

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών:
Τραπεζική, Χρηματοοικονομική και
Χρηματοοικονομική Τεχνολογία (FinTech)

Πτυχιακή εργασία

«Ο ρόλος της χρηματοοικονομικής
Τεχνολογίας στον
μετασχηματισμό του ελληνικού
τραπεζικού συστήματος»

Νεοπούλου Κυριακή



Ενότητες

1. Βασικά Ερευνητικά Ερωτήματα	3
2. Κεφάλαιο 1ο - Θεωρητικό Πλαίσιο Fintech	4
3. Κεφάλαιο 2ο - Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, το παρόν και οι προκλήσεις	7
4. Κεφάλαιο 3ο - Ο Ρόλος της FinTech στον Μετασχηματισμό των Ελληνικών Τραπεζών	9
5. Κεφάλαιο 4ο - Μεθοδολογία Έρευνας και Αποτελέσματα	12
6. Βασικά Συμπεράσματα Έρευνας & Προτάσεις για μελλοντική Έρευνα	16
7. Σημαντικότερες Πηγές	17





ΒΑΣΙΚΑ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ

- ❑ Ποια είναι η έννοια, το ρυθμιστικό πλαίσιο, οι βασικές κατηγορίες και εφαρμογές της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας;
- ❑ Πώς επηρεάζει η Fintech το ελληνικό τραπεζικό σύστημα εν μέσω οικονομικής κρίσης και αναδιάρθρωσης των τραπεζών και ποιες είναι οι προκλήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού στην Ελλάδα;
- ❑ Ποιος είναι ο ρόλος των στρατηγικών συνεργασιών μεταξύ τραπεζών και Fintech εταιρειών και πως μπορεί να βελτιωθεί η εμπειρία και η εξυπηρέτηση των πελατών;

Κεφάλαιο 1ο

Θεωρητικό Πλαίσιο Fintech



Εξέλιξη FinTech

1η περίοδος (1950-2000): Εισαγωγή πιστωτικών καρτών, ATM και πρώιμου διαδικτυακού τραπεζικού συστήματος με ψηφιοποίηση χρηματοοικονομικών λειτουργιών.

2η περίοδος (2000-2010): Εμφάνιση νεοφυών επιχειρήσεων για ηλεκτρονικές πληρωμές και πλατφόρμες δανεισμού χωρίς μεσάζοντες P2P lending.

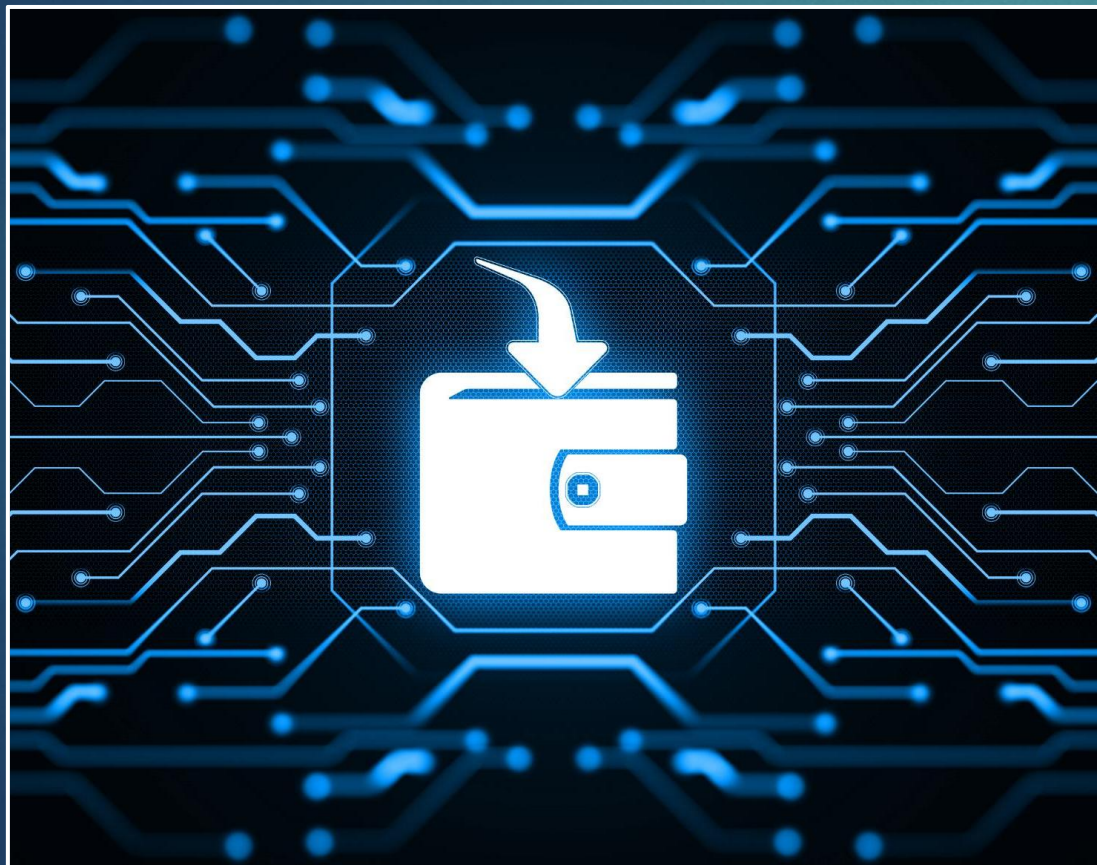
3η περίοδος (2010-2020): Τεχνολογία κινητών, ψηφιακά πορτοφόλια, blockchain και κρυπτονομίσματα ενισχύουν την πρόσβαση σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

Τρέχουσα περίοδος (2020-σήμερα): Ανάπτυξη neobanks και DeFi που προσφέρουν αποκεντρωμένες οικονομικές υπηρεσίες με ευελιξία και μειωμένο κόστος.

Βασικές Κατηγορίες FinTech

- 1. Ψηφιακές Πληρωμές:** Ο πιο ώριμος τομέας FinTech που διευκολύνει άμεσες και ασφαλείς συναλλαγές σε ηλεκτρονικό εμπόριο και P2P πληρωμές.
- 2. WealthTech και Επενδύσεις:** Αλγοριθμικά εργαλεία και αυτοματοποίηση που παρέχουν εύκολη πρόσβαση σε επενδυτικές υπηρεσίες για ευρύ κοινό.
- 3. InsurTech και Αυτοματοποίηση:** Επαναπροσδιορίζει την ασφάλιση με αυτοματοποιημένες αποζημιώσεις, IoT και εξατομικευμένη τιμολόγηση πελατών.
- 4. Blockchain και DeFi:** Αποκεντρωμένα μοντέλα συναλλαγών με smart contracts και ψηφιακά tokens για αυξημένη διαφάνεια και ασφάλεια.

Ρυθμιστικό Πλαίσιο FinTech



Κανονιστικό πλαίσιο PSD2

Η PSD2 καθιερώνει το open banking, επιτρέποντας ασφαλείς υπηρεσίες πληρωμών μέσω APIs και ενισχύοντας τον ανταγωνισμό.

Αδειοδότηση και εποπτεία

Οι Πράξεις 142/2018 και 164/2019 καθορίζουν τους κανόνες αδειοδότησης και κεφαλαιακές απαιτήσεις για ιδρύματα πληρωμών και e-money.

AML/KYC και προστασία δεδομένων

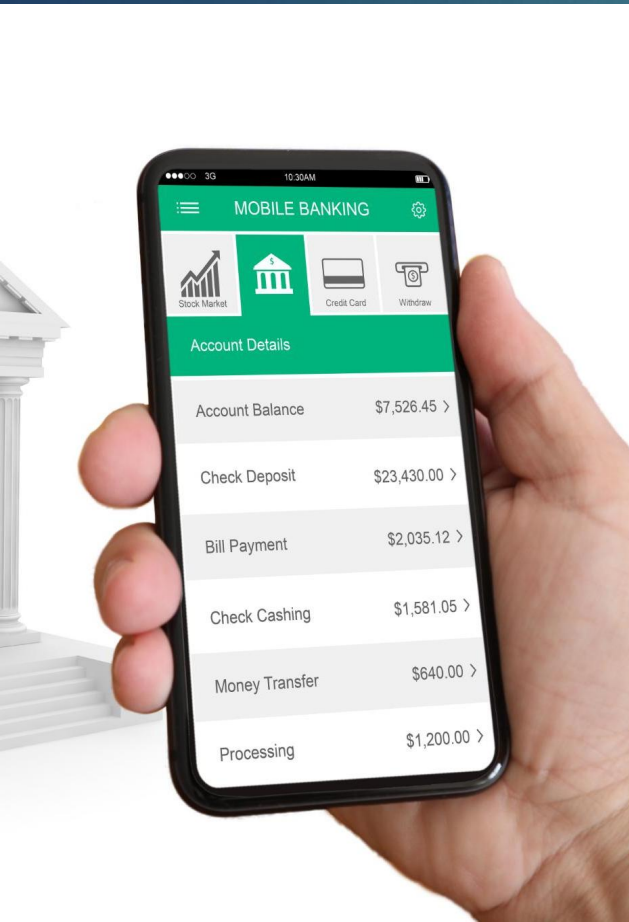
Ο Ν.4557/2018 και το GDPR επιβάλλουν αυστηρούς μηχανισμούς συμμόρφωσης για την πρόληψη εγκληματικών δραστηριοτήτων και προστασία δεδομένων.

Κυβερνοασφάλεια και ψηφιακή ταυτοποίηση

Οι νόμοι Ν.4961/2022 και Ν.4577/2018 προωθούν διαχείριση κινδύνων, ορισμό CISO και διαδικασίες video-KYC για ασφάλεια FinTech.

Κεφάλαιο 2ο

Το ελληνικό
τραπεζικό σύστημα
το παρόν και οι
προκλήσεις



Αναδιάρθρωση Τραπεζών & Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ του 2009–2018 προκάλεσε εκτεταμένες εκροές καταθέσεων, άνοδο μη εξυπηρετούμενων δανείων και βαθιά απώλεια εμπιστοσύνης στο τραπεζικό σύστημα, επιβαρύνοντας σοβαρά τη βιωσιμότητα των ελληνικών τραπεζών. Το PSI του 2012, με «κούρεμα» 78% στα ελληνικά ομόλογα, οδήγησε σε μεγάλες ζημίες και ανακεφαλαιοποιήσεις. Μετά την επιβολή των capital controls ήταν επιτακτική η ανάγκη για την αναδιάρθρωση των τραπεζών μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Η σταδιακή ανάκαμψη μετά το 2019 επανέφερε σταθερότητα, συγκέντρωσε τον κλάδο σε τέσσερις συστημικές τράπεζες και βελτίωσε την εποπτεία και τους κεφαλαιακούς δείκτες.

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ Ψηφιακού Μετασχηματισμού

1. **Αποδοτικότητα Κόστους:** Οι ψηφιακές λειτουργίες μείωσαν τα λειτουργικά έξοδα κατά 35-40%. κυρίως λόγω περιορισμού φυσικών καταστημάτων και αυτοματοποίησης διαδικασιών.
2. **Προσβασιμότητα Πελατών:** Οι υπηρεσίες έγιναν διαθέσιμες 24/7 μέσω e-banking και mobile banking, αυξάνοντας την ικανοποίηση και μειώνοντας την ανάγκη για φυσική παρουσία.
3. **Επεκτασιμότητα:** ψηφιακές πλατφόρμες μπορούν να εξυπηρετήσουν μεγάλο όγκο συναλλαγών χωρίς αντίστοιχη αύξηση υποδομών, προσφέροντας ευελιξία και χαμηλότερο κόστος
4. **Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα:** Προηγμένες ψηφιακές υπηρεσίες (π.χ. instant payments, AI chatbots) προσέλκυσαν νεότερες ηλικιακές ομάδες και ενίσχυσαν την εικόνα των τραπεζών ως καινοτόμων οργανισμών.

Προκλήσεις στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό των Τραπεζών

1. Τεχνολογική Υστέρηση και Επιπτώσεις της

Οι ελληνικές τράπεζες αντιμετωπίζουν σημαντικές προκλήσεις τεχνολογικής υστέρησης, καθώς για πολλά χρόνια υστέρησαν σε επενδύσεις σε σύγχρονες υποδομές και ευρυζωνικά δίκτυα, κάτι που καθυστέρησε την υιοθέτηση προηγμένων λύσεων όπως open banking, APIs και τεχνητή νοημοσύνη. Η αξιοποίηση AI/ML σε κρίσιμες λειτουργίες όπως risk management και customer service παραμένει περιορισμένη, δημιουργώντας χάσμα ανταγωνιστικότητας σε σχέση με πιο ώριμες ευρωπαϊκές αγορές.

2. Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού και Ψηφιακή Κουλτούρα

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός απαιτεί νέα δεξιότητες από το ανθρώπινο δυναμικό. Οι τράπεζες χρειάζονται στελέχη με τραπεζική τεχνογνωσία, δεξιότητες data science, κατανόηση AI/ML, αυξημένη επίγνωση κυβερνοασφάλειας και ικανότητα λειτουργίας σε ψηφιακά περιβάλλοντα. Η επιτυχία της μετάβασης εξαρτάται από επενδύσεις σε reskilling, upskilling και καλλιέργεια νέας κουλτούρας που υποστηρίζει την καινοτομία και την αλλαγή.

3. Κυβερνοασφάλεια, Ρυθμιστικό Πλαίσιο και Νέες Απειλές

Η κυβερνοασφάλεια αποτελεί ολοένα και πιο κρίσιμο παράγοντα, καθώς οι επιθέσεις σε APIs, συστήματα ταυτότητας και phishing με χρήση AI αυξάνονται σημαντικά. Η συνύπαρξη legacy συστημάτων με νέες cloud υποδομές δημιουργεί επιπλέον ευπάθειες, ενώ το ρυθμιστικό πλαίσιο (DORA, NIS2) επιβάλλει αυστηρότερες απαιτήσεις συμμόρφωσης. Για να ενισχύσουν την ανθεκτικότητά τους, οι τράπεζες οφείλουν να υιοθετήσουν αρχιτεκτονικές Zero Trust, λύσεις ασφάλειας βασισμένες σε AI και τακτικά cyber stress tests.

Κεφάλαιο 3^ο

Ο Ρόλος της FinTech στον Μετασχηματισμό των Ελληνικών Τραπεζών



Ψηφιοποίηση Τραπεζικών Υπηρεσιών

Χαρακτηριστικά Ψηφιακής Τραπεζικής

1. Ταχεία ανάπτυξη της ψηφιακής τραπεζικής (10 δισ. το 2024 → 32+ δισ. το 2035).
2. Μετατόπιση συμπεριφοράς καταναλωτών λόγω smartphones & mobile-first κουλτούρας (Gen-Z: 96% προτίμηση σε online banking).
3. **AI & Automation:** εξατομίκευση υπηρεσιών, πρόβλεψη αναγκών πελάτη, ανίχνευση απάτης, αυτοματοποίηση λειτουργιών.
4. **Cloud & APIs:** μειωμένο κόστος υποδομών, ταχεία ενσωμάτωση νέων fintech λύσεων, ευελιξία & κλιμάκωση υπηρεσιών.

Οφέλη αυτοματοποίησης

1. 20–30% μείωση κόστους (σύμφωνα με έρευνα της McKinsey)
2. Βελτίωση εμπειρίας πελάτη μέσω AI chatbots & ψηφιοποιημένων διαδικασιών
3. Συμμόρφωση & διαχείριση κινδύνου με έξυπνα συστήματα AI/ML



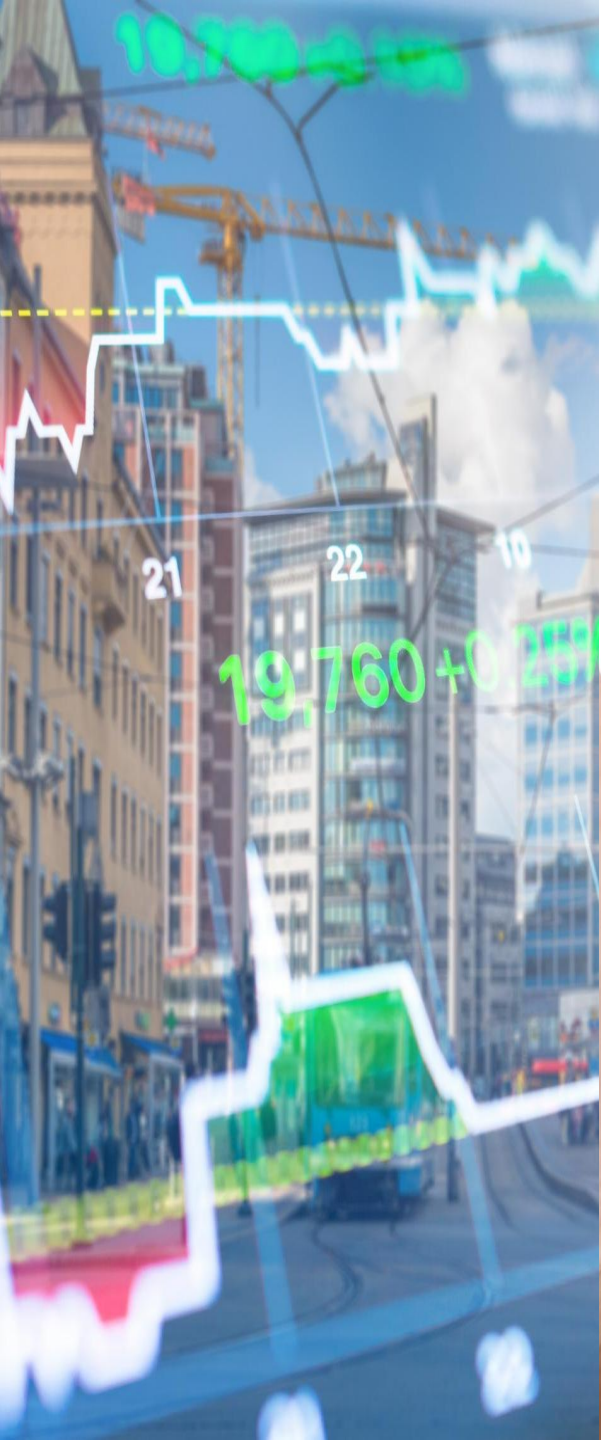
Στρατηγικές Συνεργασίες Τραπεζών με Εταιρείες FinTech

Οφέλη Τραπεζών από τις συνεργασίες με τις Fintech

1. Οι FinTech εταιρείες έχουν μετατραπεί σε στρατηγικούς τεχνολογικούς συνεργάτες και θεωρούνται μοχλός καινοτομίας & ανταγωνιστικότητας.
2. Οι τράπεζες κερδίζουν πρόσβαση σε καινοτομία, ταχύτητα υλοποίησης και εξειδικευμένα digital services.
3. Οι FinTech αξιοποιούν τη μεγάλη πελατειακή βάση και την κανονιστική εμπειρία των τραπεζών.

Παράγοντες που ενισχύουν τις συνεργασίες

1. Ραγδαία αύξηση χρήσης mobile συσκευών
2. Μετάβαση σε cloud- first περιβάλλοντα και ανάγκη ευελιξίας
3. Απαίτηση για ταχείες και αυτοματοποιημένες διαδικασίες (π.χ. δανειοδότηση)
4. Εκσυγχρονισμός κανονιστικού πλαισίου & ανάπτυξη του open banking.



Βελτίωση Εμπειρίας Πελάτη & Ψηφιακή Προσβασιμότητα

Βελτίωση Εμπειρίας Πελάτη και Εξατομίκευση

- ▶ Η FinTech μεταμορφώνει την τραπεζική εμπειρία, καθιστώντας τις υπηρεσίες πιο εξατομικευμένες και προσβάσιμες μέσω ψηφιακών λύσεων, mobile banking και AI τεχνολογιών όπως chatbots, που μειώνουν κόστος και προσφέρουν 24/7 υποστήριξη.
- ▶ Η ψηφιοποίηση διαδικασιών βελτιώνει την αποδοτικότητα και την ταχύτητα εξυπηρέτησης, μειώνει χρόνο, λάθη και κόστος, ενισχύοντας την ικανοποίηση και την πιστότητα των χρηστών, ενώ τεχνολογίες όπως blockchain και ανάλυση δεδομένων σε πραγματικό χρόνο ενισχύουν τη διαφάνεια και την ασφάλεια.
- ▶ Παρά τις προκλήσεις σε ρυθμιστική συμμόρφωση και κυβερνοασφάλεια, η στρατηγική ενσωμάτωση της FinTech προωθεί την οικονομική συμπερίληψη, ενδυναμώνει τις αποφάσεις των πελατών και δημιουργεί ένα συνεργατικό οικοσύστημα που εγγυάται καινοτομία και εμπιστοσύνη στο μέλλον της τραπεζικής.

Οφέλη ψηφιακής προσβασιμότητας

1. Διασφαλίζει ισότιμη πρόσβαση για άτομα με αναπηρίες ή περιορισμούς, μέσω τεχνολογιών όπως screen readers, υψηλή αντίθεση, εναλλακτικό κείμενο, πλοήγηση με πληκτρολόγιο και συμμόρφωση με τα πρότυπα WCAG.
2. Νέες αγορές (ηλικιωμένοι, ΑμεΑ, underserved κοινότητες)
3. Ενίσχυση εμπιστοσύνης & brand loyalty
4. Μείωση εγκατάλειψης πλατφόρμας
5. Δημιουργία κουλτούρας συμπερίληψης & καινοτομίας

Κεφάλαιο 4^ο

Μεθοδολογία Έρευνας και Αποτελέσματα



Σκοπός Έρευνας

Σκοπός της έρευνας είναι να διερευνηθεί η γνώση και οι αντιλήψεις για τη Fintech και τον ψηφιακό μετασχηματισμό των τραπεζών στην Ελλάδα.

Η έρευνα συμβάλλει στην κατανόηση της στάσης των χρηστών απέναντι στις νέες τεχνολογίες και παρέχει δεδομένα για στρατηγικές τραπεζών και Fintech εταιρειών, ενώ αναδεικνύει κενά γνώσης και ανάγκες εκπαίδευσης.

Ερευνητικά Ερωτήματα

1. πόσο ενημερωμένοι είναι οι συμμετέχοντες για το Fintech,
2. ποιες τεχνολογίες Fintech θεωρούν πιο σημαντικές
3. πώς αντιλαμβάνονται τη συνεργασία τραπεζών με Fintech.

Περιορισμοί Έρευνας

Υφίσταται περιορισμένο δείγμα συμμετεχόντων στην έρευνα (δεν είναι πλήρως αντιπροσωπευτικό) και περιορίζεται η γενίκευση των αποτελεσμάτων στον γενικό πληθυσμό, ενώ πιθανώς αποκλείονται ομάδες με χαμηλή ψηφιακή προσβασιμότητα.

Θεμελιώδεις έννοιες
Fintech &
ρυθμιστικό πλαίσιο

Ερωτήσεις
Q5 & Q6

Τεχνολογίες-κλειδιά:
BlockChain & AI

Συνεργασίες Fintech &
στόχοι
μετασχηματισμού

Ερωτήσεις
Q1 έως Q4

Ερωτήσεις
Q7 & Q9

Ερωτήσεις
Q8 & Q10

Δομή Ερωτηματολογίου

Η παρούσα έρευνα υιοθετεί ποσοτική προσέγγιση με εργαλείο μέτρησης ένα δομημένο ερωτηματολόγιο δέκα (10) ερωτήσεων.

Η διανομή πραγματοποιήθηκε ηλεκτρονικά, διευκολύνοντας την πρόσβαση, ανωνυμία και την ταχεία συλλογή δεδομένων.

Οι ερωτήσεις είναι δομημένες σε μορφή πολλαπλής επιλογής, ενώ το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 4 θεματικές ενότητες



Ανάλυση αποτελεσμάτων ανά θεματική ενότητα

Θεματική Ενότητα	Ερώτηση	Βασικά Ευρήματα	Επίπεδο Κατανόησης
1. Θεμελιώδεις έννοιες Fintech & Ρυθμιστικό πλαίσιο	Q1–Q4	Καλή γνώση ορισμού Fintech, βασικών κατηγοριών, συμβολής στην καινοτομία & ρόλου ρυθμιστικού πλαισίου	Υψηλό >75%
2. Ελληνικό πλαίσιο: Κρίση & Ψηφιακός Μετασχηματισμός	Q5	Αναγνωρίζεται η σημασία της οικονομικής κρίσης για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα	Υψηλό>75%
	Q6	Κατανόηση βασικών εμποδίων ψηφιακού μετασχηματισμού (έλλειψη δεξιοτήτων & ψηφιακής ετοιμότητας)	Μέτριο>50%
3. Τεχνολογίες-Κλειδιά: Blockchain & AI	Q7	Περιορισμένη κατανόηση ρόλου blockchain στην ασφάλεια συναλλαγών	Χαμηλό<50%
	Q9	Περιορισμένη κατανόηση εφαρμογών AI (ανάλυση δεδομένων, scoring, fraud detection κ.λπ.)	Χαμηλό<50%
4. Συνεργασίες & Στόχοι Μετασχηματισμού	Q8	Αναγνωρίζεται ότι συνεργασίες Τραπεζών–Fintech βελτιώνουν την εμπειρία πελάτη	Μέτριο >50%
	Q10	Μέτρια κατανόηση στρατηγικών στόχων μετασχηματισμού (προσβασιμότητα, omnichannel, NPS κ.λπ.)	Μέτριο>50%

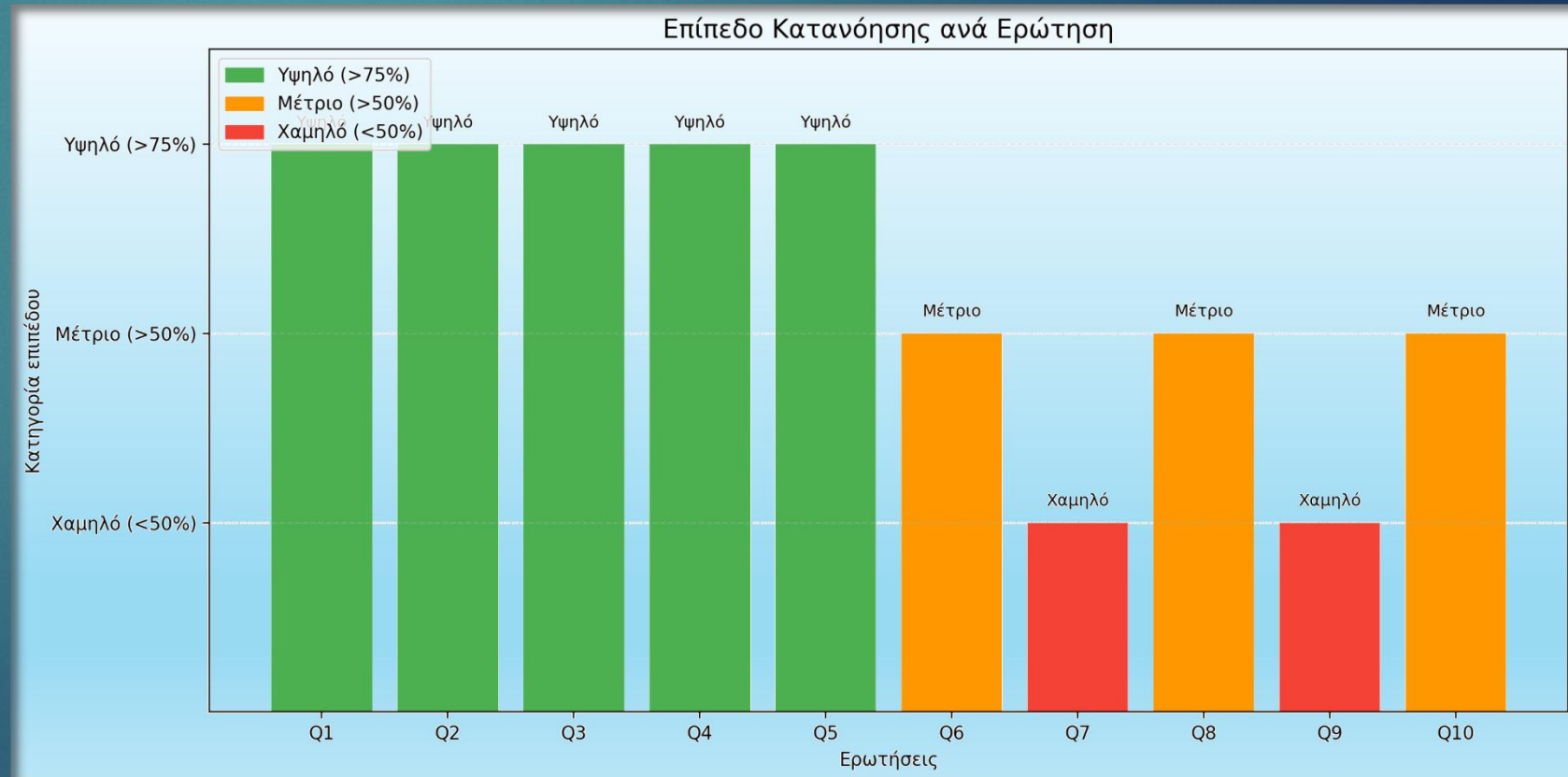
Διαγραμματική Απεικόνιση Αποτελεσμάτων Έρευνας

Επίπεδο κατανόησης ανά ερώτηση:

Υψηλό >75% ορθές απαντήσεις – χρώμα πράσινο

Μέτριο >50% ορθές απαντήσεις – χρώμα πορτοκαλί

Χαμηλό <50% ορθές απαντήσεις – χρώμα κόκκινο



Βασικά Συμπεράσματα Έρευνας

1. Η ανάλυση των αποτελεσμάτων δείχνει ότι οι συμμετέχοντες διαθέτουν καλή γνώση στις θεμελιώδεις έννοιες της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας, στο ρυθμιστικό πλαίσιο και στις βασικές επιδράσεις της Fintech στο τραπεζικό σύστημα, καθώς και καλή κατανόηση των προκλήσεων που αντιμετωπίζει η Ελλάδα στον ψηφιακό μετασχηματισμό.
2. Ωστόσο, εντοπίζονται σημαντικά κενά στην κατανόηση των εφαρμογών και επιδράσεων της Τεχνητής Νοημοσύνης (AI), καθώς και στους στρατηγικούς στόχους του μετασχηματισμού, όπως η βελτίωση της προσβασιμότητας και της εμπειρίας πελάτη (Customer Experience), που αποτελούν κρίσιμους παράγοντες για την επιτυχία της ψηφιακής μετάβασης.
3. Η ανάλυση των αποτελεσμάτων υποδεικνύει την ανάγκη για στοχευμένες δράσεις εκπαίδευσης και επικοινωνίας, ώστε να καλυφθούν τα κενά γνώσης και να ενισχυθεί η κατανόηση των στρατηγικών στόχων του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Μελλοντικές μελέτες θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν:

- ❖ Επέκταση της έρευνας σε μεγαλύτερο και πιο αντιπροσωπευτικό δείγμα, ώστε να εξεταστεί η πρόθεση υιοθέτησης Fintech υπηρεσιών σε διαφορετικές ηλικιακές ομάδες και κοινωνικοοικονομικά στρώματα.
- ❖ Έρευνα για το πώς οι στρατηγικές συνεργασίες επηρεάζουν την εμπειρία πελάτη και την ανταγωνιστικότητα, σε σύγκριση με αυτόνομα μοντέλα Fintech.
- ❖ Εφαρμογή διαχρονικής ανάλυσης η οποία επιτρέπει την παρακολούθηση της εξέλιξης της υιοθέτησης Fintech υπηρεσιών και της μεταβολής των στάσεων των χρηστών σε βάθος χρόνου και πρόβλεψη μελλοντικών τάσεων.

Σημαντικότερες Πηγές

Ελληνικές Πηγές

1. Οικονομικός Ταχυδρόμος - <https://www.ot.gr/>
2. Τράπεζα της Ελλάδος - <https://www.bankofgreece.gr/>
3. Ναυτεμπορική - <https://www.naftemporiki.gr/>
4. Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών - <https://minfin.gov.gr/>
5. Αρχή Προστασίας Δεδομένων - <https://www.dpa.gr/>
6. Tax Heaven - <https://www.taxheaven.gr/>
7. Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ) - <https://adae.gov.gr/>
8. Economistas - <https://www.economistas.gr/>
9. Ελληνική Ένωση Τραπεζών - <https://www.hba.gr/>
10. Businessdaily - <https://www.businessdaily.gr/>

Ξενόγλωσσες Πηγές

1. Forbes - <https://www.forbes.com/>
2. Investopedia - <https://www.investopedia.com/term>
3. Βρετανική εταιρεία ψηφιακών εκδόσεων - <https://www.fintechstrategy.com/>
4. Τράπεζα Διεθνών Διακανονισμών (BIS) - <https://www.bis.org/>
5. International Comparative Legal Guides (ICLG) - Διεθνή πλατφόρμα νομικής πληροφόρησης από τη βρετανική εταιρεία Global Legal Group (GLG) - <https://iclg.com/>
6. Greenberg Traurig Διεθνής δικηγορική εταιρεία - <https://www.gtlaw.com/>
7. Διεθνές ψηφιακό οικονομικό περιοδικό globalbankingandfinance – [https:// www.globalbankingandfinance.com/](https://www.globalbankingandfinance.com/)
8. Cleveroad Διεθνής εταιρεία ανάπτυξης λογισμικού - <https://www.cleveroad.com/>

Ερωτήσεις - Συζήτηση

Ευχαριστώ για την προσοχή σας

