΩΡΓΙΟΣ του Δημητρίου

130096

ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΕΣ ΚΑΘΗΓΗΤΕΣ

ΡΕΠΟΥΣΗΣ ΣΠΥΡΙΔΩΝ

ΜΠΑΛΩΜΕΝΟΥ ΧΡΥΣΑΝΘΗ

ΑΘΗΝΑ, 2026

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

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στην παρούσα δεκαετία η παραδοσιακή τραπεζική έχει αρχίσει και μεταλλάσσεται μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών. Οι μέχρι πρότινος απλές τραπεζικές εργασίες πραγματοποιούνται μέσω σύγχρονων αυτοματοποιημένων μηχανημάτων (ATM/APS) και της ηλεκτρονικής τραπεζικής εξυπηρέτησης (*e banking/m banking*). Ο ρόλος των τραπεζικών ιδρυμάτων μετεξελίσσεται περισσότερο σε ένα πιο συμβουλευτικό ρόλο προς τους πελάτες του και όχι τόσο στην απλή τυπική εξυπηρέτηση και την διεκπεραίωση των καθημερινών συναλλαγών.

Σκοπός της εργασίας αυτής είναι να αναδείξει αυτή την ψηφιακή αλλαγή προσπαθώντας να εντοπίσει τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα για την κάθε πλευρά. Προσπαθούμε να αναλύσουμε το αντίκτυπο που έχει για τους πελάτες των τραπεζικών ιδρυμάτων κατά την εξυπηρέτησή τους τόσο με φυσική παρουσία στο υποκαταστήματα των τραπεζών όσο και μέσω των ηλεκτρονικών εφαρμογών. Παράλληλα, αναδεικνύουμε τις συνέπειες της ψηφιακής εποχής για τους τραπεζικούς οργανισμούς και το ανθρώπινο δυναμικό τους, ενώ παρατηρούμε πώς αντιδρούν στις προκλήσεις της ψηφιακής εποχής.

Προς υποστήριξη και περαιτέρω μελέτη, έχει συνταχθεί και διανεμηθεί ερωτηματολόγιο, βάσει του οποίου θα προσπαθήσουμε να εξάγουμε σχετικά συμπεράσματα. Οι ερωτώντες καλούνται να απαντήσουν για την χρήση των ηλεκτρονικών καινοτομιών, τα θετικά κι αρνητικά σημεία αυτής της ψηφιακής μετάβασης.

Λέξεις – κλειδιά: ελληνικό τραπεζικό σύστημα, ηλεκτρονική τραπεζική, ψηφιακός μετασχηματισμός τραπεζικού συστήματος

ABSTRACT

In the current decade, traditional banking has begun to transform through the use of new technologies. Previously simple banking operations are carried out through modern automated teller machines (ATMs / APS) and electronic banking services (e banking / m banking). The role of banking institutions is evolving more into a more advisory role towards their customers and not so much into simple formal service and processing of daily transactions.

The purpose of this paper is to highlight this change by attempting to identify the advantages and disadvantages of each side. We are trying to analyze the impact it has on banking institutions' customers when serving them both in person at the bank branches and through electronic applications. At the same time, we highlight the consequences of the digital transition for banking organizations and their human resources, while observing how they react to the challenges of the digital age.

To support the above thoughts and for further study, a questionnaire has been compiled and distributed, based on which we will try to draw relevant conclusions. The respondents are invited to answer about the use of banking electronic innovations, the positive and negative aspects of the digital transition.

Keywords: Greek banking system, electronic banking, digital transformation of the banking system.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	- 3 -
ABSTRACT.....	- 4 -
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	- 6 -
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ.....	- 8 -
2.1 Επισκόπηση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος.....	- 8 -
2.2 Ιστορική αναδρομή στην τεχνολογική εξέλιξη των τραπεζών.....	- 9 -
2.3 Ψηφιακός μετασχηματισμός των τραπεζών.....	- 11 -
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 - ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ - 13 -	
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ.....	- 16 -
4.1 Οφέλη και προκλήσεις για τους πελάτες.....	- 16 -
4.2 Επιπτώσεις στο ανθρώπινο δυναμικό και την απασχόληση.....	- 18 -
4.3 Επιχειρησιακές και οικονομικές επιπτώσεις για τα τραπεζικά ιδρύματα.....	- 20 -
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 - ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΘΕΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.....	- 23 -
5.1 Κίνδυνοι για την κυβερνοασφάλεια.....	- 23 -
5.2 Μέτρα προστασίας τραπεζών και πελατών.....	- 24 -
5.3 Ρυθμιστικό – κανονιστικό πλαίσιο.....	- 26 -
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 - ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ - ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	- 29 -
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	- 31 -
7.1 Ανάλυση αποτελεσμάτων.....	- 31 -
7.2 Συμπεράσματα.....	- 40 -
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	- 46 -
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	- 52 -
- Ερωτηματολόγιο.....	- 52 -
- Γραφήματα.....	- 58 -

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Κατά τα τελευταία 15 έτη, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα έχει αντιμετωπίσει σοβαρές προκλήσεις λόγω της οικονομικής κρίσης που βίωσε η χώρα, κυρίως από το 2010 κι έπειτα. Η κρίση αυτή οδήγησε σε συγχωνεύσεις των τραπεζικών ιδρυμάτων, αύξηση των μη εξυπηρετούμενων δανείων αλλά και φυγή καταθέσεων. Οι επανειλημμένες κεφαλαιοποιήσεις, η πολιτική σταθερότητα και η οικονομική συμμόρφωση οδήγησε τα τραπεζικά ιδρύματα να ανταπεξέλθουν και να συνεχίσουν να επιτελούν τον σημαντικό τους ρόλο στην εγχώρια οικονομία. Επιπλέον, η δημοσιονομική κρίση αποτέλεσε καταλύτη για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του τραπεζικού συστήματος.

Η αυτοματοποίηση των διαδικασιών και η γενικότερη τεχνολογική ανάπτυξη δεν άφησε ανεπηρέαστα τα τραπεζικά ιδρύματα και τον σχεδιασμό της «επόμενης μέρας» της ψηφιακής λειτουργίας τους. Στο γεγονός αυτό συνέτειναν η επιβολή των κεφαλαιακών ελέγχων το 2015 και η επιδημία του κορονοϊού το 2019. Ο ηλεκτρονικός μετασχηματισμός των τραπεζών αναδείχθηκε ως επιτακτική ανάγκη. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να αυξηθούν οι επενδύσεις στον ψηφιακό μετασχηματισμό του τραπεζικού συστήματος εν γένει. Όλο και περισσότεροι πελάτες εντάχθηκαν στην υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής, η οποία αποτελεί πλέον το κύριο εργαλείο πραγματοποίησης των συναλλαγών τους.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί το κύριο χαρακτηριστικό του σύγχρονου τραπεζικού συστήματος, αφού αλλάζει δραστικά τον τρόπο λειτουργίας του κι αλληλεπίδρασης με τους πελάτες του. Η ανάγκη βέλτιστης εξυπηρέτησης του υφιστάμενου πελατολογίου των τραπεζικών ιδρυμάτων αλλά και η ανάγκη απόκτησης νέων πελατών δημιουργώντας νέες προοπτικές οδήγησαν στην ολοένα και αυξανόμενη παροχή νέων ψηφιακών υπηρεσιών και προϊόντων. Ως εκ τούτου, η ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής κι επικοινωνιών, η ισχυροποίηση του διαδικτύου και η εμφάνιση καινοτόμων χρηματοοικονομικών τεχνολογιών (Fin Tech) επιφέρουν σημαντικές αλλαγές στην οργανωτική τους δομή και στο ανθρώπινο δυναμικό και τη διαχείρισή του. Η παραδοσιακή, μέχρι πρότινος, τραπεζική μετουσιώνεται σε ψηφιακή, με κύρια χαρακτηριστικά την αυτοματοποίηση, την ταχύτητα, την ασφάλεια των συναλλαγών και την εξατομίκευση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η ηλεκτρονική τραπεζική, η εφαρμογή της τεχνολογίας blockchain, οι ψηφιακές συναλλαγές, η χρήση τεχνητής νοημοσύνης και οι πλατφόρμες ανοιχτής τραπεζικής είναι τα βασικά

χαρακτηριστικά της ψηφιακής μετάβασης των τραπεζών σε ένα πιο ανταγωνιστικό περιβάλλον. Όπως κάθε τι νέο, έτσι και ο ψηφιακός μετασχηματισμός του τραπεζικού συστήματος δημιουργεί ευκαιρίες αλλά και προκλήσεις, ενώ το ρυθμιστικό και κανονιστικό πλαίσιο καθίσταται αυστηρό στην πλήρη εφαρμογή των κανόνων του..

Η παρούσα εργασία προσπαθεί να μελετήσει τις αλλαγές αυτές και να εξετάσει τα οφέλη και τα μειονεκτήματα που εμφανίζουν για τους πελάτες, το ανθρώπινο δυναμικό των τραπεζών αλλά για τα ίδια τα τραπεζικά ιδρύματα. Παράλληλα, θα κάνουμε αναφορά σε θέματα ασφαλείας των τραπεζών απέναντι σε κυβερνοαπειλές, σε θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων καθώς και το ρυθμιστικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει την λειτουργία τους. Προηγουμένως, όμως, θα προβούμε σε μία σύντομη επισκόπηση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, στην τεχνολογική του εξέλιξη και τα βήματα προς την ψηφιακή μετάβαση. Επιπλέον, θα γίνει αναφορά στις τεχνολογικές καινοτομίες που εφαρμόζονται, με τις οποίες προσπαθούν οι τράπεζες το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα.

Ως προς την έρευνα για τον ψηφιακό μετασχηματισμό, την χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την γνώμη τους για τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της ψηφιακής μετάβασης, έχει δημιουργηθεί ερωτηματολόγιο για την εκπόνηση της εργασίας αυτής. Έτσι, τα ευρήματα από τις απαντήσεις του ερωτηματολογίου θα λειτουργήσουν επικουρικά κατά την ανάλυσή τους. Χρησιμοποιώντας την μέθοδο της περιγραφικής στατιστικής θα σχολιάσουμε τα αποτελέσματα βάσει του θεωρητικού μέρους της παρούσας εργασίας και θα καταλήξουμε σε συγκεκριμένα συμπεράσματα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

2.1 Επισκόπηση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος.

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα αποτελεί βασικό πυλώνα της εθνικής οικονομίας, χρηματοδοτώντας επιχειρήσεις και νοικοκυριά και παρέχοντας διαμεσολάβηση στις επενδύσεις και υποστήριξη της νομισματικής πολιτικής. Πριν το 2000, οι ελληνικές τράπεζες χαρακτηρίζονταν από έντονη κρατική παρέμβαση και μειωμένο ανταγωνισμό. Με την υιοθέτηση του ευρώ ως εθνικό νόμισμα το 2001, τα επιτόκια μειώθηκαν κι αυξήθηκαν έντονα οι χορηγήσεις, με αποτέλεσμα το χρηματοπιστωτικό σύστημα να επεκταθεί σημαντικά. Η οικονομική κρίση του 2008 και η ελληνική δημοσιονομική κρίση της δεκαετίας του 2010 πλήττουν το ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Το κούρεμα ομολόγων (PSI) που επιβλήθηκε ως αναγκαστικό μέτρο των μνημονίων και οι σημαντικές εκροές καταθέσεων που εντάθηκαν το 2015 μέχρι την επιβολή των capital controls δημιούργησαν κεφαλαιακή ανεπάρκεια στις ελληνικές τράπεζες και χρειάστηκαν διαδοχικές ανακεφαλαιοποιήσεις. Από το 2015 κι έπειτα, το ελληνικό χρηματοπιστωτικό σύστημα εποπτεύεται έντονα από τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (SSM) της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας.

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα αποτελείται από την Κεντρική Τράπεζα και τις εμπορικές τράπεζες που αναφέρονται σε αυτή. Η Τράπεζα της Ελλάδος είναι υπεύθυνη για την χάραξη της νομισματικής πολιτικής, συγκεντρώνει το απόθεμα σε συνάλλαγμα και χρυσό και έχει εποπτικό ρόλο επί των τραπεζών. Αρμοδιότητά της είναι η σταθερότητα των τιμών, η χρηματοπιστωτική σταθερότητα και η οικονομική ανάπτυξη, ενώ διατηρώντας το εκδοτικό προνόμιο μπορεί να υποστηρίξει τις χρηματοδοτικές ανάγκες. Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα έχει επίσης εποπτικό ρόλο έναντι των ελληνικών τραπεζών μέσω του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού (SSM).

Οι τέσσερις κύριες συστημικές τράπεζες, που αποτελούν τον κορμό του ελληνικού τραπεζικού συστήματος είναι η Εθνική, Πειραιώς, Alpha και Eurobank. Οι σημαντικές ανακεφαλαιοποιήσεις και οι ρυθμιστικές μεταρρυθμίσεις οδήγησαν τις ελληνικές τράπεζες στην επόμενη μέρα. Επιπλέον, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα σήμερα χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό συγκέντρωσης, καθώς οι ελληνικές τράπεζες έχουν απορροφήσει μικρότερα

τραπεζικά ιδρύματα κατά την περασμένη δεκαετία μέσω συγχωνεύσεων και εξαγορών με αποτέλεσμα τη δραματική μείωση του αριθμού των τραπεζικών ιδρυμάτων. Στην σημερινή τραπεζική αγορά δραστηριοποιούνται ακόμα ένα τραπεζικό ίδρυμα που προέκυψε από την συγχώνευση της Attica με την Παγκρήτια τράπεζα με την εξυγίανση των ισολογισμών τους, δημιουργώντας την Credia Bank και η Optima Bank. Τέλος, συναντάμε και υποκαταστήματα ξένων τραπεζών (π.χ. HSBC, BNPParibas).

Με την εφαρμογή σημαντικών μεταρρυθμίσεων και μνημονιακών επιταγών αλλά και της συνεχούς προσπάθειας να ξεπεραστούν οι συνέπειες από την ελληνική κρίση χρέους, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα εμφανίζεται συνεχώς ολοένα και πιο σταθερό κι ανθεκτικό. Τα ελληνικά τραπεζικά ιδρύματα παρουσιάζουν εξυγιασμένους ισολογισμούς και τα επίπεδα ρευστότητας, κεφαλαιακής επάρκειας και κερδοφορίας συναντούν τα αντίστοιχα των ευρωπαϊκών τραπεζών. Προβαίνουν σε συγχωνεύσεις και στρατηγικές συνεργασίας τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό και αρχίζουν να αναπτύσσουν συνεργασίες και να ενσωματώνουν εταιρείες Fin Tech. Στο πλαίσιο του ανταγωνισμού, ο ψηφιακός μετασχηματισμός των τραπεζών έχει καταστεί αναγκαίος για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες και για την μείωση του λειτουργικού κόστους. Οι επενδύσεις σε καινοτόμες τεχνολογίες και τον ψηφιακή μετάβαση είναι αυξημένες.

2.2 Ιστορική αναδρομή στην τεχνολογική εξέλιξη των τραπεζών

Η τεχνολογική εξέλιξη του τραπεζικού συστήματος συνδέεται άμεσα με τις γενικότερες οικονομικές και κοινωνικές αλλαγές και με την τεχνολογική ανάπτυξη. Πρόκειται για την υιοθέτηση τεχνολογικών καινοτομιών που μετασχηματίζει διαδοχικά τον τρόπο λειτουργίας των τραπεζικών ιδρυμάτων, δημιουργεί νέα προϊόντα τραπεζικής και αναδιαμορφώνει την εξυπηρέτηση των πελατών. Από τις πρώτες μορφές τραπεζικών αγορών έως την ψηφιακή τραπεζική, το Fin Tech και την τεχνητή νοημοσύνη, η τεχνολογία καθόρισε σημαντικά τον τρόπο λειτουργίας των τραπεζών, τη σχέση τους με τους πελάτες και τη δομή του χρηματοπιστωτικού συστήματος.

Τη δεκαετία του 1960 κάνουν την εμφάνισή τους οι πρώτοι ηλεκτρονικοί υπολογιστές για να επιτελέσουν λογιστικές εργασίες, εκτέλεση μισθοδοσιών και συναλλαγές. Την επόμενη δεκαετία, οι ελληνικές τράπεζες αρχίζουν να δημιουργούν αρχεία καταθέσεων και δανείων σε μαγνητικές ταινίες και δίσκους. Η αρχή αυτή της μηχανογράφησης οδήγησε στην

ταχύτερη επεξεργασία δεδομένων, στη μείωση των λαθών αλλά και στην καλύτερη λειτουργία του εσωτερικού ελέγχου. Έτσι αναπτύσσονται κεντρικά τραπεζικά συστήματα, οι συναλλαγές καταχωρούνται αυτοματοποιημένα και τα τραπεζικά υποκαταστήματα συνδέονται με κεντρικά πληροφοριακά συστήματα. Η σταδιακή ανάπτυξη των μηχανημάτων αυτόματης ανάληψης ATM αποτελεί το πρώτο βήμα για την νέα φάση αποκέντρωσης των υπηρεσιών. Τα πρώτα ATM εμφανίζονται τη δεκαετία του 1980 και άλλαξαν σημαντικά την τραπεζική εμπειρία των πελατών. Εν συνεχεία, οι χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες αρχίζουν σταδιακά να χρησιμοποιούνται ολοένα και πιο πολύ. Για την ολοκλήρωση διατραπεζικών συναλλαγών, αναπτύχθηκαν ενιαία διατραπεζικά δίκτυα, όπως το ΔΙΑΣ, και η διατραπεζική διασύνδεση μέσω SWIFT. Στο πλαίσιο αυτό, αρχίζουν κι αναπτύσσονται για τις επιχειρήσεις τα πρώτα δίκτυα POS, για να εξυπηρετήσει την αυξημένη χρήση των καρτών από τους πελάτες.¹

Λίγο πριν μπούμε στον εικοστό πρώτο αιώνα, τα ελληνικά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα αρχίζουν να αναπτύσσουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, πραγματοποιώντας ακόμα ένα βήμα προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους. Έτσι, φυσικά και νομικά πρόσωπα μπορούν να ενημερώνονται για τα υπόλοιπα των λογαριασμών τους και να προβαίνουν σε πληρωμές λογαριασμών και μεταφορές χρημάτων. Η ολοένα και αυξανόμενη χρήση του διαδικτύου επέτρεψε την εγκατάσταση ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων με προηγμένες τεχνικές κρυπτογράφησης κι ανάπτυξη συστημάτων διαχείρισης κινδύνου. Τα τελευταία χρόνια, η ηλεκτρονική τραπεζική συνεχώς αναβαθμίζεται και προτίθενται συνεχώς νέες λειτουργικότητες. Παράλληλα, έχουν αναπτυχθεί και οι εφαρμογές mobile banking, οι οποίες έχουν την δυνατότητα μεγαλύτερης ταυτοποίησης με την χρήση βιομετρικών στοιχείων και ειδοποιήσεων για ολοκλήρωση των συναλλαγών. Τα τελευταία χρόνια έχει αναπτυχθεί και η υπηρεσία ISIS Payments για την άμεση αποστολή χρημάτων με την συμπλήρωση μόνο του αριθμού τηλεφώνου.

Η ελληνική οικονομική κρίση ήταν η αρχή και η ώθηση του πλήρους μετασχηματισμού του ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Οι συγχωνεύσεις και εξαγορές μεταξύ των τραπεζών οδήγησε σε μικρότερο δίκτυο τραπεζικών καταστημάτων και μείωση του προσωπικού. Η επιβολή των capital controls το 2015 και η περίοδος του κορονοϊού ήταν καθοριστικές για

¹ Boumpis, M., Lois, P. & Repousis, S. (2025). *Digital Transformation in Greek Banking: Historical Insights, User Behavior, and Technological Prospects*, Macrothink institute, Business Management and Strategy vol16 no2

την πλήρη επικράτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής εξυπηρέτησης, η οποία, σε συνδυασμό με την απαίτηση μείωσης του κόστους, επιτάχυνε την ψηφιοποίηση. Από την περίοδο αυτή κι έπειτα, παρατηρήθηκε έκρηξη των ηλεκτρονικών πληρωμών και μαζική εγγραφή στις υπηρεσίες e banking. Η αλματώδης αύξηση της χρήσης καρτών για αναλήψεις κι αγορές, σε συνδυασμό με φορολογικές μεταρρυθμίσεις για την πάταξη της φοροδιαφυγής, συντείνει στην μείωση της χρήσης των μετρητών και την μείωση του κόστους συναλλαγών.

2.3 Ψηφιακός μετασχηματισμός των τραπεζών

Η μετάβαση από την παραδοσιακή τραπεζική στην ψηφιακή εποχή αποτελεί μια πολύπλοκη διαδικασία που απαιτεί στρατηγικό σχεδιασμό, τεχνολογική καινοτομία, προσαρμογή του ίδιου του οργανισμού και αλλαγή της εταιρικής κουλτούρας. Η παγκοσμιοποίηση, η ταχύτατη ανάπτυξη κι αναγκαιότητα του διαδικτύου και η εμφάνιση Fin Tech εταιρειών έχουν αναδιαμορφώσει τον ανταγωνισμό στον τραπεζικό κλάδο. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον σύγχρονο τραπεζικό χώρο έχει μετεξελίξει τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα αναφορικά με τον τρόπο λειτουργίας τους, την οργανωτική τους δομή, την αναμόρφωση των επιχειρησιακών μοντέλων, την ανάπτυξη νέων αξιών και μιας κουλτούρας συνεχούς καινοτομίας. Παράλληλα, η υιοθέτηση νέων τεχνολογιών επηρεάζει σημαντικά τον τρόπο με το οποίο οι πελάτες συναλλάσσονται και αντιλαμβάνονται τα τραπεζικά ιδρύματα.. Έχει δημιουργηθεί ένα νέο τραπεζικό περιβάλλον, όπου κυριαρχεί η ταχύτητα διεκπεραίωσης των συναλλαγών και επεξεργασίας των δεδομένων, η ασφάλεια των συναλλαγών και προσωπικών δεδομένων, η διαφάνεια και η εξατομίκευση.²

Η στρατηγική αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών για την δημιουργία νέων επιχειρηματικών μοντέλων λειτουργίας, τον ανασχεδιασμό των αντίστοιχων διαδικασιών και την αλλαγή της εταιρικής κουλτούρας περιγράφει τον ψηφιακό μετασχηματισμό των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Τα χαρακτηριστικά του είναι η ολοκλήρωση ψηφιοποίησης των τραπεζικών εργασιών, η πελατοκεντρική προσέγγιση που παρέχεται με την εξατομίκευση βάσει δεδομένων, τα καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες, η αλλαγή κουλτούρας και η ανάπτυξη νέων ψηφιακών δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού, καθώς και η ενίσχυση της κυβερνοασφάλειας. Η ολοκλήρωση της ψηφιακής μετάβασης των χρηματοπιστωτικών

² European Central Bank (2020) *Report on digital transformation in the banking sector*. Frankfurt: ECB.

ιδρυμάτων καθίσταται αναγκαία, λόγω του αυξανόμενου ανταγωνισμού, των αλλαγών στις καταναλωτικές συνήθειες και της ανάγκης μείωσης του λειτουργικού κόστους.

Η ψηφιοποίηση ολοκληρώνει την αυτοματοποίηση μεγάλου όγκου εργασιών με τη χρήση νέων τεχνολογιών και με την εφαρμογή της τεχνητής νοημοσύνης. Οι τράπεζες μπορούν να ενισχύσουν την αποδοτικότητα προσφέροντας τους το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Με τη χρήση βάσεων δεδομένων και προηγμένων εργαλείων ανάλυσης δεδομένων, μπορούν να μειώσουν το χρόνο επεξεργασίας των δεδομένων για την επεξεργασία διάφορων αιτημάτων και να έχουν εξατομικευμένη αντιμετώπιση των πελατών διαμορφώνοντας την στρατηγική λήψης των αποφάσεων τους. Έτσι, μπορούν να αναλύουν την καταναλωτική συμπεριφορά των πελατών, να προβαίνουν σε εκτίμηση του πιστωτικού κινδύνου και να προσφέρουν εξατομικευμένες υπηρεσίες και λύσεις στους πελάτες τους. Επιπλέον, οι τράπεζες επενδύουν ολοένα και περισσότερο στην ηλεκτρονική τραπεζική, η οποία αποτελεί πλέον αναγκαίο εργαλείο για όλους του πελάτες. Μέσω της προηγμένης τεχνολογίας και της τεχνητής νοημοσύνης μπορούν να ενισχύσουν την ασφάλεια των συναλλαγών εφαρμόζοντας μέτρα ανίχνευσης της απάτης και διασφαλίζοντας ότι τηρείται η κανονιστική συμμόρφωση. Παράλληλα, αναπτύσσουν ηλεκτρονικούς βοηθούς μέσω chatbots και virtual assistants για να ανταποκρίνονται άμεσα σε ότι χρειαστεί να ρωτήσει ο πελάτης.

Η ψηφιακή εποχή είναι γεγονός και ο χρηματοπιστωτικός τομέας πρέπει να ευθυγραμμιστεί με τους άλλους τομείς, υιοθετώντας την προσέγγιση της ψηφιακής μετάβασης. Για αυτούς τους λόγους, οι πρωτοβουλίες ψηφιακού μετασχηματισμού είναι τόσο σημαντικές, όπως η συνεργασία με νεοσύστατες επιχειρήσεις Fin Tech ή στα πλαίσια ανοιχτής τραπεζικής που στοχεύουν στην επέκταση των υπηρεσιών για τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η στρατηγική αναδιάρθρωση του χρηματοπιστωτικού τομέα εν γένει χαρακτηρίζεται από τον ψηφιακό μετασχηματισμό του. Τα τραπεζικά ιδρύματα, που επενδύουν σε τεχνολογικές καινοτομίες, στην κυβερνοασφάλεια και στην πελατοκεντρική προσέγγιση, αναδεικνύονται βιώσιμα μέσα σε ένα ανταγωνιστικό ρυθμιζόμενο περιβάλλον. Για το λόγο αυτό χρειάζεται να είναι τεχνολογικά ευέλικτα, να αναπτύξουν οργανωσιακή κουλτούρα και πολιτική διαχείρισης κινδύνων καθώς και να συνεργαστούν με ψηφιακούς κολοσσούς. Η παραδοσιακή τραπεζική εξελίσσεται σε μια τεχνολογικά καθοδηγούμενη πλατφόρμα τραπεζικών υπηρεσιών.³

³ Jia, K., & Liu, X. (2024). *Bank digital transformation, bank competitiveness and systemic risk*, *Frontiers in Physics*

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 - ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Στον ψηφιακό μετασχηματισμό του τραπεζικού τομέα κυριαρχεί η υιοθέτηση τεχνολογικών καινοτομιών, όπως η τεχνητή νοημοσύνη, τα big data, το cloud computing και το blockchain. Αυτές βοηθούν στην ανάπτυξη καινοτόμων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, προσφέροντας αυξημένη ταχύτητα, ευελιξία και προσωποποιημένη εμπειρία χρήστη. Με αυτόν τον τρόπο, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα είναι σε θέση να βελτιώσουν την αποδοτικότητα, να μειώσουν το λειτουργικό κόστους και να προσφέρουν πελατοκεντρικές υπηρεσίες.

Οι τεχνολογικές καινοτομίες εντείνουν την μετάβαση από την παραδοσιακή τραπεζική δραστηριότητα σε ψηφιακές πλατφόρμες. Τα Μηχανήματα Αυτόματων Πληρωμών ήταν από τις πρώτες τραπεζικές καινοτομίες και αποτελούν πλέον αναπόσπαστο κομμάτι της σημερινής καθημερινότητας, διευκολύνοντας τις συναλλαγές των πελατών. Τα μηχανήματα αυτά δεν απαιτούν την παρουσία υπαλλήλου για την ολοκλήρωση της συναλλαγής και βρίσκονται τόσο στο εσωτερικό των καταστημάτων (APS) όσο και στον εξωτερικό χώρο (ATM). Με την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών εξελίσσονται διαρκώς, με αποτέλεσμα τη μεγαλύτερη ταχύτητα, ασφάλεια κι ευκολία στους χρήστες. Παρέχεται πρόσβαση 24 ώρες το 24ώρο στα ATM που βρίσκονται τοποθετημένα είτε στα τραπεζικά υποκαταστήματα είτε σε διάφορα σημεία εκτός των τραπεζών. Οι πελάτες, έτσι, εξοικονομούν χρόνο χωρίς να χρειάζεται να περιμένουν στις ουρές των γκισέ των τραπεζικών καταστημάτων, και επιλέγουν οι ίδιοι την ώρα που θέλουν να εκτελέσουν τις συναλλαγές τους. Ένα από τα κυριότερα χαρακτηριστικά του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι η αναβάθμιση των μηχανημάτων αυτόματων πληρωμών (ATM/APS). Η τεχνολογική ανάπτυξη έχει προσδώσει περισσότερες υπηρεσίες πληρωμών και καλύτερη εμπειρία στους χρήστες. Συνεπώς, προσφέρουν στους πελάτες τη δυνατότητα όχι μόνο να πραγματοποιούν αναλήψεις αλλά και καταθέσεις στους λογαριασμούς τους, να πληρώνουν κάθε είδους λογαριασμό, να προβαίνουν σε μεταφορές, να παρακολουθούν το υπόλοιπο και τις κινήσεις των λογαριασμών τους. Η εγκατάσταση των μηχανημάτων αυτών σε απομακρυσμένες περιοχές, όπου η πρόσβαση σε τραπεζικά καταστήματα είναι περιορισμένη, αναβαθμίζει την εξυπηρέτηση των πελατών αυτών. Εντούτοις, το κόστος εγκατάστασης τέτοιων μηχανημάτων είναι αυξημένο και συνοδεύεται με την ανάγκη συντήρησης κι ενσωμάτωσης

νέων αναβαθμίσεων, οπότε απαιτείται σωστός σχεδιασμός κι ενημέρωση των πολιτών ώστε να αξιοποιούν με ασφάλεια τις νέες δυνατότητες.⁴

Παράλληλα, η ταχύτητα ολοκλήρωσης και η ασφάλεια των συναλλαγών ενισχύεται με τεχνολογικές καινοτομίες όπως οι ανέπαφες συναλλαγές, τα ψηφιακά πορτοφόλια, η τεχνητή νοημοσύνη. Η τεχνητή νοημοσύνη ΑΙ χρησιμοποιείται πλέον ευρέως στον τραπεζικό κλάδο σε συστήματα ανίχνευσης απάτης, στην πιστοληπτική αξιολόγηση και στην εξυπηρέτηση πελατών μέσω chatbots και ηλεκτρονικών βοηθών στην κεντρική ιστοσελίδα των τραπεζών και στις ψηφιακές εφαρμογές. Για την αποσυμφόρηση του φόρτου των τηλεφωνικών κέντρων εξυπηρέτησης, επιπλέον, έχει επιστρατευτεί η τεχνητή νοημοσύνη με τεχνολογίες επεξεργασίας φυσικής γλώσσας για την δημιουργία ΑΙ chatbots με στόχο την αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση των πελατών. Με τη χρήση των chatbots, οι πελάτες παίρνουν άμεσες απαντήσεις στα ερωτήματα που θέτουν, λαμβάνουν προσωποποιημένη πληροφορία και καθοδηγούνται για τις συναλλαγές που θέλουν να πραγματοποιήσουν. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την αποσυμφόρηση των τηλεφωνικών κέντρων εξυπηρέτησης των τραπεζών, την μείωση του χρόνου αναμονής και την βελτίωση της συνολικής εμπειρίας του πελάτη. Αντίστοιχα, υπάρχουν και αυτοματοποιημένα συστήματα παροχής επενδυτικών συμβουλών (robo advisors) με τη χρήση αλγορίθμων, ανάλυσης δεδομένων και διαχείρισης κινδύνων. Ο πελάτης, λοιπόν, δέχεται προτάσεις για επενδυτικές στρατηγικές μέσω της αυτοματοποιημένης ανάλυσης τους επενδυτικού του προφίλ.⁵

Οι υπηρεσίες e banking και m banking αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της σύγχρονης τραπεζικής πραγματικότητας με την αξιοποίηση τεχνολογιών διαδικτύου και κινητών τηλεφώνων προσφέροντας απομακρυσμένη ηλεκτρονική τραπεζική. Οι πελάτες έχουν την δυνατότητα να πραγματοποιούν ηλεκτρονικά τις συναλλαγές τους οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας, χωρίς να χρειάζεται η φυσική τους παρουσία σε κάποιο κατάστημα. Η πρόσβαση στο e banking είναι εφικτή μέσω υπολογιστή σε διαδικτυακές πλατφόρμες μέσω φυλλομετρητή (browser). Από την άλλη, το m banking παρέχεται μέσω ειδικών εφαρμογών (mobile applications) σε λειτουργικά συστήματα Android και IOS σε κινητά τηλέφωνα και ταμπλέτες, προσφέροντας άμεση κι ευέλικτη πρόσβαση. Επιπροσθέτως, η ηλεκτρονική τραπεζική δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες της για διαχείριση των λογαριασμών

⁴ Bátiz-Lazo, B., & Reid, R. (2018), *Cash and Dash: How ATMs and Computers Changed Banking*, Oxford University Press, pg 252-254

⁵ Dr Elisa Indriasari (2024), *TECHNOBANKER: Capabilities and skills for the next generation of intelligent digital banking*, Digi Optima Media Publishing

(υπόλοιπα και κινήσεις), πληρωμές λογαριασμών, διαχείριση των καρτών και πρόσβαση σε δανειακά, επενδυτικά και ασφαλιστικά προϊόντα. Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές ολοκληρώνονται σε πραγματικό χρόνο και υπάρχει άμεση διασύνδεση με τα κεντρικά τραπεζικά συστήματα. Η ασφάλεια των συναλλαγών ολοκληρώνεται με την χρήση μηχανισμών κρυπτογράφησης, με τον έλεγχο ταυτότητας πολλαπλών παραγόντων, και με βιομετρικές μεθόδους στην περίπτωση του m banking. Έτσι, δημιουργούνται μεγάλες ποσότητες δεδομένων από τις συναλλαγές των πελατών και τις ψηφιακές πλατφόρμες, που επιτρέπουν την ανάλυση της συμπεριφοράς των πελατών και την πρόβλεψη μελλοντικών τάσεων.⁶

Η ανάπτυξη και υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών έχουν βελτιώσει την αυτοματοποίηση και την ποιότητα των παρεχόμενων ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών. Τα συστήματα instant payments διασφαλίζουν την άμεση μεταφορά κεφαλαίων μεταξύ λογαριασμών σε πραγματικό χρόνο 24 ώρες το 24ωρο. Στον τραπεζικό τομέα, λειτουργεί ένα αποκεντρωμένο και αδιάβλητο σύστημα καταγραφής των συναλλαγών με η χρήση κρυπτογραφημένων (blockchain) εφαρμογών. Κάθε συναλλαγή καταγράφεται σε block με κρυπτογραφική σύνδεση μεταξύ τους δημιουργώντας μια αλυσίδα δεδομένων υψηλού επιπέδου ασφαλείας και διαφάνειας. Η τεχνολογία blockchain βρίσκει εφαρμογή στην ολοκλήρωση διασυνοριακών πληρωμών και την άμεση εκκαθάριση τους μέσα σε λίγα λεπτά. Επιπρόσθετα, συναλλαγές όπως η εκταμίευση δανείων, η αποτύπωση των τόκων και οι ασφαλιστικές αποζημιώσεις, πραγματοποιούνται με την χρήση της τεχνολογίας αυτής και συγκεκριμένα των έξυπνων συμβολαίων (smart contracts). Τέλος, με την χρήση αντίστοιχων τεχνολογιών οι διαδικασίες Know your customer (KYC) και Anti-Money Laundry (AML) διευκολύνονται με την ασφαλή επαλήθευση των στοιχείων ταυτοποίησης των πελατών.⁷

⁶ Martins, C., Oliveira, T., & Popovič, A. (2014). *Understanding the Internet banking adoption: A unified theory of acceptance and use of technology and perceived risk application*. International Journal of Information Management, 34(1), 1–13

⁷ Teaganne Fin, Amanda Downie (2024), *What is digital transformation in banking and financial services*, IBM Think

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ

4.1 Οφέλη και προκλήσεις για τους πελάτες

Η ψηφιακή μετάβαση των τραπεζών αλλάζει τον τρόπο με τον οποίο αλληλεπιδρούν με τους πελάτες και παρέχουν τις αντίστοιχες υπηρεσίες, προσφέροντας σημαντικά πλεονεκτήματα αλλά και ορισμένες προκλήσεις. Οι τραπεζικές συναλλαγές πραγματοποιούνται στην σύγχρονη ηλεκτρονική και κινητή τραπεζική με τρόπο άμεσο, ευέλικτο και προσαρμοσμένο στις ανάγκες του πελάτη.

Το κυριότερο όφελος του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι η αυξημένη προσβασιμότητα και η ευκολία εξυπηρέτησης. Τα ψηφιακά κανάλια εξυπηρέτησης των τραπεζών επιτρέπουν την διενέργεια συναλλαγών σε πραγματικό χρόνο, χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του πελάτη σε κατάστημα. Μέσω της ψηφιοποίησης των τραπεζικών διαδικασιών, οι συναλλαγές ολοκληρώνονται ταχύτερα ενώ μειώνεται ο χρόνος διεκπεραίωσης αιτημάτων για πληρωμές και μεταφορές χρημάτων ακόμα και στο εξωτερικό. Επιπλέον, παρέχεται πλήρη διαφάνεια στις συναλλαγές λόγω του γεγονότος ότι οι πελάτες έχουν άμεση πρόσβαση στο λογαριασμό τους ανά πάσα στιγμή όλο το 24ωρο, μπορούν να βλέπουν τις κινήσεις και όλα τα τραπεζικά, ασφαλιστικά και επενδυτικά προϊόντα.

Πέραν της ευκολίας εξυπηρέτησης όλο το εικοσιτετράωρο, η ψηφιακή μετάβαση μειώνει τα κόστη των συναλλαγών. Οι ηλεκτρονικές πληρωμές μέσω e banking έχουν σημαντικά μειωμένη προμήθεια σε σχέση με την πραγματοποίησή της με φυσική παρουσία σε κάποιο υποκατάστημα. Μάλιστα, σε ορισμένες συναλλαγές, όπως οι πληρωμές δημοσίου, η προμήθεια είναι μηδενική για τους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Εν συνεχεία, αν υπολογίσουμε το χρόνο και τα έξοδα μετάβασης σε κάποιο τραπεζικό υποκατάστημα, κατανοούμε την περεταίρω εξοικονόμηση χρόνου και εξόδων που επιτυγχάνεται για τους πελάτες, ιδιαίτερα γι' αυτούς που βρίσκονται σε απομακρυσμένη περιοχή χωρίς κοντινό τραπεζικό υποκατάστημα.

Επιπλέον, τα ψηφιακά εργαλεία στην υπηρεσία του τραπεζικού συστήματος μέσω της ανάλυσης δεδομένων της συναλλακτικής δραστηριότητας των πελατών, επιτρέπουν προτάσεις και λύσεις προσαρμοσμένες στις ανάγκες των πελατών. Έτσι, αναπτύσσεται ένα

μοντέλο εξατομίκευσης των τραπεζικών υπηρεσιών, όπου το πελατολόγιο εντάσσεται σε συγκεκριμένες κατηγορίες και ταυτόχρονα δίνει την δυνατότητα εξέτασης εξατομικευμένων λύσεων. Με αυτόν τον τρόπο, παρέχονται προσαρμοσμένα τραπεζικά χρηματοοικονομικά προϊόντα και συμβουλές. Παράλληλα, ενισχύεται η διαφάνεια και ο έλεγχος, καθώς οι πελάτες έχουν άμεση πρόσβαση και πλήρη εικόνα των κινήσεων και των υπολοίπων των λογαριασμών τους.

Τέλος, η χρήση ψηφιακών καναλιών οδηγεί σε πιο άμεση κι έγκαιρη ενημέρωση για τα προσφερόμενα τραπεζικά προϊόντα. Η επικοινωνία καθίσταται ευκολότερη, μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας email, Chat, ψηφιακών εφαρμογών και ψηφιακών βοηθών με την χρήση της τεχνητής νοημοσύνης, με αποτέλεσμα την γρηγορότερη ανταπόκριση στα αιτήματα των πελατών και την παροχή άμεσης επενδυτικής συμβουλής. Συνεπώς, η εμπειρία του πελάτη στην σχέση του με την τράπεζα αναβαθμίζεται και βελτιώνεται σε ένα άλλο νέο επίπεδο, σε σχέση με την παλιά παραδοσιακή τραπεζική δραστηριότητα.

Ωστόσο, εγείρονται και σοβαρές προκλήσεις από την ψηφιακή μετάβαση. Κύριο μέλημα των πελατών αποτελεί η ασφάλεια των συναλλαγών και η προστασία των προσωπικών δεδομένων. Η αύξηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών και υπηρεσιών οδηγεί συχνά σε κυβερνοεπιθέσεις που επιχειρούνται, ηλεκτρονικές απάτες και υποκλοπή δεδομένων, με αποτέλεσμα οι πελάτες να αισθάνονται ανασφαλείς κατά την χρήση τους. Με την εφαρμογή ανεπτυγμένων μηχανισμών ασφαλείας διασφαλίζεται η εμπιστοσύνη των πελατών, καθώς θωρακίζουν τις ψηφιακές εφαρμογές και υπηρεσίες από τα κακόβουλα λογισμικά.

Σε ορισμένους πελάτες, παρατηρείται το φαινόμενο του ψηφιακού αποκλεισμού. Ηλικιωμένοι και άτομα με περιορισμένες τεχνολογικές δεξιότητες δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν της ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τους είναι δύσκολο να προσαρμοστούν σε αυτή την νέα ψηφιακή εποχή. Επιπλέον, είναι και αυτή η ομάδα του πληθυσμού που αποζητά την προσωπική επαφή με τους τραπεζικούς υπαλλήλους, καθώς θεωρεί πιο αξιόπιστη την φυσική παρουσία και αισθάνεται πιο ασφαλής.

Η χρήση των ψηφιακών καναλιών εξυπηρέτησης προϋποθέτει την ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων από τον χρήστη, με αποτέλεσμα οι ηλικιωμένοι και τα άτομα με περιορισμένες ψηφιακές γνώσεις να αποκλείονται από την πλήρη αξιοποίηση των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών. Η μείωση των τραπεζικών υποκαταστημάτων εντείνει το πρόβλημα αυτό, με τους πελάτες να αισθάνονται σαν διαφορετικής κατηγορίας, ειδικά σε περιπτώσεις

συγχώνευσης καταστημάτων που πρέπει να μετακινηθούν σε άλλο για να εξυπηρετηθούν από αυτό που είχαν συνηθίσει να πηγαίνουν. Τα πιθανά τεχνικά προβλήματα στα ψηφιακά συστήματα και η απρόσωπη εξυπηρέτηση μπορεί να επηρεάσουν αρνητικά την εμπειρία των πελατών.

4.2 Επιπτώσεις στο ανθρώπινο δυναμικό και την απασχόληση

Η τραπεζική αγορά εργασίας επηρεάζεται άμεσα από τον ψηφιακό μετασχηματισμό μέσω της αυτοματοποίησης, της εκτεταμένης χρήσης συστημάτων τεχνητής νοημοσύνης, την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών και τα ψηφιακά κανάλια εξυπηρέτησης. Το γεγονός αυτό επιφέρει αξιοσημείωτες αλλαγές στον τραπεζικό κλάδο και ιδιαίτερα στην δομή της απασχόλησης και το ανθρώπινο δυναμικό των τραπεζών. Η χρήση μηχανημάτων στα δίκτυα των τραπεζικών καταστημάτων έχει αντικαταστήσει αρκετούς υπαλλήλους για την τέλεση των συναλλαγών αυτών. Ειδικότερα, απλές εργασίες με επαναληπτικό χαρακτήρα, όπως η εξυπηρέτηση στα ταμεία και οι διοικητικές εργασίες, τείνουν να επιτελούνται από μηχανήματα και με τη χρήση αλγορίθμων, με αποτέλεσμα να αλλάζει η παραδοσιακή μορφή τραπεζικής εξυπηρέτησης. Η επεξεργασία των συναλλαγών και εργασίες τύπου back office πραγματοποιούνται με την χρήση νέων τεχνολογιών χωρίς να απαιτείται ο ανθρώπινος παράγοντας.

Ωστόσο, η ψηφιακή μετάβαση των τραπεζών δεν συνεπάγεται μόνο απώλεια θέσεων εργασίας. Αναπτύσσονται επαγγέλματα που έχουν να κάνουν με την δημιουργία, διαχείριση και ασφάλεια των ψηφιακών συστημάτων, όπως οι data analysts, IT specialists και οι σύμβουλοι ψηφιακών υπηρεσιών. Παράλληλα, η εφαρμογή τεχνολογιών καινοτομιών διευκολύνουν την ανάπτυξη ευέλικτων μορφών εργασίας, όπως η τηλεργασία που ξεκίνησε επιτυχημένα την εποχή του κορονοϊού και έχει διατηρηθεί κυρίως στις κεντρικές υπηρεσίες των τραπεζικών ιδρυμάτων. Επιπλέον, αναπτύσσονται και υβριδικά μοντέλα απασχόλησης, σε τομείς όπως η ανάλυση δεδομένων, διαχείριση κινδύνων και υποστηρικτικές λειτουργίες. Έτσι, σε κεντρικές υπηρεσίες των τραπεζών όπου δεν απαιτείται η φυσική επαφή με πελάτη, υπάρχουν αρκετοί τραπεζικοί υπάλληλοι, που εργάζονται εξολοκλήρου εξ' αποστάσεως μέσω τηλεργασίας και άλλοι που μοιράζουν τις ημέρες του μήνα μεταξύ τηλεργασίας και φυσικής παρουσίας στο χώρο εργασίας. Παρά το γεγονός ότι προσφέρουν ευελιξία κι αυτονομία στον εργαζόμενο, παρουσιάζουν και προκλήσεις για την οριοθέτηση του

εργασιακού χρόνου και την εντατικοποίηση της εργασίας, εγείροντας το θέμα ισορροπίας μεταξύ προσωπικής κι επαγγελματικής ζωής. Αν και ο ψηφιακός μετασχηματισμός οδηγεί στη μείωση ορισμένων παραδοσιακών θέσεων εργασίας, ταυτόχρονα δημιουργεί νέες προοπτικές απασχόλησης και ανάπτυξης δεξιοτήτων.⁸

Από την άλλη, ο παραδοσιακός ρόλος του τραπεζικού υπαλλήλου μετασχηματίζεται σε ένα σύγχρονο ρόλο, όπου καλείται να συνδυάσει την ανάπτυξη τεχνολογικών δεξιοτήτων συνδυαστικά με τις ανθρώπινες που διαθέτει, όπως είναι η επικοινωνία και η δημιουργική σκέψη. Η τεχνολογία επί της ουσίας δεν αντικαθιστά τον τραπεζικό ρόλο, αλλά αντίθετα τον αναβαθμίζει και μέσω αυτής μπορεί να επιτύχει πολλά περισσότερα. Έτσι, καθίσταται αναγκαία η ανάπτυξη τόσο γενικών όσο και εξειδικευμένων ψηφιακών δεξιοτήτων. Η γνώση και χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών είναι προαπαιτούμενο πλέον εφόδιο για την πρόσληψη οποιαδήποτε τραπεζικού υπαλλήλου, ο οποίος πρέπει να διαθέτει ικανότητα χρήσης των ψηφιακών εργαλείων, ανάλυσης δεδομένων, κατανόηση των ψηφιακών συστημάτων και ικανότητα διαχείρισης των πληροφοριακών συστημάτων του τραπεζικού ιδρύματος όπου εργάζεται. Πρέπει να είναι γνώστης θεμάτων για την κυβερνοασφάλεια και να είναι σε θέση να εξυπηρετεί ψηφιακά τους πελάτες. Καλείται, επομένως, να αναπτύξει την προσαρμοστικότητα στις τεχνολογικές καινοτομίες και την διάθεση για συνεχή βελτίωση κι εκπαίδευση πάνω στα συστήματα αυτά.

Παρ' όλα αυτά, παρουσιάζονται φαινόμενα ανισότητας ανάμεσα σε υπαλλήλους με ανεπτυγμένες τις ψηφιακές ικανότητες και σε εκείνους που δεν είναι ψηφιακά καταρτισμένοι. Αυτό ενδέχεται να δημιουργεί μεγαλύτερη ανισότητα στους μεγαλύτερους ηλικιακά εργαζόμενους, οι οποίοι ενδέχεται να μην διαθέτουν την απαιτούμενη ψηφιακή γνώση και να πρέπει να επιδείξουν μεγαλύτερη προσαρμοστικότητα στις νέες ψηφιακές ανάγκες, μιας και αυτή η κατηγορία εργαζομένων καλείται να αλλάξει ριζικά τον τρόπο επιτέλεσης της εργασίας της. Έτσι, είναι επιτακτική ανάγκη για την ανάπτυξη πολιτικών επανακατάρτισης για τους υπαλλήλους που κρίνεται σκόπιμο και στήριξη όλων των εργαζομένων για να είναι επιτυχής η προσαρμογή στην νέα ψηφιακή εποχή των τραπεζών.⁹

⁸ Μελέτη Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (2021), *Προκλήσεις και Προοπτικές του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος την περίοδο 2021-2040*, Ελληνική Ένωση Τραπεζών

⁹ Florian Diener, Miroslav Špaček, (2021), *Digital Transformation in Banking: A Managerial Perspective on Barriers to Change*, Department of Entrepreneurship, Faculty of Business Administration, Prague University of Economics and Business

Ως εκ τούτου, απαιτείται μια γενική αναδιάρθρωση των ίδιων των τραπεζικών οργανισμών εκ των έσω για να μπορεί να ολοκληρωθεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός και να μπορέσουν εν συνεχεία να ακολουθήσουν και οι πελάτες αυτή την ψηφιακή πορεία. Τα τραπεζικά ιδρύματα αλλάζουν τον τρόπο λειτουργίας τους στρατηγικά και ουσιαστικά, γεγονός που έχει πρωτίστως άμεσο αντίκτυπο στους ίδιους του εργαζόμενους. Η διεύθυνση ανθρώπινου δυναμικού των τραπεζών επανασχεδιάζει το οργανόγραμμα των θέσεων απασχόλησης για να συμπεριλάβει και τους νέους τομείς απασχόλησης αλλά και τις ευέλικτες μορφές απασχόλησης. Για την εξάλειψη των ανισοτήτων μεταξύ εργαζομένων, καλείται να οργανώσει εκ νέου την εκπαιδευτική στρατηγική, ώστε να εμφανίζονται έγκαιρα οι ανάγκες εκπαίδευσης και η οργάνωση αντίστοιχων σεμιναρίων. Η ανάπτυξη της κουλτούρας καινοτομίας στους τραπεζικούς υπαλλήλους είναι αναγκαία για να τίθεται σε εφαρμογή η ψηφιακή μετάβαση και να μπορούν να ανταποκρίνονται σε αυτή όλοι οι υπάλληλοι. Έτσι, η συνεχής και δια βίου εκπαίδευση και η καλλιέργεια ψηφιακής εταιρικής κουλτούρας αποτελούν στόχους της διεύθυνσης ανθρώπινου δυναμικού και χαρακτηριστικά του σύγχρονου τραπεζικού υπαλλήλου.¹⁰

Συμπερασματικά, προκειμένου να ολοκληρωθεί με επιτυχία ο ψηφιακός μετασχηματισμός, πρέπει να μεταβληθεί η νοοτροπία των ίδιων των υπαλλήλων. Θα πρέπει να διαθέτουν την αλλαγή και την προσαρμοστικότητα στα νέα ψηφιακά δεδομένα ως κύρια χαρακτηριστικά για να μπορέσουν να συνεχίσουν στην επόμενη μέρα της ψηφιακής εποχής των τραπεζών. Μόνο έτσι θα μπορούν να μεταλλαχθούν τα ίδια τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα σε ψηφιακά. Απαραίτητο στοιχείο, όμως, αποτελεί να παρέχουν τα μέσα και την στήριξη που απαιτείται στους υπαλλήλους τους.

4.3 Επιχειρησιακές και οικονομικές επιπτώσεις για τα τραπεζικά ιδρύματα

Την τελευταία δεκαετία, τα τραπεζικά ιδρύματα αντιμετωπίζουν έντονες προκλήσεις με τον ψηφιακό μετασχηματισμό, τον αυξημένο ανταγωνισμό από μη τραπεζικούς οργανισμούς, τις αυστηρότερες ρυθμιστικές και κανονιστικές απαιτήσεις και τις αλλαγές στις ανάγκες των πελατών. Όλα αυτά έχουν άμεσο αντίκτυπο τόσο στην επιχειρησιακή λειτουργία όσο και στα οικονομικά αποτελέσματα των τραπεζών.

¹⁰ Μελέτη Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (2021), *Προκλήσεις και Προοπτικές του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος την περίοδο 2021-2040*, Ελληνική Ένωση Τραπεζών

Στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού, τα σύγχρονα τραπεζικά ιδρύματα επανασχεδιάζουν το επιχειρησιακό και λειτουργικό τους μοντέλο, την οργανωτική τους δομή, το κόστος των εφαρμογών αυτών και τον στρατηγικό τους σχεδιασμό για να διατηρήσουν το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα. Οι τράπεζες αναδιαμορφώνουν τις εσωτερικές τους διαδικασίες με στόχο την ταχύτερη εξυπηρέτηση και τη μείωση του λειτουργικού κόστους. Μέσω της αυτοματοποίησης, της ψηφιακής ροής εργασιών και της χρήσης εφαρμογών τεχνητής νοημοσύνης περιορίζονται οι χρονοβόρες κι επαναλαμβανόμενες εργασίες. Επιπλέον, λόγω της ψηφιακής μετάβασης παρέχεται καλύτερης ποιότητας εξυπηρέτηση στον πελάτη, καθώς οι συναλλαγές ολοκληρώνονται ταχύτερα και με ακρίβεια, ενώ παρέχεται πρόσβαση όλο το εικοσιτετράωρο.¹¹

Το μοντέλο λειτουργίας των τραπεζών αλλάζει από το παραδοσιακό με τα φυσικά υποκαταστήματα στο υβριδικό ψηφιακό μοντέλο. Πλέον, αναπτύσσονται ψηφιακά κανάλια εξυπηρέτησης, με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη και την παροχή προσωποποιημένων υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό, οι τράπεζες αντιμετωπίζουν προκλήσεις κανονιστικής συμμόρφωσης κι ενσωμάτωσης των τεχνολογιών στα πληροφοριακά τους συστήματα. Τα τραπεζικά ιδρύματα, για να μπορέσουν να διαχειριστούν αποτελεσματικά τους κινδύνους που προκύπτουν και τις ψηφιακές απειλές, επενδύουν σε συστήματα ελέγχου, συμμόρφωσης και εσωτερικού ελέγχου. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να αλλάξει η δομή και η λειτουργία τους, καθώς δημιουργούνται νέα τμήματα για την κάθε περίπτωση με αντίστοιχο προσωπικό απασχόλησης και συγκεκριμένο σκοπό λειτουργίας.¹²

Οι απαιτήσεις των χρόνων των μνημονίων για μείωση του δικτύου και του προσωπικού των τραπεζών έχει οδηγήσει αφενός σε εξαγορές και συγχωνεύσεις τραπεζικών ιδρυμάτων μεταξύ τους και αφετέρου σε περαιτέρω μείωση των καταστημάτων. Αυτό επιτάσσουν και οι επιταγές της ψηφιακής μετάβασης των τραπεζών, καθώς η πλειονότητα των εργασιών πραγματοποιείται ηλεκτρονικά. Στα πλαίσια αυτά, αρκετά θελκτικά προγράμματα εθελουσίας εξόδου, που παρουσιάστηκαν κατά διαστήματα τα τελευταία χρόνια, οδήγησαν σε έξοδο από το τραπεζικό σύστημα μεγάλο αριθμόν ατόμων, το συντριπτικό ποσοστό των οποίων δεν αναπληρώθηκε ποτέ. Ένα μέρος των εργασιών επιτελείται με τη χρήση νέων τεχνολογιών καινοτομιών χωρίς την απαίτηση ανθρώπινου παράγοντα. Έτσι, τα τραπεζικά

¹¹ Vial, G. (2019). *Understanding digital transformation: A review and a research agenda*. Journal of Strategic Information Systems, 28(2), 118–144

¹² Jia, K., & Liu, X. (2024). *Bank digital transformation, bank competitiveness and systemic risk*, Frontiers in Physics

ιδρύματα, από τη μία επιχειρούν την μείωση του εργασιακού κόστους με την μείωση του προσωπικού, από την άλλη όμως επενδύουν όλο και περισσότερα στις νέες τεχνολογίες και στην ολοκλήρωση του ψηφιακού μετασχηματισμού, γεγονός που συνεπάγεται σημαντικό κόστος.

Παρά την μείωση του κόστους, ο έντονος ανταγωνισμός και η ανάγκη επενδύσεων σε ψηφιακές υποδομές έχουν επιπτώσεις στην κερδοφορία των τραπεζών. Η επένδυση για τον τραπεζικό κλάδο σε νέες τεχνολογίες, λογισμικά συστήματα, θέματα κυβερνοασφάλειας κι εκπαίδευσης του προσωπικού αυξάνει βραχυπρόθεσμα το κόστος αλλά μακροπρόθεσμα θα τον οδηγήσει στην επόμενη μέρα της ψηφιακής εποχής ενισχύοντας την κερδοφορία τους. Παράλληλα, σύμφωνα με τα διεθνή κανονιστικά πρότυπα και τις απαιτήσεις της Τράπεζας της Ελλάδος και της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, πρέπει να διατηρούν και υψηλά επίπεδα κεφαλαιακής επάρκειας. Έτσι, δημιουργείται ένα πλαίσιο μέσα στο οποίο οι οικονομικές επιπτώσεις που αντιμετωπίζουν τα τραπεζικά ιδρύματα είναι πολυδιάστατες και αλληλένδετες.

Η ανάπτυξη νέων ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών και η βελτίωση της συνολικής εμπειρίας των πελατών τους συνεπάγεται την αύξηση της ανταγωνιστικής τους θέσης. Νέες εταιρείες στην αγορά χρηματοοικονομικών προϊόντων έχουν εμφανιστεί και ασκούν τεράστια πίεση στο επίπεδο του ανταγωνισμού με τα τραπεζικά ιδρύματα. Ως εκ τούτου, έχουμε αρκετές συνεργασίες των τραπεζών με αυτές τις επιχειρήσεις και ταυτόχρονη ανάπτυξη νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με απώτερο στόχο την βελτίωση του ανταγωνιστικού πλεονεκτημάτος τους στην τραπεζική αγορά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 - ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΘΕΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

5.1 Κίνδυνοι για την κυβερνοασφάλεια

Η υιοθέτηση νέων τεχνολογιών και η εξάρτηση από ψηφιακά συστήματα από τον τραπεζικό κλάδο αυξάνει τους κινδύνους που σχετίζονται με την κυβερνοασφάλεια. Οι τράπεζες αποτελούν πλέον ψηφιακές πλατφόρμες δεδομένων και πληρωμών, όπου συγκεντρώνουν μεγάλο όγκο πληροφοριών και προσωπικών δεδομένων, ενώ τα συστήματά τους λειτουργούν 24 ώρες το 24ωρο 7 ημέρες την εβδομάδα.

Οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί χρησιμοποιούν το υπολογιστικό νέφος (cloud computing) μέσω διαδικτύου, για να παρέχουν απομακρυσμένη σύνδεση από κεντρικά συστήματα για την ηλεκτρονική τραπεζική. Οι εγκληματίες προσπαθούν να εντοπίσουν κενά στις ρυθμίσεις ασφαλείας, ώστε να υποκλέψουν προσωπικά δεδομένα ή και να διακόψουν την πρόσβαση και την λειτουργία των ψηφιακών εφαρμογών. Ο όγκος και η αξία των δεδομένων που διαχειρίζονται καθιστούν τις τράπεζες βασικό στόχο κυβερνοεπιθέσεων. Παράλληλα, η συνεργασία με εταιρείες Fin Tech και άλλα εξωτερικά ψηφιακά λογισμικά προσθέτει έναν επιπλέον κίνδυνο κυβερνοασφάλειας για τις τράπεζες, μιας και κάποια αδυναμία στην ασφάλεια των συνεργατών μπορεί να επηρεάσει όλο το τραπεζικό δίκτυο.

Μια μορφή κυβερνοεπίθεσης είναι οι απάτες ηλεκτρονικού ψαρέματος (phishing), όπου μέσω παραπλανητικών emails, μηνυμάτων και ιστοσελίδων, προσποιούνται ότι προέρχονται από την τράπεζα με σκοπό να αποσπάσουν προσωπικά στοιχεία, όπως κωδικούς πρόσβασης, αριθμούς καρτών και στοιχεία των τραπεζικών λογαριασμών. Πρόκειται για αληθοφανή μηνύματα που αντιγράφουν αυτά που αποστέλλουν οι τράπεζες στους πελάτες τους, ακόμα και την ίδια μορφή ιστοσελίδας στο διαδίκτυο για την είσοδο στο e banking. Άλλη μορφή αποτελεί το ransom ware, όπου μέσω κάποιου email, μολυσμένου συνημμένου αρχείου ή ιστοσελίδας, εγκαθίσταται ένα κακόβουλο λογισμικό, το οποίο κρυπτογραφεί τα αρχεία ενός υπολογιστή και κλειδώνει τον ίδιο τον υπολογιστή. Συχνά, απαιτείται καταβολή χρηματικού ποσού ως λύτρα για την αποκατάσταση της πρόσβασης και την μη δημοσίευση των δεδομένων. Για τους λόγους αυτούς, θα πρέπει ο καθένας να είναι πολύ προσεκτικός ως προς το από ποια ιστοσελίδα συνδέεται στο e banking αλλά και ως προς τα μηνύματα και email που λαμβάνει και ανοίγει. Τέλος, οι κυβερνοαπειλές βρίσκουν έδαφος εφαρμογής εξαιτίας

και της ανεπαρκούς εκπαίδευσης προσωπικού και πελατών σε θέματα ασφάλειας των πληροφοριών.¹³

Οι κυβερνοεπιθέσεις αυτές μπορούν να προκαλέσουν σημαντικές οικονομικές επιπτώσεις στα τραπεζικά ιδρύματα, που προέρχονται από τις ηλεκτρονικές απάτες, την διακοπή υπηρεσιών και την αποκατάσταση των υποδομών. Επιπλέον, η εμπιστοσύνη των τραπεζών στις τράπεζες κλονίζεται από τις ηλεκτρονικές απάτες που μπορεί να πραγματοποιηθούν και να έχουν ως αποτέλεσμα την υποκλοπή προσωπικών δεδομένων ακόμα και οικονομική ζημία για τους ίδιους τους πελάτες. Έτσι, η επίπτωση στη φήμη των τραπεζικών ιδρυμάτων είναι τεράστια και μπορεί να οδηγήσει ακόμα και σε απώλεια πελατών. Τέλος, σε θέματα κυβερνοασφάλειας υπάρχει ρυθμιστικό πλαίσιο, το οποίο οφείλουν οι τράπεζες να εφαρμόζουν. Σε περίπτωση ανακολουθίας μπορεί να επιβληθούν κυρώσεις και πρόστιμα στους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς.

Σε αυτό το πλαίσιο, είναι συχνές οι προσπάθειες εξαπάτησης των πελατών για την αποκόμιση οικονομικού οφέλους ή ευαίσθητων δεδομένων. Συχνά, οι πελάτες αισθάνονται ανασφάλεια κατά την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των ψηφιακών τραπεζικών εφαρμογών. Οι τράπεζες, από την άλλη, προσπαθούν να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά τις επιθέσεις, για να αντιπαρέλθουν τις συνέπειες τους.

5.2 Μέτρα προστασίας τραπεζών και πελατών.

Οι τράπεζες για να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά τους ηλεκτρονικούς κινδύνους απαιτείται να εφαρμόσουν μέτρα σε τεχνολογικό, οργανωτικό και εκπαιδευτικό επίπεδο. Αρχικά, οι τράπεζες εφαρμόζουν σύγχρονες τεχνολογίες ασφαλείας, όπως η ισχυρή κρυπτογράφηση των δεδομένων τόσο στην αποθήκευση όσο και κατά την μεταφορά των πληροφοριών. Έχουν εγκαταστήσει συστήματα ανίχνευσης πρόληψης εισβολών (IDS/IPS), για να μπορούν να εντοπίζουν εγκαίρως την κακόβουλη δραστηριότητα και να δρουν αντιστοίχως. Επιπλέον, απαιτείται ισχυρή επαλήθευση της ταυτότητας για υπαλλήλους και πελάτες με πολυπαραγοντικό έλεγχο μέσω προσωπικών κωδικών που πληρούν προϋποθέσεις ασφαλείας, βιομετρικών στοιχείων κι αποστολής μηνύματος σε κινητό. Παράλληλα,

¹³ Waliullah, M., Hossain, M. Z. G., Hasan, M. T., et al. (2025), *Assessing the influence of cybersecurity threats and risks on the adoption and growth of digital banking: a systematic literature review*. American Journal of Advanced Technology and Engineering Solutions

προβαίνουν σε συνεχή αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων τους και τακτικές ενημερώσεις των λογισμικών τους, ώστε να εκμηδενίζονται τα κενά ασφαλείας που εκμεταλλεύονται οι επιτήδριοι.

Σε οργανωτικό επίπεδο, οι τράπεζες έχουν αναπτύξει πολιτικές διαχείρισης πρόσβασης και εφαρμόζεται περιορισμός δικαιωμάτων, έτσι ώστε ανάλογο με τον ρόλο του κάθε υπαλλήλου να υπάρχει και αντίστοιχη πρόσβαση σε πληροφορίες που είναι απαραίτητες για την επιτέλεση της εργασίας τους και μόνο. Πραγματοποιούνται τακτικά έλεγχοι ασφαλείας, ώστε να διασφαλίζεται η απρόσκοπτη λειτουργία. Επιπλέον, αναπτύσσουν σχέδια αντιμετώπισης περιστατικών κυβερνοεπιθέσεων και καταρτίζονται σχέδια επιχειρησιακής ανάκαμψης και συνέχειας από καταστροφές. Παράλληλα, είναι αναγκαία η συνεργασία με εθνικούς και ευρωπαϊκούς φορείς, αλλά και η συμμόρφωση σε κανονιστικά πλαίσια με διεθνή πρότυπα, όπως ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων (GDPR) και η ευρωπαϊκή οδηγία NIS (2022) για την ασφάλεια των δικτύων και πληροφοριών.

Τέλος, τα τραπεζικά ιδρύματα οφείλουν να αξιολογούν την ασφάλεια των τρίτων συνεργατών τους, θέτοντάς τους αυστηρές προδιαγραφές για την προστασία των δεδομένων. Παρακολουθούν, επίσης, και τα μέτρα κυβερνοασφάλειας που λαμβάνουν οι τρίτοι πάροχοι. Με αυτόν τον τρόπο, προσπαθούν να διασφαλίσουν, πέρα από την εσωτερική οργανωτική δομή, την ασφάλεια και προστασία των πληροφοριών και με τους εξωτερικούς τρίτους συνεργάζονται. Έτσι, οι τράπεζες διασφαλίζουν την ασφάλεια ευαίσθητων δεδομένων και την πρόληψη ηλεκτρονικής απάτης που προέρχεται από τους εξωτερικούς συνεργάτες τους.

Από την άλλη πλευρά, οι πελάτες, που κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών εργαλείων που προσφέρουν οι τράπεζες, έχουν την δική τους ευθύνη στην ασφάλεια και προστασία από ηλεκτρονικές απάτες, που έγκειται στην σωστή συμπεριφορά των χρηστών. Αρχικά, καλούνται να δημιουργήσουν ισχυρούς και μοναδικούς κωδικούς πρόσβασης στα ψηφιακά συστήματα καθώς και να ενεργοποιήσουν την πολυπαραγοντική επαλήθευση της ταυτότητας χρήστη για μεγαλύτερη ασφάλεια στην πρόσβαση των ψηφιακών εφαρμογών. Έτσι πέρα από τον απλό κωδικό πρόσβασης (username / password), απαιτείται και η επαλήθευση είτε με έναν κωδικό που έρχεται στο τηλέφωνο του πελάτη είτε με τη χρήση βιομετρικών στοιχείων, όπως το δακτυλικό αποτύπωμα. Επιπλέον, πρέπει να προσέχουν οι πελάτες τα δίκτυα ιντερνέτ στα οποία συνδέονται και να αποφεύγουν τα δημόσια δίκτυα Wi-Fi.

Παράλληλα, πρέπει να μάθουν να αναγνωρίζουν τις επιθέσεις ηλεκτρονικού ψαρέματος (phishing), να ελέγχουν την γνησιότητα των emails και μηνυμάτων στο κινητό, έτσι ώστε να μην ακολουθούν τους μολυσμένους συνδέσμους ή να ανοίγουν τα μολυσμένα συνημμένα αρχεία. Σε περίπτωση οποιαδήποτε ύποπτης δραστηριότητας, οφείλουν να επικοινωνήσουν άμεσα με την τράπεζά τους για να αναφέρουν το γεγονός, να επιληφθεί το θέμα και να τους κατευθύνει στις ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβεί. Στις περισσότερες περιπτώσεις, προβαίνουν άμεσα σε ακύρωση της κάρτας τους και αναστολή πρόσβασης στο e banking για να διασφαλιστεί η μη ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής απάτης. Ο ίδιος ο πελάτης πρέπει να προβαίνει πάντα σε αποσύνδεση χρήστη κατά την έξοδο από την ηλεκτρονική εφαρμογή της τράπεζας. Επιπλέον, θα πρέπει να ελέγχουν τακτικά τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των λογαριασμών τους, ώστε να εντοπίσουν έγκαιρα κάποια ύποπτη κίνηση. Περαιτέρω, οι ίδιοι οι πελάτες θα πρέπει να έχουν εγκατεστημένο ενημερωμένο λογισμικό προστασίας από ιούς και να ενημερώνουν τακτικά το λογισμικό των συσκευών τους, ώστε τα συστήματα και οι εφαρμογές να λαμβάνουν τις αναβαθμίσεις ασφαλείας, στις οποίες έχουν προβεί τα τραπεζικά ιδρύματα.¹⁴

Συμπερασματικά, η κυβερνοασφάλεια στον τραπεζικό τομέα αποτελεί κοινή ευθύνη τραπεζών και πολιτών. Απαιτείται επαγρύπνηση, επένδυση σε τεχνολογία και εκπαίδευση των χρηστών, καθώς συνεχώς εξελίσσονται οι τρόποι των κυβερνοαπειλών. Μόνο μέσω της συνεργασίας και της πρόληψης μπορεί να διασφαλιστεί ένα αξιόπιστο και ασφαλές ψηφιακό τραπεζικό περιβάλλον.

5.3 Ρυθμιστικό – κανονιστικό πλαίσιο .

Το ρυθμιστικό πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού των τραπεζών αναφέρεται στο σύνολο των κανόνων που ρυθμίζουν την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών για την ψηφιακή μετάβαση της λειτουργίας των τραπεζικών ιδρυμάτων, ώστε αυτή να πραγματοποιείται με ασφάλεια, διαφάνεια και προστασία των πελατών. Η ελληνική τραπεζική αγορά και το αντίστοιχο ρυθμιστικό πλαίσιο για την ψηφιακή μετάβαση καθορίζονται σε μεγάλο βαθμό από την Ευρωπαϊκή Ένωση, η οποία διαμορφώνει το νομοθετικό πλαίσιο για την δημιουργία ενιαίας, ασφαλούς και ανταγωνιστικής ψηφιακής αγοράς.

¹⁴ Boumpis, M., Lois, P. & Repousis, S. (2025). *Digital Transformation in Greek Banking: Historical Insights, User Behavior, and Technological Prospects*, Macrothink institute, Business Management and Strategy vol16 no2

Η ευρωπαϊκή οδηγία PSD2 (Payment Services Directive)¹⁵ προωθεί την καινοτομία στον χρηματοπιστωτικό τομέα, ενισχύει την προστασία των καταναλωτών και εκσυγχρονίζει τις ηλεκτρονικές πληρωμές. Η ασφάλεια και η προστασία των πελατών ενισχύεται μέσω της ισχυρής ταυτοποίησης. Απαιτείται έλεγχος ταυτότητας του χρήστη σε δύο επίπεδα, ένα με τον κωδικό κι ένα με κάποιο βιομετρικό του στοιχείο, όπως το δαχτυλικό του αποτύπωμα. Επιπλέον, είναι πλέον απαραίτητη η συμπλήρωση του ονόματος του δικαιούχου στις περιπτώσεις μεταφοράς χρημάτων προς τρίτους. Παράλληλα, με την έννοια της «Ανοιχτής Τραπεζικής (Open Banking)» επιτρέπει σε τρίτους παρόχους να έχουν πρόσβαση σε τραπεζικά δεδομένα και λογαριασμούς των πελατών, κατόπιν σχετικής συναίνεσής τους. Έτσι, στο e banking μιας τράπεζας εμφανίζεται και μήνυμα διασύνδεσης με τις άλλες τράπεζες και να υπάρχει μια συνολική εικόνα.

Επιπλέον, ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) έχει εισάγει αυστηρές επιταγές προς τις τράπεζες αναφορικά με την συλλογή, επεξεργασία και την αποθήκευση προσωπικών δεδομένων. Με την ευρωπαϊκή αυτή νομοθεσία προστατεύονται τα προσωπικά δεδομένα των πελατών ενισχύοντας τα δικαιώματά τους κι επιβάλλοντας αυστηρά μέτρα ασφάλειας και διαφάνειας στις τράπεζες και στον τομέα αυτό. Τα τραπεζικά ιδρύματα κατά την ψηφιακή μετάβαση σχεδιάζουν τις νέες ψηφιακές υπηρεσίες ανταποκρινόμενες στην νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων τόσο εξορισμού όσο και κατά την εφαρμογή τους.¹⁶

Ο κανονισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης DORA (Digital Operational Resilience 2022/2554)¹⁷ υποχρεώνει τις τράπεζες και άλλες χρηματοοικονομικές οντότητες να ενισχύσουν την ψηφιακή τους ανθεκτικότητα μέσω της ασφάλειας των συστημάτων τους και την άμεση αντιμετώπιση κυβερνοεπιθέσεων και ηλεκτρονικών ανωμαλιών. Όλα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα της Ευρώπης θα πρέπει να δρουν ενιαία κατά την διαχείριση των κινδύνων Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Έτσι, οι τράπεζες οφείλουν να αναπτύξουν συστήματα διαχείρισης ηλεκτρονικών κινδύνων, μηχανισμούς αναφοράς αντίστοιχων συμβάντων και δοκιμαστικών ελέγχων ανθεκτικότητας καθώς και διαδικασίες ελέγχου τρίτων παρόχων. Με αυτόν τον τρόπο, το τραπεζικό σύστημα προετοιμάζεται σε μεγάλη κλίμακα για να αντιμετωπίζει ψηφιακές επιθέσεις και να συνεχίζει την απρόσκοπτη

¹⁵ Αναθεωρημένη οδηγία για τις υπηρεσίες πληρωμών (PSD2), Τράπεζα της Ελλάδος

¹⁶ Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR), Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

¹⁷ DORA Ψηφιακή Επιχειρησιακή Ανθεκτικότητα Χρηματοοικονομικού Τομέα, Τράπεζα της Ελλάδος

λειτουργία του, ώστε να μειωθεί ο κίνδυνος συστημικής αποτυχίας στον χρηματοπιστωτικό τομέα.

Τέλος, οι ελληνικές τράπεζες εποπτεύονται από την Τράπεζα της Ελλάδος, η οποία διασφαλίζει την εφαρμογή ευρωπαϊκού ρυθμιστικού πλαισίου κι ελέγχει τα τραπεζικά ιδρύματα για την κανονιστική τους συμμόρφωση. Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα δεν έχει κάποιο ενιαίο κανονισμό για την ψηφιακή μετάβαση, αλλά μέσω οδηγιών που εκδίδει προσπαθεί να δώσει ένα πλαίσιο με βασική της αρχή ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός πρέπει να ενισχύει τη βιωσιμότητα και την ανθεκτικότητα των τραπεζών και όχι να δημιουργεί νέους συστημικούς κινδύνους. Η ψηφιακή μετάβαση πρέπει να συνοδεύεται από μακροπρόθεσμη κερδοφορία, μείωση κόστους και βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη. Τα τραπεζικά ιδρύματα οφείλουν να μεριμνήσουν για την ψηφιακή επάρκεια του προσωπικού τους και για την διαχείριση κινδύνων πληροφορικής. Οι οδηγίες αυτές της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας έχουν περισσότερο στρατηγικό και εποπτικό σκοπό. Στόχος είναι η δημιουργία καινοτόμων ψηφιακών τραπεζών, χωρίς να διακυβεύεται η σταθερότητα και η εμπιστοσύνη του χρηματοπιστωτικού συστήματος.

Το ρυθμιστικό και κανονιστικό πλαίσιο είναι αναγκαίο, καθώς η απουσία του θα μπορούσε να οδηγήσει σε καταχρηστικές πρακτικές από τις ψηφιακές πλατφόρμες, παραβιάσεις των προσωπικών δεδομένων, ελλείμματα κυβερνοασφάλειας και περιορισμό του ελεύθερου ανταγωνισμού. Αποδεικνύεται ιδιαίτερα αυστηρό και κινείται σε πολλά επίπεδα και όχι μόνο το τεχνολογικό. Αυτό επισημαίνει και την σημασία του τραπεζικού τομέα στην οικονομική σταθερότητα και ανάπτυξη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 - ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ - ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Η έρευνα που διεξάγουμε για τον ψηφιακό μετασχηματισμό έχει ως στόχο να αναδείξουμε την επίδραση του ψηφιακού μετασχηματισμού στην χρήση ηλεκτρονικών εφαρμογών των τραπεζών, τις εργασίες που επιτελούνται ηλεκτρονικά καθώς και πώς οι χρήστες αντιμετωπίζουν τις προκλήσεις που προκύπτουν από την ψηφιακή μετάβαση των τραπεζικών ιδρυμάτων. Για τους σκοπούς αυτούς έχει συνταχθεί ερωτηματολόγιο, από το οποίο θα προκύψει ποιοτική και ποσοτική ανάλυση. Οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν σε δομημένες ερωτήσεις κλειστού τύπου. Με την τεχνική της περιγραφικής στατιστικής θα συγκεντρώσουμε τις απαντήσεις και θα επικεντρωθούμε σε συγκεκριμένες ενότητες ερωτημάτων. Αρχικά, υπάρχουν γενικές ερωτήσεις δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την ηλικία τους, το επίπεδο εκπαίδευσης, το φύλλο και το επίπεδο επαγγελματικής κατάρτισης. Έπειτα, καλούνται να απαντήσουν για την χρήση του e banking και κατά πόσο τους φαίνεται εύκολο, τους λόγους που χρησιμοποιούν την συγκεκριμένη ηλεκτρονική υπηρεσία, καθώς και τις υπηρεσίες και τα ψηφιακά προϊόντα που κάνουν χρήση. Εν συνεχεία, ερωτούνται για τα πλεονεκτήματα καθώς και τους κινδύνους που νιώθουν κατά την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Τέλος, ακολουθούν ερωτήσεις σχετικά με την μελλοντική χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την περαιτέρω εξάπλωσή τους.

Το δείγμα ερωτώντων είναι τυχαίο. Αφορά άτομα διάφορων ηλικιών με διαφορετική επαγγελματική κατάρτιση και διαφορετική εκπαίδευση. Το ερωτηματολόγιο έχει συνταχθεί με την βοήθεια της εφαρμογής Google form. Επιλέχθηκε η συγκεκριμένη online συμπλήρωση του ερωτηματολογίου καθώς επιτρέπει την εύκολη και μαζική ηλεκτρονική αποστολή προς συμπλήρωση και την αποφυγή διπλών καταχωρήσεων. Έτσι, μέσω της συγκεκριμένης αποστολής αποστάλθηκε ηλεκτρονικός σύνδεσμος σε διάφορα άτομα, τα οποία και απάντησαν. Το χρονικό διάστημα συλλογής των απαντήσεων έγινε από μέσα Οκτωβρίου 2025 έως και τέλη Φεβρουαρίου 2026. Οι ερωτήσεις κλειστού τύπου που χρησιμοποιήσαμε περιλαμβάνουν προκαθορισμένες απαντήσεις, στα οποίες ο κάθε ερωτώμενος καλείται να επιλέξει μια απάντηση από την κλίμακα απαντήσεων τύπου Likert «*Διαφωνώ απόλυτα, Διαφωνώ, Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, Συμφωνώ, Συμφωνώ απόλυτα*». Το ερωτηματολόγιο επισυνάπτεται στο παράρτημα της παρούσας εργασίας.

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ήταν 75 άτομα του γενικού πληθυσμού που κατοικούν στην Ελλάδα. Οι συμμετέχοντες κατοικούν στην Πελοπόννησο και την Αττική. Ως περιορισμός

για την συμμετοχή στην έρευνα τέθηκε να είναι ενήλικα άτομα άνω των 18 ετών, έτσι ώστε να μπορούν να έχουν πρόσβαση και τυπικά στην ηλεκτρονική τραπεζική. Είναι γνωστό ότι σε ανήλικα άτομα δεν εκδίδονται κάρτες ούτε χορηγείται πρόσβαση σε e banking. Επιπλέον, οι συμμετέχοντες πρέπει να γνωρίζουν την ελληνική γλώσσα, καθώς σε αυτή την γλώσσα είναι γραμμένο το ερωτηματολόγιο. Έτσι, θα μπορούν να απαντήσουν ελεύθερα χωρίς να χρειάζονται την βοήθεια κάποιου τρίτου που ενδεχομένως μπορεί να κατευθύνει την γνώμη τους.

Με τη μέθοδο της Στατιστικής Περιγραφικής Ανάλυσης θα αναλύσουμε και θα παρουσιάσουμε τα αποτελέσματα από τις απαντήσεις του ερωτηματολογίου βάσει των εξής ενοτήτων ερωτήσεων

1. Γενικές ερωτήσεις και δημογραφικά στοιχεία
2. Ευκολία και λόγοι χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής
3. Πλεονεκτήματα από την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής
4. Κίνδυνοι από την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής
5. Το μέλλον των ψηφιακών τραπεζικών μέσων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

7.1 Ανάλυση αποτελεσμάτων

Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιάσουμε τα αποτελέσματα από την ανάλυση των απαντήσεων που συλλέξαμε από τα ερωτηματολόγια που απεστάλησαν ηλεκτρονικά. Πρόκειται για 75 απαντήσεις από άτομα τυχαία δείγματος τα οποία απάντησαν μοναδικά. Τα δεδομένα που προέκυψαν αναλύθηκαν μέσω της εφαρμογής IBM SPSS για Windows. Με την μέθοδο της περιγραφική στατιστικής παρατίθενται πίνακες με την ανάλυση των δεδομένων. Τα γραφήματα για την κάθε απάντηση παρατίθενται στο παράρτημα.

Στον πίνακα 1 παραθέτουμε την ανάλυση για το φύλλο των συμμετεχόντων. Παρατηρούμε ότι το 66,7% είναι γυναίκες και 33,3% άνδρες.

Πίνακας 1: Φύλλο		
	N	%
Άνδρας	25	33,3%
Γυναίκα	50	66,7%
ΣΥΝΟΛΟ	75	100

Στον πίνακα 2 παραθέτουμε την ανάλυση για την ηλικία των συμμετεχόντων. Παρατηρούμε ότι το 44% των ερωτηθέντων έχουν ηλικία 35-44, το 26,7% 25-34, το 17,3% 45-54, 6,7% 18-24 και μόλις το 5,3% 55-64.

Πίνακας 2: Ηλικία		
	N	%
18-24	5	6,7%

25-34	20	26,7%
35-44	33	44,0%
45-54	13	17,3%
55-64	4	5,3%
65+	0	0,0%
ΣΥΝΟΛΟ	75	100

Στον πίνακα 3 αναλύουμε το επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων. Παρατηρούμε ότι η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης 46,7%. Ακολουθούν οι κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος με 28% κι έπειτα 12% είναι οι συμμετέχοντες που έχουν μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση. Το 9,3% του δείγματος έχει ολοκληρώσει μόνο την βασική δευτεροβάθμια εκπαίδευση και μόλις το 1,3% είναι κάτοχος διδακτορικού διπλώματος.

Πίνακας 3: Επίπεδο εκπαίδευσης		
	N	%
Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση	7	9,3%
Μεταδευτεροβάθμια Εκπαίδευση (ΙΕΚ)	9	12,0%
Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ/ΤΕΙ)	35	46,7%
Μεταπτυχιακές σπουδές	21	28,0%
Διδακτορικό	2	2,7%
Άλλο	1	1,3%
ΣΥΝΟΛΟ	75	100

Ακολουθεί ο πίνακας 4 όπου παρουσιάζεται η επαγγελματική κατάσταση του δείγματος. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες εργάζονται στον ιδιωτικό τομέα σε ποσοστό 60%. Οι υπόλοιποι είναι ελεύθεροι επαγγελματίες σε ποσοστό 14,7%, δημόσιοι υπάλληλοι και άνεργοι με 8% η κάθε κατηγορία. Οι φοιτητές αντιπροσωπεύουν το 2,7% ενώ το 6,7% έχει απαντήσει άλλο επάγγελμα.

Πίνακας 4: Επαγγελματική κατάσταση		
	N	%
Ιδιωτικός υπάλληλος	45	60,0%
Δημόσιος Υπάλληλος	6	8,0%
Ελεύθερος επαγγελματίας	11	14,7%
Άνεργος	6	8,0%
Φοιτητής-Φοιτήτρια	2	2,7%
Άλλο	5	6,7%
ΣΥΝΟΛΟ	75	100

Στον πίνακα 5 παρουσιάζονται οι απαντήσεις για την χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών. Το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων τις χρησιμοποιεί καθημερινά σε ποσοστό 58,7%, ενώ το 30,7% καθημερινά. Οι υπόλοιποι συμμετέχοντες συνδέονται στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες μηνιαία κατά 6,7% ενώ μόλις το 2,7% τις χρησιμοποιεί σπάνια και το 1,3% καθόλου.

Πίνακας 5: Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες;		
	N	%
Καθημερινά	44	58,7%

Εβδομαδιαία	23	30,7%
Μηνιαία	5	6,7%
Σπάνια	2	2,7%
Καθόλου	1	1,3%
ΣΥΝΟΛΟ	75	100

Έπειτα, στον πίνακα 6 παραθέτουμε την ενότητα για την ευκολία χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Παρατηρούμε ότι η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων βρίσκει εύκολη και κατανοητή την διαδικασία ολοκλήρωσης των συναλλαγών ηλεκτρονικά (49,3% συμφωνεί και 36% συμφωνεί απόλυτα), ενώ μόλις το 2,7% βρίσκει δύσκολη την διαδικασία. Υπάρχει κι ένα 12% που διαφοροποιείται. Αναφορικά με τα προβλήματα πλοήγησης στις ηλεκτρονικές εφαρμογές και τους ιστότοπους των τραπεζών, οι μισοί δεν αντιμετωπίζουν (40% διαφωνεί και 10,7% διαφωνεί απόλυτα), το 1/3 περίπου αντιμετωπίζει κάποια δυσκολία (29,3% συμφωνεί και 4% συμφωνεί απόλυτα), και το 16% έχει διαφορετική οπτική. Για την τεχνολογική υποστήριξη αντιμετώπισης των προβλημάτων, πάνω από τους μισούς συμμετέχοντες θεωρούν ότι υπάρχει επαρκής τεχνική υποστήριξη (49,3% συμφωνεί και 10,7% συμφωνεί απόλυτα), μόλις το 13,3% θεωρεί ότι δεν επαρκεί η παρεχόμενη τεχνολογική υποστήριξη και το 26,7% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Όσον αφορά την περαιτέρω εκπαίδευση και καθοδήγηση για την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών το 32% εμφανίζεται να έχει διαφορετική γνώμη, οι περισσότεροι θεωρούν ότι πρέπει να υπάρχει (32% συμφωνούν και 5,7% συμφωνούν απόλυτα) και οι υπόλοιποι δεν θα ήθελαν περισσότερη καθοδήγηση κατά την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (24% διαφωνούν και 6,7% διαφωνούν απόλυτα).

Πίνακας 6: Ευκολία χρήσης των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών

Πίνακας 6: Ευκολία χρήσης των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών				
	Η διαδικασία πραγματοποίησης συναλλαγών μέσω εφαρμογών	Έχω αντιμετωπίσει προβλήματα ή δυσκολίες κατά	Υπάρχει επαρκής τεχνολογική υποστήριξη	Θα ήθελα περισσότερη εκπαίδευση και καθοδήγηση

	ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι εύκολη και κατανοητή.		την πλοήγηση στον ιστότοπο (ebanking) και την χρήση εφαρμογών (mbanking).		όταν αντιμετωπίζω προβλήματα με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.		στην χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών εργαλείων.	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Διαφωνώ απόλυτα	0	0	8	10,7	0	0	5	6,7
Διαφωνώ	2	2,7	30	40,0	10	13,3	18	24,0
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	9	12,0	12	16,0	20	26,7	24	32,0
Συμφωνώ	37	49,3	22	29,3	37	49,3	24	32,0
Συμφωνώ απόλυτα	27	36,0	3	4,0	8	10,7	4	5,3
ΣΥΝΟΛΟ	75	100,0	75	100,0	75	100,0	75	100,0

Εν συνεχεία, στον πίνακα 7 παραθέτουμε την ενότητα για τους λόγους χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Όλοι οι συμμετέχοντες στην έρευνα πλην ενός ατόμου, χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες για να έχουν άμεση πρόσβαση στους λογαριασμούς τους και να προβαίνουν σε μεταφορές χρημάτων και πληρωμές. Για τα ψηφιακά τραπεζικά προϊόντα, πάνω από τους μισούς χρησιμοποιούν το e banking για τους σκοπούς αυτούς (36% συμφωνούν και 24% συμφωνούν απόλυτα), το 21,3% διαφοροποιείται, ενώ οι υπόλοιποι δεν κάνουν αυτή την χρήση (16% διαφωνεί και 2,7% διαφωνεί απόλυτα). Για τα τραπεζοασφαλιστικά και επενδυτικά προϊόντα, οι περισσότεροι δεν τα αγοράζουν μέσω την ηλεκτρονικών υπηρεσιών (33,3% διαφωνεί και 10,7 διαφωνεί

απόλυτα), το 26,7% έχει διαφορετική άποψη, ενώ οι υπόλοιποι προβαίνουν σε αγορά τέτοιου είδους προϊόντων (21,3% συμφωνεί και 8% συμφωνεί απόλυτα).

Πίνακας 7 : Λόγοι χρήσης των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών

	Έχω άμεση πρόσβαση στους λογαριασμούς μου		Πραγματοποιώ πληρωμές και μεταφορές χρημάτων		Αποκτώ τραπεζικά προϊόντα		Αγοράζω τραπεζοασφαλιστικά και επενδυτικά προϊόντα	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Διαφωνώ απόλυτα	0	0	0	0	2	2,7	8	10,7
Διαφωνώ	1	1,3	1	1,3	12	16,0	25	33,3
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	0	0	0	0	16	21,3	20	26,7
Συμφωνώ	29	38,7	27	36,0	27	36,0	16	21,3
Συμφωνώ απόλυτα	45	60,0	47	62,7	18	24,0	6	8,0
ΣΥΝΟΛΟ	75	100,0	75	100,0	75	100,0	75	100,0

Στον πίνακα 8, παρουσιάζονται οι απαντήσεις για την ενότητα του ερωτηματολογίου για τα πλεονεκτήματα της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η συντριπτική πλειοψηφία θεωρεί ότι εξοικονομεί χρόνο και χρήμα (52% συμφωνεί απόλυτα και 29,3% συμφωνεί), ενώ πέντε ερωτηθέντες διαφωνούν (6,7%) και το 12% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Για την αξιοπιστία των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών, μόλις το 5,3% διαφωνεί, το 18,7% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και οι όλοι οι υπόλοιποι τις θεωρούν εξίσου αξιόπιστες με το φυσικό κατάστημα (34,7% συμφωνεί και 41,3% συμφωνεί απόλυτα). Για την έγκαιρη

ενημέρωση νέων τεχνολογικών δυνατοτήτων και υπηρεσιών, το 75% περίπου συμφωνεί πώς υπάρχει (50,7% συμφωνεί και 24% συμφωνεί απόλυτα), το 21,3% έχει διαφορετική γνώμη ενώ μόλις 3 άτομα του δείγματος διαφωνούν. Το 90% περίπου των ερωτηθέντων αισθάνονται ικανοποιημένοι από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των τραπεζών, εκτός από 1 άτομο που διαφωνεί και από το 9,3% που έχει διαφορετική άποψη.

Πίνακας 8: Πλεονεκτήματα χρήσης των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών

	Εξοικονομώ χρόνο και χρήμα σε σύγκριση με τις συναλλαγές σε φυσικό κατάσταση		Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι εξίσου αξιόπιστες με τις συναλλαγές σε φυσικό κατάσταση		Οι τράπεζες ενημερώνουν έγκαιρα για νέες τεχνολογικές δυνατότητες και υπηρεσίες		Αισθάνομαι ικανοποίηση από την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Διαφωνώ απόλυτα	0	0	0	0	2	2,7	0	0
Διαφωνώ	5	6,7	4	5,3	1	1,3	1	1,3
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	9	12,0	14	18,7	16	21,3	7	9,3
Συμφωνώ	22	29,3	26	34,7	38	50,7	49	65,3
Συμφωνώ απόλυτα	39	52,0	31	41,3	18	24,0	18	24,0
ΣΥΝΟΛΟ	75	100,0	75	100,0	75	100,0	75	100,0

Ακολούθως, στον πίνακα 9 παρουσιάζονται οι απαντήσεις για την ενότητα του ερωτηματολογίου για τους κινδύνους της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ασφαλείς κατά την χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών νιώθουν το 52% που συμφωνεί και το 14,7% που συμφωνεί απόλυτα, ενώ το 24% φαίνεται να το αντιμετωπίζει διαφορετικά και μόλις 7 άτομα του δείγματος αισθάνονται ανασφάλεια. Για την προστασία των προσωπικών δεδομένων ανησυχεί το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος (41,3% συμφωνεί και 5,3% συμφωνεί απόλυτα), το 34,7% φαίνεται να εκφράζει μια ανησυχία ενώ μόλις 14 άτομα του δείγματος δεν ανησυχούν. Μεγαλύτερη ανησυχία εκφράζεται για την ηλεκτρονική καταγραφή των συναλλαγών ως μια μορφή ελέγχου για περισσότερους από τους μισούς συμμετέχοντες (41,3% συμφωνούν και 17,3% συμφωνούν απόλυτα), το 24% διατηρεί μια επιφύλαξη ενώ 13 άτομα διαφωνούν με την συγκεκριμένη διατύπωση.

Πίνακας 9: Κίνδυνοι από τη χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών						
	Αισθάνομαι ασφάλεια κατά την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών εργαλείων		Ανησυχώ για την προστασία των προσωπικών μου δεδομένων κατά την χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών		Θεωρώ ότι η ηλεκτρονική καταγραφή της συναλλακτικής μου δραστηριότητας αποτελεί μια μορφή ελέγχου	
	N	%	N	%	N	%
Διαφωνώ απόλυτα	1	1,3	4	5,3	3	4,0
Διαφωνώ	6	8,0	10	13,3	10	13,3
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	18	24,0	26	34,7	18	24,0
Συμφωνώ	39	52,0	31	41,3	31	41,3

Συμφωνώ απόλυτα	11	14,7	4	5,3	13	17,3
ΣΥΝΟΛΟ	75	100,0	75	100,0	75	100,0

Τέλος, στον πίνακα **10** ακολουθεί η τελευταία ενότητα για το μέλλον των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όπου το 78% προτιμά να χρησιμοποιεί ATM/APS και μόλις 6 άτομα να μην επιθυμούν να κάνουν χρήση των αυτόματων μηχανημάτων. Το 80% βρίσκει χρήσιμη την χρήση νέων τεχνολογιών στην καθημερινότητά του, ενώ 3 άτομα διαφωνούν και 12 έχουν διαφορετική άποψη. Η συντριπτική πλειοψηφία (περίπου 90%) θεωρεί ότι οι μελλοντικές τραπεζικές υπηρεσίες θα πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά, ενώ μόλις 1 άτομα διαφωνεί και το 9,3% το αντιμετωπίζει διαφορετικά.

Πίνακας 10: Το μέλλον των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

	Προτιμώ να χρησιμοποιώ όλο και περισσότερο τα ATM/APS αντί να επισκέπτομαι ένα κατάστημα		Η χρήση νέων τεχνολογιών (όπως contactless, ψηφιακά πορτοφόλια) είναι χρήσιμη στην καθημερινότητά μου		Πιστεύω ότι στο μέλλον οι περισσότερες τραπεζικές συναλλαγές θα γίνονται αποκλειστικά ηλεκτρονικά	
	N	%	N	%	N	%
Διαφωνώ απόλυτα	0	0	0	0	0	0
Διαφωνώ	6	8,0	3	4,0	1	1,3
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	11	14,7	12	16,0	7	9,3

Συμφωνώ	36	48,0	35	46,7	44	58,7
Συμφωνώ απόλυτα	22	29,3	25	33,3	23	30,7
ΣΥΝΟΛΟ	75	100,0	75	100,0	75	100,0

7.2 Συμπεράσματα

Η παρούσα εμπειρική μελέτη είχε ως στόχο τη διερεύνηση της χρήσης, της αντίληψης και της αποδοχής των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών από τους χρήστες. Τα ευρήματα της έρευνας παρέχουν μια ολοκληρωμένη εικόνα τόσο των πλεονεκτημάτων όσο και των επιφυλάξεων που σχετίζονται με την υιοθέτηση της ψηφιακής τραπεζικής.

Από την ανάλυση των δεδομένων των 75 συμμετεχόντων προκύπτουν τα παρακάτω συμπεράσματα αναφορικά με τα δημογραφικά στοιχεία. Το δείγμα αποτελείται κυρίως από γυναίκες (66,7%), γεγονός που μπορεί να επηρεάζει τις στάσεις και αντιλήψεις που καταγράφονται. Η πιο ενεργή ηλικιακή ομάδα είναι 35–44 ετών (44%), ακολουθούμενη από την ομάδα 25–34 (26,7%), κάτι που δείχνει ότι η έρευνα εκπροσωπεί κυρίως άτομα παραγωγικής ηλικίας. Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο, αυτό αναδεικνύεται υψηλό με την πλειονότητα των συμμετεχόντων να διαθέτει τίτλους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή/και μεταπτυχιακών σπουδών (πάνω από το 74%). Το στοιχείο αυτό δύναται να ερμηνευθεί ως παράγοντας που ενισχύει την εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες και, κατ' επέκταση, την αποδοχή των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών. Οι περισσότεροι εργάζονται στον ιδιωτικό τομέα (60%), άρα πρόκειται κυρίως για ενεργό εργατικό πληθυσμό. Τα δημογραφικά αυτά χαρακτηριστικά συμβάλλουν καθοριστικά στη θετική στάση που καταγράφεται απέναντι στη χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών εργαλείων.

Βάσει της ανάλυσης των αποτελεσμάτων που έγινε άνωθεν διαπιστώνουμε ότι το σύνολο του δείγματος, εκτός ενός ατόμου (1,3%) χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες, ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλλου, επαγγέλματος κι εκπαιδευτικής κατάρτισης. Όπως γνωρίζουμε κι από προσωπική εμπειρία, η ηλεκτρονική τραπεζική μέσω του διαδικτύου για το e banking και μέσω των εφαρμογών m banking έχει πλέον καταστεί απαραίτητο εργαλείο για την συναλλαγή μας με τις τράπεζες. Παρόλο που είχε ξεκινήσει αρκετά χρόνια πριν, η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των τραπεζών εντάθηκε περαιτέρω μετά την περίοδο

των κεφαλαιακών ελέγχων του 2015 και του COVID-19. Η πρόσβαση, τότε, στα φυσικά υποκαταστήματα των τραπεζών ήταν περιορισμένη και η αναγκαιότητα χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών έγινε επιτακτική, με αποτέλεσμα μεγάλη μερίδα των τραπεζικών πελατών που δεν είχαν πρόσβαση σε αυτές να θέλουν να αποκτήσουν. Ακόμα και άτομα μεγαλύτερης ηλικίας απέκτησαν κωδικούς εισόδου και με την βοήθεια κάποιου τρίτου προσώπου κάνουν χρήση των υπηρεσιών αυτών.

Συνεχίζοντας με τα ευρήματα της έρευνας, σε επίπεδο αντιλήψεων σχετικά με τη χρηστικότητα, οι περισσότεροι συμμετέχοντες αξιολογούν θετικά την ευκολία χρήσης και την κατανοητότητα των ηλεκτρονικών συναλλαγών, γεγονός που συνάδει με τη θεωρία αποδοχής τεχνολογίας (Technology Acceptance Model – TAM), σύμφωνα με την οποία η αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης αποτελεί καθοριστικό παράγοντα υιοθέτησης. Παράλληλα, η ύπαρξη επαρκούς τεχνολογικής υποστήριξης ενισχύει περαιτέρω τη θετική στάση των χρηστών, αν και καταγράφονται και επιμέρους επιφυλάξεις που υποδηλώνουν περιθώρια βελτίωσης. Αυτό οφείλεται και σε συνέχεια της πολύχρονης πρόσβασης και χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, καθώς πλέον οι περισσότεροι έχουν εξοικειωθεί με τις ψηφιακές υπηρεσίες κι έχουν μάθει να τις χειρίζονται. Θα πρέπει, επίσης, να σημειώσουμε και την επιτυχή προσπάθεια των τραπεζικών ιδρυμάτων να προσαρμόσουν τις υπηρεσίες αυτές όσο το δυνατόν πιο προσιτές στον πελάτη. Επιπλέον, διαπιστώνεται ότι οι τράπεζες έχουν φροντίσει να παρέχουν τεχνολογική υποστήριξη, όταν χρειάζεται, για να βοηθήσουν τους πελάτες σε τυχόν πρόβλημα τεχνικής φύσεως που προκύψει. Η βοήθεια αυτή παρέχεται είτε τηλεφωνικά καλώντας το τηλεφωνικό κέντρο της τράπεζας στο αντίστοιχο τμήμα, είτε κάνοντας χρήση της τεχνητής νοημοσύνης μέσω γραπτής ηλεκτρονικής επικοινωνίας στην ιστοσελίδα της τράπεζας. Εν τούτοις, αναδεικνύεται και η ανάγκη για τους ίδιους τους χρήστες για περαιτέρω καθοδήγηση για την χρήση αυτών των εφαρμογών. Η καθοδήγηση χορηγείται από την πλευρά των τραπεζών από τους ίδιους τους υπαλλήλους, μέσω της τηλεφωνικής γραμμής είτε μέσω γραπτής ηλεκτρονικής τραπεζικής επικοινωνίας AI.

Εν συνεχεία, όσον αφορά τους λόγους χρήσης, η έρευνα καταδεικνύει ότι οι βασικές λειτουργίες, όπως η πρόσβαση σε λογαριασμούς και η εκτέλεση συναλλαγών (πληρωμές και μεταφορές), αποτελούν τον κύριο πυρήνα αξιοποίησης των υπηρεσιών. Αντιθέτως, η χρήση πιο σύνθετων χρηματοοικονομικών προϊόντων μέσω ηλεκτρονικών καναλιών παραμένει περιορισμένη, γεγονός που ενδέχεται να συνδέεται με μειωμένα επίπεδα εμπιστοσύνης ή αυξημένη αντίληψη κινδύνου. Η σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική περιλαμβάνει αρκετά

μεγάλο μέρος των συναλλαγών που γίνονται κι από το φυσικό κατάστημα. Παράλληλα, για τον λόγο αυτό έχει δημιουργήσει και ψηφιακά τραπεζικά προϊόντα που μπορεί ο πελάτης να αποκτήσει μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Έτσι, πέρα από την άμεση εικόνα των λογαριασμών τους και την πραγματοποίηση πληρωμών και μεταφορών, οι πελάτες μπορούν να αιτηθούν και μια σειρά άλλων τραπεζικών προϊόντων ψηφιακά. Για παράδειγμα, μπορούν να ανοίξουν νέο λογαριασμό online, να αιτηθούν πιστωτική κάρτα και δάνειο και να κλείσουν χρήματα σε προθεσμία. Παράλληλα, πλέον είναι σε θέση να ολοκληρώσουν αγορά τραπεζοασφαλιστικών κι επενδυτικών προϊόντων. Δεδομένου ότι πρόκειται για ψηφιακή υπηρεσία των τελευταίων ετών, φαίνεται από την ανάλυση της έρευνας ότι απαιτείται κι άλλος χρόνος για να μπορούν να ολοκληρώνονται και οι συναλλαγές αυτές ψηφιακά.

Ως προς τη συχνότητα χρήσης, διαπιστώνεται ότι οι ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες έχουν ενσωματωθεί σε μεγάλο βαθμό στην καθημερινότητα των χρηστών, καθώς η συντριπτική πλειονότητα δηλώνει καθημερινή ή εβδομαδιαία χρήση των υπηρεσιών e-banking και m-banking. Το εύρημα αυτό επιβεβαιώνει τη σταδιακή μετάβαση από τις παραδοσιακές μορφές εξυπηρέτησης προς τα ψηφιακά κανάλια. Το γεγονός αυτό αναδεικνύει, επίσης, τον σημαντικό ρόλο που διαδραματίζουν οι ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες στην εξυπηρέτηση βασικών χρηματοοικονομικών αναγκών. Πράγματι, οι κύριοι λόγοι χρήσης εντοπίζονται στην άμεση πρόσβαση στους λογαριασμούς, καθώς και στην πραγματοποίηση πληρωμών και μεταφορών χρημάτων, επιβεβαιώνοντας ότι οι χρήστες αξιοποιούν κυρίως τις βασικές λειτουργίες των ψηφιακών τραπεζικών υπηρεσιών. Αντίθετα, πιο σύνθετες υπηρεσίες, όπως η απόκτηση τραπεζικών προϊόντων ή η αγορά επενδυτικών και τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων, παρουσιάζουν χαμηλότερα ποσοστά χρήσης, γεγονός που υποδηλώνει ενδεχομένως έλλειψη εμπιστοσύνης ή επαρκούς ενημέρωσης σε αυτούς τους τομείς.

Επιπλέον, αναφορικά με τα αντιλαμβανόμενα οφέλη, οι συμμετέχοντες αναγνωρίζουν σε υψηλό βαθμό την εξοικονόμηση χρόνου και κόστους, καθώς και την αξιοπιστία των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Επιπλέον, καταγράφεται υψηλό επίπεδο ικανοποίησης, το οποίο λειτουργεί ενισχυτικά ως προς τη συνέχιση της χρήσης των υπηρεσιών και τη διαμόρφωση θετικής στάσης απέναντι στην ψηφιακή τραπεζική. Οι πελάτες μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών έχουν πρόσβαση στους τραπεζικούς τους λογαριασμούς 24 ώρες το 24ωρο, προβαίνουν στις συναλλαγές τους οποιαδήποτε στιγμή κι από οποιοδήποτε μέρος κι απολαμβάνουν μικρότερων ή και μηδενικών προμηθειών για τις ηλεκτρονικές πληρωμές.

Μέσω μηνυμάτων στο e banking ή με ηλεκτρονική αλληλογραφία, οι τράπεζες ενημερώνουν τους πελάτες χρήστες για τις νέες δυνατότητες που έχουν, κατόπιν αναβαθμίσεων που έχουν πραγματοποιηθεί στις ψηφιακές εφαρμογές. Όλα τα παραπάνω σε συνδυασμό με το φιλικό προς το χρήστη περιβάλλον προκαλούν την ικανοποίηση των πελατών κατά την χρήση τους.

Ωστόσο, παρά τα θετικά ευρήματα, αναδεικνύονται και σημαντικοί παράγοντες ανησυχίας. Ειδικότερα, η προστασία των προσωπικών δεδομένων και η ηλεκτρονική καταγραφή των συναλλαγών αποτελούν βασικά ζητήματα προβληματισμού για σημαντικό ποσοστό των συμμετεχόντων. Οι ανησυχίες αυτές σχετίζονται με την αντιλαμβανόμενη ασφάλεια και ενδέχεται να λειτουργούν ανασταλτικά στην πλήρη αξιοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών. Μέσω της ψηφιακής τραπεζικής συλλέγονται κι αποθηκεύονται προσωπικά δεδομένα των πελατών, πάντα με την συναίνεσή τους λόγω και την νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων GDPR. Παράλληλα, κατά την ολοκλήρωση των οικονομικών συναλλαγών ηλεκτρονικά, δημιουργείται και αποθηκεύεται καθημερινά τεράστιο όγκος πληροφοριών σε βάσεις δεδομένων, που περιλαμβάνουν το ιστορικών των οικονομικών συναλλαγών και τις δαπάνες - πληρωμές που έχουν πραγματοποιηθεί. Έτσι, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα αποκτούν εικόνα των καθημερινών συνηθειών των πελατών τους. Από την άλλη, η μεγαλύτερη μερίδα του δείγματος προβληματίζεται, καθώς θεωρεί ότι αυτή η συγκέντρωση προσωπικών και συναλλακτικών δεδομένων διακυβεύει την ελευθερία τους και μπορεί να αποτελέσει μια μορφή ελέγχου.

Παράλληλα, οι τράπεζες έχουν καταφέρει να αισθάνονται οι πελάτες ασφάλεια στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Εν τούτοις, λίγοι είναι αυτοί που φοβούνται για την ασφάλεια των συναλλαγών, καθώς αρκετά περιστατικά ηλεκτρονικής απάτης έχουν λάβει χώρα. Τα ίδια τα τραπεζικά ιδρύματα έχουν αναπτύξει τείχη προστασίας από τέτοιες απειλές και σε περίπτωση που συμβεί αμέσως επεμβαίνουν για να το αντιμετωπίσουν. Από την άλλη, οι ίδιοι οι πελάτες πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί για να μην πέσουν θύματα phishing και να μπορούν να προστατευτούν.

Τέλος, ως προς τις μελλοντικές τάσεις, οι συμμετέχοντες εκφράζουν έντονα θετική στάση απέναντι στη διεύρυνση της χρήσης των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών, εκτιμώντας ότι στο μέλλον οι περισσότερες συναλλαγές θα πραγματοποιούνται μέσω ψηφιακών καναλιών. Η αποδοχή των νέων τεχνολογιών στην καθημερινότητα ενισχύει περαιτέρω αυτή την προοπτική. Η χρήση αυτόματων μηχανημάτων πληρωμών κι αναλήψεων και οι νέες τεχνολογίες contactless κα τα ψηφιακά πορτοφόλια προτιμώνται και διευκολύνουν την

καθημερινότητά τους. Η αλήθεια είναι ότι η ψηφιακή εποχή είναι εδώ και ιδιαίτερα η νέα γενιά κάνει πλήρη χρήση της. Πλέον η χρήση χρεωστικών και πιστωτικών καρτών σε αγορές με την τεχνολογία contactless έχει διευκολύνει πολύ τις πληρωμές. Τα ψηφιακά πορτοφόλια έχουν εγκατασταθεί σε κινητά και smart watch και χρησιμοποιούνται στις καθημερινές συναλλαγές, προσφέροντας ευκολία και ταχύτητα στις συναλλαγές. Με την νέα εφαρμογή IRIS προσφέρεται η δυνατότητα άμεσης πληρωμής μέσω της ψηφιακής εφαρμογής με την χρήση μόνο ενός κινητού και άμεσης πίστωσης του ποσού. Τα σύγχρονα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα συνεχώς επενδύουν σε νέες καινοτομίες πληρωμών, για να παραμείνουν ανταγωνιστικά έναντι διαδεδομένων ψηφιακών πλατφορμών, όπως είναι για παράδειγμα η Revolut. Η αλματώδης ανάπτυξη αυτού του ψηφιακού συστήματος σύγχρονης τραπεζικής, σε συνδυασμό και με ισχύουσες φορολογικές ρυθμίσεις, οδηγεί στην μείωση χρήσης μετρητών και κατακόρυφη αύξηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, τα αυτόματα μηχανήματα ανάληψης και πληρωμών ATM/APS προτιμώνται από τους πελάτες από το να μεταβούν σε φυσικό κατάστημα. Προβαίνουν σε ανάληψη των λίγων μετρητών που χρειάζονται οι πελάτες, χωρίς να περιμένουν σε ουρές στα γκισέ των ταμείων των φυσικών τραπεζικών υποκαταστημάτων.

Συνοψίζοντας, τα αποτελέσματα της έρευνας καταδεικνύουν ότι η ψηφιακή τραπεζική αποτελεί πλέον αναπόσπαστο μέρος της σύγχρονης οικονομικής δραστηριότητας. Οι ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες έχουν εδραιωθεί σημαντικά στην καθημερινότητα των χρηστών, καθώς η πλειονότητα των συμμετεχόντων τις χρησιμοποιεί σε τακτική βάση, κυρίως για βασικές συναλλαγές όπως πληρωμές και μεταφορές χρημάτων. Το δείγμα, το οποίο αποτελείται κυρίως από άτομα παραγωγικής ηλικίας με υψηλό μορφωτικό επίπεδο, εμφανίζεται ιδιαίτερα εξοικειωμένο με την τεχνολογία, γεγονός που συμβάλλει στη θετική αξιολόγηση της ευκολίας χρήσης και της λειτουργικότητας των υπηρεσιών. Παράλληλα, οι περισσότεροι χρήστες αναγνωρίζουν σημαντικά πλεονεκτήματα, όπως η εξοικονόμηση χρόνου και κόστους, καθώς και η αξιοπιστία των ηλεκτρονικών συναλλαγών, εκφράζοντας υψηλά επίπεδα ικανοποίησης. Ωστόσο, δεν απουσιάζουν οι επιφυλάξεις, κυρίως σε ζητήματα ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων, καθώς και σε σχέση με την ηλεκτρονική καταγραφή των συναλλαγών. Τέλος, διαπιστώνεται έντονη τάση προς την περαιτέρω ψηφιοποίηση των τραπεζικών υπηρεσιών, με την πλειοψηφία των ερωτηθέντων να θεωρεί ότι στο μέλλον οι συναλλαγές θα πραγματοποιούνται κυρίως ή αποκλειστικά μέσω ηλεκτρονικών καναλιών.

Συνολικά, η έρευνα αναδεικνύει μια ισχυρή δυναμική υπέρ της χρήσης των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών, με υψηλά επίπεδα αποδοχής, συχνής χρήσης και ικανοποίησης, αλλά και με παράλληλες ανησυχίες που σχετίζονται κυρίως με την ασφάλεια και την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Τα ευρήματα αυτά μπορούν να αξιοποιηθούν από τα τραπεζικά ιδρύματα για τη βελτίωση των υπηρεσιών τους, δίνοντας έμφαση τόσο στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης των χρηστών όσο και στην περαιτέρω αναβάθμιση της εμπειρίας χρήσης. Παράλληλα, αναδεικνύεται η ανάγκη ενίσχυσης της ασφάλειας, της προστασίας των προσωπικών δεδομένων και της εκπαίδευσης των χρηστών, προκειμένου να ενισχυθεί περαιτέρω η εμπιστοσύνη και η ευρύτερη υιοθέτηση των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών.

Αυτό που πρέπει να δούμε σε βάθος της επόμενης δεκαετίας, που θα έχει ολοκληρωθεί η πλήρης ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών, είναι την εκ νέου εμπειρία των πελατών από την ολοκληρωμένη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών. Επιπλέον, ενδιαφέρον θα έχει να μελετήσουμε τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα πώς θα έχουν εξελιχθεί, τι θα έχει γίνει με το προσωπικό και τα φυσικά τους υποκαταστήματα κι εν τέλει οι επενδύσεις τεχνολογίας που πραγματοποιούν σήμερα τι τους έχουν αποδώσει. Θα μιλάμε, πλέον, για μια νέα ψηφιακή τραπεζική εποχή, όπου τα καταστήματα θα έχουν την σημερινή εικόνα των «future branches», με λιγότερο προσωπικό και πλήρη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους πελάτες κατά την επίσκεψή τους. Δεδομένων των ταχύτατων τεχνολογικών εξελίξεων, προτείνεται η μελέτη της επίδρασης νέων ψηφιακών εργαλείων, όπως τα ψηφιακά πορτοφόλια, οι τεχνολογίες ανέπαφων συναλλαγών (contactless) και οι εφαρμογές τεχνητής νοημοσύνης στον τραπεζικό τομέα. Η διερεύνηση της αποδοχής και χρήσης των τεχνολογιών αυτών μπορεί να προσφέρει πολύτιμες πληροφορίες για το μέλλον της ψηφιακής τραπεζικής. Λόγω της αέναης τεχνολογικής ανάπτυξης, είναι αναμενόμενο ότι η διαδικασία ψηφιακής ολοκλήρωσης των τραπεζικών εργασιών πάντα κάτι νέο θα έχει να παρουσιάσει στα πλαίσια της πρωτοπορίας και της ανταγωνιστικότητας. Ας μην ξεχνάμε ότι σε λίγα χρόνια από σήμερα, οι σημερινοί ηλικιωμένοι θα είναι λιγότεροι και θα έχει εμφανιστεί και νεώτερη γενιά πελατών (Gen Z / Gen Alpha), οπότε η ηλεκτρονική τραπεζική θα βρίσκει πλήρη εφαρμογή στους πελάτες.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Bilal Sucubaşı, Andrijana Bojadzievska Danevska, Savica Dimitrieska, Elena Parnardzieva Stanoevska, (2026), *The Digital Transformation of Banking*, Routledge Taylor and Francis Group, London and New York
[\[https://www.taylorfrancis.com/books/edit/10.4324/9781003659457/digital-transformation-banking-bilal-sucuba%C5%9F%C4%B1-andrijana-bojadzievska-danevska-elena-parnardzieva-stanoevska-savica-dimitrieska\]](https://www.taylorfrancis.com/books/edit/10.4324/9781003659457/digital-transformation-banking-bilal-sucuba%C5%9F%C4%B1-andrijana-bojadzievska-danevska-elena-parnardzieva-stanoevska-savica-dimitrieska)
- Dr Elisa Indriasari (2024), *TECHNOBANKER: Capabilities and skills for the next generation of intelligent digital banking*, Digi Optima Media Publishing
[\[https://www.researchgate.net/publication/381127087_Technobanker_Capabilities_and_skills_for_the_next_generation_of_intelligent_digital_banking\]](https://www.researchgate.net/publication/381127087_Technobanker_Capabilities_and_skills_for_the_next_generation_of_intelligent_digital_banking)
- Gomber, P., Koch, J.-A., & Siering, M. (2017), *Digital Finance and FinTech: Current Research and Future Research Directions*, Journal of Business Economics
[\[https://ideas.repec.org/a/spr/jbecon/v87y2017i5d10.1007_s11573-017-0852-x.html\]](https://ideas.repec.org/a/spr/jbecon/v87y2017i5d10.1007_s11573-017-0852-x.html)
- Maha Shehaden, Khaled Hussainey, (2025), *Guest editorial: Embracing a new era: digital transformation in accounting and finance*, Journal of Financial Reporting and Accounting, [\[https://www.emerald.com/jfra/article/23/2/437/1239428\]](https://www.emerald.com/jfra/article/23/2/437/1239428)
- Young, R. G. (2026), *Cyber Resilience in Banking: A Practical Guide to Governance, Risk, and Compliance*, Routledge, Taylor and Francis Group, Productivity Press
[\[https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781003654766/cyber-resilience-banking-richard-gwashy-young-phd\]](https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781003654766/cyber-resilience-banking-richard-gwashy-young-phd)
- Łasak, P., & Williams, J. (Eds.). (2024). *Digital Transformation and the Economics of Banking: Economic, Institutional, and Social Dimensions*. Routledge
- Vives, X. (2019), *Digital Disruption in Banking*, Oxford University Press.
[\[https://www.researchgate.net/publication/338186677_Digital_Disruption_in_Banking\]](https://www.researchgate.net/publication/338186677_Digital_Disruption_in_Banking)

- Florian Diener, Miroslav Špaček, (2021), *Digital Transformation in Banking: A Managerial Perspective on Barriers to Change*, Department of Entrepreneurship, Faculty of Business Administration, Prague University of Economics and Business
[\[https://www.researchgate.net/publication/349301160_Digital_Transformation_in_Banking_A_Managerial_Perspective_on_Barriers_to_Change\]](https://www.researchgate.net/publication/349301160_Digital_Transformation_in_Banking_A_Managerial_Perspective_on_Barriers_to_Change)
- Funcas, (2021), *The Future of Banking Jobs, A sector in transformation*
- Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2020), *The evolution of fintech: A new post-crisis paradigm?*, *Georgetown Journal of International Law*, 47(4), 1271–1319
[\[https://www.researchgate.net/publication/313365410_The_Evolution_of_Fintech_A_New_Post-Crisis_Paradigm\]](https://www.researchgate.net/publication/313365410_The_Evolution_of_Fintech_A_New_Post-Crisis_Paradigm)
- Bocken, N., Boons, F., & Baldassarre, B. (2021). *Sustainable business model experimentation by banks: A digital transformation perspective*. *Journal of Business Research*, 122, 131–144 [[Sustainable business model experimentation by understanding ecologies of business models - ScienceDirect](#)]
- Jia, K., & Liu, X. (2024). *Bank digital transformation, bank competitiveness and systemic risk*, *Frontiers in Physics*
[\[https://www.frontiersin.org/journals/physics/articles/10.3389/fphy.2023.1297912/full\]](https://www.frontiersin.org/journals/physics/articles/10.3389/fphy.2023.1297912/full)
- Gomber, P., Kauffman, R. J., Parker, C., & Weber, B. (2017). *On the fintech revolution: Interpreting the forces of innovation, disruption, and transformation in financial services*. *Journal of Management Information Systems*, 35(1), 220–265
[\[https://www.researchgate.net/publication/324119771_On_the_Fintech_Revolution_Interpreting_the_Forces_of_Innovation_Disruption_and_Transformation_in_Financial_Services\]](https://www.researchgate.net/publication/324119771_On_the_Fintech_Revolution_Interpreting_the_Forces_of_Innovation_Disruption_and_Transformation_in_Financial_Services)
- Amoud W.A. Boot (2017), *The Future of Banking: From Scale and Scope Economies to Fin Tech*, University of Amsterdam [<https://european-economy.eu/2017-2/the-future-of-banking-from-scale-scope-economies-to-fintech/>]
- Bátiz-Lazo, B., & Reid, R. (2018), *Cash and Dash: How ATMs and Computers Changed Banking*, Oxford University Press, pg 252-254

[https://www.academia.edu/95928694/B%C3%A1tiz_Lazo_Bernardo_Cash_and_Dash_How_ATMs_and_Computers_Changed_Banking_Oxford_Oxford_University_Press_2018]

- Waliullah, M., Hossain, M. Z. G., Hasan, M. T., et al. (2025), *Assessing the influence of cybersecurity threats and risks on the adoption and growth of digital banking: a systematic literature review*. American Journal of Advanced Technology and Engineering Solutions [<https://arxiv.org/abs/2503.22710?utm>]
- Prachi Mittal, Sneha Sing Jadaum, Manoj Kumar Dash, (2013), *Computerization in Banks – Some Issues*, IOSR Journal of Business and Management [https://www.academia.edu/4857822/Computerization_In_Banks_Some_Issues?email_work_card=thumbnail]
- Martins, C., Oliveira, T., & Popović, A. (2014). *Understanding the Internet banking adoption: A unified theory of acceptance and use of technology and perceived risk application*. International Journal of Information Management, 34(1), 1–13[([PDF](#)) [Understanding the Internet banking adoption: A unified theory of acceptance and use of technology and perceived risk application](#)]
- Vial, G. (2019). *Understanding digital transformation: A review and a research agenda*. Journal of Strategic Information Systems, 28(2), 118–144 [[Understanding digital transformation: A review and a research agenda](#)]
- Zachariadis, M., & Ozcan, P. (2017). *The API economy and digital transformation in financial services: The case of open banking*. SWIFT Institute Working Paper [https://www.researchgate.net/publication/331020687_Understanding_digital_transformation_A_review_and_a_research_agenda]
- Łasak, P., & Williams, J. (Eds.). (2024). *Digital Transformation and the Economics of Banking: Economic, Institutional, and Social Dimensions*. Routledge.
- Teaganne Fin, Amanda Downie (2024), *What is digital transformation in banking and financial services*, IBM Think [<https://www.ibm.com/think/topics/digital-transformation->

[banking#:~:text=Digital%20transformation%20isn't%20new,and%20reimagine%20the%20customer%20journey\]](#)

- Pazarbasioglu C. Mora A.G. Uttamchandani M. Natarajan H. Feyen E. Sall M. , (2020), *Digital Financial Services and Consumer Protection*, World Bank
- Directorate-General for Financial Stability, Financial Services and Capital Markets Union (2020), *Digital Finance Package*, European Commission
[\[https://finance.ec.europa.eu/publications/digital-finance-package_en?utm\]](https://finance.ec.europa.eu/publications/digital-finance-package_en?utm)
- European Central Bank (2020) *Report on digital transformation in the banking sector*. Frankfurt: ECB.
- Supervision letter, (2023), *Bank's digital transformation: where do we stand?* , European Central Bank [\[https://www.bankingsupervision.europa.eu/press/supervisory-newsletters/newsletter/2023/html/ssm.nl230215_2.el.html\]](https://www.bankingsupervision.europa.eu/press/supervisory-newsletters/newsletter/2023/html/ssm.nl230215_2.el.html)
- Papathanasiou C. (2024), *Digital innovation and banking renovation*, *European Central Bank* no 351 [\[https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/68661248-7957-11ef-bbbe-01aa75ed71a1/?utm\]](https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/68661248-7957-11ef-bbbe-01aa75ed71a1/?utm)
- Boumpis, M., Lois, P. & Repousis, S. (2025). *Digital Transformation in Greek Banking: Historical Insights, User Behavior, and Technological Prospects*, Macrothink institute, *Business Management and Strategy* vol16 no2
[\[https://macrojournal.org/index.php/bms/article/view/2474/2408\]](https://macrojournal.org/index.php/bms/article/view/2474/2408)
- Mylonakis, J. (2018). *Digital Transformation of the Greek Retail Banking: An Evaluation of Systemic Banks' Websites*. Macrothink institute, *Business Management and Strategy* vol9 no2 [\[https://www.macrothink.org/journal/index.php/bms/article/view/14100/11159\]](https://www.macrothink.org/journal/index.php/bms/article/view/14100/11159)
- Kitsios F.Giatsidis I. Kamariotou M. (2022) *Digital Transformation and Strategy in the Banking Sector: Evaluating the acceptance rate of E-Services*, Department of Applied Informatics, University of Macedonia
[\[https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2199853122009738\]](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2199853122009738)

- Parathomas A. Konteos G. , (2023), *Financial institutions digital transformation: the stages of the journey and business metrics to follow*, Journal of Financial Services Marketing
[\[https://www.researchgate.net/publication/369919786_Financial_institutions_digital_transformation_the_stages_of_the_journey_and_business_metrics_to_follow\]](https://www.researchgate.net/publication/369919786_Financial_institutions_digital_transformation_the_stages_of_the_journey_and_business_metrics_to_follow)
- Τσιπιτώρη Ε. (2025), *Πώς αλλάζει το τραπεζικό περιβάλλον στην Ελλάδα – Οι νέοι στόχοι*, Business Daily [\[https://www.businessdaily.gr/oikonomia/165738_psifiaki-epohistis-trapezes-ependyseis-empeiria-kai-kainotomia\]](https://www.businessdaily.gr/oikonomia/165738_psifiaki-epohistis-trapezes-ependyseis-empeiria-kai-kainotomia)
- Χατζημυχαηλίδης Μ. (2023), *Ψηφιακός Μετασχηματισμός: Τι είναι και τι περιλαμβάνει*, Digital Channel [\[https://www.dicha.gr/blog/psifiakos-metashimatismos-ti-einai/\]](https://www.dicha.gr/blog/psifiakos-metashimatismos-ti-einai/)
- Ζοπουνίδης, Κ. & Λεμονάκης, Χ. (2025). *Ελληνικές τράπεζες 2025 – Ψηφιακός μετασχηματισμός και νέες προκλήσεις σε ένα μεταβαλλόμενο περιβάλλον*, Οικονομικός Ταχυδρόμος [\[https://www.ot.gr/2025/01/09/apopseis/ellinikes-trapezes-2025-psifiakos-metaximatismos-kai-nees-prokliseis-se-ena-metavallomeno-geopolitiko-perivallon/?utm\]](https://www.ot.gr/2025/01/09/apopseis/ellinikes-trapezes-2025-psifiakos-metaximatismos-kai-nees-prokliseis-se-ena-metavallomeno-geopolitiko-perivallon/?utm)
- Λαμπανάρης, Γ., (2023), *Ψηφιακός μετασχηματισμός στην πράξη: Εφαρμογή και υλοποίηση*, Εκδόσεις Δίσιγμα.
- Άρθρο, (2025), *Ψηφιακή τραπεζική και Fin Tech αλλάζουν το τοπίο των τραπεζών στην Ελλάδα*, Business Daily [\[https://www.businessdaily.gr/oikonomia/160985_i-psifiaki-trapeziki-kai-oi-fintech-allazoyn-topio-ton-trapezon-stin-ellada?\]](https://www.businessdaily.gr/oikonomia/160985_i-psifiaki-trapeziki-kai-oi-fintech-allazoyn-topio-ton-trapezon-stin-ellada?)
- Άρθρο, (2024), *Οι τεχνολογικές εξελίξεις και οι αλλαγές που φέρνουν στον τραπεζικό τομέα*, Fortune Greece [\[https://www.fortunegreece.com/article/oi-texnologikes-exelixeis-kai-oi-allages-pou-fernoun-ston-trapeziko-tomea/\]](https://www.fortunegreece.com/article/oi-texnologikes-exelixeis-kai-oi-allages-pou-fernoun-ston-trapeziko-tomea/)

- Αναθεωρημένη οδηγία για τις υπηρεσίες πληρωμών (PSD2), Τράπεζα της Ελλάδος
[[https://www.bankofgreece.gr/kiries-leitourgies/epopteia/anathewrhmenh-odhgia-gia-tis-yphresies-plhrwmwn-\(psd2\)](https://www.bankofgreece.gr/kiries-leitourgies/epopteia/anathewrhmenh-odhgia-gia-tis-yphresies-plhrwmwn-(psd2))]
- Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR), Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης [<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:32016R0679>]
- DORA Ψηφιακή Επιχειρησιακή Ανθεκτικότητα Χρηματοοικονομικού Τομέα, Τράπεζα της Ελλάδος [<https://www.bankofgreece.gr/kiries-leitourgies/epopteia/dora-pshfiakh-epixeirhsiakh-anthektikothta-xrhmatooikonomikoy-tomea>]
- Ετήσια έκθεση της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (2023)
<https://www.bankofgreece.gr/Publications/ecb.ar2023.el.pdf>
- Μελέτη Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (2021), *Προκλήσεις και Προοπτικές του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος την περίοδο 2021-2040*, Ελληνική Ένωση Τραπεζών
- Τράπεζα της Ελλάδος (2022), *Έκθεση Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας*

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

- Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο έχει δημιουργηθεί στην εφαρμογή Google forms. Παρατίθεται ο σύνδεσμος που χρησιμοποιήθηκε και απεστάλη στους συμμετέχοντες στην έρευνα <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfWMIImC8MrwyJKuWZ33cuAJn8XRFo8YbBH1geIL8khvVbg1fA/viewform?usp=header>. Αναλυτικά οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν παρουσιάζονται παρακάτω:

Α. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο

- Άνδρας
- Γυναίκα
- Μη δυαδικό / Άλλο
- Δε θέλω να απαντήσω

2. Ηλικία

- 18 – 24
- 25 – 34
- 35 – 44
- 45 – 54
- 55 – 64
- 65+

3. Επίπεδο Εκπαίδευσης

- Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση
- Μεταδευτεροβάθμια / ΙΕΚ
- Ανώτερη Εκπαίδευση (ΑΕΙ/ΤΕΙ)
- Μεταπτυχιακές Σπουδές
- Διδακτορικό

- Άλλο

4. Επαγγελματική Κατάσταση

- Ιδιωτικός υπάλληλος
- Δημόσιος υπάλληλος
- Ελεύθερος επαγγελματίας
- Άνεργος/η
- Φοιτητής/Φοιτήτρια
- Συνταξιούχος
- Άλλο

5. Συχνότητα χρήσης ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών(e banking / m banking)

- Καθημερινά
- Εβδομαδιαία
- Μηνιαία
- Σπάνια
- Καθόλου

B.ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Αποτιμώντας την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των τραπεζών που συνεργάζεστε, παρακαλώ όπως σημειώσετε το πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω δηλώσεις.

1. Ευκολία χρήσης των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών

- Η διαδικασία πραγματοποίησης συναλλαγών μέσω εφαρμογών ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι εύκολη και κατανοητή
 - 1 - Διαφωνώ απόλυτα
 - 2 - Διαφωνώ
 - 3 - Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

- 4 - Συμφωνώ
- 5 - Συμφωνώ απόλυτα
- Έχω αντιμετωπίσει προβλήματα ή δυσκολίες κατά την πλοήγηση στον ιστότοπο (e banking) και την χρήση εφαρμογών (m banking).
 - 1 - Διαφωνώ απόλυτα
 - 2 - Διαφωνώ
 - 3 - Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ
 - 4 - Συμφωνώ
 - 5 - Συμφωνώ απόλυτα
- Υπάρχει επαρκής τεχνολογική υποστήριξη όταν αντιμετωπίζω προβλήματα με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες
 - 1 - Διαφωνώ απόλυτα
 - 2 - Διαφωνώ
 - 3 - Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ
 - 4 - Συμφωνώ
 - 5 - Συμφωνώ απόλυτα
- Θα ήθελα περισσότερη εκπαίδευση και καθοδήγηση στην χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών εργαλείων
 - 1 - Διαφωνώ απόλυτα
 - 2 - Διαφωνώ
 - 3 - Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ
 - 4 - Συμφωνώ
 - 5 - Συμφωνώ απόλυτα

2. Λόγοι χρήσης των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών

- Έχω άμεση πρόσβαση στους λογαριασμούς μου
 - 1 - Διαφωνώ απόλυτα
 - 2 - Διαφωνώ

- 3 - Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ
 - 4 - Συμφωνώ
 - 5 - Συμφωνώ απόλυτα
 - Πραγματοποιώ πληρωμές και μεταφορές χρημάτων
 - 1 - Διαφωνώ απόλυτα
 - 2 - Διαφωνώ
 - 3 - Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ
 - 4 - Συμφωνώ
 - 5 - Συμφωνώ απόλυτα
 - Αποκτώ τραπεζικά προϊόντα (άνοιγμα λογαριασμών, προθεσμιακές καταθέσεις, πιστωτικές κάρτες, δάνεια κτλπ)
 - 1 - Διαφωνώ απόλυτα
 - 2 - Διαφωνώ
 - 3 - Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ
 - 4 - Συμφωνώ
 - 5 - Συμφωνώ απόλυτα
 - Αγοράζω τραπεζοασφαλιστικά και επενδυτικά προϊόντα
 - 1 - Διαφωνώ απόλυτα
 - 2 - Διαφωνώ
 - 3 - Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ
 - 4 - Συμφωνώ
 - 5 - Συμφωνώ απόλυτα
- 3. Πλεονεκτήματα από την χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών**
- Εξοικονομώ χρόνο και χρήμα σε σύγκριση με τις συναλλαγές σε φυσικό κατάστημα
 - 1 - Διαφωνώ απόλυτα
 - 2 - Διαφωνώ
 - 3 - Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

- 4 - Συμφωνώ
- 5 - Συμφωνώ απόλυτα
4. Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι εξίσου αξιόπιστες με τις συναλλαγές σε φυσικό κατάστημα
- 1 - Διαφωνώ απόλυτα
- 2 - Διαφωνώ
- 3 - Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ
- 4 - Συμφωνώ
- 5 - Συμφωνώ απόλυτα
5. Οι τράπεζες ενημερώνουν έγκαιρα για νέες τεχνολογικές δυνατότητες και υπηρεσίες
- 1 - Διαφωνώ απόλυτα
- 2 - Διαφωνώ
- 3 - Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ
- 4 - Συμφωνώ
- 5 - Συμφωνώ απόλυτα
6. Αισθάνομαι ικανοποίηση από την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών
- 1 - Διαφωνώ απόλυτα
- 2 - Διαφωνώ
- 3 - Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ
- 4 - Συμφωνώ
- 5 - Συμφωνώ απόλυτα

4. Κίνδυνοι από τη χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών

- Θεωρώ ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει οδηγήσει σε μείωση των θέσεων εργασίας στον τραπεζικό κλάδο
- 1 - Διαφωνώ απόλυτα
- 2 - Διαφωνώ
- 3 - Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

- 4 - Συμφωνώ
- 5 - Συμφωνώ απόλυτα
- Αισθάνομαι ασφάλεια κατά την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών εργαλείων
 - 1 - Διαφωνώ απόλυτα
 - 2 - Διαφωνώ
 - 3 - Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ
 - 4 - Συμφωνώ
 - 5 - Συμφωνώ απόλυτα
- Ανησυχώ για την προστασία των προσωπικών μου δεδομένων κατά την χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών
 - 1 - Διαφωνώ απόλυτα
 - 2 - Διαφωνώ
 - 3 - Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ
 - 4 - Συμφωνώ
 - 5 - Συμφωνώ απόλυτα
- Θεωρώ ότι η ηλεκτρονική καταγραφή της συναλλακτικής μου δραστηριότητας αποτελεί μια μορφή ελέγχου
 - 1 - Διαφωνώ απόλυτα
 - 2 - Διαφωνώ
 - 3 - Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ
 - 4 - Συμφωνώ
 - 5 - Συμφωνώ απόλυτα

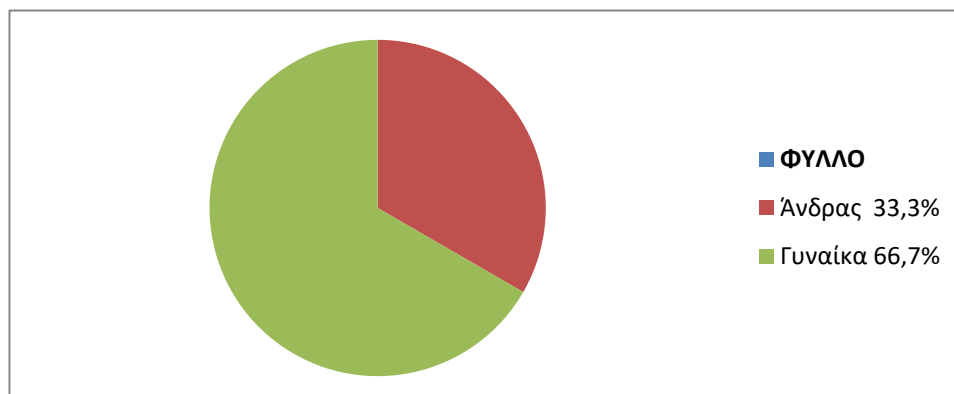
5. Το μέλλον των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

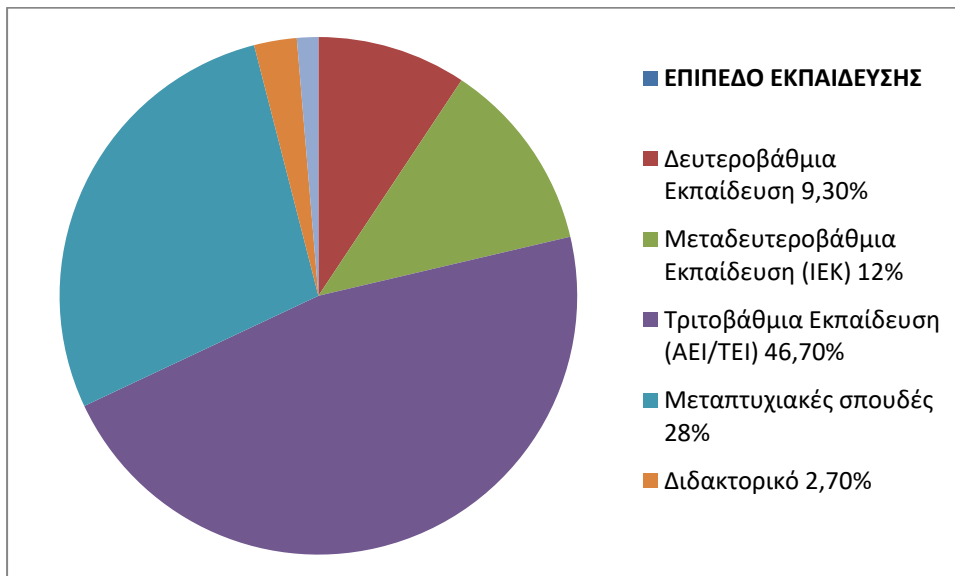
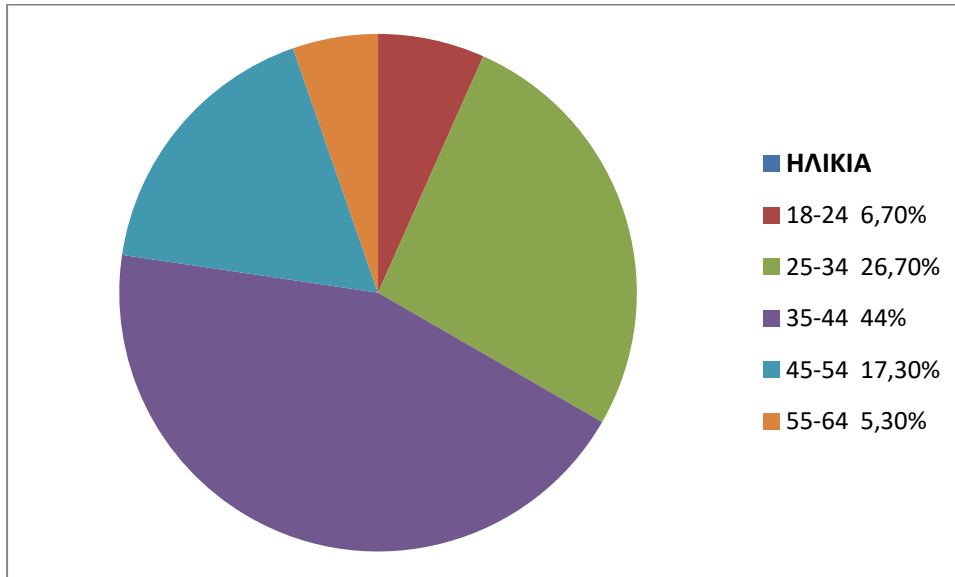
- Προτιμώ να χρησιμοποιώ τα ΑΤΜ/ΑΡS αντί να επισκέπτομαι ένα κατάστημα
 - 1 - Διαφωνώ απόλυτα
 - 2 - Διαφωνώ
 - 3 - Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

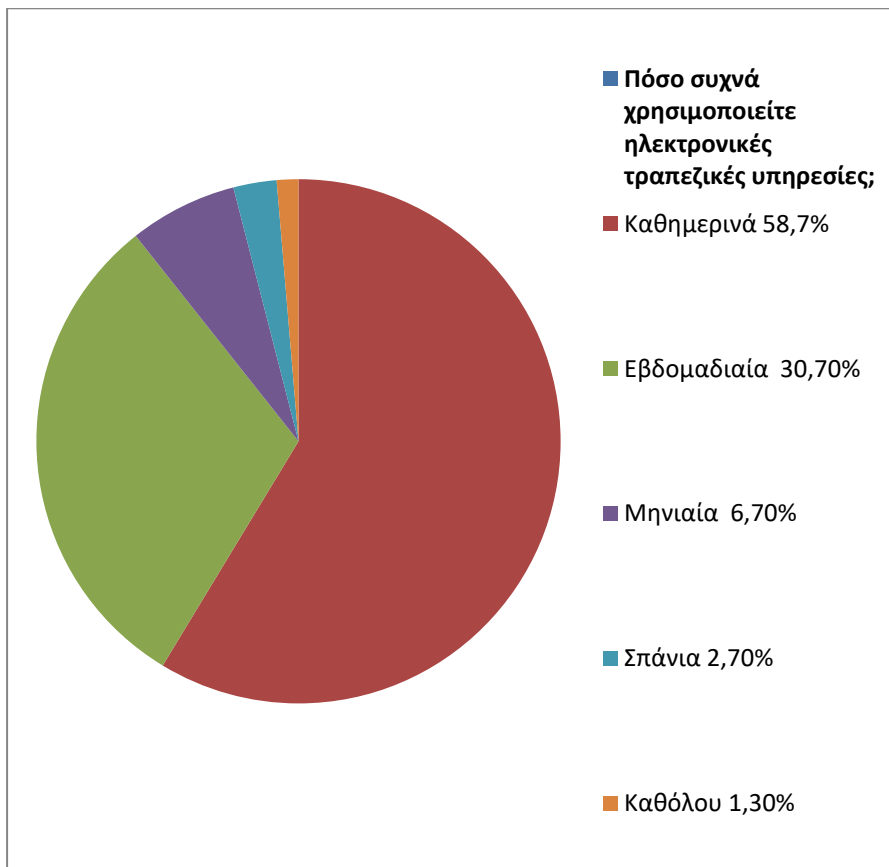
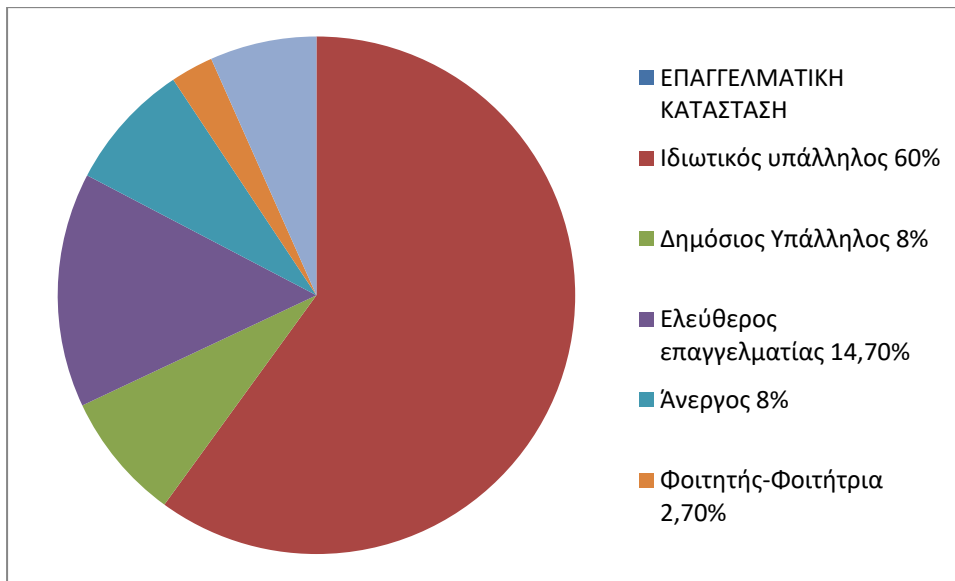
- 4 - Συμφωνώ
- 5 - Συμφωνώ απόλυτα
- Η χρήση νέων τεχνολογιών (όπως contactless ,ψηφιακά πορτοφόλια) είναι χρήσιμη στην καθημερινότητά μου
 - 1 - Διαφωνώ απόλυτα
 - 2 - Διαφωνώ
 - 3 - Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ
 - 4 - Συμφωνώ
 - 5 - Συμφωνώ απόλυτα
- Πιστεύω ότι στο μέλλον οι περισσότερες τραπεζικές συναλλαγές θα γίνονται αποκλειστικά ηλεκτρονικά
 - 1 - Διαφωνώ απόλυτα
 - 2 - Διαφωνώ
 - 3 - Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ
 - 4 - Συμφωνώ
 - 5 - Συμφωνώ απόλυτα
- **Γραφήματα**

Ακολουθούν γραφήματα που προέκυψαν από τις απαντήσεις του ερωτηματολογίου, όπως αυτές παρουσιάστηκαν με τους αντίστοιχους πίνακες στο κεφάλαιο της ανάλυσης.

Α. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

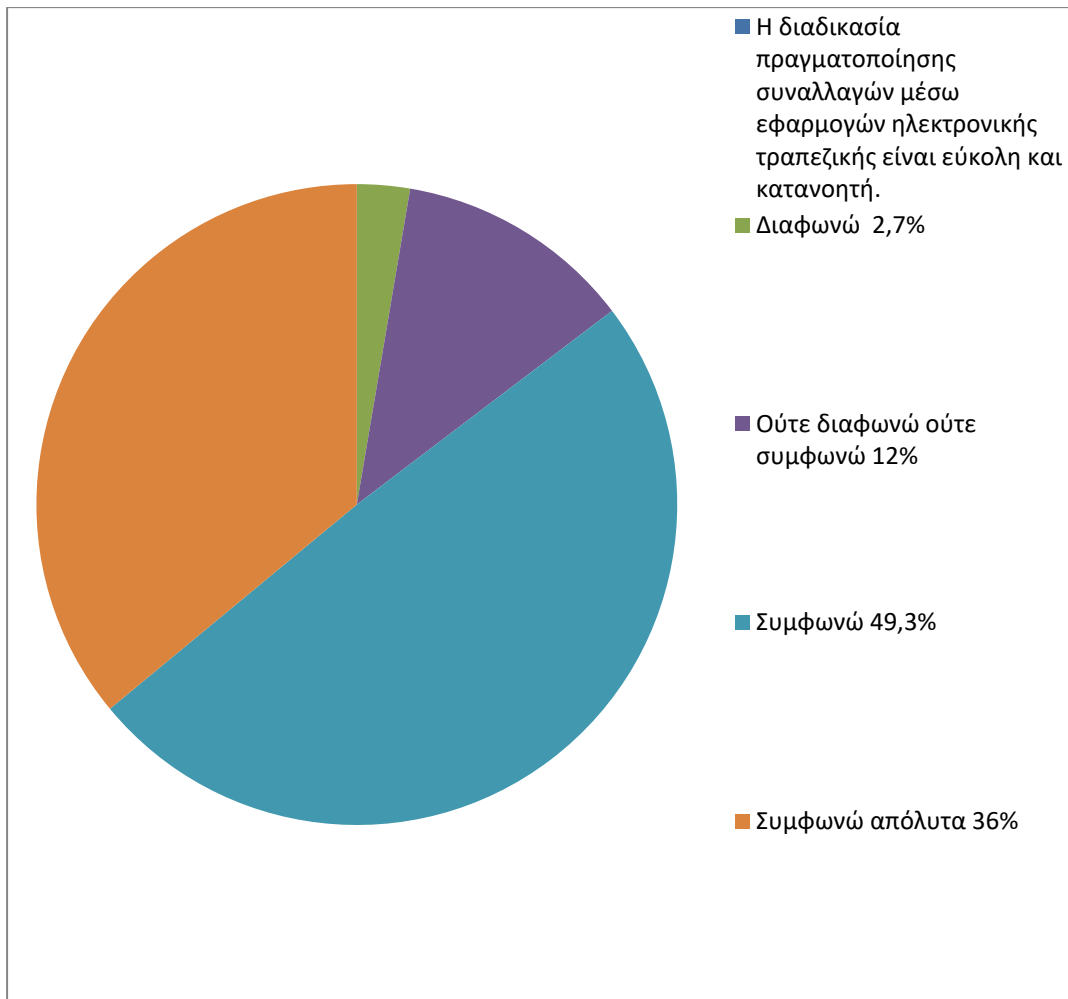


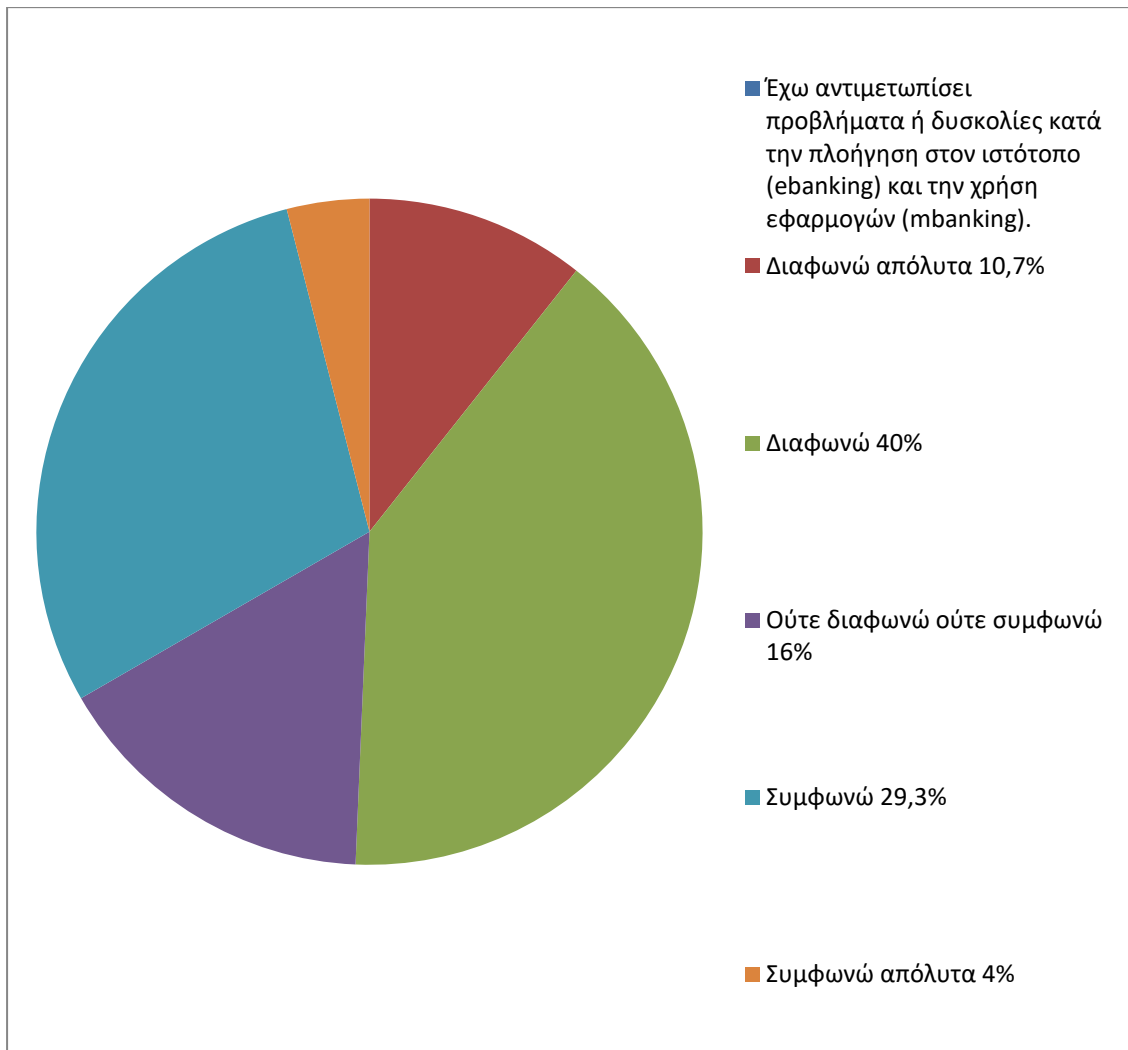


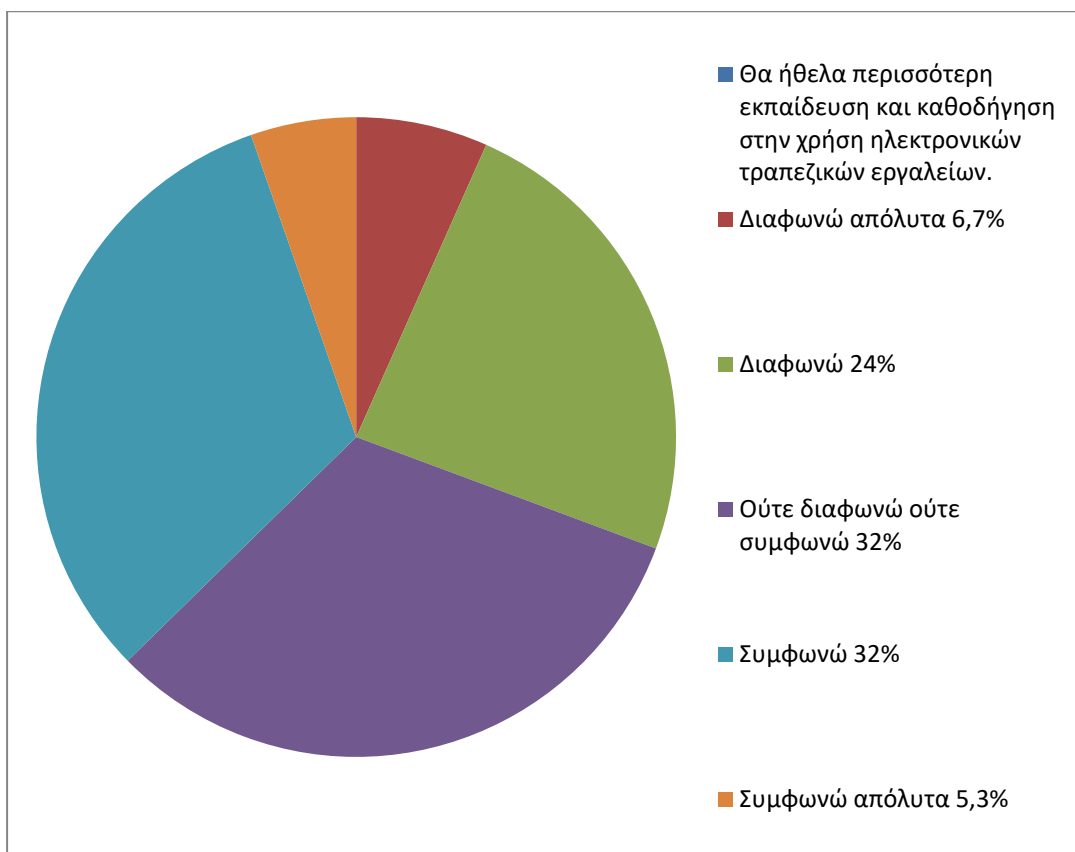
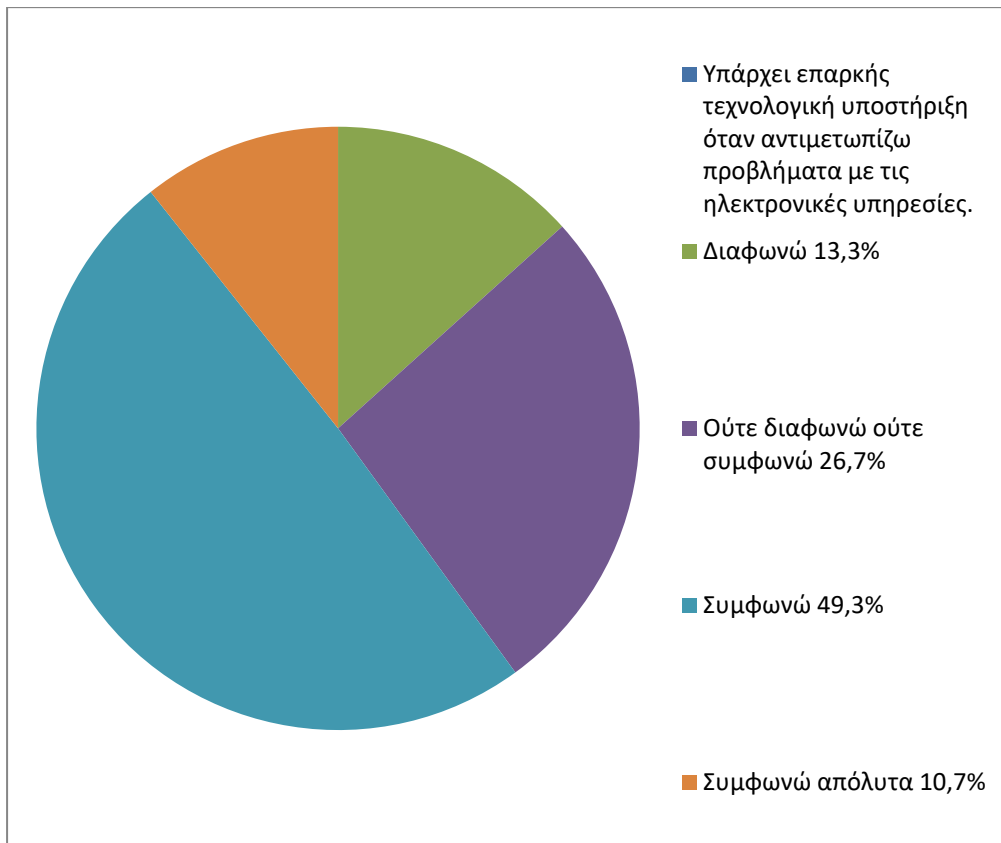


Β.ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

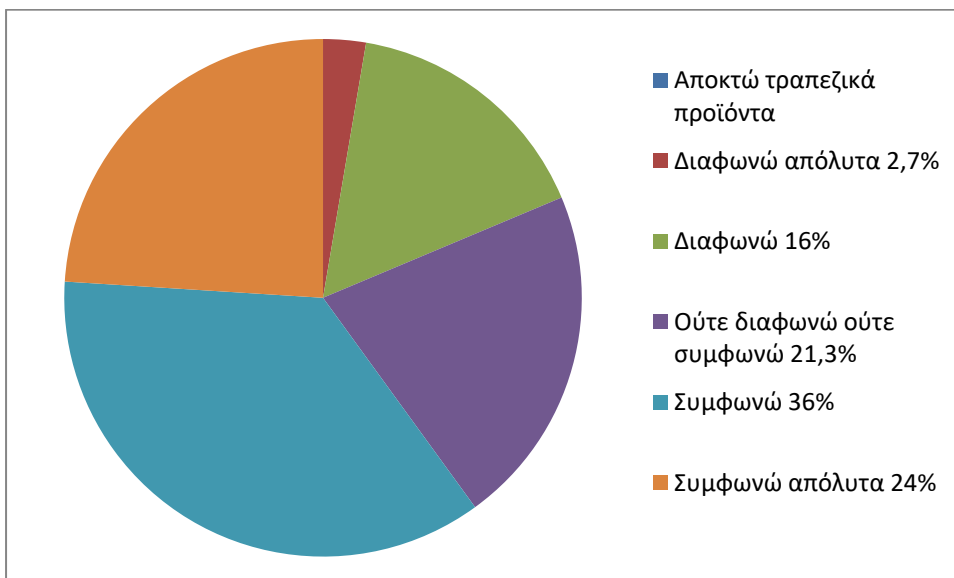
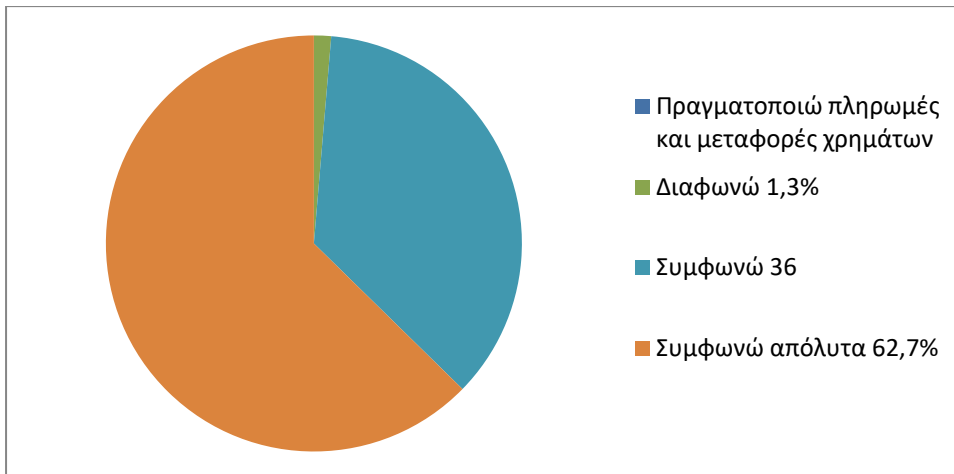
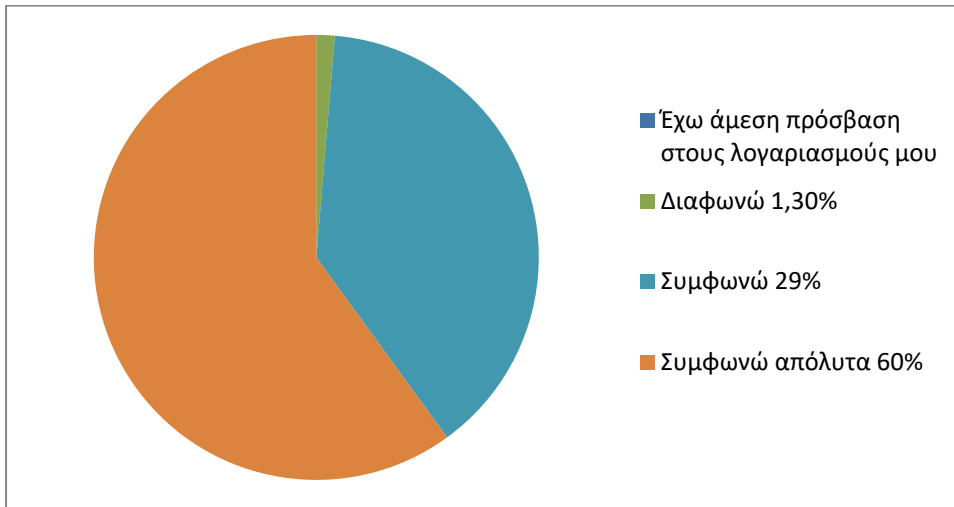
1. Ευκολία χρήσης των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών

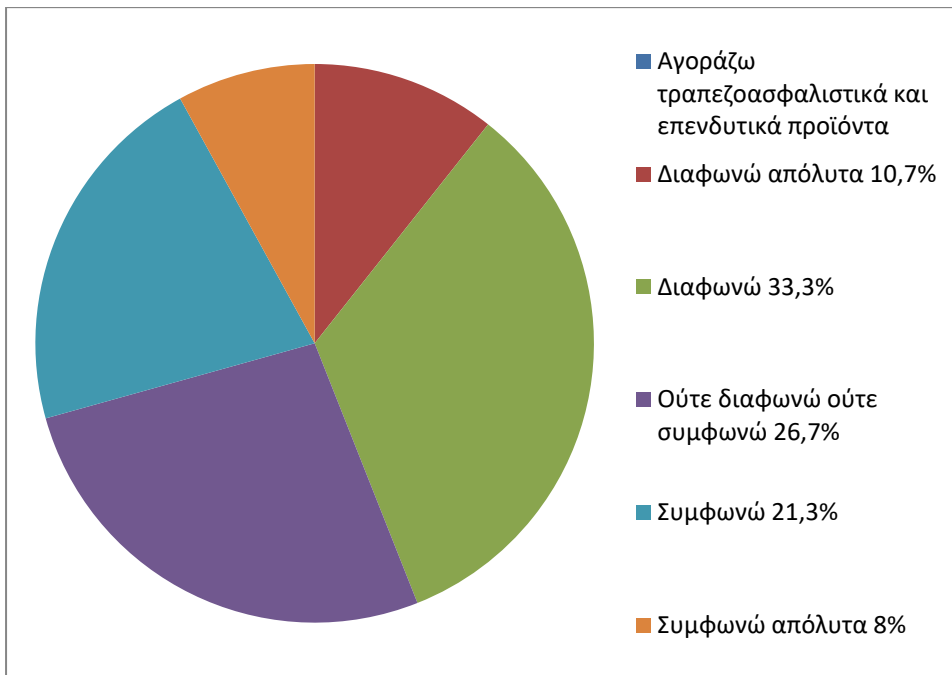




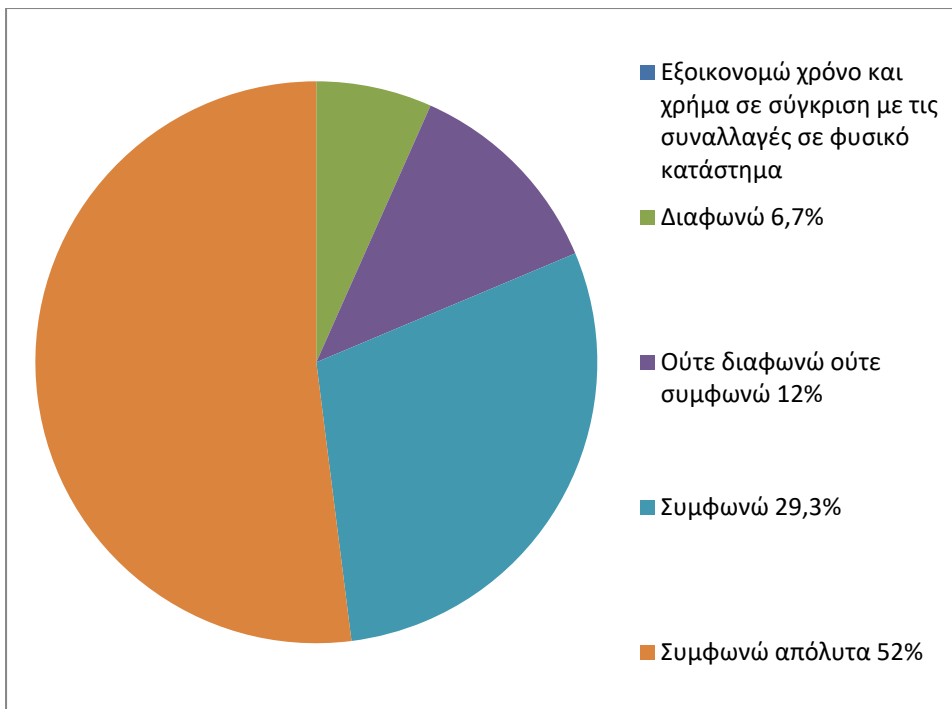


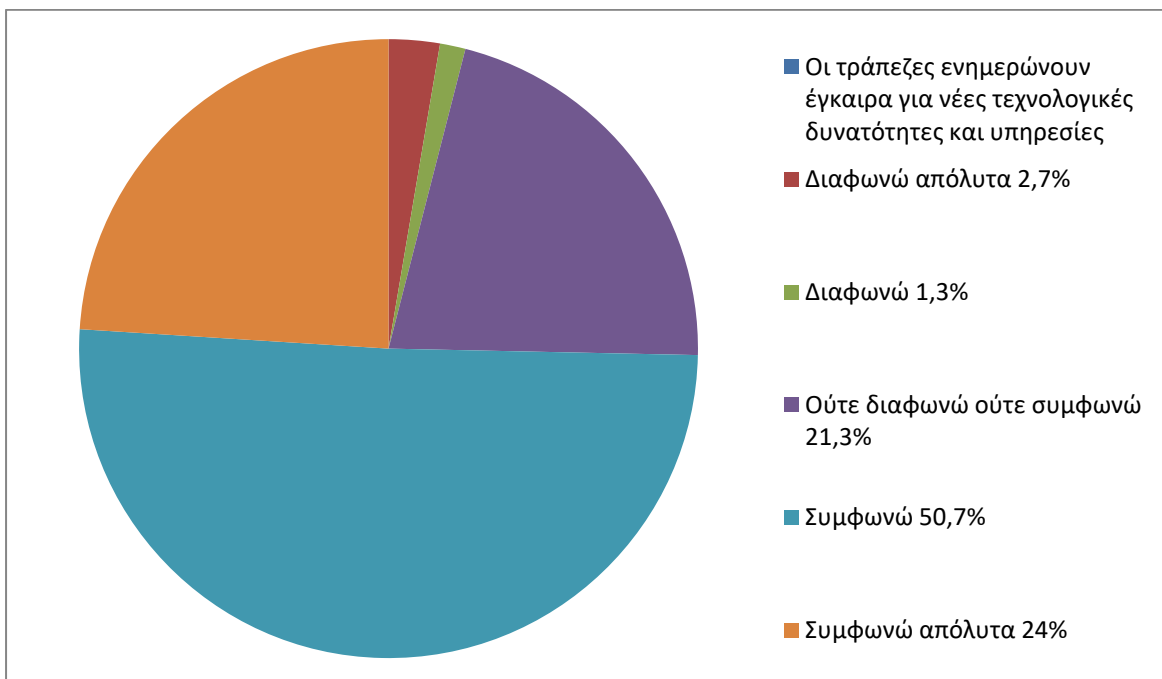
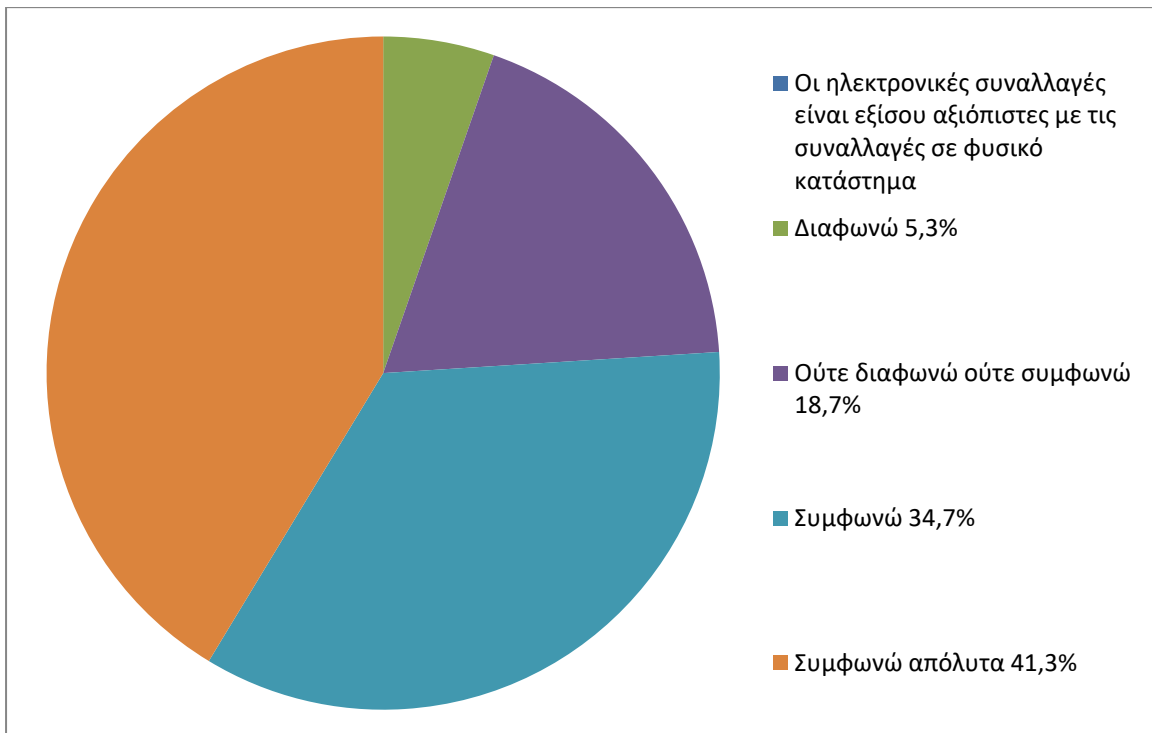
2. Λόγοι χρήσης των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών

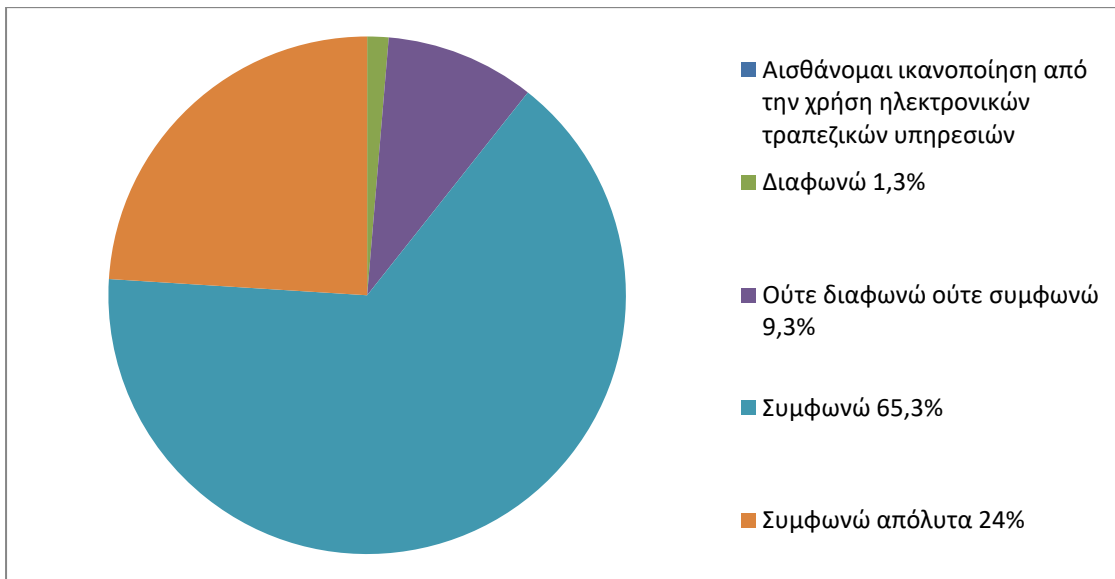




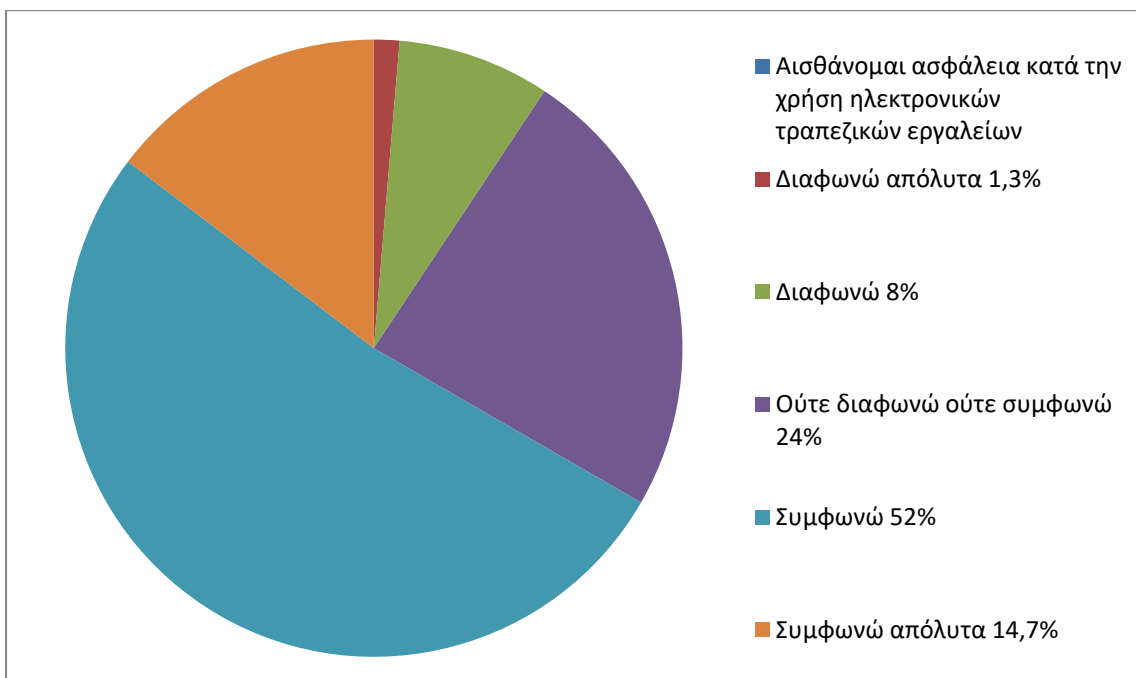
3. Πλεονεκτήματα χρήσης των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών

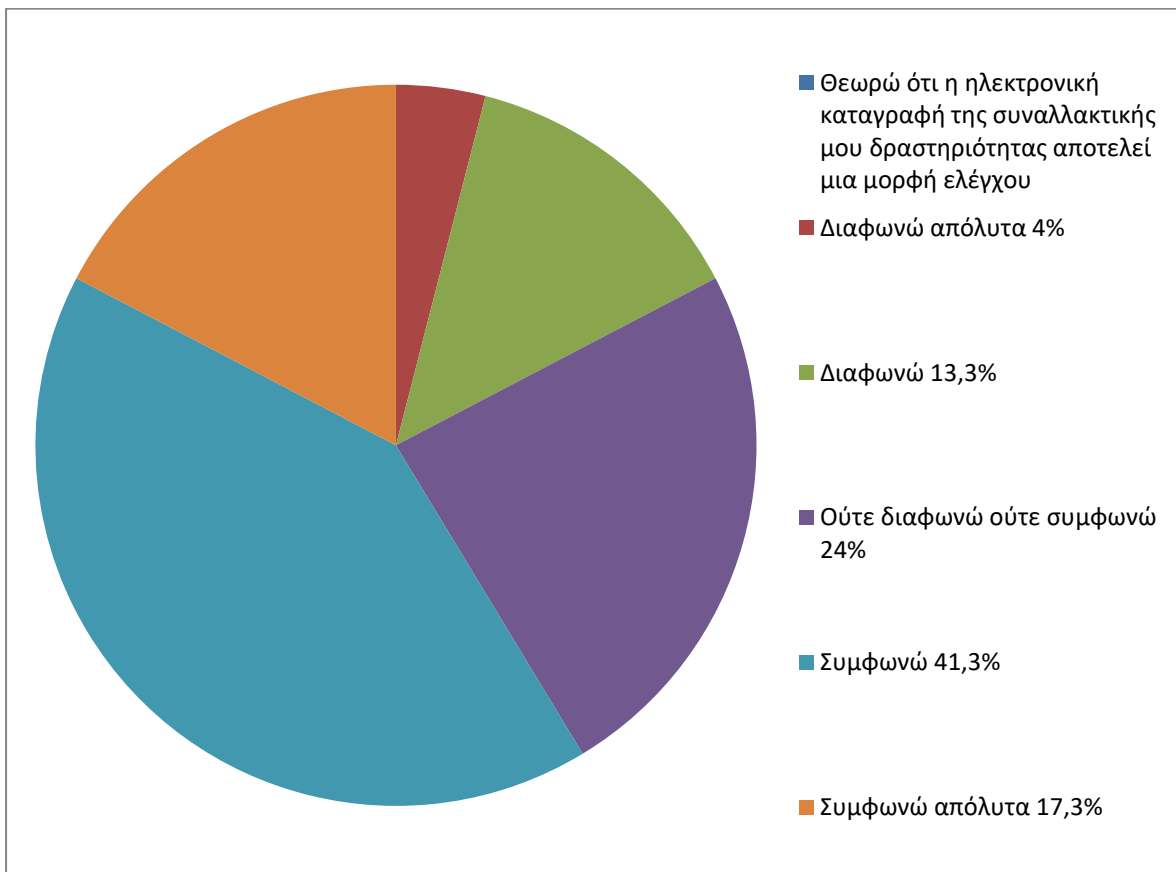
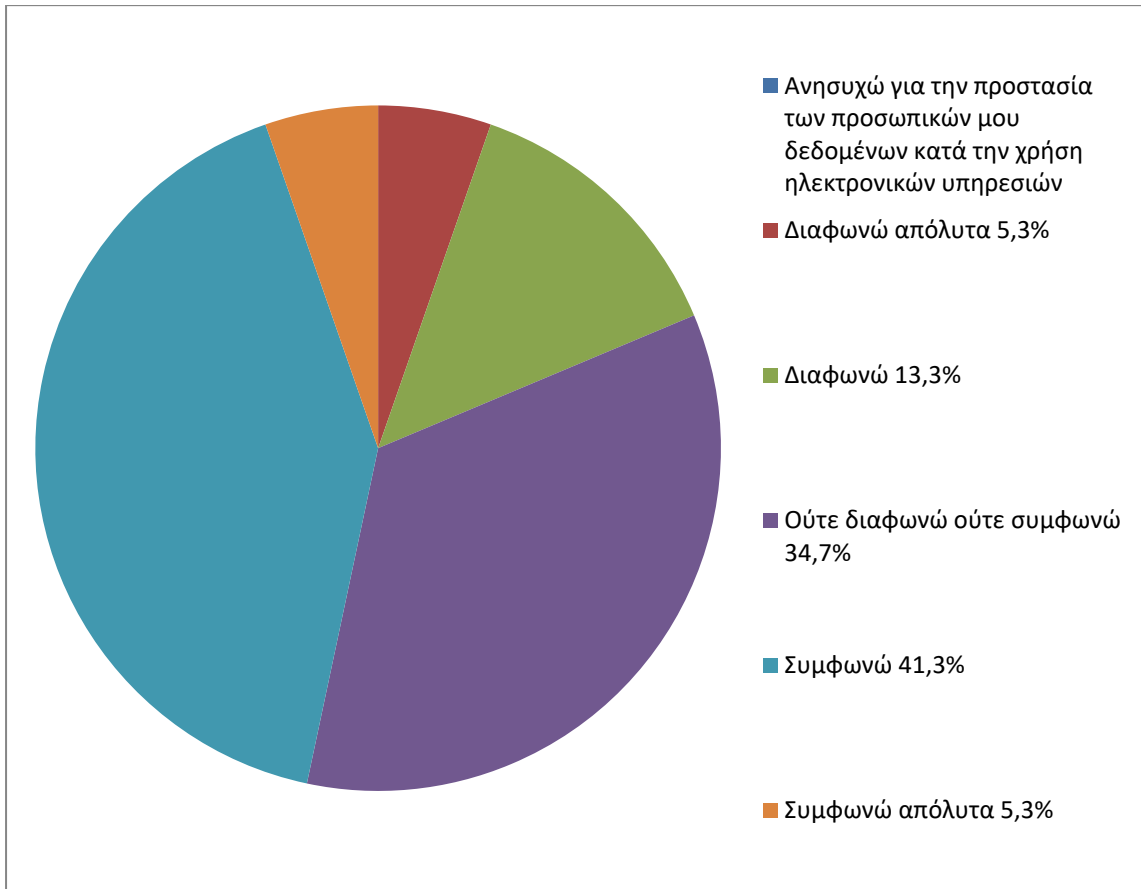




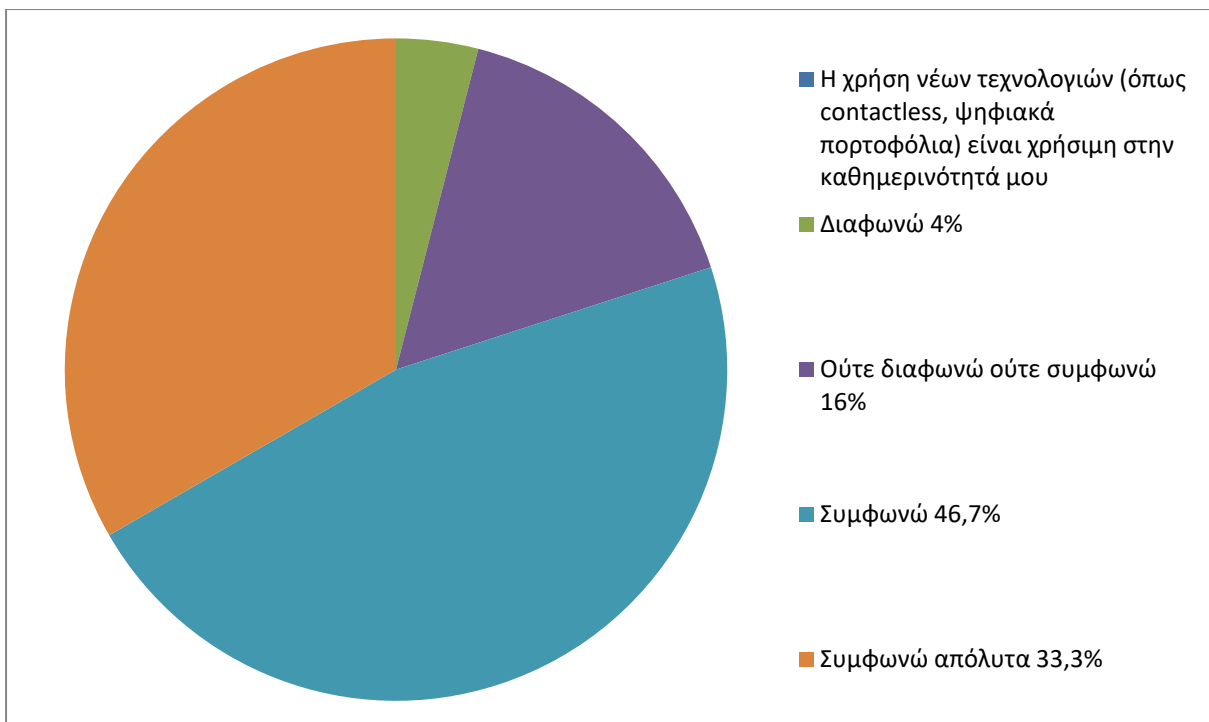
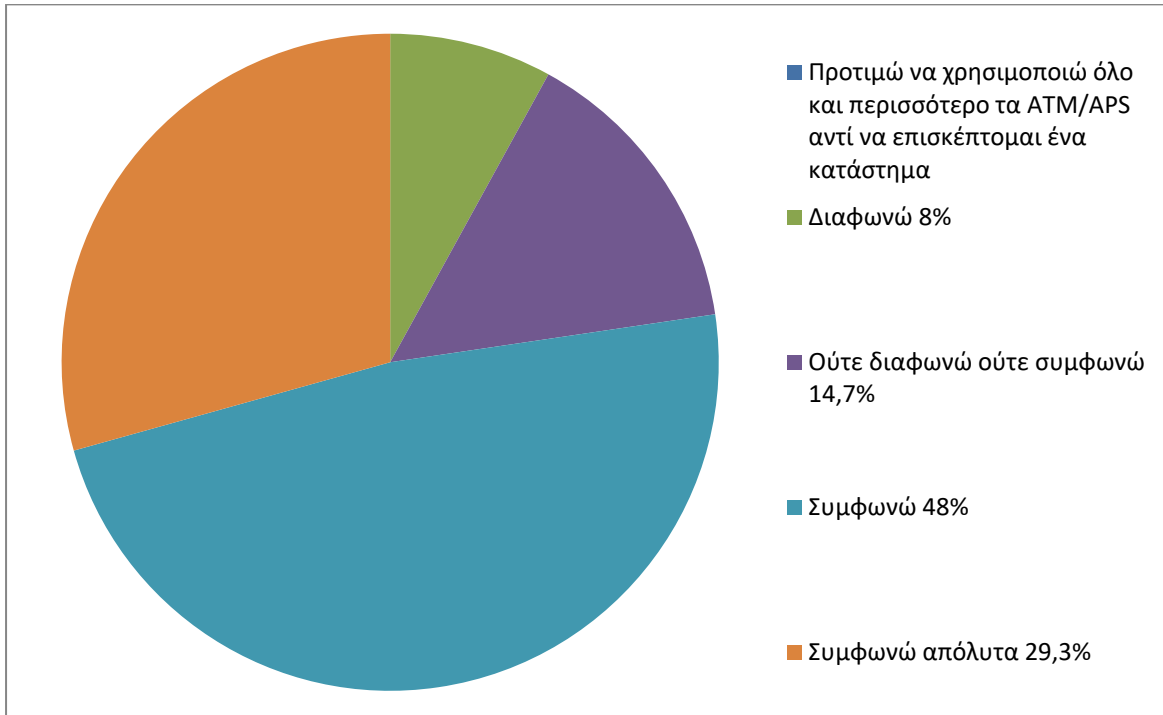


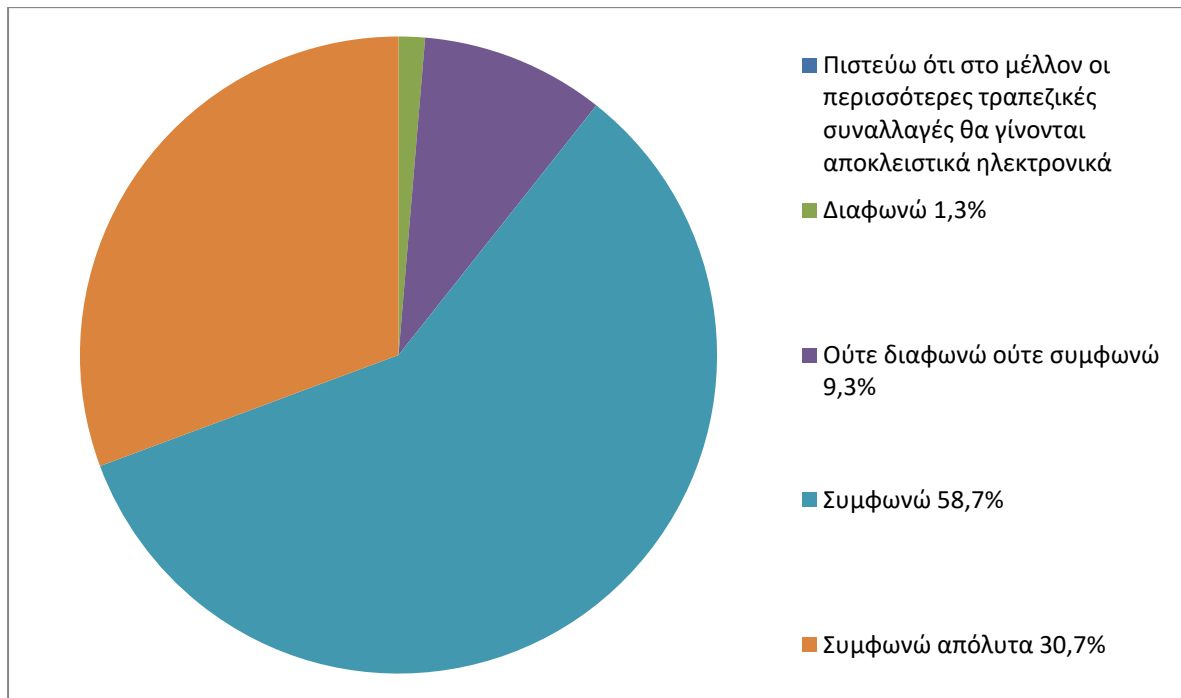
4. Κίνδυνοι από τη χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών





5. Το μέλλον των ηλεκτρονικών υπηρεσιών





Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν.1599/1986, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής μου εργασίας, δεν προσβάλλει κάθε μορφής δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας, προσωπικότητας και προσωπικών δεδομένων τρίτων, δεν περιέχει έργα/εισφορές τρίτων για τα οποία απαιτείται άδεια των δημιουργών/δικαιούχων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον και πληρούν τους κανόνες της επιστημονικής παράθεσης.